

## Durchführung und Ablauf einer Konfliktmoderation

Eine Konfliktmoderation mit CCI wird stets von zwei Personen, Drs. D. und R. Reichel, durchgeführt, weil die Gendermischung hierbei sehr erfolgreich ist. Die Moderation läuft nach Auftragserteilung durch die Geschäftsführung in den unten beschriebenen Schritten ab:

1. Vertieftes Briefing mit dem Auftraggeber zur Absprache der Durchführungsmodalitäten.
2. Vorstellung der Konfliktmoderatoren und des geplanten Vorgehens vor dem betroffenen Team.
3. Führen von strukturierten Einzel-Interviews (über Skype) mit dem Ziel, dass sich die Konfliktmoderatoren ein genaues Bild der Situation und des Konfliktgeschehens verschaffen und die Charaktere der Beteiligten kennen lernen. Außerdem soll damit den Beteiligten die Möglichkeit freier Meinungsäußerung gegeben werden, ohne von der Anwesenheit des\*r Konfliktgegners\*in gehemmt oder provoziert zu werden.  
Dauer: Zwischen 30 und 90 Minuten/Person, je nachdem ob es sich um Konfliktbeteiligte Personen oder außenstehenden Beobachter handelt. Jede\*r erhält ausreichend Zeit, seine Sicht der Dinge sowie seine Empfindungen darstellen zu können. Das Interesse der Konfliktmoderatoren liegt hierbei in der Informationsbeschaffung. Nach jedem Gespräch wird, falls die Interviewpartner\*innen die Zustimmung zur Aufzeichnung des Gespräches in Skye nicht wünschen, ein Gedächtnisprotokoll angefertigt.
4. Erstellung einer schriftlichen, objektiven Konfliktanalyse und Empfehlung an den Auftraggeber, ob und inwiefern ein Konflikt-Workshop nach Meinung der Moderatoren zur Konfliktlösung beitragen kann.
5. Im Falle einer Konfliktmoderationsempfehlung halbtägiger runder Tisch /Konfliktworkshop als Präsenz-Veranstaltung mit allen Beteiligten. Vorbereitung durch die Moderatoren: Verschriftlichung aller Probleme und Lösungsvorschläge auf Moderationskarten zum Zweck der Anonymisierung der im Interview erhaltenen Aussagen. Tages-Ziel: Erarbeitung und Diskussion von Lösungsvorschlägen, Erstellen eines Maßnahmen-Katalogs und Unterzeichnung eines Umsetzungsvertrag.
6. Ersatzweise Konditionsvermittlung zur weiteren Zusammenarbeit, falls keiner der Beteiligten bereit sein sollte, den Dialog am runden Tisch überhaupt zu versuchen. Die Mediatoren agieren hier als Bote zwischen den Parteien und nennen und verhandeln Bedingungen der weiteren Zusammenarbeit.
7. Wenn die Bemühungen der Moderatoren erfolglos bleiben, weil außer der Geschäftsführung nach mehreren Gesprächsversuchen niemand einen Lösungsversuch angehen will, wird sie an dieser Stelle abgebrochen und der Auftraggeber erhält eine schriftliche Zusammenfassung der Situation.