

Externe Mediation zwischen Unternehmen und Organisationen

„Eine Konfliktlösung sollte immer vom Ergebnis her gedacht werden – der Einigung.“ - Helmut Glaßl

„Ein Weg, einen Konflikt zu lösen, ist, ihn zusammen zu überwinden. Dann kann man ihn immer noch aus dem Weg räumen.“ - Joachim Panten

Neben den innerbetrieblichen Konflikten stellen auch externe Konflikte eine Gefährdung für das Arbeitsklima in einem Unternehmen dar. Die Notwendigkeit der Wirtschaftsmediation bei externen Konflikten wird im Folgenden dargestellt. Literatur von Katja Ihde diente hierbei als Referenz.¹

Externe Konflikte

Alle Kontakte eines Unternehmens oder einer Organisation nach außen, wie beispielsweise Kunden, Lieferanten, Vertragspartner, Endverbraucher oder auch Tarifparteien, sind mögliche Konfliktfelder. Bei Konflikten zwischen einem Unternehmen und einem außenstehenden Kontakt ist die externe Wirtschaftsmediation die Lösung, um Konflikte von Rechts- und Sachfragen zu klären. Im Außenverhältnis handelt es sich erfahrungsgemäß weniger um persönliche Konflikte auf Beziehungsebene. In Bezug auf rechtliche Konflikte sind bei einer externen Wirtschaftsmediation schnelle Lösungen gefragt. Von dem Mediator werden ein lösungsorientiertes Vorgehen, sowie ein Grundverständnis für die Formen der Organisation und Rahmenbedingungen vorausgesetzt. Deshalb unterscheidet sich auch die Wirtschaftsmediation von anderen Feldern der Mediation. Das Ziel des Mediators ist es, hierbei die erfolgreiche Verhandlungsführung der Parteien zu ermöglichen.

Katja Ihde hat in ihrem Buch die möglichen Konfliktanlässe von externen Konflikten zusammengefasst, wie im Folgenden veranschaulicht wurde:

Konfliktparteien/Konfliktanlässe	
Zwischen zwei oder mehreren Unternehmen oder Organisationen	Differenzen in der Vertragsauslegung
	Verzug
	Schlechtleistung
	Schadensersatzforderungen und Haftungsfragen
	Streit um Urheberrechte
	Streit um Patente
	Zahlungsstreitigkeiten (Inkasso)

¹ Vgl. Ihde, K. (2012): Mediation, 1. Auflage, Freiburg 2012.

	Konflikte Muttergesellschaft – Tochtergesellschaft
	Konflikte Vorgänger – Nachfolger (Betriebsübergabe)
	Konflikte Mitbewerber – Mitbewerber
	Konflikte zwischen Partnerunternehmen in einer Arbeitsgemeinschaft
	Differenzen in Joint-Venture Projekten
Konfliktparteien/Konflikthanlässe	
Zwischen Unternehmen oder Organisation und Endverbrauchern	Beschwerden
	Haftungsfälle
	Zahlungsstreitigkeiten (Mediation im Inkasso)

Tabelle 3: Typische Konfliktfelder²

Bei externen oder innerbetrieblichen Konflikten ist die Wirtschaftsmediation ein Verfahren, um für alle Parteien Lösungen zu finden, damit die Differenzen die Arbeit im Unternehmen nicht negativ beeinflussen. Die Vorteile der Wirtschaftsmediation für Unternehmen werden in folgender Tabelle dargestellt:

Vorteile für das Unternehmen
▶ Schnellere Lösungen als bei Gerichtsverfahren
▶ Reduzierung externer Kosten (Vermeidung von Anwalts-, Gerichts- und Gutachterkosten)
▶ Reduzierung interner Kosten (Schonung wichtiger Ressourcen wie Arbeitskraft, Zeit, Energie, Motivation)
▶ Erhalt und Sicherung der Geschäftsbeziehung zu Kunden, Lieferanten, Subunternehmern, Kooperations-, Geschäfts- sowie Vertragspartnern
▶ Vermeidung von Imageverlusten
▶ Sicherstellung der Vertraulichkeit
▶ Kontrolle über die Verhandlungen und das Ergebnis
▶ Verbesserung der Unternehmens- und Konfliktkultur

Tabelle 4: Vorteile für Unternehmen und Mitarbeiter³

² Vgl. Ihde, K. (2012): S. 72f.

³ Vgl. Ihde, K. (2012): S. 73f.