



Herzlich willkommen zu *Experts4U*



20. Oktober 2011



Es geht auch anders

Kosten sparen mit Wirtschaftsmediation

Von Standpunkten zu Interessen



Moderne Streitkultur

Moderation: Roman Stadlmair
NÖ-Sprecher der Experts Group Wirtschaftsmediation



Konfliktkosten

Von der Konfliktkostenrechnung
zum Teamgeist-Barometer

Referat: Mag. Gerda Ruppi-Lang



Konflikte kosten € !

Populäre Irrtümer

- Erfolgreiche Unternehmen haben weniger Konflikte
- Konflikte sind unangenehm für die Betroffenen, haben aber keine Auswirkung auf das Unternehmensergebnis

Anwendungsbereich Wirtschaftsmediation (BMWA 2005)

Wann ist es vorstellbar eine Mediatorin beizuziehen?

- Konflikte mit Kunden (51,5%)
- wegen Zahlungsverzug v. Kunden (47,4%)
- zwischen ArbeitnehmerInnen (39,7%)
- mit Lieferanten (36,7%)
- mit Behörden (34,4%)
- zwischen GF und MitarbeiterInnen (30,5%)
- Gewährleistung / Schadenersatz (24,5%)
- zwischen Vorgesetzten und Untergebenen (23,3%)

Erfahrung mit Wirtschaftsmediation

- **6%** der befragten Unternehmen haben Wirtschafts-Mediation bereits angewendet (IGF & Wietasch, 2005)

Kostensparnis

- USA: 30% (www.mediate.com/US-Mediationsplattform)
- KPMG-Konfliktkostenstudie (2009):
gescheiterte **Projekte** kosten
 - > **50.000,-** (jedes 2. Unternehmen)
 - > **500.000,-** (jedes 10. Unternehmen)
- Wirtschaftsforum der Führungskräfte:
Stellenbesetzungskosten € 20.000,-

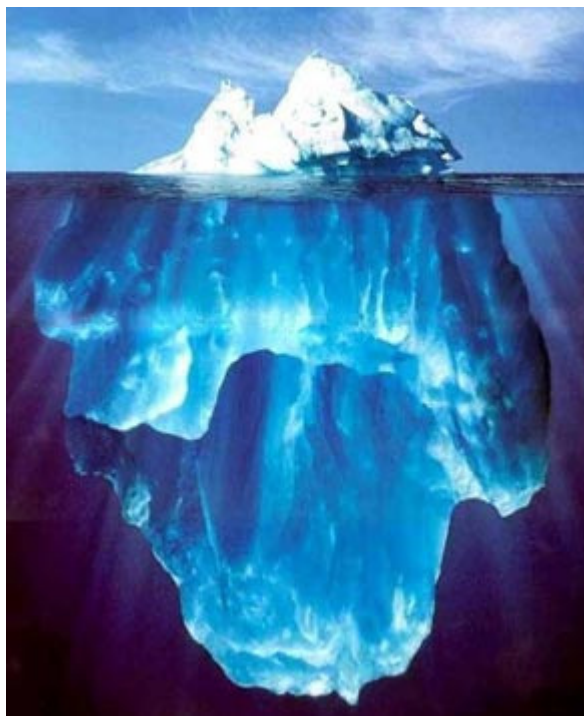
Kostenfaktor Mobbing

als Folge nicht gelöster Konflikte

- Die Kosten für einen Mobbing Fall werden in Österreich auf **25.000 bis 30.000 Euro jährlich** geschätzt.
(Institut für Grundlagenforschung & Wietasch, 2005)
- Mobbingquote bei KMU: ca. 7,4%
- Fast jedes 10. KMU in Österreich ist von Mobbing betroffen!

Eisbergmodell

Es gibt hohe, jedoch verdeckte Konfliktkosten!



MA-Suche/Abfindungen
Training/Beratung
Gericht/Anwalt

**Wahrgenommene
Kosten**

Produktivitätsverlust
Fehlerkosten
Fluktuation
Fehlzeiten
Vertretungskosten
Sitzungszeiten
Energiebindung
Imageverlust ...

**Verdeckte
Kosten**

Hard facts für Soft Skills ?

HARD FACTS

- Ratings
- Bilanzen
- Budget
- Prognosen

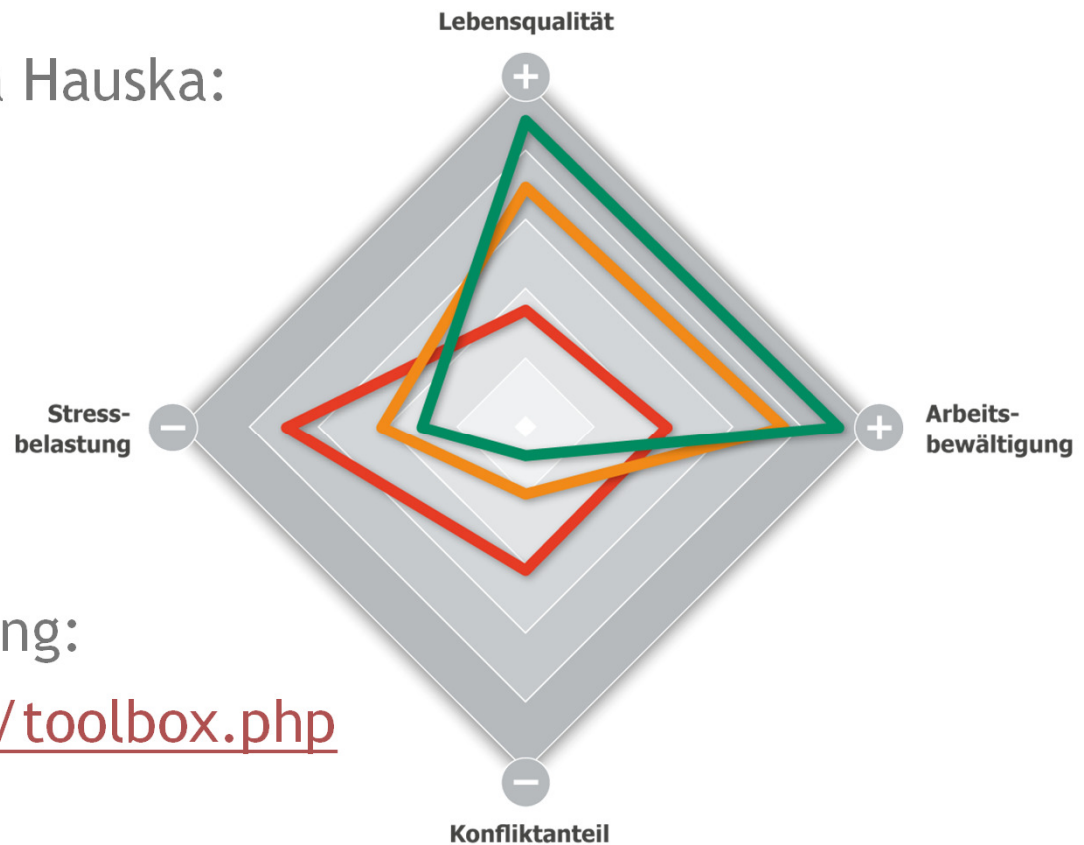


SOFT SKILLS

- Durchsetzungsfähigkeit
- Entscheidungsfreudigkeit
- Kooperationsbereitschaft
- Motivation

Förderung des kooperativen Zusammenlebens

Initiative von Dr. Elvira Hauska:



Info + Selbsteinschätzung:

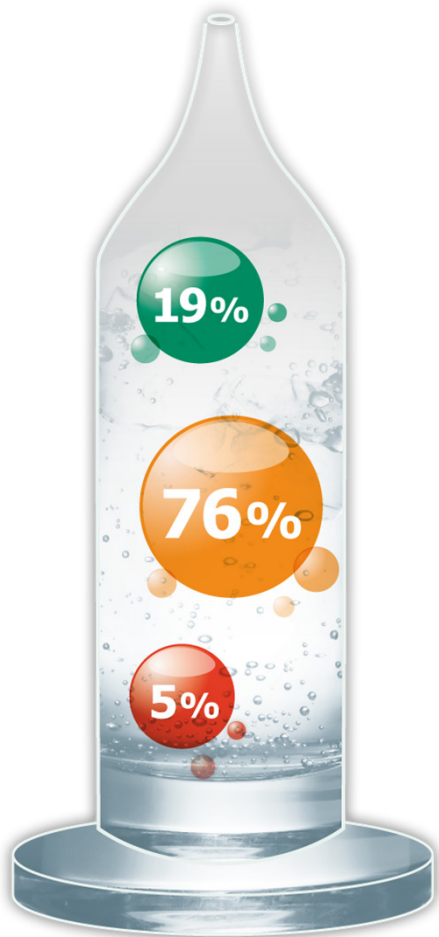
<http://www.incoop.at/toolbox.php>

Studie: Teamgeistbarometer (ÖTB)

- Befragt wurden alle Mitglieder des WdF, Rücklaufquote 10 % = 292 Personen
- Manager verbringen rund 20 % der Arbeitszeit mit Konflikten.
Gehaltskosten-Anteil pro Monat: **€ 1.444 ,-**

**Auch die besten Teamplayer haben Konflikte
... nur nicht so lange !**

Studie: Teamgeistbarometer (ÖTB)



19 % Teamplayer (9 % = € 700,-)

76 % Teamneutrale

5 % Teamfrustrierte (43 % € 2.370,-)

Familienbetriebe

Patera Mario et al., 2005 Studie im Auftrag des BMWA:
„Konflikte sind **Tabu-Thema** in österr. Familienunternehmen“.

Brun Hagen Hernekes: „Der **Streit** in Familienunternehmen ist der **größte Wertvernichter** in der deutschen Wirtschaft.“

Erfolgsquote für Betriebsübergabe

an die zweite **< 50%**

an die dritte Generation **< 3%**

Scheitern hat zu **80 % emotionale Gründe**

Unternehmensübergabe

- Laut WKO stehen zwischen 2011 und 2020 rund **57.300** österreichische KMU mit rund **500.000** Beschäftigten zur Übergabe an
- ½ der Übergaben im Familienkreis

- Peter W. Eblinger:
„Ziehen Sie einen **Mediator** hinzu -
Die Übergabe funktioniert dann reibungsloser!“

Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit

Mag. Gerda Ruppi-Lang





Mag. Dr. Leopold Buchinger



Moderne Streitkultur

und aus dem Team der Experts Group



Roman Stadlmair



Ing. Bernhard Schaefer



Ein Fall aus der Praxis

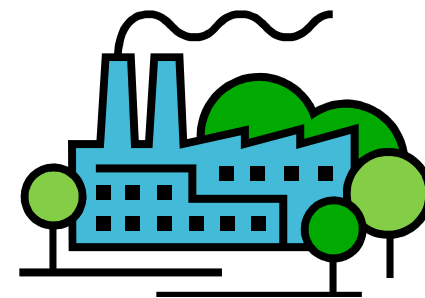
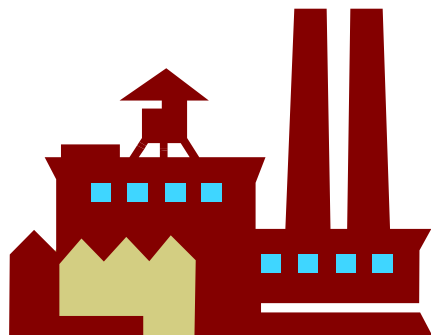
Die Vorgeschichte

Ausgangssituation

Kurt 50 %



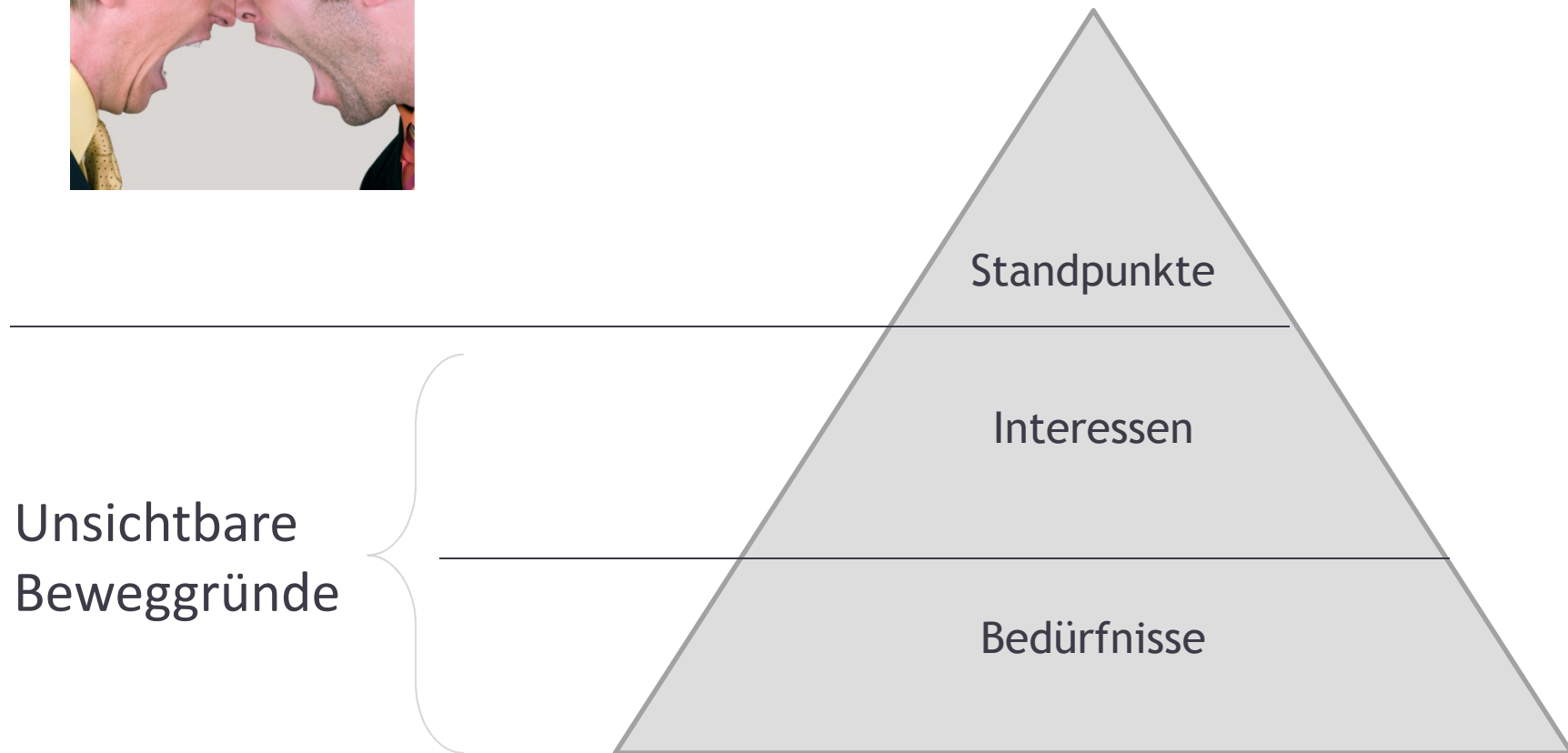
Gerhard 50 %



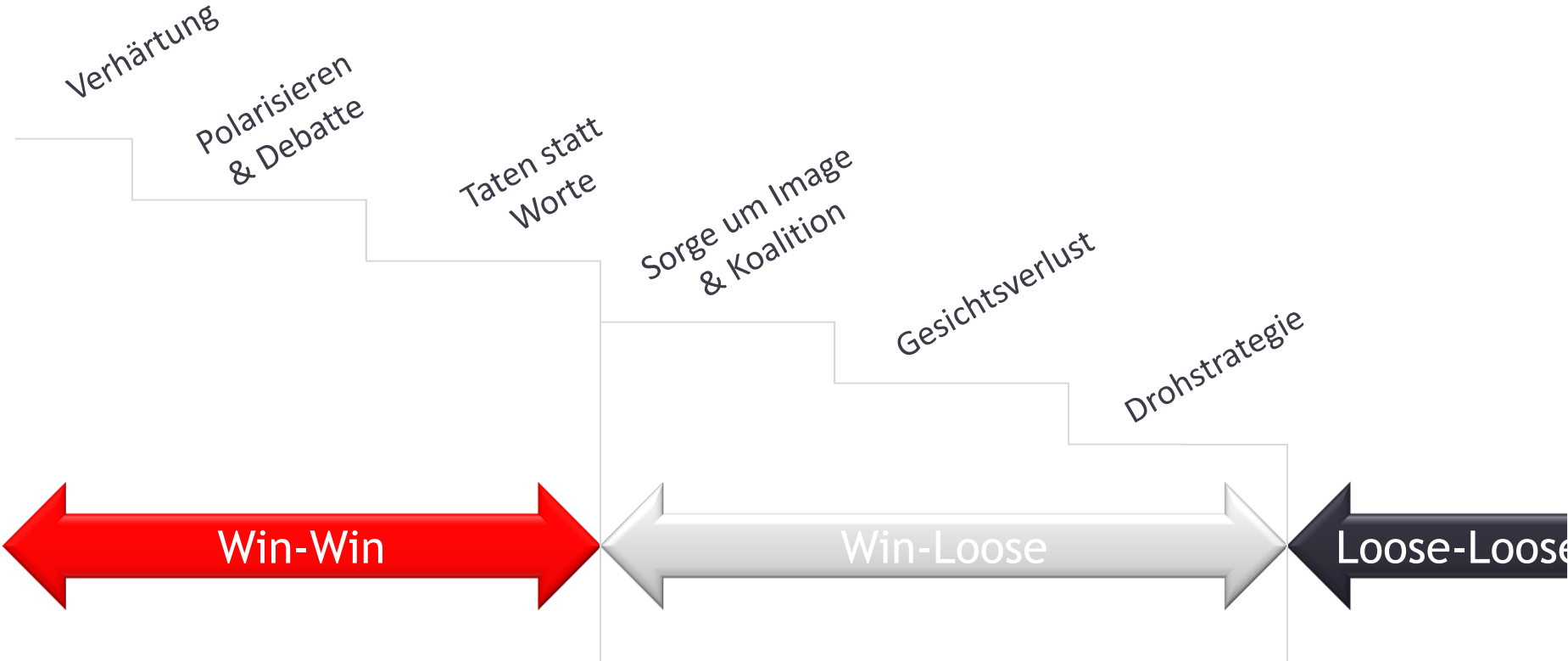
Nach einem Termin beim Steuerberater



Standpunkte ohne Handlungsspielraum



Konfliktstufen



Nur mit externer Hilfe lösbar,
idealerweise durch Mediation

Welche Möglichkeiten gibt es ?

- Weiterstreiten
- Rechtsanwalt
- Externer Berater
- Verhärtung
- Koalition suchen
- **Wirtschaftsmediation**

Auf der Suche nach Wirtschaftsmediatoren

- Wirtschaftskonflikthotline der
Wirtschaftskammer

Tel: 0800-201551

- Homepage der Wirtschaftskammer

www.wirtschaftsmediation.cc

Wirtschaftsmediation - Definition

- Was ist Wirtschaftsmediation ?
 - Strukturiertes Gespräch
 - Zukunftsorientiert
 - Freiwillig
 - Lösung durch die Beteiligten

Ablauf einer Wirtschaftsmediation

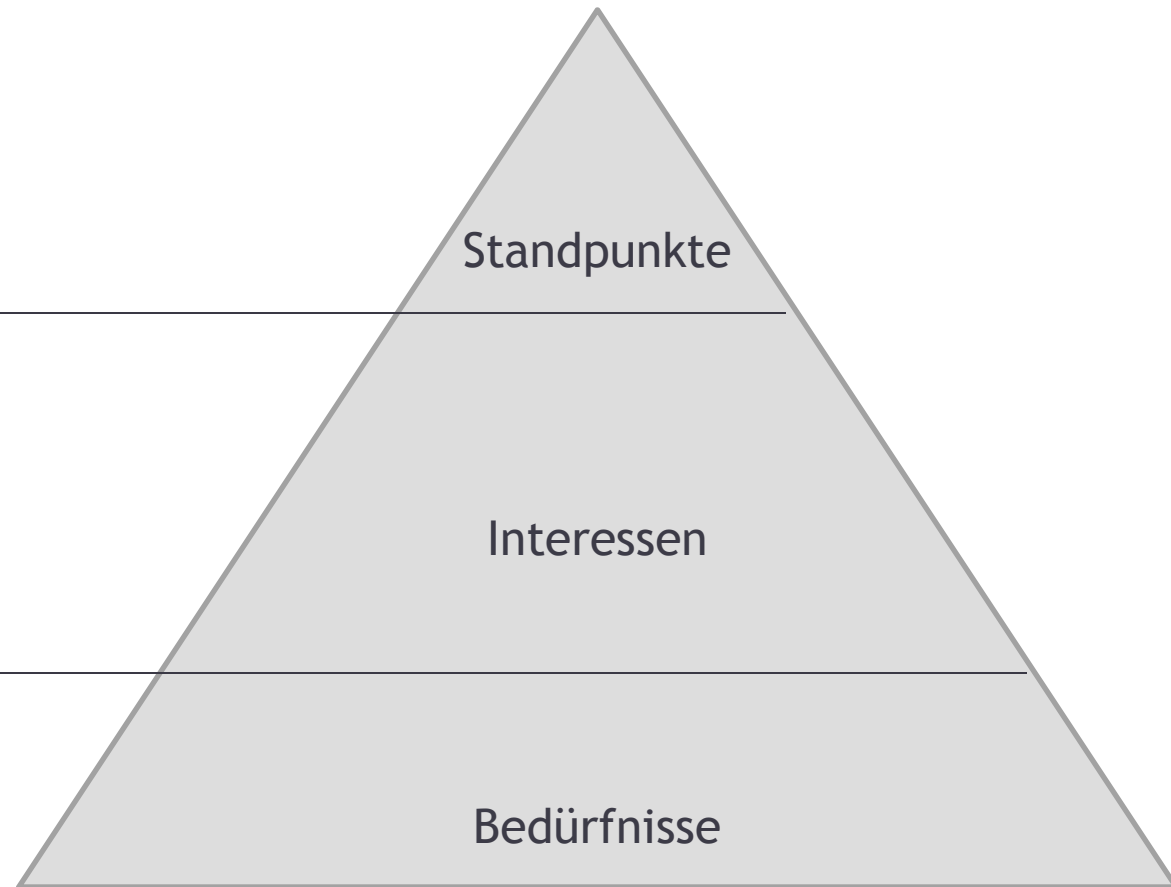
- Beteiligte festlegen, Erstkontakt
- Rahmen abklären
- Sichtweisen & Standpunkte
- Interessen der Beteiligten
- Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten
- Vereinbarung einer Lösung
- Nachbearbeitung

Mediation:

Von Standpunkten zu Interessen und Bedürfnissen



Unsichtbare
Beweggründe





Erstkontakt & Vorphase

Telefonisches Erstgespräch

Vereinbarung des ersten Termin

Was passiert in der Vorphase

- Telefonisches Erstgespräch
- Terminvereinbarung
- Erster Termin !



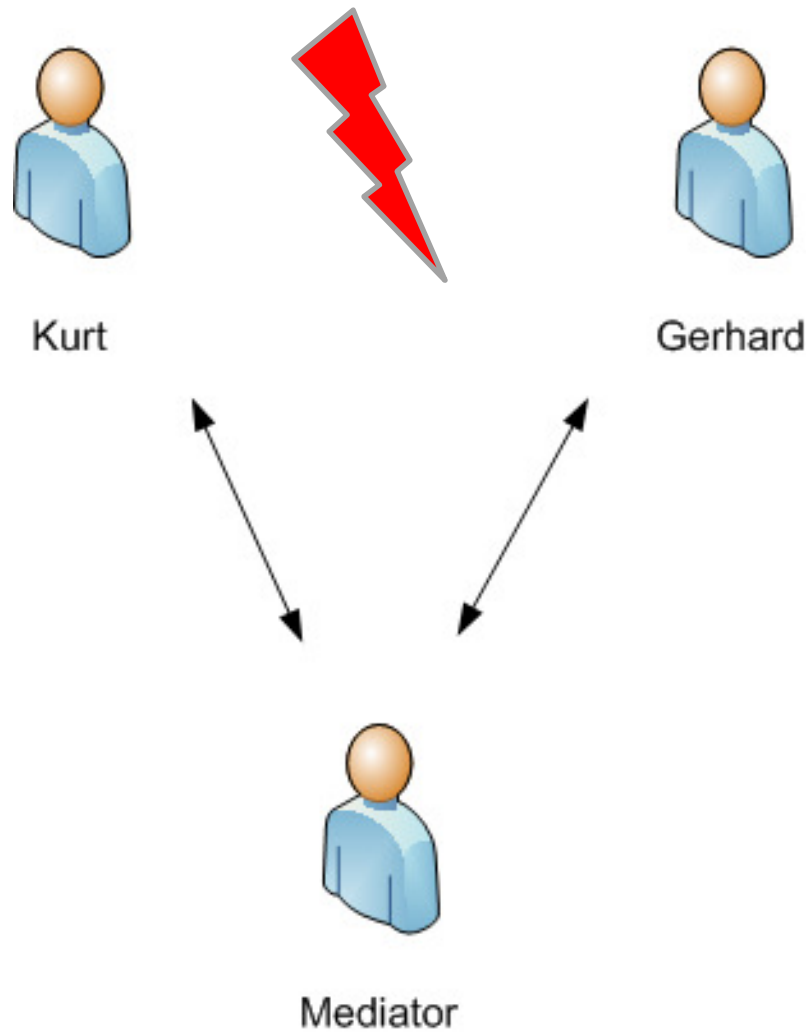
Der erste Termin: Sichtweisen & Standpunkte

Das Gespräch wird „über“ den Mediator geführt

Was passiert beim Erstgespräch ?

- Gesprächsregeln werden vereinbart
- Mediator hütet die Gesprächskultur
- Das Gespräch wird über den Mediator geführt
- Der Mediator entschärft (versachlicht) das Gespräch
- Mediator fragt nach um sachliche Aussagen zu fördern

Der erste Gesprächstermin



Das Erstgespräch - Gerhard



Das Erstgespräch - Kurt



Die Situation

- Was ist aufgefallen?
- Wie haben sich die beiden verhalten ?
- Aufgaben des Mediators:
 - Gesprächsregeln einfordern
 - Darf als einziger unterbrechen
 - Führt das Gespräch
 - Entschärft das Gespräch
 - Achtet auf ausgewogene Redezeiten
 - Jeder darf „seine“ Sicht der Dinge darlegen
 - Hausaufgaben für den nächsten Termin



Zweiter Termin: Sichtweise der Konfliktparteien

Kurt bringt Themen

Gerhard bringt Themen

Kurt bringt Themen



Gerhard bringt Themen



Konfliktthemen benennen

- Was ist aufgefallen?
- Gesprächsklima ?
- Aufgaben des Mediators:
 - Fördert klare Aussagen
„z.B. Kann ich das Thema XY so notieren?“
 - Visualisiert die Themen (Flipchart, Pinnwand)
 - Achtet darauf, dass sich jeder verstanden fühlt
 - Strukturiert das Problem
 - Gibt Hausaufgaben



Dritter Termin

Interessen der Beteiligten abklären

Interessen werden geklärt



Interessen klären

- Was ist aufgefallen?
- Gesprächsklima ?

- Aufgaben des Mediators
 - Fragen stellen und die einzelnen Interessen herausfinden
 - Interessen und Themen verbinden
 - Gemeinsame Interessen herausfinden
 - „Alte“ Probleme aufarbeiten/lösen
 - Hausaufgaben zu geben



Folgetermine:
Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten

Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten

- Was macht der Mediator in dieser Phase ?
 - Lösungsfindung moderieren
 - Strukturierung des Gespräches
 - Brainstorming unterstützen
 - Alte Lösungswege zu neuen Wegen machen
 - Nachhaltigkeit hinterfragen
 - Lösungen visualisieren
 - Hausaufgaben geben



Vereinbarung aufsetzen



Lösungen festschreiben

- Beispiel:
 - Gerhard zieht sich nach 2 Jahren zurück und bekommt Sonderzahlung, wenn die Restrukturierung klappt.
 - Restrukturierung wird gemeinsam gemacht
 - Gerhards Kinder können im Betrieb beginnen
 - 50/50 Aufteilung zwischen den Brüdern bleibt
 - Kurt wird mit Geschäftsführung betraut
 - Gerhard hilft bei Bedarf aus
 - Mediations-Nachtermin für Kontrolle wird vereinbart

Ablauf einer Wirtschaftsmediation

- Beteiligte festlegen, Erstkontakt
- Rahmen abklären
- Sichtweisen & Standpunkte
- Interessen der Beteiligten
- Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten
- Vereinbarung einer Lösung
- Nachbearbeitung

Die wichtigsten Leistungen des Mediators

- Sachlich halten
- Allparteilich bleiben
- Auf den Ablauf achten
- Struktur in das Gespräch bringen
- Intervention bei Bedarf
- Regeln beachten und einfordern
- Zeitmanagement



Zusammenfassung

Vorteile der Wirtschaftsmediation

Wie funktioniert Konfliktlösung mit Wirtschaftsmediation

Vorteile beim Einsatz der Wirtschaftsmediation - Experts

So finden Sie Ihren Wirtschaftsmediator

Vorteile von Wirtschaftsmediation

- **kostengünstig und schnell**
- **sinnvolle und nachhaltige Lösungen**
- **WirtschaftsMediation fördert Kooperation** und hilft zur Fortführung der geschäftlichen bzw. persönlichen Beziehungen
- **WirtschaftsMediation ist vertraulich** und schützt Sie und Ihr Unternehmen vor Imageverlust
- **Ermöglicht selbst gestaltete Lösungen**

Konfliktlösung durch Wirtschaftsmediation ?

- Konflikte werden nicht mehr unterdrückt oder delegiert sondern aufgearbeitet:
Selbstverantwortung und Motivation steigen.
- Konflikte werden **rasch** und effizient **gelöst**:
Kosten und Aufwand für mitgeschleppte Konflikte sinken.
- Kommunikation wird offener und direkter:
eine konstruktive Kommunikationskultur entsteht.

Wirtschaftsmediation „Expert“

- Aufrechter Gewerbeschein Unternehmensberater
 - Kenntnis des „Innenlebens“ der Unternehmen
- eingetragener Mediator
 - Ausbildung, Mindestalter, Leumund, Weiterbildung
- Verpflichtung zur Mitarbeit bei der Weiterentwicklung der Mediationstechniken

So finden sie Ihren Wirtschaftsmediator:

- Im Internet unter

www.wirtschaftsmediation.cc

- Telefonisch über die kostenfreie Wirtschaftskonflikthotline der Wirtschaftskammer

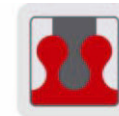
0800-201551

Fragen ?

A vibrant rainbow arches across a dramatic sky with dark, heavy clouds and a bright sun. The background shows a landscape of rolling hills and snow-capped mountains under a blue sky with scattered clouds. The rainbow is the central focus, with its colors clearly visible.

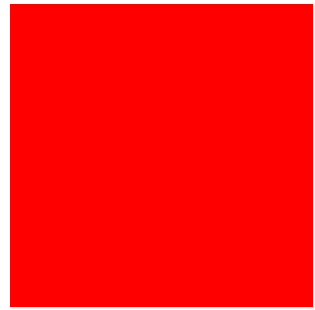
Wer klar sehen will, braucht neue Perspektiven.

Die WirtschaftsMediatoren eröffnen sie.



WirtschaftsMediatoren

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!



Backup Folien

Zu erstellende Flipcharts

Flipchart: Gesprächsregeln

- Ausreden lassen
- Keine Untergriffe, Beleidigungen
- Wertschätzender und respektvoller Umgang miteinander
- Ausgeglichene Redezeiten
- Mobiltelefone aus

Flipchart: Themen

- 2 Betriebstankstellen
- 2 Rollen die Fakturieren
- 2 Zeiterfassungssysteme
- 2 Zeitmodelle
- 2 EDV Betreuer
- Vertrieb ist zu schwach

Flipchart: Interventionsmöglichkeiten

- Unterbrechen
- Paradoxe Intervention
- Neuen Rahmen für Probleme setzen
- Lösungsorientierte Fragen stellen
- Neutralisieren/Normalisieren

Layout Vorlage



Titel der Präsentation, der
maximal 2-zeilig sein sollte.

Untertitel der Präsentation, der maximal 2-zeilig sein sollte.



Herzlich willkommen zu *Experts4U*



Bitte nützen Sie die Vorlage

- Schrift: Trebuchet MS
- Headline: 30 pt
- 1. Ebene: 22 pt + Rotes Quadrat als Gliederungspunkt
 - 2. Ebene: 20 pt + graues Quadrat als Gliederungspunkt
 - 3. Ebene und folgende: 20 pt + Strich

Farben

- Bitte versuchen Sie, bei Akzenten ausschließlich die Farbe Rot zu verwenden.
- Bitte versuchen Sie, nur ein **einziges** Element pro Seite (ein Wort oder ein grafisches Element,...) hervorzuheben.
- Versuchen Sie, bei Grafiken, die mehrere Farbabstufungen verlangen, unterschiedliche Schattierungen von Rot- und Grau einzusetzen. Beispiele

