



Detlef Denz
Denz Coaching & Supervision
Beratungspraxis
Weinsbergstraße 190
50825 Köln
Postanschrift
Eisenstraße 41
50825 Köln
Tel.: 0221 - 977 18 02
Mobil: 0177 - 234 70 17
post@denz-coaching.de
www.denz-coaching.de

Frühlingsbrief 2017: "Souveränität im Job"

Liebe Kunden, liebe Coaching-Interessierte!

Haben Sie schon mal erlebt, dass ein Rauchmelder anschlägt und Alarm auslöst? Ich wünsche keinem diesen Ernstfall. Aber so ein Rauchmelder-Alarm ist ein gutes Bild dafür, wie Menschen in ungewohnten Situationen reagieren. Es tauchen bei ihnen **mehr Fragen als Antworten** auf: „Was ist hier los? Was kann oder muss ich tun?“. Sie sind ängstlich, **verunsichert** und rennen kopflos umher. **Souverän wirken in solchen Situationen nur Fachleute** wie Brandmeister und Feuerwehrleute. Ihnen sind derartige **Signale und Situationen bekannt**, und sie können besonnen auf die Gefahr reagieren.

Doch was hat ein Rauchmelder-Alarm mit dem Arbeitsleben zu tun? Die Situation ist für mich eine schöne **Analogie**, wie Menschen an ihrem **Arbeitsplatz** auf ungewohnte oder verunsichernde Situationen reagieren. Niemand kann auf alle Eventualitäten vorbereitet sein, das ist klar. Aber es ist **hilfreich, wenn man seine eigenen ‚Signale‘ kennt**, also weiß, wann und warum man sich in bestimmten Situationen alarmiert fühlt. Nur dann kann man im Falle eines Falles souverän handeln.

Als Coach bekomme ich die Situationen meiner Kunden nur indirekt mit, und zwar über ihre Erzählungen. Etwas näher an den beruflichen Situationen ist meine Tätigkeit, wenn ich als **Supervisor in sozialen Einrichtungen** tätig bin. In der Supervision reflektieren die Mitarbeiter von sozialen Institutionen, wie sie mit ihren Klienten oder Patienten umgehen, zum Beispiel mit Heimbewohnern. Oft passiert es, dass das Verhalten eines Bewohners den Mitarbeitern rätselhaft erscheint und ihnen Sorgen macht. Ziel der Supervision ist, die **Gründe für ihre Verunsicherung** zu erkennen und **Alternativen im Umgang** mit dem Patienten zu finden. Zu Beginn der Sitzung sind die Mitarbeiter oft unruhig, nervös und auch etwas fahrig. Wenn jedoch ein guter neuer Handlungsansatz für den Patienten gefunden

wurde, verändert sich das Verhalten der Mitarbeiter schon am Ende der Sitzung: Sie **werden ruhig, oft auch fröhlicher, und sie wirken deutlich selbstsicherer** – sie **sind wieder souverän**.

Ausgangspunkt einer derartigen Fallbesprechung ist immer **der innere ‚Rauchmelder‘ der Mitarbeiter**. In ihrem täglichen Handeln mit dem Klienten **bemerken sie, dass sie verunsichert und alarmiert sind**. Gut, wenn der Rauchmelder funktioniert und man Gelegenheit zur Reflexion hat!

Doch viele Menschen haben sich angewöhnt, ihre inneren Signale zu überhören. Dann ist es meine Aufgabe im Coaching, sie hellhörig zu machen. Hier einige Beispiele:

- Ein Teamleiter hat oft ein **schlechtes Gewissen**. Denn sein Vorgesetzter weiß ganz genau, **welche Taste er bei ihm drücken muss**, um genau diese Reaktion hervorzurufen. Wenn dem Vorgesetzten eine Arbeit lästig ist oder er sich überfordert fühlt, verleitet er den Teamleiter sehr geschickt dazu, sie zu übernehmen – obwohl es sich oft um Tätigkeiten handelt, die nicht mehr in den Tätigkeitsbereich des Teamleiters fallen, oder die er gar nicht ausführen darf! Im Verlauf des Coachings **lernt der Teamleiter, auf seinen ‚Rauchmelder‘ zu hören**. Meldet sich das schlechte Gewissen, hält er sofort inne und überlegt, wie er dieses Mal auf die Signale des Vorgesetzten reagiert. Seitdem ist der Teamleiter **selbstsicherer geworden, vertritt besser seine Position und reagiert deutlich souveräner** – und zwar nicht nur gegenüber seinem Vorgesetzten!
- Ein Geschäftsführer stand zu Beginn des Coachings **kurz vor einem Burnout**. Denn er nahm jede Kundenanfrage an und war der Ansicht, er müsse diese Aufträge auch alle selbst abarbeiten. Einerseits wollte er seinen Kunden sofort helfen, andererseits von sich das Bild abgeben, dass er immens leistungsfähig ist. Dabei ging er aber deutlich über seine Grenzen. Nachdem er seinen **persönlichen ‚Rauchmelder‘, das Gefühl der Überlastung**, kennen gelernt hat, kann er sich bei Kundenanfragen deutlich **besser vertreten**. Zuerst fragt er nach der Dringlichkeit des Auftrages und lässt sich vom Kunden das Okay geben, dass ggf. ein anderer Mitarbeiter die Aufgabe erledigt. Der Geschäftsführer hat dadurch an Souveränität gewonnen und lebt deutlich entspannter. Und sein Unternehmen läuft sogar noch besser und expandiert!
- Eine Teamleiterin hatte Probleme mit einem Mitarbeiter. Er interpretierte ihren kooperativen Stil als Schwäche und arbeitete ungefragt in ihren Zuständigkeitsbereich hinein. Nach einer Weile **schlug ihr ‚Rauchmelder‘ Alarm**. Die Teamleiterin fühlte sich nicht mehr wohl mit diesem Mitarbeiter, wusste aber nicht, wie sie die Situation ändern kann. Im Coaching wurden dann einige Maßnahmen besprochen, u.a. wann und wie sie sich beim nächsten Mal **gegen die Kompetenzüberschreitung des Mitarbeiters wehren** kann. Außerdem führte sie außer der Reihe ein Gespräch mit ihm. Der Mitarbeiter spielte zwar zunächst den Beleidigten, doch mit der Zeit

akzeptierte er die Grenzen, die seine Chefin ihm gesetzt hat. Die Teamleiterin wiederum hat gelernt zu erkennen, wann ihr Wunsch nach Kooperation und Harmonie gefährlich werden kann. Also: Der Rauchmelder funktioniert!

Die oben genannte Beispiele zeigen: Wer seine eigenen Schwächen kennt und auf seinen Rauchmelder hört, kann das **eigene Handeln positiv beeinflussen**. Wie ein Feuerwehrmann (oder -frau) wird man Experte für Signale des ‚Rauchmelders‘ und weiß genau, was man zu tun hat. Man wird **selbstsicherer** und kann **souverän** alle möglichen Situationen meistern, weil die **Verunsicherung der Klarheit weicht**. Und aus der Frage „Was ist hier los?“, wird ein „Aha, das ist hier los“!

Übrigens: Ich helfe Ihnen gerne, sich mehr Souveränität im Job anzueignen.

Nun wünsche ich allen LeserInnen einen entspannten Restfrühling!

Mit besten Grüßen
Detlef Denz