



ROSEMARIE UNTNER

eingetr. Mediatorin

Tel: 0664 231 31 29, Fax: 01/641 00 81

Dieselgasse 5/7, 1100 Wien

www.mrb.at

<mailto:rosemarie.untner@mrb.at>

Mediation innerhalb eines Unternehmens

Sobald ein **Konflikt** virulent geworden ist, verursacht er in den meisten Fällen hohe **Belastungen** und **Kosten**. Diese umfassen nicht nur direkt messbare Effekte, wie Verlust von Arbeitskapazität durch Fehlzeiten oder Fluktuationen, Produktionsverzögerungen, Gewinneinbußen etc, sondern auch immaterielle Folgen für alle am Konflikt beteiligten Personen, wie etwa negative Gefühle oder Belastungen des Arbeitsklimas. Diese Situationen sind uns allen bekannt. Konflikte schaden dem Arbeitsklima enorm. Die Frustration der Betroffenen steigt, die Motivation sinkt,

Konflikte kosten dem Unternehmen Zeit und daraus resultierend Geld.

Die durch Konflikte bis hin zu Mobbing verursachten betriebswirtschaftlichen und gesellschaftlichen Kosten sind hoch. Allein für den Betrieb ergeben sich Kosten durch:

Fehlzeiten

Fluktuation

Minderleistung des Betroffenen

Exakte Kostenrechnungen gibt es bislang noch nicht. Als Anhaltspunkt können die Angaben bei Fehlzeiten und Fluktuation dienen.

Fehlzeiten

Kosten eines Fehltages: € 103,00 bis € 410,00

1 % Krankenstand kostet für ein Unternehmen mit 1000 Mitarbeitern ca. € 204.500,00 jährlich.

1 % Krankenstand für VW kostet ca. 23,5 Millionen € im Jahr.

In einer schwedischen Untersuchung wurde festgestellt, dass 60% der "freiwilligen" Austritte aus dem Unternehmen mit Unbehagen oder Schikane am Arbeitsplatz begründet werden.

Die **Mediation** ermöglicht den Beteiligten ihren **Konflikt** mit Hilfe des Mediators, als neutralem Dritten, zu ergründen und zu **lösen**. Ergründen deshalb, weil den Betroffenen der Grund ihres Streites oft nicht mehr bewusst ist, sie aber weiterhin im Konflikt verhaftet bleiben.

Mediation ist lösungs- und zukunftsorientiert. D. h. gemeinsam Lösungen für den gegenwärtigen Konflikt suchen und eine Basis für die Zukunft schaffen.

Methode Mediation

Dafür, dass beide Konfliktparteien als "Gewinner" aus der Mediation heraus gehen, sorgt ein systematisches Verfahren. Durch die klare Struktur gelingt es auch, erhitzte Gemüter zur konstruktiven Arbeit am Konflikt zu bewegen. Die Beteiligten stellen zunächst nacheinander den Konflikt aus ihrer Sicht dar, wobei Unterschiede und vor allem Gemeinsamkeiten festgehalten werden. Im nächsten Schritt wird das herausgearbeitet, was sich hinter dem Konflikt verbirgt, was also unter der Oberfläche an Gefühlen, Wahrnehmungen und Verletzungen brodelt und welche Interessen die einzelnen verfolgen. Hier ist der Blick in die Zukunft gerichtet - es geht um Idealvorstellungen und Wünsche, ohne schon auf die tatsächliche Realisierbarkeit zu schauen. Nach dieser "Erhellungsphase", wie sie im Fachjargon heißt, ist das Verständnis für die andere Seite gewachsen, so dass gemeinsam Lösungsmöglichkeiten gesammelt werden können, die zu guter Letzt bewertet werden. Die Lösung, die am Ende von beiden Parteien für gut befunden wird, kommt in eine Vereinbarung, die schriftlich fixiert werden kann.

Mediation dient auch der Prävention von Konflikten. Denn wer den Prozess einmal durchlaufen hat, bekommt ein besseres Konfliktverständnis und kann mit Streitigkeiten besser umgehen.

Unterschiede zu anderen Verfahren

Im Gegensatz zum Gerichtsverfahren geht es bei der Mediation nicht um "Recht haben" und "Recht bekommen", sondern um eine gemeinsame Lösung, die von den Konfliktparteien selbst erarbeitet wird - und nicht durch Rechtsanwälte und Richter (oder im Schiedsverfahren durch den Schiedsmann). Obwohl in der Mediation Gefühle eine große Rolle spielen, hat dieser Ansatz nichts mit Therapie zu tun. **Mediation will die Sachebene glätten, indem auch die Gefühlswelt beachtet wird** - bei der Therapie geht es eher um Persönlichkeitsprobleme. Beratung oder Supervision sind meistens in ein weniger "starres Korsett" gepresst wie die Mediation, bei der es klare Regeln und einen vorgegebenen Ablauf gibt.

Rosemarie Untner

eingetr. Mediatorin

Mobil: 0664 231 31 29

<mailto:rosemarie.untner@mrb.at>

www.mrb.at