

Fachlich-inhaltliche Kriterien für Coaching-Weiterbildungen der Stiftung Warentest

Die Stiftung Warentest hat in den Jahren 2011 bis 2013 eine Studie zu Coachingweiterbildungen in der Bundesrepublik durchgeführt. Dazu wurde den Instituten, darunter auch COATRAIN®, ein umfangreicher Fragebogen zugeschickt, den wir beantwortet haben. Außerdem haben wir unser Konzept/Curriculum sowie unsere Teilnehmerunterlagen eingereicht.

Die Unterlagen aller mitwirkenden Institute wurden geprüft und verglichen. Aus den Inhalten der Konzepte hat die Stiftung Warentest allgemeingültige Kriterien für Coachingweiterbildungen entwickelt. Hier sind auch die Inhalte von COATRAIN® eingeflossen. Dies ist an Formulierungen abzulesen, die erkennbar mit dem Konzept von COATRAIN® übereinstimmen, wie z.B. „Phänomene und Klassifikation psychischer Störungen“, „Problemlösungs- und Entscheidungstechniken“, „Persönlichkeitsentwicklung und Verhaltensänderung“, „Persönlichkeitstypologien“, „Methoden des Stress- und Zeitmanagements“, „Lösungsorientierte Techniken und Vorgehensweisen“, „Umgang mit Aggressionen, Ängsten und Suizidtendenzen“, „Leitbildentwicklung und Unternehmenskultur“, „Mikropolitik und Umgang mit Macht“, „Geschlechtsspezifische Aspekte in Führung, Kommunikation und Coaching“, „Verhandlungskompetenzen“, „Krisenintervention“. Alles Themen, die im gleichen Wortlaut Modulbezeichnungen unserer Weiterbildung sind. Die mithilfe der Konzepte entwickelten Kriterien wurden in der ersten Jahreshälfte 2013 in einer Expertenkommission diskutiert und modifiziert. Am 27. September 2013 hat Stiftung Warentest sodann die Ergebnisse ihrer Studie veröffentlicht.

Wir können feststellen, dass die COATRAIN®-Weiterbildungen zum Business Coach / Management Coach die Kriterien von Stiftung Warentest fast vollumfänglich erfüllen. Die Studie von Stiftung Warentest ist ideologiefrei, institutsübergreifend und verbandsunabhängig ist. Sie bietet coachingunkundigen Verbrauchern sowie Entscheidern und Personalentwicklungen erstmals eine Orientierung über die Qualität von Coachingweiterbildungen und deren Absolventen. Hierauf wird in Zukunft sicher massenhaft zurückgegriffen werden. Und wir empfehlen dies auch. Wir empfehlen z.B. Personalentwicklungen, sich das Zertifikat von Coaches zeigen zu lassen und mit den Kriterien von Stiftung Warentest zu vergleichen.

Es sind jetzt drei wesentliche Dinge klargestellt und zum Standard entwickelt worden, an dem sich alle Institute messen lassen müssen:

1. Coachingweiterbildungen sind in jedem Fall methodenplural. Es reicht nicht aus, etwas NLP, rein systemische Frage- und Beratungstechniken oder andere eindimensionale sozialwissenschaftliche Methoden zu praktizieren. So wertig und bedeutsam sie im Einzelnen auch sein mögen, wir schätzen viele diese Techniken und Methoden sehr und lehren sie mit Begeisterung. Aber Philosophien oder Tools aus ein oder zwei Denkrichtungen/Schulen allein reichen nicht aus. Wir haben dies unter dem Begriff Methodenpluralität auch auf unserer neuen Homepage formuliert: Siehe http://www.coatrain.de/coatrain/coatrain_prinzipien.php

2. Coaching benötigt nicht ausschließlich sozialwissenschaftliche Methodenkompetenz, sondern beträchtliches coachingspezifisches Know-how aus der Organisations- und Managementlehre. Am besten so, dass auch dies als Tool zur Verfügung steht. Hierauf haben wir von Anfang an großen Wert gelegt. Wir haben dies auf unserer Homepage unter dem Begriff "Coaching-Expertise" konzeptionell gefasst: http://www.coatrain.de/coaching/coaching_expertise.php.

3. Coaching existiert in unterschiedlichen Coaching-Varianten. Wir können nicht mehr von "dem Coaching" sprechen, in Demonstrationen oder auf Videos darstellen, wie "das Coaching" funktioniert. Ein Karriere-Coaching verläuft in Haltung, Techniken und Ablauf fundamental anders als ein Konflikt-Coaching und wieder anders als ein Strategie-Coaching. Ein Coach muss in die Lage versetzt werden, diese verschiedenen Coaching-Varianten durchzuführen. Also muss dies in einer Coachingausbildung auch gelehrt werden. Mehr zu den Coaching-Varianten findet sich auf unserer Homepage unter http://www.coatrain.de/coaching/coaching_coatrain.php.

Dies sind die Positionen, die COATRAIN® seit nunmehr 14 Jahren vertritt. Nachweislich. Wie man z.B. dem verbandsunabhängigen Gutachten der Forschungsstelle Coach-Gutachten aus dem Jahr 2006 entnehmen kann, in dem die o.g. Formulierungen und Inhalte bereits enthalten waren, 7 Jahre bevor Stiftung Warentest sie in ihren Kriterienkatalog aufgenommen hat.

Fachlich-inhaltliche Kriterien für Coaching-Weiterbildungen der Stiftung Warentest

Die Kriterien von Stiftung Warentest entlarven, was Kritiker der Coachingszene seit Jahren bemängeln: Dass in den Coachingweiterbildungen vieler Anbieter nicht unbedingt „alter Wein in neuen Schläuchen“ verkauft wird, wohl aber „psychotherapeutischer Wein in Coachingschläuchen“. Sie sind damit jedoch in manchem Wirtschaftsunternehmen in Verruf geraten und haben dort dem Ansehen von Coaching geschadet. Coaching macht Anleihen in der psychotherapeutischen Gesprächsführung. Dieses Know-how muss jedoch in coachingspezifische Haltungen und Kommunikationsformen eingebettet sein sowie in ein Verständnis von Organisation und Management, das weit über gängige Psychotherapieformen hinausweist. Wir können mittlerweile feststellen, dass neue Impulse für die Psychotherapie auch aus dem Coaching stammen, das sich längst zu einer eigenen Disziplin entwickelt hat.

Anbei zitieren wir die fachlich-inhaltlichen Kriterien für Coachingweiterbildungen der Stiftung Warentest¹. Wir freuen uns, wenn COATRAIN® damit als ein Institut eingeordnet und weiter empfohlen werden kann, das nicht nur Institutsmitglied in den Verbänden dvct und DBVC ist und durch die Forschungsstelle Coachgutachten der Helmut-Schmidt Universität zertifiziert ist, sondern nun auch den Kriterien der unabhängigen Stiftung Warentest entspricht:

„Im Coaching finden viele wissenschaftliche Disziplinen, theoretische Ansätze, Richtungen und Methoden Anwendung. Bezugsdisziplinen sind vor allem Psychologie (insbesondere Persönlichkeitspsychologie, Kommunikationspsychologie, Organisationspsychologie und Verhaltenspsychologie), Pädagogik, Sozialwissenschaften, Betriebswirtschaft (insbesondere Organisations- und Managementlehre), Sportwissenschaften sowie Philosophie und Ethik. Die im Coaching eingesetzten Methoden und Verfahren stammen vielfach ursprünglich aus einem therapeutischen Kontext, zum Beispiel aus der Gesprächs-, Verhaltens- oder Körpertherapie, der systemischen Familientherapie oder Kurzzeittherapie, der Transarbeit oder dem Psychodrama. Andere Methoden und Verfahren verweisen auf einen personalwirtschaftlichen Hintergrund, zum Beispiel die Potenzialanalyse und Persönlichkeitstests. Wieder andere Vorgehensweisen nehmen Bezug auf pädagogische Lernmethoden oder Praxisformen angrenzender Beratungsformate wie Moderation oder Mediation. Eine Qualifizierung, die grundständig in das Arbeitsfeld einführt, sollte diese Vielfalt von Disziplinen und Methoden im Coaching berücksichtigen und den Teilnehmern vermitteln.

Folgende 13 Themenfelder sollte eine Einstiegsqualifizierung umfassen. Bei der Vermittlung der Inhalte im Lehrgang können sich die Themen durchaus überschneiden.

1. Grundlagen

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Definition Coaching
- Einführung in berufsethische Grundsätze, Werte und Haltungen des Coachs
- Allgemeiner Überblick über Theorie und Methodik der Prozessberatung
 - Themenfokussierte Bezugnahme auf wissenschaftliche Grundlagen der Prozessberatung aus Philosophie und Ethik, Psychologie, Sozialpsychologie, Sozial- und Betriebswissenschaften
 - Grundkategorie und -abläufe der Prozessberatung wie Haltung, Setting, Zielklärung /Vertragsgestaltung, Interventionstechniken, Abschluss/Transfer und Evaluation
- Theoretische Grundlagen des Coachings
 - Überblick über die angrenzenden Beratungsformate und Abgrenzung von Coaching z.B. gegenüber Training, Supervision, Mediation, Moderation, Laufbahn- und Berufsberatung, Psychotherapie und Fachberatung
 - Überblick über die maßgeblichen Richtungen und Ansätze im Bereich Coaching
 - Themenfokussierte Bezugnahme auf die wissenschaftlichen Grundlagen des Coachings
- Überblick über allgemeine Anwendungen und Methoden des Coachings
 - Coaching-Konzepte, Coaching-Prozess und Phasenmodelle, Konflikt, Entscheidung und Problemlösung, Life-Balancing

¹Quelle: Stiftung Warentest 2013: Coachen im beruflichen Kontext. Was eine gute Einstiegsqualifizierung bieten sollte. Berlin.

Fachlich-inhaltliche Kriterien für Coaching-Weiterbildungen der Stiftung Warentest

- Spezifische Methoden und Interventionstechniken
- Qualitätsmanagement
- Rechtliche Rahmenbedingungen des Coachings
 - Berufsrechtliche Fragen
 - Vertragsgestaltung und Vertragsrecht

Optional Überblick zu Geschichte und gesellschaftlichem Hintergrund des Coaching:

- Historische Herkunft und gegenwärtige Entwicklungen des Coaching
- Entwicklungen in der Arbeitswelt und der Bedeutungszuwachs von Schlüsselqualifikationen, insbesondere von Soft Skills

2. Ablauf und Phasen des Coaching-Prozesses

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Erstkontakt: Vereinbaren eines strukturierten Erstgesprächs
- Erstgespräch
 - Gestaltung und Methoden des Erstgesprächs: Kontextmodelle zur Auftragsklärung, Situationsklärung und Problemerschließung
 - Lösbare und unlösbare Aufträge
 - Realistische Selbsteinschätzung der eigenen Kompetenz für die konkrete Problemstellung des Klienten
- Ziel- und Auftragsklärung
 - Methoden der Auftragsklärung: Zielfokussierung, -klärung und -definition
 - Klärung offener und verdeckter Aufträge
 - Diagnostik und Hypothesenbildung
- Vertragsgestaltung
 - Klären und Vereinbaren der „Spielregeln“ im Coaching, zum Beispiel Vereinbarungen zum Prozess, zu den Zielen und zur Evaluation
 - Coaching-Vertrag (auftraggeberabhängige Vertragsarten: Privatzahler, Dreiecksvertrag etc.)
- Prozessgestaltung
 - Phasenmodelle, Taktung und Prozesssicherung
 - Anwendungsbezogene Phasenmodelle und Besonderheiten in der Gestaltung des Ablaufs (Einzelcoaching, Teamcoaching)
- Phasen eines Coachings: Aufbau und Struktur von Coaching-Sitzungen und deren Einbindung in den gesamten Coaching-Prozess
- Abschluss und Transfertechniken
 - Bilanzierung, Ergebnissicherung
 - Abschließende Gesprächstechniken, Transferaufgaben, Checklisten und Fragebögen
- Evaluation: Einführung in Methoden zur Evaluierung von Zielen, Prozessen und Ergebnissen

3. Settings

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Einzelcoaching
 - Inhalte und Methoden des Einzelcoachings
 - Bedeutung von Einzelgesprächen
- Umgang mit informellen Beratungssituationen
- Unterscheidung von unternehmensexternem und unternehmensinternem Coaching

Fachlich-inhaltliche Kriterien für Coaching-Weiterbildungen der Stiftung Warentest

- Team- und Gruppencoaching (ist kurz anzusprechen)
 - Besonderheiten und Unterschiede von Einzel- und Teamcoaching
 - Teamtypen und Teamanalyse, Grundmodelle der Teambildung und -entwicklung
 - Rollen, Ziele, Bedürfnisse und Entwicklungschancen von Team- bzw. Gruppenmitgliedern
 - Einflussfaktoren für die Effektivität von Teams und Arbeitsgruppen
 - Gruppenstruktur und -dynamik, Umgang mit Störungen und Widerständen im Gruppenprozess, Konfliktbearbeitung in Teams
 - Feedbacktechniken in Gruppensituationen
 - Klärung der Rolle des Coachs mit Blick auf verschiedene Systemtypen

4. Rollenkonzepte

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Rollenanalyse und Rollenkompetenz
 - Begriffsklärung: Unterscheidung von Rolle, Person, Position und Funktion
 - Rollenmuster und -verhalten
- Rollenkonzepte und Haltung des Coachs
 - Rollentheorie
 - Rollen und Verhaltensregeln in der Coach-Klienten-Beziehung
 - Rollendifferenzierung angrenzender Beratungsformate (Trainer, Mentor, Supervisor, Psychotherapeut etc.)
- Reflexion und Entwicklung des eigenen Rollenmodells
 - Reflexion persönlicher Handlungsmuster in Rollen- und Beziehungskontexten
 - Erkennen und Einordnen der Rollenangebote des Klientensystems vor dem Hintergrund der eigenen Rollenmuster
 - Reflexion der Wirksamkeit der eigenen Person als wesentliches Instrument im Coaching
 - Optional: Entwicklung einer individuell passenden Beraterrolle
- Rollenkonzepte des Klienten im beruflichen und privaten Bezugsfeld
 - Erkennen, Verändern und Steuern von Rollen- und Arbeitsprozessen
 - Rollenmodelle im Arbeitskontext wie z.B. Führungsrollen, Kollegenrolle, Rollenkonflikte, Rollenentwicklung
 - Rollenentwicklung im Gruppen- und Teamzusammenhang
 - Geschlecht und Alter als soziale Rolle

5. Psychologische Themen

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Persönlichkeitsentwicklung und Verhaltensänderung, zum Beispiel:
 - Grundlagen der Entwicklungspsychologie
 - Einführung in (systemische) Konzepte und Mechanismen psychischer Veränderungsprozesse
 - Entwicklung von Selbstreflexionsfähigkeit und Metakommunikation
 - Bearbeitung von Regelkreisen („Musterunterbrechung“)
- Potenzialanalyse und -entwicklung, zum Beispiel:
 - Überblick über Persönlichkeitstypologien und Reflexion der Möglichkeiten und Grenzen von Persönlichkeitsmodellen
 - Überblick über Möglichkeiten und Grenzen von Persönlichkeitstests als Diagnose- und Entwicklungsinstrumente im Coaching

Fachlich-inhaltliche Kriterien für Coaching-Weiterbildungen der Stiftung Warentest

- Arbeit mit Emotionen im Coaching-Prozess, zum Beispiel:
 - Entstehung und Wirkung von Emotionen
 - Emotionssteuerung im Coaching: Umgang mit Phänomenen wie Abwehr, Projektion, Übertragung und Gegenübertragung, Umgang mit Macht und Angst im Beratungssystem
- Abgrenzung gegenüber Psychotherapie, zum Beispiel:
 - Phänomene und Klassifikation typischer psychischer Störungen
 - Erkennen und Umgang mit Aggressionen, Angstzuständen und Suizidtendenzen
 - Überweisung an zuständige, professionelle Instanz

6. Berufliche und persönliche Veränderungsprozesse

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Überblick über Lebens- und Karrierewege
 - Lebensphasenmodelle und typische erwerbsbiographische Verläufe
 - Reflexion der beruflichen und privaten Lebensplanung, geschlechtsspezifische Lebenspläne und -verläufe
 - Biografie und Identitätsentwicklung
 - Erarbeiten und Definieren von Lebenszielen unter Berücksichtigung beruflicher und privater Zukunftsvisionen
- Umgang mit beruflichen Übergängen und Veränderungen
 - Situationsanalyse
 - Perspektivenerweiterung und Entwicklung alternativer Handlungsstrategien
 - Zukunftsarbeit, Fokussierung und Entscheiden (Entscheidung, Problemlösungs- und Entscheidungstechniken)
 - Umgang mit Ängsten im Veränderungsprozess
- Strategische Karriereplanung
 - Kenntnisse über Karrierewege und Laufbahnmodelle
 - Erfassung des individuellen Persönlichkeits- und Kompetenzprofils
 - Leistungsanalyse, Stärken-Schwächen-Analyse, Kompetenzerweiterung
 - Veränderungsprozesse im Spannungsfeld Persönlichkeit-Gruppe-Institution
 - Zielsetzung, Handlungsplan und Evaluation
- Führen in Veränderungsprozessen
 - Führungskräfte im Umgang mit Veränderungen im organisatorischen Umfeld
 - Situationsanalyse und Strategiereflexion (Akzeptanz-, Fokussierungs-, Multiplikationsstrategie)
- Berufliche Übergänge und Positionswechsel begleiten
 - Begleitung von Führungskräften anlässlich der Übernahme neuer Rollen und Aufgaben

7. Methoden und Techniken der Intervention im Coaching

Dazu gehören zum Beispiel:

- Methoden der Situations-, Kontext- und Auftragsklärung
- Personal- und systemdiagnostische Tools
- Kommunikation und Interventionstechniken
- Methoden der Beziehungsgestaltung
- Selbstreflexion und Veränderungstechniken
- Methoden des Stress- und Zeitmanagements
- Lösungsorientierte Vorgehensweisen und Techniken

Fachlich-inhaltliche Kriterien für Coaching-Weiterbildungen der Stiftung Warentest

- Problemlösungs- und Entscheidungstechniken
- Fachlicher Input
- Konfliktanalyse, -klärung und -lösung
- Arbeit mit kreativen und demonstrativen Techniken
- Medieneinsatz im Coaching

8. Persönliche und sozial-kommunikative Kompetenz

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Haltung, Rolle und Selbstverständnis als Coach
 - Die professionelle Haltung des Coachs: unvoreingenommen, wertschätzend, sachgerecht und beziehungsorientiert
 - Selbstkongruenz: Wert- und Verhaltenskongruenz
 - Auseinandersetzung mit der persönlichen Wirksamkeit in der Coach-Rolle
 - Reflexion des persönlichen Coachingstils
 - Reflexion der Führungsfunktion des Coachs innerhalb der Beratungssituation
 - Bereitschaft zur weiteren Persönlichkeitsentwicklung und Entwicklung der eigenen Coachingkompetenz
- Fähigkeit zur Selbst- und Fremdwahrnehmung und zur Selbstreflexion
 - Reflexion persönlicher Handlungsmuster in Rollen- und Beziehungskontexten, Kommunikations- und Konfliktverhalten
 - Biografische Selbstreflexion
 - Selbsteinschätzung der eigenen Potenziale bzw. Lern- und Entwicklungsaufgaben
 - Selbstevaluation und Fähigkeit zur Selbstkritik
- Umgang mit eigenen Emotionen und persönlichen Verstrickungen
 - Regulieren von Nähe und Distanz, Assoziation und Dissoziation, Schutz und Offenheit
 - Umgang mit Abhängigkeiten, Widerständen, Krisen und Konflikten
 - Umgang im Coaching mit verdrängten Gefühlen und spontanen Affektäußerungen
 - Umgang mit den eigenen Grenzen, Misserfolgen, Fehlern und eigenem Scheitern im Coaching
- Aufbau und Gestaltung einer tragfähigen Beziehung im Coaching
 - Gestaltung einer entwicklungsfördernden Atmosphäre und einer ethisch verantworteten Arbeitsbeziehung zwischen Coach und Klient auf der Grundlage von Vertrauen und Klarheit über Erwartungen und Ziele der Zusammenarbeit
 - Fähigkeit zu einer auf die individuelle Persönlichkeit des Klienten abgestimmten Prozessführung durch Verwendung geeigneter Sprachformen und Präsentationsmethoden
 - Fähigkeit, Konflikte wahrzunehmen, sich diesen bewusst und selbstkritisch zu stellen, den eigenen Standpunkt darzulegen und einen Konsens oder Kompromiss zu finden

9. Positionierung im Berufsfeld

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Bereitschaft zu einer vertiefenden Professionalisierung durch den Aufbau eines Coaching-Netzwerks bzw. die Beteiligung an einem kollegialen Austausch zur Förderung und Qualitätssicherung der eigenen Professionalität, zum Beispiel durch Super- und Intervision
- Entwicklung eines individuellen Coaching-Konzepts
- Entwicklung eines Marketing-Konzepts

Fachlich-inhaltliche Kriterien für Coaching-Weiterbildungen der Stiftung Warentest

10. Organisationstheoretische Themen im Coaching

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Einführung in Theorien sozialer Systeme und Organisationstheorien
 - Strukturmodelle der wesentlichen Organisationsformen
 - Formen der organisationalen Zusammenarbeit, zum Beispiel Unterscheidung von Gruppe und Team, von zeitlich befristeten Projektzusammenhängen und transorganisatorischen Netzwerkstrukturen
 - Unterscheidung informeller und kultureller Organisationsaspekte
 - typische Stressfaktoren in organisatorischen Kontexten
 - Organisationspathologien und Gefährdungen personaler Ressourcen
- Coaching in Organisationen und Unternehmen (ist kurz anzusprechen)
 - Analyse der organisatorischen Rahmenbedingungen
 - Erwartungen der Organisation an den Coach
- Coaching als Instrument der Organisationsentwicklung (ist kurz anzusprechen)
 - Grundlagen der Organisationsberatung, Ansätze von Organisationsentwicklung, Instrumente der Organisationsdiagnose
 - Strukturmodelle der wesentlichen Organisationsformen, Architektur von Gruppen, Erkennen und Verstehen von Unternehmenskulturen, Instrumente der Kulturanalyse, Prozessoptimierung organisatorischer Abläufe, Mikropolitik, Umgang mit Macht

11. Führung und Management

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Führungsmodelle und Führungsstile
- Reflexion und Entwicklung von Führungsverständnis und -kompetenz beim Klienten
 - Rollen als Führungskraft, Verantwortung und Steuerungsverhalten
 - Prinzipien von Führung und Management
 - Selbstreflexion der eigenen Werte, Motive und Grenzen des Klienten
 - Management-Techniken und Führungsinstrumente (Mitarbeitermotivation, Kommunikation und Feedback als Führungsinstrument, Stile der Einflussnahme, Persönlichkeitsdiagnostik und Management-Audit)
 - Übernahme neuer Führungspositionen, Rollen und Aufgaben
 - Reflexion der Führungsfunktion des Coachs innerhalb der Beratungssituation, „Führen durch Fragen“
- Führen in Veränderungsprozessen
 - Organisations- und Unternehmensstrukturen und Führung
 - Analyse und Umgang mit Organisationsmustern und Gruppenprozessen
 - Leitbildentwicklung und Unternehmenskultur
 - Mikropolitik und Umgang mit Macht, Einfluss und Verantwortung
 - Disposition/Verhalten in Machtumgebungen
- Geschlechtsspezifische Aspekte in Führung, Kommunikation und Coaching
 - Geschlecht als soziale Rolle
 - Geschlechtstypische Lebenspläne, Rollenerwartungen und Verhaltensunterschiede
 - Gender-Thematik als Gegenstand der Organisationsentwicklung

Fachlich-inhaltliche Kriterien für Coaching-Weiterbildungen der Stiftung Warentest

12. Umgang mit Krisen im Coaching

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Ganzheitliche Betrachtungsmodelle für Kriseninterventionen
 - Situationsanalyse und Krisendiagnose (Phasenmodell, Eskalationsstufen und Krisenverläufe)
 - Identifikation von destruktiven Kommunikations- und Konfliktstilen und Deeskalationsinterventionen
 - Krise als Entwicklungspotential
 - Umgang mit Emotionen in Krisensituationen
 - Umgang mit Abhängigkeiten, Widerständen, Misserfolgen und Konflikten
 - Möglichkeiten und Grenzen von Coaching in Krisensituationen
 - Reflexion der "Helferfalle" und Umgang mit eigenem Scheitern
- Umgang mit Persönlichkeitsthemen in Krisensituationen
 - Abgrenzung von psychischen Störungen
 - Entwicklung von Resilienz und Selbstsicherheit
 - Krise als Entwicklungschance, Ressourcenmodell
- Stress und Stressmanagement
 - Stressmodelle: Unterscheidung von Stressursachen und Stressverhalten
 - Stressdiagnostik: Diagnose von Stressoren
 - Stresstest: Testverfahren zur Identifikation der Stresstypen
 - Umgang mit Überforderung (Zeit- und Zielmanagement, Life-Balance-Modell, Entspannungstechniken in Stresssituationen)

13. Umgang mit Konflikten im Coaching

Dazu gehören folgende Aspekte:

- Systemanalyse und Konfliktdiagnose
 - Konfliktformen, -ebenen, -Verläufe und Eskalationsstufen
- Formen der Konfliktbearbeitung
 - Rollenanforderungen an den Coach in der Konfliktberatung
 - Konfliktklärung, Konfliktmoderation und Konfliktmediation
 - Phasen im Konfliktcoachingprozess
 - Identifizierung und Vermeidung von destruktiven Kommunikationsmustern
 - Deeskalationsstrategien
- Konfliktmanagement
 - Unterschied zwischen Konfliktmanagement und Konfliktcoaching
 - Typische Konflikt- und Entscheidungssituationen von Führungskräften
 - Verhandlungskompetenzen
 - Umgang mit wiederkehrenden Konflikten
 - Konfliktbearbeitungen in Teams.“