

PRESSEMITTEILUNG

Die Deutsche Bahn – und wie sie mit Konflikten umgeht

Hamburg. Die Ombudsfrau der Bahn berichtet auf der TENOS Gesprächsrunde über ihre Erfahrungen auf dem Weg der Einführung eines Konfliktmanagement-Systems bei der Bahn. Ein erfolgreicher Weg, auf dem der Bahn noch viele Unternehmen folgen werden.

Zu ihrer bereits 16. Gesprächsrunde Mediation, Wirtschaft und Demokratie hat TENOS am vergangenen Dienstag erneut eine hochkarätige Teilnehmerrunde aus Wirtschaft, Justiz, Anwaltschaft und Politik in die Räume der Conrad Hinrich Donner Bank am Hamburger Ballindamm geladen. Das Thema hätte aktueller nicht sein können – ging es doch in dem Vortrag von Birgit Gantz-Rathmann um Die Bahn und ihren Umgang mit Konflikten.

Bemerkenswert war dabei nicht nur das offene Bekenntnis zum Vorhandensein von Konflikten, sondern auch die frühzeitige Erkenntnis, dass eine konstruktive, einvernehmliche Lösung im Unternehmen die bessere Alternative zur gerichtlichen Auseinandersetzung bietet. Es ging also um nichts weniger als um eine Kulturveränderung. Keine einfache Aufgabe in einem Unternehmen mit mehr als 230.000 Beschäftigten und Betriebsvereinbarungen, die ganze Regale füllen.

Diesen Prozess hat Birgit Gantz-Rathmann, die heute als Leiterin CSR (Corporate Social Responsibility) und Ombudsfrau der DB AG tätig ist, seit 12 Jahren begleitet. Der Weg führte über Führungskräfte-Trainings und Tarifverträge zur Schaffung der Ombudsstelle vor rund vier Jahren .

„Ich stehe dafür, dass das, was in den Betriebsvereinbarungen steht, auch eingehalten wird“, beschreibt Gantz-Rathmann ihre Aufgabe als Ombudsfrau. In ihrer Funktion als Ombudsfrau der DB AG ist Birgit Gantz-Rathmann die zentrale Ansprechpartnerin für alle Mitarbeiter. Die Konfliktfelder sind entsprechend vielfältig: es geht um Tarifvereinbarungen, Führungsfragen und Probleme zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten – um nur einige Beispiele zu nennen. In der Mediationsausbildung, die sie für ihre Arbeit als Ombudsfrau absolvierte, habe sie ihre „Hybris schnell verloren“ und erkannt, wie zielführend Struktur und Kommunikationstechniken der Mediation für das Unternehmen sind.

Die anfänglichen Bedenken, dass die Ombudsstelle missbraucht werden könnte, haben sich nicht bewahrheitet: „Die Mehrheit der Mitarbeiter, die sich an die Ombudsstelle wenden, hat wirklich echte Anliegen“, berichtete Gantz-Rathmann. Für alle Beteiligten überraschend war auch, dass bei nur 15 % der Fälle tatsächlich Fehler der Bahn vorlagen. 85 % der Probleme, die der Ombudsstelle vorgetragen wurden, gehen zurück auf unzureichende Kommunikation.

Wesentlich für den Erfolg der Ombudsstelle - so Gantz-Rathmann - ist auf der einen Seite die Unterstützung durch den Vorstand, auf der anderen Seite die aktive Einbindung aller beteiligten Personen im Unternehmen einschließlich des Betriebsrats. Hilfreich hierfür war, dass Gantz-Rathmann auf zahlreiche Mediatoren an den verschiedensten Stellen im Unternehmen zurückgreifen konnte. Sie hatten sich aus eigenem Antrieb bereits zum Mediator ausbilden lassen – unter ihnen auch mehrere Mitglieder des Betriebsrats. So konnte z.B. ein Konflikt der Holding mit einer Tochtergesellschaft mittels Mediation erfolgreich in der Konstellation gelöst werden, dass das Mediatoren-Team aus einer Führungskraft und einem Betriebsratsmitglied bestand.

So unterschiedlich die Themen waren und sind, haben doch die Lösungen eines gemeinsam: sie sind stabil und zukunftsfähig und mobilisieren neue Energien in der Zusammenarbeit. Zum Wohle der Beteiligten und nicht zuletzt zum Wohle des Unternehmens. Die Bahn AG hat es geschafft, den konstruktiven Umgang mit Konflikten aktiv in den Unternehmensalltag zu integrieren und ihn Teil gelebter Unternehmenskultur werden zu lassen.

Die hohe Relevanz dieses Beispiels aus der Praxis zeigte sich in der regen Diskussion nach dem Vortrag. Aus eigenen Erfahrungen bestätigen die Teilnehmer die besondere Eignung, durch Mediationsverfahren schnell und konstruktiv zum Kern des Konflikts vorzudringen. Und hier liegt der wesentliche Unterschied zu gerichtlichen Verfahren, die in der Regel nur die juristische Seite behandeln: Den mediativ erarbeiteten Lösungen liegt eine ganzheitliche Betrachtung zugrunde, die eine hohe Zufriedenheit und Selbstverpflichtung der Beteiligten hervorbringt. Die Erfolgsquote in der Umsetzung ist entsprechend hoch.

Gute Gründe, die der DB AG noch viele weitere Unternehmen folgen lassen werden.

Hamburg, den 20. Mai 2009

Ihr Ansprechpartner.: Kirstin Brunkhorst, Pressesprecherin
presse@tenos.de