

Konfliktvermeidung bei Moderationen

Karl-Heinz Wagner

- Trainer und Moderator
- Businesscoach
- Supervisor (DGSV)
- Mediator



Konfliktvermeidung bei Moderationen

Moderation als komplexes Verhalten

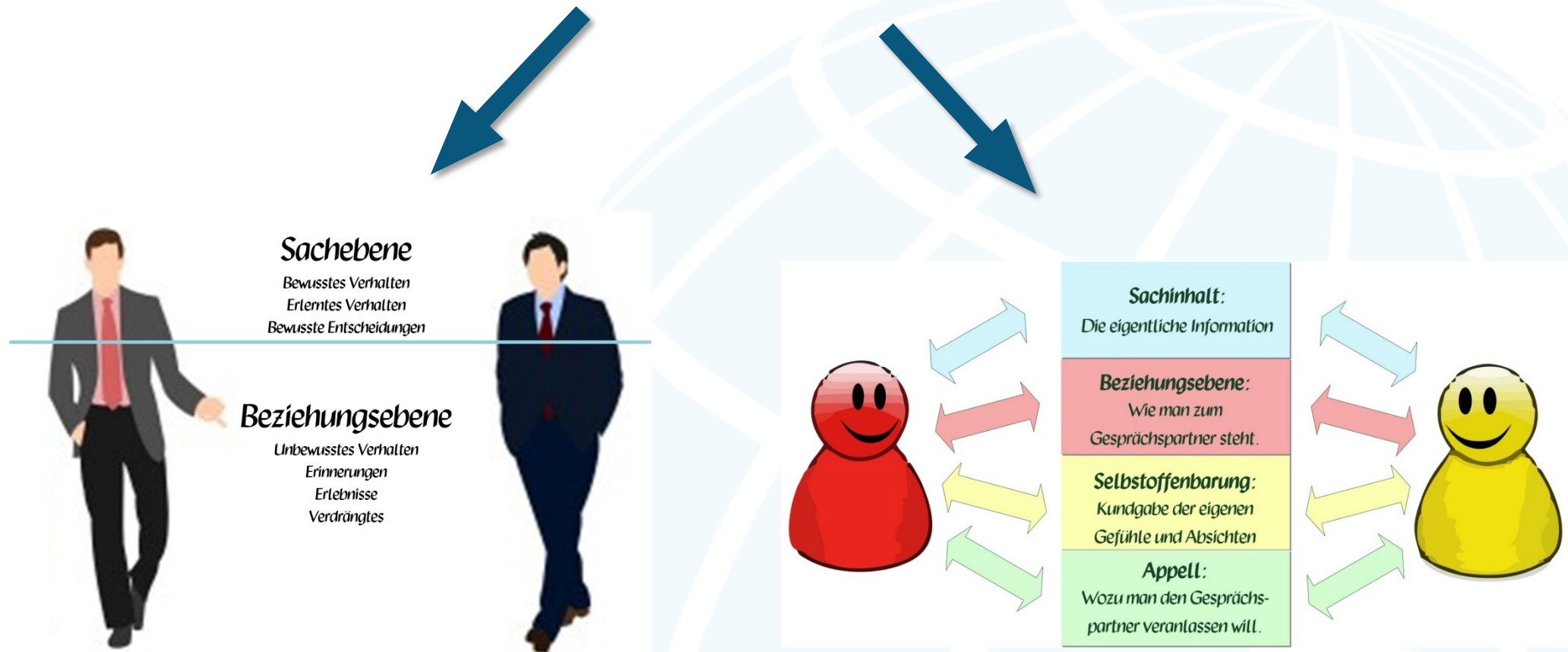


Was ist ein Konflikt – was ein Streit?

- Gespräch
- Differenzen
- Meinungsunterschiede
- Fachliche Unterscheidungen
- Unterschiedliche Vorgehensweisen

- Persönliche Diffamierung
- Missachtung der persönlichen Werte

Moderation



Verhalten

- Vorbereitung
- Analyseformen
- Typologien

- Kommunikation
- Körpersprache
- Eindruck, Begrüßung
- Selbstsicherheit
- Argumentationen
- Einwand- und Reklamationsbehandlung

Gnadenlose Wertschätzung

	Du bist OK mit mir		
Ich bin NICHT OK mit mir selbst	Ich bin NICHT OK Du bist OK	unterwürfige Position hilflos	Ich bin OK Du bist OK
			Gesunde, normale Position zufrieden / integriert
	Du bist NICHT OK mit mir		
	Ich bin NICHT OK Du bist NICHT OK	hoffnungslose Position leidend	Ich bin OK Du bist NICHT OK
			darüberstehende Position herablassend
	Du bist NICHT OK mit mir		
			Ich bin NICHT OK mit mir selbst



Auch bei einzelnen „FEHLERN“ die „Wertschätzung“ erkennen lassen!

Mit Fragen führen

Wie können Sie die Moderationsteilnehmer umgehen bei:

- Killerphrasen
- Bestreiten der Fachkompetenz
- Schwarzer Peter Spiele
- Gerichtssaalspiel
- Blöd-Spiel
- Beleidigt sein

Fragewörter



Und dann fragte er mir Löcher in den Bauch



Dienen die Fragen der **Sache**

oder werden sie als

persönlicher Angriff verstanden ?

Sich selbst mit Fragen steuern

Nehmen Sie sich einige Sekunden Zeit zur Selbstanalyse:

Wie verhalten sie sich....

- wenn Sie persönlich angegriffen werden?
- wenn man Ihnen unlautere Motive unterstellt?
- wenn man Ihnen die Fachkompetenz abspricht?
- wenn man mit Sanktionen droht?
- wenn Ihr Gegenüber blockiert?
- wenn hypothetische Fragen gestellt werden?

Konflikt - Streit

Wenn jemand mit Ihnen streiten **will**, wird er/sie versuchen, mit Ihnen zu streiten.

aber

Es liegt am Moderator, an der Moderatorin, ob aus dem Versuch ein echter Streit mit allen möglichen Konsequenzen wird.

Im normalen Arbeitsbereich kommt es aber selten vor, das jemand wirklich streiten will.

Dem Gehörten eine Bedeutung geben

*Es verändern sich
nicht die Dinge,
sondern die Bedeutung,
die wir ihnen geben.*

Jemand **sagt** etwas.



Wir **hören**, was der andere sagt.



Wir **deuten**, was wir gehört haben.



Wir **reagieren** auf unsere Deutung.

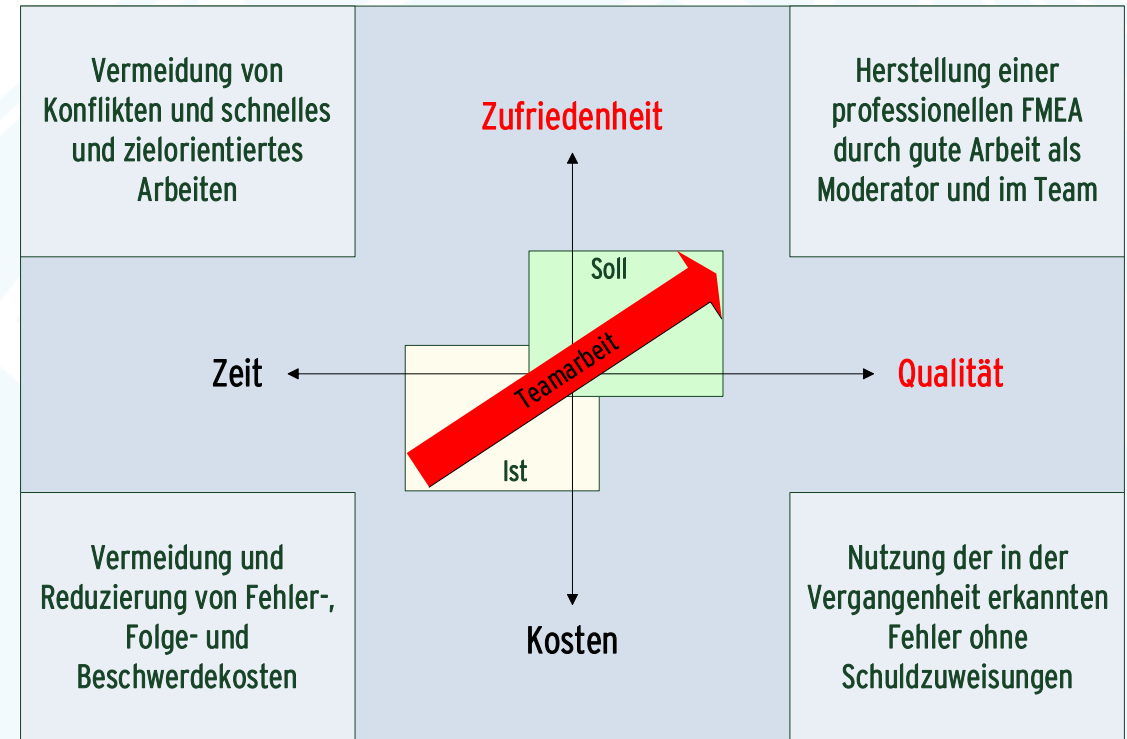
Unterschiedliche Reaktionen auf die gleichen Aussagen

Wieso reagieren Menschen, die die gleichen fachlichen Voraussetzungen mitbringen, oft so unterschiedlich ?

Als Moderator, als Moderatorin sollten wir die Intentionen der einzelnen Verhaltensweisen erkennen und optimal darauf reagieren können !

Persönliches Vorgehen

- Den „Angriff“ als Angriff wahrnehmen
- Zeit verschaffen durch Nachfragen
- Die eigenen Reaktionsmöglichkeiten erkennen und nutzen
- Immer wertschätzend reagieren (auch wenn es schwerfällt)



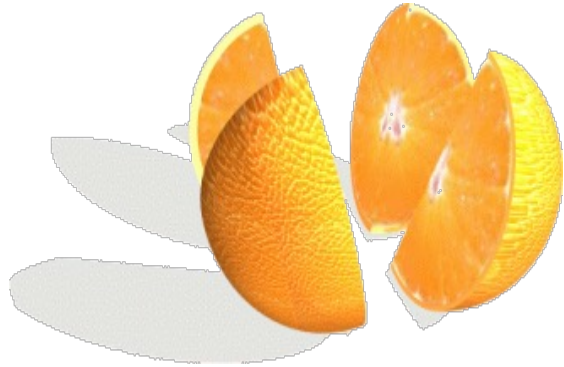
Mögliche Vorgehensweisen



Das "Harvard-Prinzip" ist ein wichtiger Baustein bei lösungsorientierten Verhandlungen. Es erlaubt, auch bei schwierigen Situationen noch ein positives Verhandlungsergebnis zu erzielen.

Ziel des Harvard-Prinzips ist es, **Sach- und Beziehungsebene** zu trennen, **Interessen auszugleichen** und **Entscheidungsalternativen** unter Verwendung neutraler Beurteilungskriterien zu finden, um so einen Gewinn für alle Beteiligten zu schaffen.

Die vier Facetten des Harvard-Prinzipes



Verhandlungen nach dem "Harvard" Prinzip folgen einem einfachen Muster. Es gilt vier Prinzipien zu beherzigen:

Vor allem beim Suchen von Optionen, die im Idealfall beiden Seiten den größtmöglichen Nutzen bringen, ist Kreativität gefragt.

Sachbezogen diskutieren

Mensch und Problem werden getrennt. Sich auf das Ziel konzentrieren.

Interessen abwägen

"Warum" Fragen machen die unterschiedlichen Interessen bewusst.

Optionen suchen

Lösungsmöglichkeiten sammeln.

Beweise erbringen

Objektive Kriterien vorlegen.

Die vier Eckpfeiler des Harvard-Prinzipes sind also:



Mensch

Die Trennung von Sache und Beziehung. Probleme und Menschen werden getrennt betrachtet.



Interesse

Das Erkennen der wechselseitigen Interessen. Nicht Positionen, sondern Interessen sind im Mittelpunkt.



Möglichkeiten

Das finden von Entscheidungsalternativen. Vor der Entscheidung sollten verschiedene Wahlmöglichkeiten entwickelt werden.



Kriterien

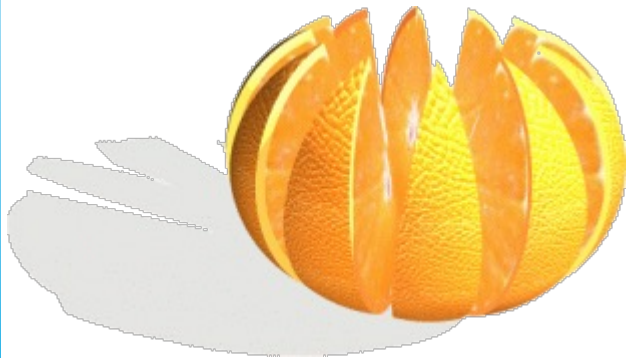
Die Verwendung neutraler Beurteilungskriterien. Das Ergebnis soll auf objektiven Entscheidungsprinzipien aufbauen

Erfolgreiche Verhandlungen

Zusätzlich zu den vier Bestandteilen des Harvard-Prinzips hat in Verhandlungen vor allem das aktive Zuhören einen besonderen Stellenwert.

Wer hier Erfolg haben will, muss auf die Qualität des Zuhörens großen Wert legen.

Weiter ist es wichtig, die Kunst des Fragens zu beherrschen.



Für das Harvard-Prinzip ist folgende Formel effektiv:

Verständnis haben für die Interessen der Gegenseite – auch wenn wir nicht mit allem einverstanden sind.

Fazit

Moderation ist nicht nur die sachliche Arbeit, sondern es kommt immer auf den Faktor Mensch an !

Literaturhinweise

Schluss mit diesen Spielchen (Renate und Ulrich Dehner)

Ich bin o.k. – Du bist o.k. (T. A. Harris)

Manipulation durch die Sprache (Rupert Lay)

Klärungshilfe (Friedemann Schulz von Thun)

Kommunikationstraining (Birkenbihl)

Einführung in die Gesprächspsychologie (August Flammer)

Mediation (Hartmut Schäffer)

Harvard-Prinzip (Roger Fischer)