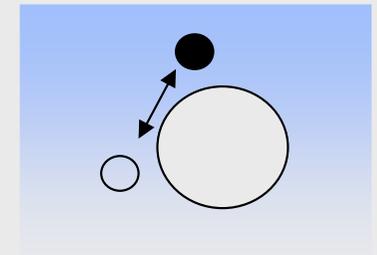


Coaching - Stufen bei Konflikten (1)

Die Vorgehensweise beruht auf Streit-Schlichter-Programmen, die ausgehend von den Erfahrungen in Mediationsprozessen entwickelt wurden und heute sowohl im betrieblichen Bereich, im familiären Bereich sowie in Schulen praktiziert werden.

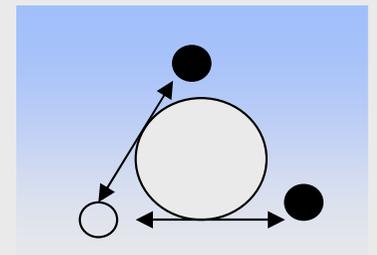
1. Stufe: Einzelgespräche, Vorgehensweise und Kontrakt:

- Vorgehensweise erklären; Sinn: Win-Win-Situationen;
- Bereitschaft für Coaching vorhanden?
- Persönliche Sichtweise (nur kurz) und Interessen?
- Akzeptanz des Coach als Person?
- Spielregeln



2. Stufe: Beide Gesprächspartner am Tisch, Austausch von Sichtweisen:

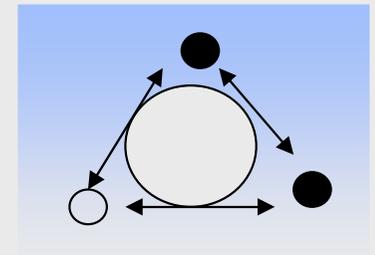
- Vorgehensweise für das Gespräch erläutern: Spielregeln, Aktives Zuhören, Feedback-Regeln;
- Vereinbarung treffen, welcher der Gesprächspartner mit seiner Darstellung beginnt; (Neutralität bewahren)
- Jeder beschreibt für sich seine Sichtweise in einer vereinbarten Zeit; der jeweils andere Gesprächspartner hört nur zu;
- Der zweite Partner wiederholt die Darstellung des ersten mit seinen eigenen Worten;
- Der Coach befragt den ersten (notfalls in kleinen Zwischen-Steps), ob die Dinge durch den zweiten jeweils richtig wiedergegeben wurden;
- Bei einer harten Konfrontation findet zu diesem Zeitpunkt noch keine direkte Kommunikation zwischen den beiden statt;



Coaching - Stufen bei Konflikten (2)

3. Stufe: Beide Gesprächspartner am Tisch, Austausch von Bedürfnissen:

- Reflexion auf die dargestellten Sichtweisen;
- Wo gibt es Gemeinsamkeiten und Unterschiede?
- Beschreibung der Problemkreise
- Darstellung von Wünschen und Bedürfnissen (Feedback-Regeln beachten); persönliche Ansprache an den anderen;



4. Stufe: Beide Gesprächspartner am Tisch, Entwicklung neuer Optionen, Vereinbarungen, Schlußphase:

- Reflexion auf mögliche Konfliktausgänge (Darstellung in Stufe 1)
- Analyse der gemeinsamen Stärken
- Welche Vereinbarungen schaffen Win-Win-Situationen? Worin besteht ein Kooperationsgewinn?
- Brainstorming für neue Handlungsweisen (Brainstorming-Regeln)
- Schriftliche Vereinbarungen

