



Claudia Bielfeldt

einfach miteinander

MEDIATION

KONFLIKTCOACHING

TRAINING



Claudia Bielfeldt

einfach miteinander

Claudia Bielfeldt | einfach miteinander
Mediation | Konfliktcoaching | Training

Dr. Claudia Bielfeldt

Honigkamp 20, 24211 Postfeld

T: 04342 – 7 88 02 71

M: 01520 – 88 13 592

post@einfach-miteinander.de

www.einfach-miteinander.de

*EIN KONFLIKT IST EINE DIVA:
SCHENKEN SIE IHM BEACHTUNG!*

Inhalt

Mediation

Konfliktcoaching

Seminare

Führungskräfte-Coaching

Moderation

Dialogverfahren

Über mich

Kontakt / Impressum



Moin moin und herzlich willkommen!

Menschen für etwas zu begeistern, in Konflikten beruhigend zu wirken oder andere von Dingen zu überzeugen: Dafür kommunizieren wir miteinander.

Kommunikation ist Bestandteil jeden Tages, egal ob beruflich oder privat. Gute zwischenmenschliche Kommunikation fühlt sich prima an. Wer gut kommunizieren kann, hat es im Leben oft einfacher. Auf der anderen Seite ist es anstrengend und stressig, wenn wir mit Menschen aneinandergeraten und sich ein Konflikt entwickelt.

Als ausgebildete Mediatorin und Trainerin bin ich Ihre Expertin für Konflikte und Kommunikation. Mein Motto lautet "**einfach miteinander**":

- *weil ich Menschen miteinander in den Dialog bringe.*
- *weil wir einfach miteinander reden und für Ihr Anliegen eine gute Lösung finden.*

Ich bin davon überzeugt, dass ein Miteinander einfacher ist, wenn wir die Stolpersteine in der Kommunikation erkennen können und wissen, wie wir sicher damit umgehen. Andererseits gibt es ohne Konflikte keine Veränderungen. Konflikte zu vermeiden stört auf Dauer die Harmonie.

Richtig zu streiten bietet die Chance,

- unterschiedliche Interessen zusammenzubringen,
- gemeinsame Ziele trotz verschiedener Vorgehensweisen zu erreichen,
- eigene Ideen und Wünsche mit denen Ihres Gegenübers zu verbinden.

Ich bin sowohl für Unternehmen als auch im öffentlichen Bereich (Kommunen, Verwaltung, Verbände, Vereine) tätig. Schauen Sie sich meine Leistungen an.

- Mediation und Coaching in Konflikten sowie für Führungskräfte
- Seminare und Vorträge mit den Schwerpunkten Kommunikation und Konfliktmanagement
- Moderation von Dialogverfahren, Öffentlichkeitsbeteiligungen und Veranstaltungen

Die Fallbeispiele sind an reale Fälle angelehnt, wobei Organisation und Namen geändert wurden. !



MEDIATION

Motivationsschub durch Konfliktlösung

Als Mediatorin unterstütze ich Sie bei der Konfliktlösung, damit es Ihnen wieder besser geht, Ihnen Ihr Engagement wieder Freude macht und neue Wege gefunden werden können. Wir beleuchten den Konflikt und Ihr Anliegen und klären, ob eine Mediation oder ein anderes Verfahren für Sie geeignet ist.

Ein Fallbeispiel aus einem Unternehmen:

Zwei engagierte Mitarbeiter*innen in der Rechnungsabteilung liegen wegen der Urlaubsplanung miteinander im Streit.

Obwohl sich Herr Loss und Frau Eppler früher immer gut verstanden haben, gehen sie nicht mehr zusammen in die Kantine und die Kommunikation läuft nur noch über Emails.

In den letzten Jahren hatten sie sich den Urlaub über die Weihnachtstage aufgeteilt. In diesem Jahr war Frau Eppler häufig krank. Herr Loss hat zwei Wochen Weihnachturlaub beantragt ohne sich mit Frau Eppler abzusprechen. Frau Eppler ist sauer und fühlt sich benachteiligt.

Das restliche Team der Rechnungsabteilung ist irritiert, weil das Verhältnis immer angespannter und die Zusammenarbeit immer schwieriger wird. Beide schaffen es nicht mehr, ein ruhiges Gespräch zur Klärung der Situation zu führen, weil sich die Emotionen und Verletzungen in den Vordergrund drängen. Deshalb wird eine Mediatorin beauftragt, um Frau Eppler und Herrn Loss wieder miteinander ins Gespräch zu bringen.

Die Mediatorin bietet beiden die Möglichkeit, ihre jeweilige Sichtweise zu schildern. Sie unterstützt sowohl Frau Eppler als auch Herrn Loss bei der Formulierung ihrer Anliegen, der Aussprache ihrer Gefühle und der Nennung ihrer Bedürfnisse.

Beide besinnen sich auf ihre positive Arbeitsbeziehung. Frau Eppler erkennt die Leistung von Herrn Loss als Vertretung an. Herr Loss äußert seinen Respekt für die Überwindung der schweren Krankheit und die erfolgreiche Rückkehr. Das gegenseitige Verständnis ermöglicht es beiden, eine Lösung zu finden.

PHASEN DER MEDIATION

Vorphase

Die Abteilungsleitung beauftragt die Mediatorin. Diese vereinbart einen Termin für die Mediation mit Frau Eppler und Herrn Loss.



AUFTRAGSKLÄRUNG

1.

- Ziel der Mediation ist, die Urlaubsplanung gerecht zu regeln und wieder eine gute und vertrauensvolle Arbeitsbeziehung aufzubauen.



THEMENLISTE

2.

- Zwei Wochen Urlaub über die Weihnachtsfeiertage
- Anderes Vorgehen bei der Urlaubsplanung als früher
- Vertrauensbruch



KONFLIKTBELEUCHTUNG

3.

- Herr Loss hat wegen der langen Erkrankung von Frau Eppler zahlreiche Vertretungen gemacht und wünscht sich dafür einen Ausgleich. Wichtig ist für ihn Kollegialität.
- Frau Eppler wünscht sich einen längeren Urlaub, damit sie wieder Kraft tanken kann. Wichtig ist für sie Gerechtigkeit.
- Für beide sind Transparenz und Erholung wichtig.



KONFLIKTLÖSUNG

4.

- Frau Eppler versteht, warum Herr Loss zwei Wochen Urlaub haben möchte und sie akzeptiert diesen Wunsch.
- Frau Eppler erhält einen angemessenen Ausgleich in Form eines verlängerten Osterurlaubs.



VEREINBARUNG

5.

- Frau Eppler und Herr Loss vereinbaren, zukünftig im September die Urlaubsplanung für Weihnachten zu besprechen.



KONFLIKTCOACHING

Verändern Sie den Konflikt

Im Konfliktcoaching klären wir gemeinsam, worum es Ihnen geht und worin genau der Konflikt für Sie besteht. Wir arbeiten die Hürden heraus, die im Weg stehen, und besprechen, wie Sie mit diesen Hindernissen umgehen können. Sie gewinnen dadurch Sicherheit. Durch meine Erfahrungen als Mediatorin ermöglichte ich Ihnen, andere Blickwinkel und neue Perspektiven zu sehen. So entdecken Sie neue Lösungswege.

Ein Fallbeispiel aus einer Behörde:

Frau Maier ist Mitarbeiterin in einer Behörde und beschreibt in einem ersten Telefonat mit einer Mediatorin einen Konflikt mit ihrem Kollegen, der schon seit Monaten andauert.

Ihr Kollege Herr Müller verstehe jedes Wort absichtlich falsch, halte Informationen zurück und weigere sich notwendige Vorbereitungen abzustimmen. Frau Maier hält das nicht mehr aus, ihre Gedanken kreisen fast ununterbrochen um diesen Konflikt, der sie enorm belastet. Für ihre Arbeit, die ihr eigentlich immer Freude gemacht hat, kann sie sich kaum noch motivieren.

Frau Maier sucht jemanden, der im Konflikt vermittelt und möchte eine Mediation machen. Im Gespräch stellt sich heraus, dass Herr Müller jegliche Zusammenarbeit verweigert und zu einer gemeinsamen Mediation nicht bereit ist.

Als Krisenintervention und "einseitige" Konfliktbearbeitung kommt deshalb ein Einzelcoaching von Frau Maier zustande. Der Schwerpunkt liegt auf der persönlichen Entlastung und einer Erweiterung der Konfliktkompetenz. Eine zentrale Erfahrung im Coaching ist für Frau Maier, sich als Teil der Konfliktodynamik zu begreifen und dadurch eigene Handlungsmuster zu hinterfragen und zu verändern.

Die Unterstützung durch den Coach hat für sie eine stark entlastende Wirkung. Frau Maier hat nicht mehr den Wunsch, das Verhalten von Herrn Müller zu verändern und löst sich dadurch von den Schuldzuweisungen. Durch das konsequente "einseitige" Durchbrechen der bisherigen Verhaltensmuster entspannt sich die Situation zwischen den beiden Kollegen merklich.



ZENTRALE FRAGEN

- Was kann ich machen, damit die Situation nicht schlimmer wird?
- Was funktioniert noch gut?
- Was kann ich tun, damit es künftig nicht mehr zum Konflikt kommt?
- Welche Veränderungen wünsche ich mir?
- Was kann ich tun, damit mich die Situation nicht mehr so belastet?

ERGEBNIS DES COACHINGS

- Ich bekomme ein neue Sicht auf das Konfliktgeschehen.
- Der Konflikt ist besprechbar.
- Ich kenne die notwendigen Schritte, um die Konfliktsituation zu bewältigen. Und diese Schritte passen zu mir und sind machbar.
- Ich bekomme Klarheit über den Konflikt und kann klar handeln.
- Ich kann anerkennen und damit umgehen, dass es ist wie es ist.



SEMINARE

Fit für die Arbeitswelt 4.0

Ich erstelle für Sie ein passgenaues Seminar- und Trainingskonzept, das auf die Anforderungen Ihrer Organisation oder Ihres Teams zugeschnitten ist.

Die Dauer der Weiterbildung passt sich an Ihre Wünsche und Möglichkeiten an und reicht von einem kurzen Impuls über 90 Minuten von Tagesseminare bis hin zu mehrtägigen Veranstaltungen.

Möglich ist auch eine Seminarreihe über einen längeren Zeitraum.

Weitere Seminarthemen finden Sie auf meiner Website
www.einfach-miteinander.de

Ein Fallbeispiel aus einem Pflegeheim:

Im Pflegeheim "Altersruh" macht sich die Heimleiterin Frau Sonntag Sorgen um das Betriebsklima. Von den Stationen bekommt sie Beschwerden über den rauen Umgangston. Bei Konflikten reden die Beteiligten nicht direkt miteinander, sondern suchen sich Verbündete, um ihre Anliegen durchzusetzen. Außerdem haben die Ausfallzeiten wegen Erkrankung im letzten halben Jahr stark zugenommen, was zusätzlichen Stress verursacht.

Frau Sonntag möchte ein gutes Miteinander erreichen und sie möchte Mitarbeiter*innen, die motiviert und zufrieden sind. Sie beschließt, das Thema "Kommunikation" mit professioneller Unterstützung anzugehen und engagiert eine Kommunikationstrainerin. Bei einer Betriebsversammlung erläutert Frau Sonntag die momentan für alle Beteiligten sehr belastende Situation. Anschließend hält die Trainerin einen Vortrag zum Thema "Arbeitsklima gut gestalten" und stellt drei Seminare vor, die für die Mitarbeiter*innen angeboten werden.

Dieses Vorgehen kommt sehr gut an, weil das Problem ernst genommen wird. In den Seminaren wird der Blick für kritische Situationen geschärft und die Mitarbeiter*innen entwickeln viele Lösungen für ein gutes Betriebsklima.

ICH SAGE WAS, DAS DU NICHT HÖRST

- Wie kommuniziere ich?
- Welche Rolle spielen die Sach- und die Beziehungsebene?
- Wie beeinflusst meine Körpersprache das Gespräch?
- Wie höre ich meinem Gegenüber zu?
- Wie bereite ich ein Gespräch vor?
- Wie äußere ich konstruktive Kritik?

BESSER STREITEN

- Was ist ein Konflikt?
- Wie verhalte ich mich in einem Konflikt?
- Wie gehe ich mit dem Verhalten meines Gegenübers um?
- Wie deeskaliere ich eine Situation?
- Wie spreche ich einen bestehenden Konflikt an?
- Wie gehe ich mit Emotionen um?

RICHTIG ÄRGERN

- Warum ärgere ich mich?
- Wie gehe ich gelassener mit Ärger um?
- Welche Methoden helfen mir, wenn ich mich ärgere?



COACHING FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

agil or not agil

Viele Führungskräfte erreichen ihre berufliche Position aufgrund ihrer fachlichen Kompetenz. Sie sind daran interessiert, ihre Mitarbeiter gut zu führen und zu fördern, verfügen jedoch nicht automatisch auch über Führungskompetenzen. Mein Coaching hilft Ihnen, Ihre Bedürfnisse und Kompetenzen zu reflektieren und das eigene Führungsverhalten zu analysieren. Das Coaching unterstützt Sie dabei, sich zielgerichtet weiterzuentwickeln und zu stärken.

Ein Fallbeispiel aus Marketing und Vertrieb:

Herr Norden arbeitet seit 5 Jahren bei der Firma "Küstentrunk" und freut sich über seine Beförderung zum Abteilungsleiter.

Damit ist er verantwortlich für Marketing und Vertrieb der neuen Erfrischungsgetränke.

Herr Norden hat zukünftig die Personalverantwortung für 12 Mitarbeiter*innen, von denen acht im Außendienst unterwegs sind.

Er spricht mit Frau Klar, der Geschäftsführerin von "Küstengrün", über die zu erwartenden persönlichen Herausforderungen. Sie entscheiden, dass Herr Norden in den nächsten Monaten von einem Coach begleitet wird, um sich mit den Anforderungen seiner neuen Rolle auseinanderzusetzen und einen eigenen Führungsstil entwickeln zu können.

Mit dem Coach als Sparringspartner kann Herr Norden seine Ideen diskutieren und persönliche Lösungen erarbeiten.



Was ist für eine erfolgreiche Kommunikation erforderlich?

Wie gehe ich sicher mit Emotionen um?

Wie gebe ich konstruktives Feedback?



Wie gehe ich angemessen auf die Bedürfnisse meiner Mitarbeiter ein, ohne dabei meine eigenen zu vernachlässigen?

Wie führe ich Mitarbeitergespräche?

Welche Rolle spiele ich in einem Konflikt?



Wer ist an Entscheidungen beteiligt?

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um Entscheidungen treffen zu können?



Wie erreiche ich die Balance zwischen meinen Ansprüchen und realistischen Zielen?



MODERATION

Produktiv arbeiten, Ziele erreichen

Als Moderatorin habe ich das Ziel der Veranstaltung im Blick und achte auf eine gute Gesprächsatmosphäre.

Gern berate ich Sie bei dem Konzept für Ihre Veranstaltung und mache Vorschläge für die Methodenauswahl:

von Plenumsdiskussionen bis hin zum World-Cafe, von kleinen Gruppen bis hin zu Großgruppen.

Ein Fallbeispiel aus der Verbandsarbeit:

Der "Verband für nachhaltige Zukunft" möchte die Aktionstage "Plastik vermeiden" starten.

Als Kick-off ist eine Auftaktveranstaltung mit Raum für Diskussionen geplant. Erwartet werden ca. 180 Teilnehmende.

In den darauf folgenden Wochen sollen bei kleineren Sitzungen und in Arbeitsgruppen einzelne Aspekte vertieft werden, um Mitmachaktionen zu entwickeln.

Wichtig sind den Organisatoren eine kreative und produktive Atmosphäre. Außerdem möchten sie sich mehr auf die Inhalte als auf den Ablauf konzentrieren können.

Deshalb wird eine Moderatorin engagiert, die Vorschläge für das Setting und den Ablauf einbringt. Das Konzept wird dann gemeinsam erstellt.

PROFESSIONELLES KNOW-HOW



RAHMEN

- Veranstaltungskonzept
- Methodenauswahl
- Zeit einhalten



THEMEN

- Systematisch und strukturiert bearbeiten
- Für alle verständlich machen
- Unterschiedliche Blickwinkel beachten



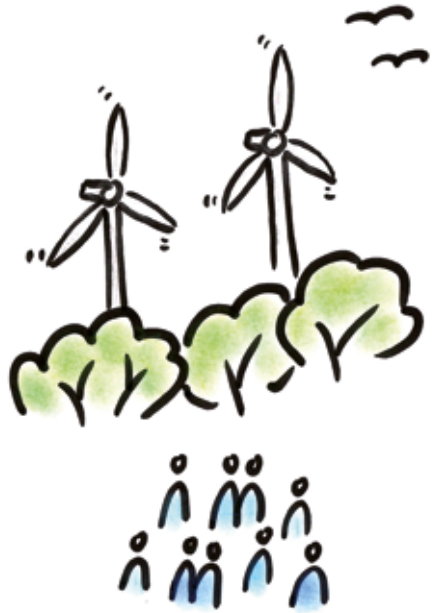
ZIELE

- Ergebnisorientierte Leitung
ohne inhaltliche Beeinflussung
- Ziel der Veranstaltung im Auge behalten



MENSCHEN

- Auf den wertschätzenden Umgang miteinander achten
- Beteiligung ermöglichen und miteinander arbeiten
- Sicherer Umgang mit Emotionen durch meditative Methoden



DIALOGVERFAHREN

Bessere Ergebnisse durch Beteiligung

Infrastrukturplanungen und Projekte im öffentlichen Raum erfordern die Beteiligung aller Betroffenen, um gute Lösungen und eine hohe Akzeptanz für die Projekte zu erreichen.

Dazu gehören Information und Transparenz sowie ein strukturiertes Beteiligungsverfahren.

Im öffentlichen Bereich biete ich Ihnen die Planung und Durchführung von Dialogverfahren an. Ziel ist es, einen möglichst direkten und konstruktiven Austausch zwischen den Akteuren vor Ort zu erreichen.

Ein Fallbeispiel aus dem Bereich Energiewende:

In der Gemeinde "Nortend" plant die Firma "Meerenergie" den Bau von drei Windenergieanlagen.

Die Gemeindevertretung ist grundsätzlich für die Errichtung, möchte die Bürger*innen allerdings über ein Bürgerwindrad finanziell beteiligen. Im Ort gibt es Fürsprecher und Gegner des Projektes.

Es hat sich eine Bürgerinitiative gegründet, die das Projekt ablehnt, weil gesundheitliche Schäden und eine Wertminderung der Häuser befürchtet werden.

Die lokale Naturschutzgruppe sieht die Brut- und Jagdstätten des Rotmilans gefährdet, wohingegen die Arbeitsgruppe "Klimaschutz in Nortend" den weiteren Ausbau Erneuerbarer Energien für notwendig hält. Die Frage des Standortes ist noch nicht abschließend geklärt. Zur Zeit laufen Gespräche mit der Verwaltung, der Unteren Naturschutzbehörde und Flächeneigentümern.

Die Situation droht die Gemeinde zu spalten. Ohne soziale Akzeptanz ist das Projekt zum Scheitern verurteilt. Deshalb beschließt die Gemeindevertretung sich professionelle Unterstützung zu holen und beauftragt ein Mediatorenteam mit der Konzeption und Moderation eines Dialogverfahrens.



KONSULTATION, KOOPERATION, VERHANDLUNG

- Spielräume offenlegen
- Moderierte Gespräche mit Interessengruppen
- Mediation, Dialoge
- Ergebnisse visualisieren
- Vereinbarung treffen und umsetzen



INFORMATION UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

- Für maximale Transparenz sorgen
- Unterlagen öffentlich auslegen
- Publikationen auf einer Internetseite
- Einladung zu Ortsbesichtigung
- Erstellen einer Infobroschüre / Ausstellungen



BETEILIGTE IDENTIFIZIEREN UND ANSPRECHEN

- Fa. Meerenergie | Gemeinde Nortend | Bürgerinitiative
Arbeitsgruppe Klimaschutz in Nortend | Naturschutzgruppe
Untere Naturschutzbehörde | Verwaltung | Flächeneigentümer
interessierte Bürger*innen | evtl. Nachbargemeinde



ÜBER MICH

Dr. Claudia Bielfeldt

fachliche Basis und Erfahrungen

- promovierte Biologin
- 19 Jahre Vertriebs- und Veranstaltungserfahrung im Pharmaaußendienst
- 17 Jahre innerbetriebliche Trainingserfahrung in der Aus- und Weiterbildung
- 2013 Mediationsausbildung
- seit 2015 Tätigkeit als Mediatorin, Konfliktcoach, Trainerin, Moderatorin
- 2017 Weiterbildung zur Mediatorin "Naturschutz und Energiewende"
- seit 20 Jahren aktiv im Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland (BUND)
- Dozentin der BUND Akademie
- ehrenamtliche Mediation im Gemeinwesen bei streit:fair
- Mitglied des Bundesverbandes Mediation e.V.
- Mitglied im Arbeitskreis Moderation
- regelmäßige Moderationen von politischen Diskussionen (parlamentarischer Abend, Workshops oder Podiumsdiskussionen zu Themen wie Energiewende, Fracking, Kohlekraftwerk, Windenergie, Biogas, Naturschutz)
- Referentin bei Veranstaltungen zur frühen Bürgerbeteiligung
- regelmäßige Konzeption, Organisation und Moderationen von Klausursitzungen, Tagungen, Arbeitskreistreffen, Seminaren, Workshops sowie Fortbildungsveranstaltungen
- zahlreiche Moderationsmethoden und Kreativitätstechniken im Einsatz, Großgruppenverfahren

Impressum

Verantwortlich

Dr. Claudia Bielfeldt
Honigkamp 20, 24211 Postfeld
T: 04342 – 7 88 02 71
www.einfach-miteinander.de

Fotos

Ralf Huber

Illustrationen

Dr. Claudia Bielfeldt

Layout & Satz

Werbeagentur Horn
www.werbeagentur-horn.de



www.einfach-miteinander.de