

Rollenbeschreibung „Personenzertifizierter Mediator (PZM)“	
Ziele	<p>Nicht nur Unternehmen und Organisationen, gerade multinationale Joint Ventures bergen stets hohes Konfliktpotential. Die Erfahrung zeigt dabei, dass die Art und Weise des Umgangs mit auftretenden Konflikten über Erfolg und Misserfolg des gemeinsamen Vorhabens entscheidet. Statt Konflikte frühzeitig anzugehen und die daraus resultierenden Chancen zu nutzen, werden häufig destruktive Verfahren geführt; die gemeinsame Vision gerät in Vergessenheit. Zudem steigen die Konfliktkosten bei transnationalen gerichtlichen Auseinandersetzungen drastisch an. Impulse zur Etablierung von Konfliktmanagement in Betrieben wirken nur, wenn sie von Verantwortlichen aufgenommen werden.</p> <p>Ein nach dem Standard EN ISO/IEC 17024 zertifizierter Mediator (PZM) verfügt über die notwendige Fach-, Kontext-, Sozial- und Selbstkompetenz, um Konflikte schnellst möglichst zu identifizieren, zu analysieren, zu steuern und letzten Endes erfolgreich - für alle Beteiligten ohne Gesichtsverlust zu lösen und als Selbständiger oder in Unternehmen als Konfliktmanager bzw. -beauftragter oder Mediator arbeiten zu können.</p>
Aufgaben / Verantwortlichkeiten	<p>Nach dem Standard EN ISO/IEC 17024 personenzertifizierte Mediatoren (PZM) besitzen die Kompetenz typische Konfliktsituationen überall dort zu erkennen, wo zwei oder mehr im Konflikt stehende Parteien selbst keine Lösung hervorbringen können und haben die Kenntnisse und Fähigkeiten welche Formen von Konfliktlösungsmöglichkeiten dabei anzuwenden sind. Im Weiteren haben sie das Wissen über die Chancen, die Besonderheiten und die spezifischen Methoden der Mediation. Dabei nehmen Sie ihre Aufgabe vor dem Hintergrund der ethischen und durch den Berufsstandard vorgegebenen Grundsätze wahr. Sie agieren darüber hinaus unternehmerisch, übernehmen selbständig und eigenverantwortlich die Leitung komplexer Mediationsfälle und erarbeiten mit den Medianten auch in sich ändernden Kontexten neue, innovative Konfliktlösungsansätze.</p>

QUALIFIKATIONSBEREICHE UND KOMPETENZFELDER

Die in der nachfolgenden Tabelle angeführten Qualifikationsbereiche und Kompetenzfelder geben einen Überblick über die fortgeschrittenen Kenntnisse und Fähigkeiten des „Personenzertifizierten Mediators (PZM)“

Kompetenzfeld	Qualifikationsbereiche Kenntnisse - Fähigkeiten
Fachkompetenz/ Kontextkompetenz/ Sozialkompetenz/ Selbstkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Die Fähigkeit, mit besonderen Bedürfnissen und Vielfalt die Perspektive einer Konfliktpartei einzunehmen, einschränkende Glaubenssätze zu positiven Glaubenssätzen zu transformieren, selbst diskriminierungsfrei zu handeln und entsprechendes Verhalten der Konfliktparteien untereinander als Norm (Spielregeln) durchzusetzen. • Die Fähigkeit, ein Mediationsverfahren ziel- und adressatengerecht vorzubereiten, umzusetzen und visuelle Medien sachgerecht auszuwählen, richtig einzusetzen und einen effektiven strukturierten Verlauf des Mediationsverfahrens mit den Konfliktparteien zu vereinbaren und sich an ihn zu halten. • Die Fähigkeit, den Mediationsfortschritt zu überprüfen, zu messen und zu steuern und die erforderlichen Zeitressourcen für die verschiedenen Formen der Kommunikation einzuschätzen und effizient zu nutzen, ohne selbst als Mediator zu werten oder zu bewerten. • Die Fähigkeit aktiv zuzuhören, sich vollständig auf das zu konzentrieren, was jede Konfliktpartei sagt und nicht sagt und darauf, die Bedeutung des Gesagten im Kontext der Wünsche der Konfliktparteien zu verstehen, offen zu fragen, Gedanken und Gefühle der Konfliktparteien adäquat wiederzugeben und zu strukturieren. • Die Fähigkeit einen offenen, wertschätzenden Dialog zu gestalten und überzeugen zu können, dass im Vordergrund die Lösung des Konfliktes ohne Gesichtsverlust steht • Die Fähigkeit, Menschen zu motivieren eine sinnvolle und attraktivere Form der Streitbeilegung zu wählen, überzeugend zu argumentieren, komplexe Sachverhalte anschaulich darzustellen, verständlich und anregend zu formulieren, sowie die Aufmerksamkeit und das Interesse der Konfliktparteien zu wecken, zu leiten und zu erhalten • Die Fähigkeit, die eigene Situation sowie die sie bedingenden Prozesse des Wandels und der

Modernisierung immer wieder neu zu bestimmen,
persönliche und berufliche Weiterentwicklung
sicherzustellen.

- Die Fähigkeit, Medien so einzusetzen, dass sie die Funktion kognitiver Werkzeuge für die Bearbeitung komplexer Probleme erfüllen.
- Die Fähigkeit, eine Kultur der Toleranz, Offenheit und Wertschätzung gegenüber Vielfalt zu fördern u. die Vielfalt als Chance zu begreifen.
- Die Fähigkeit zum Perspektivwechsel bei kulturellen Überschneidungssituationen und Grundsätze wie Fairness, diskriminierungsfreies Verhalten, Wahrnehmung von Verantwortung, einzuhalten.
- Die Fähigkeit der Einhaltung der Ethik-Richtlinien und professioneller Standards der Mediation und im Rahmen eines Mediationsverfahrens angemessen anzuwenden.
- Die Fähigkeit zur Selbstevaluation und Qualitätsmanagement, Auseinandersetzung mit neuen Ansätzen und Forschungsfeldern, Selbstmanagementkompetenzen, Stärken und Entwicklungsfelder.
- Die Fähigkeit zu verstehen, was in der jeweiligen Konfliktinteraktion erforderlich ist und wie Konfliktparteien über den Mediationsprozess und die Beziehung aufgeklärt werden, um sich auf eine Mediation einigen zu können.
- Die Fähigkeit, durch Fragen die Informationen offen zu legen, die nötig sind, damit die Konfliktparteien maximal von der Mediation profitieren können oder die für eine Konfliktlösung nützlich sind.
- Die Fähigkeit eine sichere, unterstützende Umgebung herzustellen, die bleibenden gegenseitigen Respekt und bleibendes gegenseitiges Vertrauen schafft, mit voller Aufmerksamkeit präsent zu sein und eine spontane Beziehung mit den Konfliktparteien gem. dem Neutralitätsprinzip aufzubauen, die durch offene, flexible, vertrauensvolle und selbstbewusste Interaktion geprägt ist
- Die Fähigkeit zum qualitätsgerechten Einsatz von Fragetechniken, Auswahl, Beurteilung, didaktische Aufbereitung und eine Qualitätsgerechte Steuerung eines Mediationsverfahrens.
- Die Fähigkeit zum Transfer und Handlungsorientierung im Mediationsverfahrens, dabei effektiv zu kommunizieren und eine Sprache zu gebrauchen, die die

größtmögliche positive Wirkung auf alle Konfliktparteien in der Mediation hat.

- Die Fähigkeit Deeskalationsstrategien zielgerichtet anzuwenden.
- Die Fähigkeit, Ziele helfen zu bestimmen, Positionen und Interessen zu erfassen und für das Erkennen der Sichtweisen der Konfliktparteien produktiv zu machen.
- Kenntnisse über fachliches und methodisches Wissen, mit dem auch offene und unscharfe Konflikte bewältigt werden können, wie kreative und ungewöhnliche Konfliktlösungen möglich sind, wie langwierige, kostenintensive Konflikte vermieden werden können und wie eine Flexibilität bei der Konfliktlösung sichergestellt wird
- Kenntnisse über die Bedeutung, eigenen professionellen Handelns, über die Einhaltung eines Verhaltenskodexes und den Grundsätzen des Handlungsorientiertem und beruflichen Standards in der Mediation.
- Kenntnisse über die Selbstverpflichtung, Beachtung und Anwendung von Grundsätzen der Erstellung von mediativen Dienstleistungen, die sich an universellen ethischen, demokratischen und humanitären Werten orientieren
- Kenntnisse über interkulturelle Kompetenz und Sensibilität, Kulturanalytische Fähigkeiten, zu Theorien der menschlichen Wahrnehmung, Kognition und Emotion
- Kenntnisse zur Mehrdeutigkeit und Ambivalenz als Bestandteil menschlichen Daseins und über die wichtigsten Theorien von Kommunikation, der kritischen Reflexion in der Praxis und über den Einsatz von Methoden der Konfliktlösung
- Kenntnisse zu Methoden der Evaluation, der Evaluation während des Prozesses zur Entwicklungsförderung, angemessene Dokumentation, Falldokumentation, Feedback
- Kenntnisse und Fähigkeiten zur Planung, Durchführung und Evaluierung eines Mediationsprozesses von Auftragsgestaltung bis zur nachhaltigen konsensualen Lösungsimplementierung.
- Kenntnisse der ökonomischen, ökologischen, technologischen, politischen, sozialen und rechtlichen Bedingungsfaktoren.
- Kenntnisse über das Recht in der Mediation - Rechtsanwendung, Rechtliche und berufsrechtliche Grundlagen und Grenzen der Mediation, Restorative

	<p>Justice - Vermittlung und Ausgleich in eskalierten Konflikten</p> <ul style="list-style-type: none">• Kenntnisse von Instrumenten zur Moderation, Strukturierung und Visualisierung.• Kenntnisse über Formen alternativer Konfliktbeilegung, wie beispielsweise Dispute Board, Externe Evaluation (Early Neutral Evaluation), Interne Evaluation (Mini Trial).• Kenntnisse über Neutralitätsprinzip, Autonomie, Freiwilligkeit, Haltung, Hybridverfahren.
--	--