

*Wo Menschen miteinander schaffen, machen sie einander zu schaffen.  
(Schulz von Thun)*

# Wirtschaftsmediation

---

Schnelle und wirksame Unterstützung bei Konflikten  
in Unternehmen und Organisationen

Petra Agnesens-Heintz & Ute Liepold





## Worum geht es?

---

### Schnell handeln und richtig entscheiden im Konfliktfall

Konflikte sind in Organisationen allgegenwärtig. Sie haben erhebliche Auswirkungen auf Motivation, Leistungsfähigkeit und Bindung von Mitarbeitern und Teams.

Wirtschaftsmediation hilft Ihnen,

- schnell zu einer **Entscheidung** zu kommen: können die betroffenen Mitarbeiter/innen noch miteinander oder müssen Sie andere Maßnahmen ergreifen?
- die **Arbeitsfähigkeit** und **Produktivität** dauerhaft wiederherzustellen.

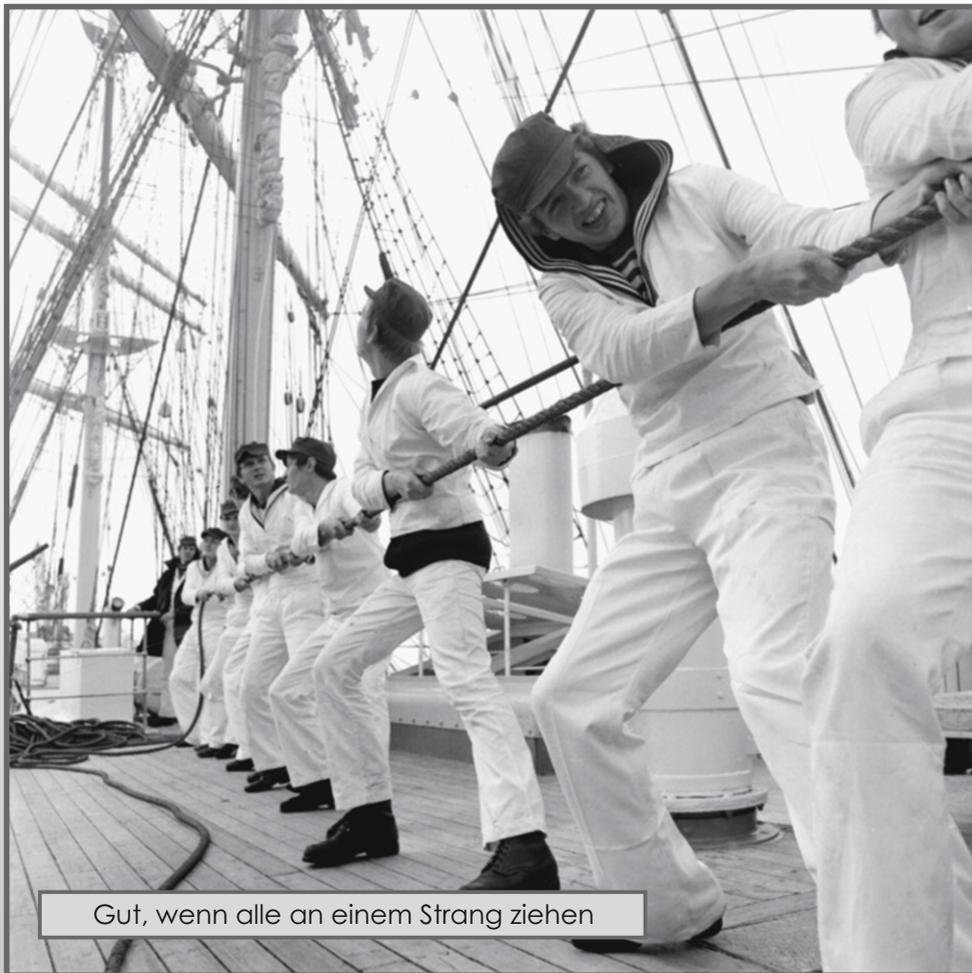
### Konfliktbewältigung ist Chefsache

Führungskräfte beweisen Tatkraft, Mut und Weitblick, wenn sie im Konfliktfall schnell handeln. Es gibt gute Gründe, dabei externe Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Insbesondere bei eskalierten Konflikten braucht die Klärung einen geschützten Rahmen, Offenheit und Neutralität, die Sie in Ihrer Rolle als Führungskraft nur schwer herstellen können. Externe Unterstützung bei Konflikten ist kein Offenbarungseid, sondern zeugt von Souveränität und einem realistischen Blick auf das Machbare.

### Warnsignale: Wann lohnt es sich, aktiv zu werden?

Wenn Sie erleben, dass ...

- sich der Umgangston verändert (schärfer, abwertend, förmlicher wird ...)
  - der Informationsfluss stockt
  - Mitarbeiter sich gegenseitig die Schuld zuweisen
  - sich Cliquen bilden oder Kollegen sich aus dem Weg gehen
  - Mitarbeiter „Dienst nach Vorschrift“ leisten, passiv oder resigniert wirken
  - zähe, ergebnislose Sachdiskussionen die Arbeit behindern
- ... können dies Hinweise auf Konflikte sein.



Gut, wenn alle an einem Strang ziehen

## Wirtschaftsmediation

---

### Effizient und lösungsorientiert

Mediation ist ein Weg, Konflikte zwischen zwei oder mehreren Personen dauerhaft beizulegen. Bei einer Mediation treffen die Konfliktparteien auf einen unabhängigen Mediator, der für einen geschützten Rahmen sorgt, alle Parteien anhört und als „Kommunikationsbrücke“ dient. Mediation ist deswegen erfolgreich, weil sie hinter den Positionen die Interessen und Bedürfnisse der Parteien ergründet und zur Basis für die Lösungssuche macht.

In einer gelingenden Mediation vereinbaren die Parteien Lösungen, die alle als fair empfinden. Die Verantwortung dafür liegt vollständig bei den Konfliktparteien – das stärkt die Eigenverantwortung und sichert die Nachhaltigkeit der Vereinbarungen. Wirtschaftsmediatoren vermitteln sowohl in Konflikten zwischen Unternehmen als auch in innerbetrieblichen Konflikten. Wir haben uns auf innerbetriebliche Konflikte spezialisiert.

### Widerstände sind normal

Die meisten Menschen scheuen die offene Auseinandersetzung, zu der es in einer Mediation kommt. Im krassen Gegensatz dazu steht die Erleichterung, den Konflikt im Rahmen einer Mediation überwunden zu haben. Wir empfehlen daher: Machen Sie die Durchführung einer Mediation nicht davon abhängig, ob die betroffenen Mitarbeiter dies wollen. Auch verordnete Mediationen können gelingen, wenn die Konfliktparteien den grundsätzlichen Willen zur Einigung mitbringen.

***Es geht nicht darum, dass die Teilnehmer freiwillig kommen,  
sondern dass sie freiwillig bleiben.  
(Zweisicht/E. Schwertfeger und C. Bähler)***

## Mediation schafft Mehrwert!

---

### Mediation ist **wirtschaftlich**

- Das Verfahren ist effizient, die Kosten sind kalkulierbar.
- In den meisten Fällen ermöglicht Mediation die Rückkehr zu konstruktiver Zusammenarbeit. Teure Folgemaßnahmen werden dadurch vermieden.
- Die durch den Konflikt gebundenen Mitarbeiterressourcen werden produktiv, die Energie richtet sich wieder auf die gemeinsamen Ziele. Der Mediationsaufwand amortisiert sich dadurch in kürzester Zeit.

### Mediation ist **zukunftsorientiert**

- Es geht um die Gestaltung der Zukunft, nicht um eine Analyse oder Bewertung der Vergangenheit.
- Die Beziehung zwischen den Parteien bleibt erhalten oder verbessert sich sogar.
- Die Erfahrung einer Mediation stärkt die Konfliktlösungskompetenz der Beteiligten.

### Mediation ist **zuverlässig**

- Die Konfliktpartner stehen hinter ihren eigenen Lösungen.
- Die Vereinbarungen können durch Anwaltsvergleich rechtsverbindlich gemacht werden.

### Mediation ist **steuerbar**

- Inhalt und Ablauf des Verfahrens werden von den Beteiligten selbst festgelegt.
- Sie behalten im Gegensatz zu gerichtlichen Auseinandersetzungen vollen Einfluss auf Inhalte und Vereinbarungen.

### Mediation ist **vertraulich**

- Die Öffentlichkeit ist ausgeschlossen.
- Es gilt strikte Vertraulichkeit.

## Mediation ist Vertrauenssache

### Wer sind wir und was können Sie von uns erwarten?

Wir sind ausgebildete Wirtschaftsmediatorinnen mit langjähriger innerbetrieblicher Beratungserfahrung.

Komplexe Konflikte mit ihren unvorhersehbaren Dynamiken bearbeiten wir bevorzugt im Tandem, in dem wir uns mit unseren unterschiedlichen Qualitäten gut ergänzen.

Zunächst erörtern wir im persönlichen Gespräch mit Ihnen, welcher Bedarf zur Klärung ansteht und ob Mediation oder eine andere Maßnahme sinnvoll ist.

Als Mediatorinnen stehen wir für Klarheit und Integrität, Wertschätzung und Vertrauen, Verantwortung und Professionalität.



## Petra Agnesens-Heintz

---

- geboren 1961
- Studium der Erziehungswissenschaften; Abschluss: Diplom-Pädagogin
- Berufsbegleitende Ausbildungen in systemischer Familientherapie, Supervision, Organisationsentwicklung und Wirtschaftsmediation
- Langjährige Berufserfahrung als Jugendbildungsreferentin und Leiterin einer Suchtberatungsstelle
- Seit 1993 Leiterin der Mitarbeiter-, Führungskräfte- und Teambberatung, Siemens AG Karlsruhe
- Dozentin an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg, Fachhochschule Heidelberg, beim Kolping Bildungswerk und beim Paritätischen Wohlfahrtsverband
- Erfahrung in Wirtschaftsunternehmen, im Non-Profit-Bereich und im Gesundheitswesen
- arbeitet als Mediatorin, Supervisorin, Trainerin, Moderatorin, Coach, Teamentwicklerin und als Begleiterin von Veränderungsprozessen



### **Petra Agnesens-Heintz**

Training Beratung Supervision

Im Bipples 21

76187 Karlsruhe

Telefon 0721 704785

Mobil 0160 8013886

info@tbs-agnesens.de

www.tbs-agnesens.de

## Ute Liepold

---

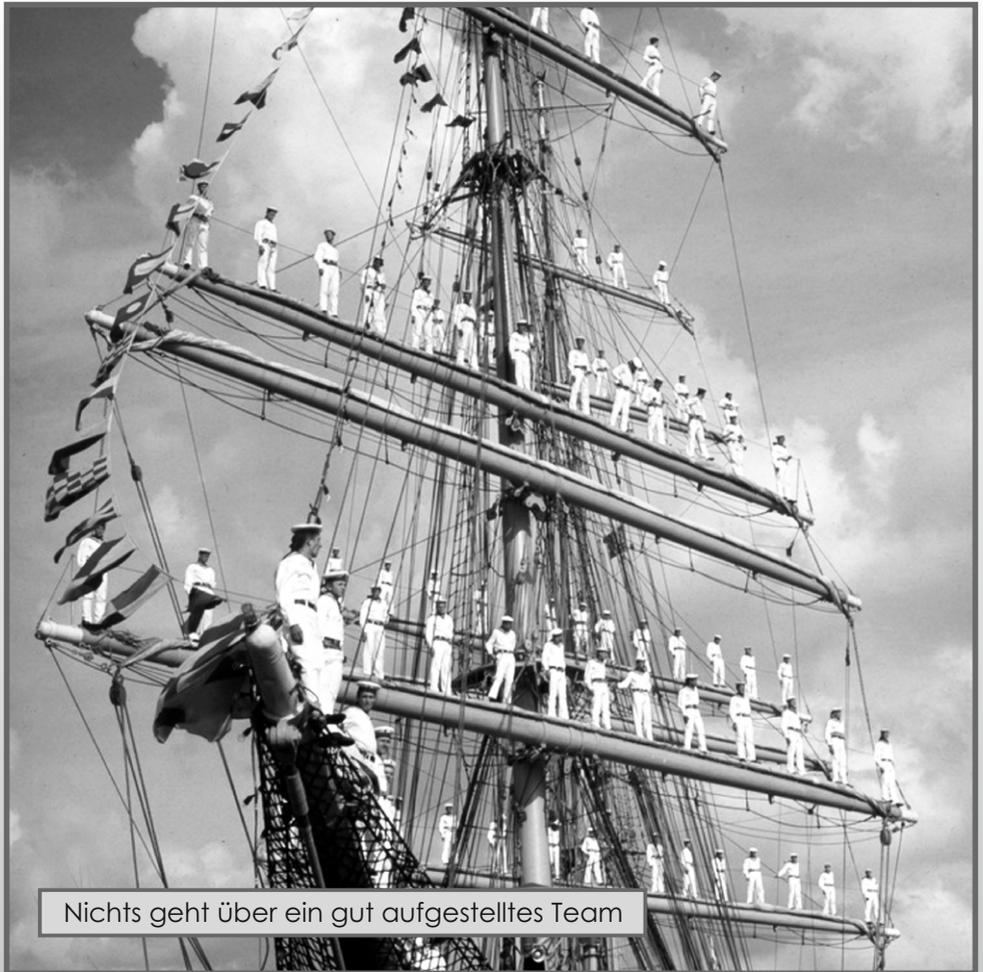
- geboren 1969
- Ausbildung zur Fremdsprachensekretärin
- Studium der Wirtschaftsinformatik
- Berufsbegleitende Fortbildungen in Persönlichkeitsmodellen, Transaktionsanalyse, systemischer Beratung und Wirtschaftsmediation
- Langjährige Berufserfahrung als Ausbildungsleiterin und Personalentwicklerin im Industrieunternehmen SEW-EURODRIVE in Bruchsal
- Trainings- und Beratungserfahrung in den Bereichen Führung, Kommunikation, Konfliktmanagement und Persönlichkeitsentwicklung
- Seit 2009 selbstständig als Beraterin mit dem Beratungsschwerpunkt „Zusammenarbeit und Kommunikation in schwierigen Konstellationen“
- Branchenerfahrung in Industrie- und IT-Unternehmen
- arbeitet als Mediatorin, Trainerin, Coach, Teamentwicklerin und Begleiterin von Veränderungsprozessen in Wirtschaftsunternehmen

### Ute Liepold

Training und Beratung  
Friedhofstraße 7a  
76646 Bruchsal  
Telefon 07251 95523  
Mobil 0151 57167050  
dialog@ute-liepold.de  
www.ute-liepold.de

*Ute Liepold*  
Training Beratung





Nichts geht über ein gut aufgestelltes Team

Copyright:  
Text: Petra Agnesens-Heintz, Ute Liepold  
Layout und Gestaltung: el.bec - werbegrafik & webdesign  
Fotos: Robert Erkan (foto@erkan.info); skyphoto, Anton Sokolov (fotolia.com)

*Die Dinge sind nie so, wie sie sind.  
Sie sind immer das, was man aus ihnen macht.  
(Jean Aurel)*