



Herzlich Willkommen!

Thementisch 4:
Kommunikation und
Moderation von Konflikt-
und Krisensituationen



Kommunikation und Moderation von Konflikt- und Krisensituationen

01.06.2023, Pirna



Andreas Tietze

Moderator und Referent für politische Bildung und Beratung
a.tietze@aktion-zivilcourage.de



KOMPETENZZENTRUM
KRISEN-DIALOG-ZUKUNFT

AKTION
ZIVILCOURAGE

Die Aktion Zivilcourage e. V.

Grundlage unserer Arbeit: kontroversitätsfördernde Überparteilichkeit



Das Kompetenzzentrum Krisen-Dialog-Zukunft

Beratung von kommunalen Verantwortungstragenden
der Verwaltung und Zivilgesellschaft

Trägerin der sächsischen
Ausbildung von
Moderator:innen für
kommunale Konflikt- und
Krisensituationen

Verbund aus Wissenschaft und
Praxis zur Konfliktprävention
und –intervention bei
gesellschaftlichen Konflikten

Seit 2018 aktiv



**KOMPETENZZENTRUM
KRISEN-DIALOG-ZUKUNFT**



Pool dezentraler aus- und
fortgebildeter
Moderator:innen in Sachsen

<https://www.krisen-dialog-zukunft.de/>









Herzlich willkommen
zum Bürgerdialog 'Acht in Dresden'









Haupteingangsbereich
Sitzungsaal









Moderation ist...

Rollensicher & Zielgruppenorientiert
Anpassungsfähigkeit von Kleidung, Auftreten, Sprache, etc.

10%

Moderation ist flexibel und improvisationsbereit



ein Sicherheitsanker
Ruhe, Handlungssicherheit und Methodenkompetenz

20%

Moderation ist prozesskompetent



Vermittlerin in Dissonanzräumen
Überparteilichkeit | Allparteilichkeit

30%

Moderation übt sich in Zurückhaltung



Strukturgeberin und Anwältin des Prozesses
Setzt Rahmen und gibt Orientierung

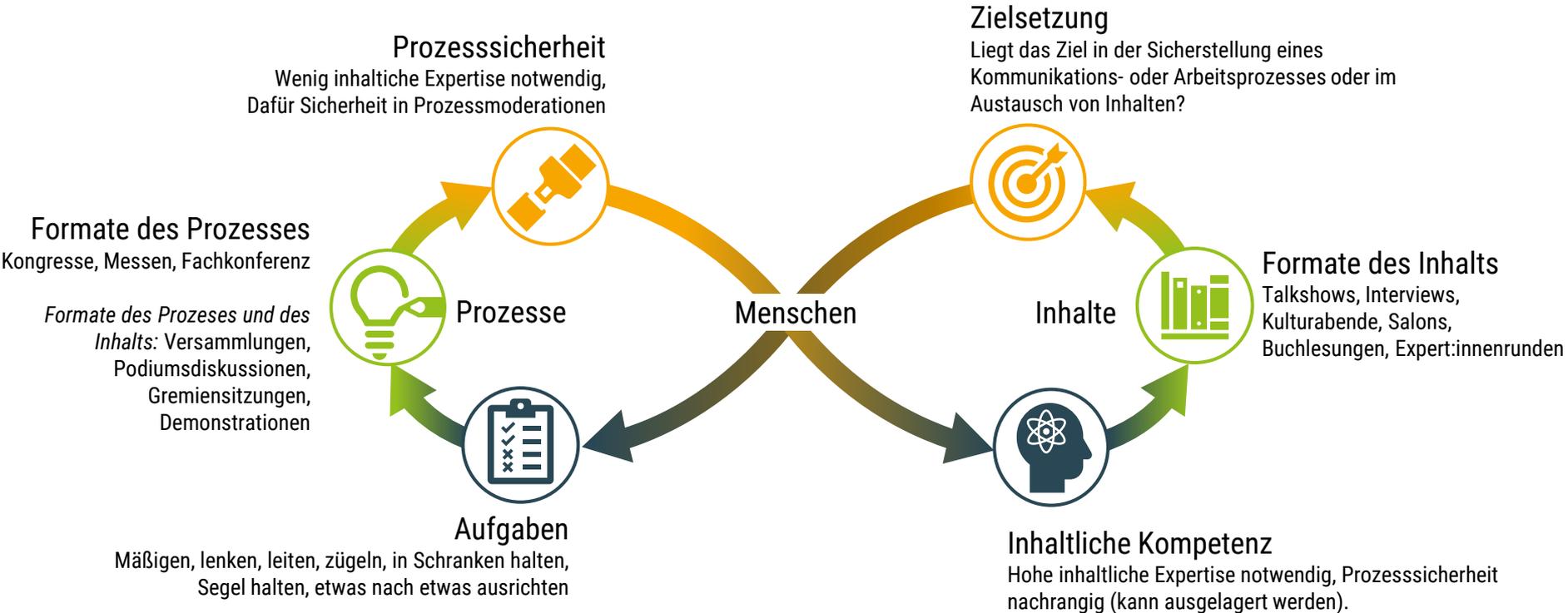
40%

Moderation gibt Handlungssicherheit



Was verstehen wir unter (guter) Moderation?

Was können wir leiten, zügeln, ausrichten?



Leitplanken – der Beutelsbacher Konsens



Überwältigungsverbot

„Es ist nicht erlaubt, Bürger:innen oder Teilnehmende einer Veranstaltung – mit welchen Mitteln auch immer – im Sinne erwünschter Meinungen zu überrumpeln und damit an der Gewinnung eines selbstständigen Urteils zu hindern. [...]“

Kontroversitätsgebot

Was in Wissenschaft, Politik und Gesellschaft kontrovers diskutiert wird, muss auch in Veranstaltungen kontrovers abgebildet werden. Bildet sich eine bestehende Kontroverse nicht ab, wird die Existenz dieser zumindest benannt. [...]“

Gebot der Eigenverantwortung / Interessensorientierung

„Bürger:innen und Teilnehmende einer Veranstaltung müssen in die Lage versetzt werden, eine politische Situation und ihre eigenen Interessenslagen selbstständig zu analysieren und Entscheidungen eigenständig zu treffen. [...]“

Leitplanken – der Beutelsbacher Konsens

Beutelsbacher
Konsens

Überwältigungsverbot

- 1 Handlungsprinzip der Verantwortungstransformation
- 2 Handlungsprinzip der Defensiven Koordinierung
- 3 Persönliche Zurückhaltung

Kontroversitätsgebot

- 1 Anwalt des Prozesses sein
- 2 Kontroversität einfordern & einplanen

Eigenverantwortung

- 1 Handlungsprinzip Regel-über-Zielsetzung
- 2 Zielgruppenorientierung (Sprache, Kleidung, Inhalt)

Leitplanken – Umgang mit Störungen

Bei Störungen unterscheiden wir *bewusste* und *unbewusste Störungen*.

Beide Formen können ein Prozess grundhaft und manifest gefährden.

Zum Umgang mit Störungen haben sich die *3-Stufen-Intervention* und das rhetorische Mittel des *“Menschen erfinden”* etabliert.

Stufe 1 Benennen & Ansprechen

“Sehr geehrte Damen und Herren, das Ziel unserer VA ist XY. Mit den stetigen Zwischenrufen, erreichen wir unser gemeinsames Ziel nicht. Nehmen Sie gern in Ihrem Interesse Abstand von weiteren Zwischenrufen.”

Stufe 2 Nochmaliges Ansprechen & Verantwortungstransformation

“Sehr geehrte Damen und Herren, ich bat Sie bereits auf weitere Zwischenrufe zu Verzicht. So können wir unsere gemeinsam gesetzten Ziele nicht erreichen. Ich bitte Sie weiterhin darauf zu verzichten. Sollte Ihnen das nicht gelingen, muss ich Sie dieser Veranstaltung verweihen. Sie entscheiden also selbst: möchten Sie weiter teilnehmen oder dieser Veranstaltung fernbleiben.”

Stufe 3 Konsequenzziehung

“Sehr geehrte Damen und Herren, ich bedaure sehr, dass es Ihnen nicht gelingt mit uns gemeinsam einen sachlichen Diskurs zu realisieren. Ich habe Sie nunmehr mehrmals und deutlich darauf hingewiesen, dass wir so unsere gesteckte Ziele nicht erreichen. Bitte verlassen Sie daher unseren Saal.”

Leitplanken – Umgang mit Störungen

Nicht enden wollende Redende

Wie stoppen wir Vielredner:innen?

*Höflich, gern konsequent und mit körperlicher Nähe
(achtet bitte darauf, dass ihr nicht berührt.)*

Graubereiche

Wie gehen wir mit Aussagen in Graubereichen um?

*Unstimmigkeit offen kommunizieren. "Es gibt sicher
Menschen im Raum, die ihre Aussage als beleidigend
wahrgenommen haben. Verzichten Sie gern darauf."*

Räumliche Störungen

Was tun wir, wenn es zum Stromausfall oder einen
Feueralarm kommt?

*Ruhe bewahren, direkt in die Kommunikation gehen.
Störung ansprechen, um Geduld bitten.*



Zwischenrufe

Wie gebieten wir Einhaltung bei Personen, die stetig durch
Zwischenrufe stören?

*Räumliche Nähe herstellen, Mikrofon nicht aus der Hand
geben, im Rahmen zu Wort kommen lassen.*

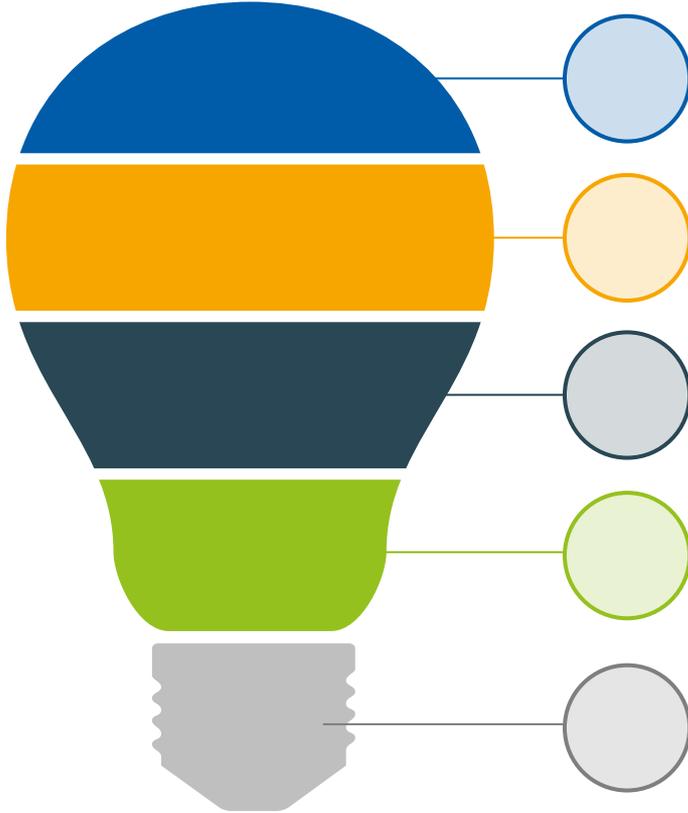
Emotionalität

Wie gehen wir mit Menschen um, die emotional hoch
ergriffen sind?

*In "ihrem Sinne" unterbrechen und verdeutlichen, dass an
dieser Stelle kaum sinnvoll und mit der gebotenen
Aufmerksamkeit sich diesem Anliegen gewidmet werden
kann.*

Fragen des Moderationsalltags

Wie machen wir was?



Wie stehen wir stabil und selbstbewusst?

Stabile, leichte Hocke (Känguru)

Was trinken wir vor und während einer Moderation?

Stilles Wasser oder in geringen Mengen Apfelsaft

Wonach wählen wir unsere Kleidung aus?

Stufenordnung: 1 – Anlass | 2 – Zielgruppe | 3 – Eigenes Wohlbefinden

Wie gestalten wir unsere Moderationskarten?

Nach eigenem Befinden, aber gern auf mind. 120g Papier, gern auf DIN-A5, gern mit Ankerbegriffen und maßvollen Einsatz von Farben.

Wie gehen wir mit einem Stimmenausfall um?

*Füllworte durch sanften Summen (mmhhh, lecker) ersetzen.
Apfelsaft trinken, abhusten (bitte Mikro zuhalten).*

Gelingsbedingungen

Kontroverser Dialogformate

Zielsetzung

Positiv & klar formulierte Zielformulierung



Zielorientierte Regelsetzung

Kurz, bei Bedarf 3 Schritt-Regel



Zeiteinteilung

2 Zeitstunden Gesamtdauer pro VA
30 Min Inhaltsvermittlung |
90 Min Aussprache



Bestuhlung
Augenhöhe / Forum



Verpflegung

Je mehr, desto länger
Je weniger, desto kürzer

Raumklima

Heizung abdrehen |
andere Menschen fragen



Rollenklarheit

Prozessanwaltschaft | Überparteilichkeit |
Defensive Koordinierung

Formatgröße

Je konflikthafter, desto kleiner



Gelingensbedingungen

Digitaler kontroverser Dialogformate

Zielsetzung

Positiv & klar formulierte Zielformulierung



Zielorientierte Regelsetzung

Kurz, bei Bedarf 3 Schritt-Regel



Zeiteinteilung

1,5 Zeitstunden Gesamtdauer pro VA
20 Min Inhaltsvermittlung |
70 Min Aussprache
Pausen einplanen



Ansprache

Direkt, ohne lange
Sprechpausen

Techniktests am Vortrag



Strikte Rollentrennung

Moderation | Technische Leitung | Technischer Support



Technikeinsatz

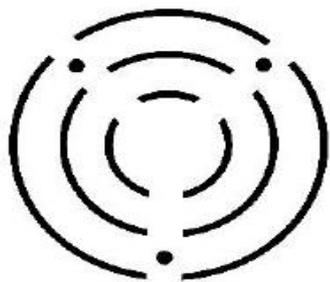
Nutzung von ext. Headsets und Webcams



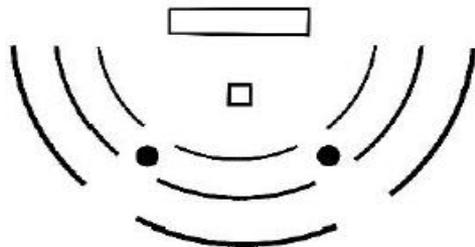
Interaktion, Technik & Tools

Je konflikthafter, desto weniger

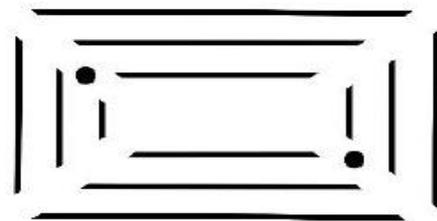




Forumsbestuhlung klassisch



Forumsbestuhlung mit Leinwand



Forumsbestuhlung viereckig

Beispielbilder:



¹ In Anlehnung an das britische Unterhaus House of Commons (HoC): Das Britische Unterhaus, eine kurze Einführung, <https://www.parliament.uk/globalassets/documents/commons-information-office/hofcbggerman.pdf>,

² Angegeben sind Mindestwerte. Eine Durchführung unter diesen Werten ist nicht ratsam. Ist mit hohen Teilnehmerszahlen zu rechnen, bedarf es der Erhöhung der Anzahl verfügbarer Tontechnik.

Das Kompetenzzentrum Krisen-Dialog-Zukunft

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



<https://www.krisen-dialog-zukunft.de/>
03501 460882 | moderation@aktion-zivilcourage.de