

Konfliktcoaching:

Kloppgevänsche in
der Schnittstelle

- Wie kommt es zum Auftrag?
- Vorbereitung der Workshoparbeit
- Arbeit im Workshop
 - Varianten für Eröffnung und Einstiegfragen
 - die einzelnen Phasen
- Nachbereitung und Prozess-Steuerung

Wie kommt es zum Auftrag?

- Aufbau einer Vertrauens-
beziehung mit einer Führungs-
kraft durch z.B. Führungs-
Dialog, Transition-WS, Supervision,
Einzelcoaching ...
- Kunde reagiert auf **Eskalation**
und sucht **Druckentlastung**
- Coach führt persönliche Ge-
spräche mit dem Kunden und
Kollegen aus Nachbarabteilung
- je nach Brisanz (z.B. drohender
Auftragsverlust) → kurzfristige
Terminvereinbarung und Ange-
botserstellung

Arbeit im Workshop

Phase 1: Einstieg bzw. Eröffnung

Phase 2: Gegenseitige Zuschreibungen klären

Phase 3: Kreative Aggression:
"Kissenschlacht"

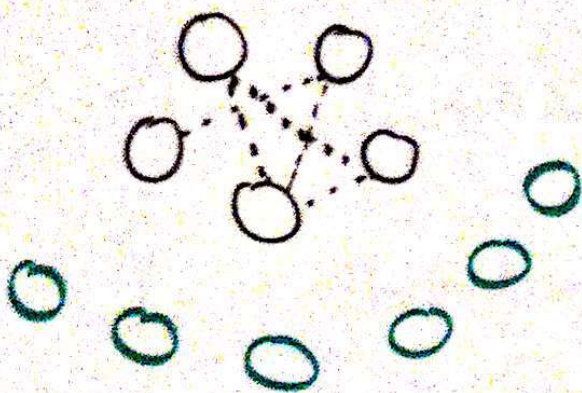
Phase 4: Formulieren, Erarbeiten
zentraler Anliegen, Unterschiede und Gemeinsamkeiten

Phase 5: Lösungsorientiertes
Arbeiten

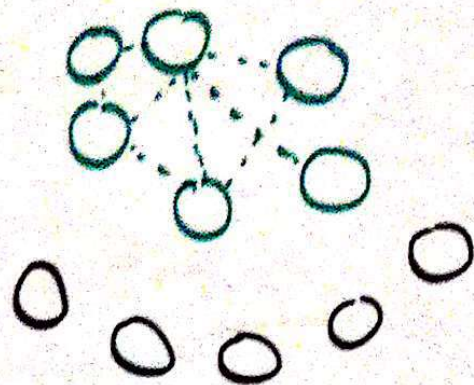
Phase 6: Nachhaltige Prozess-
steuerung

Phase 2: Gegenseitige Zuschreibungen klären

Fishbowl 1



Fishbowl 2



Anschließend:

- ▶ Welche relevanten Unterschiede sind augenfällig geworden?
- ▶ Welche Widersprüche werden sichtbar?

auf der einen Seite

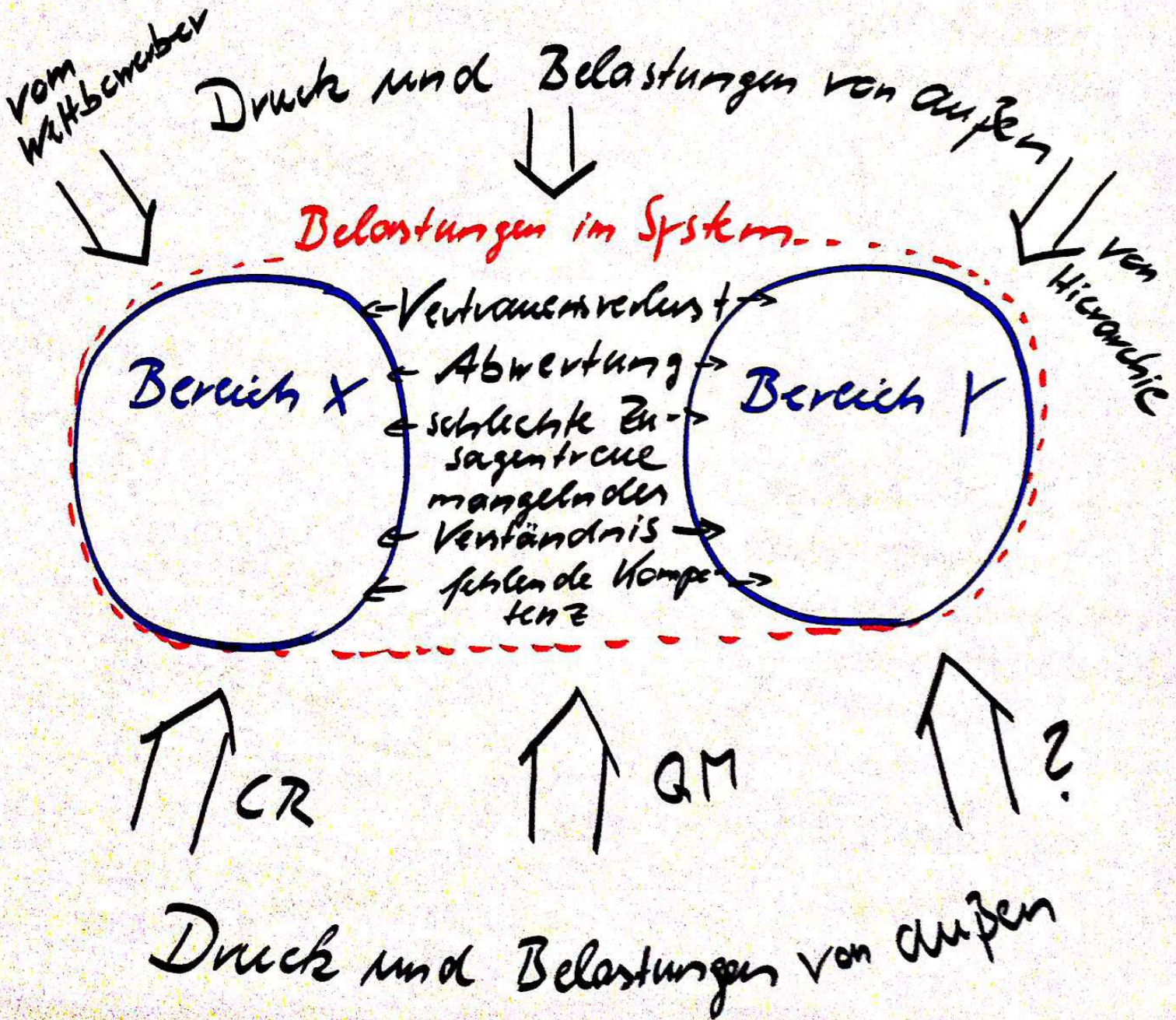
auf der anderen Seite

Phase 3

Kreative Aggression -
"Kissenschlacht"

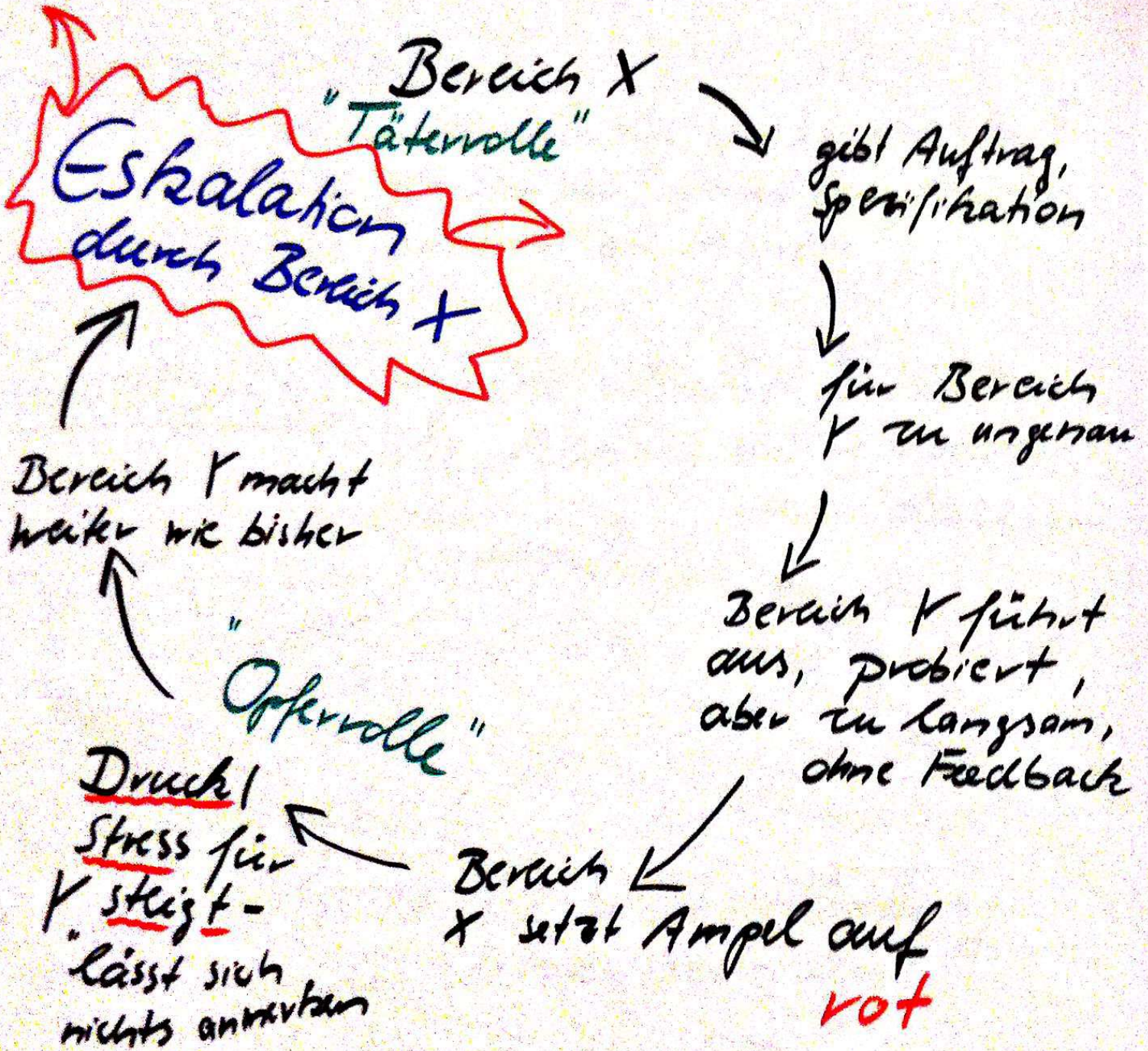
Feedback des(-)Coaches:

Was haben wir gehört, was
nehmen wir wahr?

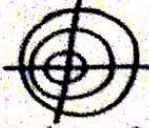


Phase 3

"Muster in der Zusammen-
-Feedback der Coaches- arbeit"



Phase 4

Fokussieren , Erarbeiten
zentraler Anliegen, Unter-
schiede und Gemeinsamkeiten

Gruppenarbeit:

- Wovunter leiden wir am meisten?
- Was glauben wir, wovunter leiden die anderen am meisten?

Einzelarbeit: Jeder schreibt 3 Karten:
Wie können wir erreichen,
" dass ...

" ... wie ein identisches
Verständnis der Projektanforderungen
haben"

" ... wie ein klares
Rollenverständnis
bei X und Y haben"

Gruppenarbeit:

Was ist die Wertschöpfung
der letzten Stunden?

Was wurde deutlich?

Phase 5 Auf dem Weg zu Musterwechseln

Gruppenarbeit (gemischt), die
beiden Chefs extra
als Duo

- Was ist relativ leicht und sofort lösbar?
- An welcher Stelle müssen andere Abt./Bereiche einbezogen werden?
- Was wäre zwar ein großer Erfolg, wenn wir es schaffen, ist aber für diesen Workshop eine Überforderung?
- Wie sehen unser Commitment und unsere Ergebnissicherung aus?

Phase 5

Unsere Kommunikationskultur verändern

In Paaren / Trios:

Wenn sich unsere Kommunikationskultur im Sinne der Qualität "Offenheit / Vertrauen" verändert ...

■ was würde ich persönlich dann

... mehr

... weniger oder gar nicht mehr

... anders machen?

■ mit welchen Auswirkungen rechne ich

... in Bezug auf unsere persönliche Beziehung

... in Bezug auf unsere Aufgabe