

„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 (Kraft)

- das Video zeigt aus meiner Sicht wie eine Anfangs noch lösbare Aufgabe durch zusätzliche Anforderungen und Bedingungen zu einer unlösbaren Aufgabe wurde. Der Experte versuchte sachlich und logisch zu argumentieren, stieß aber auf der Gegenseite auf wenig Verständnis. Er sei ja der Experte.
- Es gab mehrere Gelegenheiten für den Experten sich verständlich zu machen. Stellvertretend 2 Beispiele:
- Ab Minute 0:46 hätte er auf die Unmöglichkeit der Aufgabe hinweisen müssen (rote Linien mit grüner bzw. transparenter Tinte).
- Auch ab Minute 2:07 hatte er Gelegenheit seine Sicht der Aufgabe nachzufragen bzw. zu erläutern.
- Eigentlich hätte er gleich am Anfang die Rahmenbedingungen der Aufgabe erfragen und festlegen können (0:14)
- (...)
- Am Ende knickt er um des lieben Friedens Willen ein.

Lösungsvorschlag (Hüser)

- Als erstes hätte der Experte versuchen sollen, seine Emotionen wegzulassen. Die Ablehnung einer Aufgabe als Start in eine Besprechung führt gleich in eine Position der Verteidigung. Die Aufgabe hätte von ihm strukturiert werden müssen. Unter Beteiligung der anderen Teilnehmer hätten er hierzu alle Punkt der Aufgabenstellung ohne Gewichtung auf das Flipchart schreiben sollen.
- Haben alle Beteiligten zugestimmt, ist der Umfang der Aufgabe festgelegt.
- Als nächsten Schritt hätte die Priorisierung / Gewichtung stattfinden können. In dieser Phase kann der Kern der Aufgabe gemeinsam herausgearbeitet werden. Es besteht dann auch die Möglichkeit unwichtigere Dinge entfallen zu lassen.
- Auch hier ist eine Zustimmung aller Beteiligten anzustreben.

Lösungsvorschlag (Buhk)

- Vorstellung der Projekt Teilnehmer ist ok
- Das Thema 7 rote Geraden läuft komplett aus dem Ruder
- Das Gespräch wird immer undurchsichtiger
- Das eigentliche Thema ist verschwunden
- Keine Lösung gefunden

Ein "Experte" kann viel, aber nicht das Unmögliche.

Lösungsvorschlag (Hämmerle)

HTWK

Hochschule für Technik,
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- Der Held des Videos hatte zu keinem Zeitpunkt eine Chance sich verständlich zu machen.

Lösungsvorschlag (Biller)

- Zu Beginn des Meetings wurde das Ziel vorgegeben und vom Projektleiter als realisierbar eingestuft, obwohl farbliche und geometrische Aspekte dagegensprechen. Der Experte hatte zu keinem Zeitpunkt die Chance, sich verständlich zu machen. Seine professionelle Meinung war nur gefragt, wenn sie in Teilen mit der Meinung des Teams übereinstimmte.
- Eine mögliche Lösung besteht aus meiner Sicht darin, dass er sich mit den anderen Teilnehmern ausschließlich über das Ziel verständigt. Die Realisierung, z. B. mit welchem Stift die roten Linien gezeichnet wird, soll dann ihm überlassen werden.

Lösungsvorschlag (Böhmer)

- Der Auftraggeber und die Vorgesetzten stellen dem Experten eine Aufgabe mit paradoxen Anforderungen. Anstatt den Auftraggeber auf die Fehler seiner Anforderung hinzuweisen, hätte der Experte möglichst bald die Frage nach dem Zweck, dem Ziel der Übung stellen sollen.
- „Was ist denn das Gesamtbild?“
- „Warum muss die rote Linie mit transparenter Farbe gemacht sein?“
- „Versteh ich Ihre Anforderung richtig, wenn ich die 7 Geraden so senkrecht zur Unterkante des Blattes zeichne?“
- „Erreichen Sie ihr Ziel besser mit einer Linie in Form eines Kätzchens oder mit 7 senkrechten Geraden?“

Lösungsvorschlag (Pinstock)

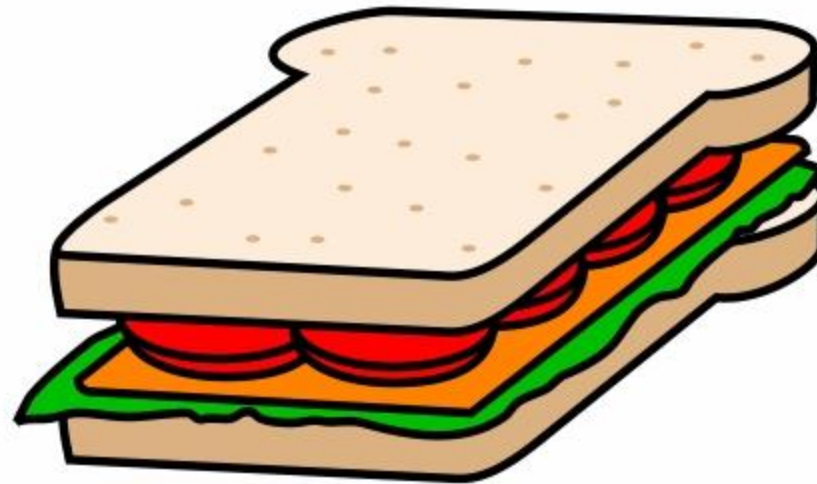
- Der Experte hätte gleich zu Beginn leicht verständliche Lösungsvorschläge unterbreiten können. Stattdessen wurden mit unnötigen Fragen wie „Senkrecht zu was“ neue Fässer aufgemacht. Dadurch hat er sich immer tiefer in die Bredouille manövriert.
- Eine zweite Chance hatte er, als die Auftraggeberin den Vorschlag mit dem Dreieck machte. Anstatt die Idee aufzugreifen wurde der Vorschlag mit Begründungen abgeschmettert, die von den Auftraggeberinnen nicht verstanden wurden. Hier wäre Kreativität gefragt gewesen, statt auf die Aufgabenstellung zu pochen.
- Die dritte Chance hatte er, als das Kätzchen ins Spiel kam. Mit der transparenten Tinte hätte er es mit einer Geraden zeichnen können.

Die Dialoggruppe braucht die Botschaft

- Wer Botschaften formuliert, muss die Ziele, die Erwartungen und die Mentalität der Menschen kennen, auf die sie zugeschnitten werden sollen. Sonst werden Botschaften abgelehnt oder falsch verstanden.
- Botschaft ist "Kommunikationsinhalt", also eher journalistischer Inhalt (W-Fragen beachten! Aktualität und das Wichtigste zuerst!), und der muss auf die Zielgruppe passen.
- Wie verpacke ich die Botschaft, vor allem, wenn sie nicht nur positiv ist (vgl. Der Experte)?

Nutzen Sie das Sandwich-Schema

Für den Empfänger negative Aussagen „einpacken“:



- Positives
- Negatives
- Positives