

dds

DAS MAGAZIN FÜR MÖBEL UND AUSBAU



SPOT AN!

Licht im Möbel- und Innenausbau

DDS IM DETAIL

Innenausbau eines Wohnhauses als achtseitiger Ausklappbogen

KANTE ZEIGEN

Marktübersicht Kantenschleifmaschinen: Was die praktischen Helfer können und was nicht

LACKIERRAUM

Nebelarme Spritzpistolen und weitere Neuheiten aus der Oberflächentechnik



»Sag mir Bescheid, wenn Du die Zwingen nicht mehr brauchst ...«. Miteinander kommunizieren hilft dabei, Engpässe zu vermeiden

Foto: Kzenon/Fotolia.com

Reden ist Gold

Wenn im Betrieb oder auf der Baustelle etwas schiefgeht, ist oft mangelnde Kommunikation die Ursache. Tischlermeister Jörg Bielefeld und Kommunikationstrainer Heinrich Moethe wissen, was dagegen zu tun ist.

KNAPP EIN DRITTEL der Fehler in Unternehmen entstehen aus ungenügender Kommunikation. Die direkten Folgen von unvollständigen und falschen Informationen sind Zeit-, Geld- und Materialverschwendung. Indirekte Folgen sind Stress und Ärger. Diese Folgen wirken sich auf das Verhältnis der Beschäftigten zueinander aus und können zu einer Verschlechterung des Betriebsklimas führen. Ein schlechtes Betriebsklima wiederum begünstigt fehlerhafte Kommunikation. So entsteht ein Kreislauf, der schwer zu durchschauen und zu durchbrechen ist.

Stellen Sie sich vor, ein Geselle auf dem Weg zum Kunden bekommt von seinem gestressten Chef noch schnell gesagt, er solle es »einfach so wie immer machen«. Was hat der Chef gemeint, was hat er wirklich gesagt und was hat der Geselle verstanden? Mit Gewissheit kann das keiner vom anderen sagen.

Es ist deshalb wichtig, sich Zeit und Ruhe für Anweisungen zu nehmen. Was sind die wesentlichen Punkte, um die es geht? Hat der Mitarbeiter die Anweisungen verstanden und kann er sie richtig wiedergeben? Notizen und Stichworte in der richtigen Reihenfolge und Logik sind eine gute Gedächtnisstütze.

»Du weißt, was ich meine?« Nö.

Eine andere Situation: Ein Kunde sagt bei der Auftragserteilung »es muss nicht so genau sein«. Wie ist »genau« zu verstehen, wenn der Kunde ein Abrissunternehmen betreibt und Sie Feinmechaniker sind? Gibt es unterschiedliches (technisches) Verständnis und andere Qualitätsmaßstäbe? Vielleicht kommt das erst durch Nachfragen zur Sprache? Von beiden Seiten verstandene Beispiele und Vergleiche können hier Klarheit bringen. Sinnvoll ist eine Notiz (mit einer Kopie) für die andere Seite, damit später noch klar ist, was gemeint war und was zu tun ist.

Eine dritte Fehlersituation tritt oft mit Lieferanten auf, vor allem dann, wenn sie aus einer anderen

SEMINARTIPP

Das nächste Seminar »**Kommunikation im Handwerk**« findet am Freitag, den 25.11.2016, in der Zeit von 9:00 bis 17:00 Uhr in der Ideenwerkstatt in Nürnberg statt. Der Preis beträgt pro Person 275,00 inkl. MwSt. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Anmeldung formlos unter www.beruf-coach.de oder www.moethe.com

Branche oder einem anderen Gewerk stammen, die andere Maße- Maßeinheiten und Toleranzen als Sie benutzen. Die Klärung am Anfang, nicht nur über die gleichen Größen, sondern auch die gleichen Maßeinheiten, schafft eine Basis.

Wenn Sie bei einem Lieferanten Material bestellen, gehen Sie nicht einfach von Ihren Vorstellungen aus. Eine Einsatz-Glasplatte für Ihren Tisch passt nach den üblichen Toleranzen des Glaserhandwerks wahrscheinlich nicht in den maßgefertigten Rahmen. Maßanfertigungen fordern schon am Anfang eine genaue Verständigung über das Zusammenpassen der verschiedenen Komponenten. Erklärungen des Zusammenhangs erleichtern das Verständnis und eine Handskizze kann das veranschaulichen. Der wichtigste Punkt in diesem Beispiel ist, nicht zu viel Wissen vorauszusetzen – und beim Erklären nicht den Oberlehrer zu spielen.

Was kommt beim Gegenüber an?

In allen geschilderten Situationen geht jeder der Beteiligten von eigenen Vorstellungen aus. Seien Sie sich deshalb vor Beginn eines Gesprächs folgender Dinge bewusst:

- Haben Sie eine klare Vorstellung von dem, was Sie sagen wollen und benutzen Sie die richtigen Worte dafür.

- Seien Sie sich klar darüber, was Sie wirklich gesagt haben – und verlassen Sie sich nicht darauf, Ihr Gesprächspartner wisse schon, was Sie sagen wollten.
- Stellen Sie sich vor, was er möglicherweise versteht, wenn Sie etwas sagen.
- Nutzen Sie Hilfsmittel wie Notizen, Skizzen oder Beispiele.

Worte sind das eine ...

Und nun noch eine Bemerkung zum Schluss: Nicht allein Worte übertragen Informationen, ebenso wichtig ist, was Mimik, Gestik, die Haltung des Körpers und Bewegungen aussagen. Wenn die bewusste Haltung des Körpers die Aussagen bestätigt, wird die Verständigung deutlich verbessert. Können Sie eine vertrauensvolle Zusammenarbeit erwarten, wenn sich ein Händedruck anfühlt wie ein toter Fisch?



Jörg Bielefeld ist seit über 20 Jahren selbstständiger Schreinermeister und betreibt die »Ideenwerkstatt« in Nürnberg. Neben seiner praktischen Tätigkeit ist Bielefeld als Coach und Trainer unterwegs.



Heinrich Moethe ist Kommunikationstrainer und lebt in Nürnberg. Er unterstützt Unternehmer und ihre Mitarbeiter darin, ihre Aufgaben besser zu bewältigen, miteinander zu reden und ihr Wissen gewinnbringender einzusetzen