



**Zentrum für  
Wirtschaftsmediation  
und Konfliktmanagement**



**Fachmediator für  
innerbetriebliches  
Konfliktmanagement /  
Konflikt-Manager (IHK)**



Zentrum für

Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement

## **Fachmediator für innerbetriebliches Konfliktmanagement**

### **- Konflikt-Manager (IHK)**

Dieser Lehrgang richtet sich an Mediatoren, die sich speziell mit typischen innerbetrieblichen Konfliktfeldern bewusst auseinandersetzen wollen und dazu spezielles Wissen und Erfahrung über die Möglichkeiten von Mediation und konstruktiver Konfliktbearbeitung in Unternehmen und Organisationen erwerben möchten.

Wir haben diesen Lehrgang konzipiert aufgrund unserer Erfahrung mit Mediationsarbeit in Unternehmen und der Unterstützung für Mediatoren, die um Unterstützung bitten, bei dem Unterfangen Mediation in „ihr“ Unternehmen einzubringen.

Wir möchten Sie dort abholen, wo Sie wahrscheinlich stehen, wenn Sie von Unternehmensangehörigen mit dem Satz angesprochen werden „Sie sind doch Mediator, ...“ und dann werden u.U. Erwartungen an Sie herangetragen, die sich mit Ihrer klassischen Rolle als Mediator nur schlecht vereinbaren lassen. Und Sie merken, dass da noch Einiges zu klären ist, bevor Sie ein Schild mit dem Titel ‘Mediator’ an Ihre Türe hängen können.

Oder aber, Sie haben Ihre Mediationsausbildung ohne Wissen Ihres Unternehmens durchlaufen und warten auf einen günstigen Augenblick, wo Sie sich mit Ihrer neuen Qualifikation “outen“ möchten, aber nicht recht wissen, wie und wo Sie das tun sollten.

Vielleicht sind Sie auch selbstständig und überlegen sich, wie Sie Ihr neues Angebot ‘Mediation’ von außen in Unternehmen hineinbringen können.

Kurzum:

Im dem gemeinsamen Lehrgang der eucon akademie, des ManagementZentrums Mittelrhein und der Akademie Perspektivenwechsel erhalten Sie zu all diesen Fragen konkrete Unterstützung.

Mit dem Hintergrund unserer langjährigen internen und externen Mediationserfahrung und auch unter Berücksichtigung der Perspektive der verantwortlichen Entscheider in den Unternehmen, werden wir Sie bei Ihren konkreten Schritten für die Lösung innerbetrieblicher Konflikte begleiten und unterstützen.



## Zielgruppe

Für das betriebliche Konfliktmanagement sind Geschäftsführer, Führungskräfte, Personalverantwortliche, Abteilungsleiter, Betriebs- und Personalräte und andere Entscheidungsträger im Sinne ihrer unternehmerischen Aufgaben angesprochen. Sie stehen immer wieder vor der Herausforderung, gegenläufige Interessen zusammenzuführen, Konflikte abzuwenden oder zu lösen.

Auch außenstehende (Unternehmens-) Berater können Konflikte in Unternehmen begleiten und lösen. Hier kann die größere Distanz zum Unternehmen und den Beteiligten von Vorteil sein.

## Methoden

Ziel der Weiterbildung zum Fachmediator für innerbetriebliches Konfliktmanagement und IHK-zertifizierten Konflikt-Manager ist es, für die Lösung innerbetrieblicher Konflikte zu spezialisieren. Die Teilnehmer sind deshalb aufgefordert, eigene Fallkonstellationen als Aufgabenstellungen einzubringen. So können Schwerpunkte entsprechend der Teilnehmerinteressen gesetzt werden.

Die Dozenten und Trainer wenden neben klassischen Methoden wie Gruppenarbeiten oder Diskussionen auch systemische Elemente, Supervision und Intervention an.

## Konflikte in Zahlen:

- 10 bis 15 % der Arbeitszeit in jedem Unternehmen werden für die Konfliktbewältigung verbraucht
- 1 % der Mitarbeiterkosten p. a. werden für unverarbeitete Konflikte aufgewendet
- 30 bis 50 % der wöchentlichen Arbeitszeit verbringen Führungskräfte direkt oder indirekt mit Reibungsverlusten, Konflikten oder Konfliktfolgen

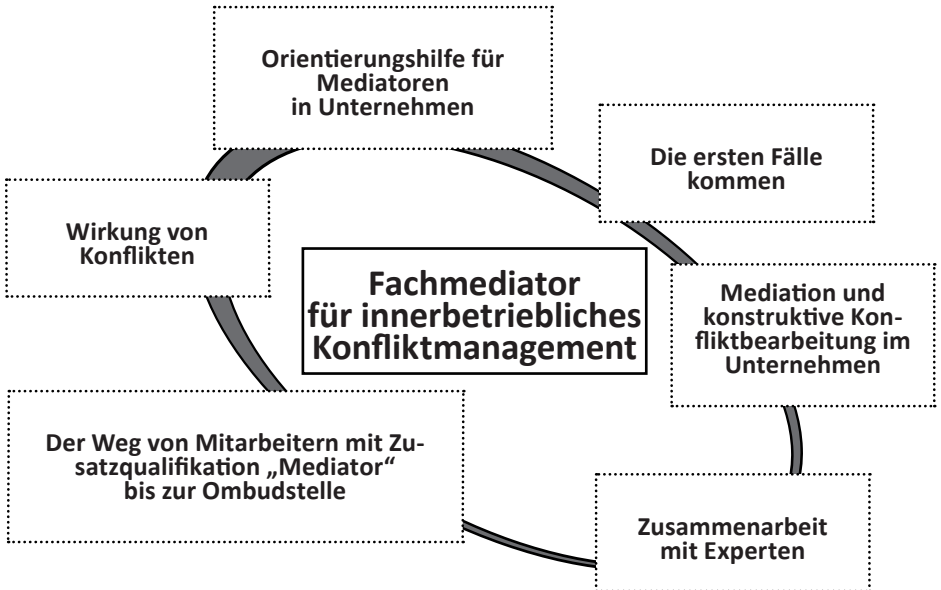
## Kosten in Unternehmen bis zu 1.000 Mitarbeiter:

- über 70 % der Unternehmen wenden über 10.000 € p. a. für Krankheit und Fehlzeiten auf; viele Unternehmen noch mehr
- als Aufwand bei Fluktuation und Personalsuche werden pro Mitarbeiter Kosten zwischen 10.000 € und 50.000 € angegeben
- im Bereich des Imageverlusts werden die Kosten teilweise auf bis zu eine halbe Million Euro eingeschätzt

Quelle: KPMG AG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Konfliktkostenstudie – Die Kosten von Reibungsverlusten in Industrieunternehmen, 2009; [www.kpmg.de/docs/20090101\\_konfliktkosten\\_gesamt\\_web\\_FINAL.pdf](http://www.kpmg.de/docs/20090101_konfliktkosten_gesamt_web_FINAL.pdf)



## Übersicht



## Inhalte

### Erstes Modul

#### Orientierungshilfe für Mediatoren in Unternehmen

Anhand Ihrer Erfahrungen und Beispiele werden folgende Themen bearbeitet:

1. „Sie sind doch Mediator!“
  - Ausgesprochene und unausgesprochene Erwartungen - Chancen und Fallen

- Was ist zu beachten, um sich von Anfang an als Mediator rollenentsprechend zu verhalten?
2. Unternehmenskultur und Konflikte - konkrete Annäherungen
  - Wie wurde bisher mit Konflikten offiziell umgegangen?
  - Welche Institutionen und Personen haben sich bisher mit dem Thema „Konflikte“ beschäftigt?



### 3. Öffentlichkeitsarbeit für Mediation im Unternehmen

- Marketingstrategien für Mediation und Mediatoren

#### Die ersten Fälle kommen...

Was passiert, wenn Ihre Öffentlichkeitsarbeit erfolgreich war...

#### 1. Prämediation und Auftragsklärung

- Rahmenbedingungen für Mediation im Unternehmen
- Absprachen und Vereinbarungen
- Wie gehe ich mediativ mit Vorbehalten gegen die Mediation um?

#### 2. Konfliktanalyse

- Welche Aspekte sind bei der Konfliktanalyse zu beachten?
- Wie gestalte ich als Mediator das Setting in komplexen Konfliktsituationen?

### Zweites Modul

#### Mediation und konstruktive Konfliktbearbeitung im Unternehmen

1. Welche Kosten entstehen Unternehmen durch ungelöste Konflikte?

### 2. Konfliktodynamik und Instrumente der konstruktiven Konfliktbearbeitung

- Wiederholung der Konflikteskalationsstufen und ihre Auswirkungen auf die Konfliktbeteiligten
- Welche Möglichkeiten der konstruktiven Konfliktbearbeitung gibt es im Kontext der unterschiedlichen Eskalationsstufen - wie kann man geeignete Voraussetzungen für Mediation schaffen?

### 3. Mediatives Arbeiten im Unternehmen

- Was heißt das für die konkrete Umsetzung – Arbeit mit den Beispielen der TeilnehmerInnen

#### Der Weg vom Mitarbeiter mit Zusatzqualifikation „Mediator“ bis zur Ombudsstelle

1. Wie kann ich als Einzelmediator dazu beitragen den Konstruktiven Umgang mit Konflikten im Unternehmen zu fördern?
2. Rollenklärung
  - Welche Rollen kann ich aufgrund meiner Mediationsausbildung und sonstiger Fertigkeiten ->



Zentrum für

Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement

und Qualifikationen noch ausüben (z.B. Moderation, Konfliktcoaching)?

- Welche Möglichkeiten, aber auch Grenzen ergeben sich daraus für mich aus den möglichen unterschiedlichen Rollen?
  - Wie und wo finde ich den passenden Platz als Mediator im Organigramm?
  - Wie etabliere ich eine Anlaufstelle für Konflikte im Unternehmen?
  - Was sind die möglichen Aufgaben in einer Ombudsstelle?
3. Nicht nur kurativ, sondern auch präventiv“
- Die Entwicklung und Implementierung von Konfliktmanagementsystemen und Konfliktklärungssystemen (Waas) - ein Ausblick

### **Praxistag**

Die Erfahrungen der Teilnehmer bei der praktischen Umsetzung der Lehrgangsinhalte werden besprochen und supervidiert. Gemeinsam werden die möglichen nächsten Schritte überlegt.

Fragen zur Praxisdokumentation und -präsentation können eingebracht werden.

### **Präsentation von Praxisbeispielen**

Die eigenen Praxiserfahrungen werden von den Teilnehmer einzeln präsentiert. Im Anschluss an die jeweilige Präsentation erfolgt ein individuelles Prüfungsgespräch zur Reflektion des Erlernten und seiner praktischen Anwendbarkeit (Lessons learnt).

### **Abschluss**

Bei erfolgreichem Abschluss erhalten die Teilnehmer eine Urkunde als „Fachmediator für innerbetriebliches Konfliktmanagement“ und „Konflikt-Manager (IHK)“.



## Termine im Überblick

### Erstes Modul

21. bis 22. Juni 2012

Lisa Waas M.A.

### Zweites Modul

24. bis 25. September 2012

Dr. Siegbert Bregenhorn, Lisa Waas M.A.

### Praxistag

22. Oktober 2012

Angelika Schaffland

### Präsentation von Praxisbeispielen

14. Dezember 2012

Dr. Siegbert Bregenhorn,  
Dr. Reiner Ponschab, Lisa Waas M.A.

## Veranstaltungszeiten

9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

## Veranstaltungsort

Bürgerhaus Pullach  
Heilmannstraße 2  
82049 Pullach i. Isartal

(Gut zu erreichen mit ÖPNV, 500 Meter  
entfernt von der S-Bahn-Station Pullach,  
20 Minuten ab Hbf München)

## Fachliche Leitung

### Lisa Waas M.A.

- Ethnologin, Postgrad. BWL
- Mediatorin BM und Ausbilderin für Mediation BM (Bundesverband Mediation), Supervisorin (SDM)
- Geschäftsführung Akademie Perspektivenwechsel, München
- Coaching von Führungskräften aus Wirtschaft und Verwaltung
- Verantwortliche Dozentin für den Masterstudiengang "Mediation, Konfliktforschung und Implementierung von kooperativen Konfliktlösungssystemen", zak Basel

### Dr. jur. Siegbert Bregenhorn

- Dipl.-oec. (Univ.), Betriebspsychologe, Coach, Wirtschaftsmediator
- seit 1975 selbständiger Trainer und Consultant
- Dozent und Lehrbeauftragter bei verschiedenen Institutionen und Hochschulen
- stellv. Vorstandsvorsitzender des Europäischen Instituts für ConflictManagement e. V. (EUCON Institut) und der Europäischen Akademie für ConflictManagement e.V. (EUCON Akademie)



Zentrum für  
Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement

## Zeit und Umfang

Die Weiterbildung hat einen Umfang von fünf Tagen. Hinzu kommt ein Abschluss-tag mit Prüfung.

## Kosten

Die Teilnahme am Lehrgang kostet 2.090.-- €.

Für die Zertifikatsprüfung fällt eine Gebühr von 340.-- € an.

Es gelten die Teilnahme- und Zahlungsbedingungen des ManagementZentrums Mittelrhein e. V.

Eine individuelle Ratenzahlung ohne Mehrkosten ist möglich. Bitte sprechen Sie uns dazu an.

Gerne geben wir Ihnen Hinweise zu etwaigen Fördermöglichkeiten.

## Nächster Starttermin

21. Juni 2012

## Anmeldung

Für Ihre Anmeldung nutzen Sie bitte das entsprechende Anmeldeformular. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Posteingangs berücksichtigt.

## Zugangsvoraussetzungen

- abgeschlossene und anerkannte Weiterbildung als (Wirtschafts-) Mediator mit mindestens 120 Präsenzstunden oder in Art und Umfang vergleichbare, einschlägige Qualifikation
- praktische Erfahrung nach Abschluss der entsprechenden Qualifikation, idealerweise im innerbetrieblichen Konfliktmanagement
- einschlägige Berufspraxis von mindestens fünf Jahren

Über die Zulassung wird auf Antrag entschieden.

## Rücktrittversicherung

Wir empfehlen nachdrücklich den Abschluss einer Seminarrücktrittversicherung, die beispielsweise von der Europäischen Reiseversicherung angeboten wird. Die entsprechenden Unterlagen erhalten Sie zusammen mit Ihrer Anmeldebestätigung. Sollte Ihre Anmeldung innerhalb von 30 Tagen vor Beginn der Weiterbildung liegen, muss der Versicherungsabschluss am gleichen Tag erfolgen. Bitte sprechen Sie uns bei Versicherungswunsch umgehend an.





## **Weitere Informationen erhalten Sie von**

Artur Laux, B.Sc.  
ManagementZentrum Mittelrhein e.V.

Telefon: 0261/106-131

Telefax: 0261/106-341

E-Mail: [laux@koblenz.ihk.de](mailto:laux@koblenz.ihk.de)

oder

Claudia Kößlinger  
Akademie Perspektivenwechsel

Telefon: 089 / 72 99 81 58

Telefax: 089 / 30 77 84 47

E-Mail: [koesslinger@akpw.de](mailto:koesslinger@akpw.de)



Zentrum für  
Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement

**Zentrum für  
Wirtschaftsmediation  
und Konfliktmanagement**

c/o ManagementZentrum Mittelrhein e.V.  
Schlossstraße 2  
56068 Koblenz  
[www.wirtschaftsmediation-im-konflikt.de](http://www.wirtschaftsmediation-im-konflikt.de)

*Bildung für Ihren Aufstieg.*

[ **management**ZENTRUM ]  
MITTELRHEIN

**eucon**  
**akademie** | teaching business mediation

AKADEMIE  
perspektiven**wechsel**