



JOSEF W. SEIFERT
Konfliktmoderation
Ein Leitfaden zur Konfliktklärung

160 Seiten, gebunden
ISBN 978-3-86936-840-5
€ 19,90 (D) | € 20,50 (A)
GABAL Verlag, Offenbach 2018

Ein Leitfaden für (fast) jeden Konflikt

Was ist eigentlich ein Konflikt? Ist eine Meinungsverschiedenheit bereits ein Konflikt? „Nein!“ findet zumindest Josef W. Seifert, Experte für Businessmoderation. Eine Situation ist erst dann ein Konflikt, wenn daraus emotionale Kratzer, Narben und Wunden entstehen. Mit seinem Buch **Konfliktmoderation** liefert Seifert einen effizienten und methodischen Leitfaden für die Behandlung von Konfliktwunden, sowie einen Heilungsraum für verletzte Beziehungsstrukturen. In vielen Unternehmen sind die Fronten zwischen den Kollegen so verhärtet, dass eine effiziente Zusammenarbeit nicht mehr möglich ist. Hier muss eine dritte Person – ein Konfliktmoderator – vermitteln und die Beteiligten in der Konfliktklärung begleiten.

Seiferts Methodik basiert auf dem ES-DU-ICH-Dreieck der inneren Beziehungen. Zwischen Sach- und Beziehungsebene trennen sich Verständlichkeit (ES) einerseits sowie Wertschätzung (DU) und Echtheit (ICH) andererseits. Diese drei gilt es in der Konfliktlösung richtig zu adressieren. Die Grundlage dafür stellt die sogenannte „Bestandsaufnahme“ dar, für die der Autor eine konkrete Fragenliste bereithält. Sie hilft dem Konfliktmoderator, die Situation zwischen den Beteiligten richtig zu verstehen. Erst jetzt, nach Abschluss der Situations- und Auftragsklärung, sollte ein Konfliktklärungsworkshop vereinbart werden.

Als Grundlage für die Führung durch diesen Dialog bietet Seifert den „Moderationszyklus“ an, den er in seinem Buch Punkt für Punkt vorstellt. In Schritt eins „Einsteigen“ ist es wichtig, den Teilnehmern als Moderator Sicherheit und Orientierung zu geben und Vertrauen aufzubauen. Der Moderator muss sie situationsangemessen „abholen“ und auf die Veranstaltung einstimmen. Dazu erhält er von Seifert konkrete Tipps und Anregungen. Im zweiten Schritt beginnt die inhaltliche Arbeit. Hier erhält der Leser hilfreiche Methoden zur Analyse der Konfliktursachen. Der Moderator soll herausfinden, wie jeder Einzelne seine Situation im Team und die Gesamtsituation der Gruppe sieht. Im nächsten Abschnitt „Bearbeiten“ werden Kommunikationstechniken wie „Fragen“, „Zuhören“ und „Feedback“ vom Moderator eingesetzt, um die Themen in der Tiefe zu verfolgen und zu klären. In diesem Kapitel findet sich auch eine aussagekräftige Beispielspielmoderation, aus der der Leser für seine eigenen Konfliktmoderationen lernen kann. Im fünften Schritt „Planen“ spricht der Moderator alle Lösungsideen aus den Schritten „Sammeln“ und „Bearbeiten“ nochmals an, um dafür zu sorgen, dass konkrete Vereinbarungen getroffen werden. Die letzte Stufe schließlich dient der Reflexion des Klärungsprozesses und einem verbindlichen Abschluss.

Konfliktmoderation von Josef W. Seifert hält eine Fülle an verbalen und visuellen Kommunikationsmethoden bereit, die den Moderator dabei unterstützen, sicher durch einen Konflikt zu führen. Darüber hinaus skizziert der Autor hilfreiche Theorien als Wahrnehmungs- und Interventionshilfe für die Praxis der Konfliktklärung. Sie helfen, zu verstehen, warum jemand in Konfliktsituationen so argumentiert, wie er argumentiert und was im Einzelfall gute Lösungsansätze sein können.

Josef W. Seifert ist Experte für Businessmoderation. Er ist Gründer, Gesellschafter und Geschäftsführer der renommierten Beratungs- und Trainingsgesellschaft Moderatio® in Pörnbach/Bayern und Autor zahlreicher Bücher zum Thema Moderation.