

Grundlagen der Mediation für Personaler:innen

Die Rolle von HR und Handlungsansätze zur Lösung innerbetrieblicher Konflikte

Ungelöste und unsichtbar schwelende Konflikte beeinträchtigen die Arbeitsatmosphäre, das Wohlbefinden der Beteiligten und verursachen hohe Kosten für Unternehmen. In vielen Fällen wird die Personalabteilung zur Konfliktklärung und -mediation herangezogen. Es liegt daher im Interesse von Personaler:innen, Konflikte professionell zu begleiten und Reibungsverluste, nachlassende Produktivität, Krankheitsausfälle und Fluktuation im Unternehmen zu minimieren. In diesem Seminar wirst du mit den Grundlagen und Werkzeugen der Konfliktmediation vertraut gemacht, um innerbetriebliche Konflikte souverän (z. B. zwischen Kolleg:innen und/oder mit Arbeitnehmervertreter:innen) moderieren, begleiten und lösen zu können.

Inhalte

Grundlagen zur Mediation

- Kosten und Folgen für Unternehmen bei schwelenden Konflikten.
- Erkennen von innerbetrieblichen Konflikten (z. B. passiv-aggressive Formulierungen, Strategien der Vermeidung und Leugnung, heiße/kalte Konfliktentwicklungen).
- Mediation als Konflikt-Lösungsinstrument.

Gründliche Rollen- und Auftragsklärung

- Die Konfliktgeschichte.
- Betroffene und Beteiligte.
- Rollen- und Situationsklärung.
- Führungskräfte und ihre Verantwortung für den Konflikt.
- Das Wechselspiel zwischen Moderation und Leitungsaufgabe.
- Grundsätze der Mediation: Haltung der Allparteilichkeit.

Das praktische Vorgehen der Konfliktmoderation

- Ablauf der Konfliktmoderation – ein Phasenmodell zur Orientierung.
- Die Dinge beim Namen nennen: Themen klären auf der Sach- und Beziehungsebene.
- Herausarbeiten der dahinter liegenden Interessen, Wünsche und Bedürfnisse.
- Umgang mit Klagen, Vorwürfen und Schuldzuweisungen.
- Gestaltungsmittel der Gesprächsmoderation: zielgerichtete Fragetechnik, aktives Zuhören/Doppeln, Erarbeitung gemeinsamer Lösungen, Visualisierungen.
- Das Nachhalten der Lösung in der betrieblichen Praxis.

Ausblick: Möglichkeiten der Konfliktprävention

- Konstruktive Kommunikation auf Augenhöhe, Interessen aufrichtig verhandeln.
- Das Teamgespräch – institutionalisierte Metakommunikation im Team.

Übungen und Fallberatung zu aktuellen Konflikten der Teilnehmenden

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

- Lerne die Verantwortung hinsichtlich der Klärung von Konflikten im Unternehmen einschätzen und einfordern zu können.
- Lerne eine strukturierte Methode der Konfliktbearbeitung kennen.
- Gewinne Sicherheit in der Begleitung und Bearbeitung schwieriger zwischenmenschlicher Konflikte.
- Erfahre, wie du mit schwierigen Emotionen und unsachlicher Kommunikation souverän umgehen kannst.

- Indem du selbst aktiv zur Lösung innerbetrieblicher Konflikte beiträgst, förderst du Offenheit und Gleichwertigkeit im Unternehmen.

Methoden

Selbsterfahrungsübungen, Selbstreflexion und Fremdeinschätzung durch Feedback, Trainer-Input, Gruppen- und Einzelarbeit, Diskussion und Erfahrungsaustausch, Gesprächs- und Verhaltensübungen.

Die Inhalte werden mit praktischen Beispielen erläutert und in Gruppenübungen auf freiwilliger Basis gemeinsam geübt und trainiert. Das Seminar kann auch als Plattform für innerbetriebliche Konflikt-Beispiele der Teilnehmenden genutzt werden und dient zugleich dem Erfahrungsaustausch.

Teilnehmer:innenkreis

HR Business Partner:innen, Mitglieder des Managements mit Personalverantwortung, Personalleiter:innen, HR-Manager:innen und Mitarbeitende der Personalabteilung, die Konflikte sicher erkennen und professionell mediierten wollen.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

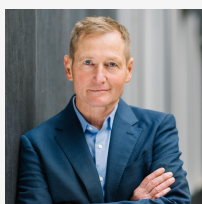
Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Referent:in



Jens Grosser

Meine Mission ist es, die konkreten Erfahrungen aus der betrieblichen Praxis mit meinen Teilnehmerinnen und Teilnehmern zu teilen und so einen messbaren Mehrwert für Mensch und Unternehmen zu generieren.

Dank meiner langjährigen und vielseitigen Verwendungen im In- und Ausland durfte ich meine fundierten Fach- und Führungserfahrungen auch im internationalen und interkulturellen Kontext weiter entwickeln.



Birgit Hofmann

Meine langjährige Trainings- und Coaching-Erfahrung in der freien Wirtschaft bestätigt mir immer wieder, erfolgreiche Führung und gewinnbringende Zusammenarbeit entwickeln sich nur, wenn Menschen einander wirklich verstehen können und wollen. Mit systemischen und lösungsorientierten Ansätzen ermögliche ich meinen Teilnehmenden, ihre Fähigkeiten zu schärfen. Praxisnah, in lockerer Atmosphäre und mit einer Prise Humor.

Bettina von Lovenberg



Konfrontierend & einfühlsam rege ich meine Klienten und Teilnehmende zu Selbstreflexion an.
 Ernsthaft & humorvoll ermögliche ich Lernen und mutiges Ausprobieren neuer Verhaltensweisen.
 Meine Leitmotive im Arbeiten sind "Hilfe zu Selbsthilfe" und "Stärken stärken".
 Menschen ein Stück des Wegs begleiten zu dürfen, fordert und motiviert mich immer wieder neu, und ich bin dankbar für wunderbare, aufrichtige Begegnungen.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Präsenz

2 Tage

Termine & Orte

09.-10.11.2026

Frankfurt a. M.

Veranstaltungsort

relexa hotel Frankfurt/Main

Tage & Uhrzeit

Montag, 09.11.2026

09:30 Uhr - 17:30 Uhr

Dienstag, 10.11.2026

08:30 Uhr - 16:30 Uhr

04.-05.03.2027

Berlin

Veranstaltungsort

Mercure Hotel Berlin Tempelhof

Tage & Uhrzeit

Donnerstag, 04.03.2027

09:30 Uhr - 17:30 Uhr

Freitag, 05.03.2027

08:30 Uhr - 16:30 Uhr

21.-22.06.2027

Köln

Veranstaltungsort

Novotel Köln City

Tage & Uhrzeit

Montag, 21.06.2027

09:30 Uhr - 17:30 Uhr

Dienstag, 22.06.2027

08:30 Uhr - 16:30 Uhr

15.-16.09.2027

München

Veranstaltungsort

The Rilano Hotel München

Tage & Uhrzeit

Mittwoch, 15.09.2027

09:30 Uhr - 17:30 Uhr

Donnerstag, 16.09.2027

08:30 Uhr - 16:30 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/41356

Teilnahmegebühr

€ 1.440,- zzgl. MwSt.

€ 1.713,60 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/41356

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de