

## Ein Ervolsbericht

Mediation in der Volksbank Graz-Bruck



Vorstandsvorsitzender KR Dir. Dr. Gerhard Reiner, Vorstandsdirektor Peter Niederl, Vorstandsdirektor Dr. Michael Klampfl

Vor etwa 3 Jahren beschloss der Vorstand der Volksbank Graz-Bruck, sich intensiv mit dem Thema Wirtschaftsmediation zu befassen und startete unter dem Begriff „Kreditmediation“ ein im deutschen Sprachraum einzigartiges Projekt, mediatives Gedankengut in unserer Bank zu verankern und aufzubauen, um einerseits die innerbetriebliche Leistungsbereitschaft und Kostenstruktur zu verbessern, andererseits durch Einsatz von Wirtschaftsmediation im Vertrieb die Beratungsqualität gegenüber dem Kunden zu erhöhen und durch professionelles Konfliktmanagement auch die externen Konfliktkosten zu senken.

Dieser Entschluss wurde vor allem aus der Erkenntnis verschiedener Studien getroffen, wonach Konfliktkosten in Klein- und Mittelunternehmen (sowohl die Volksbank Graz-Bruck als Bankin-

stitut, als auch der Großteil ihrer Klientel ist diesem Bereich zuzuordnen) die größten Wertevernichter unserer Wirtschaft sind.

Unter Leitung von Dipl.Ing.Mag. Dr. Mario Patera und Dipl.-Geogr. Ulrike Gamm wurde daher ein großes Dauerprojekt „Kreditmediation“ ins Leben gerufen.

Der erste Teil des Projektes, somit die Etablierung und Institutionalisierung mediatorischen Know Hows im Unternehmen konnte zwischenzeitig erfolgreich abgeschlossen werden. So wurden bis dato 11 sogenannte Konfliktlotsen und 5 interne MediatorInnen ausgebildet. Drei MitarbeiterInnen der Bank haben zusätzlich die gesamte externe Ausbildung zum Wirtschaftsmediator absolviert.

Derzeit ist Teil II des Projektes, nämlich die professionelle Konfliktbearbeitung auf Kundenebene, der Aufbau von entsprechendem Beratungs-Know How in der Konfliktkostenidentifikation und Bearbeitung beim Kunden sowie die Bildung einer Mediatorenplattform in Umsetzung begriffen.

Im Zuge dessen hat die Volksbank Graz-Bruck derzeit auch eine Studie betreffend Konfliktkosten in österreichischen Familienunternehmen in Auftrag gegeben. Diese Studie soll sich in erster Linie mit Art, Ermittlung und idealtypischen Größenordnungen von Konfliktkosten in österreichischen KMU's befassen.

Die Volksbank Graz-Bruck wird die Ergebnisse der Studie im Sommer 2008 bei der 3rd International Summer School on Business Mediation in

Admont, der größten derartigen Veranstaltung europaweit vorstellen und dabei wieder entsprechende Themenführerschaft beweisen.

Sowohl der medialen Auswirkung als auch der späteren Aussicht auf eine einzigartige praktische Umsetzung wird große Bedeutung beigemessen.

Zwischenzeitig hat sich die Konfliktkultur in der Volksbank Graz-Bruck grundlegend geändert, was sich nicht nur in der innerbetrieblichen Etablierung der Konfliktlotsen, sondern auch in der Führung der jährlichen Mitarbeiterzielvereinbarungs- und Zielerfüllungsgespräche, welche nun mit mediativem Know How geführt werden, ausdrückt.

Weiters wird mediatives Know How bei der Umsetzung der vielen laufenden Organisationsprojekte eingesetzt, welche gerade im letzten Jahr und derzeit zugenommen haben.

Man denke nur beispielsweise an „Kreditabwicklung neu“, „MiFID“, BASEL II sowie die Einführung des Risikomanagements, etc.. All diese geballt auf uns einstürmenden Veränderungsprozesse, die in Projekten mündeten und die damit verbundenen Probleme wären, ohne den Einsatz des zwischenzeitig ausgebauten mediativen Know How's, wesentlich schwieriger und weniger effizient zu bewältigen gewesen.

Im Jahr 2008 wird – neben der Finalisierung der bereits ausgeführten Projekte sowie der laufenden Weiterentwicklung des mediativen Know Hows im Hause – noch ein umfassend strukturiertes Führungskräfte-training durchgeführt, um die Führungskultur zu verbessern und zu vereinheitlichen, um damit die Schlagkraft des Unternehmens zu heben.

*KR Dir. Dr. Gerhard Reiner*