

Coaching-Kompetenz erlangen

Menschen verstehen, führen und coachen

Andere Menschen zu Höchstleistungen coachen: Ob Führungskraft, Unternehmer oder angehender Coach – Coaching-Kenntnisse bieten im beruflichen und privaten Umfeld eine Palette an Möglichkeiten, sich und andere Menschen besser verstehen, führen und coachen zu können.

Caroline Bernardi

Ursprünglich kommt Coaching vom Wort Coach und bedeutet Kutscher. Der Job des Coachs und des Kutschers hat Gemeinsamkeiten. Der Kutscher hat die verantwortungsvolle Aufgabe, seine Pferde so zu lenken, dass sie auf dem richtigen Weg zum Ziel gehen und Fehlschritte vermeiden. Der Coach begleitet und unterstützt seine Kunden auf dem Weg zu ihren Zielen. Coaching ist ziel- und lösungsorientiert. Es ist ein auf die aktuellen Bedürfnisse des Kunden zugeschnittenes Beratungs- und Unterstützungsangebot auf persönlicher oder beruflicher Ebene. Im Zentrum stehen die individuellen Bedürfnisse, Ziele und Erwartungen des

Kunden. Das Coaching hilft, neue Blickwinkel einzunehmen und Ziele zu erreichen. Es wirkt unterstützend und verschafft persönliche und berufliche Perspektiven. Zudem wirkt es klärend und motivierend und steigert die Leistungsfähigkeit.

Einsatz und Ablauf

Oftmals kommt ein klassisches Coaching zur Anwendung bei persönlichen oder beruflichen Krisen oder wenn ein Wunsch nach Veränderung und Entwicklung besteht. Coaching-Techniken können jedoch auch gezielt im persönlichen oder beruflichen Alltag eingesetzt werden: Sie helfen, andere

Menschen besser zu verstehen, zu führen und wirken motivierend. Dazu sind Basiskenntnisse im Coaching notwendig. Der klassische Coaching-Ablauf führt vom Einstieg über mögliche Interventionen zum Abschluss. Entscheidend für den Erfolg ist die Haltung des Coachs. Eine offene, wertfreie und respektvolle Haltung gegenüber dem Kunden hilft, Hemmschwellen zu überwinden und Vertrauen aufzubauen. Ausserdem sollte der Coach seine Hypothesen immer wieder zur Seite legen und den Kunden und die Situation aus der Vogelperspektive betrachten. Ein wesentlicher, nicht zu vernachlässigbarer Erfolgsfaktor ist auch die Sympathie zwischen dem Coach und dem Kunden.

Klassischer Coaching-Ablauf

Coaching-Einstieg

- Begrüssung
- Gegenseitiges Kennenlernen
- Ziele und Erwartungen klären
- Vorgehen/Ablauf des Coachings erklären
- Aufeinandereinstimmen und Vertrauensbasis schaffen
- Situations- und Persönlichkeitsanalyse

Coaching-Interventionen

- Interventionstechniken wie z.B. Fragetechniken, Übungen, Rollenspiele
- Massnahmen entwickeln oder als Hausaufgabe aufgeben

Coaching-Abschluss

- Zielerreichung und allfällige offene Fragen klären
- Hausaufgaben aufgeben
- Weiteres Vorgehen klären

Die Interventionseinführung

Skalierungsfrage

Die Skalierungsfrage spricht den Verstand des Menschen an. Da die Zahlen greifbar sind, vermitteln sie Sicherheit bei nicht fassbaren Themen, wie beispielsweise Erfolgchancen, Zufriedenheit und persönliches Befinden. Folgende Skalierungsfragen können eingesetzt werden: Wie beurteilen Sie Ihre momentane Stimmung auf einer Skala von 0 bis 10, wobei 0 am tiefsten und 10 am höchsten ist? Was haben Sie bis jetzt unternommen, damit Sie den Ist-Zustand erreicht haben? Wie hoch liegt Ihr Wunsch-Wert? Welche Massnahmen können Sie dabei unterstützen, Ihren Wunsch-Wert zu erreichen?

Wunderfrage

Mit der Wunderfrage werden persönliche Ressourcen aktiviert. Und sie wirkt motivierend. Sie kann eingesetzt werden, wenn der Kunde sich öffnen soll. Antworten auf die Wunderfrage verweisen auf den gewünschten Zustand und geben Auskunft über die nötigen Schritte. Eine Wunderfrage kann lauten: Angenommen, es geschieht ein Wunder über Nacht, an was stellen Sie am anderen Morgen fest, dass das Wunder geschehen ist?

Lösungsorientierte Fragen

Lösungsorientierte Fragen lenken den Blick des Kunden vom seinem Problem fort auf die

Lösung. Dadurch können Spannungen abgebaut und eine offene Haltung gefördert werden. Mögliche lösungsorientierte Fragen sind: Was könnten Sie tun, um das Thema X zu lösen? Was gibt es für Möglichkeiten, damit Sie in Zukunft ähnliche Konfliktsituationen vermeiden können? Haben Sie eine Idee, wie ich Sie am besten unterstützen könnte? Wer könnte Ihnen bei der Lösung Ihres Problems behilflich sein?

Zirkulärfragen

Die Zirkulärfragen sind indirekte Fragen, bei denen sich der Kunde in eine andere Person versetzen soll. Sie kann eingesetzt werden, wenn der Kunde keine Lösungen sieht, zurückhaltend ist oder sich nicht recht öffnen will. Ausserdem hilft sie, komplexe Zusammenhänge und verschiedene Blickwinkel zu erfassen. Mögliche Zirkulärfragen sind: Was würde Ihre Frau zu diesem Thema sagen? Wie sieht Ihr Arbeitskollege X diese Situation?

Beziehungslandkarte

Da jeder Mensch unbewusst oder bewusst ein konkretes Bild von seiner Situation, seine Frage- und Problemstellungen hat, kann er dieses auch aufzeichnen. Die Beziehungslandkarte ist eine intuitive Methode, die ihm helfen, seine unbewussten Bilder ins Bewusstsein zu holen. Dazu zeichnet der Kunde

seine Fragestellung, eine bestimmte Situation oder sein Umfeld auf ein Blatt Papier auf. Er muss kein guter Zeichner sein. Es genügen Kreise für alle relevanten Punkte. Ausserdem sollen die Beziehungen untereinander eingezeichnet werden. Dadurch werden unbewusste Beziehungen und Dynamiken aufgezeigt. Übrigens bedarf es keiner besonderen Ausbildung oder Fähigkeiten, diese Zeichnung zu deuten. Bilder sind allgemein verständlich.

Coaching-Abschluss

Zum Abschluss wird die Zielerreichung überprüft und allfällige offenen Fragen geklärt. Mögliche Abschlussfragen sind: Was brauchen Sie noch, damit Sie erfolgreich sind? Was nehmen Sie als wichtigste Punkte aus dem heutigen Coaching mit? Ausserdem kann es sinnvoll sein, dem Kunden Hausaufgaben zur Festigung und Nachbearbeitung mitzugeben. Am Ende wird das weitere Vorgehen geklärt und bei Bedarf ein nächster Coaching-Termin fest legt.

In Unternehmenscoaching werden die Dauer und Laufzeit meistens im Vorfeld des Coachings oder beim Coaching-Einstieg festgelegt. Bei Coachings von Privatpersonen ist es auch möglich, Termine bei Bedarf zu buchen. Anzumerken ist, dass Veränderungen ihre Zeit benötigen.

Coaching-Einstieg

Zu Beginn jedes Coachings werden die Ziele und Erwartungen des Kunden geklärt. Die Ziele und Erwartungen geben die Richtung vor. Mögliche Einstiegsfragen sind: Was haben Sie für persönliche Ziele für dieses Coaching? Was sind Ihre Erwartungen an mich als Coach? Der Mensch hat die Tendenz, sich auf Negatives zu konzentrieren und positive Veränderungen zu vergessen. Die Kontrollfrage unterstützt den Kunden dabei, die positiven Veränderungen bewusst wahrzunehmen: Wie stellen Sie am Ende des Coachings fest, dass Ihre Ziele und Erwartungen

erfüllt sind? Viele Coaching-Kunden wissen nicht, was auf sie zukommt und sind deshalb zu Beginn ein wenig unruhig und angespannt.

Auskunft über das Vorgehen und den Ablauf des Coachings geben ihnen Sicherheit und Halt. Eine Vertrauensbasis schafft auch das Aufeinandereinstimmen. Dies geschieht oft unbewusst. Es kann jedoch auch bewusst gefördert werden. Der Coach kann das Redetempo, die Lautstärke und die Körperhaltung auf den Kunden abstimmen, denn wie ein Sprichwort besagt: «Gleich und Gleich gesellt sich gerne.»

Situation analysieren

Die Situationsanalyse klärt Fragen des persönlichen Umfelds und aller relevanten Punkte, die fördernd oder hemmend auf die Zielerreichung wirken. Je nach Fragestellung und Thema eignet sich neben einer Situationsanalyse auch eine Analyse der Persönlichkeit. Die Persönlichkeitsanalyse gibt Auskunft über die Persönlichkeit des Kunden, sein Potenzial, seine Fähigkeiten und seine Blockaden.

Der Coaching-Einstieg ist das Fundament jedes Coachings. Eine solide Basis fördert



Porträt

Die Autorin ist selbstständiger Coach und Seminarleiterin mit den Schwerpunkten «Persönlichkeit erkennen», «Potenzial entwickeln», «Erfolgreich sein». Caroline Bernardi ist Mitglied der International Coach Federation und verfügt über mehr als zehn Jahre Erfahrung in Personal Training. Studien in der Schweiz und den USA. Ihre Dienstleistungen umfassen Coachings, Seminare und Wellness-Angebote für Unternehmen, Teams und Führungskräfte.



Fragen

Caroline Bernardi

Betriebsökonomin FH und Coach
Bernardi – Persönlichkeit.Potential.Erfolg.
Im Städtli 37, 8872 Weesen
Tel. 079 602 15 14
caroline.bernardi@bernardi.li
www.bernardi.li



den weiteren Prozess. Innerhalb des Coaching-Ablaufs kann es Überschneidungen und Verschiebungen geben. Möglich ist auch, dass sich die Persönlichkeitsanalyse über die gesamte Coaching-Dauer erstreckt und parallel dazu bei Bedarf interveniert und Massnahmen entwickelt werden.

Coaching-Interventionen

Der eigentliche Coaching-Prozess besteht aus Interventionen. Coaching-Interventionen sind Eingriffe des Coaches, die den Kunden dabei unterstützen, seine Ziele zu erreichen. Jeder Coach hat je nach Persönlichkeit, Ausbildung und Erfahrung seine individuelle Werkzeugkiste mit Fragetechniken, Übungen und Rollenspielen. An jedem Ort einsetzbare Interventionen sind unterschiedliche Fragetechniken. ■

Anzeige

Wir kehren in den besten Häusern.



Foto: Birgit Gerwinski Titel: "B-3)"



Foto: Lydia Seidl Titel: "...blau..."



Foto: Nico Hoffmann Titel: "Pauli-Löbe-Haus"



Foto: Peter Hanft Titel: "Stiegenhaus im Sprinkenhof"

Jetzt Offerte verlangen!

Die **fachgerechte Reinigung und Pflege** von Geschäftsliegenschaften wirkt sich positiv auf die **Lebensdauer von Böden, Mobiliar, Fassaden** etc. aus. Die Wahl des Dienstleisters ist von entscheidender Bedeutung und deshalb **Vertrauens- und Chefsache**. Seit über 70 Jahren überzeugen wir unsere Kunden mit hoher Reinigungsqualität und ebensolchem Dienstleistungsverständnis; diese danken es uns mit langjähriger Treue. Ein **sehr schöner Vertrauensbeweis** und erstklassige Referenz. Wann dürfen wir auch Ihnen ein Angebot unterbreiten?

Kontakt für Besprechungstermin:

044 455 55 30 / b.poulin@enzler.com

Besuchen Sie uns für ein erstes Kennenlernen unter **www.enzler.com**

ENZLER

REINIGUNG UND UNTERHALT MIT SYSTEM

ENZLER REINIGUNGEN AG

Edenstrasse 20 • 8045 Zürich

ISO 9001:2000 / 14001:2004 und SZFF zertifiziert

Zürich • Winterthur • Basel • St. Gallen • Pratteln • Baden-Dättwil • Genf