

## Referenzprojekte:

### Moderation und Coaching - Automobilzuliefererbranche

Vor und zwischen den unten angegebenen Schritten fand je nach Bedarf kontinuierliches Führungskoaching für Tania Hüngsberg statt. In diesen Coachings ging es u. a. um folgende Themen: Vorbereitung von schwierigen Gesprächen mit Mitarbeitern, Erarbeitung von Strategien zur Unternehmenszielerreichung, Kommunikation im Unternehmen.

#### 1. Schritt: Moderierter Workshop - Kunde meets Techie – 2 Tage

Moderierte Aufschlüsselung der Kommunikationsherausforderungen im Serviceteam. Dabei kamen sehr viele unterschwellige Konflikte zu Tage und mehrere der sprichwörtlichen Gewitter reinigten die Luft. Ein gemeinsam erstelltes Commitment zum Umgang miteinander wurde von allen mit dem 'eigenen Blut' unterschrieben. Das schaffte Raum für Offenheit und gemeinschaftliches Vorgehen zum Thema, was können wir tun, um auch über die Serviceabteilung Umsatz zu generieren, bzw. das Vertrauen, das der Kunde einem Servicemitarbeiter entgegen bringt zu nutzen, um tatsächlichen Bedarf festzustellen.

Die **besondere Herausforderung** bei diesem Workshop war, dass die technischen Mitarbeiter des Unternehmens einem Training keinesfalls aufgeschlossen gegenüber standen, ja sogar vorher Trainer boykottiert hatten. Da die Trainerin durch Ihr Informatikstudium auf gleicher sprachlicher Ebene kommunizieren konnte, war es möglich den Widerstand aufzulösen.

Hilfreich dabei war auch das Jonglieren, das aktiver Bestandteil der Workshops ist und in jeder Hinsicht zur Entspannung führte. Nach zwei Stunden und der ersten Pause mit den ersten Jonglierschritten beruhigte sich die Situation merklich und konstruktives Arbeitsklima ersetzte den Abwehrreigen.

#### 2. Schritt: Moderierter Workshop - Service meets Sales - 1,5 Tage

Zwischen den Abteilungen gab es Kommunikationsprobleme, die hauptsächlich auf Unkenntnis der Schwierigkeiten im jeweils anderen Bereich beruhten. Moderierte Gruppenarbeiten der einzelnen Abteilungen mit anschließender Präsentation führten zu einem neuen Verständnis füreinander. Die anschließende Diskussion auf dieser Basis war sehr fruchtbar und die Ergebnisse wurden von allen Teilnehmern selbst herbeigeführt und als verbindlich angenommen. Gemeinsame, für beide Seiten akzeptable Vorgehensweisen wurden erschlossen und Lösungsstrategien festgelegt.

### 3. Schritt: Moderierte Gespräche der vier Abteilungen - 2 Tage

Jede Abteilung bearbeitete unter Anleitung folgende vier Fragestellungen: Was läuft gut, was läuft noch nicht gut, was wird von den Abteilungen erwartet, was ist man selbst bereit zu investieren. In den folgenden gegenseitigen Präsentationen mit allen Teilnehmern wurde aktives Zuhören gefördert, ergänzt durch Verständnisfragen. Die anschließenden, teilweise sehr emotionalen Diskussionen wurden durch sehr strenge Moderation in konstruktive Ideen und Wege umgesetzt. Das Ergebnis konnte sich sehen lassen => alle zogen wieder am selben Strang und in dieselbe Richtung.

### **Live-Coaching: Präsentationen - IT-Dienstleister - 3 Tage im Abstand von vier Wochen:**

Ziel dieses Coaching war es, konkret anstehende Präsentationstermine von drei Teilnehmern erfolgreich meistern zu lassen. Zu diesem Zweck wurde zuerst die vorbereitete Präsentation überprüft. Dabei wurden der zu zeigende und der zu sprechende Inhalt gemeinschaftlich unter Anleitung bearbeitet und auf die Ziele der Zuhörer und des Unternehmens angepasst. In weiteren zwei Terminen wurde die persönliche Präsentation jedes Teilnehmers optimiert, trainiert und verankert. Dazu gehörte auch, den Unwillen gegenüber dem Präsentieren zu ergründen und in Freiwilligkeit, ja sogar Spaß an der Präsentation umzuwandeln. Wirkungsvolleres, zuhörerorientiertes Auftreten und Freude an der Präsentation waren das Ergebnis.

### **Konfliktmanagement, Teamarbeit - Tochterunternehmen der Stadt München - je 2 Tage:**

Die Gruppen setzten sich aus Frauen aus unterschiedlichen Unternehmen zusammen, die alle mit konkreten Anliegen in diese Workshops kamen. In der sehr unterschiedlichen gemischten Gruppe wurde gemeinschaftlich erst allgemein und dann konkret, u.a. an folgenden Themen gearbeitet: Umgang mit eigenen und fremden Grenzen, Chancen und Risiken des Teamentwicklungsprozesses, positive Energien von Konflikten nutzen, Typische Konfliktverhalten erkennen, Konfliktmethoden finden und an der richtigen Stelle einsetzen, Teamarbeit 'von außen' betrachten.

Dabei haben die Frauen in Kleingruppenarbeit für ihre individuellen Fälle mit Unterstützung der Trainerin eigenständige Lösungsansätze gefunden und deren Umsetzung geplant.