

MEDIATION – KONFLIKTE ALS CHANCE

Neue Wege zur Beilegung von Konflikten im Wirtschaftsleben

Auch in der Sicherheitsbranche sind Konflikte zwischen Herstellern, Lieferanten, Errichterbetrieben und Kunden bzw. Auftraggebern unvermeidlich, wenn nicht sogar an der Tagesordnung. Das Konfliktpotential ist groß und erstreckt sich über Planungsfehler, Ausführungsmängel, Nichteinhalten von Normen und technischen Regeln, Nichterfüllung der zugesicherten oder gewünschten Funktionen und Eigenschaften (gerade im Bereich der Sicherheit von sehr großer Bedeutung), Terminüberschreitung, Vertragserfüllung, Gewährleistung bis hin zur Kürzung von Rechnungen. Die Ursachen bzw. das Verschulden ist meist nicht direkt zuzuordnen. Sobald eine der Parteien einen Rechtsanwalt einschaltet, ist der Weg in der Regel vorgezeichnet. Schnell ist die vormals sachliche Diskussion von Emotionen, Schuldzuweisungen und verhärteten Positionen geprägt und eskaliert zu einem Rechtsstreit.

Der Weg vor Gericht – ungewiss, langatmig und sehr teuer

Eine Konfliktlösung mittels Gerichtsverfahren zu erzwingen, zeigt deutliche Nachteile. Der Gang zum Gericht bedeutet erheblichen zeitlichen und finanziellen Aufwand und führt in vielen Fällen nicht zu den erhofften Ergebnissen. Meist verlässt einer der beiden Parteien den Gerichtssaal als Verlierer. Doch auch der Gewinner ist nicht selten mit dem erzielten Ergebnis (Vergleich) unzufrieden.

Die Gründe liegen im Verfahren selbst. Mit Beginn des Gerichtsprozesses geben die Parteien die Kontrolle über Verlauf, Dauer und Ausgang des Verfahrens aus der Hand. Anwälte, verfahrensrechtliche Erfordernisse, Gerichtsfestigkeit der Aktenlage, Gutachter und Sachverständige bestimmen die Beweislage und die Meinungsbildung des Gerichtes. An der Urteilsfindung durch den oder die Richter sind die Parteien nicht mehr beteiligt. Der Ausgang des Prozesses ist häufig ungewiss oder mündet in einem unbefriedigenden Vergleich. Nicht umsonst heißt es: „Vor Gericht und auf hoher See begibst Du dich in Gottes Hand.“

Sinnvoller als eine anspruchsbasierte Abrechnung mit dem Konfliktgegner oder der Vergangenheit ist eine zukunftsorientierte Konfliktbehandlung, wie sie die Mediation bietet.

Was ist Mediation?

Mediation ist die „kooperative Konfliktlösung“. Das Wort aus dem Englischen und heißt: „Vermittlung im Konflikt“. Das Mediationsverfahren ist ein flexibles, nicht-öffentliches und vertrauliches Verfahren, bei dem die Parteien gemeinsam eine Einigung erarbeiten. Sie erhalten dabei die Unterstützung durch einen neutralen Dritten - den Mediator.

Ein wesentliches Merkmal der Mediation ist, dass die Parteien aktiv und eigenverantwortlich an einer interessengerechten Lösung ihres Konflikts arbeiten. Über die Fortführung und den Ausgang des Mediationsverfahrens entscheiden allein die Parteien.

Der Mediator ist kein Richter, sondern Mittler, den die Parteien auswählen und der sie durch das Verfahren führt. Basierend auf seiner Ausbildung und mit Hilfe geeigneter Methoden unterstützt er die Parteien bei der Definition ihrer Interessen und der gemeinsamen Entwicklung zukunftsorientierter Lösungsoptionen. Der Mediator sorgt für eine konstruktive Gesprächsatmosphäre, unterstützt den Verhandlungsprozess und fungiert als „Übersetzer“ in emotional aufgeladenen Situationen. Ziel ist es, ein in die Zukunft weisendes Ergebnis zu erarbeiten, mit dem alle beteiligten Parteien zufrieden sind.

Am Ende einer Mediation steht eine Vereinbarung zur Konfliktbeilegung, die die Parteien verbindlich abschließen und umsetzen.

Mediation - Konflikte als Chance – Fachartikel GIT

Ablauf eines Mediationsverfahrens

Die Mediation kennt keinen starren Verfahrensaufbau, da die Parteien den Fortgang weitgehend selbst bestimmen können. Wichtig ist, dass der Mediator als verbindende Komponente zwischen den Parteien, sowohl über das wirtschaftliche als auch das fachtechnische Wissen verfügt, um die „Sprache“ der Parteien zu verstehen und Diese auch zu sprechen. Der Ablauf lässt sich in fünf Phasen unterteilen:

Phase I

Die Verhandlung wird eröffnet. Der Mediator erläutert die Charakteristika des Verfahrens. Die Regeln werden besprochen und festgelegt.

Phase II

Die Parteien legen ihre Sichtweise des Konflikts dar. Der Mediator fasst die wesentlichen Punkte zusammen und entwickelt gemeinsam mit den Parteien die weitere Vorgehensweise.

Phase III

Der Mediator unterstützt die Parteien darin, die Interessen zu benennen, deren Verletzung dem Konflikt zugrunde liegen. Dies kann auch in Einzelgesprächen mit dem Mediator geschehen, falls man nicht alle Punkte offen legen möchte. Es ist nunmehr die Aufgabe des Mediators, einen Prozess in Gang zu setzen, an dessen Ende das Erkennen und Verstehen der wechselseitigen Beweggründe steht.

Phase IV

Gemeinsam erarbeiten und bewerten die Parteien verschiedene Lösungsmöglichkeiten. Ziel ist es, ein Ergebnis zu finden, von dem alle Parteien profitieren.

In Phase V

Mit der Einigung auf eine einvernehmliche Lösung bzw. der genauen Festlegung der Ergebnisse und deren rechtliche Ausgestaltung wird die Mediation abgeschlossen.

Anwendungsgebiete der Mediation

Die Mediation kann grundsätzlich bei allen Arten von Konflikten angewendet werden. Das beinhaltet sowohl Konflikte innerhalb von Unternehmen als auch zwischen Unternehmen oder mit Behörden. Beispielhaft können es Konflikte sein:

- Zwischen Kunden oder Lieferanten bzw. Fachherrn
- Innerhalb von oder zwischen Teams und Abteilungen
- Zwischen Geschäftsleitung und Belegschaft
- Im Gesellschafterkreis
- In Familienunternehmen
- Bei der Unternehmensnachfolge

Vorteile der Mediation

Die Vorteile der Mediation liegen auf der Hand und sind leicht nachvollziehbar. Mediation

- ist sofort einsetzbar
- ist schnell und effizient
- ist unbürokratisch
- führt zu tragfähigen Ergebnissen
- führt zu einer kooperativen und konstruktiven Lösung, die die Bedürfnisse der Konfliktparteien berücksichtigt
- hat eine Erfolgsquote von ca. 80%
- bietet die Chance, die Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien aufrecht zu erhalten
- spart Zeit, Energie und Kosten
- bewahrt ein positives Betriebsklima oder stellt es wieder her

Mediation - Konflikte als Chance – Fachartikel GIT

- bietet Kontrolle über die Verhandlungen und deren Ergebnisse
- liefert zukunftsorientierte Lösungen, bei denen alle Seiten gewinnen

Ganzheitlich betrachtet ist die Mediation eine rasche, kostengünstige und effiziente Methode der Streitbeilegung.

Wer eignet sich als Mediator

Die Erfahrungen zeigen, dass im Idealfall ein Team aus einem Mediator und einem Berater aus dem jeweiligen Fachbereich die Mediation leiten. So schaffen Sie beste Voraussetzungen, eine Lösung im Sinne der Konfliktparteien zu finden.

KRAISS SECURITY CONSULT
Sandeldamm 16
63450 Hanau
Telefon 06181 / 78 05 35
Telefax 06181 / 78 05 65
Email kontakt@kraiss-consult.de
Website www.kraiss-consult.de