

InKonstellation

Köln

Abschlussarbeit

Systemische Coaching Ausbildung
September 2018 – Juli 2019

“Praxisbeispiel für ein Coaching im Bereich Konfliktmanagement”

vorgelegt am	26.06.2019
Verfasser	Natalia Giesbrecht

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Inhaltsverzeichnis	1
Einleitung	2
Warum Coaching.....	3
1.1 Vorteile	3
1.2 Voraussetzungen.....	3
1.3 Grenzen.....	3
2 Prozessbeschreibung.....	4
2.1 Ausgangssituation.....	4
2.2 Erster Termin.....	4
2.3 Zweiter Termin.....	7
2.4 Dritter Termin.....	9
2.5 Vierter Termin	10
3 Meine Rolle als Coach	12
3.1 Herausforderungen & Ziele	12
3.2 Erfolgserlebnisse	12

Einleitung

In dieser Arbeit beschreibe ich einen Coaching Prozess im Bereich Konfliktmanagement. Zuvor erläutere ich mein Verständnis vom Coaching in dem ich auf einzelne Aspekte, die aus meiner Sicht wichtig sind eingehe. Nach der Prozessbeschreibung wird meine Rolle als Coach betrachtet. Hierbei beschreibe ich die Herausforderungen und Ziele sowie auch meine Erfolgserlebnisse während meiner Coaching Termine.



Warum Coaching

Zu Beginn erläutere ich aus meiner Sicht die möglichen Vorteile, Voraussetzungen und Grenzen eines Coachings.

1.1 Vorteile

- Einer der größten Vorteile des Coachings ist, dass der Coachee sich intensiv mit seiner Situation auseinandersetzt und die Möglichkeit hat, diese aus mehreren Perspektiven zu betrachten. Hierbei unterstützt der Coach durch passende Fragen und Interventionen. Ziel kann sein, eine neue Perspektive zu gewinnen.
- Prozessbegleiter! Einen weiteren wichtigen Vorteil sehe ich darin, dass der Coach den Prozess begleitet, das heißt ich frage nach und unterstütze wenn es Schwierigkeiten gibt. Der Coachee ist nicht alleine und somit kann die „Aufgabe“ weniger einfach weggeschoben werden. Gleichzeitig können wir uns gemeinsam über die Erfolge freuen. Ziel kann sein, den Coachee mehr in die Umsetzung bzw. Handlung zu führen.

1.2 Voraussetzungen

- Die richtige Haltung des Coaches. Für mich sind hier eine objektive, wertefreie Sichtweise (Konstruktivismus) und gleichzeitig die Empathie des Coaches sowie das Interesse an der Person am wichtigsten.
- Bereitschaft für eine Zusammenarbeit. Es sollte ein gewisses Vertrauen zwischen Coach und Coachee gegeben sein. Natürlich kann sich das auch im Coaching Prozess entwickeln und verstärken. Jedoch sollte aus meiner Sicht die Chemie stimmen, damit der Coachee sich öffnen und eine gute Zusammenarbeit stattfinden kann.

1.3 Grenzen

- Coaching ersetzt keine Therapie. Es besteht keine Erkrankung, die eine therapeutische Unterstützung erfordert.
- Der Coachee ist handlungsfähig und stabil. Hiermit ist gemeint, dass ich dem Coachee zutraue eine Veränderung vorzunehmen, auch wenn er/sie anfangs in einer Opfer Rolle kommt.

2 Prozessbeschreibung

Der nächste Abschnitt befasst sich mit der Beschreibung des Coaching Prozesses. Es haben bisher vier Termine stattgefunden. Ein fünfter Termin ist geplant.

2.1 Ausgangssituation

Beziehung Coach und Coachee

Frau A habe ich über eine Internetplattform kennengelernt, wo ich einen Eintrag hinterlassen hatte für ein Coaching Angebot im Rahmen meiner Ausbildung. Wir haben uns vorab einmal getroffen und uns etwas kennengelernt. Die Chemie stimmte und wir vereinbarten ein Coaching durchzuführen. In dem Termin wurde geklärt, was Coaching nicht abdeckt und wo es unterstützen kann. Wir haben über mögliche Themen gesprochen. Es hat jedoch kein Coaching stattgefunden.

Coachee

Frau A ist Anfang vierzig, ledig und lebt in Bonn. Sie hat ein Studium absolviert und arbeitet aktuell im Bereich Projektmanagement.

2.2 Erster Termin

Datum: 28.04.19

Dauer: ca. 2,5 h

Start & Themafindung:

Frau A beschreibt, dass sie in Konfliktsituationen oft ihre Meinung nicht äußert und dass es im beruflichen Kontext schon eskaliert ist. Es fällt ihr schwer bestimmte Themen anzusprechen. Auch in privaten Situationen ist ihr selbst schon aufgefallen, dass sie eher den Abstand sucht, anstatt die Themen, die sie stören anzusprechen.

Für den Start wähle ich zur Zielformulierung das Coaching Haus. Frau A beschreibt mir ihre Situation und formuliert folgendes Ziel für das Coaching.

Ziel:

Ich möchte Dinge, die mich stören zum richtigen Zeitpunkt ansprechen, damit es nicht zur Eskalation kommt.

Um herauszufinden, wo sich Frau A in ihrer Situation gerade befindet, wende ich die Skalierungsfrage an. Hierbei definiere ich das 0 für *Ich gehe dem Konflikt komplett aus dem Weg* und 10 für *Ich stelle mich den Konflikten direkt* steht. Frau A sieht sich aktuell auf einer drei und würde sich gerne auf eine sieben entwickeln. Anschließend wähle ich für das Aufzeigen der bisherigen Kompetenzen/ Fähigkeiten die Verhaltensfrage: *Wie hast du es geschafft auf die drei zu kommen bzw. dort zu bleiben?*

- Mit Humor Themen ansprechen: Wenn du das nächste Mal pünktlich kommst, trage ich es mir im Kalender ein.
- Die Bedeutung der Beziehungsebene betonen und das was stört, eher als nebensächlich darstellen.

Damit das nicht direkt Bewusste aktiviert wird, frage ich nochmal nach: *Wo gelingt es dir noch erfolgreich Konflikte anzusprechen?*

Hier erwähnt sie die Beziehung mit ihrer Mutter, wo sie es bewusst geschafft hat, den Schalter umzudrehen und aus der Kind Rolle in die Erwachsenenrolle zu gehen.

Intervention Innere Anteile:

Für ein besseres Verständnis des Konfliktes wende ich die Methode der inneren Anteile an. Zu dem oben genannten Ziel nehmen wir hierfür das Nebenziel *„Die eigene Meinung vertreten“* mit auf.

Welche Anteile waren in der oben genannten Situation sehr präsent und haben sich gemeldet?

- (Fehlende) Anerkennung
- (Fehlender) Respekt
- (Fehlende) Handlungsfähigkeit
- Verletzung
- (Kein) Vertrauen
- Enttäuschung

Um die Anteile zu würdigen, frage ich was sie bisher daraus gelernt hat bzw. was das Positive daran ist. Zu jedem Punkt kann sie etwas benennen. Wie zum Beispiel bei fehlender Handlungsfähigkeit *Ich kann nicht alles kontrollieren und das ist ok* oder bei fehlender Anerkennung *Mein Ego ist nicht das Wichtigste*. Anschließend bitte ich sie die Anteile so zu sortieren, wie es für sie am besten passt, um das Ziel zu erreichen.

Was brauchst du um deine Meinung vertreten zu können? Hier braucht Frau A etwas Zeit, um auf eine stimmige Eigenschaft zu kommen und entscheidet sich für Einsatzbereitschaft.

Wer ist weniger wichtig und kann in Urlaub fahren? – Enttäuschung und Anerkennung.

Eine weitere Eigenschaft, die sie unterstützen würde, wäre ein höheres Bewusstsein für das angestrebte Ziel. Das möchte sie jedoch nicht mit zu ihren Anteilen aufnehmen, da sie die Befürchtung hat, dadurch zu egoistisch bzw. zu verbissen zu wirken.

Ihre Frage lautet: Wie bekomme ich es hin, die Wichtigkeit einer Sache zu benennen, ohne dass ich verbissen wirke?

Intervention Wertequadrat:

Anhand des Wertequadrates, welches wir für sie und ihre Kollegin entwickeln, möchte ich Frau A zeigen, dass Verbissenheit auch eine positive Seite hat. Hierbei nutze ich einige der folgenden Fragen: Wie wirkt deine Kollegin auf dich? Wie würdest du diese Eigenschaft in einem Wort beschreiben? Was ist der gute Anteil an der Eigenschaft? Welche Eigenschaften empfindest du als positiv in der gemeinsamen Zusammenarbeit? Schnell wird Frau A klar, dass die Kollegin in einigen Charaktereigenschaften die Gegenseite zu ihr spiegelt, sodass wir auf der anderen Seite den Fokus auf ihr Verhalten legen. Mit Hilfe des erarbeiteten Wertequadrates kann Frau A die positiven Seiten der Kollegin betrachten und hat auch einen Überblick über ihre eigenen Gewohnheiten. Ich kann erkennen, dass dies Frau A zum Nachdenken bringt und die Methode ein Stück zur weiteren Selbsterkenntnis beiträgt.

Im Rahmen des Coachings bekommt Frau A folgende Erkenntnisse:

- Ich wähle den Abstand bewusst, das ist ein Muster.
- Ich glaube durch den Abstand, die Situation kontrollieren zu können, in dem ich die Situation verlasse.
- Ich kann jedoch auf die daraus entstehende Situation keinen Einfluss nehmen.

Damit nimmt sie eine für sich bedeutende Einsicht mit:

Es ist ein Trugschluss, dass ich meine innere Welt kontrolliere durch Abstand bzw. Rückzug zu den Sachverhalten und dass es damit zu Ende ist. Die Situation ist nicht zu Ende „hat noch Ratenschwänze“.

Um das Ganze in einer Metapher festzuhalten, frage ich nach einem Bild, welches ihr bisheriges Verhalten spiegelt. Frau A beschreibt: Ich halte mir meine Augen zu und jemand pikst mich. Das Piksen zeigt, dass die Situation anschließend noch Folgen hat und das Schließen der Augen steht für den bewussten Entzug bzw. das Verlassen der Situationen.

Vereinbarung:

Bis zum nächsten Treffen gebe ich Frau A folgende Hausaufgaben mit:

- In fünf Situationen Meinung klar benennen, auch wenn das zu einem Konflikt führen kann.
- Zwei bisherige Erfolge in Bezug auf Konflikte aufschreiben.

2.3 Zweiter Termin

Datum: 05.05.2019

Dauer: ca. zwei Stunden

Start:

Es erfolgt eine ausführliche Besprechung der Erfolge durch die Hausaufgaben. Frau A ist es in mehreren Situationen gelungen, ihre Bedürfnisse anzusprechen bzw. ihre Meinung zu vertreten. Beruflich hat sie für sich eingestanden und auch privat nennt sie Beispiele in denen sie Grenzen gesetzt hat. Es ist sehr schön zu sehen, wie stolz sie selbst ist und welche positive Auswirkung dies für sie hat. Für die Zukunft hat sie hieraus folgendes Ziel. Sie möchte ihre Energie nachhaltiger und besser verteilen, indem

sie ihre Meinung vertritt und ihre Grenzen zieht. Vorher hat sie die Meinung vertreten, dass sie es auch so schafft. Anfangs fühlt sich das für sie an, als müsste sie einen Berg überwinden, danach jedoch richtig. Überrascht hat sie, dass ihr Umfeld sehr positiv darauf reagiert hat sowohl privat als auch beruflich.

In diesem Coaching Termin möchten wir weiterhin das Ziel eigene Meinung vertreten beibehalten.

Intervention Wunderfrage:

Da es sich bei dem Coaching Ziel um eine Verhaltensänderung handelt, wende ich die Wunderfrage an. Ich kündige es als etwas Außergewöhnliches an. Frau A schließt die Augen und ich spreche mit ruhiger leiser Stimme. Ich nutze die zirkulären Fragen. Wie merkt dein Vorgesetzter, dass es anders ist? Er wäre stolz auf sie und vielleicht wären die anderen gar nicht genervt davon. Es kommt gut an, weil ihr Umfeld merkt, dass sie sich mit ihnen beschäftigt. Woran merkst du noch, dass es anders ist? Darauf antwortet Frau A, dass sie mehr Leichtigkeit im Alltag hätte. Außerdem würde sie den Dingen, die sie gewöhnlich klein macht, mehr Gewichtung geben. Frau A stellt jedoch auch fest, dass das Gefühl der Wichtigkeit und Einsatzbereitschaft nicht von alleine hochkommt. Auf die Frage was sie hierfür braucht, sagt sie, dass sie die Situationen auf eine orangene Karte aufschreiben kann. Ich webe zusätzlich, wie beim Wing Wave gelernt, die beiden Eigenschaften Einsatzbereitschaft und Handlungsfähigkeit ein. Vorher überprüfe ich mit dem Ringtest ob die Eigenschaften stimmig sind und wir zusammen mit der Methode daran arbeiten können.

Vereinbarung:

Als Hausaufgabe gebe ich Frau A mit, ihre inneren Anteile Anerkennung und Respekt achtsam im Alltag zu beobachten. Das Ziel der Hausaufgabe ist, dass Frau A im Alltag ihre inneren Anteile wieder mehr spürt und das Gefühl der Wichtigkeit dadurch deutlicher wird.

Für das nächste Coaching wünscht sich Frau A zu besprechen, wie ihre Wertigkeit runter rutschen konnte. Warum ist die Wertigkeit nicht vorhanden?

Angewandte Interventionen:

Wunderfrage, Einweben von Eigenschaften mit der Wing Wave Methode, Systemische Fragen, Kurzes Aufgreifen der inneren Anteile, Systemische Fragen

2.4 Dritter Termin

Datum: 19.05.2019

Dauer: ca. zwei Stunden

Start:

Wir besprechen die Hausaufgaben und greifen den Wunsch von Frau A vom letzten Termin auf darüber zu sprechen, wie ihre Wertigkeit runter rutschen konnte. Zusätzlich behalten wir das Ziel *eigene Meinung äußern und vertreten* bei. Wir gehen kurz auf den Ursprung der Konfliktvermeidung, der aus der Erziehung väterlicherseits und aus einer vorherigen Beziehung stammt. Ich gehe dabei nicht zu tief in die Analyse. Die Vorteile darüber zu sprechen, kann ich bei Frau A durch ein Bewusstsein woher es stammt erkennen. Wir halten fest, dass es heute eine Möglichkeit gibt Kontrolle und Einfluss zu übernehmen.

Intervention hypnosystemische Fragen

Damit Frau A diese Umgangsform auch als eine Kompetenz sieht, wähle ich für diesen Termin den Ansatz aus dem hypnosystemischen Coaching. Mein Ziel ist hierbei Frau A aufzuzeigen, dass sie die Eigenschaft nicht wegstreuen muss, sondern regulieren kann. Ich nutze die Fragen aus dem hypnosystemischen Block. Wofür war es dir zieldienlich und wo ist es nicht zieldienlich? Was ist der positive Anteil daran? Es geht um eine Balance und Steuerungsfunktion, damit es nicht unwillkürlich ist. Wir besprechen neben den positiven Aspekten auch noch eine weitere Situation, in der es

durch die Vermeidung der Ansprache von Konflikten, im privaten Bereich bereits zur Eskalation gekommen ist.

Anschließend gehen wir noch auf die einzelnen Phasen von Konflikten ein. Das Ziel ist hierbei Frau A aufzuzeigen, dass je früher sie etwas anspricht bzw. ihre Meinung vertritt, desto einfacher ist es in den meisten Fällen. Auf der anderen Seite je später sie das tut, umso schwieriger kann es werden und desto wahrscheinlicher kann es sein, dass eine Situation eskaliert.

Um das Coaching positiv abzuschließen, erarbeiten wir einige mögliche positive Folgen/ Belohnungen durch die Vertretung der eigenen Meinung/ das Ansprechen von Konflikten. Eine Frage hierzu: Mal angenommen, du würdest regelmäßig deine Meinung äußern, was würde sich hierdurch verändern?

- Mehr Nähe zu Menschen
- Ich werde als Person gesehen
- Der Kontakt ist angenehmer
- Achtung meiner Bedürfnisse
- Ich kann meine beruflichen Stärken besser ausleben

Vereinbarung:

Als Hausaufgabe bekommt Frau A erneut die Aufgabe, mindestens drei Situationen anzusprechen und ihre Meinung zu vertreten.

Diese Aufgabe wähle ich häufig. Ziel hierbei ist es, dass die Verhaltensweise immer mehr zur Gewohnheit wird.

2.5 Vierter Termin

Datum: 19.06.2019

Dauer: ca. eine Stunde

Start:

Wir besprechen was bisher passiert ist, da das letzte Treffen schon eine Weile her ist. Frau A erzählt mir von zwei Erfolgen, wo sie erneut bei einer

Kollegin etwas angesprochen hat, wo sie das Gefühl hatte etwas stimmt nicht. Der Zeitpunkt war jedoch schon sehr spät und sie fragte sich anschließend warum es schon so eskalieren musste und warum sie nicht schon früher auf ihr Bauchgefühl gehört hat und es angesprochen hat. Dennoch ist sie stolz, dass sie es thematisiert hat. Auch im privaten Bereich ist es ihr gelungen, ihre Grenzen in einer Situation klar zu ziehen.

Was wurde aus Sicht des Coachees bisher erreicht?

Den Termin nutzen wir um zu reflektieren, wo sie aktuell steht. Frau A beschreibt das Coaching als hilfreich und dass sie dadurch ein deutlich höheres Bewusstsein und Verständnis für Konflikte erlangt hat. Sie hat den Mehrwert erkannt, was passiert wenn sie aktiv Themen anspricht und ihre Meinung vertritt. Gleichzeitig weiß sie was passieren kann, wenn sie es nicht tut. Weiterhin hat sie für sich mitgenommen, dass die Distanzierung oder Ignorierung von Konflikten eine höhere Belastung für Ihren Energiehaushalt bedeutet.

Ich frage Frau A was sie sich von dem Coaching noch wünscht, um ihr Ziel noch besser im Alltag umsetzen zu können. Es würde ihr helfen, wenn wir gemeinsam konkrete Formulierungen uns überlegen, sodass es ihr noch einfacher fällt, Themen anzusprechen. Diesen Punkt nehmen wir für den nächsten Termin auf.

Wie bewertet Frau A mich als Coach?

Frau A hat sich in den Coachings sehr wohl gefühlt. Sie hat das Gefühl mir alles erzählen zu können, auch die unangenehmen Themen. Positiv empfindet sie, dass es in den Coachings keine belehrende Art gab und sie auch nicht das Gefühl hat, dass ich eine gewisse Erwartung an sie habe und sie dadurch verschrecke. Auf die Frage was sie sich noch wünschen würde, benennt sie konkrete Umsetzungsbeispiele, siehe oben.

3 Meine Rolle als Coach

Im Folgenden erläutere ich einige Ziele, die ich für mich gesetzt habe und die aus meiner Sicht für ein gutes Coaching bedeutsam sind. Einige Ziele waren zugleich Herausforderungen in meinen Coachings. Anschließend gehe ich auf meine Erfolgserlebnisse ein.

3.1 Herausforderungen & Ziele

- Ich kenne nicht die Lösung. Der Coachee entwirft seine eigene Lösung. Es ist immer wichtig, sich bewusst zu machen, auch wenn einem die Situation bekannt vorkommt, so ist dennoch jeder Mensch und die Umstände unterschiedlich. Es ist wesentlich, bei dem Coachee zu bleiben.
- Ich biete dem Coachee Möglichkeiten an, frage aber immer nach, ob es sich stimmig für ihn anfühlt.
- Ich halte mich an die Zeit. In den Coachings ist mir aufgefallen, dass ich aktuell die Zeit häufig überziehe. Hier möchte ich ein Rahmen setzen und mich mehr daran halten.
- Ich fokussiere mich noch mehr auf konkrete Umsetzungsmöglichkeiten.
- In meinen bisherigen Coachings habe ich einige Methoden angewendet. Das möchte ich beibehalten, noch mehr Expertise darin bekommen, mich weiterhin ausprobieren und noch mehr weiterbilden.

3.2 Erfolgserlebnisse

- Zu erkennen, wie der „Grosche“ bei dem Coachee fällt und eine neue Perspektive oder Einsicht gewonnen wird, freut mich sehr.
- Ich empfinde es ebenfalls als sehr positiv zu sehen, wie stolz über die gelungenen Hausaufgaben berichtet wird.
- Die Beobachtung wie mein Coachee sich aus seiner Komfortzone entwickelt und dadurch die Belohnung bekommt, bereitet mir ebenfalls große Freude.
- Es macht mir ebenfalls sehr viel Spaß die Methoden anzuwenden und zu sehen was für Ergebnisse sich daraus entwickeln.
- Zu hören, welche neuen Ideen und Möglichkeiten sich bei dem Coachee im Nachgang an das Coaching entstanden sind, finde ich ebenfalls sehr spannend.