

Konfliktmoderation

Konflikte benennen – Konflikte klären – gemeinsam Lösungen erarbeiten

Ziele der Konfliktmoderation

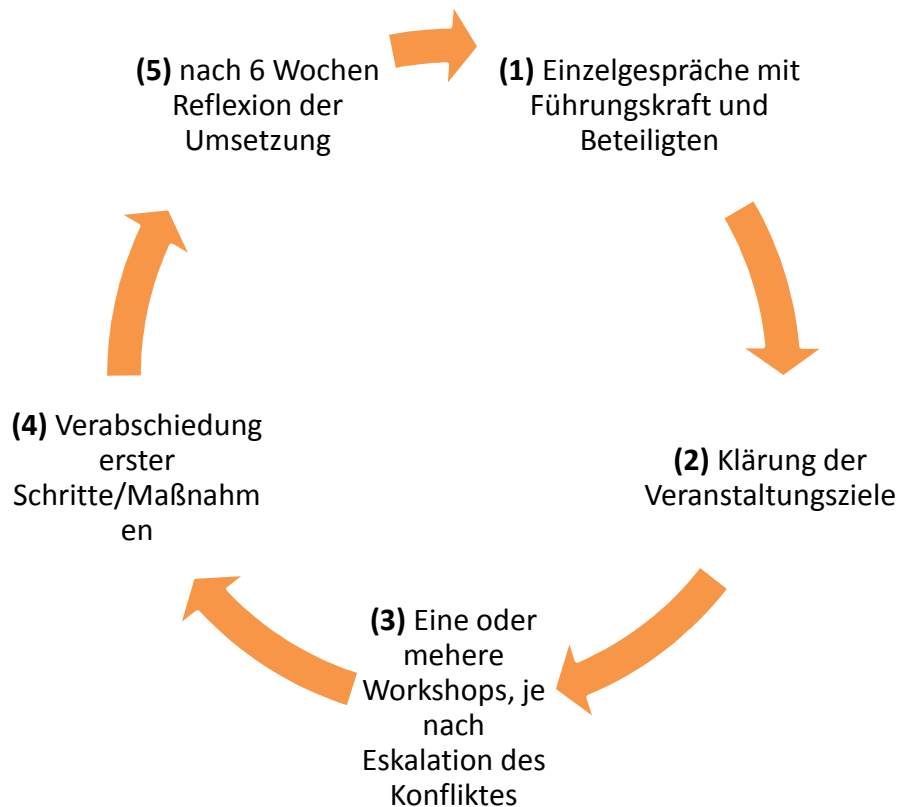
Unbearbeitete Konflikte haben eine zerstörerische und zersetzende Wirkung, die sich sehr schnell auf die Effizienz eines Teams auswirken kann

Eskaliert ein Konflikt im Team, ist es für alle Beteiligten oft schwer die eigenen Emotionen im Zaum zu halten. Auf ein Argument folgt ein Gegenargument in sich beschleunigenden und verkürzenden Auseinandersetzungen. Oft kommt es dann gar nicht erst zu einem Austausch über mögliche Lösungen. An dieser Stelle kann es hilfreich sein, eine unbeteiligte dritte Person hinzuzuziehen.

Eine Konfliktmoderation ist eine moderierte Gesprächssituation. Sie kann zu einer effektiven und nachhaltigen Lösung von Teamkonflikten beitragen. Die Aufgabe der Konfliktmoderatorin ist es im Wesentlichen innerhalb eines Workshops für Struktur und Regeln und deren Einhaltung zu sorgen. Denn hierzu sind Beteiligte ab einem bestimmten Eskalationsniveau in der Regel selber nicht mehr in Lage. Deeskalierend wirkt dann oft schon die Möglichkeit, die eigenen Anliegen und Sichtweisen im sicheren Rahmen vortragen zu können und Gehör zu finden. Eine ergänzende Visualisierung unterstützt die Beteiligten, ihre wesentlichen Anliegen vorzustellen und mögliche Lösungsansätze konzentriert herauszuarbeiten.

Erst nachdem die wichtigsten Problempunkte benannt wurden, ist das Team nun in die Lage versetzt eigene Lösungsideen zu entwickeln.

Ablauf und Vorgehen



Es kommen Techniken der Lösungsorientierung nach STEVE DE SHAZER, der Konfliktbearbeitung nach FRIEDRICH GLASL sowie die TRANSCEND Methodik nach JOHAN GALTUNG zum Einsatz.

Zielgruppe

Führungskraft und Mitarbeiter eines Teams.

Durchführung und Termin

Vorgespräche, 1 tägige Veranstaltung, ½ Tag Reflexion nach ca. 6 Wochen.

Methodisch-didaktisches Vorgehen

Moderation des Workshops, Trainerinput, Kleingruppenarbeit mit dem Team, Visualisierung der Ergebnisse, Diskussion im Plenum, Maßnahmenplan.

Die Trainerin leitet strukturell durch den Workshop, gibt fachliche Inputs und visualisiert alle Themen der Mitarbeiter sowie der Führungskraft.

Die Trainerin achtet darauf, dass generell eine wertschätzende und das Gespräch und den Austausch fördernde Atmosphäre herrscht.

Moderatorin

Stefanie Hecker, Jahrgang 1969. Diplom-Geographin und Personalentwicklerin. Referentin für internationale Wirtschaftsbeziehungen; Trainerin seit 2000. Umfangreiche Erfahrungen in Unternehmen und Institutionen der Dienstleistung, Produktion, Forschung & Entwicklung sowie der Gesundheitswirtschaft. Arbeitserfahrungen in den USA, Südostasien und Nordeuropa.

Weiterbildungsstudium „Konflikt & Frieden“. Zertifizierung für die BELBIN Teamrollen und den Myers – Briggs Typen Indikator MBTI. Inhaltliche Schwerpunkte: Kommunikation & Konfliktmanagement, Meetings effektiv gestalten, Teambildung & Teamentwicklung, Moderation von Teamworkshops & Konfliktinterventionen, Zeitmanagement & Selbstorganisation.