

Konflikte am Arbeitsplatz
Merkblatt für das Personal
der kantonalen Verwaltung

1. Grundlage	2
2. Grundsatz	2
3. Definitionen	3
4. Was können Sie bei einem Konflikt tun?	5
5. Wie ist das weitere Vorgehen?	6
5.1 Informelles Verfahren	6
5.2 Formelles Verfahren	6
5.3 Externes Schlichtungsverfahren	6
5.4 Klageverfahren vor Verwaltungsgericht	7
6. Grafische Darstellung Handlungsmöglichkeiten	7
7. Anhang	8
7.1 Kontaktstellen	8
7.2 Quellen für weitergehende Informationen	8

1. Grundlage

Der Regierungsrat hat das vorliegende Merkblatt erlassen. Dieses ersetzt die «Weisung zum Schutz der persönlichen Integrität am Arbeitsplatz» vom 19. Oktober 2004.

2. Grundsatz

Der Schutz der Mitarbeitenden vor Geschlechterdiskriminierung und Mobbing sowie das Verhindern oder Lösen von Arbeitskonflikten ist Teil der

Führungsaufgabe. Die Führungskräfte sind in ihrem Bereich verantwortlich:

- für ein positives, respektvolles Arbeitsklima,
- dass sich die Mitarbeitenden an die Grenzen im zwischenmenschlichen Umgang halten,
- dass bei konkreten Vorfällen, von denen sie erfahren, die Umstände umgehend geklärt werden,
- dass die Beschwerden von Betroffenen ernst genommen werden und sie die nötige Unterstützung erhalten,
- dass die geeigneten und erforderlichen Massnahmen ergriffen werden.

Im Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz sind Vorgesetzte und unterstellte Mitarbeitende gleichermaßen gefordert.

3. Definitionen

Der Begriff **Konflikt am Arbeitsplatz** umfasst

- **sexuelle Belästigung**,
- **Mobbing** sowie
- anderweitige **gravierende Konflikte**

im Rahmen des Arbeitsumfeldes.

Als **sexuelle Belästigung** gilt jedes Verhalten sexueller Natur durch ein- oder mehrmalige Bemerkungen (auch am Telefon, per Mail oder SMS) sowie Tätigkeiten oder Gebärden, die gegen den Willen einer Person erfolgen, und die ihre Würde und/oder ihre physische und/oder psychische Integrität verletzen.

Sexuelle Belästigung kann verschiedene Formen annehmen, insbesondere:

- sexistische Bemerkungen oder Scherze,
- anzügliche oder peinliche Anmerkungen,
- Verwendung und Verbreitung von pornographischem Material,
- unerwünschte Körperkontakte,
- unangenehme Einladungen, die mit eindeutigen Absichten einhergehen,
- Annäherungsversuche, die mit Versprechen von Vorteilen oder Androhen von Nachteilen verbunden sind,
- sexuelle Übergriffe.

Als **Mobbing** gilt jedes missbräuchliche Verhalten einer oder mehrerer Personen, das darauf abzielt, eine Person beharrlich, systematisch und wiederholt zu bedrängen oder in einen Zustand der Unterlegenheit zu versetzen.

Mobbing kann verschiedene Formen annehmen, insbesondere:

- Schikanen und Feindseligkeiten,
- Demütigungen, Spott und Hänseleien,
- Verleumdung, Angriffe auf das soziale Ansehen,
- bewusstes Übergehen, Angriffe auf die sozialen Beziehungen,
- Kontaktverweigerung, Ausgrenzung,
- Zuteilung undankbarer, kränkender/peinlicher/mühseliger, gefährlicher und/oder anderer Arbeiten, die nicht der Verantwortlichkeitsstufe oder der Kompetenz der Person entsprechen,
- zurückhalten oder verweigern von arbeitsnotwendigen Informationen,
- Anwendung von körperlicher Gewalt.

Gravierende Konflikte umfassen alle weiteren Arbeitskonflikte, welche die Zusammenarbeit zwischen Arbeitskollegen oder mit der vorgesetzten Person massgeblich und nachhaltig stören und von den Betroffenen nicht mehr selbst gelöst werden können.

4. Was können Sie bei einem Konflikt tun?

- Erstellen Sie bei Konflikten detaillierte Ereignisnotizen (Datum, Zeit, Ort, Vorfall, Beteiligte insb. Zeugen). Vertrauen Sie sich allenfalls Arbeitskollegen an.
- Machen Sie den konfliktverursachenden Personen mündlich oder schriftlich klar, dass Sie deren Verhalten nicht tolerieren – egal, ob es sich dabei um Vorgesetzte oder Arbeitskollegen handelt.
- Wenn sich das Verhalten der konfliktverursachenden Personen nicht ändert, wenden Sie sich an eine *Vertrauensperson* aus Ihrem Umfeld (z.B. Ihre direkten oder nächsthöheren Vorgesetzten).
- Falls Sie keine Vertrauensperson kontaktiert haben und keine Konfliktlösung erzielt wurde, wenden Sie sich an eine vom Regierungsrat bezeichnete weibliche oder männliche *Ansprechperson* (departementsübergreifende unabhängige Anlaufstelle oder Ombudsstelle, die Koordinaten der *Ansprechpersonen* finden Sie im Anhang). Damit leiten Sie das **informelle Verfahren** ein.

Die *Vertrauens-* bzw. *Ansprechpersonen* sollen die Betroffenen

- Anhören,
- über die möglichen Vorgehensweisen informieren,
- bei der Wahl möglicher Schritte beraten,
- auf Wunsch bei Gesprächen (mit Beteiligten oder Vorgesetzten) begleiten oder vertreten.

Betroffene haben Anspruch darauf, dass sexuelle Belästigung oder Mobbing sofort unterbunden wird. **Die Ansprechpersonen unterstehen der strikten Schweigepflicht.**

Betroffenen und allfälligen Zeuginnen oder Zeugen dürfen auf Grund ihrer Anzeigen und Aussagen keinerlei berufliche Nachteile widerfahren. Sie haben Anspruch auf Unterstützung.

5. Wie ist das weitere Vorgehen?

5.1. Informelles Verfahren

Ziel des **informellen Verfahrens** ist eine einvernehmliche Konfliktlösung durch Beratung und Unterstützung der Betroffenen. Die Beratung ist vertraulich, ohne die Einwilligung der durch die Belästigung betroffenen Mitarbeitenden werden keine weiteren Schritte unternommen oder ein formelles Verfahren eingeleitet.

5.2. Formelles Verfahren

Gelingt keine Konfliktlösung können die Betroffenen nach Abschluss des informellen Verfahrens beim Regierungsrat schriftlich ein formelles Verfahren beantragen. Daraufhin entscheidet der Regierungsrat,

- ob eine Untersuchung eingeleitet wird,
- wer mit der Untersuchung betraut wird (Personalamt und/oder externe Fachperson),
- wer die Untersuchung beaufsichtigt.

Die mit der Untersuchung betrauten Personen sind berechtigt, sämtliche notwendigen Abklärungen vorzunehmen und stellen in einem Untersuchungsbericht zuhanden des Regierungsrates fest, ob aus ihrer Sicht ein Fall von sexueller Belästigung, Mobbing oder ein anderweitiger Arbeitskonflikt vorliegt oder nicht.

Die kontaktierte Ansprechperson (unabhängige Anlaufstelle) begleitet die Mitarbeitenden auch im formellen Verfahren.

Der Regierungsrat entscheidet im Anschluss, welche Konsequenzen aus dem Untersuchungsbericht gezogen werden (Verweis, interne Versetzung, Kündigung oder fristlose Kündigung der belästigenden oder mobbenden Personen). Das Personalamt wird mit der Umsetzung beauftragt.

5.3. Externes Schlichtungsverfahren

Kann im Falle einer Geschlechterdiskriminierung (wozu auch die *sexuelle Belästigung* gezählt wird) nach dem formellen Verfahren keine Lösung gefunden werden, besteht die Möglichkeit, die kantonale Schlichtungsstelle anzurufen (Adressen siehe Kapitel 7. Anhang).

Die Schlichtungsstelle versucht, zwischen den Parteien eine Einigung herbeizuführen. Ihre Aufgabe beschränkt sich jedoch darauf, zu vermitteln. Kann keine Einigung erzielt werden, muss die klagende Partei ihre Ansprüche vor Gericht einklagen. Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos.

Grundlage des Schlichtungsverfahrens ist § 5 der kantonalen Verordnung über die Gleichstellung von Frau und Mann vom 8. Mai 1996 (VzGIG, SRSZ 140.310).

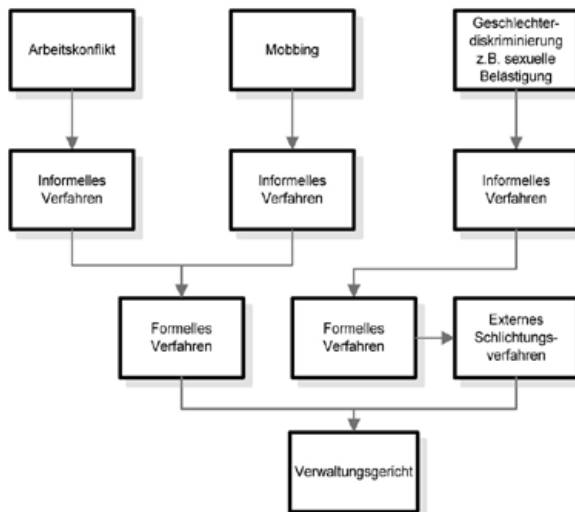
In der Praxis berät die Schlichtungsbehörde Ratsuchende aber auch ausserhalb eines Verfahrens.

5.4. Klageverfahren vor Verwaltungsgericht

Falls der Konflikt durch interne oder externe Verfahren nicht unterbunden oder beendet wird und bei einer Geschlechterdiskriminierung durch das externe Schlichtungsverfahren keine Einigung erzielt wurde, kann beim Verwaltungsgericht eine Klage gegen den Kanton Schwyz als Arbeitgeber eingereicht werden (gemäss § 62 Personal- und Besoldungsgesetz, PG, SRSZ 145.110).

6. Grafische Darstellung Handlungsmöglichkeiten

Falls die direkten Vorgesetzten sowie nächsthöhere Vorgesetzte *nicht* oder *erfolglos* kontaktiert werden, kann die betroffene Person wie folgt vorgehen:



7. Anhang

7.1. Kontaktstellen

- Vom Regierungsrat bezeichnete Ansprechpersonen (unabhängige Anlaufstelle, Ombudsstelle):

Riccarda Schindler, MLaw
Rechtsanwältin
Departementssekretariat BD
Tel. 041 819 18 96
ombudsstelle@sz.ch

Daniel Reichlin
Coach/Supervisor
Amt für Migration
Tel. 041 819 21 17
ombudsstelle@sz.ch

- Personalamt
 - ⇨ Intranet, Drehscheibe Personal
- Personalverband
 - ⇨ www.pvsz.ch
- Kantonale Schlichtungsstelle für Diskriminierungsstreitigkeiten im Erwerbsleben
 - ⇨ www.gleichstellungsgesetz.ch -> Schwyz > Links

7.2. Quellen für weitergehende Informationen

- Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann
 - ⇨ www.ebg.admin.ch, Thema Arbeit
- Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
 - ⇨ www.seco.admin.ch, Navigationsleiste Arbeit: Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz -> Psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz
- Entscheide nach Gleichstellungsgesetz in Sachen sexuelle Belästigung und Mobbing: ⇨ www.gleichstellungsgesetz.ch -> Erläuterungen

Personalamt Kanton Schwyz

Bahnhofstrasse 15

Postfach 1234

6431 Schwyz

Telefon 041 819 23 32

E-Mail pa@sz.ch

Internet www.sz.ch/jobs