

Mediation – eine zukunftsweisende Konfliktlösungsmethode – auch für das Handwerk

(Jakob Harich)

Qualität, Flexibilität, Kundenorientierung, Selbstbestimmung und Tradition sind die täglichen Herausforderungen für Handwerksbetriebe. In Spannungsfeldern zwischen Hightech und Handarbeit, zwischen persönlichem Einsatz und abstrakter Organisationsstruktur, zwischen persönlichen und familiären Beziehungen sowie professionellen Geschäftskontakten findet der Alltag der Unternehmer im mittelständischen Betrieb statt. Im Rollenwechsel vom Familienvater/mutter zum Personalchef, vom Ehemann/frau zum Einkäufer über den Akquisiteur zum Eigentümer und vom Konstrukteur zum Ausbilder und Firmenchef sind für den mittelständischen Unternehmer täglich eine Vielzahl von Rollen wahrzunehmen, von denen hier nur einige beispielhaft aufgezählt sind. Dabei entstehen oft Situationen, die neben den täglichen Herausforderungen zusätzliche Belastungen hervorrufen und den Unternehmer an die Grenzen seiner Belastbarkeit führen.

„Meister wissen wie´s geht“ – und erkennen auch, wenn es erforderlich ist, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen. Neue Wege im Umgang mit internen und externen Konflikten zeigt die zukunftsweisende Konfliktlösungstechnik der Mediation auf. Weshalb diese für Sie persönlich von besonderem Nutzen ist, soll hier kurz und prägnant aufgezeigt werden.

Was ist Mediation? Was soll ein Handwerksbetrieb mit Wirtschaftsmediation anfangen können und was ist der konkrete Nutzen ihres Einsatzes im Unternehmen?

Mediation ist eine moderne und zukunftsorientierte Technik zur Lösung von Konflikten. Sie ist ein außergerichtliches Verfahren, das auf der Freiwilligkeit der Beteiligten beruht. Die Methode basiert auf bekannten und erprobten Elementen der Kommunikationstechnik und der Psychologie. Diese werden in einem klar gegliederten und strukturierten Prozess zum Einsatz gebracht. Durch die Hilfestellung zur Kommunikation gelingt es dem speziell ausgebildeten und neutralen Vermittler (Mediator), bei den Beteiligten eine Änderung des Blickwinkels zu ihrem Konflikt herbeizuführen. Dieser Perspektivenwechsel ermöglicht es, von den verhärteten Positionen der Parteien über deren Interessen und Bedürfnisse zu zukunftsorientierten Lösungen zu gelangen.

Sechs Schritte zur Konfliktlösung

0. Prüfung des konkreten Vorgangs auf Mediationseignung; Erläutern des Verfahrens und Vorstellen der Methode
1. Eröffnung und Vereinbarung der Gesprächsregeln
2. Sammlung der Konfliktfelder; Festlegung der Themenreihenfolge
3. Bearbeitung der Konfliktfelder; Klärung der Interessen
4. Lösungsoptionen erarbeiten
5. Gemeinsame Lösung festhalten und vereinbaren

Der Mediator als neutraler Dritter verfügt über spezielle Kenntnisse im Umgang mit Konflikten und begleitet die Beteiligten bei ihrer Lösungsfindung. Er hat aber selbst keine eigene Entscheidungskompetenz, sondern ist vielmehr Prozessbegleiter. Durch diese Ergebnisoffenheit wird eine nachhaltige Akzeptanz zu der von den Parteien selbst erarbeiteten Lösung geschaffen. Es entsteht eine Lösung bei der alle Beteiligten gewinnen. Das Ergebnis wird in einer schriftlichen Vereinbarung festgehalten.

Wirtschaftsmediation ist ein besonderes Anwendungsfeld der Mediation, das sich dadurch auszeichnet, dass Problemstellungen mit wirtschaftlichem Hintergrund bzw. aus dem Bereich von Unternehmern und Unternehmen bearbeitet werden. Diese Methode schont Ressourcen wie Zeit, Geld und Lebensenergie.

Wo wird Mediation in der Wirtschaft eingesetzt?

- Konflikte in Gesellschafterbeziehungen
- Konflikte in Familienunternehmen
- Fragen der Unternehmensnachfolge
- Konflikte zwischen Unternehmen und Öffentlichkeit (Umweltkonflikte, Bauvorhaben)
- Konflikte zwischen einzelnen Mitarbeitern, zwischen Teams und Abteilungen
- Tarifkonflikte und Betriebsvereinbarungen sowie Arbeitsverhältnisse
- Konflikte mit Kunden und Lieferanten
- Unstimmigkeiten innerhalb von Arbeitsgemeinschaften
- Fragen der Haftung und Gewährleistung (z.B. Baumängel, Herstellerhaftung)
- Auseinandersetzungen über Urheberrechte und Patente
- Konflikte bei Betriebsübernahmen / -übergaben und den damit verbundenen Veränderungsprozessen

Auch mittelständische Handwerksbetriebe können in vielen Fällen direkt und indirekt vom gezielten Einsatz der Wirtschaftsmediation profitieren. Verbesserte Kundenbindung, Klärung von Unstimmigkeiten mit Auftraggebern und rasche Situationsklärung sind zentrale Motive, die für den Einsatz der Wirtschaftsmediation im Handwerksbereich sprechen. In Zeiten starker Konkurrenz ein klarer Wettbewerbsvorteil.

Wirtschaftsmediation - Nutzen für den Betrieb

- Finden tragfähiger und diskreter Problemlösungen
- Mediation ist sofort einsetzbar, schnell und effizient, diskret und wirtschaftlich
- Reduzierung von zeitraubenden Auseinandersetzungen, die Ihr unternehmerisches Potential absorbieren und Lebensenergie kosten
- Situationsklärung bei Auseinandersetzungen mit Auftraggebern und Lieferanten
- Verstärkung der Kundenbindung
- Weiterentwicklung der Unternehmenskultur und Konfliktkultur bei innerbetrieblichem Einsatz

„Meister wissen wie´s geht“ nicht nur in Deutschlands Meisterbetrieben! Sollten Sie Fragen zu diesem Artikel haben, wenden Sie sich bitte an Frau Leichsenring leichsenring@gewerbeakademie-rt.de oder den Autor dieses Artikels.

Bei Interesse ist eine Informationsveranstaltung geplant, bei der diese zukunftsorientierte Methode für Konfliktlösungen vorgestellt wird.

Zum Autor:

Jakob Harich ist Betriebswirt des Handwerks. Als selbständiger Rechtsanwalt und Mediator liegt sein Tätigkeitsschwerpunkt auf dem Thema Wirtschaftsmediation. Er ist zertifizierter Wirtschaftsmediator DGMW und eingetragener Mediator in Österreich.

E-Mail: jakob.harich@t-online.de;
homepage: www.dasmediationsbuero.de