



# Schutz der persönlichen Integrität bei Swisscom

*Das Wichtigste  
in Kürze*

Verletzungen der persönlichen Integrität beeinträchtigen das Wohlbefinden und gefährden die Gesundheit der Betroffenen sowie die Zusammenarbeit im Betrieb. Sie werden deshalb bei Swisscom nicht toleriert. Dies gilt insbesondere für Mobbing, sexuelle Belästigung und Diskriminierung.

## Unterstützung für Betroffene – deine Ansprechpartner

### ▪ Vertrauliche Beratung bei Care Gate

Wer zunächst vertraulich mit einer Person über das Erlebte sprechen will, kann sich jederzeit an die interne Vertrauensstelle Care Gate wenden.



### ○ Formelle Beschwerde bei HR Advisory

Direkt oder nach einer vertraulichen Beratung bei Care Gate möglich.



**Wichtig:** Wenn du Führungspersonen oder HR Advisory, bzw. andere HR-Verantwortliche über problematische Situationen informierst, können dir diese keinen vertraulichen Umgang mit Informationen zusichern, da sie aufgrund ihrer Fürsorgepflicht, der Sache auf den Grund gehen bzw. dafür sorgen müssen, dass diese geklärt werden.

## Auswirkung

- Care Gate kann aufgrund der Schweigepflicht bei der diskreten Klärung und Lösung des Problems unterstützen. Care Gate informiert auch über die formelle Beschwerde und externe Beratungsstellen.
- Alles, was Care Gate tut, erfolgt nur in Absprache und mit dem Einverständnis der betroffenen Person.
- Eine formelle Beschwerde löst bei Verdacht auf Verletzungen der persönlichen Integrität eine offizielle Untersuchung des Sachverhalts durch Swisscom aus. Diese wird intern oder extern durchgeführt.
- Dabei werden die beteiligten Personen angehört und somit über die Beschwerde informiert.
- Die Beschwerde kann i.d.R. nicht mehr zurückgezogen werden.



Ausführliche Informationen in der Weisung.

## Weisung über den Schutz der persönlichen Integrität am Arbeitsplatz

Verantwortlich  
Genehmigung  
Inkrafttreten

GHR-ER  
Lisa Lamanna Merkt, Head of Employment Relations  
1. Januar 2022

1.	Grundsätze zum Schutz der persönlichen Integrität der Mitarbeitenden .....	3
1.1.	Ziel und Zweck der Weisung .....	3
1.2.	Geltungsbereich der Weisung .....	3
2.	Problematisches und inakzeptables Verhalten .....	3
2.1.	Definitionen .....	3
2.1.1.	Mobbing / Belästigung / psychische Gewalt .....	3
2.1.2.	Sexuelle Belästigung .....	4
2.1.3.	Diskriminierung .....	4
2.1.4.	Gewalt .....	5
3.	Verantwortung.....	5
3.1.	Arbeitgeberin .....	5
3.2.	Vorgesetzte.....	6
3.3.	Mitarbeitende .....	6
4.	Vorgehen bei auftretenden Problemen .....	6
4.1.	Informelles, vertrauliches Vorgehen .....	6
4.1.1.	Interne Vertrauensstelle (Care Gate).....	6
4.1.2.	Externe Vertrauensstellen .....	7
4.2.	Formelles Vorgehen .....	7
4.2.1.	Formelle Anlauf- und Beschwerdestelle .....	7
4.2.2.	Aufgaben der formellen Anlauf- und Beschwerdestelle (HR Advisory) .....	7
4.2.3.	Dokumentation.....	8
4.2.4.	Abschluss.....	8
4.2.5.	Mögliche Sanktionen.....	8
4.2.6.	Kommunikation.....	8
5.	Schlussbestimmung .....	9

## **1. Grundsätze zum Schutz der persönlichen Integrität der Mitarbeitenden**

### **1.1. Ziel und Zweck der Weisung**

Die Konzernleitung von Swisscom will, dass sich jede\*r im Unternehmen respektiert und geschätzt fühlt.

Diese Weisung hat zum Zweck, die Mitarbeitenden von Swisscom vor Verletzungen der persönlichen Integrität jeglicher Art wie Diskriminierung, sexueller Belästigung, Mobbing sowie Gewalt am Arbeitsplatz zu schützen.

Die Weisung beschreibt:

- problematisches und inakzeptables Verhalten
- die Verantwortung von Arbeitgeber, Vorgesetzten und Mitarbeitenden in Bezug auf den Schutz der persönlichen Integrität
- das Vorgehen bei auftretenden Problemen
- die rechtlichen Grundlagen für den Schutz der persönlichen Integrität

### **1.2. Geltungsbereich der Weisung**

Die Weisung gilt für alle Mitarbeitenden von Swisscom AG, Swisscom (Schweiz) AG, Swisscom Broadcast AG, Swisscom Services AG, Swisscom Trust Services AG, Worklink AG sowie cablex AG (nachstehend "Swisscom"). Als Mitarbeitende gelten auch Lernende sowie externe Mitarbeitende.

## **2. Problematisches und inakzeptables Verhalten**

Verletzungen der persönlichen Integrität beeinträchtigen das Wohlbefinden und gefährden die Gesundheit der Betroffenen sowie die Zusammenarbeit im Betrieb. Sie werden deshalb in unserem Unternehmen nicht toleriert. Dies gilt insbesondere für:

- Mobbing, Belästigung, psychische Gewalt (Begriffe werden oft synonym für soziale Ausgrenzung und Schikane verwendet)
- Sexuelle Belästigung
- Diskriminierung

Swisscom unternimmt das Mögliche, um die Mitarbeitenden vor physischer und verbaler Gewalt von aussen (Kunden, Lieferanten, Geschäftspartner etc.) zu schützen.

### **2.1. Definitionen**

#### **2.1.1. Mobbing / Belästigung / psychische Gewalt**

Mobbing (man spricht auch von Belästigung oder von psychischer Gewalt) wird vom Bundesgericht definiert als systematisches, feindliches, über einen längeren Zeitraum anhaltendes Verhalten, mit dem eine Person an ihrem Arbeitsplatz isoliert, ausgegrenzt oder gar vor ihrem Arbeitsplatz entfernt werden soll.

Einzelne feindselige Handlungen oder Verhaltensweisen stellen nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtes noch kein Mobbing dar, da es diesfalls am vorausgesetzten Element des systematischen Vorgehens mangelt.

Mobbing liegt auch nicht schon deswegen vor, weil ein Arbeitskonflikt ausgebrochen oder die Arbeitsatmosphäre schlecht ist, weil ein\*e Mitarbeitende\*r zur Einhaltung seiner/ihrer arbeitsvertraglichen Pflichten gedrängt wird oder weil ein\*e Vorgesetzte\*r seinen Pflichten gegenüber den Mitarbeitenden nicht im vollen Umfang nachkommt.

Das Mobbingverhalten, das meist innerhalb einer Organisation auftritt, kann sowohl verbale als auch körperliche Angriffe beinhalten, ebenso aber auch subtilere Formen wie soziale Ausgrenzung, jeweils mit dem Ziel, die belästigte Person zu schikanieren, zu demütigen, zu bedrohen oder ihre Würde zu unterminieren.

Mobbinghandlungen können beispielsweise Angriffe sein auf

- die Möglichkeit sich mitzuteilen oder Information zu erhalten: nicht ausreden lassen, unterbrechen, anschreien, Informationen vorenthalten;
- die sozialen Beziehungen: allgemeine Kontaktverweigerung, ignorieren, ausgrenzen, isolieren;
- das soziale Ansehen: lächerlich machen, Gerüchte streuen, Sticheleien, Beleidigungen, abschätzige Bemerkungen;
- die Qualität der Berufs- und Lebenssituation: schikanöse und erniedrigende Arbeiten zuweisen, ungerechtfertigte Kritik, Entziehen von wichtigen Aufgaben;
- auf die Gesundheit: Androhung von körperlicher Gewalt, Tätilichkeiten.

### **2.1.2. Sexuelle Belästigung**

Als sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz gilt jedes Verhalten mit sexuellem Bezug, das von einer Seite unerwünscht ist und eine Person in ihrer Würde verletzt.

Darunter fallen insbesondere:

- sexuelle Anspielungen oder abwertende Bemerkungen über das Äussere von Mitarbeitenden
- sexistische Bemerkungen und Witze über sexuelle Merkmale, sexuelles Verhalten und die sexuelle Orientierung von einzelnen Personen
- Zeigen und Verbreiten von pornografischem Material
- unerwünschte Einladungen mit sexueller Absicht
- unerwünschte Körperkontakte
- Verfolgen von Mitarbeitenden innerhalb oder ausserhalb des Betriebs
- Annäherungsversuche, die mit Versprechen von Vorteilen oder Androhen von Nachteilen einhergehen
- sexuelle Übergriffe, Nötigung oder Vergewaltigung

### **2.1.3. Diskriminierung**

Als Diskriminierung gilt jede Äusserung oder Handlung, die darauf abzielt, eine Person aufgrund ihrer Herkunft, Rasse, des Geschlechts, des Alters, der Sprache, der sozialen Stellung, der Lebensform, der

religiösen, weltanschaulichen oder politischen Überzeugung, der sexuellen Orientierung oder wegen einer körperlichen, geistigen oder psychischen Behinderung ohne sachlichen Grund zu benachteiligen, ungleich zu behandeln oder in ihrem Wert herabzusetzen.

#### **2.1.4. Gewalt**

Die Gewalt "von aussen" beinhaltet in der Regel physische Gewalt<sup>1</sup> sowie verbale Beleidigungen, Bedrohungen, die von Aussenstehenden, (z.B. Kunden) gegenüber Personen bei der Arbeit ausgesprochen bzw. ausgeübt werden, wobei Gesundheit, Sicherheit oder Wohlbefinden der Mitarbeitenden gefährdet wird. Die Gewalt kann auch einen rassistischen oder sexuellen Aspekt haben.

Aggressive oder gewalttätige Handlungen nehmen folgende Formen an:

- unhöfliches Verhalten – mangelnder Respekt gegenüber anderen,
- körperliche oder verbale Gewalt – Absicht, eine Person zu verletzen,
- Überfälle, Übergriffe Dritter – Absicht, eine Person zu schädigen.

### **3. Verantwortung**

#### **3.1. Arbeitgeberin**

Als Arbeitgeberin ist Swisscom zum Schutz der persönlichen Integrität gesetzlich verpflichtet (Arbeitsgesetz: Artikel 6; Obligationenrecht: Artikel 328).

Swisscom setzt sich ein für den Schutz der persönlichen Integrität ihrer Mitarbeitenden und duldet deshalb keinerlei Mobbing, Belästigung, Diskriminierung oder Gewalt, weder durch interne oder externe Mitarbeitende noch durch Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner.

Swisscom setzt sich für eine offene Kommunikation und einen fairen Umgang miteinander ein. Ziel ist eine Betriebskultur, in der konstruktiv mit auftretenden Differenzen umgegangen wird.

Swisscom sensibilisiert und informiert alle Führungskräfte sowie Mitarbeitenden bzgl. persönlichkeitsverletzenden Verhaltensweisen.

Swisscom sorgt dafür, dass jede\*r Mitarbeitende Unterstützung erhält, wenn er oder sie sich in seiner oder ihrer Persönlichkeit verletzt fühlt.

Wer Mobbing betreibt, belästigt, diskriminiert oder Gewalt ausübt, hat mit Sanktionen gemäss Ziffer 4.2.5 zu rechnen. Das gilt auch für Personen, die wissentlich Andere zu Unrecht eines solchen Fehlverhaltens bezichtigen.

Swisscom stellt sicher, dass Mitarbeitende, die gutgläubig Andere eines solchen Fehlverhaltens bezichtigen, keine negativen Konsequenzen für ihr Arbeitsverhältnis erleiden. Mitarbeitende, die als Zeugen auftreten und wahrheitsgemäß aussagen, werden von Swisscom in gleicher Weise vor negativen Konsequenzen für ihr Arbeitsverhältnis geschützt. Nicht als negative Konsequenz für ihr Arbeitsverhältnis

---

<sup>1</sup> Siehe dazu auch [Safety-Regel 066 – Gewalt am Arbeitsplatz](#).

gilt eine Freistellung von beschwerdeführenden Personen oder Zeugen während einer Untersuchung oder deren Versetzung an eine andere zumutbare Arbeitsstelle im gleichen Betrieb nach Abschluss einer Untersuchung, sofern dies aus Sicht von Swisscom unter Ausübung ihrer Fürsorgepflicht und zur Wahrung einer positiven Arbeitsatmosphäre geboten erscheint.

### **3.2. Vorgesetzte**

Vorgesetzte sind in ihrem Zuständigkeitsbereich für eine belästigungs- und diskriminierungsfreie Arbeitssituation verantwortlich. Sie treten selbstwertschädigenden oder persönlichkeitsverletzenden Verhaltensweisen konsequent entgegen und intervenieren, wenn jemand ausgegrenzt oder Zielscheibe von anzüglichen oder abwertenden Sprüchen wird. Sie weisen die ihnen unterstellten Personen auf die bei Swisscom geltenden Verhaltensgrundsätze hin und greifen frühzeitig ein, wenn diese verletzt werden.

### **3.3. Mitarbeitende**

Mitarbeitende von Swisscom tragen zu einem belästigungs- und diskriminierungsfreien Arbeitsumfeld bei, verhalten sich rücksichtsvoll und respektieren die Würde und Integrität anderer. Alle Mitarbeitenden werden mit ihren Stärken und Schwächen ernst genommen.

Von Personen, die sich wiederholt schikaniert, belästigt oder auch ausgegrenzt vom Geschehen und Informationsfluss fühlen, wird erwartet, dass sie

- der belästigenden Person klare Grenzen setzen bzw. mitteilen, dass ihr Verhalten nicht toleriert ist,
- sich an eine Vertrauensperson wenden, um die Sache zu besprechen,
- sich bei dem oder der eigenen oder dem oder der Vorgesetzten der Person, die sie mobbt oder belästigt, beschweren.

## **4. Vorgehen bei auftretenden Problemen**

### **4.1. Informelles, vertrauliches Vorgehen**

#### **4.1.1. Interne Vertrauensstelle (Care Gate)**

Wer zunächst vertraulich mit einer Person über das Erlebte sprechen will, kann sich jederzeit an die interne Vertrauensstelle (Care Gate) wenden. Die Mitarbeitenden von Care Gate unterliegen der Schweigeplicht.

**Wichtiger Hinweis:** Führungspersonen und HR-Verantwortliche können in solchen Fällen keinen vertraulichen Umgang mit Informationen zusichern, da sie aufgrund ihrer Fürsorgepflicht, wenn sie in Kenntnis von problematischen Situationen gesetzt werden, der Sache auf den Grund gehen bzw. dafür sorgen, dass diese geklärt werden.

Die interne Vertrauensstelle (Care Gate) kann aufgrund der Schweigeplicht eine ratsuchende Person bei der diskreten Klärung und Lösung des Problems unterstützen. Alles, was die Vertrauensperson tut, erfolgt nur in Absprache und mit dem Einverständnis der betroffenen Person.

Zu den Aufgaben der internen Vertrauensstelle (Care Gate) gehören namentlich:

- Problemlage anhören
- Hilfe bieten bei der Erarbeitung einer Übersicht über das Geschehene
- über weitere Vorgehensmöglichkeiten und deren Konsequenzen informieren
- rechtliche Situation erläutern oder auf entsprechende juristische Auskunftsstellen hinweisen
- gewähltes Vorgehen begleiten
- über externe Coaching-, Beratungsangebote und medizinische Unterstützungsangebote informieren.

Die interne Vertrauensstelle (Care Gate) steht der ratsuchenden Person unterstützend zur Seite und führt selbst keine Untersuchung durch.

#### **4.1.2. Externe Vertrauensstellen**

Vertrauliche Beratung kann auch bei den folgenden externen Stellen in Anspruch genommen werden:

- Opferhilfe
- Nottelefon
- Spezialisierte Beratungsstellen: z.B. für Mobbing, für Gleichstellung.

### **4.2. Formelles Vorgehen**

Das formelle Vorgehen dient der Sachverhaltsabklärung und hat eine Beendigung des Verhaltens oder der Situation, die zu Verletzungen der persönlichen Integrität führt, zum Ziel.

#### **4.2.1. Formelle Anlauf- und Beschwerdestelle**

Wer ein formelles Vorgehen einleiten will, kann eine Beschwerde bei **HR Advisory** einreichen. Mit der Beschwerde gibt die betroffene Person ihr Einverständnis, dass eine Untersuchung des Sachverhaltes eingeleitet wird, welche intern oder extern durchgeführt werden kann.

Es ist nicht zwingend notwendig, sich vorgelagert an die interne Vertrauensstelle (Care Gate) zu wenden. Es kann zu jedem Zeitpunkt direkt eine formelle Beschwerde bei HR Advisory eingereicht werden.

#### **4.2.2. Aufgaben der formellen Anlauf- und Beschwerdestelle (HR Advisory)**

Die Anlauf- und Beschwerdestelle (HR Advisory) ist allen Mitarbeitenden gleichermassen verpflichtet. Sie geht gemeldeten Problemen so rasch wie möglich nach und nimmt dabei eine neutrale, unvoreingenommene Position ein.

Zu den Aufgaben der formellen Anlauf- und Beschwerdestelle (HR Advisory) gehören namentlich:

- die sofortige Klärung und Beendigung des Problems, wenn ein offensichtlicher Fall von Persönlichkeitsverletzung vorliegt (Beispiel: Aushang eines sexistischen Plakats).
- die Durchführung einer Untersuchung zwecks Abklärung der Meldung. Dazu gehören:
  - Anhörung der beschwerdeführenden Person(en)
  - Anhörung der beschuldigten Person(en)
  - Einbezug von internen Fachstellen, wie z.B. der Konzernrechtsdienst

- Suche und Befragung von allfälligen (möglichst unabhängigen) Zeug\*innen
- Verfassen eines Untersuchungsberichts
- das Einleiten von Massnahmen
- das Führen von Vermittlungs- und Einigungsgesprächen zur gemeinsamen Lösungssuche oder zur Aufarbeitung des Geschehens
- die Information der betroffenen Person(en) über weitere Stellen für die Unterstützung und eigene Aufarbeitung des Erlebten

Bei Bedarf kann von der formellen Anlauf- und Beschwerdestelle (HR Advisory) eine neutrale, externe Untersuchungsstelle mit der Untersuchung beauftragt werden. Externe Fachpersonen können auch zur Unterstützung bei der Aufarbeitung eines Falles nach Abschluss der Untersuchung beigezogen werden.

#### **4.2.3. Dokumentation**

Untersuchungs-, Vermittlungs- und Einigungsgespräche werden protokolliert. Das Protokoll und allfällige weitere Unterlagen des Gesprächs werden den Konfliktparteien zur Unterzeichnung vorgelegt.

Die Protokolle werden nach Abschluss der Untersuchung im Personaldossier der beschwerdeführenden und der beschuldigten Mitarbeitenden abgelegt und während 5 Jahren aufbewahrt.

#### **4.2.4. Abschluss**

Im Rahmen der Vermittlungs- und Einigungsgespräche können Lösungsmöglichkeiten und geeignete Massnahmen vereinbart werden, z.B. Supervision, Coaching, schriftliche Entschuldigung, verstärkte Präventionsmassnahmen im Betrieb oder organisatorische Massnahmen.

#### **4.2.5. Mögliche Sanktionen**

Mitarbeitende, welche Andere belästigen oder diskriminieren, aber auch Mitarbeitende, die wissentlich Andere zu Unrecht eines solchen Fehlverhaltens bezichtigen, können sanktioniert werden.

Mögliche Sanktionen sind:

- Verweis
- Versetzung
- Vorsorglicher Aktenvermerk im Personaldossier
- Funktionswechsel
- Androhung der Entlassung im Wiederholungsfall
- Ordentliche oder fristlose Entlassung

Unabhängig davon können zivil- und strafrechtliche Ansprüche einer belästigten Person bestehen.

#### **4.2.6. Kommunikation**

Die Unternehmensleitung kann den Ausgang des Verfahrens auf Wunsch und in Absprache mit der diskriminierten Person oder der zu Unrecht mit entsprechenden Vorwürfen konfrontierten Person im



# swisscom

Weisung Schutz  
persönliche Integrität  
C2 - General

Arbeitsumfeld kommunizieren. Dabei wahrt sie die Persönlichkeitsrechte und weitere schutzwürdige Interessen der Beteiligten bestmöglich.

## 5. Schlussbestimmung

Diese Weisung tritt am 1. Januar 2022 in Kraft.

Sie wird im Intranet publiziert.