

# Mit Mediation Grenzen überschreiten

**Die Volksbank Gruppe setzt als erste europäische Bankengruppe auf Wirtschaftsmediation.**

Vom 19.-23. Juli 2010 war Admont eine internationale Plattform für Wirtschaftsmediatoren. Teilnehmer aus 11 Nationen trafen sich zur 4th ISBM, um sich mit dem Thema „Crossing Borders“ aus unterschiedlichen Blickrichtungen auseinanderzusetzen. In Workshops und Vorträgen wurden grenzüberschreitende Konflikte beleuchtet, die kulturelle Dimension der Wirtschaftsmediation aufgezeigt, der Umgang mit eigenen Grenzen und jenen in Beziehungen diskutiert. Referenten aus Europa, Asien, Kanada und USA ermöglichten einen Blick über den Tellerrand und verdeutlichten glaubhaft die wachsende Bedeutung alternativer Konfliktregelungen.

Der letzte Tag der Summer School stand unter dem Thema „International Mediation Meets International Banking“. Bankexperten waren zur Teilnahme an Workshops zu neuen Erkenntnissen über den Nutzen der Mediation im Bankensektor eingeladen. Der Generaldirektor der Österreichischen Volksbanken-AG, KR Mag. Gerald Wenzel, und der Vorstandsvorsitzende der Volksbank Graz-Bruck, KR Dr. Gerhard Reiner, waren als Hauptsponsoren der ISBM und Förderer der Wirtschaftsmediation im Bankensektor vertreten.



v.l. DI Mag. Dr. Mario Patera, KR Dr. Gerhard Reiner, Dipl.Geogr. Ulrike Gamm, KR Mag. Gerald Wenzel: Die erfolgreichen Veranstalter der ISBM mit den engagierten Förderern der Wirtschaftsmediation

Im Workshop „Mediative Kompetenz im Bankenalltag - Praxiserfahrungen der Volksbank Graz-Bruck“ präsentierten KR Dr. Gerhard Reiner, Dir. Prok. Waltraud Schinagl und Prok. Mag. Bernd Greimel den Prozess des Aufbaus mediativen Know-hows in der Volksbank Graz-Bruck sowie dessen positive Auswirkungen auf die gesamte Unternehmenskultur. Ziel des Projekts war es die innerbetriebliche Leistungsbereitschaft und Kostenstruktur zu verbessern, durch den Einsatz von Wirtschaftsmediation im Vertrieb die Beratungsqualität gegenüber den Kunden zu erhöhen und durch professionelles Konfliktmanagement die externen Konfliktkosten zu senken. Nach fünf Jahren Projektzeit zeigt sich die Volksbank Graz-Bruck vom Nutzen mediativen Know-hows für das Bankwesen mehr als überzeugt. Für die Volksbank Graz-Bruck gehört der Einsatz mediativer Kompetenzen mittlerweile zum Bankenalltag. Gerhard Reiner: „Konflikte werden aktiv angesprochen und behandelt. In das Mitarbeitergespräch wurden mediative Elemente aufgenommen, unsere Führungskräfte sind entsprechend geschult und in der Lage durch Einsatz von mediativen Techniken mögliche Konflikte frühzeitig zu erkennen. Bedürfnisse und Interessen von Bank und Kunden werden heute rascher und auf höherem Niveau in Einklang gebracht.“

Konflikte verursachen für Unternehmen enorme Kosten, auch wenn sie nicht in der Bilanz aufscheinen, stellten die Veranstalter der Summer School, DI Mag. Dr. Mario Patera von der Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung (IFF) der Universität Klagenfurt, und Dipl. Geogr. Ulrike Gamm, Konfliktkultur - Kulturkonflikt, fest. Das Thema Konfliktkosten wird die Volksbank Gruppe in diesem Jahr noch aufgreifen, wenn die bei Patera/Gamm in Auftrag gegebene Studie „Konfliktkosten in Familienunternehmen“ präsentiert wird. Um zukunftsfähige Lösungen für unternehmerische Herausforderungen zu entwickeln, setzt die Volksbank Gruppe auch künftig verstärkt auf den Ausbau mediativer Kompetenzen.

Manuela Eder