

Diplomlehrgang für MEDIATION

Wirtschafts- und Familienmediation
Mediation im Bauwesen und Planungsbereich

komarek konfliktmediation gmbH
Mag. Andrea Jungbauer – Komarek
Gentzgasse 66
1180 Wien

(Auszug aus der Diplomarbeit)

„Baubegleitende Mediation“

- mediativ unterstützte Planung
- präventive Mediation

KONZEPT

Über die klassische Anwendung im Konfliktfall hinaus bietet die Mediation insbesondere in der Baubranche die Möglichkeit einer präventiven Anwendung. Durch die Nutzung mediativer Prinzipien und Methoden können potentielle Konflikte erkannt und vermieden werden.

Die Baubranche ist konfliktreich wie kaum eine andere. Begründen lässt sich dieser Umstand bei einer Betrachtung des Produkts „Haus“ oder „Wohnung“ – z.B. im Vergleich mit dem Produkt „Auto“.

AUTOKAUF	HAUSBAU
<ul style="list-style-type: none">- Transaktion eines fertigen Produkts- Auswahl per Katalog<ul style="list-style-type: none">- Farbe- Sonderausstattungen, etc.- einmalige Übergabe- allgemein bekannte Parameter	<ul style="list-style-type: none">- Produkt entsteht in langwierigem Planungs- und Bauprozess- unüberschaubar viele Möglichkeiten- Viele Beteiligte<ul style="list-style-type: none">➤ Schnittstellen➤ notwendiger Informationsaustausch- Nutzung über mehrere Lebensabschnitte<ul style="list-style-type: none">➤ unterschiedliche Bedürfnisse- Unbekannte Parameter<ul style="list-style-type: none">- Kosten- Termine<ul style="list-style-type: none">➤ Wetter➤ Bewilligungen, etc.

Was macht den Hausbau so konfliktreich?

Obwohl der Hausbau ein allgemeines Grundbedürfnis abdeckt, ist das dafür notwendige Wissen Expertensache.

Im Regelfall stehen sich daher Laie und Fachmann gegenüber, was oft zu Kommunikationsschwierigkeiten und Konfliktpotential führt:

- Begriffsbestimmung, Bsp. - was heißt „belagsfertig?“
- Lesen von Plandarstellungen
- Normen und Gesetze

Wer/was kann helfen?

Um die Kommunikation zu erleichtern und das Konfliktpotential zu entschärfen, ist der Laie gut beraten, sich seinerseits fachliche Unterstützung, wie z.B. die eines Architekten, zu holen.

Darüber hinaus bietet die Mediation, bzw. mediative Prinzipien und Methoden Möglichkeiten der Unterstützung.

Dazu vorerst eine kurze Betrachtung der Berufssparten Architekt und Mediator im Vergleich:

Architekt

Die Dienstleistung des Architekten gliedert sich in zwei Hauptbereiche:

- **Beratung**
 - im Planungsprozess, etc.
- **Interessensvertretung**
 - vor Behörden
 - gegenüber den ausführenden Firmen, etc.

Mediator

Im Gegensatz zum Architekten übt der Mediator primär keine beratende, sondern eine vermittelnde Tätigkeit aus:

- **Vermittlung**
 - in (potentiellen) Konfliktsituationen
- **Verbesserung der Kommunikation**
 - durch Interventionstechniken
 - auf der Sach- UND der Beziehungsebene

Entgegen dem analog zum Autokauf beschriebenen Idealfall birgt beim Hausbau in vielen Fällen der Geschäftsablauf viel Konfliktpotential.

- ✓ Entscheidungsfindung / Planungsphase
- ✓ Umsetzung / Bauphase
- ✓ Übergabe / Abrechnung

Entscheidungsfindung / Planungsphase

Interessen des Verkäufers (Bauträger, etc.)

Das Interesse des Verkäufers ist ein möglichst schneller Abschluss des Geschäfts. Naturgemäß ist es nicht in seinem Interesse, mögliche Konfliktpotentiale anzusprechen und den Kunden damit zu verunsichern. Nur bei wenigen Firmen ist im Kaufvertrag die so genannte „Mediationsklausel“ als Instrument der Konfliktvermeidung, bzw. Konfliktlösung während der Umsetzung vorgesehen.

Interessen des Kunden

- maximale Leistung für sein Geld
 - problemlose Umsetzung seines „Wohntraums“
- Auch der Kunde möchte im Verkaufsgespräch in der Regel nicht von eventuellen Schwierigkeiten sprechen.

Sachverhaltskonflikt

Aus dem beschriebenen Interessenskonflikt resultiert oft ein Sachverhaltskonflikt:

- ungenaue, bzw. fehlende Informationen
- unterschiedliche Wahrnehmung und unausgesprochene Annahmen durch den Kunden („ich höre, was ich hören möchte“)

Diese unzureichende Definition der Leistung, bzw. der Schnittstellen zeigt sich z.B:

- beim Inhalt des Einreichplanes, in dem für die Erlangung einer Bau- und in Folge Benützungsbewilligung notwendige Elemente dargestellt sind, diese jedoch nicht zum Lieferumfang gehören oder in Ihrer Gestaltung nicht beschrieben sind, wie z.B.:
 - Geländer
 - Rauchfangkehrerstiege, etc.
- in der unterschiedlichen Auslegung von Begriffen wie:
 - „Edelrohbau“ oder
 - „belagsfertig“

Machtpositionen

1) **Macht des Verkäufers**

Der Verkäufer (Bauträger, etc.) hat gegenüber dem Kunden normalerweise einen großen Informationsvorschuss. Im Verkaufsgespräch (der Transaktion) kann der Verkäufer diese Überlegenheit im Spiel mit den Bedürfnissen des Kunden nutzen.

2) **Macht des Kunden**

„Der Kunde ist König“:

- Auswahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Anbietern
- Er ist der Geldgeber.

Recht & Regeln

Der Kaufvertrag regelt im Idealfall alle Rechte und Pflichten von Verkäufer und Käufer und legt die Regeln der Geschäftsabwicklung fest:

- Terminplan (Bauzeitplan)
- Zahlungsplan
- Qualitätskriterien (Bau- und Ausstattungsbeschreibung, Normen, „Stand der Technik“)
- Konfliktlösungsmechanismen („Mediationsklausel“, Schiedsverfahren, Gerichtsstand, etc.)

Aus gewinnorientiertem Kalkül, Sorglosigkeit oder Unwissenheit heraus sind Rechte & Regeln in vielen Kaufverträgen ungenügend festgelegt. Zusätzlich birgt die Auslegung des Vertrages Streitpotential.

Entscheidungsfindung / Planungsphase - Bemusterung

Erst nach Kaufvertragsabschluss wird z.B. bei der Bemusterung die Qualität der Leistung festgelegt. In dieser Phase wird der Kunde oft durch neu geweckte Bedürfnisse, Zusatzwünsche und Änderungen mit Mehrkosten konfrontiert.

Interessen des Verkäufers

- Gewinnmaximierung
- Verkauf von (teuren) Zusatzleistungen
- Kundenzufriedenheit („Mundpropaganda ist die beste Werbung“)

Umsetzung / Bauphase

Auch die Umsetzungsphase des „Wohntraums“ birgt viel Konfliktpotential:

- dem Kunden ist oft nicht bewusst, dass neben der Errichtung des Gebäudes selbst, viele zusätzliche Leistungen, wie z.B. die Herstellung von Außenanlagen notwendig sind.
- späte Änderungen oder Zusatzwünsche verursachen Mehrkosten und Terminverzögerungen.

Übergabe / Abrechnung

Mögliche Konfliktherde bei der Übergabe:

- enttäuschte Erwartungen / unerfüllte Qualitätsansprüche, etc.
- vermeintliche oder tatsächliche Mängel
- Einbehalt von Zahlungen durch den Kunden

Einsatzmöglichkeiten der Mediation

Im Rahmen der „baubegleitenden Mediation“ bieten sich für den Architekten / Mediator folgende Einsatzmöglichkeiten der Mediation oder von mediativen Konzepten und Methoden:

- im Entwurfsprozess
- in der Bauabwicklung.

Wichtig ist dabei die eindeutige Trennung von Berater- und Vermittlungstätigkeit, wie in Folge erläutert.

Einsatzbereich der Mediation im Entwurfsprozess

Ein Einsatzbereich mediativer Konzepte und Methoden im Rahmen der Dienstleistung eines Architekten ist die Vorentwurfsphase. Die Ermittlung der Planungskriterien, d.h. der Möglichkeiten (Budget, Grundstück, etc.), Interessen und Bedürfnisse der Kunden (Familie / Unternehmen, etc.) ist in der Struktur und den Methoden einer klassischen Mediation (Themensammlung) möglich. Sobald es sich um mehrere Personen (mit unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen):

- „ich möchte eine große Terrasse!“
- „ich möchte ein Schwimmbad!“ handelt,

ist nicht nur in dieser Phase eine allparteiliche Haltung des Architekten gegenüber den Kunden gefragt, um ein für alle Beteiligte optimales Ergebnis zu schaffen.

Die mediativen Interventionstechniken bieten dem Architekten hierbei die Möglichkeit, die Kommunikation auf der Kundenseite zu optimieren, um die Basis für eine zukunfts- und konsensorientierte, kreative Lösung zu erarbeiten. In der oft sehr persönlichen Beziehung wird es dem Architekten als ausgebildeter Mediator leichter fallen, in der Kommunikation mit dem Kunden neben der Sachebene auch die emotionale Ebene zu berücksichtigen.

Einsatzbereich der Mediation in der Bauabwicklung

Unter der Voraussetzung allseitiger Akzeptanz seiner Allparteilichkeit ist ein baubegleitender Einsatz eines Mediators (der Architekt sein kann, aber nicht sein muss) zur Prävention von oder Vermittlung in Konflikten bei der Bauabwicklung denkbar.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang die Thematisierung des Konfliktpotentials im Vorfeld und die Integration des oben beschriebenen Konfliktlösungsmechanismus in den Kauf- bzw. Bauvertrag. Über eine reine „Mediationsklausel“, die dem Gerichtsverfahren meist nur einen – hoffentlich erfolgreichen - Mediationsversuch vorschaltet, hinaus steht bei der „baubegleitenden Mediation“ der präventive Ansatz im Vordergrund. Durch die Vermittlung eines Mediators bei regelmäßig stattfindenden Projektbesprechungen könnten in jeder Situation Konfliktpotentiale erkannt und für alle Beteiligten optimale Lösungen gefunden werden.

Aufgabe des Mediators in der „baubegleitenden Mediation“ ist sozusagen das „Schmieren von Schnittstellen“ durch Leitung und Optimierung des Kommunikationsprozesses.

Dipl.-Ing. Jan Alexander LOEBUS
Wien, am 16.11.2006

Partner:

www.mc-baumediation.at

Neben allgemeinen Informationen zum Thema (Bau-)Mediation, wie:

- Was ist Mediation?
- Vorteile gegenüber Schieds- oder Gerichtsverfahren
- Kosten – Nutzen – Analyse, etc.

finden sich hier unsere persönlichen Profile und Kontaktdaten.

„Ihr Traumhaus – mit baubegleitender Mediation schneller ans Ziel!“