

# Lösungen für EFFIZIENTERE KONFLIKTBEILEGUNG

Konflikte zwischen Unternehmen sind genauso unvermeidbar wie Konflikte zwischen Personen. «It is part of business: no risk, no reward (and no fun)».



Caroline Ming,  
Geschäftsführerin und  
juristische Direktorin  
Swiss Chambers'  
Arbitration Institution  
(SCAI)

Direkte Verhandlungen zwischen den Parteien sind zwar meistens der erste und der wichtigste Schritt, jedoch führen sie nicht immer zum Erfolg. Während 99 Prozent der Konflikte durch Verhandlungen gelöst werden, entstehen die grössten Probleme – in Form von Zeitverlust, Ärger, Kosten und Risiken – durch das letzte Prozent. Oft ist dann externe unverbindliche Unterstützung empfehlenswert (z.B. Mediation); manchmal ist auch externe Entscheidungsfindung (durch Gerichte oder Schiedsgerichte) unvermeidbar. Wenn diese Dienstleistungen von erfahrenen Fachleuten erbracht werden, sind sie oft sehr hilfreich, und manchmal sogar positiver und produktiver als gedacht.

Manche sagen: «Keine Lösung, kein Problem.» Das ist ein Ansatz, aber nicht immer der beste. Andere – zum Beispiel Mediatoren und Ombudspersonen – sagen: «Keine Lösung ist keine Lösung; bitte weitersuchen», und wieder andere – zum Beispiel Richter, Schiedsrichter oder Sachverständige – sagen: «Wenn Sie selbst keine Lösung finden, dann liefere ich eine, an die Sie dann gebunden sind.» Manchmal ist die erste Frage, die man sich stellen soll, ob die betroffenen Parteien wirklich eine Lösung finden wollen und können? Wenn ja, wann?

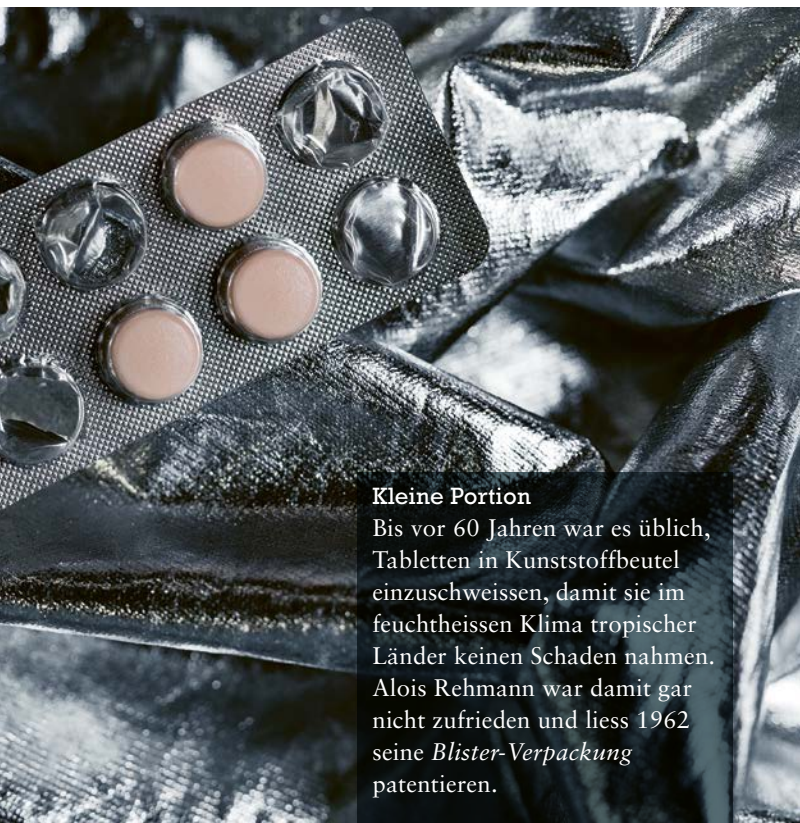
## KONFLIKTLÖSUNG IST EIN PROZESS

Konfliktlösung braucht Zeit, folgt der Trauerkurve und sollte idealerweise produktiv sein und mit Öffnung für Neues und Integration enden. Ein geschäftlicher Konflikt kann zu neuen Geschäftsmöglichkeiten führen. Ein guter Mediator kann dies bewirken, indem er oder sie die Parteien dazu bringt, sich auf mögliche Lösungen zu konzentrieren statt auf ihre festgefahrenen Positionen.



Wenn die Lösung dennoch rechtlich bindend getroffen werden muss, kommt ein Richter oder Schiedsrichter in Frage. Ihre Lösungen und Entscheidungen werden aber nicht unbedingt alle Parteien zufriedenstellen. Manchmal werden sogar alle Parteien unzufrieden bleiben.

Neben der Ungewissheit, die eine Entscheidung durch einen Dritten mit sich bringt (die Parteien geben ihren Streit aus den Händen), stellen oft auch die Kosten, die Dauer und der Aufwand dieser Vorgehensweise ein Problem dar.



#### Kleine Portion

Bis vor 60 Jahren war es üblich, Tabletten in Kunststoffbeutel einzuschweissen, damit sie im feuchtheissen Klima tropischer Länder keinen Schaden nahmen. Alois Rehmann war damit gar nicht zufrieden und liess 1962 seine *Blister-Verpackung* patentieren.

#### MEDIATIONS- UND SCHIEDSGERICHTSBARKEIT FÜR IHZ-MITGLIEDER

Seit mehr als 150 Jahren helfen die schweizerischen Handelskammern ihren Mitgliedern, ihre Konflikte durch Mediation und Schiedsgerichtsbarkeit zu lösen. Warum? Weil es der Wirtschaft hilft, kreativer, effizienter und erfolgreicher zu sein. Seit acht Jahren übernimmt die Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI), woran die IHZ beteiligt ist, diese Rolle und administriert ungefähr 100 Mediations- und Schiedsgerichtsbarkeitsfälle pro Jahr.

#### UNTERSTÜTZUNG DURCH SCAI

Die Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI) unterstützt Unternehmen bei der Konfliktlösung in verschiedenster Weise:

- Benennung von sorgfältig ausgesuchten, fallangemessenen Fachleuten als Mediator, Ombudsperson, Schiedsrichter oder Sachverständiger, falls die Parteien sich nicht selber auf einen Kandidaten einigen können;
- Monitoring und Überprüfung der Kosten, Dauer und Qualität von Schiedsverfahren und Mediationen;
- Zurverfügungstellung von geprüften Verfahrensregeln zur Konfliktlösung: schweizerische Mediationsordnung und Schiedsordnung, Mediationsordnung für Streitigkeiten im Bereich von Finanzdienstleistungen, Listen von hochspezialisierten Schiedsrichtern und Mediatoren (z.B. Rohstoffhandel in der Schifffahrt und/oder Handelsfinanzierung);
- Kurse, Webinare und Konferenzen.

Um die optimale Lösung von Konflikten zu finden, empfehle ich Unternehmen, mit Juristen und Anwälten zu arbeiten, die die Vor- und Nachteile von Verhandlungen, Mediation, Schiedsgerichtsbarkeit und der ordentlichen Gerichtsbarkeit kennen, und die alle diese möglichen Streitbeilegungsmittel im richtigen Zeitpunkt benützen können. Gegebenenfalls können verschiedene Mittel gar gleichzeitig benutzt werden. Ziel ist es, Unternehmen zeit- und kosteffizient eine Lösung ihrer Konflikte zu ermöglichen, damit sie sich wieder auf ihre Wertschöpfung und ihr Wachstum konzentrieren können. Muster-Mediations- und Schiedsklauseln für Verträge sind auf der SCAI-Website [www.swissarbitration.org](http://www.swissarbitration.org) erhältlich. ◇