



Dienstvereinbarung

Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz



Impressum

Herausgeber/in:
Die Senatorin für Finanzen
Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde Bremen
Gesamtrichterrat für das Land Bremen
Abteilung Personal- und Verwaltungsmanagement

Bearbeitung:
Referat 33 - Personalentwicklung -
Doventorscontrescarpe 172 C, 28195 Bremen
Ansprechpartnerin: Heidemarie Mahlmann
Email: heidemarie.mahlmann@finanzen.bremen.de

Druck:
Hausdruckerei, Die Senatorin für Finanzen
Rudolf-Hilferding-Platz 1, 28195 Bremen

1. Auflage
Stand: Juli 2011

Inhaltsverzeichnis

Präambel

1.	Geltungsbereich	1
2.	Grundsätze und Ziele	2
3.	Begriffsbestimmung	2
4.	Pflichten des Arbeitgebers/Dienstherrn	3
5.	Verantwortung der Vorgesetzten	3
6.	Rechte der Betroffenen	4
7.	Verfahren zur Konfliktlösung	4
8.	Qualifizierung	5
9.	Informationsverpflichtung des Arbeitgebers gegenüber den Beschäftigten	6
10.	Schlussvorschriften	6

Dienstvereinbarung Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz

Zwischen dem Land und der Stadtgemeinde Bremen sowie dem Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde Bremen und dem Gesamtrichterrat für das Land Bremen wird nach § 62 des Bremischen Personalvertretungsgesetzes (BremPersVG) die folgende Dienstvereinbarung geschlossen.

Präambel

Der Erfolg der von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geleisteten Arbeit wird durch die Kultur des Miteinanders in den einzelnen Ressorts, Abteilungen und Referaten beeinflusst. Dabei spielt der Umgang mit Konflikten eine erhebliche Rolle. Konflikte am Arbeitsplatz sind aus dem Berufsalltag nicht wegzudenken, entscheidend ist daher der Umgang mit ihnen. Konflikthafte Situationen müssen frühzeitig und rechtzeitig bearbeitet werden, um eine einvernehmliche Lösung zu erzielen. Deshalb ist es notwendig, dass der konstruktive Umgang mit Konflikten ein selbstverständlicher Bestandteil des Berufsalltags wird. Nur so können Arbeitsbedingungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hergestellt werden, die die Motivation und Leistungsfähigkeit in einem konstruktiven Arbeitsklima gewährleisten.

Das zentrale Anliegen dieser Dienstvereinbarung ist es, ein Klima zu fördern, das von Vertrauen, gegenseitigem Respekt und offener Kommunikation geprägt ist, um damit die Voraussetzung für einen reibungslosen Arbeitsablauf und ein gutes Miteinander zu schaffen. Ein Arbeitsklima, das von gegenseitiger Achtung und Toleranz geprägt ist, wirkt präventiv gegen die Eskalation von Konflikten und beugt Mobbing vor.

Mit dieser Dienstvereinbarung sollen von Konflikten und Mobbing betroffene Beschäftigte ausdrücklich ermutigt werden, ihre Situation nicht hinzunehmen, aktiv mit der Gegebenheit umzugehen und sich Beratung und Unterstützung zu holen mit dem Ziel, den belastenden Zustand zu beseitigen.

Unbeteiligte werden aufgefordert, bei Vorfällen dieser Art nicht wegzuschauen, sondern mit Zivilcourage und durch solidarische Verantwortung den Betroffenen Hilfe anzubieten und sie bei der Suche nach Lösungen zu unterstützen.

Insbesondere Personen in Leitungs-, Vorgesetzten- oder Ausbilderfunktionen kommt beim Umgang mit Konflikten eine wesentliche Rolle zu. Alle gemeinsam haben durch ihr Verhalten zu einem Betriebsklima beizutragen, in dem die persönliche Integrität und die Selbstachtung aller respektiert werden. Im Rahmen ihrer Führungsaufgabe nehmen Vorgesetzte eine aktive Rolle ein und haben darauf hinzuwirken, dass Konflikte sachlich ausgetragen und gelöst werden. Sie haben bei Fällen von Mobbing für die Rechte der Betroffenen einzutreten und für die Ahndung des Fehlverhaltens zu sorgen.

1. Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Bediensteten im Sinne des § 3 Absatz 1 des BremPersVG und des § 1 Absatz 1 des BremRiG.

2. Grundsätze und Ziele

- 2.1 Alle Beschäftigten - insbesondere die mit Leitungsaufgaben Betrauten - haben durch ihr Verhalten und Handeln zum partnerschaftlichen Umgang am Arbeitsplatz beizutragen. Die Dienstvereinbarung soll dazu beitragen, dass soziale Konflikte gelöst, Mobbing am Arbeitsplatz unterbunden und vorbeugende Maßnahmen ergriffen werden. Alle Beschäftigten werden aufgefordert, Verhaltensweisen zu unterlassen, die als Belästigung oder Beleidigung empfunden werden.
- 2.2 Mobbing stellt eine Verletzung der arbeitsvertraglichen Pflichten bzw. ein Dienstvergehen dar und kann Straftatbestände erfüllen.
- 2.3 Gesetzliche Regelungen, insbesondere die des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG), des Bremischen Personalvertretungsgesetzes, des Bremischen Disziplinargesetzes, des Arbeitsschutzgesetzes, des Bremischen Landesgleichstellungsgesetzes, des Sozialgesetzbuches - Neuntes Buch - und des Behindertengleichstellungsgesetzes sowie darauf erlassene Regelungen in den jeweils geltenden Fassungen und die Dienstanweisung zum Verbot der sexuellen Diskriminierung und Gewalt am Arbeitsplatz, bleiben unberührt.

3. Begriffsbestimmung

- 3.1 Unter soziale Konflikte im Berufsleben werden in diesem Zusammenhang Sachverhalte verstanden, die die Zusammenarbeit massiv beeinträchtigen, negative Auswirkungen auf Arbeitsergebnisse haben und einem gesundheitsfördernden Arbeitsklima entgegen wirken.

Soziale Konflikte sind von daher angespannte Situationen, in denen zwei oder mehrere voneinander abhängige Personen mit Nachdruck versuchen, scheinbar oder tatsächlich unvereinbare Denkweisen, Gefühle oder Handlungspläne zu verwirklichen. Dabei erlebt mindestens eine Person eine Beeinträchtigung. Aus ungelösten sozialen Konflikten am Arbeitsplatz kann Mobbing entstehen.

- 3.2 Unter Mobbing wird das systematische Anfeinden, Schikanieren und Diskriminieren von Beschäftigten untereinander oder durch Vorgesetzte verstanden, bei der die angegriffene Person unterlegen ist und von einer oder mehreren Personen oft und während längerer Zeit mit dem Ziel oder dem Effekt des Ausstoßes aus dem Arbeitsverhältnis oder der betrieblichen Gemeinschaft direkt oder indirekt angegriffen wird.

Als Mobbinghandlungen in Betracht kommen danach insbesondere Angriffe auf

- die Kommunikationsmöglichkeiten, wie z.B. bewusste Vorenthaltung oder Ausschluss von Informationen,
- die sozialen Beziehungen, wie z.B. Ausgrenzung durch Kontaktverweigerung,
- das soziale Ansehen, wie z.B. bewusstes Lächerlichmachen,
- die Qualität der Berufs- und privaten Lebenssituationen, wie z.B. missbräuchliche Aufgabenzuweisung, die weit über oder unter dem Können liegt, sowie
- die Gesundheit, wie z.B. missbräuchlicher Zwang zu gesundheitsschädigenden Arbeiten.

Nicht unter Mobbing fallen einmalige Konflikte, die bei jeder Zusammenarbeit gelegentlich auftreten oder beamten-, disziplinar- und arbeitsrechtliche Auseinandersetzungen über schlechte Leistungen oder dienstliches Fehlverhalten.

4. Pflichten des Arbeitgebers/Dienstherrn

- 4.1 Das Land und die Stadtgemeinde Bremen, vertreten durch die jeweiligen Dienststellenleitungen, verpflichten sich, die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz vor sozialen Konflikten und Mobbing im Sinne der Dienstvereinbarung zu treffen. Dieser Schutz umfasst auch vorbeugende Maßnahmen. Das Land und die Stadtgemeinde Bremen sehen es als ihre Pflicht an, alles zu tun, um die Beschäftigten vor sozialen Konflikten und Mobbing zu schützen.
- 4.2 Verstoßen Beschäftigte gegen die Ziele der Dienstvereinbarung, so hat das Land und die Stadtgemeinde Bremen die im Einzelfall geeigneten, erforderlichen oder angemessenen Maßnahmen zu ergreifen.
- 4.3 Werden Beschäftigte bei der Ausübung ihrer Tätigkeit durch Dritte belästigt, so hat das Land und die Stadtgemeinde Bremen die im Einzelfall geeigneten, erforderlichen und angemessenen Maßnahmen zum Schutze der Beschäftigten zu ergreifen.

5. Verantwortung der Vorgesetzten

- 5.1 Vorgesetzte haben durch ihr Verhalten zu einem Betriebsklima beizutragen, das von partnerschaftlichem Umgang geprägt ist und in dem die persönliche Integrität und die Würde aller Beschäftigten respektiert wird. Die jeweiligen Vorgesetzten sind die betrieblichen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für von sozialen Konflikten und Mobbing Betroffene. Die Vorgesetzten tragen die Verantwortung dafür, dass Hinweisen auf entsprechende Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich unverzüglich nachgegangen wird und Maßnahmen zur Konfliktlösung (vgl. Ziffer 7) ergriffen werden. Die Vorgesetzten können sich dabei von den in Ziffer 6.3 und 7.2 genannten Personen und Anlaufstellen beraten lassen bzw. sollten deren Lösungsvorschläge einbeziehen.
- 5.2 Vorgesetzte sind verpflichtet, an Schulungen bzw. Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen im Sinne der Dienstvereinbarung teilzunehmen.
- 5.3 Vorgesetzte, die sozialen Konflikten und Mobbing nicht konsequent entgegenreten, sind auf ihre Verantwortung vom nächsthöheren Vorgesetzten hinzuweisen. Nehmen Vorgesetzte ihre Aufgaben im Sinne dieser Dienstvereinbarung nicht wahr und kommen damit ihrer Fürsorgepflicht nicht nach, stellt dies eine Dienstpflichtverletzung dar, die disziplinar- oder arbeitsrechtlich verfolgt werden und die u.a. Maßnahmen wie Abmahnung oder Kündigung nach sich ziehen kann.
Sofern erkennbar ist, dass die Aufarbeitung und Klärung der Vorgänge in der Dienststelle nicht möglich ist, ist die Dienststellenleitung verpflichtet, den nächsthöheren Dienstvorgesetzten schnellstmöglich einzuschalten.

6. Rechte der Betroffenen

- 6.1 Zwischen den Partnern dieser Dienstvereinbarung besteht Einvernehmen darüber, dass das Ansprechen von Problemen für die Beteiligten keine nachteiligen Auswirkungen auf ihren beruflichen Werdegang haben wird.
- 6.2 Sehen sich Beschäftigte von sozialen Konflikten oder Mobbing betroffen, so haben sie das Recht, sich bei den unmittelbaren oder nächsthöheren Vorgesetzten zu beschweren, die selbst nicht befangen sind. Die Beschwerde ist zu prüfen und das Ergebnis der oder dem beschwerdeführenden Beschäftigten mitzuteilen.
- 6.3 Die Betroffenen können sich daneben zur Beratung und Unterstützung auch an eine Person des persönlichen Vertrauens oder an Anlaufstellen wie z.B.
- den Personalrat/Richterrat,
 - die Frauenbeauftragte,
 - die Schwerbehindertenvertretung,
 - die Personalstellen oder
 - den Betriebsärztlichen Dienst
- wenden. Auf Wunsch der Betroffenen bleibt diese Beratung vertraulich. Mit Einverständnis der Betroffenen können die Personen des persönlichen Vertrauens oder die genannten Anlaufstellen ein Gespräch mit der/dem zuständigen Vorgesetzten zur Klärung führen.
- 6.4 Ist von sozialen Konflikten oder Mobbing Betroffenen aus nachvollziehbaren Gründen das in 6.2 und 6.3 beschriebene Verfahren nicht zuzumuten, können sie professionelle Hilfe für eine Beratung in Anspruch nehmen (dazu Protokollnotiz Nr. 1)¹. Diese wird vom Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde Bremen oder einer benannten Stelle bei der Senatorin für Finanzen vermittelt.

7. Verfahren zur Konfliktlösung

- 7.1 Im Falle von sozialen Konflikten oder Mobbing führt die/der Vorgesetzte schnellstmöglich Einzelgespräche zur Konfliktanalyse und zur Klärung der Interessen der Konfliktparteilichen. Ist die/der Vorgesetzte selbst Verursacherin oder Verursacher der Beschwerde, ist die/der nächsthöhere Vorgesetzte/r die Ansprechpartnerin bzw. der Ansprechpartner in dem Konfliktlösungsverfahren. Nach Auswertung der Gespräche trifft die/der

¹ Protokollnotiz Nr. 1:

Der Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde Bremen, der Gesamtrichterrat und die Senatorin für Finanzen verständigen sich auf professionelle Beraterinnen und Berater mit geeigneter Fachkompetenz (Konfliktmoderation, Mediation o.ä.), die Unterstützung bei der Problemklärung und Lösungsfindung im Sinne der Ziffer 7 anbieten. Die Kosten für diese Erstberatung trägt die Senatorin für Finanzen. Sollte im weiteren Verfahren zur Konfliktlösung externe professionelle Beratung erforderlich werden, sind diese Kosten aus dem jeweiligen Produktgruppenbudget zu zahlen.

Vorgesetzte in Absprache mit den Beteiligten eine Entscheidung über weitere Schritte und weist auf andere geeignete Maßnahmen hin, wie z.B.

- Vermittlung und Verständigung zwischen den Beteiligten,
- Informationen über interne und externe Beratungsstellen,
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen,
- organisatorische sowie personalwirtschaftliche und personalrechtliche Maßnahmen.

Darüber hinaus können die Vorgesetzten im Sinne von Ziffer 6.2 und die in Ziffern 6.3 genannten Personen und Anlaufstellen mit Zustimmung der Betroffenen einen "Runden Tisch" einberufen, sofern dieses Instrument zur gemeinsamen Lösung eines Konfliktes beitragen kann (dazu Protokollnotiz 2)². Die in Ziffer 6.3 genannten Beraterinnen bzw. Berater können den zuständigen Vorgesetzten die Einberufung vorschlagen.

- 7.2 Die/der Vorgesetzte überprüft nach spätestens sechs Wochen den Erfolg der Konfliktlösung.
- 7.3 Sollte die Konfliktlösung nicht erfolgreich sein, unternimmt die/der nächsthöhere Vorgesetzte einen letzten Konfliktlösungsversuch. Spätestens zu diesem Zeitpunkt sind die jeweils zuständigen Stellen wegen etwaiger juristischer, insbesondere dienstaufsichtlicher Konsequenzen einzuschalten.

8. Qualifizierung

- 8.1 Das Land und die Stadtgemeinde Bremen verpflichten sich, die Aus-, Fort- und Weiterbildungsangebote entsprechend der Dienstvereinbarung zu ergänzen bzw. zu überarbeiten. Für Vorgesetzte werden spezielle Weiterbildungsmaßnahmen zum Umgang mit sozialen Konflikten und Mobbing angeboten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich auf die Übernahme höherwertiger Stellen bewerben, sollen gezielt an diesen Bildungsmaßnahmen teilgenommen haben.
- 8.2 Den Personalvertretungen sowie allen interessierten Beschäftigten ist die Teilnahme ebenfalls zu ermöglichen.

² Protokollnotiz Nr. 2:

Der Runde Tisch setzt sich in der Regel aus den Vorgesetzten im Sinne von Ziffer 6.2 und den in Ziffer 6.3 genannten Personen und Anlaufstellen sowie ggf. weiteren Sachverständigen zusammen. Er hat die Aufgabe, konsensorientiert Vorschläge zur Konfliktlösung zu erarbeiten und diese den zuständigen Vorgesetzten vorzulegen.

9. Informationsverpflichtung des Arbeitgebers gegenüber den Beschäftigten

- 9.1 Allen Beschäftigten im Geltungsbereich dieser Dienstvereinbarung sind in geeigneter Form Informationen zur Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz durch den Einsatz der in der Dienststelle üblichen Informations- und Kommunikationstechnik zugänglich zu machen. Die Informationen können darüber hinaus in den Personalstellen eingesehen werden.
- 9.2 Art, Umfang und Form von Informationen zur Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz (z.B. Rundschreiben, Personalversammlungen, Vorträge, Auswahl von externen Expertinnen und Experten) in den Dienststellen werden von der jeweiligen Dienststellenleitung und der Personalvertretung einvernehmlich festgelegt.

10. Schlussvorschriften

- 10.1 Das Land und die Stadtgemeinde Bremen, der Gesamtpersonalrat und der Gesamt-richterrat verpflichten sich, auf die Einhaltung der Regelungen dieser Dienstvereinbarung zu achten, neue Erkenntnisse, Erfahrungen und Veränderungen in der Sachlage zu verfolgen und bei Bedarf die Dienstvereinbarung fortzuschreiben. In den Dienststellen sind konkretisierende Dienstvereinbarungen zulässig.
- 10.2 Die Dienstvereinbarung ist befristet bis zum 31. August 2014. Sie tritt mit dem Tage der Unterzeichnung in Kraft. Sie kann mit der Frist von drei Monaten gekündigt werden. Die Vertragsparteien verpflichten sich, rechtzeitig vor Ablauf der Laufzeit über eine Novellierung und Verlängerung dieser Dienstvereinbarung zu verhandeln und diese zu vereinbaren.

Bremen, 14. Juli 2011

gez. Linnert

Karoline Linnert

Senatorin für Finanzen

gez. Hülsmeier

Doris Hülsmeier

Vorsitzende des Gesamtpersonalrates für das Land und die Stadtgemeinde Bremen

gez. Schlüter

Andrè Schlüter

Vorsitzender des Gesamt-richterrates für das Land Bremen