

BEISPIELFALL „COACHING EINER FÜHRUNGSKRAFT IM KONFLIKTFALL“

Anliegen: Der Inhaber eines mittelständischen Dienstleistungsunternehmens meldet sich:
„Wie gewinne ich einen Überblick über die Konfliktsituation und was kann ich als Führungskraft aktiv zur Lösung beitragen?“

Vorgehen: Wir arbeiten 2 Stunden miteinander.

Im ersten Schritt sammeln wir die Informationen zur Entwicklung und zum aktuellen Status Quo der Situation. Außerdem die wahrgenommenen Verhaltensweisen der Konfliktparteien. Mediationsanalog definiert die Führungskraft – fragengeleitet durch mich – die Themen des Konfliktes und wir steigen ein in Hypothesen zu den Gründen, Wünschen, Anliegen und Bedürfnissen der Konfliktparteien.

Auch nehmen wir in den Blick, was den anderen Mitarbeitern wichtig sein könnte. Ich vervollständige die Sammlung zu Bedürfnissen mit der Frage an die Führungskraft. „Was ist Ihnen wichtig in Ihrer Führungsrolle und warum ist Ihnen das wichtig?“

Jetzt sieht die Führungskraft bereits deutlich klarer und kann sehr schnell konstruktive und systemkonforme Lösungsideen entwickeln für ihre nächsten Schritten im Konfliktprozess.

Mithilfe u.a. der Konflikteskalationsstufen nach F. Glasl lässt sich gut einordnen, dass der Konflikt noch mithilfe der Moderation durch die Führungskraft zu bearbeiten ist.

Besonderheit: Der Konflikt findet in einer Branche statt, die sehr visuell sozialisiert ist. Somit unterstütze ich meine Erklärungen u.a. mithilfe von Abbildungen von Strukturmodellen.

©Britta Reuther

