

## Persönliche Konfliktmoderation / Mediation / Arbeitsprozessgestaltung

### Auftraggeber



### Hintergrund einer Konfliktmoderation / Mediation

- Konfliktmoderation / Mediation ist ein Verfahren der Konfliktlösung, das in vielen Arbeitsbereichen eingesetzt werden kann. Wörtlich übersetzt bedeutet Mediation „Vermittlung“. Gemeint ist damit die Vermittlung bei Konflikten oder Streitfällen durch unparteiische Dritte, durch den oder die Konfliktmoderator/in / Mediator/in.
- Der Konfliktmoderator / Mediator unterstützt die Konfliktparteien bei der Suche nach einer eigenen, gemeinsamen Lösung, die die Interessen aller Beteiligten berücksichtigt, also fair ist.
- Konfliktmoderation / Mediation ist allparteilich: Der Konfliktmoderator / Mediator unterstützt alle Seiten und sorgt für einen konstruktiven Rahmen, der es den Konfliktparteien ermöglicht, ihre Sicht auf das Problem angemessen darzulegen und die dahinter stehenden Themen sachlich sowie strukturiert zu bearbeiten.
- Das Ziel der Konfliktmoderation / Mediation sind Vereinbarungen, die alle Parteien konstruktiv in die Zukunft blicken lassen und eine wirksame Arbeitsbeziehung sowie funktionierende Arbeitsprozesse wiederherstellen.

**"Die Lösung liegt immer auf einer anderen Ebene als das Problem." (Albert Einstein)**

### Ziele

- Die aktuellen, ungelösten und ungeklärten Konflikte zu einer (Auf-) Lösung zu führen
- Die verschiedenen Standpunkte für alle Beteiligten transparent zu machen.
- Die Interessen hinter den (eventuell blockierten) Positionen zu verdeutlichen
- Themen und Ziele aus den Interessen herausarbeiten und schriftlich festhalten
- Kooperativ und gesamtverantwortlich kreative, gemeinsame Lösungen zu verhandeln

### Vorgehen

- Meine Rolle als Moderatorin / Mediatorin ist durch folgende Punkte charakterisiert: Prozessverantwortliche, Koordinator und Initiatorin von Aktivitäten, Kommunikationsförderin, Unterstützerin in Verfahrensfragen, Klimatechnikerin und „Entwicklungshelferin“ für inhaltliche Probleme
- Für die innere Haltung sind dabei folgende Aspekte für einen erfolgreichen Prozess relevant: Wertschätzende Akzeptanz, „allparteilich“, offen, interessiert, persönlich und inhaltlich neutral, prozess- und zielorientiert, transparent in meinen Interventionen

## Coach

- Petra Funke, Hamburg | Dipl.-Wirtschaftspädagogin | Geschäftsführerin DialogArt, langjährige Erfahrungen als Coach, Managementtrainerin, Moderatorin, Mediatorin und Beraterin für Veränderungsprozesse

## Umfang

- Die persönliche Konfliktmoderation ist als kurzfristiger Konfliktlösungsprozess geplant, der zur Wiederherstellung einer wirksamen Arbeitsbeziehung sowie funktionierenden Arbeitsprozessen dienen sollen und richtet daher in der Ausgestaltung nach dem persönlichen Bedarf der Beteiligten
- Empfehlung: 3 Moderationseinheiten (à jeweils ca. 2 Stunden)
- Zur Nachhaltigkeit wird der individuelle Ablauf des Moderationsprozesses dann mit den Beteiligten weiter abgestimmt (z.B. Umsetzungsschritte einleiten und den Transfer absichern) und reflektiert. Dazu kann auch telefonischer und / oder Feedback-Austausch per Email genutzt werden.

## Zeitraum | Ort

- in den Räumen von DialogArt oder neutralen Räumen bei Ihnen vor Ort

## Investition

- 300,- Euro / pauschal pro Moderationseinheit (à jeweils ca. 2 Stunden) zzgl. 19 % MwSt.  
- inklusive Fahrtkosten (im Großraum Hamburg) und sonstiger Kosten

## Leistungen

- In den Kosten enthalten sind die telefonischen Vorgespräche, die Vorbereitungen zur Konfliktmoderation, benötigte Arbeitsmaterialien und eine Dokumentation des Moderationsprozesses in Form eines elektronischen Fotoprotokolls.