

Auftragsklärung

Z.E.N.T.R.A.L.-Format

Das Z.E.N.T.R.A.L.-Format ist eine Methode zur Auftragsklärung von Martina Schmidt-Tanger.

Dieses Modell dient der Strukturierung einer Auftragsklärung. Dieses Strukturmodell wird in den ersten Coaching-Sitzungen eingesetzt, um weiteres Vorgehen sinnvoll planen zu können. Die Fragetechnik kann auch innerhalb eines Telefongesprächs genutzt werden, allerdings sollte dabei nicht eine Viertelstunde überschritten werden.

Z.	=	Ziel der Maßnahme	Wohin?
E.	=	Effekte der Zielerreichung	Wozu?
N.	=	Nutzen/Gewinn des Problems	Warum noch immer?
T.	=	Tiefe bzw. vermutete Ursache des Problems	Woher?
R.	=	Bisheriger Ressourceneinsatz	Womit?
A.	=	Auswirkungen des Leidens	Was noch?
L.	=	Leiden, die Symptome selbst	Was?

► Die Fragen werden in der umgekehrten Reihenfolge zu den Buchstaben oben gestellt!

- „Leiden“
- „Auswirkungen“
- „Ressourceneinsatz“
- „Tiefe“
- „Nutzen“
- „Effekt der Zielerreichung“
- „Ziel“

C.L.E.E.R.-I.T-FORMAT

Das C.L.E.E.R.-I.T.-Format ist eine Methode zur Auftragsklärung von Martina Schmidt-Tanger.



Zielgenauigkeit (Pixabay: © Eluj)

Um eine erfolgreiche [Auftragsklärung](#) zu erzielen, gibt es bestimmte Raster, die benutzt werden können, seien sie nur für den Coach selbst oder auch zur Veranschaulichung

gegenüber des Klienten. Präzise Fragen müssen formuliert werden, um die [Ziele](#) und Absichten des Coachee auszuarbeiten. Denn vor allem an der Auftragsklärung zeichnet sich der weitergehende [Erfolg](#) des Coachings ab. Alle Fragen können im Erstgespräch näher betrachtet werden. Der Coach muss in der Lage sein viel zwischen den Zeilen zu lesen. Am Ende sollte das Ziel mit fünf Schwerpunkten definierbar sein, man nennt sie auch die "fünf Freunde". Und zwar soll das Ziel:

- Positiv formuliert sein
- Einen klaren Kontext haben, in dem das Ziel formuliert wird
- Realistisch für die Person erzielbar sein
- Kriterien der Zielerreichung sollten erkannt werden
- Ausreichend Ressourcen müssen vorhanden sein (Zeit, Geld, Engagement, Unterstützung zur Umsetzung)

Um ein so klar formuliertes Ziel herausarbeiten zu können, wird sich an dem C.L.E.E.R.-I.T.-Format orientiert.

Das C.L.E.E.R.-I.T.-Format bedient sich an den W-Fragen:

C.	=	Contact	Wie?
L.	=	Leiden, Symptome	Was?
E.	=	Entwicklungsgeschichte	Woher?
E.	=	Effekt der Veränderung	Wozu?
R.	=	Ressourcen	Womit?
I.	=	Identifizierte Person	Wer?
T.	=	Target, Ziel	Wohin?

1. Contact: Wie wollen wir im Klärungs-/Akquisitionsgespräch vorgehen?

- Wie viel Zeit ist vorgesehen?
- Mit wem spreche ich eigentlich?
- Sind die richtigen Personen (Auftraggeber, Geldgeber, Inhaltsgeber) anwesend, um entsprechende Entscheidungen zu treffen?
- Was ist das Ziel des Gesprächs, z.B. der Auftrag für eine konkrete Maßnahme, oder sollte der Coach sich nur mal vorstellen?

2. Leiden: Was ist das konkrete Problem?

- Was ist (sind) das (die) augenblickliche(n) Symptom(e), das offensichtliche Leiden, die momentan schwierige Situation?
- Welche Auswirkungen hat das Problem?
- Was/Wer ist zusätzlich noch negativ dadurch beeinflusst?

3. Entwicklungsgeschichte: Woher?

- Welche Vermutungen gibt es über die Ursache des Problems?
- Wo rührt das Problem her, wodurch und wie ist es entstanden?
- Wie lange existiert das Problem schon?
- Was wird als Auslöser für die Symptome angenommen?
- Welche Kausalitäten bei der Problementstehung werden angenommen?

4. Effekte: Wozu soll die Veränderung führen?

- Was sollen die Auswirkungen der Maßnahme sein?

- Welche Effekte sollen damit erreicht werden?
- Sollen außer dem gewünschten Effekt auf den Coachee noch andere Effekte eintreten?
- Woran würden die Auftraggeber erkennen, dass die Maßnahme erfolgreich ist?
- Wie würde sich das auswirken? Wofür ist das wichtig im Unternehmen?
- Gibt es noch andere, eventuell negative Effekte, die auftreten könnten?

5. Ressourcen: Womit soll die Veränderung stattfinden?

- Was ist bisher schon unternommen worden?
- Wurden schon andere Maßnahmen in Betracht gezogen, wie z.B. [Coaching](#), Training, Unterricht, Gespräche?
- Gibt es Vorstellungen über die Art des Vorgehens?
- Wessen Idee war das Coaching/Training? Was war der Auslöser hierfür?
- Welche Ressourcen stehen zur Verfügung? Wie viel Zeit, Geld, Engagement und Bereitschaft sind zur Veränderung vorhanden?
- Welche Vorstellungen über den Zeitbedarf für diese Veränderung gibt es?
- In welchem Zeitfenster soll die Veränderung vonstatten gehen? Ist das realistisch?

6. Identifizierte Person: Wer?

- Wer wird als „Symptomträger“ identifiziert?
- Bei welcher(n) Person(en) soll(en) die Veränderung(en) stattfinden?
- Wieso verdichtet sich das Problem auf xy?
- Gibt es noch jemanden, der beteiligt ist?
- Liegt es am Menschen oder am System?

7. Target, Ziel: Wohin soll es gehen?

- Was soll jetzt konkret geschehen? Was genau ist das Ziel? Und mit wem?
- Gibt es ein wohlformuliertes Ziel, oder ist das Ziel lediglich die Abwesenheit der Symptome?
- Worin konkret soll die jetzt einzuleitende Maßnahme bestehen?
- Coaching, Consulting, Training, Umstrukturierung?