

WirtschaftsMediation – professioneller Umgang mit Konflikten

Streiten kostet Zeit, Geld und Nerven

Unternehmerische soziale Verantwortung bedeutet, dass der wirtschaftliche Erfolg eines Unternehmens sichergestellt werden kann, wenn soziale Belange berücksichtigt werden. Menschen und Beziehungen spielen dabei eine wichtige Rolle. Konflikte und Konfliktbehandlung sind ein zentrales Thema menschlichen Zusammenlebens.

Streitigkeiten innerhalb und zwischen Betrieben/ Organisationen sind für alle Beteiligten belastend. Auseinandersetzungen gelangen allzu schnell auf die persönliche Ebene und entwickeln sich zu schwerwiegenden Konflikten. Konflikte, die unterschätzt werden und nicht konstruktiv behandelt werden, kosten den Unternehmen und Krankenkassen hohe Summen und den Mitarbeitern ihre seelische Gesundheit und Leistungskraft. Konflikte professionell zu begegnen sollte für jedes Unternehmen selbstverständlich sein. WirtschaftsMediation ist eine Methode der außergerichtlichen Klärung von sich abzeichnenden oder bereits bestehenden innerbetrieblichen bzw. zwischenbetrieblichen Konflikten im gesamtwirtschaftlichen Umfeld.

WirtschaftsMediatoren führen die Konfliktparteien mit dem Ziel, eine für alle Beteiligten tragfähige und konsensuale Lösung herbeizuführen, durch den Mediationsprozess. Sie sind allen Parteien gleichermaßen verpflichtet, interessenunabhängig und sorgen für einen fairen, transparenten und effizienten Ablauf des Verfahrens. Mediatoren fördern als neutrale Dritte die Lösungsfindung und vermitteln erfolgreich bei Differenzen innerhalb und zwischen Organisationen, wie z.B. bei Konflikten innerhalb von Teams oder Abteilungen, in Kunden-Lieferanten-Beziehungen, bei Umstrukturierungen, zwischen Unternehmensleitung und Belegschaft, bei Unternehmenssanierung, Betriebsübergabe, Unternehmensnachfolge und Fusion, bei Haftungsfragen und Reklamationen sowie das Arbeitsrecht betreffend u.v.m.

Geförderte WirtschaftsMediation

Auch der WKO ist eine gütliche Einigung ihrer Mitglieder ein Anliegen und so empfiehlt u.a. die WK Tirol die Mediation bei Betriebsübergaben und stellt eine Förderung für 12 Mediationsstunden zur Verfügung.

Lehrlingsmediation

Der Gesetzgeber ermöglicht eine außerordentliche Auflösung von Lehrverhältnissen zum Ende des ersten

und zweiten Lehrjahres. Davor muss ein Mediationsverfahren stattfinden. Zweck der Mediation ist es, die Situation für die Beteiligten nachvollziehbar darzustellen und zu erörtern, ob und unter welchen Voraussetzungen eine Fortsetzung des Lehrverhältnisses möglich ist. Durch Beiziehung der WirtschaftsMediatoren, die speziell für diese komplexe Materie ausgebildet sind, können Missverständnisse und Kommunikationsprobleme zwischen Lehrberechtigten und Lehrlingen ausgeräumt werden und dadurch entweder die erfolgreiche Fortführung der Ausbildung gewährleistet werden oder – bei Auflösung – wichtige Lernschritte in die neue Lehrsituation mitgenommen werden.

Vorteile

Die Vorteile der WirtschaftsMediation liegen auf der Hand: Dieses außergerichtliche Verfahren vermeidet hohe Prozesskosten und eine langwierige Verfahrensdauer und bietet einen vertraulichen Rahmen, der das Unternehmen auch vor Imageverlust schützt. Mediation fördert die Kooperation zur Fortführung der geschäftlichen bzw. persönlichen Beziehungen. Der Mediationsprozess verhilft zu wirtschaftlich sinnvollen und nachhaltigen Ergebnissen, die den Fortbestand oder eine geordnete Auflösung einer Geschäftsbeziehung bzw. eines Arbeitsverhältnisses ermöglichen.

Mediationsklausel

Eine Mediationsklausel in Verträge mit Gesellschaftern, Kunden, Mitarbeitern, Lieferanten, Anrainern, mit Partnern bei Projekten, mit Lizenznehmern oder Lizenzgebern oder für Servicevereinbarungen aufzunehmen, kann viel Ärger ersparen. Die WirtschaftsMediatoren empfehlen eine Mediationsklausel, die vorsieht, dass die Vertragsparteien im Fall von Streitigkeiten aus einem Vertrag und auch hinsichtlich dessen Wirksamkeit miteinander im Mediationswege verhandeln. Der Rechtsweg bleibt ihnen dennoch unbenommen. Die Mediationsklausel betont Freiwilligkeit und Autonomie bei Entscheidungen und spricht



für die Orientierung des Unternehmens am Interesse für Lösungen und am konstruktiven Umgang mit Geschäftspartnern.

Arbeitskreis „WirtschaftsMediation“

Der Arbeitskreis der WirtschaftsMediatoren ist ein Zusammenschluss von erfahrenen Unternehmensberatern, die eine qualifizierte Mediationsausbildung abgeschlossen haben, in die Mediatorenliste (www.mediatorenliste.gv.at) des Bundesministeriums für Justiz eingetragen sind und Konfliktmanagement als Schwerpunkt ihrer Tätigkeit vorweisen. Daher sind diese Experten die ersten Ansprechpartner für Unternehmen zur Vorbeugung und Regelung von Konflikten. Der Arbeitskreis „WirtschaftsMediation Tirol“ ist Teil der Fachgruppe Unternehmensberatung in Tirol und so auch in der Wirtschaftskammer Österreich verankert. Die Zugehörigkeit zur bundesweit organisierten Experts Group „WirtschaftsMediation“ drückt sich durch zahlreiche Initiativen und Projekte aus. Durch Kooperation und Vernetzung, beispielsweise durch die Tätigkeit in verschiedenen Arbeitskreisen, aber auch durch regelmäßige Weiterbildung und Erfahrungsaustausch ist sichergestellt, dass die Mitglieder einen hohen Qualitätsstandard halten.

Veranstaltungen

Die 18 Tiroler Experten für Konflikte im Wirtschaftsleben arbeiten aktuell an verschiedenen Projekten: Eine Projektgruppe ist auf der Fachtagung AUYA-Forum-Prävention, 7.-10. Mai 2012, Kongress Innsbruck mit einem Stand vertreten und lädt zum Workshop „Psychische Belastung – Prävention durch Mediation“ ein. Die Veranstaltung „WirtschaftsMediation schafft Klarheit“ findet im Frühjahr 2012 in Kitzbühel statt. Sie wurde bereits Ende 2010 in Innsbruck erfolgreich durchgeführt.

„WirtschaftsMediatoren sind wertvolle Begleiter, wenn sich Konflikte anbahnen oder bereits bestehen. Sie führen die Streitparteien von der Konfrontation zur Kooperation und schaffen unbürokratisch Klarheit! Wenn die belastende und blockierende Konfliktsituation gelöst ist und die Menschen ihre Energie voll und ganz ihrem eigentlichen Aufgabenbereich widmen können und wollen, ist der Nutzen für das Unternehmen enorm.“

fair! Kompetenzzentrum für Mediation, Innsbruck,
www.mediation-fair.at



Dr. Martina Foradori,
Landessprecherin
des Arbeitskreises
WirtschaftsMediatoren Tirol

„Gelebte Mediation ist für mich ein wichtiger Beitrag zu einer friedvolleren Welt.“

Christal Mediation, www.christal-mediation.at



Mag. Christine Radler

„Konflikte sind alltäglich, unvermeidbar und meist nützlich, vorausgesetzt, sie werden konstruktiv bearbeitet. WirtschaftsMediation steht für Professionalität in der Konfliktarbeit in Organisationen. Wir schaffen Klarheit und Lösungsorientierung in kritischen Situationen. Wir bieten Strukturen zur Analyse von Konfliktpotentialen, zur Messung von Konfliktkosten und vieles mehr. WirtschaftsMediation wirkt auch präventiv. Wir trainieren Führungskräfte in mediativer Haltung und Kompetenz, unterstützen die Einführung von Konfliktmanagementsystemen und entwickeln Maßnahmen zur Verbesserung des Arbeits- und Leistungsklimas.“

Training & Beratung – Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung, www.training-beratung.at/



Robert Schmidt, MAS

„Betreuung Jugendlicher in einem Lehrverhältnis – sei es durch Beratung, Coaching, Mentoring oder Mediation – bietet Möglichkeiten zur Förderung der Soft Skills, zum Nachholen von Basiskenntnissen und somit eine positive Veränderung des Verhaltens und der Einstellung von Lehrlingen. Denn unsere motivierten Lehrlinge werden erfolgreiche Facharbeiter, die wir in Zukunft dringend benötigen. Wir Unternehmer des Arbeitskreises verfügen über das nötige Wissens- und Case-Management.“

Lehrlingsmediation, www.lehrlingsmediation.info/



Dipl.-Päd.
Andrea Mader, M.A.

„Ich erlebe häufig, dass enttäuschte Erwartungen, nicht funktionierende Prozesse und reibungsintensive Kommunikation die Grundlage von Auseinandersetzungen sind. Als Mediatorin ist es immer wieder schön zu sehen, wie es durch Beharrlichkeit und empathische Begleitung zur Konfliktbereinigung und zur Wiederherstellung eines vertrauensvollen Arbeitsklimas kommt.“

fair! Kompetenzzentrum für Mediation, Innsbruck,
www.mediation-fair.at



Mag. Sabine Pogadl

„Als Unternehmensberaterin stoße ich in meiner täglichen Arbeit in den Betrieben immer wieder auf Konfliktsituationen, durch die sehr viele Defizite im Unternehmen entstehen können. Konflikte sind normal, entscheidend für den Erfolg ist jedoch, wie man mit ihnen umgeht und wie man sie löst – Mediation ist die geeignete Methode dazu!“

Wirtschaftsberatung – Mediation, bettina-huber@aon.at



Mag. Bettina Huber