

Interview mit Kereen Karst



Das Interview führte Kathrin Fervers von DIE BOTSCHAFTERIN

Wie sind Sie zum Führungs- und Verkaufs-Coach geworden?

Gestartet bin ich als Betriebswirtin. Ich komme aus dem Verkauf, Kundenservice, Key Account Management, aktiven Telefonmarketing usw. Das ist mein Heimatgebiet. Früh durfte ich Kolleginnen ausbilden, wie sie am Telefon mit Kunden besser sprechen und wirken können. Dabei habe ich gemerkt, dass ich an den anderen Menschen interessiert bin: Was denken sie? Weshalb reagieren sie, wie sie reagieren? Was hindert jemanden, die Arbeitsanweisung umzusetzen? Was fühlt jemand, der gerade so schlecht über einen Kunden redet?

Ich habe gemerkt, dass ich Menschen gern beobachte und studiere. Ich realisiere genau die Wirkung von Worten, Körpersprache, Gesichtsausdrücken, ich sehe und spüre schnell Hintergründe von Taten, Bedürfnisse und Motive von Menschen auf. Das ist mein Talent. Ich erkenne, um was es eigentlich geht und kann das auch kommunikativ gut und auf den Punkt verständlich einbringen. So entstanden die ersten Coachinggespräche. Menschen haben sich mir anvertraut, weil sie sich endlich verstanden und gesehen gefühlt haben. Und so habe ich mich ausbilden lassen, zwei Coachingausbildungen und viele psychologische Zusatzausbildungen absolviert. Und habe gemerkt: DAS ist mein Ding! Eigentlich nicht verwunderlich, als Kind wollte ich schon Psychologin werden.

Was begeistert Sie an Ihrem Job?

Vor allem die 1:1 Arbeit im KARSTING, klassischen Coaching und im Coaching on the Job. Nah dran zu sein am Menschen, zu bewegen und selbst bewegt zu sein. Wirkungen direkt sehen und spüren zu können, Feedback zu bekommen. Und damit: Aha-Erlebnisse begleiten, und dabei sein, wenn Menschen sich öffnen, sich mir öffnen, und so zu sich selbst kommen. Es ist wunderbar, das mitzerleben.

Welche Qualitäten braucht ein guter Coach?

Ein guter Coach hat selbst einen Coach! Und ist geübt darin, seine eigenen Reaktionen wie Gefühle, Gedanken und Handlungen von denen seines Gegenübers trennen zu können. Klarheit und ein möglichst hohes Bewusstsein über seine eigene Person machen ihn zu einer reflektierten und gereiften Persönlichkeit.

Ich glaube, er hat vor allem Empathie und einen klaren Menschenverstand. Eben ein Herz auf zwei Beinen – die Beine bringen etwas, das berührt, in Bewegung!

Ein guter Coach hat am besten ein Doppelpack an Wissen im Rucksack: erstens Praxiserfahrung, eigenes Unternehmerwissen und zweitens eine oder mehrere fundierte Coachingausbildungen oder Psychologieausbildungen.

Welche Erfahrungen machen Sie bei Coachings immer wieder?

Dass Menschen es nicht gewohnt sind, zu reflektieren UND es auch anstrengend ist, sich selbst zu hinterfragen. Mir ist es ein Rätsel, weshalb in Schule und Studium diese Schlüsselkompetenz nicht trainiert wird. Und ich bekomme von meinen Coachees immer wieder zu hören: „Sie motivieren mich und geben mir Kraft. Ihre Fragen sind zwar anstrengend, aber sie helfen mir. Und Sie verstehen mich so gut.“

Warum entscheidet sich jemand, einen Coach zu buchen?

Coaching kann man leider schlecht erklären, Coaching muss man erleben! In meinem Coaching-Alltag kommen z.B. Führungskräfte vor, die möchten professioneller kommunizieren, weil sie feststellen: sie werden nicht verstanden, ihre Arbeitsanweisungen werden falsch ausgeführt. Oder eine Führungskraft möchte das Jackett der Geschäftsführung vollends ausfüllen und sucht noch nach Lösungen für schwierige Situationen. Zum Beispiel hat jemand sogenannte „schwierige Mitarbeiter“ und läuft immer vor die Wand, weil die Kommunikation nicht klappt. Oder es handelt sich um Führungskräfte, die eine neue Aufgabe übernehmen, ein größeres Team bekommen und gut gerüstet in diese Aufgabe gehen wollen. Coachings werden auch genutzt von Verkaufsleitern, die Instrumente suchen, um das Spannungsverhältnis zwischen schnellem Erfolg und Geduld für Mitarbeiter optimal zu gestalten ...

Warum tun es viele Führungskräfte nicht?

Es sind zwei Dinge: Viele kennen Coaching nicht. Oder sie kennen es und glauben, sie brauchen ein Problem, um ins Coaching zu gehen – und DEN Makel haben natürlich die wenigsten ... Das ist sehr schade, denn Coaching ist ein wertvolles Geschenk, höchst potential-orientiert, das als Standard-Entwicklungsinstrument jährlich für jede Führungskraft genutzt werden sollte.

Wie sehen Sie die Zukunft der Personalentwicklung?

Wissen und Fähigkeiten sind die wichtigsten Produktionsfaktoren der Zukunft, vor allem in den hoch entwickelten Ländern. Es geht bei uns um die Frage: Wie gut schaffen Führungskräfte es, ihre Mitarbeiter zu aktivieren, bei all den Veränderungen und immer schneller steigenden Herausforderungen. Auch in virtuellen und globalen Teams. Personalaktivierung ist eine DER Zukunftskompetenzen.

Was sind die Herausforderungen für Führung und Verkauf?

Die besten Verkäufer werden oft zum neuen Chef. Fachkompetenz reicht aber nicht, um eine gute Führungskraft zu sein.

Was ist Ihre Antwort auf diese Herausforderung?

Führungskräfte müssen lernen, auch Personalentwickler zu sein und ihre Mitarbeiter entwickeln zu wollen können – und es auch aktiv zu tun. Führung heißt Gespräche führen. Qualifizierte Gespräche. Dabei helfe ich, z.B. mit KARST!NG.

Was ist das Besondere an der Entwicklungsarbeit von Kereen Karst?

Die Kombination aus Praxiserfahrung und praktischer Lösungshilfe, dem notwendigen Maß an theoretischem und psychologischem Wissen, eine hohe Portion Dynamik, mit der ich es erreiche, Menschen zu öffnen, Sympathie und Vertrauen schnell zu gewinnen – das macht meine Arbeit erfolgreich.