
essentials

essentials liefern aktuelles Wissen in konzentrierter Form. Die Essenz dessen, worauf es als „State-of-the-Art“ in der gegenwärtigen Fachdiskussion oder in der Praxis ankommt. *essentials* informieren schnell, unkompliziert und verständlich

- als Einführung in ein aktuelles Thema aus Ihrem Fachgebiet
- als Einstieg in ein für Sie noch unbekanntes Themenfeld
- als Einblick, um zum Thema mitreden zu können

Die Bücher in elektronischer und gedruckter Form bringen das Expertenwissen von Springer-Fachautoren kompakt zur Darstellung. Sie sind besonders für die Nutzung als eBook auf Tablet-PCs, eBook-Readern und Smartphones geeignet. *essentials*: Wissensbausteine aus den Wirtschafts-, Sozial- und Geisteswissenschaften, aus Technik und Naturwissenschaften sowie aus Medizin, Psychologie und Gesundheitsberufen. Von renommierten Autoren aller Springer-Verlagsmarken.

Weitere Bände in der Reihe <http://www.springer.com/series/13088>

Katarzyna Schubert-Panecka

Business Medi(t)ation 2

Externe Unterstützung

Katarzyna Schubert-Panecka
Business Mediation & Intercultural
Communication
Karlsruhe, Deutschland

ISSN 2197-6708
essentials

ISSN 2197-6716 (electronic)

ISBN 978-3-658-22146-1

ISBN 978-3-658-22147-8 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-22147-8>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2018

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Was Sie in diesem *essential* finden können

Was Sie am Ende dieser Lektüre als **Personalverantwortliche/r, UnternehmerIn** oder **Führungskraft** wissen bzw. worüber Sie reflektiert haben werden, sind Einblicke in die Verfahren und Möglichkeiten von **Business Coaching** und **Business Mediation**, die Ihnen **Orientierung** und **fundierte Inanspruchnahme diverser interner und externer Verfahren** ermöglichen wollen. Es wird dabei sowohl im organisationalen als auch privaten Kontext überprüft, welche Vor-, aber auch Nachteile das jeweilige Verfahren aufweist.

Der Titel beider Bücher zielt auf die Einführung einer achtsamen Haltung in den wirtschaftlichen Kontext, die dabei helfen soll, nicht nur persönlich länger gesund zu bleiben, sondern auch in dem organisationalen, sozialen, hin bis zum politischen Gefüge gesund zu agieren. Ganz unabhängig davon, ob Sie arbeiten, sich in Ihrem privaten oder sozialen Raum aufhalten. Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre und bin auf Ihre Erkenntnisse und Ideen gespannt!

Karlsruhe
März 2018

Dr. iur. Katarzyna Schubert-Panecka

Vorwort

Dass Konflikte überall dort entstehen und ungelöst eskalieren können, wo Individuen, Gruppen oder ganze Organisationen und Unternehmen interagieren, ist in dem Bewusstsein der meisten Menschen angekommen. Dies zu verleugnen oder nur passiv zu beobachten, könnte daher als ausgeschlossen gelten. Der Alltag der meisten Erwerbstätigen sagt jedoch etwas anderes aus. Ganze 44–46 % von den 66 % der in Deutschland Beschäftigten, die sich hohen bis sehr hohen psychischen Belastungen am Arbeitsplatz ausgesetzt sehen, sehen die Quelle dieser Belastungen in Konflikten mit KollegInnen¹ oder Führungskräften (manager-Seminare 2015). Irgendwie ahnen wir also den vernichtenden Einfluss von Konflikteskalation. Außerdem verspüren wir die Auswirkungen einer beinahe permanenten digitalen Präsenz, konkurrierender Verhaltensweisen am Arbeitsplatz oder zunehmende Aktivitäten in diversen Lebensbereichen. Trotzdem bleiben viele von uns bei den bekannten – selbst wenn (auto-)destruktiven – Verhaltensmustern, häufig so lange bis ein relevanter Ausfall, hoher finanzieller Verlust, Trennung, Krankheit oder Tod eine kurze Denkpause anstößt. Oder zu einer Veränderung zwingt.

Woran liegt diese Diskrepanz zwischen Wissen und Handeln? Auch wenn wir an vielen Orten der Welt einen Wohlstand wie noch nie in der Geschichte der Menschheit erleben und obwohl wir das ökologische Bewusstsein ganzer Bevölkerungsgruppen deutlich vorangebracht und – noch vor wenigen Dekaden

¹Sie werden in dem Text abwechselnd die weibliche und männliche Anrede finden, in dem Verständnis, alle Interessierte bzw. Betroffene zu meinen. Manche Begriffe wurden bereits vom Duden in die deutsche Sprache integriert, sodass auch von Coachin die Rede sein wird.

undenkbare – Möglichkeiten geschaffen haben, scheinen wir in so manchen Lebensbereichen uns selbst im Weg zu stehen. Ob als Individuen oder als Organisationen. Als ob wir das Interesse, gar die Fähigkeit verloren hätten, miteinander im Dialog zu bleiben, auf der individuellen wie kollektiven Ebene gesund zu verweilen. Uns an der Menschlichkeit und der Verbindung zu anderen zu erfreuen. Schwanken wir nicht allzu sehr zwischen Selbstoptimierung und Erschöpfung? Samt der Gefahr, in dieser immer stärkeren Pendelbewegung die Qualität der Selbstlosigkeit zu vergessen und in der Sorge um die (Schein-)Sicherheit zu verwelken? Wohin führt uns dieser Aktionismus und wollen wir stattdessen etwas anderes?

Während wir uns in dem ersten *essential* zu diesem Thema „*Business Medi(t)ation I. Gesunde Selbstführung und Konfliktkompetenz*“, von diversen Einflüssen auf den heutigen Menschen und seiner Ökologie ausgehend, die (heilende) Kraft dieser Diskrepanz, ja einer Ambivalenz hin bis zum **Konflikt**, angeschaut und dabei u. a. ein paar Modelle der postmodernen (Selbst-)Führung vorgestellt haben, beleuchten wir in diesem zweiten *essential* primär die Frage, welche Verfahren den Individuen und Organisationen zur Verfügung stehen, wenn das eigene Wissen und Handeln nicht mehr ausreicht bzw. strukturell wenig hilfreich ist.

Dr. iur. Katarzyna Schubert-Panecka

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung Außenschau: Externe Unterstützung in Organisationen und anderen wirtschaftlichen Beziehungen	1
2 Business Coaching	3
2.1 Sinn und Funktionalität von Business Coaching	4
2.2 Führungskraft als CoachIn	6
2.3 Anwendungsbereiche, Qualität und Grenzen von Coaching	6
2.4 Fazit	7
3 Business Mediation	9
3.1 Sinn, Funktionalität und rechtliche Verankerung der Mediation	11
3.2 Anwendungsbereiche von (Online-)Mediation	16
3.2.1 Online Mediation	16
3.2.2 Business Mediation	18
3.2.3 Cross Border Mediation (CBM)	19
3.2.4 Familien Mediation	20
3.2.5 Elder Mediation	21
3.2.6 Qualität und Grenzen von Business Mediation	24
3.2.7 Fazit	25
4 Zusammengefasst: Lass uns miteinander reden!	29
Literatur	35