

Ist es Coaching oder Consulting?

In welchen Situationen welcher Beratungstyp am besten passt – Einige hilfreiche Vorschläge

Nicht immer ist es einfach, zwischen Consulting und Coaching zu unterscheiden. Oft hilft dem Klienten eine Mischung aus beidem. Auf was es dabei ankommt, ist hier näher beschrieben.

Viele Berater – ob extern oder intern – kennen diese Situation: Ein Kunde steht vor einem Problem und erwartet von seinem Coach hilfreiche Vorschläge für die Lösung, was eigentlich Consulting impliziert. Oder auch folgende Konstellation: Ein Berater ist explizit für Consulting-Tätigkeiten engagiert worden. In einem aktuellen Problem oder Thema seines Kunden erkennt er jedoch: Hier hilft es dem Kunden weniger, Ratschläge zu geben, besser noch wäre für den Kunden eine Hilfe zur Selbsthilfe, was eigentlich Coaching beinhaltet.

Mit folgenden Hinweisen fällt die Einteilung und Begleitung im Beratungsprozess einfacher und der Coach/Consultant behält den Überblick im komplexen Zusammenspiel zwischen sich, dem Klienten und dem erörterten Anliegen.

Sich kontinuierlich die C-Frage stellen

Der Berater hat sich fortwährend, insbesondere an für den Kunden bedeutsamen Punkten (schwierige Entscheidung, Meilensteine), zu fragen: Was hilft dem Kunden aktuell mehr? wenn ich ihn coache oder wenn ich ihn „consulte“? (mit der Implikation dass der Berater beide Lösungsansätze anbieten kann)

Den Kunden bewusst entscheiden lassen

In vielen Fällen kann es durchaus helfen, den Kunden in einer Problemsituation bewusst entscheiden zu lassen: „Wollen Sie jetzt – zu diesem Thema – von mir einen Ratschlag? Oder wollen wir gemeinsam einen Weg gehen, auf dem Sie die Lösung selbst erarbeiten? Was wird Ihnen voraussichtlich schneller und umfassender helfen?“ Vorteil dieses Vorgehens: Wir zeigen dem Kunden unseren Respekt, regen seine Lösungsressourcen an und öffnen uns Lösungen, die der Kunde selbst sieht (und wir vielleicht noch nicht).

Die jeweils andere Beratungsart bewusst ins Spiel bringen

Wie eingangs dargestellt, sind Coaches und Consultants oft mit Themen der anderen Beratungsart konfrontiert. Wenn ich als Consultant beispielsweise erkenne, dass ein temporäres Coaching für den Kunden – jetzt gerade – hilfreicher wäre, ist es sinnvoll, dieses bewusst im Gespräch anzubieten und einzuführen. Ein möglicher Einstieg wäre: „Sie haben mich für diese Aufgabe als Coach engagiert. Wir haben nun viele Punkte für Ihre mögliche künftige Entwicklung im Unternehmen erarbeitet, die Ihnen im Rahmen einer „Hilfe zur Selbsthilfe“ nützen können. Wenn Sie möchten, verlasse ich nun für eine kurze Zeit meine Rolle als Coach und mache ich Ihnen nun – aus meiner bisherigen Erfahrung – einige Ratschläge, die eher Consultingcharakter haben und die Ihnen zur Karriereorientierung dienen können...“

Dem Kunden ein Gesamtpaket anbieten

Wenn Sie bisher ausschließlich Consultant waren, lernen Sie einige grundsätzliche Coachingtechniken hinzu. Umgekehrtes gilt für Sie als Coach.

Im Fokus der Beraterarbeit steht die positive Entwicklung des Kunden. Diesem helfen oft eine Mischung aus verschiedenen Beratungsansätzen, zu denen gleichermaßen Coaching und Consulting gehören.

Der Autor, Matthias von Mitzlaff, ist erfahrener Projektleiter, Change Manager und Coach. Aktuell ist er im Bereich Supply Chain Management der IBM GBS tätig.

© 2009 Matthias von Mitzlaff. Alle Rechte vorbehalten.