

# Konflikte nachhaltig lösen – mit Hilfe

Seit dem 1. August 2021 bietet das Spital Emmental den Mitarbeitenden eine unabhängige externe Vertrauensstelle an. Sie kann angerufen werden, wenn mit den Vorgesetzten oder Teammitgliedern bei Konflikten keine Lösung gefunden werden kann.

*Dario Galletti*

Konflikte am Arbeitsplatz sind normal. Meistens können sie konstruktiv gelöst werden und lösen sogar positive Veränderungen aus. Doch hin und wieder laufen Konflikte so sehr aus dem Ruder, dass sie zu einem schlechten Betriebsklima, Stress, gesundheitlichen Problemen, innerer Kündigung oder Krankschreibung führen. Konflikte ansprechen braucht Mut. Konflikte am Arbeitsplatz sollten am besten aber zuerst mit den betroffenen Personen und/oder der Führungskraft angesprochen werden. Bei Bedarf kann die Personalabteilung um Unterstützung gebeten werden. Ist das direkte Gespräch nicht möglich oder scheitert es, so können sich die Mitarbeitenden des Spitals Emmental an die externe Vertrauensstelle wenden. Diese Gespräche und Beratungen sind vertraulich.

## Erfahrene Mediatorinnen

Die Vertrauenspersonen unserer externen Vertrauensstelle, Petra Schmäh und Maya Bertossa, sind unabhängig und unterliegen der Schweigepflicht. Sie sind neutral und übernehmen daher auch keine Parteienvertretung. In den meisten Fällen suchen die Konfliktparteien die externe Hilfe jedoch zu spät auf, dann braucht es viel Zeit und Energie, hartnäckige Konfliktsituationen zu lösen. Die Mediatorinnen raten daher: «Warten Sie nicht zu lange, bis Sie mit uns Kontakt aufnehmen.»



Bild: zvg

Maya Bertossa von der externen Vertrauensstelle unterstützt Mitarbeitende, Konflikte nachhaltig zu lösen.

Petra Schmäh und Maya Bertossa bringen gut zwei Jahrzehnte Erfahrung im Bereich Mediation und Konfliktklärung mit. Diese Erfahrung wenden sie in ihrer Firma Mediators GmbH an, um Klientinnen und Klienten sowie Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen zu beraten. Die Schwerpunkte ihrer Arbeit liegen auf Konflikten im Arbeitsumfeld, bei denen es beispielsweise um Arbeitszeiten, Arbeitszeugnisse, Kündigungen oder Probleme mit Kolleginnen und Kollegen und Vorgesetzten geht. Die Mediatorinnen werden aber auch beigezogen zu Konflikten, die bereits hoch eskaliert sind, wie zum Beispiel Mobbing, Bossing (wenn der Chef, die Chefin mobbt), Staffing (wenn Mitarbeitende die vorgesetzte Person mobben) oder sexuelle Belästigung. Konflikte können viele Gesichter haben. Doch egal, wie ein Konflikt daherkommt – er kann den Berufsalltag schnell zur Hölle machen und

die Leistungsfähigkeit und Gesundheit der Betroffenen beeinträchtigen.

## Konflikte gemeinsam lösen

Die Mediatorinnen stehen allen Mitarbeitenden zur Seite. Sie unterstützen sie, damit Konflikte wirkungsvoll und nachhaltig gelöst werden können, gestalten Dialogprozesse, leiten zur Selbsthilfe an, beraten und informieren, zeigen Möglichkeiten und weitere Schritte auf und setzen sich schliesslich mit allen Parteien zusammen, damit diese für sich sinnvolle Lösungen finden. «Wir erachten Mediation als ein sinnvolles Verfahren, welches der Situation und nicht zuletzt der Komplexität des Konflikts angepasst werden muss. Dabei geht es darum, Konflikte vertraulich, flexibel und in angemessener Zeit zu lösen, ohne dass die Betroffenen vor Gericht landen», sagt Petra Schmäh und fährt fort: «Je länger ein Konflikt dauert,

desto herausfordernder ist es, eine Lösung zu finden.»

**Schnell handeln und Unterstützung suchen**

Die meisten Menschen kommen in der Regel zu spät. Ich rate ihnen jedoch, so schnell wie möglich externe Hilfe aufzusuchen, bevor der Konflikt ausser Kontrolle gerät», so Petra Schmäh. Jeder ungelöste Konflikt kann sich zu einem grösseren Problem auswachsen. In einem Spital kann dies beispielsweise zu einer geringeren Patientensicherheit führen.

Petra Schmäh und Maya Bertossa üben ihren Beruf mit Leidenschaft aus; Menschen zu helfen erfüllt sie mit Freude und Befriedigung: «Die Menschen stehen in einer Konfliktsituation vor vielen Herausforderungen. Unsere Aufgabe ist es, sie durch diese Herausforderungen hindurch zu navigieren. Das Ziel ist es, im Arbeitsumfeld ein gesundes Miteinander zu ermöglichen», so die beiden Mediatorinnen. Da jede Konfliktpartei andere Probleme mit sich bringt, gestaltet sich bei den Fachfrauen auch jeder Fall und jeder Arbeitstag unterschiedlich.

**Corona hat Folgen**

Auch bei den beiden Mediatorinnen hat sich die Corona-Pandemie ganz di-

rekt auf die Arbeit ausgewirkt, brachte sie doch verschiedene Hürden mit sich. Grosse Gruppen konnten plötzlich nicht mehr im selben Raum zusammengebracht werden. Die Meetings

verschoben sich in den digitalen Raum. «Dadurch waren die Meetings weniger intensiv, als wenn die Gruppen physisch zusammengekommen wären», sagt Petra Schmäh. «Es braucht zudem mehr Zeit, um die gewünschte Lösung zu finden, weil die einzelnen Meetings vor der Kamera kürzer ausfielen als die Treffen vor Ort.»

Auch waren die Körpersprache, die Gestik oder die Körperhaltung der Teilnehmenden durch die Kameralinse schwieriger zu deuten. Es kam zudem vor, dass einige der teilnehmenden Personen die Kamera während des Meetings plötzlich ausschalteten. «Im Gegensatz zur Gruppe funktioniert ein Einzel-Online-Meeting hingegen wunderbar», blickt Petra Schmäh zurück.

*\*Dario Galletti ist Praktikant Marketing und Kommunikation*



Petra Schmäh rät, bei Konflikten nicht zu lange zu warten.



Wie vorgehen bei Konflikten?  
Scannen Sie den QR-Code.

Bild: zvg

**Schutz der persönlichen Integrität**

Mobbing, Diskriminierung, Gewalt und sexuelle Belästigung verletzen die Würde und den Selbstwert des Menschen. Solche Verletzungen beeinträchtigen das Wohlbefinden und die Gesundheit der Betroffenen, aber auch die Zusammenarbeit im Betrieb. Sie werden deshalb im Spital Emmental nicht toleriert. Die Geschäftsleitung verweist erneut auf die «Richtlinie zum Schutz der persönlichen Integrität». Sie ist im Intranet aufgeschaltet unter: Human Resources – Dokumente – Allgemein. (dga)

**Vertrauensstelle «Mediators GmbH»**

Probleme und konfliktbehaftete Themen sollten immer zuerst mit den Betroffenen und/oder der Führungskraft besprochen werden. Das HR unterstützt Mitarbeitende bei diesen Konfliktgesprächen. Ist eine Klärung nicht

möglich, können sich Mitarbeitende des Spitals per Telefon 031 921 80 43 bei der Vertrauensstelle «Mediators GmbH» melden, ihr Problem schildern und ein persönliches Gespräch vereinbaren. (dga)



Bild: Adobe Stock