Interview mit Moja Buholzer

Moja Buholzer, Aktuarin SAV, hat sich nach einer klassischen aktuariellen Karriere mit ihrer eigenen Firma (Moja Coaching & Beratung GmbH) selbstständig gemacht.

Wie ist dein eigener Werdegang, wie bist du vom Aktuarsberuf zum Führungs- und Kommunikationscoach geworden?
Ich habe zunächst mit einer klassischen Karriere als Aktuarin angefangen und habe relativ schnell Führungsverantwortung übernommen, an der ich auch viel Freude hatte. In der klassischen Aktuarsarbeit hat mir der Mensch gefehlt, die Arbeit mit diesem gibt mir mehr als Zahlen. Ich habe erleben können, was gute Führung bewirken und was schlechte Führung vermasseln kann.

Schliesslich habe ich mir Zeit für ein Sabbatical genommen, und ging 3 Monate auf Reise. Als ich ferne Länder besucht habe, wurde mir immer klarer: Der Mensch sollte noch mehr ins Zentrum meiner Arbeit rücken.

Mein Sabbatical hatte einen Denkanstoss in Gang gesetzt, der vier Jahre später, nach einem weiteren Stellenwechsel, schliesslich dazu führte, dass ich mich mit meiner Firma selbstständig machte. Ich biete nun sowohl Coaching für Führungskräfte als auch für ganze Teams an. Einige meiner Erkenntnisse und der Lehren, die ich vermittle, habe ich diesen Sommer in einem Buch niedergeschrieben.

Ist gute Kommunikation ein Talent, das manche einfach haben, oder ist es etwas, das jeder lernen kann?
Sowohl als auch. Unser Elternhaus prägt stark die Art und Weise, wie wir kommunizieren. Einige haben bereits beim Aufwachsen das Glück, dass ihnen der konstruktive Austausch mit anderen beigebracht wird. Andere haben eine natürliche Begabung dafür und Kommunikation fällt ihnen grundsätzlich leicht. Wieder andere haben den Eindruck, dass es ihnen nicht liegt, weil es ihnen weder beigebracht wurde, noch Teil ihres Charakters ist. Möglicherweise vermeiden einige deswegen Kommunikation. Doch die Grundlagen guter Kommunikation können alle lernen, es gibt keinen Grund, im erwachsenen Alter daran zu (ver-)zweifeln.

Hast du auch schon Aktuare beraten? Was sind die Unterschiede, wenn du ihnen Kommunikation näherzubringen versuchst im Vergleich zu anderen Berufsgruppen?
Ja, ich begleite tatsächlich auch Aktuare. Aktuare sind häufig sehr sachlich unterwegs und argumentieren sehr detailliert und fundiert. Das Schöne ist, dass sie von Grund auf sehr systematisch vorgehen. Dabei stehen sie vor der Herausforderung, zu verstehen, wie viele Details ihr jeweiliges Gegenüber benötigt. So sind beispielsweise Management und Geschäftsleitung oft wenig an Details interessiert, sondern nur am übergeordneten Fazit bzw. der Kernaussage. Zudem sind in der Kommunikation die Beziehungs- und die emotionale Ebene mit einzubinden, denn in der Kommunikation geht es zu 80 Prozent um Beziehung. 80 Prozent! Wir sind und bleiben auch im Business soziale Wesen. Vernachlässigen wir diesen Aspekt, so kommen unsere Botschaften oft nicht an.

Weshalb denkst du, wird die Kommunikation von vielen Aktuaren unterschätzt?
Es geht um Vorlieben. Wenn Aktuare Kommunikation lieben würden, wären sie wahrscheinlich nicht Aktuare geworden.

Sieht man einen Trend in der Kommunikation? Haben moderne Kommunikationsformen (WhatsApp, Zoom etc.) einen Einfluss auf die Kommunikationsfähigkeiten?
Definitiv. Wir kommunizieren deutlich mehr schriftlich. Das Hauptproblem bei schriftlicher Sprache ist, dass sie viel anfälliger auf Missverständnisse ist. Die ganzen non-verbalen Informationen fehlen: Die Stimme, die Mimik und Gestik. Wenn jemand mit uns spricht, merken wir oft recht schnell, ob derjenige gestresst ist oder heiter, ob jemand etwas ernst meint oder zum Spass. Bei einer schriftlichen Nachricht ist dies schwieriger, vor allem, wenn wir den Sender nicht so gut kennen, fällt es uns schwer, mehrdeutige schriftliche Aussagen zu interpretieren.

Zwar haben wir gelernt, in geschriebene Kurznachrichten Gefühle einzubinden, z.B. mit

Smileys. Doch die Herausforderung bei Smileys bleibt die gleiche wie bei anderen schriftlichen Nachrichten: Sie können unterschiedlich interpretiert werden. Zudem ist der Kommunikationsstil in Chats und E-Mails jeweils ein anderer. In Chats sind wir oft eher laut am Denken. Wir schreiben in kurzen Sätzen und entwickeln manchmal während dem Schreiben erst unsere Kernaussage. Bei E-Mails läuft dies anders ab. Dort überlegen wir meist zuerst, was wir erreichen wollen und bauen unsere Nachricht daher eher taktisch und strategisch auf.

Was bedeutet gute Kommunikation für dich?
Klar und wertschätzend. Wenn eines dieser Attribute fehlt, misslingt die Kommunikation auf lange Dauer. Nur wenn beide vorhanden sind, entsteht ein konstruktives Gespräch. Auch gute Fragen können die Kommunikation bereichern. Sie sind einer meiner liebsten Kommunikations-Hacks.

Was können Teamleiter richtig machen, um die Kommunikation zu stärken?
Mit gutem Vorbild vorangehen. Mitarbeitende orientieren sich bewusst oder unbewusst an den Teamleitungen. Zu eigenen Fehlern stehen und offen darüber sprechen hilft, eine positive Fehlerkultur zu etablieren. Genauso das lösungsorientierte Reagieren bei Problemen und den gemeinsamen Dialog in diesem Sinne.

Hast du irgendwelche Tipps spezifisch für Aktuare?
Mehr mit Emotionen und auch mal mit Bildern kommunizieren. Seit wir keine Amöben mehr sind, können wir sehen. Der visuelle Reiz ist ein sehr tiefer Anker. Sprache ist dagegen sehr viel neuer, gesprochene oder geschriebene Botschaften gehen nicht so tief. Wir dürfen also als Aktuare lernen, Zahlen durch Bilder zu veranschaulichen.

Buchtipp:
Eintragung in Warteliste für das Buch «Schwierige Personalgespräche souverän führen» von Moja Buholzer