



**Universität
Zürich** ^{UZH}

Beratungs- und Schlichtungsstelle für Mitarbeitende (MBS)

MBS 2020: Jahresbericht

März 2021, Rebecca Saladin / Marc Seematter, MBS



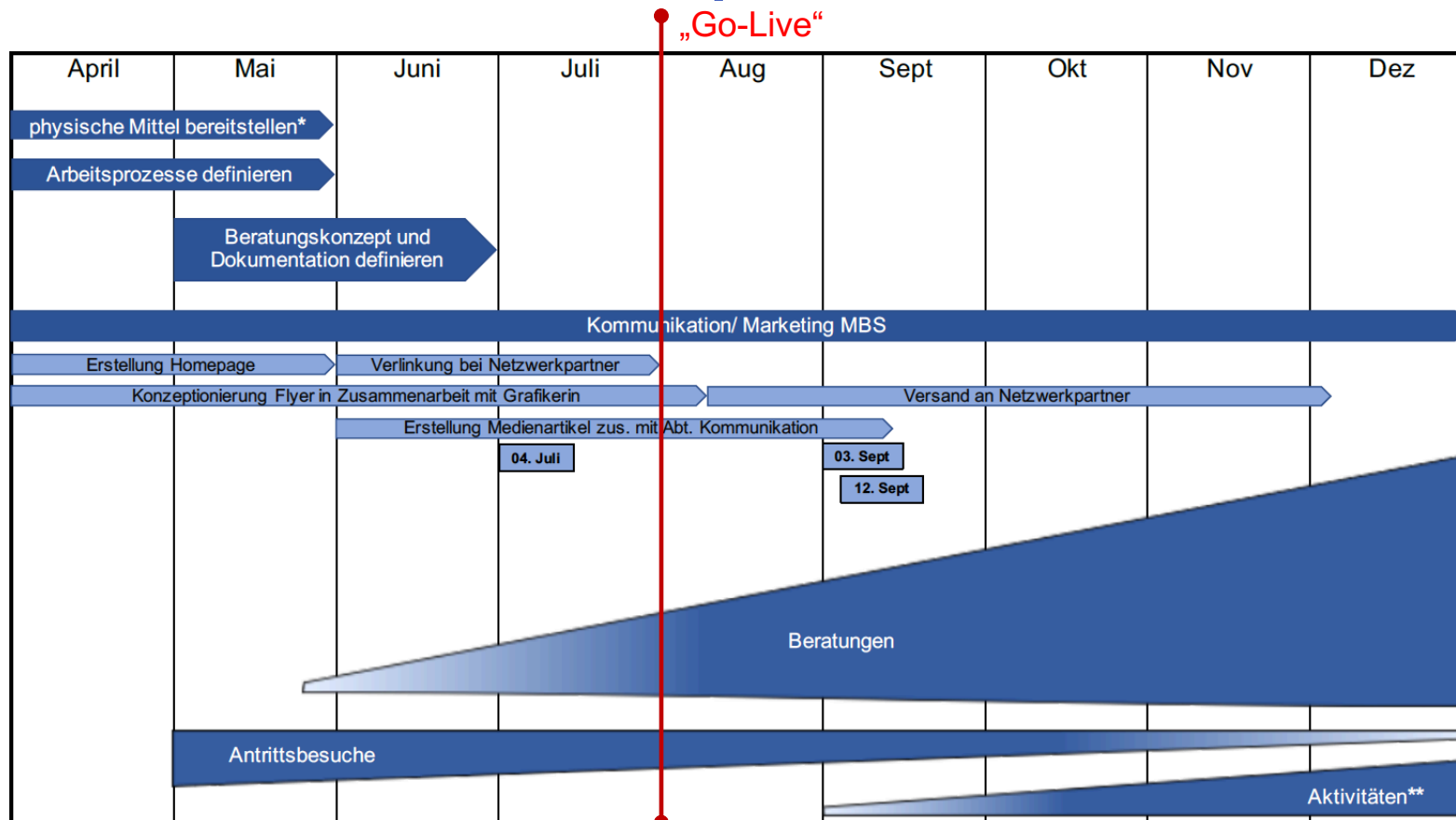
Inhalt

- Rückblick 2019: Aufbauprozesse
- Betriebsthemen 2020
- Beratungstätigkeit 2020:
 - Übersicht
 - Detailspekte
 - Exkurs: Einfluss von Covid-19
- Ausblick: Schwerpunkte 2021

- Anhang 1: Details zu Antritts-/Vernetzungstreffen und Aktivitäten
- Anhang 2: Erklärungen zu Themenkategorien



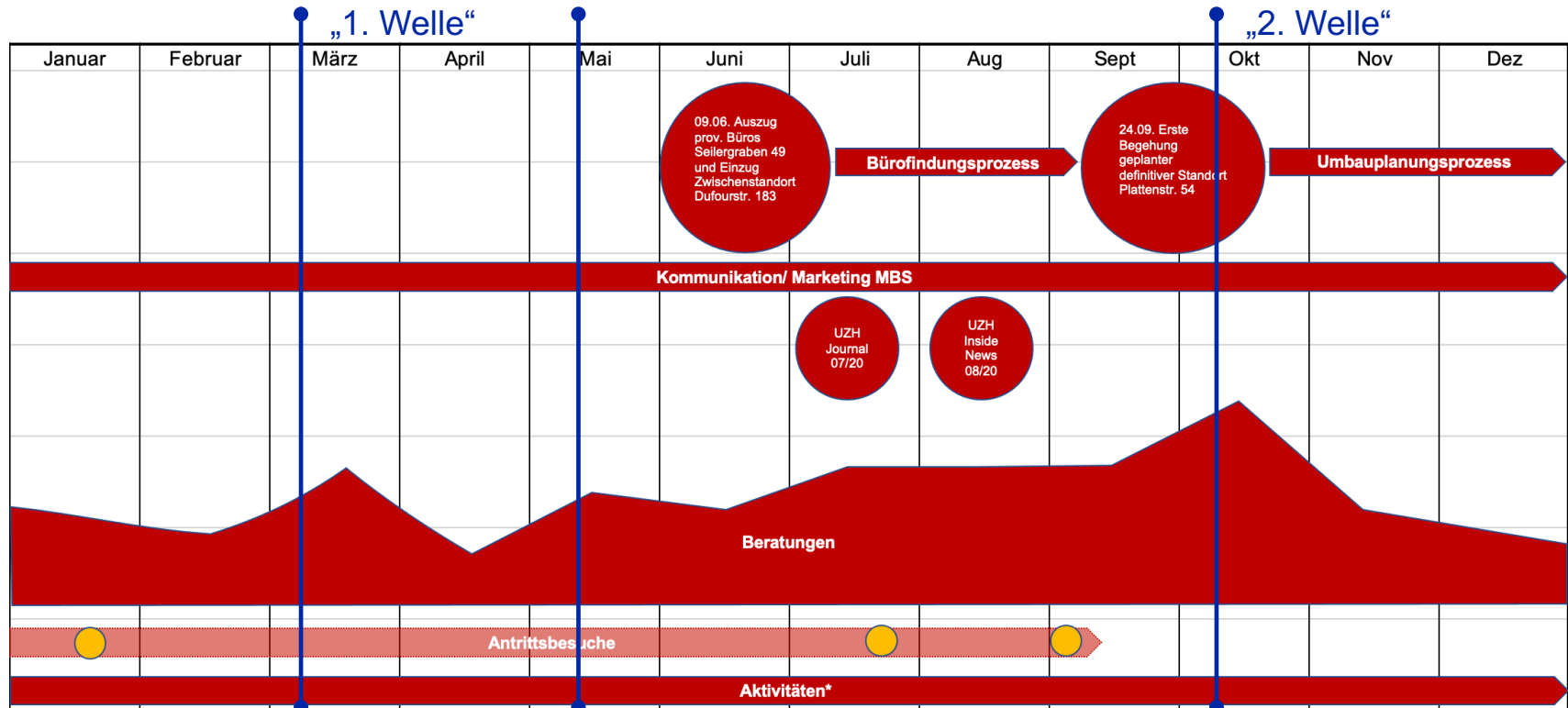
Rückblick 2019: Aufbauprozesse



*Büroeinrichtung, Telefonie/IT, Signaletik, Post **u.a. Präsenz MBS an Events für neue Mitarbeitende, Netzwerktreffen, Workshops, Vorträge



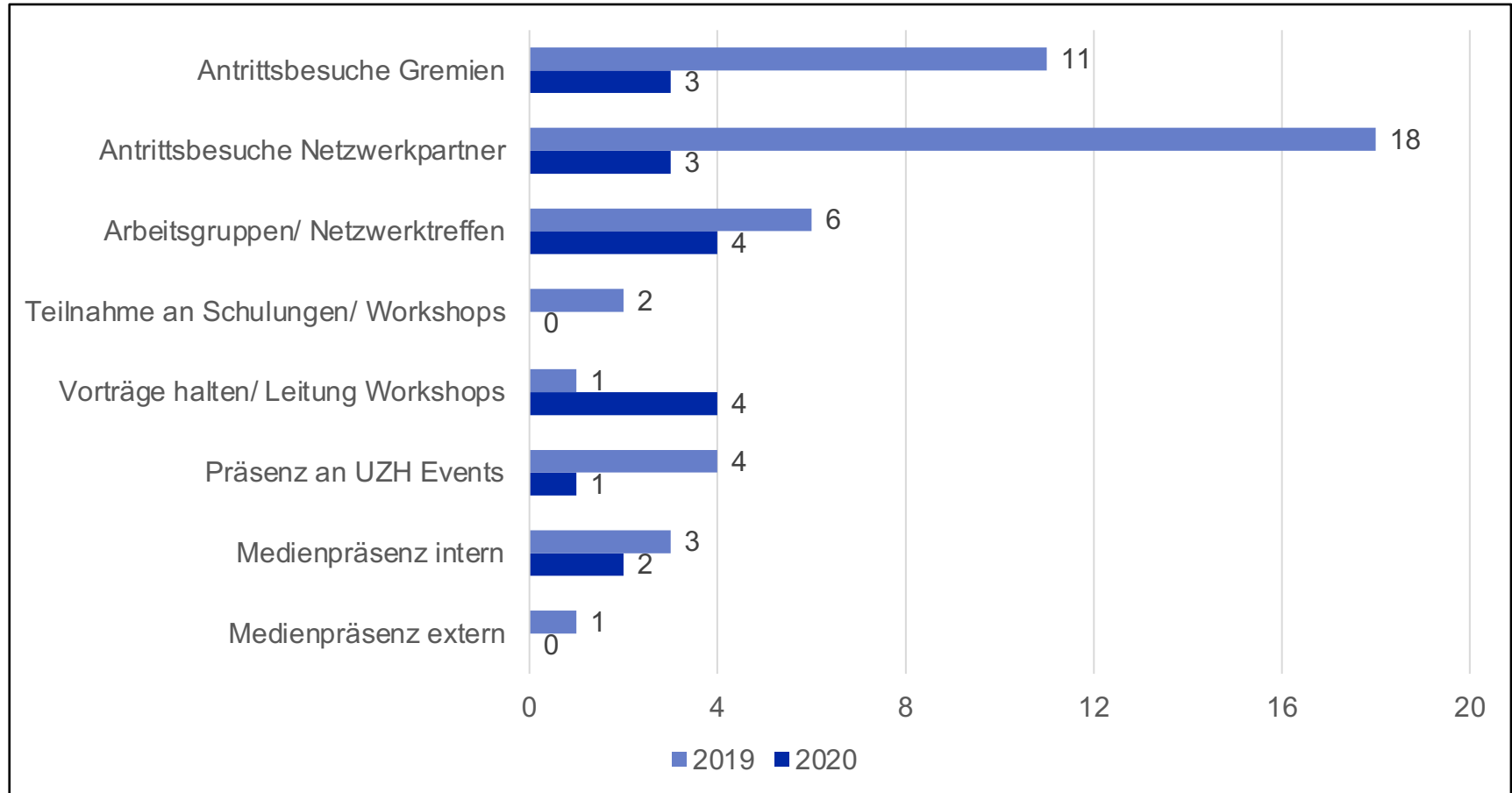
Betriebsthemen 2020



* U.a. Präsenz MBS an Events für neue Mitarbeitende, Netzwerktreffen, Workshops, Vorträge



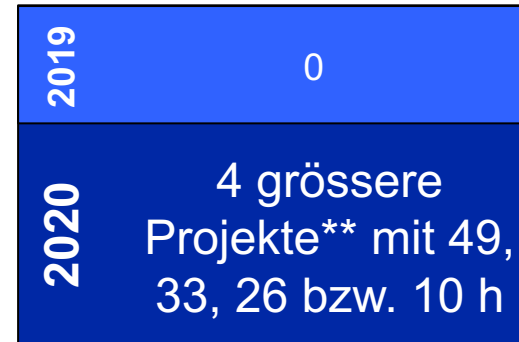
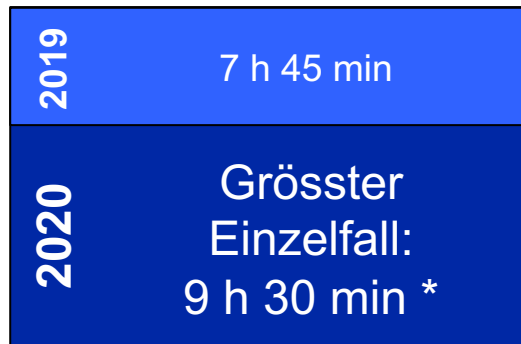
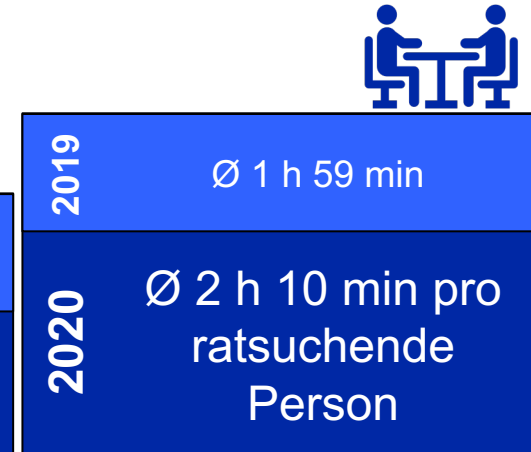
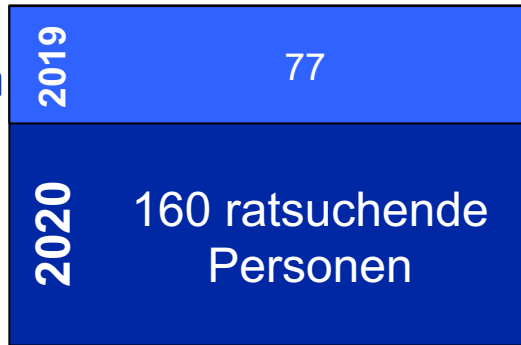
Kontakte und Aktivitäten



Liste mit Details in Anhang 1 zu diesem Bericht

Beratungstätigkeit 2020: Übersicht

Beratungszeit = Gespräche (persönlich, Tf, Video) sowie E-Mails mit Beratungsinhalt; exkl. administrative Arbeiten, Terminvereinbarungen etc.
2019: August – Dezember.
2020: Januar – Dezember.



* Exkl. drei separat erwähnte Projekte. Fall beinhaltet psychologische und rechtliche Beratung, Zusatzgespräche mit anderen Konfliktparteien, Mediationstermine sowie Beratung per E-Mail.

** 1 x Moderation / Koordination multifakultäre Arbeitsgruppe; 1 x Entwicklung und Durchführung Webinar in Zusammenarbeit mit PA; 2 x komplexere Mediationen über mehrere Stufen in Instituten, mit anschliessender Übergabe in Projekt zur Organisationsentwicklung. Zusage für Sonderprojekte auf Einzelfallbasis, auch abhängig von aktueller Auslastung / Ressourcen, Priorität hat Sicherung einer angemessenen Verfügbarkeit für Beratung ratsuchender Personen gemäss Geschäftsordnung.



Beratungstätigkeit: Umfang und Termine

2019

2020

2019: August – Dezember.
2020: Januar – Dezember.

Beratung in Terminen	
110 h	
129 Termine	
Ø 51 min pro Termin *	
Ø 1.7 Termine pro Person	
Beratungsrelevante Arbeiten	
43 h	
Ø 34 min pro Person	



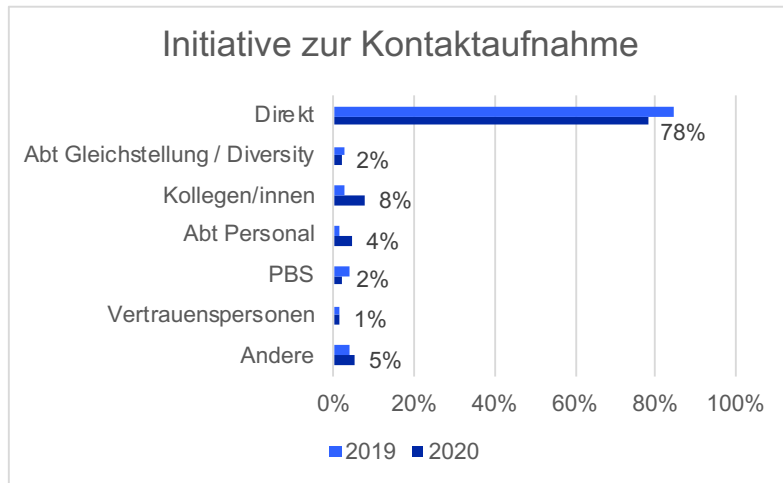
Beratung in Terminen	
211 h	
223 Termine	
Ø 57 min pro Termin *	
Ø 1.4 Termine pro Person	
Beratungsrelevante Arbeiten	
136 h	
Ø 51 min pro Person	

* Mediationsgespräche in der Regel länger.

„Beratungsrelevante Arbeiten“ = z.B. Recherche, Beratung via E-Mail etc. Nicht enthalten: Sonstige administrative Tätigkeiten, z.B. Terminvereinbarungen, Vor-/Nachbereitung, Dokumentation. Wachstum in diesem Bereich v.a. wegen Arbeiten in Sonderprojekten ausserhalb der Besprechungstermine (Vorbereitung Präsentationen, Projektmanagement, etc.); siehe auch Kommentare zu Sonderprojekten auf vorheriger Seite.

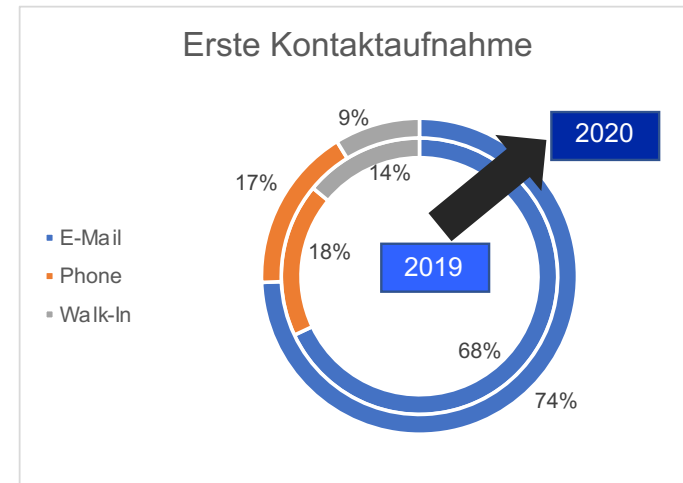
Kontaktaufnahme mit der MBS

Die allermeisten ratsuchenden Personen kommen auch weiterhin (gemäss eigenen Angaben) aus Eigeninitiative zur MBS:



Dies zeigt, dass die MBS einen angemessenen Bekanntheitsgrad erreicht hat. Erfreulich ist auch die wachsende Anzahl an Personen, welche sich aufgrund einer Empfehlung bei der MBS melden. Insbesondere die deutlich zunehmenden Empfehlungen durch Arbeitskollegen/innen weisen darauf hin, dass die Tätigkeit der MBS offenbar mehrheitlich als hilfreich wahrgenommen und weiterempfohlen wird.

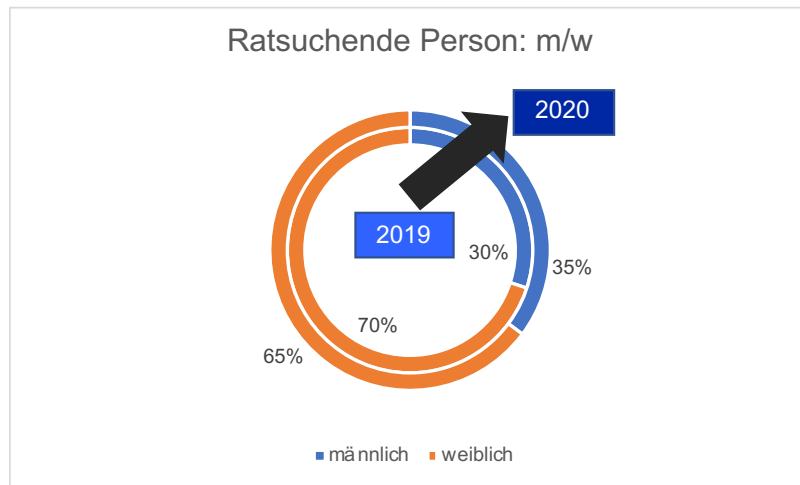
Die erste Kontaktaufnahme erfolgt mehrheitlich via E-Mail, wobei auch telefonische Anfragen sowie die wöchentlichen Walk-In-Angebote rege genutzt werden:



Die Möglichkeit der ersten Kontaktaufnahme in den regelmässigen Walk-In-Terminen (Dienstag 17.00-18.00 und Donnerstag 11.00-12.00) betont die Niederschwelligkeit des MBS-Angebots, musste allerdings aufgrund der Covid-Situation 2020 grösstenteils in ein „Phone-In“ umgewandelt werden. Aufgrund der Teilzeitpensen der MBS-Co-Leitenden ist zudem die Kontaktaufnahme via E-Mail ein rascher, direkter und zuverlässiger Weg.

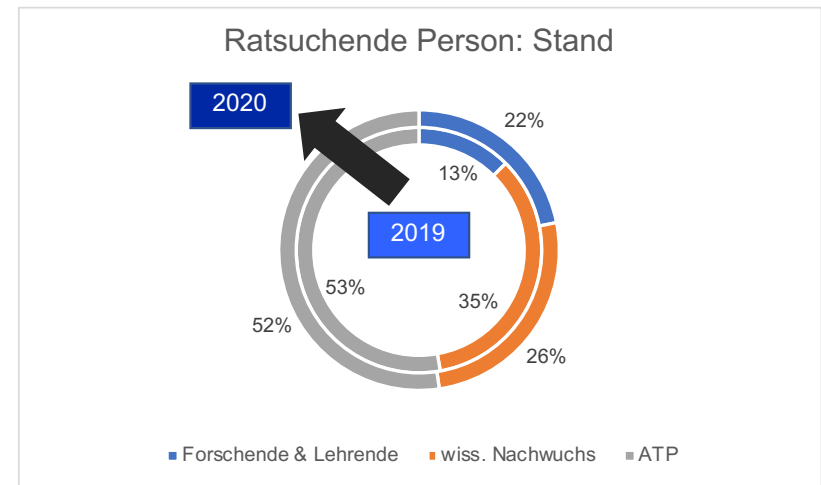
Ratsuchende Personen

Bisher suchten mehrheitlich weibliche UZH-Angehörige den Rat der MBS:



(Nicht-binäre Personen werden für diese Statistik dem Geschlecht zugeordnet, unter dem sie sich bei der MBS vorgestellt haben. Die MBS behält sich vor, in Zukunft bei Bedarf zusätzliche Kategorien zu schaffen.)

Rund die Hälfte der ratsuchenden Personen gehört dem ATP-Stand an, wobei auch die anderen Stände signifikant vertreten sind:

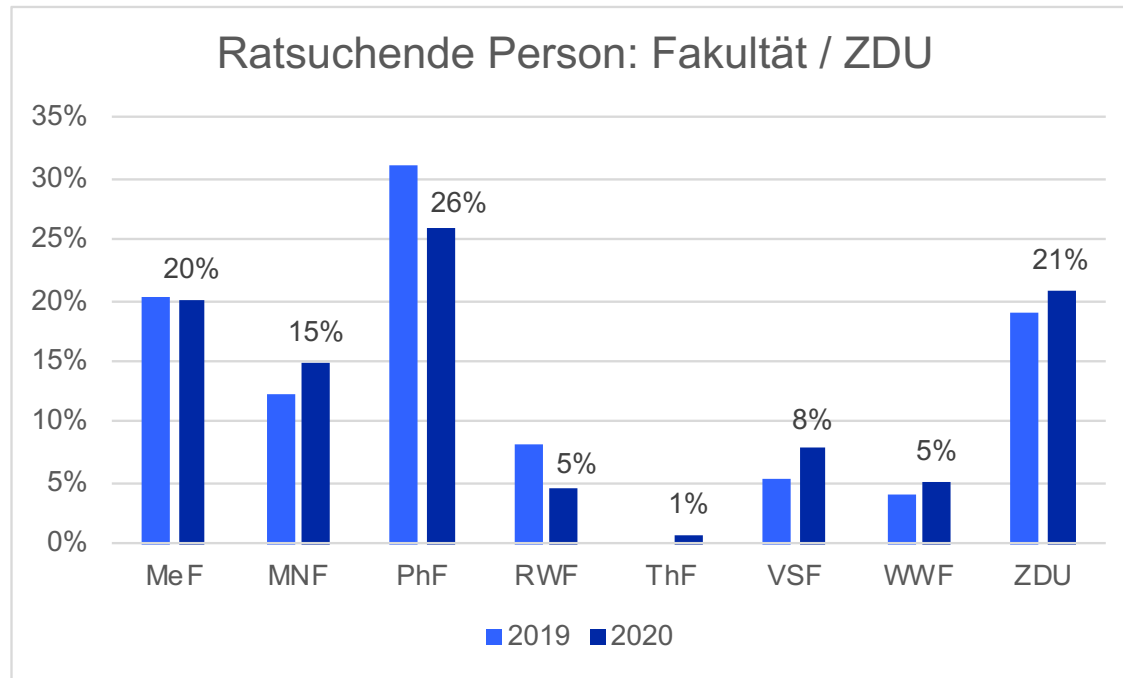


Der wachsende Anteil aus dem Bereich der fortgeschrittenen Forschenden und Lehrenden (von 13% auf 22%) zeigt, dass die MBS als neutrale, beratende Stelle für alle Stufen wahrgenommen wird.



Ratsuchende Personen: Fakultäten / ZDU

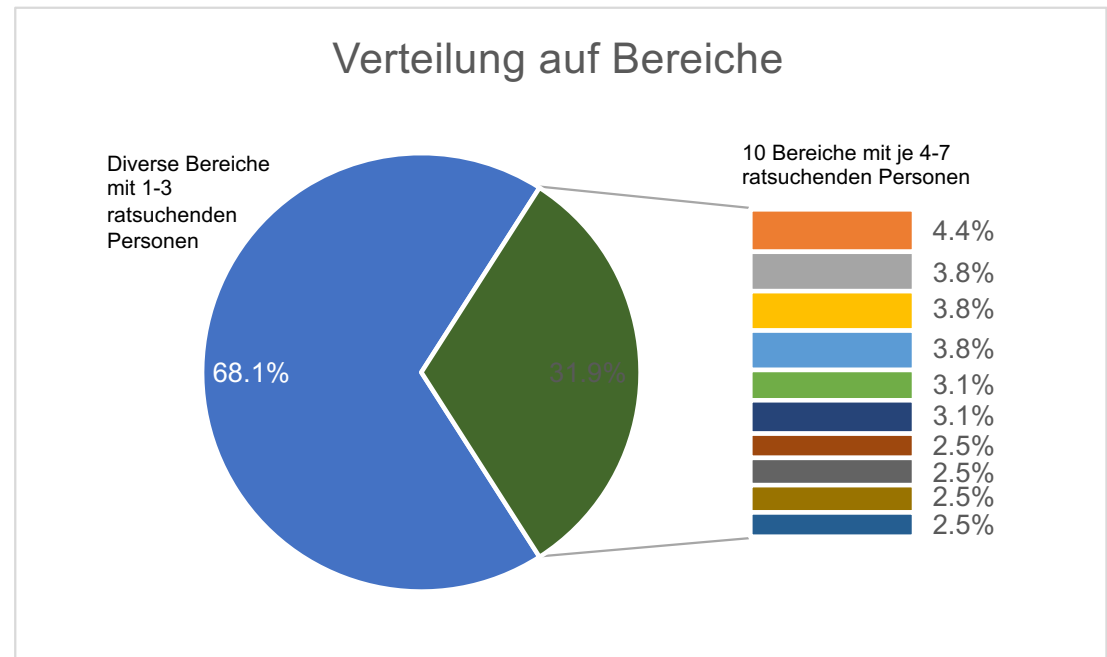
Die MBS wurde von ratsuchenden Personen aus allen Fakultäten und den ZDU kontaktiert. Grundsätzlich reflektiert der höhere Anteil aus der Philosophischen Fakultät, wie in der untenstehenden Grafik ersichtlich, auch die entsprechende Fakultätsgrösse und Diversifikation, das gleiche gilt für die ZDU. Die Gründe, weshalb sich eine Person bei der MBS meldet oder nicht, können sehr vielfältig sein, weshalb kaum Rückschlüsse auf Ausgangslagen in ganzen Fakultäten möglich sind.



Ratsuchende Personen: Bereiche

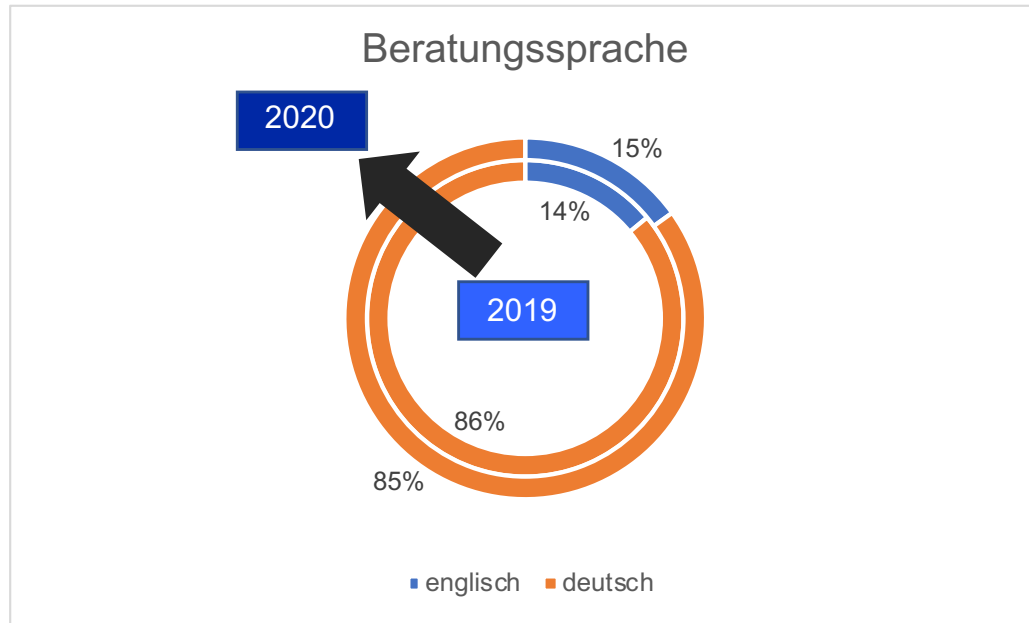
Bei tieferer Detailbetrachtung auf Stufe Institut / Seminar / ZDU-Abteilung (hier neutral „Bereiche“ genannt) zeigt sich das rechts grafisch dargestellte Bild. Rund 68% aller ratsuchenden Personen kamen aus Bereichen mit 1-3 ratsuchenden Personen pro Bereich und Jahr. Die anderen rund 32% der ratsuchenden Personen kamen aus 10 Bereichen mit jeweils 4-7 ratsuchenden Personen pro Bereich und Jahr. Aufgrund der Vertraulichkeit der MBS-Gespräche und des unabhängigen Setups ausserhalb fixer Prozesse und hierarchischer Strukturen kann die MBS beim Erkennen solcher Muster weder direkt Einfluss nehmen, noch andere UZH-Stellen konkret darüber informieren. Die MBS unterstützt jedoch die ratsuchenden

Personen nach besten Kräften mit psychologischer und rechtlicher Beratung sowie dem Angebot einer Mediation, wenn beide / alle betroffenen Parteien damit einverstanden sind. Im Sinne von „Empowerment“ fördert die MBS ratsuchende Personen in der Fähigkeit, für sich einstehen zu können, und in ihrem Selbstvertrauen, um eigenverantwortlich konstruktive Wege des Umgangs mit schwierigen Situationen zu finden.



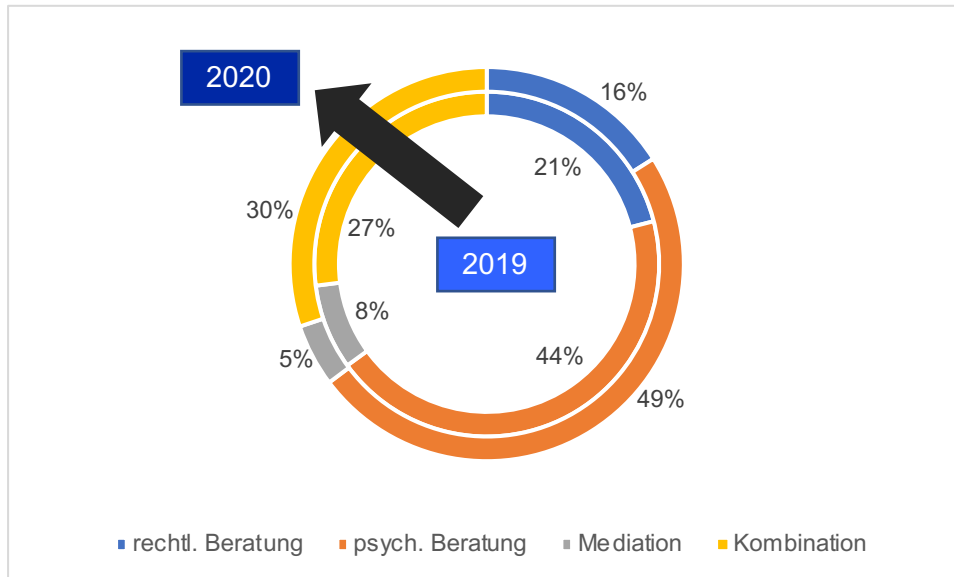
in % der Gesamtzahl von 160 ratsuchenden Personen im Jahr 2020

Ratsuchende Personen: Sprache



Die MBS-Beratung erfolgte mehrheitlich in deutscher Sprache, es gab aber – wie die nebenstehende Grafik zeigt – auch einige Beratungen in englischer Sprache. Die entsprechende Verteilung erscheint über die beiden Jahre einigermassen stabil.

Art der Beratung



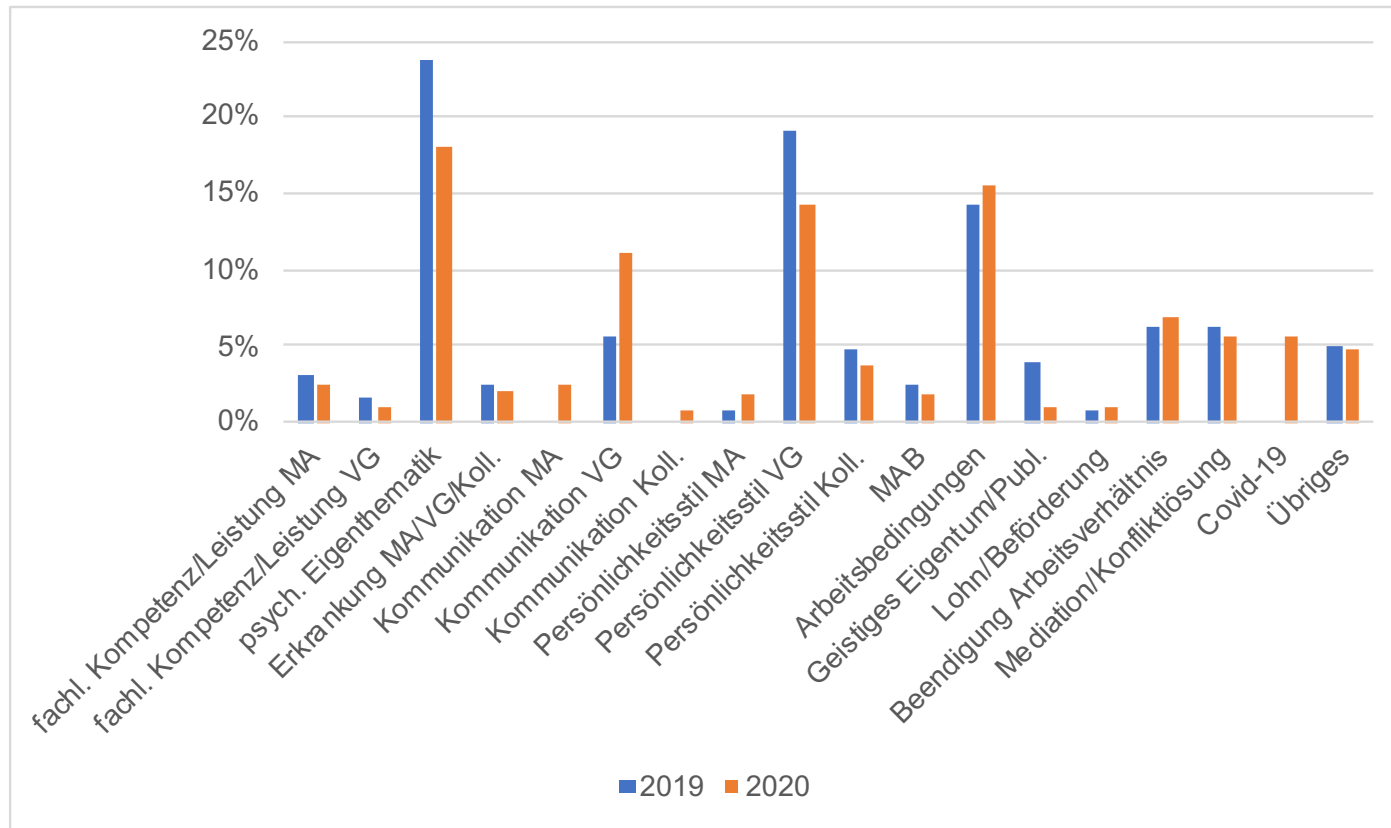
Die psychologische Beratung macht den grössten Anteil der MBS-Tätigkeiten aus (2020: 49%). Dabei geht es in der Regel primär darum, die ratsuchenden Personen beim emotionalen Umgang mit schwierigen Situationen am Arbeitsplatz zu unterstützen, auch um ihre psychische Gesundheit zu schützen.

Die rechtliche Beratung (2020: 16%) dreht sich mehrheitlich um Fragen zu den Arbeitsbedingungen, zu Weisungsbefugnissen oder zu einer möglichen oder bereits konkreten Beendigung des Arbeitsverhältnisses.

Manchmal steht eine rechtliche Frage im Vordergrund, während im Hintergrund bei genauerer Betrachtung persönliche oder zwischenmenschliche Themen ebenfalls eine wichtige Rolle spielen, oder allenfalls ergeben sich aus einer psychologischen Beratung heraus rechtliche Teilfragen. Bisweilen folgt daraus auch das Bedürfnis nach einer Mediation. Diese verschiedensten Formen von mehrschichtiger Beratung und Unterstützung sind in der Kategorie „Kombination“ (2020: 30%) abgefasst. Darin mit enthalten sind 8 Fälle, in denen die MBS auch Mediationen (mit einem oder mehreren Gesprächen) durchgeführt hat. Zusätzlich kamen in weiteren 8 Fällen die ratsuchenden Personen direkt und explizit mit dem Wunsch nach einer Mediation zur MBS, ohne weitere Beratung in anderen Themenbereichen; diese mediationsspezifischen Anfragen sind in der Kategorie „Mediation“ enthalten (2020: 5%).

Themenkategorien

Die nachfolgende Zuordnung zu Themenkategorien wurde durch die MBS vorgenommen. Mehrfachnennungen sind möglich (max. 3 Themenkategorien pro ratsuchende Person). Total entfielen im Jahr 2020 auf die 160 ratsuchenden Personen 288 Nennungen von Themenkategorien. Die Nennungen verteilen sich wie folgt:



„MA“ = Mitarbeitende/r;
 „VG“ = Vorgesetzte/r;
 „MAB“ = Mitarbeitendenbeurteilung.
 Weitere Erklärungen und Beispiele in Anhang 2 zu diesem Bericht.

„Kommunikation MA“ und „Kommunikation Koll.“ wurden 2019 noch nicht erfasst, deshalb dort 0%.



Exkurs: Einfluss von Covid-19

Wie hat sich die Covid-19-Pandemie auf die Tätigkeit der MBS ausgewirkt?

Inhalt der Beratungstätigkeit

- 6% aller Anfragen hatten mit den Auswirkungen der Pandemie auf die ratsuchenden Personen zu tun.
- Häufigste Themen dabei: Emotionaler Umgang mit der Pandemie, und/oder Arbeitsbedingungen (z.B. Umsetzung Schutzkonzepte, Gewährung von Home Office).
- Stärkere Akzentuierung bereits bestehender Vorbelastungen.
- Ende 2020 spürte die MBS einen Anstieg dieser Themen durch die zweite Welle; es ist davon auszugehen, dass sich dies Anfang 2021 weiter verstärkt.

Form der Beratungstätigkeit

- Psychologische Beratung findet weiterhin primär persönlich statt (mit Schutzkonzept, siehe rechts), aufgrund der sensitiven, emotionalen Themen; nach Wunsch der ratsuchenden Personen auch via Video.
- Rechtliche Beratung wurde verstärkt bis vorwiegend (je nach Pandemie-Phase) via Telefon und Video durchgeführt.
- Bei Mediationen gab es unterschiedliche Ansätze, je nach Dringlichkeit, Thema und Anzahl Personen.

MBS-Betrieb

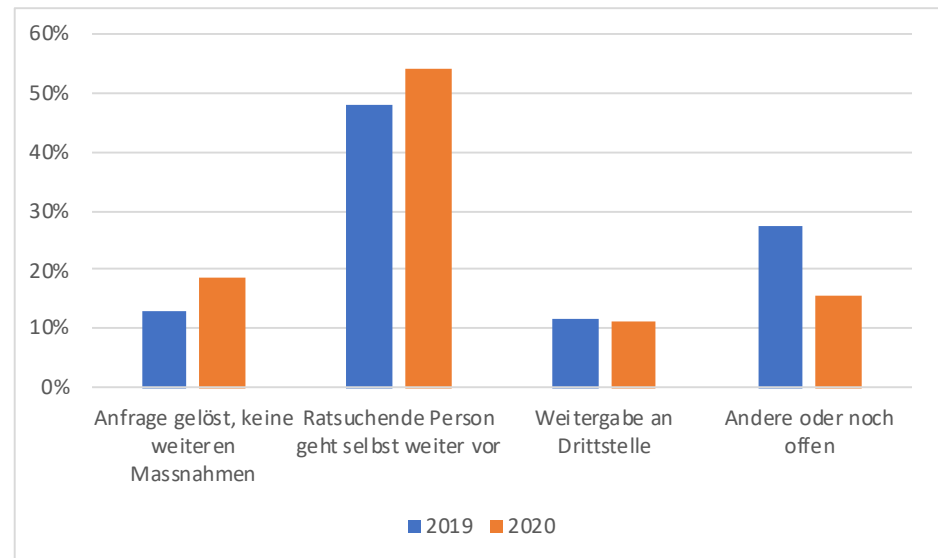
- So weit persönliche Gespräche überhaupt stattfanden (v.a. psychologische Beratung, siehe links), wurden strikte Schutzmassnahmen angewendet, inklusive: Abstand, Maskenpflicht, Reinigung der Flächen, keine gemeinsam genutzten Utensilien.
- Die wöchentlich angebotenen „Walk-In“ Termine wurden in „Phone-In“ (fixe telefonische Verfügbarkeit für erste Kontaktaufnahme) umgewandelt.

Weiteres Vorgehen nach der Beratung

Grundsätzlich definieren die ratsuchenden Personen selbst, ob und wie sie nach der Beratung durch die MBS weiter vorgehen, wobei die MBS gerne Empfehlungen und Hinweise abgibt, zum Beispiel zu weiteren Stellen, die Hilfe, Unterstützung oder auch Klärung bieten könnten. Die nachfolgende Übersicht zeigt, wie – so weit dies der MBS bekannt ist – sich das weitere Vorgehen gestaltete (Stand: Abschluss der MBS-Gespräche). Zu beachten: Die ratsuchenden Personen befinden sich oft in komplexen Situationen, die sich über Monate weiterentwickeln. Dass die Anfrage komplett „gelöst“ wird, ist deshalb eher selten und darf auch nicht der Massstab sein. Die MBS unterstützt und bietet Orientierung. Das Hauptziel der MBS ist, dass die ratsuchenden Personen danach einen möglichen weiteren Weg besser vor sich sehen und sich in der Lage fühlen, diesen zu beschreiten. Die Kategorie „ratsuchende Person geht selbst weiter vor“ zeigt die Fälle, in denen dies gelang und die MBS ihren wichtigsten Zweck somit erfolgreich erfüllt hat.

Zur Kategorie „Weitergabe an Drittstelle“:
In der Regel nimmt nicht die MBS Kontakt mit weiteren Drittstellen auf, sondern empfiehlt den ratsuchenden Personen die Kontaktaufnahme. Weitere Drittstellen waren in diesem Zusammenhang zum Beispiel:

- Abteilung Personal
- Abteilung Gleichstellung und Diversität
- Vertrauenspersonen
- Graduate Campus
- Kommission RSB
- Externe Stellen, z.B. für eine unterstützende Therapie oder ein unterstützendes Coaching





Ausblick: Schwerpunkte 2021

- Hauptfokus: Weitere Etablierung Beratungsangebot, Förderung Sichtbarkeit Beratungsmöglichkeiten und –grenzen.
- Schärfung des Profils, auch bezüglich Möglichkeiten und Limitierungen bei rechtlicher Beratung sowie Mediation, z.B. mittels noch klarerer Informationen auf der Website (im März 2021 bereits umgesetzt).
- Umzug in definitive Büros (Plattenstrasse 54) voraussichtlich im Juni 2021.
- Fortlaufend Networking / Marketing.
- Überprüfung Ressourcen ca. im Sommer 2021.



**Universität
Zürich** ^{UZH}

Beratungs- und Schlichtungsstelle für Mitarbeitende (MBS)

MBS 2020: Jahresbericht – Anhang



Anhang 1: Antritts-/Vernetzungstreffen; Aktivitäten

Antrittsbesuche

Rebecca Saladin und Marc Seematter haben sich und das Angebot der MBS in den folgenden Gremien vorgestellt:

- Sitzung der Lehrkommission vom 18.02.20
- Gesamtteamsitzung UMZH Universitäre Medizin vom 27.02.20
- Jahrestreffen der Personalverantwortlichen des RWI vom 15.09.20

Vernetzungstreffen

Zur Vernetzung und Vorstellung des Angebotes der MBS haben sich Rebecca Saladin und Marc Seematter mit den folgenden Netzwerkpartnern getroffen:

- 21.01.20 mit Sue-ling Gremlı, Leiterin Personal- und Führungsentwicklung
- 22.09.20 mit Christine Kessi, Leiterin Rechtsdienst Personalrecht
- 08.09.20 mit Kolleg*innen der ETHZ, Ulrich Schärer und Eva Gottschewski

Arbeitsgruppen / Netzwerktreffen

Rebecca Saladin und Marc Seematter haben an folgenden Sitzungen und Treffen teilgenommen:

- 30.01.20 Vorstellung MBS am betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) Partnertreffen und Teilnahme als Mitglied
- 24.09.20 und 10.12.20 Teilnahme an den Sitzungen Steuerungsgruppe komplexe Personalfälle SKP-Frühwarnsystem als festes Mitglied
- 03.11.20 Vorstellung erste Erfahrungswerte an der Jahresschlussitzung Sitzung der AG Bedrohungsmanagement

Vorträge / Kursleitung

- Entwicklung und Durchführung Webinar zum Thema «Corona Virus im eigenen Team – was nun?!» für Personalverantwortliche und Führungskräfte von Rebecca Saladin und Sue-ling Gremlı, Leiterin Personal- und Führungsentwicklung mit bislang drei Durchführungen auf Deutsch am 24.06., 08.07. und 11.11. sowie eine auf Englisch am 09.09.
- Die für Sommer 2020 geplante 2-stündige Lunchveranstaltung für Berufsbildner*innen zum Thema «Umgang mit Belastungssituationen bei Lernenden» von Rebecca Saladin wurde infolge Corona und Personalwechsel auf Frühjahr 2021 verschoben.

Präsenz MBS an Events

Rebecca Saladin und Marc Seematter nehmen regelmässig an den «Welcome Day» Veranstaltungen für neue Mitarbeitende und den «grüezi@...» Veranstaltungen für neue Doktorierende zwecks Bekanntmachung des MBS Angebotes teil.

- «Welcome Day» im Zentrum am 05.02.20
- Die «Grüezi @...» Veranstaltungen 2020 wurden infolge Corona abgesagt.

Medienpräsenz

- Zwei kurze Hinweisartikel auf Angebot MBS in den UZH Medien UZH News und UZH Journal im Sommer 2020



Anhang 2: Themenkategorien

Themenkategorie	Erklärung / Beispiele
Fachl. Kompetenz / Leistung MA	Insbesondere (starke) Kritik an Kompetenz / Leistung der ratsuchenden Person durch den/die VG.
Fachl. Kompetenz / Leistung VG	Insbesondere Kritik der ratsuchenden Person selbst an der fachlichen Kompetenz des/der VG.
Psych. Eigenthematik	Eigenes Erleben und Verhalten wird als Teil einer schwierigen Situation erkannt, und ratsuchende Person möchte darauf Einfluss nehmen können.
Erkrankung MA	Herausforderungen insbesondere des/der VG bezüglich Umgang mit der Erkrankung eines Teammitglieds.
Kommunikation VG / MA / Koll.	Aus Sicht der ratsuchenden Person: Art oder Inhalt der (fehlenden) Kommunikation durch VG, MA, Kolleg*innen.
Persönlichkeitsstil VG / MA / Koll.	Schwierigkeiten im Umgang mit MA, VG, Kolleg*innen, z.B. verletzendes Verhalten, Führungsstil oder ähnliches.
MAB	Umgang mit dem Inhalt der Mitarbeitendenbeurteilung, oder formeller Prozess (Beschwerdemöglichkeiten etc.).
Arbeitsbedingungen	Fragen zu konkreten Arbeitsbedingungen, inkl. Möglichkeiten / Grenzen der Weisungsbefugnis, z.B. bezüglich Arbeitszeiten, Gestaltung des Arbeitsplatzes, Versetzungen, etc.
Geistiges Eigentum / Publikation	Fragen zum Umgang mit erstellten Papieren, Schulungsunterlagen; bzw. Autorenschaft von Artikeln etc.
Lohn / Beförderung	Fragen rund um die Vergütung oder Beförderungen, insbesondere bei erfolgten oder ausbleibenden Veränderungen.
Beendigung Arbeitsverhältnis	Persönliche Unsicherheiten und Belastungen sowie rechtliche Fragen rund um die Zulässigkeit und Rahmenbedingungen von Entlassungen, Bewährungsfristen, Kündigungsfristen, Arbeitszeugnissen etc.
Mediation / Konfliktlösung	Leitung von Mediationsgesprächen oder ähnlichen Prozessen zur Bearbeitung und Klärung von Konflikten.
Übriges	Andere Themen, so weit nicht klar den obigen Kategorien zuzuordnen.