

## Nachgefragt: Tanja Hartwig im Gespräch mit der Provinzial

Die Effektive Kundenbetreuung trainiert seit einiger Zeit sehr erfolgreich mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Unternehmens die Seminare »Immer noch gelassen?« und »Heute schon miteinander geredet?« und »Heute schon bewegt?«. Dieses Interview ist im Rahmen eines Unternehmensnewsletters zu den Themen Weiterbildung und Qualifizierung entstanden.

**Provinzial: Vielen Dank, dass du dir die Zeit nimmst für ein kurzes Interview. Der Schwerpunkt liegt bei unserem Newsletter auf den Themen Weiterbildung/Qualifizierung bzw. persönliche Entwicklung. Daher als erste Frage: Der Begriff »Weiterbildung« beinhaltet viele Aspekte. Welche Schlagworte fallen dir spontan zum Thema »Weiterbildung« ein?**

Tanja Hartwig: Persönliche Qualifizierung, eigene Stärken erkennen, besser werden, vielleicht auch mal einen Rückblick oder eine Rückschau halten auf das, was ich kann, Kompetenzen erweitern und ich nenne das dann auch Kompetenzen »blankpolieren«. Ich finde das auch sehr schön, zu sehen was andere können, was andere noch nicht wissen, was sie können. Das verstehe ich auch darunter.

**Provinzial: Dies zeigt ja auch, dass das Thema viele Aspekte beinhaltet, wenn man einfach mal nur kurz darüber nachdenkt. Was bedeutet für dich bzw. was verbindest du mit dem Schlagwort »Persönliche Entwicklung«? Was strahlt persönliche Entwicklung für dich aus?**

Tanja Hartwig: Persönliche Entwicklung hört für mich niemals auf. Egal wie alt wir sind. Wir können uns immer entwickeln, wenn wir bereit und offen dafür sind. Ich erlebe das bei mir persönlich, wie wichtig das ist. Ich habe nun Themen, die jetzt für mich relevant sind, die waren es vor 10 oder 20 Jahren noch nicht. Und wenn ich mich nicht weiterentwickelt hätte, dann wäre ich jetzt gar nicht an diesem Punkt, dass ich damit umgehen kann. Ich erlebe leider auch, dass manche Menschen dafür überhaupt nicht offen sind. Das finde ich sehr schade. Das ist ja auch meine »Landkarte«; dass ich als Trainerin auch möchte, dass sich Menschen weiterentwickeln.

Persönliche Weiterentwicklung finde ich sehr wertvoll. Manchmal auch sehr schmerzhaft, weil ganz klar ist, es zeigt auch Grenzen auf oder ist eine Verabschiedung von alten Themen. Manchmal sehr befreiend, manchmal auch unglaublich wichtig. Die persönliche Weiterentwicklung erlebe ich aber nicht nur durch Weiterbildung, sondern ich erlebe sie durch Dinge, die im Leben passieren; die uns an Grenzen bringen, die wir so vorher nicht kannten. Meine letzten 12 Monate sind sehr stark geprägt von einer starken persönlichen Weiterentwicklung.

**Provinzial: Also ein durchgängiger Prozess ...**

Tanja Hartwig: Ja, wobei ich auch glaube, es gibt Phasen, wo wir offener dafür sind. Wo wir uns auch entwickeln können und die Bereitschaft dazu da ist. Und es gibt Situationen, in die man hineingeworfen wird, wo man das nicht wählen kann; wo man auch merkt »In dieser Situation, da bin ich durchgekommen; das habe ich geschafft; das habe ich hinbekommen und das hat mich weitergebracht.« Das sehen wir aber nicht immer am Anfang von solchen Erlebnissen.

**Provinzial: Ja, das spiegelt sich ja auch immer in verschiedensten Lebenslagen wider.**

Tanja Hartwig: Genau.

**Provinzial: Du arbeitest schon länger mit der Provinzial zusammen. Wie erlebst du das Thema Weiterbildung bzw. persönliche Entwicklung hier im Unternehmen? Du hast schon viele Trainings bei uns gemacht und die unterschiedlichsten Leute und Bereiche kennengelernt. Was fällt dir dazu ein, wie hier das Bild zu dem Thema geprägt ist?**

Tanja Hartwig: Also wie ich die Mitarbeiter erlebe, oder wie die Provinzial generell damit umgeht?

**Provinzial: Beides.**

Tanja Hartwig: Ich habe ja das ganz große Glück, dass in meine Trainings die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausschließlich auf freiwilliger Basis kommen. Das bedeutet, es gibt eine Grundoffenheit dafür, etwas über sich zu entdecken, über sich zu erfahren und sich auch weiterzuentwickeln.

Das habe ich durchgängig bei den Trainings – ich weiß gar nicht wie viele es jetzt schon waren – fast immer so erlebt. Weil ich die Möglichkeit habe mit einem Transferstag zu arbeiten, kann ich ja dann auch sehen, wie es bei den einzelnen angekommen ist.

Und es gibt sehr oft das Feedback, dass welche sagen »das war jetzt nochmal ein Anstoß für mich in meine Entwicklung zu gehen«, oder »ich habe das gebraucht, weil da klar wird, da ist eine Grenze bei mir« oder »ich war sowieso auf dem Weg dahin; das hat mich jetzt nochmal gestärkt«.

Also, es gibt hohe Bereitschaft dazu.

Das ermöglicht auch die Provinzial. Das finde ich großartig. Das ist nicht bei jedem Unternehmen so. Hier habe ich das immer so erlebt, dass die Kombination wichtig ist -die berufliche Qualifikation und gleichzeitig die persönliche Ebene dabei. Weil der Mensch ist ja nicht nur Arbeit oder nicht nur privat, sondern es ist ja immer eine Kombi daraus. Das macht »euch« aus; das macht es besonders. Das weiß ich auch durch meine langjährige Erfahrung besser einzuschätzen.

**Provinzial: Ich glaube je länger man mit einem Unternehmen zusammenarbeitet, lernt man ja auch die internen Prozesse besser kennen.**

Tanja Hartwig: Da ich ja die Vergleiche mit vielen Unternehmen habe, kann ich das manchmal besser einschätzen als ihr, die ihr hier seid.

**Provinzial: Wahrscheinlich. Weil man auch nochmal so einen »Blick von außen« hat ...**

Tanja Hartwig: Manchmal verliert man, dass glaube ich auch selber, das Gefühl dafür, dass das was hier ist, nicht Standard ist - drauß in der Welt bei anderen Unternehmen. Sondern, dass es immer noch so toll ist, dass hier so ein Wert auf Weiterbildung gelegt wird.

**Provinzial: Hast du ein persönliches Motto oder ein Ritual dich zu motivieren?**

Tanja Hartwig: Wenn ich wirklich mal schwierige Tage habe, was nicht so oft vorkommt, oder wenn es mir mal gar nicht gut geht, dann habe ich ein Motto »Ein Schritt nach dem anderen«. Ich mache langsam, weil ich dann auch weiß, wenn ich schnell mache, mache ich Fehler. Das ist kein Ritual, aber eine Möglichkeit damit umzugehen.

Das andere ist: wie motiviere ich mich. Ich bin glaube ich erstmal so. Ich bin was meine Arbeit angeht, immer recht gut motiviert. Ich lerne von den Menschen. Das ist etwas, was mir sehr hilft. Ich bin immer neugierig, ich schaue was passiert und erlebe dann einfach, dass ich dadurch bereichert werde. Das ist immer Motivation. Dann Dinge, die mir sehr nahe gehen, wo ich merke, da ist jetzt wirklich bei jemandem was passiert ... das kann im Training sein, das kann im

Coaching sein – ich mache ja auch Einzelcoachings – das gilt aber auch für mich; ich bin aktiv in der Flüchtlingshilfe.

Es kann auch sein, dass ich merke, da passieren »Berührungen«. Ich meine damit keine körperlichen Berührungen, sondern man von den Situationen berührt wird. Das motiviert mich auch weiterzumachen und Menschen zu helfen. Ob ich dies privat oder beruflich tue. Das ist schon ein großer Motivationsaspekt. Und wenn mal der Tag ganz schlecht ist, so wie gestern im Büro ... das war so ein Tag, an dem alles nicht so funktioniert hat. Dann kommt eine unserer Katzen, springt ins Büro und macht so viel Unsinn. Und dann muss man lachen und die Welt hat auch wieder Sonnenschein. Das motiviert auch!

**Ein schöner Abschluss. Vielen Dank für das Gespräch und weiterhin alles Gute.**

*Effektive Kundenbetreuung* Tanja Hartwig · Olefsgasse 7 · 51143 Köln

*Tel.: 02203-896446 · Fax: 02203-896447 · [info@effektive-kundenbetreuung.de](mailto:info@effektive-kundenbetreuung.de)*

*[www.effektive-kundenbetreuung.de](http://www.effektive-kundenbetreuung.de)*