

**HEILBUTT
& ROSEN**

eco|motion
Kommunikationsberatung



...wenn Sie sich **im Kreis**
zu drehen scheinen...

Wei

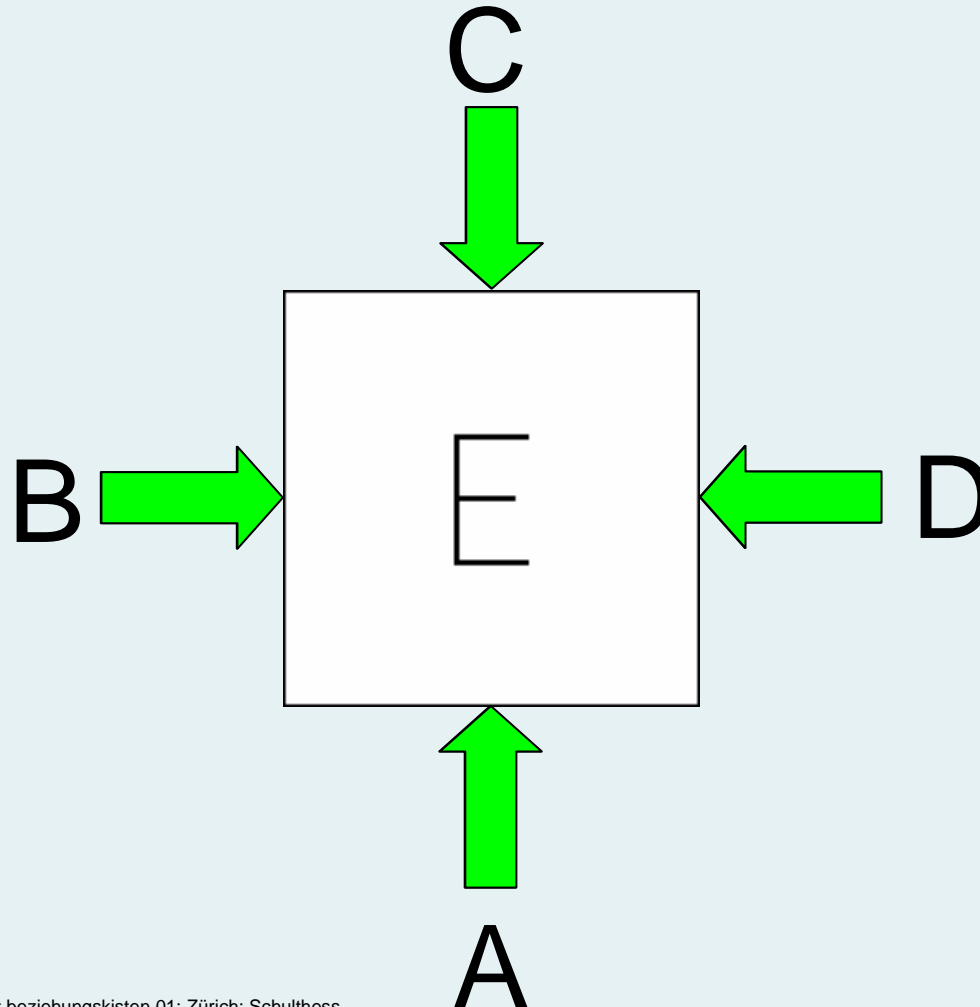
危

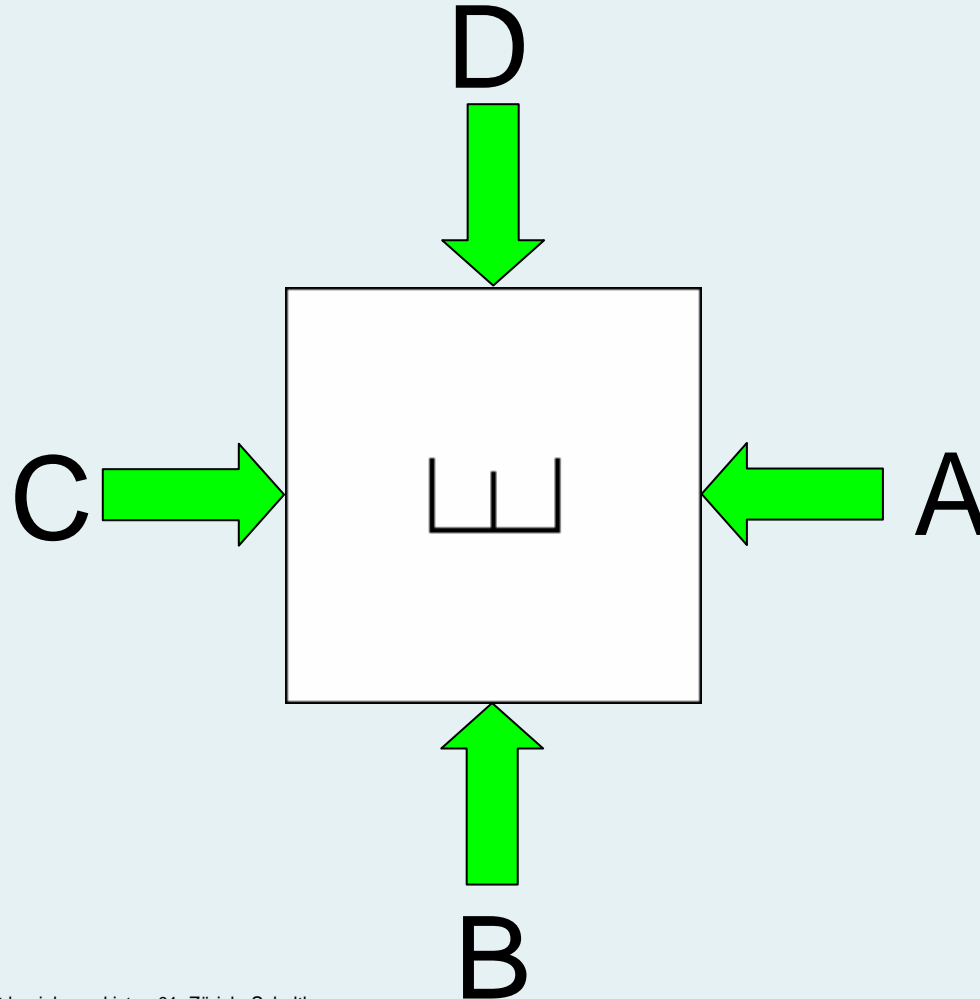
Risiko
Gefahr

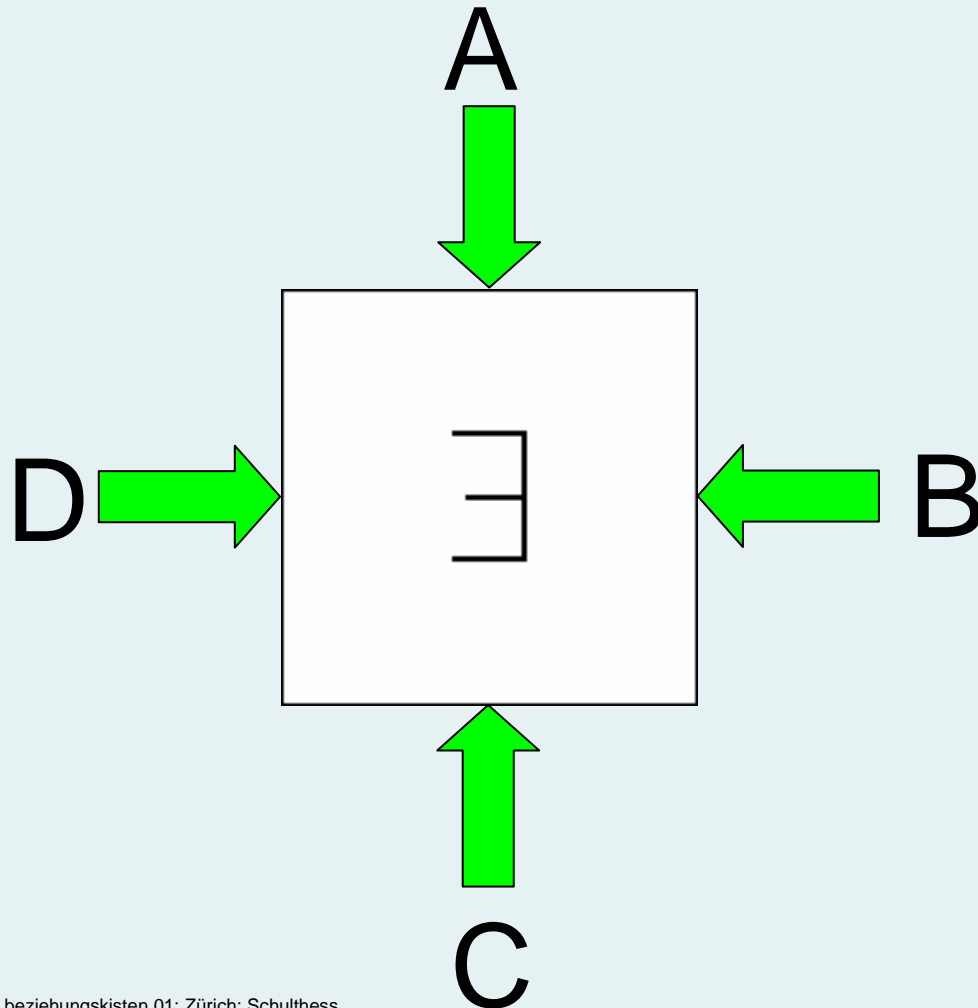
Ji

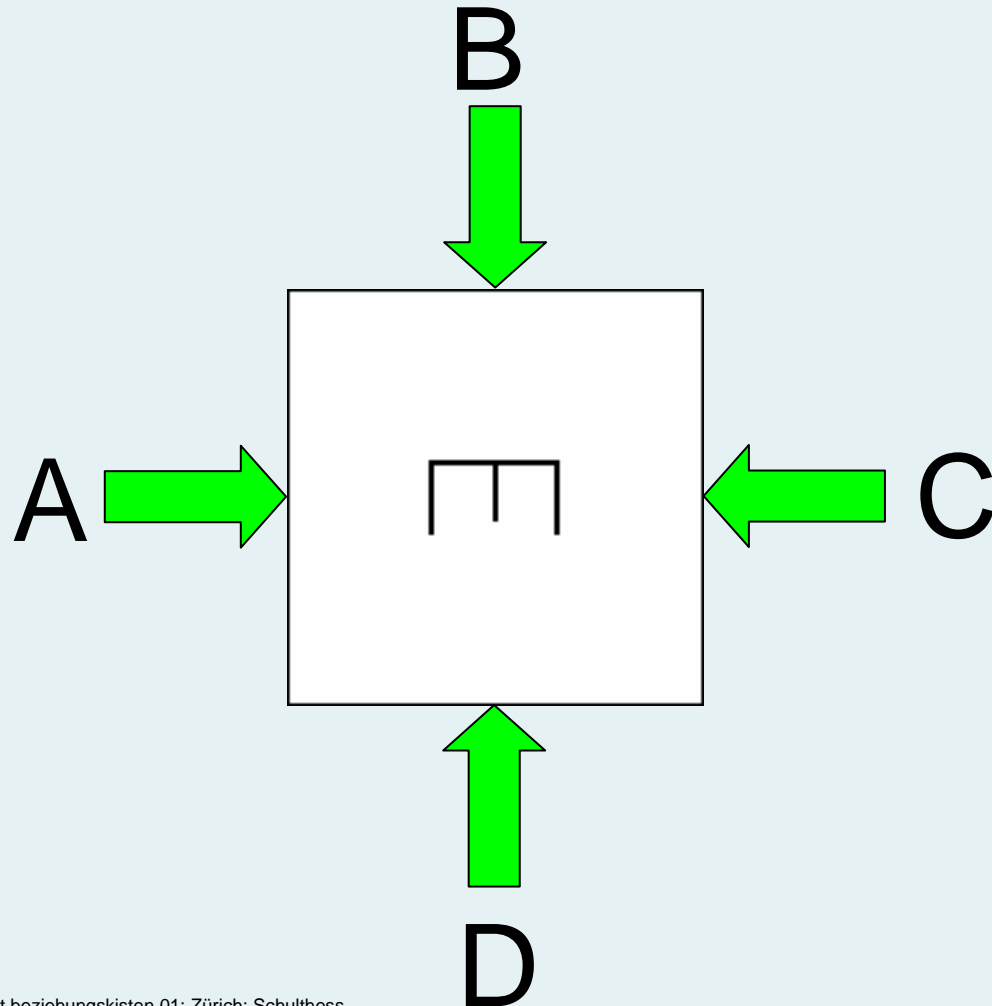
機

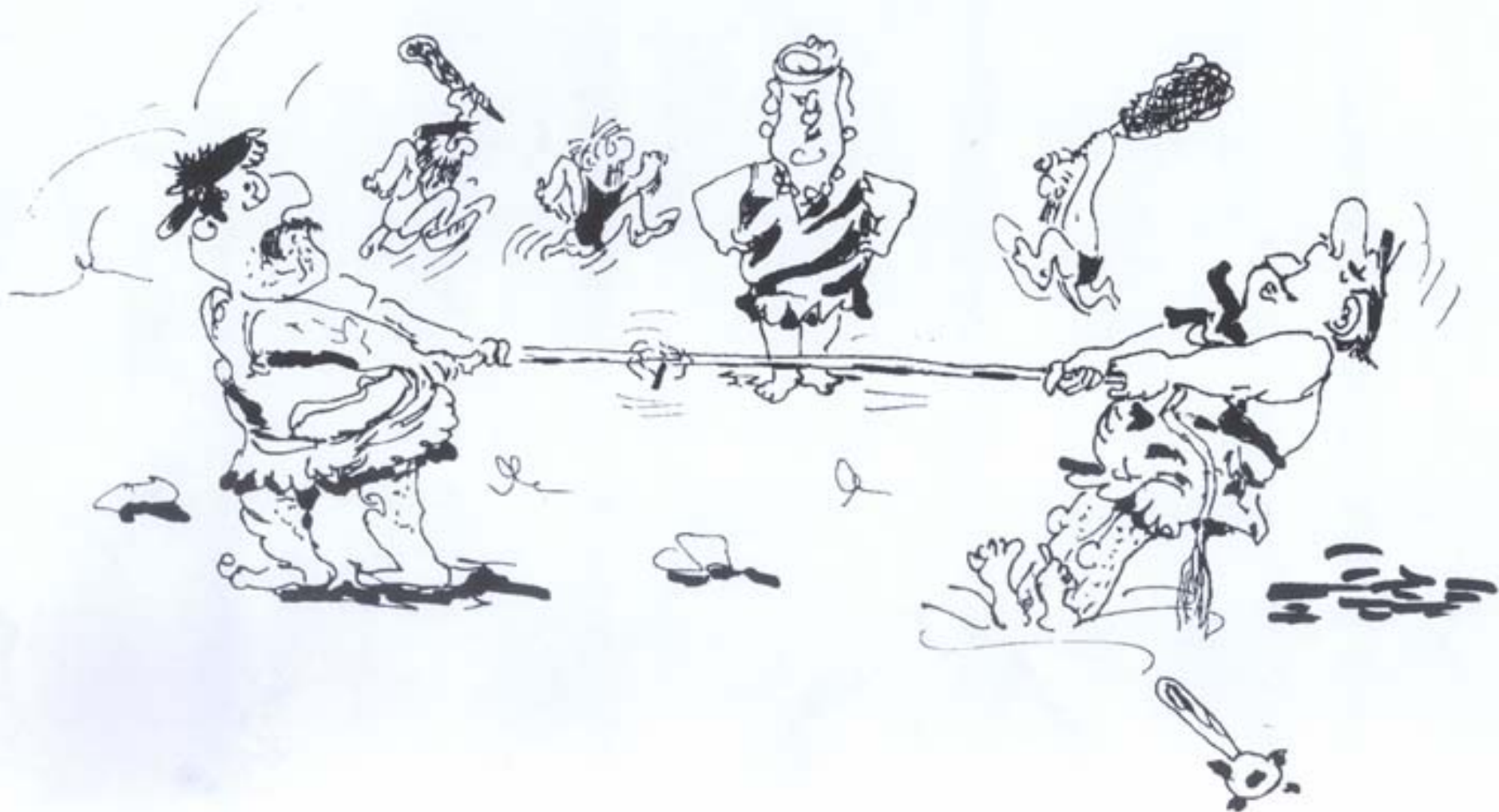
Gelegenheit
Chance









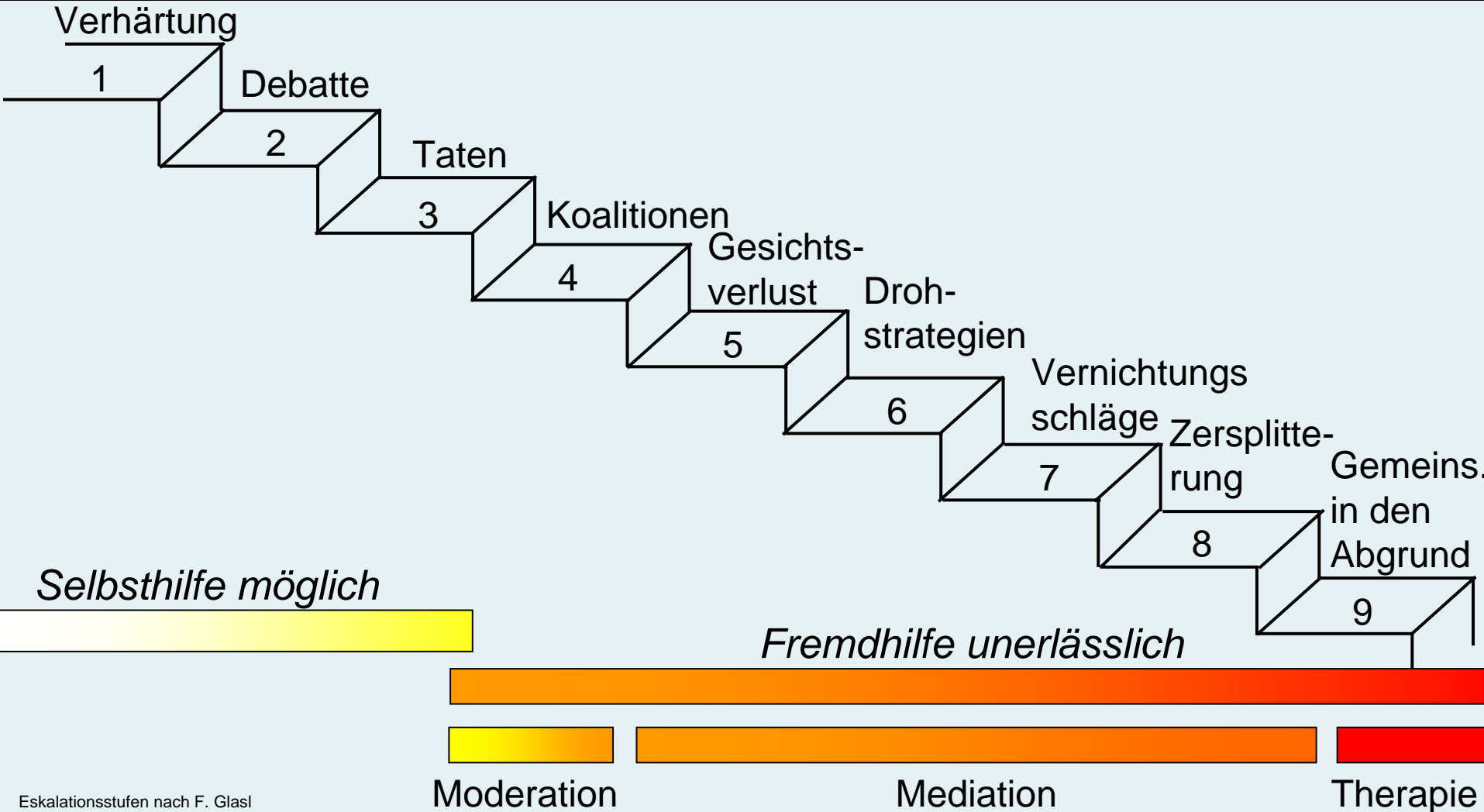


**HEILBUTT
& ROSEN**

eco|motion
Kommunikationsberatung



...wenn Sie sich **im Kreis**
zu drehen scheinen...





**HEILBUTT
& ROSEN**

eco|motion
Kommunikationsberatung



...wenn Sie sich **im Kreis**
zu drehen scheinen...

- Anerkennen des Konflikts
- Gut und Böse werden definiert
- Ein Urteil wird gefällt und exekutiert

Gewinner & Verlierer

➔ keine gemeinsame Zukunft

Q u a n t i t a t i v

- Know How Verlust
- Reibungsverluste
Einarbeitung
- Verlust von Kunden
- Imageverlust
- Verlust an Loyalität
- Dynamikverlust im
Team

Q u a l i t a t i v

profitorientierte
Organisationen

Privatwirtschaft

Private Vereine

non-profit
Organisationen

Öffentlicher Bereich

Institutionen

**Konflikte in der
Wirtschaft**



Q u a n t i t a t i v

- Verfahrenskosten durch Gerichtsverfahren
- Bindung von MA-Ressourcen
- Einfluss auf das operative Geschäft
- Einfluss auf den Markenwert

- Störung der Geschäftsbeziehung
- Gesichtsverlust gegenüber Partnern
- Imageverlust in der Öffentlichkeit
- Möglicherweise sogar Verlust des Kunden

Q u a l i t a t i v

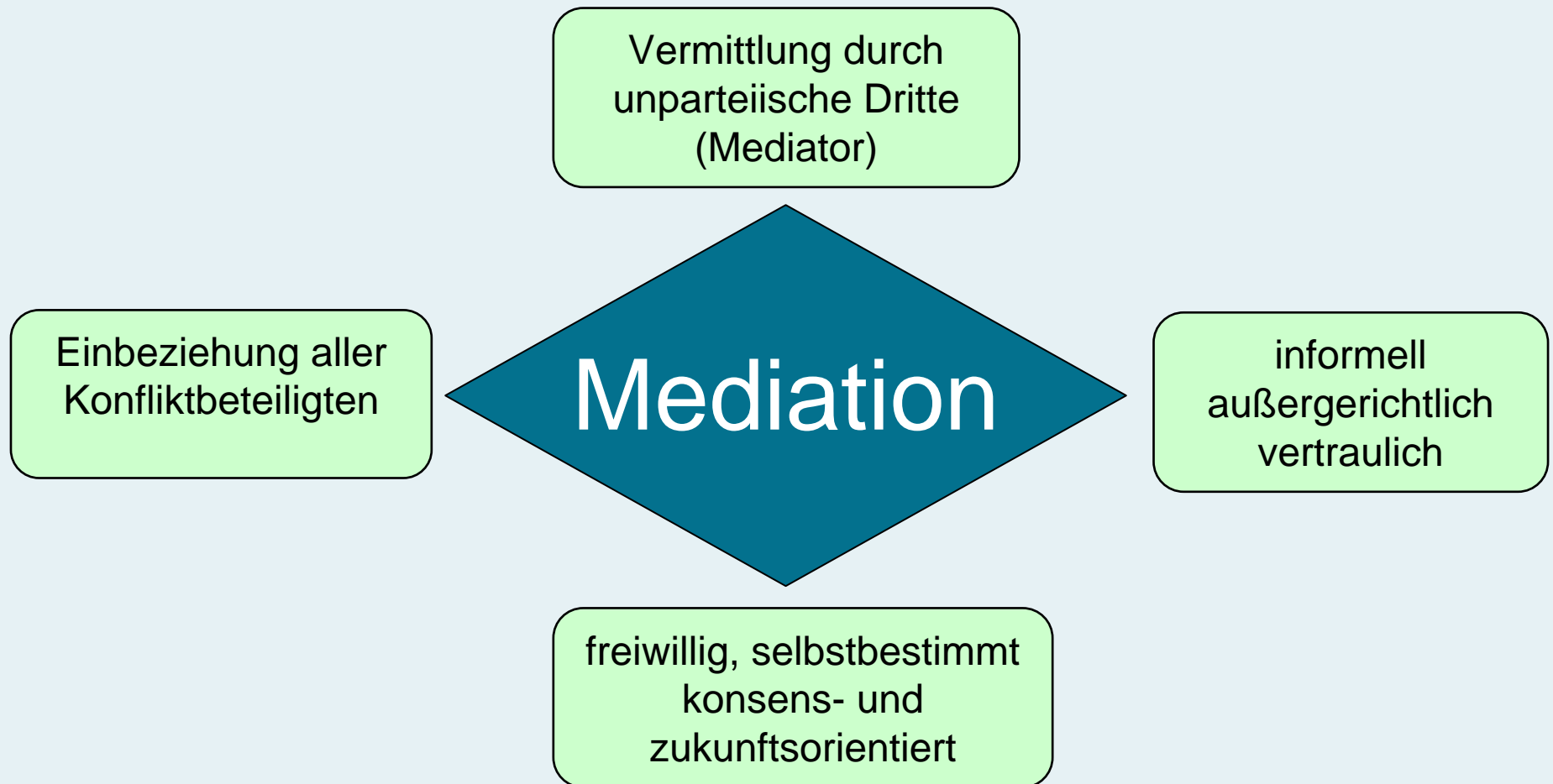


**HEILBUTT
& ROSEN**

eco|motion
Kommunikationsberatung



...wenn Sie sich **im Kreis**
zu drehen scheinen...



- Erhaltung **Allparteilichkeit**
- Sicherstellung **Unabhängigkeit**
- Schaffung **Rahmenbedingungen**
- **Strukturierung** Mediationsprozess
- **Verantwortung** Verfahren
- **Unterstützung** Konfliktparteien
 - Gefühle und Interessen ausdrücken
 - Machtunterschiede ausbalancieren

- Grundlage Mediationsvertrag
- Verschwiegenheitspflicht (*ZivMediatG §18*)
- Haftpflichtversicherung (*ZivMediatG §19*)
- Aufklärungs- und Sorgfaltspflichten
- Haftung aus dem Quellberuf

Vorphase

Die Konfliktparteien an einen Tisch bekommen

Das Mediationsgespräch

1. Einleitung
 2. Sichtweise der einzelnen Konfliktparteien
 3. Konflikterhellung
 4. Problemlösung
 5. Übereinkunft
-

Umsetzungsphase

Überprüfung und ggf. Korrektur der Übereinkunft

Sachebene

Sachebene

Beziehungsebene

Werte

Gefühle

Emotionen

Informationen

Beziehungsprobleme

Interessen/Bedürfnisse

Inter-/ Intrapersonale Probleme

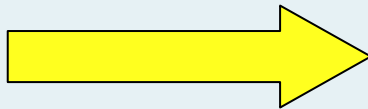
Kommunikationsprobleme

Beziehungsebene

- Aktives Zuhören – Zusammenfassen
- Reframing - Spiegeln
- Reflecting Team
- Fragetechniken (miracle questions)
- Aufstellungen – Rollenspiele
- Einzelgespräche



KONFLIKT



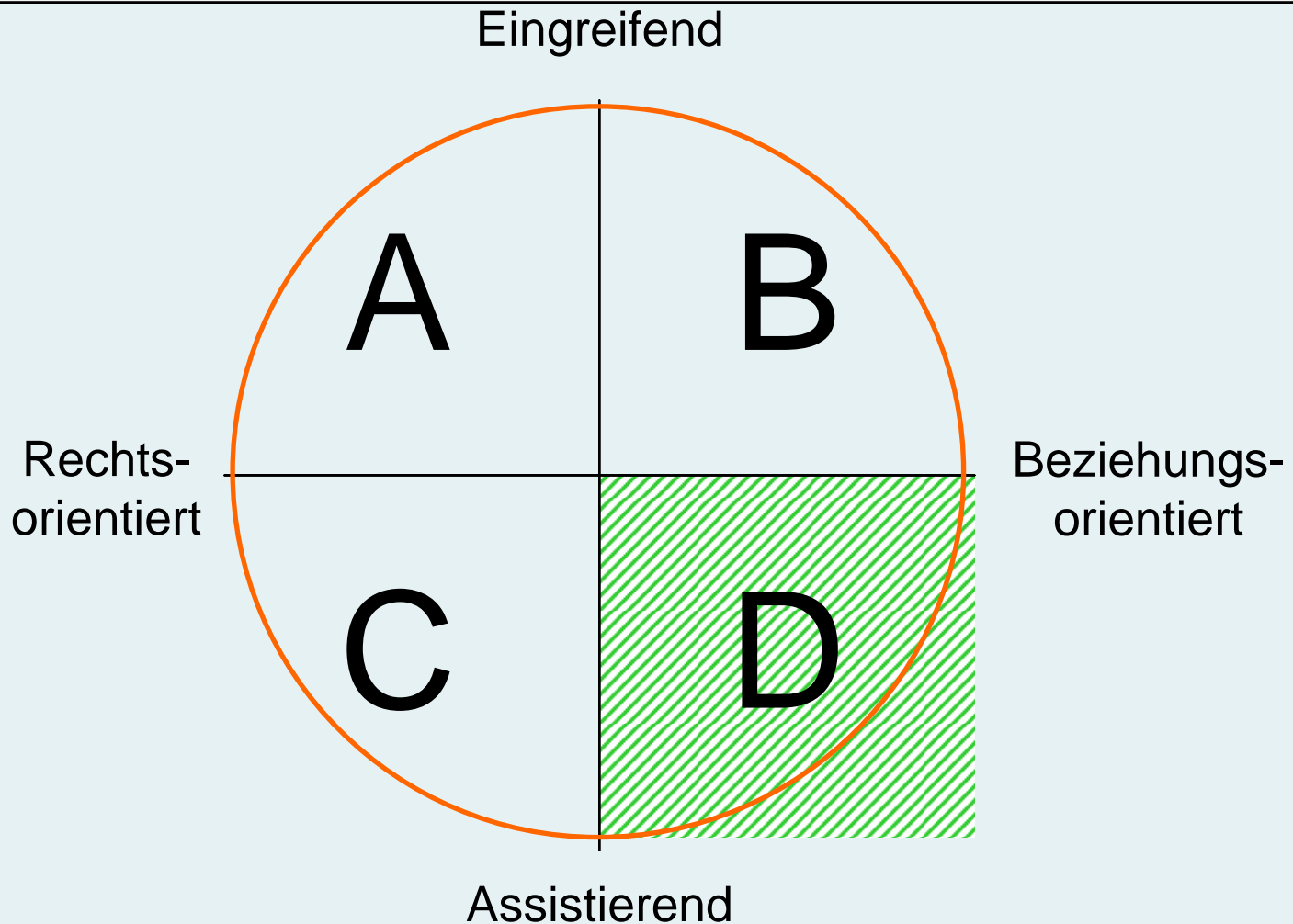
keine weitere Beziehung
z. B. Einmalgeschäft



Beziehung möglich
z. B. Geschäftspartner



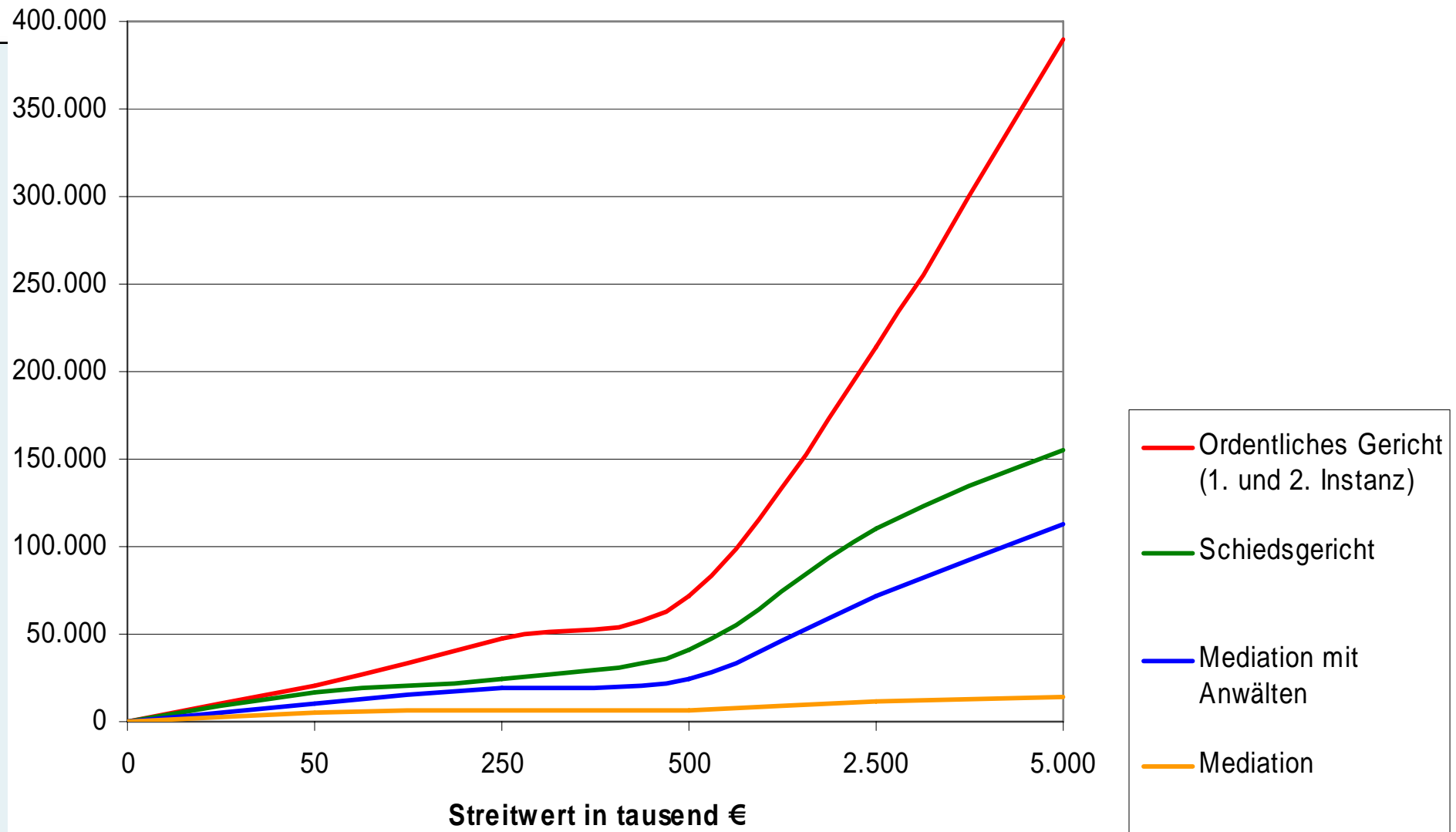
Beziehung zwingend notwendig
z. B. im Unternehmen

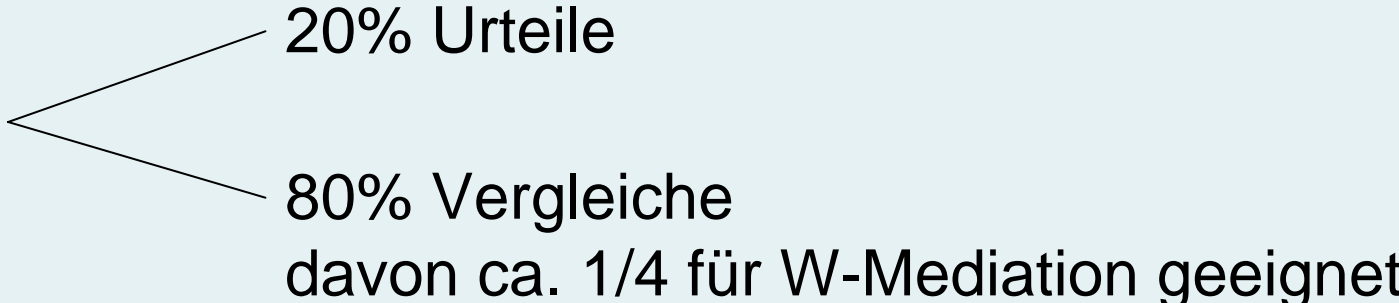


Konflikt



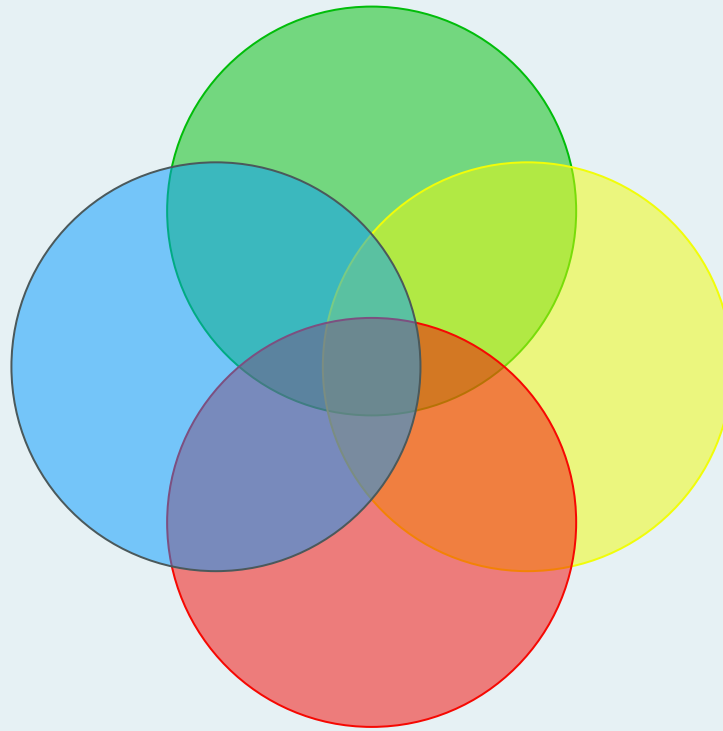
- I. Allgemeine Bestimmungen
- II. Beirat für Mediation BM Justiz
- III. Liste d. Mediatoren
- **IV. Rechte/Pflichten (Verschwiegenheit §18
Haftpflichtversicherung §19)**
- **V. Hemmung von Fristen (§22)**



- 5.500 Fälle pro Jahr (98% klagt AN/AK)
- 15% unstreitige Verfahren (Baubranche)
- 85% 
 - 20% Urteile
 - 80% Vergleiche
davon ca. 1/4 für W-Mediation geeignet
- Anwaltskosten/Verfahren bis EUR 7.000
- AK gewinnt 80% der Fälle

Unternehmenskultur
(z.B. höhere MA-Zufriedenheit)

Geringere
Opportunitätskosten
(z.B. weniger MA-Fluktuation)



Kein Gesichtsverlust
intakte Beziehungen

Einsparung bei
direkten Kosten
(z.B. Verfahrenskosten)

„Die Parteien verpflichten sich, sämtliche Differenzen, die sich künftig aus dem vorliegenden Vertrag ergeben oder mit diesem in Verbindung stehen, zunächst im Dialog untereinander zu bereinigen.

*Gelingt ihnen dies nicht, so verpflichten sich die Parteien, eine Lösung mittels einer **Mediation** vor der Einleitung rechtlicher Schritte zu versuchen.“*



www.ecomotion.at



**HEILBUTT
& ROSEN**

eco|motion
Kommunikationsberatung



...wenn Sie sich **im Kreis**
zu drehen scheinen...