

Personalberatung – Ursula Bingler im Interview



Ursula Bingler, Vizepräsidentin des AVR, leitet seit zwei Jahren das Ressort Personalberatung beim AVR. Bereits in den Jahren zuvor beriet sie als AVR-Standortvertreterin Kolleginnen und Kollegen in schwierigen Situationen und setzte sich bei Konflikten für eine erfolgreiche Vermittlung zwischen den Parteien ein. Im Interview erzählt die 60-Jährige, wie sie und der AVR-Vorstand bei grossen und kleinen Problemen und Sorgen vollen Einsatz für die Kolleginnen und Kollegen leisten. Wer Unterstützung durch den AVR benötigt, sollte möglichst frühzeitig mit einem AVR-Standortvertreter oder

Ressortleiterin Ursula Bingler Kontakt aufnehmen.

Der AVR bietet den Roche-Mitarbeitenden Personalberatungsunterstützung an. Mit welchem Anliegen ist man beim AVR an der richtigen Adresse?

Die Standortvertreter/innen beraten Kolleginnen und Kollegen, die sich mit einem Arbeitsplatzproblem an uns wenden – sich also beispielsweise in einer Konfliktsituation befinden oder sich über ihre Rechte und die geltenden Regeln bei Roche Basel informieren wollen. In vielen dieser Fälle fühlen sich Mitarbeitende von ihren Vorgesetzten oder von „Roche“ ungerecht behandelt. Die Spannweite reicht von Fragen wie „Was darf der Chef von mir verlangen?“ über Streit bei der Leistungsbeurteilung in CHRIS bzw. in Zwischen- oder Endzeugnissen, ausbleibende Lohnerhöhungen bis zu den Massnahmen, die einer Entlassung vorausgehen. Mitarbeitende kommen zum Beispiel zu uns, weil sie einen „Performance Improvement Plan“ (PIP) – der als Verwarnung einer regulären Entlassung vorausgehen muss – als unfair empfinden. Andere stehen einem ihnen vorgelegten Aufhebungsvertrag ratlos gegenüber. Ein Klassiker ist es, wenn jemand durch seinen Vorgesetzten jahrelang positiv beurteilt wurde und unter einem neuen Chef plötzlich eine schlechtere Beurteilung erhält. Seltener, aber dann meistens hässlich, sind Konflikte zwischen Mitarbeitenden auf gleicher Hierarchieebene. Wir stehen den Ratsuchenden zur Seite und unterstützen sie dabei, die nächsten Schritte einzuleiten. Wenn gewünscht, bringen wir uns auch aktiv in Konfliktsituationen ein und versuchen, gemeinsam mit dem HR Business Partner und dem Vorgesetzten die Situation zu klären und Lösungen zu erarbeiten. Wenn sich Mitarbeitende an uns wenden, deren Anliegen eindeutig in den Aufgabenbereich einer anderen Roche-Anlaufstelle fällt, vermitteln wir sie an diese weiter. So arbeiten wir zum Beispiel eng mit dem Medizinischen Dienst, der Roche-Personalberatung oder der Anlaufstelle für Mobbing und Machtmissbrauch am Arbeitsplatz zusammen.

Wie würden Sie die Personalberatung durch den AVR beschreiben?

Die spezifische Aufgabe der Standortvertreter besteht zum einen darin, für Mitarbeitende eine Anlaufstelle zu sein, an die sie sich vertraulich wenden können – keine Infos gelangen ohne ihre ausdrückliche Zustimmung zum Beispiel an HR. Zum anderen sind wir bemüht, sofern dies der ratsuchende Mitarbeitende wünscht, in Konfliktsituationen eine vermittelnde Rolle wahrzunehmen. Die Mitglieder des Ressorts Personalberatung bilden sich speziell für die Betreuungsarbeit weiter und stellen den anderen AVR-Kollegen Arbeitstools und Know-how zur Verfügung. Wenn ein Standortvertreter seine Arbeit neu aufnimmt, wird er durch erfahrene Ressortmitglieder in die Beratungsarbeit eingeführt. Insgesamt funktioniert die Zusammenarbeit und Kommunikation im AVR Gesamtvorstand sehr gut, so dass neue Standortvertreter schnell in das gut eingespielte Team integriert werden.

Wie sieht die Betreuung eines Personalfalls durch den AVR konkret aus?

Jeder Beratungsfall verläuft anders. In den simpelsten Fällen informieren wir die Ratsuchenden über ihre Rechte und die bei Roche Basel geltenden Reglemente, wenn sie diese nicht kennen. Wir machen sie so fit für das weitere, selbstständige Vorgehen. In komplexeren Fällen nehmen wir Kontakt mit dem HR Business Partner und/ oder dem Vorgesetzten auf und versuchen, die Problemlage aus beiden Blickwinkeln zu verstehen, damit wir in der Lage sind, zwischen den Parteien zu vermitteln. Dies funktioniert allerdings nicht, wenn wir selbst in der Situation befangen sind, wenn sich ein Konfliktfall also zum Beispiel in der eigenen Abteilung abspielt. Dann wird der Fall einem anderen AVR-Vorstandsmitglied übergeben, der eine neutrale, vermittelnde Position einnehmen kann. Selbstverständlich schlägt unser Herz als AVR-Vertreter

grundsätzlich für die schwächere Seite. Wichtig ist allerdings zu betonen, dass wir nicht wie ein Anwalt um jeden Preis die Sicht eines Mandanten verteidigen, egal wie dieser sich aufführt. Wir erwarten von allen Kollegen und Kolleginnen ein kooperatives Verhalten. Schon die Präsenz eines AVR-Vertreters kann den Betroffenen das Gefühl vermitteln, nicht mehr alleine einem Vorgesetzten und einem HR Business Partner gegenüber sitzen zu müssen. Dies bewirkt auf beiden Seiten ein nochmaliges Überdenken der Standpunkte. Wir stellen bei diesen Gelegenheiten sicher, dass die Prozesse und Gespräche fair ablaufen. In vielen Fällen kann auf diese Weise eine Einigung erzielt werden. In seltenen Fällen nutzen wir die Möglichkeit, mit dem Problem bis an die HR-Leitung zu gelangen und um Intervention zu bitten. Trotzdem gab es auch schon Fälle, wo die Kolleginnen und Kollegen unzufrieden waren mit den Möglichkeiten die uns als Mitarbeitervertretung gegeben sind.

Angenommen, ich möchte mich vom AVR beraten lassen: Wie muss ich vorgehen?

Wichtig ist: Melden Sie sich nicht bei uns, wenn die Situation schon verfahren ist – sondern möglichst frühzeitig, wenn sich ein Konflikt abzeichnet. Im Prinzip ist der HR Business Partner die richtige Anlaufstelle für Anliegen der Mitarbeitenden; wer aber lieber zunächst mit uns sprechen möchte, kann sich an die [AVR-Standortvertreter](#), direkt via [E-Mail an mich](#) oder via [AVR-E-Mail](#) an den AVR wenden. Um es noch einmal zu betonen: Wir leiten keinerlei weitere Schritte ein, ohne dass uns die Ratsuchenden ihre schriftliche Genehmigung hierfür geben. Wir garantieren also absolute Vertraulichkeit. Unser Beratungsangebot steht allen Roche-Mitarbeitenden im Einzelarbeitsvertrag (EAV) zur Verfügung, Mitglieder der Geschäftsleitung (Vizedirektor und höher) können wir zwar beraten, aber gemäss Grundsatzvereinbarung nicht vertreten.

Ursula Bingler, was bedeutet die Arbeit als Personalberaterin für Sie persönlich?

Es ist ein gutes Gefühl, wenn es gelingt, Kolleginnen und Kollegen erfolgreich zu unterstützen und zu einer Verbesserung der Arbeitsatmosphäre beizutragen. Und doch ist es eine anstrengende und intensive Tätigkeit, die ja zusätzlich zur „normalen“ täglichen Arbeit geleistet wird. Das kann zuweilen ganz schön an die Substanz gehen: die Auseinandersetzung mit menschlichen Konflikten, das Vermitteln zwischen den Parteien...

Was motiviert Sie dazu, in der AVR-Personalberatung tätig zu sein?

Ich finde es sehr wichtig, dass es eine weitere Anlaufstelle und eine Interessensvertretung für die Mitarbeitenden gibt. Das ist auch ganz allgemein gesprochen meine Motivation dafür, mich beim AVR zu engagieren. Durch meine eher „trockene“ Arbeit im Archiv für klinische Dokumentation habe ich wenig Möglichkeiten - ausser mit dem Team - im Arbeitsalltag persönliche Kontakte zu pflegen. Daher empfinde ich die Arbeit im AVR generell als einen guten und sinnvollen Ausgleich. Da ich nicht psychologisch geschult bin, achte ich darauf, mich abzugrenzen und belastende Themen nicht mit nach Hause zu nehmen.