



Consulting
Die Unternehmensberater



MEDIATION

- KONFLIKTLÖSUNG DURCH
AUFMERKSAME KOMMUNIKATION -

1. Einführung
2. Entstehung und Entwicklung
3. Anwendungen
 - a. Die klassische Mediation
 - b. Verbesserung der betriebsinternen Kommunikation
 - c. Vorbeugende konfliktvermeidende Mediation
4. Praxisbeispiel für Mediation im Unternehmen
5. Fazit

1. Einführung

Auseinandersetzungen zwischen unterschiedlichen Parteien sind allgegenwärtig. Konflikte begleiten uns in allen Lebenssituationen, bei der Arbeit, im Freundeskreis und in der Familie.

Ein Lösungsweg mit stetig wachsender Bedeutung bietet die Mediation (lateinisch Vermittlung). Die konstruktive Beilegung eines Konfliktes mit Hilfe von Mediation, setzt ein strukturiertes und freiwilliges Verfahren voraus. Die Konfliktparteien (Medianden) wollen unter Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse und Interessen, durch Unterstützung eines Mediators (allparteilich), eine gemeinsame Lösung erzielen. Der Mediator trifft keine eigenen Entscheidungen, sondern begleitet durch das Verfahren. Ziel ist, unter Berücksichtigung der Interessen aller beteiligten Konfliktparteien eine Win-Win-Lösung zu erarbeiten.

2. Entstehung und Entwicklung

Mediation fand ihren ursprünglichen Einsatz, um Blutrache zwischen Clans abzuwenden.

In den 60er Jahren wurde das Verfahren neu entdeckt und gewinnt seitdem weltweit an Bedeutung.

Konfliktlösung durch Unterstützung von Mediation hat einen sehr hohen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Nutzen, da Mediation praktische und sofort umsetzbare Lösungen schafft.

Aufgrund einer Richtlinie des europäischen Parlaments und Rates, wurde am 26.07.2012 das Mediationsgesetz (MediationsG) in Deutschland verabschiedet. Dort sind neben der Begriffserklärung auch die Verfahrensweise sowie die Aufgaben und Pflichten des Mediators festgelegt.

3. Anwendungen

a. Die klassische Mediation

Anwendungsgebiete sind Streitigkeiten zwischen zwei oder mehreren Parteien. Mediation ist eine Chance, den Konflikt selbständig zu lösen, ohne dass der Fall vor Gericht kommt und vom Richter entschieden wird.

Der allparteiliche Mediator vermittelt zwischen den uneinigen Fraktionen mit einer strukturierten und lösungsorientierten Vorgehensweise. Er selbst trifft keinerlei Entscheidungen, diese werden von den Teilnehmern gemeinsam und eigenverantwortlich erarbeitet. Das Verfahren ist erfolgreich, wenn eine interessensgerechte umsetzbare und zukunftsorientierte Lösung (Win-Win) erarbeitet ist, mit der alle zufrieden sind.

b. Verbesserung der internen Kommunikation

Mediation ist äußerst hilfreich dabei, die Kommunikation in einem Unternehmen zu verbessern. Hierbei wird die Kommunikation unter den Mitarbeitern sowie auch zwischen den Mitarbeitern und den Führungskräften betrachtet.

Dadurch können Unklarheiten und Missverständnisse aus dem Weg geräumt und Informationen weitergeleitet werden. Dies fördert die Produktivität und Effizienz der Mitarbeiter, was sich wiederum positiv auf die Abläufe des Unternehmens, den Umsatz sowie das Image auswirkt. Alle Mitarbeiter, egal in welcher Funktion, werden sensibilisiert auf eine für alle verständliche Kommunikation (Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg), um Missverständnisse im Keim zu ersticken. Das Engagement der Mitarbeiter wird sich wirtschaftlich messbar verbessern.

c. Vorbeugende konfliktvermeidende Mediation

Nicht nur bei Problemlösungen, sondern auch zur Problemvorbeugung ist die Methodik der Mediation anwendbar. Gerade das Thema Stress am Arbeitsplatz und dessen Folgen sind momentan deutschlandweit aktuell.

Durch verbesserte Kommunikation und gegenseitiges Verständnis in einem Betrieb, können krankheitsbedingte Ausfälle wie bspw. das Burn-Out-Syndrom und hoher Personalwechsel beseitigt werden.

Mediation vorbeugend und richtig genutzt, kann die Produktivität des Unternehmens und die Motivation der Mitarbeiter enorm steigern. Das bedeutet, somit die häufigsten Störfaktoren am Arbeitsplatz, wie Frustration und Missverständnisse, zu minimieren.

Zur Mediationstechnik gehört es, Themen wie diese zu analysieren, um Ursachen dafür frühzeitig zu erkennen. So können Störungen und falsche bzw. unterschiedliche Auffassungen klargestellt, neu definiert und das gegenseitige Verständnis gefördert werden, bevor es zu einem tiefgreifenden Problem mit Ausfällen kommt.

4. Praxisbeispiel für Mediation im Unternehmen

a. Kapitalgesellschaft mit zwei geschäftsführenden Gesellschaftern

Die Situation zwischen beiden Geschäftsführern hat sich soweit zuge-
spitzt, dass die Kommunikation zwischen beiden auf dem Nullpunkt
angelangt ist. Zusätzliche Problematik, die wirtschaftliche Situation des
Unternehmens benötigt dringende zielgerichtete und zukunftsweisende
Entscheidungen. Mit Hilfe der Mediation wurde eine einvernehmliche
Lösung erarbeitet und somit das Unternehmen gerettet und die Unter-
nehmer vor einem größeren Schaden bewahrt.

b. Regelung der Unternehmensnachfolge

Die Übergabe eines Familienbetriebes in die nächste Generation endet
häufig in Frustration, Enttäuschung oder sogar in Existenzangst. Der
Grund liegt in den unterschiedlichen Wertvorstellungen von Übergeber,
Übernehmer und Dritten (z.B. Eltern, Kind und Geschwister).

Mit der Unterstützung des Mediators wurde auf die Bedürfnisse der
Medianden eingegangen und gemeinsam die Lösung erstellt.

c. Überlastung, Stress, fehlende Motivation

Die Effizienz der Kommunikation sinkt mit zunehmender Arbeitsüber-
lastung. So zum Beispiel zwischen Vertriebsleitung und Auftragsach-
bearbeitung. Die Auftragsachbearbeitung war aufgrund des Tagesge-
schäfts, der Stammkundenpflege und der Erstellung von Statistiken
(über Jahre) überlastet. Kurz bevor der Mitarbeiter kündigen wollte,
stellte sich nach wenigen Gesprächen in der Mediation heraus, dass
keiner die über Jahre erstellten Statistiken jemals benötigte, noch ir-
gendetwas damit gearbeitet hatte.

5. Fazit

Mediation führt dazu, dass

- Parteien sich freiwillig und eigenverantwortlich mit einem Problem zielorientiert auseinandersetzen.
- Entscheidungen selbstständig getroffen werden.
- praktisch umsetzbare Lösungen erarbeitet werden.
- Konflikte außergerichtlich geregelt werden.
- die Zusammenarbeit gefördert wird.
- Interessen und Ziele zukunftsorientiert sowie nachvollziehbar definiert werden.
- Beziehungen untereinander geklärt werden.
- Missverständnisse ausgeräumt werden.
- die Motivation der Mitarbeiter gesteigert wird.
- Problemen vorgebeugt wird.

Undurchsichtige Abläufe, ausweglos erscheinende Probleme, Zukunftsängste und vieles mehr, können durch Mediation behoben werden, ganz nach dem Motto:

Die verständnisvolle Kommunikation ist die Antwort auf Komplexität.

Über ATB Consulting:

ATB Consulting, Florian Büttner, ist eine Unternehmensberatung, die seit 1994 kleine und mittlere Unternehmen in allen Fragen der Betriebswirtschaft unterstützt. Ob Handel, Handwerk, Produktion oder Dienstleistung, wir haben uns in vielen Jahren das Wissen erarbeitet, um die Unternehmen mit dem Notwendigen zu unterstützen. Unsere Schwerpunkte sind Sanierung und Restrukturierung.

ATB Consulting ist seit 1999 Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater e.V. (BDU), Herr Büttner ist seit 1999 als CMC unter der Nr. 54968-1 zertifiziert. Wir arbeiten ausschließlich auf der Basis der „Qualitätssicherung in der Unternehmensberatung“ und der „Grundsätze ordnungsgemäßer Planung“ des BDU.

Herr Leber ist seit 2006 bei der ATB Consulting tätig und hat seit September 2012 den Mediator.

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.atb-die-unternehmensberater.de.

Haftungsausschluss/Disclaimer:

Alle Angaben sind sorgfältig geprüft. Im Zeitablauf oder durch Gesetzesänderungen können sich aber Änderungen ergeben. Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass wir für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit des Inhalts keine Haftung übernehmen.

ATB Consulting, Dipl.-Kfm. Florian Büttner, Brückleweg 5, 79426 Buggingen, Tel.-Nr. 07631-7482960

