

Teamsupervision:

Eine interessante Alternative zum klassischen Kommunikations- und Verhaltenstraining. Passt immer dann, wenn es in Ihrem Team inzwischen eher darum geht ...

- ... das eigene berufliche Denken und Handeln zu reflektieren
- ... die eigene Haltung im Umgang mit Kunden kritisch und konstruktiv unter die Lupe zu nehmen
- ... und dabei gemeinsam verschiedene Verhaltensalternativen in schwierigen Situationen zu entwickeln
- ... durch neue Denkanstöße frischen Wind in die alltägliche Arbeit zu bringen

Was ist's?

Teamsupervision ist ein professionell begleiteter Prozess zur Reflexion des beruflichen Miteinanders in allen Facetten. Ziel ist es, die Fach- und Handlungskompetenz zu erweitern – persönlich und als Team – und die Qualität der beruflichen Arbeit zu verbessern. Und damit auch wieder mehr Freude an der Arbeit zu gewinnen.

Für wen ist's gedacht?

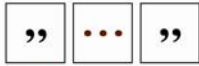
Teamsupervision eignet sich grundsätzlich für alle auf längere Zusammenarbeit angelegten Gruppen. Aufgrund meines beruflichen Hintergrundes habe ich mich spezialisiert auf Teams mit häufigem Kundenkontakt (persönlich oder telefonisch), z. B. im Kundenservice, der medical information oder im Service Center.

Wann passt's?

Themen der Teamsupervision im Customer Service oder Service Center sind beispielsweise

- die Aufgaben des Teams und seine Rolle innerhalb der Organisation: Hier geht es z. B. um Kundenorientierung als Unternehmensleitlinie und wie sie auf die Teamziele herunter gebrochen und umsetzbar gemacht werden kann oder auch z. B. um die Akzeptanz im eigenen Hause
- der Austausch über den Umgang mit schwierigen Situationen im Servicealltag und die gemeinsame Suche nach möglichen sinnvollen Handlungsalternativen. In der Teamsupervision ist dieser Erfahrungsaustausch immer gekoppelt mit der Reflexion des persönlichen Denkens und Handelns und damit dem „bewusst machen“ im Sinne von Professionalität





- die Reflexion der persönlichen Haltung im Umgang mit Kunden ebenso wie mit Kollegen, Mitarbeitern und Führungskräften. Da geht es z. B. um kundenorientiertes Führungsverhalten, die Herausforderung der täglichen Emotionsarbeit oder Mut und Motivation zur aktiven Beziehungsgestaltung
- die Reflexion von Einstellungen, Werten und Glaubenssätzen und ihrer Auswirkungen auf die tägliche Arbeit. Das ist z. B. dann ein wichtiges Thema, wenn es um Outbound-Calls zur Neukundengewinnung oder die aktive Kundenansprache im Inbound geht oder einfach nur ums „Recht-haben“ im Umgang mit Beschwerden
- die Klärung von Störungen und Konflikten im Team und/oder mit der Organisation, z. B. bei Konflikten um die Schicht- oder Urlaubsplanung oder die Auseinandersetzung mit den Arbeitsprozessen und äußerlichen Rahmenbedingungen
- die Verbesserung der Zusammenarbeit durch die Gestaltung positiver Interaktionen und Arbeitsbeziehungen im Sinne optimaler Kommunikation und Kooperation für den gemeinsamen Erfolg

Wie läuft's ab?

Bei einem ersten kostenlosen Informationsgespräch werden der grundsätzliche Ablauf, die beidseitigen Erwartungen und natürlich auch die gegenseitige Sympathie erkundet und danach die grundsätzliche Bereitschaft zur Zusammenarbeit entschieden.

Beginn des Supervisionsprozesses ist ein Gespräch zur Auftragsklärung gemeinsam mit der Teamleitung (und evtl. weiterer Auftraggeber wie der Personalentwicklung), in dem die Ziele der Teamsupervision formuliert und der zeitliche, finanzielle und örtliche Rahmen festgelegt. Ein wesentlicher Punkt ist dabei auch die Regelung der Vertraulichkeit.

Die Anzahl der Supervisionstreffen ist begrenzt, in der Regel mindestens 5 und maximal 10 Sitzungen. Sie finden in regelmäßigen Abständen alle 4 bis 6 Wochen statt und dauern erfahrungsgemäß drei bis vier Stunden.

