

Case Study: Wenn Sprachlosigkeit ihre Ursache verliert

Wie eine erfahrene Mitarbeiterin ihre Handlungssicherheit im Team zurückgewann

1. Kurzfassung

Eine erfahrene Mitarbeiterin verfügte über hohe fachliche Kompetenz und langjährige Vertriebserfahrung. Im direkten Kundenkontakt trat sie sicher, überzeugend und lösungsorientiert auf. Innerhalb ihres Teams erlebte sie jedoch eine völlig andere Situation: Sie fühlte sich nicht ernst genommen, konnte sich in wichtigen Gesprächen kaum behaupten und reagierte zunehmend sprachlos.

Im Coaching zeigte sich, dass die Ursache nicht in fehlender Kompetenz oder mangelnden Kommunikationsfähigkeiten lag. Vielmehr wurden aktuelle Situationen durch unbewusste Erfahrungen aus der Vergangenheit überlagert.

Durch systemisches Coaching und die bewusste Auseinandersetzung mit diesen inneren Dynamiken gewann die Coachee ihre Handlungssicherheit zurück. Die Kommunikation fiel ihr wieder deutlich leichter, Konfliktsituationen verloren ihre emotionale Schwere und sie konnte ihre fachliche Kompetenz auch innerhalb des Teams wieder selbstbewusst vertreten.

Steckbrief des Falls

Art des Falls

Coaching · Selbstwirksamkeit · Kommunikation · Das Ich im Team · Persönlichkeitsentwicklung

Zielgruppe

Fachkräfte · Führungskräfte · Mitarbeitende · Projektteams · Vertriebsmitarbeitende

Kontext

Eine erfahrene Mitarbeiterin fühlte sich innerhalb ihres Teams nicht ausreichend wertgeschätzt und reagierte in entscheidenden Situationen zunehmend sprachlos.

Themen

Selbstwirksamkeit · Kommunikation · Teamdynamik · Konfliktklärung · Persönliche Entwicklung · Zusammenarbeit · Coaching

2. Ausgangslage

Die Coachee arbeitete seit mehreren Jahren erfolgreich im Außendienst eines Unternehmens. Im Kontakt mit Kundinnen und Kunden trat sie sicher, überzeugend und lösungsorientiert auf.

Innerhalb ihres Teams erlebte sie dagegen wiederkehrende Situationen, in denen sie sich nicht ernst genommen fühlte. Eigene Argumente brachte sie kaum noch ein, Diskussionen vermied sie zunehmend und wichtige Gespräche endeten häufig in Sprachlosigkeit.

Je häufiger diese Situationen auftraten, desto stärker zweifelte sie an ihrer eigenen Wirkung im Team.

3. Zentrale Fragestellung

Wie gelingt es einer erfahrenen Mitarbeiterin, ihre natürliche Handlungssicherheit auch innerhalb ihres Teams wiederzufinden?

Daraus ergaben sich weitere Fragen:

- Warum gelingt souveräne Kommunikation nach außen, jedoch nicht im Team?
- Welche inneren Muster beeinflussen das Verhalten?
- Wie kann Sprachlosigkeit überwunden werden?
- Wie entsteht wieder Sicherheit in herausfordernden Gesprächen?
- Wie lässt sich Selbstwirksamkeit nachhaltig stärken?

4. Was unter der Oberfläche wirkte

Die eigentliche Herausforderung lag nicht in fehlenden Kommunikationsfähigkeiten.

Die Coachee verfügte bereits über ausgeprägte soziale Kompetenz, langjährige Berufserfahrung und bewies ihre Durchsetzungsfähigkeit täglich im Kundenkontakt.

Im Coaching wurde deutlich, dass bestimmte Verhaltensweisen ihrer Führungskraft unbewusst frühere Erfahrungen aktivierten. Dadurch entstand eine emotionale Blockade, die ihre natürliche Handlungssicherheit einschränkte.

Erst das Erkennen dieser Zusammenhänge eröffnete neue Handlungsmöglichkeiten.

Die Kommunikation musste nicht neu erlernt werden – sie konnte wieder genutzt werden.

5. Vorgehen

1. Anliegen präzisieren

Gemeinsam wurde die Ausgangssituation analysiert und ein klares Zielbild entwickelt.

2. Wiederkehrende Muster erkennen

Durch systemische Fragetechniken wurden Zusammenhänge zwischen aktuellen Reaktionen und früheren Erfahrungen sichtbar.

3. Zusammenhänge verstehen

Die emotionalen Auslöser wurden reflektiert und neu eingeordnet. Dadurch entstand ein klareres Verständnis für die eigene Reaktion.

4. Neue Perspektiven entwickeln

Die Coachee konnte zwischen vergangenen Erfahrungen und der aktuellen beruflichen Situation unterscheiden und ihre Handlungsmöglichkeiten erweitern.

5. Neue Handlungssicherheit verankern

Zukünftige Gesprächssituationen wurden gedanklich vorbereitet und neue Verhaltensweisen ausprobiert.

6. Schlüsselmoment

Der entscheidende Perspektivwechsel entstand, als die Coachee erkannte, dass ihre Sprachlosigkeit kein Zeichen fehlender Kompetenz war.

Vielmehr wurde sie durch ein unbewusst aktiviertes Muster ausgelöst.

Mit dieser Erkenntnis verlor die emotionale Blockade deutlich an Kraft.

Die Aufmerksamkeit richtete sich wieder auf die tatsächliche Situation – und damit auf ihre vorhandenen Stärken und Möglichkeiten.

7. Ergebnis und Transfer

Ergebnis

Die Zusammenarbeit führte zu

- mehr Selbstwirksamkeit,
- größerer Sicherheit in Teamgesprächen,
- einer klareren und souveräneren Kommunikation,
- einer neuen Sicht auf die Zusammenarbeit mit der Führungskraft,
- mehr Gelassenheit in schwierigen Situationen,
- sowie einer gestärkten persönlichen Handlungsfähigkeit.

Transfer

Die Fallstudie zeigt, dass Kommunikationsprobleme häufig nicht auf mangelnde Kompetenz zurückzuführen sind.

Wer unbewusste Muster erkennt und auflöst, erweitert seinen Handlungsspielraum nachhaltig. Dadurch entstehen neue Möglichkeiten für Zusammenarbeit, Führung und persönliche Entwicklung.

8. Passende Leistungen

- Das Ich im Team
 - Coaching
 - Führungskräfteentwicklung
 - Konflikte klären
 - Kommunikation
 - Selbstwirksamkeit stärken
 - Persönlichkeitsentwicklung
 - Team-Entwickler
-

9. Für ähnliche Situationen geeignet

Diese Begleitung eignet sich besonders für Menschen,

- die sich im Team häufig zurücknehmen,
 - die sich nicht ausreichend wahrgenommen fühlen,
 - die ihre Kommunikationssicherheit stärken möchten,
 - die wieder souverän auftreten wollen,
 - oder die hinderliche innere Muster nachhaltig verändern möchten.
-

10. Methodische Hinweise

Im Coaching wurden verschiedene Ansätze miteinander kombiniert:

- Systemisches Coaching
- Systemische Fragetechniken
- Werteorientierte Entwicklungsmodelle
- Schattenarbeit
- Ressourcenaktivierung
- Future Pace
- Hypothesenorientiertes Coaching
- Reflexions- und Transfermethoden

Die Kombination dieser Methoden ermöglichte es, unbewusste Zusammenhänge sichtbar zu machen und daraus nachhaltige Veränderungen für den beruflichen Alltag abzuleiten.

11. Hinweis zur Anonymisierung und KI-Unterstützung

Diese Fallstudie wurde vollständig anonymisiert. Unternehmensname, Produkte, Marktteilnehmer, Zeiträume sowie weitere identifizierende Merkmale wurden bewusst verändert oder weggelassen.

Die dargestellten Herausforderungen, Vorgehensweisen und Ergebnisse entsprechen dem tatsächlichen Beratungsprozess, wurden jedoch so abstrahiert, dass keine Rückschlüsse auf einzelne Unternehmen oder Personen möglich sind.

Der Text wurde redaktionell mit Unterstützung von KI strukturiert und sprachlich überarbeitet. Die fachlichen Inhalte basieren auf anonymisierten Projektunterlagen und wurden für diese Veröffentlichung zusätzlich verdichtet.