

Miteinander reden – und einander verstehen

Eine Einführung in die Geheimnisse der Kommunikation für IT-Experten
und andere

Leitung: Dr. Christian Rabanus

Ziel des Workshops

Eine gute Kommunikationsfähigkeit ist die vielleicht wichtigste Kompetenz in unserem gegenwärtigen Zeitalter: Im privaten wie im beruflichen Kontext ist Kommunikation in der letzten Zeit zu der anerkannt bedeutsamsten Schlüsselqualifikation geworden. Die Organisation der modernen Arbeitswelt mit ihren überregional bis global agierenden Unternehmen und auch die Organisation des privaten Lebens, das aufgrund unserer komplexen Alltagswelt ebenfalls einen hohen Organisationsgrad verlangt, ist ohne eine gute Kommunikationsfähigkeit nicht zu bewerkstelligen.

Im Speziellen gilt dies auch für die Arbeit im IT-Bereich. Moderne Informationstechnik ist ein unverzichtbares Arbeitsmittel in nahezu allen Bereichen des menschlichen Lebens geworden. IT-Experten haben es demzufolge im Berufsleben mit ganz unterschiedlichen Menschen mit sehr disparaten Qualifikationsprofilen zu tun – die in der Regel aber vor allem eines eint: Dass sie nämlich wenig Energie auf das Verständnis und die Funktionsfähigkeit ihrer IT verwenden, sondern sich vorrangig ihrer eigentlichen Aufgabe widmen wollen. Ein Verständnis für die Technik kann in den wenigsten Fällen vorausgesetzt werden. Die bekannte Anekdote über den Blumentopf auf dem Monitor (fragt der Mitarbeiter des IT-Supports den verzweifelten User: „Was steht denn auf dem Monitor?“

Antwortet der User: „Ein Blumentopf.“) bringt die Problematik zwar etwas überspitzt, aber dennoch treffend auf den Punkt.

Neben der Kommunikation mit den meist fachkundigen Anwendern stellt auch die Arbeitsorganisation hohe kommunikative Anforderungen an die IT-Experten: Verschiedene Teams müssen für die erfolgreiche Durchführung eines Projekts zusammen arbeiten, interne und externe Dienstleister müssen in die Projektarbeit eingebunden werden. Auf allem lastet in der Regel ein hoher Erfolgs- und Zeitdruck bei gleichzeitig knappen personellen und sonstigen Ressourcen. Missverständnisse untereinander und schlecht abgestimmte Arbeiten führen leicht zu Effizienzverlust, Frustrationserlebnissen und sinkender Motivation.

Eine Unterstützung und Stärkung der persönlichen Kommunikationskompetenzen bedeutet vor diesem Hintergrund einen direkten Beitrag dafür, die im Arbeitsleben eingenommene Rolle angemessen ausfüllen zu können und die persönliche und beruflichen Entwicklung voran zu bringen.

Eingesetzte Methoden

- Wissensvermittlung durch Referentenvortrag
- Vertiefung und Erlebnis des Thematisierten durch Paar- und Gruppenarbeit
- Kommunikationskompetenzen steigern durch Rollenspiele
- Videoaufzeichnungen und gemeinsame Auswertung derselben

Zielgruppe

Der Workshop richtet sich speziell an Personen, die direkt und/oder indirekt mit dem IT-Bereich zu tun haben. Da es freilich keine spezielle IT-Kommunikation gibt, spiegelt sich die Ausrichtung auf den IT-Bereich nur durch die Wahl von Beispielen und die situative Verortung von Übungen wieder. IT-fremde Personen können den Workshop also genauso gewinnbringend besuchen wie Personal aus IT-Bereichen. Die Zielgruppe kann damit wie folgt spezifiziert werden:

- Personen, die im IT-Bereich arbeiten
- Personen, die mit Personen zusammenarbeiten, die im IT-Bereich arbeiten
- Personen, die ihre Kommunikationskompetenz üben und entwickeln wollen