

Steuerberatung mit mediativer Kompetenz



Mag. Gabriele Büttner, M.A.
StB/eingetragene Mediatorin

Mehr als je sehen sich SteuerberaterInnen heute mündigen KlientInnen gegenüber, die wichtige Entscheidungen nicht mehr ausschließlich an uns ExpertInnen delegieren möchten. Dies bedeutet, dass wir in unserer ExpertInnenrolle gefordert sind, KlientInnen nicht mehr nur unser Fachwissen zur Verfügung zu stellen, sondern sie dabei zu unterstützen, ihre Interessen und Bedürfnisse zu klären und sie zu guten Entscheidungen zu begleiten.

Diese geänderten Anforderungen verlangen von SteuerberaterInnen neue Fähigkeiten, die eine Anzahl von ihnen bereits in der Ausbildung zu MediatorInnen erworben hat.

1. WirtschaftstreuhandlerInnen mit Mediationsausbildung

Die Akademie der Kammer der WTH hat bisher etwa 150 WirtschaftstreuhandlerInnen zu MediatorInnen ausgebildet. Die meisten dieser BerufskollegInnen setzen die in der Mediationsausbildung erworbenen Fähigkeiten derzeit noch überwiegend in ihrer täglichen Arbeit zur Erhöhung ihrer Beratungsqualität ein.

Diese als „mediative Kompetenz“ bezeichneten Fähigkeiten sind somit

bereits heute fixer Bestandteil der Arbeit von WirtschaftstreuhandlerInnen- und nicht nur von diesen -, sondern auch von Angehörigen anderer freier Berufe wie Anwälte, Notare, Architekten und Zivilingenieure.

Im Folgenden soll erörtert werden, mit welchen zusätzlichen Fähigkeiten SteuerberaterInnen und MediatorInnen auf die geänderten Anforderungen in ihrer Beratungstätigkeit eingehen.

2. Von der Steuerberatung zur Steuerberatung mit mediativer Kompetenz

Als SteuerberaterInnen und ExpertInnen sind wir darauf geschult, komplexe Sachverhalte schnell zu erfassen, die entsprechenden steuerlichen und rechtlichen Vorschriften darauf anzuwenden und den KlientInnen schnelle, richtige und vor allem eindeutige Lösungen anzubieten.

In der Beratung mit mediativer Kompetenz gehen wir davon aus, dass gute Lösungen nicht nur der vorteilhaftesten steuerlichen Gestaltung genügen müssen, sondern den individuellen Bedürfnissen und Interessen von Menschen zu entsprechen haben.

Dadurch entsteht klarerweise zusätzliche Komplexität, da nun noch mehr Faktoren zu beachten sind: neben der sachlich „richtigen“ Lösung geht es zusätzlich um die persönlichen Interessen und Bedürfnisse einer Person bzw. um unterschiedliche Interessen und Bedürfnissen von mehreren Beteiligten.

Welche in der Mediationsausbildung erworbenen Fähigkeiten stehen nun SteuerberaterInnen zur Verfügung? Und wie können diese, anstatt im Konfliktfall, in der laufenden Beratungstätigkeit zur Qualitätssteigerung eingesetzt werden?

3. Mediative Kompetenz¹

Als wesentliche Merkmale mediativer Kompetenz gelten im Folgenden:

- 3.1. Die Arbeit mit Interessen und Bedürfnissen
- 3.2. Die Berücksichtigung von Gefühlen
- 3.3. Die Entwicklung neuer Lösungsräume

3.1. Die Arbeit mit Interessen und Bedürfnissen

Voraussetzung für eine gute Beratung ist Klarheit über Interessen und Bedürfnisse der jeweiligen KlientInnen. Dabei ist zu beachten, dass Menschen durch ihre individuellen mentalen Modelle, d.h. ihre Annahmen und Verallgemeinerungen, gesteuert werden. Diese haben einen großen Einfluss darauf, wie Menschen die Welt wahrnehmen, wie sie handeln und entscheiden. Diese Modelle sind noch dazu in vielen Fällen durchaus widersprüchlich.

Mediative Kompetenz setzt genau an diesem Punkt an. KlientInnen werden dabei unterstützt, ihre grundsätzlichen Annahmen zu reflektieren und bekommen als Ergebnis Klarheit über ihre möglicherweise auch widersprüchlichen Bedürfnisse und Interessen. SteuerberaterInnen achten, unter Einsatz mediativer Kompetenz, darauf, dass sie ihre eigenen

mentalen Modelle kennen und daher in der Lage sind, sich auf die „Wirklichkeit“ ihrer KlientInnen einzulassen und diese zu begreifen.

Dazu bedarf es einer reflektierten Form des Zuhörens, einer Anzahl von Frage-techniken sowie der Möglichkeit, die eigenen Wahrnehmungen, Bewertungen und Interpretationen zu reflektieren und von denen der KlientInnen zu unterscheiden.

Auf diese Weise entsteht eine neue Qualität im Verständnis darüber, was KlientInnen bewegt und welche Unterstützung sie sich erwarten.

Dem Auftragsklärungsgespräch kommt hier eine zentrale Bedeutung zu. Bereits in diesem wird der Unterschied für KlientInnen sehr deutlich. SteuerberaterInnen mit mediativer Kompetenz „entschleunigen“ in schwierigen Situationen bewusst, verstehen es als professionelle Verantwortung nicht sofort zu analysieren, sondern nachzufragen, und sicher zu stellen, dass sie auch die Erwartungen, die KlientInnen an sie haben, verstehen. Nicht zu unterschätzen ist auch die Fähigkeit, Klarheit über die Grenzen des Auftrags zu bekommen und zu vermitteln.

Als Ergebnis bekommen KlientInnen ein persönliches Beratungsangebot, in dem sie erkennen können, dass sie mit ihren Anliegen verstanden werden und Sicherheit bekommen, dass sie auf dem Weg zu einer guten Entscheidung so allumfassend begleitet werden wie es für sie notwendig und hilfreich ist.

3.2. Die Berücksichtigung von Gefühlen
Der aktuelle Stand der Hirnforschung geht davon aus, dass für jede Art von Entscheidungen, also auch für finanzielle und wirtschaftliche Entscheidungen, Gefühle und Körperempfindungen keine Störfaktoren, sondern im Gegenteil ein wesentlicher Bestandteil guter Entscheidungen sind.

Der Mensch hat grundsätzlich zwei Bewertungssysteme, die aufeinander abzustimmen sind um gute Entscheidungen zu ermöglichen:

- Den Verstand, der Informationen verarbeitet, Inhalte versteht und Konsequenzen

abschätzen kann und dabei relativ langsam arbeitet

- Die Gefühle und Körperempfindungen, die blitzschnell (innerhalb von 200-300 Millisekunden) auftreten und Hinweise auf gute Lösungen bieten.

Menschen benötigen daher für gute Entscheidungen einerseits Informationen in Form von Berechnungen, Zahlen und finanziellen Auswirkungen. Zusätzlich geht es aber auch darum, welche Gefühle und Körperempfindungen in Zusammenhang mit Entscheidungssituationen entstehen und welche Hinweise diese auf gute Lösungen bieten.

Als hilfreich für die Klärung von Gefühlen im Zusammenhang mit Entscheidungen hat sich das von der Universität Zürich entwickelte Züricher Ressourcen (ZRM[®]) Modell erwiesen. Dieses erlaubt es, diffuse Gefühle und Körperempfindungen im Zusammenhang mit anstehenden Entscheidungen zu „bilanzieren“, in positive und negative zu trennen, zu benennen und so in den Entscheidungsprozess zu integrieren.

3.3. Entwicklung neuer Lösungsräume

Durch die Entwicklung mehrerer Lösungen können Vor- und Nachteile der einzelnen Lösungsoptionen transparent gemacht und die damit zusammenhängenden Kosten bewertet werden.

Klarheit über mögliche Optionen und deren Kosten sowie über zukünftige Gestaltungsmöglichkeiten ermöglicht KlientInnen, gute Entscheidungen zu treffen und diese gegenüber ihrer Umwelt zu vertreten; also die „Autorität“ für ihre Entscheidung zu übernehmen und gut mit den sich daraus ergebenden Konsequenzen zu leben.

Zentrale Fähigkeiten von MediatorInnen sind in diesem Zusammenhang die Aktivierung vorhandener Ressourcen (anstatt die Beschäftigung mit Problemen) sowie die Fähigkeit, Widersprüche zuzulassen und komplexe Situationen zu gestalten.

4. Zusammenfassung

In der Steuerberatung mit mediativer Kompetenz entwickelt sich die Rolle von

SteuerberaterInnen weg von der einer alleinigen Expertin hin zum Coach mit Expertenwissen. Diese Entwicklung steht im Einklang mit einer Gesellschaftsentwicklung, in der Menschen ihre Interessen, Bedürfnisse und Gefühle ernst nehmen und diese als Grundlage für ihre Entscheidungen heranziehen. Somit überlassen sie Entscheidungen nicht mehr allein ExpertInnen, sondern entscheiden selbstverantwortlich und nehmen zur Unterstützung fachliche und interessensbasierte Beratung in Anspruch.

Sollten Sie aufgrund dieser Ausführungen mehr über Mediation wissen wollen, stehen Ihnen die KollegInnen der Gesellschaft für Wirtschaftsmediation (GWM) für Gespräche und Beratungen auch in Ihrer Nähe gerne zur Verfügung. Kontakt können Sie über www.gwm.or.at aufnehmen.

¹ Die Ausführungen beruhen auf dem von der Konfliktkultur in den letzten Jahren entwickelten Konzept zur Anwendung mediativer Kompetenzen (MedCom[®]) für unterschiedliche Berufsgruppen und Unternehmen.

Zur Person:

Mag. Gabriele Büttner, M.A., ist Steuerberaterin und eingetragene Mediatorin und Mitglied der Arbeitsgemeinschaft Mediation der Kammer der Wirtschaftstreuhänder.

Sie verfügt über viele Jahre auch internationale Erfahrung (London, Budapest) in der Wirtschaftsprüfung und Due Diligence Beratung. Als Mediatorin arbeitet sie vor allem an Mediationen zwischen internationalen Unternehmen sowie Familienunternehmen.

Einen Mediationsfall hat sie in der Publikation „Wege zur Kooperation“, herausgegeben von der Kammer der Wirtschaftstreuhänder, veröffentlicht.

Sie bietet ihren KlientInnen Steuerberatung mit mediativer Kompetenz sowie Vermögensgestaltung unter Verwendung des 3-dimensionalen Vermögensbegriffs an. www.gabriele-buettner.at