

Konfliktmoderation

Zielgruppe alle Mitarbeiter mit und ohne Führungsverantwortung, die Konflikte in der Organisation/ im Team konstruktiv lösen möchten

Prinzipien der Beratung Die Konfliktmoderation ist ein Verfahren zur Klärung eines aktuellen Konflikts, in dem die Konfliktparteien, unterstützt durch die Beraterin, eigenverantwortlich eine tragfähige Konfliktlösung erarbeiten.

Dabei gelten folgende Prinzipien:

- Die Beraterin dient als Vermittlerin, wenn die Kommunikation zwischen den Konfliktparteien stockt, von gegenseitigen Vorwürfen getragen oder völlig eingefroren ist. Sie trägt dazu bei, die Position der Parteien herauszuarbeiten und einen Dialog zwischen den Beteiligten in Gang zu setzen.
 - Die Beraterin ist *allparteilich* und *neutral*. Allparteilichkeit bedeutet, dass sie sich den Interessen einer jeden Partei gleichermaßen verpflichtet fühlt. Neutralität bedeutet, dass sie keinen inhaltlichen Weisungen untersteht und ausschließlich vom Interesse an einer konstruktiven Klärung geleitet wird.
 - Konfliktmoderation setzt bei allen Beteiligten absolute *Freiwilligkeit* und die Bereitschaft zur eigenverantwortlichen Lösung eines Konfliktes voraus
 - Die Konfliktmoderation geht *zukunftsgerichtet* vor. Vergangene Geschehnisse sind hilfreich, um die Dynamik eines Konfliktes zu verstehen, müssen jedoch nicht zwingend vollständig aufgearbeitet werden, um eine Lösung zu entwickeln.
 - Sollte es erforderlich sein, vergangene Situationen zu bearbeiten, dann achtet die Beraterin darauf, dass dies in einer sorgfältigen und umsichtigen Weise geschieht und bestimmte Prinzipien – wie die Trennung von Wahrnehmungen und Bewertungen – eingehalten werden.
 - Die Beraterin schafft einen schützenden Rahmen, der es den Teilnehmer/innen ermöglicht, vergangene, belastende oder kränkende Erfahrungen zu berichten, ohne dass eine – in der Alltagskommunikation häufig anzutreffende – unproduktive Dynamik von Schuldzuweisung und
-

Rechtfertigung entsteht.

- Die Beraterin achtet weiterhin darauf, dass der Prozess keine „Gewinner“ und „Verlierer“ produziert und sich die Beteiligten auch im Anschluss an eine Moderation auf Augenhöhe begegnen und miteinander arbeiten können.
- Die Beraterin ist für die Qualität des Prozesses verantwortlich. Die Teilnehmer/innen sind für die Ergebnisse verantwortlich.
- Alle inhaltlichen Informationen, die im Rahmen der Moderation gewonnen werden, sind *vertraulich* und werden nicht an Dritte weitergegeben.

Zu Beginn des Moderationsprozesses werden Ausgangspunkt, Ziele, Rolle und Verantwortlichkeiten in der Zusammenarbeit geklärt.

Anschließend wird eine Prozessskizze erstellt und mit dem Kunden abgestimmt.

Leitung

Dr. Claudia Eilles-Matthiessen

Methoden

Vorgespräch zur Auftragsklärung, Einzelgespräche, Moderationsmethoden, Übungen, Teilnehmerunterlagen

Weitere Information
Termine

gebe ich Ihnen gerne in einem persönlichen Gespräch
