Dirk Jacobsen
Coaching - Training - Beratung

5 Tipps für die Konfliktmoderation

Gut vorbereitet sein

- Schaffen Sie die Bedingungen für ein gutes Gespräch: Laden Sie die Beteiligten an einen ruhigen Ort ein, und informieren Sie über die geplante Gesprächsdauer.
- Planen Sie Ihre Moderation: Was will ich ansprechen? Wie soll das Gespräch verlaufen? Welche Regeln will ich nennen, und was unternehme ich bei Regelverletzungen?

Einen konstruktiven Einstieg finden

- Erklären Sie den Parteien Ihre Rolle als neutraler Vermittler: Sie unterstützen sie in ihrem Bemühen, eine eigene faire Lösung für den Konflikt zu finden.
- Die Zukunft im Fokus: In Konfliktgesprächen werden Lösungen gesucht, um das zukünftige Miteinander konstruktiv und zufriedenstellend zu gestalten. Die Kernfrage ist daher nicht „wie schlimm bist Du mit mir umgegangen?“ sondern „wie wollen wir künftig miteinander umgehen?“.
- Stellen Sie kurz die Vorgeschichte dar. Bleiben Sie ausschließlich neutral beschreibend. Keine Schuldzuweisungen!
- Jetzt schildern die Betroffenen nacheinander, ohne Unterbrechungen oder Störungen den Konflikt aus ihrer Sicht.

Geordneten Austausch moderieren, Positionen und Interessen trennen

- Strukturierte Ermittlung der Ist-Situation: Wie läuft es bisher? Welche Probleme gibt es? Was sind Nachteile der momentanen Situation? Was stört und belastet? In welchen Punkten sind die Parteien uneins? Wo brauchen oder erwarten sie Unterschiedliches? Wo sind Gemeinsamkeiten?
- Welche Interessen liegen hinter den eingenommenen Positionen? Gerade im Konfliktgespräch ist es besonders wichtig, die unterschiedlichen Interessen der einzelnen Konfliktparteien deutlich nebeneinander zu stellen. Nur so können überhaupt Win-Win-Lösungen gefunden werden, da ja alle dafür erst einmal einen Überblick über die Interessen aller Beteiligten brauchen.
- Praxis-Tipps:
  - Visualisierung: Nutzen Sie Flip-Chart, Pinnwände oder andere Hilfsmittel der Visualisierung sowie einen „Themenparkplatz“ für Punkte, die die Teilnehmer umtreiben, aber nicht im Fokus des Meetings stehen. Was für alle sichtbar notiert ist, wird nicht vergessen. Dann ist allen eine fokussierte Diskussion möglich.
  - Nachfragen: Gemeinsames inhaltliches Verständnis ist die Basis konstruktiver Konfliktgespräche. Klären Sie also Unklarheiten mit Hilfe von Fragen wie „Was meinen Sie mit ...“ oder „Können Sie mir das bitte genauer erklären?“
  - Spiegeln: Wiederholen Sie das Verstandene mit eigenen Worten. So werden Missverständnisse vermieden. Hilfreiche Formulierungen sind „Wenn ich Sie recht verstanden habe, wollen Sie...“ oder „Sie sind also der Meinung, dass...“ oder „Darf ich das dann zusammenfassend so verstehen, dass ...?“.

Lösungen entwickeln, bewerten und vereinbaren

Nach ausführlicher Beschreibung der Ist-Situation wird es nun Zeit für Lösungen: Lassen Sie in einem Brainstorming Lösungsideen entwickeln (Brainstorming-Regeln beachten!). Wichtig: Geben Sie keine Lösungen vor! Aus Akzeptanzgründen müssen die Betroffenen selbst ihre Lösungen erarbeiten. Als Vermittler moderieren Sie nur und verhindern Übergriffe. Tipp: Animieren Sie die Beteiligten, auch nach der erstbesten Antwort weiter nach Alternativen zu suchen. So wird der Handlungsspielraum erweitert und die Chance auf ein wirklich durchdachtes und tragfähiges Ergebnis erhöht. Dem Brainstorming folgt eine Bewertung der Lösungsideen: Was ist durchführbar und für beide Seiten akzeptabel?

Ergebnisse festhalten und Umsetzung sicherstellen

- Wiederholen Sie alle vereinbarten Punkte. Sind sie vollständig und von beiden Seiten akzeptiert?
- Notieren Sie zu jedem Punkt die beschlossenen Lösungsschritte: Wer macht was mit wem bis wann? Das ist wichtig, damit die Vereinbarungen für alle sichtbar und verbindlich sind und ihre Einhaltung überprüft werden kann.
- Terminieren Sie mit den Konfliktparteien einen Folgetermin, in dem das Einhalten der Vereinbarungen besprochen wird. Das schafft Vertrauen und Verbindlichkeit.

Noch Fragen? Hinweise zu einem anderen Thema gewünscht? Coach gesucht?
Einfach eine Email senden. Ich melde mich zeitnah zurück!

© 2016 Dirk Jacobsen Coaching Training Beratung – Blücherstraße 26, 40477 Düsseldorf
0211/76959802 – 0179/6763504 – mail@jacobsen-coaching-duesseldorf.de – www.jacobsen-coaching-duesseldorf.de