



Natürlich überzeugend

Fachkenntnisse sind Pflicht, Ausstrahlung ist die Kür

Qualitätsmanager brauchen neben ihren Fachkenntnissen vor allem Soft Skills. Das Wissen um Qualitätsnormen und -methoden ist obligatorisch. Doch wirklich überzeugend wird ein Qualitätsmanager nur, wenn er auch im zwischenmenschlichen Umgang ein Köhner ist. Das kann man lernen.

QUALITÄTSMANAGER brauchen unbedingt mehr positive Ausstrahlung, mehr Charisma. Charisma ist etwas, das Qualitätsmanager beinahe am dringendsten benötigen und oft am wenigsten haben: Zu diesem Schluss kommt Hans Weber, Geschäftsführer der Münchner Personalberatung Weber Consulting GmbH.

Es reicht nicht, fachlich korrekte Entscheidungen zu treffen und Anweisungen zu erteilen. Qualitätsmanager müssen Mitarbeitern, Vorgesetzten, Kollegen und Kunden auch auf menschlicher Ebene begegnen und die Zusammenarbeit durch Empathie stärken und somit erfolgreicher gestalten. In diesem Punkt hat sich das Anforderungsprofil für Qualitätsmanager in den letzten Jahren stark verändert: „Qualitätsmanager werden wegen ihrer fachlichen Qualifikation eingestellt und wegen ihrer mangelnden Soft Skills wieder entlassen“, berichtet Hans Weber aus seiner langjährigen Erfahrung.

Auch in der Qualität spielen neben dem reinen Fachwissen die Soft Skills eine zen-

trale Rolle für den beruflichen Erfolg. Denn zur Arbeit im Qualitätswesen gehören fast immer auch Teamführung und Kundengespräche. Akribisch, hartnäckig und genau muss ein Mitarbeiter sein. Aber eben auch kommunikationsfähig, und er muss die

Fähigkeit besitzen, auf andere Menschen zuzugehen. Darüber hinaus sollte er als Sachwalter für Qualitätsfragen andere begeistern können.

Dieses neue Berufsbild spiegelt sich auch in den Weiterbildungsthemen für

So werden Sie zum Charismatiker

Mit diesen ersten Schritten zum Charisma erzielen Sie sofort eine Wirkung.

Probieren Sie es aus:

- Körpersprache – halten Sie sich aufrecht, blicken Sie Ihr Gegenüber an, lächeln Sie.
- Souveränität – bewahren Sie auch beim größten Rummel einen klaren Kopf, und strahlen Sie Ruhe aus.
- Geistige Anwesenheit/Präsenz – hören Sie Ihrem Gegenüber voll konzentriert und intensiv zu, seien Sie stets bei der Sache.

Etwas aufwendiger ist die weitere Entwicklung zum Charismatiker:

- Innerer Einklang – arbeiten Sie daran, mit sich im Reinen zu sein. Das ist die Basis charismatischer Ausstrahlung. Glaubwürdigkeit und die Gabe, andere zu inspirieren und zu motivieren, gehen damit Hand in Hand.
- Kommunikation und Rhetorik – trainieren Sie Ausdrucksweisen und Kommunikationstaktiken. Das gilt sowohl für persönliche Gespräche als auch für Vorträge.

Qualitätsmanager wieder. Persönlichkeitsbildung, Kommunikation und Konfliktmanagement sowie der Umgang mit fremden Kulturen stehen hier ebenfalls im Mittelpunkt des Interesses.

Was macht einen Menschen aus, der Charisma hat? Diese Frage ist schwer zu beantworten, weil es sich weniger um eine Eigenschaft handelt als darum, wie andere Menschen den „Charismatiker“ wahrnehmen. Charisma ist „das gewisse Etwas“, eine Ausstrahlung, die ein Mensch hat und dadurch besonders auf andere wirkt.

Charismatiker empfinden Emotionen selbst sehr stark und sind in der Lage, diese auf andere Personen zu übertragen. Sie wirken souverän, glaubwürdig und von sich selbst überzeugt, ohne arrogant zu erscheinen. Darüber hinaus sind sie brillante Rhetoriker und können dadurch sowie mithilfe ihrer Körpersprache andere Menschen begeistern, motivieren, mitreißen.

Fortbildung zum Charismatiker?

„Viele Mitarbeiter im Qualitätswesen sind fachlich bestens ausgebildet. Mithilfe von Weiterbildungen im Bereich Soft Skills und Charisma könnten sie noch deutlich mehr erreichen“, ist sich Hans Weber sicher.

Charisma ist nicht angeboren, sondern entwickelt sich. Zwar fällt es manchen Persönlichkeiten von Natur aus leichter, charismatisch zu sein, doch erlernen kann es bis zu einem gewissen Grad jeder. Dazu gehört, dass man sich selbst und die eigenen Reaktionen in verschiedenen Situationen beobachtet und sich bewusst macht, warum man wie reagiert. Nur wenn man sich seiner

selbst bewusst ist, kann man das eigene Vorgehen hinterfragen, verändern und verbessern. Für diese besondere Ausstrahlung, das Charisma, ist insgesamt ein stabiles und intensives Selbstwertgefühl verantwortlich.

Charismatische Menschen sind überdies sehr einfühlsam. Sie gehen auf andere ein und sind vor allem auch gute Zuhörer. Man zeigt sein Charisma im Geschäftsleben vornehmlich über die Kommunikation mit anderen, also im Umgang mit Lieferanten, Kunden, Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten, und wie man ihnen gegenüber auftritt.

So muss das äußere Erscheinungsbild stimmig sein (Kleidung, Frisur, Arbeitsplatz). Die Rhetorik und Sprache (Klang, Lautstärke und Melodie) müssen überzeugen und emotional zur Botschaft passen. Auch die Gesichtsmimik muss den Zuhörern vermitteln, was die Worte beinhalten. Der Blickkontakt spielt dabei eine besonders wichtige Rolle. Nicht zuletzt werden auch über die Gestik und die Körpersprache verstärkende Signale für die Zuhörer transportiert. Mit Hand- und Körperhaltung zeigt man beispielsweise deutlich die eigene Gewissheit (geballte Faust, aufrecht mit vorgeschobener Brust), oder man kann, wenn nötig, die Aufmerksamkeit des Publikums fokussieren (Fingerzeig, Winken).

Übertreiben macht unglaubwürdig

Schauspielern alleine ist hierbei allerdings keine Lösung. Die Zuhörer spüren instinktiv die Unstimmigkeit, wenn man versucht, emotionale Botschaften zu vermitteln, die

man nicht tatsächlich empfindet. Der Schlüssel ist hier: mit sich im Reinen zu sein und an das zu glauben, was man sagt. Das erreicht man zwar nicht von heute auf morgen, doch wenn man am Inneren arbeitet, dann dringt das auch nach außen und erbringt die gewisse Ausstrahlung.

Ohne Soft Skills kein Erfolg

Die Soft Skills zu schulen und am eigenen Charisma zu arbeiten ist für einen erfolgreichen Qualitätsmanager extrem wichtig, weiß Hans Weber, der mit seiner Personalberatung auf Positionen im Qualitätsmanagement spezialisiert ist. Charisma kann die Fähigkeit sein, die es überhaupt erst möglich macht, anspruchsvolle Ziele im eigenen Wirkungsbereich zu erreichen, indem man das gesamte Team dafür richtig motiviert, es auf die Vision und die Aufgaben einschwört.

Hans Weber empfiehlt den Qualitätsmanagern, sich in diesem Bereich weiterzubilden und sich dazu einen vertrauenswürdigen Seminaranbieter zu suchen. Nicht jedes Seminar zu diesem Thema hält, was es verspricht. Wer sich aber genau informiert und den Kursinhalt mit den eigenen Zielen abstimmt, wird sicher fündig. „Bei Neueinstellungen achten Firmen heute zu 70 Prozent auf die Soft Skills und nur noch zu 30 Prozent auf die fachlichen Bereiche. Die Persönlichkeit ist entscheidend – das technische Wissen kann man auch nachlernen“, betont Hans Weber. ■

INFORMATION & SERVICE

KONTAKT

Hans Weber
T 089 666286-0
office@weberconsulting.de
www.weberconsulting.de

WEITERE QM-BERUFE

Berufe und Qualifikationen mit Zukunft:
www.qz-online.de/karriere/qm-berufe

ONLINE-KARRIEREBERATUNG

Ihre Fragen zu Beruf und Karriere beantwortet Ihnen unser Experte Hans Weber:
www.qz-online.de/karriereberatung

QZ-ARCHIV

Diesen Beitrag finden Sie online:
www.qz-online.de/1323242

Sieben Charisma-Tipps für Qualitätsmanager

Neben Fachkenntnissen bringt vor allem ihre überzeugende Ausstrahlung Qualitätsmanager voran. So überzeugen Sie Geschäftspartner und sich selbst:

- Seien Sie souverän, und verkörpern Sie Ihr Know-how.
- Achten Sie auf Ihr Aussehen: Wie sympathisch und kompetent wirkt der Mensch, den Sie im Spiegel sehen, auf Sie?
- Gehen Sie auf andere zu, hören Sie aufmerksam und einfühlsam zu. Wer sich interessiert, ist auch selbst interessant.
- Vertrauen Sie auf Ihre Stärken, Ihr Können und Ihre Visionen.
- Arbeiten Sie an Ihrer Rhetorik, achten Sie auf eine aufrechte Körperhaltung und authentische, offene Körpersprache sowie auf ein echtes Lächeln.
- Respektieren Sie die persönliche Distanz/den persönlichen Raum Ihres Gegenübers. (Die persönliche Pufferzone liegt bei 1,20–3,60 Metern.)
- Bleiben Sie sich selbst treu. Kopieren Sie nicht andere, auch wenn diese für Sie ein Vorbild sind.