



## Niemand nimmt mein Problem ernst, ich kündige

**München, 2. Oktober 2017 - Kündigung kann eine Konsequenz sein, wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betriebliche Schwierigkeiten über den Kopf wachsen und keine Hilfe in Sicht ist. Die Probleme zu formulieren und einem ausgelagerten Kummerkasten anzuvertrauen wäre dabei ein relativ einfacher Schritt, der viel zum Positiven verändern kann.**

Ein Unternehmen oder eine Organisation bietet Raum für eine Vielzahl unterschiedlichster Konflikte. Mal stecken Prozesse dahinter, mal Menschen, mal äußere Faktoren. Im Ergebnis haben ungelöste Konflikte immer eine Reihe negativer Begleit- und Folgeerscheinungen: Die Atmosphäre im Betrieb verschlechtert sich, krankheitsbedingte Ausfälle und Kündigungen steigen, die Kundenzufriedenheit sinkt, Umsätze gehen zurück.

Wenn man nicht aufpasst, kann daraus eine Abwärtsspirale werden, die sich immer schneller dreht, so der Münchner Berater für Servicekultur Peter Höfl. Betriebliche Probleme schweigt man daher nicht tot oder kehrt sie unter den Teppich. Man ertränkt sie auch nicht in Alkohol oder nimmt sie mit ins Bett. Höfl plädiert dafür, in den Betrieben Mechanismen und Instrumente einzuführen, um schwelende Konflikte klar, diskret, vertraulich und ohne Furcht vor Nachteilen ansprechen zu können.



Ein solches Instrument ist ein Kummerkasten oder eine Meckerbox. Zugegebenermaßen ist das keine ganz neue Erfindung und mancherorts existiert so etwas bereits. Doch erfüllt die Einrichtung dort auch ihren Zweck? Hilft das Instrument in der internen Form wirklich dabei, etwas über die wahren Probleme zu erfahren, die unter der Oberfläche brodeln und den Druck im Kessel erhöhen?

Höfl glaubt, dass hier die Hemmschwellen noch relativ hoch liegen. Wer in so einer betrieblichen Mecker-Box sein Anliegen hinterlegt, kann sich nicht sicher sein, wer alles davon Kenntnis bekommt. Wer leert die Box, wer bekommt die Anliegen auf den Tisch, wer wirft „versehentlich“ einen Blick darauf und wie wird damit umgegangen? Es braucht nicht besonders viel Fantasie um sich Situationen auszumalen, in denen das Deponieren eines sensiblen Anliegens nach hinten losgehen kann.

Als Lösung und damit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Anliegen offen benennen können und sich dabei geschützt fühlen dürfen, bietet Höfl den ausgelagerten Kummerkasten als Leistung zur Verbesserung der Unternehmenskultur an. Das muss nun kein physischer Briefkasten vor Ort sein, der regelmäßig geleert wird. Es geht auch anders: Für jeden Kunden bzw. Betriebsstätte wird eine postalische Kontaktmöglichkeit per Chiffre und eine Email-Adresse eingerichtet.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren Anliegen entscheiden selbst, ob sie anonym bleiben wollen oder nicht. Das gilt auch für die Frage, ob und wie sie kontaktiert werden wollen. Selbst wenn sie sich dem Berater gegenüber outen, bleibt die Vertraulichkeit und Diskretion im weiteren Verlauf solange zugesichert, wie die Ratsuchenden es wünschen. Diese Punkte sind es auch, auf die Höfl setzt: „Meine Arbeit funktioniert nur dann, wenn ich das Vertrauen aller Akteure gewinnen kann.“ In



der Regel ist das kein Problem, denn dank seiner langjährigen und vielfältigen Berufserfahrung mit allen betrieblichen Ebenen und einem kulturanthropologischen Background spricht er die verschiedenen Sprachen der Beteiligten, kann die jeweiligen Perspektiven einnehmen und so bei der Lösungsfindung wirksam unterstützen.

Für die beauftragenden Unternehmen und Organisationen ist der Aufwand für einen ausgelagerten Kummerkasten recht überschaubar. Nach der erstmaligen Einrichtung fallen nur geringe monatliche Gebühren an. Die Mindestlaufzeit beträgt sechs Monate. Für die Bearbeitung der eingehenden Mitarbeiteranfragen wird im ersten Schritt eine günstige Fallpauschale erhoben. Ob und wie es im jeweiligen Einzelfall danach weitergeht, wird mit dem Auftraggeber und den Fragestellern situationsabhängig vereinbart. Wenn auch nur eine einzige Kündigung dadurch verhindert werden kann, dass das Problem in dem Kummerkasten gelandet ist, hat sich die Einrichtung schon mehr als amortisiert, erklärt Höfl. Ganz zu schweigen von dem Gewinn für die Unternehmenskultur und die Servicekultur.

### **Kontakt:**

servicekultur.eu

Peter Höfl, Kulturberater

Postfach 21 04 04

80689 München

Tel. +49 89 25549188

Email: [info@servicekultur.eu](mailto:info@servicekultur.eu)

Web: [www.servicekultur.eu](http://www.servicekultur.eu)



Peter Höfl ist Unternehmens-/Kulturberater in München und widmet sich seit mehr als 25 Jahren hauptsächlich der Qualitätsoptimierung von Dienstleistungen. Dazu gehört z.B. die Überprüfung der Beratungsqualität durch Mystery-Aktivitäten, die bereits in einer Vielzahl von Branchen und bei namhaften Unternehmen dazu beigetragen haben, den Service zu verbessern. Mit Mitte 50 entdeckte er sein Faible für die Kulturwissenschaften, absolvierte noch ein Studium der Volkskunde / Europäische Ethnologie und blickt nun auch aus dieser Perspektive auf die Arbeitswelten. Tätigkeitsschwerpunkte sind Service- und Unternehmenskultur.