

Herzlich willkommen zu *Experts4U*



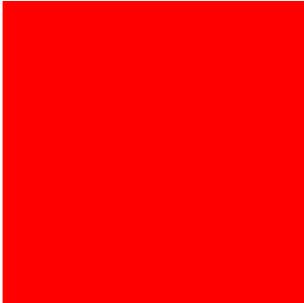
20. Oktober 2011



Es geht auch anders

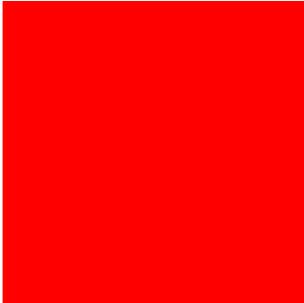
Kosten sparen mit Wirtschaftsmediation

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,-

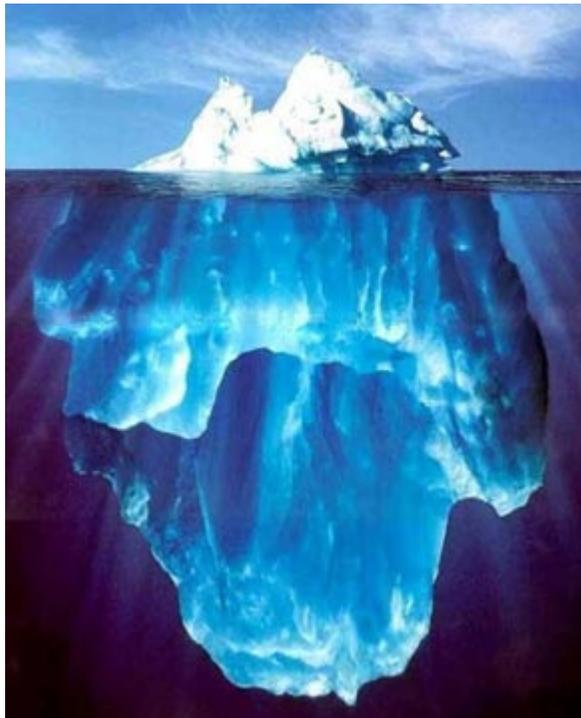
Kostenfaktor Mobbing

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

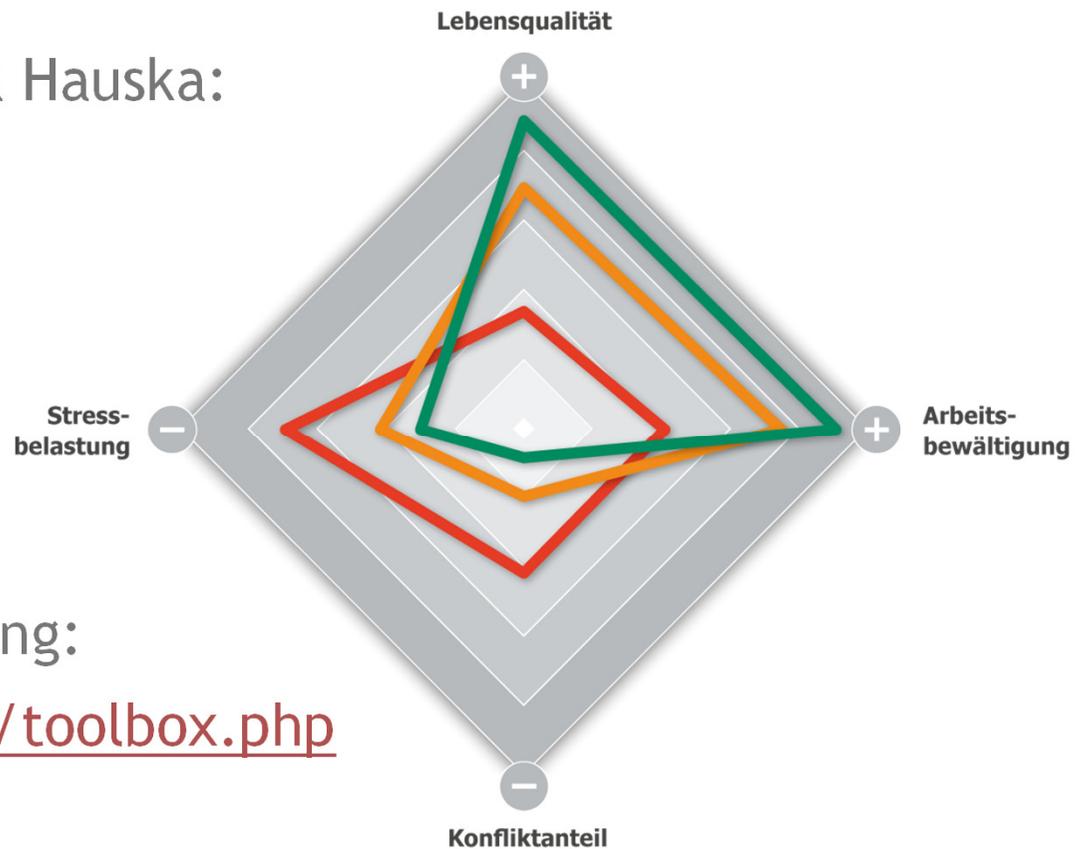


SOFT SKILLS

- 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!“

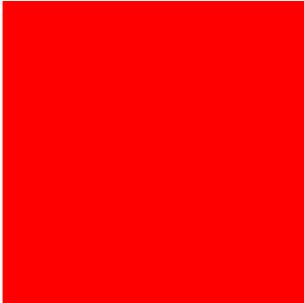
Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit

Mag. Gerda Ruppi-Lang





Mag. Dr. Leopold Buchinger



Moderne Streitkultur

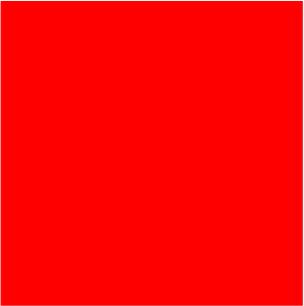
und aus dem Team der Experts Group



Roman Stadlmair



Ing. Bernhard Schaefer



Ein Fall aus der Praxis

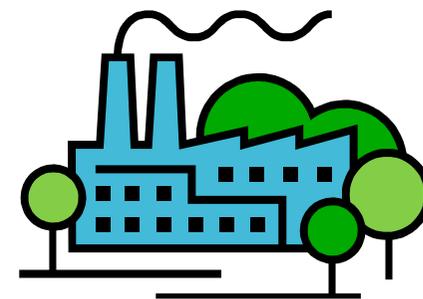
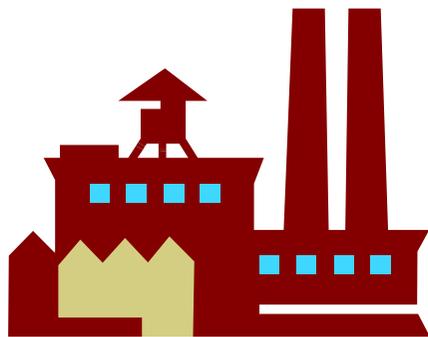
Die Vorgeschichte

Ausgangssituation

Kurt 50 %



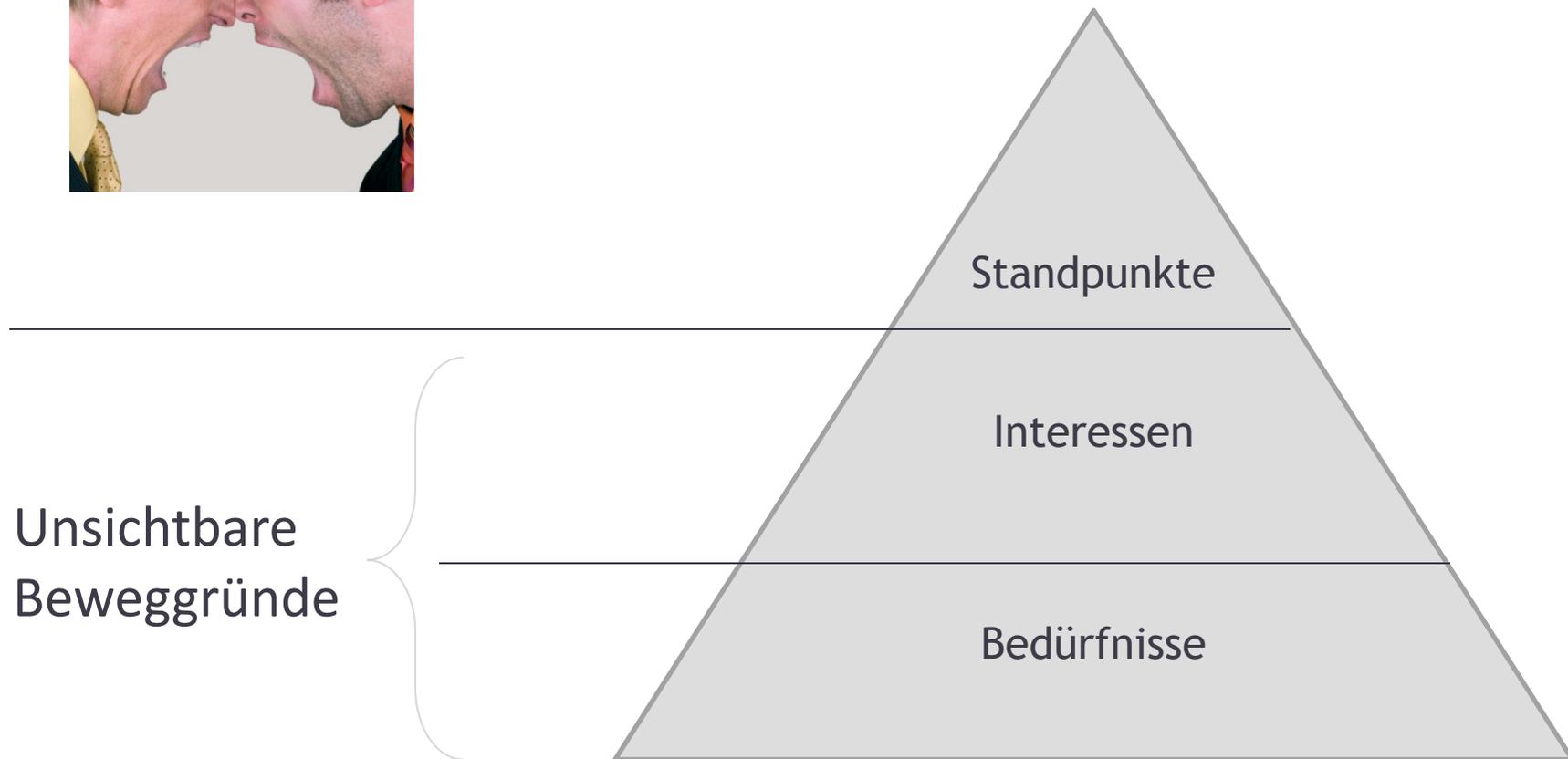
Gerhard 50 %



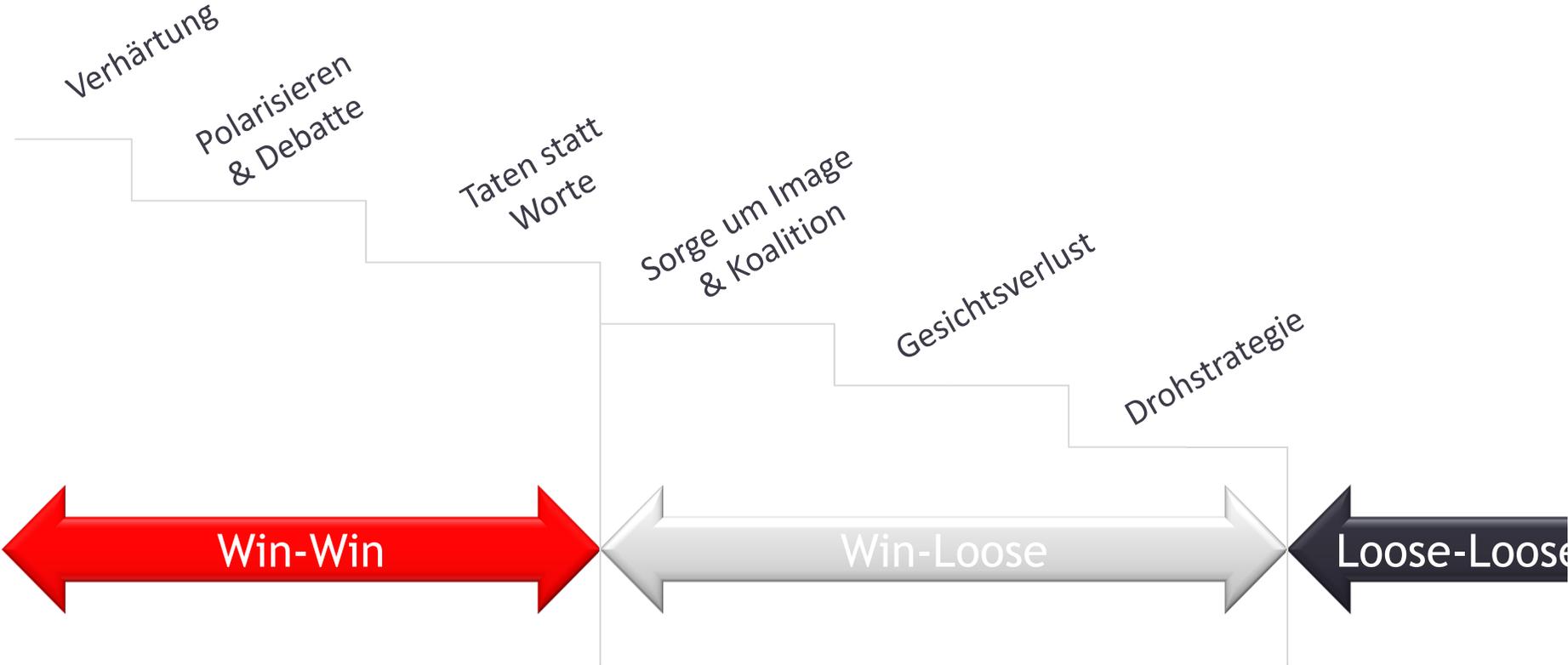
Nach einem Termin beim Steuerberater



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

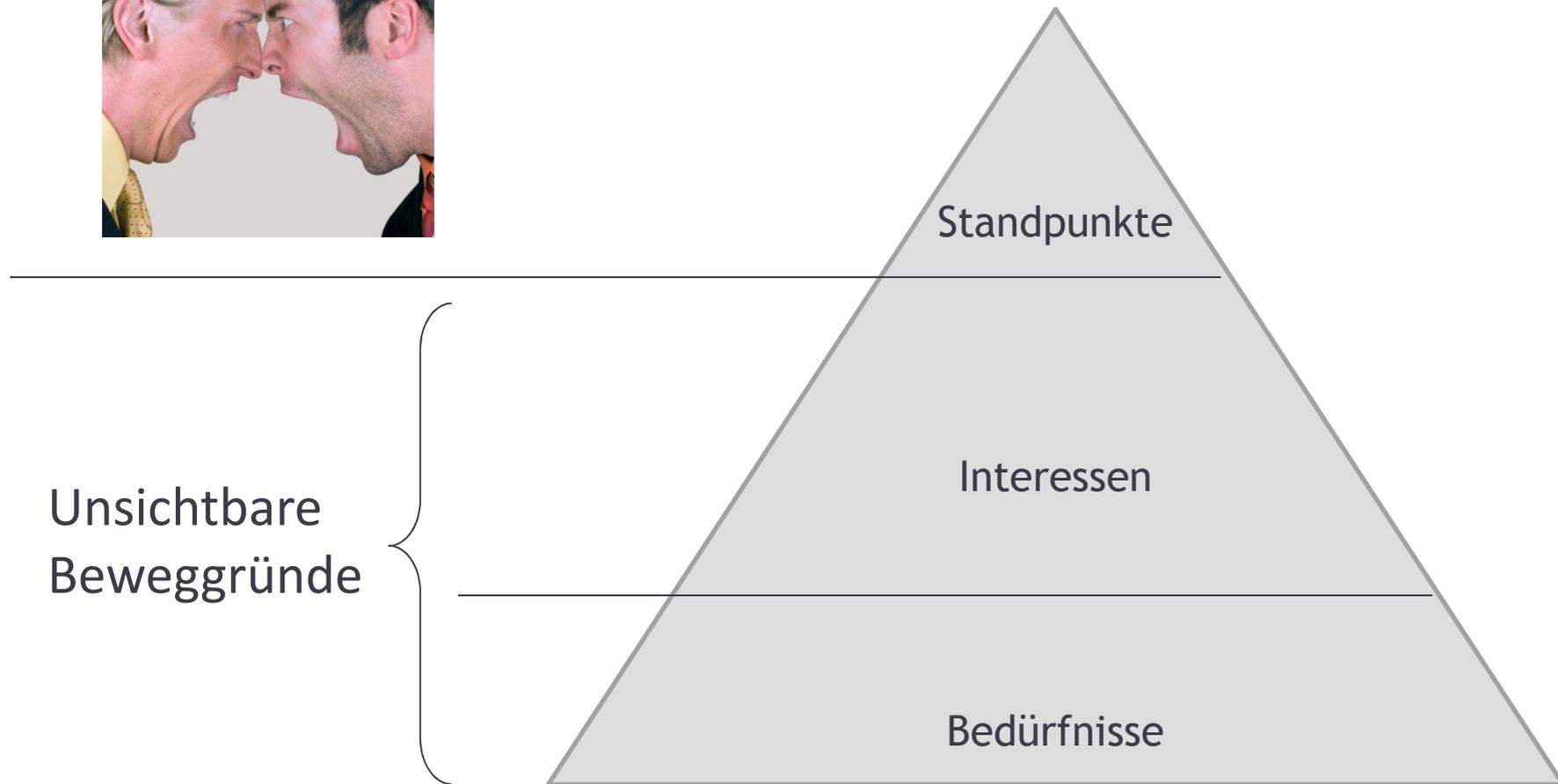
- Was ist Wirtschaftsmediation ?
 - Strukturiertes Gespräch
 - Zukunftsorientiert
 - Freiwillig
 - Lösung durch die Beteiligten

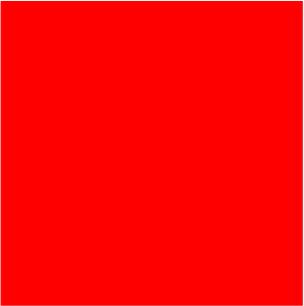
Ablauf einer Wirtschaftsmediation

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

Mediation:

Von Standpunkten zu Interessen und Bedürfnissen





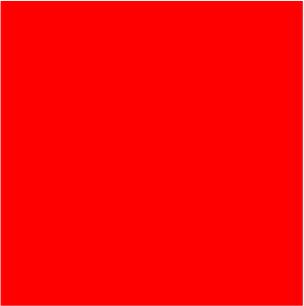
Erstkontakt & Vorphase

Telefonisches Erstgespräch

Vereinbarung des ersten Termin

Was passiert in der Vorphase

- Telefonisches Erstgespräch
- Terminvereinbarung
- Erster Termin !



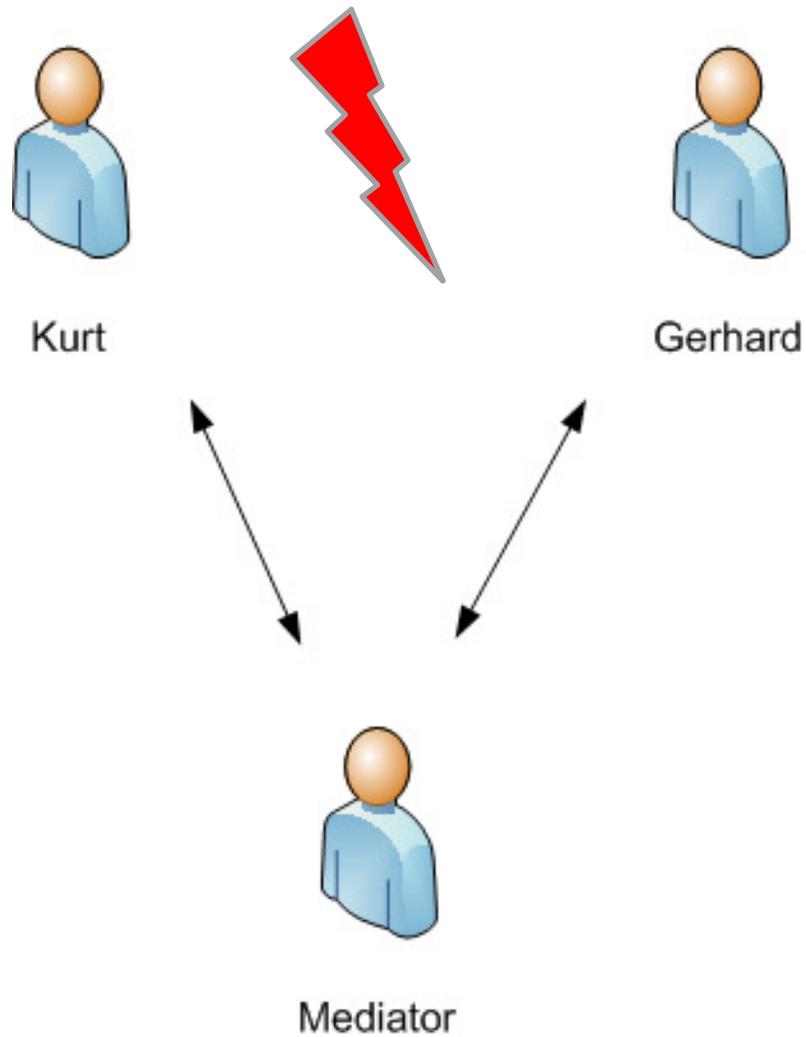
Der erste Termin: Sichtweisen & Standpunkte

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

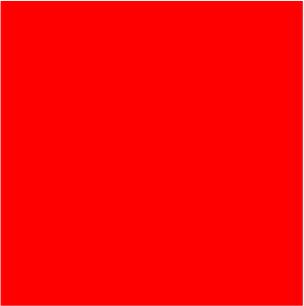


Das Erstgespräch - Kurt



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

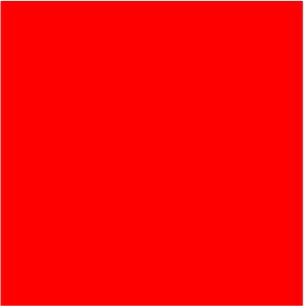


Gerhard bringt Themen



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

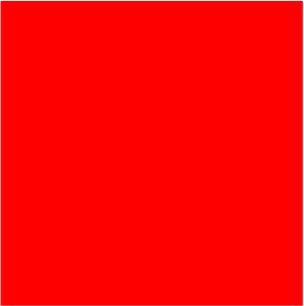
Interessen werden geklärt



Interessen klären

- Was ist aufgefallen?
- Gesprächsklima ?

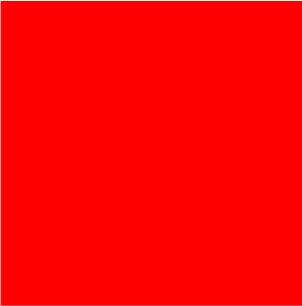
- Aufgaben des Mediators
 - Fragen stellen und die einzelnen Interessen herausfinden
 - Interessen und Themen verbinden
 - Gemeinsame Interessen herausfinden
 - „Alte“ Probleme aufarbeiten/lösen
 - Hausaufgaben zu geben



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

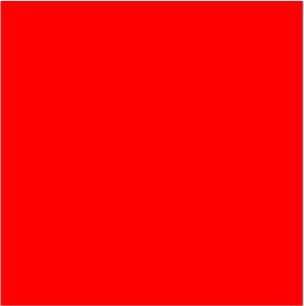
- Beispiel:
 - Gerhard zieht sich nach 2 Jahren zurück und bekommt Sonderzahlung, wenn die Restrukturierung klappt.
 - Restrukturierung wird gemeinsam gemacht
 - Gerhards Kinder können im Betrieb beginnen
 - 50/50 Aufteilung zwischen den Brüdern bleibt
 - Kurt wird mit Geschäftsführung betraut
 - Gerhard 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 ?

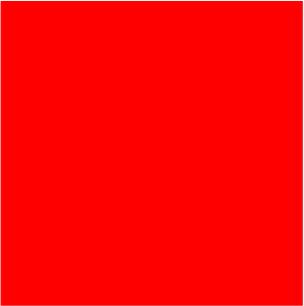
A vibrant rainbow arches across a dramatic sky with dark clouds and a bright sun, set against a landscape of rolling hills and snow-capped mountains.

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

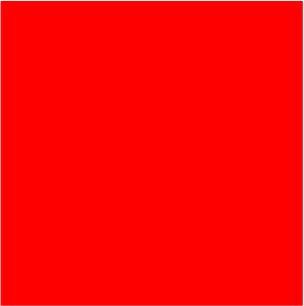
Flipchart: Themen

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

Flipchart: Interventionsmöglichkeiten

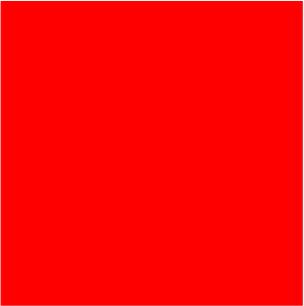
- Unterbrechen
- Paradoxe Intervention
- Neuen Rahmen für Probleme setzen
- Lösungsorientierte Fragen stellen
- Neutralisieren/Normalisieren

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

