

# „Ich muss nicht jeden Mist machen!“

Coaching - bevor es zum „Burn out“ kommt.



**Z**ur Vorgeschichte: Nach einem Seminar „Kommunikation in unserem Team“ kam die Personalleiterin auf mich zu und schilderte mir den Fall einer Angestellten der Vertriebsabteilung. Die Mitarbeiterin, Frau Klein\* sei seit mehr als zehn Jahren im Betrieb beschäftigt und galt bisher die Seele des Betriebs mit ca. 100 Mitarbeitern in der Medizintechnik. In letzter Zeit verändert sie sich stark. Ihr

Kommunikationsverhalten wird immer aggressiver und Ihre Kommentare gehen manchmal unter die Gürtellinie, so dass sich andere Mitarbeiter bereits beschweren. Sie hat einige schwerwiegende Fehler gemacht und einen Großkunden fast vergrault, was gar nicht zu ihr passt.

Die Personalleiterin vermutet einen beginnenden Burnout und hat der Mitar-

beiterin Frau Klein ein Coaching bei mir angeboten.

Frau Klein kommt völlig unter Dampf zu mir, sie zeigt eine starke Abwehrhaltung, obwohl sie selbst dem Coaching zugestimmt hat. Sie empfindet das Coaching nicht als Anerkennung ihrer Leistungen und Sorge der Chefin, sondern meint, dass man sie nun auch noch zum Psy-

Stationen	Wenn alles so bleibt wie es ist	Annahme: anders leben - kündigen
Umwelt: Wo?	Jeden Tag Überstunden im Büro, fehlende Anerkennung, Stress, permanentes Telefonklingeln, dumme Sprüche von Kollegen	Zu Hause sein, allein, weniger Geld, keine sozialen Kontakte, drohender sozialer Abstieg
Verhalten: Was ?	Immer für alle und jeden da, bissig aber hilfsbereit, reagiere auf dumme Sprüche mit ätzenden Kommentaren, was mich selbst nervt	Alleine vor dem Fernseher sitzend, ich kann mich kaum auffinden mit jemand zu treffen, schäme mich arbeitslos zu sein
Fähigkeit: Welche?	Multitasking, harmonisierende Art am Telefon, habe für jeden ein offenes Ohr, koche Kaffee, besorge Kekse, und und und... Ich möchte mich aber nicht um Sachen kümmern, die mich nichts angehen, ich will das Chaos hier nicht mehr beherrschen	Möchte weiterhin im Vertrieb arbeiten hier liegen meine Stärken, ich will auch Kunden- und Kollegenkontakt, jedoch weniger Routineaufgaben und klar strukturierte Aufgabenbereiche.
Glaubenssätze, und Werte	„Kollegen müssen für einander einstehen“, „Krankfeiern gibt's nicht“ „man darf nicht immer nur an sich selbst denken“ „Jeder ist ersetzbar“ Werte: Harmonie, Arbeit, Strebsamkeit	„Ich bin gut so wie ich bin, auch wenn ich manchmal die Tür zu mache.“ „Eine Hand wäscht die Andere“, „Wer krank ist bleibt zu Hause!“ Werte: Balance, Gesundheit, Anerkennung
Identität - Selbstbild „Wer bist du?“	Ich bin nur noch eine funktionierende Maschine, die vor sich hin rattert	Ich bin ein wichtiges Mitglied der Firma, meine Arbeitsleistung ist gut und wird anerkannt
Zugehörigkeit: Mit wem fühlst du dich verbunden?	Mit meinem direkten Team komme ich ganz gut klar. Eigentlich mag ich die Jungs alle, aber die nutzen mich auch gerne aus.	Ich kann mir gar nicht vorstellen woanders zu arbeiten, ich sehe das jetzt gar nicht, dass ich woanders zufriedener sein könnte
Vision	Ich werde einfach zusammenbrechen und dauerhaft krank sein. Oder ich mache so viele Fehler, dass die mich rauswerfen	Ich kann zusammen mit der Geschäftsleitung und dem Team die Strukturen soweit verändern, dass ich von Routineaufgaben entlastet werde und mich auf meine Haupttätigkeit konzentrieren kann. Ich muss nicht jeden Mist machen!

Nach der Übung entscheidet sie deutlich für den Verbleib in der Firma, wobei sie für sich geklärt hat, was sie stört und dass ihr insbesondere ihre hilfsbereite Art viele Sonderaufgaben beschert hat, die sie inzwischen nicht mehr leisten kann. Der Geschäftsleitung weiß gar nicht, welche Fülle von Zusatzaufgaben Frau Klein inzwischen erledigt und kann daher auch keine Anerkennung aussprechen – im Gegenteil man wundert sich, warum sie Fehler macht.

Bei einem zweiten Termin erarbeiten wir zusammen was genau an ihrem Arbeitsplatz geändert werden kann, um einen drohenden Burnout abzuwenden und strukturieren das Gespräch mit der Geschäftsleitung vor. Frau Klein arbeitet noch immer in der Firma.

\*Name geändert

choklempner schicken würde... Ich kann sie soweit beruhigen, dass das Gespräch völlig vertraulich sei und dass ich keinen Auftrag habe, was nach dem Coaching passieren soll. Es ist ihre Zeit und sie kann den Inhalt des Coachings selbst bestimmen.

Nach einem längeren Gespräch wird klar, dass sich Frau Klein am Ende ihrer Kräfte

*Nach einem längeren Gespräch wird klar, dass sich Frau Klein am Ende ihrer Kräfte befindet.*

befindet und sie eigentlich nicht mehr rational und sachlich nachdenken kann, sie motzt und beklagt sich nur noch und redet von „die Brocken hinschmeißen..“ – „die sollen doch schauen, wie sie klar kommen...“ und bricht fast in Tränen aus.

Ich schlage ihr eine Übung aus dem NLP (neurolinguistisches Programmieren) vor, um etwas mehr Klarheit in ihre momentane Lage zu bringen und um herauszufinden wie man ihr helfen kann.

Die Übung „Logische Ebenen“ nach Robert Dilts, wird im Gehen durchgeführt, es gibt mehrere Stationen, bei denen gestoppt wird: Umwelt, Verhalten, Fä-

higkeiten, Glaubenssätze, Selbstbild, Zugehörigkeit, Vision.

Bei jeder Station stelle ich entsprechende Fragen zum IST-Zustand, gleich im Anschluss Fragen zur Annahme einer veränderten Situation. (Siehe Kasten)

## Kontakt

### Doris Wimmer

Dipl. Kauffrau (FH)  
NLP Lehrtrainerin  
(DVNLP)



Hochstrasse 13A  
D-78476 Allensbach

Tel. +49 (0)75 339 490 23

kontakt@doriswimmer.de  
www.doriswimmer.de