

## Beraten im Netzwerk

Viele von uns Beratenden befassen sich mit der Entwicklung, dem Wohlbefinden und der Gesundheit von Menschen an ihrem Arbeitsplatz. Es ist uns ein Anliegen, dass es den Arbeitenden in ihrem Umfeld gut geht und dass sie effizient arbeiten können. Oft bieten wir unsere Dienstleistung im Auftrag eines Arbeitgebers an. Dabei sind wir eingebettet in ein Netz von verschiedenen Anlaufstellen, mit denen wir punktuell zu tun haben. Wir haben uns für dieses Heft die Fragen gestellt: Seit wann eigentlich ist der Arbeitgeber um das Wohl seiner Angestellten besorgt? Und wie kümmert er sich um die Angestellten? Neben der Personalentwicklung hat sich eine breite Palette an internen und externen Anlaufstellen etabliert. Wie arbeiten diese Stellen?

Jürg Gabathuler zeichnet im ersten Artikel nach, wann die «Personalentwicklung» in der Arbeitswelt Einzug gehalten hat und womit sie sich beschäftigt. Dabei werden auch die Chancen und Widersprüche von internen Anlaufstellen thematisiert.

Stehen Herausforderungen für Personen oder für ganze Abteilungen in Organisationen an, stellt sich für die Führung dann oft die Frage, ob die Organisation das mit internen Ressourcen und internem Know-how stemmen kann oder ob externe Beratung dafür hilfreich ist. Eine grosse Rolle bei dieser Entscheidung spielt dabei auch die Frage, ob ein Blick von aussen hilfreicher ist als die Bearbeitung innerhalb des Systems. Im zweiten Artikel wird ein Beispiel eines kombinierten Prozesses in einem Pflegeheim geschildert. David Baer erläutert die Aussensicht, und anschliessend interviewt er die interne Projektleiterin für ihre interne Sicht des Prozesses mit externen Fachleuten.

Als Verband hat auch der bso mit der Ombudsstelle eine interne Anlaufstelle. Sandro Küng hat Markus Lenzin, einer der zwei bso-Ombudspersonen, zu seiner Arbeit befragt und lässt sich Beispiele von Anfragen erzählen. Eine ganz andere Ombudsstelle stellt diejenige des Kantons Zürich dar. Der Ombudsmann beschreibt seinen Auftrag als Bürgerbeauftragter. In dieser Funktion bringt er die Anliegen aus der Bevölkerung bei der jährlichen Aussprache mit dem Regierungsrat in die Verwaltung ein.

Die Arbeitsweise einer ausschliesslich externen Anlaufstelle beschreibt Claudia Stam im fünften Artikel. Sie skizziert die Haltung und Vorgehensweise der Fachstelle für Mobbing und Belästigung und macht so sichtbar, was für persönlich Betroffene die Vorteile einer externen Anlaufstelle sein können.

Den bso-Mitgliedern steht übrigens auch eine Rechtsauskunftsstelle zur Verfügung. Olivier Glättli, der diese Stelle betreut, erläutert im letzten Artikel die rechtlichen Grundlagen von Beratungs- und Ombudsstellen.

Mit diesen unterschiedlichen Berichten aus der Praxis wünschen wir Ihnen neue Einsichten in Ihre Zusammenarbeit mit verschiedenen Anlaufstellen.



**Francesca Tommasi**  
lic. phil. I, arbeitet als selbstständige  
Coach, Organisations- und  
Konfliktberaterin bso; leitet Weiter-  
bildungslehrgänge zu Konflikt-  
lösung in Unternehmen und für Per-  
sonalfachleute an der Universität  
St. Gallen.  
[beratung@francescatommasi.ch](mailto:beratung@francescatommasi.ch)