

---

**Höhere Fachprüfung für Leiterin/ Leiter Human Resources**

---

**Prüfungsteil 2: In der Rolle agieren**

---

**Prüfungsposition 2.1: Critical Incidents**

---

**Handlungsfeld A****CI-Nr. A02 VII: Eskalation in der Geschäftsleitung**

---

**Ausgangslage**

Sie sind HR-Leiter/in eines Logistikunternehmens mit 900 Mitarbeitenden. Die Expansionsstrategie des Unternehmens stellt alle unter Druck. Seit zwei Jahren beobachten Sie, wie der Ton in der Geschäftsleitung gereizter wurde und man sich oft kaum mehr zuhört. Schon länger nehmen Sie einen Konflikt zwischen dem Leiter Sales Development, Urs Maler, und der Leiterin Kundenservice, Monika Galli, wahr. Gerüchte sagen, Urs Maler wolle seine Kollegin fertig machen. Heute ist in der GL die Präsentation von Urs Malers neuer Strategie zur Neukundenakquisition traktandiert. Der CEO begrüsst und gibt Urs Maler das Wort. Alle nehmen die im Vorfeld von ihm verschickten Unterlagen hervor. Nur Monika Galli hat nichts erhalten, klopft mit der Faust auf den Tisch und sagt: «Dieser Typ will mich fertig machen, natürlich bekomme ich wieder keine Unterlagen. Schon lange mobbt er mich, aber jetzt ist das Fass voll. Alle sagen bereits, du willst mich fertig machen, du Rüppel!» - «Mobbing? Dass ich nicht lache», sagt Urs Maler. «Du sabotierst ja sowieso alle meine Vorschläge, bei dir gäbe es noch in zehn Jahren keine Veränderung. So ein dummes Huhn!» Alle im Raum sind wie gelähmt. Der CEO sagt schliesslich zu Ihnen: «Immer dieses Mobbing, was sagt denn das HR dazu? »

---

**Auftrag**

Schildern Sie Ihr Vorgehen und beschreiben Sie alle Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen wollen und begründen Sie diese.

---

**Allgemeine Hinweise****Organisation**

Sie können Notizen machen, die Sie am Ende der Prüfung den Experten abgeben.

Sie haben für die Bearbeitung eines Critical Incidents circa 8 Minuten Zeit: eine bis zwei Minuten für die persönliche Vorbereitung und den Rest zur mündlichen Bearbeitung des Auftrags. Sie bestimmen, wann Sie bereit für die Beantwortung des Auftrags sind, die Experten sind für die Einhaltung des Zeitbudgets von 8 Minuten zuständig.

Die Experten stellen Ihnen bei Bedarf Präzisierungs- und Vertiefungsfragen.

**Bewertung**

Die Kompetenzen werden nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Schildert der/die Kandidat/in ein plausibles und ganzheitliches Vorgehen in der beschriebenen Situation?
- Kann der/die Kandidat/in seine/ihre Massnahmen nachvollziehbar begründen?