



VON MICHAEL SCHMID

**T**roubles sind teuer. Studien von KPMG zu Konfliktkosten kamen zu dem Ergebnis, dass der Umgang mit Reibungsverlusten, Konflikten oder Konfliktfolgen zwischen 30 und 50 Prozent der Arbeitszeit von Führungskräften kosten kann. Einer anderen Erhebung zufolge gehen pro Mitarbeiter im Schnitt zehn Prozent der Arbeitszeit verloren – das ist ein halber Tag pro Woche –, weil sie sich in unternehmensinterne Konflikte verstricken, konfliktbedingte Krankenstände noch nicht einmal eingeschlossen.

Gabriele Lang, die sowohl über ein Studium der Psychologie als auch über einen Executive MBA verfügt, langjährige Managementenerfahrung in Konzernen bei Coca-Cola und Mondi gesammelt sowie beim Headhunter Egon Zehnder Executive Search und Management-Audits verantwortet hat, kennt aus diesem breiten Erfahrungshintergrund heraus solche Problematiken aus allen Blickwinkeln. Als selbstständige Beraterin unterstützt und begleitet sie nunmehr seit rund zehn Jahren Führungskräfte beim Erkennen der Ursachen von Stillstand, Konflikten und Verlusten sowie bei der

# Digitaler Coach hilft bei Konflikten

Zwei Wiener Beraterinnen entwickelten mit ihrem Start-up ein **DIGITALES COACHING-TOOL**, das etwa bei Konflikten im Berufsumfeld diskret, effizient, zeitlich flexibel und dabei professionell hilft.

Umsetzung von Lösungen. „Ich wusste schon aus meiner Erfahrung mit Organisationen, dass es oft Probleme bei Kommunikation und Zusammenarbeit sind, die letztlich zu Konflikten führen. Andererseits wird der emotionale Bereich häufig nicht wichtig genommen, und für Coaching gibt es daher wenig Ressourcen oder es soll nicht publik werden.“

Ein typisches Problem, so Lang: „Reibungsverluste durch verschiedene Arbeitsstile, Genauigkeit und Schnelligkeit, etwa bei Integration eines Start-ups in Konzernumgebung.“ Dahinter steht der Umgang mit Leuten, die

anders ticken. Die Expertin erklärt: „Das ist schwierig, speziell unter Stress, denn da fällt jeder extrem in seine Muster und man versteht sich oft nicht mehr. Folgen sind Vorwürfe, Entwertungen, Reibungsverluste, Rückzug, Verdrängung. Das ist ein Riesensproblem, weil Diversität für die Kreativität so wichtig ist.“

Aus dem Wissen um die Brisanz emotionaler Herausforderungen und die Zurückhaltung betroffener Unternehmen beim Einsatz professioneller Hilfe entstand die Idee, ihre Executive-Coaching-Erfahrungen zu digitalisieren und „das kondensierte Wissen aus Psychologie,

Wirtschaft und Systemik“ so zeitlich flexibel, diskret und leistbar an die Adressaten zu bringen. Gemeinsam mit Barbara Joshua, einer Finanzexpertin, die als Unternehmensberaterin bei Contrast Management Consulting und KPMG Consulting tätig war, sowie Investor Peter Czabala wurde dafür 2019 das Unternehmen Up'n'change gegründet, das digitale Coaching-Tools auf seiner Onlineplattform anbietet (siehe rechts).

**24/7-COACHING.** Basis dieser „digiTools“ ist ein digitaler Entscheidungsbaum, hinter dem komplexe firmeninterne Algorithmen stehen. Die sich, wie Lang betont, vielfach analog bewährt haben: „Die Tools sind Ergebnis einer inhaltlichen Arbeit von zehn Jahren.“ Einerseits ist das der „InnoSparker“, ein Messinstrument für Kreativitäts- und Innovationsanalyse, zum anderen der „Konflikt-Facilitator“, der automatisiert Schritt für Schritt zu Lösungen für Konflikte im Bereich von Kommunikation und Verhalten führt. „Wenn Sie in der Nacht wegen eines Konflikts nicht schlafen können, können Sie sich das Tool sofort herunterladen“, sagt Lang. Durch gezielte Fragen und Informationen führt es zu Erkenntnissen, etwa wie man unter Stress tickt, und vermittelt Handlungsweisen, um mit Emotionen zurechtzukommen. Dazu kommen Übungen zum Download. Es kann dabei jederzeit pausiert und fortgesetzt werden.

„Ich musste mit jemandem zusammenarbeiten, der nie hält, was er verspricht, und dann auch nie schuld ist, sondern mir vorwirft, dass ich hysterisch bin und Rundumschläge mache. Das nervte und machte mich wahnsinnig“, so ein anonymen Nutzer zu seiner Lage, bevor er mit dem Tool zu arbeiten begann. „Ich habe damit erkannt, dass ich gar

## DIE TOOLBOX DES DIGI-COACHS

**C**oaching für alle“, professionell, diskret, zeitunabhängig und kosteneffizient. Das hat sich das Wiener Start-up Up'n'change auf seine Fahnen geschrieben, das berufliche Coaching-Expertise digitalisiert und komprimiert in digitalen Tools anbietet. Bei beruflichem Leidensdruck sollen sie für einfache, niedrigschwellig und 24/7 verfügbare Hilfestellung sorgen. Die Plattform kann von Führungskräften und Mitarbeitern persönlich, von EPU, KMU und größeren Unternehmen genutzt werden. Erhältlich sind die digitalen Tools, die Erkenntnisse aus Wirtschaft, Psychologie und

Systemik umsetzen, ab 99 Euro pro Einzelanwendungen. Für Unternehmen gibt es Paketangebote. Die Toolbox beinhaltet:

➔ **KONFLIKT-FACILITATOR.** Für Mitarbeiter in aktuellen Konfliktsituationen, vor allem mit Kollegen, aber auch für alle, die Energie grundsätzlich nicht mit Streiten verschwenden und neben der rationalen auch die emotionale Seite von Konflikten betrachten wollen. Gezielte Fragen und Analysen lassen eigene und fremde Verhaltens- und Stressmuster erkennen, User bekommen To-dos für konstruktive Konfliktbewältigung sowie Mentalübungen und Meditationen.

➔ **INNOSPARKER.** Das weltweit erste digitale Messinstrument für die Kreativitäts- und Innovationsanalyse von Personen und Organisationen dient nicht nur der Quantifizierung, sondern auch der Förderung dieser Kompetenzen und der richtigen Zusammenstellung von Teams.

➔ **EXPERTEASER.** Kurze Inspirationen und Impulse durch Expertise in Teaserform zu Themen wie Macht, Konflikt, Change.

➔ **ZIEL-FINDER.** Knapp vor Launch: Zielfindung per Digitaltool, etwa zur Neuorientierung in der Corona-Krise.

**Infos: [upnchange.com](http://upnchange.com)**

nicht wusste, was der andere will, und auch meinen Anteil am Konflikt. Der Bericht war maßgeschneidert auf meine Situation und das Beste: Ich hatte diese Insights nach 75 Minuten“, berichtet er vom Effekt und will wieder damit arbeiten, „wenn ich unsinnig Kopfkino spiele und mich über andere aufrege“. Denn: „Ich kann mir damit selbst helfen. Und keiner erfährt was.“

**CORONA-BOOST.** „Der mentale Bereich und das Thema Stress sind in diesen Zeiten total relevant“, meint Gabriele Lang

im Hinblick auf die aktuelle Lage. „Und durch die Corona-Folgen erhält die Akzeptanz digitaler Angebote einen Turbo-boost“, ist sie überzeugt. Dass bei potenziellen Kunden im Krisenmodus Coaching oder Personalentwicklung aktuell zugunsten des wirtschaftlichen Überlebens „depriorisiert“ seien, ist ihr klar. „Der Stellenwert von emotionalen Komponenten und mentaler Gesundheit wird aber wieder stärker in den Vordergrund rücken müssen, denn Druck und Stress, Reibungen und Konflikte und nicht erfüllte Erwartungen gibt es auch bei Mitarbeitern im Homeoffice“, so Lang.

Ihr digitalisiertes Coaching-Angebot, streicht sie hervor, sei gerade auch in Zeiten knapper Budgets leistbar – eine Einzelnutzung kommt auf 99 Euro, Firmenpakete gibt es ab 79 Euro pro Nutzung. „Dem stehen Stresserleichterung und Konfliktbewältigung, somit also Zeitgewinn und Kostenersparnis gegenüber“, so das Kalkül. Mentale Gesundheit bringe zudem höhere Produktivität und Handlungsfähigkeit mit sich. **I**

**GABRIELE LANG UND BARBARA JOSHUA (R.),** Gründerinnen von Up'n'change, bieten digitale Tools zur Soforthilfe und Entwicklung emotionaler Kompetenzen für Stresserleichterung und Zeitgewinn.



FOTOS: GETTY IMAGES, BEGESTELLT