

Amtliche Mitteilungen Verkündungsblatt

38. Jahrgang, Nr. 52, 07.06.2017

Richtlinie zur Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz

vom 23.05.2017

Richtlinie zur Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz

Präambel:

Wenn Menschen miteinander forschen, lehren, schaffen – machen Sie sich zu schaffen.
(Schulz von Thun 1981)

Soziale Konflikte gehören zu den alltäglichen Erscheinungen der Arbeitswelt. Sie äußern sich als kurz- oder langfristige Spannungssituationen zwischen Einzelnen oder Gruppen. Häufig werden sie als belastend und destruktiv empfunden. Oftmals wirkt sich dies auf die Arbeitszufriedenheit, das Betriebsklima, die Gesundheit und die persönliche Motivation der bzw. des Beschäftigten aus.

Daher strebt die Fachhochschule Dortmund mit dieser Richtlinie an, die Beschäftigten bei Konflikten am Arbeitsplatz durch Verfahrensregelungen zu schützen und bei der Lösung von Konflikten zu unterstützen.

In diesem Zusammenhang besteht an der Fachhochschule Dortmund Einvernehmen darüber, dass insbesondere Diskriminierung, Mobbing sowie sexualisierte Diskriminierung und Gewalt (s. dazu auch die „Resolution zur Verhinderung sexualisierter Diskriminierung und Gewalt im Hochschulbereich“ - Senatsbeschluss 2060 vom 05.02.2014) abzulehnen sind. Daher sollen Betroffene mit dieser Richtlinie ausdrücklich ermutigt werden ihre Situation nicht hinzunehmen, sondern sich an Dritte zu wenden, mit dem Ziel, das Fehlverhalten zu beseitigen. Durch das Ansprechen und Aufzeigen von Fehlverhalten dürfen für die Betroffenen keine nachteiligen Auswirkungen auf ihrem beruflichen Werdegang entstehen.

Die Vorgesetzten haben im Rahmen Ihrer Führungsaufgabe und der damit verbundenen Fürsorgepflicht aktiv dazu beizutragen, dass Konflikte sachlich ausgetragen und gelöst werden. Sie haben in Fällen von Diskriminierung, Mobbing sowie sexualisierte Diskriminierung und Gewalt für die Rechte der Betroffenen einzutreten und für die Ahndung von Fehlverhalten in Zusammenarbeit mit der Hochschulleitung und der Personalabteilung zu sorgen.

1. Geltungsbereich

Diese Richtlinie richtet sich an alle

- Professorinnen und Professoren
- Vertretungsprofessorinnen und Vertretungsprofessoren
- Lehrkräfte für besondere Aufgaben
- Wissenschaftliche und künstlerische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Technik und Verwaltung
- Auszubildende
- Lehrbeauftragte
- Wissenschaftliche und studentische Hilfskräfte

der Fachhochschule Dortmund. Im Weiteren werden diese unter Beschäftigte subsumiert.

2. Zielsetzung

Diese Richtlinie dient der Sensibilisierung und der Prävention sowie der Regelung des Umgangs mit Konflikten an der Fachhochschule Dortmund.

3. Begriffsbestimmungen

3.1 Von einem **Konflikt** spricht man, wenn Interessen, Zielsetzungen oder Wertvorstellungen von Personen oder Gruppen miteinander unvereinbar sind oder unvereinbar erscheinen.

3.2 Diskriminierung ist jede Herabsetzung von Menschen insbesondere wegen ihrer Behinderung, Herkunft, Nationalität, Hautfarbe, Religion, politischen oder gewerkschaftlichen Betätigung, ihres Alters, Geschlechts oder sexuellen Identität. Dabei ist gleichgültig, ob diese in mündlicher oder schriftlicher Form oder durch sonstige Handlungen gegenüber der anderen Person erfolgt.

3.3 Unter **Mobbing** wird eine konfliktbelastete Kommunikation am Arbeitsplatz zwischen mindestens zwei Beschäftigten verstanden, bei der die angegriffene Person unterlegen ist und von einer oder mehreren Personen systematisch, oft und während längerer Zeit mit dem Ziel oder dem Effekt des Ausstoßes aus der betrieblichen Gemeinschaft oder dem Arbeitsverhältnis direkt oder indirekt angegriffen wird.

Mobbing kann insbesondere in folgenden Erscheinungsformen auftreten:

Angriffe gegen die Person wie:

- Drohungen, Beschimpfungen oder körperliche Angriffe
- ständige unsachliche, verletzende Kritik
- Zuteilung unlösbarer, kränkender, zu vieler oder gar keiner Aufgaben
- Sabotage der Arbeit oder Beschädigung von Gegenständen im Besitz der betroffenen Person
- Missachtung

Angriffe gegen das soziale Gefüge wie:

- Verleumden oder Herabwürdigen gegenüber anderen Personen
- Verbreiten von Gerüchten
- Mangelhafte Information oder Falschinformation der betroffenen Personen
- Isolierung durch Ausschluss von Besprechungen
- Isolierung durch systematischen Ausschluss von gemeinsamen Aktivitäten.

3.4 Unter **sexualisierte Diskriminierung und Gewalt am Arbeitsplatz** ist jedes vorsätzliche, sexuell bestimmte Verhalten, das die Würde von Beschäftigten am Arbeitsplatz verletzt, zu verstehen.

Erscheinungsformen sind beispielsweise:

- unerwünschter Körperkontakt bzw. Nichteinhalten körperlicher Distanz
- anzügliche Blicke bzw. nonverbales Verhalten mit sexuellem Bezug

- Äußern sexistischer Kommentare oder Witze
- Zeigen oder Verschicken von sexistischem oder pornographischen Material bzw. anzügliche Äußerungen über virtuelle Medien
- herabwürdigendes nonverbales Verhalten.

Bemerkung: Wenn in der Folge der Richtlinie nur von Konflikt gesprochen wird, sind die Sonderformen unter 3.2 bis 3.4 eingeschlossen.

4. Konfliktkultur

Das Ziel eines verantwortungsvollen und konstruktiven Umgangs mit Konflikten ist nur zu erreichen, wenn alle Beschäftigten an dieser Aufgabe mitwirken. Alle sind angehalten, zu einem Klima beizutragen, das durch einen respektvollen Umgang gekennzeichnet ist.

Den Führungskräften kommt dabei eine besondere Aufgabe und Verantwortung zu. Das Erkennen, Ansprechen und Bewältigen von Konflikten, sowie die Schaffung eines Arbeitsklimas, das einen konstruktiven Umgang mit Konflikten fördert, sind wesentliche Führungsaufgaben. Daher sind diese verpflichtet, an Fort- und Weiterbildungsangeboten, die sich im Kontext dieser Richtlinie bewegen, teilzunehmen.

Die Hochschulleitung unterstützt die Umsetzung einer Konfliktkultur in besonderem Maße, z.B.

- durch die Wahrnehmung ihrer Aufsichtsfunktion
- durch die Fortbildung aller Beschäftigten insbesondere der Führungskräfte
- durch die Identifizierung strukturell-organisatorischer Anteile an Konflikten
- durch das Angebot einer Konfliktprävention
- durch die Etablierung von Betrieblichen Sozialen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner (BSAP)
- durch die Qualität des eigenen Führungsverhaltens
- durch die Auswahl der Führungskräfte nicht nur nach Fach-, sondern vielmehr auch nach Sozial- und Führungskompetenz.

Die Hochschulleitung verpflichtet sich, Maßnahmen und Sanktionen, auch rechtlicher Art zu ergreifen, die einen positiven Umgang fördern bzw. einen destruktiven Umgang verhindern.

5. Anlaufstellen

Die Vorgesetzten sind in der Regel die ersten Ansprechpersonen für die von Fehlverhalten Betroffenen. Sie tragen die Verantwortung dafür, dass Hinweisen auf Fehlverhalten in ihrem Arbeitsbereich unverzüglich nachgegangen wird und Maßnahmen zur Konfliktlösung eingeleitet werden.

Darüber hinaus hat jede und jeder Beschäftigte jederzeit das Recht, sich bei folgenden Anlaufstellen Beratung und Unterstützung zu holen

- Personalabteilung/Personalentwicklung
- Personalräte und Jugend- und Auszubildendenvertretung
- Gleichstellungsbeauftragte
- Schwerbehindertenvertretung

- Betriebsarzt/Betriebsärztin

und insbesondere bei den BSAP.

6. Konfliktberatung durch die Betrieblichen Sozialen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner (BSAP)

Es ist eine Konfliktberatung zur Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz eingerichtet, bei der die BSAP als niedrigschwelliges Beratungsangebot allen Beschäftigten zur Verfügung stehen. Die BSAP sind besonders ausgebildete und geschulte Beschäftigte der Hochschule und zur Verschwiegenheit verpflichtet. Die BSAP dürfen alle Gespräche, die der Konfliktlösung dienen, während der Arbeitszeit auch ggfs. außerhalb des Hochschulgeländes führen.

Die BSAP haben folgende Aufgaben:

- Beratung der Betroffenen
- Prüfung ob es sich um einen regulären Konflikt oder um eine Sonderform nach 3.2 bis 3.4 handelt
- Information von Hochschulleitung und Gremien unter Berücksichtigung der Verschwiegenheitspflicht des Einzelnen
- Durchführung von vorbeugenden Maßnahmen in Zusammenarbeit mit der Personalentwicklung und den Interessensvertretungen.

Es wird empfohlen, die Konfliktberatung in einem möglichst frühen Stadium des Konfliktes einzubinden. Stellt einer der BSAP eine Befangenheit fest, gibt er die Beratung nach Rücksprache mit dem Betroffenen an einen anderen BSAP weiter.

Im Format der kollegialen Beratung oder extern moderierten Supervisionen dürfen sich die BSAP über Konfliktberatungen austauschen. Diese Fallschilderungen sollten möglichst anonymisiert erfolgen.

7. Konfliktregelungsverfahren

Phase 1:

Vorgesetzte sollen mit allen am Konflikt beteiligten Personen Gespräche führen mit dem Ziel, den Konflikt beizulegen. Als Möglichkeiten kommen insbesondere in Betracht:

- Vermittlung und Schlichtung zwischen den Beteiligten
- Verbesserung oder Änderung der Arbeitsbedingungen
- Vermittlung von internen Unterstützungsangeboten
- organisatorische Maßnahmen.

Wendet sich eine betroffene Person nicht an die/den Vorgesetzten sondern direkt an eine Anlaufstelle gemäß Ziffer 5, wird diese im Rahmen der Vertraulichkeit nur beratend tätig. Kommt die betroffene Person zu dem Entschluss, dass der Konflikt mit Unterstützung gelöst werden soll, können dann direkt Phase 1 oder Phase 2 eingeleitet werden.

Lehnt ein möglicher Konfliktverursacher die Zusammenarbeit ab, wird automatisch Phase 2 eingeleitet.

Phase 2:

Führen die ergriffenen Maßnahmen und Gespräche zu keinem Erfolg, wird auf Wunsch der/des Betroffenen die Personalabteilung, insbesondere der Bereich Personalentwicklung mit Hinweis an die Interessensvertretungen, eingeschaltet, um zu einer Lösung zu gelangen. Die Personalabteilung führt ebenfalls Gespräche mit allen Beteiligten, insbesondere auch mit der/dem jeweiligen Vorgesetzten, und leitet weitere Maßnahmen zur Behebung des Konfliktes ein. Maßnahmen können sein:

- Mediation
- Moderation
- Coaching
- Vermittlung medizinischer und/oder psychotherapeutischer Hilfe
- arbeitsorganisatorische oder strukturelle Maßnahmen.

Die Maßnahmen und ein definierter Zeitraum, in welchem die Maßnahmen wirksam werden sollen, werden schriftlich festgehalten. Nach Ablauf des Zeitraums spricht die Personalentwicklung mit allen am Konflikt Beteiligten, ob die vereinbarten Maßnahmen zu einer Beilegung des Konfliktes geführt haben.

Phase 3

War das Konfliktregelungsverfahren nicht erfolgreich, erfolgt eine schriftliche Meldung an die Hochschulleitung. Diese leitet angemessene Maßnahmen, die insbesondere dienst-, arbeitsrechtlicher sowie organisatorischer Natur sein können, ein.

Handelt es sich bei dem beizulegenden Konflikt um eine Sonderform gemäß 3.2 bis 3.4 dieser Richtlinie, kann direkt Phase 3 durch Betroffene sowie Vorgesetzte eingeleitet werden.

Bei dem Konfliktlösungsverfahren ist zu beachten, dass die beschriebenen Möglichkeiten in Phase 2 ggfs. nur eingeschränkt für die verschiedenen Statusgruppen angeboten werden können.

8. Vertraulichkeit, Datenschutz

Alle an dem Verfahren Beteiligten sind verpflichtet, die ihnen zugänglich gemachten personenbezogenen Daten und Informationen vertraulich zu behandeln und nicht an unbeteiligte Dritte weiterzugeben, es sei denn, die Beteiligten haben ihr Einverständnis dazu gegeben.

Quellen:

Seminar Konflikt und Mobbing am 01. und 02.09.2015, Frau Gisela Blümmert
Richtlinie zur Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz, Universität Bayreuth
Dienstvereinbarung Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz, Freie Hansestadt Bremen
Konfliktmanagement an Hochschulen, Josef Hoormann, Alfons Matheis, April 2014