

## **Wirtschaftsmediation**

### **Konflikte sind Chancen**

#### **Wirtschaftsmediation – ein Porträt**

Interessengegensätze und Auseinandersetzungen prägen den Alltag des Wirtschaftslebens. Und verursachen Kosten, deren Höhe Sie nur schätzen können. Sie als Führungspersönlichkeit sind den Umgang mit Konflikten gewohnt und kennen auch Wege, wie Sie diese anpacken: ob Sie sich für ein klärendes Gespräch mit den streitenden Mitarbeitenden, ob Sie sich für die Einschaltung der Personalabteilung, ob Sie sich für die Aufnahme von Verhandlungen mit Ihrem säumigen Lieferanten entscheiden oder ob Sie gar Ihre Anwältin einschalten, um rechtliche Schritte einzuleiten.

Ihr Entscheid. Nur: wenn Sie weiterhin mit den Mitarbeitenden zusammen arbeiten wollen und wenn der Lieferant Ihr Geschäftspartner bleiben soll, dann gibt es gute Gründe, eine Mediation durchzuführen. Konflikte beginnen harmlos und eskalieren bis zum Punkt, wo sie unlösbar scheinen. Die Wahl des Mittels, mit dem Sie diese angehen, hängt vom Grad der Eskalation ab und davon, ob Sie weiterhin mit dem Konfliktgegner arbeiten wollen.

Mediation wird vor allem zur Anwendung kommen, wenn die Auseinandersetzung bereits in eine "heissere" Phase getreten ist, eignet sich indes auch für Prävention und die Bearbeitung kalter Konflikte. In dem professionellen, klar strukturierten Verfahren sorgt die neutrale Drittperson für eine systematische Bearbeitung der Auseinandersetzung.

In einer Mediation werden Interessengegensätze aufgearbeitet und einvernehmliche, nachhaltig tragfähige Lösungen gesucht und gefunden. Mediation entspricht so den Anforderungen moderner Corporate Governance.

#### **Warum Wirtschaftsmediation?**

- weil Unstimmigkeiten in Ihrem Team Ressourcen binden;
- weil die neue Verkaufssoftware schon wieder zu spät eingeführt wird;
- weil Sie sich mit Ihrem Kunden nicht über die Interpretation des Liefervertrages einigen können;
- weil Sie auf Reklamationen fair und zukunftsgerichtet reagieren wollen;
- weil die ungelöste Nachfolgefrage Ihr Unternehmen in seiner Existenz gefährdet.

Für solche und andere Problemstellungen ist Mediation das Verfahren Ihrer Wahl:

- denn Mediation ist ein aussergerichtliches Konfliktlösungsverfahren;
- denn in einer Mediation unterstützt eine neutrale Drittperson ohne Entscheidungsbefugnis die Parteien;
- denn Mediation ermöglicht den Parteien, eigenverantwortlich verbindliche Lösungen zu finden.

## **Darum Wirtschaftsmediation!**

Manchmal lassen sich Konflikte aussitzen, manchmal lässt sich der Gegner besiegen, manchmal bleibt nur der Gang zum Richter. So werden Sie jedoch kaum die Chancen realisieren, die in Konflikten stecken, nämlich kreative, allseitig vorteilhafte, nachhaltige Lösungen zu finden. Solche können Sie von Mediation erwarten. Und das ist Ihr Nutzen:

- Mediation spart Kosten und Zeit;
- Mediation ist sofort und überall einsetzbar;
- Mediation bezieht wirtschaftliche, rechtliche und emotionale Aspekte mit ein;
- Mediation wirkt nachhaltig vertrauensbildend;
- Mediation fördert Ihr Image;
- Mediation ist fair;
- Mediation führt zu win-win-Resultaten;
- Mediation erhöht die soziale Kompetenz Ihrer Mitarbeitenden.

## **Mediation und Kosten**

Kaum ein Unternehmen kennt und erfasst seine Konfliktkosten. Die Kosten verschiedener Verfahren der Konfliktlösung lassen sich jedoch vergleichen. Und da schneidet Mediation gegenüber Gerichtsverfahren um ein Mehrfaches günstiger ab. Dies beweisen Studien aus der Schweiz und aus Deutschland. Bei einem Streitwert von CHF 50'000 können Sie schon mal mit einer Einsparung von gut CHF 9'000 rechnen. Notabene für jede Partei. Das Mediationsforum Schweiz bietet dazu ein Interaktives Kostenvergleichsmodell an: [www.mediationsforum.ch](http://www.mediationsforum.ch).

## **Mediation als Management**

Wirtschaftsmediation erhält als Führungsinstrument die Leistungsfähigkeit Ihres Teams und erweitert Ihren Führungsstil – durch nachhaltige Konfliktlösungen und Prävention. Unternehmen, die Mediation in ihre Leitbilder einbauen, verschaffen sich einen Wettbewerbsvorteil, indem sie erklären, dass sie Konflikte als Chancen begreifen und sich untereinander und gegenüber Kunden, Lieferanten, Behörden usw. fair und lösungsorientiert verhalten. Mediation heisst Fokus auf Lösungen.

So werden Sie vielleicht Ihr Leitbild ergänzen:

## **Mediation im Leitbild**

Konflikte, die unser Unternehmen oder Mitarbeitende betreffen, werden offen angesprochen und möglichst einvernehmlich im Dialog gelöst, wenn nötig unter Beizug einer professionellen Mediationsperson. Treten in der Zusammenarbeit mit anderen Personen (Lieferanten, Kunden, Aktionären, Behörden, Anwohner) Konflikte auf, sollen diese einvernehmlich gelöst werden. Vor der Anhebung gerichtlicher Schritte ist eine Mediation durchzuführen.

## **Mediation im Führungsprozess**

Grössten Nutzen aus der Anwendung von Mediation gewinnen Sie, wenn diese als selbstverständliches Element des Führungsprozesses Ihrer Organisation verstanden und in deren Konfliktlösungssystem eingebaut wird. Sie fördern und verbessern dadurch auf jeder Stufe Ihres Unternehmens die Kompetenz im Umgang mit Konflikten. Ihre Konfliktkosten sinken – die Produktivität steigt.

## **Mediationsklausel**

Verträge begründen eine Partnerschaft. Mit der Vereinbarung einer Mediationsklausel demonstrieren Sie Ihren Willen, allfällige Streitigkeiten aus dem Vertrag gemeinschaftlich und lösungsorientiert beizulegen. So könnte Ihre Mediationsklausel lauten: Die Parteien verpflichten sich, vor Anhebung rechtlicher Schritte an einer ersten Mediationssitzung mit einer gemeinsam bestimmten qualifizierten Mediationsperson teilzunehmen.

## **Mediation: Die 5 Schritte zum Neuanfang**

Das Verfahren ist systematisch und gliedert sich in fünf Phasen:

1. Die Mediationsperson erläutert die Arbeitsweise und das Vorgehen.
2. Die Parteien leuchten die Ursachen des Konflikts aus und vermitteln ihre Positionen.
3. Die Parteien versuchen, ihre wirklichen Interessen herauszuschälen und Verständnis für diejenigen der Gegenseite aufzubringen.
4. Die Parteien erarbeiten nun Lösungsoptionen, beigezogene Fachleute beantworten offene Sachfragen, Vor- und Nachteile einzelner Varianten werden gegeneinander abgewogen und die Konsequenzen werden analysiert.
5. Die Parteien einigen sich zum Schluss gemeinsam und halten dies in einer Vereinbarung fest.

## **Kontakte zu qualifizierten Mediationspersonen**

Im Mediationsforum Schweiz haben sich professionelle Mediationspersonen mit qualifizierter Ausbildung zusammengeschlossen. Das Forum führt auf [www.mediationsforum.ch](http://www.mediationsforum.ch) eine aktuelle Liste von Mediationspersonen, die über Kompetenz und Erfahrung in der Wirtschaftsmediation verfügen. Und die Sie mit der Durchführung von Wirtschaftsmediationen betrauen können.

## **Ihr Kontakt:**

Mediationsforum Schweiz FH  
Fachgruppe Wirtschaftsmediation

Mediationsforum Schweiz FH Sekretariat  
c/o Markus Hünig, Mediator FHA/ Rechtsanwalt  
Froschaugasse 10 Postfach 2422 8022 Zürich  
Telefon 043 243 90 00 Fax 043 243 79 90  
E-mail [mh@huenig.ch](mailto:mh@huenig.ch).

## Testimonials

„Hätte ich doch auf die Einschaltung einer Anwältin verzichtet und mich mit der Bauherrin auf eine Mediation geeinigt, ich hätte sicher weniger Kosten gehabt, weniger Ärger und die Erfahrung vor Gericht wäre mir erspart geblieben; und vielleicht wäre mir noch ein Teil meiner Rechnung bezahlt worden. Aufträge erhalte ich von dieser Bauherrin gewiss keine mehr.“

S. Z. (Bauunternehmer)

„Dank des Mediationsprozesses habe ich viel über mich und mein Team gelernt. Unsere Konfliktpunkte konnten offen besprochen und konkrete Lösungen vereinbart werden; alle Parteien konnten ihr Gesicht wahren, eine Grundvoraussetzung für unsere weitere Zusammenarbeit. Ich bin überzeugt, in Zukunft heikle Situationen frühzeitig zu erkennen und mit dem gesamten Team konstruktiv angehen zu können. Die Mediation hat über die Konfliktbereinigung hinaus positive Inputs für unsere künftige Zusammenarbeit geliefert.“

D. F. (Teamleiter)

„Den Rechtsweg über Betreibungsamt – Friedensrichter – Bezirksgericht hätten wir uns sparen können, wenn wir früher vom Mediationsverfahren gewusst hätten.“

B.L. (Inhaber Spenglerei) und W. H. (Inhaber Schreinerei)

„Lohnforderungsklagen einer entlassenen Mitarbeiterin müssen wir in Zukunft innerbetrieblich lösen. Dazu ist das Mediationsverfahren in unser Konfliktlösungssystem einzubauen.“

W. L. (Personalchef)

„Unsere Mediationskultur ist ein Differenzierungsmerkmal, das wir ganz bewusst bei unseren Kunden erwähnen.“

P.R. (Verkaufs- und Serviceleiter)