

Ausbildung zum Internen Mediator

Mediation ist ein Schlichtungsverfahren, das immer häufiger auch innerbetrieblich zur Konfliktbearbeitung genutzt wird. Dazu werden Mitarbeiter zu internen Mediatoren qualifiziert, die als Anlaufstelle bei Konflikten zwischen Kollegen, zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten oder auch zwischen Teams zur Verfügung stehen.

Diese internen Mediatoren lösen nicht das Problem. Sie helfen den Streitenden, ihre Interessen und Anliegen zu erkennen und zu benennen. Sie leisten Klärungshilfe, indem sie analysieren, strukturieren und moderieren und so den Streitenden helfen, selbst eine tragfähige Lösung zu finden.

Mediation passt zu einer modernen Managementkultur. Sie betont die Eigenverantwortlichkeit der Konfliktparteien bei der Lösungsfindung, das Schauen auf die Interessen, Kooperation statt Konfrontation und eine offene Feedbackkultur. Die Installation von interner Mediation ist gleichzeitig auch eine Organisationsentwicklungsmaßnahme.

Zielgruppe:

Teilnehmer/innen aus unterschiedlichen Funktionen der Organisation, die an einer konstruktiven Bearbeitung von Konflikten interessiert sind und gerne selbst im Unternehmen ihren Kollegen qualifiziert Mediation und Moderation anbieten möchten.

Inhalte:

- Eingliederung und Rolle der internen Mediation im Unternehmen
- Prinzipien der Mediation und Konfliktlösung
- Phasen Modell der Mediation
- Moderation in den einzelnen Phasen
- Mediationsregeln
- Gesprächs- und Moderationstechniken in der Mediation
- Kommunikation im Streitfall
- Harvard-Modell der Konfliktlösung
- Mythen der Mediation

Methoden:

Bei der Vermittlung der Mediations- und Gesprächstechniken stehen Fallarbeiten der Teilnehmer sowie Rollenspiele mit Videofeedback im Vordergrund, so dass jede/r Teilnehmer/in praktische Erfahrung in der Gesprächsführung sammeln kann.

Dauer: In Abhängigkeit von den Vorkenntnissen der Teilnehmer/innen 1-3 Tage.