



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

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

---

# **MBS 2021: Jahresbericht**

März 2022, Rebecca Saladin / Marc Seematter, MBS



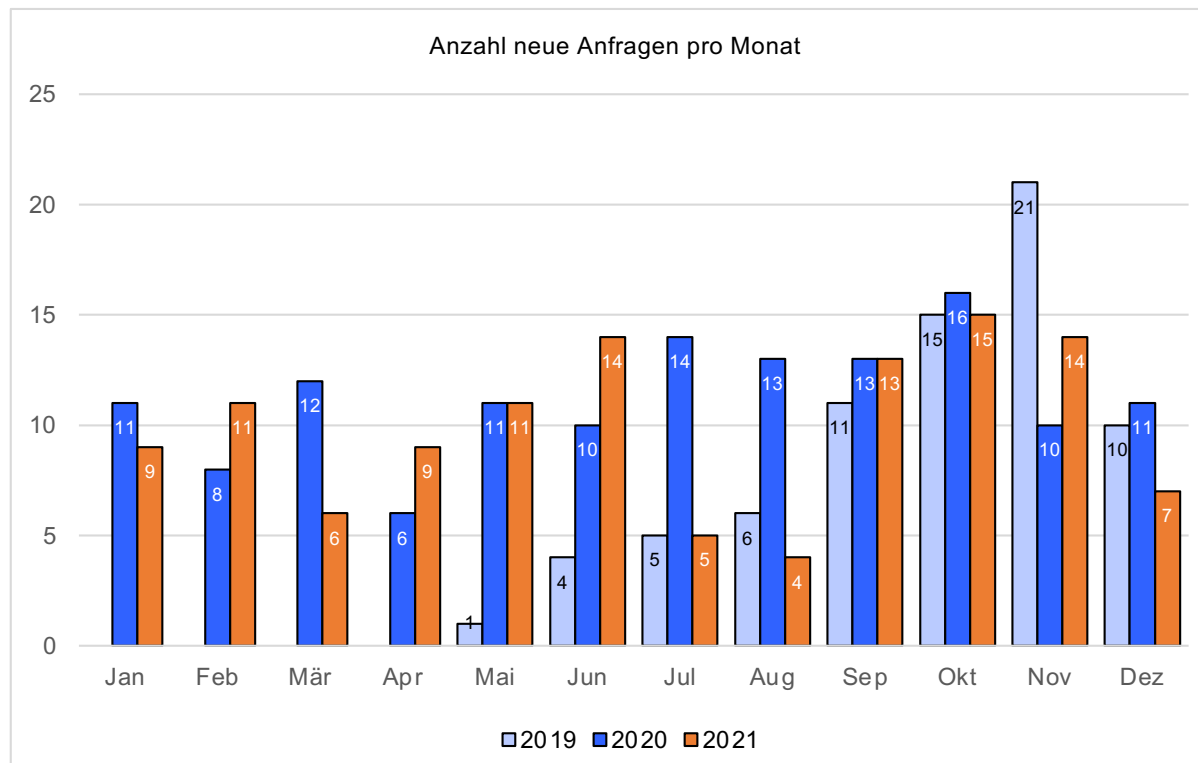
## Inhalt

- Anzahl Beratungsanfragen im Jahresvergleich
- Beratungstätigkeit 2021:
  - Übersicht
  - Detailspekte
  - Exkurs: Einfluss von Covid-19
- Ausblick: Schwerpunkte 2022
  
- Anhang 1: Aktivitäten
- Anhang 2: Erklärungen zu Themenkategorien



## Anzahl Beratungsanfragen im Jahresvergleich

Bereits während der Aufbauphase der 2019 neu geschaffenen MBS wie auch mit offiziellem „Go-Live“ im August 2019 nahmen bis Ende Jahr, mit Ausnahme vom Dezember, Beratungsanfragen stetig zu. Der MBS Betrieb der Jahre 2020 und 2021 stand wesentlich unter Einfluss der Corona Pandemie. Die Beratungsanfragen fluktuierten in Wechselwirkung mit Corona Infektionszahlen und korrespondierenden Massnahmen (vgl. dazu Seite 15).

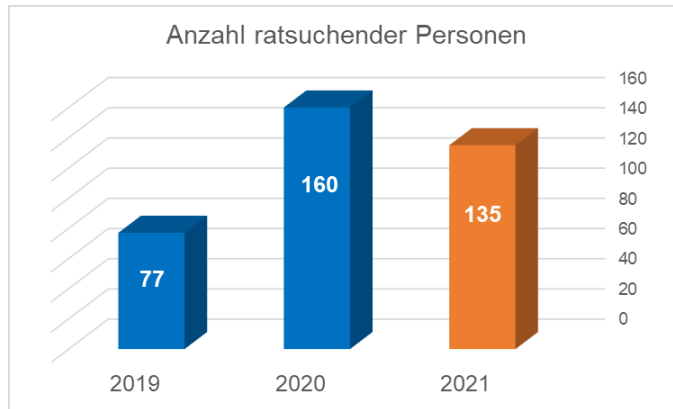


n 2019 = 73,  
n 2020 = 135  
n 2021 = 118 <sup>1</sup>

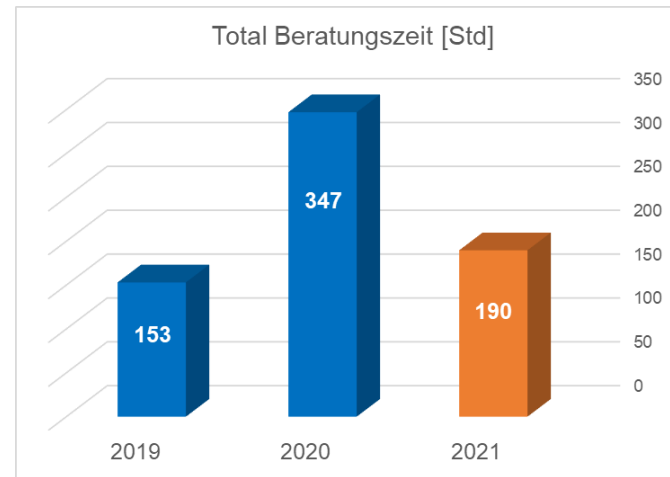
<sup>1</sup> Die Anzahl von 118 betrifft nur Neuanfragen. Die Gesamtanzahl von 135 ratsuchenden Personen (siehe Seite 4) umfasst auch fortgeführte Beratungen, deren Erstkontakt schon im Vorjahr erfolgte, daher die entsprechende Differenz.



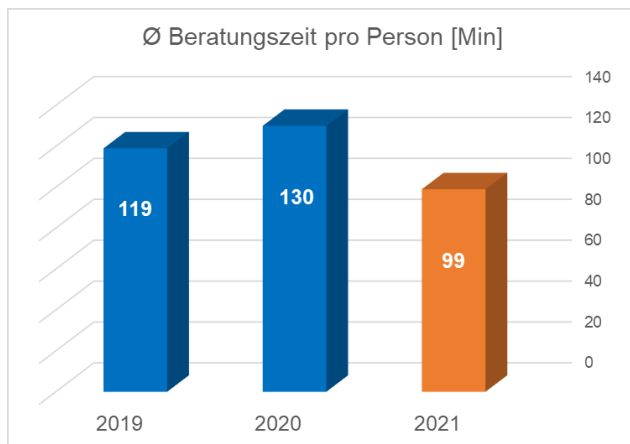
# Beratungstätigkeit 2021: Übersicht



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



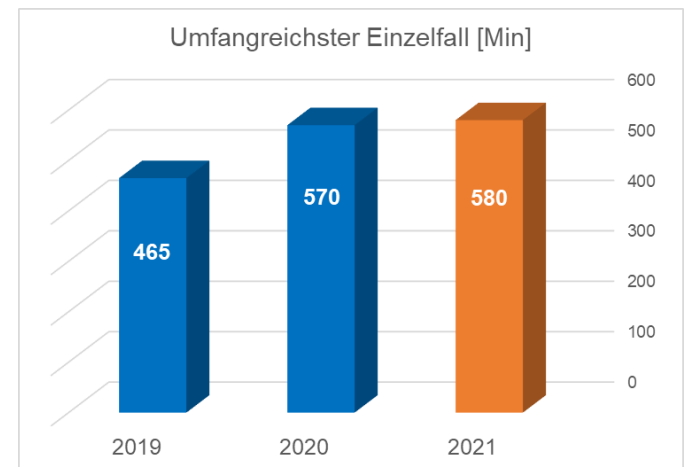
Beratungszeit = Gespräche (persönlich, Tf, Video) sowie E-Mails mit Beratungsinhalt, innerhalb des betreffenden Jahres. Exkl. administrative Arbeiten, Terminvereinbarungen etc. 2019: nur August – Dezember.



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



2020: Exkl. drei separate Spezialprojekte mit grösserem Aufwand. Umfangreichster Einzelfall 2021: Jahresübergreifend (2020/21); beinhaltet individuelle Beratung (psychologisch und rechtlich) sowie Mediationsgespräche.





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

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



2021
<b>Beratung in Terminen</b>
140 Std
165 Termine
Ø 51 Min pro Termin
Ø 1.2 Termine pro Person
<b>Weitere beratungsrelevante Arbeiten</b>
50 Std
Ø 22 Min pro Person

\* August – Dezember.

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



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

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

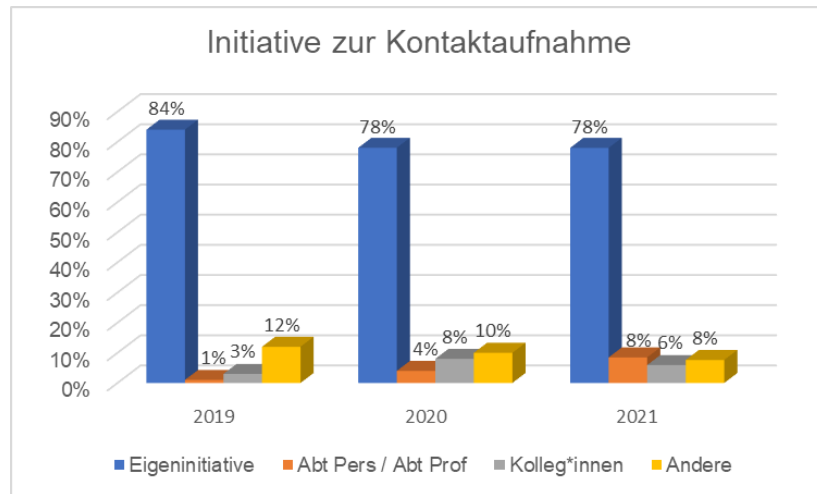
- Anzahl ratsuchender Personen pro Jahr: Rückgang von 160 auf 135, dadurch auch weniger Beratungstermine (von 223 auf 165) und weniger Beratungszeit total (von 347 Std auf 190 Std).
  - Bei der *Anzahl* ratsuchender Personen und Beratungstermine sieht die MBS den Grund für den Rückgang primär in den Auswirkungen der Covid Pandemie. 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.
  - Der zusätzlich überproportionale Rückgang beim *Gesamtumfang* der Beratungstätigkeit liegt vor allem an drei umfangreichen Spezialprojekten, die 2020 stark ins Gewicht fielen; 2021 fanden keine solchen grösseren Spezialprojekte statt.
- Die durchschnittliche Dauer der Beratungstermine blieb in einem ähnlichen Rahmen wie im Vorjahr (von 57 auf 51 Minuten). Die Anzahl Termine pro Person sank jedoch stärker, von 1.7 (2019) über 1.4 (2020) auf 1.2 (2021). Gründe dafür sind insbesondere der Wegfall umfangreicherer Spezialprojekte, eine etwas geringere Anzahl an Mediationen, sowie einfachere Anfragen z.B. rechtlicher Art, die schon im Erstkontakt (z.B. telefonisch) oder im ersten Beratungsgespräch abschliessend geklärt werden konnten. Aus den gleichen Gründen sank auch der Umfang weiterer beratungsrelevanter Arbeiten ausserhalb der Beratungsgespräche.



# Kontaktaufnahme mit der MBS

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

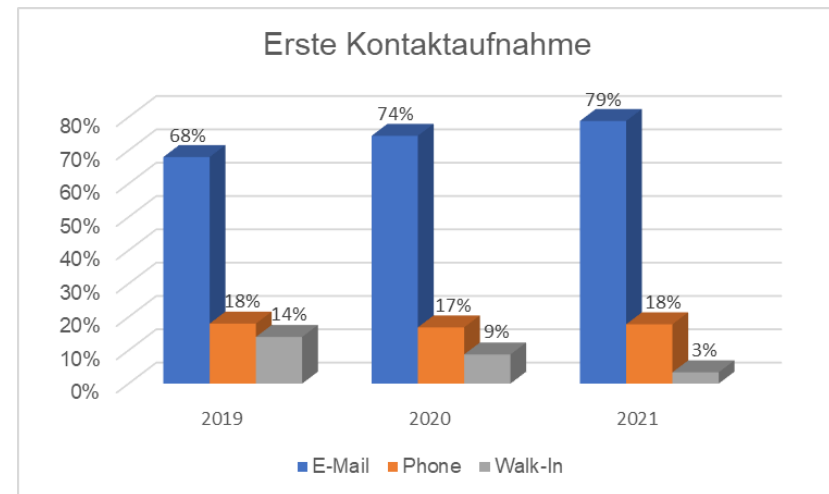
n = Anzahl ratsuchender Personen (siehe Seite 4)



Dies zeigt, dass die MBS einen angemessenen Bekanntheitsgrad erreicht hat. Erfreulich ist auch die – im Vergleich zur Anfangsphase der MBS – grössere Anzahl an Personen, welche sich aufgrund einer Empfehlung bei der MBS melden. Dies weist 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:

n = Anzahl ratsuchender Personen (siehe Seite 4)

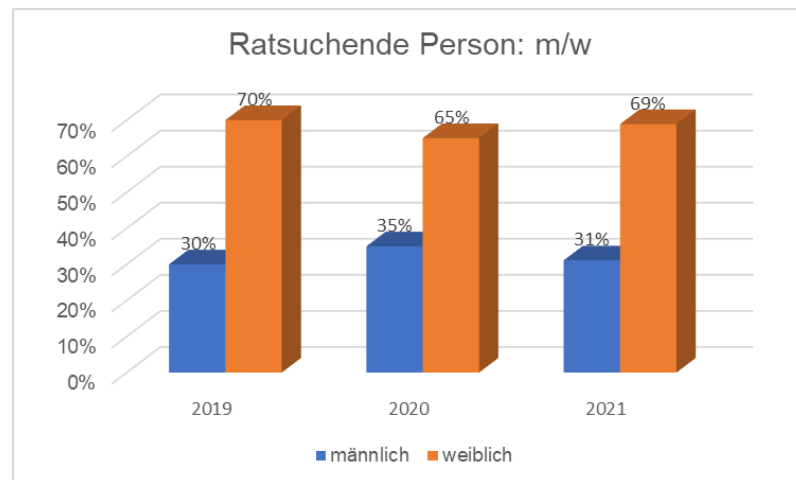


Als Folge der Corona Beschränkungen konnte jedoch 2021 das reguläre Walk-In noch seltener angeboten werden als schon 2020, dadurch erklärt sich der oben sichtbare Rückgang. Aufgrund der Teilzeitpensen der MBS-Fachpersonen ist E-Mail der zuverlässigste Weg für eine erste Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung, entsprechend erfolgen die meisten Kontaktaufnahmen auf diesem Wege.

## Ratsuchende Personen

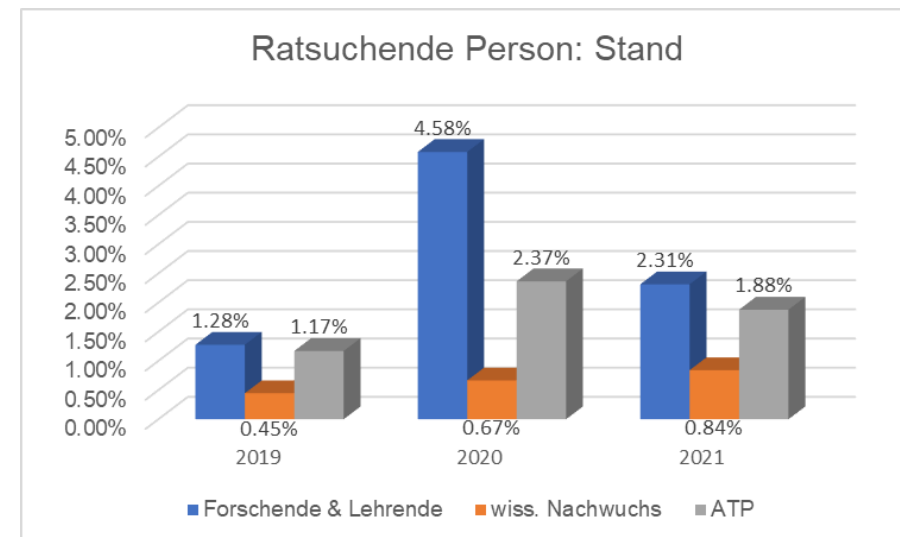
Bisher suchten mehrheitlich weibliche UZH-Angehörige den Rat der MBS, wobei das Verhältnis zwischen weiblichen und männlichen Ratsuchenden über die drei Jahre relativ stabil blieb:

n = Anzahl ratsuchender Personen (siehe Seite 4)



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

In der Grafik auf der rechten Seite wird die Anzahl ratsuchender Personen nach Stand aufgeteilt und ins Verhältnis zur Gesamtzahl der Personen im jeweiligen Stand gesetzt. Beispiel für 2021: 64 ratsuchende Personen aus dem ATP, Gesamtanzahl Personen im ATP = 3'407, somit  $64 \text{ von } 3'407 = 1.88\%$ .



Die Auswertung zeigt, dass bei Forschenden & Lehrenden sowie im ATP das Beratungsangebot der MBS offenbar gut bekannt ist. Aus dem wissenschaftlichen Nachwuchs kommen anteilmässig weniger Anfragen – was daran liegen mag, dass diese sich oft eher ihrer Forschungsorganisation als der UZH-Struktur zugehörig fühlen und die Beratungsmöglichkeiten der UZH weniger nutzen.

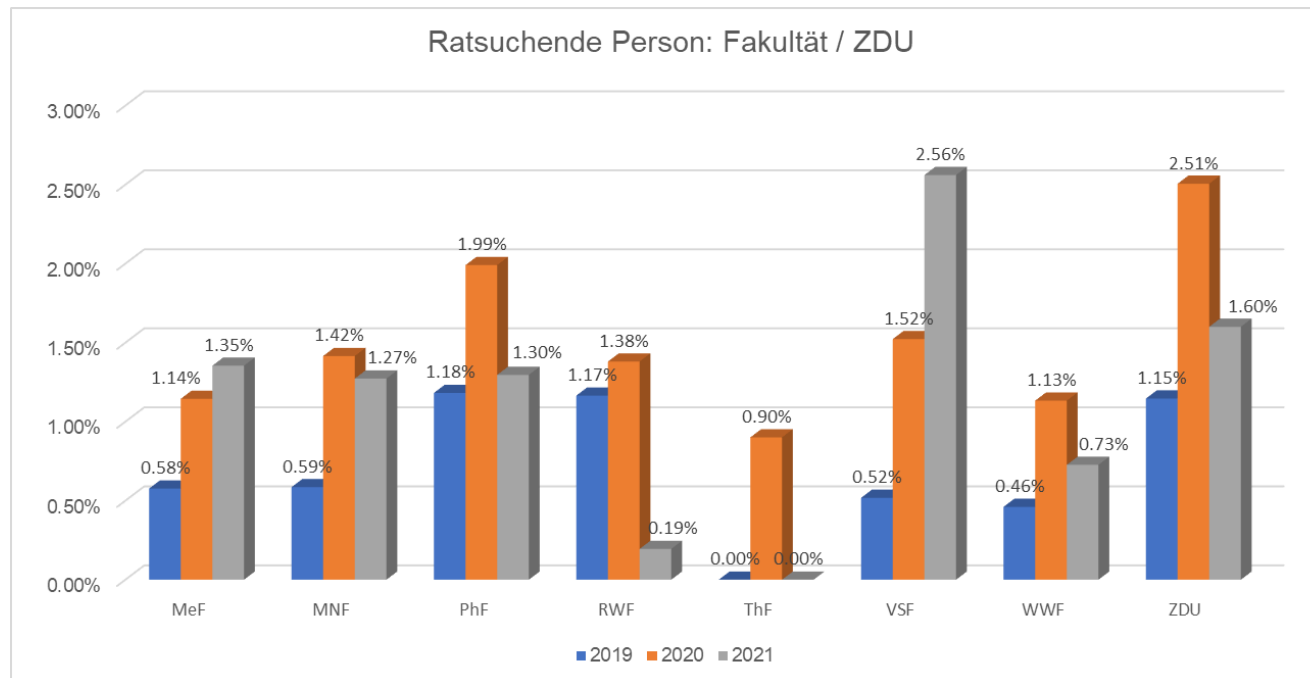




## Ratsuchende Personen: Fakultäten / ZDU

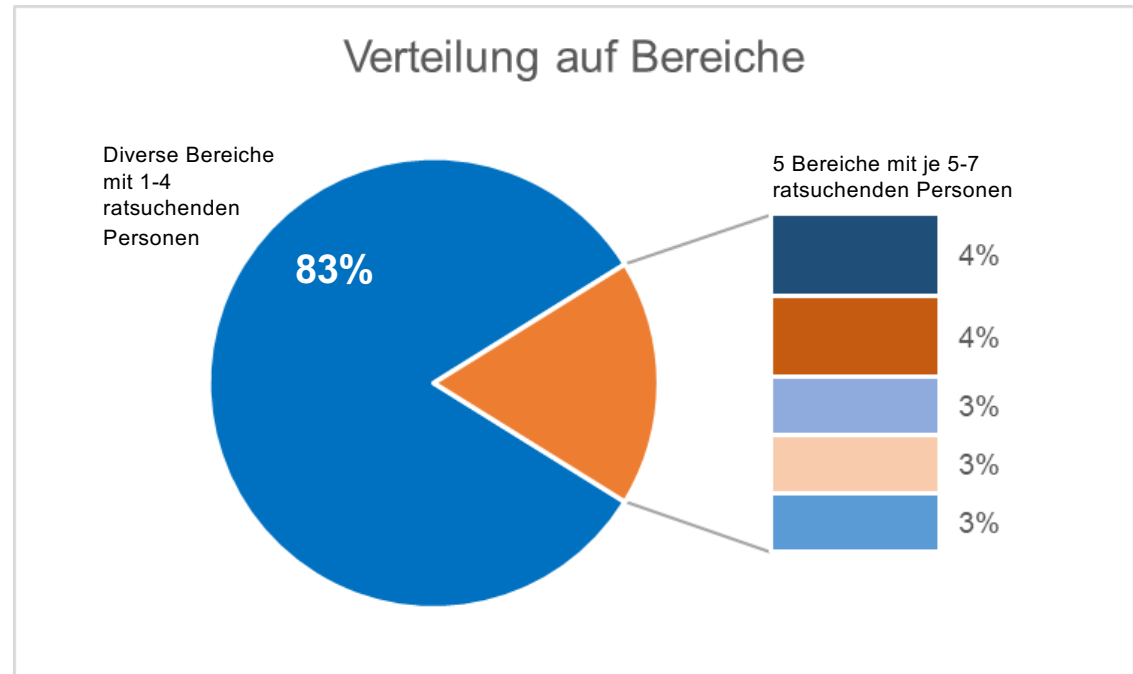
Die untenstehende Grafik zeigt die Anzahl ratsuchender Personen nach Fakultät / ZDU, im Verhältnis zur Gesamtzahl der Personen in der jeweiligen Fakultät / ZDU.

Die MBS wurde von ratsuchenden Personen aus allen Fakultäten und den ZDU kontaktiert. Auffällig war 2021 der relative Anstieg von Anfragen aus der Medizinischen Fakultät und insbesondere aus der Vetsuisse. Wenn man dies mit den Themen der erhaltenen Anfragen verknüpft, zeigt sich, dass im (human- sowie veterinär-) medizinischen Bereich vermehrt Fragestellungen rund um Arbeitsbedingungen und Führung / Kommunikation aufgekommen sind.



## Ratsuchende Personen: Bereiche

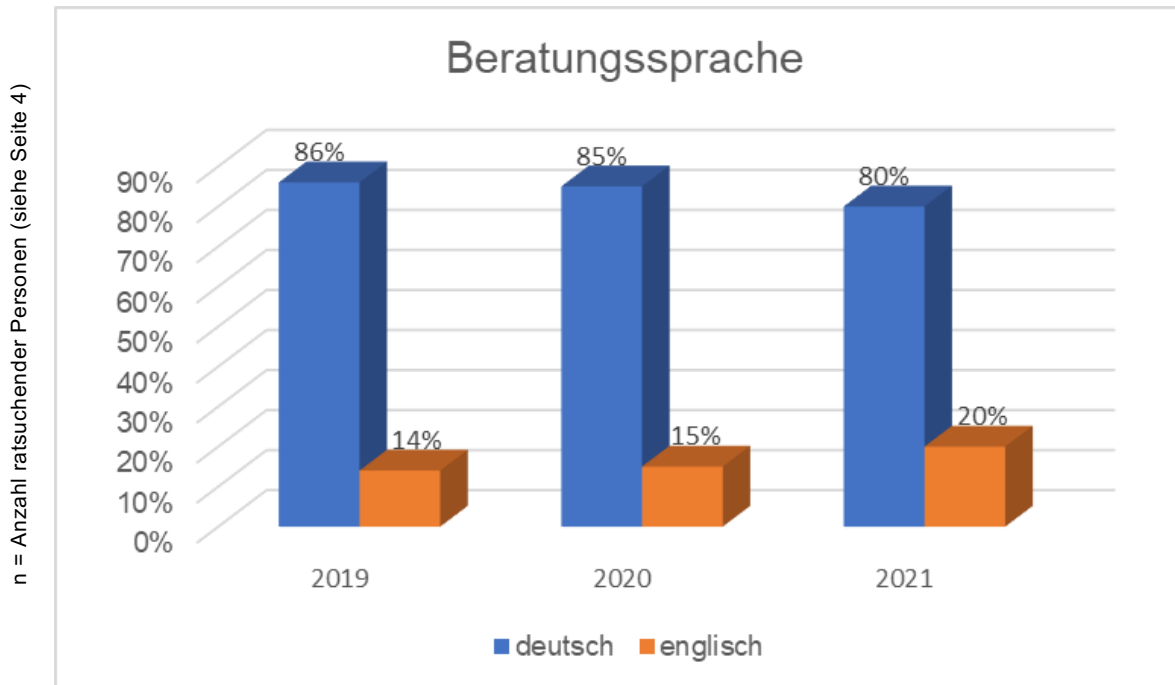
Bei tieferer Detailbetrachtung auf Stufe Institut / Seminar / ZDU-Abteilung (hier neutral „Bereiche“ genannt) zeigt sich das rechts grafisch dargestellte Bild. Rund 83% aller ratsuchenden Personen kamen aus Bereichen mit 1-4 ratsuchenden Personen pro Bereich und Jahr. Die anderen rund 17% der ratsuchenden Personen kamen aus 5 Bereichen mit jeweils 5 bzw. 7 ratsuchenden Personen pro Bereich und Jahr. In jenen Bereichen scheint der Beratungsbedarf überdurchschnittlich hoch zu sein. 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 einstehen zu können, und in ihrem Selbstvertrauen, um eigenverantwortlich konstruktive Wege des Umgangs mit schwierigen Situationen zu finden.



in % der Gesamtzahl von 135 ratsuchenden Personen im Jahr 2021

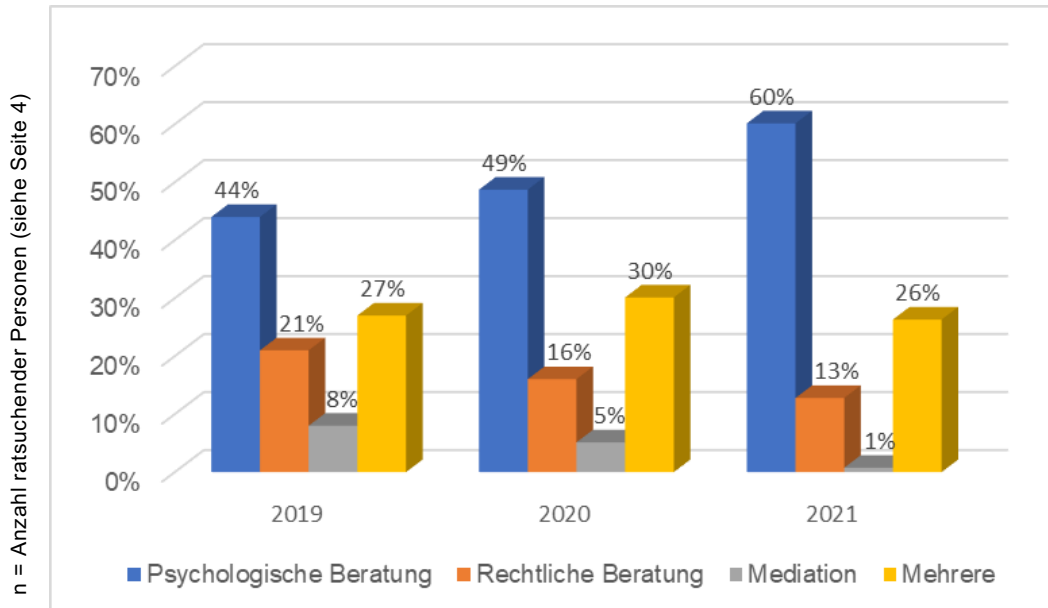


## Ratsuchende Personen: Sprache



Die MBS-Beratung erfolgte mehrheitlich in deutscher Sprache, es gab aber – wie die nebenstehende Grafik zeigt – auch einige Beratungen in englischer Sprache. Der Anteil englischsprachiger Beratungen stieg 2021 an, was auch mit der leicht steigenden Anzahl von Anfragen aus dem Bereich des wissenschaftlichen Nachwuchses zusammenhängt, wo sich tendenziell mehr internationale Mitarbeitende finden.

## Art der Beratung



Die psychologische Beratung macht den grössten Anteil der MBS-Tätigkeiten aus, 2021 noch stärker als in den Vorjahren (von 49% auf 60%). Dies lag sicherlich auch an der speziellen Covid Situation, die bei vielen ratsuchenden Personen Sorgen und Belastungssituationen verstärkt oder neu geschaffen hat.

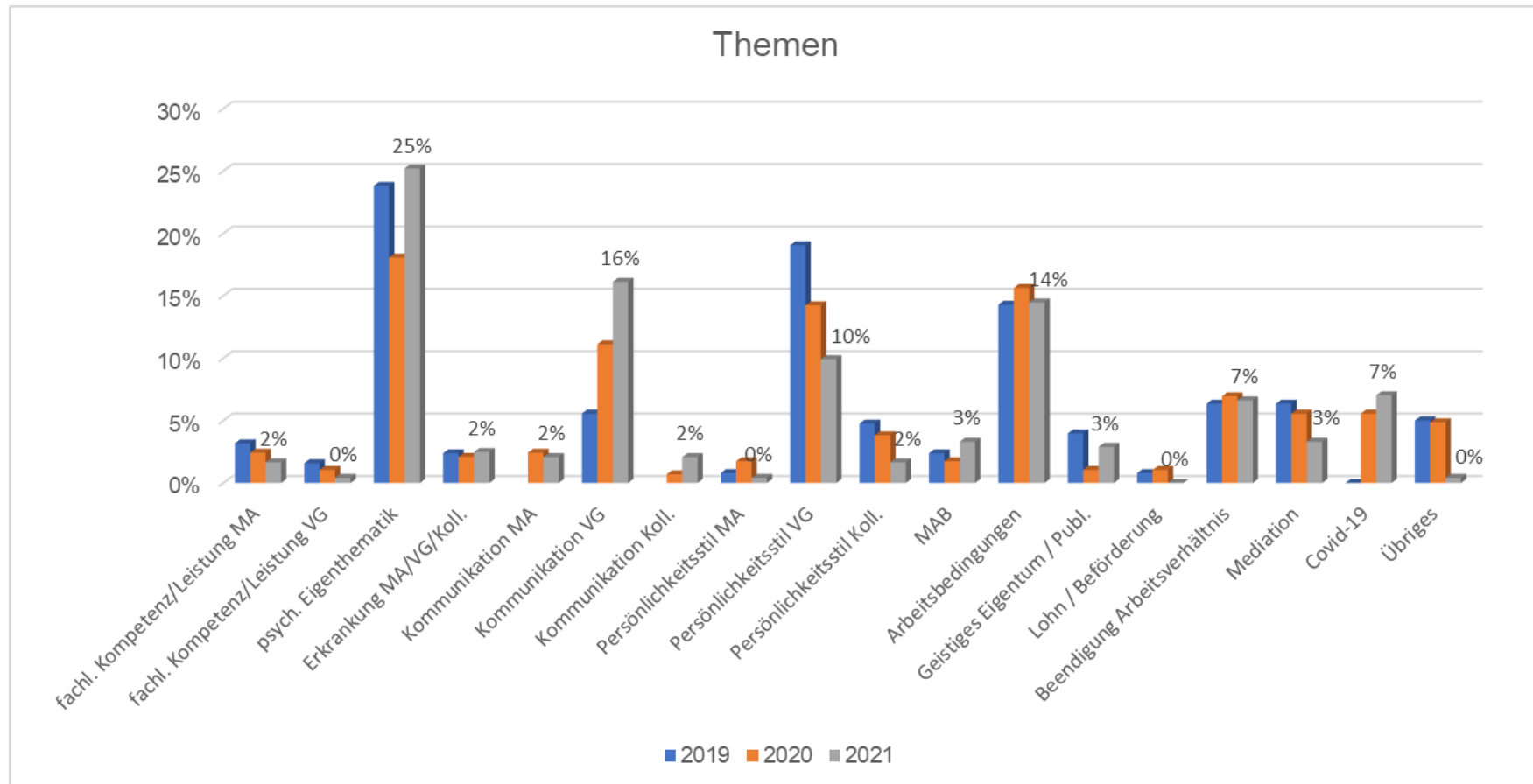
Die rechtliche Beratung (2021: 13%) beinhaltet häufig Fragen zu den Arbeitsbedingungen, zu Weisungsbefugnissen oder zu einer möglichen oder bereits konkreten Beendigung des Arbeitsverhältnisses. Diese Anfragen sind oft faktenbasiert und können innerhalb eines Beratungsgesprächs – oder bisweilen auch via E-Mail – beantwortet werden.

Oben in den entsprechenden Kategorien separat ausgewiesen sind nur Fälle, in denen die ratsuchenden Personen gezielt eine psychologische bzw. rechtliche Beratung oder direkt eine Mediation wünschten und es danach bei dieser Kategorie blieb. Oft kommt es jedoch vor, dass die MBS-Unterstützung bei einem Thema beginnt und danach weitere ergänzend hinzukommen: Zum Beispiel, wenn sich aus einer rechtlichen Beratung der Wunsch nach psychologischer Unterstützung ergibt, oder wenn aus einer psychologischen Beratung das Bedürfnis einer Mediation hervorkommt. Diese Fälle sind oben in der Kategorie „Mehrere“ erfasst. Dies erklärt auch den (scheinbar) starken Rückgang bei Mediationen: Anfragen, die direkt eine Mediation mit allen Konfliktparteien wünschen, sind eher selten und in Zeiten der angeordneten Home Office Arbeit noch seltener geworden. Allerdings befinden sich in der Kategorie „Mehrere“ auch diverse Fälle, in denen sich z.B. aus einer psychologischen Beratung eine Mediation ergeben hat. Insgesamt hat die MBS in 6 Fällen eine Mediation durchgeführt, bestehend aus einem oder mehreren Mediationsgesprächen.

## 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.





## Exkurs: Einfluss von Covid-19 (1/2)

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

### Inhalt der Beratungstätigkeit

- 7% aller Anfragen (2020: 6%) 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.
- Zusammenhang zwischen Beratungsumfang und aktuellen Corona Massnahmen: Siehe nächste Seite.

### 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.

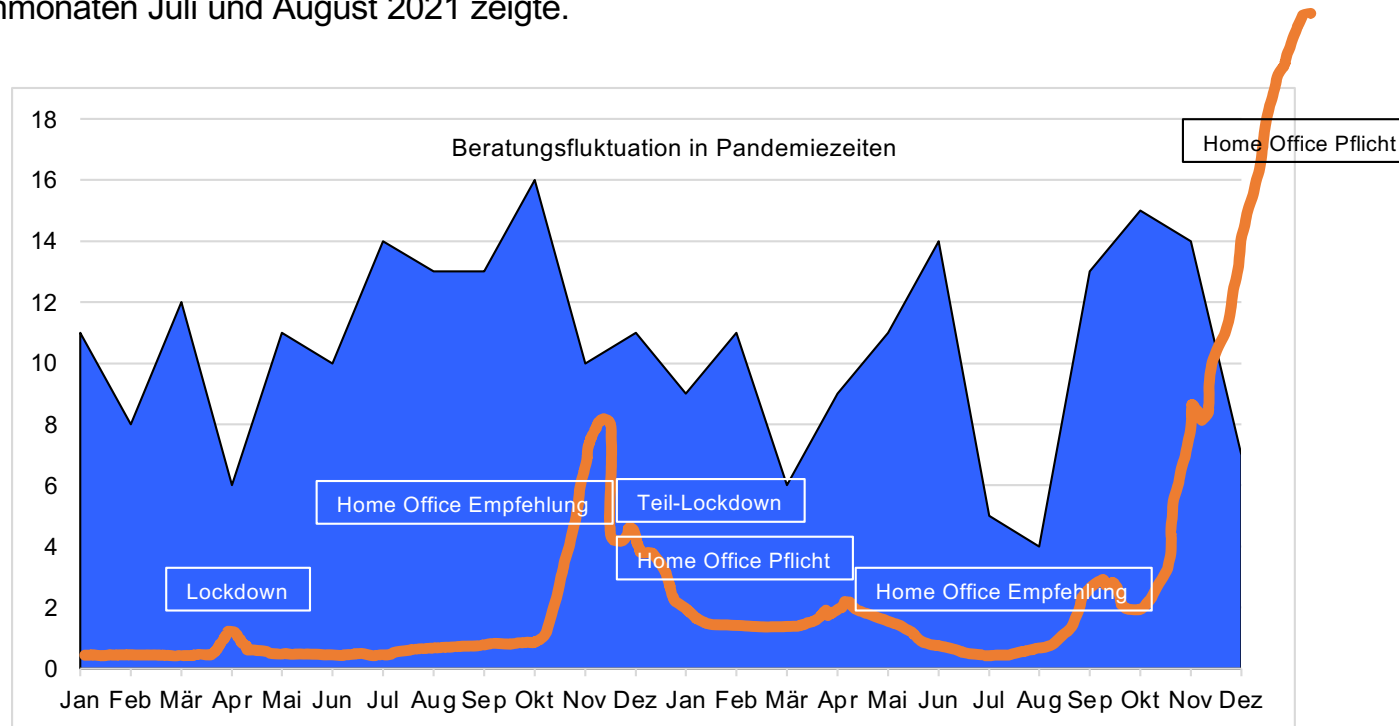
### MBS-Betrieb

- 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 während den Home-Office-Phasen in „Phone-In“ (fixe telefonische Verfügbarkeit für erste Kontaktaufnahme) umgewandelt.



## Exkurs: Einfluss von Covid-19 (2/2)

Lockdown, Home Office Empfehlung resp. Pflicht und weitere Massnahmen führten vergleichsweise jeweils zu einer verminderten Beratungsnachfrage (04/20, 11/20-03/21, 12/21). Lockerungen der Massnahmen dazwischen hingegen führten zu einer höheren Nachfrage. Das Home Office scheint vorübergehende Entlastung, Vermeidung und/oder Verdrängung von Schwierigkeiten am Arbeitsplatz zu begünstigen. Im Gegensatz zum Sommer 2020 waren 2021 Sommerferien im In- und Ausland wieder uneingeschränkter möglich, was sich in einer deutlich reduzierten Nachfrage in den Ferienmonaten Juli und August 2021 zeigte.



Anzahl Neuanfragen pro Monat  $n$  2020=135,  $n$  2021=118

— = Pandemieverlauf Infektionen und korrespondierende Massnahmen (Quelle: Tagesanzeiger)



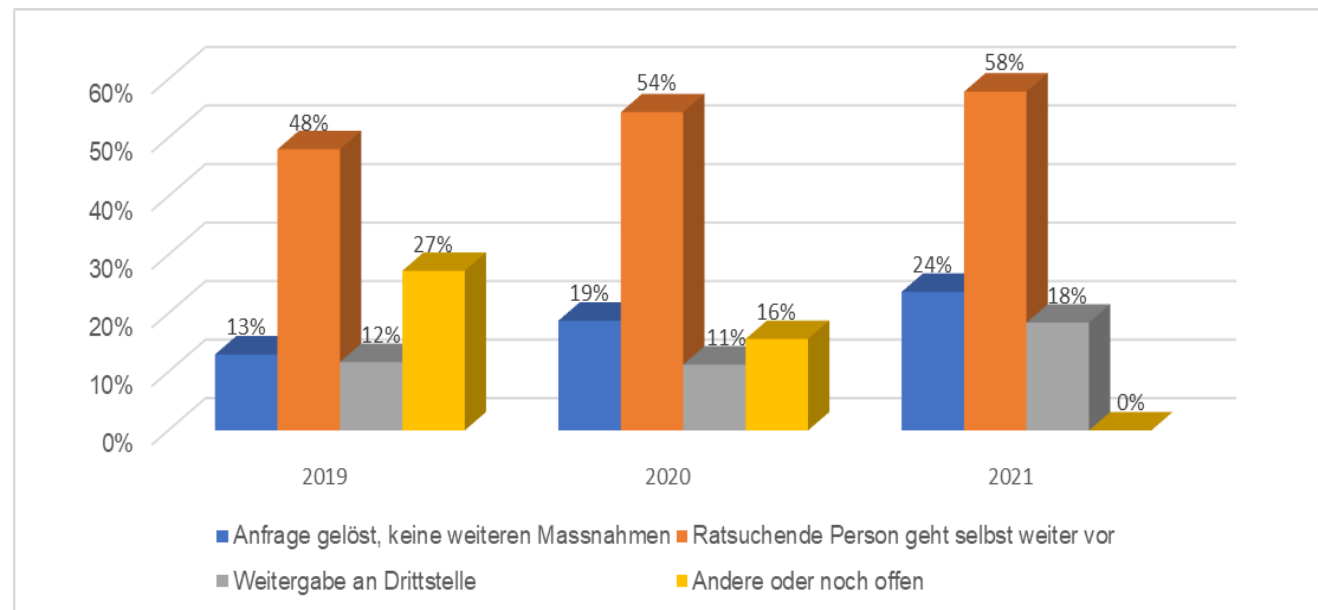
## Weiteres Vorgehen nach der Beratung

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.*

„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)





## **Ausblick: Schwerpunkte 2022**

- Ab Go-Live bis Ende 2021 funktionierte die MBS während rund 80% der gesamten Zeit in einer Corona bedingten Sondersituation. Unter der Annahme, dass auf Pandemieseite 2022 eine gewisse Normalisierung eintritt, liegt der Hauptfokus der MBS 2022 auf der Beobachtung und Stabilisierung der Geschäftstätigkeit und des Beratungsaufwands in einem weitgehend normalisierten Umfeld.
- Fortlaufend Networking / Marketing.
- Fortlaufend Überprüfung der Ressourcen.



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

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

---

# **MBS 2021: Jahresbericht – Anhang**



## Anhang 1: Aktivitäten

### Arbeitsgruppen / Netzwerktreffen

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

- Am 25.03.21, 10.06.21 und 04.11.21 hat das Team der MBS an den Sitzungen Steuerungsgruppe komplexe Personalfälle SKP-Frühwarnsystem als festes Mitglied teilgenommen.
- Teilnahme Sitzung Generalsekretariat Vorstellung MBS Jahresbericht 26.05.21
- Vorstellung MBS Jahresbericht anlässlich Sitzung SKP-Frühwarnsystem am 10.06.21
- Teilnahme Sitzung Personalkommission Vorstellung MBS Jahresbericht 16.06.21

### 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 Doktoranden zwecks Bekanntmachung des MBS Angebotes teil.

- «Welcome Day» Juni 2021 virtuelle Durchführung
- Die «Grüezi @...» Veranstaltungen wurden infolge Corona abgesagt.

### Medienpräsenz

UZH News Artikel 07.09.21 anlässlich 2 Jahre MBS

### Weiterbildungen

Rebecca Saladin hat die Mediationsausbildung an der Konstanzer Schule für Mediation absolviert (02.08.-08.08. sowie 30.08.-05.09.2021)



## 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.