

## **Prävention und Schlichtung interner Konflikte**

### **Warum und wie sollte ein geeignetes Dispositiv aufgebaut werden?**

Zwischenmenschliche Konflikte beeinträchtigen das Arbeitsklima im Betrieb und den guten Geschäftsgang. Sie können längere Abwesenheiten verursachen, die Produktivität der Angestellten beeinträchtigen und eine hohe Rotationsquote beim Personal mit sich bringen (mit den jeweiligen damit verbundenen Kosten für die Rekrutierung, Ausbildung, Vermittlung von Know-how usw.). Manchmal führen solche Konflikte sogar zu Gerichtsverfahren. Daher haben Konflikte am Arbeitsplatz negative Folgen sowohl in finanzieller Hinsicht als auch in Bezug auf die Organisation, den Betrieb und das Image des Unternehmens. Dieses Merkblatt erläutert, wie der Arbeitgeber unter Einhaltung seiner gesetzlichen Pflichten ein System zur Prävention und Schlichtung interner Konflikte einrichten kann.

### **Schutz der Persönlichkeit der Arbeitnehmer**

Der Arbeitgeber ist verpflichtet, die Persönlichkeit der Arbeitnehmer zu achten und zu schützen (Art. 328 Obligationenrecht). Das Gesetz schreibt ihm vor, alle Massnahmen zu treffen, die zum Schutze der physischen und psychischen Gesundheit sowie der persönlichen Integrität seiner Mitarbeitenden erforderlich sind (Art. 6 des Bundesgesetzes über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel). Gemäss Rechtsprechung des Bundesgerichts muss jedes Unternehmen unabhängig von seiner Grösse über ein System zur Prävention und Schlichtung von Konflikten verfügen (BGer 2C\_462/2011 vom 9. Mai 2012). Es geht nicht darum, eine komplizierte und kostspielige Struktur aufzubauen, sondern nur darum, eine oder mehrere Vertrauenspersonen ausserhalb der Hierarchie, innerhalb oder ausserhalb des Unternehmens zu bezeichnen, die rasch eingreifen kann bzw. können und an die sich das Personal wenden kann, um vertrauliche Beratung und Unterstützung zu erhalten. Um die Wirksamkeit dieser Massnahme sicherzustellen, ist es auch zentral, dass der Arbeitgeber dem Personal in angemessener Weise und regelmässig das Bestehen des eingerichteten Dispositivs sowie dessen Verwendungsart (Kontaktangaben, Formular usw.) kommuniziert, wie das Bundesgericht im Zusammenhang mit einem Fall von sexueller Belästigung festgehalten hat (BGer 4A\_283/2022 vom 15. März 2023). Die Verbreitung dieser Informationen kann in unterschiedlichen Formen und über verschiedene Kommunikationskanäle erfolgen (Personalreglement oder ergänzende Richtlinie, Intranet, Broschüren, Plakate, interne Schulungen, E-Learning-Kurse usw.).

### **Rolle der Vertrauensperson und Form des Dispositivs**

Die Vertrauensperson muss ausgebildet sein und je nach Situation wohlwollend zuhören, beraten, begleiten und/oder auf andere Ressourcen verweisen. Sie ist zur Vertraulichkeit verpflichtet, auch gegenüber dem Arbeitgeber. In kleinen und mittleren Unternehmen kann es problematisch sein, diese



Funktion einer internen Person zu übertragen, da zwischen der Vertrauensperson und den anderen Mitarbeitenden kein hierarchisches Verhältnis bestehen darf. Mit einer externen Lösung kommt der Arbeitgeber seinen gesetzlichen Pflichten nach, indem er eine unparteiische Person ohne Bezug zum Arbeitgeber beizieht. Da es nicht einfach ist, einen kompetenten und verfügbaren Ansprechpartner für diese Notlagen zu finden, hat die HIKF ein zentrales System zur Prävention und Schlichtung interner Konflikte aufgebaut, das seit mehreren Jahren von zahlreichen Freiburger Unternehmen genutzt wird.

### **Funktionsweise und Vorteile der Dienstleistung der HIKF**

Möchte ein Unternehmen unserer Dienstleistung beitreten, kann es dies tun, indem es die auf unserer Website verfügbare Charta per E-Mail ([conflits@ccif.ch](mailto:conflits@ccif.ch)) oder Brief versendet. Nach Erhalt dieses Dokuments werden ihm die erforderlichen Unterlagen übermittelt (insbesondere eine Klausel, die in das Personalreglement und die an die Mitarbeitenden zu verteilenden Broschüren aufzunehmen ist).

Bei Konfliktsituationen innerhalb eines unserer Dienstleistung angeschlossenen Unternehmens haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, telefonisch oder per E-Mail mit der für dieser Dienstleistung zuständigen Person bei der HIKF Kontakt aufzunehmen. Diese verfügt über ein Netzwerk von unabhängigen, HIKF-externen, ausgebildeten, erfahrenen und rasch handlungsbereiten Vertrauenspersonen. Die Betreuung des Gesuchs erfolgt anschliessend direkt durch die von der HIKF bezeichnete Vertrauensperson entsprechend der bestimmten Situation und den Bedürfnissen des betroffenen Mitarbeiters (Wohn- oder Arbeitsort, gesprochene Sprache, Vorzug für gleichgeschlechtliche Personen usw.).

Finanziell bedingt die Unterzeichnung der Charta für den Arbeitgeber einen Jahresbeitrag von CHF 250.- exkl. Steuern (bzw. CHF 500.- exkl. Steuern, wenn er nicht Mitglied der HIKF ist) und eine Einschreibgebühr von CHF 150.- exkl. Steuern pro Fall (bzw. CHF 300.- exkl. Steuern pro Fall, wenn er nicht Mitglied der HIKF ist) sowie die Übernahme des Honorars der Vertrauensperson in Höhe von CHF 250.- exkl. Steuern/Stunde bis 3 Stunden pro Fall. Über diese Limite hinaus ist im Einvernehmen mit dem betroffenen Arbeitnehmer die Zustimmung des Arbeitgebers einzuholen, wenn die Weiterführung des Verfahrens gerechtfertigt ist.

Avril 2025.

