

## **Team-Coaching**

### **Kundenattraktivität und Team-Entwicklung**

Die Französisch-Gruppe der Abteilung für Romanische Sprachen einer Schule ist verzweifelt: im letzten Jahr haben sich keine Schüler mehr für Französisch als Maturafach angemeldet, im Jahr davor waren es auch nur drei. Die Spanisch-Gruppe bindet fast alle Schüler. Eltern und Schulleitung sind unzufrieden und drängen die Leiterin der Abteilung, Maßnahmen zur Steigerung der Attraktivität des Französisch-Unterrichts zu ergreifen. Die Eltern halten die Unterrichtsmethodik für veraltet, die Schulleitung vermutet mangelnde Teamfähigkeit, die Französisch-Lehrer selbst halten Spanisch für die leichtere Sprache und die Schüler mögen Französisch einfach nicht. Eine scheinbar ausweglose Situation.

Nach zwei Vorbesprechungen zur Anregung der Veränderungsbereitschaft ermitteln die insgesamt 11 Spanisch- und Französisch-Lehrer und ihre Leiterin im Rahmen eines 1-tägigen Workshops in Kleingruppen wechselnder Zusammensetzung zunächst die jeweils wichtigsten Werte aller Interessensgruppen (Schüler, Eltern, Schule und Lehrer). In einem Brainstorming werden unter dem Eindruck dieser Ergebnisse erste Vorschläge zur Verbesserung der Kundenattraktivität generiert und gesammelt. Ein Rollenspiel, in dem alle Teilnehmer reihum in die Situation von Schülern, Eltern und Lehrern schlüpfen und dabei typische Konfliktsituationen von allen Perspektiven kennenlernen sowie das folgende Feedback steigern die Veränderungsbereitschaft noch weiter. Das führt zu zahlreichen weiteren innovativen Vorschlägen. Im nächsten Schritt werden die Vorschläge nach einigen wichtigen Themenbereichen gruppiert und zu jedem Themenbereich werden mindestens 4 realistische Maßnahmen bis zur Umsetzungsreife entwickelt.

Die gesammelten Vorschläge werden – wieder in Kleingruppen – getrennt nach Wichtigkeit (d.h. Übereinstimmung mit möglichst vielen der Werte aus dem allerersten Schritt des Workshops) bzw. zeitlicher Wirksamkeit bewertet und in eine Matrix nach diesen Kriterien eingetragen. Im letzten Schritt werden die 6 wichtigsten und in kürzester Zeit wirksamen Maßnahmen ausgewählt und gemeinsam mit passenden Zielformulierungen bekanntgegeben. Die Umsetzung ist seit 2 Monaten im Gange, erste Erfolge sowohl intern (Lehrer, Schüler) als auch extern (Eltern) klar erkennbar. Ein Follow-Up nach einem halben Jahr ist vorgesehen.

Die noch in den Vorbesprechungen vielfach zerstrittene Gruppe ist während dieses Workshops wie von alleine zu einem voll kooperierenden Team zusammengewachsen. Das Arbeitsklima ist nachhaltig zum Positiven

gewandelt worden, die Arbeit an gemeinsam entwickelten Zielen hat eine hochmotivierte Mannschaft generiert.

Gesamtaufwand ca. 11 Stunden, Follow-Up voraussichtlich 4 Stunden.

Zurück zu [Team-Coaching](#) und [Team-Entwicklung](#)