

# „Jedes Medium hat seine Vorteile“

Die Knigge-Expertin Susanne Baral zum Umgang mit neuen und alten Medien

Am Anfang stand der Austausch von Mensch zu Mensch, dann wurde der Brief erfunden und irgendwann das Telefon. Inzwischen haben wir durch neue Medien wie Skype und WhatsApp eine ganze Reihe von Möglichkeiten, Kontakte zu pflegen. Gibt es dabei bessere und schlechtere Wege? Wir haben die Kommunikationstrainerin Susanne Baral gefragt.

**prisma:** Frau Baral, welche Form der Kontaktpflege ist Ihnen am liebsten?

**Susanne Baral:** Beruflich wie privat nütze ich alle Varianten, die klassischen ebenso wie die neuen. Allerdings nehme ich beim Austausch über digitale Medien immer wieder den Wunsch der Beteiligten wahr, sich irgendwann doch persönlich gegenüberzustellen. Das gilt auch für mich selbst.

**prisma:** Wir haben immer mehr Möglichkeiten, zu kommunizieren, trotzdem kritisieren manche, dass die persönlichen Beziehungen verflachen. Wie sehen Sie das?

**Baral:** Jedes Medium hat seine Vorteile. Ich kenne zum Beispiel eine Familie, die in den USA lebt und über Skype mit den Großeltern in Deutschland in Kontakt bleibt. Wenn man bedenkt, dass es Zeiten gab, in denen man nur per Luftpost nach Übersee kommunizieren konnte, ist das schon eine tolle Entwicklung! Ich glaube, das Verflachen der Beziehungen



lässt sich vermeiden, wenn man zuvor überlegt, welche Kommunikationsform man zu welchem Zweck nutzen möchte. Manchmal werden zig WhatsApp-Nachrichten hin- und hergeschrieben, statt dass man einfach den Telefonhörer in die Hand nimmt und die Sache persönlich bespricht.

**prisma:** Es gibt ja auch traurige Anlässe für die Kontaktaufnahme. Zum Beispiel, wenn man einen Todesfall mitteilt oder kondoliert. Was halten Sie von der Todesanzeige per WhatsApp?

**Baral:** Das mag für manche irritierend sein, aber wenn es für die Trauernden stimmig ist, dann ist das in Ordnung. Es gibt hier kein Richtig oder Falsch. Wird ein Todesfall per WhatsApp kommuniziert, dann kann man

über dieses Medium auch sein Mitgefühl mitteilen. Für Trauernde zählt in der Regel weniger, auf welchem Weg man kondoliert, sondern dass man es überhaupt tut. Jeder und jede kann für sich überlegen, wie er oder sie die Trauernden erreichen möchte. Klassische Lösungen sind ein handgeschriebener Brief oder ein persönlicher Anruf.

**prisma:** Für viele Menschen sind Rechner, Smartphone und Tablet inzwischen schlichte Gebrauchsgegenstände. Es gibt jedoch auch einige, die im Umgang mit dieser Technik unsicher sind. Dazu gehören oft ältere Menschen. Wie kann man denn im eigenen Umfeld mit dieser Diskrepanz umgehen?

**Baral:** Meiner Erfahrung nach gibt es mittlerweile etliche ältere Menschen, die sehr gut mit den neuen Medien zurechtkommen. Sie haben Kurse besucht oder lassen sich von den Kindern bzw. Enkeln helfen. Ich habe sogar von einer Skatrunde gehört, die spontan um eine gegenseitige „Helferrunde“ mit den neuen Medien ergänzt wurde.

Aber natürlich gibt es Senioren und Seniorinnen, die sich damit sehr schwertun. Diese Menschen sollte man bitte nicht ausschließen! Die gute alte Postkarte aus dem Urlaubsort – ja, die gibt es noch! –, ein Telefonanruf oder ein Brief kommen hier nach wie vor gut an.



Handschriftliche Zeilen sind in Zeiten der Messenger-Dienste oft eine schöne und persönliche Geste.

## Impressum

**Herausgeber:** Kreissparkasse Göppingen, Unternehmenskommunikation, Marktstraße 2, 73033 Göppingen, Telefon: 07161 603-0, info@ksk-gp.de;

**Redaktion:** Markus Bofinger (verantwortlich), Vanessa Deppert; **Mitarbeiter/-innen dieser Ausgabe:** Ina Awischus, Isolde Bacher, Manfred Bomm, Angelika Brunke, Knut Deeg, Jürgen Malchers, Dieter Ott, Nathalie Schelken, Ulrike Staub; **Titelfoto:** Berthold Hänssler; **Layout:** Design unter Teck; **Reproduktion:** mediaservice ulm;

**Druck:** Druckhaus Ulm-Oberschwaben