

### **Der externe Ombudsmann**

Ein persönliches Gespräch ist der beste Weg, einen Streit zu schlichten.

In einem Konzern, Unternehmen, Verband oder Organisation treffen jedoch häufig viele unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse von Vorgesetzten, Mitarbeitern, Kollegen, Kunden, Lieferanten oder Kooperationspartner aufeinander, so dass die Betroffenen alleine nicht weiter kommen. Mancher steckt auch in einer Dilemmasituation, da er Vorgänge wahrnimmt, die dem Unternehmen oder der Organisation schaden können, möchte sich aber nicht offenbaren, da er Nachteile für sich selbst befürchtet.

Es gibt nun viele Möglichkeiten, mit einer solchen Situation umzugehen. Möglich ist die Einschaltung von Vorgesetzten, des Betriebsrates, der Presse oder sogar der Strafverfolgungsbehörden. Ideal ist dies alles nicht.

Abhilfe kann aber die Einrichtung eines externen Ombudsmann – Services schaffen, der in Konfliktfällen als Schlichter angerufen werden kann. Die externe Ombudsstelle steht in keiner direkten Abhängigkeit vom Unternehmen oder Verband und stärkt hierdurch deren Neutralität. Auch ist auf Wunsch der Betroffenen eine vertrauliche und anonyme Kontaktaufnahme möglich. Der Ombudsmann unterliegt dem Berufsgeheimnis der Rechtsanwälte und kann nicht zu einer Offenbarung der erhaltenen Informationen verpflichtet werden.

Der Ombudsmann berät den Betroffenen in dessen Dilemmasituation und erarbeitet mit diesem Lösungsmöglichkeiten für den Konflikt. Falls erforderlich nimmt er Kontakt zu anderen konfliktbeteiligten Personen auf und trifft die erforderlichen Maßnahmen der Streitschlichtung.