
Musterdienstvereinbarung des Bezirksamts Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin

Zwischen dem Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin
vertreten durch die Leiterin der Dienststelle
und dem Personalrat
wird folgende Dienstvereinbarung
gemäß § 74 i.V.m. § 85 Abs. 2 Nr. 6 PersVG Berlin geschlossen:

Dienstvereinbarung zur Konfliktregulierung

1. Präambel:

Konflikte sind im Miteinander von Menschen nichts Außergewöhnliches sondern etwas Normales. Sie entzünden sich an unterschiedlichen Interessen, Zielsetzungen oder Werthaltungen. Die Auseinandersetzung darüber ist eine Voraussetzung für die Weiterentwicklung und das Wachstum von Beziehungen, Systemen und Organisationen. Findet diese Auseinandersetzung nicht oder nicht konstruktiv statt, entfalten Konflikte eine destruktive Wirkung, die das weitere Miteinander und die Zusammenarbeit, z.B. am Arbeitsplatz, belasten. Konflikte, die nicht ernstgenommen und bearbeitet werden, lösen sich jedoch nicht auf, sondern schwelen weiter und suchen sich ein Ventil zum Ausbruch und können bis zum Mobbing führen. Sie binden Energie und Ressourcen nicht nur der unmittelbar Betroffenen, sondern auch ihres Umfeldes, hemmen die Motivation, die Arbeitsleistung und können zu körperlichen und seelischen Erkrankungen führen. Die Vereinbarungspartner verfolgen daher mit der vorliegenden DV das Ziel, innerbetriebliche Regelungen zur Förderung partnerschaftlicher Zusammenarbeit und zum konstruktiven Umgang mit Konflikten im kollegialen Bereich zu treffen.

2. Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten des Bezirksamtes Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin.

3. Ziele und Grundsätze

Ziel dieser DV ist die Förderung und Verwirklichung ...

- a. der vertrauensvollen, konstruktiven und wertschätzenden Zusammenarbeit,
- b. der gegenseitigen Achtung und des Respekts vor der Persönlichkeit der Anderen,
- c. der Eigenverantwortung der Einzelnen für ein positives innerbetriebliches Arbeitsklima und
- d. der konstruktiven Bewältigung innerdienstlicher Konflikte.

Alle Beschäftigten erhalten das Angebot, ihre soziale Kompetenz und ihr Wissen über Kommunikation und Konflikte kontinuierlich zu erweitern und zu vertiefen. (Aufklärung und Fortbildung) Im Rahmen der innerbetrieblichen Zusammenarbeit werden gestörte Kommunikation und Konflikte unverzüglich partnerschaftlich und konstruktiv bearbeitet. (Konfliktregulierung)

4. Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit

Folgende Maßnahmen sollen die Zielerreichung unterstützen:

- Veranstaltungen für Führungskräfte mit Personalverantwortung zur konstruktiven Konfliktregulierung
- Unterstützung aller interessierten Beschäftigten zur Teilnahme an Fortbildungen zum Thema Konfliktregulierung und gegebenenfalls bedarfsgerechte Ergänzung der Angebote von Fortbildungseinrichtungen durch Inhouse-Veranstaltungen
- Durchführung der Führungskräftefeedbacks im Rahmen der vereinbarten Regelungen
- Durchführung der Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräche
- Angebote zur Einrichtung von Führungskräftezirkeln
- Aufnahme von Kenntnissen und Fähigkeiten zur Konfliktbewältigung in die Anforderungsprofile für Führungskräfte mit Personalverantwortung

5. Verantwortlichkeiten

Allen Beschäftigten obliegt es, sich an der konstruktiven Lösung von Konflikten in ihrem Arbeitsumfeld aktiv zu beteiligen und insbesondere bei Angriffen auf die Persönlichkeitsrechte von Kollegen/innen zu intervenieren.

- a. Grundsätzlich bearbeiten Konfliktbeteiligte ihre Konflikte in eigener Verantwortung.
- b. Eine besondere Verantwortung haben Vorgesetzte im Rahmen ihrer dienstlichen Funktion und die Beschäftigtenvertretungen. Sie tragen durch ihr Verhalten zu einem Betriebsklima bei, in dem die persönliche Integrität und die Selbstachtung aller Beschäftigten respektiert werden. Aufgabe von Vorgesetzten ist es, Hinweisen auf Konflikte in ihrem Arbeitsbereich unverzüglich nachzugehen. Dabei sollen sie alle Möglichkeiten ausschöpfen, die der Konfliktbearbeitung dienen. Bei hocheskalierten Konflikten, die u. a. mit dem Begriff Mobbing beschrieben werden, besteht eine Interventionspflicht der Vorgesetzten und der Beschäftigtenvertretungen.

6. Konfliktregulierung

a. Konfliktberater/innen

Aus unterschiedlichen Abteilungen der Dienststelle werden Beschäftigte als Konfliktberater/ innen gewonnen und von der Dienststelle benannt. Beschäftigte können sich an eine/n der Konfliktberater/innen wenden, um bei konfliktträchtigen Anlässen Beratung und Hilfe zu erhalten.

Aufgaben der Konfliktberater/innen:

- Ansprechperson für Beschäftigte bei Konflikten einschließlich Mobbing
 - Durchführung von Beratung, Konfliktmoderation, Mediation etc. zur Konfliktregulierung
- Die Konfliktberater/innen erfüllen diese Aufgaben neben ihrer Tätigkeit und werden dazu im erforderlichen zeitlichen Umfang freigestellt. Sie treffen sich vierteljährlich zum kollegialen Austausch. Sie müssen für diese Aufgaben persönlich geeignet sein, kommunikative Fähigkeiten und die Bereitschaft zur Unparteilichkeit mitbringen sowie über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen mit Methoden der Konfliktregulierung verfügen.

b. Zentrale Koordinierungsstelle

In der Dienststelle wird eine zentrale Koordinierungsstelle eingerichtet, welche die gesamten organisatorischen Aufgaben wahrnimmt. Diese sind zum Bsp.:

- Information von Beschäftigten und Führungskräften
- Koordination und Organisation notwendiger Maßnahmen zur Konfliktregulierung nach Absprache mit den Konfliktberater/innen
- Steuerung von Anfragen zur Einbindung einer/eines Konfliktbeauftragten bei Einverständnis der Konfliktparteien
- Durchführung der Auswahlverfahren für den Pool der Konfliktberater/innen
- Organisation notwendiger Qualifizierungsmaßnahmen für die Konfliktberater/innen
- Organisation von Supervision für die Konfliktberater/innen
- Erstellung eines jährlichen Berichts (s.a. Punkt 7)
- Organisation der Qualifizierungsmaßnahmen aus Punkt 4 Vertrauensschutz

Beschäftigte der zentralen Koordinierungsstelle und die Konfliktberater/innen garantieren Vertrauensschutz. Sie haben absolutes Stillschweigen über die Informationen, Vorkommnisse und persönlichen Daten, die sie in ihrer Beratungsarbeit erhalten, gegenüber Außenstehenden/ nichtbeteiligten Dritten zu bewahren. Das eigenständige Handeln der Berater/innen und der Beschäftigten der Koordinierungsstelle erfolgt nur in Absprache mit den Ratsuchenden.

c. Verfahren

Eine konstruktive Konfliktregulierung als betriebliches Programm setzt bei allen Beteiligten die Einsicht voraus, dass Konfliktbeteiligte jeweils ihre guten Gründe haben, die eigenen Interessen engagiert einzubringen und für die Durchsetzung zu kämpfen. Die nachfolgend genannten Maßnahmen und Instrumente stellen den Rahmen für eine konstruktive und faire Konfliktbearbeitung dar:

Der/die Konfliktberater/in schätzt auf der Grundlage der Konfliktbeschreibung der Konfliktparteien ein, in welcher Eskalationsstufe sich der Konflikt bewegt und schlägt Maßnahmen vor. Die Konfliktbearbeitung durch interne oder externe Konfliktberater/innen erfolgt in deren eigener Verantwortung. Führt die Bearbeitung zu keiner vertretbaren Konfliktregulierung, ist das Verfahren gescheitert. Das Scheitern wird aus Parteiensicht und Sicht des/der Beraters/in erklärt.

Als Maßnahmen der Konfliktbearbeitung stehen zur Verfügung:

- Gespräch der Konfliktparteien ohne Berater/in
- Gespräch der Konfliktparteien moderiert durch die Führungskraft
- Gespräch der Konfliktparteien moderiert durch die Beschäftigtenvertretungen
- Gespräch der Konfliktparteien mit Berater/in (intern oder extern)

Als Instrumente der konstruktiven Konfliktbearbeitung kommen in Betracht

- Konfliktmoderation
- Supervision
- Coaching (intern + extern)
- Beratung
- Mediation

Bei weiterhin ungelöster eskalierter Konfliktlage bittet der/die Berater/in die Konfliktparteien, die Regulierungskommission einzubeziehen.

d. Regulierungskommission

Bei ungelöster eskalierter Konfliktlage reguliert die Regulierungskommission den Konflikt. Sie wird einbezogen entweder durch eine Konfliktpartei, durch eine Beschäftigtenvertretung oder durch die für den Bereich zuständige Führungskraft. Der Regulierungskommission gehören an:

- ein/e Vertreter/in der Dienststelle
- ein/e Vertreter/in des Personalrates
- Leitung der LuV-/Serviceeinheit (wenn selbst Konfliktpartei, dann Dezernent/in)
- Frauenvertreterin
- Schwerbehindertenvertreterin (fallbezogen)
- ein/e Vertreter/in der Jugend- und Ausbildungsververtretung (fallbezogen)

Die Regulierungskommission hört die Konfliktparteien zum Sachverhalt an und schlägt geeignete Maßnahmen vor. Innerhalb von 6 Wochen wird die Dienststelle eine Entscheidung herbeiführen, die für die Konfliktparteien verbindlich ist. Die Rechte der Beschäftigtenvertretungen bleiben davon unberührt.

e. Vorgehen bei Mobbing

Wird über die Konfliktberatung festgestellt, dass es sich bei dem Konflikt vermutlich um Mobbing handelt und eine einvernehmliche Lösung nicht zu erreichen ist, muss die Regulierungskommission angerufen werden. Der/die Mobbingbetroffene kann sich bei der Anrufung der Regulierungskommission von dem/der Konfliktberater/in unterstützen lassen.

Die Regulierungskommission findet sich zu max. drei Gesprächsrunden zusammen, die in einem zeitlichen Abstand von ca. 3 Wochen durchgeführt werden. Bei Bedarf wird sie sich durch eine/n Experten/in unterstützen lassen. Ziel der Regulierungskommission ist die Lösung des Mobbingfalles. Dieses Ziel muss spätestens am Ende des dritten Gesprächs erreicht sein.

- In der ersten Gesprächsrunde können vermeintliche Mobber / Mobberinnen und Mobbingbetroffene ihre Auffassung zu dem Mobbingfall äußern. Beide haben das Recht, ihre eigene Sichtweise zu schildern.
- In der zweiten Gesprächsrunde wird, aufbauend auf das erste Gespräch, versucht, eine einvernehmliche Lösung des Mobbingfalles zu erzielen. Sofern eine solche nicht gefunden werden kann, sind konkrete Konsequenzen und Sanktionen für den Fall anzudrohen, falls weiterhin Mobbing betrieben wird.
- Können auch in der dritten Gesprächsrunde einvernehmliche Lösungen nicht erzielt werden, so beschließt die Regulierungskommission geeignete Maßnahmen. Diese sind, soweit erforderlich, von der Dienststelle, unter Beachtung der Mitbestimmungsrechte der Beschäftigtenvertretungen, umzusetzen.

Die Vertragsparteien dieser Dienstvereinbarung sind sich darin einig, dass in der Bezirksverwaltung Friedrichshain – Kreuzberg Mobbinghandlungen ausdrücklich verboten sind. Mobbinghandlungen sind Verstöße gegen die Menschenwürde und werden geahndet, und es muss mit rechtlichen Konsequenzen – bis zur Entlassung – gerechnet werden.

7. Budget

Ein Etat für folgende Aufgaben wird im Bereich Personalservice zur Verfügung gestellt:

- Fortbildung von Beschäftigten und Führungskräften zum Umgang mit Konflikten und Mobbing
- Einsatz externer Berater/innen, in Fällen, in denen dies angezeigt ist
- Supervision und Qualifizierung der Konfliktberater/innen

8. Auswertung

Die zentrale Koordinierungsstelle führt eine anonyme Statistik und erstellt einen jährlichen Bericht für das Bezirksamt, in dem die Erfahrungen ausgewertet, notwendige Veränderungen benannt und konkrete Maßnahmen vorgeschlagen werden. Die Beschäftigtenvertretungen erhalten den Bericht ebenfalls.

9. Inkrafttreten

Diese Dienstvereinbarung tritt mit Wirkung vom 01.02.2005 in Kraft. Die Dienstvereinbarung Mobbingabwehr vom 29.11.2000 tritt mit Wirkung vom 01.07.2005 außer Kraft.

Damit soll den Beschäftigten des Bezirksamtes übergangsweise die Möglichkeit gegeben werden, sich im Konfliktfall, neben den Ansprechpartner/innen der Beschäftigtenvertretungen und der Dienststelle, auch an neutrale Ansprechpartner/innen (Mobbingbeauftragte) wenden zu können. Nach Ablauf von einem Jahr ist zu prüfen, ob Änderungen oder Ergänzungen notwendig sind. Die Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Schluss eines jeden Kalenderjahres gekündigt werden. Eine Nachwirkung tritt nur für Betroffene in laufenden Konfliktregulierungsprozessen ein.