



Eberhard Hauser

Selbstversuch: Sich in Krisenopfer hineinvertreten

In unserer Arbeit erleben wir keine abstrakte Wirtschaftskrise, sondern wir haben es jetzt sehr konkret mit Menschen zu tun, die persönlich in die Krise geraten sind.

Die Beratungsgesellschaft „hauserconsulting“ in Augsburg gehört mit mehr als 30 Coaches zu den großen Coaching-Instituten in Deutschland. Um die Situation der Betroffenen intensiv zu durchdringen, kamen wir auf unserer diesjährigen internen Jahrestagung Ende April auf eine Idee: Obwohl die Auftragsbücher von Hauserconsulting nach wie vor gut gefüllt sind, taten wir so, als ob unser Institut plötzlich am Abgrund stehe.

Aus diesem Szenario heraus sollten unsere Coaches angesichts eines fiktiven Umsatzeinbruchs ihre Erwartungen an die beiden Geschäftsführer formulieren. Auszüge aus dem „Wunschzettel an die Chefs“:

1. Kein Stilbruch in der Kommunikation oder Kultur. Bei allen angstausslösenden Veränderungen ist Berechenbarkeit eine wichtige Konstante.
2. Alle Fakten und Konsequenzen auf den Tisch. Transparenz und Verfahrens-Fairness tun ihr Übriges. Die Kommunikation muss zeitnah erfolgen. Idealerweise persönlich – mindestens jedoch schriftlich an alle.
3. Individuelle Ansprache. Die Reaktion der einzelnen Beraterinnen und Berater wird unterschiedlich ausfallen. Dementsprechend sollten die Geschäftsführer auch sehr personenorientiert mit den Beratern in den Austausch gehen. Zu be-

rücksichtigen ist zusätzlich die jeweils persönliche Situation der Betroffenen und deren eventuelle Notlage.

4. Auch Chefs brauchen Hilfe. Die Geschäftsführer holen sich aktiv Unterstützung von außen und/oder aus dem Team. Aus dem Team kann zum Beispiel Fachkompetenz abgefragt werden – oder es wird ihm mindestens der Auftrag gegeben, zielgerichtete Informationen zusammenzutragen.

5. Verlässliche Kommunikation. Die Geschäftsführer kommunizieren, wann und in welchen Abständen neue Informationen, erste Zwischenergebnisse und fällige Entscheidungen mitgeteilt werden können.

6. Flexibles Reagieren. Während der Umsetzungsphase finden regelmäßiges Feedback und gegebenenfalls Nachjustierungen statt.

Wir waren überrascht, wie gut wir durch diesen persönlichen Zugang die Topographie von Krisen verstehen konnten. Das hat uns sehr bei der Weiterentwicklung unseres Ansatzes geholfen.

**Eberhard Hauser,
Martin Hagen
Hauserconsulting GbR
Stettenstraße 12
D-86150 Augsburg
Tel. 0821 257500
www.hauserconsulting.com**