

Inhaltsverzeichnis

I. Die Grundlagen des Coaching	10
Faktoren des Coachingprozesses	10
Die Prinzipien des Coaching im Überblick	12
II. Die Phasen des Coachings im Überblick.....	16
Hinweise zu den einzelnen Phasen	18
Phasen 1: Das Arbeitsbündnis	18
Phase 2: Anamnese des Klienten – Bestandsaufnahme – Themen festlegen	19
Phase 3: Bearbeitung der Problemfelder – Bestimmen der Positionen	21
Phase 4: Hintergründe und Interessen herausarbeiten	23
Phase 5: Konsensfähige Problemlösungen und Umsetzung.....	24
Phase 6: Ratifizierung – Umsetzung von Lösungen.....	26
III. Das Profil des Coachs.....	27
Das Rollenverständnis des Coachs	28
Vom Umgang mit Rollenerwartungen der Klienten	30
Grenzen des Coachings.....	31
IV. Kommunikationsmanagement.....	34
Grundlegende Begriffe der Kommunikation	35
Kommunikationsmodell (Schulz von Thun)	36
Die Struktur einer Nachricht	36
Das Kuddelmuddel-Syndrom	38
Die Empfangs-Station	39
Der Empfangscode	41
Das Empfangsresultat und seine Wirkungen	42

Fragen des Coaches zur Erhellung der vier Seiten	44
Interaktionen in der Kommunikation	45
V. Kommunikationstechniken	47
Grundtechniken	47
Systemische Methoden im Coaching	60
Stolpersteine in der Gesprächsführung.....	64
VI. Das Wertegerüst der Kommunikation.....	66
Gewaltfreie Kommunikation.....	69
Gefühle in Konflikten.....	73
Bedürfnisse nach Rosenberg:	75
VII. Kommunikationsstile.....	76
VIII. Kreativitätstechniken.....	94
Überblick	94
Einzelne Techniken	96
IX. Hilfreiche Interventionen im Coaching Prozess.....	102
Einführung	102
Interventionen	102
Einzelne Techniken	104
X. Theoretische Grundlagen des systemischen Coachings	110
Systemtheorie und Systemisches Denken	110
Konstruktivismus.....	112
XI. Konfliktmanagement	116
Einführung – vom Umgang mit Konflikten.....	116
Konfliktbegriff.....	117

Konfliktdefinition	118
Konflikttriangle nach Johan Galtung	119
Strukturelle Dimension und Konfliktodynamik	120
Konfliktdefinition radius	121
Konfliktarten	121
Konflikttypologie	123
Konfliktihintergründe / Konfliktverhellung	124
Der Konfliktisberg	124
Die Konfliktisberg-Fragen	127
XII. Entstehung destruktiver Verhaltensmuster	131
Abwehrmechanismen	131
Das Schichtmodell	132
Das Instanzenmodell	132
Das Kernschalenmodell	133
Das Kernschalenmodell graphisch	136
Selbstwertgefühl	136
Das Maslowsche Motivationsmodell	137
Konfliktverhalten des Menschen & Bedeutung für das Coaching	138
XIII. Standardstrategien im Umgang mit Konflikten	140
XIV. Strategien der Konfliktbewältigung	143
Das Dual concern Modell	146
XV. Dynamik, Eskalation und Deeskalation von Konflikten	148
Deeskalation und Intervention	151
XVI. Auftragsklärung im Coaching	154

XVII. Das Recht im Coaching	158
Die Haftung des Coachs	158
(Muster)-Vereinbarung über die Durchführung eines Einzelcoachings	162
(Muster)-Vereinbarung über die Durchführung eines Einzelcoachings	168
Supervision des Coaches.....	175
XVIII. Literaturverzeichnis	177