

## **Kommunikationstraining am 11.09.2020**

Erkennbare Veränderungen in der Kommunikation unserer MitarbeiterInnen

Voraussetzung einer gelingenden Kommunikation sind Aufmerksamkeit, klar formulierte Botschaften, und eine „Empfangsbestätigung“ des Empfängers. Der Empfänger der Botschaft stellt sicher, dass er die Botschaft richtig verstanden hat.

Die MitarbeiterInnen der Mohr Solutions Ingenieure reichen anfallende Aufgaben unterschiedlichster Art an Kollegen / Kolleginnen weiter. In der Vergangenheit war erkennbar, dass die Aufgabenstellung nicht ausreichend, nicht eindeutig formuliert war, was eine fehlerhafte Aufgabenbearbeitung zur Folge hat.

Im Kommunikationstraining wurde den Teilnehmern bewusst gemacht, dass nicht automatisch vorausgesetzt werden kann, dass der Empfänger die gesendete Botschaft (Aufgabe) so verstanden hat, wie der Sender sie verstanden wissen wollte.

Um dem entgegenzuwirken, werden die Kollegen/Kolleginnen aufgefordert, die Aufgabenstellung nochmals in eigene Worte zu fassen. Dabei kann beobachtet werden, dass die Aufgabenstellung oft nicht richtig verstanden wird und Fragen offen lässt. Diese Unklarheiten können aufgrund des „Feedbacks“ des Empfängers noch vor der Aufgabenbearbeitung geklärt werden. Auf diese Weise konnten fehlerbehaftete und in Folge mehrfache Aufgabenbearbeitungen erkennbar reduziert werden.

Unsere Mitarbeiter sind überwiegend Ingenieure mit vielfachen Kontakten zu unterschiedlichen Personengruppen wie etwa Architekten, Bauherren, Handwerkern. In die Kommunikation mit fachfremden Personen schleichen sich nicht selten Fachbegriffe ein, die der Empfänger nicht versteht. Der Empfänger möchte jedoch sein Nicht-Verstehen ungerne zugeben (will nicht dumm erscheinen), was nicht nur der Kommunikation schadet, sondern - aufgrund von Unwissenheit - eine Botschaft verfälschen kann. Unsere MitarbeiterInnen sind nun sensibilisiert und bemüht, die Sprache des Gegenüber zu sprechen, also Fachbegriffe entweder unmittelbar nach Anwendung zu erklären oder sie verständlich zu umschreiben.

Nicht nur das gesprochene Wort ist ausschlaggebend für eine gute Kommunikation, sondern auch der Tonfall, die Mimik und Gestik und auch die passende Wortwahl.

Einige unserer Mitarbeiter müssen hin und wieder in angespannten Situationen mit gereizten Geschäftspartnern / Bauherren konstruktiv kommunizieren. Dabei die eigenen Emotionen zu kontrollieren, d.h. die Situation durch unangebrachten Tonfall, Gestik und Mimik nicht noch zusätzlich anzuheizen, wird in Folge des Trainings mit Nachdruck versucht, ist jedoch nicht von heute auf Morgen in jeder gereizten Situation umsetzbar.

Problematische Gespräche mit einem schwierigen Geschäftspartner werden seither in unserem Büro in großer Runde im Nachhinein besprochen.

Dabei wird versucht, das Problem aus der Perspektive dieses Geschäftspartners zu beleuchten, um so ein Verständnis für dessen Vorgehensweise/Verhalten/Aggression entwickeln zu können. Diese Herangehensweise erlaubt den betroffenen MitarbeiterInnen, Aggressionen u.ä. des Geschäftspartners nicht persönlich zu nehmen. Es fällt ihm/ihr leichter, während eines problematischen Gesprächs auf Distanz zu gehen, weil er /sie sich nicht in seiner/ ihrer Person attackiert sehen.

Allerdings ist auch das Hineindenken in einen Gesprächspartner ein Lern- und Erfahrungsprozess, der durch das Training angestoßen wurde.

Aufgestellt 29.10.2020  
Susanne Linde