

Mediationsausbildung für
Assistenzen & administrative Fachkräfte



Konflikte klären. Gespräche strukturieren. Sicherheit gewinnen.

Praxisnahe Mediationsausbildung für Menschen in Assistenz-, Office- und Schnittstellenrollen, die Kommunikation klarer gestalten und Konflikte frühzeitig einordnen möchten.

Informationsbroschüre zur Ausbildung

Persönliches Vorwort



Viele Konflikte beginnen nicht mit einem lauten Knall.

Oft zeigen sie sich zuerst in kleinen Verschiebungen. Eine Information wird anders verstanden, als sie gemeint war.

Eine Entscheidung wird vertagt. Eine Stimmung verändert sich. Ein Gespräch findet nicht mehr direkt statt, sondern läuft über Dritte. Nach außen wirkt vielleicht noch alles ruhig, doch im Arbeitsalltag ist längst spürbar: Da ist etwas in Bewegung. Assistenten, Office Managerinnen und administrative Fachkräfte nehmen solche Entwicklungen häufig besonders früh wahr.

Sie sitzen an zentralen Schnittstellen, halten Informationen zusammen, erleben unterschiedliche Erwartungen und spüren oft, wo Kommunikation stockt, bevor daraus ein offener Konflikt wird. Aus unserer Sicht liegt darin eine besondere Kompetenz und zugleich eine große Herausforderung.

Denn viele Menschen in Assistenz- und Schnittstellenrollen vermitteln längst. Sie übersetzen, ordnen ein, stellen Fragen, beruhigen, klären, verbinden und halten Kommunikation am Laufen. Oft geschieht das intuitiv, aus Erfahrung und mit viel Fingerspitzengefühl. Doch gerade in konfliktbelasteten Situationen reicht Intuition allein nicht immer aus.

Dann braucht es Struktur. Rollenklarheit. Gesprächskompetenz. Und ein professionelles Verständnis dafür, wie Konflikte entstehen, wie sie sich entwickeln und wie Klärung möglich wird, ohne selbst in den Konflikt hineingezogen zu werden. Diese Ausbildung ist aus diesem Gedanken entstanden.

Sie richtet sich an Menschen in Assistenz, Office Management und administrativen Schnittstellenrollen, die ihre vorhandenen Fähigkeiten vertiefen und auf ein fachlich fundiertes Fundament stellen möchten. Sie verbindet die Grundlagen der Mediation mit den konkreten Anforderungen des Unternehmensalltags.

Unser Anliegen ist es, Assistenten und administrative Fachkräfte darin zu stärken, Konfliktsituationen bewusster einzuordnen, Gespräche klarer zu strukturieren und die eigene Rolle mit mehr Sicherheit auszufüllen.

Wir freuen uns, wenn diese Broschüre Ihnen einen ersten Eindruck davon gibt, was diese Ausbildung möglich machen kann.

Sabine Kupfer und Gisela Krämer

Für wen ist diese Ausbildung gedacht

Diese Mediationsausbildung richtet sich an Assistenzen, Office Managerinnen, administrative Fachkräfte und Menschen in Schnittstellenrollen, die im Arbeitsalltag häufig dort stehen, wo Informationen, Erwartungen, Interessen und Spannungen zusammenlaufen.

Sie ist besonders passend für dich, wenn du in deinem beruflichen Alltag immer wieder erlebst, dass Kommunikation nicht eindeutig ist, Gespräche sich im Kreis drehen oder Konflikte spürbar werden, bevor sie offen ausgesprochen werden.



Diese Ausbildung ist für Menschen, die längst vermitteln, aber dafür endlich mehr Struktur, Sicherheit und professionelles Handwerkszeug möchten.

Insbesondere geeignet für:

- Assistenz der Geschäftsführung
- Vorstandsassistenz
- Office Management
- Menschen in Schnittstellenrollen im Unternehmen
- Projektassistenz und Projektkoordination
- Teamassistenz
- administrative Fachkräfte



Die Ausbildung ist besonders passend für dich, wenn du:

- Gespräche nicht nur organisieren oder begleiten, sondern aktiv zur Klärung beitragen möchtest
- Konflikte im Arbeitsalltag früher erkennen, besser einordnen und strukturierter bearbeiten willst
- mehr Sicherheit im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen entwickeln möchtest
- deine Rolle an der Schnittstelle zwischen Führung, Team und Organisation bewusster gestalten willst
- mediative Kompetenzen erwerben möchtest, ohne deine berufliche Rolle aus dem Blick zu verlieren

Die Rolle im Arbeitsalltag

Assistenzen, Office Managerinnen und administrative Fachkräfte arbeiten in vielen Unternehmen an zentralen Schnittstellen. Du stehst täglich im Austausch mit Führungskräften, Teams, Kundinnen und Kunden sowie internen und externen Ansprechpartnern. Dadurch bekommst du früh mit, wo Informationen nicht klar weitergegeben werden, Abstimmungen ins Stocken geraten oder Erwartungen unausgesprochen bleiben.

Gerade in dieser Rolle werden Spannungen oft früh sichtbar, lange bevor ein Konflikt offen ausgesprochen wird. Häufig gibt es noch keine direkte Auseinandersetzung, keine klare Eskalation und keinen offiziellen Auftrag zur Klärung. Trotzdem ist im Arbeitsalltag spürbar, dass Kommunikation schwieriger wird, Gespräche sich im Kreis drehen oder Zusammenarbeit an Klarheit verliert.



Typische Situationen sind

- ✗ Informationen werden unterschiedlich interpretiert oder weitergegeben
- ✗ Erwartungen sind nicht eindeutig geklärt
- ✗ Zuständigkeiten überschneiden sich oder sind nicht klar definiert
- ✗ Abstimmungen laufen über Umwege, statt direkt geklärt zu werden
- ✗ Gespräche verlaufen ohne klares Ergebnis oder werden vertagt

Für Assistenzen entsteht daraus eine besondere Herausforderung. Sie haben oft einen tiefen Einblick in Abläufe, Stimmungen und Dynamiken.

Dadurch entsteht eine besondere Position

Gleichzeitig hast du nicht automatisch die formale Rolle, Konflikte zu klären oder Entscheidungen herbeizuführen.

Diese Zwischenposition macht deine Rolle so anspruchsvoll. Du bist nah genug dran, um Spannungen früh wahrzunehmen, bist aber nicht immer offiziell dafür zuständig, diese zu bearbeiten. Deshalb braucht es ein klares Verständnis der eigenen Rolle, eine gute Gesprächsstruktur und die Fähigkeit, Konflikte einzuordnen, ohne selbst Teil davon zu werden.



Typische Herausforderungen im Umgang mit Konflikten

Konflikte im Unternehmenskontext entstehen häufig nicht durch einzelne Ereignisse, sondern entwickeln sich über einen längeren Zeitraum. Sie zeigen sich selten direkt, sondern äußern sich in wiederkehrenden Situationen, die zunächst unscheinbar wirken, sich jedoch im Arbeitsalltag zunehmend auswirken.



Viele Konflikte beginnen nicht mit Streit, sondern mit Unklarheit.



Typische Anzeichen sind:

- Gespräche führen zu keinem klaren Ergebnis oder werden immer wieder verschoben
- Abstimmungen ziehen sich unnötig in die Länge oder müssen mehrfach wiederholt werden
- Informationen werden unterschiedlich verstanden oder nicht vollständig weitergegeben
- Entscheidungen bleiben unklar oder verzögern sich.
- Beteiligte ziehen sich aus Gesprächen zurück oder vermeiden den direkten Austausch

Dadurch verlieren Prozesse an Klarheit und die Zusammenarbeit wird zunehmend erschwert.



Typische Ursachen sind:

- Rollen und Zuständigkeiten nicht klar definiert
- Erwartungen zwischen Beteiligten nicht eindeutig geklärt
- Unterschiedliche Perspektiven nicht ausreichend berücksichtigt
- Gespräche nicht klar strukturiert oder zielführend geführt

Gerade für dich als Assistenz entsteht daraus eine besondere Herausforderung.

Du bist häufig in Kommunikationsprozesse eingebunden und nimmst Spannungen frühzeitig wahr. Gleichzeitig fehlt im Arbeitsalltag oft eine klare Vorgehensweise, um solche Situationen gezielt und strukturiert zu bearbeiten.

Ohne ein klares Vorgehen besteht die Gefahr, dass Konflikte bestehen bleiben, sich weiter verstärken und die Zusammenarbeit langfristig beeinträchtigen.

Mediation als strukturierter Ansatz zur Konfliktklärung



Mediation ist ein strukturiertes Verfahren zur Klärung von Konflikten, bei dem die beteiligten Parteien eigenverantwortlich Lösungen entwickeln.

Im Unterschied zu klassischen Lösungsansätzen geht es dabei nicht darum, Entscheidungen vorzugeben oder Positionen zu bewerten, sondern einen Rahmen zu schaffen, in dem unterschiedliche Perspektiven sichtbar und bearbeitbar werden.

Die Mediator:in übernimmt in diesem Prozess die Verantwortung für die Struktur und den Ablauf, nicht für die inhaltliche Lösung.

Im Unternehmenskontext bedeutet dies:

Konflikte werden nicht vermieden oder verschoben, sondern systematisch bearbeitet. Unterschiedliche Sichtweisen werden transparent gemacht und in einen gemeinsamen Zusammenhang gestellt.

Gespräche werden so geführt, dass Klarheit entsteht und tragfähige Vereinbarungen möglich werden.

Für Assistenzen eröffnet dieser Ansatz eine klare Orientierung im Umgang mit konfliktbelasteten Situationen.

Statt auf einzelne Situationen reaktiv zu reagieren, entsteht ein strukturiertes Vorgehen, das unabhängig vom konkreten Fall angewendet werden kann.

Dabei geht es insbesondere darum:

- Gesprächssituationen gezielt vorzubereiten und zu strukturieren
- Unterschiedliche Perspektiven einzuordnen, ohne diese zu bewerten
- Spannungen frühzeitig zu erkennen und anzusprechen
- Klärungsprozesse zu unterstützen, ohne selbst Teil des Konflikts zu werden

Mediation wird damit zu einem methodischen Rahmen, der es ermöglicht, auch in komplexen Situationen handlungsfähig zu bleiben und Gespräche zielgerichtet zu führen.



Mediation schafft einen klaren Rahmen, in dem unterschiedliche Perspektiven sichtbar und bearbeitbar werden.

Fallbeispiel: Teammediation im IT-Bereich



Ausgangssituation:

- Spannungen im Team
- Kaum direkte Kommunikation
- Unklare Aufgabenverteilung

Vorgehen:

- Strukturierte Klärung
- Perspektiven sichtbar gemacht
- Vertraulichkeit klar vereinbart

Ergebnis:

- Klarere Zuständigkeiten
- Bessere Abstimmung
- Stabilere Zusammenarbeit

In einem mittelständischen Unternehmen begleitete eine Assistenz der Geschäftsführung einen Klärungsprozess in einer IT-Abteilung. Zu diesem Zeitpunkt befand sie sich bereits in einer Mediations- und Moderationsausbildung und konnte die Situation dadurch mit einem klaren methodischen Verständnis begleiten.

Vor Beginn wurden Auftrag, Rolle und Vertraulichkeit klar vereinbart. Die Inhalte der Gespräche wurden nicht an die Geschäftsleitung weitergegeben – eine wichtige Grundlage für den offenen Austausch im Team.

Die Ausgangssituation war angespannt. Über längere Zeit hatten sich Spannungen aufgebaut und die direkte Kommunikation im Team wurde zunehmend schwieriger.



Die Kommunikation war deutlich eingeschränkt. Missverständnisse, unausgesprochene Erwartungen und unklare Zuständigkeiten prägten den Arbeitsalltag. Zu Beginn stand deshalb nicht die schnelle Lösung im Vordergrund, sondern zunächst das gemeinsame Verständnis der Situation.

Die Assistenz unterstützte das Team dabei, die zugrunde liegenden Dynamiken sichtbar zu machen. Dabei wurde deutlich, dass insbesondere die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Unterteams nicht klar geregelt war. Schnittstellen waren unklar, Rollen nicht eindeutig definiert und Verantwortlichkeiten teilweise diffus. Im weiteren Verlauf gelang es, diese Themen strukturiert zu klären. Die Teammitglieder kamen wieder miteinander ins Gespräch und entwickelten ein gemeinsames Verständnis für ihre jeweiligen Perspektiven und Arbeitsweisen.

Auf dieser Grundlage entstand eine gezielte interne Neuordnung. Rollen wurden geschärft, Zuständigkeiten klarer gefasst und die Zusammenarbeit zwischen den Unterteams neu abgestimmt.

Die Wirkung zeigte sich deutlich im Arbeitsalltag:

Die Abstimmung innerhalb des Teams funktionierte wieder, das Zusammenspiel mit der Hotline stabilisierte sich und die Kommunikation im Team wurde nachhaltig verbessert.

Fallbeispiel: Informelle Vermittlung zwischen zwei Führungskräften



Ausgangssituation:

- Spannungen zwischen Führungskräften
- Missverständnisse
- Kaum direkter Austausch

Vorgehen:

- Einzelgespräche
- Verständnisfragen
- Perspektiven geklärt

Ergebnis:

- Direkter Austausch möglich
- Kommunikation verbessert
- Zusammenarbeit stabilisiert

Eine Assistenz, die eng mit beiden Führungskräften zusammenarbeitete, nahm die zunehmenden Spannungen früh wahr.

Die direkte Kommunikation wurde schwieriger, Abstimmungen verliefen zunehmend indirekt und Missverständnisse blieben unausgesprochen im Raum stehen.

Es lag kein formeller Mediationsauftrag vor. Dennoch konnte sie innerhalb ihrer Assistenzrolle mediativ zur Klärung beitragen.



In Einzelgesprächen stellte sie gezielt Verständnisfragen, spiegelte Wahrnehmungen und unterstützte beide Seiten dabei, ihre Perspektiven klarer einzuordnen. Dadurch wurde nachvollziehbarer, wie bestimmte Aussagen gemeint waren und an welchen Stellen Missverständnisse entstanden waren. Wichtig dabei war ihre klare innere Haltung: Sie bewertete die Aussagen nicht, traf keine Entscheidungen und übernahm auch nicht die Verantwortung für die Lösung des Konflikts. Ihre Rolle bestand darin, Kommunikation wieder möglich zu machen und den direkten Austausch schrittweise zu unterstützen.

Im weiteren Verlauf entstand zunächst ein informelles gemeinsames Gespräch. Dadurch begannen die beiden Führungskräfte wieder vorsichtiger und direkter miteinander zu kommunizieren.

Die Beziehung wurde dadurch nicht persönlich enger, die professionelle Zusammenarbeit stabilisierte sich jedoch deutlich. Abstimmungen wurden wieder möglich, Missverständnisse konnten schneller geklärt werden und die Zusammenarbeit im Arbeitsalltag entspannte sich spürbar.

Dieses Beispiel zeigt, wie wirksam mediative Kompetenzen auch ohne formellen Mediationsauftrag sein können. Insbesondere dann, wenn Kommunikation strukturiert begleitet, Perspektiven eingeordnet und die eigene Rolle bewusst gehalten wird.

Einordnung der Fallbeispiele für die Praxis

Auftrag, Rolle und Vertraulichkeit waren vor Beginn klar vereinbart.

Das zweite Beispiel zeigt eine informelle, mediativ geprägte Vermittlung innerhalb der Assistenzrolle ohne formellen Mediationsauftrag. Die Assistenz unterstützte den Austausch durch Verständnisfragen, Perspektivklärung und eine klare, neutrale Haltung, ohne die Verantwortung für die Konfliktlösung zu übernehmen.

Beide Beispiele verdeutlichen, wie wirksam mediative Kompetenzen im Assistenzalltag sein können, insbesondere dann, wenn Rolle, Grenzen und Vertraulichkeit bewusst und klar eingeordnet werden.

✓ Dabei lassen sich zentrale Aspekte erkennen:

- Konflikte frühzeitig wahrnehmen und einordnen
- Gespräche gezielt strukturieren
- Unterschiedliche Perspektiven sichtbar machen
- Kommunikation wieder ermöglichen
- Die eigene Rolle klar und bewusst halten

✓ Für den Arbeitsalltag bedeutet das:

Mediative Kompetenz bedeutet nicht, automatisch für Konfliktlösung verantwortlich zu sein. Sie bedeutet vielmehr, Situationen bewusster einzuordnen, Gespräche klarer zu strukturieren und die eigene Rolle im Klärungsprozess verantwortungsvoll zu gestalten.

✓ Voraussetzung dafür ist ein klares Verständnis von:

- Konfliktodynamiken und deren Entwicklung
- Der eigenen Rolle im Klärungsprozess geeigneten Methoden der Gesprächsführung
- Grenzen der eigenen Verantwortung

An dieser Stelle setzt die Ausbildung an. Sie vermittelt eine strukturierte Vorgehensweise, mit der Konfliktsituationen bewusster eingeordnet und Gespräche professionell begleitet werden können.



Konzept und Zielsetzung der Ausbildung

Die Mediationsausbildung für Assistenzen und administrative Fachkräfte richtet sich an Menschen, die ihre Rolle im Umgang mit Konflikten bewusster gestalten und ihre Handlungskompetenz im Arbeitsalltag erweitern möchten.

Du arbeitest an zentralen Schnittstellen im Unternehmen, koordinierst Kommunikation, begleitest Abstimmungen und nimmst Spannungen häufig früh wahr. Genau hier setzt die Ausbildung an.



Die Ausbildung verbindet zwei zentrale Elemente

1

Fundierte Grundlagen der Mediation

Du entwickelst ein Verständnis für Konfliktodynamiken, Gesprächsführung und strukturierte Klärungsprozesse.

2

Direkte Anwendung im Unternehmensalltag

Du lernst, mediative Kompetenzen gezielt im Assistenz und Unternehmensalltag einzusetzen.

Ziel der Ausbildung ist es, dir eine strukturierte Vorgehensweise zu vermitteln, mit der du Konfliktsituationen bewusster wahrnehmen, einordnen und Gespräche klarer begleiten kannst.

Im Mittelpunkt steht dabei nicht die Übernahme einer formalen Mediationsrolle, sondern die Erweiterung deiner Handlungskompetenz innerhalb deiner bestehenden beruflichen Position.

Die Ausbildung stärkt mediative Kompetenzen für den Assistenz und Unternehmensalltag.

Dazu gehören unter anderem:

- Gespräche strukturieren
- Perspektiven sichtbar machen
- Verständnisfragen stellen
- Konfliktodynamiken erkennen
- Die eigene Rolle bewusst halten

So entwickelst du mehr Sicherheit im Umgang mit Spannungen, Kommunikationsprozessen und herausfordernden Situationen im Arbeitsalltag.

Kompetenzentwicklung im Verlauf der Ausbildung

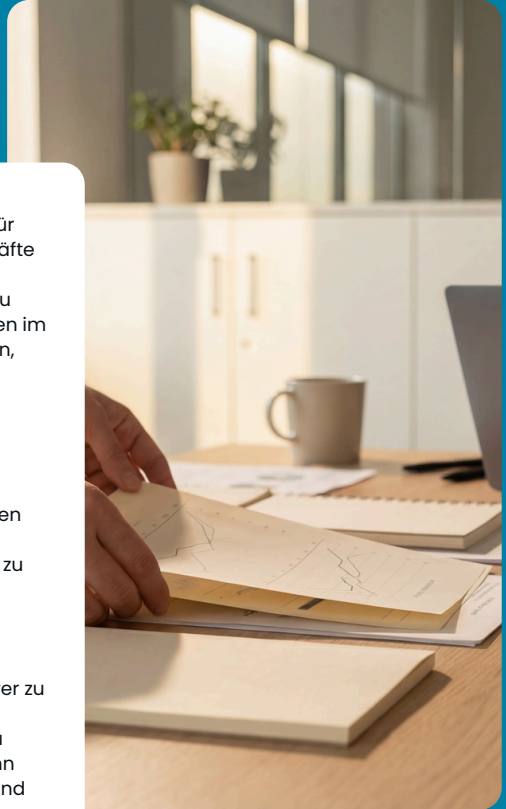
Im Verlauf der Mediationsausbildung für Assistenzen und administrative Fachkräfte entwickelst du nicht nur theoretisches Wissen über Konflikte und Mediation. Du lernst vor allem, konflikthafte Situationen im Arbeitsalltag bewusster wahrzunehmen, klarer einzuordnen und Gespräche strukturierter vorzubereiten.

Dabei entwickelst du insbesondere die Fähigkeit:

- Konfliktsituationen früher zu erkennen und besser einzuordnen
- Gespräche klarer und strukturierter zu führen
- Unterschiedliche Perspektiven aufzunehmen, ohne vorschnell bewerten oder lösen zu müssen
- Die eigene Rolle bewusster und klarer zu halten
- Sicherer zu unterscheiden, wann du selbst unterstützen kannst und wann andere Klärungswege notwendig sind

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Reflexion der eigenen Rolle im Unternehmensalltag.

Ziel ist es, mehr Sicherheit im Umgang mit Spannungen, Unsicherheit und schwierigen Gesprächssituationen zu gewinnen und die eigene Rolle im Unternehmen bewusster, klarer und professioneller auszufüllen.



Aussichten nach der Ausbildung

Mit dem Abschluss der Ausbildung erweitern die Teilnehmenden ihre fachlichen Kompetenzen im Umgang mit Konflikten und schaffen gleichzeitig eine Grundlage für ihre weitere berufliche Entwicklung.

Die vermittelten Inhalte sind so aufgebaut, dass sie sowohl im bestehenden Arbeitsumfeld als auch für zukünftige Perspektiven eingesetzt werden können.

Im Arbeitsalltag

Sie sind in der Lage:

- Gespräche gezielt zu strukturieren
- Spannungen frühzeitig zu erkennen
- auch in schwierigen Situationen handlungsfähig zu bleiben

Es sorgt für klarere Abläufe und spürbare Entlastung.

Im Unternehmen

Die erworbenen Kompetenzen stärken deine Rolle im Unternehmen:

- stärkere Position in Abstimmungen und Projekten
- bewusste Übernahme zusätzlicher Verantwortung innerhalb der eigenen Rolle
- Entwicklung in Richtung koordinierende oder leitende Funktionen

Weitere Perspektiven

Die Ausbildung eröffnet zusätzliche Möglichkeiten:

- Einsatz mediativer Kompetenzen im Berufsalltag
- mögliche Tätigkeit als Mediatorin
- mögliche selbstständige Arbeit im Bereich Mediation und Konfliktklärung

Voraussetzung dafür ist, dass die jeweiligen fachlichen, gesetzlichen und praktischen Anforderungen erfüllt sind.

Mehrwert

- mehr Sicherheit im Umgang mit Konflikten
- klare Struktur in Gesprächen
- bewusste Gestaltung der eigenen Rolle

Module der Ausbildung

Die Ausbildung ist modular aufgebaut und vermittelt die Inhalte schrittweise entlang eines strukturierten Lernprozesses.

Die einzelnen Module bauen inhaltlich aufeinander auf und verbinden theoretische Grundlagen mit praktischer Anwendung.

Modul 1:

Grundlagen der Mediation und Rolle als Mediator:in

Im ersten Modul werden die grundlegenden Prinzipien der Mediation vermittelt.

Die Teilnehmenden erhalten eine Einführung in:

- das Verständnis von Mediation als strukturiertes Verfahren
- die Rolle und Haltung der Mediatorin
- Abgrenzung zu anderen Kommunikations- und Lösungsansätzen

Ein besonderer Fokus liegt auf der eigenen Rolle im Unternehmenskontext und der Frage, wie mediative Kompetenzen im Assistenzalltag eingesetzt werden können.

Modul 2:

Konfliktdynamiken und Eskalationsstufen

Im zweiten Modul steht das Verständnis von Konflikten im Mittelpunkt.

Die Teilnehmenden lernen:

- wie Konflikte entstehen und sich entwickeln
- welche Dynamiken in Konfliktsituationen wirken
- wie Eskalationsstufen erkannt und eingeordnet werden können

Ziel ist es, Konflikte nicht nur wahrzunehmen, sondern systematisch zu verstehen und einordnen zu können.

Modul 3:

Gesprächsführung & Strukturierung von Klärungsgesprächen

Dieses Modul vermittelt zentrale Methoden der Gesprächsführung.

Schwerpunkte sind:

- Strukturierung von Gesprächen in konfliktbelasteten Situationen
- gezielte Fragetechniken
- aktives Zuhören und Perspektivklärung
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Die Teilnehmenden lernen, Gespräche bewusst zu gestalten und auf ein klares Ziel hinzuführen.

Modul 4:

Ablauf und Phasen eines Mediations- verfahrens

Im vierten Modul wird der vollständige Ablauf eines Mediationsprozesses behandelt.

Inhalte sind:

- die einzelnen Phasen der Mediation
- Gestaltung eines strukturierten Klärungsprozesses
- Entwicklung von Lösungen gemeinsam mit den Beteiligten

Der Fokus liegt auf der praktischen Anwendung und der Übertragung auf den Unternehmensalltag.

Modul 5:

Anwendung im Unter- nehmenskontext & Rollenklarheit

Das abschließende Modul konzentriert sich auf die Integration der Inhalte in die eigene berufliche Praxis.

Die Teilnehmenden setzen sich mit folgenden Fragen auseinander:

- Welche Rolle nehme ich im Unternehmen ein?
- Welche Möglichkeiten habe ich, mediative Kompetenzen einzusetzen?
- Wo liegen meine Grenzen?

Darüber hinaus werden eigene Fallbeispiele bearbeitet und konkrete Handlungssituationen reflektiert.

Verknüpfung von Theorie und Praxis

Alle Module sind praxisnah aufgebaut und orientieren sich an realen Situationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden.

Die Ausbildung verbindet:

- fachliche Wissensvermittlung
- Reflexion der eigenen Rolle
- Anwendung anhand konkreter Fälle
- Austausch innerhalb der Gruppe

Ziel ist es, eine direkte Übertragbarkeit der Inhalte in den beruflichen Alltag zu gewährleisten.



Sabine Kupfer

Mediatorin und Expertin für Kommunikation, Struktur und Zusammenarbeit im Unternehmensalltag

Sabine Kupfer begleitet seit vielen Jahren Assistenzen und administrative Fachkräfte dabei, ihre Rolle im Unternehmen klarer zu definieren und wirksamer zu gestalten.

Sie kennt die Anforderungen aus der Praxis: unterschiedliche Erwartungen, komplexe Abstimmungsprozesse und Situationen, in denen Klarheit gefragt ist, ohne dass eine formale Führungsrolle besteht.

Ihr Fokus liegt darauf, Strukturen zu schaffen, die Orientierung geben und gleichzeitig Handlungssicherheit ermöglichen.



Dabei verbindet sie:

- Praxisnahe Methoden
- Klare und strukturierte Kommunikation
- Ein tiefes Verständnis für die Rolle von Assistenzen im Unternehmenskontext

In der Ausbildung bringt sie insbesondere ihre Erfahrung aus der Zusammenarbeit mit Assistenzen ein und zeigt, wie mediative Ansätze konkret im Arbeitsalltag angewendet werden können.



Gisela Krämer

Mediatorin und Expertin für Konfliktklärung im Unternehmens- kontext

Gisela Krämer begleitet seit vielen Jahren Menschen und Organisationen in Klärungs- und Veränderungsprozessen.

Als Mediatorin arbeitet sie mit Führungskräften, Teams und Unternehmen, wenn Kommunikation schwierig wird, Spannungen entstehen oder Konflikte geklärt werden müssen.

Ihr Ansatz ist geprägt von Klarheit, Struktur und einer ruhigen, verbindenden Haltung.



Sie unterstützt dabei:

- Konflikte einzuordnen
- Gespräche zu strukturieren
- Unterschiedliche Perspektiven verständlich zu machen
- Tragfähige Lösungen zu entwickeln

In der Ausbildung vermittelt sie die Grundlagen und Methoden der Mediation und zeigt, wie diese professionell und verantwortungsvoll im Unternehmenskontext eingesetzt werden können.

Ihr Ziel ist es, Sicherheit im Umgang mit Konflikten zu schaffen und die eigene Rolle bewusst wahrzunehmen.

Zertifizierung

Die Ausbildung orientiert sich an den Anforderungen des Mediationsgesetzes und der Zertifizierte-Mediatoren-Ausbildungsverordnung.

Sie vermittelt die fachlichen Grundlagen, Methoden und Kompetenzen, die für die Tätigkeit als Mediatorin erforderlich sind. Dazu gehören unter anderem Kenntnisse über Ablauf und Struktur von Mediationsverfahren, Methoden der Gesprächsführung und Konfliktanalyse sowie rechtliche Rahmenbedingungen.

Die Bezeichnung „zertifizierte Mediatorin“ richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben. Nach aktueller ZMediatAusvV setzt sie neben dem Ausbildungslehrgang weitere Voraussetzungen voraus, insbesondere die Durchführung und Supervision eigener Mediationsfälle sowie die entsprechenden Nachweise.

Wir begleiten die Teilnehmerinnen auf diesem Weg eng und unterstützen sie dabei, die Anforderungen, nächsten Schritte und erforderlichen Nachweise gut einzuordnen.

Die Ausbildung vermittelt fundierte Grundlagen im Bereich Mediation und orientiert sich an den Anforderungen der Zertifizierte Mediatoren Ausbildungsverordnung.

Die Führung der Bezeichnung „zertifizierte Mediatorin“ erfolgt eigenverantwortlich und setzt zusätzliche praktische Erfahrung voraus.



Struktur und Ablauf der Ausbildung

Die Ausbildung ist modular aufgebaut und kombiniert Präsenz- und Online-Elemente.

Präsenzanteil:

5 Module vor Ort, jeweils über drei Tage
Donnerstag (Nachmittag) bis Samstag

Leistungen:

Durchführung aller Module
Online-Begleitung
fachliche Unterstützung
Materialien

Online-Anteil:

30 Stunden begleitende Online-Einheiten
10 Termine à 3 Stunden

Gruppengröße:

ca. 10 Teilnehmende

Veranstaltungsort:

Sabine Kupfer GmbH
Alemannenstrasse 9
71296 Heimsheim

Teilnahmegebühr:

4.200 Euro



Die Termine werden zu Beginn der Ausbildung gemeinsam festgelegt.

Diese Kombination ermöglicht:

intensives Arbeiten in der Gruppe während der Präsenzphasen
kontinuierliche Begleitung und Vertiefung zwischen den Modulen

Die Struktur unterstützt eine nachhaltige Entwicklung der Kompetenzen und eine direkte Übertragung in den Arbeitsalltag.



Wenn du deine Rolle im Unternehmen bewusster gestalten und sicherer im Umgang mit Konflikten werden möchtest, bietet diese Ausbildung eine fundierte Grundlage.

Du kannst dich:

- ✓ unverbindlich vormerken lassen
- ✓ weitere Informationen anfordern
- ✓ unverbindliches Informationsgespräch vereinbaren