

## Tipps & Tools für Trainer & Coaches

# Mit Konfliktmanagement und Mediation Geld verdienen?

Viele Trainer und Coaches bieten in ihrem Dienstleistungsportfolio Konfliktmanagement und Mediation an. Erfahrungsgemäss wird diese Dienstleistung aber wenig nachgefragt. Dies ist erstaunlich, denn Konfliktmanagement und Wirtschaftsmediation weisen eine Erfolgsquote von über 75 Prozent auf.

Auch wer ein gutes Produkt zu verkaufen hat: Die Käufer müssen beworben werden. Der folgende Beitrag soll beispielhaft aufzeigen, wie Trainer, Coaches und Mediatoren ihre Dienstleistung besser kommunizieren können.

### 1. Erzählen Sie eine plausible Geschichte

Beispiel: «Zwei Firmen in den Hauptrollen: Die Meier AG produziert präzise geschliffene Gläser. Die Müller AG liefert der Meier AG seit Jahr und Tag die benötigten Schleifmaschinen. Jahrelang arbeiten die zwei Firmen erfolgreich zusammen. Dann verketteten sich unglückliche Umstände: Die Müller AG kann eine Spezialmaschine nicht zum vereinbarten Zeitpunkt liefern. Ihr Zulieferer ist Konkurs. Bei der einberufenen Krisensitzung ist von der Meier AG nicht der alte gediente Senior-Chef anwesend, sondern der neue Junior-Chef. Er war früher ein guter Facharbeiter. Seit zwei Jahren hat er Führungsaufgaben und ist damit gefordert bis überfordert. Die Stimmung an der Sitzung ist gereizt. Der Junior-Chef sieht seine Führungskompetenz schwinden, wenn er seine Forderungen nach Lieferung der Maschine nicht durchsetzt. Der Vertreter der Müller AG ist düpiert. Er ist sich ein solches Verhalten seitens der Meier AG nicht gewohnt. Die Sitzung wird abgebrochen. Eine Einigung wird nicht erzielt.

Die Dinge nehmen ihren gewohnten Lauf: Anwälte werden eingeschaltet. Böse Briefe mit letzten Mahnungen werden geschrieben. Die Parteien treffen sich vor Gericht. Die erste Instanz entscheidet zugunsten der Meier AG. Die zweite Instanz zugunsten der Müller AG. Ein «Gang vors Bundesgericht» wird geprüft. Seit der ersten Sitzung sind 18 Monate voller Nervenkriege vergangen. Insgesamt ca. CHF 150 000.– für Anwälte, Expertisen und Gerichte wurden ausgegeben. Die Meier AG hat noch keinen neuen Spezial-



maschinenhersteller gefunden. Der Müller AG mangelt es an Aufträgen.»

### 2. Zeigen Sie Verständnis für herkömmliche Lösungen

Beispiel: «Klar, wer verletzt ist, will sich wehren. Der Wunsch nach einem «Krieger» der dem anderen «endlich mal eins aufs Dach gibt» ist nachvollziehbar. Aber zu welchem Preis?»

### 3. Betonen Sie den emotionalen Nutzen

Beispiel: «Konflikte können auch anders gemanagt werden. Die Durchführung einer Mediation mit Unterstützung eines auf Konflikte spezialisierten Trainers, Coaches oder Mediators ist die Alternative. Diese Fachpersonen helfen Konfliktursachen zu analysieren und auf Basis dieser Analysen konstruktive, umsetzbare Lösungen herauszuarbeiten. Dabei werden alle wichtigen Bedürfnisse der Beteiligten integriert. Nicht die – meist umstrittene – Rechtslage dient als Grundlage, sondern die Interessen der Parteien.»

### 4. Betonen Sie den ökonomischen Nutzen

Beispiel: «Praxis und verschiedene Untersuchungen belegen eindrücklich,

dass das mediative Verfahren effizienter, kostengünstiger und nachhaltiger als ein jahrelanger Streit vor Gericht ist. Also durchaus eine echte Alternative.»

### 5. Geben Sie dem potenziellen Klienten Ihre Visitenkarte

Sinn macht ausserdem eine Checkliste, welche nochmals den Nutzen der Wirtschaftsmediation betont. Die kann der Klient zu Hause in Ruhe studieren (siehe Checklisten-Download).



David D. Kaspar (MLaw) ist Business & Executive Coach, Wirtschaftsmediator und Konfliktmanagement-Trainer. Er coacht und berät Unternehmen, Führungs- und Nachwuchsführungskräfte. Seine Arbeitsthemen sind Leadership, Kommunikation und Konfliktmanagement. Er ist Geschäftsführer einer Beratungsfirma ([www.kasparconsulting.ch](http://www.kasparconsulting.ch)) und unterrichtet bei der Lernwerkstatt Olten im DAS Bildungsmanagement.

### Checklisten-Download

Kostenlose Checkliste «Warum Wirtschaftsmediation Sinn macht» unter:  
[www.lernwerkstatt.ch](http://www.lernwerkstatt.ch) >  
 Toolbox

## lernwerkstatt

Tel. +41 62 291 10 10  
[www.lernwerkstatt.ch](http://www.lernwerkstatt.ch)