



Masterlehrgang „COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im Juni 2010

BEZIEHUNGSCOACHING

Kann ein externer Coach die Kommunikation zwischen zwei Hierarchien (Chef/innen und Assistent/innen) verbessern?

Silvia Spiess

office@silviaspiess.at

Zusammenfassung:

Einen hohen Stellenwert nimmt das Thema Kommunikation in der Zusammenarbeit zwischen Chef/innen und Assistent/innen ein. Durch einen ständigen Wandel in der Arbeitswelt, einen vermehrten Zeit- und Leistungsdruck, bleibt das persönliche Gespräch immer öfters auf der Strecke, was zu einem gestörten Kommunikationsverhalten führen kann. Die vorliegende Arbeit hat zum Ziel, aufzuzeigen, welche unterschiedlichen Faktoren zu kommunikativen Verständigungsproblemen zwischen den zwei Hierarchieebenen, Chef/innen und Assistent/innen, führen können. Im Rahmen eines theoretischen und eines empirischen Teils wird der Fragestellung nachgegangen, ob der Einsatz eines externen Coachs die kommunikativen Verständigungsprobleme zwischen diesen beiden Hierarchien verbessern kann. Dazu wurden Chef/innen und Assistent/innen aus unterschiedlichen Organisationen befragt. Das Ergebnis der Befragung zeigt auf, dass der Einsatz eines Coachs auf der Ebene von Chef/innen durchaus Beachtung findet. Was den Einsatz eines externen Coachs bei kommunikativen Verständigungsproblemen auf der Ebene der Assistent/innen betrifft, lässt sich aus der Befragung ableiten, dass dies von Assistent/innen zwar durchaus gewünscht wird, die Umsetzung in die Praxis durchaus jedoch noch ausbaufähig ist.

Abstract:

Communication plays a significant role in determining how well an executive and his or her assistant work together. Today however, the ever-changing nature of our working world and the rising pressure to achieve even more in less time combine with increasing frequency to result in a lack of face-to-face conversation, which may lead in turn to a general impairment of communication between the parties. The aim of this thesis is to identify the different factors which may lead to difficulties in communication between the hierarchical levels of management and assistance, and to discuss, from both a theoretical and empirical perspective, the question of whether support from an external coach can resolve the communication problems between these two levels.

To this end, executives and assistants from different organisations were interviewed. The results of these interviews indicate that the idea of working with an external coach at a management level certainly attracts interest. However, while the interviews clearly show that the help of an external coach to resolve such difficulties with communication would also be favoured in theory by their assistants, in practice there is considerable room for improvement in such support actually being implemented.