

„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 Herr Brams

HTWK

Hochschule für Technik,
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- In diesem absurden System ist er mit rationalen Argumenten chancenlos. Er hat an allen Stellen, die möglich sind versucht, sich verständlich zu machen. Bin gespannt, ob Sie eine Lösungsmöglichkeit sehen...

Lösungsvorschlag Frau Franzwa

HTWK

Hochschule für Technik,
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- Ich denke, hier ist eine Diskussion sinnlos.
- Er hätte darum bitten können, dass die Auftraggeber nochmal über das gewünschte Endergebnis nachdenken und ihm einen Entwurf, der allen Forderungen entspricht zu erstellen, auf dessen Basis er dann die Anforderungen umsetzen könnte.

Lösungsvorschlag Frau Tigges

HTWK

Hochschule für Technik,
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- Zu dem Video fällt mir ein, dass der Experte vermutlich auf die Sichtweite der Teilnehmer eingehen sollte.
- Sie scheinen keinen rationalen Argumenten zugänglich zu sein. Also müsste man eine gemeinsame Ebene der Kommunikation finden. Er sollte zudem sicherlich auch nicht direkt am Anfang sagen, dass er die Vorgaben nicht umsetzen kann (sondern er könnte sagen: wir müssen schauen, ob das möglich ist..)
- Ein Ansatzpunkt der Kommunikation wäre z.B. bei der Stelle „blaues Dreieck“. Er könnte da eine andere Farbe verwenden, damit die Teilnehmer sich nicht an der Farbe Blau stören (Totschlagargument).
- Vielleicht könnten Sie das Dreiecks-Argument dann nachvollziehen. Falls nicht, bliebe hier wohl nur, auf deren Wünsche einzugehen und sich an Lösungen heranzutasten.
- Er könnte vielleicht einfach grün-rot-transparente Dreiecke und Kätzchen zeichnen, vielleicht würde er die Anforderungen der Kunden damit erfüllen. In jedem Fall wäre es ein erster Schritt, Beispiele aufzumalen – um auf diesem Weg zu testen, ob man die Sichtweise auf das Gezeichnete teilt.

Lösungsvorschlag Herr Kempton

HTWK

Hochschule für Technik,
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- Stifte in der richtigen Farbe wären bestimmt hilfreich gewesen, um mehr Verständlichkeit zu schaffen!
- Hilfreich gewesen wäre vielleicht auch eine Tabelle mit zwei Spalten, eine für die Tinten, eine für die sich daraus ergebenden Linien. Diese visuelle Hilfe („Aus dieser Tinte ergeben sich folgende Linien.“) wäre vermutlich verständlicher gewesen als eine mündliche Aussage.

Lösungsvorschlag Frau Embacher

HTWK

Hochschule für Technik,
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- Wo hätte der Experte sich klarer ausdrücken können? Bereits nach 45 Sekunden, als er gefragt wurde, ob er die Aufgabe umsetzen kann. Es wäre offensichtlich gewesen, dies zu verneinen. Die Situation war jedoch komplex - mit dem Auftraggeber, der Aufgabenstellung und vor allem, wenn man zum ersten Mal damit konfrontiert wird. In diesem Fall, als er an sich selbst zweifelte, ob er die Aufgabenstellung bereits richtig verstanden hatte, da sie so offensichtlich unlösbar schien.

Was kann man tun, wenn der andere nicht versteht:

- Einfache Sprache: Fachbegriffe vermeiden
- Verwenden von Beispielen und Metaphern
- Aufmerksam zuhören, um Bedenken und Fragen des Gegenübers zu verstehen
- Respektvoller Umgang
- Nachfragen, was nicht verstanden wurde
- visuelle Kommunikationsmittel zur Unterstützung

Lösungsvorschlag Frau Friedrich

HTWK

Hochschule für Technik,
Wirtschaft und Kultur Leipzig

- Der Experte hat gleich am Anfang die Möglichkeit bei der gestellten Frage in aller Deutlichkeit mit einem klaren „NEIN, das geht nicht“ zu antworten.
- Er hätte sich nicht durch den Kollegen verunsichern lassen dürfen und beharren sollen, dass es sich nicht um eine vorschnelle Antwort, sondern um eine indiskutable Tatsache handelt.
- Die verständnislosen Mitarbeiter wollen seine Erläuterungen nicht akzeptieren. Der Held verliert sich dadurch in unnötigen Diskussionen mit absurden Fragen.

Fazit:

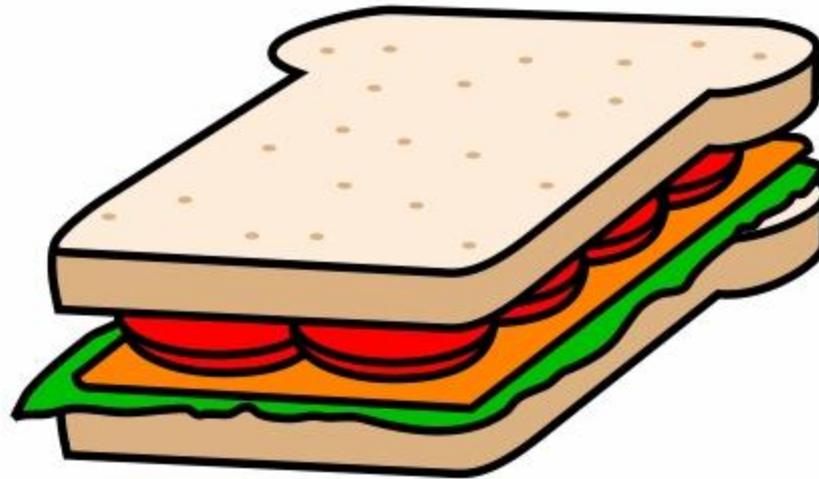
- Ziel des Projekts und Erwartungshaltungen klären (die Teilnehmenden wirken teilweise unvorbereitet)
- Das Gespräch stärker lenken anstatt vor allem zu reagieren
- Nur sinnvolle Beiträge aufnehmen, auf Unsinn nicht eingehen
- Ergebnis zusammenfassen

Nutzen Sie das Sandwich-Schema

HTWK

Hochschule für Technik,
Wirtschaft und Kultur Leipzig

Für den Empfänger negative Aussagen „einpacken“:



- Positives
- Negatives
- Positives