

»Ich **FEIERE** chaotische Zustände«

Mit einem besonderen Coaching-Konzept möchte Christin Kühn Handwerkschefinnen und -chefs aufs nächste Level heben. Dabei verursacht die Prozessexpertin erst mal viel Chaos. Ein Gespräch mit Zauberstab und Konfetti.

Interview **Patrick Neumann** Fotografien **Lisa Hörterer**

handwerk magazin: Frau Kühn, die Zeiten sind ohnehin schon ziemlich chaotisch, auch in einigen Handwerksbranchen geht es turbulent zu. Dennoch möchten Sie Unternehmerinnen und Unternehmer mit Ihrem „Chaos Coaching“ aufs nächste Level bringen. Muss ich erst meine Komfortzone verlassen, um nachhaltig Veränderungen anstoßen zu können?

Christin Kühn: Natürlich ist in den Betrieben momentan eine Menge los – es bebt und wackelt. Aber: Ist ein Betrieb gerade in chaotischen Zuständen, dann feiere ich das erst einmal. Warum wir diesen Zustand zusammen feiern? Das Chaos bietet einfach die größtmögliche Chance auf Veränderung. Alle sind hellwach und bestrebt, das Chaos zu ordnen und aufzuräumen. Das heißt: Es ist etwas in Bewegung gekommen. Zudem ist es für mich wichtig, zwei Arten von Chaos zu unterscheiden: das schleichende, ziellose Chaos – das will ich auch nicht. Ich will kurzzeitiges, zielgerichtetes Chaos anzetteln. Ganz wichtig dabei am Anfang: Für welches Ziel sind wir wirklich bereit, unser Verhalten zu ändern? Für den Umzug in unser Traumhaus sind wir zum Beispiel gerne bereit, das kurzzeitige Umzugschaos auf uns zu nehmen.

Zur Person

Christin Kühn, Jahrgang 1987, hat sich 2021 mit „360 Grad Chaos Coaching“ selbstständig gemacht. In ihrer Rolle als Energiebooster, Spiegel, Motivator und Wegbegleiter möchte die Coachin und ausgebildete Gestalttherapeutin auch kleinere Handwerksbetriebe pushen und ihnen praktikable Lösungen für Problemstellungen an die Hand geben. „Ich bin gerne anders“, verrät Kühn, die zum Beratungstermin mit Zauberstab, Wunschbuch und Konfetti reist. In ihrer Expertenbox seien 15 Jahre Erfahrung im Immobilien- und Prozessmanagement, Empathie, der Blick über den Tellerrand als Therapeutin sowie eine ganze Lagerhalle voller Werkzeuge.

Stellen Sie dieses schleichende Chaos in vielen Handwerksbetrieben fest?

Ja, auf die Einflüsse von außen ist man ja erst einmal nicht vorbereitet. Man hat etwa zu wenig Fachwissen oder zu wenig Manpower für ein Thema und versucht dann, ohne Konzept damit klarzukommen. Es fehlt an Prozessabläufen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten. Das sorgt am Ende für lang anhaltendes Chaos. Man arrangiert sich also irgendwie und bleibt in seiner Komfortzone. Bei

mir heißt es jetzt: Achtung, raus aus der Komfortzone!

Zuerst der Zauberstab, dann die Konfettikanone hier im Raum: Sie mischen also den Laden erst einmal komplett auf. Wie sind die Reaktionen aus dem Handwerk auf diesen progressiven Ansatz?

Natürlich war das auch für mich am Anfang mutig, gerade dies im Handwerk so zu machen. Aber letztens habe ich erst wieder bei einem Seminar mit 20 gestandenen Handwerkern meinen pinken Zauberstab herausgeholt, ihn denen in die Hand gedrückt und gesagt: „So, Ihr dürft jetzt Euren Wunschkunden gestalten!“ Jeder hat diesen Zauberstab ganz selbstverständlich in die Hand genommen und einfach drauflos gewünscht. Es funktioniert!

Welche Einstellung muss ich als Teilnehmerin oder Teilnehmer dafür mitbringen?

Ganz klar: Mein Ansatz des Chaos-Coachings polarisiert. Natürlich sind da einige skeptisch und wissen nicht so richtig, damit etwas anzufangen. Das ist aber völlig in Ordnung, denn ich will ja mit denen arbeiten, die offen für Neues sind, die Veränderung wollen und nicht in >



Krisenzeiten den Kopf in den Sand stecken. Ganz wichtig dabei: offenes, ehrliches Feedback und Klartext hören zu können. Das ist für viele Chefs nicht so einfach.

Spüren Sie anfangs eine Reserviertheit diesem neuen Ansatz gegenüber?

Natürlich gibt es am Anfang eine Reserviertheit, viele sind zunächst überfordert. Aber wer sich darauf einlässt, erkennt, welche unbekanntes Türen sich durch diesen Weg öffnen und wie sich durch Chaos neue Strukturen und Abläufe etablieren und eine geordnete Organisation entsteht, die den Handwerksbetrieb effektiver und effizienter macht.

Hätten Sie ein Praxisbeispiel parat?

Ein Unternehmer hatte riesige Probleme mit dem Forderungsmanagement – im siebenstelligen Bereich, das Wasser stand ihm bis zum Hals. Genau dieser Unternehmer hat den Knall gebraucht, es ging ja um alles oder nichts. Was ist Dein Wunsch? Damit haben wir losgelegt. Sein Wunsch war es, dass die Forderungen halbiert werden und die Kunden die Rechnungen pünktlich und gerne bezahlen. Diese Wunsch-Ausarbeitung führte dazu, dass ihn seine Vision durch das folgende zielgerichtete Chaos mit Aufräumaktion und schwierigen Kundengesprächen getragen hat. Das Ergebnis: Wir konnten in wenigen Monaten die Forderungen halbieren und den Prozess zur Rechnungsstellung sowie Nachverfolgung von offenen Rechnungen zukunfts-

»Bei mir heißt es: Achtung, raus aus der Komfortzone!«

Christin Kühn möchte mit ihrem progressiven Ansatz unbekanntes Türen öffnen.

fähig aufstellen. Beispielsweise können jetzt Kunden kleine Aufträge gleich direkt vor Ort mit EC-Karte bezahlen.

Der Unternehmer mit seinem Forderungsmanagement, Ihr Wunsch-Tool und Ihr Wunschbuch – warum funktioniert dieser Wunsch-Dir-was-Ansatz so gut?

Ja, es ist: Wunsch Dir was! Und es ist der erste Schritt, das Ziel glasklar zu definieren. Dabei braucht es Ausschmückungen, Bilder, Emotionen. Das ist extrem schwierig, denn die Leute haben das Wünschen verlernt. Außerdem sind die Schritte zwei und drei ganz wichtig: Was muss ich als Nächstes tun, diesen Wunsch in Erfüllung gehen zu lassen? Und drittens: Daraus folgende Impulse muss ich jetzt konsequent umsetzen – ohne Wenn und Aber.

Lassen Sie uns bitte tiefer ins Thema Wunschbuch einsteigen. Welche Erkenntnisse werden dadurch gewonnen?

Bei der Formulierung von Wünschen kommen oft alte Glaubenssätze, Vorbehalte und Barrieren hoch. Diese zeigen,

was uns dabei bremst, das nächste Level zu erreichen, und genau da setze ich den Hebel an. Zudem stößt das Wunschbuch durch die Visualisierung und Belegung mit Emotionen einen Manifestierungsprozess an. Jeder Handwerkschef hat die Zukunft selbst in der Hand.

Kommen wir zu Ihren Kunden: Wie nehmen Sie Handwerkschefinnen und -chefs aktuell wahr?

Sie sind ganz große Kümmerer, die sehr für ihren Job brennen. Das ist ganz große Klasse im Handwerk! Und ein großer Unterschied zu anderen Branchen. Was ich natürlich auch wahrnehme, ist diese Überforderung, dieses Am-Limit-Sein. Es kommen so viele neue Aufgaben auf sie zu, die nicht in ihrer „Zone of Brilliance“ sind, zum Beispiel die Digitalisierung oder Dokumentationspflichten. Sie wollen ja Farbe an die Wand bringen und nicht nur Briefe schreiben.

Wo gibt es aus Ihrer Sicht den größten Handlungsbedarf?

Am allerwichtigsten ist es aus meiner Sicht, nicht den Wandel vom Handwerkermarkt zum Kundenmarkt zu verpassen. Momentan bettelt der Kunde noch förmlich darum, dass er einen Handwerker bekommt. Aber das wird sich drehen. Handwerksbetriebe sollten sich spätestens jetzt als moderne, lösungsorientierte und kundenorientierte Unternehmen aufstellen, damit sie sich von der Masse abheben.

Ein festes Ziel vor Augen – ist das die Botschaft, die Sie abschließend allen Leserinnen und Lesern mitgeben möchten?

Die Hauptbotschaft ist: mit glasklarem Ziel in Richtung Chaos-Beseitigung und Next Level zu gehen. Denn mit diesem festen Ziel vor Augen kann ich noch viele Erdbeben links und rechts aushalten – ansonsten gehe ich unter. Zudem nenne ich immer die fünf As: Angenehm andersmachen als alle anderen. **hm**

patrick.neumann@handwerk-magazin.de



Online-Rubrik Management

Egal, ob zentrale Herausforderungen fürs Handwerk oder Arbeitskleidung als Imagefaktor – hier gibt's die Infos: handwerk-magazin.de/management



»Das Chaos bietet
einfach die
größtmögliche
Chance auf
Veränderung.«

Coachin Christin Kühn hat beim
Beratungstermin Zauberstab,
Wunschbuch und Konfetti im Gepäck.