

	<u>Coaching</u>	<u>Moderation</u>	<u>Supervision</u>	<u>Mediation</u>
<b>Begriffliche und historische Wurzeln</b>	<p>„to coach“ = betreuen, trainieren; coach = Kutsche (ein Hilfsmittel, ein Beförderungsmittel, um sich auf den Weg zu machen und ein Ziel zu erreichen).</p> <p>In den 1960er Jahren wurde C. im Sport als mentales Training eingeführt. In den 1970er Jahren wurde C. beginnend in den USA auf berufliche Rollen speziell dem Verhältnis von Vorgesetzten und Mitarbeitern angewendet. Seit 1980 wird C. auch in Deutschland bekannt und für persönliche und berufliche Zwecke genutzt.</p>	<p>moderare = mäßigen, steuern, lenken</p> <p>Ursprünglich als strukturierende Unterstützung zur Entscheidungsfindung insb. in Gruppenprozessen angewendet, wurde die Moderation explizit auch als Konfliktmoderation zunächst in den USA, später auch in Deutschland als präventive Maßnahme angewendet, um einen auftretende Konflikte vor der Eskalation zu bewahren.</p>	<p>lat. für Über-Blick</p> <p>In den USA ursprünglich Aufsicht und Anleitung durch einen Vorgesetzten. In Deutschland galt als Supervision v.a. die Praxisberatung durch erfahrene, externe Fachkräfte in der sozialen Arbeit. Mittlerweile ist die Supervision um Elemente der Organisationssoziologie und -psychologie bereichert worden.</p>	<p>(vgl. altgriechisch: mesiteía; lat.: mediatiō) = Vermittlung; „Mediator“ (vgl. altgriechisch: mesitās; vgl. lat. medius = dazwischenliegend) Vermittler zw. zwei Parteien; wurde sowohl im Bereich der Konfliktregelung wie auch in der Handelssprache benutzt.</p> <p>Seit Mitte der 1960er zunächst in den USA als Teil der außergerichtlichen Formen der ADR (alternative dispute resolution) wieder entdeckt und mittlerweile „weltweit“ als primäres Konfliktregelungsverfahren etabliert.</p>
<b>Definition</b>	<p>ein interaktiver, personen-zentrierter Beratungs- und Begleitprozess mit thematischer Zielorientierung für Führungskräfte (Coachee)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in wirtschaftlichen sowie Dienstleistungsunternehmen</li> <li>• Verwaltungssystemen</li> <li>• Pfliegerischen und sozialen Einrichtungen</li> <li>• kann neben beruflichen auch persönliche Inhalte umfassen</li> </ul> <p>Einzel-, Team-, Gruppen-, Projekt-, Online-, Telefon-, Konflikt-Coaching;</p>	<p>Methode, die durch Strukturierung, Visualisierung und andere Techniken den Arbeitsprozess von Gruppen erleichtert.</p>	<p>fachliche Reflexion helferischen Handelns unter Einbeziehung einer externen, fachkundigen Person, die nicht direkt am Hilfesgeschehen selbst beteiligt ist</p>	<p>M. ist ein strukturiertes Verfahren zur konstruktiven, einvernehmlichen Beilegung eines Konfliktes; kurz: konstruktive Verhandlung (negotiation) mit Begleitung durch neutralen Dritten. Die Konfliktparteien wollen durch Unterstützung einer dritten „allparteilichen“ Person zu einer gemeinsamen Vereinbarung gelangen, die ihren Bedürfnissen und Interessen entspricht. Der Mediator trifft dabei weder eigenen Entscheidungen bezüglich des Konflikts, noch unterbreitet er (Kompromiss-)Vorschläge sondern ist Klärungshelfer und für das Verfahren verantwortlich.</p>
<b>Beteiligte</b>	<p>(Interner oder externer) Coach und Coachee (Personen und Unternehmen)</p>	<p>Moderator und alle am Thema (nicht zwingend Konflikt) Beteiligten, Vielzahl von Personen, Gruppen</p>	<p>Supervisor und Supervisand(en) (Einzelpersonen, Gruppen und Teams, Organisationen)</p>	<p>Mediatoren und (Konflikt-) Parteien (Medianten), mindestens zwei Konflikt-Beteiligte/(natürliche oder juristische) Personen</p>

<b>Ergebnis/ Ziel</b>	<p>Das Ziel wird individuell mit dem Coachee vereinbart und gemeinsam eine Strategie zur Zielerreichung entwickelt.</p> <p>Im Wesentlichen zielt das C. auf die</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• individuelle Bewältigung bzw. Verbesserung der Führungspraxis</li> <li>• Verbesserung der Selbstmanagementfähigkeiten des Gecoachten,</li> <li>• der Coach soll sein Gegenüber derart beraten, dass er letztendlich nicht mehr benötigt wird.</li> </ul>	<p>Die Konfliktmoderation soll den Prozess fördern und die Beteiligten dabei unterstützen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wieder miteinander zu reden</li> <li>• sich wieder für die andere Seite zu öffnen</li> <li>• die eigene verengte Sichtweise wieder zu weiten</li> <li>• Probleme zu analysieren</li> <li>• die hinter den vorgetragenen Positionen stehenden Wünsche, Bedürfnisse und Interessen der anderen Seite kennenzulernen</li> <li>• gemeinsame Ziele zu formulieren</li> <li>• Konfliktlösungsoptionen zu entwickeln und zu bearbeiten</li> <li>• gemeinsame Vereinbarungen zu treffen und umzusetzen</li> </ul>	<p>Professionalisierung des beruflichen Handelns und die Bewältigung von Belastungen im Zusammenhang mit dem beruflichen Alltag. Als Erkennens-, Lern- und Verstehensprozess vermittelt sie neue Handlungsperspektiven in schwierigen Situationen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimierung von Arbeitsprozessen und Arbeitsbeziehungen. Supervision unterstützt bei der Lösung von offenen und verdeckten Konflikten, die den Erfolg im Arbeitsprozess gefährden.</li> <li>- dient auch der Persönlichkeitsentwicklung, d. h. Findung und Akzeptanz der eigenen Rolle, die Entwicklung eigener Stärke und Durchsetzungskraft oder die Bearbeitung von überhöhten Ansprüchen</li> <li>- Vermitteln von Reflexionskompetenz</li> </ul>	<p>Die am Konflikt Beteiligten wollen in einem Konflikt autonom eine tragfähige Lösung für die Zukunft entwickeln, welche ihren Interessen und Bedürfnissen entspricht</p> <p>Dabei können auch konstruktive Lernprozesse in Gang gesetzt werden, sodass die Beteiligten lernen, in Zukunft anders mit Konflikten umzugehen</p>
<b>Wesens- merkmale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• personenzentrierter Beratungs- und Begleitprozess</li> <li>• Diskretion</li> <li>• Offenheit und Transparenz</li> <li>• Veränderungsbereitschaft, Selbstmanagementfähigkeiten des Coachee müssen vorhanden sein</li> <li>• durch gegenseitige Akzeptanz und Vertrauen gekennzeichnete, freiwillig gewünschte Beratungsbeziehung</li> <li>• Empathie und Neutralität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächs- und Moderationsregeln müssen akzeptiert werden</li> <li>• strukturierter Ablaufplan (Moderationszyklus)</li> <li>• lösungsorientiert auf zukünftiges Verhalten gerichtet (nicht problemfokussierend)</li> <li>• prozessbegleitend und nicht intervenierend (es geht um Selbsthilfe)</li> <li>• Visualisierung von Verlauf und Inhalt</li> <li>• Neutralität gegenüber den Beteiligten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prozessorientierter Beratungsansatz</li> <li>• Offenheit im Thematischen versus Verschwiegenheit im Persönlichen</li> <li>• Mehrperspektivität</li> <li>• Ergebnisoffenheit</li> <li>• Wertgebundenheit</li> <li>• Neutralität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediator hat keine Entscheidungsbefugnis im Hinblick auf die Streitsache</li> <li>• interessengerechte und zukunftsgerichtete Regelungen/Lösungen des Konflikts</li> <li>• Respektierung/Förderung der Autonomie der Beteiligten</li> <li>• Allparteilichkeit der Mediatoren</li> <li>• direkte Kommunikation und Selbstverantwortung der Parteien</li> <li>• Vertraulichkeit, Diskretion</li> <li>• Ergebnisoffenheit</li> <li>• „Freiwilligkeit“/Teilnahmebereitschaft</li> </ul>