

Mit virtuellem Coach zu leistungsfähigen Teams

KOMMUNIKATION Eine transparente Kommunikation im Team heisst noch lange nicht, dass auch sensible Themen wie Arbeitsbelastungen, Zusammenarbeit und der Umgang mit den eigenen Ressourcen auf den Tisch kommen. HSLU-Absolventin und Swisscard-Manager Beatrice Zemp geht deshalb neue Wege: Sie arbeitet mit dem virtuellen «Wecoach», um interne Kommunikationsabläufe zu optimieren.

■ Im vergangenen Jahr wagte Beatrice Zemp, Absolventin Corporate Communication an der Hochschule Luzern (HSLU) und Manager Organisational Learning bei Swisscard, sich auf neues Terrain: Zusammen mit zwölf Führungskräften von Swisscard erprobte Zemp den virtuellen «Wecoach», der Teamarbeit und Veränderungsprozesse begleiten soll. Noch vor der Marktreife der Anwendung konnte diese auf Herz und Nieren geprüft werden.

«Offenheit gegenüber technischen Innovationen ist von grösster Bedeutung, wenn man sich entwickeln möchte», sagt Beatrice Zemp. Ihre Dozierenden an der HSLU haben mit praxisnahen Beispielen aufgezeigt, wie wichtig das permanente Hinterfragen von angestammten Prozessen sei. «Das hat mich inspiriert», so Zemp, «das «Wecoach»-Pilotprojekt in meinem Hauptberuf anzupacken und zu realisieren.»

Hält der virtuelle Coach, was er verspricht?

Es galt herauszufinden, ob sich ein virtueller Coach für die Teamarbeit und die Begleitung von Veränderungsprozessen eignet. Dafür wurden die Führungskräfte der Pilotphase bewusst so ausgewählt, dass möglichst viele Bereiche (Finance, IT, HR, Customer Service, Risk), unterschiedliche Kaderstufen (Geschäftsleitung, Abteilungs- und Teamleitung) und Seniorität der Führungskräfte abgedeckt wurden.

Entwicklung des «Wecoach»

Im «Wecoach» stecken das gesammelte Wissen und Erkenntnisse aus jahrelanger Forschung und Praxiserfahrung. Federführend bei der Entwicklung war Georg Bauer, Spezialist für Gesundheitsforschung und betriebliches Gesundheitsmanagement an der Universität Zürich.

«Teams sind das Umfeld, in dem Mitarbeitende und ihre Führungskräfte täglich im Austausch

stehen. Ein positives Arbeitsumfeld fördert die Bereitschaft der Mitarbeitenden, ihre Fähigkeiten in eine Arbeitsaufgabe zu investieren», sagt Entwickler Georg Bauer.

Unterstützende Kolleginnen und Kollegen sowie ein angemessenes Feedback des Vorgesetzten erhöht die Wahrscheinlichkeit, erfolgreich ein Arbeitsziel zu erreichen. Dem gegenüber stünden chronische Arbeitsbelastungen, die die geistigen und physischen Ressourcen eines Mitarbeitenden erschöpfen. Während die positiven Aspekte innovationsfördernd seien, verhinderten die negativen die Innovation.

Der «Wecoach» im Praxistest

Der «Wecoach» soll nun dabei helfen, die positiven und negativen Aspekte der eigenen Tätigkeit und des sozialen Umfelds im Büro zu identifizieren und zu verbessern.

Die Swisscard-Führungskräfte, angeleitet von HSLU-Absolventin Beatrice Zemp, konnten von über-

all auf das Programm zugreifen – sie brauchten lediglich einen Internetzugang und 15 bis 20 Minuten Zeit pro Modul.

Nachdem sie sich mit dem Programm vertraut gemacht hatten, gaben die Manager den Ball an ihre Angestellten: Anhand von rund 40 Fragen zur persönlichen Arbeitssituation, zu Energiefressern und -quellen, zum Teamklima und Wohlbefinden konnte jeder Mitarbeitende seine Sicht der Dinge anonym und ehrlich zum Ausdruck bringen.

Die Führungskräfte erhielten ein Teamergebnis, das als Basis für darauffolgende Workshops genutzt werden konnte. Der «Wecoach» gibt auch hierzu professionelle und praxistaugliche Tipps, wie die Workshops von der Führungskraft wirkungsvoll geplant, durchgeführt und moderiert werden. Es stehen Vorlagen und weitere Hilfsmittel zur Verfügung, die bei Bedarf individuell angepasst werden können.

Wecoach

Der Wecoach (www.wecoach.ch) ist ein webbasierter, intelligenter Coach. Er befähigt Führungskräfte, gemeinsam mit dem Team die Zusammenarbeit, Kommunikation und Arbeitsabläufe zu verbessern. Anhand eines automatisierten Chats führt der Wecoach die Führungskraft durch verschiedene Module der Selbstreflexion, vermittelt Fachwissen zu Arbeit, Gesundheit und Change-Prozessen, stellt Aufgaben und setzt als Basis für die Workshops eine vorgängige Teambefragung ein. Mit der Unterstützung des virtuellen Coachs wird die Führungskraft optimal auf den Teamentwicklungsprozess vorbereitet.

Fazit: Der «Wecoach» hat echtes Potenzial

Beatrice Zemp zeigt sich im Nachgang sehr zufrieden mit dem virtuellen Coach: «Der «Wecoach» eignet sich sehr gut für Führungskräfte, die interessiert sind, sich und ihr Team für die moderne Arbeitswelt fit zu machen», meint sie.

Obwohl – wie jede Neuerung – mit gewissen Herausforderungen verbunden, habe sich die Integration der Anwendung gelohnt: «Durch mein Studium an der HSLU habe ich verschiedene Kommunikationsinstrumente mitgenommen und konnte mit dem Wecoach einen innovativen Weg für die Teamkommunikation ausprobieren», sagt Beatrice Zemp, «und das Feedback der «Wecoach»-Tester zeigt, dass das absolut richtig war.» ■



Beatrice Zemp leitet das Team Organisational Learning der Swisscard AECS GmbH und ist Absolventin des CAS Corporate Communication an der HSLU.