



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Büro für Mitarbeiterunterstützung
und Konfliktmanagement

Geschäftsbericht 2020

Bureau de soutien et de gestion des conflits
Route de Gravelone 1
1950 Sion

BSGC@admin.vs.ch
www.vs.ch/web/bsgc
027 607 35 50

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Beratungsteam: Das Wort der Präsidentin	4
3.	Präsentation der Dienstleistungen	5
3.1	Die Dienstleistungen des BMUKM	6
3.1.1	Telefonische Beratungen	6
3.1.2	Beratungsgespräche	6
3.1.3	Vorschlag von individuellen Massnahmen an die ratsuchende Person	7
3.1.4	Empfehlung von kollektiven oder organisatorischen Massnahmen	7
4.	Dienstleistungen des BMUKM	8
4.1	Interne Organisation / Hilfsmittel / Prozesse	8
4.2	Wirkung der Dienstleistungen auf die Zielgruppen im Jahr 2020	9
4.2.1	Gespräche	9
4.2.2	Konfliktmanagement	9
4.2.3	Andere Dienstleistungen	9
4.3	Information und Ausbildung	10
4.3.1	Information und Prävention	10
4.3.2	Ausbildung und Sensibilisierung	10
4.3.3	Partnerschaften	10
5.	Das Team	11
6.	Perspektiven 2021	12
7.	Verdankung	12
8.	Erfahrungsberichte	13
9.	Anhang 1: Reporting	17

1. Einleitung

Mit dem Entscheid des Staatsrates vom 14. August 2019 wurde am 01. November 2019 das Büro für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement (BMUKM) ins Leben gerufen, welches die Sozialberatung nach 20-jähriger Tätigkeit abgelöst hat.

In einem besonderen, von der Gesundheitskrise geprägten Kontext hat das BMUKM im ersten Jahr seiner Tätigkeit die Konturen seiner Identität definiert, interne Prozesse eingeführt sowie an der Förderung der Sichtbarkeit des Büros sowie an den zu entwickelnden Synergien gearbeitet.

Um die Kohärenz, die Qualität der Interventionen und sein Image zu stärken, wurden die Interventionen, soweit möglich, paarweise durchgeführt. Im Bestreben, qualitativ hochwertige Dienstleistungen anzubieten und offen für eine kontinuierliche Sich-Hinterfragung zu sein, wurde ein Zufriedenheitsfragebogen an die Personen verschickt, die Dienstleistungen des Büros in Anspruch genommen haben.

Dieses erste Jahr hat sich dadurch gekennzeichnet, dass die meisten Schritte von Seiten des Kaders ausgelöst oder durch dieses gefördert wurden. Das freut uns sehr, denn eine proaktive Vorgehensweise ermöglicht es oft, Probleme konkret anzugehen und diese nicht nur zu erkennen. Wir hoffen, dass die laufenden Bemühungen des BMUKM, das Bewusstsein seiner Zielgruppen und seiner Partner zu schärfen, dazu führen, dass dieser Trend anhält.

Schliesslich möchte sich das BMUKM bei seinen internen und externen Partnern bedanken, die es ermöglichen, dass die Tätigkeiten bestmöglich ausgeführt werden können. Ein besonderer Dank geht an das Beratungsteam und die DPM für die Unterstützung, die zur Verfügung gestellten Ressourcen und die vollständige Unabhängigkeit.

Liliane Baer

Verantwortliche des Büros

2. Beratungsteam: Das Wort der Präsidentin

Das Büro für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement wurde als Ort konzipiert, an welchem Führungskräfte und Mitarbeitende der kantonalen Verwaltung gehört, informiert, beraten, unterstützt und begleitet werden. Dabei hat das Büro erfolgreich eine Transformation durchlaufen und seine neue Identität auf den Kompetenzen aufgebaut, die im Laufe der Jahre von der Sozialberatung entwickelt worden sind. Die Entwicklung des sozio-professionellen Umfeldes und die damit einhergehenden Probleme waren die Richtschnur für die Erarbeitung der Richtlinien des Büros. Eine Analyse der Bedürfnisse und der Erwartungen hat es ermöglicht, realitätsnahe Prozesse und Massnahmen zu entwickeln.

Eine massgeschneiderte, lösungsorientierte Unterstützung sowie erprobte und zeitgemässe Handlungsmethoden gehören zu den Leistungen, die die Mitarbeitenden des Büros dank ihrer Erfahrung und einer ständigen Weiterbildung anbieten können.

Das Beratungsteam ermutigt potentielle Klienten: Bei Schwierigkeiten am Arbeitsplatz, bei Führungsfragen, bei einer schwierigen persönlichen Situation, beim Management von psychosozialen Risiken, kurz, bei jeder Frage im Zusammenhang mit der Arbeit:

Wenden Sie sich an das Büro - Sie werden die erforderlichen Kompetenzen und Lösungen erhalten.

Meine Kollegen des Beratungsteams und ich sind stolz darauf, dass wir diesen Wandel begleiten durften. Ich danke Ihnen herzlich für Engagement. Ein grosser Dank geht auch an die Mitarbeitenden des Büros für die Herausforderungen, denen sie sich täglich mit grosser Professionalität, Sensibilität und mit einem Sinn fürs Zuhören bei der Suche nach Lösungen stellen.

Von der Raupe zu einem Schmetterling – von einer Sozialberatung zu einem Raum, der Ressourcen und Lösungen anbietet.

Marie-France Fournier

Präsidentin des BMUKM-Beratungsteams

3. Präsentation der Dienstleistungen

Das BMUKM ist für die Umsetzung und Anwendung des in Artikel 40 des Gesetzes über das Personal des Staates Wallis (kGPers) vom 19. November 2010 (RS/VS 172.2) sowie in Artikel 34 der Verordnung über das Personal des Staates Wallis (kVPers) vom 22. Juni 2011 vorgesehenen Persönlichkeitsschutzes zuständig.

Seine **Hauptaufgabe** ist die Bearbeitung von Anfragen sämtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kantonalen Verwaltung, der Gerichte, der kantonalen IV-Stelle und der kantonalen Ausgleichskasse sowie des Lehrpersonals der Sekundarstufe 2 prof. und allgemein, die aus privaten und/oder beruflichen Gründen Unterstützung benötigen, unabhängig von ihrer Hierarchiestufe. Es empfängt Menschen in **absoluter Diskretion**, kann gemeinsame Treffen vorschlagen oder auf andere individuelle oder kollektive Massnahmen verweisen. Es ist befugt, im Sinne der Prävention zwischenmenschliche Beziehungen zu besprechen, mit dem Ziel, Harmonie herzustellen und **so schnell wie möglich konstruktive** Lösungen zu finden und so eine **Verschlechterung** der Arbeitsbeziehungen zu **vermeiden**.

Das BMUKM ist auch aktiv an der **Prävention** beteiligt, insbesondere durch den Austausch von Dokumenten sowie durch Informationsveranstaltungen, Schulungen/Sensibilisierungen und Supervisionen.

Darüber hinaus beteiligt sich das BMUKM aktiv an der **Förderung und Entwicklung der Kultur des Feedback**, der gewaltfreien Kommunikation und des Empowerments und stellt ihr Fachwissen im Rahmen des **Change Managements**, des **Teambuildings** und anderer "massgeschneiderter" Tools zur Verfügung, die auf Effizienz und Wohlbefinden am Arbeitsplatz abzielen.

Dabei geht es um die Verbesserung des Wohlbefindens, um Konflikte am Arbeitsplatz sowie um Schäden an der Persönlichkeit, die in ihrer akuten Form in Form von sexueller Belästigung oder Mobbing auftreten können. Ein grosser Fokus liegt auch auf der Unterstützung von Führungskräften, damit diese mit den verschiedenen Herausforderungen, die mit ihrer Rolle verbunden sind, mit mehr Gelassenheit umgehen können.

Das BMUKM arbeitet in völliger **Unabhängigkeit**. Zu diesem Zweck ist es funktionell an das Beratungsteam und administrativ an die DPM angegliedert.

Das BMUKM kann von jedem Mitarbeitenden, der bei der Arbeit auf erhebliche persönliche Schwierigkeiten und/oder Beziehungsschwierigkeiten stösst, die zu einem Angriff auf seine Persönlichkeit führen könnten, **frei** und in **absoluter Diskretion** konsultiert werden, ohne dass seine Vorgesetzten informiert werden.

Auch die **Anstellungsbehörde**, die **Vorgesetzten** und die **Personalverantwortlichen**, die mit einer schwierigen Situation konfrontiert sind, können sich frei an das BMUKM wenden, um einen Lösungsvorschlag für einen oder für mehrere von der Situation betroffene Mitarbeiter zu unterbreiten.

3.1 Die Dienstleistungen des BMUKM

Folgende Dienstleistungen werden angeboten :

3.1.1 Telefonische Beratungen

- ▲ Telefonische Beratungen zur Klärung eines Anliegens, für den Informationsaustausch, ggf. Weiterleitung an andere Dienstleister, falls notwendig.

3.1.2 Beratungsgespräche

- ▲ Individuelle Unterstützungsgespräche ;
- ▲ Gemeinsame Gespräche (mit den verschiedenen beteiligten Parteien) mit dem Ziel, Lösungen zu den einzelnen Situationen zu finden ;

Die verschiedenen **Schritte** bei der Kontaktaufnahme mit dem BMUKM sind die folgenden:

Analyse der Situation :	<ul style="list-style-type: none"> · Der Berater ist in der Lage, eine globale/systemische Sicht auf die Situation zu haben und kann die Probleme identifizieren, um die es geht. · Die Kontaktperson klärt ihre Erwartungen und Bedürfnisse und strukturiert nach und nach ihre Geschichte.
Information und Beratung zu den möglichen Vorgehensweisen:	<ul style="list-style-type: none"> · Der Berater erläutert die verschiedenen verfügbaren Optionen. · Die Person ist in der Lage, die Konsequenzen (Vor- und Nachteile) der verschiedenen Optionen zu formulieren und ist dann in der Lage, eine fundierte Wahl aus den verschiedenen verfügbaren Optionen zu treffen.
Ausarbeitung von Einzelstrategien	<ul style="list-style-type: none"> · Der Berater verfügt über verschiedene Hilfsmittel, um bestimmte Schwierigkeiten durchzuarbeiten. · Die Person entwickelt individuelle Strategien, um eine akzeptable Lebensbalance zu finden und die schwierige Situation zu bewältigen.
Koordination mit implizierten Partnern :	<ul style="list-style-type: none"> · Der Berater koordiniert die Informationen mit den Vorgesetzten und den Ad-hoc-Partnern (mit Zustimmung der Person), so dass alle auf das gleiche Ziel (die gleichen Ziele) hinarbeiten. · Das Unterstützungsnetzwerk der Person wird koordiniert und der Prozess wird erleichtert.
Zuweisung an andere spezialisierte Dienstleistungserbringer	<ul style="list-style-type: none"> · Der Berater identifiziert Interventionen, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des BMUKM fallen oder die das Eingreifen von Spezialisten erfordern: medizinische Nachsorge, Therapie, Familienmediation, Verhandlungen mit Gläubigern usw. · Die Person verfügt über die notwendigen Informationen, um ein Follow-up zu erhalten, das ihren Erwartungen oder Bedürfnissen entspricht.
Vorbereitung von schwierigen Gesprächen mit der Linie und den Mitarbeitern	<ul style="list-style-type: none"> · Der Berater hilft der Person, das Gespräch und das, was sie sagen möchte, zu strukturieren, und macht sie auf bestimmte Punkte in Bezug auf die Form, die nonverbale Kommunikation usw. sowie auf bestimmte Rechte und Pflichten aufmerksam. · Die Person tritt mit Abstand zurück und bespricht mit einer Drittperson, was und wie sie es sagen soll.

3.1.3 Vorschlag von individuellen Massnahmen an die ratsuchende Person

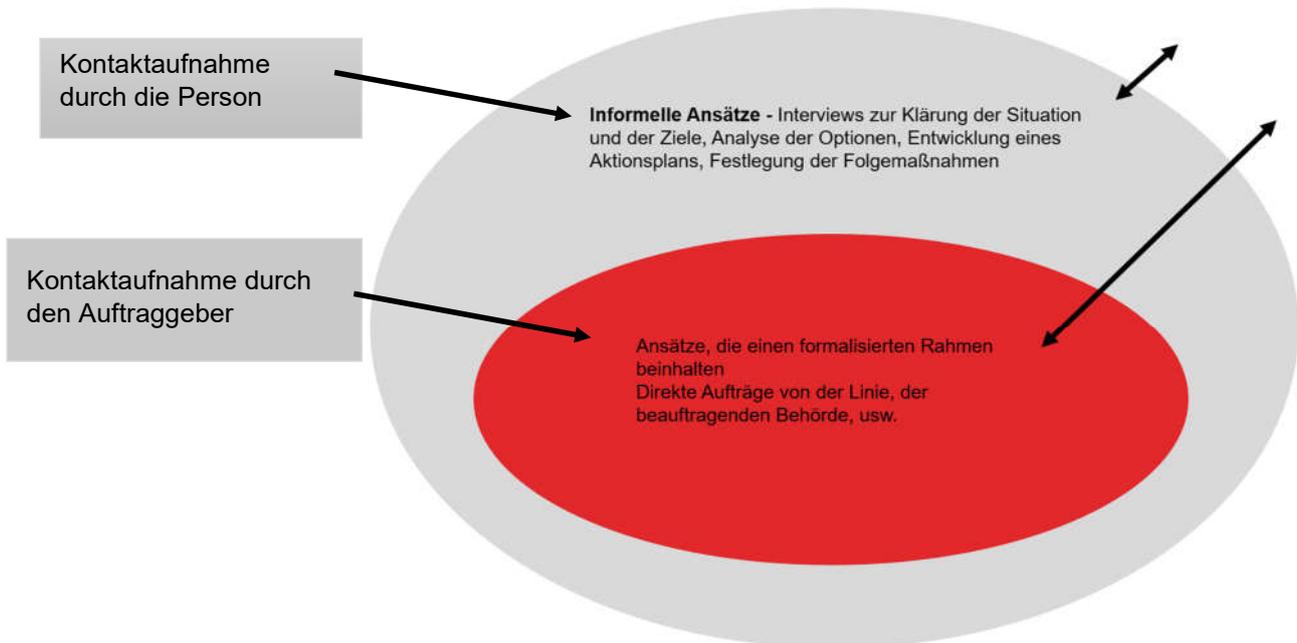
- ▲ Kontakt der ratsuchenden Person (bzw. des Büros für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement mit Einverständnis der ratsuchenden Person) mit einem internen Relais, um in Absprache mit der Hierarchie die Durchführung von Unterstützungsmassnahmen (Coaching, Training) oder anderen individuellen Massnahmen zu prüfen;
- ▲ Überweisung an eine andere Struktur, wenn der Bedarf besteht;

3.1.4 Empfehlung von kollektiven oder organisatorischen Massnahmen

Nach einer Analyse der Situation durch eine informelle Prüfung kann das Büro für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement verschiedene Massnahmen vorschlagen:

- ▲ Intervention in Form von Gruppenkonfliktmanagement, Supervision, **Teambildung**, Change-Management, **Führungskräfteentwicklung**;
- ▲ Analyse des Arbeitsklimas oder organisatorische Massnahmen, wenn eine leidverursachende Störung nicht nur auf beziehungsbezogene, sondern auch auf strukturelle oder organisatorische Ursachen zurückzuführen zu sein scheint, oder wenn eine grosse Anzahl von Personen betroffen ist;
- ▲ Allen anderen nützlichen Massnahmen.

Die Kontaktaufnahme mit dem Büro für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement kann informell und/oder formell erfolgen:



4. Dienstleistungen des BMUKM

4.1 Interne Organisation / Hilfsmittel / Prozesse

2020 war das erste Jahr der Tätigkeit des BMUKM innerhalb des Staates Wallis.

Das BMUKM befindet sich abseits der anderen Räumlichkeiten des Staates Wallis, um einen diskreten Zugang zu gewährleisten.

Abgesehen von der Unterstützung von Situationen, die dem Büro für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement anvertraut worden sind, war dieses erste Jahr vor allem folgenden Aufgaben gewidmet:

- ▲ Die Erstellung des neuen Intranetauftritts;
- ▲ Die Implementierung von verschiedenen internen Prozessen;
- ▲ Die Aktualisierung verschiedener interner Richtlinien in Zusammenarbeit mit der DPM und des Beratungsteams;
- ▲ Dem Festlegen einer Arbeitsmethodik;

- ▲ Die Erstellung eines Zufriedenheitsfragebogens, der am Ende des durchgeführten Prozesses an die ratsuchenden Personen geschickt wird, um eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität der Interventionen zu ermöglichen;
- ▲ Überlegungen bezüglich der Aufbewahrung der Dossiers in digitaler Form

Der Schwerpunkt lag auf der **Bekanntmachung** des Büros, was insbesondere durch das neue Intranet, durch diverse Flyer, durch Informationsveranstaltungen nach internen Schulungen sowie durch das Informieren der neuen Mitarbeitenden aber auch durch das Informieren der Dienststellen, z.B. auf Wunsch des Kaders, erreicht werden konnte. Die Bekanntmachung des Büros wurde zwar durch die Corona-Krise etwas gebremst. Das BMUKM ist jedoch auch im Jahr 2021 bestrebt, mit dem internen Marketing fortzufahren.

4.2 Wirkung der Dienstleistungen auf die Zielgruppen im Jahr 2020

4.2.1 Gespräche

Gespräche bleiben die Hauptdienstleistung. Sie entsprechen dem Wunsch der ratsuchenden Personen, einen Ort zu haben, an dem sie gehört werden, um die aufgetretenen Schwierigkeiten zu erläutern, eine Aussensicht zu erhalten, die möglichen Optionen zu erkennen und ihre Überlegungen zu begleiten, damit sie mit der notwendigen Distanz und einem besseren Verständnis der Situation vorankommen können. Das Ziel der Gespräche ist es auch, die ratsuchenden Personen zu befähigen, die Situation ganzheitlich zu umfassen und zu entscheiden, wie sie den eingeleiteten Prozess weiterverfolgen wollen.

Das BMUKM legt besonderen Wert darauf, rasch einen ersten Termin anzubieten, um so **schnell** wie möglich einen Raum für die Besänftigung zu schaffen.

4.2.2 Konfliktmanagement

Sitzungen, die Menschen in spannungsgeladenen Situationen zusammenbrachten, ermöglichten es ihnen, ihre Wahrnehmungen offenzulegen und dank der vorherigen Vorbereitung und des vorher festgelegten Rahmens einen Dialog zu ermöglichen und gemeinsame Lösungen zu finden.

4.2.3 Andere Dienstleistungen

Im Bereich der anderen Dienstleistungen unterstützte das Büro für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement zwei Teambildungssessionen und führte zwei Arbeitsklima-Analysen durch.

Am Ende einer Arbeitsklima-Analyse wurden Entwicklungspotentiale (mit konkreten Vorschlägen) ermittelt.

4.3 Information und Ausbildung

4.3.1 Information und Prävention

Zusätzlich zu den Informationen, die über die Intranetseite und die verschiedenen Flyer im Zusammenhang mit seinen Aktivitäten verbreitet werden, ist das BMUKM im Bereich der Prävention tätig, indem es Rahmen von verschiedenen Bereichen aktiv ist:

- ▲ Interne Schulungen;
- ▲ Einführungsveranstaltungen für neue Mitarbeitende;
- ▲ Informationssitzungen in Departementen und Dienststellen;
- ▲ Antworten auf verschiedene spezifische Anfragen;
- ▲ usw.

4.3.2 Ausbildung und Sensibilisierung

Das BMUKM **sensibilisiert und schult**, auf Wunsch des Kaders, innerhalb der Teams in interaktiver und «massgeschneiderter Form» die vorgängig identifizierten Themen, insbesondere im Zusammenhang mit:

- ▲ Teambildung;
- ▲ Themenbezogene Sitzungen (z. B. psychosoziale Risiken, Change Management usw.);
- ▲ Arbeitsklima-Analyse.

4.3.3 Partnerschaften

Im Jahr 2020 nahm das BMUKM Kontakt mit Sucht Wallis auf, um verschiedene Möglichkeiten der Zusammenarbeit zu diskutieren.

Darüber hinaus entwickelt es die Qualität seiner Zusammenarbeit mit seinen internen Partnern wie der DPM, dem ZMLP, dem Büro für Gleichstellung und Familie usw.

5. Das Team

Das BMUKM wird durch ein multidisziplinäres Team von Spezialisten und Fachleuten auf dem Gebiet des Konfliktmanagements und des Persönlichkeitsschutzes vertreten. Das BMUKM ist in der Lage, mit allen Situationen umzugehen, unabhängig davon, ob es sich um einen Konflikt handelt oder nicht, mit dem Ziel, so schnell wie möglich konstruktive Lösungen zu finden und damit eine Verschlechterung der Arbeitsbeziehungen zu vermeiden. Das BMUKM ist in der Lage, Anfragen in deutscher und französischer Sprache zu beantworten.

Vorteil der Multidisziplinarität: komplementäre und vielseitige Sichtweisen bezüglich der Situationen.

Besonderer Wert wird auf Interventionen im 2er-Team gelegt, um Konsistenz in der Praxis und in den Interventionsmodi herzustellen.

Das Team setzt sich aus 4 Teilzeitkräften zusammen: 3 Beraterinnen für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement und eine Mitarbeiterin für administrative Aufgaben.



Von links nach rechts: Géraldine Gauye, Laurence Merola, Liliane Baer, Catherine Savioz

6. Perspektiven 2021

Das Büro für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement sieht für die nahe Zukunft in den folgenden Hauptbereichen eine Entwicklung oder Veränderung vor:

- ▲ Erhöhung der Sichtbarkeit des BMUKM
- ▲ Sensibilisierung des Managements in Bezug auf die **Konsequenzen einer nicht betreuten Situation**
- ▲ Förderung der Antizipierung und Entwicklung einer **Teambildung-** und **Feedback-Kultur**

7. Verdankung

Das Büro für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement bedankt sich bei den folgenden Partnern und Personen für die Unterstützung, die Informationen und Ratschläge:

Das Beratungsteam mit ihrer Präsidentin, Frau Marie-France Fournier und ihren Mitgliedern, Frau Danielle Chevrier und Herr Pierre-Martin Moulin,

Die Direktion der DPM mit Herrn Gilbert Briand, Chef der Dienststelle für Personalmanagement und seiner Stellvertreterin, Frau Carine Knubel,

Herrn Noah Neuenschwander für seine wertvolle Unterstützung bei der Erstellung des neuen Intranets,

Die gesamte Belegschaft der Dienststelle für Personalmanagement,

Die Generalsekretäre und die HR-Verantwortlichen,

Die ZMLP, die Sozialpartner und die Personalverbände.

8. Erfahrungsberichte

"Kommunikation in all ihren Facetten: respektvoll, dem Empfänger angepasst, klar, wohlwollend ohne selbstgefällig zu sein, nonverbal, relevant, verständlich, interaktiv. Das sind nur einige der Eigenschaften, die die Person von dem BMUKM, die uns im Teambildungsprozess begleitete, äusserst kompetent, mit viel Fingerspitzengefühl und immer zielgenau vermitteln konnte.

*Benita Imstepf
Direktorin MV Brig"*

"Das Büro für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement hat uns bei der Bewältigung bestimmter menschlicher Probleme, die in der Dienststelle auftraten, sehr professionell und wesentlich geholfen. Die Unterstützung erfolgte sowohl im Hinblick auf den Umgang mit dem Konflikt durch Beratung der betroffenen Mitarbeiter als auch durch Gespräche und Austausch mit den Mitarbeitern. Da die Dienststelle nicht über diese Kompetenzen verfügte, konnte durch diese Unterstützung das Management entlastet werden und einen verständnisvollen Blick für den Umgang mit Konflikten bekommen. Aus unserer Erfahrung heraus empfehlen wir das Büro für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement für seinen hochprofessionellen Umgang mit den menschlichen Problemen, die in einer Dienststelle auftreten können.

*Christine Genolet-Leubin
Dienstchefin"*

"Die Dienststelle für Sozialwesen hat bereits mehrfach von den Kompetenzen des Büros für Mitarbeiterunterstützung und Konfliktmanagement profitiert. Es hat in verschiedenen Bereichen interveniert, z. B. bei medizinischen Problemen sowie bei Beziehungsproblemen zwischen Mitarbeitern.

Dieses Büro ist vertrauensbildend und soll eine Brücke zwischen den betroffenen Menschen sein. Dank seiner Neutralität konnte es die Mitarbeiter über ihre Rechte aufklären, aber auch an bestimmte Pflichten erinnern. Durch sein Eingreifen hat es zur Beruhigung von Konflikten beigetragen, so dass diejenigen, die es in Anspruch genommen haben, wieder Gelassenheit am Arbeitsplatz erlangen konnten.

Die Direktion der DSW schätzt die Leistungen des Unterstützungsbüros, die sie als zusätzliche kompetente und effiziente Ressource betrachtet.

*Jérôme Favez
Dienstchef"*

"Wir wurden im März 2020 auf diese Dienstleistung des Staates Wallis im Rahmen eines Unterstützungs- und Konfliktmanagements aufmerksam, nachdem eine Mitarbeiterin der Einrichtung in Schwierigkeiten geraten war. Der erste Schritt war die Kontaktaufnahme mit der Leitung der Einrichtung, um den besonderen Arbeitskontext durch ein Vor-Ort-Interview in Anwesenheit des Managementteams zu verstehen. Sie waren in der Lage, die Herausforderungen der geschlossenen Umgebung zu verstehen, den Druck, dem die Mitarbeiter des Standorts täglich ausgesetzt sind zu begreifen und die von der Direktion seit mehreren Jahren etablierte Verhaltenslinie zu verstehen.

Im Anschluss an dieses Treffen haben im Laufe des Jahres 2020 mehr als zehn Mitarbeiter auf Anraten der Standortleitung Ihre Dienste in Anspruch genommen. Dank Ihrer unermüdlichen Verfügbarkeit konnten wir aus globaler Sicht Ihre Qualitäten der Feinanalyse schätzen lernen, die es Ihnen ermöglicht, alle Parameter zu berücksichtigen, die in jeder Situation eine Rolle spielen, die alle unterschiedlich sind. In Absprache mit der Direktion von Pramont fanden die Einzelinterviews in einem vertraulichen Rahmen statt, so dass sich die Mitarbeiter so geben konnten, wie es die jeweilige Person wünschte. Der Mehrwert dieser Dienstleistung im Vergleich zu einer klassischen Supervision liegt darin, dass Sie den Opferstatus der Mitarbeiter, die Sie erhalten, nicht verstärken, sondern das Bewusstsein für die Verantwortung jedes Einzelnen in einem gemeinsamen Interesse mit dem Ziel der Verbesserung der Gesamtfunktion der Einrichtung fördern. Diese Zusammenarbeit ist eine echte zusätzliche Stärke, die wir bisher festgestellt haben und mit der wir auf der Grundlage eines aufwändigeren Projekts in der Grössenordnung eines geschlossenen Zentrums mit einer Vielzahl von konfliktreichen Situationen in Verbindung mit einer impulsiven Bevölkerung innerhalb eines Rahmens des Freiheitsentzugs fortfahren möchten. Dieser Ansatz lässt keinen Raum für ungesunde Triangulationen, unkonstruktive Schikanen, geduldete Ineffizienz usw. Im Gegenteil, es ermöglicht den Mitarbeitern, komplexe Situationen in einem anderen Rahmen als dem der Struktur zu entladen, mit der gemeinsamen Absicht, die besten Wege zu finden, um Spannungen zu evakuieren und mit dem Ziel einer permanenten Verbesserung der globalen Funktionsweise der Einrichtung. Ihre Zuverlässigkeit, Ihre Verfügbarkeit, Ihre Erfahrung im Umgang mit komplexen Situationen, Ihre Geradlinigkeit, Ihre Diskretion und Ihre Berufsethik machen diese Zusammenarbeit zu einem echten Plus für das Funktionieren von Pramont und geben der Standortleitung den Wunsch, mit Ihnen eine stärkere Partnerschaft für die Zukunft auszuarbeiten.

Im Namen des Personals und der Direktion der Einrichtung danken wir Ihnen für Ihre Unterstützung und Ihre Professionalität in den schwierigen Situationen, die wir bisher erlebt haben, und wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit in der Zukunft.

*Alexandre Comby
Direktion CEP"*

"Ein Team zu führen ist eine komplexe und permanente Aufgabe. Ab einem bestimmten Punkt besteht die Gefahr, dass das interne Funktionieren zwischen den verschiedenen beteiligten Personen an Dynamik und «Flüssigkeit» verliert. Als Amtschef wandte ich mich an das BMUKM bezüglich der Einheit des Führungsgremiums der Mediathek Wallis, das sich aus 5 Personen zusammensetzt, die an verschiedenen Standorten im Wallis arbeiten, mit dem Ziel, eine externe Sichtweise zu erhalten, um eine Bestandsaufnahme der Situation zu machen und Verbesserungsmöglichkeiten zu bestimmen, um den Zusammenhalt des gesamten Teams zu stärken.

Nach mehreren Jahren der Tätigkeit dieses Ausschusses haben sich bestimmte Gewohnheiten auf natürliche Weise eingebürgert, und jede Person hat sich in einer Position wiedergefunden, die fest geworden ist. Der Anruf bei dem BMUKM blieb nicht unbeantwortet, ganz im Gegenteil. Ausgehend von der Qualität des Zuhörens wurde in mehreren Gruppentreffen ein gemeinsamer Prozess entwickelt und gesteuert, um das Verständnis für die Funktionsweise jedes Einzelnen zu stärken, was zu einem ersten Ergebnis führte: dem einer Vision der Gruppe und ihrer zahlreichen Verbindungen und Interaktionen innerhalb der Gruppe. Basierend auf dieser aufschlussreichen Grundlage werden im zweiten Schritt Prioritäten und konkrete Entwicklungssachsen festgelegt, damit die Gruppe gestärkt aus diesem Prozess hervorgehen kann.

Ich freue mich darauf, diesen Weg mit dem BMUKM weiter zu gehen. Da ich weiss, dass diese Ressourcen und Fähigkeiten innerhalb der kantonalen Verwaltung vorhanden sind, werde ich nicht zögern, ihre wertvollen Dienste regelmässig in Anspruch zu nehmen. Durch eine externe Unterstützung und ein Coaching können wir unsere internen Prozesse regelmässig verfeinern.

*Damian Elsig
Adjunkt der Dienstchefin, Dienststelle für Kultur"*

"Wenn einem Land das Wasser fehlt, wenn einem Land die Luft fehlt, ist die Ernte stark beeinträchtigt.

Im Laufe der Jahre war unsere Struktur erdrückend.

Zwischen den Problemen, die mit der mangelnden Führung, der Abschottung der Dossiers, den schlecht definierten Prioritäten, dem Innovationswettbewerb und der Verneinung von Bedürfnissen zusammenhingen, geriet die von aussen betrachtet sehr wettbewerbsfähige Maschine schliesslich ins Stocken.

Nachdem die Ängste und die Zurückhaltung überwunden waren, wurden die Interventionen des BMUKM als frischer Wind erlebt.

Schon nach wenigen Sitzungen haben wir dank leistungsfähiger Werkzeuge organisatorische Veränderungen entdeckt, die auf den ersten Blick winzig sind, aber ein grosses Plus für unsere Abläufe bringen.

Der weitere Verlauf des Prozesses sollte die innovativen, an unsere Struktur angepassten Lösungen bestätigen, die wir dank der Expertise des BMUKM selbst entdeckt haben.

Ein Teilnehmer an einem Teambuildingprozess"

"Die Mitarbeiter im Büro fühlten sich angehört und verstanden. Die individuellen und vertraulichen Interviews ermöglichten es, frei zu sprechen, ohne beurteilt zu werden, obwohl sie zur Reflexion und Introspektion anregten. Der externe Ansatz des BMUKM vermittelte einen kritischen Blick auf die problematische Situation im Büro. Die verschiedenen vorgeschlagenen konkreten Massnahmen (Kohäsionstag, Arbeitsgruppen usw.) waren von Vorteil. Auch die Tatsache, dass wir uns mehrere Wochen nach dem Ende der Nachbereitung bei ihnen melden konnten, wurde sehr geschätzt. Die Unterstützung durch das BMUKM hat es uns ermöglicht, schneller und effektiver auf dem Weg zu einer (hoffentlich) dauerhaften und zufriedenstellenden Erholung für alle voranzukommen.

Ein Teilnehmer an einem Teambuildingprozess"

"Im Rahmen der Reorganisation unserer Sektion, die 2018 begann, wurden verschiedene Themen aufgedeckt, insbesondere zu Ungleichheiten in der Funktionsweise, im Management und im Verhalten innerhalb der verschiedenen Einheiten. Die angekündigten und umgesetzten Veränderungen haben zum einen unterschwellige Konflikte ans Licht gebracht, die teilweise bekannt waren, und zum anderen Defizite in der Teamführung offenbart, die zum Teil von einer

Organisation mit unklaren Konturen und wenig etablierten Kompetenzen aufrechterhalten werden.

Da der Erfolg dieser Transformation stark vom menschlichen Aspekt abhängt, haben wir uns daher der Sozialberatung zugewandt. In den Jahren 2018 und 2019 konzentrierten sich die Massnahmen hauptsächlich auf Mediationssitzungen ohne schlüssigen Erfolg oder Nutzen.

Mitte 2020 bringt die Präsentation der neuen Struktur des BMUKM und des neuen Teams, das durch eine professionelle Herangehensweise an die Situation animiert wird, eine Erneuerung und verleiht dem Wandel Energie.

Die neuen Kompetenzen des BMUKM, in Zusammenarbeit mit den personellen Ressourcen des Dienstes, erlaubten es uns, die wichtigsten "Hot Spots" zu analysieren und zu identifizieren, die Prioritäten zu definieren und einen Zeitplan für die Realisierung zu erstellen.

Im Jahr 2020 unterstützte uns das BMUKM durch Einzelgespräche, die Vorbereitung von Teams auf den Wandel, die Organisation einer Informations- und Einführungsveranstaltung sowie Workshops, die die verschiedenen Einheiten zusammenbringen.

Das BMUKM unterstützte in Zusammenarbeit mit den Personalverantwortlichen der Dienststelle und den Sektionsverantwortlichen weiterhin zunächst die Führungskräfte und dann die Teams als Ganzes in Form von Workshops, immer in Übereinstimmung mit dem festgelegten Zeitplan und den mit COVID-19 verbundenen Massnahmen.

In diesem Stadium werden die Dienstleistungen des BMUKM-Teams von den meisten Menschen wegen ihrer Neutralität, Objektivität und der Fähigkeit, zuzuhören, geschätzt, wobei die erwartete Vertraulichkeit gewahrt bleibt.

Eine Führungskraft des Staates Wallis am Beginn zur Zusammenarbeit mit dem BMUKM"

9. Anhang 1: Reporting

Die folgenden Statistiken gelten ab dem 1. Januar 2020 und basieren auf einer Neudefinition der Parameter.

Auszug aus der BMUKM-Statistik, Stand 24. März 2021:

Während des Jahres 2020 begleitete das BMUKM 97 Situationen, von insgesamt 148 betroffenen Mitarbeitern, davon 144 Mitarbeiter der kantonalen Verwaltung (AC), was einer Quote von 2,75% (AC) in Bezug auf die ganze Verwaltung entspricht.

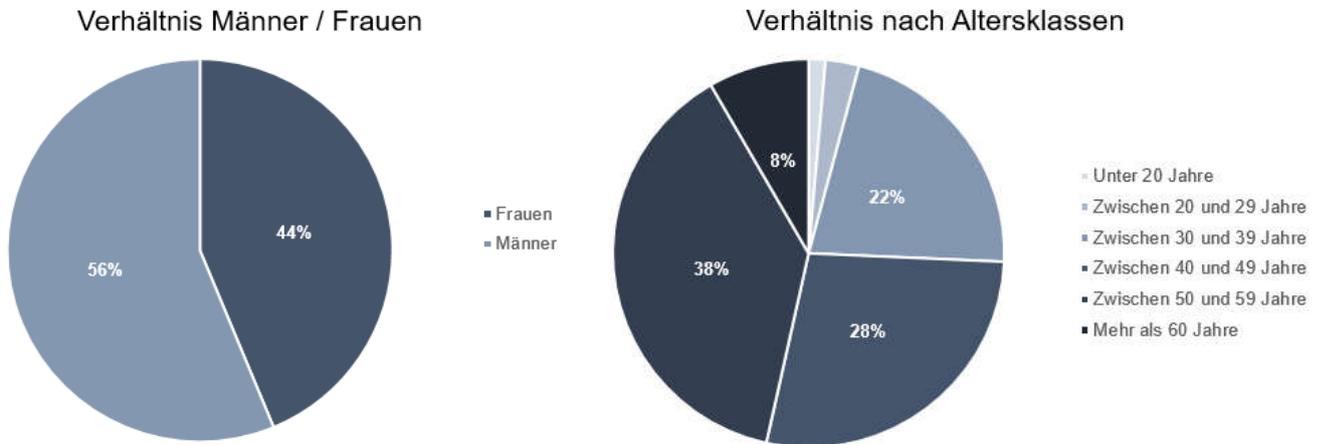


Jahr	Anzahl Dossiers (1)	Anzahl Klienten (2)	Anzahl Mitarbeitende	Verhältnis Klienten
2020	97	144	5236	2.75

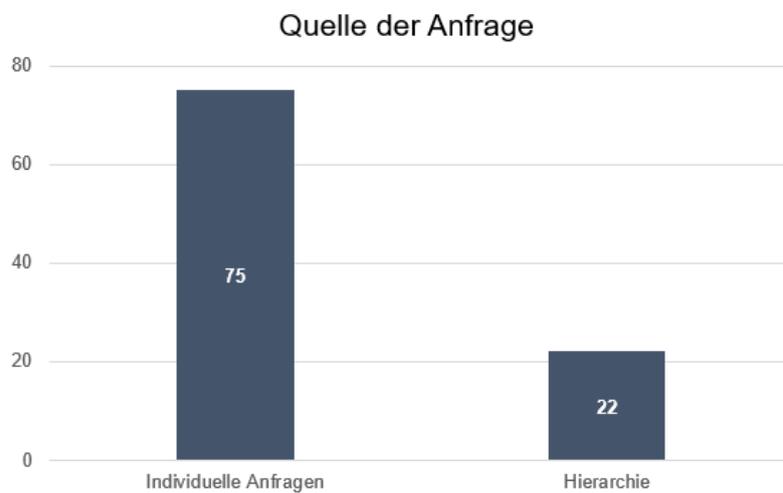
(1) Daten basierend auf allen vom BMUKM überwachten Situationen
(2) Daten, welche nur Mitarbeitende der kantonalen Verwaltung betreffen

Anmerkung: Die Anzahl der Mitarbeiter bezieht sich auf die in Punkt 2 dieses Berichts genannten Zielgruppe

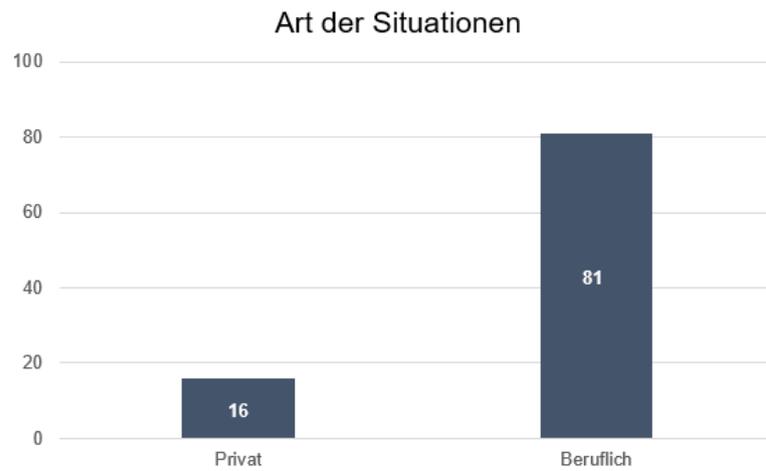
Im Jahr 2020 waren die meisten Personen, die vom BMUKM empfangen wurden, Männer und der grösste Teil des Publikums war in der Altersgruppe 50-59 Jahre.



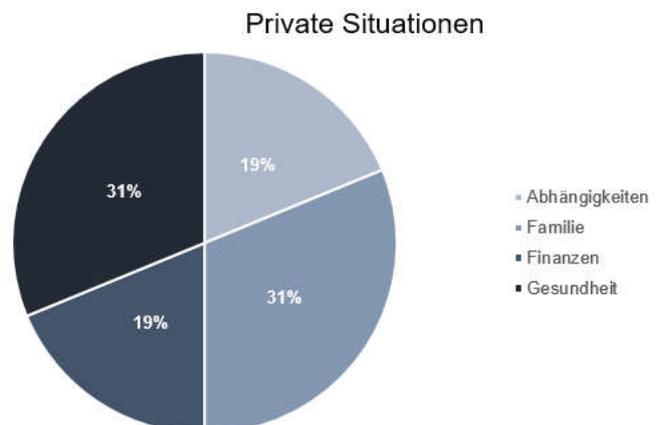
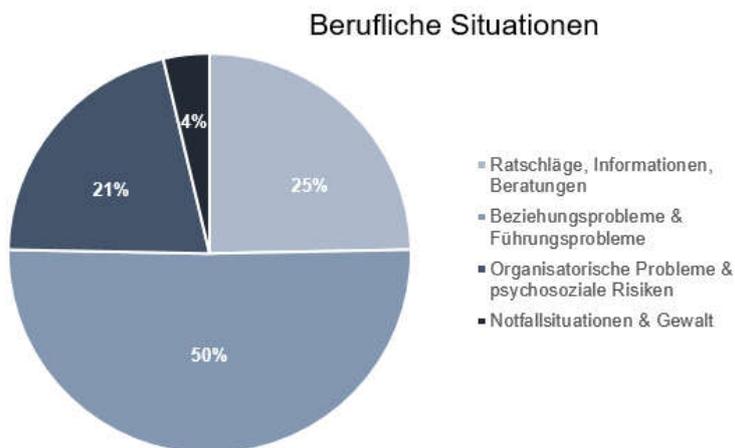
Von den 97 begleiteten Situationen baten 75 Personen spontan um BMUKM-Dienste und 22 Anfragen kamen von Seiten der Direktion oder wurden von ihr angeregt.



Im Jahr 2020 hat das BMUKM 81 berufliche und 16 private Situationen begleitet.



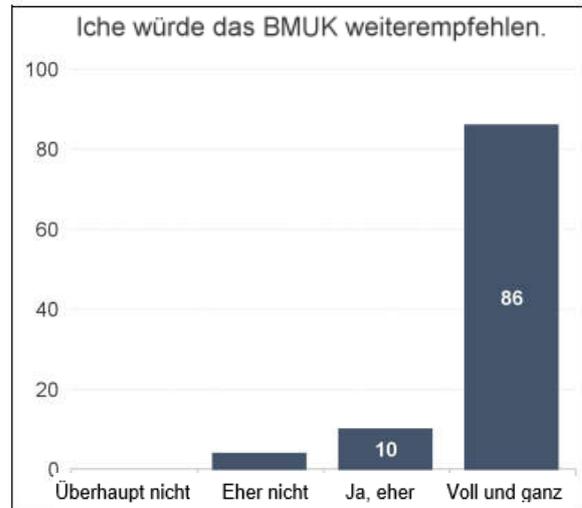
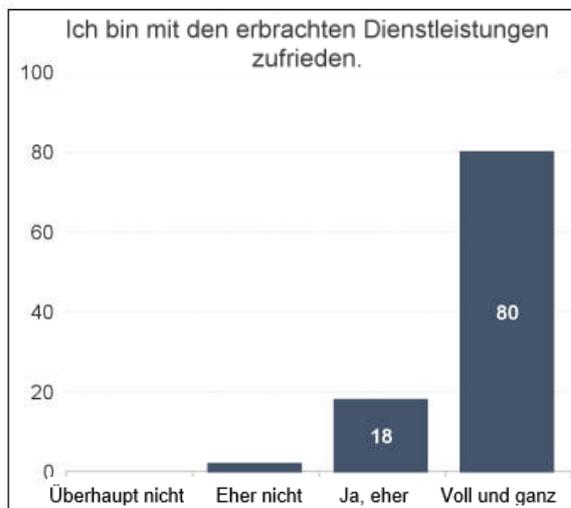
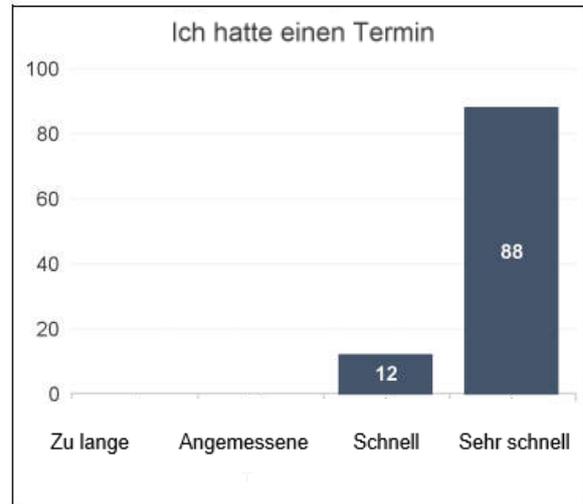
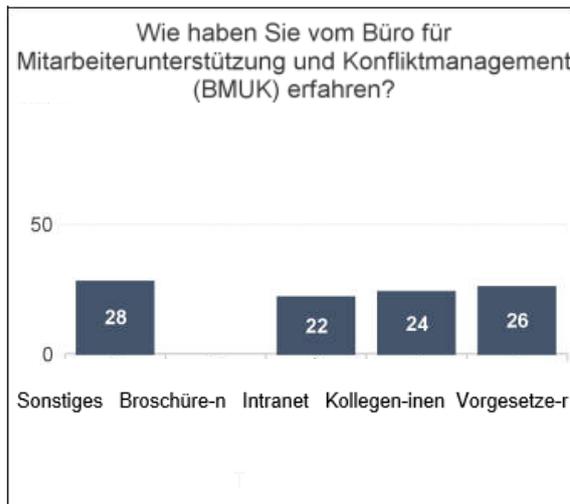
50% der beruflichen Situationen betrafen Beziehungs- und Führungsschwierigkeiten. Mehr als 60 % der privaten Situationen hatten mit familiären (31 %) oder gesundheitlichen (31 %) Problemen zu tun.



Auszug aus den Ergebnissen der Zufriedenheitsumfrage

Seit Ende April 2020 wird ein Zufriedenheitsfragebogen verschickt und die Rücklaufquote liegt bei fast 70 %.

50 % der Kunden wussten durch einen Kollegen (24 %) oder ihren Vorgesetzten (26 %) von dem BMUKM und 88 % erhielten sehr schnell einen Termin.



80% der Menschen sind mit den Dienstleistungen, die sie erhalten haben, zufrieden und 86% würden die Dienstleistungen des BMUKM weiterempfehlen.