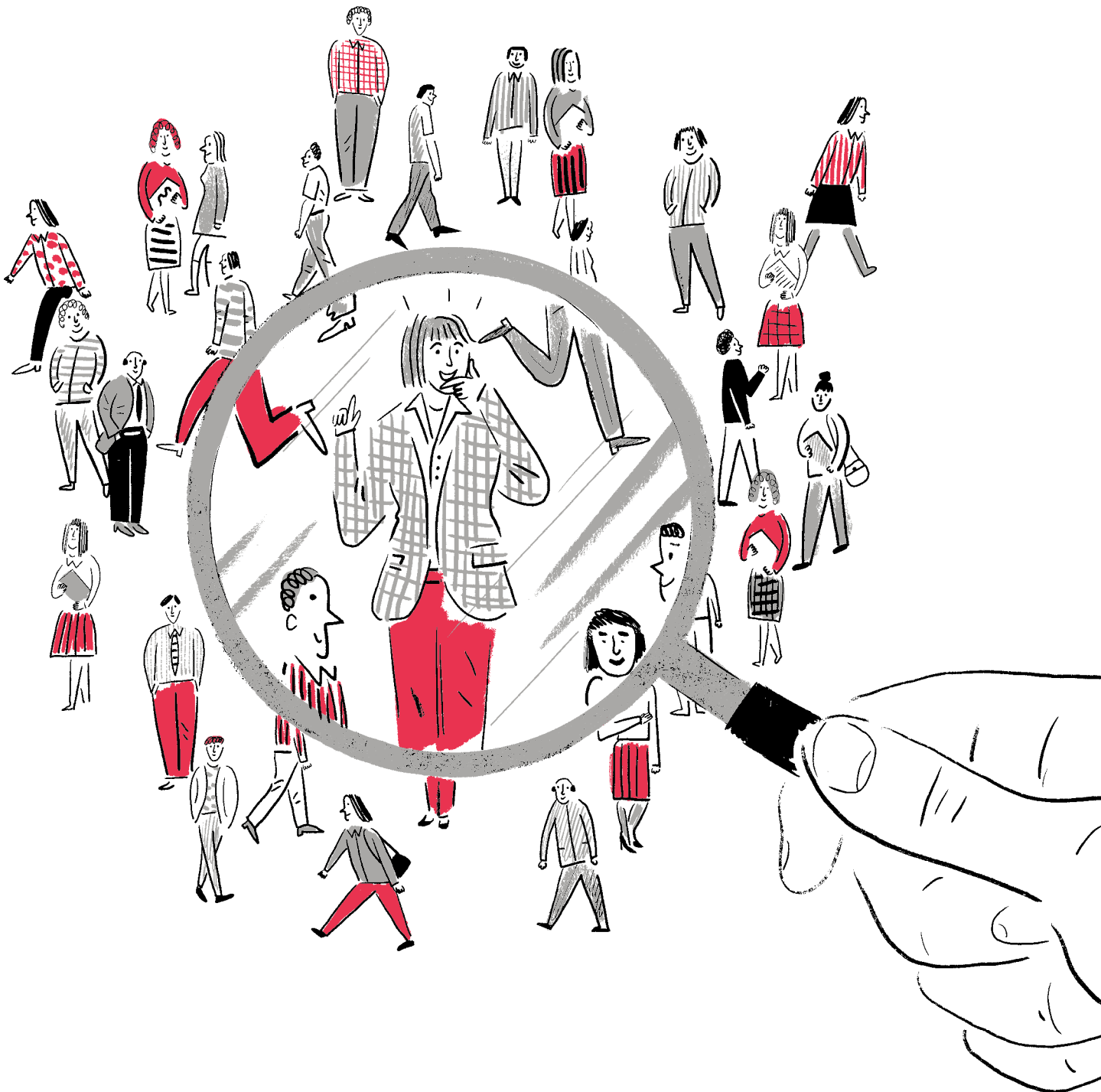


Finde die Qualitätsberater!

Ein paar Zahlen, Daten, Fakten, Thesen zu dem, was die Fraport AG Frankfurt unter Beratungsqualität versteht; und was sie von Coaches und Supervisor/innen erwartet.

TEXT Dr. Ingo Schamberger

KONTAKT Ingo_Schamberger@gmx.de



Das ist die Fraport AG

Die Fraport AG mit Sitz in Frankfurt am Main ist die börsennotierte Betreibergesellschaft des Flughafens Frankfurt am Main. Als Full-Service-Anbieter im Airport-Management gehört sie zu den international führenden Unternehmen im Airport-Business. Umsatz: 2,6 Mrd. Euro. Gewinn: 400 Mio. Euro. Mitarbeiter im Konzern: ca. 22.000. Passagiere am Flughafen Frankfurt: ca. 60 Mio. (Zahlen von 2016).

In diesen Feldern sucht sie externe Beratung

Change Management: Beratung im Rahmen von Veränderungsprojekten.

Coaching: externe Coaches für alle Führungskräfte der Ebene 0 (Vorstand) bis 3 (Abteilungsleiter) (ca. 200 Personen); für gut befundene Coaches werden in einen Coachingpool aufgenommen.

Supervision: wird von sehr wenigen Abteilungen genutzt, z. B. Arbeitsmedizin, psychologische Beratung, Rettungsdienst, Organisationsentwicklung.

(Der Titel „Supervisor/in“ ohne weiterführende Hinweise auf die eigene Coachingkompetenz signalisiert für die Fraport AG übrigens die „Ansiedlung im Non-Profit-Bereich“ und „mangelnde Businessnähe“.)

Das erwartet sie von Supervisor/innen und Coaches (bei der Vorauswahl)

Die Mitgliedschaft in einem Branchenverband (z. B. DGsv, DBVC, dvct). Regionale Nähe und schnelle Erreichbarkeit. Persönliches Bekanntsein. Immer wichtiger wird: Die Ausprägung einer Beratermarke (Fraport schaut auf die Homepage inkl. CV mit Angabe des Lernwegs, der Institute, der Berufserfahrung und klaren Schwerpunkte der Coaching-Tätigkeit). Ebenfalls wichtig: Berufspraktische Felderfahrung – am liebsten durch Tätigkeit als Führungskraft und durch Beratungserfahrung im Profitbereich. Was die Fraport AG gar nicht mag sind öffentliche Auftritte im Internet, welche den Angaben auf der eigenen Homepage widersprechen.

Darauf wird beim Vorstellungsgespräch geachtet

Auftreten: modern, gepflegt, dynamisch, sympathisch.

Haltung: Man sollte Interesse am Auftrag belegen und zeigen, dass man sich mit Fraport beschäftigt hat, außerdem ein Gefühl für das Setting vermitteln; wertschätzender, ressourcenorientierter Umgang mit Menschen sollte selbstverständlich und spürbar sein. Man sollte außerdem keine ideologischen Eigeninteressen haben und keiner Sekte angehören.

Fähigkeiten: Zuhören können und Dinge verständlich machen, Methodenvielfalt ebenso besitzen wie die Souveränität, diese flexibel

einzusetzen („Nichts auf der Hand, viel im Ärmel“); seine eigenen Möglichkeiten und Grenzen kennen; „Anleitungen“ für den Transfer neuen Verhaltens in den Alltag haben; persönliche Referenzen in namhaften Großunternehmen nennen können (die auch kontaktiert werden dürfen); den Eindruck von Handlungsbereitschaft und -fähigkeit vermitteln, z. B. durch professionelle Vorstellung im Teammeeting, durch „Live“-Arbeitsproben o. ä.

Darauf wird im Beratungsprozess geachtet

Transparenz: Klare Struktur im Vorgehen, klare Vereinbarungen; sowie die Fähigkeit, davon bewusst und transparent abzuweichen.

Anschlussfähigkeit und Distanz: Konfliktfähigkeit und -bereitschaft; Ansprechen von dem, was sein könnte. Ein Coach darf „ruhig auch mal den Schnuller wegnehmen“.

Bedarfsabhängiges Vorgehen: abhängig von den sich im Prozess entwickelnden Bedarfen wichtig und wünschenswert: ein Wechsel der Interventionen und Betrachtungsebenen; das Einbringen eigener Erfahrungen und Lösungsideen.

Wirksamkeit: nachhaltige Verhaltenserweiterung und -änderung im Alltag.

So wird evaluiert

Gute Supervision bedeutet: keinen Scherbenhaufen zu hinterlassen, Supervision nicht mit offenen Konflikten zu beenden. Die Arbeitsfähigkeit der Gruppen muss erhalten bleiben!

Gutes Coaching bedeutet: Das Kontraktgespräch erfolgt zwischen Mitarbeiter und Coach. Eine Überprüfung von evtl. vereinbarten Zielen zum Schluss erfolgt zwischen Coach und Coachée.

Man kann sagen: Die Qualität liegt in der Zufriedenheit des Betrachters.

Das geht gar nicht

Ungemäße Settings (z. B. Vorgespräch im Café). Ungepflegtheit (Zigarettenrauch o. ä.). Eigenwerbung mit Prominenten (z. B. „Ich habe den Vorstand XY gecoacht“). Nicht-Einhaltung von Formalia, z. B. falsche Rechnungsstellung.

Sämtliche Informationen entstammen einem Folien-Vortrag von Dr. Ingo Schamberger, gehalten auf dem DGsv-Verbandsforum in Kassel am 21.4.2017.

DR. INGO SCHAMBERGER ist Diplom-Kaufmann (Univ.), interner und externer Berater, seit 2012 Organisationsentwickler bei der Fraport AG, Frankfurt.

**Gute Supervision bedeutet:
keinen Scherbenhaufen zu hinterlassen.**