



Corina Niescher, Personalchefin D-CHAB (Foto: Barbara Brauckmann)

HR bietet neu den Mitarbeitern vor Ort proaktiv kundennahe Dienstleistungen an

„Hauptziel des Pilot-Projektes mit dem D-CHAB ist es, eine Erstanlaufstelle für Personalanliegen vor Ort im Departement zu etablieren. Damit wird es einfacher, problematischen Situationen präventiv entgegen zusteuern“, erklärt Corina Niescher, die als Personalchefin speziell zuständig ist für die Belange der D-CHAB-Mitglieder.

„Die Idee einer direkten Zuordnung ging auf Prof. Dr. Roman Boutellier zurück, der empfahl, die Human Resources (HR) auch räumlich näher bei den Mitarbeitern anzusiedeln. Dieses Modell wurde ausserdem von Piero Cereghetti, dem Leiter der HR, als auch von Hans Meier, dem Leiter der Personalberatung Departemente, unterstützt. http://www.pa.ethz.ch/1200_an_ueber_uns/Organisation

Es ist inzwischen so gut angekommen, dass sich nun fast jede Departements-einheit an durchschnittlich einem Halbtage wöchentlich direkt an „ihren“ HR-Mitarbeiter wenden kann, ohne jeweils Richtung Zentrum zur Turnerstrasse fahren zu müssen.

Damit die Diplompsychologin sowohl die D-CHAB-Mitglieder als auch die Gepflogenheiten im Departement besser kennen lernt, beinhaltet das Konzept drei Handlungsfelder: Einerseits ist sie bei den Arbeitsbesprechungen der Institutsvorsteher dabei und ausserdem auch bei den Departementskonferenzen anwesend. Andererseits bietet sie wöchentliche Beratungssprechstunden an. Vom März bis Ende Juni 2012 fanden diese am Mittwochnachmittag statt und seit

Juli 2012 an jedem Donnerstag von 9.00 - 12.00 Uhr im HCI J241 (Anmeldung über das interne Telefon: 2 20 24). „Altvorsteher Prof. Dr. Detlef Günther war gleich begeistert von dieser Idee und hatte in der ersten Phase sogar sein Büro zur Verfügung gestellt.“

Gewährleistung der Vertraulichkeit

Als Personalchefin D-CHAB ist sie Ansprechpartnerin für Themen im Zusammenhang mit dem Anstellungsverhältnis. Dies impliziert die Suche und Auswahl neuer Mitarbeiter/innen mit Funktionsfestlegung, Gehaltsstufen und Lohnentwicklung, aber auch Gespräche rund um die Pensionskassenanlagen. Hinzu kommen Beratung und Unterstützung bei einem Funktionswechsel von Mitarbeiter/innen sowie Erstberatung und Vermittlung von Fachpersonen bei Spezialthemen wie Laufbahnplanung, Weiterbildung oder Führungsaufgaben.

Ein weiteres Schwerpunktthema sind Disziplinarfälle, in denen sie Dialogpartnerin für Vorgesetzte, Ansprechpartnerin und Vermittlerin für individuelle und soziale Fragen ist.

„Selbstverständlich bleiben die Gespräche vertraulich. Bei einer Konfliktsituation werden die andere Konfliktpartei oder die Vorgesetzten nur auf ausdrücklichen Wunsch der Beratungsuchenden Person in die Konfliktbearbeitung miteinbezogen“, betont sie.

„Mitarbeitenden, die eine komplexe Lehr- oder Beratungssituation besprechen möchten, bietet die POE auch Supervision und Coaching an.“

Letzteres richtet sich vor allem an ETH-Professor/innen und Vorgesetzte, die eine Führungsaufgabe oder Projektleitung mit schwierigem Umfeld bewältigen müssen und Unsicherheiten, Entscheidungsschwierigkeiten, persönliche Schwächen in der Arbeit oder Probleme in der Zusammenarbeit mit bestimmten Personen oder Gruppen meistern wollen. Nach einer gemeinsamen Klärung der angestrebten Ziele wird ein ziel- und umsetzungsorientiertes, ressourcenbezogenes Vorgehen erarbeitet.

Benötigen beispielsweise Doktorierende eine umfangreiche Konfliktbe-

ratung, schaltet sie eventuell auch die Psychologische Beratungsstelle in der Plattenstrasse 28 ein (Anmeldung Telefon: 44 634 22 80 oder per Email: pbs@ad.uzh.ch) oder verweist auf die Ombudsstelle der ETH.

„Ein erster Vorgehensschritt gilt der Aufgliederung des Beziehungsnetzes der Betroffenen“, klärt Niescher auf. „Manchmal bestehen in einer Gruppe mit Betreuungsperson, Vorgesetzten und Kollegen unklare Vereinbarungen und entgegengesetzte Erwartungen. Hinzu kommt, dass oft Angst vor einer möglichen Eskalation eine unmittelbare Klärung behindert. In vielen Fällen schwelen Aggressionen im Unterbewusstsein der Beteiligten weiter und brechen irgendwann unvermittelt aus. Im Gespräch wird daher die Konfliktsituation zunächst analysiert, die passende Vorgehensweise besprochen und das Gespräch mit dem Konfliktpartner vorbereitet. Dabei wird Wert darauf gelegt, dass schliesslich mit allen Beteiligten des Teams eine lösungsorientierte und konstruktive Kommunikation zustande kommt. Die erarbeiteten Regelungen und Vereinbarungen sollen eine weitere langfristige Zusammenarbeit erleichtern“. Kann der Konflikt nicht gemeinsam mit einer ETH-internen Fachperson gelöst werden, so wird in Abhängigkeit von der Gesamtsituation ein externer Berater hinzugezogen. Ausserdem kümmert sie sich um Fragen zur Karrieregestaltung und Weiterbildung und gibt ausserdem noch Bewerbungstechnikkurse für ETH-Lernende.

Je nach Situation vermittelt sie auch weiter an Dr. Barbara Schröder-Würtz, die insbesondere für die Beratung bei allgemeinen und spezifischen Weiterbildungsanliegen zuständig ist. „Geht es um die Kostenübernahme bei externen Ausbildungen, erarbeiten wir ein Vorgehen oder bieten verschiedene Möglichkeiten an.“

Meist führt Niescher mit 5 bis 6 Personen in der Woche eine Aussprache durch. „Das Angebot wird gleichermaßen von Vorgesetzten und Mitarbeitenden genutzt. Die meisten Besprechungen finden nach vorgängiger

Terminvereinbarung statt und dauern je nach Terminvereinbarung und Thema im Durchschnitt 30 Minuten. Und manchmal schaut auch jemand spontan vorbei, wenn er auf dem an der Tür hängenden Zeitplan ein freies Zeitfenster entdeckt hat“, schmunzelt sie.

Gegen den Burnout: https://edit.ethz.ch/gesundheitsfoerderung/Burnout_Prophylaxe_ETH_Zurich.pdf

Nach den Gesprächserfahrungen kann sie sich inzwischen gut vorstellen, dass der Konkurrenzdruck auf dem externen Arbeitsmarkt gross ist und dass dies für die Doktoranden besonders in der Abschlussphase ihrer Arbeit zu Stresssituationen führt. Sie wäre auch in solchen Fällen die Erstanlaufstelle.

„Stress kann eigentlich jede/n Mitarbeiter/in beeinträchtigen. Sich mit dem Thema auseinander zu setzen und seine eigenen Ressourcen laufend zu überprüfen, ist schon einmal ein erster Präventionsschritt. Das ist wichtig, um einem Burnout gegenzusteuern. Die Kurse der HR können dazu beitragen, sich für dieses Thema zu sensibilisieren, die eigenen Frühsymptome zu erkennen und auch Lösungen zu finden, wie man damit umgeht.“

„Das D-CHAB mit seinen fünf grossen Instituten ist bezogen auf die Anzahl der Mitarbeiter wohl das grösste Departement an der ETH Zürich. Ich habe den Eindruck, dass es sehr gut organisiert ist und die Einheiten sorgfältig gegliedert und aufeinander abgestimmt sind. Das rührt wohl daher, dass man in der Chemie logisch strukturiert denkt“, fügt die Personalchefin an, die eigenen Stress mit ihrer persönlichen Work-Life-Balance angeht, indem sie neben Arbeit, Familie, Haus- und Gartenpflege einerseits im Frauenchor Russikon mitsingt und andererseits gern mit der Familie im Falt-Kanadier-Kanu plus Zelt in der Natur unterwegs ist.

„Umso mehr wünsche ich mir, mit meinem Beratungsangebot dem Bedürfnis der Mitarbeitenden zu entsprechen und freue mich, wenn ich die benötigte Unterstützung geben kann.“

STRESS und BURNOUT

Stress entsteht meist dann, wenn die persönlichen Bewältigungsmöglichkeiten nicht ausreichen, innere und äussere Anforderungen zu meistern. Kontrollverlust, andauernde hohe Verausgabung bei zu geringer Gratifikation bezüglich Lohn, Aufstiegsmöglichkeiten, Arbeitsplatzsicherheit und Wertschätzung können zu depressiven Störungen bzw. Angsterkrankungen führen, aber auch zu Medikamentenabhängigkeit, Tinnitus, Infektionen bis hin zu Herzinfarkt. Arbeitszufriedenheit, Motivation und Leistungsfähigkeit hängen aber nicht nur von der Vielfältigkeit der Aufgaben ab, sondern auch davon, ob sie als bedeutsam erlebt werden. Das setzt eine gewisse Autonomie voraus, aber auch Rückmeldungen des Vorgesetzten zur durchgeführten Tätigkeit. Ausserdem spielt die Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft bzw. positiv erlebten Arbeitsgruppe eine Rolle. Denn jeder Mensch hat ein Bedürfnis nach Selbstwirksamkeit und Anerkennung. Chronischer Stress und seine ungenügende Bewältigung kann in einem Burnout enden. Dieser Begriff ist noch immer nicht exakt definiert. Dabei handelt es sich weder um eine Erkrankung der Leistungsträger noch um eine Depression der «Schwachen». Zu den Verhaltenssymptomen gehören emotionale Erschöpfung, Zynismus, Distanzierung und schliesslich verringerte Arbeitsleistung durch Demotivation, Desorganisation, Konzentrationsabnahme, Fehlerzunahme. Weitere Folgen sind Rückzug aus dem Team, Interesselosigkeit, Verschlossenheit, Gereiztheit, niedrige Frustrationstoleranz. Am Ende steht oft die Sinnkrise, die eventuell sogar mit Selbstmordgedanken verbunden ist. Zu den hilfreichen Gegenmassnahmen zählen Ausdauersport, Entspannungstechniken, soziale Kontakte einschliesslich Zeitmanagement, Work-Life-Balance, Coaching und natürlich ein guter Arbeitgeber. (Für eine Orientierung zum Thema siehe: www.swissburnout.ch).

«MOLEKÜL»: Publikation der Öffentlichkeitsarbeit D-CHAB: www.chab.ethz.ch/publicrelations

Interview Text:
Dr. Barbara Brauckmann
Englisch-Übersetzung Abstract:
Dr. Marianne Tauber