

Konfliktlösung mit Wirtschaftsmediatoren

| Carla Senf



2009 veröffentlichte die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG eine Studie über die große Bedeutung der Mediatorenstätigkeit und fand heraus, dass jedem zweiten Unternehmen jährlich ungeplante Kosten von über 50.000 Euro durch ungelöste Konflikte entstehen, bei jedem zehnten sind es sogar 500.000 Euro. Die ZWL wollte mehr darüber erfahren und sprach mit Wirtschaftsmediatorin Astrid Herbst aus Norderstedt. Die Diplom-Ingenieurin war 13 Jahre in der Chemieindustrie tätig, bevor sie sich selbstständig machte. Heute ist sie vertrauensvolle Ansprechpartnerin für Unternehmen in ganz Deutschland.

Was ist ein typischer Konfliktfall in mittelständischen Unternehmen?

Konflikte entstehen typischerweise durch fehlende Wertschätzung und unzureichende Information über Aufgabenbereiche. Konflikte äußern sich dabei auf vielfältige Weise. Offener Streit ist häufig, meist fällt auf, dass Leistungen nicht mehr stimmen oder Projekte nicht vorwärts kommen. Konflikte können auch in Mobbing übergehen.

... und wie kommen Sie dabei zum Einsatz?

Meine Aufgabe ist es, in der Moderation von Gesprächen mit den Parteien die Konfliktursachen herauszuarbeiten. Die Teilnehmer bekommen dabei die Chance, die Interessen des anderen nachzuvollziehen. Das gegenseitige Verständnis macht auch das Herz einer Mediation aus. Da die Parteien ihre eigenen Lösungen erarbeiten, haben diese eine große Chance, auch umgesetzt zu werden. Und damit wird wieder eine gute Zusammenarbeit möglich.



Warum sind Wirtschaftsmediatoren wichtig?

Wirtschaftsmediatoren können Konflikte lösen. Konflikte kosten Zeit, Nerven und viel Geld. Das heißt, mit einer Wirtschaftsmediation kann Geld gespart und der Ablauf in einem Labor/Praxislabor optimiert werden.

Was war bis jetzt Ihr schwierigster Fall?

Die Fälle an sich sind das Schwierige. Wenn ich mit Organisationen spreche, meinen diese oft, alles noch selber lösen zu können oder sie glauben, es sei bereits zu spät. Der Bereich, in dem mit Mediation gearbeitet werden kann,

ist viel größer. Gerade dann, wenn es beginnt schwierig zu werden, ist Mediation angebracht. Aber das zu vermitteln ist schwierig.

Haben Sie einen Harmonie-Tipp für das Dentallabor?

Gerade neuen Zahntechnikern in bestehenden Laboren empfehle ich, die Arbeit der schon vorher tätigen Kollegen wertzuschätzen und das gründlich auszudrücken. Erst wenn sie dies jeder Mitarbeiterin oder jedem Mitarbeiter vermittelt haben, können sie ihre neue Rolle einnehmen.

Frau Herbst, vielen Dank für das interessante Gespräch!

kontakt.

Dipl.-Ing. Astrid Herbst

Heidekranz 9, 22850 Norderstedt
Tel.: 0 40/64 66 66 11
www.brueckenbildner.de