

## **Ausbildung zum KonfliktCoach**

### **Zertifiziert nach den Qualitätsrichtlinien des deutschen Coaching Verbandes (DCV)**

*„Der Ursprung aller Konflikte zwischen mir und meinen Mitmenschen ist, daß ich nicht sage, was ich meine, und daß ich nicht tue, was ich sage.“*

*Martin Buber (1878-1965), jüd. Religionsforscher u. -philosoph*

## **1. Einführung**

Jeder kennt Konflikte. Wir alle wurden im Laufe unseres Lebens mit einer Unzahl von Konflikten konfrontiert. Sei es in der Kindheit, in der Schule, während der Ausbildung, an der Uni und im Beruf, begleiten sie uns ein Leben lang. Sowohl im privaten, als auch im öffentlichen Bereich treten sie immer wieder auf und es scheint in der Natur des Menschen zu liegen, ihnen häufig aus dem Weg gehen zu wollen.

Doch ist das die richtige Entscheidung?

Die meisten von uns haben sich sicherlich schon einmal einen anderen Umgang mit Konflikten gewünscht. Oft wissen wir in bestimmten Situationen nicht weiter. Fühlen uns unsicher, ratlos, auch enttäuscht oder wütend. Es fällt uns schwer, in Konflikten etwas Positives zu sehen.

Doch genau hier liegt unser Ansatz. Konflikte liefern Energie. Aus ihnen wächst Neues. Jeder Konflikt ist individuell und bietet eine einmalige Chance auf Veränderung. Konflikte zeigen uns das, was wir bisher nicht direkt wahrgenommen haben und erweitern somit unseren Blick.

In Organisationen und Unternehmen treten immer wieder schwierige Situationen zwischen Mitarbeitern, zwischen Führungskräften und Mitarbeitern sowie innerhalb von Teams auf. Kommt es zur Eskalation, sind negative Folgen für die Arbeitsatmosphäre und somit die Produktivität vorprogrammiert.

Genau an diesen Stellen setzt die Rolle des Konfliktcoaches an: „Konfliktberater helfen in

Firmen, bevor es knallt.“<sup>1</sup>.

Sie kommen dabei früher zum Einsatz als Betriebsräte, externe Mediatoren oder Berater. Innerbetriebliche Konfliktcoaches haben eine bedeutsame Rolle. Sie beraten vertrauensvoll, vertraulich und agieren flexibel. Konfliktcoaches dienen als Anlaufstellen bei strukturellen Konflikten und zwischenmenschlichen Problemen. Sie können als Konfliktcoach nicht nur (in) Ihrem Unternehmen helfen, sondern sich auch persönlich weiterentwickeln.

Konflikte anzugehen

- stärkt Ihre Sicherheit, wichtige Entscheidungen für Ihr Unternehmen und sich Selbst zu treffen
- fördert Ihren Mut, sich anstehenden Themen zu stellen
- schärft Ihre eigene Wahrnehmung, um die Produktivität Ihres Betriebes zu stärken
- erweitert Ihr persönliches Denken und Handeln
- eröffnet Ihnen neue Perspektiven für Sie persönlich und für Ihr Unternehmen

## 2. Zielgruppe

- Betriebs- und Personalräte
- Personalverantwortliche
- Projektleiter
- Führungskräfte
- Geschäftsführer
- alle Menschen, die in ihrem beruflichen Alltag mit Beschwerden, Reklamationen, Streitigkeiten und anderen Formen von Konflikten konfrontiert sind
- Berufsgruppen, die vor Aufgaben der Mediation gestellt sind (z.B. Rechtsanwälte, Lehrer, Sozialarbeiter, Steuerberater, Banker, usw.)
- Mediatoren
- Interessierte aus den Bereichen Öffentlichkeit, Schule, Bildung, Gesundheit, Verwaltung und Organisation, Gewerkschaft, Kirche, Freiwilligenarbeit und vieles mehr

---

<sup>1</sup> Zellner, Anette, Eine vernünftige Streitkultur kann Unternehmen bares Geld sparen, in: Wirtschaftsmorgen, 12. November 2008

### 3. Unsere Arbeitshaltung

Wir vertreten einen systemtheoretischen Ansatz, der die gesellschaftlichen Strukturen und betrieblichen Rahmenbedingungen mit in die Analyse und Bearbeitung individueller Konflikte aufnimmt.

Wir bieten

- Ihnen wirkungsvolle Methoden und Strategien zur Konfliktbewältigung
- die Chance Sie ihren eigenen Konfliktstil zu erkennen
- Ihre Praxis in die Fortbildung miteinzubeziehen
- in selbstorganisierten Gruppen zu lernen
- eine Arbeitshaltung, die Energien in einem Konflikt erkennt und freisetzt

Unsere systemtheoretische Arbeitshaltung befähigt Sie den Blick auf die eigene Lebenswelt zu richten, um so persönliche Zufriedenheit bei gleichzeitiger Erreichung der Unternehmensziele durch ein lebenswertes Umfeld zu ermöglichen.

Dabei steht ein gesundes Leben der Mitarbeiter in den Unternehmen im Vordergrund. Konfliktcoaches schaffen ein erfolgreiches Klima innerhalb des Unternehmens, in dem die Ziele des Unternehmens bestmöglich erreicht werden und zugleich real zur Kosteneinsparung beigetragen wird.

Ein konfliktfreieres Arbeiten führt zu einer angenehmen Arbeitsatmosphäre und zufriedenen Mitarbeitern. Die Fehlzeitenquote sinkt mit der wachsenden Mitarbeiterzufriedenheit, da die Gesundheit der Mitarbeiter in engem Verhältnis mit ihrer Motivation und Zufriedenheit steht.

Unsere systemische Arbeitshaltung

- hört bei uns nicht bei der Methode auf
- erlaubt Emotionen und vermeidet Stress
- schätzt den Spaß bei und mit der Arbeit
- erlaubt Methoden unabhängig von der „psychologischen Schule“

Konflikte beinhalten immer Energien und können ein Nährboden für Veränderungen sein. Dabei lernen Sie Konflikte aus anderen Perspektiven zu sehen: Konflikte auf der Metaebene zu betrachten, bietet die Chance die Betroffenheiten und Motive der

Beteiligten zu erkennen, die sich im Konflikt mit der Unternehmung herausbilden. Die Mesoebene macht Konflikte zwischen verschiedenen Gruppen deutlich. Auf der Makroebene lassen sich die Konflikte zwischen einzelnen Individuen betrachten. Wir orientieren uns bei Ihrer Ausbildung an den Standards der DGSF (Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie und Familientherapie) und an den Standards des DCV (Deutscher Coaching Verband).

#### **4. Ziele der Ausbildung**

Die Qualifizierung dient dem Erwerb der wesentlichen Elemente von Coaching-Kompetenz. Unter Bezug auf Strategien der Team- und Organisationsentwicklung beinhaltet die Ausbildung zum Konfliktcoach ein humanwissenschaftlich begründetes Training für Interventionen in Beratungs- und Unterstützungsprozessen, das auch Selbsterfahrung im Sinne einer grundlegenden Auseinandersetzung mit der eigenen Person einschließt.

Durch die Qualifikation werden die TeilnehmerInnen dazu befähigt, Konflikte zu steuern und ein breites Handlungsrepertoire zielführend einzusetzen.

#### **5. Ablaufplan**

Unverbindliche Infoabende ca. 1 ½ Stunden, um die Lehrcoaches und die Ausbildung näher kennen zu lernen.

Eine Auftaktveranstaltung (= 1. Modul), nach der die Ausbildung vorzeitig beendet werden kann, ohne finanzielle Verpflichtung.

Es folgen die Module 2 bis 10 sowie das Abschlusscolloquium (= 11. Modul), in dem die Abschlußarbeiten präsentiert werden und die Zertifikate übergeben werden.

In den Modulen 1 bis 10 ist der Ablauf in der Regel wie folgt:

Erste Methoden zum Kennen lernen: Ablauf und Zielsetzung, Erwartungsabgleich.

Einstieg, Starter: Das Ziel des **Einstiegs**, des **Starters** ist es, die Teilnehmenden zum Thema hinzuführen und das Bewusstsein für die zentralen Aspekte der Thematik zu schärfen.

Theorie, Methoden: Zwischen Einstieg und Reflexion können unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt werden. Im **Theorieteil** werden grundlegende Zusammenhänge meist anhand von Texten dargestellt. Der **Methodenteil** vermittelt Methodenwissen. In die Methoden sind meist auch Übungsphasen integriert, die bis zur komplexen Arbeit an Fällen und Anliegen ausgedehnt werden können.

Übungen: Unter **Übungen** verstehen wir das Transferieren von Theoriewissen. Sie finden hier sowohl spielerische Elemente, als auch anspruchsvolle Aufgaben, die beim Einprägen und dem Wissenstransfer behilflich sind.

Kollegiales Coaching: In Seminaren, in denen ausreichend Zeit vorhanden ist, kann mit den Methoden des **Coachings** gearbeitet werden. Der Unterschied zur Transferübung liegt darin, dass bestimmte Rollen und Verfahren eingehalten werden müssen, um das Anliegen des Partners oder der Partnerin zu bearbeiten.

Reflexion: Die **Reflexion** wirft den Blick zurück: Was hat das Seminar gebracht? Was werde ich in Zukunft ändern? Habe ich den Inhalt verstanden, konnte ich mir wichtige Dinge merken?

Module 1 – 10 Parallel dazu: Supervision, Projektarbeiten

## 5.1 Modularer Aufbau

4 Module à 3 Tage (Donnerstag/Freitag/Samstag), 6 Module à 2 Tage (Freitag/Samstag) sowie 1 Modul à 1 Tag, 8 x Lerngruppe à 3 Stunden, 4 x davon unter Supervision eines Lehrcoachs (DCV), 6x Einzel-Lehrcoaching à 2 Stunden zur Supervision eigener Praxisfälle, bei einem bzw. einer anerkannten SupervisorIn (DGSv) oder LehrCoach (DCV).

Eine Abschlussveranstaltung (Modul 11) à 3 Tage: Präsentation des eigenen Konzeptes, der eigenen Arbeit in Theorie und Praxis in Form eines Video-, Audio- oder Live - Testings und abschließendes Feedback durch die verantwortlichen Lehrcoaches, Abschluss-Event und Zertifizierung. Umfang: 240 Stunden, 27 Tage à 8 Stunden, zzgl. Lerngruppe und Einzelcoaching Zeitraum: insgesamt 28 Monate

## 5.2 Besondere Kennzeichen

Es werden ausschließlich fundierte Methoden und Theorien vermittelt, die sich in der Praxis bewährt haben.

- Integrativ und systemisch geprägte Theorieebene und zugleich themenfokussierte Mehrperspektivität in Verbindung mit einer großen Methodenvielfalt
- Methodische Ansätze aus der lösungsorientierten Beratung, integrativen Supervision, Gestaltberatung, Psychodrama, Hypnotherapie und der systemischen Psychologie, beispielsweise nach Watzlawick
- Arbeit in Lernpartnerschaften, Vorträge, Einzel- und Gruppenarbeit, Arbeit in Peer-Groups, Einzel-Lehrcoaching
- Arbeit in Tandems und Triaden. JedeR TeilnehmerIn erfährt durch die Arbeit in Triaden von Beginn an sich selbst in der Rolle des /der Konfliktcoach, des Coachees und der KundIn.
- Wechsel von Kernvorträgen und praktischen Übungen, um das Wissen praxisgerecht zu vertiefen.
- Die Ausbildungstage sind überwiegend in Doppelmoderation (m/w) gestaltet. So ist es

- uns möglich, jede/n TeilnehmerIn individuell zu fördern, auf einzelne Bedürfnisse einzugehen und unterschiedliche (Rollen-)Modelle zu präsentieren.
- Es werden mindestens drei von dem Deutschen Coaching Verband anerkannte Methoden vermittelt.
  - Coaching lebt von guten Modellen. Modelle, die nicht wahllos vermittelt werden, sondern zum vermittelten Menschenbild passen.
  - Ressourcenorientierung und die Förderung von Resilienz ziehen sich als Schwerpunkte durch die gesamte Ausbildung. Resilienz bezeichnet die Fähigkeit, sich auch trotz widriger Umstände immer wieder neu aufrichten zu können. Der Selbststärkung von Menschen und Organisationen kommt im Rahmen des KonfliktCoachings besondere Bedeutung zu. Es gilt, Selbstwirksamkeitsüberzeugung, hemmende und fördernde Glaubenssätze und Säulen der Inneren Stärke zu entdecken und zu nutzen.
  - Die Orientierung an Lösungsfindungen, das Entdecken eigener Möglichkeiten und Stärken sowie die Zielorientierung sind der Fokus unserer Arbeit mit KundInnen und PartnerInnen.
  - Qualitätssicherung ist von Anfang an ein wichtiger Bestandteil der Ausbildung. Daher legen wir großen Wert auf die unterschiedlichsten Supervisionsformen als auch die Einstellung zu professioneller Reflexion.
  - Sich selbst und seine Arbeit „verkaufen“ ist zentral. Wir informieren sowohl in rechtlichen und berufspolitischen Fragen als auch bei Fragen zur Öffentlichkeitsarbeit und zum Marketing.
  - Es sind mindestens zwei von vom Deutschen Coaching Verband zertifizierte LehrCoaches eingesetzt, die mindestens 75 % der Präsenzveranstaltungen durchführen.
  - Wir distanzieren uns von kommerziellen esoterischen Inhalten, Sekten sowie anderen ideologisch-verfestigten Einrichtungen und Strömungen.

## 6. Inhalt

Die pro Modul geplanten Inhalte können sich je nach Arbeitsprozess auch in andere Module verschieben. Am Ende der Ausbildung sind in jedem Fall alle Inhalte bearbeitet worden.

**Modul 1** – 3 Tage vom 29. September bis 1. Oktober 2010 in Visselhövede

### **Grundlagen Coaching**

„Konflikte sind der Ort, wo Spannungen in Aktion verwandelt werden“.

Nach diesem Modul können Sie die Ausbildung vorzeitig beenden.

**Modul 2** – 2 Tage vom 9. Dezember bis 10. Dezember 2010 in Hannover

### **Grundlagen Konflikte**

„Das Denken hat Unordnung hervorgebracht, weil es einen Konflikt zwischen dem, "was ist", und dem, "was sein sollte", zwischen Wirklichkeit und Theorie erzeugt hat.“

Krishnamurti

**Modul 3** – 2 Tage vom 3. Februar bis 4. Februar 2011 in Hannover

### **Gespräche bei Konflikten konstruktiv führen**

„Früher habe ich mich mit euch auseinandergesetzt - heute setze ich mich mit euch zusammen.“, Graffito

**Modul 4** – 2 Tage vom 10. März bis 11. März 2011 in Bremen

### **Konflikte in Teams erfolgreich lösen**

Ums Wort geht, wie ich denke, der Streit, über die Sache besteht Einigkeit.“ Lucius Annaeus Seneca (4 v.Chr. - 65 n.Chr.), röm. Philosoph u. Dichter

**Modul 5** – 2 Tage vom 2. Juni bis 3. Juni 2011 in Hannover

### **KonfliktManagement in Organisationen**

„Wer seine Gedanken nicht aufs Eis zu legen versteht, soll sich nicht in die Hitze des Streits begeben.“ Friedrich Nietzsche (1844-1900), dt. Philosoph

**Modul 6** – 3 Tage vom 29. Juni bis 1. Juli 2011 in Visselhövede

### **KonfliktManagement und Krisen**

**Modul 7** – 2 Tage vom 1. September bis 2. September 2011 in Hannover

### **Kollegiales Coaching**

**Modul 8** – 3 Tage vom 9. November bis 11. November 2011 in Visselhövede

### **Konflikt-Coaching in der Einzelberatung**

„Hinter jedem Konflikt steckt ein Traum, der sich entfalten will.“ Birgit Theresa Koch

**Modul 9**– 2 Tage Ende Januar 2012 in Bremen (Termin wird zu Beginn der Ausbildung bekannt gegeben)

### **Verhandlungsführung mit Teams oder Gruppen**

**Modul 10** – 1 Tag im März 2012 in Bremen (Termin wird zu Beginn der Ausbildung bekannt gegeben)

### **Marketing und Akquise**

**Modul 11**– 3 Tage im Mai 2012 in Visselhövede

## **7. Supervision, Projektarbeit**

Ziel ist es, das Handlungsrepertoire der Mitwirkenden mit den praktischen Erfahrungen abzugleichen, um deren Fähigkeiten anwendungsorientiert auszudifferenzieren.

## **8. Gastvorträge**

Ziel der Gastvorträge ist ein erneuter Perspektivenwechsel. Eingefahrene Ansichten und Verhaltensmuster können aufgelöst und neue Horizonte gewonnen werden. Wie werden unternehmensinterne Streitigkeiten vom Betriebsrat wahrgenommen? Welche Position nehmen beispielsweise Gewerkschaftsvertreter ein? Könnten gefundene Lösungen im Widerspruch zum Arbeitsrecht stehen? Wie würde ein selbstständiger Unternehmer Konflikte in einer streng hierarchischen Institution lösen? Können Lehrer, Pastoren oder Sozialarbeiter evtl. völlig entgegengesetzte Werte mit einbringen?

Diese und andere spannende Fragen sollen in Form von kurzen Beiträgen unterschiedlicher Gastreferenten kurz vorgestellt und anschließend im Plenum diskutiert werden.

Auf spezielle Wünsche und Anregungen der Mitwirkenden kann flexibel eingegangen werden.

## **9. Voraussetzungen**

Abgeschlossenes Fachhochschul- oder Hochschulstudium. Alter: mindestens 25 Jahre. Mindestens 5 Jahre Berufserfahrung, nachgewiesene Selbsterfahrung, Tätigkeit in einem Feld, in dem TeilnehmerInnen sofort mit einem Konfliktcoaching beginnen können.

## **10. Max. Anzahl an Teilnehmenden**

14 Menschen, die eine möglichst geschlechtsparitätisch besetzte Gruppe bilden. Strikt limitierte Teilnehmerzahl.

## 11. Veranstaltungsorte

Hannover, Bremen und Visselhövede

## 12. Investition

Anmeldebeitrag Euro 150,--, erster Ausbildungsblock Euro 990,--(nach diesem Block können Sie Ausbildung vorzeitig beenden)

Ausbildungsbeitrag Euro 5.190,-- (gesamt oder in Raten) sowie das Abschlußcolloquium zu Euro 650,--

Für Selbstzahler ist die Ust. inklusive, bei Unternehmen und Organisationen als Rechnungsempfänger kommt die Ust. noch hinzu.

Darüber hinaus sind die Übernachtungs- und Verpflegungskosten an den Veranstaltungsorten von den Teilnehmenden direkt zu begleichen und nicht im Ausbildungsbeitrag enthalten.

## 13. Veranstalter

baumann.partner Ltd. & Co. KG, Hannover und Kadisch & Partner GbR, Bremen

### Leitung:

Ingrid Kadisch LehrCoach (DCV), LehrSupervisorin (DGSv)

Frank H. Baumann-Habersack, LehrCoach (DCV), Supervisor (DGSF)

### Team:

Lutz Salamon, LehrCoach (DCV)

Andrea Strodtmann, Supervisorin (DGSv) und Gast-ReferentInnen

## **14. Zertifizierung und Abschluss der Ausbildung**

Die Ausbildung ist vom Deutschen Coaching Verband e.V. (DCV) anerkannt und steht unter dessen Qualitätskontrolle. Die Ausbildung kann mit einer Teilnahmebescheinigung oder mit einem Zertifikat abgeschlossen werden. Voraussetzung für eine Zertifizierung ist die Teilnahme und Mitarbeit an allen 27 Ausbildungstagen, die Teilnahme an den Peer-Group-Treffen, die Durchführung und Dokumentation von mindestens 6 Coaching-Sitzungen, der Einzel-Lehrsupervision, der Abschlusspräsentation des eigenen Coaching-Konzepts in Form eines Video-, Audio- oder Live-Testings und das Studium der empfohlenen Fachliteratur.

## **15. Infoabende**

Zum Kennenlernen der Lehrcoaches als auch der Ausbildung bieten wir zwei kostenfreie Infoabende an.

- Info-Abend in Hannover: Dienstag, 08. Juni 2010
- Info-Abend in Bremen: Mittwoch, 23. Juni 2010

... jeweils von 19.00 Uhr bis 20.30 Uhr