

A man in a blue and white checkered shirt and glasses stands on the left, gesturing with his hands as he speaks to three people seated at a table. The seated individuals are a man in a dark blue shirt, a woman in a white patterned top, and a woman in a dark blue dress. They are in a bright room with large windows in the background. A red semi-transparent banner is overlaid at the bottom of the image.

# ZERTIFIZIERTER BETRIEBLICHER MEDIATOR

**Ausbildung zur Mediatorin / zum Mediator  
mit Zertifikat**



# Ausbildung zum betrieblichen Mediator/ zur betrieblichen Mediatorin

Konflikte professionell lösen und eine positive Arbeitskultur fördern!

Gerade in einer Zeit, die viel Flexibilität, Agilität und damit veränderte Strukturen, Rollen und Verantwortlichkeiten mit sich bringt, braucht es handlungsfähige Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte. Wenn sich Strukturen und Rollen verändern, braucht es ein Mehr an Kommunikation, die zur Beteiligung einlädt und die Bereitschaft erhöht. Wenn Führung und Verantwortung auf mehrere Schultern verteilt werden, braucht es Klarheit über Verantwortlichkeiten, den Blick für die Menschen und die Organisation.

## TEILNEHMERKREIS:

- Betriebliche Ansprechpartner\*innen, die einen souveränen Umgang mit Konflikten erlernen wollen
- Führungskräfte und Personalverantwortliche
- Betriebsratsmitglieder

## METHODEN:

Kurzvorträge, Rollenspiele, Gruppen- und Einzelübungen, konkrete Fallbeispiele und deren Analyse, Diskussion von Praxisfällen mit sofort umsetzbaren Hinweisen und Tipps, Erfahrungsaustausch in der Gruppe

## FORMAT:

Präsenz-Seminar und Live-Online-Training

## DAUER:

### Gesamtausbildung zum betrieblichen Mediator / zur betrieblichen Mediatorin

**85405 130 Std.** (Teil 1 und Teil 2)

Die Gesamtausbildung mit 130 Stunden entspricht den Richtlinien des Mediationsgesetzes und erfüllt die Anforderungen der Ausbildungsverordnung nach dem Mediationsgesetz.

### Teilausbildung zum / zur betriebliche\*n Konfliktberater\*in

**85406 60 Std.** (nur Teil 1)

Die Teilausbildung endet mit dem Zertifikat „Betriebliche\*r Konfliktberater\*in“.

## KOSTEN:

**Teil 1 und Teil 2** EUR 4.950,- 130 Stunden,

**Teil 1** EUR 2.800,- 60 Stunden,

(MwSt.-frei, zzgl. Tagungspauschale)

**ORT:** Großraum Nürnberg

## ZIELE DER AUSBILDUNG

- **Konflikte frühzeitig erkennen**  
Sie erlernen Methoden, um potenzielle Konflikte im Unternehmen rechtzeitig zu identifizieren, bevor sie eskalieren.
- **Ansprechpartner\*in für Konflikte sein**  
Sie werden befähigt, als erste Ansprechperson für Konfliktparteien im Betrieb zu fungieren und diese durch schwierige Situationen zu begleiten.
- **Effektive Konfliktvermittlung**  
Sie lernen, wie Sie als Mediatorin bzw. Mediator zwischen Parteien vermitteln und die Konfliktlösung fördern können.
- **Nachhaltige Konfliktlösungsstrategien entwickeln**  
Sie sind in der Lage, Konfliktlösungsprozesse langfristig in den betrieblichen Alltag zu integrieren, um eine positive Unternehmenskultur zu fördern.
- **Kommunikations- und Verhandlungskompetenz verbessern**  
Sie vertiefen Ihre Fähigkeiten in aktiver Gesprächsführung, Deeskalation und Verhandlungsstrategien.
- **Rechtliche Sicherheit in der Mediation**  
Sie erwerben fundierte Kenntnisse über die rechtlichen Rahmenbedingungen der Mediation im betrieblichen Umfeld.
- **Rollenklarheit**  
Sie gehen klar und bewusst mit der eigenen Rolle und Ihrer beruflichen Funktion um.

## NUTZEN FÜR UNTERNEHMEN

- **Reduzierung von Konfliktkosten**  
Durch geschulte betriebliche Mediator\*innen können interne Konflikte frühzeitig erkannt und gelöst werden, was kostspielige Eskalationen und externe Verfahren reduziert.
- **Verbesserung des Betriebsklimas**  
Mediator\*innen helfen, Spannungen zu entschärfen und eine offene Kommunikationskultur zu etablieren, was zu einem harmonischeren Arbeitsumfeld beiträgt.
- **Produktivitätssteigerung**  
Durch weniger Konflikte und eine gesteigerte Zufriedenheit der Mitarbeiter\*innen kann die Produktivität und Effizienz im Unternehmen erhöht werden.
- **Mitarbeiterbindung**  
Eine professionelle Konfliktkultur sorgt dafür, dass sich Mitarbeiter\*innen im Unternehmen wertgeschätzt fühlen, was langfristig die Bindung ans Unternehmen stärkt.
- **Prävention von Rechtsstreitigkeiten**  
Die rechtzeitige Konfliktbearbeitung durch betriebliche Mediator\*innen kann arbeitsrechtliche Auseinandersetzungen verhindern.
- **Stärkung der Führungsqualitäten**  
Führungskräfte, die Mediationstechniken beherrschen, können Konflikte in ihren Teams proaktiv managen und so eine Vorbildfunktion für konstruktives Verhalten übernehmen.

„ Der berufsbegleitende Zertifikatskurs befähigt Sie, Beteiligte an Konflikten vertrauensvoll zu beraten, als Mediator\*in in Konflikten zu vermitteln, sowie komplexe organisationsrelevante und personale Konfliktzusammenhänge zu analysieren.

**Wir gliedern die Ausbildung bewusst in zwei Teile.** Wir gewährleisten damit eine fundierte und stufenweise Heranführung an die Aufgaben einer betrieblichen Mediatorin/eines betrieblichen Mediators. Wir ermöglichen eine passgenaue, effektive Ausbildung, die auf die persönlichen Ziele und die des Unternehmens einzahlt. Sie haben die Möglichkeit, während des ersten Teils zu entscheiden, ob Sie die komplette Ausbildung zur zertifizierten Mediatorin/zum zertifizierten Mediator nach dem Mediationsgesetz absolvieren möchten.

## Teil 1 Konflikterkennung und Beratung

Der erste Teil der Ausbildung legt den Grundstein für die Konfliktprävention und -erkennung. Hier liegt der Fokus darauf, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dazu zu befähigen, Konflikte frühzeitig zu erkennen und als erste Ansprechperson im Unternehmen zur Verfügung zu stehen. Sie erlernen, wie sie als interne Berater\*innen ihre Kolleg\*innen unterstützen können, indem sie konstruktive nächste Schritte aufzeigen und Orientierung in schwierigen Situationen geben.

Dieser Teil der Ausbildung vermittelt außerdem Methoden zur Analyse von Konflikten, ohne direkt in die Vermittlung einzugreifen.

Ziel ist es, Spannungen zu erkennen, zu deeskalieren und mögliche nächste Schritte aufzuzeigen.

- Grundhaltungen/Anwendungsbereiche von Mediation und konstruktiver Konfliktbearbeitung
- Konstruktive Gesprächstechniken I
- Dynamik in Konflikten

M1

- Konstruktive Gesprächstechniken II
- Methoden zur Beratung
- Reflektion des eigenen Konfliktverhaltens

M2

- Die Auftragsklärung
- Konfliktkultur und Grundformen der Regulierung
- Persönliches Feedback zum Abschluss bzw. zur Halbzeit

M3

Zwischen den Modulen finden zweistündige Online-Sessions statt, um die Inhalte zu vertiefen und auf individuelle Fragen einzugehen.

## Teil 1 Zertifikat Betriebliche\*r Konfliktberater\*in

## Teil 2 Aktive Konfliktvermittlung und Mediation

Der zweite Teil der Ausbildung baut auf den im ersten Abschnitt erlernten Fähigkeiten auf und fokussiert sich auf die aktive Vermittlung in Konflikten. Hier werden die Teilnehmer\*innen darin geschult, Mediationstechniken anzuwenden und zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln, um konstruktive und nachhaltige Lösungen zu finden. Dieser Abschnitt enthält praxisorientierte Übungen und Fallstudien, die es den Teilnehmenden ermöglichen, die Rolle des neutralen Mediators einzunehmen.

Der zweite Teil richtet sich besonders an diejenigen, die tiefer in die Konfliktlösung eintauchen und die Konfliktparteien durch den gesamten Lösungsprozess begleiten möchten.

- Struktur und Logik des Mediationsverfahrens
- Die Phasen 1 und 2 der Mediation
- Die Rolle des internen Mediators/der internen Mediatorin

M4

- Die Phase 3 der Mediation
- Gesprächs- und Vermittlungstechniken
- Umgang mit starken Gefühlen

M5

- Die Phasen 4 und 5 der Mediation
- Mediation und Recht
- Körpersprache und Videofeedback

M6

Zwischen den Modulen finden dreistündige Online-Sessions statt, um das Thema Recht der Mediation zu behandeln.

## Teil 1+2 Zertifikat Betriebliche\*r Mediator\*in

**ELKE WAILAND**

Leiterin Geschäftsbereich Seminare,  
Trainings und Sonderprojekte

**LARS HOFMANN**

Mediator und Ausbilder für Mediation (BM®);  
Ausbilder im „Masterstudiengang Mediation  
und Konfliktmanagement“ an der Europa-  
Universität Viadrina in Frankfurt (Oder)

**ANNE FRANKO**

Mediatorin (BM®), Diplom-Kulturwissen-  
schaftlerin, Ergotherapeutin

## Über 50 Jahre offen für Neues

### Echte Expert\*innen

Wir verfügen über einen großen Expertenpool und können genau diejenigen Spezialist\*innen für ein Seminar gewinnen, die mit ihrer Expertise optimal dafür geeignet sind.

### Störungsfreies Fokussieren

Unsere offenen Seminare verschaffen Ihnen die produktive Atmosphäre, die Sie einfach brauchen, um sich auf eine Thematik zu fokussieren.

### Eine Frage der Perspektive

In unseren Seminaren profitieren Sie nicht nur von professionellen Trainer\*innen, sondern auch vom Austausch mit anderen Teilnehmer\*innen. Diese unterschiedlichen Sichtweisen können Ihnen ganz neue Perspektiven eröffnen!

### Produktive Atmosphäre

Weil unsere Seminare in sorgfältig ausgewählten Hotels stattfinden, können Sie das Erlernte auch jenseits der Seminarstunden in entspannter Atmosphäre diskutieren und dabei wichtige Kontakte knüpfen.

### Zertifiziert

Qualitätsstandard auf höchstem Niveau: Wir sind für den Geltungsbereich „Entwicklung und Durchführung von Bildungs- und Beratungsdienstleistungen“ nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Außerdem sind wir Mitglied im Wuppertaler Kreis e. V. – dem Bundesverband betrieblicher Bildung.

### Live-Online-Training – unser Verständnis

Wir gestalten unsere Formate für Sie ähnlich dynamisch wie Präsenz-Trainings. Sie sind mit den Teilnehmer\*innen und dem\*der Trainer\*in im direkten Austausch. Das digitale didaktisch-methodische Konzept sieht regelmäßige kurze Pausen vor – damit Sie am Ball bleiben. Durch die Verwendung verschiedener Tools (Whiteboard, Breakout Rooms, usw.) sind auch Einzel- und Gruppenarbeiten im virtuellen Raum umsetzbar.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung unter  
[www.bbw-seminare.de](http://www.bbw-seminare.de) oder  
[anfrage@bbw-seminare.de](mailto:anfrage@bbw-seminare.de) oder  
089 44108-418

Information: Elke Wailand ☎ 089 44108-430 @ [elke.wailand@bbw.de](mailto:elke.wailand@bbw.de)  
Bildungswerk der Bayerischen Wirtschaft (bbw) gemeinnützige GmbH  
Infanteriestraße 8, 80797 München

[www.bbw-seminare.de](http://www.bbw-seminare.de)

