

Hilfe zur Selbsthilfe

Mit Coaching schwierige Aufgaben meistern



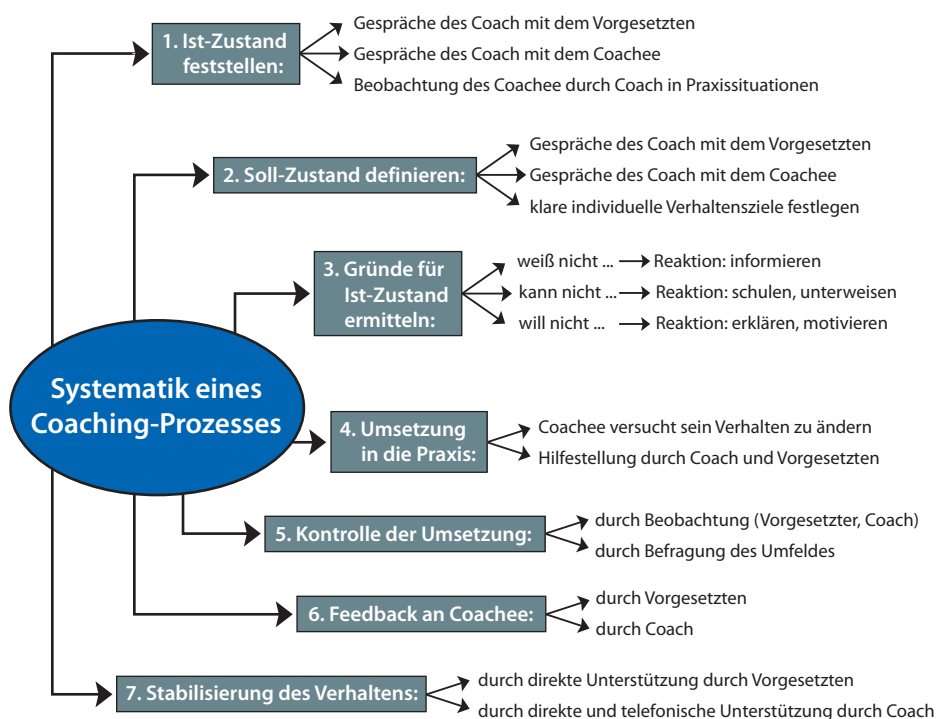
Routenwahl: In einem ersten Gespräch erklärt der Coach, wie die Coaching-Maßnahme dem Unternehmer helfen kann. Bild: Neumayer-Targiel

Noch vor einigen Jahren waren die Begriffe Coach und Trainer ausschließlich mit dem Sport verbunden. Doch auch wer auf berufliche Hindernisse stößt, ist mit einem persönlichen Trainer gut beraten. Dieser hilft dabei, Fehler zu erkennen und neue Wege zu beschreiten – und macht fit für kommende Hürden.

Mit 23 Jahren wurde Ulrike Trienes Junior-Chefin im Betrieb ihrer Eltern. Zwar war sie als Nachfolgerin vorgesehen, ein Schicksalsschlag in der Familie brachte die junge Frau vor eineinhalb Jahren jedoch früher als geplant in die Führungsposition des „Autohauses Peter Trienes“ in Nettetal-Breyell. „Seit meinem 16. Lebens-

Glossar

- Coaching ist ein strukturiertes und methodisch geleitetes Vorgehen, das die zu einem Problem führenden Zusammenhänge sichtbar macht und prozessbegleitend individuelle, lösungsorientierte Handlungsoptionen eröffnet. Ein Coach begleitet Veränderungsprozesse.
- Psychotherapie ist ein spezielles Vorgehen, das psychische Störungen durch geeignete Interventionen lindert oder behebt.
- Beratung ist eine durch Expertise gestützte Analyse einer Ausgangssituation, verbunden mit Empfehlungen zur Prozess- und Ergebnisverbesserung. Beratung ist keine Prozessbegleitung.
- Training ist ein zielgerichtetes und methodisch geleitetes Vorgehen, das Kompetenzen und Einsichten erweitert. *Quelle: dvct*



Hilfe zur Selbsthilfe: Mehrere Schritte stabilisieren innerhalb des Coaching-Prozesses das Verhalten des Gecoachten. *Quelle: beer-management.de*



Ulrike Trienes: „Im Gegensatz zu einem Berater befasst sich ein Coach mit der Person und erst im zweiten Schritt mit dem Betrieb.“ Bild: Trienes

jahr arbeite ich im Unternehmen mit“, sagt Trienes. „Doch plötzlich war ich nicht mehr nur ‚die Tochter des Chefs‘.“

Die neue Situation änderte die Rolle von Trienes grundlegend. Jetzt musste die gelernte Bürokauffrau neben ihrem Vater auch Verantwortung für das Personal übernehmen, den Kurs vorgeben und entscheiden, was das Beste für das Autohaus ist. Entsprechend kurzfristig hatte sie sich auf ihre Aufgabe vorzubereiten. Für lange Trainings oder Weiterbildungen blieb keine Zeit. „Ein weiteres Problem war, dass ich immer nur in unserem Betrieb gearbeitet habe“, sagt Trienes.

Das eigene Verhalten hinterfragen

Um sich eine Rückmeldung über ihr Handeln zu holen und um die eigene Betriebsblindheit zu überwinden, engagierte Trienes Ursula Böhm. Die Bankkauffrau bei der Mazda-Bank arbeitet nebenbei als freiberuflicher Coach, unterstützt also Klienten, Lösungen zu finden. „Im Gegensatz zu einem Berater befasst sich ein Coach mit der Person und erst im zweiten Schritt mit dem Betrieb“, erläutert Trienes. Coaching gibt keine vorgefertigten Lösungen

vor. Der Coachee (also die Person, die die Coaching-Leistung in Anspruch nimmt) lernt, das eigene Verhalten kritisch zu hinterfragen und persönliche Entscheidungen zu bestärken oder zu korrigieren.

Die Betreuung durch einen Coach ist dann sinnvoll, wenn eine Führungskraft oder ein Mitarbeiter vor neuen fachlichen oder organisatorischen Aufgaben steht. Viele Führungskräfte haben nach Böhm Meinung die Betreuung auch nötig, weil die Kommunikation in den Betrieben zu kurz kommt. „Sie müssen deshalb lernen, ihr eigenes Verhalten möglichst objektiv zu beurteilen und sich selbst Feedback zu geben“, sagt Böhm. Außerdem müsse die Sensibilität der Personalverantwortlichen gestärkt werden; das mache sie kompetenter im Umgang mit den Mitarbeitern.

Selbstvertrauen aufbauen

Basis für ein erfolgreiches Coaching ist, dass der Coachee seine Rolle akzeptiert und die Hilfe annimmt. Da zudem Lösungen durch Kritik und Hinterfragen gefunden werden, ist Vertrauen wichtig. „Die Chemie muss stimmen“, sagt Böhm. Aber auch Lebenserfahrung, Branchenkenntnisse, Unabhängigkeit, absolute Diskretion und Verlässlichkeit sind Eigenschaften eines kompetenten Trainers.

Ein psychotherapeutischer Hintergrund ist außerdem hilfreich. Laut Böhm muss ein Coach seine Grenzen kennen und wissen, ob er kompetent genug ist, dem Klienten zu helfen. Die meisten Coachs führen deswegen so genannte Erstgespräche. So erklärte die künftige Ratgeber-



KLASSE FÜR MICH

Erfolg heißt richtige Kommunikation.

Gehen Sie keine Kompromisse ein. Kommunizieren Sie auf höchstem Niveau. Die Vorzüge eines Auto-telefons kombiniert mit der Flexibilität einer Bluetooth Freisprechanlage. Edel im Design - Komfortabel in der Anwendung.

Audio com - eine Klasse für sich.



Audiocom



Think Forward - Go FwD

Märkische Straße
D-15806 Dabendorf
Fon: +49-(0)3377-316-0
Fax: +49-(0)3377-316-300
www.fwd-online.de

funkwerk
FwD

Internet-Tipp

Zertifizierte Coaches inklusive Profil, Telefonnummer und E-Mail-Adresse finden Sie beim Deutschen Verband für Training und Coaching (dvct) unter www.dvct.de.



Elektronische Formulare für Kfz-Betriebe und Autohäuser mit und ohne Markenbindung . . .

am PC ausfüllen und direkt ausdrucken. Immer aktuell und optimal ausgefüllt. Mit Schnittstellen von Formular zu Formular und zu externer Software. Keine Doppelleingaben nötig. Formulare, Verträge, Fahrzeugverwaltung, Fahrzeug-Preisauszeichnung, Schnittstellen zu den Autobörsen und externer Software, Unfallabwicklung, Adressverwaltung und und und . . .



Schon
ab 110,- €
+ MwSt. für 12 Monate

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- ▶ Mehr als 70 spezielle Formularetypen für die Kfz-Branche direkt aus dem PC
- ▶ Kfz-Formulare direkt am PC ausfüllen und via Mausclick drucken
- ▶ Immer aktuelle Formulare durch automatisches Internet-Update – keine Bevorratung nötig
- ▶ Automatischer Datentransfer ohne lästige Doppelleingaben innerhalb von Formularen
- ▶ Schnittstellen zu externer Software (KlickTel, Excel, Access)
- ▶ Schnittstellen zu Autobörsen: (mobile.de – weitere folgen)
- ▶ Schnittstellen zu SchwackeNET, DAT (in Vorbereitung)
- ▶ Integrierte Scannersoftware für Ausweis, Kfz-Brief und Führerschein
- ▶ Druck der Formulare auch über PDF, E-Mail mit PDF-Anhang und Fax über AVM Fritz!
- ▶ Individueller Logo- und Markeneindruck und Bild vom Verkäufer direkt ins Formular
- ▶ Software-Schulung möglich (Preis und Termin auf Anfrage)

Testen Sie jetzt die
kostenlose **Demo-Version**
von **Magic-Office!**

Bestell-Hotline:
0 82 47/30 07-90

Krafthand Verlag
Walter Schulz GmbH

Postfach 14 62 · 86817 Bad Wörishofen
Fax 0 82 47/30 07-74 · www.krafthand.de
E-Mail: verkauf@krafthand.de

Betriebsmanagement

Coaching

rin der Junior-Chefin aus Nettetal-Breyell erst einmal, was Coaching ist und wie es ihr helfen kann. Dann trafen sich die Frauen einmal wöchentlich. Trienes berichtete von ihren Problemen und Unsicherheiten. Böhm hörte zu, machte sich Notizen und stellte Fragen.

Kurzfristige Maßnahme

Ein Coaching-Prozess sollte strukturiert sein. So ist das Festlegen von Zwischenzielen ebenso unerlässlich wie regelmäßige Erfolgskontrollen. Auch die Zeit, in der die Ziele erreicht werden sollen, ist vorher festzulegen. „Coaching ist eine kurzfristige Maßnahme, sonst wird der Kunde nicht selbstständig“, erklärt Böhm.

Deshalb muss der Coachee sich einen klaren Plan erarbeitet haben, wie es nach

der Sitzung weitergeht. Das neue Verhalten muss gelebt werden, und der Klient sollte nach den Sitzungen in der Lage sein, das Gelernte auch auf andere Situationen zu übertragen. So stellte Böhm Trienes von Sitzung zu Sitzung zielgerichtete Aufgaben. „Ich sollte mir Situationen aussuchen, in denen ich das von mir erwünschte Verhalten erproben konnte“, berichtet sie.

Beispielsweise weiss Trienes heute, wie sie bei Diskussionen mit ihren Mitarbeitern neutral bleibt. „Ich habe gelernt, Kritik nicht persönlich zu nehmen.“ Eine solche Verhaltensänderung stellt sich jedoch nicht von heute auf morgen ein. Ein halbes Jahr lang hat die Junior-Chefin sich wöchentlich coachen lassen. Jetzt treffen sich Trienes und Böhm nur noch monatlich, „um den Feinschliff anzubringen“, wie Trienes sagt. *Ann-Christin Wimber*

Buchtipps

Maren Fischer-Epe:

„Coaching: Miteinander Ziele erreichen“

Das Buch zeigt die Anwendungsbereiche von Coaching und befasst sich mit der Gestaltung von Rahmenbedingungen sowie Coaching-Werkzeugen wie Gesprächsführung und Selbsterfahrung.

Rowohlt Verlag, ISBN 3-499-61326-3, 240 Seiten, 8,90 Euro, www.rowohlt.de



Elisabeth Haberleitner,
Elisabeth Deistler, Rober Ungvari:

„Führen, Fördern, Coachen: So entwickeln Sie die Potentiale Ihrer Mitarbeiter“

Die Autoren erklären unter anderem, wem Coaching nützt und wie es abläuft. Weiter stellen sie heraus, wie die Sitzungen die Selbstverantwortung und das unternehmerische Denken fördern. Das Buch beinhaltet Beispieldialoge und praktische Hinweise zu typischen Coaching-Situationen.

Piper Verlag, ISBN 3-492-23931-5, 272 Seiten, 9,90 Euro, www.piper.de

