



## Kredit- und WirtschaftsMediation - Systemisches Coaching Newsletter März 2016

### „Zielführende und wertschätzende Kommunikation - ein wesentlicher Beitrag zum Unternehmenserfolg“

Heute berichte ich über die Zusammenarbeit von Arbeitnehmervertretung und Geschäftsleitung. Wer nun glaubt die nächsten 2 Seiten von Streitigkeiten zu lesen, den muss ich enttäuschen. Vielmehr berichte ich von einer Erfolgsgeschichte!

Es ist eine besondere Freude für KWM, Ihnen Frau Christa Peters, die 22 Jahre als Vorsitzende des Personalrates der Kreissparkasse Köln (KSK) sehr erfolgreich tätig war, in diesem Newsletter vorzustellen.

**KWM:**

Zunächst meinen Dank für Ihre Bereitschaft zu diesem Gespräch.

Drittgrößte Sparkasse Deutschlands, 4.000 Mitarbeiter/Innen, Geschäftsgebiet so groß wie Mallorca – da gibt es doch bestimmt genug Konfliktpotenzial?

**Frau Peters:**

Bei den Themen ist der Fantasie keine Grenze gesetzt. Mein Motto ist: „Sprechenden Menschen kann geholfen werden!“ Es war für den Personalrat immer das Ziel aufkommende Konflikte zu erkennen, und im Dialog mit allen Beteiligten zu lösen.

**KWM:**

Also Konfliktprävention – anstelle von Streit?

**Frau Peter:**

Ja. Es wird viel und konstruktiv diskutiert!

**KWM:**

Können sie uns ein Beispiel nennen?

**Frau Peters:**

Besonders herausfordernd war und ist immer die Situation, in der sich für die Betroffenen etwas zum Nachteil verändern könnte. Da fällt mir spontan das Thema Öffnungszeiten ein!

Die KSK lebt den Slogan “Nah dran – mehr drin“. Bedeutet, nah am Kunden zu sein und mehr als der Wettbewerb zu bieten. In dem

Zusammenhang wurden vor einigen Jahren in den Ballungszentren bedarfsgerechte Öffnungszeiten eingeführt. Da gab es natürlich Diskussionen auf allen Ebenen.

**KWM:**

Wie sind Sie vorgegangen?

**Frau Peters:**

Nach der Befragung der betroffenen Mitarbeiter/Innen hat der Personalrat zusammen mit der Geschäftsleitung ein Paket mit Freizeitausgleich und einer Vergütungsregelung geschnürt, dass für die Belegschaft sehr attraktiv ist.

Heute können wir sagen, dass der Aufwand sich gelohnt hat; unsere Kunden sind zufrieden und wir konnten neue Kunden hinzugewinnen.

Ergänzend hierzu sind Fusionen eine besondere Herausforderung. Es entwickeln sich Ängste und Befürchtungen bei den betroffenen Personen. Das muss sehr ernst genommen werden! Es war immer das Ziel, im Dialog mit den Betroffenen für alle eine „Win-Win“ Situation zu schaffen. Im Fokus stand u.a. die Integration der neuen Kollegen/Innen. Das zahlt sich langfristig aus.

**KWM:**

Haben Sie dabei auch einen Schlichter in Anspruch genommen?



**Frau Peters:**

Meine Position war immer eine neutrale und ich habe mich als Moderatorin verstanden. Der Vorteil für alle Beteiligten liegt im Konsens. Einen Schlichter haben wir nie gebraucht.

**KWM:**

Wie haben Sie es geschafft, so viele Jahre das Vertrauen von Geschäftsleitung und Belegschaft gleichermaßen zu erhalten?

**Frau Peters:**

Ich war und bin ohne Rücksicht auf Freizeit immer präsent und pflege die Politik der offenen Bürotür. Die Arbeitnehmer sind meine Kunden. Ich habe die Filialen und Zweigstellen zu Gesprächen und Veranstaltungen besucht, war immer greifbar. Wenn etwas unklar war, konnte jeder im Dialog mit mir für sich Klarheit schaffen.

**KWM:**

Sie haben uns verraten, dass Sie zum 30.06.2016 in Pension gehen werden. Wie haben Sie die Nachfolge gelöst?

**Frau Peters:**

Der Personalrat ist das Thema langfristig angegangen. Wir haben uns vor 4 Jahren zusammengesetzt und eine Nachfolgelösung erarbeitet. Die wesentlichen Bausteine waren:

- die nächste Generation konnte sich in Ruhe einarbeiten

- bei Bedarf stand mein und der Erfahrungsschatz meiner langjährigen Mitstreiter immer zur Verfügung.

Vor einem Jahr bin ich zurückgetreten. Ein junger Kollege wurde zum Vorsitzenden gewählt. Die Belegschaft war zu jedem Zeitpunkt hierüber informiert und kann bei der nächsten Personalratswahl mitteilen, ob wir einen guten Job gemacht haben.

Bis zum 30.06.2016 stehe ich als Mitglied weiter zur Verfügung, dränge mein Wissen aber keinem auf.

**KWM:**

Bedeutet, eine lang geplante und konsequent umgesetzte Nachfolgeregelung, die auch auf anderer Unternehmen übertragen werden könnte.

**Frau Peters:**

Ja. Als Bank, insbesondere unsere Firmenkundenbetreuer, schauen wir bei der Beratung und folglich beim Kundenrating auf die Nachfolgeregelung. Für mich gilt: Sparkasse oder Produktionsbetrieb – am Ende kommt es darauf an, wie die handelnden Personen mit der Situation umgehen, wie sie loslassen können und wollen.

**KWM:**

Frau Peters, KWM dankt Ihnen für das Gespräch.

**Fazit**

Ob Finanzdienstleister oder Produktionsbetrieb – die Themen gleichen sich. Bei der KSK kam es immer darauf an, Konfliktherde zu erkennen und mit offener, wertschätzender und zielführender Kommunikation nachhaltige Lösungen finden.

Das Gespräch mit Frau Peters hat gezeigt, dass die gelebte Konfliktprävention von Vorteil für das Unternehmen und seine Mitarbeiter ist. Beeindruckend ist die erfolgreiche Planung und Umsetzung der Nachfolge.

**Der Weg zum Erfolg ist die Kommunikation; dafür steht Ihre KWM!**

KWM wünscht Ihnen ein schönes Osterfest. Der nächste Newsletter erscheint im Mai 2016.

Es grüßt Ihr

Georg Merklinger  
Wirtschaftsmediator(IHK) & Systemischer Coach  
Lizenziert durch den BM  
EUCON Business Mediator

KWM Merklinger, Sülzgürtel 68, 50937 Köln Tel. 0049-(0)221-4249227

## Frau Christa Peters



**Seit 1984 Mitglied im Personalrat der Kreissparkasse Köln**

**1993 bis 2015 Vorsitzende des Personalrats der  
Kreissparkasse Köln**

**Seit 1990 Mitglied im Verwaltungsrat der Kreissparkasse  
Köln**

**Trägerin der „Dr.-Johann-Christian-Eberle-Medaille“**  
Die höchste Auszeichnung der deutschen Sparkassen-Organisation  
und würdigt großes Engagement und hohe Verdienste um das  
Sparkassenwesen