



Messbarkeit von Soft Skills

Paola Paruschke

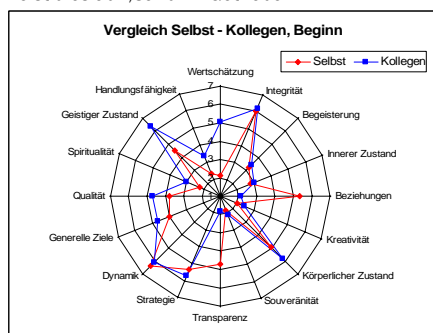
Wir arbeiten mit unseren Klienten an den so genannten „Soft Skills“. Gerade in diesem Bereich ist es besonders schwierig zu objektiven Ergebnissen zu kommen. Ich hatte mir auch schon die Frage gestellt, ob die Ergebnisse, die mit Werkzeugen, wie NLP, Kinesiologie und systemischem Ansatz erzielt werden, tatsächlich objektiv nachvollziehbar und messbar sind. Wir hatten uns immer wieder Gedanken darüber gemacht, ob die Prozesse, die wir mit unserer Arbeit in Gang geschoben hatten, wirklich zur Erhöhung der Arbeitsqualität und letztendlich der Wertschöpfung des Unternehmens führten. Die Teilnehmer waren zwar durchweg begeistert, aber was brachte das Ganze in Zahlen? Ist es überhaupt möglich, persönliche Entwicklung in Euro und Cent zu messen? So machten wir uns auf die Suche.

Die Systematik

Mit fachkundiger Hilfe einer Statistikerin sind wir dieser Problemstellung nachgegangen und haben ein System entwickelt, mit dem wir in der Lage sind, den Prozess und sein Resultat in objektivierter Form zu dokumentieren.

Der erste Schritt im Prozessablauf gilt nun der Beantwortung von Fragebögen, die sowohl vom Teilnehmer, als auch dessen Mitarbeitern, Kollegen, Vorgesetzten sowie seinem privaten Umfeld beantwortet werden.

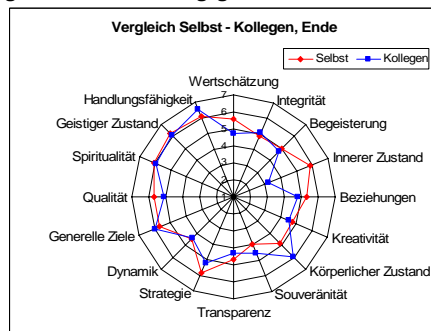
Das bislang bekannte System der 360°-Befragung ist erweitert zu einem „Kugelmodell“, das sämtliche Hierarchiestufen und das soziale Umfeld beleuchtet. Es geht zunächst darum, den Ist-Zustand vor Beginn des Prozesses festzustellen, um zu sehen, welche Abweichungen zwischen Eigen- und Fremdwahrnehmung bestehen. Dort, wo es Abweichungen gibt, ist ein großes Potenzial für Missverständnisse vorhanden. Wenn Eigen- und Fremdwahrnehmung auseinander klaffen, weist dies auf ‚Sand im Getriebe‘ hin.



Die Auswertung der Fragebögen für einen Probanden ergab nachfolgendes vergleichendes Diagramm, in dem Selbst- und Fremdwahrnehmung gegenübergestellt wurden. Bei einigen anderen Mitarbeitern sah es ähnlich aus. Es wurde deutlich, dass die Selbsteinschätzung in der Kategorie ‚Wertschätzung‘ erheblich von jener der Kollegen abweicht und dass ebenfalls signifikante Unterschiede bei ‚Beziehungen‘ und ‚Transparenz‘ bestehen.

Andere Kategorien, wie ‚Souveränität‘, ‚Spiritualität‘ (Was ist der Grund, weshalb es sich lohnt, jeden morgen zu Arbeit zu fahren), ‚Begeisterung‘, ‚innerer Zustand‘, ‚Kreativität‘ wurden als kaum vorhanden eingeschätzt und solche, wie ‚Dyna-

mik‘ oder ‚Strategien‘ dagegen als deutlich ausgeprägt. Der Proband wies deutliche Anzeichen von Aktionismus in seinem Verhalten auf. Die Ergebnisse wurden in Einzelcoachings reflektiert und die Blockaden mit den Mitteln der Kinesiologie balanciert und ausgeglichen.



Danach folgte das nlpK® Training. Inhalte: Kommunikation, Verbindung Bewusstes / Unbewusstes, Erkennung der eigenen Muster - der eigenen Stärken, Übung von Konfliktlösungsmöglichkeiten, Aktivierung der Zusammenarbeit der Gehirnhemisphären, Arbeit mit Glaubenssätzen, Balance des Meridiansystems, Entwicklung eigener Strategien, Erkennen und Entkräften eigener Mythen, Bewusstmachung der eigenen Kreativitäts- und Erfolgsstrategien.

Während des Trainingszeitraums von 10 Monaten bestand die Möglichkeit an Einzelcoachings teilzunehmen. Drei Monate nach Trainingsende wurde dann eine erneute 360°-Befragung nach dem „Kugelmodell“ mit den gleichen Kollegen, Vorgesetzten, Mitarbeitern, Partnern und Freunden durchgeführt.

Die Entwicklungsergebnisse waren gigantisch!

Die Differenzen in den Kategorien ‚Wertschätzung‘, ‚Transparenz‘ und ‚Beziehungsfähigkeit‘ hatten sich ausgeglichen. Die Art und Weise, wie jetzt miteinander kommuniziert und Sachverhalte transparent gemacht wurden sowie die gelebte Wertschätzung füreinander führten dazu, dass eine Atmosphäre des Vertrauens entstand und jeder gern zur Arbeit ging. Die Intensität der ‚Dynamik‘ (Aktionismus) wurde geringer, die Kategorien ‚Begeisterung‘, ‚Kreativität‘ und ‚Souveränität‘ wurden gestärkt. Die ehemals als blockiert be-

wertete ‚Handlungsfähigkeit‘ wurde intensiviert.

Durch die Art der Befragung und die erreichten Ergebnisse wurden weitere Diskussionen im Team angeregt, die so zuvor nicht entstanden waren. Plötzlich stand nicht mehr nur allein der Teilnehmer, der unser Training besucht hatte, im Mittelpunkt; der Prozess gewann neue Dimensionen und verselbständigte sich dergestalt, dass sich Teammitglieder selbst einzuschätzen begannen und ihren Beitrag zum Ganzen kritisch überprüften.

Hieraus entstand ein zusätzlicher Supervisionsbedarf, der die notwendige Klarheit brachte. Reibungsverluste wurden hierbei reflektiert und aufgelöst.

Aus dem privaten Teilnehmerumfeld entstand ein Folgeauftrag, da der Ehepartner den einmal erreichten Zustand der work-life-balance vertiefen wollte. Das Paar traf die Entscheidung, gemeinsam am ersten Teil der nlpK® Ausbildung teilzunehmen: eine weitere Chance für Wellness für die Seele, bessere Kommunikation, den Sinn der Beziehung zu klären und neue Gemeinsamkeiten zu finden.

Auf diese Weise entstand eine auch über das Unternehmensumfeld hinaus neue Form der Offenheit, bei der es erlaubt war, Sachverhalte zu hinterfragen und Mut zum Austausch miteinander zu entwickeln.

Fazit

Messbarkeit schafft Transparenz und Klarheit für den Kunden. Mit einem betriebswirtschaftlich vertretbaren Aufwand ist der Nutzen eines Trainings in Zahlen jedoch nicht zu belegen, zumal ein Teil des Szenarios immer hypothetisch bleibt (was wäre passiert, wenn das Training nicht durchgeführt worden wäre?).

Aber was hat es für Auswirkungen, wenn ein Manager auf einmal klare Entscheidungen trifft und die ganze Mannschaft motiviert führt? Wenn Mitarbeiter Projekte locker abwickeln, die man ihnen vorher gar nicht zugetraut hat?

Die Unternehmerin, von der weiter oben die Rede war, bezeichnete es so: „Ein unbezahlbar Schatz, der zum einen eine Balance zwischen Privat- und Berufsleben schafft, zum anderen große Leichtigkeit bei den Schritten zum Erfolg beschert und darüber hinaus auch noch nachhaltige Wirkungen zeigt.“

Sowohl Teilnehmer als auch Arbeitgeber (Finanzier) erhalten eine neue Referenz in Bezug auf die getätigte Investition: Transparenz wird geschaffen durch einen guten Überblick über den Verlauf der Prozesse und das nachprüfbar Ergebnis der Trainingsarbeit.“

Paola Paruschke, Jg. 1960, in Italien geboren, aus der Physiotherapie kommend, hat Erfahrungen in Körperarbeit, wie Feldenkrais und Alexander Technik gesammelt. Ausbildung als systemische Supervisorin, NLP-Lehrtrainerin und Coaching-Kinesiologin, Systemischer Coach für Familien- und Organisationsaufstellungen. Seit 1990 sowohl in Einzelberatung und Coaching, als auch in Trainings, Projekten erfolgreich tätig. 1995 entwickelte sie das systemische nlpK® Training, leitet das nlpK® Institut in München, hält Vorträge auf internationaler Ebene und bildet u.a. aus in nlpK® (NLP, Kinesiologie und Systemischer Lehre).

nlpK® Institut Paola Paruschke
Wartburgplatz 6 80804 München
Tel. 0180-5 6666 274
Fax 089-360 08 661
info@nlpk.de
www.nlpk.de