

Wie kann jede ihre Stärken optimal einsetzen?



www.ruthnowark.com

Haar & Kosmetik
Ruth Nowark
Nordstraße 50
46399 Bocholt

Branche
Friseur und Kosmetik

Unternehmensgröße
10 Mitarbeiter

Handlungsfelder
Unternehmenskultur
Vereinbarkeit von
Familie und Beruf

Ansprechpartner
Ruth Nowark, Inhaberin

Kooperationspartner
Veronika Droste
Netzwerk Westmünsterland e.V.
Ulrike Löwe
Löwe und Team



Ruth Nowark
Geschäftsführerin

„Ich wünschte mir mehr Eigenverantwortung“

„Die Mitarbeiterinnen haben die Regeln selbst aufgestellt“, erzählt Inhaberin und Friseurmeisterin Ruth Nowark. „Sie haben sich klare Vorgaben und auch Konsequenzen gewünscht.“ 2009 war Ruth Nowark mit ihrem Team in eine Potenzialberatung gestartet. Nach 17 Jahren in der Selbstständigkeit und mit einer erfolgreichen Unternehmensgeschichte ist sie stolz auf das, was sie erreicht hat, auf das Wachstum des Betriebes, eine hohe Qualität, ein tolles Team und nicht zuletzt die zweimalige Auszeichnung zum TOP-Salon des Jahres durch die Fachzeitschrift TOP HAIR. Und doch war sie unzufrieden. „Ich wünschte mir mehr Eigenverantwortung der Mitarbeiterinnen, ich wollte nicht täglich wieder alle Vorgaben allein machen müssen, nicht laufend alles kontrollieren.“

Was Ruth Nowark in der Potenzialberatung herausfinden wollte: „Wie kann jede ihre Stärken optimal einsetzen?“ Ergeben hat die Beratung nicht nur die Vorbehälter-Regel. Sie hat einen Prozess angestoßen, in dem das Team gemeinsam ein Leitbild entwickelt hat, zu dem die offene Kommunikation ebenso gehört wie die klare Zuordnung von Kompetenzen und Verantwortlichkeiten. „Wir haben heute keine Grundsatzdiskussionen mehr“, sagt Ruth Nowark. „Wir haben trainiert, miteinander offen zu sprechen – so wie man einen Muskel trainiert.“

„Eine Chefin muss nicht alles selbst machen“, sagt Ruth Nowark. Ihr Friseur- und Kosmetiksalon ist ein prämierter Top-Salon und doch wollte die Inhaberin mehr. Durch eine Potenzialberatung hat sie Verantwortung und Kommunikation in ihrem Unternehmen neu gestaltet. Die Folge: Hochmotivierte und ausgeglichene Mitarbeiterinnen und Freiräume für die eigene kreative und strategische Arbeit.

Der Vorbehälter wird spätestens alle 72 Stunden geleert. Gemeint ist keine Box und auch kein Eimer, sondern alles, was sich im Laufe von drei Tagen so ansammeln kann in der Zusammenarbeit in einem Team. Ärger über Kleinigkeiten, ein falsches Wort, nicht geäußerte Kritik, ein vergessenes Lob. Im Salon Ruth Nowark in der Bocholter Innenstadt haben unausgesprochene Vorbehalte eine begrenzte Lebensdauer. Hier gehen alle bewusst miteinander um, die Spielregeln sind transparent.

„Wir sind strahlende Sternbilder“

Vertrauen, Respekt, Zusammengehörigkeit, Ehrlichkeit heißen die Leitwerte, die sich das Team gegeben hat. Über einen Zeitraum von eineinhalb Jahren wurde in Beratungen und Workshops an allen Fragen gearbeitet, die die Ausrichtung des Unternehmens betreffen: Wie wollen wir sein? Welche Produkte bieten wir an? Wer sind unsere Kunden? Wo sind unsere Märkte? Wer sind unsere Lieferanten?

Die Vision eines Unternehmens muss in einen Satz passen, das haben die Spezialistinnen für Haare, Haut und Schönheit gelernt. Die Vision des Unternehmens Ruth Nowark lautet: „Wir sind strahlende Sternbilder.“ In den Salon übersetzt: „Wir stehen als strahlender Stern vor, neben und hinter der Kundin.“ Und: „Jede Kundin soll als strahlender Stern den Salon verlassen.“

Die Kundinnen spüren den neuen Teamgeist des Unternehmens. Das sollen sie auch, schließlich ist die Atmosphäre im Salon Ruth Nowark Teil des Wohlfühlkonzeptes. Aus unternehmerischer Perspektive sind für die Inhaberin zwei weitere Aspekte der intensiven Auseinandersetzung mit den Werten des Betriebes und der Kommunikation nach innen und nach außen entscheidend:

Die Mitarbeiterinnenbindung hat einen Schub bekommen. Wer sich an seinem Arbeitsplatz wohlfühlt, ist motivierter und noch stärker mit der Arbeit und dem Betrieb identifiziert. Und durch die Verantwortung, die jede einzelne übernimmt, gewinnt die Inhaberin Freiräume. „Ich kann mich heute viel stärker auf strategische und kreative Aufgaben konzentrieren“, sagt sie. „Ich arbeite entspannter als früher und habe wieder Raum für meine Berufung.“

„Zur Familie gehören viel mehr“

Dass Ruth Nowark ihren Betrieb im Rahmen des Projektes FAMM – Familie Arbeit Mittelstand hat zertifizieren lassen, ist für die Inhaberin nur ein weiterer konsequenter Schritt, nach außen zu zeigen, was alles zur Qualität eines Unternehmens dazugehören kann. Sie hat schon immer auf persönliche Belange ihrer Mitarbeiterinnen Rücksicht genommen, Familienfreundlichkeit beginnt bei ihr nicht erst mit flexiblen Arbeitszeiten für Mütter. „Zur Familie gehören viel mehr“, sagt sie. Wenn eine Mitarbeiterin einen Krankheitsfall in ihrer Familie hat, dann müsse sie zu Hause bleiben können, so lange es nötig ist. Wer als Mutter zeitweise aus dem Beruf aussteigt, bleibt bei ihr Teil des Teams, wird zu Fortbildungen und Veranstaltungen eingeladen und findet so einen leichten Einstieg, wenn die Berufsrückkehr ansteht.

„Die Nachwuchsprobleme werden kommen“

Noch spürt die Branche den demographischen Wandel nicht. Aber Ruth Nowark ist sicher: „Die Nachwuchsprobleme werden kommen. Es wird immer schwerer, junge Leute zu finden, die diese Arbeit zu den oft schlechten Gehältern tun wollen.“ Ruth Nowark engagiert sich für ihre Branche, sie will Vorreiterin sein. „Ich setze mich dafür ein, dass Mitarbeiterinnen in unserem Beruf besser bezahlt werden.“ Sie erinnert sich noch gut an ihre eigenen ersten Berufsjahre, als sie nachts kellnerte, um neben der Arbeit als Frisörin über die Runden zu kommen. „Wer gute Fachkräfte gewinnen und halten will, muss sich auch im Friseurhandwerk ganz anders aufstellen.“

„Die Nachwuchsprobleme werden kommen. Es wird immer schwerer, junge Leute zu finden, die diese Arbeit zu den oft schlechten Gehältern tun wollen. Ich setze mich dafür ein, dass Mitarbeiterinnen in unserem Beruf besser bezahlt werden.“



An meinem Beruf mag ich alles

Kira Updarp ist Auszubildende im dritten Ausbildungsjahr. Sie hat an den Workshops im Rahmen der Potenzialberatung teilgenommen und erinnert sich, dass „da auch schon mal Tränen flossen“. Sie genießt es, in einer familiären Atmosphäre zu arbeiten und Kontakte zu Kolleginnen auch privat pflegen zu können.



Kira Updarp
Junior-Stylistin

„Das Leitbild und die Spielregeln, die für uns alle verbindlich sind, kannte ich, als ich mit meiner Ausbildung begann. Ich wusste, was auf mich zukommt und ich wusste, welche Arbeitsatmosphäre mich erwartet.“

Anfangs schienen mir manche Dinge vielleicht etwas übertrieben, die klaren Ordnungsregeln oder die Vorgaben für die Deko. Durch den Beratungsprozess habe ich diese Dinge im Zusammenhang verstanden, in ihrer Bedeutung für den ganzen Betrieb. Das war sehr hilfreich.

An meinem Beruf mag ich alles, vor allem aber die Veränderung, die eine Kundin hier erlebt. Mein Ziel war es, in einem erfolgreichen Salon zu arbeiten. Ich weiß, dass ich mit der Ausbildung hier gute Chancen auf dem Arbeitsmarkt habe, ich werde stark gefördert und unterstützt. Ich selbst

habe mich in der Ausbildung bei Frau Nowark, durch die Arbeit im Team und in diesem Beruf auch verändert. Ich bin selbstbewusster und freundlicher geworden, nicht nur im Salon, sondern auch auf der Straße.“

Das spüren auch die Kundinnen

Maren Degeling ist Frisörin und seit 2005 im Salon Ruth Nowark beschäftigt. Sie kennt den Betrieb schon lange, bereits die Ausbildung hat sie hier absolviert. In der Potenzialberatung hat sie diesen allerdings noch einmal ganz anders kennengelernt – und auch ihre Kolleginnen.



Maren Degeling
Top-Stylistin

„Das Spannendste in dem Beratungsprozess waren für mich die Persönlichkeitstests, das DISG-Training, das wir als Team ohne Frau Nowark gemacht haben. Da wir zunächst unter uns waren, konnten wir ganz offen über Stärken und Schwächen sprechen. Jede ist anders, das haben wir in diesem Training gelernt und das hat unseren Umgang miteinander im Alltag wirklich verändert. Anzuerkennen, dass jede einen anderen Arbeitsstil hat – eine arbeitet langsamer, eine

andere schneller –, das finde ich am wichtigsten. Früher gab es oft Konflikte wegen Kleinigkeiten, da hatten sich dann oft Dinge aufgestaut. Dadurch dass wir jetzt alle drei Tage unsere Vorbehälter leeren, passiert das überhaupt nicht mehr. Wir haben mehr Rücksicht und Geduld gelernt, wir gehen ganz anders miteinander um und das spüren auch die Kundinnen.“

Verantwortung für das Ganze übernehmen

Monique Hessing ist seit neun Jahren bei Ruth Nowark beschäftigt. Sie war beim Umzug aus dem kleinen in den größeren Salon dabei und betont, dass das Team schon damals mitentscheiden durfte, in welchem Ambiente sie arbeiten wollen. Und doch empfindet sie die Verantwortung, die sie jetzt trägt, als eine ganz andere.



Monique Hessing
Top-Stylistin

„Der Leitbildprozess war für uns anfangs nicht wirklich greifbar. Es war schwer zu verstehen, worum es eigentlich ging. Ich habe die Workshops als sehr anstrengende Kopfarbeit erlebt. Erst langsam habe ich dann verstanden, wie viel wir wirklich mitentscheiden und mittragen können und sollen. Heute treffen wir untereinander ganz andere Ent-



scheidungen als früher, wir sind viel direkter beteiligt und übernehmen deutlich mehr Verantwortung für das Ganze.

Der Umgang mit Kritik war in der Beratung ein ganz wichtiger Punkt. Wir haben das wie einen Befreiungsschlag erlebt, das war ein riesiger Schritt. Das Miteinander ist ganz anders geworden, es gibt kein Hinter-dem-Rücken mehr, wir sind als Team zusammengewachsen. Wir waren vorher auch stolz darauf, dass wir mitentscheiden konnten, aber welche Verantwortung ich wirklich habe, welche Rolle im Team, das wusste ich nicht. Jetzt habe ich ein klares Verantwortungsfeld und bekomme dafür großes Vertrauen.“