

Inhaltsverzeichnis

Vorwort von Dorle Steinke	5
Vorwort von Ulrike Lange	6

Einleitung	7
Das Rätsel um den Cappuccinoblick	8

Grundlagen

Konflikte sind Alltag	9
Konflikte sind lösbar	11
Exkurs Was ist Naikan	12
Anwendung der Cappuccinoblick-Methode in Coaching, Beratung und Teamarbeit	19
Praxisbeispiel Mein Kunde – mein Problem	20
Leseanleitung für dieses Buch	22

Naikan und Konflikt-Management

Exkurs Schon ein Konflikt oder nur eine Kabbelei?	23
Erkenntnis als Weg zur Konfliktlösung	29
Praxisbeispiel „Mehr kann da nicht kommen“	31
Voraussetzungen für Coaches und BeraterInnen	33
Veränderung zur Handlungsfähigkeit	34

Anwendungsvarianten in der Praxis

Der Einstieg – Gedankenspiele im Alltag	37
Mit drei einfachen Fragen raus aus dem Jammertal!	37
Die Macht der Gedanken	39
Exkurs Du bist schuld!	40
Arbeitsblatt Machen Sie den Test	41
Kurzanleitung Gedankenspiele	42

Eine (Konflikt-)Situation lösen ohne externe Unterstützung	43
---	----

Arbeitsblatt Reflexionsfragen	50
Kurzanleitung Die Anwendung der Cappuccino- blick-Methode ohne externe Unterstützung	51
Arbeitsblatt Reflexionsfragen zur Klärung	52

Lösung einer Konfliktsituation im Einzelcoaching	53
Exkurs Anlässe für ein Coaching	55
Praxisbeispiel Motivation	59
Arbeitsblatt Reflexionsfragen an den Klienten im Einzelcoaching	61
Kurzanleitung Lösung einer Konfliktsituation im Einzelcoaching	62
Arbeitsblatt Reflexionsfragen zur Klärung am Ende der Sitzung	63

Exkurs Das Arbeiten mit Teams64

- Der „Blinde Fleck“65
- Feedback – aber richtig!66

Lösung einer Konfliktsituation im Team mit Unterstützung durch die Führungskraft68

- Praxisbeispiel** Teammeeting72
- Kurzanleitung** Anwendung im Team mit Unterstützung der Führungskraft74
- Arbeitsblatt** Reflexionsfragen zur Klärung am Ende des Teammeetings mit dem Team75

Lösung einer Konfliktsituation mit dem Team und Unterstützung durch Coach/BeraterIn76

- Praxisbeispiel** Teamklärung84
- Kurzanleitung** Anwendung im Team mit Unterstützung von Coach/BeraterIn88

Hierarchieübergreifender Einsatz der Cappuccinoblick-Methode89

- Praxisbeispiel** Unterschiedliche Hierarchien ...93
- Kurzanleitung** Hierarchieübergreifende Anwendung mit Unterstützung von Coach/BeraterIn ...95
- Arbeitsblatt** Reflexionsfragen zur Klärung am Ende des Workshops96

Weitere Themenfelder anhand von Praxisbeispielen97

- Praxisbeispiel** Die verflixte vierte Frage98
- Praxisbeispiel** Der Chef und mein Gehalt99
- Praxisbeispiel** Anwendung mit dem Kollegium einer Förderschule
- Praxisbeispiel** Der widerspenstige Klient108
- Praxisbeispiel** Trennung110

Fragenkatalog als Ideensammlung und Anregung 112

Ende gut – alles gut115

Anhang

- Die Autorin116
- Dank117
- Die Illustratorin117
- Literaturverzeichnis118