

Thomas J. Nagy - Systemisches Coaching in der Informationssicherheit

Obwohl der Bedarf an Sicherheit groß ist, klagen Informationssicherheitsberater immer häufiger über mangelndes Kundeninteresse. Die Kompetenz bei den Beratern ist groß, doch die Kommunikation scheint nicht zu greifen.

Thomas J. Nagy hat untersucht, welche Gründe für diese Diskrepanz verantwortlich sind. Dazu hat er auch IS-Berater befragt, sodass sich ein klareres Bild ergibt:

Sicherheit ist ein subjektives, stark emotionales Grundbedürfnis

Spätestens seit Maslow wissen wir, dass Sicherheit ein Grundbedürfnis der Menschen ist. Das funktioniert auch im privaten Bereich, wo Wertgegenstände sicher verwahrt und prophylaktische Vorkehrungen getroffen werden. Das funktioniert nicht so gut im beruflichen Bereich, wo Werte oft ungeschützt sind. "Ein wichtiger Grund dafür ist die mangelnde Wertschätzung in manchen Unternehmen", erläutert Nagy, "Wenn MitarbeiterInnen als "Humankapital" bezeichnet werden und wie Schachfiguren in Strukturspielen verschoben werden, dann darf sich niemand wundern, wenn auch die Firmenwerte nicht wertschätzend geschützt werden. Nicht selten kommt es auch zu Sabotage."

IS-Angriffe sind unsichtbar

Man nur etwas begreifen, was man auch angreifen kann. Technische Attacken sind für die meisten MitarbeiterInnen unsichtbar. Es wird nichts zerbrochen, nichts eingeschlagen, nichts sichtbar zerstört, also werden Attacken auch nicht oder in ihrer Auswirkung nur unzureichend wahrgenommen.

IS-Beratung macht Schwierigkeiten und kostet Geld

Investitionen in die Informationssicherheit sind mit Versicherungen zu vergleichen - jede Investition ist sinnlos, solange es zu keinem Schaden kommt. Und da Schäden von den KundInnen nur selten wahrgenommen werden, investieren sie auch nur sehr wenig in die Firmensicherheit. Physische Sicherheit lässt sich erkennen (Sicherheitsschlösser, Zutrittskontrollen, Sicherheitszellen ...), doch für technische Lösungen fehlt so manchen Entscheidungsträgern das Verständnis.

Nicht auf gleicher Augenhöhe

IS-Berater sind kompetent - sie kennen sich mit Gesetzen, Normen und Standards aus und drängen ihr Wissen Ihren KundInnen oft auf. Dadurch

steht der Berater als der "G'scheite" und der Kunde als der "Blöde" da. Wer will das schon? Es mangelt oft an der Grundhaltung: Der Kunde hat Recht (in seinem Wirklichkeitsbild) und gute Gründe, an seinem Verhalten festzuhalten. Da Sicherheit ein emotionales Thema ist und wir Menschen zu 80% emotional gesteuert sind, macht es wenig Sinn, allzu rational zu argumentieren. KundInnen sollten vielmehr abgeholt und als kompetent für ihre bisherigen Entscheidungen respektiert werden. "Vielen Beratern mangelt es an Respekt, da sie ihre fachliche Kompetenz über der Entscheidungskompetenz ihrer KundInnen stellen," kritisiert Nagy.

Coaching und Beratung

Die Befragung von IS-Beratern hat ergeben, dass der Großteil Coaching und Consulting gleichermaßen anbietet, ja, darin sogar die gleiche Dienstleistung sehen. Kaum jemand hat eine Coaching-Ausbildung, nur wenige persönliche Coachingerfahrungen, dennoch wird Coaching angeboten. "Es mangelt an fachlichem Wissen, um in der Praxis eine Differenzierung vornehmen zu können," stellt Nagy fest.

Coaching als Einstiegsservice

Coaching bedeutet, die Ressourcen der Kunden zu fördern, diese zu heben und bei der Findung von Lösungen zu unterstützen. Das wäre gerade für die Sensibilisierung von KundInnen besonders wichtig. Durch professionelle Fragetechniken können die Hintergründe für Kundenentscheidungen in Erfahrung gebracht und Bedürfnisse geweckt werden. Wenn das Sicherheitsgefühl von den KundInnen ausgeht, dann ist auch die Bereitschaft viel größer, in der Folge Beratung, Training und Schulung zu konsumieren. Wichtig ist allerdings, dass Coaching und Beratung ganz klar getrennt werden.

Mangelnde Kommunikation

Viele IS-Berater können Gesetze, Standards und Normen zitieren, fachlich argumentieren und Wissen mit dem Holzhammer vermitteln. Das erschlägt den durchschnittlichen Kunden. Es mangelt oft an kommunikativen Fähigkeiten. Damit ist nicht nur das "Reden können" gemeint, sondern vor allem die Techniken der Gesprächsführung: Anliegen, Ziel und Auftrag klären, Unterschiede schaffen, Komplimente machen, Normalisieren, Motivation ... und das Zuhören können.

Die Ergebnisse der Untersuchung, aber auch ganz konkrete Hilfestellungen für IS-Berater und IS-Coaches wird Thomas J. Nagy als sechsten und letzten Band seiner Eisberg-Buchreihe im Frühjahr 2008 veröffentlichen.

Januar 2008