

## Konfliktmanagement & Mediation

### Projektbeispiele

#### **Seminar Konfliktbewältigung für Fach- und Führungskräfte einer internationalen Fluggesellschaft**

Langjährige Durchführung eines Seminars zur Verbesserung der Kompetenzen im Umgang mit Konflikten. Eine Zielsetzung des Seminars ist, Konfliktsituationen im beruflichen Alltag frühzeitig erkennen und die Dynamiken in Konflikten verstehen zu können. Es werden unterschiedliche Werkzeuge für die kompetente Konfliktbewältigung erarbeitet und deren praktische Umsetzung wird trainiert. Die Teilnehmer reflektieren ihren persönlichen Kommunikationsstil in Konflikten und lernen deeskalierende Konfliktinterventionen kennen. Ein flexibler und angemessener Umgang mit Konflikten wird gefördert, der die Teilnehmer zu konstruktiven Konfliktlösungen befähigt.

#### **Seminar Konfliktmoderation für Führungskräfte eines Unternehmens aus der Energiebranche**

Durchführung eines Seminars zur Förderung von Moderationskompetenzen, die Führungskräfte befähigen, Konflikte unter den Mitarbeitern professionell zu moderieren. Anforderungen an die Rolle des Konfliktmoderators werden ebenso geklärt wie Voraussetzungen und Grenzen für eine Konfliktmoderation durch die Führungskraft. Die Teilnehmer erwerben grundlegendes Wissen zu Dynamiken, Strukturen und Symptomen in Konflikten und Ihnen werden konkrete Schritte bei der Konfliktbearbeitung vermittelt. Sie lernen eine Auswahl hilfreicher Instrumente für die Konfliktklärung und den Lösungsprozess sowie das Verfahren einer Mediation kennen. Wirksame Moderationstechniken und Methoden zum Umgang mit emotionalen Situationen in Konflikten werden trainiert.

#### **Durchführung einer Konfliktmoderation zwischen Team und Führungskräften in einer Verwaltung**

Moderation eines Workshops zur Verbesserung der Zusammenarbeit und Klärung von Konflikten zwischen zwei Führungskräften und ihrem gemeinsamen Team. Nach dem methodischen Vorgehen eines N-MAP (New Manager Assimilation Process) wurde ein strukturierter und wertschätzender Austausch zwischen dem Team und den beiden Führungskräften moderiert, in dessen Rahmen offenes Feedback formuliert werden konnte ohne dass die Beteiligten negative Konsequenzen oder Gesichtsverlust befürchten mussten. Dazu erarbeiteten die Teammitglieder zunächst unterstützt durch meine Moderation ein konstruktives Feedback an die Führungskräfte. Sie formulierten Wünsche und Bedürfnisse, um zukünftig konstruktiver zusammenarbeiten zu können. Anschließend unterstützte ich die Führungskräfte zunächst bei der Reflexion des anonymen Feedbacks und ihrer Positionierung dazu. Zum Abschluss stellten die Führungskräfte ihrem Team vor, wie sie mit dem Feedback umgehen werden und welche Maßnahmen sie daraus ableiten.

#### **Durchführung einer Mediation zwischen Projektleitern eines IT-Unternehmens**

Die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen zwei Projektleitern war nach einem Konflikt zwei Jahre lang unterbrochen. Beide Konfliktparteien erklärten sich mit einer Mediation einverstanden. Nach Vorgesprächen tauschten sie in einer Mediationssitzung ihre Perspektiven und Bedürfnisse aus. Der strukturierte, offene und konstruktive Austausch ermöglichte eine erfolgreiche Konfliktklärung. Abschließend wurden gemeinsam Vereinbarungen für die zukünftige Zusammenarbeit formuliert.