

„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 Koch

- Ich finde, die zumindest erste gute Möglichkeit, den Standpunkt klarer darzustellen hätte es direkt zu Beginn des Gesprächs/ der Diskussion gegeben (ca ab sec. 53). Hier hätte der Experte gleich souverän und absolut auf seinem Standpunkt bestehen und seine Aussage nicht relativieren sollen.
- Im Ergebnis glaube ich aber, dass es in keinem Moment der Diskussion eine wirklich erfolgversprechende Möglichkeit gegeben hätte, klarzumachen, dass die Wünsche „fachlich“ nicht umsetzbar sind, weil das Ziel absolut vorgegeben und ein „geht nicht“ überhaupt nicht vorgesehen war.

Lösungsvorschlag

Frau Hofer

- Der erste Zeitpunkt um das Gespräch zu beenden wäre um 1,22 Minuten. Es wird gefragt, *ob es grundsätzlich möglich wäre*, die Antwort lautet: *nein*. Da hätte er standhaft bleiben müssen.
- Aus der Praxis heraus kann ich Ihnen aber versichern, daß ich es mit Sicherheit bis zur Minute 5,25 versucht hätte. Er zeichnet hier die roten Linien und die transparenten Linien. Sie glauben ja gar nicht, was bei uns für Leute aufschlagen. Besonders mit den transparenten Linien wären unsere Kunden hochzufrieden... ;-)

Lösungsvorschlag

Herr Radwanovsky

HTWK

Hochschule für Technik,
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- Der Held (The Expert) fragt bei Minute 1:56, ob die Auftraggeberin beschreiben könnte, wie sie sich das Ergebnis vorstellt. Dabei wird er vom Projektleiter und anschließend vom Vorgesetzten unterbrochen. Hier hätte der Experte sich durchsetzen und klar machen müssen, dass die Auftraggeberin ihre offenbar bereits existierenden Vorstellungen präziser darlegen muss. Immerhin scheint diese bereits ein Ergebnis im Kopf zu haben.
- Der Experte hätte auch auf die von der Auftraggeberin aufgezeichnete Skizze anders reagieren können und diese nicht kritisieren bzw. auf Fehler hinweisen sollen, die nicht seiner eigenen Vorstellung entsprechen. Er hätte ihren Vorschlag akzeptieren und auf diesen weiter aufbauen bzw. eingehen können.
- Im Grunde reden beide Seiten quasi aneinander vorbei. Der Experte versucht zu verstehen zu geben, dass die gewünschten Anforderungen, so wie er sie verstanden hat, nicht zu erfüllen sind und die Auftraggeberin bzw. ihre Designspezialistin tun sich schwer dabei ihre Vorstellungen dem Experten so zu kommunizieren, dass dieser seine Expertise auf deren Vorstellungen entsprechend anwenden kann. Generell ist dieses Meeting mit fünf Beteiligten für die gewünschte Aufgabe eher ungeeignet. Eine Abstimmung zwischen dem Experten und der Designspezialistin hätte kommunikationstechnisch vermutlich besser funktioniert

Lösungsvorschlag

Herr Gillhuber

HTWK

Hochschule für Technik,
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- Es ist bei der Zusammensetzung der Teilnehmer*innen sowie bei deren geistigen Horizont, Unflexibilität, vorgefertigter Meinung und unangebrachter Erwartungshaltung an keiner einzigen Stelle wirklich möglich, auf sie Einfluss zu nehmen.
- Möglicherweise könnte der Experte die Sachlage komplett neu erläutern, aber nur, wenn er sich ausreichend vorbereiten kann und er bei seinem Vortrag nicht ständig unterbrochen wird.
- Im Endeffekt kann er sich aber bei unveränderter Haltung der Teilnehmer*innen nur von dem Unternehmen trennen.

Lösungsvorschlag

Frau Supper

- Argumente des Vorherigen aufgreifen
- Bitten nicht unterbrochen zu werden
- Gesprächspartner ausreden lassen
- Grund und Ziel für Beispiele kommunizieren (Whiteboard)
- ziellose Argumente ignorieren, beim Thema bleiben (Kätzchen)
- unklare Begriff bzw. Fachbegriffe definieren (Linie, rot, parallel)
- Zuerst Möglichkeiten aufzeigen, danach Problematik benennen (Gesprächsbeginn)
- Eigenen Zuständigkeitsbereich kommunizieren (Experte in welchem Feld)

Lösungsvorschlag

Frau Schneider

- Gleich in der Vorstellung des Teams und des Experten hätte eine Klarstellung des „Expertenfeldes“ eingebracht werden können. Sicher sind nicht nur die thematisierten roten Geraden ein Fachgebiet; auf dieses könnte sich möglicherweise zu sehr fokussiert werden.
- Des Weiteren könnte eine Aussage darüber, dass die Durchführung der Aufgabe nicht machbar ist klarer vertreten werden können. Dies wäre auch zu Beginn des Gesprächs notwendig gewesen. Die verlängerte Diskussion und darauf folgenden, sich häufenden Anforderungen unterdrücken die Aussage des Experten und lassen ihn unwissend darstellen.

Lösungsvorschlag Frau Sedlmeyer

- Der „Experte“ hätte bereits bei der Vorstellungsrunde (als der Chef den Projektleiter und der Projektleiter den Spezialisten vorstellt) klarstellen können auf welchem Gebiet er spezialisiert ist. Das hätte falsche Vorstellungen beim Gegenüber gar nicht erst aufkommen lassen.
- „Spezialist“ ist ein zu genereller und interpretierbarer Begriff.

Lösungsvorschlag Herr Molitoris

- Problem gleich zu Beginn bzw. spätestens an der Flipchart auf abstrakterer Ebene konkret ansprechen (eigene Sichtweise verlassen und die andere Perspektive einnehmen)
- Problem: Unterschiedliche Sichtweisen - Experte geht das Problem rein logisch an, eine logische Lösung für die Anforderungen kann es nicht geben
- Möglicher Vorschlag seitens des Experten: anderer „Experte“ ist erforderlich (z.B. Designer, Künstler), der die offenkundig gewollten logischen Brüche kreativ in Szene setzen kann

Lösungsvorschlag Frau Bayrak

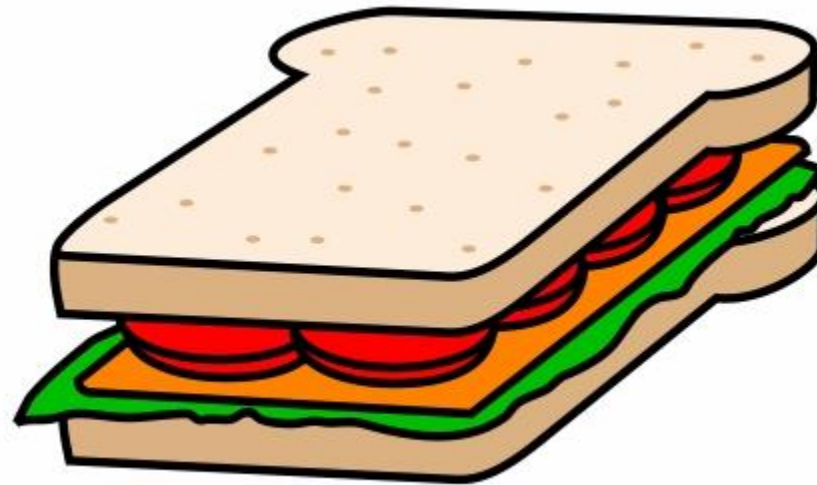
- Der Experte hätte womöglich ganz am Anfang eine Chance gehabt, sich verständlich zu machen. Statt gleich zu verneinen, hätte er evtl. konkret um einen roten Stift bitten oder nachfragen können, was mit der Aufgabe gemeint ist und inwiefern es mit der neuen strategischen Initiative zu tun hat.
- Aber auch später hätte er vielleicht noch Möglichkeiten gehabt, z.B.
 - als ihm gesagt wurde, dass es prinzipiell möglich ist
 - oder als er gefragt wurde, ob er noch spezifische Fragen hat
 - oder beim Zeichnen an der Tafel.

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