

Bei Prävention gegen Mobbing und sexuelle Belästigung:

**Externe Vertrauensstelle – wozu?**

Antworten der Firma BeTrieb,  
Konfliktberatung für Unternehmen und Institutionen



## Editorial

Immer wieder sind verschiedene Unternehmen und Organisationen an BeTrieb gelangt, um zu klären, ob für sie eine externe Vertrauensstelle sinnvoll wäre.

Dabei tauchten folgende Fragen auf:

- Was ist überhaupt eine externe Vertrauensstelle?
- Wer braucht eine externe Vertrauensstelle?
- Wie ist sie im Detail organisiert?
- Was sind ihre Vor- und Nachteile?
- Interne oder externe Vertrauenspersonen?

Zu diesen und weiteren Fragen gibt Ihnen diese Schrift einen Überblick. Geplant sind weitere Info-Texte, wie zum Beispiel:

- Was ist ein Beschwerdeverfahren?
- Kurzmediation: Innerbetriebliche Konflikte mit externer Hilfe schlichten
- Mobbingprävention – Kampf gegen ein Phantom?

BeTrieb, Konfliktberatung für Unternehmen und Institutionen, ist eine Beratungsfirma, die seit 2001 mit einem Netzwerk von zehn Expertinnen und Experten gesamtschweizerisch Beratung und Schulung rund um die Themen sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz und Mobbing anbietet. Wir arbeiten sowohl für den Finanzsektor, die Verkaufsbranche, Versicherungen, verschiedene KMUs – als auch für öffentlich-rechtliche Organisationen, Verwaltungen, soziale Institutionen, Schulen und im Gesundheitsbereich.

Wenn Sie Fragen haben oder wenn Sie sich überlegen, eine externe Vertrauensstelle einzurichten, so können Sie gerne mit uns Kontakt aufnehmen.

*M. Riedmann*

## Zwei Beispiele

### **Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz:**

Die Sachbearbeiterin Sabine Bühler arbeitet in einem Grossunternehmen. Sie meldet sich bei der externen Vertrauensstelle und berichtet, ihr Chef lasse sich fast in jeder Pause wortreich über Frauen mit Silikonbusen aus. Er sei völlig auf das Thema fixiert. Da sich diese Äusserungen aber nicht direkt gegen sie wenden, habe sie keinen Mut, sich dagegen zu wehren. Es sei ihr aber sehr unangenehm.

Die Beraterin der externen Vertrauensstelle erklärt Frau Bühler, dass die Äusserungen des Chefs in dieser Form und Häufigkeit als sexistisch gelten können und dadurch sowohl gegen das Reglement des Unternehmens wie auch gegen das Gleichstellungsgesetz verstossen. Sabine Bühler hat also durchaus das Recht, ist gemäss Reglement sogar aufgefordert, sich klar abzugrenzen und zu wehren.

Einige Wochen später ruft Frau Bühler bei der externen Vertrauensstelle an: Sie habe dem Chef gesagt, dass sein Verhalten ihr unangenehm sei. Er sei wenig überrascht gewesen und habe seither keine solchen Äusserungen mehr gemacht.

### **Mobbing:**

Moritz Meier arbeitet als Vorgesetzter in einem mittleren Unternehmen. Er fühlt sich gemobbt, weil zwei Unterstellte andern gegenüber offenbar mehrmals schlecht über ihn gesprochen haben. Sie sind seit einigen Monaten wenig kooperativ und lassen ihn mit seinen Weisungen gar ins Leere laufen. Er ist auf diese Leute angewiesen. Ohne sie läuft gar nichts.

Im Gespräch mit der Vertrauensperson zeigt sich, dass in der Abteilung Umstrukturierungen anstehen, die bei den Mitarbeitenden Angst auslösen. Moritz Meier hat über die geplanten Massnahmen aber nie orientiert. Als ersten Schritt empfiehlt die externe Vertrauensstelle eine klare

Information über das, was die Mitarbeitenden erwarten können und müssen, sowie eine klar bezeichnete Gelegenheit, darüber mit dem Vorgesetzten auch zu reden. Danach tritt eine spürbare Beruhigung ein.



**Kompetente Beratung durch eine Vertrauensperson kann Konflikte dieser Art auffangen, bevor sie eskalieren. Das ist nicht nur aus psychologischen und ethischen Gründen zu empfehlen – es zahlt sich auch aus: Der Schweizerische Arbeitgeberverband schätzt die durchschnittlichen Kosten für einen ausgewachsenen Mobbing-Fall auf rund 150'000 Franken.**

## Wer braucht eine externe Vertrauensstelle?

- Unternehmen und Organisationen, die eine gesetzesadäquate Prävention machen und ihren Mitarbeitenden die Möglichkeit geben wollen, sich von Expertinnen und Experten beraten zu lassen, die kompetent und neutral schlichten und begleiten können.
- Verbände können für die Mitarbeitenden der ihnen angeschlossenen Mitglieder eine zentrale Vertrauensstelle aufbauen.

## Das bietet Betrieb als externe Vertrauensstelle

Eine öffentlichrechtliche Institution, eine privates Krankenhaus, ein Verband oder ein Finanzinstitut – sie haben ganz verschiedene Strukturen, verschiedene Ansprüche und Bedürfnisse an eine externe Vertrauensstelle.

In einem Vertrag werden daher die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Beratungsstelle auf der einen Seite, des Unternehmens oder der Organisation auf der anderen Seite genau definiert. Kernstück ist jedoch immer das Konzept, dass die Mitarbeitenden sich anonym und auf Kosten des Arbeitgebers für eine vereinbarte Anzahl Stunden beraten lassen können. Die Firma BeTrieb, Konfliktberatung für Unternehmen und Institutionen, garantiert einen Beratungstermin innert einer Woche. Rat Suchende können wählen, ob sie mit einem Mann oder einer Frau sprechen möchten.

Zentral ist dabei die Idee des Empowerment, der Hilfe zur Selbsthilfe, so wie sie in den beiden Beispielen dargestellt wird. Manchmal braucht es aber auch einen Schritt mehr, und wir begleiten Betroffene zu einem Gespräch, helfen ihnen, einen Brief zu schreiben oder wenden uns im Einverständnis mit den Rat Suchenden an die Vorgesetzten.



## **Leistungen von BeTrieb, Konfliktberatung für Unternehmen und Institutionen:**

- Beratung und Umsetzung bei der Prävention und im Konfliktfall
- Erstellen oder Überarbeiten von Reglementen und Infoblättern
- Führungsschulungen
- Infoveranstaltungen für Mitarbeitende
- Ausbildung von internen Vertrauenspersonen
- Funktion der externen Vertrauensstelle
- Ausbildung von Beschwerdekommisionen
- Durchführen von Schlichtungen, Beschwerdenverfahren und Expertisen

## **Interne oder externe Vertrauenspersonen?**

Grosse Unternehmen bestimmen oft interne Vertrauenspersonen, die für diese Aufgabe vorbereitet und ausgebildet werden. Diese Vertrauenspersonen müssen die betrieblichen Regelungen und die gesetzlichen Hintergründe kennen, und sie sollen auch etwas von Beratung verstehen. BeTrieb, Konfliktberatung für Unternehmen und Institutionen, übernimmt solche Ausbildungen. Das Aufrechterhalten des Know-Hows ist allerdings ein Problem, da die Vertrauenspersonen im Normalfall nur selten konsultiert werden. Bei einem Personalwechsel müssen sie neu bestimmt und ausgebildet werden.

Interne Vertrauenspersonen haben den Vorteil, dass sie das Unternehmen oder die Institution kennen und unter Umständen ein subtiles Verständnis für spezifische Konflikte haben. Andererseits stehen sie als Angehörige der Organisation in vielfachen Abhängigkeitsverhältnissen.

Manche Mitarbeitende haben Zweifel, ob ihnen Diskretion und Unbefangenheit garantiert seien. Sie möchten sich lieber an eine externe Beratungsperson wenden.

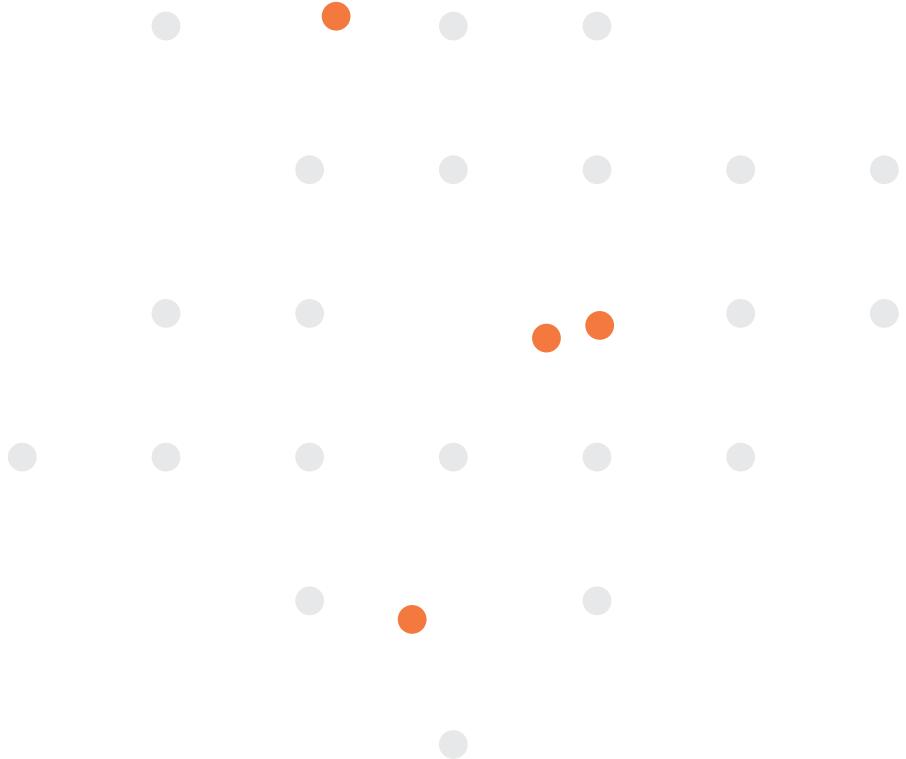
Eine externe Vertrauensstelle wie jene von BeTrieb, Konfliktberatung für Unternehmen und Institutionen, bietet den Vorteil, dass absolut professionelle und unbefangene Expertinnen und Experten beraten. Sie bringen eine langjährige Berufspraxis mit, sowie die Chance der interdisziplinären Zusammensetzung.

Ideal – aber organisatorisch und finanziell natürlich mit entsprechendem Aufwand verbunden – ist zweifellos die Kombination von beiden Angeboten.

**Das sagt Erich Joss,  
Leiter HR / Mitarbeiterdienste  
Prodega CC / GROWA CC:**

Prodega CC / Growa CC sind mit 21 CC Märkten Marktleader im Schweizer Abhol-grosshandel. Sie gehören zur transGourmet Schweiz AG, einem Joint Venture der Rewe Handelsgruppe und Coop.

«Wir haben über tausend Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Seit drei Jahren ist BeTrieb, Konfliktberatung für Unternehmen und Institutionen, unsere externe Vertrauensstelle für den Bereich „sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz“. Sie wurde bisher dreimal für Beratungen in Anspruch genommen. Für uns ist diese externe Vertrauensstelle so etwas wie eine Versicherung: Mitarbeitende und Vorgesetzte wissen, an wen sie sich mit Problemen oder Fragen zum Thema sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz wenden können. Und gegenüber dem Gesetzgeber erfüllen wir unsere Pflicht. Das gibt uns Sicherheit und ein gutes Gefühl.»



## **Das Team von BeTrieb**

### **Dr. phil. Marianne Biedermann**

Psychologin und Fachpsychotherapeutin  
FSP/SVKP. Inhaberin und Geschäftsführerin BeTrieb.

### **Lic. iur. Peter Böhringer**

Leiter des Zentrums für Arbeits- und Sozialversicherungsrecht an der Zürcher Hochschule Winterthur, Rechtskonsulent, wissenschaftlicher Publizist.

### **Dr. iur. Stefan Rohner**

Dipl. Paar- und Familientherapeut,  
Mediator SDM-FSM und SVM.

### **Andreas Borter**

Theologe, dipl. Organisationsberater und Weiterbildungsfachmann.

### **Lic. iur. Monika Hirzel**

Rechtsanwältin, spezialisiert unter anderem auf Arbeitsrecht.

### **Lic. iur. Rainer Mössinger**

Rechtsanwalt, Leiter Rechtsdienst des kaufmännischen Verbandes Schweiz. Autor verschiedener arbeitsrechtlicher Publikationen. Ausbildung in Mediation.

### **Dr. iur. Edi Class**

Rechtsanwalt, Generalsekretär des Schweizerischen Kaufmännischen Verbandes. Autor von verschiedenen arbeitsrechtlichen Büchern und Fachartikeln.

### **Lic. iur. Tali Fishman**

Rechtsanwältin, langjährige Mitarbeiterin der Fachstelle für Chancengleichheit und der Fachstelle für Arbeitsrecht der Credit Suisse Group. Ausgebildet in Mediation.

### **Lic. phil. Edi Ruggle**

Erstausbildung im Bankenbereich. Klinischer Psychologe und Psychotherapeut in leitender Funktion. Langjährige Erfahrung mit Erwachsenen- und speziell Lehrerbildung sowie mit sozialen Institutionen.

### **Lic. oec. HSG Elisabeth Bauer**

Langjährige Erfahrung als Gleichstellungsbeauftragte bei Schweizer Radio DRS. Betriebswirtschaftliche Beratung für Non-Profit-Organisationen sowie Lehrbeauftragte an verschiedenen Fachhochschulen.

# **BeTrieb**

Konfliktberatung für Unternehmen  
und Institutionen

Dr. phil. Marianne Biedermann

Frankengasse 6

8001 Zürich

Tel. 044 252 66 02 (Bürozeiten)

[konfliktberatung@betrieb.info](mailto:konfliktberatung@betrieb.info)

[www.betrieb.ch](http://www.betrieb.ch)