

# HR Today

Know-how for tomorrow

Published on [hrtoday.ch](http://www.hrtoday.ch) (<http://www.hrtoday.ch>)

## Konfliktprävention: Eine Pflicht des Arbeitgebers

**Article Category:** Arbeit und Recht

**Author:** [Sonja Stark-Traber](#) <sup>[1]</sup>

Konflikte am Arbeitsplatz beeinträchtigen das Arbeitsklima. Sie wirken sich häufig negativ auf Gesundheit, Moral und Leistung der Mitarbeitenden aus. Die Folge: Erhebliche Kosten für das Unternehmen. Sei dies durch Absenzen, Produktivitätsverlust oder gar erhöhte Fluktuation. Geeignete Massnahmen zur Konfliktprävention sind nicht nur gesetzlich vorgeschrieben, sondern liegen auch im Interesse des Arbeitgebers.



*Wo ein Wille ist, ist auch ein Weg: Konfliktprävention am Arbeitsplatz ist Chefsache. (Bild: 123RF)*

Der Arbeitgeber ist per Gesetz (ArG Art. 6 Abs. 1 und ArGV 3 Art. 2 Abs. 1) dazu verpflichtet, die physische und psychische Gesundheit seiner Arbeitnehmenden zu schützen. Dafür muss er alle Massnahmen treffen, die nach Erfahrung notwendig, nach Stand der Technik anwendbar und den Verhältnissen des Betriebes angemessen sind. Ausserdem muss der Arbeitgeber die persönliche Integrität der Arbeitnehmer garantieren. Zweck dieser Regelung ist es unter anderem, Risiken, die die Psyche negativ beeinflussen, vorzubeugen.

### Präventionsmassnahmen gemäss SECO

Das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO nennt in seiner [Wegleitung zur Verordnung 3 zum Arbeitsgesetz](#) <sup>[2]</sup> eine Reihe von vorbeugenden Massnahmen, die der Arbeitgeber umsetzen sollte, um die Arbeitnehmenden vor Mobbing, sexueller Belästigung, Diskriminierung etc. zu schützen.

In einer Grundsatzklärung sollte der Arbeitgeber vorab festhalten, dass sich das Unternehmen für den Schutz der persönlichen Integrität der Arbeitnehmenden einsetzt und entsprechende Angriffe nicht toleriert. Mit der Festlegung von Sanktionen unterstreicht der Arbeitgeber die Bedeutung dieser Grundsatzklärung und trägt so gleichzeitig zur Prävention bei.

Wichtig ist darüber hinaus vor allem, dass das Vorgehen bei Konflikten oder Problemen geregelt ist. Die Arbeitnehmenden müssen insbesondere wissen, an wen sie sich in einem solchen Fall wenden können – bei wem sie Beratung und Unterstützung erhalten oder Meldung erstatten können.

Eine solche Meldung löst meist ein formelles betriebsinternes Verfahren aus. Dies weil Führungspersonen und Personalstellen aufgrund ihrer Fürsorgepflicht dazu verpflichtet sind, bei Persönlichkeitsverletzungen einzugreifen. Darauf sollten die Arbeitnehmenden ausdrücklich hingewiesen werden. Weil Betroffene jedoch oftmals zuerst ein vertrauliches Gespräch wünschen, ist es sinnvoll, eine entsprechende Vertrauensperson zu bestimmen.

### Aufgaben einer Vertrauensperson

Die Aufgabe einer Vertrauensperson ist es, dem betroffenen Arbeitnehmenden zuzuhören und ihn beim Lösen des Konflikts zu unterstützen. Beispielsweise indem sie verschiedene Handlungsmöglichkeiten und deren Konsequenzen aufzeigt.

Wichtig ist, dass die Vertrauensperson über die nötige Ausbildung für diese Aufgabe verfügt und einer Schweigepflicht unterliegt. In gewissen Situationen hat diese Vertraulichkeit jedoch Grenzen: Beispielsweise bei Fremd- oder Selbstgefährdung oder bei strafrechtlich relevantem Verhalten. Aber auch, wenn die Vertrauensperson auf Wunsch des betroffenen Arbeitnehmers einen Klärungs- oder Vermittlungsversuch mit der konfliktbeteiligten Partei startet. Wichtig ist, dass die Aufgaben und Kompetenzen der Vertrauensperson sowie ihre Schweigepflicht und deren Grenzen klar geregelt sind.

## Vertrauenspersonen auch in kleineren Unternehmen

Vertrauenspersonen können betriebsintern oder auch -extern sein. Eine interne Vertrauensperson darf jedoch nicht in einer Linienfunktion zum betroffenen Arbeitnehmer stehen. Ihre Position muss es ihr erlauben, die Interessen des Ratsuchenden zu vertreten, ohne formelle Verantwortung gegenüber anderen Stellen im Unternehmen. Je nach Grösse des Unternehmens ist es daher ratsam, mehr als eine Vertrauensperson zu haben.

Kleine und mittlere Unternehmen können sich diesbezüglich an ihren Berufsverband wenden und entsprechend eine externe Vertrauensperson benennen. Das Bundesgericht (BGer 2C\_462/2011) entschied zwar am 9. Mai 2012, dass auch kleine Betriebe eine Vertrauensstelle haben sollten – betonte in seinem Urteil aber, dass Arbeitgeber auch ein Konfliktmanagement-System haben dürfen, welches den gleichen Schutz gewährleiste. Wie ein solches System auszusehen hat, führte das Bundesgericht allerdings nicht weiter aus.

## Schriftliche Weisung und Information der Mitarbeitenden

Massnahmen zur Konfliktprävention sollten schriftlich festgehalten sein und die Arbeitnehmenden bei der Ausarbeitung mit einbezogen werden. Dies schafft Transparenz und trägt zur Akzeptanz bei. Wichtig ist, dass alle Mitarbeitenden über die Regeln informiert sind und sie jederzeit darauf zugreifen können.

Letztlich funktionieren solche Massnahmen aber nur, wenn sie auch konsequent umgesetzt werden.



Text: [Sonja Stark-Traber](#) <sup>[1]</sup>

Sonja Stark-Traber, lic. iur., LL.M., ist als Rechtsanwältin in der Wirtschaftsanwaltskanzlei [Suter Howald Rechtsanwälte](#) <sup>[3]</sup> in Zürich tätig, mit Schwerpunkten im Bereich Prozessführung, Arbeits- und Vertragsrecht. Kontakt: [sonja.stark@suterhowald.ch](mailto:sonja.stark@suterhowald.ch) <sup>[4]</sup>

©2017 by ALMA Medien AG, Zürich

Source URL: <http://www.hrtoday.ch/de/article/konfliktpraevention-arbeitgeber-arbeitnehmerrecht>

### Links

[1] <http://www.hrtoday.ch/de/utcontent/sonja-stark-traber>

[2]

[https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen\\_Dienstleistungen/Publikationen\\_und\\_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Wegleitungen\\_zum\\_Arbeitsgesetz/wegleitung-zu-den-verordnungen-3-und-4-zum-arbeitsgesetz.html](https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Wegleitungen_zum_Arbeitsgesetz/wegleitung-zu-den-verordnungen-3-und-4-zum-arbeitsgesetz.html)

[3] <http://www.suterhowald.ch>

[4] <mailto:sonja.stark@suterhowald.ch>