

Aktuarielle Kommunikation

Was Nicht-Aktuare von Aktuaren wissen wollen - und wie ?

DAV vor Ort

qx-Club Berlin

07. November 2011

Matthias Bonikowski (Aktuar-DAV)

Inhalt

- Umfrage zur aktuariellen Kommunikation
- Meine Beobachtungen
- Beispiele
- Wichtigste Botschaften von Nicht-Aktuaren
- Weitere Empfehlungen von mir

Umfrage zur aktuariellen Kommunikation

- Mehrere Dutzend Aktuare und Nicht-Aktuare mit durchschnittlich 15 Jahren Berufserfahrungen sind von mir in 2007/2008 interviewt worden
- Nicht-Aktuare: Vorstände, Produktmanager, Vertriebsmanager, Trainer, Personalberater
- Allgemeine betriebliche Fragen zur Berufsgruppe der Aktuare wie Zusammenarbeit, ihre Einbindung in Unternehmensentscheidungen etc.
- Fragen zu den kommunikativen Fähigkeiten der Aktuare

- **Ich stelle nur die Ergebnisse aus Sicht der Nicht-Aktuare vor**

Umfrage zur aktuariellen Kommunikation

Erfreulich

80% der interviewten Nicht-Aktuare **arbeiten gerne mit Aktuaren**

Aber

95% der interviewten Nicht-Aktuare sagen, dass **Aktuare nicht klar und deutlich kommunizieren**

Woran liegt das?

Umfrage zur aktuariellen Kommunikation

Kommentare von Nicht-Aktuaren zur Kommunikation (Auszug):

- “ ... Aktuare können nicht komplexe Inhalte einfach darstellen ...
“Sendung mit der Maus” wird auch von Vorständen gern gesehen ...”
- “ ... Unvermögen, sich verständlich auszudrücken ...”
- “ ... die Vogelperspektive ist ihnen unbekannt ...”
- “ ... haben kein Einfühlungsvermögen für Nicht-Aktuare... “

Aussagen von Nicht-Aktuaren, warum es ihnen nicht leicht fällt, mit Aktuaren zu kommunizieren (Auszug):

- “ ... ich mag die ständigen Vorbehalte nicht ”
- “ ... die negative Antwort steht häufig schon fest”
- “ ... Aktuare sind nicht in der Lage, die Sichtweise anderer einzunehmen”
- “ ... Aktuare behindern den Unternehmenserfolg“

Umfrage zur aktuariellen Kommunikation

Vermutungen/Begründungen von Nicht-Aktuaren, woran es liegen könnte, dass Aktuare ihrer Meinung nach nicht gut kommunizieren:

- “ ... Aktuare kommunizieren schlecht, weil sie im Unternehmen isoliert sind ”
- “ ... sie zulange mit schwierigen und abstrakten Themen beschäftigt sind ”
- “ ... vom Aktuar wird vieles als bereits bekannt vorausgesetzt ... ”
“ ... sie haben Angst, etwas vergessen zu haben ... ”
- “ ... Kommunikation wird in der Ausbildung eher vernachlässigt ... ”

Meine Beobachtungen

Was ich immer wieder bei meiner alltäglichen Arbeit und bei meinen Seminaren/Workshops beobachte:

- Die Mehrheit der Aktuare tut sich schwer, **sich von Details zu trennen**
- Viele Aktuare holen den Nicht-Aktuar spät oder gar nicht ab:
 - Sie fangen meist mittendrin an, einen Begriff oder eine Methode zu erklären, ohne sich zu fragen, welches Vorwissen diese Person hat
 - Sie tun sich schwer, ihre Gedankengänge verständlich zu vermitteln („**Kein roter Faden**“)
- Eine Vielzahl von Aktuaren verwendet noch zu viele technische Begriffe („**Fachchinesisch**“)

Meine Beobachtungen

Was ich immer wieder bei meiner alltäglichen Arbeit und bei meinen Seminaren/Workshops beobachte:

- Die meisten Aktuare verwenden **kaum Bilder oder anschauliche Beispiele**, wenn sie fachliche Inhalte erklären
- Einige Aktuare vergessen die **Praxisrelevanz von aktuariellen Begriffen oder Methoden** zu erklären
- Viele Aktuare achten zu wenig auf **non-verbale Kommunikation**
- Eine Anzahl von Aktuaren fragt nicht nach, ob der Nicht-Aktuar es verstanden hat (aktiv Feedback erfragen)

Beispiele

Auswirkungen von schlechter Kommunikation:

- Fall 1: Aktuar scheiterte bei der Präsentation der Embedded Value Analyse in der Vorstandsrunde, weil er zu viele Folien in zu kurzer Zeit vorstellen wollte (100 in 30 Minuten)
- Fall 2: Aktuar konnte in einer Außendienstschulung das neue Produkt nicht verständlich erklären
- Fall 3: Aktuar konnte den Begriff „Neugeschäftswert“ in einer Vorstandsrunde nicht anschaulich genug erklären.
- Fall 4: Aktuar konnte in einem Bewerbungsgespräch mit dem Personalleiter nicht verständlich erzählen, was er bei seinem jetzigen Arbeitgeber macht

Beispiele

Thema: Fachchinesisch

- Beim Erscheinen der ersten mathematischen Formel schaltet fast jeder Nicht-Aktuar ab.
- Ebenso, wenn man einen Fachbegriff mit neuen Fachbegriffen erklärt
- Selbst vermeintlich einfachste Begriffe wie „zukünftige Zahlungsverpflichtungen“, „diskontieren“, „Rechnungszins“ können für Nicht-Aktuare fachchinesisch sein

Beispiele

Thema: Details weglassen

- Wenn ein Nicht-Aktuar fragt, was ein Bonussystem (Lebensversicherung) ist, dann sollte der Aktuar nur Bonussystem erklären und nicht zusätzlich andere Überschusssysteme wie Verzinsliche Ansammlung, Beitragsreduktion etc.
- Folienpräsentationen zeitlich (maximal 30 Minuten) und inhaltlich (maximal 20 Folien) beschränken

Beispiele

Thema: Anschauliche Beispiele

- Auch anschauliche Beispiele müssen vorbereitet werden:
 - Wenn der Aktuar während der Präsentation beim Füllen von Tabellenwerten oder bei der Herleitung von Ergebnissen ins Stocken gerät, hört der Nicht-Aktuar kaum noch zu.
 - Wenn zu viel in Grafiken, Kurven und Bilder nachträglich hinein gemalt wird, verliert der Nicht-Aktuar den Überblick

Wichtigste Botschaften von Nicht-Aktuaren

Aktuare sollten bei der **Kommunikation mit Nicht-Aktuaren** besonders achten auf

1. Sich bewusst machen, wem, was und wie ich Fachliches erkläre
2. Detailausführungen einschränken oder ganz weglassen
3. Ziel nicht aus den Augen verlieren; auf Kernbotschaften zusteuern
4. Anschauliche, bildhafte Beispiele verwenden
5. “Fachchinesisch” vermeiden, weniger wissenschaftlich
6. Erklären, welche Bedeutung Fachliches in der Praxis hat
7. Eigene Gedankengänge durchgehend verständlich machen

Weitere Empfehlungen von mir

- Kommunizieren Sie mit mehr Mut (mal anders) und Stimme (energischer)!
- Folienpräsentationen
 - Bei Folienpräsentation bleibt wenig hängen, Lerntransfer geht gegen 0
 - Das Herleiten/Präsentieren an der Tafel, am Flipchart ist (wieder) im Kommen
- Verwenden Sie wieder mehr Papier und Bleistift! Achten Sie dabei auf ihre Handschrift!
- Geben Sie dem Nicht-Aktuar Transferaufgaben mit, d.h. kleine Übungen, um das Gelernte zu festigen!
- Bei komplexen Themen nicht alleine und nicht alles an einem Tag erklären!