

Konfliktberatung: Beispiel

In einem renommierten Musikvertrieb droht ein Konflikt ausser Kontrolle zu geraten. Ein kürzlich eingestellter neuer Vorgesetzter wird rundum abgelehnt, schriftliche Entlassungsforderungen sind an den Verwaltungsrat ergangen. Der Verwaltungsratspräsident hat darauf vor versammelter Belegschaft erklärt, er spreche dem Vorgesetzten das volle Vertrauen aus und der «Rädelsführer» werde eruiert. Die Situation eskaliert.

Wir vom BÜRO PILATUSSTR führen mit allen Direktbeteiligten Einzel- und Gruppengespräche. Nach der Auswertung präsentieren wir die Ergebnisse zusammen mit einer Einschätzung dem Verwaltungsrat, der Geschäftsleitung und anschliessend auch den Mitarbeitenden. Eine erste Bilanz mit konkreten Zielen und einer Arbeitsplanung wird erstellt.

Lösungsansatz

In den Gesprächen mit den Mitarbeitenden und Führungspersonen versuchen wir das Vertrauen in das Gespräch (und damit in die Beteiligten) wieder aufzubauen. Dazu gehört eine strikte Anonymisierung der Interviewergebnisse.

Die Beachtung von unterschiedlichen Erlebnisweisen und Kommunikationsformen der Mitarbeitenden im kulturell sehr heterogenen Betrieb ergibt neue Sichtweisen. Diese werden in der Präsentation der Ergebnisse deutlich gemacht. Unter diesen interkulturellen Aspekten wird zumindest erreicht, dass alle Beteiligten wieder beginnen, einander zuzuhören. Erst jetzt sind sie bereit, auf Klärungsgespräche einzusteigen.