Konfliktcoaching

Definition

Konfliktcoaching ist ein interaktiver personenzentrierter Beratungs- und Begleitungsprozess, der zeitlich begrenzt und thematisch einen Konflikt zum Inhalt hat. Die Teilnahme ist freiwillig.
Im Unterschied zur Mediation oder auch zur Konfliktmoderation nimmt am Konfliktcoaching nur eine am Konflikt beteiligte Person teil.

Ziel

Ziel ist die Förderung von Selbstreflexion und -wahrnehmung, Bewusstsein und Verantwortung, um Unterstützung zur Selbsthilfe im gegenständlichen Konflikt zu geben. Der Coach entwickelt gemeinsam mit (und nicht für) die Kundin/den Kunden individuell angemessene Lösungen in Passung an das System.

Ablauf

1. Die Coaching-Kundin/der Coaching-Kunde kommt mit ihrem/seinem Anliegen. Als erste Phase gilt ein Kontaktgespräch zum Kennenlernen und zur Klärung der Kernpunkte. Das ist noch unverbindlich, jedoch hilft das Gespräch, die „Chemie" zu erleben sowie Möglichkeiten des Coachings zu besprechen und ein gemeinsames Verständnis zur Vorgehensweise herzustellen.
2. Erst nach diesem Gespräch wird in der zweiten Phase eine Vereinbarung erstellt, in der die konkreten Ziele und die Ausgangssituation festgehalten, überprüft und von beiden Seiten bestätigt werden. Damit beginnt das Coaching im engeren Sinn.
3. Die Ursachenanalyse und die darauf folgende Diagnose der Kundin/des Kunden finden in der Hauptphase 3 statt. Hintergründe, Ursachen und daraus resultierende Probleme werden besprochen. Erst dann wird an der konkreten Zielsetzung und den Möglichkeiten zur Erreichung gearbeitet.
4. Gegen Ende des Coaching-Prozesses kommen Fragen der Umsetzung, der Reflexion und des Feedbacks in den Vordergrund.
5. Als freiwilliges Element kann eine Evaluierung im nachhinein angeboten werden.

Konfliktcoach

Extern empfohlen. Coaching-Ausbildung, Verbandszugehörigkeit (ACC, ICF), ISO-Zertifizierung (ISO 17024), Erfahrung mit Organisationskonflikten sowie Kenntnisse in Mediation sind Voraussetzung.

Literatur: Astrid Schreyögg: *Konfliktcoaching: Anleitung für den Coach.* Campus Verlag, Frankfurt 2002

© Alfred Freudenthaler
www.freudenthaler.com