

Konfliktcoaching

- Mit Hilfe dieser Darstellung können Sie in der folgenden Übungsphase reale Konflikte lösen.

Alltägliche Konfliktstrategien:

- Vermeiden des Konfliktes
 - Aussitzen
 - Top-Down
 - Schlichtung, die auf Kompromissen beruht.
-
- **ABER: Die Schlichtung setzt das Vertrauen in den Konfliktpartner voraus.**
 - **Hält sich die Gegenseite nicht an Absprachen, ist die Schlichtung gescheitert.**

Wenn wir uns ändern.....

- Beziehungen ändern sich ständig, sie sind dynamisch.
- Verändern wir uns und unser Verhalten, verändern wir zwangsläufig die Beziehungen zu anderen.
- Deshalb können Konflikte gelöst werden ohne Versprechen oder Verpflichtungen des Anderen.
- Wir können unser Konfliktverhalten gestalten.
- Wir sind für unser Verhalten verantwortlich, nicht der Andere.

Grundlagen einer Konfliktlösung

- Ziel ist es, eine Lösung zu entwickeln, nicht die Schuldfrage zu klären.
- Die Suche nach der Schuld oder dem Schuldigen ist in der Regel erfolglos und führt oft zu neuen Konflikten.
- Die Lösungssuche akzeptiert Interessenskonflikte.

Das Training und die Erprobung

- Im folgenden Training können Sie das Konzept eines Konfliktcoachings erproben.
- Suchen Sie sich dafür einen Partner aus, dem Sie vertrauen.
- Sie können sich gegenseitig coachen oder die Rollen Coach und Gecoachter festlegen.
- Wählen Sie einen Konflikt aus, der Sie und Ihren Partner nicht überfordert.
- Das Coaching erfolgt in kleineren Etappen nach klaren Vorgaben.

1. Jedes Coaching basiert auf einer Klärung der **Beziehung**:

Dazu gehören:

- Vertraulichkeit
- Offenheit / Ehrlichkeit (Auch eigene Fehler werden nicht unter den Tisch gekehrt.)
- **Keine Kritik an der Person**
- **Gegenseitige Achtung**
- **Keinen Zwang**
- **Zielorientierung**
- **Wille, die Situation zu verändern**

Training **Beziehung**

- A und B spielen den ersten Schritt, die Klärung der Beziehung, durch.
- Sie werten anschließend aus: Hat die Klärung dazu geführt, dass sie vertrauensvoll und offen agieren können?
- Weshalb gelang dies, gelang dies nicht?

2. Klärung der **Situation**

Welche Fragen helfen dem Gecoachten, seinen Konflikt zu verstehen?

Dazu helfen folgende Aspekte:

- ✓ Wie sieht seine Umwelt den Konflikt?
- ✓ Wer unterstützt ihn, wer steht ihm entgegen?
- ✓ Wie hat sich der Konflikt entwickelt?

Training **Situation**

- Versuchen Sie in einem ersten Schritt die Situation so zu klären, dass ein möglichst klares Bild von der Situation und den Beteiligten entsteht.
- Dabei können die folgenden Fragen helfen, die während der Klärung der Situation eingeblendet bleiben.
- Der Gecoachte beginnt mit einer knappen Darstellung des Konfliktes.
- Danach versucht der Coach mit Hilfe von Fragen systematisch den Konflikt zu erhellen.
- Die folgenden sind auf den konkreten Konflikt zu beziehen und nicht mechanisch anzuwenden.

Zur Klärung der **Situation** können folgende Fragen dienen:

- **Offene Fragen** (W Fragen: wie lange, wer, wodurch...)
- **Hypothetische Fragen** (Wenn X sich entschuldigte, wie würdest du...?)
- **Wunderfragen** (Wenn du zaubern könntest....)
- **Systemische Fragen** (Wie würden andere den Konflikt darstellen...)
- **Kontextfragen** (Wann war der Konflikt besonders intensiv, wodurch nahm er an Schärfe zu?)
- **Lösungsfragen** (Was würde dir zeigen, dass der Konflikt gelöst ist, welche Schritte könnten dahin führen?)
- **Fragen nach Deutungen/Erklärungen** (Was sind Phantasien über den Anderen, was ist Realität? Könntest du sein Verhalten auch anders deuten?)
- **Fragen nach Ausnahmen** (Wann habt ihr gut kooperiert?)
- **Fragen nach Ressourcen** (Was hat dir im Konflikt geholfen, welche Stärken hast du entwickelt?)

3. Der Blick des **Anderen**

- In Konflikten, besonders, wenn wir emotional beteiligt sind, verlieren wir schnell die Interessen des Anderen aus den Augen.
- Der Versuch, seine Sichtweise des Konfliktes zu erfassen, ermöglicht dauerhafte Lösungen.
- So wird auch verhindert, dass das Gegenüber wie ein Feind wahrgenommen wird.

Training: Der Blick des Anderen

- Orientieren Sie sich an den folgenden Fragen, die während diese Übungsphase eingeblendet bleiben.
- Formulieren Sie diese Fragen, wenn es nötig ist, auf die konkrete Situation um.

Fragen zum **Blick des Anderen**

- Welche Wahrnehmung hat dein Konfliktpartner von dir, wie erlebt er dich?
- Wie würde er einem Dritten den Konflikt zwischen euch darstellen?
- Worunter könnte er in dem Konflikt besonders leiden?
- Was würde ihn an dir stören?
- Welche Ängste hat er im Konflikt mit dir?
- Was könnte sein Konfliktziel sein?
- Was würden seine Freunde über euren Konflikt berichten?
- Was mögen seine Freunde an ihm?
- Welche Qualitäten/guten Eigenschaften siehst du in deinem Konfliktpartner?
- Wie könntest du ihn unterstützen?

4. Der Eigenanteil

- Was ist der Eigenanteil, nicht die Schuld an dem Konflikt?
- In der Regel tragen beide Personen zu dem Konflikt bei. Die Sicht auf eigene Anteile verhindert, dass der Andere als der Böse zu sehen ist, der an allem die Schuld trägt. So wird ein Verhalten möglich, das nicht auf die Schuldfrage fixiert ist, sondern Lösungen anstrebt.

Training: Der **Eigenanteil**

- Wenn es um den Eigenanteil in einem Konflikt geht, ist die Gefahr groß, Personen zu verletzen. Hier ist es wichtig, ohne Schuldvorwürfe zu agieren.
- Deshalb sind die Fragen, die Sie durch diese Phase leiten, reflektiert und behutsam anzuwenden.

Fragen zum **Eigenanteil**

- Wo richten sich deine Wünsche/Ziele/Vorstellungen gegen die deines Konfliktpartners?
- Was ist dein Anteil daran, dass du dich besonders über sein Verhalten bei....ärgerst?
- Nimmst du deinen Konfliktpartner richtig wahr, oder siehst du in erster Linie nur seine negativen Seiten?
- Hast du deine Macht/deine Möglichkeiten gegenüber deinem Konfliktpartner auch ungerecht ausgespielt?
- Gibt es Verhaltensweisen in diesem Konflikt, die du im Rückblick ändern möchtest?

5. Das Ziel

- Die vorherigen Schritte des Coachings sollen helfen, das Konfliktziel zu entwickeln.
- Viele Konflikte bleiben ungelöst, weil sich die Beteiligten unklar darüber sind, welches Ziel sie erreichen wollen.
- Klarheit über das Ziel ist die Basis für das Handeln.

5.1. Anforderungen an ein Ziel

Damit ein Ziel handlungsleitend sein kann, hat es bestimmte Kriterien zu erfüllen:

- **Positiv:** Ein negatives Ziel ist selten hilfreich um zu handeln: „*Ich werde mich nicht mehr über ärgern....*“ sondern: „*...werde ich reagieren, indem ich...*“
- **Attraktiv:** Nur was wir wirklich wollen, setzen wir dauerhaft um.
- **Selbst erreichbar:** „...werde mich vertragen!“...ist ein Wunsch, der von dem Anderen abhängig ist.
- **Überprüfbar und sozial verträglich**

Training: **Konfliktziel**

- Der Gecoachte entwickelt das Konfliktziel.
- Es soll die Kriterien erfüllen: **positiv, attraktiv, selbst erreichbar, überprüfbar, sozial verträglich.**
- Im Anschluss daran überprüfen Coach und Gecoachter das Ziele.
- Sie können sich dabei an den Fragen der nächsten Folie orientieren.

Fragen zum Konfliktziel

- Ist das Ziel so formuliert worden, dass es Handlungshilfen gibt?
- Ist es in absehbarer Zeit realisierbar?
- Weshalb ist das Ziel attraktiv?
- Ist das Ziel ohne die Hilfe und ohne das Einverständnis Dritter erreichbar?
- Können Andere durch das Ziel geschädigt werden?
- Welche Nebenwirkungen können entstehen, wenn versucht wird, das Ziel zu erreichen?

6. Hürden

- Oft gibt es unausgesprochene Ängste, die dem Erreichen eines Ziel entgegen stehen und entgegen gestanden haben.
- Auch Bequemlichkeiten und Routinen stehen oft zielgerichtetem Handeln gegenüber.
- Werden diese **Hürden** nicht reflektiert, werden sie sich negativ auswirken.

Training: Hürden

- Hier sind die Coaches aufgefordert, empathisch und rücksichtsvoll vorzugehen, denn Hürden verweisen auf Ängste und Schwächen.
- Ängste führen auch zu Vermeidungen.
- Deshalb ist es notwendig, genau nachzufragen, ohne zu verletzen.
- Hier wird bewusst ohne Zeitvorgabe gearbeitet.
- Die TN können sich an den Fragen der folgenden Folie orientieren, die in dieser Phase eingeblendet bleiben.

Fragen zu den **Hürden**

- Was hat dich bisher davon abgehalten, dein Konfliktziel zu erreichen?
- Was könnte dich vom Handeln abhalten, nachdem du das Ziel entwickelt hast?
- Welche negativen Erfahrungen hast du hier gemacht?
- Welche Ängste und Phantasien rufen die schlechten Erfahrungen hervor?
- Was könntest du verlieren, wenn du dein Ziel anstrebst?
- Welche Ausreden hast du bei ähnlichen Situationen bisher für dich gefunden?
- Wie lähmst du dich selbst in dem Konflikt?
- Was brauchst du noch, um eine Veränderung anzugehen?

7. Der **erste Schritt**

- Jede Veränderung beginnt mit einer ersten Aktion.
- Misslingt sie, brechen oft alle guten Pläne zusammen.
- Deshalb sollte dieser Schritt machbar sein, nicht überfordern.
- Der **erste Schritt** ist keine beliebige Aktion, sondern dient dazu, das Ziel zu erreichen.

Training: Erster Schritt

- Der Gecoachte formuliert, mit welcher Handlung er zunächst sein Ziel erreichen möchte.
- Dieses Vorhaben sollte so konkret wie möglich formuliert werden.
Nicht: „...werde mich wehren!“ sondern: „...werde auf zukünftige Beleidigungen reagieren, indem ich...!“
- Die anschließenden Fragen helfen, den ersten Schritt konkret und erfolgreich zu formulieren.

Fragen zum **ersten Schritt**

- Wie hängen der **erste Schritt** und das **Konfliktziel** zusammen?
- Schaffst du es, diesen Schritt zu gehen?
- Traust du dich?
- Wann willst du anfangen?
- Weißt du, wie es weiter gehen soll?
- Was tust du, wenn du auf Widerstände stößt?
- Was tust du, wenn sich Dein Konfliktpartner anders als erwartet verhält?

- **Fang an!**

Die Schritte eines Konfliktcoachings

1. Herstellung der Beziehung
2. Klären der Situation
3. Der Eigenanteil
4. Der Blick des Anderen
5. Konfliktziel
6. Hürden
7. Der erste Schritt

Trainings

Die folgenden Übungen sollten in Partnerarbeit durchgeführt werden.

- 1) Ein Schüler beklagt sich bei dir über den Streit mit einem Mitschüler. (Genauer legen die Partner fest.)
- Coachen Sie ihn, indem du mit ihm Lösungsziele und erste Schritte erarbeitest. Spiele das Gespräch durch. Anschließend tauschen die Partner die Rollen.
- 2) Ein Referendar beschreibt einen Dauerkonflikt mit seinem Fachlehrer, der vor der Klasse despektierliche Bemerkungen über ihn trifft.
- Coachen Sie ihn, indem Sie mit ihm Lösungsziele und erste Schritte erarbeiten. Spielen das Gespräch durch. Anschließend tauschen die Partner die Rollen.
- 3) Beschreiben Sie (wechselseitig) einen Alltagskonflikt, der Sie belastet. Lassen Sie sich von Ihrem Partner coachen.
- **4) Ein gemobbter Schüler bittet Sie um Hilfe. Orientieren Sie sich an einem realen Fall.**

Auswertung:

Intern: War das Gespräch für mich als Gecoachten hilfreich?

Plenum: Welche Coachingschritte bieten sich an? Welche Fragen waren hilfreich?