



Ein Weg durch den Begriffsdjunglel

Schulung

Schulung ist der Oberbegriff aller folgenden Begriffe - von Seminar bis Supervision. Schulung sind alle Maßnahmen, die der Entwicklung des Mitarbeiters sowohl in fachlicher als auch in persönlicher Hinsicht dienen.

Seminar

Unter Seminar wird eine Veranstaltung verstanden, in der ein Seminarleiter, Trainer oder Dozent einer Gruppe von Mitarbeitern ein bestimmtes Wissen vermittelt. Ein Seminar ist durch häufigen Methodenmix gekennzeichnet z.B. Vortrag des Leiters, Übung der Teilnehmer, gemeinsames Erarbeiten des Stoffes über Diskussion u.s.w. . In der Regel besitzt der Seminarleiter in einem Fachgebiet ein höheres Wissen als die Teilnehmer und gibt dieses über verschiedene Methoden weiter. Durch Seminare kann eine Bewußtseinsänderung, eine Verhaltensänderung oder Verbesserung von Fähigkeiten und Fähigkeiten erreicht werden.

Workshop

Ein Workshop ist dadurch gekennzeichnet, daß Teilnehmer ihr Wissen und ihre Erfahrungen zu einem bestimmten Gebiet zusammen tragen und dadurch voneinander profitieren. Der Leiter eines Workshops hat die Aufgabe, die Diskussion zu moderieren und Ergebnisse zu visualisieren. Im Gegensatz zum Seminar entsteht das Ergebnis nicht durch Weitergabe von Wissen des Leiters. In der Praxis werden Workshops und Seminare oft miteinander verbunden. Workshops können durchgeführt werden, wenn Idee und Visionen entwickelt werden sollten, zur Verbesserung bestehender Strukturen oder wenn ein Erfahrungsaustausch auf einem bestimmten Fachgebiet stattfinden soll. Wichtig für den Erfolg eines Workshops ist ein vorher bestimmtes Ziel.



Training

Im klassischen Sinne bedeutet Training - Einüben bestimmter Vorgänge, um einen Automatismus zu erreichen. Der Trainer gibt bestimmte Verhaltensweisen vor oder erklärte Abläufe, die dann durch Üben in die Praxis umgesetzt werden.

"Telefontraining" würde also bedeuten, daß Kommunikationstechniken vom Trainer vorgestellt und an der Telefonübungsanlage immer wieder geübt werden bis sie in "Fleisch und Blut" übergehen. Häufig haben die "Telefontrainings" aber Seminarcharakter, da Inhalte gemeinsam erarbeitet werden.

Training on the Job

Unter Training on the Job wird das Üben bestimmter Fähigkeiten direkt am Arbeitsplatz verstanden. Begleitet werden die Trainierenden entweder von einem Trainer oder von "Paten". Paten sind erfahrene Mitarbeiter, die das zu Trainierende sehr gut beherrschen und in der Lage sind, Kollegen ein qualifiziertes Feedback zu geben. Beim Training on the Job werden die Fähigkeiten des Mitarbeiters individuell gefördert.

Coaching

Coaching bedeutet, "Andere zu höheren Leistungen zu bringen". Mitarbeitercoaching kann von einem Trainer oder externen Coach durchgeführt werden, dann ist es dem Training on the Job sehr ähnlich oder von der Führungskraft, die unterschiedlichen Motivationsmöglichkeiten hat (Lob, Tadel; Entlohnung; Incentives...) um Mitarbeiter zu höheren Leistungen zu bewegen. Auch Führungskräfte oder gerade Führungskräfte brauchen zuweilen ein Coaching, um bestimmte Handlungsweisen zu reflektieren, Entscheidungen zu überbrücken oder ihr Potential zu entdecken oder zu erweitern.



Supervision

Supervision bedeutet "Beobachtung". In der Praxis wird der Begriff dreifach genutzt.

Kollegiale Supervision: Hier werden Sichtweisen anderer genutzt, um nach einem Plan, Schwierigkeiten und Anliegen einzelner Gruppenmitglieder zu bearbeiten. Die kollegiale Supervision kann unter Anleitung eines sog. Supervisors oder in Eigenregie der Gruppe (unter Zuhilfenahme des Ablaufplanes) durchgeführt werden.

"Supervision" in Call – und Servicecentern steht auch für "Beobachtung". Es gibt in vielen CC einen "Supervisor", der die Aufgabe hat, die Gesprächsqualität (vom Servicelevel bis Gesprächsführung) zu überwachen und gegebenenfalls Maßnahmen zur Verbesserung zu treffen.

Diese beobachtende Aufgabe kann auch für eine begrenzte Zeit vom Trainer durchgeführt werden, dann gleicht diese "Supervision" dem Training on the Job.