



**Universität  
Zürich**<sup>UZH</sup>

**Beratungs- und Schlichtungsstelle für Mitarbeitende (MBS)**

---

# **MBS 2022: Jahresbericht**

März 2023, Yvonne Keller / Rebecca Saladin, MBS



## **Inhalt**

- Management Summary
- Anzahl Beratungsanfragen im Jahresvergleich
- Beratungstätigkeit 2022:
  - Übersicht
  - Detailaspekte
- Anhang 1: Aktivitäten
- Anhang 2: Erklärungen zu Themenkategorien



## **Management Summary**

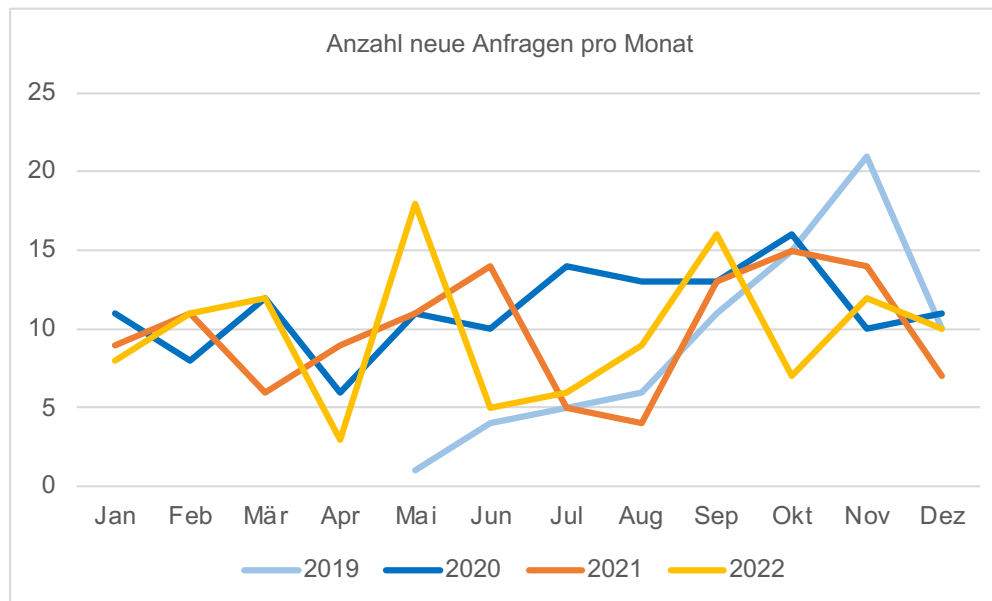
### **Das Wichtigste in Kürze:**

- Die Anzahl ratsuchender Personen war 2022 mit 134 praktisch gleich wie im Vorjahr (2021: 135). Trotzdem gab es weniger Beratungstermine (von 165 auf 120) sowie weniger Beratungszeit total (von 190 Std auf 166 Std). Der Rückgang steht in engem Zusammenhang mit einer 2022 stark reduzierten Nachfrage nach Mediationstätigkeiten.
- Mediationstätigkeiten wurden erst gegen Ende 2022, nachdem Corona bedingte Einschränkungen der Arbeitstätigkeiten bereits über einen längeren Zeitraum hinweg konstant aufgebrochen blieben, wieder nachgefragt.
- Das Walk-In Angebot wurde 2022 im Vergleich zu den Vorjahren praktisch nicht mehr genutzt. Die Pandemiezeit scheint den Umgang mit virtuellen Kontakt- und Austauschmöglichkeiten nachhaltig flexibilisiert zu haben. Es wird deshalb künftig ein virtuelles Walk-In via Teams angeboten.
- Die Schaffung einer FAQ Seite im Sommer 2022 zeigt positive Auswirkungen in Bezug auf die Wahrnehmung der Möglichkeiten und Grenzen des MBS Angebotes.
- Die Konfrontation mit psychischen Beschwerden am Arbeitsplatz führt sowohl auf Vorgesetzten wie auch auf Mitarbeitenden Seite wiederholt zu Unklarheiten und Unsicherheiten.



## Anzahl Beratungsanfragen im Jahresvergleich

Die 2019 neu geschaffene MBS blickt mittlerweile auf insgesamt vier Betriebsjahre zurück. Der MBS Betrieb der Jahre 2020, 2021 bis Mitte 2022 stand wesentlich unter Einfluss der Corona Pandemie. Die Beratungsanfragen fluktuierten in Wechselwirkung mit Corona Infektionszahlen und korrespondierenden Massnahmen (vgl. Jahresbericht 2021). Jeweils rund 6 bis 7% ( 2020 6%, 2021 7%, 2022 6%) aller Anfragen waren inhaltlich Covid assoziiert. Im Unterschied zu den Corona Jahren, die geprägt waren von Reise- und Arbeitsbeschränkungen, schien sich 2022 zu Schulferien Zeiten ein Muster mit jeweils leicht weniger Neuanfragen abzuzeichnen.

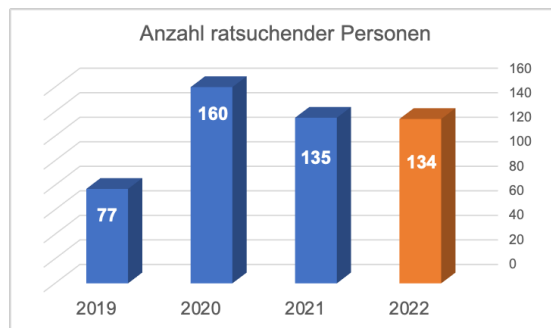


n 2019 = 73,  
n 2020 = 135  
n 2021 = 118  
n 2022 = 117<sup>1</sup>

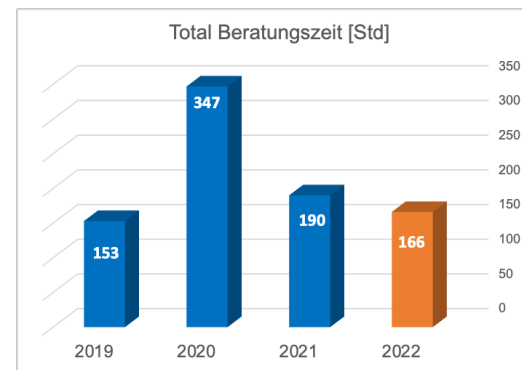
<sup>1</sup>Die Anzahl von 117 betrifft nur Neuanfragen. Die Gesamtanzahl von 134 ratsuchenden Personen (siehe Seite 4) umfasst auch fortgeführte Beratungen, deren Erstkontakt schon im Vorjahr erfolgte, daher die entsprechende Differenz.



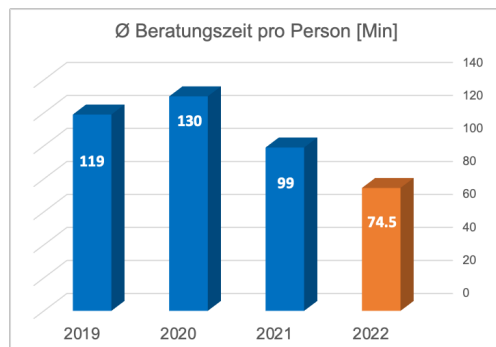
## Beratungstätigkeit 2022: Übersicht



Beinhaltet auch jahresübergreifende Beratungsfälle (2019/20, 2020/21 u. 2021/22). 2019: Nur August – Dezember.



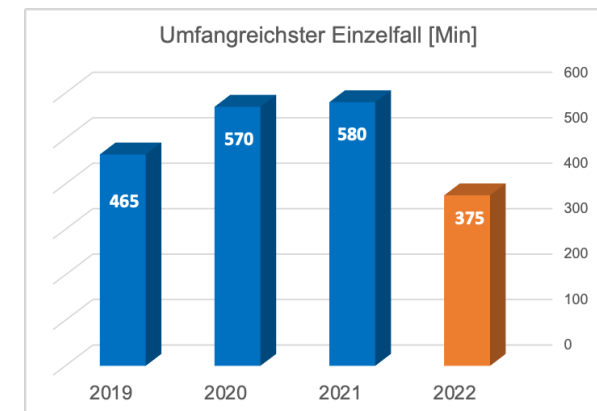
Beratungszeit = Gespräche (persönlich, Tf, Video) sowie E-Mails mit Beratungsinhalt, innerhalb des betreffenden Jahres. Exkl. administrative Arbeiten, Terminvereinbarungen etc. 2019: nur August – Dezember.



Beratungszeit pro Person und Fall, somit teilweise jahresübergreifend 2019/20, 2020/21, 2021/22 entsprechend Differenz zu Grafik „Total Beratungszeit“.



2020: Exkl. drei separate Spezialprojekte mit grösserem Aufwand.  
Umfangreichster Einzelfall 2022: Jahresübergreifend (2021/22); beinhaltet individuelle Beratung (psychologisch und rechtlich).





## Beratungstätigkeit: Umfang und Termine (1/2)

2019*	2020	2021
<b>Beratung in Terminen</b>		
110 Std	211 Std	140 Std
129 Termine	223 Termine	165 Termine
Ø 51 Min pro Termin	Ø 57 Min pro Termin	Ø 51 Min pro Termin
Ø 1.7 Termine pro Person	Ø 1.4 Termine pro Person	Ø 1.2 Termine pro Person
<b>Weitere beratungsrelevante Arbeiten</b>		
43 Std	136 Std	50 Std
Ø 34 Min pro Person	Ø 51 Min pro Person	Ø 22 Min pro Person



2022
<b>Beratung in Terminen</b>
131 Std
120 Termine
Ø 66 Min pro Termin
Ø 1.2 Termine pro Person
<b>Weitere beratungsrelevante Arbeiten</b>
40 Std
Ø 18 Min pro Person

\*August – Dezember.

„Weitere beratungsrelevante Arbeiten“ = z.B. Recherche, Beratung via E-Mail etc. Nicht enthalten: Sonstige Tätigkeiten, z.B. Terminvereinbarungen, Vor-/Nachbereitung, Dokumentation.



## Beratungstätigkeit: Umfang und Termine (2/2)

### Überlegungen / Schlussfolgerungen zur Auswertung gemäss vorheriger Seite:

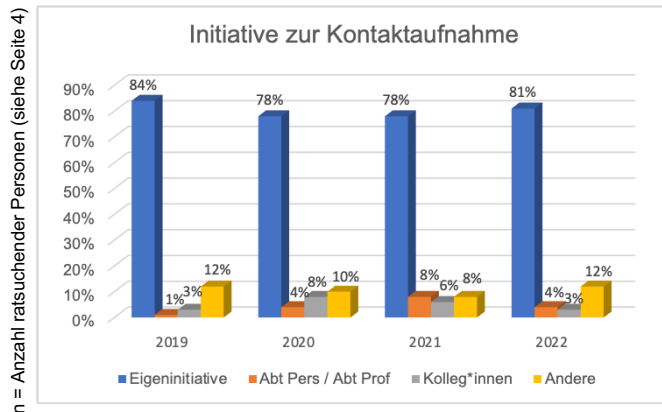
- Anzahl ratsuchender Personen pro Jahr: gleichbleibend mit 135 im Vorjahr zu 134, trotzdem weniger Beratungstermine (von 165 auf 120) sowie Beratungszeit total (von 190 Std auf 166 Std).
  - Die drei umfangreichen Spezialprojekte\* aus dem Jahr 2020 ausgenommen, liegt der Gesamtumfang der Beratungstätigkeit über die Corona Jahre 2020, 2021 und 2022 auf ähnlichem Niveau. Die wiederkehrende Home Office Arbeit reduzierte den direkten Kontakt mit dem Arbeitsumfeld und dürfte zu einer vorübergehend verminderten Wahrnehmung von Schwierigkeiten am Arbeitsplatz beigetragen haben.
  - Beim Rückgang der *Anzahl Beratungstermine und Beratungszeit* im Jahr 2022 sieht die MBS den Grund für den Rückgang primär in den sehr wenigen Mediationstätigkeiten. Mediationen dauern im Vergleich zu individuellen Beratungen vergleichsweise doppelt so lange (120 zu 60 min). Zudem war die Unverbindlichkeit nach Erstkontakt der ratsuchenden Personen 2022 vergleichsweise höher (d.h. haben sich zwar für Beratung gemeldet, aber dann auf konkrete Terminangebote hin von Seiten MBS nicht mehr zurückgemeldet).
- Die Anzahl Termine pro Person ist mit 1.2 Terminen pro Person gleich wie im Vorjahr. Die durchschnittliche Dauer der Beratungstermine ist gegenüber dem Vorjahr leicht erhöht (von 51 auf 66 min). Grund hierfür sind insb. Rechtsanfragen, die oft in einem ersten Beratungsgespräch abschliessend geklärt werden können, aber dafür etwas länger dauern.

\*1x Moderation/Koordination multifakultäre Arbeitsgruppe; 1x Entwicklung und Durchführung Webinar in Zusammenarbeit mit PA; 2x komplexere Mediationen über mehrere Stufen in Instituten, mit anschliessender Übergabe in Projekt zur Organisationsentwicklung.



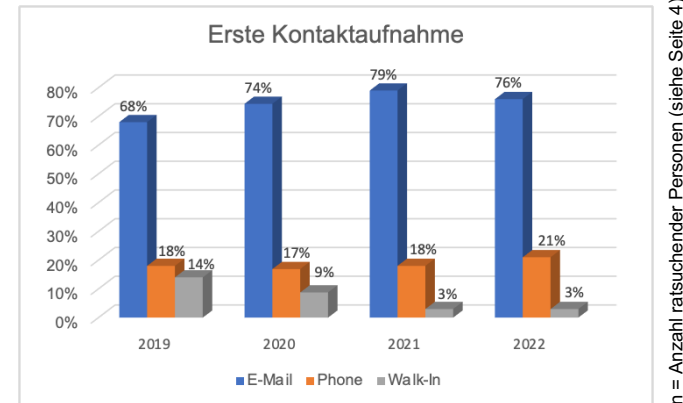
## Kontaktaufnahme mit der MBS

Die Initiative zur Kontaktaufnahme über die letzten vier Jahre zeigt ein mehrheitlich konstantes Bild:



Die allermeisten ratsuchenden Personen kommen aus Eigeninitiative (gemäss eigenen Angaben) zur MBS. Die MBS ist angemessen bekannt und wird auch von verschiedenen UZH internen Stellen weiterempfohlen. 2022 wurden im Unterschied zu den anderen Jahren ratsuchende Personen vergleichsweise häufiger von ihren Vorgesetzten an die MBS weiterverwiesen (8% der total 12% der Kategorie Andere).

Die erste Kontaktaufnahme via E-Mail wie auch Telefon ist im Vierjahresvergleich konstant. Anders sieht dies beim regulären Walk-In Angebot aus:



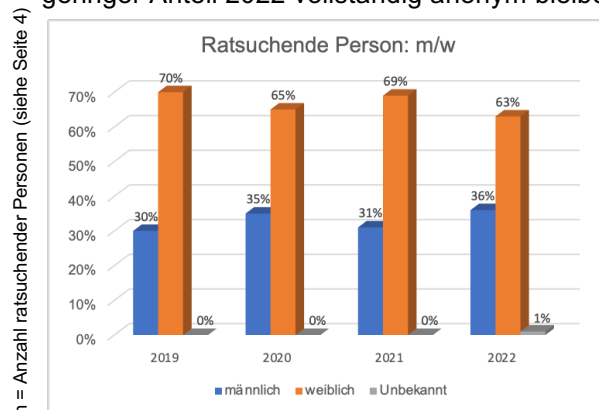
Anfang 2019/20 wurde dieses noch rege genutzt. Zu Pandemie Zeiten wurde das Angebot zu Home Office Zeiten nicht bedient resp. in Phone-In umgewandelt. Nach Wiedereinführung der ersten Kontaktaufnahme vor Ort seit Frühsommer 2022 wird das Walk-In Angebot praktisch nicht mehr genutzt. Es ist davon auszugehen, dass der Digitalisierungsschub im Zusammenhang mit Corona das Kontaktaufnahmeverhalten der ratsuchenden Personen verändert hat.





## Ratsuchende Personen

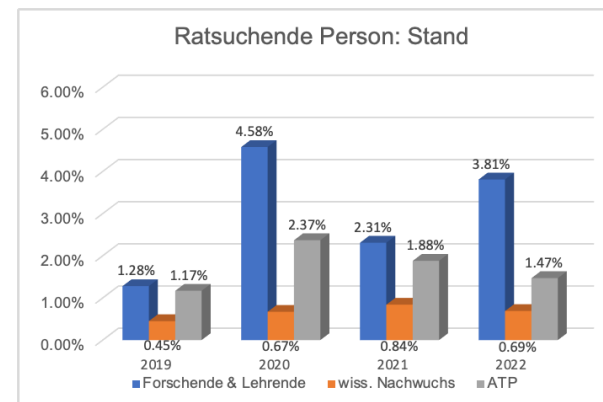
Seit Schaffung der MBS suchten im Durchschnitt rund 67% weibliche und 33% männliche UZH-Angehörige Beratung bei der MBS. Trotz Zusicherung der Schweigepflicht und Unabhängigkeit wollte ein geringer Anteil 2022 vollständig anonym bleiben.



(Nicht-binäre Personen werden für diese Statistik dem Geschlecht zugeordnet, unter dem sie sich bei der MBS vorgestellt haben.)

Nachfolgend wird die Anzahl ratsuchender Personen nach Stand aufgeteilt und ins Verhältnis zur Gesamtzahl der Personen im jeweiligen Stand gesetzt.

(Lesebeispiel für 2021: 64 ratsuchende Personen aus dem ATP, Gesamtanzahl Personen im ATP = 3'407, somit  $64 \text{ von } 3'407 = 1.88\%$ .)



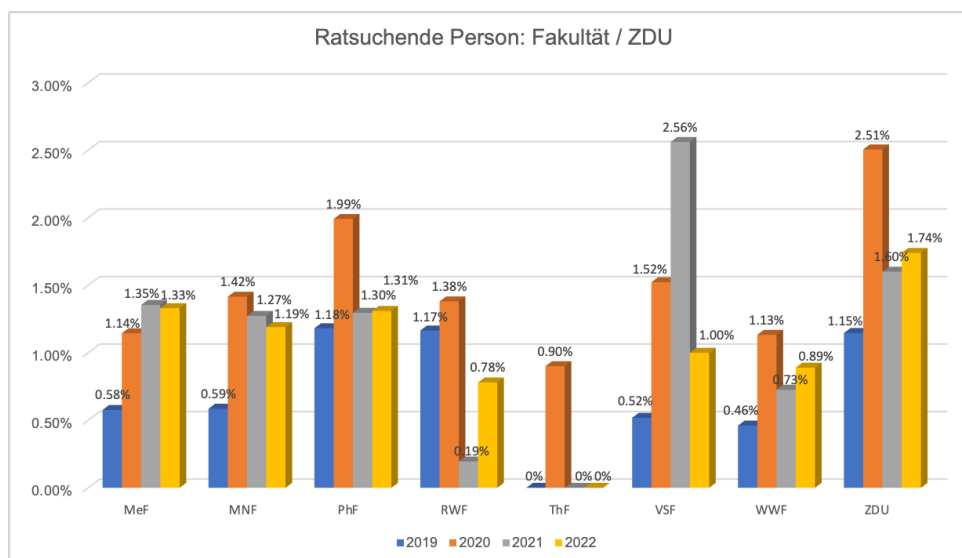
Gegenüber dem offenbar guten Bekanntheitsgrad bei den Forschenden & Lehrenden sowie im ATP kommen aus dem Bereich des wissenschaftlichen Nachwuchses anteilmässig konstant weniger Anfragen – was daran liegen mag, dass es für Nachwuchsforschende neben dem MBS Beratungsangebot auch noch vergleichbare andere Beratungsangebote, wie das der Psychologischen Beratungsstelle für Studierende PBS und/oder Graduate Campus gibt und/oder diese womöglich oft infolge befristeter Anstellungen und damit kurzer Aufenthaltsdauer an der UZH Schwierigkeiten eher aufschieben.



## Ratsuchende Personen: Fakultäten / ZDU

Die untenstehende Grafik zeigt die Anzahl ratsuchender Personen nach Fakultät / ZDU, im Verhältnis zur Gesamtzahl der Personen in der jeweiligen Fakultät / ZDU.

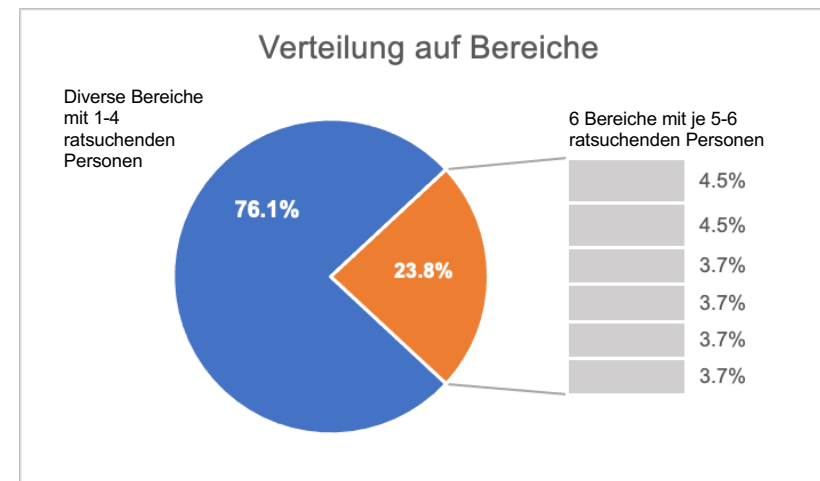
Die MBS wird von ratsuchenden Personen aus allen Fakultäten und den ZDU kontaktiert. Über die letzten vier Jahre hinweg zeigt sich mit leichten Schwankungen ein mehr oder weniger konstantes Bild. 2022 bildete sich ein auffallend deutlicher Rückgang der Anfragen aus der Vetsuisse-Fakultät ab. Im Vergleich zum Vorjahr (vgl. Bericht 2021) scheint sich die Situation an der Vetsuisse-Fakultät wieder normalisiert zu haben.





## Ratsuchende Personen: Bereiche

Auf der Stufe „Bereich“ (d.h. Institut/ Seminar/ ZDU-Abteilung) zeigt sich das rechts grafisch dargestellte Bild: Rund 76% aller ratsuchenden Personen kamen aus Bereichen mit 1-4 ratsuchenden Personen pro Bereich und Jahr. Die anderen rund 24% der ratsuchenden Personen verteilen sich auf 6 Bereiche mit jeweils 5 bis 6 ratsuchenden Personen pro Bereich und Jahr. 2 der nebenstehend aufgeführten Bereiche fielen auch schon 2021 und 2020 in die Kategorie mit mehr als 4 ratsuchenden Personen. Ein weiterer Bereich trat 2022 nach 2021 zum zweiten Mal in dieser Kategorie auf. Das wiederholte Auftreten weist auf System- resp. Strukturprobleme in diesen Bereichen hin.

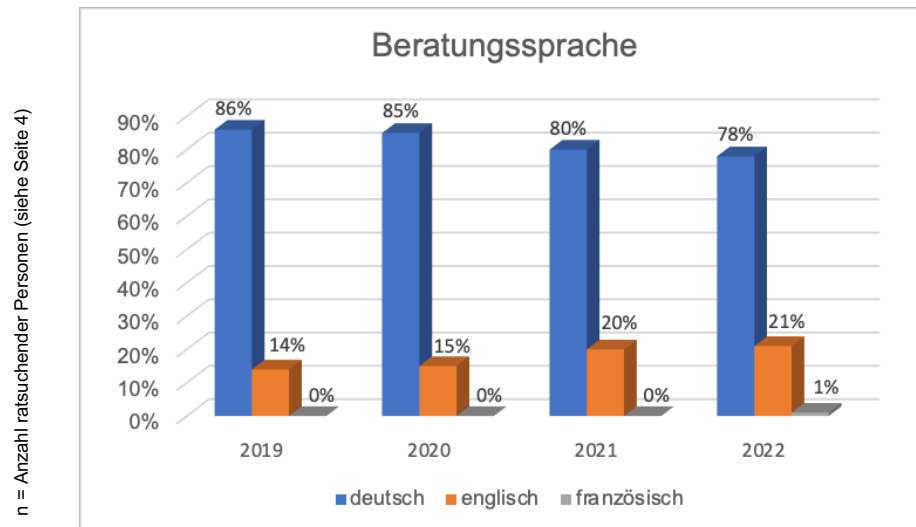


in % der Gesamtzahl von 134 ratsuchenden Personen im Jahr 2022

MBS-Gespräche sind absolut vertraulich und unterstehen dem Berufs- und Amtsgeheimnis. Aufgrund dessen wie auch der operativen und organisatorischen Unabhängigkeit der MBS, kann diese 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 eintreten zu können, und in ihrem Selbstvertrauen, um eigenverantwortlich konstruktive Wege des Umgangs mit schwierigen Situationen zu finden.



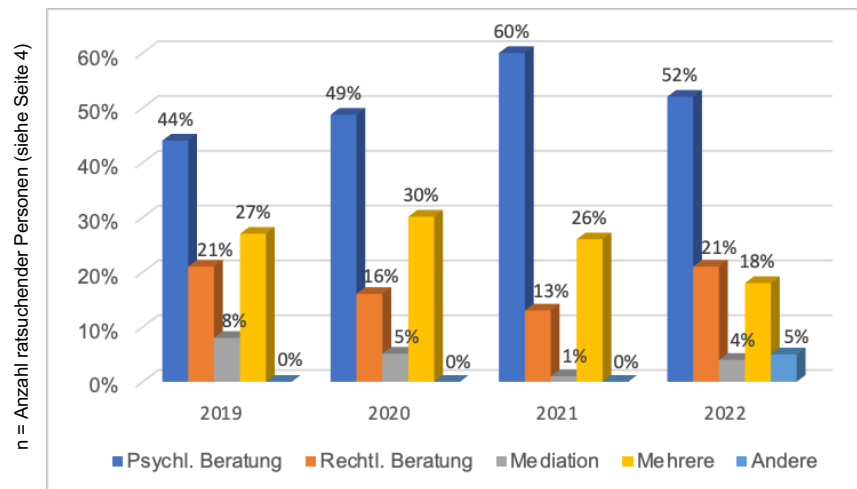
## Ratsuchende Personen: Sprache



Der Anteil an Beratungen in Englisch ist über die letzten vier Jahre gegenüber dem Anteil in Deutsch stetig leicht gestiegen. Es wird sich künftig zeigen, ob sich das Verhältnis auf rund 80:20 einpendeln wird oder aber englische Beratungen weiter zunehmen werden.



## Art der Beratung



Über die letzten vier Jahre hinweg betrachtet, macht die psychologische Beratung mit durchschnittlich rund 51.3% den grössten Anteil der MBS-Tätigkeiten aus. Weitere 17.8% entfallen auf ausschliesslich rechtliche Beratungen. Die Kategorie „Mehrere“ umfasst mehr als nur eine Beratungskategorie (d.h. z.B. sowohl psychologische als auch rechtliche Beratung und/oder auch Mediation) und tritt durchschnittlich in 25.3% auf.

Die Kategorie „Andere“ beinhaltet Anfragen von ratsuchenden Personen, für die die MBS nicht zuständig ist u.a. Studierende, Mitarbeitende mit Schwierigkeiten im Umgang mit Studierenden, Personen mit einer Anstellung bei der Gesundheitsdirektion oder andere Personen ohne Anstellung an der UZH oder solche, die sich nach einer ersten Kontaktaufnahme mit der MBS nicht mehr zurück gemeldet haben.

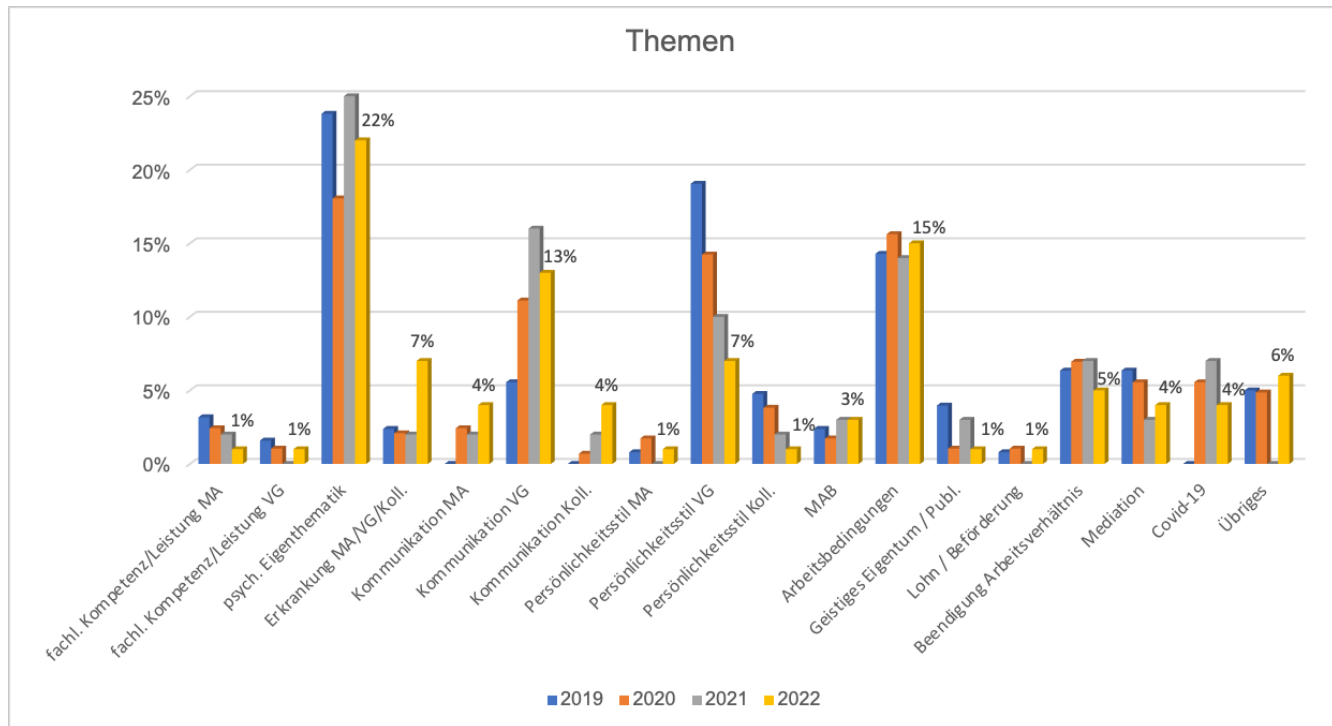
Direkte Mediationsnachfragen bewegen sich seit Schaffung der MBS auf tiefem Niveau mit durchschnittlich 4.5%. In den vorangehenden Jahren entwickelten sich zudem ergänzend dazu aus individuellen psychologischen/rechtlichen Beratungen heraus Mediationen. 2022 wurde nur in 2 Fällen eine Mediation durchgeführt. Es besteht die Vermutung, dass Pandemie bedingt mit wiederholter Anordnung von Home Office über die letzten drei Jahre Konflikte vorübergehend eingefroren wurden resp. zwischenzeitliche Entlastung, Vermeidung und/oder Verdrängung begünstigten. Die Mediationen fanden allesamt in der 2. Hälfte 2022 statt nachdem Corona Massnahmen längere Zeit stabil aufgehoben blieben und Mitarbeitende wieder vermehrt vor Ort im Büro arbeiteten. Seither gibt es wieder mehr direkte Nachfragen nach Mediationen und/oder individuelle Konfliktberatungen.



## Themenkategorien

Die nachfolgende Zuordnung zu Themenkategorien wurde durch die MBS vorgenommen. Mehrfachnennungen sind möglich (max. 3 Themenkategorien pro ratsuchende Person), entsprechend ist die Anzahl Themen höher als die Anzahl ratsuchender Personen. Die Nennungen verteilen sich wie folgt:

"Kommunikation MA" und "Kommunikation Koll." wurden 2019 noch nicht erfasst, deshalb dort 0%. Weitere Erklärungen und Beispiele in Anhang 2 zu diesem Bericht.





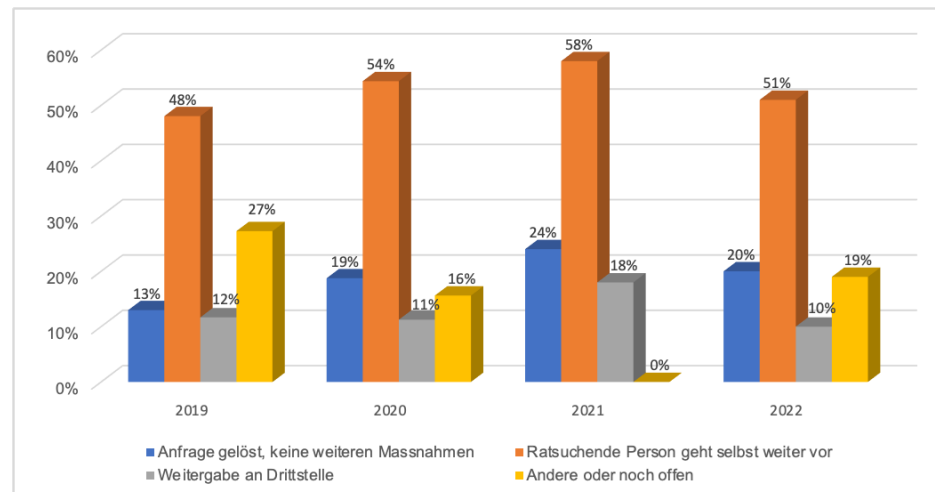
## Weiteres Vorgehen nach der Beratung

Ratsuchende Personen entscheiden selber, ob und wie sie nach der Beratung durch die MBS weiter vorgehen möchten. Die MBS triagiert und gibt Empfehlungen zu Stellen, die weiterführende Unterstützung oder auch Klärung anbieten, ab. Die nachfolgende Übersicht zeigt, mit Stand Abschluss der MBS Gespräche wie sich das weitere Vorgehen gestaltete. Seit Schaffung der MBS zeigt sich ein mehrheitlich konstantes Bild mit durchschnittlich rund 53% Fällen, wo ratsuchende Personen selber weiter vorgehen, 19% mit einer kompletten Lösung der Anfrage und 13% Weitergaben an Drittstellen.

Zu beachten: Ratsuchende Personen befinden sich oft in komplexen Situationen, die sich über Monate hinweg weiterentwickeln. Die komplette Lösung einer Anfrage ist deshalb eher selten und ist nicht vordergründiger Massstab zur Beurteilung. Die MBS ist als erste Anlaufstelle konzipiert, unterstützt und bietet Orientierung. Hauptziel der MBS ist, dass ratsuchende Personen nach erfolgter Beratung mögliche weitere Wege besser vor sich sehen und sich in der Lage fühlen, diese 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.

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



n = Anzahl ratsuchender Personen (siehe Seite 4)



**Universität  
Zürich**<sup>UZH</sup>

**Beratungs- und Schlichtungsstelle für Mitarbeitende (MBS)**

---

# **MBS 2022: Jahresbericht – Anhang**





## Anhang 1: Aktivitäten

### Arbeitsgruppen

Rebecca Saladin und Marc Seematter (bis Mai 2022) / Yvonne Keller (ab Juni 2022) haben an folgenden Sitzungen teilgenommen:

- Am 05.05.22 und 27.10.22 hat das Team der MBS an den Sitzungen Steuerungsgruppe komplexe Personalfälle SKP-Frühwarnsystem als festes Mitglied teilgenommen.
- Teilnahme Sitzung Personalkommission Vorstellung MBS Bericht 22.06.22
- Teilnahme Sitzung AG Bedrohungsmanagement und Aufnahme als festes Mitglied 01.11.22

### Netzwerktreffen

Rebecca Saladin und Marc Seematter (bis Mai 2022) / Yvonne Keller (ab Juni 2022) haben folgende Netzwerkpartner:innen getroffen:

- Partnertreffen Betriebliches Gesundheitsmanagement 03.02.22
- psychologische Beratungsstelle für Studierende (PBS) 13.07.22
- Vereinigung des administrativen und technischen Personals (V-ATP) 01.09.22
- Abteilung Recht und Datenschutz 06.09.22
- Kommission RSB 09.09.22
- UZH Leadership and Governance Academy 27.09.22
- Abteilung Sicherheit und Umwelt 06.10.22

- Abteilung Professuren 18.10.22
- Abteilung Personal (Personal- und Führungsentwicklung 19.04.22 und 22.09.22 sowie HR Beratung 25.10.22)
- Graduate Campus 27.10.22
- Abteilung Studieninformation und Beratung 27.10.22
- Geschäftsstelle Wissenschaftliche Integrität 03.11.22

### Präsenz MBS an Events

Rebecca Saladin und Yvonne Keller nehmen regelmässig an den «Welcome Day» Veranstaltungen für neue Mitarbeitende und den «grüezi@...» Veranstaltungen für neue Doktorand:innen und Postdoktorand:innen zwecks Bekanntmachung des MBS Angebotes teil.

- «Welcome Day» 09.02.22, 07.09.22
- «Grüezi @...» Veranstaltung 23.11.22



## 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.

„MA“ = Mitarbeitende; „VG“ = Vorgesetzte.