



Mediation

Mediation - Konfliktmoderation

Holen Sie sich externe Unterstützung, um eine Konfliktsituation wieder in eine win-win-Situation für alle Beteiligten zu führen



**Führungskräfte- &
Vertriebstrainerin
Business Coach**



Mediation

Ihr Nutzen

Streit und Konflikte zwischen Abteilungen, zwischen Mitarbeitern oder – ganz klassisch – zwischen Vorgesetztem und Mitarbeitern – kosten überflüssige Zeit, Geld und Nerven. Das Ziel einer Konfliktmoderation/Mediation ist es immer, das zukünftige Zusammenarbeiten (wieder) zu ermöglichen und auf eine neue Basis zu stellen.

Was heißt Mediation?

Mediation ist ein klar strukturiertes Verfahren der Konfliktlösung. Der Mediator als neutraler Dritter ohne eigentliche Entscheidungsgewalt unterstützt die Konfliktbeteiligten darin, neue Lösungswege zu finden, die für alle Seiten eine Situation allseitigen Gewinns darstellen. Der Mediator sorgt dafür, dass wieder Vertrauen entstehen kann und achtet auf eine faire Kommunikation. Die Beteiligten haben die Sicherheit, dass das Gespräch in konstruktiven Bahnen läuft. Die Vertraulichkeit ist gewährleistet, die Methode setzt die Freiwilligkeit und Eigenverantwortlichkeit der Beteiligten voraus.



Mediation

Wie profitieren Sie von einer Mediation?

Sie

- erhalten und optimieren Ihre Geschäftsbeziehungen für die Zukunft
- bewahren Ihr Firmenimage durch Vertraulichkeit des Verfahrens
- sparen im Kundenkontakt in der Regel Zeit- und Kosten im Vergleich zur Durchführung von Gerichtsverfahren
- arbeiten lösungsorientiert in die Zukunft gerichtet
- nutzen Ihre vorhandenen Ressourcen maximal
- schätzen die Flexibilität des Verfahrens

Ein weiterer Nutzen eine Mediation:

- Persönliche Beziehungen werden verbessert
- Psychische Belastungen werden vermieden oder reduziert
- Die Fähigkeit, Konflikte eigenständig zu lösen, wird gestärkt
- Mediation bietet Raum für individuelle Lösungen.
- Mediation fördert eine friedliche und produktive Form des Umgangs
- Konflikte werden zeitnah und schnell bearbeitet und gelöst



Mediation

Anwendungsbereiche:

Konfliktlösung

- in und zwischen Abteilungen und Kollegen
- in den Führungsebenen
- in der klassischen Konfliktsituation
Vorgesetzter/Mitarbeiter
- zwischen Unternehmen
- zwischen Unternehmen und ihren Kunden
- wegen Streitigkeiten zwischen Hersteller und Lieferanten

Wie verläuft eine Mediation?

Ein Mediationsverfahren durchläuft in der Regel mehrere Phasen, die über mehrere prozessorientierte Sitzungen gehen kann, bis die Medianten eine faire und tragfähige Lösung ihres Streitfalls/Konflikts gefunden haben.

Sinnvoll ist eine Überprüfung der getroffenen Vereinbarung nach einem fest beschriebenen Zeitraum. (nach 6 Wochen - halbes Jahr - etc.)



Mediation

Die Zielgruppe

Bei verhärteten Fronten zwischen Mitgliedern eines Arbeitsteams - abteilungsübergreifenden Teams - Vorgesetzten und Mitarbeitern - Kollegen auf gleicher Ebene - Mitarbeitern untereinander - dem Unternehmen und seinen Kunden, d.h. überall dort, wo Situationen eskaliert sind und eine Lösung ohne den neutralen Dritten nicht mehr möglich scheint.

Methoden

Ausgehend vom 5 Phasen Modell der Mediation nutzt der Mediator grundsätzlich alle unterstützenden Methoden der Gesprächsführung und Kommunikation - vom aktiven Zuhören bis hin zur Shuttle Mediation steht ihm dabei ein breites Spektrum zur Verfügung

Dauer

Sie richtet sich nach der Art und dem Umfang des Konflikts. Manchmal reicht eine Kurzmediation von wenigen Stunden, die an einem Tag abgeschlossen werden kann. In den meisten Konflikten sind mehrere Sitzungen erforderlich. Die Dauer einer Mediationssitzung beträgt dann in der Regel 1½ - 2 Stunden.



Mediation

Ort

Wird durch den Kunden festgelegt – empfohlen ist ein für die Beteiligten neutraler Ort.

Ihre Investition

Die Beteiligten verpflichten sich, dem Mediator ein Honorar i. H. von 180 € pro Stunde (à 60 Min.) zu zahlen, das üblicherweise unter den Beteiligten aufgeteilt wird. Schriftliche Ausarbeitungen des Mediators, wie z. B. das Entwerfen einer Vereinbarung und die Erstellung eines Protokolls, werden gesondert vergütet.

Ihre Mediatoren

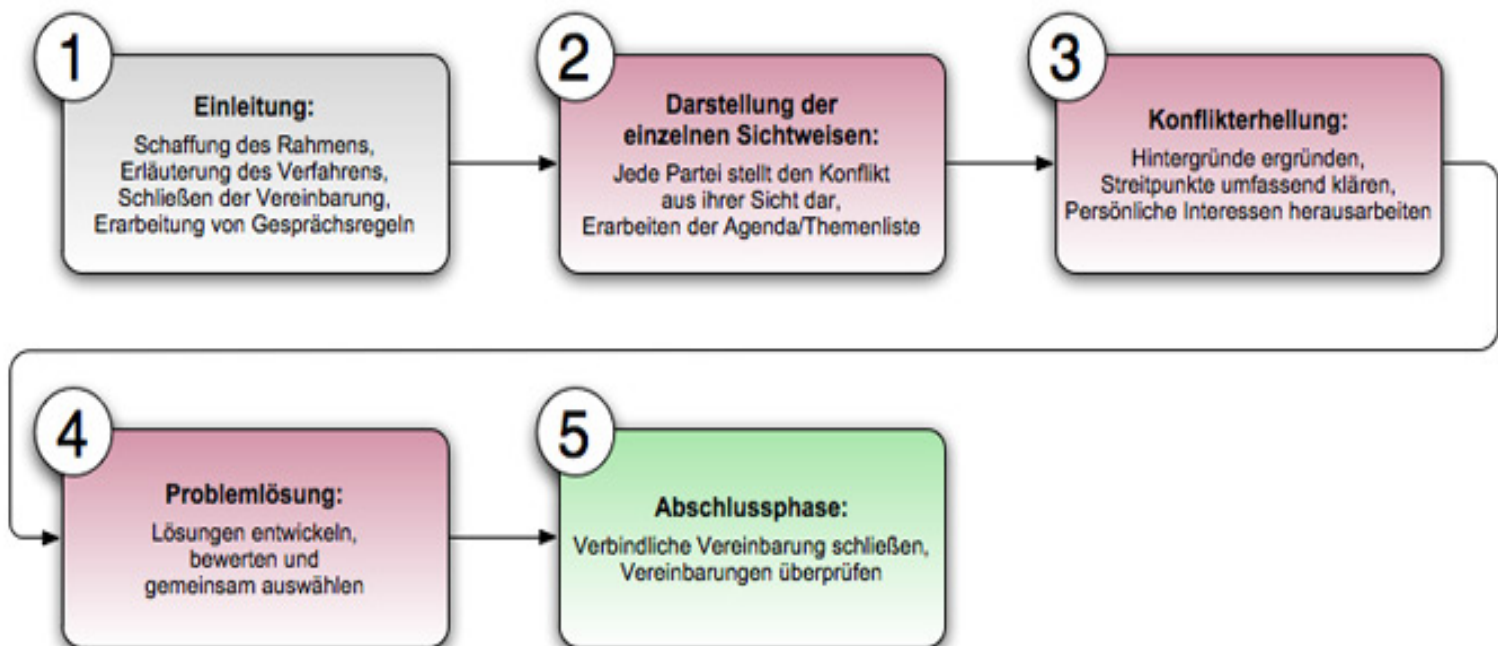
Doris Stein-Dobrinski, Wirtschaftsmediator und Business Coach
und/oder

Rudi Dobrinski, Wirtschaftsmediator und Business Coach



Mediation

Das 5 - Phasenmodell der Mediation





Referenzunternehmen

- AOK – die Gesundheitskasse Bayern
- Barthelmess
- Bundesagentur für Arbeit
- CIP GmbH
- Colt Telekom GmbH
- Commerzbank AG
- Deutsche Bank AG
- DSE GmbH
- Fraunhofer IWU
- GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH
- GRUNDIG AKADEMIE
- Haufe Akademie
- ias academy
- IME-Seminare
- IKK Südwest
- LBS Wohnbau AG
- Leoni AG
- Non-Profit-Organisationen
- Raiffeisen- und Volksbanken
- R+V Versicherung AG
- Roche Diagnostics Deutschland GmbH
- Sparkassensektor
- Stadtverwaltungen
- Steuerberater/Wirtschaftsprüfer
- Vielberth AG



Referenzprojekte

- **Konfliktmanagement für Führungskräfte:**
Bestandsaufnahme, Konzeption, Training, Coaching (Banken, Krankenkassen, Steuerkanzleien), ggf. Praxis-begleitung von Mitarbeitern (offene Seminare, Inhouse)
- **Gesprächsführung und Konfliktmanagement:**
für Mitarbeiter in herausfordernden Kundensituationen z. B. im Bankenbereich (Intensive Care) oder im Beschwerdemanagement
- **Konfliktmanagement in der Immobilienbranche:**
bei zahlreichen Bauträgern, Investment- und Verwaltungsgesellschaften, Bundesimmobilien (private und gewerbliche Kunden) im offenen Seminar und Inhouse, Konzeption, Training und Coaching
- **Konflikte im Vertrieb:**
Seminar-konzeption, Training, Expertenberatung und Coaching (unterschiedliche Branchen, offene Seminare und Inhouse)
- **AOK - die Gesundheitskasse Bayern und weitere Krankenkassen:**
Entwicklung der Führungskompetenz durch Training, Begleitung bei Teamentwicklungsprozessen, Teamworkshops für Führungskräfte, Konzeption, Durchführung
- **Stadtverwaltungen/Behörden:**
Konfliktmoderation/Mediation, Konzeption, Trainingsprogramme, Workshops, Einzelcoachings für Führungskräfte



Die Mediatorin

Doris Stein-Dobrinski ist gefragte Kommunikationstrainerin, Management Consultant, Führungskräfteentwicklerin, Wirtschaftsmediatorin und Business Coach. Sie verfügt über Know-how aus 20 Jahren Beratung, Training und Coaching sowie über Praxiserfahrung in Vertrieb und in der Führung in unterschiedlichen Branchen. Zu ihren Kunden zählen sowohl Dax-Konzerne (Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Siemens AG) als auch mittelständische Unternehmen und Non-Profit-Organisationen. Schwerpunkt ist dabei die Dienstleistungsbranche, z. B. Banken, (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Medizintechnik, die Immobilienwirtschaft u.v.m.

Sie erleben aktivierende praxisnahe Trainings auf der Basis neuester Erkenntnisse und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Sie in Ihren Führungsaktivitäten unmittelbar nach vorne bringen – bei Bedarf auch in Englisch.

Kontakt:

Doris Stein-Dobrinski
Gartenstraße 34
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 - 735 87 77
mobil: +49 (0)1 72 - 8 94 54 43
Internet: www.doris-stein-dobrinski.de
E-Mail: mail@doris-stein-dobrinski.de