24.05.2022
ARBEIT DER ZUKUNFT

Kommunikation im digitalen und analogen Raum

„Information und Kommunikation ist eins der schwierigsten Themen in den Unternehmen“, so Nina Stock, Referentin der Technologie Beratungsstelle (TBS) in Rheinland-Pfalz in ihrem Statement am zweiten Abend der After Work Gespräche am 19. Mai 2022 in Mainz.
Durch die Digitalisierung hat sich das Kommunikationsverhalten stark verändert: Statt eines persönlichen Gesprächs oder Briefes, findet Kommunikation heute oft nicht mehr am selben Ort statt, ist mittels Emails & Messenger Diensten deutlich schneller geworden und viele sprechen von einer „Informationsflut“. Das alles verändert uns massiv; wir haben immer kürzere Reaktionszeiten, und eine weitere Herausforderung besteht darin, zunächst die wichtigen von unwichtigen Informationen zu unterscheiden.
„Damit das gelingt werden Texte schneller gelesen und geschrieben, Inhalte werden oft oberflächlicher betrachtet und das führt letztlich dazu, dass der Kommunikation Tiefe fehlt“, so die Kernaussage von Nina Stork.

Es gibt viele Fallstricke in der Kommunikation
Nach dem Sender-Empfänger Modell von Shannon-Weaver kann eine Aussage ganz unterschiedliche Interpretationen zulassen .Ob ein Satz, wie z.B. „ Hier ist es kalt.“ auf der Beziehungs-, Appell-, Selbstoffenbarungs- oder Sachebene verstanden wird, kommt auf den Empfänger an. Kommunikation kann nie klar sein, sondern es gibt immer nur eine Annäherung.
Hinzukommt, so Nina Stock dass: „Kommunikation mehr ist als lediglich die Weitergabe von sachbezogenen Informationen durch Worte. Etwa 2/3 des Austauschs in einem Gespräch laufen in Form von Gesten Körperhaltung, Mimik, Betonung oder Sprachmelodie ab. Vieles davon ist bei Videokonferenzen, z.B. nicht sichtbar. Und je nach kulturellem Kontext werden diese auch unterschiedlich gedeutet. Daher kann Kommunikation, nie klar sein, sondern es gibt immer nur eine Annäherung“.

Digitale Kommunikation hat heute einen neuen Stellenwert im sozialen Miteinander unserer Gesellschaft
Sprachnachrichten statt Anrufe; Gruppenchats statt gemeinsame Treffen; Likes statt “echte” Komplimente . Smartphones, Social Media und Messenger-Dienste sorgen dafür, dass die zwischenmenschliche Kommunikation vielfach digital erfolgt.
Mit der digitalen Kommunikation fallen die üblichen non verbalen Elemente oft weg. Mit der Konsequenz, dass Informationen über den emotionalen Kontext verloren gehen und es schwerer wird die Information des Senders zu deuten.

Tipps für wertschätzende Kommunikation im digitalen Zeitalter
Damit wir zukünftig die Fallstricke besser vermeiden können, gab die Referentin den Teilnehmenden Tipps mit auf den Weg. So helfe es z.B. bei Online Meetings, die Kamera anzulassen, denn Augenkontakt diene der Vertrauens- und Empathiebildung. Oder bei zwischenmenschlichen Probleme sei es besser, das direkte Gespräch zu suchen.

Betriebsratsarbeit im digitalen Zeitalter
„Mit Corona“, so Steve Siegel, Betriebsratsmitglied bei John Deere in Kaiserlautern, „hat sich auch die Kommunikation des Betriebsrates mit den Beschäftigten verändert. Wir mussten plötzlich ganz neue Wege ausprobieren, um mit den Kolleg*innen in Kontakt zu treten. Denn lockere Flurgespräche, in der Kaffeeküche (o.ä.) waren plötzlich nicht mehr möglich. Es gab zwar noch „virtuelle“ Gespräche/Berührungspunkte, was aber gar nicht so einfach war in einem internationalen Team mit unterschiedlichen Sprachen. Auch soziale Kontakte gingen zurück, wodurch sich manche

Kolleg*innen abgehängt oder nicht beachtet fühlten. Es mussten neue Ideen her, den Kontakt zu halten und so wurden verschiedene Ansätze im Laufe der Zeit erprobt, wie z.B. die virtuelle Mittagspause oder hybride Betriebsversammlungen mit Dolmetscher, regelmäßige Telefonkontakte oder virtuelle Sprechstunden. Besonders gut angenommen wurde der „ Betriebsratsticker“, In diesem Kurzinfo wurden die wichtigsten aktuellen Änderungen mitgeteilt“.

Die AFTER-WORK GESPRÄCHE sind ein Gemeinschaftsprojekt des Deutschen Gewerkschaftsbundes (DGB) Rheinhessen/Nahe mit Susanne Wagner, des Referats Berufs- und Arbeitswelt im Bistum Mainz mit Hans-Georg Orthlauf-Blooß und des Zentrums Gesellschaftliche Verantwortung der Evangelischen Kirche in Hessen und Nassau mit Heike Miehe.

Das letzte Gespräch in diesem Jahr zum Thema „Glücklich sein im Arbeitsleben“ findet am 9. Juni von17.30- 19.30 Uhr im Julius-Lehlbach-Haus, DGB, Kaiserstraße 6-30,55116 Mainz statt.
Infos und Anmeldung

von Heike Miehe, Referat Arbeit & Soziales des ZGV

© 2023 - Zentrum Gesellschaftliche Verantwortung der EKHN