

## „Der Experte“, oder: Wie in schwierigem Umfeld kommunizieren?

Fakultät Informatik und Medien

Gabriele Hooffacker

# Der Experte

# HTWK

Hochschule für Technik,  
Wirtschaft und Kultur Leipzig



# Lösungsvorschlag Frau Härtl

- Der Experte lässt sich viel zu viel von den anderen Teilnehmern beeinflussen und dreinreden. Er ist ständig dabei sich und seine Meinung/Ansicht zu verteidigen und zu erklären.
- Er hätte gleich zu Beginn das Gespräch so lenken müssen, dass wie gesagt er der Experte ist, (wie ja immerhin auch alle betonen).
- (...)

# Lösungsvorschlag

## Herr Wolf

- Der Experte hätte sich bei jeder Unterbrechung seines Beitrages durch die Runde, die die Aufgabenstellung immer absurder gemacht haben, als der für diese Aufgabe einzig zuständiger Experte verständlich machen können und seinen Standpunkt bezüglich der senkrechten Linien und der Farben der Linien weiter vertreten und nicht auf die Einwände eingehen sollen.

# Lösungsvorschlag

## Frau Hiltl-Rid

- Der Experte hat die Anforderungen, die von unterschiedlichen Seiten an ihn gestellt wurden zu jedem Zeitpunkt ernst genommen und seine fachliche Meinung abgegeben.
- Sinnvoll wäre gewesen, bei der ersten Fragestellung diese vor seiner fachlichen Äußerung zu wiederholen und nur darauf einzugehen.
- Spätestens als er als „Experte“ verlacht wurde, hätte er Verständnis für den Wunsch äußern und dann mit einem klaren „Nein aus Sicht des Experten“ antworten müssen.
- Er sollte nur die unmissverständlichen Darstellung des Möglichen erwähnen. Das Unmögliche kann ignoriert werden um nicht noch weitere Wünsche hervorzurufen.

# Lösungsvorschlag

## Frau Manfredi

- Der Experte hätte während seinen Erklärungen zu den geraden Linien und ihren Farben an der vorhandenen Flipchart Beispiele vorführen können, um so seine Ausführungen zu verdeutlichen (vgl. 1:40 min.).
- Die Gruppe hätte zu Beginn das gewünschte Endergebnis klar und deutlich definieren müssen. Jedoch sind sie meist davon ausgegangen, dass der andere schon wisse, was gemeint ist. Außerdem ist zwar der Arbeitsauftrag genannt worden, aber die Herangehensweise wurde nicht definiert. Auch hätte genauer definiert werden müssen, was „gerade Linien“ überhaupt sein sollen.
- Der Experte könnte auch seine fachliche Kompetenz eingrenzen, um zu verdeutlichen, dass er eben nicht alles kann.

# Lösungsvorschlag

## Frau Kraska

# HTWK

Hochschule für Technik,  
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- 0:49 Minute: Als er gefragt wurde, ob er die roten Geraden auch mit anderen Farben zeichnen kann, hätte er sich nicht vom Projektleiter einbremsen lassen dürfen.
- 1:00 Minute: Er entkräftet seine Meinung, indem er behauptet, das Vorhaben wäre nicht gänzlich unmöglich (z.B. bei Farbenblindheit).
- 2:02 Minute: Rote Linien können nicht mit transparenter Farbe gezeichnet werden. Hier wäre eine Erklärung notwendig gewesen.
- 2:36 Minute: Offensichtlich herrscht Uneinigkeit darüber, was „senkrecht“ zu bedeuten hat. Hier hätte man ein gemeinsames Grundverständnis erarbeiten müssen (Nähere Ausführungen / Erklärungen zur Zeichnung erforderlich).
- 4:00 Minute: Hier hätte er genauer darauf eingehen können, warum ein blauer Stift blau malt und weshalb die Stiftfarbe unerheblich für die geometrische Form ist.
- 5:05 Minute: Hier hätte er einen vernünftigen Lösungsvorschlag unterbreiten bzw. nochmal die Unmöglichkeit des Vorhabens erläutern können.
- 6:05 Minute: Anders als behauptet, handelt es sich bei dem Vorschlag, die Gerade als Kätzchen zu zeichnen, nicht um eine gute Idee. Er hätte seinen Standpunkt verteidigen müssen. Selbes gilt für den roten Ballon.

# Lösungsvorschlag

## Frau Abshoff

- Grundproblem ist der unterschiedliche Sprachgebrauch des Experten und der Laien.
- Der Experte wechselt vom Problem bzgl. Farbe zur Vorgabe „senkrecht“ ohne ersteres Problem gelöst zu haben.
- Die Begrifflichkeiten „Geraden“, „Linien“ und „senkrecht“ hätte er erläutern müssen, damit die Begrifflichkeiten nicht falsch angewandt werden.
- Er sollte nach den Hintergründen für den Auftrag fragen. Warum es für den Auftrag sieben rote Geraden braucht, kam nicht zur Sprache.



# Lösungsvorschlag

## Frau Edelthalhammer

**HTWK**

Hochschule für Technik,  
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- Der Experte müsste gleich zu Anfang, als er das erste Mal gefragt wird, ob er sieben rote zu einander senkrechte Geraden zeichnen kann, visuell darstellen, dass dies nicht möglich ist. Anstatt zu sagen, dass er dies nicht kann, sollte er die tatsächliche Unmöglichkeit zeichnerisch darstellen, da bei einer verbalen Erklärung seine Erläuterungen nur verdreht und gegen ihn verwendet werden.
- Zudem wäre es sinnvoll gleich einen Gegenvorschlag zu liefern, was sich von der Anforderung zeichnerisch abbilden lässt, ohne immer wieder darauf zurückzukommen, dass die ursprüngliche Anforderung unmöglich ist.

# Lösungsvorschlag Frau Wegerer

**HTWK**

Hochschule für Technik,  
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- Klare Aussagen („ziemlich sicher“, „ziemlich nah an unmöglich“)
- Nicht unterbrechen lassen, ausreden
- Klar mit Ja und Nein antworten
- Persönliche Angriffe abwehren, Autorität nicht untergraben lassen
- Evtl. selber einen Vorschlag bringen

# Lösungsvorschlag

## Frau Sondermayer

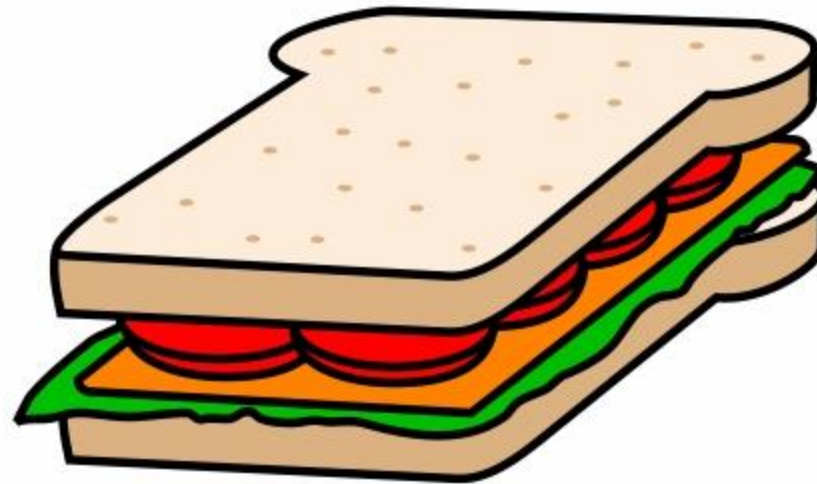
- In der Mitte des Gesprächs könnte der Experte selbst eine Führungsrolle übernehmen und eigene Vorschläge anbieten, die nicht auf alle Ideen eingehen.
- Er sollte die anderen Teilnehmer\*innen nur noch zwischen einzelnen realistischen Szenarien auswählen lassen, statt zu offen Vorschläge von allen Seiten aufzunehmen.
- Dabei sollte er völlig unbrauchbare Vorschläge höflich zur Kenntnis nehmen und dann bei der Problemlösung übergehen.

# Fazit:

- Ziel des Projekts und Erwartungshaltungen klären (die Teilnehmenden wirken teilweise unvorbereitet)
- Das Gespräch stärker lenken anstatt vor allem zu reagieren
- Nur sinnvolle Beiträge aufnehmen, auf Unsinn nicht eingehen
- Ergebnis zusammenfassen

# Nutzen Sie das Sandwich-Schema

Für den Empfänger negative Aussagen „einpacken“:



- Positives
- Negatives
- Positives