

Erfahrungsbericht zum Führungskräfte-Workshop:

Bessere Verständigung in Unternehmen – ein Wunschdenken?

... oder: Die Crux mit der Sprache

Aufgabe,

ist es, eine Bildvorlage mit 7 verschiedenen Formen nachzubilden – nur: der Baumeister sieht die Vorlage nicht und muss sich auf die Worte des Architekten verlassen, der den Bauplan in Händen hält. Und dieser hat nur seine Sprache – also Worte, um sich verständlich zu machen und sieht nicht, wie seine Erläuterungen umgesetzt werden. Das können nur die stummen Beobachter, die außen herum stehen. Diese dürfen bei Bedarf auch jederzeit eingreifen, indem sie den Architekten ablösen und selbst ihr Glück mit der Sprache probieren.

4 Gruppen

mit jeweils 4-5 Teilnehmern ringen so gegeneinander um Verständigung – jede der 3 Spielrunden endet, sobald ein Baumeister das Vorbild exakt nachgelegt hat. Das weckt Ehrgeiz und Spielfreude – ganz besonders bei einer Gruppe, die in der 1. Spielrunde völlig abgeschlagen schien. Weit gefehlt! Sie haben sofort ihre Taktik geändert, die Strategien der anderen modelliert und weiter verfeinert und waren damit in den beiden folgenden Runden unschlagbar schnell!

Zentrale Rolle

spielte dabei - sobald auch nur die geringsten Missverständnisse erkennbar waren - die ständige Ablösung des Architekten durch einen der stummen Beobachter. Andere Gruppen waren da wesentlich zögerlicher in der Auswechslung – wie im wirklichen Leben, wo die Feedback-Schleife zwischen Führungskraft und Mitarbeiter, zwischen Kollegen oder Verkäufern und Kunden auch oft zu kurz kommt.

Außerdem:

Dem Baumeister, d.h. dem Mitarbeiter, Kollegen oder Kunden zuerst einen Gesamtüberblick geben (...soll es eine Teekanne oder ein Schiff werden – im Hoch- oder im Querformat?), Anweisungen und Botschaften klar formulieren, sich sprachlich an sein Gegenüber angleichen, Rückfragen stellen – das sind die Erfolgskriterien beim Sender, dem Architekten, Chef, Kollegen, Verkäufer,...

Und auch der Baumeister,

d.h. der Empfänger einer Botschaft kann Verantwortung übernehmen, aktiv werden durch wiederholen der Anweisung in eigenen Worten, nachfragen bei unklarem Auftrag und beschreiben des entstehenden Bildes also des Arbeitsfortschrittes, um sich bei Bedarf selbst Feedback zu holen.

Das Fazit:

Grundvoraussetzung für die Verständigung zwischen Menschen ist die Bereitschaft sich immer wieder auf die Welt des anderen einzulassen. Das ist gar nicht so schwer - am Ende erschloss sich den willigen Geistern der Workshop-Teilnehmer nicht nur die Idee einer ‚Münzmallorca‘, sondern sogar auch das höchste unterfränkische Lob meiner 95-jährigen alten Oma: „*Da kannst werkli nix sooch!*“