

Konflikt-Management

durch Vicario Consulting SA für unser «Corporate Health Management»-Angebot

Konflikte und Leistung vertragen sich schlecht

«Eine grosse Erleichterung im Alltag». Das sagt Herr R., Direktor eines KMU mit fast 250 Mitarbeitenden im Gesundheitswesen zur Verminderung der allgegenwärtigen Spannungen in seiner Organisation. Die Zeit und Energie, welche er damit verbrachte, Konflikte zwischen Mitarbeitenden zu regeln, und die beunruhigende Zunahme von Absenzen hatten ihn dazu veranlasst, die Dienstleistungen von Vicario Consulting in Anspruch zu nehmen.

Zuallererst haben wir uns die Zeit genommen, eine repräsentative Auswahl von Mitarbeitenden und Führungskräften von Herrn R. vertraulich anzuhören. Ziel war es, die Lage besser zu verstehen und die direkt Betroffenen in die Lösungssuche mit einzubeziehen. Ziemlich schnell war klar: Unser Kunde ist schnell gewachsen, und die Kader sind nicht genügend auf die sich wandelnden Aufgaben vorbereitet. Es fehlen ihnen auch gemeinsame Leitlinien, sodass sich die Mitarbeitenden ungleich behandelt fühlen. In ihrer Arbeit sind die Mitarbeitenden zudem täglich mit menschlich schwierigen Situationen konfrontiert, und fühlen sich von ihren Vorgesetzten und Kollegen wenig unterstützt. Die wachsenden Spannungen und Konflikte überfordern die Kader, so dass sich die Direktion damit beschäftigen muss. Es leidet nicht nur das Arbeitsklima sondern auch die Leistung im Betrieb.

«Vicario Consulting hat unsere Kaderleute dabei unterstützt, ihre Rolle und Verantwortlichkeiten besser zu verstehen. Gleichzeitig haben sie sechs unserer Mitarbeitenden zu «TOMs» (Trusted Office Mentor) ausgebildet. TOMs sind Vertrauenspersonen, die keine Personalverantwortung haben und an die sich die Mitarbeitenden wenden können, um Konflikte informell und vertraulich zu besprechen und Lösungen zu suchen, bevor die Spannungen eskalieren.», bestätigt der Direktor. Nach drei Jahren kann er feststellen, dass die TOMs und die Führungs- und Organisationsentwicklungs-Massnahmen nach und nach das Arbeitsklima verbessert haben, es weniger Absenzen gibt und er seine Zeit wieder hauptsächlich der Geschäftsentwicklung widmen kann.

Ein vorrangiges Thema für jede Organisation

Herr R. ist kein Einzelfall: Konflikte beeinträchtigen zunehmend die Produktivität von Organisationen und verursachen massiv steigende Kosten. Laut SECO fühlen sich 36 % der Angestellten durch Konflikte am Arbeitsplatz beeinträchtigt und gemäss Jobstress-Index haben die psychosozialen Risiken (Stress, Konflikte, Mobbing, psychologische und sexuelle Belästigung) die Schweizer Unternehmen im Jahr 2014 5,6 Milliarden Franken gekostet. Damit der Kostenexplosion auch bei den Sozialversicherungen entgegengewirkt wird, lancieren Bundesrat und SECO in diesem Jahr eine Kampagne, um die Prävention psychosozialer Risiken am Arbeitsplatz zu verstärken und die Unternehmen aufzufordern, ihren Verpflichtungen als Arbeitgeber nachzukommen. Konkret ruft das SECO gestützt auf einen Bundesgerichtsentscheid vom Mai 2012 alle Unternehmen auf, Vertrauenspersonen einzusetzen.

TOM - Eine einfache und pragmatische Antwort

Vicario Consulting hat 15 Jahre Erfahrung in der Prävention psychosozialer Risiken und unterstützt Sie gern bei der Umsetzung von Massnahmen, die der Realität Ihrer Organisation entsprechen. Ein Team von dreissig Spezialisten aus unterschiedlichen Fachbereichen stützt sich auf seine Erfahrung mit rund hundert Organisationen aus allen Sektoren und ist von seinen Büros in Lausanne, Genf, Lugano, Bern und Zürich aus in der ganzen Schweiz aktiv. Mit unseren Angeboten TOM bieten wir Ihnen einfache und wirksame Lösungen für jedes Unternehmen.

Die Funktion des TOMs (Vertrauensperson) wird von einem oder mehreren Mitarbeitenden innerhalb des Unternehmens oder von einer externen Fachperson wahrgenommen. Die Rolle ist in erster Linie präventiv: Ein TOM hört zu, nimmt in die Verantwortung, orientiert und berät die Mitarbeitenden informell. Unsere Erfahrung zeigt, dass in zwei Dritteln der Fälle ein TOM den Ratsuchenden helfen kann, das Problem aus eigener Kraft zu bereinigen. Abgesehen von der Einsetzung interner oder externer TOMs begleiten wir Sie bei der Erarbeitung eines massgeschneiderten Konfliktmanagement-Prozesses und unterstützen Sie mit Dienstleistungen wie Mediation, Arbeitsklima-Analyse oder wenn nötig Expertisen in Klageverfahren. Schliesslich unterstützen wir Sie auch bei Ihren Kampagnen zur Sensibilisierung Ihrer Mitarbeitenden.

Weitere Informationen auf: <http://tom.vicario.ch>



Konflikte

In einer Situation, in der es voneinander abhängige Parteien gibt, sprechen wir von einem Konflikt, wenn mindestens eine der Parteien:

- sich in ihren Werten, Bedürfnissen, Interessen bedroht fühlt;
- den Eindruck hat, dass die anderen gedankenlos oder gar böswillig handeln.

Welches sind die Vorteile für die Kunden der Vaudoise Versicherungen, wenn sie sich für Vicario Consulting SA entscheiden?

Die Vaudoise Versicherungen haben sich ihre Partner sorgfältig ausgesucht und einen Rabatt von 20 % für ihre Kunden ausgehandelt.

Kontaktpersonen

Für die Deutsch- und Westschweiz:
Ursula Gut (ursula.gut@vicario.ch)

Für die italienische Schweiz:
Fiorenzo Bettoni (fiorenzo.bettoni@vicario.ch)