KLARTEXT INGEBORG PLÖSSER

„Wir sind permanent überlastet“

Fluch der Technik: Wir sind ständig und überall erreichbar, aber es fehlt am persönlichen Gespräch.

ABENDBLATT: *Noch nie standen Menschen so viele unterschiedliche technische Kommunikationsmittel zur Verfügung wie heutzutage. Und doch regiert oft die Sprachlosigkeit – unter Kollegen, zwischen Chefs und Mitarbeitern, aber auch im Privatleben. Woran liegt das?*

INGEBORG PLÖSSER: Diese Vielfalt an Werkzeugen führt oft zu einer permanenten Überlastung. Von vielen Berufstätigen wird erwartet, daß sie ständig und überall erreichbar sind. Das ist in manchen Situationen zwar gut, aber häufig auch ein Fluch, denn so gibt es im beruflichen und auch im privaten Alltag kaum noch Möglichkeiten des Rückzugs. Viele erleben täglich einen enormen Zeit- und Leistungsdruck. Abschalten, auch kurzzeitig, ist ein Luxus geworden, den sich nur wenige leisten können. Dieses kommunikative Dauerfeuer, das auf die Menschen niederprasselt, führt dazu, daß kaum noch Zeit für die direkte Kommunikation bleibt, das persönliche Gespräch, das Miteinander. Viele Menschen spüren, daß ihre Beziehungen zu Kollegen und Kunden, aber auch zu Freunden und der Familie darunter leiden.

Die gelernte Bankkauffrau Ingeborg Plößer (49) trainiert seit 1988 Führungskräfte in Kommunikation und Konfliktmanagement. FOTO: PRIVAT

ABENDBLATT: *Mehr Kommunikationsmittel bedeuten also keineswegs bessere Kommunikation?*

PLÖSSER: Richtig. Die Qualität der Kommunikation wird auf dem Altar der Technik geopfert. Die Menschen bleiben oft mit ihrem Frust und ihrer Ratlosigkeit allein.

ABENDBLATT: *Nun setzt der Erfolg von Unternehmen doch den erfolgreichen Umgang mit Menschen voraus. Und das bedeutet doch: Führungskräfte müssen gut kommunizieren können.*

PLÖSSER: Ja, aber mehrere Umfragen haben gezeigt, daß es genau an dieser Fähigkeit bei vielen hapert. Mitarbeiter beklagen sich oft zurecht, daß Ihre Vorgesetzten keine Zeit für sie haben, daß sie ihnen gar nicht richtig zuhören, daß sie keine Fragen stellen, sondern alle Antworten zu wissen glauben. Viele Chefs geben den Druck weiter, unter dem sie selbst stehen, und vergessen dabei den Respekt gegenüber ihren Mitarbeitern.

ABENDBLATT: *Worauf führen Sie solche Schwächen in der Führungsarbeit zurück?*

PLÖSSER: Meiner Ansicht nach mangelt es vor allem an kommunikativer Kompetenz. Natürlich haben wir alle das Sprechen gelernt. Aber das reicht nicht. Menschen brauchen in der heutigen Zeit jemanden, der sie unterstützt, der sie berät, der sie fördert und fordert – und dies nicht nach stereotypen Regeln aus dem Werkzeugkasten, sondern individuell, jeweils der Person und Situation angemessen.

ABENDBLATT: *Wollen Sie damit etwa sagen, jeder könnte einen Coach brauchen?*

PLÖSSER: Ja. Die meisten der fünf Millionen Arbeitslosen in diesem Land bräuchten zum Beispiel einen Coach, der ihnen hilft, wieder mehr Selbstvertrauen zu bekommen und klar ihre persönlichen Ziele und beruflichen Perspektiven zu erkennen.

ABENDBLATT: *Befürchten Sie denn keine Inflation des Begriffes Coaching?*

PLÖSSER: Doch, der Begriff wird bereits inflationär behandelt. Inzwischen coacht ja jeder jeden: Führungskräfte ihre Mitarbeiter, Eltern ihre Kinder oder Freunde sich untereinander. Das hat natürlich wenig mit einer Beratung ohne Ratschlag oder der systematischen Hilfe zur Selbsthilfe zu tun, so wie ich Coaching verstehe. Aber es zeigt ganz deutlich: Es ist ein enormer Bedarf vorhanden. Außerdem wandelt Coaching in der Businesswelt spürbar seine Bedeutung: Aus einem schicken Modebegriff ist ein etabliertes Werkzeug der Personalarbeit geworden.

ABENDBLATT: *Ist heutzutage eigentlich Personalführung möglich, ohne coachen zu können?*

PLÖSSER: Coaching ist inzwischen eine Methode geworden, die Führungskräfte noch so nebenher lernen und beherrschen können – das glauben viele jedenfalls. Das geht natürlich nicht. Um erfolgreich coachen zu können, muß ich Grundmuster der Kommunikation verstehen, lernen und erkennen. Ein Coaching-Prozeß verläuft nach genauen Regeln; auch die muß ich kennen und beherrschen. Das erfordert viel Übung. Und außerdem: Ein Coach muß absolut neutral sein.

Interview: MARK HÜBNER-WEINHOLD

ZUR PERSON

Nicht nur ihr leichter Dialekt, sondern auch ihr fröhliches Naturell verraten, daß sie aus Hessen stammt: **Ingeborg Plößer** (49) hat nach der Realschule eine Ausbildung zur **Bankkauffrau** bei der Commerzbank in Darmstadt abgeschlossen und war anschließend vor allem in den Männerdomänen Kreditgeschäft, Baufinanzierung und Firmenkunden tätig. Von 1978 bis 1991 studierte sie an der Fachhochschule Darmstadt **Betriebswirtschaft**, bevor sie als Firmenkundenbetreuerin in die Frankfurter Niederlassung der französischen Geschäftsbank Société Générale wechselte. Anfang 1984 heuerte Plößer bei der BfG-Bank in Hamburg an; heute lebt sie mit ihrem Ehemann Heinz in Eppendorf. Im Anschluß an eine Trainerausbildung machte sie sich im Oktober 1988 mit der Firma IP-Seminare als **Managementtrainerin** in Hamburg selbständig. Ihre Schwerpunkte sind Persönlichkeitsentwicklung in Kommunikation und Führung, Trainer-Aus- und Weiterbildung sowie Team- und Einzel-Coaching. Im August startet die Südfrankreich- und Kino-Liebhaberin eine neue Ausbildung zum Kommunikations-Coach. Informationen unter: www.ipseminare.de *(MHW)*