



gerade etwas ganz anderes Thema ist und nun das zuerst besprochen werden muss, etc.

### Konfliktfähigkeit üben

Vielen Gesprächen liegen Interessens- oder Beziehungskonflikte zugrunde. Interessen oder Gefühle werden nicht durch die „Gewinner-Verlierer-Methode“ zufriedengestellt, sondern nur mit einer Lösung, bei der beide Parteien gewinnen. Hier helfen dir ansonsten auch Methoden zur Konfliktbearbeitung/ -lösung.

### Fähigkeit zur Gesprächsreflexion ausbauen

Guckt doch auch mal den Verlauf eines Gesprächs an, also reflektiert ihn. Wenn Störungen auftreten, ist es gut diese zu thematisieren. Es ist insgesamt hilfreich auch mal darüber zu reden, wie man miteinander redet.

### Aktiv zuhören

Ist eine bestimmte Methode der Gesprächsführung und nicht ganz einfach. Außerdem wird sie oft mit dem passiven Zuhören (zugewandt sein, Kopf nicken, etc.) verwechselt. Aktives Zuhören meint die Gefühle hinter Gesagtem dem Gegenüber nochmals widerzuspiegeln. Diese Gefühle spricht der/ die SenderIn meist gar nicht aus, sondern der/ die EmpfängerIn erspürt sie und leitet den/ die SenderIn damit durch das Gespräch. Gemeinsam erarbeitet man so den eigentlichen Kern des Gesprächs bzw. deckt neue Facetten auf.

## **Moderation**

### Definition:

Moderation bedeutet im ursprünglichen Sinne Mäßigung und steht in der Moderationsmethode für:

- ❖ Eine spezifische Grundhaltung der Leitung/ Moderation
- ❖ Die Arbeit nach einer bestimmten Methodik
- ❖ Die Verwendung spezieller Hilfsmittel und Materialien

### Aufgaben der Moderation:

- ❖ Leitung einer Gruppe → Steuerung des Gruppenprozesses, Schaffung und Erhaltung der Arbeitsfähigkeit
- ❖ Neutral sein → ist MethodenspezialistIn und nicht verantwortlich für den Inhalt; sagt nicht was richtig oder falsch ist, hält sich mit der eigenen Meinung zurück; Gruppe soll Lösungen für Problem oder Aufgaben selbständig erarbeiten





- ❖ Behält das Ziel/ den roten Faden im Auge → z.B. durch kurze Zusammenfassungen, Fragen stellen, Überleitungen schaffen
- ❖ Bringt schleppendes Gespräch in Gang → z.B. durch Fragen stellen, Provokative Äußerung, Behauptung aufstellen, Informationsfrage stellen
- ❖ Bremst redefreudige TeilnehmerInnen → z.B. durch Einbeziehen der anderen TN, Visualisierung und dadurch Reduzierung auf das Wesentliche, ins Gespräch fallen
- ❖ Bringt an einem strittigen Punkt hängendes Gespräch wieder in Gang → z.B. durch suchen nach Gemeinsamkeiten (Kompromisslösung), Neutralisieren (Umformulieren), neuen Aspekt einbringen

#### Wichtiges zur Person der Moderation:

- ❖ Vorbild für TN
- ❖ Ihr Verhalten hat Regelcharakter, schafft Atmosphäre und hat Einfluss auf das Gruppengeschehen
- ❖ ExpertIn für Methodik nicht für den Inhalt, trotz inhaltlicher Kompetenzen keine eigene Meinung zum Thema
- ❖ Beiträge von TN werden weder kommentiert noch bewertet
- ❖ Alle TN in die Arbeit miteinbeziehen
- ❖ Moderation fällt im Team leichter

#### Vorbereitung einer Moderation:

- ❖ Als ersten Schritt einer Moderation sollte der/die ModeratorIn sich unbedingt überlegen, werde ich von der Gruppe als Moderation akzeptiert werden? Z.B. könnte dies nicht der Fall sein, wenn die Moderation als zu unerfahren oder nicht neutral genug eingeschätzt wird. Im Zweifelsfall könnte ein kurzes Gespräch mit den TN geführt werden, notfalls sollte der/ die ModeratorIn die Aufgabe nicht wahrnehmen. Die Alternative wäre eine externe Moderation .
  
- ❖ Inhaltliche Vorbereitung
  - Beschäftigung mit dem inhaltlichen Thema der Sitzung/ Veranstaltung um Fragen stellen zu können
  - Klären der Zielsetzung: Gesamtthema und Gesamt-/Grobzielsetzung sollten formuliert werden.
  - Vorbereitung auf die TN: wer kommt? Kennt sich die Gruppe schon? Kennen sie das Thema? Welche Erfahrung haben die TN mit der Methode Moderation?
  
- ❖ Methodische Vorbereitung
  - Erstellen eines Moderationsplanes: geeignete Methoden auswählen, Zeit strukturieren, Absprache mit möglicher Partnerin zur Aufgabenteilung



- Vorbereitung der Visualisierungen: Diese sind ein zentrales Element jeder Moderation, z.B. Flipchart aufstellen, Wandzeitungen erstellen/bereitlegen/ aufhängen, etc.
  
- ❖ Organisatorische Vorbereitung
  - Zeitpunkt und Zeitrahmen festlegen (Pausenzeiten einplanen und festlegen)
  - Ort und Raum (Erreichbarkeit, Größe, Ausstattung, Verpflegung, etc.)
  - Sitzordnung
  - Medien-/ Materialbedarf
  - Einladung
  
- ❖ Persönliche Vorbereitung
  - Körperliche und geistige Fitness → Pausen machen, nicht alle mit den TN verbringen um so Zeit zur eigenen Regeneration und Reflexion zu haben
  - Mit den Örtlichkeiten vertraut machen
  -

## **Ablauf einer Moderation**

Eine Moderation besitzt die unten folgende Phasen. Wichtig ist, dass alle Phasen durchlaufen werden. Das Auslassen einer Phase spart nicht etwa Zeit, sie kann Zeit kosten, weil die ausgelassene Phase zu einem späteren, ungünstigen Punkt mit verhältnismäßig hohem Aufwand nachgeholt werden muss.

- ❖ Einstieg
  - Begrüßung, Zielsetzung vereinbaren, Abstimmen des Zeitplanes, ggf. gegenseitiges Kennen lernen, Abklären der Erwartungen, Vereinbarung von Regeln für die gemeinsame Zusammenarbeit (z.B. Gesprächsregeln, Pünktlichkeit, etc.)
  
- ❖ Themen sammeln
  - z.B. durch Formulierung einer präzisen, zielgerichteten Fragestellung und Visualisierung der Frage an der Pinnwand, schriftliche Beantwortung der Frage durch die TN auf Moderationskarten, Karten einsammeln, an der Pinnwand ordnen und strukturieren
  
- ❖ Thema Auswählen
  - Erstellung eines Themenspeichers, d.h. die Auflistung der gefundenen Themen an der Pinnwand, Themen z.B. mittels Punkten gewichten lassen, Rangfolge festlegen



- ❖ Thema bearbeiten
  - Themen werden entsprechend der festgelegten Rangordnung bearbeitet, die Zielsetzung kann dabei sein: Infosammlung/ - austausch, Problemanalyse/-lösung, Entscheidungsvorbereitung, Entscheidung. Mit einer geeigneten Methode Thema bearbeiten z.B. Brainstorming
- ❖ Maßnahmen planen
  - Festlegen welche Maßnahmen aufgrund der Ergebnisse aus der Themenbearbeitung durchgeführt werden sollen. Dazu Maßnahmenplan an Pinnwand schreiben, notwendige Aktivitäten eintragen, für die einzelnen Punkte Verantwortliche und Termine festlegen.
- ❖ Abschluss
  - Reflexion zur Zufriedenheit der TN bezüglich der Effektiv der Arbeit, des Ergebnisses, der Arbeitsweise, der Erwartungserfüllung, der Gruppe
  - Der/ die ModeratorIn beendet die Sitzung und dankt den TN.

## Methoden für eine Moderation

Eine zentrale Methodik der Moderation ist die Fragetechnik, da der/ die ModeratorIn keine inhaltlicheR ExpertIn ist, deshalb ist ihre Aufgabe nicht aus einer Aussage – oder Antwortgebenhaltung heraus, sondern nur aus einer Frage – Haltung heraus zu bewältigen. Eine Frage besteht immer aus zwei Teilen: dem Inhalt einerseits und der Form andererseits. Die wichtigsten Frageformen sind folgende:

- ❖ Offene Frage
  - Lässt verschiedene Antworten zu. Der/ die Gefragte kann frei formulieren, sie werden auch W – Fragen genannt.
  - Beispiel: Welche Themen sollten wir heute bearbeiten?
- ❖ Geschlossene Frage
  - Kann nur mit ja oder nein beantwortet werden, ist zur Strukturierung sehr hilfreich, zur inhaltlichen Arbeit sollte diese Frage wenig verwandt werden.
  - Beispiel: Können wir zum nächsten Schritt übergehen?
- ❖ Alternativfrage
  - Bei einer Entscheidung zwischen zwei Möglichkeiten, mit Vorsicht einzusetzen, kann die Gruppe in zwei Lager spalten
  - Beispiel: Sollen wir diesen Punkt noch weiter bearbeiten oder zum nächsten Punkt übergehen?





- ❖ Rhetorische Frage
  - Die Frage beantwortet sich selbst. Wird verwendet um eine Gegenmeinung im Keim zu ersticken, sollte deshalb und weil sie das Klima der Offenheit untergräbt, nicht in einer Moderation verwendet werden.
  - Beispiel: Wollen wir uns denn noch ewig mit diesem Thema beschäftigen?
- ❖ Suggestivfrage
  - Will den/ die Gefragte manipulativ zur Zustimmung bewegen, wird dem/ der Fragenstellenden meist übel genommen, insbesondere in der Moderation
  - Beispiel: Du bist doch sicherlich der Meinung, dass wir jetzt bereits mehr als genug Zeit für dieses Thema verwendet haben?
- ❖ Gegenfrage
  - Jede Frage hat Aufforderungscharakter, nämlich eine Antwort zu geben, dem kann man entgehen, indem man die gestellte Frage mit einer neuen Frage beantwortet – zurückgibt. Kann bei sehr häufiger Verwendung provozierend wirken.
  - Beispiel: Frage: Wann gehen wir endlich zum nächsten Punkt über? Gegenfrage: Warum fragst du?
- ❖ Zurückgegebene Frage
  - Keine eigenständige Frageform, sondern eine Art mit Fragen umzugehen. Spielt in der Moderation eine große Rolle, der/ die ModeratorIn gibt eine auf Inhalte gerichtete Frage an die Gesamtgruppe weiter (oder zurück).
  - Beispiel: Frage an die Moderation: Müssen wir diese Frage nicht mit dem Vorstand besprechen? Was meinen die anderen? Fragt die Moderation

Neben Fragen gibt es noch eine weitere Palette an hilfreichen Moderationsmethoden, diese findet man z.B. im Buch „Visualisieren, Präsentieren, Moderieren“ von Josef W. Seifert, aus dem auch die hier zusammengetragenen Methoden stammen.

## Präsentation/ Visualisierung

### „Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte“

Der Mensch ist ein „Augentier. Mittlerweile gibt es zwar viele Studien über verschiedene Lerntypen, die zeigen, dass jeder Mensch einen bevorzugten Eingangskanal hat. Dennoch sind die meisten Menschen zumindest auch visuelle Typen. Bewiesen ist auch, dass bildhafte Darstellung die Merkfähigkeit um 30% steigert.





Visualisieren heißt etwas „bildhaft“ darstellen. Dies kann geschehen für Sachaussagen, Gefühle und Prozesse. Die optische Darstellung ersetzt dabei nicht das gesprochene Wort, sondern unterstützt es. Ziele von Visualisierung sind:

- Erhöhung der Aufmerksamkeit der ZuhörerInnen
- Einbeziehung der BetrachterInnen
- Verkürzung des Redeaufwandes
- Orientierungshilfen geben
- Informationen leichter erfassbar machen
- Wesentliches verdeutlichen
- Gesagtes erweitern und ergänzen
- Merkfähigkeit fördern
- Ermunterung zu Stellungnahmen



In der Visualisierung sind der persönlichen Kreativität zwar keine Grenzen gesetzt, es jedoch trotzdem ganz gut einige Grundlagen zu kennen. Vieles kommt dir wahrscheinlich ganz selbstverständlich vor, dennoch wird es oft nicht beachtet und soll hier noch mal aufgeführt werden.

Material für eine Visualisierung

- Flipchart inkl. Papier
- Pinnwand (mit Packpapier)
- Pinnadeln
- Eddings
- Moderations-/ Karteikarten



### So wird´s gemacht

Die gebräuchlichste Form, Informationen zu visualisieren ist, sie aufzuschreiben, dabei gilt es folgendes zu beachten:

- Auf gute Lesbarkeit achten (Druckschrift)
- Lesegewohnheiten beachten → immer von links nach rechts schreiben; die Darstellung links oben beginnen; Groß- und Kleinbuchstaben verwenden
- „Verständlichmacher“
  - Einfachheit → geläufige Wörter verwenden; kurze Sätze
  - Gliederung/ Ordnung → Überschriften und Zwischenüberschriften verwenden; optische Blöcke bilden
  - Kürze/ Prägnanz → nur das Wesentliche
  - Zusätzliches → Farben einsetzen; Beispiele geben; kleine Skizzen



Hilfsmittel bei der Verdeutlichung und Hervorhebung sind Graphiken und Symbole. Graphiken sind z.B. Wolken, Kreise, Rechtecke und Ovale, die in dieser Form als Moderationskarten erhältlich sind oder gezeichnet werden können.

### Zum Abschluss noch allgemeine Tipps zur Gestaltung von Plakaten



- Maximal 3 Farben pro Darstellung
- Blöcke bilden → dem Sinn nach zusammengehörige Einheiten auch räumlich nah beieinander gruppieren
- Für zusammengehörige Sachverhalte immer die gleichen Farben und Formen verwenden
- Wichtiges hervorheben → rote Farbe, Umrandung, Unterstreichung, Schraffur
- Freiflächen als Gestaltungselement nutzen → Raum lassen
- Auf Kürzel verzichten → lieber ausschreiben
- Auch mal ein „Bildchen“ frei Hand malen
- Visualisierung testen → Freunde nach ihrer Meinung fragen

Wichtig:

Visualisierung dient dazu die Fülle von Informationen verständlich darzustellen, deshalb gilt: Soviel wie nötig und so wenig wie möglich darstellen!