

CORONAVIRUS

INFO-SERVICE FÜR BETRIEBE



Unternehmensberatung, Buchhaltung und Informationstechnologie - Niederösterreich

Nachlese zum Zankapfel2016

Feier zum 11-jährigen Jubiläum der Experts Group Wirtschaftsmediation

AUSEINANDER SETZEN – ZUSAMMEN FÜHREN

ERFOLGSGEHEIMNIS MEDIATION IM WIRTSCHAFTSWANDEL

Unter diesem Titel verbrachten am 27.4.2016 Experts, Interessierte und von Mediation Begeisterte einen inhaltsreichen Nachmittag im Julius-Raab-Saal der WKÖ.

„Hausherr“ KommR Mag. Alfred Harl empfiehlt in seinem Eröffnungsstatement, (Wirtschafts-) Mediation bereits als Schulfach breit im Bewusstsein zu verankern und berichtet von immer wieder eingesetzten mediativen Methoden in der täglichen Arbeit in und für die Wirtschaftskammer.

ExpertsGroup Bundessprecher Michael Hamberger warf den Blick zurück auf die Entwicklung der WirtschaftsMediation in den letzten Jahren, das mittlerweile erfolgreich etablierte Berufsbild von Mediatoren und die hunderten mediativ gelösten Fälle, die Wirtschaftstreibenden Geld, Zeit und Ärger ersparen. Die ExpertsGroup des FV UBIT arbeitet seit Beginn ihres Bestehens mit anderen Interessensverbänden zur Mediation, insbesondere im Wirtschaftsbereich zusammen und sieht ihren Aufgabenbereich generell im Fördern des Einsatzes mediativer Methoden im wirtschaftlichen Umfeld.

Dem Wirtschaftswandel konkret begegnen

Wandel und Veränderung bewegen uns aktuell so schnell wie nie zuvor. Petra Gregorits, Vorsitzende von „Frau in der Wirtschaft“ und Mitglied des Präsidiums des SK Rapid, sieht auch in der Unternehmensführung einen Trend weg von Tools hin zur Konzentration auf Soft Skills. Nicht nur der erfreulich zunehmende Anteil von Frauen in Führungspositionen führt zu einer erweiterten Sichtweise, anderer Herangehensweise an die Herausforderungen unserer Zeit. Es findet auch die Verdrängung der „old economy“ durch neue Technologien und Ansätze statt. Allerdings beobachtet Fr. Gregorits parallele Transformationen: einerseits verändern sich die „alten“ Branchen, parallel dazu bewegen sich StartUps und neue Technologien auf oft völlig unterschiedlichen Wegen.

Die Frage ist nicht, ob diese Trends aufzuhalten sind, sondern „Ist alles, was machbar ist, auch das, was wir wirklich wollen?“ Denn: „wo bleibt die Rolle der Menschen (und Berater!) in diesen Prozessen?“

Als Empfehlung für die aktuell wirtschaftende Generation werden wir aufgefordert, „vermittelnd zwischen dem alten System und den neuen Entwicklungen tätig zu sein, aber dabei die menschlichen Faktoren nicht zu vergessen!“

Mediation im Freihausviertel – ein politisches Novum

Ein besonderes Beispiel eines gelungenen Mediationsverfahrens konnte Bezirksvorsteher Leopold Plasch vorstellen. Jahrelange Konflikte zwischen Anrainern und Gastronomiebetrieben führten zu einer aufgeheizten Stimmung, Interessensgruppierungen und „politische Farbenspiele“ machten die Situation nicht einfacher.

Das in Wien erstmalig in einem derartigen Fall durchgeführte Mediationsverfahren führte zu einer unterschriebenen Vereinbarung, die jetzt, ca. 4 Jahre nach Abschluss, hält und erneute schwierige Situationen durch Gespräche entschärfen hilft. Bezirksvorsteher Plasch: „Zwar haben viele Bürger es von mir verlangt, aber Probleme löst man nicht, in dem man auf den Tisch haut. Jetzt reden die Leut' miteinander und Dinge eskalieren nicht mehr.“

Meet the Experts

Experts, die sich in Arbeitsgruppen zu verschiedenen Themenbereichen zusammengefunden haben und damit Erfahrungen austauschen, Methoden weiterentwickeln und die Qualität der Mediation sichern, haben ihre Schwerpunkte präsentiert.

Arbeitsgruppe Mediative Führung

Führungskompetenzen – situativ und mediativ

Um als Unternehmer oder Führungskraft die kreativen Potenziale schwieriger Situationen aufgreifen und aus ihnen schöpfen zu können, lohnt es sich nach Möglichkeiten dafür zu suchen. Am besten gelingt dies jenseits der Erwartung, als Führungskraft ein „Kompetenzmensch“ sein zu müssen, was eine balancierte Entwicklung ermöglicht.

Konfliktgeladene Situationen in Konsens zu transformieren setzt gewaltige kreative Potentiale frei. Es kommt darauf an, die Psychologie der Konfliktenstehung und -lösung zu verstehen und deeskalierend im eigenen Umfeld zu wirken. Der Nutzen besteht vor allem darin, der am Anfang genannten integralen Führung deutlich näher zu kommen, die innere Haltung zu entwickeln, die eigenen Werte und jene der MitarbeiterInnen zielorientiert aneinander auszurichten. Das Ergebnis sind kooperative win-win Lösungen, welche die Energien aller Beteiligten vereint auf die Ziele richten statt sie in einem „Gegeneinander“ aufzureiben.

Arbeitsgruppe Bank & Finance

Konflikte im Finanzbereich können die Existenz von Unternehmen und UnternehmerInnen gefährden und weite Kreise darüber hinaus ziehen.

Unreflektiertes Betrachten des eigenen Standpunkts und dessen Bekräftigung durch eigene BeraterInnen erhärtet die Fronten. Die tatsächlichen Kosten des Konflikts werden vervielfacht durch Kosten für Beratung und Zeit sowie durch entgangenen Gewinn, weil das eigentliche Geschäft zu kurz kommt - das muss nicht so sein!

Mediation im Bereich Finanzen hilft!

- Durch einvernehmliche Lösungen wird wieder Planbarkeit hergestellt
- Ein aus dem Lot gekommenes Vertrauensverhältnis kann gefestigt werden
- Die erlangte Zufriedenheit schafft Tatkraft und ermöglicht Gewinne
- Ein finanzieller Gewinn durch Zeit- und Kostenersparnis wird lukriert

Arbeitsgruppe Health & Betriebliches Gesundheitsmanagement

Sie beobachten sozialen Rückzug der früheren Ideenbringer, Streitgespräche statt effizienter Entscheidungsfindung, stundenlanges Im-Kreis-Drehen, schlaflose Nächte, fehlende Konzentration und höhere Fehlerquoten, Gerichtsprozesse mit Kunden, Auftraggebern, Geldgebern statt konstruktiver Lösungsfindung – der Stress wird immer mehr - Sie können nicht mehr „abschalten“!?

Mediation hilft!

- Mediation hilft, die Themen sachlich zu sortieren
- Hilfreiche Lösungen sorgen für Kostenreduktion
- Die Gesprächsbasis verbessert sich
- Der Kopf ist wieder frei für Ihr Kerngeschäft
- Mediation stärkt individuelle sowie organisationale Resilien

Mediation stimuliert organisationale Fitness!

Arbeitsgruppe Organisationsentwicklung

Konflikte infolge fehlender Organisationsentwicklung, aus Missverständnissen oder durch unreflektiertes Vertreten des eigenen Standpunktes beeinträchtigen eine gute Zusammenarbeit.

Unnötige Kosten entstehen durch Prozesse, die nicht rund laufen: MitarbeiterInnen, die innerlich oder tatsächlich kündigen, verlorene Zeit, verlorene Kunden. Damit entgeht der Gewinn - das muss nicht so sein!

Mediation in der Organisationsentwicklung hilft!

- Durch gemeinsame Vereinbarungen entsteht Verlässlichkeit und Vertrauen
- Durch sichtbare und abgestimmte Strukturen entsteht Klarheit
- Die Möglichkeit, sich dauerhaft und sinnvoll einzubringen, schafft Zufriedenheit

All das bildet eine gemeinsame Basis für tragfähige Arbeitsbeziehungen und nachhaltige Gewinne.

Arbeitsgruppe Unternehmensnachfolge & Mediation

Bei der Übergabe bzw. Übernahme von Unternehmen gilt es eine Balance herzustellen zwischen den Dualitäten:

Erreichtes verlieren – Werte erhalten

Bestand festhalten – Entwicklung zulassen

Abgrenzen – Kooperieren

Sackgasse – Neuorientierung

Kontrahenten – Partner

Experts helfen den Weg durch den Begriffswald „Sicherheit“, „Risiko“, „Klarheit“, „Loslassen“, „Verantwortung“, „Engagement“, etc. so zu gehen, dass sowohl für die Übergebenden wie auch die Übernehmenden eine gute tragfähige Lösung erreicht wird.

So kann das Wertvolle bestmöglich gesichert und gleichzeitig neues Entwicklungspotenzial gesichert werden.

Arbeitsgruppe Bau und Immobilien

Planungsprozesse im Baubereich sind grundsätzlich komplex und beinhalten einander entgegengesetzte Interessen. Durch extremen Zeitdruck ist das Konfliktaufkommen im Planungs- und Baubereich sehr hoch. Ein konstruktiver Umgang mit Konflikten ist hier besonders wichtig, da Verzögerungen etwa durch einen Baustopp über die Existenz der beteiligten Firmen wie die Rentabilität der entstehenden Immobilie entscheiden kann.

Mediation hilft hier die Voraussetzungen für eine bessere Kooperation zu schaffen:

- Mediationsklauseln bereits bei der Vertragsgestaltung
- Aufsetzen eines projektbezogenen Konfliktmanagement-Systems
- projektbegleitende Konfliktlösung

Arbeitsgruppe Projekte & Mediation

Wenn sich im Projekt Schlagworte wie: Ärger, Zeitdruck, Gesichtsverlust, Kostenexplosion, Sündenbock, langwierige Verhandlungen, Konflikte, Stillstand, Abbruch, ... häufen, ist es an der Zeit Experts für Wirtschaftsmediation zu fragen!

- Durch das Know-How externer ExpertInnen werden Ihre eigenen Kräfte wieder für die Projektabwicklung frei
- Durch allparteiliche und weisungsfreie Mediation wird Ihr Team bei der Konfliktbearbeitung unterstützt
- Mediative Begleitung schafft wertvolle Kapazitäten und beschleunigt den Projektfortschritt
- Mediative Moderation hält Ihnen auch kurzfristig den Rücken frei und verringert Stress

Arbeitsgruppe Online-Kommunikation

Kommunikation mit Kunden, Lieferanten, Partnern und Mitarbeitern erfolgt heute mit Medien wie e-Mail, Foren, VideoConferencing, Collaborationsplattformen etc. Damit werden Zeit- und Kostenvorteile lukriert und Wettbewerbsfähigkeit erreicht.

Es gibt jedoch Situationen, wo durch diese schnelle Kommunikation Wichtiges verloren geht, Missverständnisse und Konflikte entstehen, Termine versäumt und Leistungen nicht wie erwartet erbracht werden.

Hilfe bringt dabei:

- Mediation online, vor Ort oder kombiniert
- Moderation von Online-Meetings
- Coaching/Training/Teambuilding für online-Teams und -Führung
- Monitoring von kritischer Projektkommunikation
- Implementation einer Onlinekommunikations-Richtlinie

- Kuratieren von Internet-Foren

Ein Online-Readiness-Check, welcher auf die konkrete Situation des Unternehmens und der Branche eingeht zeigt auf, wo Verbesserungspotenziale liegen, um an die besten Ihrer Branche anzuschließen.

Und sie bewegt sich doch! – Wirtschaftsmediation in Österreich

Den rechtlichen Rahmen und internationalen Vergleich zur Wirtschaftsmediation in Österreich beleuchteten Prof. Ulrike Frauenberger-Pfeiler und Rechtsanwältin Anne-Karin Grill.

Anhand 6 historischer Prognosen zur Wirtschaftsmediation konnte eine langsame, aber positive Entwicklung festgestellt werden. Die Hypothesen waren:

1. Die Nachfrage nach ADR wird sich konsequent entwickeln
2. Wirtschaftsmediation wird sich auch in „exotischen“ Bereichen etablieren
3. Mediation wird in Verträgen verankert und „einzementiert“
4. Es benötigt mehr Marketing von Positivbeispielen
5. Fälle, die bei Internat. Handelskammern und Gerichten anhängig sind, sind für Wirtschaftsmediatoren nicht greifbar
6. Rechtsanwälte stehen Mediation sehr zurückhaltend gegenüber und sehen deren Wert nicht

In Österreich besteht im europäischen und internationalen Vergleich Aufholbedarf, sowohl was die rechtlichen Rahmenbedingungen als auch die Bewerbung und den Stellenwert von Mediation im Wirtschaftsbereich betrifft.

Dabei gehe es nicht nur um den transformativen Ansatz aus dem Bereich des ZivMediatG sondern um alle Facetten und Möglichkeiten der alternativen Streitbeilegungsverfahren, beispielsweise etabliert sich gerade im Wirtschaftsbereich eine Methode mit Beratungs- und Lösungsfokus. Schwierigkeiten ergeben sich auch durch die verschiedenen rechtlichen Rahmenbedingungen für MediatorInnen aus unterschiedlichen Berufsgruppen.

Zusammenfassend kann aber von einem sichtbar gesteigerten Bewusstsein für alternative Streitbeilegungsverfahren im Unternehmensbereich berichtet werden – die Kosten- und Zeitersparnis wird vor allem auf internationaler Ebene sehr geschätzt.

Launch des Handbuchs zur Wiener Mediationsordnung

Als weiterer Partner der ExpertsGroup stellte sich das Vienna International Arbitral Centre (VIAC) vor. Dieses verfügt über jahrzehntelange Erfahrung im Bereich der Schiedsgerichtsbarkeit und bietet seit 1. Jänner 2016 auch die Administration einer Palette moderner ADR-Verfahren, ua. auch von Mediationen an. Gestattete dessen Schiedsordnung in der Vergangenheit nur die Durchführung von Schlichtungsverfahren, gelang es einer Gruppe von nationalen und internationalen Mediationsexperten und Universitätsprofessoren, ein neues zeitgemäßes Regelwerk zu entwickeln, mit Hilfe dessen nun nicht nur ADR-Verfahren durchgeführt werden können, sondern diese auch – wie es oft den Bedürfnissen der Praxis entspricht – in ein Schiedsverfahren eingebettet oder mit einem solchen verknüpft werden können. Sei es, dass ein solches Schiedsverfahren unterbrochen werden kann, um ein „Mediationsfenster“ zu öffnen, sei es, dass im Anschluss an eine erfolgreiche Mediation das Ergebnis mittels eines Schiedsspruchs umgesetzt werden soll oder dass nach einer gescheiterten Mediation ein Schiedsverfahren den Streit beilegen muss. Diese neuen „Wiener Mediationsregeln“ können einen Teil zur Weiterentwicklung der Mediationslandschaft in Österreich beitragen.

Um die einzelnen Bestimmungen der Mediationsordnung für Anwender genauer zu erläutern, hat VIAC ein Praxishandbuch herausgegeben, in welchem Umfeld, Hintergründe und leitende Überlegungen zu den einzelnen Bestimmungen der Mediationsordnung ausführlich dargestellt werden. Druckfrisch konnte dieses Handbuch, das über die WKÖ-Service GmbH bezogen werden kann, beim Jubiläumsevent „11 Jahre Wirtschaftsmediation“ vorgestellt werden.

Weitere Infos zum VIAC [<http://viac.eu/de/>]

IRIS – Auszeichnung für gelebte Konfliktkultur

Die IRIS 2016 findet am 17.10.2016 (Gala-Night) im Steiermarkhof für „gelebte Konfliktkultur“ statt. Die Ausschreibung erfolgt österreichweit in 3 Kategorien:

- * Pro-Profit-Unternehmen
- * Nonprofit-Organisationen/Institutionen/Anstalten/Einrichtungen
- * öffentliche Verwaltungen/Behörden

Zusätzliche erfolgt in diesem Jahr eine Ausschreibung der Sonder-Iris zum Thema der „Inklusion“ steiermarkweit.

Die IRIS-Tagung findet am 18.10.2016 über den Dächern von Graz in der Zentrale der Energie Steiermark zum Thema „Quo vadis, Energiewende? – Konfliktbewältigung unter der Lupe“ statt. Experten aus Wissenschaft, Forschung, Verwaltung und Wirtschaft werden interdisziplinär neben unterschiedlichen Konfliktdimensionen, Kommunikationsphänomenen, Gestaltungsfaktoren, einzelne Akzeptanzkriterien und Gerechtigkeitsvorstellungen beleuchten.

[Weitere Infos zur IRIS](#)

Testimonials on stage – Zitate und Erfahrungen

Ein Highlight des Nachmittages waren die Erfahrungsberichte von Wirtschaftstreibenden, die aus unterschiedlichen Rollen Fälle und Berührungspunkte mit Mediation darstellen konnten.

Gerade im Immobilienbereich sind Konflikte und konfliktträchtige Situationen aus dem Alltag nicht wegzudenken. Reinhold Lexer, Obmann-Stv. des FV der Immobilien- und Vermögenstreuhänder empfiehlt, das in Österreich bereits lange gelebte und bewährte Modell des „großen Ausgleichs zwischen den Interessensgruppen“ wieder zu beleben und hoch zu halten.

Erfahrungen mit Mediation anhand von Zitaten der Testimonials:

Alexander Kopecek am Beispiel Partizipation in der Seestadt Aspern: „Wesentlich ist die Glaubwürdigkeit eines Partizipationsverfahrens. Es ist wichtig zwischen Entscheidungen, die Top-Down getroffen werden müssen und solchen, die Bottom-Up realisiert werden können zu unterscheiden.“

Architekt August Hufnagel: „Beim stressigen Projektbeginn hat mich so ein ‚Kuscheltermin‘ einer begleiteten Projektmediation schon sehr skeptisch gestimmt. Doch ich sehe noch jetzt, nach 1,5 Jahren Projektlaufzeit die veränderte Kommunikation, die persönliche Wertschätzung der Beteiligten. Das macht das Lösen der üblichen Schwierigkeiten wesentlich einfacher und die Zusammenarbeit im großen Projektteam sehr hilfreich.“

Martin Weinbrenner über die persönliche Herausforderung beim Jobwechsel zwischen einer deutschen Großbank und dem Familienbetrieb OTTO Immobilien: „Das war schon ein ziemlicher Kulturschock. Alle Führungskräfte hier haben eine Mediationsausbildung, mediative Methoden werden im täglichen Alltag zur Konfliktprävention genutzt. Ich selbst habe von meinen 7 Zielvereinbarungen nur ein wirtschaftliches – alle anderen zielen auf Teamarbeit, Führungskultur und eigene Weiterentwicklung. Dies führt mittlerweile zu einer überdurchschnittlich hohen Verbundenheit der Mitarbeiter mit dem Unternehmen.“

Christian Ehrenreich aus dem Bereich Immobilienentwicklung: „Mediative Methoden führen sichtbar zu gesteigertem Projekterfolg. Die Frage ist, wie wir mediative Elemente in das normale Business einfließen lassen können, um permanent Vorteile zu erreichen.“

Max Kornfeld: „Nach dem Workshop für Online-Mediation veränderte sich unser Kommunikationsverhalten, besonders mittels E-Mail, massiv. Wir sind prägnanter, kommen ohne Missverständnisse schneller zum Ziel. Es gibt seit dem keine durch unklare Kommunikation entstandene Reklamationen mehr. Ich habe gelernt, ‚zwischen den Zeilen zu lesen‘ und damit sogar neue Aufträge gewonnen!“

Apfelsaft und Abschluss

Zum Abschluss konnten wir die Transformation während eines Mediationsprozesses plastisch erkennen: aus dem Zankapfel vom Beginn ist etwas Wertvolles, frisch gepresster Bio-Apfelsaft geworden. Damit konnten die TeilnehmerInnen neben Kontakten vom Networking ein nachwirkendes Ergebnis des Erfolgsgeheimnisses Wirtschaftsmediation mitnehmen.

Unser besonderer Dank gilt den Organisatoren und vielen helfenden Händen, insbesondere unserer Wiener Landessprecherin, Alexandra May, dem Moderator mit dem besonderen Gespür für den Zeitplan, Christian Ettl sowie dem Vorstand der ExpertsGroup Johannes Gotsmy, Michael Hamberger, Leon Pogrzebacz und Wolfgang Twaroch.

- [Fotos](#)

Stand: 02.05.2016