

## INTERVIEW



DR. JAN KAYSER  
Generalsekretär,  
Centre de Médiation Civile  
et Commerciale (CMCC)

### Was macht das CMCC?

„Uns gibt es seit sechs Jahren. Wir sind eine Einrichtung der Handelskammer, der Handwerkskammer, der Anwaltskammer und der Ärztekammer. Wir haben zur Aufgabe, Unternehmern, Freiberuflern und Bürgern dabei zu helfen, vor allem Konflikte zu vermeiden. Wenn sie entstehen, wollen wir sie dabei unterstützen, sie zeit- und kosteneffizient zu lösen. Pro Jahr behandeln wir etwa 100 Fälle auf diese Art.“

### Was kann ein Unternehmen tun?

„Ein hilfreiches Mittel zur Konfliktvermeidung kann die Ausbildung von Mitarbeitern sein. Das CMCC bietet Fortbildungen an, die mit der mediativ-interessenorientierten Kommunikation vertraut machen. Möglich sind auch individuell auf das Unternehmen und seine spezifischen Kommunikationssituationen zugeschnittene Trainings, die das CMCC mit internationalen Kooperationspartnern zusammen durchführt. Das CMCC berät die Unternehmen auch bei der Integration von Mediationsklauseln in Verträge als Alternative zu kostspieligen Schiedsverfahren.“

### Wozu eine Mediationscharta?

„40 Unternehmen und Institutionen haben die Mediationscharta unterschrieben, um nach außen ihren effizienten Kommunikations-Ansatz zu kommunizieren. Diese ist eine juristisch nicht bindende Absichtserklärung, mediativ-interessenorientiert zu handeln. Sie zählt mit als Kriterium zur Erlangung des Labels ESR des INDR und begründet eine informelle Partnerschaft mit dem CMCC als Begleiter für das Unternehmen in diesen Fragen.“



CENTRE DE MÉDIATION CIVILE ET COMMERCIALE

## KOSTENSENKUNG DURCH EFFIZIENTE KOMMUNIKATIVE KOMPETENZEN

**Eine der Aufgaben der Mediation ist es zu erklären, wie man mit mediativen Mitteln selber als Unternehmer schon Konflikte vermeiden kann und wie man sie mit einem professionellen Mediator schneller und kostengünstiger als vor Gericht lösen kann.**

**K**onflikte in einem Unternehmen lassen sich in strukturell-organisatorische, finanzielle, produkt- und verkaufstechnische sowie personelle Probleme einteilen und oft ist die Lösung der Konflikte durch gerichtliche Entscheidungen kostspielig und zeitaufwendig.

Unternehmen können hier im Rahmen ihrer Corporate Social Responsibility- oder kurz CSR-Strategie und durch Verwirklichung des Subsidiaritätsprinzips gegensteuern.

Das Rezept dabei ist:

- Zunächst eigene unternehmensinterne Konfliktprävention durch interessenorientierte Kommunikation.
- Dann effiziente interessenorientierte Konfliktlösung durch einen professionellen Mediator, der speziell in interessenorientierter Kommunikation ausgebildet ist. Dabei können sich die Parteien selbstverständlich auch durch einen Anwalt juristisch beraten lassen.

- Erst als *ultima ratio* vor Gericht gehen, wenn die letzten Lösungsvorschläge abgelehnt werden und keine - oder angeblich keine - Einigung erzielt werden kann.

Der Mediator wendet Techniken an, die sich auch der Unternehmer aneignen kann, um sich einen großen Teil der Konflikte schon zu ersparen. Falls das insbesondere aus zeitlichen Gründen nicht möglich ist, kann er auf einen ausgebildeten Mediator zurückgreifen. Dabei gibt es viele Anwendungsfelder: Konflikte im Team zwischen Mitarbeitern, Fragen der Ausrichtung des Unternehmens, Restrukturierungen, Mobbing, herausfordernde Kunden, Beschwerdemanagement, Verträge, Vertragsverhandlungen ...

Zahlen des Europäischen Parlaments zeigen, dass Mediation 60 Prozent schneller, 30 Prozent preiswerter und in 70 Prozent der Fälle erfolgreicher ist. ●

Mehr unter:  
[www.cmcc.lu](http://www.cmcc.lu)