

Interview zum Thema „Kommunikations Kompetenzen“

Gekürzte Mitschrift von dem Interview via Skype, mit dem Leiter eines Arbeitskreises in einem Analyselabor für Bodenproben.

1. Gab es in ihrem Studium eine Vorlesung oder Ähnliches im Bereich Kommunikations Kompetenzen?

Seminare über Kommunikation direkt, gab es nicht. Allerdings gab es diverse Vorlesungen, die dieses Thema u.a. auch behandelt haben.

2. Wenn nicht, hätten sie sich so etwas gewünscht, um besser auf spätere Situationen im Beruf vorbereitet zu sein?

3. Wenn ja, hat es Sie in diesem Bereich auf das Berufsleben vorbereitet?

Es ist so, dass man in unterschiedlichen Seminaren von unterschiedlichen Seminarleitern recht verschiedene Kommunikationsrichtlinien bekommt. Es gibt zwar gewisse Schnittmengen, jedoch gibt es auch sehr viele Punkte, wo man teilweise gegensätzliche Dinge erzählt bekommt. Daraus muss man sich einfach einen eigenen Stil bilden. Ein gutes Beispiel sind hier die Redepausen in einem Vortrag. Ich habe mal gesagt bekommen, dass man ruhig 7-Sekunden-Pausen machen kann, andere sagen maximal 3 Sekunden. Solche Sachen muss man dann mit gesunden Menschenverstand angehen und für sich ausmachen, was am Besten ist.

4. Welche Art von Kommunikationskompetenzen haben sie während ihres Studiums benötigt und welche benötigen sie in ihrem aktuellen Berufsfeld jetzt?

Sehr wichtig ist die freie Rede, welche natürlich in allen Bereichen wichtig ist. Es kommt immer wieder mal vor, dass man spontan auf einer Veranstaltung eine Rede oder eine Präsentation halten muss. Da ist einfach eine gute Rhetorik wichtig, die man z.B. in solchen speziellen Seminaren erwerben kann. Es ist nicht immer einfach, das die Inhalte, die man dem Gegenüber vermitteln will, auch so ankommen. Schnell kann es sein, dass durch eine unglückliche Formulierung die eigentliche Botschaft verformt wird.

Die Kommunikation selbst beschränkt sich nicht nur auf die Worte, die man sagt. Es ist auch wichtig, dass die Körpersprache stimmt. Wenn man einen guten Vortrag hält und die ganze Zeit zusammen gekauert in der Ecke steht, kommt das natürlich auch nicht gut an. Dies sieht man vor allem in der Politik, so sind z.B. prägnante und unterstreichende Handbewegung ein gutes Mittel sein Worte zu unterstreichen, oder Personen einzubeziehen.

Als Leiter einer Arbeitsgruppe ist es natürlich wichtig, dass man seiner Arbeitsgruppe als Führungsperson begegnet. Da muss man schon selbstbewusste Körperhaltung und Sprache zeigen.

5. Ist dabei der schriftliche oder der persönliche Kontakt für sie wichtiger?

Beides sind natürlich wichtige Aspekte. Ich denke nicht, dass man auf einen von beiden verzichten kann, oder diese direkt vergleichen kann.

6. Fällt Ihnen die Kommunikation im Allgemeinen leicht oder gibt es Bereiche, in denen Sie noch Probleme haben?

Auf jeden Fall fällt es leichter untereinander zu kommunizieren, wenn man die Erfahrung umsetzen kann. Dies gilt sowohl für die private, als auch für die berufliche Kommunikation. Auf Grund der Erfahrung kann man Probleme in der Kommunikation umgehen und/oder ausbügeln. Dies kann natürlich nicht immer gelingen. Da ist es notwendig im Nachhinein die Probleme durch ausführliche Reflexion zu erkennen, so dass man sie nächstes mal präsentieren kann.

7. Haben Sie nach dem Studium Kurse besucht, um sich im Bereich Kommunikationskompetenzen weiterzubilden bzw. wurde Ihnen von Ihrer Firma solche Kurse angeboten?

Ja, ich habe sowohl privat, als auch über meine berufliche Laufbahn diverse Seminare besucht. Primär waren dies Rhetorik-Seminare, wo man u.a. Kommunikationskompetenzen für die Leitung einer Arbeitsgruppe erwerben konnte.

8. Gibt es etwas, das Sie im Bereich Kommunikationskompetenzen empfehlen können, um sich besser auf spätere Situationen im Beruf vorzubereiten?

Natürlich ist dies nur zu empfehlen und es ist ja heutzutage vergleichsweise einfach Informationsquellen in diesem Bereich zu finden, sei es Literatur oder im Internet. Vielmehr liegen hier die Schwierigkeiten zu differenzieren, also die guten von den schlechten Quellen zu trennen. Daher sind Seminare eine sehr gute Möglichkeit in kurzer Zeit eine Menge gute Informationen zu sammeln.

9. Wie viele Ebenen von Kommunikation gibt es in Ihrem Betrieb (Chef, Mitarbeiter, nachgeordnetes Personal...)?

- Gespräche mit Mitarbeitern
 - Gespräche mit Direktiven
 - Gespräche zum Informationsaustausch
 - Mit manchen Mitarbeitern ist man befreundet
- Gespräche mit Vorgesetzten
- Gespräche mit Kunden
 - Verkaufsgespräch
 - Beratungsgespräch
 - Reklamation
- Gespräche mit externen Fachkräften
 - z.B. das Schildern von Problemen
 - Reklamation

10. Wie unterscheiden sich diese Ebenen voneinander?

Natürlich sind die Themen und Inhalte verschieden. Allerdings ist auch die Stimmung in den verschiedenen Fällen anders, so dass die Sprach- bzw. Wortwahl sich unterscheidet. Auch die Gestik kann unterschiedliche Formen annehmen.

11. Welche häufige Fallen in der Kommunikation gibt es?

Da gibt es Unmengen. In Vorträgen ist eine häufige Falle, dass man den Faden verliert und ihn nicht wiederfindet. Auch kann man schnell wichtige Punkte vergessen, auf die man sich später bezieht.

Auch der immer wieder angesprochene erste Eindruck kann auch unbeabsichtigt mal nicht unbedingt positiv sein. In meinen Augen sollte das jedoch reparabel sein, auch wenn manche Menschen da anderer Meinung sind.

Man sollte zur Sicherheit auch immer Rückfragen, ob die Botschaft, die man vermitteln wollte richtig angekommen ist. Häufig ist es so, dass die Botschaft vermeintlich richtig angekommen ist, im Anschluss stellt sich jedoch heraus, dass dies nicht der Fall ist.

Ein weiteres Beispiel sind sogenannte „Killerphrasen“ in einer Diskussion. So sollte man gerade als geschulter Akademiker bzw. Vorgesetzter es vermeiden, wenn man sachlich unterlegen ist, die soziale oder hierarchische Dominanz hervorzuheben. Diese Scheinargumente dienen meistens die andere Person mundtot zu machen. Da heißt es, dass man ganz schnell wieder auf eine sachliche Ebene kommen muss. Eine weitere häufige Falle in Diskussionen ist auch, dass man von seinem eigenem subjektiven Denken verleitet wird, dass die eigene Überzeugung die Richtige sei, bzw. diese als Objektiv ansieht. Demnach muss man den eigenen Widerstand entgegen anderer Meinungen oder Ideen loslassen, so kann man privat und beruflich sehr erfolgreich Kommunizieren.

12. Ist Ihnen schon einmal ein großes Missgeschick in Sachen Kommunikation passiert?

Es gab Probleme mit einer Komponente eines Analysegeräts. Ich habe mit dem zuständigen Mitarbeiter gesprochen und wollte ihm klar machen, dass das Bauteil schnellstmöglich ausgetauscht werden muss, weil sonst ein Stillstand der kompletten Analyse drohte. So war meine Direktion „Das Bauteil sollte schnell ausgetauscht werden“. Hier ist natürlich der Begriff „schnell“ sehr relativ. Der Mitarbeiter hat sich nun eine Woche Zeit gelassen, bis er das neue Bauteil bestellt hatte und nun kam es, wie es kommen musste, dass die komplette Analyse still stand, weil das Bauteil kaputt gegangen ist.

In diesem Fall hätte ich das schnell mit einem Zusatz wie „heute noch“ oder „sonst steht die ganze Analyse still“ hinzufügen sollen, damit dieser relative Baustein des Satzes korrekt aufgenommen wird.