

Kanzleimanagement

## Unmittelbar vermittelbar

**Mediation** | Konflikte sind Ressourcenkiller in Unternehmen, denn neben Zeit, Nerven und Aufwand kosten sie vor allem eines: Geld! In geschäftlichen Konfliktsituationen kommen zertifizierte Wirtschaftsmediatoren zum Einsatz, wenn die Kommunikation so festgefahren ist, dass man ohne Hilfe von außen nicht mehr zu einem einvernehmlichen Ergebnis kommt, das alle Seiten zufriedenstellt.

### Wie sind Sie auf die Idee gekommen, die Ausbildung zum Wirtschaftsmediator zu machen?

Auf einer Gründungsveranstaltung der DATEV bin ich mit meinem Gründungsberater zu diesem Thema ins Gespräch gekommen. Er hat mir dann von der Mediatorausbildung erzählt. Das hat mich direkt angesprochen, denn an dem Thema bin ich grundsätzlich beruflich wie privat interessiert: Verhandlungstechniken, Gesprächsführung oder Konfliktlösung – im Rahmen der Ausbildung konnte man dann genau erleben, wie bestimmte Techniken in der Praxis funktionieren.

### Wie ist das Fachseminar aufgebaut?

Insgesamt standen drei Wochenmodule auf dem Plan. Die erste Woche umfasste sechs Tage, die anderen beiden jeweils fünf. Jede Woche wurde von einem anderen Dozenten geleitet. Drei verschiedene Mediantentypen, drei ganz verschiedene Persönlichkeiten. Alle drei haben mich fachlich und persönlich beeindruckt, jeder auf seine eigene Weise. Insbesondere im Hinblick auf die Bildung einer eigenen Identität als Mediator war die Abwechslung der Dozenten sehr hilfreich, da man sich bei jedem wieder etwas anderes anschauen und dazulernen konnte. Ihnen gemeinsam war, dass sie ihre Erfahrungen aus der Praxis mit uns teilten, sehr angenehme Gesprächspartner waren und in jeder Phase der Ausbildung genau die richtigen Reize setzen konnten, um uns weiterzubringen.

Die Module und Vorträge haben fortlaufend aufeinander aufgebaut, und das Erlernte wurde in Rollenspielen erprobt. Das Augenmerk des Seminars lag ganz klar darauf, Routine und Sicherheit zu gewin-

nen. Das kam bei den Teilnehmern gut an und war insgesamt eine gute Idee, den modularen durch einen kontinuierlichen Aufbau zu ersetzen.

### Welche erlernten Techniken sind generell in der Gesprächsführung hilfreich?

Es ist wichtig, die richtigen Fragen zu stellen. In diesem Zusammenhang fand ich die Fragetechnik des Loopens sehr interessant: Dabei gibt man in anderen Worten noch mal das wieder, was der Gesprächspartner gesagt hat. So fühlt sich der andere verstanden, liefert weitere Details und ist so eher bereit, sich weiter zu öffnen.

### Konnten Sie Ihr erworbenes Wissen vielleicht sogar schon mal praktisch anwenden?

In der Zusammenarbeit mit meinen Mitarbeitern beinahe täglich – beispielsweise wenn ich in Erfahrung bringen möchte, welche Aufgaben ein Mitarbeiter gerne erledigt oder so ganz und gar nicht.

### Warum und wem empfehlen Sie die Weiterbildung?

Generell nicht jedem. Man sollte sich schon für das Thema interessieren und eine offene Atmosphäre schätzen. Wer nur an einem neuen Titel auf seiner Visitenkarte interessiert ist, ist hier sicher fehl am Platz. Wer aber daran interessiert ist, besser auf seine Mitarbeiter, Mandanten und Mitmenschen einzugehen, ihre Interessen besser zu verstehen, über sich selbst und die eigene Persönlichkeit nachzudenken und sich darüber mit anderen auszutauschen, der wird sich in dem Kurs wohlfühlen.

Mich hat es sehr beeindruckt, wie offen die 16 Kursteilnehmer schon in der ersten



### CLEMENS HELF, 36 JAHRE,

ist Steuerberater in Köln und Andernach und hat kürzlich die DATEV-Ausbildung zum Wirtschaftsmediator absolviert.

Woche über alles gesprochen haben. Als Gruppe hat uns das zusammengeschweißt, und wir hatten von Anfang an eine sehr persönliche Beziehung zueinander. Wir waren fast jeden Abend zusammen in Würzburg unterwegs, obwohl wir im Alter zwischen 28 und 65 Jahren waren. Auch jetzt tauschen wir uns noch über Kanzleialltagsfragen aus.

### Wie kommen Sie an entsprechende Mediationsfälle?

Ich werbe damit über meine Website und meinen Facebook-Account sowie über persönliche Kontakte und Mandanten. Man muss die Information möglichst breit streuen. Sogar meinem Zahnarzt habe ich davon erzählt – man weiß ja nie. Natürlich nehme ich als Steuerberater auch in meinem Mandantenkreis Konflikte wahr. Allerdings müssen Mediatoren stets allparteilich und unvoreingenommen in eine Mediation gehen. In meiner Funktion als Steuerberater für meinen Mandanten wäre ich immer befangen in einem Konflikt mit einem Dritten. In dem Fall kann ich beispielsweise an einen anderen Seminarteilnehmer vermitteln und im Gegenzug mal eine Mediation aus seinem Mandantenkreis übernehmen.

### MEHR ZUM THEMA

Informationen und Anmeldung zur Ausbildung "Wirtschaftsmediation für Steuerberater", Art.-Nr. 70058