

Teil I Grundlagen der Konflikt- und Krisenmoderation

1 Anforderungen an eine professionelle Konflikt- und Krisenmoderation	3
Andreas Tietze und Anne Herpertz	
Literatur	5
2 Leitplanken demokratischer Diskussions- und Streitkultur	7
Andreas Tietze und Janek Treiber	
2.1 Der Beutelsbacher Konsens der gesellschaftlichen Konfliktkommunikation	10
2.2 Das Prinzip der Verantwortungstransformation in der Konfliktmoderation	12
2.3 Prozessanwaltschaft in kontroversen Konfliktformaten	15
2.4 Das Prinzip der defensiven Koordinierung in Bürgerversammlungsformaten	16
Literatur	19
3 Die Rolle der eigenen Haltung in der Moderation	21
Janek Treiber und Andreas Tietze	
Literatur	22
4 Eigene Haltung und innere Widerstände	23
Anne Wiebelitz-Saillard	
4.1 Einführung	23
4.2 Die Thérapie Sociale nach Charles Rojzman	24
4.2.1 Hintergründe zur Thérapie Sociale.	24

4.2.2	Ziele der Thérapie Sociale	24
4.2.3	Grundannahmen der Thérapie Sociale	25
4.2.4	Aufgabe und Rolle der Moderator:innen in einem Dialogverfahren nach der Thérapie Sociale	27
4.2.5	Zielgruppe eines Dialogs	28
4.3	Unser Nervensystem in Konflikten – von Absenz zu Präsenz	29
4.4	Warum eigentlich	31
	Literatur	32

Teil II Sprache, Rhetorik und Kommunikation

5	Verbale und nonverbale Kommunikation in Sprache und Gesprächsleitung	37
	Annett Görlich	
5.1	Einführung	37
5.2	Körpersprache	38
5.3	Körperhaltung und Körperspannung	39
5.4	Mimik und Blickkontakt	39
5.5	Proxemik – Das Verhältnis zum Raum	40
5.6	Atmung	41
5.7	Stimme	42
5.8	Aussprache	42
5.9	Intonation	43
5.9.1	Hörergerechtes Sprechen	43
5.9.2	Betonungsmöglichkeiten	44
	Literatur	45
6	Gewaltfreie Kommunikation als Grundlage erfolgreicher Konfliktmoderation	47
	Tessa-Mathilde Weber	
6.1	Ziele und Hintergrund der Gewaltfreien Kommunikation	47
6.2	Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation	48
6.3	Das Vier-Ohren-Modell bzw. eine negative Äußerung und vier Reaktionsmöglichkeiten	49
6.4	Selbstempathie	50
6.5	Die Anwendung von Macht	51
6.6	Die Gewaltfreie Kommunikation in der Moderation und die Kunst des Unterbrechens	51
	Literatur	53

7 Sprechweisen in der (Konflikt)Moderation	55
Janek Treiber und Tessa-Mathilde Weber	
7.1 Grundsätzliches	56
7.2 Subjektivität der Sprache	56
7.3 Sprache und die innere Haltung	57
7.4 Warten statt Fülllaut	58
7.5 Dialekte und lokalbezogene Sprechweisen	59
7.6 Diskriminierungsfreies Sprechen	59
7.7 Gender-Sprache	60
Literatur	61
 Teil III Maßnahmenvorbereitung: Vorbesprechungen und Zielvereinbarungen	
8 Vorbesprechung, Rahmen- und Akteursplanung	67
Heike Nothnagel und Andreas Tietze	
8.1 Grundsätzliches	67
8.2 Zeitplanung und -vorbereitung	69
8.3 Analyse von Konfliktsituationen vor Ort	69
8.4 Zielgruppenanalyse	70
9 Konflikt und Formatwahl: Wann setze ich was ein?	73
Janek Treiber und Tessa-Mathilde Weber	
9.1 Konfliktstufen als Kategorisierung	73
9.2 Klassifikation von Beteiligungsformaten nach dem Krisenverlauf	75
9.2.1 Vor dem Aufkommen von Konflikten: der „Burgfrieden“ oder die Stufe 0	75
9.2.2 Konfliktstufe 1–2: Verhärtung, Polarisation und Debatte	76
9.2.3 Konfliktstufe 3–9: Taten statt Worte, Koalitionsbildung, Image, Drohung, begrenzte Vernichtung, Zersplitterung, Abgrund	79
9.3 Möglichkeiten der Bestuhlung bei Veranstaltungen	80
Literatur	85
10 Raumauswahl, Catering und Temperatur – was gibt es zu beachten?	87
Andreas Tietze und Janek Treiber	
10.1 Wahl des Veranstaltungsortes	87

10.2	Wahl des Caterings, der Verpflegung und Ausstattung	92
10.3	Die besondere Notwendigkeit von Tischdecken	94
10.4	Technische Ausstattung	95
Literatur	96
11	Praxis: Moderationsplanung und -vorbereitung	97
Andreas Tietze		
11.1	Zeitliche Veranstaltungsplanung mit Verantwortlichkeiten	98
11.2	Moderationskarten und inhaltliche Veranstaltungsplanung	101
11.3	Sicherheits- und Eskalationsplanung	105
Teil IV Während der Veranstaltung		
12	Werkzeuge der Konflikt- und Krisenmoderation	113
Andreas Tietze, Anne Herpertz und Madeleine de Saulce		
12.1	Werkzeuge der zielgerichteten Gesprächsführung und Kommunikation	114
12.1.1	Zentrale Fragetechniken der Konflikt- und Krisenmoderation	114
12.1.2	Zentrale Gesprächstechniken in konflikthaften Kommunikationsprozessen	118
12.1.3	Spezialfall journalistisches Moderieren	121
Literatur	124
13	Werkzeuge der Visualisierung und Dokumentation	125
Andreas Tietze und Markus Mehnert		
13.1	Material und Ausstattung guter Visualisierung und Dokumentation	126
13.2	Grundlagen des Aufbaus und der Strukturierung von Visualisierung und Dokumentation	128
14	Werkzeuge der Außenwirksamkeit	131
Andreas Tietze		
14.1	Grundlagen der nonverbalen Moderation	131
14.2	Grundlagen der Kleidungs- und Farbwahl	134
14.3	Hilfsmittel der Moderationsumsetzung	137
15	Phänomen von Grenzen und Beendigung im Umgang mit Störungen	139
Andreas Tietze und Janek Treiber		
Literatur	141

16 Eine Sonderform der Kommunikation: Moderation von digitalen Formaten	143
Janek Treiber	
16.1 Grundsätzliches	143
16.2 Datenschutz	145
16.3 Sicherheitsmechanismen und Störungsmanagement	145
16.4 Kamera an vs. Kamera aus	147
16.5 „No mic – no talk“	147
16.6 Bildschirm teilen	148
16.7 Checkliste Onlinemoderation	148
Literatur	149
17 Praxis: Anmoderation, Abmoderation und Inhalte zusammenfassen	151
Andreas Tietze	

Teil V Nach der Veranstaltung

18 Die Kunst des Zusammenfassens	161
Janek Treiber	
Literatur	164
19 Grundlagen der Nachbesprechung und Auswertung	165
Petra Schweizer-Strobel und Andreas Tietze	
19.1 Formatbezogene Nachbesprechung mit den Prozessbeteiligten vor Ort	166
19.2 Moderationsinterne Nachbesprechung innerhalb des Moderatorenteams	167
19.3 Auftragsbezogene Nachbesprechung mit den Auftraggeber:innen	168
20 Evaluation und Auswertung	171
Janek Treiber	
20.1 Wozu Evaluation?	171
20.2 Evaluationsinstrumente	172
20.2.1 Leitfadengestützte Beobachtungen	172
20.2.2 Teilnehmerbefragungen	174
Literatur	176

Teil VI Materialien und Praxisbeispiele

21 Materialien und Praxisbeispiele	181
Andreas Tietze, Janek Treiber, Tessa-Mathilde Weber und Petra Schweizer-Strobel	
21.1 Haltungs-, Stimm- und Artikulationsübungen	181
21.1.1 Übung zur sicheren Körperhaltung	181
21.1.2 Übung zur kraftvollen Stimmenakustik	182
21.1.3 Übung zur deutlichen Aussprache und Artikulation	183
21.2 Formulierungsvorschläge	184