

Kommunikation – fremdes Terrain für Ingenieure und Techniker?

Was antworten Menschen auf die Frage wie Ingenieure und Techniker denn so sind? Schnell sind da Begriffe wie „detailverliebt“, „perfektionistisch“, „sachorientiert“ und „kommunikationsschwach“ im Raum. Natürlich sind das pauschalisierte Sichtweisen und Vorurteile. Aber wie immer mag auch ein Körnchen Wahrheit dabei sein.

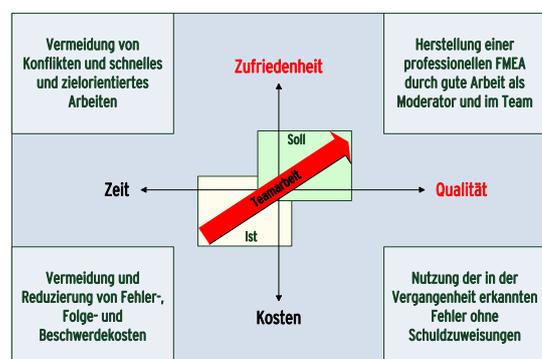
FMEA ist größtenteils Teamarbeit. Die besten Fachexperten treffen sich, um gemeinsam eine Analyse zu erstellen, die letztlich über Erfolg oder Misserfolg ihres Unternehmens mitentscheidet. Damit ein solches Team funktioniert muss es kommunizieren wollen und können. Insbesondere der FMEA Moderator ist hier gefordert. Auf seinen Schultern lastet die Verantwortung für das reibungslose Zusammenspiel der Experten aus den verschiedensten Bereichen, die Einhaltung der Timeline und die Aussagefähigkeit des Ergebnisses. Wie kein anderer ist demnach der FMEA Moderator gefordert, neben seiner Fachkompetenz auch eine hohe Sozialkompetenz aufzubauen. Technikferne Themen wie Kommunikations- und Teamfähigkeit werden zum Zünglein an der Waage von Erfolg und Scheitern.

Wir fragen Karl-Heinz Wagner, Kommunikationsexperte der FMEAplus Akademie, wie Technikexperten und insbesondere FMEA Moderatoren von einer verbesserten Kommunikations- und Teamfähigkeit profitieren können.

Herr Wagner, die FMEA plus Akademie ist ein renommierter Anbieter von fachlichen Weiterbildungen und Beraterleistungen auf dem Gebiet der Qualitätssicherung. Da scheinen Themen wie Kommunikation, Rhetorik und Präsentation oder Coaching auf den ersten Blick nicht ins Portfolio zu passen. Was steckt hinter dem ungewöhnlichen Angebot der Akademie?

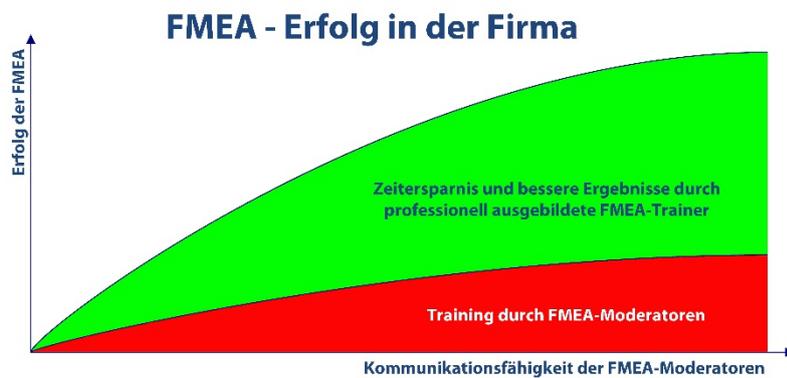
Ich gebe Ihnen Recht. Dieses Angebot ist ungewöhnlich und in Gesprächen wird oft die Frage gestellt was denn z.B. ein FMEA Moderator davon hat, eine Weiterbildung oder ein Coaching im Bereich Kommunikation zu absolvieren. Dabei liegt die Antwort auf der Hand: trotz aller EDV-Unterstützung wird eine FMEA oft im Team erstellt. In diesen Teams haben Menschen mit Menschen zu tun. Neben unbestreitbaren fachlichen Fakten geht es da immer auch um individuelle Interessen, Beziehungen und persönliche Befindlichkeiten.

Schon Anfang der 70er Jahre hat der Forscher Mehrabian herausgefunden, dass der Gesamteindruck, den Kommunikation hinterlässt, nur zu ca. 7 bis 10 % vom Sachinhalt geprägt wird. Die restlichen 90 % nehmen Menschen über nonverbale Faktoren wie Körperhaltung, Mimik und Gestik und die Art und Weise, wie etwas gesagt wird, auf. Mit unseren unterschiedlichen Kommunikationsseminaren tragen wir dieser Tatsache Rechnung und bieten Technikern und Ingenieuren eine Erweiterung ihres Kompetenzportfolios an.



Wie können wir uns das vorstellen?

Nehmen wir als Beispiel die FMEA Moderatorenausbildung: Neben einer sehr detaillierten fachlichen Ausbildung ist ein eintägiges Kommunikationsseminar unbedingt nötiger Bestandteil. Darin stellen wir zunächst einen Bezug zur eigenen Persönlichkeit her, der wichtig ist, um die Sicht auf sich und andere relativieren zu können und damit Missverständnissen vorzubeugen. Dann spannen wir einen weiten Bogen von Grundlagen der Rhetorik über zielgruppengerechte Präsentationen bis hin zur professionellen Gestaltung von Besprechungen. Dieser Tag kann natürlich nur einen wirklich sehr groben Überblick über die genannten Themen geben. In erster Linie wollen wir damit die Aufmerksamkeit der Moderatoren darauf lenken, dass der gemeinsame Erfolg im Projekt eben nicht nur das Ergebnis fachlicher Expertise, sondern eben auch der Beherrschung dieser „weichen“ Faktoren ist.



Ein Tag erscheint da wirklich sehr kurz?

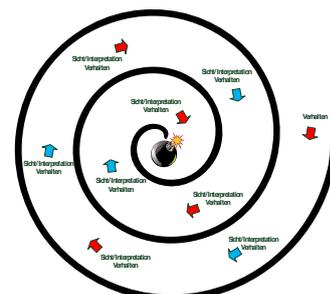
Aus diesem Grund bieten wir spezifische Seminare und Workshops zu jedem der genannten Themen an. Denn so, wie die Beherrschung der FMEA Thematik jahrelange Übung und Erfahrung erfordert, ist auch die erfolgreiche Kommunikation das Ergebnis ständiger Übung und Selbstreflektion. Das ist gerade für Ingenieure und Techniker manchmal schwer nachzuvollziehen. Sie gehen oft davon aus, dass ihre akademische Ausbildung aus ihnen quasi nebenbei auch Experten in der Kommunikation gemacht hat. Wenn sie aber beginnen, Projektverläufe zu analysieren und insbesondere Stolpersteine ins Visier zu nehmen, bleibt die Erkenntnis nicht aus, dass viele Missverständnisse, Fehler oder Verzögerungen hätten vermieden werden können, hätten alle Beteiligten anders miteinander kommuniziert.

Haben Sie dafür ein Beispiel?

Dafür gibt es viele Beispiele. Wussten Sie, dass auch heute noch ca. 70 % der IT Projekte scheitern? Und das trotzdem technisch alles hervorragend vorbereitet wurde. Untersucht man die Gründe, stellt sich dann neben den technischen Stellgrößen heraus,

- dass die Geschäftsleitung oder das Board nicht von der Notwendigkeit bestimmter Schlüsselanforderungen überzeugt werden konnte,

Spirale der gegenseitigen Verhaltenssteuerung



- dass betroffene Mitarbeiter nicht oder zu spät ins Boot geholt wurden,
- dass Rivalitäten zwischen Abteilungen Abläufe massiv verzögerten ...

Die Liste ließe sich endlos fortsetzen. Allen diesen suboptimalen Ergebnissen ist eines gemeinsam: mit einer verbesserten und zielgruppengerechten Kommunikation hätte man vieles verhindern oder zumindest abmildern können.

Herr Wagner haben Sie den Tipps für unsere Leser, wie sie ihre Kommunikation besser gestalten können?

- Als erstes: stellen Sie Fragen. Nur so kann es Ihnen gelingen, die richtigen Zusammenhänge herzustellen, die Sichtweisen und Anforderungen ihres Gesprächspartners zu kennen und Annahmen zu verifizieren. Das beugt Missverständnissen und Umwegen vor.
- Zum zweiten: bemühen Sie sich darum, die (Kommunikations-) Ziele ihrer Gesprächspartner kennenzulernen und „Seine Sprache“ zu sprechen. Für eine Geschäftsleitung müssen Botschaften anders dargestellt werden als für einen Techniker in der Produktion.
- Und schließlich: wenn ein Team erfolgreich zusammenarbeiten soll braucht es Verbindlichkeit und daraus abgeleitet Vertrauen. Je besser die Teammitglieder sich kennen umso reibungsloser läuft die Zusammenarbeit. Das erfordert, und das ist manchmal keine leichte Übung, Nähe und Offenheit. Ein gutes Werkzeug dafür ist Feedback. Richtig eingesetzt sorgt es für Klarheit und Transparenz, drückt persönliche Wertschätzung aus, wirkt sich positiv auf die Arbeitsatmosphäre aus und ist damit eine der Grundlagen des Teamerfolgs.

Herr Wagner, vielen Dank für das Gespräch!



Karl-Heinz Wagner coacht Führungskräfte und Geschäftsführer der deutschen Wirtschaft. Mit über 25 Jahren Erfahrung als Kommunikations- und Vertriebstrainer besitzt eine einzigartige Expertise. Die Zeitschrift Fokus stufte ihn vor kurzem unter den fünf besten Coaches seiner Themenbereiche ein.

Praxisnah und unterhaltsam vermittelt er als Coach und Trainer, wie Sie mit einer ziel- und vor allem zielgruppenorientierten Kommunikation und der richtigen Ansprache Ihren Erfolg steigern.

In Seminaren der FMEApplus Akademie und in Vorträgen vermittelt Karl-Heinz Wagner, wie Sie komplexe technische Zusammenhänge verständlich darstellen, sachliche und emotionale Missverständnisse reduzieren und durch klare, handlungsorientierte und motivierende Kommunikation den Erfolg Ihres Teams und damit letztlich den Ihres Unternehmens steigern.