

Coaching: Mit Menschlichkeit zum erfolgreichen Unternehmen

In ihren Vorträgen rückt Regina Först den Menschen in den Mittelpunkt des Unternehmenserfolges. Die Schulungen, die sie für SHK-Führungskräfte anbietet, enden mit einer „Führerscheinprüfung“ und beinhalten ein nachhaltiges Online-Training, bei dem Schummeln ausgeschlossen ist.

Si: Frau Först, wie sind Sie dazu gekommen, Führungskräfte zu schulen?

Regina Först: Ich war viele Jahre Personalchefin und weiß, welche Fehler man machen kann, um Menschen zu demotivieren. Führung ist entscheidend für die Motivation – das treibt mich seit 26 Jahren um.

Nach einem langen Aufenthalt im Krankenhaus ist bei mir mit Mitte 20 der Plan entstanden, Menschen dabei zu helfen, ihren authentischen Weg zu gehen und Unternehmen dabei zu unterstützen mit ihren Mitarbeitern fachlich und sozial gut zu interagieren. Anfänglich war es schwierig, dieses Thema in der Wirtschaft zu etablieren. Die Industrie sagte immer: „Diese Softskills braucht ja kein Mensch.“ Trotzdem bin ich meinen Weg weitergegangen, habe zunächst u. a. im Beauty- und Medizinbereich gearbeitet und mich nach und nach branchenübergreifend etabliert.

Si: Was möchten Sie vermitteln?

Först: Neben dem Thema Authentizität habe ich den Fokus zunehmend auf das Thema Führung gelegt, weil ich für mich festgestellt habe, dass die Führungskräfte nicht das können, bzw. das in ihrer Ausbildung lernen, worum es eigentlich geht. Entsprechend können sie es nicht leben und umsetzen. Und das zu Zeiten des Fachkräftemangels, in dem Mitarbeiter frei wählen können, wo sie arbeiten möchten.

Daher müssen Führungskräfte einen Weg finden, mit ihren Mitarbeitern gut umzugehen. In der Ausbildung von Führungskräften geht es fast nie um Sozialkompetenzen. Es geht immer nur um das „was“ und nicht um das „wie“: Also „was kannst du?“, „was hast du gelernt?“, „was hast du für Zeugnisse, Noten und Qualifikationen?“... aber nicht, „wie gehst du mit dir und deinen Mitmenschen um?“.



© Regina Först

+ DOWNLOADS

Infosheet "Führerschein für Führungskräfte" (/files/smfiledata/1/8/4/2/2/0/3/Fuehrerschein-fuer-Fuehrungskraefte.pdf) (PDF, 131 kB)

Das bestätigt auch die Gallup-Studie: Nur 15 % aller Arbeitnehmer gehen morgens mit strahlenden Augen zur Arbeit, der Rest macht Dienst nach Vorschrift und hat innerlich gekündigt. Und das ist ein ganz großes Problem. Der Kampf um Mitarbeiter hat begonnen.

Zur Führungskraft wird derjenige, der fachlich viel geleistet hat. Er wird aus dem Team herausgenommen und klettert eine Stufe höher. Diese Reihenfolge ist fatal – diese Menschen landen einfach im kalten Wasser und scheitern dort zu einem hohen Prozentsatz, weil sie keine Unterstützung bekommen, um ihre Mitarbeiter richtig zu motivieren, effizient zu kommunizieren und aus guten Einzelkämpfern Teamplayer zu machen.

Der Chef ist in Deutschland Kündigungsgrund Nummer eins und wenn Führungskräfte nicht zügig etwas ändern, bekommen sie ein großes Problem. Mitarbeiter erkranken heute häufiger an Burnout und anderen psychischen Erkrankungen denn je. Die Situation ist fatal: Wir haben wenige Fachkräfte, die aufgrund von Führungsschwächen nicht wirklich motiviert sind und zunehmend schlechter mit ihrem Alltag klarkommen. Das größte Potential, um diesem Problem zu begegnen, liegt in der Führung. Wie die Dale Carnegie Studie belegt, nutzen wir unsere Stärken und Ressourcen im Schnitt nur zu 10 %. Es liegt in der Verantwortung der Führungskräfte, diese in den Mitarbeitern zu aktivieren. Wenn Unternehmen immer wieder außerhalb der Firma nach Wachstumspotentialen suchen, rate ich, sich einmal in der eigenen Firma umzusehen und auf die Menschen zu achten, die dort arbeiten. Denn hier liegen die größten Wachstumschancen!

Si: Was erwarten Mitarbeiter heute von ihrem Chef?

Först: Alle Menschen haben eine Grundsehnsucht – es gibt Studien, die belegen, dass wir Verbundenheit, Gestaltbarkeit und Wertschätzung brauchen, um uns intrinsisch motiviert zu fühlen. Verbundenheit heißt für den Chef, sich für den Menschen zu interessieren. Gerade im Mittelstand haben Führungskräfte die Möglichkeit, eng mit ihren Mitarbeitern zusammen zu arbeiten. Vielmehr als beispielsweise der Vorstand einer Bank, der seine Mitarbeiter nur selten persönlich trifft.

Das erste, was Führungskräfte schaffen müssen, ist sich für den Menschen zu interessieren, und zwar für den ganzen Menschen, d. h. auf dessen Stärken zu gucken, Lob und Anerkennung zu geben – aber nicht gießkannenmäßig sondern wohldosiert. Gestaltbarkeit bedeutet, eine klare Unternehmensleitlinie zu geben, klare Grenzen zu setzen aber auch zuzulassen, dass der Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag auf seine Art und Weise umsetzt. Da sind wir alle gleich. Gerade Führungskräfte sollten sich Zeit für ihre Mitarbeiter nehmen, jedem ein gleiches Maß an Aufmerksamkeit schenken, ihre Mitarbeiter fördern und ihnen etwas zutrauen. Und nicht zuletzt: ihnen zuhören. Schließlich haben wir ja zwei Ohren und nur einen Mund, das hat schon einen Sinn.

Si: Vor welchen Herausforderungen steht eine Führungskraft im SHK-Handwerk heute?

Först: Führungskräfte sollten ihre Mitarbeiter dazu anhalten, freundlich und zuvorkommend zu sein. Angefangen bei demjenigen, der den Firmenwagen fährt. Er repräsentiert in dieser Situation das Unternehmen; nimmt er einem potenziellen Kunden die Vorfahrt oder schimpft lautstark aus dem Wagen heraus, ist das ein No-Go, denn das wirkt sich auf das Unternehmensimage aus.

Ebenso verhält es sich beim Umgang mit anspruchsvollen und aufgeklärten Kunden. Da diese ihr Wissen gerne mitteilen, sind sie eine Herausforderung für manchen Handwerker. Anstatt genervt zu reagieren, sollten diese aber im Kundengespräch positiv bleiben nach dem Motto „Toll, dass sie das schon so gegoogelt haben, da kann man ja richtig auf Augenhöhe mit Ihnen reden.“ Ich finde, das Mitarbeiter viel zu sehr allein gelassen werden mit den sehr selbstbewussten Kunden da draußen und nicht genügend Handwerkszeug bekommen, wie sie mit den Menschen umgehen sollen. Auch das gilt es als Führungskraft zu vermitteln.

Si: Welches sind Ihrer Meinung nach die typischen Versäumnisse von Führungskräften?

Först: Das größte Versäumnis – es klingt so leicht, ist aber so schwer – ist es Menschen nicht emotional an das Unternehmen oder an sich selber zu binden. Denn in Wahrheit gehen Mitarbeiter oft für den Chef oder Unternehmer zur Arbeit. Wie das erfolgreich gelingt, sieht man derzeit an vielen Start-Ups: Neulich habe ich einen jungen Mann getroffen, der sein Unternehmen führt und richtig dafür geleuchtet hat. Er hat für seinen Job gebrannt, auch wenn er damit noch nicht mal Geld damit verdient und strahlt diese Begeisterung auch auf andere aus.

Ein anderes Beispiel ist die Kieler Woche. Kürzlich habe ich einen Vortrag gehört von den Veranstaltern Point of Sailing – laut deren Aussage sind bei dem Event 360 ehrenamtliche Helfer im Einsatz, die sich eine Woche Urlaub nehmen, damit die Veranstaltung rund läuft, weil sie ein Teil dieser Gemeinschaft sein wollen. Auch hier spielt das Thema Verbundenheit eine große Rolle.

Viele SHK-Unternehmer versäumen es, ihre Mitarbeiter emotional an sich zu binden. Das heißt nicht, dass sie abends ein Bier mit ihren Angestellten trinken gehen müssen, sondern einfach in eine menschlich gute Beziehung zu treten. Es bedarf dazu keinem „wir-haben-uns-alle-lieb“-Kurs. Vielmehr sollte man als Chef ein menschlich klar berechenbares, wertschätzendes Bild abgeben und sich für andere interessieren... wenn sie das schaffen, geben Mitarbeiter Gas und die Fehlerquote sinkt. Gallup hat gerade wieder belegt, dass jeder 2,5. Mitarbeiter Fehler im Unternehmen sieht, diese aber nicht meldet. Das vermeiden Führungskräfte, indem sie im Team eine emotionale Bindung zum Unternehmen schaffen, z.B. durch das Fördern von Stärken, durch Zielvereinbarungen, durch Einhalten von Zusagen, durch eine große Offenheit und Ehrlichkeit. Dazu gehört auch, transparent zu machen, wie es um die Firma wirtschaftlich steht. Aus meiner Sicht ist das ein völlig verschlafenes Potential.

Si: Was steckt hinter dem „Führerschein für Führungskräfte“?

Först: Mit dem „Führerschein für Führungskräfte“ (<http://www.people-foerst.de/business-training/fuehrerschein-fuer-fuehrungskraefte-online-training>) will ich Menschen in der Führungssituation unterstützen darin bestärken ihre Sozialkompetenzen zu etablieren. Das betrifft sowohl Menschen, die schon lange in Führungsposition sind, als auch junge, aufstrebende Führungskräfte (sog. High-Potentials), die von der Uni kommen und wahnsinnig viel Fachwissen mitbringen und oft nicht wissen, wie man eine gute Beziehung aufbaut, weil sie es nicht gelernt haben.

Der „Führerschein für Führungskräfte“ (<http://www.people-foerst.de/business-training/fuehrerschein-fuer-fuehrungskraefte-online-training>) ist ein völlig neues Konzept, das für wirkliche Nachhaltigkeit sorgt. Kurz gesagt: Er ist eine Kombination zwischen Trainingstagen, Onlinetraining und Telefoncoaching, der sich über 90 Arbeitstage streckt und den Weg vom „Ich“ zum „Du“ zum „Wir“ geht. D. h. die ersten 30 Tage lang beschäftigen sich die Teilnehmer mit sich selber. Denn andere führen kann nur, wer sich selber führen kann. In diesem Modul werden Fragen diskutiert wie „was motiviert mich selber?“, „welche Ziele und Werte habe ich?“, „wie denke ich überhaupt?“... zunächst steht die eigene innere Haltung im Mittelpunkt. Denn nur wer seine innere Haltung verändert, schafft sich einen neuen äußeren Handlungsspielraum.

Praktisch ist der Kurs so aufgebaut, dass die Teilnehmer morgens einen kurzen Text (Lesedauer ca. zwei bis drei Minuten) bekommen und daraus eine Übung entsteht. Dann denken sie den ganzen Tag darüber nach, also üben, und abends tragen sie ihre Erkenntnisse wieder ins System ein. Wer das versäumt, dem wird die nächste Übung am folgenden Arbeitstag nicht freigestellt. Das Ganze ist sehr stringent aufgebaut und das ist auch gut so. Ich stehe sozusagen wie ein Trainer an der Seite des Spielfeldes und motiviere die Teilnehmer zum Weitermachen. Alle sieben Tage gibt es einen Zwischentest, damit die teilnehmenden Führungskräfte das Gelernte wiederholen können.

Das Konzept ist sehr abwechslungsreich und lebendig aufgebaut. Wir haben eine Community, in der sich die Teilnehmer austauschen können, es gibt Boni und weitere Überraschungen. Nach den 30 Tagen „Ich“ kommt

das „Du“, dort greife ich einige Themen aus dem „Ich“ wieder auf, z. B. die Themen Ziele, Motivation oder Werte. Darauf folgt 30 Tage das Modul „Wir“, in dem die Teilnehmer sich klar darüber werden sollen, wie sie ihre Mannschaft erfolgreich auf Kurs bringen. Hier bekommen sie ganz klare Instrumente an die Hand. Beispielsweise, wie sie aus Einzelkämpfern ein Dreamteam machen. In dem „Wir“-Modul sollen die Teilnehmer lernen das zu tun, was Jogi Löw immer macht, wenn er viele Einzelspieler aus verschiedenen Clubs zu einem Team eint. Es geht darum Kollegen dazu zu bringen, sich zu unterstützen und zu helfen – und nicht dabei zuzusehen, wie andere an die Wand fahren. Das hat den Effekt, dass im Team intern ein großer Zusammenhalt entsteht. Ein ähnlicher Effekt entsteht nach außen, und das finde ich genauso wichtig für das Team. Ich führe in diesem Zusammenhang gerne die isländische Mannschaft in der letzten Fußball-WM an: Sie waren zwar nicht die kompetentesten Fußballspieler, aber haben eine ganz klare „Wir“-Kraft. Die Fußballer sind im Spiel von der Reservebank aufgesprungen, die Fans von ihren Plätzen und die Zuschauer feuerten ihre Mannschaft immer stärker an. Das Ergebnis: Die Isländer wurden immer beliebter. Und die gleiche Wirkung entsteht auf dem Markt unter Handwerksbetrieben. Wer ein tolles Unternehmen führt, hat auch ein gutes Image als attraktiver Arbeitgeber. Die Kunden merken, dass man bei einem guten Betrieb nicht nur tolle Produkte bekommt, sondern dass dort auch noch eine gute Stimmung herrscht. Aber viel wichtiger ist, dass Fachkräfte aus anderen Unternehmen dort mitarbeiten wollen, wo ein gutes Betriebsklima herrscht. Das zu erreichen ist das Ziel des Kurses. Am Schluss müssen die Teilnehmer eine Prüfung machen und wer die besteht, erhält den „Führerschein“ in Form eines Zertifikates.

Si: Welchen Vorteil bietet Ihrer Meinung dieses onlineunterstützte Konzept?

Först: Ein Tagesseminar ist nice-to-have, aber damit lässt sich die Welt nicht verändern. Neue Synapsen oder neue Gewohnheiten festigen sich erst, wenn man sie über einen bestimmten Zeitraum hinweg trainiert hat. Das ist so, wie wenn man über eine Wiese geht: Das Gras stellt sich sofort wieder auf, wenn man nur einmal darüber läuft. So ist das auch im Kopf. Aber wenn ich über Tage und Wochen immer wieder den gleichen Pfad gehe, habe ich einen Trampelpfad. Und so kann man sich auch die Synapsenbildung im Kopf vorstellen. Es hat mich einige Zeit frustriert, dass ich nicht wusste, ob die Zuhörer meiner Vorträge überhaupt umsetzen, was ich ihnen mit viel Liebe und Engagement vermitteln wollte. Durch mein Coaching im Fußball habe ich gelernt, dass Profispieler jeden Tag trainieren, obwohl sie bereits sehr gut Fußball spielen können. Also sollten wir auch das Wissen, was wir etablieren wollen, täglich üben. Zudem haben mir viele Weiterbildungen in der Neurowissenschaft gezeigt, dass wir gar keine Chance haben ein neues Verhalten zu erlernen, wenn wir nicht wirklich drei Monate daran arbeiten. Das hat mich dann bewogen neben den Vorträgen und Seminaren das onlineunterstützte Training als Nachhaltigkeitsprogramm anzubieten.

Si: Wie können Interessierte an Ihrer Schulung teilnehmen?

Först: Man kann mich firmenintern buchen, aber ich habe auch immer offene Termine, Anfang Juli z. B. in Hamburg, im Winter wieder in Frankfurt a. M. (immer abwechselnd). Unternehmer aus allen Branchen können an diesen Veranstaltungen teilnehmen: Da sitzen dann Bäcker neben Badherstellern oder Bankern. Das ist spannend, denn alle merken, dass sie eigentlich alle das gleiche Problem haben. Aber noch einfacher ist es, an meinem Onlinekurs teilzunehmen. Vor Beginn habe ich ein kurzes Telefoncoaching und schon kann der Kurs starten, egal ab welchem Tag im Jahr. Zu den Preisen: Ohne Start- und Endtag kostet der Kurs 1.111 Euro, mit den beiden Seminartagen und dem Coaching 3.333 Euro.

Eine weitere Möglichkeit, den „Führerschein für Führungskräfte“ zu absolvieren, ist ein aktuelles Angebot der System to win Beratungs GmbH (<https://systemtowin.de>). Am 12.09.2017 findet die Kick-off-Veranstaltung in Seeheim-Jugenheim nahe Darmstadt statt. Die Partner von System to win können von günstigeren Konditionen profitieren und erhalten nach erfolgreicher „Führerscheinprüfung“ eine Rückzahlung.

www.people-foerst.de (<http://www.people-foerst.de>)

Kontakt

People Först

Bahnhofstr. 50

24582 Bordesholm

Tel.: +49 (0)4322 – 69 23 45

Fax: +49 (0)4322 – 69 23 46

E-Mail: Regina-Foerst@People-Foerst.de (<mailto:Regina-Foerst@People-Foerst.de>)

Web: www.people-foerst.de (<http://www.people-foerst.de>)

Für einen guten Zweck

Soziale Verantwortung durch Taten: 2004 gründete Regina Först mit Freunden den gemeinnützigen Verein „Heute ist ein Lächeltag e. V.“, der Menschen in Not hilft. Mit Teilen ihres Honorars unterstützt sie karitative Projekte und leistet persönliche Hilfe. Regelmäßig hält sie Vorträge an Schulen und setzt sich insbesondere für das Wohlergehen von Kindern ein. www.laecheltag.de (<http://www.laecheltag.de>)

© si-shk.de 2017 - Alle Rechte vorbehalten
