

## Konfliktmoderation / Mediation

Treffen Menschen mit unterschiedlichen Ansichten, Einstellungen, Erwartungen, Zielen und Machtpotenzialen aufeinander, sind Meinungsverschiedenheiten oder gar handfeste Konflikte kaum zu vermeiden. Konflikte zählen somit zu den ganz normalen Begleiterscheinungen unseres Alltags und im Beruf.

Konflikte sind nicht grundsätzlich schlecht oder schädlich: Häufig eröffnen sie Möglichkeiten der Veränderung und Weiterentwicklung. Wird diese Chance genutzt, und der Konflikt konstruktiv überwunden, entsteht daraus ein tieferes und verbessertes Verständnis und eine fruchtbare Basis für effektive Kooperation.

Lassen sich Konflikte jedoch nicht konstruktiv lösen, ergeben sich meist größere und leidvolle Probleme: Nicht mehr der ursprüngliche Interessensunterschied ist dann das eigentliche Problem, sondern die Art und Weise, *wie* damit umgegangen wird. Der Konflikt verlagert sich ins Zwischenmenschliche; persönliche Verletzungen und Vertrauensverlust sind die Folge. Damit wird aber die Basis für die weitere Zusammenarbeit in Frage gestellt. In solch festgefahrenen Situationen ist externe Hilfe durch allparteiliche Mediatoren notwendig.

*Mediation* ist eine Form der Konfliktlösung, bei der unbeteiligte Dritte (Mediatoren, Konflikt-Moderatoren) als Vermittler die Interessensgegensätze der Konfliktparteien zu lösen helfen. Die Mediatoren führen die Konfliktparteien durch einen Klärungsprozess, der die Kontrahenten befähigt, ihre eigenen Interessen und Gefühle zu erkennen, diejenigen der anderen zu verstehen und gemeinsam eine einvernehmliche Lösung zu finden. Dabei ist es nicht Aufgabe der dritten Partei, sich Lösungen auszudenken und diese dann den Konfliktparteien geschickt zu verkaufen. Vielmehr unterstützen die Mediatoren alle Beteiligten wieder an einen Tisch zu bringen und schlagen Wege vor, in der Auseinandersetzung eine konstruktive Lösung zu erlangen. Voraussetzung ist die freiwillige und aktive Beteiligung aller Parteien.

Ziel dieser Methode ist es, scheinbar unlösbare Konflikte durch entsprechende Behandlung Schritt für Schritt zu de-escalieren und somit zu einer einvernehmlichen und fairen Problemlösung zu führen. Damit wird wieder eine tragfähige Basis für künftige Zusammenarbeit der ehemaligen Konfliktparteien geschaffen.

Die Konfliktmoderation mündet in einen konkreten Aktionsplan und klaren Vereinbarungen über die künftige Zusammenarbeit. Im Anschluss daran kann wieder behutsam Vertrauen und Teamwork entwickelt werden.



Beispiel: Angebot Moderation



Anlass:

Gruppenmoderation – Bewältigung schwieriger Themen und Entscheidungen durch gezielten Einsatz von Problemlösungstechniken und externer Moderation

Ziele:

- Klärung der Themen
- Gewichtung der Themen
- Faire Vorgehensweise und Zielorientierung
- Bearbeitung komplexer Themen mit konkreten Maßnahmen
- Einbringen von zielorientierten Methoden nach Bedarf (Problemlösung, Kreativitätstechnik, Entscheidungsfindung, ...)

Rahmenbedingungen:

In der Moderation bestimmt die Gruppe das Thema. Moderation verläuft streng methodisch und sachlich, aber demokratisch: Alle Teilnehmer sind mit Ihrer Meinung gleichermaßen beteiligt und wertgeschätzt. Der Moderator gibt keine Lösungen vor und enthält sich eigener Meinungen. Er leitet das Gespräch und gibt je nach Thema und Situation die Methoden und Vorgehensweise vor.

Vorgehensweise:

- Sammlung der Themen (gerne auch anonym) via Website, Telefon oder Email
- Bewertung des Konfliktes und des Eskalationsniveaus
- Gezielte Vorgespräche mit Schlüsselpersonen
- Einladung zur Moderation mit den Tagesordnungspunkten
- 2 - 3 Tage Durchführung der Moderation
- Ergebnissicherung der Moderation durch gemeinsam verabschiedete Maßnahmen

Lassen Sie sich kostenfrei über ein Angebot beraten!

Tel: 089.97392293

# Faxantwort

So steigern Sie nachweislich die Leistung Ihres Teams:

-> **0721 151 2332 50**

Firma		
Name		
Strasse		
Plz / Ort		
Telefon		
Fax		
Email		

Bitte lassen Sie mir weitere Informationen zukommen:

<input type="checkbox"/>	Rufen Sie mich an
<input type="checkbox"/>	Senden Sie mir Informationsmaterial per Email
<input type="checkbox"/>	Senden Sie mir Informationsmaterial per Post

---