HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Autor:	Katrin Wanninger
Zielgruppe:	Studierende und Lehrende
Typ:	Infotext
Inhalt:	asynchrone Kommunikation, Schwierigkeiten, Tipps
Bearbeitungsstand:	02 / 2023

Asynchrone Kommunikation – Schwierigkeiten und Tipps

Was ist asynchrone Kommunikation?

„Asynchron“ zu kommunizieren bedeutet, dass die Kommunikationspartner*innen zeitlich versetzt Botschaften senden und empfangen. Das ist z.B. beim Verfassen von Emails oder Chat-Nachrichten, aber auch bei Sprachnachrichten der Fall. Hier ist nicht davon auszugehen, dass die Nachricht unmittelbar gelesen wird, sobald sie gesendet wurde, sondern zu einem beliebigen Zeitpunkt, den die andere Person selbst wählt bzw. der von den Rahmenbedingungen beeinflusst wird (z.B. Möglichkeit auf Mailprogramm zuzugreifen, Zeitverschiebung). Diese Art der Kommunikation ist sehr praktisch, weil sie Flexibilität ermöglicht. Jedoch sind damit auch Schwierigkeiten verbunden. Im Folgenden erfahren Sie, welche das sind und wie Sie damit umgehen können.

1) Missverständnisse

Asynchrone Kommunikation birgt das Risiko, einander falsch zu verstehen. Es gehen wichtige nonverbale und paraverbale Signale (z.B. Mimik, Tonfall, Betonungen) verloren. Emotionen und feine Nuancen (z.B. Humor, Ironie, Skepsis) können nicht auf dieselbe Art transportiert werden wie im digital-synchronen oder analogen Gespräch. Das macht es schwieriger, Nachrichten zu verstehen. Jede Person kommuniziert nämlich vor dem Hintergrund des eigenen Wissensstands und Erfahrungshintergrunds. Dies bestimmt automatisch darüber, was wir wie ausdrücken. So kann es passieren, dass eine Nachricht nicht exakt so von dem*der Empfänger*in verstanden wird, wie sie von dem*der Sender*in gemeint war. Z.B. können ganz unterschiedliche Aspekte innerhalb einer Mail als relevant wahrgenommen, subtil formulierte Aufforderungen nicht als solche erkannt oder Sachverhalte nicht korrekt nachvollzogen werden. Es können auch Missverständnisse auftreten, die die Beziehung zueinander betreffen, z.B. wenn man eine sarkastische Bemerkung nicht als solche interpretiert, sondern als Kritik an der eigenen Person auffasst.

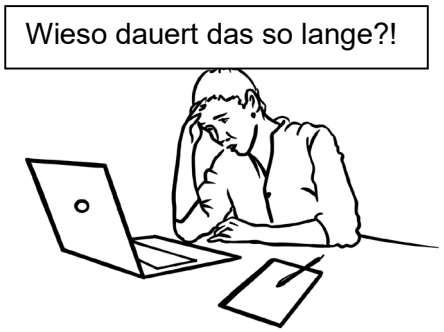
Anders als in der Echtzeit-Kommunikation gibt es eine zusätzliche Schwierigkeit asynchroner Kommunikation: Missverständnisse fallen nicht direkt auf (z.B. durch einen irritierten Gesichts-ausdruck) und können nicht unmittelbar aufgeräumt werden (z.B. durch unmittelbares Nach-fragen und Klarstellen).

- Versetzen Sie sich in die Perspektive Ihrer Kommunikationspartner*innen, um Ihre Nachricht auf deren Wissensstand und Erfahrungshintergrund anzupassen.

CC BY-NC-SA License 4.0

- Formulieren Sie Ihre inhaltlichen Gedanken in Texten sehr explizit, d.h. bringen Sie klar zum Ausdruck, warum Sie was denken, was Ihnen wichtig ist, was Sie von Ihren Kommunikationspartner*innen erwarten etc**.** Dabei helfen eine saubere Strukturierung des Textes (z.B. durch Absätze) sowie Hervorhebungen relevanter Informationen (z.B. Fettdruck).
- Prüfen Sie, welchen Ton Sie Ihrem Text verleihen wollen, und inwiefern Ihnen das gelingt. Verstärken Sie Ihren Ton ggf., beispielsweise durch explizite Formulierungen oder den Gebrauch von Smilies.

2) Falsche Erwartungen



Verwandt mit dem Thema Missverständnisse ist auch das Problem falscher Erwartungen an die Interaktionspartner*innen. Es wird bei der asynchronen Kommunikation oft fälschlicherweise davon ausgegangen, dass dieselben Regeln gelten wie für synchrone Unterhaltungen**.** Hier spielt der *Gleichzeitigkeits-Bias* eine Rolle: Es handelt sich dabei um die falsche Vorannahme (Bias), dass eine Nachricht im selben Moment auf den*die Empfänger*in trifft, in dem sie gesendet wird, und entsprechend auch eine sofortige Reaktion erfolgen sollte. Allerdings entstehen beim asynchronen Kommunizieren zeitliche Lücken. Für diese kann es vielfältige Gründe geben, z.B. dass die andere Person gerade gar nicht vorm PC sitzt. Es liegt eigentlich in der Natur asynchroner Kommunikationskanäle, dass die Gleichzeitigkeit von Senden, Empfangen und Reagieren nicht garantiert ist. Genau das wird aber von den Sender*innen der Nachricht oft nicht bedacht. Das kann dazu führen, z.B. dass Informationen nicht rechtzeitig ausgetauscht werden oder dass auf einer oder beiden Seiten Frustration und Ärger entstehen.

- Treffen Sie Vereinbarungen darüber, in welcher zeitlichen Frequenz Sie Antwort voneinander erwarten. So entsteht Verbindlichkeit für beide Seiten.
- Sender*in: Beziehen Sie die persönliche Situation der anderen Person in Ihre Erwartungen mit ein.
- Empfänger*in: Geben Sie eine kurze Bestätigung, die Nachricht erhalten zu haben und wann Sie sich detailliert damit befassen, wenn es gerade nicht gut passt – das schafft Transparenz und realistische Erwartungen.

3) Negative Zuschreibungen

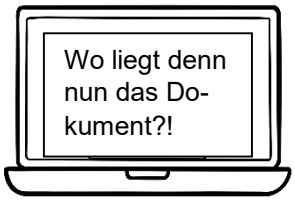
Werden Erwartungen nicht erfüllt, kann es schnell zu negativen Zuschreibungen oder Unterstellungen kommen. Der*die Sender*in der Nachricht könnte sich z.B. die lange Reaktionszeit der anderen Person damit erklärt werden, dass diese faul oder unzuverlässig sei. Der*die Empfänger*in könnte dem*der Sender*in dagegen mangelnde Perspektivübernahme unterstellen, weil scheinbar nicht bedacht wird, wann und

CC BY-NC-SA License 4.0

wie schnell man überhaupt in der Lage ist auf Nachrichten zu reagieren. Forschungsbefunde legen nahe, dass Empfänger*innen dazu tendieren, Texte negativer zu interpretieren als von dem*der Empfänger*in beabsichtigt (vgl. Hill & Bartol 2018).
Solche negativen Zuschreibungen werden dadurch begünstigt, dass in der asynchronen (schriftlichen) Kommunikation viele Informationen fehlen und unmittelbare Reaktionen nicht möglich sind. Weil Menschen ganz automatisch versuchen, sich ihre Umwelt und das Verhalten anderer Menschen zu erklären, ist es nicht verwunderlich, dass anhand der wenigen verfügbaren Informationen Erklärungsmodelle geschaffen werden.

- Halten Sie inne, bevor Sie das Verhalten der anderen Person bewerten: Was wissen Sie wirklich über die Hintergründe? Welchen Anteil hat die Situation? Welchen Anteil haben Sie selbst?
- Suchen Sie aktiv Kontakt zueinander. Durch Funkstille verstärken sich negative Zuschreibungen noch weiter.
- Unterstellen Sie der anderen Person im Zweifelsfall positive Absichten und handeln Sie lösungsorientiert: Wie können Sie gemeinsam den Kommunikationsprozess verbessern, z.B. durch klarere Vereinbarungen?

4) Negative Ausdrucksweise



Manchmal liegt es aber nicht nur an einer verzerrten Wahrnehmung von Nachrichten: Sender*innen einer Nachricht kommunizieren im Schriftverkehr tatsächlich oft negativer. Weil die Reaktion auf die Nachricht nicht direkt sichtbar ist und weil die Empathie dadurch eingeschränkt ist, werden Dinge oft weniger vorsichtig, harscher oder gar aggressiver formuliert als es von Angesicht zu Angesicht der Fall wäre.

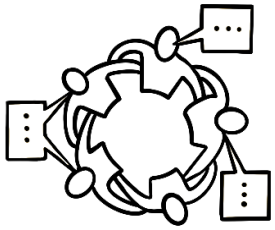
- Formulieren Sie bewusst positiv, d.h. höflich und freundlich.
- Verstärken Sie Ihren ggf. Ton, z.B. durch explizite Formulierungen oder den Gebrauch von Smilies (wenn angemessen).
- Wenn Sie in einer negativen Stimmung sind (z.B. verärgert, traurig, müde), dann nehmen Sie lieber kurz Abstand. Impulsive, unüberlegte Nachrichten können so vermieden oder entschärft werden.
- Bitten Sie in schwierigen Situationen eine unbeteiligte Person, Ihre Nachricht zu lesen, bevor Sie sie abschicken. Der Blick von außen legt manchmal offen, welche Formulierungen missverständlich oder zu negativ sind.

5) Ungleicher Austausch im Team

Betrachtet man die Kommunikation auf Gruppenebene, kommen noch weitere Schwierigkeiten hinzu: So kann im asynchronen Schriftverkehr die Beteiligung der involvierten Personen unterschiedlich ausgeprägt sein. Manche Personen äußern sich weniger oder knapper, weil sie sich im asynchronen Kontext weniger wohlfühlen, sich anonymer fühlen oder es ihnen aufgrund der Rahmenbedingungen nicht anders möglich ist. Das kann zur Folge haben, dass diese Personen im weiteren Verlauf weniger stark einbezogen oder ganz vergessen werden – aus den Augen, aus dem Sinn. Das wiederum kann das Gefühl verstärken, nicht Teil der

CC BY-NC-SA License 4.0

Konversation zu sein und sich noch mehr zurückzuziehen. Besonders, wenn der Großteil der Kommunikation der Gruppe asynchron verläuft, gefährdet das das Zusammengehörigkeitsgefühl und die Leistungsfähigkeit.



- Bedenken Sie gut, wer welche Nachrichten erhalten sollte. Im Zweifelsfall ist es besser, mehr als weniger Personen einzubeziehen. Jedoch muss nicht immer jede*r jede Nachricht erhalten, oft genügen die wichtigsten Ergebnis- und Statusberichte.
- Kommunizieren Sie auch dann, wenn es nichts Neues gibt, denn auch das kann eine relevante Information sein. Zudem hilft es, mit den anderen in Kontakt zu bleiben.
- Sprechen Sie gezielt auch diejenigen an, die sich zurückhaltend zeigen (z.B.: „@Jakob: Was denkst du dazu?“).
- Schaffen Sie verschiedene Möglichkeiten der Interaktion. Nicht für jeden Zweck ist asynchrone Kommunikation der beste Weg.

Quellen und weiterführende Informationen

Hill, Sharon N. & Bartol Kathryn M. (2018): Five Ways to Improve Communication in Virtual Teams. New research reveals simple strategies that boost performance. In: MIT Sloan Management Review, 60(1).

Thompson, Leigh & Nadler, Janice (2002): Negotiating via Information Technology: Theory and Application. In: Journal of Social Issues, 58(1), S. 109-124.

Zeichnungen

Katrin Wanninger
Lea Mareile Tempel

Lizenzangabe für dieses Dokument

Für den Fall einer Wiederverwendung mit Bearbeitung dieses Dokumentes wird folgende Lizenzangabe vorgeschlagen:

> „Asynchrone Kommunikation – Schwierigkeiten und Tipps“ [mit Link zum Original hinterlegen] von Katrin Wanninger, formal / inhaltlich / formal und inhaltlich [entsprechend Ihrer Bearbeitungsform auswählen] bearbeitet durch … [Ihr(e) Vorname(n) und Nachname(n)], lizenziert unter CC BY-NC-SA 4.0.

Die Quellenangabe zu den Zeichnungen ist bei Wiederverwendung wie oben angegeben zu übernehmen.

CC BY-NC-SA License 4.0