

Dienstvereinbarung zur Konfliktbewältigung und -prävention am Arbeitsplatz vom 19.09.2023

**zwischen der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg,
vertreten durch das Präsidium,
und
dem Personalrat der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg
wird folgende Dienstvereinbarung
geschlossen:**

Präambel

Ein konstruktiver Umgang mit Konflikten braucht die Bereitschaft aller Beteiligten, sich mit ihnen aktiv zu befassen und Beiträge zu ihrer Lösung bzw. Vorbeugung und für ein gutes Betriebsklima zu leisten.

Diese Dienstvereinbarung ist ein Beitrag zur Förderung einer humanen Arbeitskultur. Sie dient als verbindliches Unterstützungsinstrument in Konfliktsituationen und ist zudem ein Bestandteil der Fürsorgepflicht gegenüber den Beschäftigten aller Statusgruppen. Anliegen der Vereinbarung ist es insbesondere, ein gutes Betriebsklima und den sozialen Umgang aller an der Universität Beschäftigten zu fördern, ein partnerschaftliches Klima sicherzustellen und durch Angebote konkreter Hilfen zu unterstützen.

Das Präsidium und der Personalrat der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg sind diesen Zielen gleichermaßen verpflichtet.

Beschäftigte, die sich in einem Konflikt befinden oder diesen befürchten, werden ausdrücklich ermutigt, die dafür angebotenen Beratungs- bzw. Unterstützungsangebote der Universität Oldenburg in Ihrer Arbeitszeit zu nutzen.

Diskriminierung am Arbeitsplatz soll unterbunden und vorbeugende Maßnahmen sollen ergriffen werden. Alle Beschäftigten sind angehalten, Verhaltensweisen zu unterlassen, die als Belästigung oder Beleidigung empfunden werden können. Alle Beschäftigten - insbesondere die Führungskräfte - haben durch ihr Verhalten und Handeln zum partnerschaftlichen Umgang am Arbeitsplatz beizutragen und als gutes Vorbild einen Beitrag zur gesunden Organisationskultur zu leisten.

Es besteht Einvernehmen darüber, dass keiner oder keinem Betroffenen durch Ansprechen und Aufzeigen von Konflikten Nachteile entstehen dürfen. Es ist ausdrücklich erwünscht, dass alle Beschäftigten bei konflikthafter Vorfällen den Betroffenen ihre Hilfe anbieten und sie bei der Konfliktlösung unterstützen. Dabei nehmen insbesondere Vorgesetzte im Rahmen ihrer Führungsaufgabe eine wichtige Rolle ein und sind für die Klärung von Konflikten mitverantwortlich.

Gesetzliche Regelungen, insbesondere die des Niedersächsischen Personalvertretungsgesetzes, des Arbeitsschutzgesetzes, des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes, des Sozialgesetzbuch IX und des Behindertengleichstellungsgesetzes haben Vorrang vor den Regelungen dieser Dienstvereinbarung.¹

Weitere Dienstvereinbarungen zu spezifischen Themen sind im Portal der Verwaltung hinterlegt.

§ 1 Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für die Beschäftigten aller Statusgruppen und Auszubildenden der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg einschließlich der Personen, die nicht in den Bereich des Niedersächsischen Personalvertretungsgesetzes fallen.

§ 2 Anwendungsbereich und Begriffsbestimmung

Die Dienstvereinbarung soll dazu beitragen, konfliktbelastete Situationen am Arbeitsplatz durch frühzeitige offene Gespräche und Regelungen zwischen den beteiligten Personen rechtzeitig und konstruktiv zu lösen und eine Deeskalation der Konflikte zu ermöglichen. Sie enthält daher Regelungen zur Vorbeugung, Feststellung und Beilegung sozialer Konfliktsituationen am Arbeitsplatz und findet insbesondere Anwendung bei schwierigen und eskalierenden Konflikten. Es gibt soziale Konflikte am Arbeitsplatz, die alleine nicht mehr gelöst werden können. Unter sozialen Konflikten werden in diesem Zusammenhang Situationen verstanden, die die Zusammenarbeit massiv beeinträchtigen, negative Auswirkungen auf das Wohlbefinden am Arbeitsplatz haben, einem gesundheitsfördernden Arbeitsklima entgegenwirken oder negative Auswirkungen auf gute Arbeitsergebnisse haben.

Handlungen, die als gegen eine Person gerichtet aufgefasst werden können, sind z.B. unangemessene Handlungen bezogen auf

- die Arbeitsleistung und das Leistungsvermögen (z. B. Unterschlagung und Manipulation von Arbeitsergebnissen, Anordnung von sinnlosen Tätigkeiten)
- den Bestand des Beschäftigungsverhältnisses (z. B. Unterstellung von Fehlverhalten, willkürlicher Ausspruch von Abmahnungen)
- das Äußern von destruktiver Kritik (z. B. demütigende Kritik)
- die soziale Integration am Arbeitsplatz (z. B. räumliche Isolation, Verweigerung der Kommunikation, Ignorieren von Fragen)
- das soziale Ansehen im Beruf (z. B. Verleumdung, Verbreitung von Gerüchten)
- das Selbstwertgefühl (z. B. Demütigung, Blamage, gezielte Ungleichbehandlung) Erzeugen von Angst, Schreck und Ekel
- die Privatsphäre (z.B. Telefonterror)
- Versagen von Hilfeleistungen und Unterstützung (z. B. Verharmlosen von Beschwerden).

§ 3 Mobbing

Unter Mobbing ist zu verstehen, dass Beschäftigte am Arbeitsplatz häufig und über einen längeren Zeitraum gezielt diskriminiert und unangemessen behandelt werden. Mobbing unterscheidet sich demnach von anderen Konflikten durch systematisches Vorgehen, um andere Personen zu schädigen, sowie ein hohes Maß an Feindseligkeit.

Mobbing ist damit ein dienstpflichtwidriges Verhalten. Je nach Ausmaß der Verfehlung kommen arbeits- und disziplinarrechtliche, oder auch strafrechtliche Konsequenzen in Betracht.

Zuständig für Maßnahmen gegen Mobbing sind die direkten Vorgesetzten, die Leitungen der jeweiligen Organisationseinheiten, sowie das Personaldezernat. Aus dem Fürsorgeprinzip ergibt sich die

Verpflichtung der Dienststelle, schon bei einem Anfangsverdacht auf Mobbing den Sachverhalt zu ermitteln und ggf. Konsequenzen einzuleiten.

Betroffene können zudem vorgelagert, begleitend oder nach erfolgten Maßnahmen jederzeit die vertraulich arbeitenden Beratungs- und Unterstützungsangebote der Universität aufsuchen. Es ist zu empfehlen, möglichst frühzeitig Hilfe in Anspruch zu nehmen. Betroffene müssen sich dafür nicht sicher sein und auch nichts beweisen können.

Aufgrund der Schlüsselrolle von Führungskräften in Konfliktsituationen (präventiv und in der aktuellen Situation) werden dafür geeignete Schulungsangebote sowie individuelle Beratungs- und Unterstützungsangebote zur Verfügung gestellt.

§ 4

Pflichten des Präsidiums

Das Präsidium verpflichtet sich im Rahmen seiner Fürsorgepflicht zum Schutz aller Beschäftigten dazu, in Abstimmung mit den Betroffenen gegen Personen vorzugehen, die gegen die Inhalte und Absichten dieser Dienstvereinbarung verstoßen. Das Präsidium wirkt fortlaufend darauf hin, dass alle Führungskräfte ihre Verantwortung und Handlungsmöglichkeiten und -pflichten in der Bekämpfung von Mobbing kennen und verwirklichen.

Werden Beschäftigte durch Personen, die nicht dieser Dienstvereinbarung unterliegen (z. B. auch externe Nutzer*innen von öffentlichen Dienstleistungen, Fremdfirmen etc.), am Arbeitsplatz diskriminiert oder unangemessen behandelt, wird das Präsidium seine rechtlichen Möglichkeiten ausschöpfen, um solche Handlungen zu unterbinden und zu ahnden.

§ 5

Verantwortung der Vorgesetzten

Vorgesetzte bzw. Führungskräfte der Universität sind in einer Konfliktsituation erste Ansprechpersonen für betroffene Beschäftigte. Im Rahmen ihrer Führungsaufgaben sind sie mit verantwortlich dafür, dass Konflikte wirksam und respektvoll gelöst werden. Hinweisen auf Konfliktsituationen soll zeitnah nachgegangen und Maßnahmen zu ihrer Klärung ergriffen werden. Auch die Konfliktprävention soll im Fokus eines guten Führungsmodells stehen und im Führungsverhalten zum Ausdruck kommen.

Den Führungskräften steht ebenfalls das Unterstützungs- und Beratungsangebot der Universität zur Verfügung. Grundsätzlich ist es empfehlenswert, möglichst frühzeitig Kontakt zu diesen aufzunehmen.

Führungskräfte, die Diskriminierungen und Konflikten am Arbeitsplatz nicht konsequent entgegenreten, sind auf ihre Verantwortung vom nächsthöheren Vorgesetzten hinzuweisen.

Wenn Anzeichen eines Konfliktes unter Beschäftigten einer Organisationseinheit/einer Abteilung/eines Teams von einer Führungskraft bemerkt werden, so hat sie diese zu beobachten und bei andauernder Störung die beteiligten Personen darauf anzusprechen und einen Klärungsprozess zu initiieren. Die Führungskraft sollte in einem Gespräch mit der betroffenen Person bzw. den Beteiligten an einem Konflikt ein Gespräch initiieren und ermöglichen, dass ein lösungsorientierter gemeinsamer Prozess entwickelt werden kann. Hierfür können ebenfalls die Beratungs- und Unterstützungsangebote der Universität mit genutzt werden.

Nehmen Vorgesetzte ihre Aufgaben im Sinne dieser Dienstvereinbarung nicht wahr, stellt dies eine Dienstpflichtverletzung dar, die disziplinar- oder arbeitsrechtlich verfolgt werden kann.

§ 6

Beratungs- und Beschwerdemöglichkeiten

Wenn sich ein/e Beschäftigte/r unfairem Verhalten ausgesetzt fühlt und ein klärendes Gespräch zwischen den Beteiligten nicht möglich ist oder sich die betreffende Person nicht in der Lage sieht, ein klärendes Gespräch anzuregen, soll sie das Gespräch mit der oder dem direkten oder nächst höheren Vorgesetzten suchen und um Klärung bitten. Die Führungsperson muss entsprechend § 5 eingreifen und eine Konfliktklärung in die Wege leiten. Es ist sicherzustellen, dass den Betroffenen keine Nachteile entstehen.

Alle Beschäftigten können sich jederzeit bei folgenden Personen und Anlaufstellen Beratung und Unterstützung holen. Alle beratenden Personen unterliegen der Schweigepflicht bzw. wahren die Vertraulichkeit.

(alphabetische Sortierung)

- Arbeitsgemeinschaft Konfliktberatung (siehe § 7)
- Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM)
- ConTakt - Beratungsstelle bei Fragen zu sexualisierter Diskriminierung und Gewalt
- Gleichstellungsstelle/Zentrale Gleichstellungsbeauftragte
- Inklusionsbeauftragte/r des Arbeitgebers
- Ombudspersonen
- Personaldezernat
- Personalrat
- Psychologisches Beratungsangebot für Beschäftigte
- Schwerbehindertenvertretung/ Vertrauensperson der schwerbehinderten Menschen

Zusätzlich zu obigen Beratungsmöglichkeiten besteht für Beschäftigte ein Beschwerderecht bei der Personalvertretung gem. § 59 Nds. Personalvertretungsgesetz (NPersVG) sowie das Recht der Beamt*innen i. S. d. § 100 Nds. Beamtenengesetz (NBG), Anträge und Beschwerden bis zur obersten Dienstbehörde vorzubringen sowie die Möglichkeit der Klage auf Unterlassung von Verletzungen des allgemeinen Persönlichkeitsrechts analog § 1004 BGB.

§ 7

Arbeitsgemeinschaft Konfliktberatung

In der Universität besteht die interdisziplinär zusammengesetzte Arbeitsgemeinschaft (AG) Konfliktberatung, die sich mit dem Umgang mit Konflikten und mit konkreten Beratungsfällen an der Universität Oldenburg befasst. Sie arbeitet vertraulich und unterliegt der Schweigepflicht. Sie kann sich eine Geschäftsordnung geben.

Die AG Konfliktberatung hat folgende Aufgaben:

- Ansprechpartnerin für Beschäftigte aller Statusgruppen in Konfliktsituationen
- Bearbeitung des Anliegens und Empfehlung weiterer Unterstützungsmöglichkeiten
- Ggf. Einleitung und Begleitung eines universitätsinternen Konfliktklärungsverfahrens, fallbezogen unter Einbeziehung externer Hilfen
- Öffentlichkeitsarbeit in der Universität zur Konfliktberatung und -prävention

Die AG Konfliktberatung ist wie folgt zusammengesetzt:

- 2 Vertreter*innen des Personalrats
- 2 Vertreter*innen des psychologischen Beratungsservices für Beschäftigte (PEOE/PBSB)

Erste*r Ansprechpartner*in ist eine frei zu wählende Person aus dem Kreise der Arbeitsgemeinschaft Konfliktberatung. Der hilfesuchenden Person ist ein zeitnahe Einzelberatungstermin anzubieten und das weitere Vorgehen zu klären.

Die AG Konfliktberatung initiiert dann mit Einverständnis der oder des Betroffenen unter Wahrung der Schweigepflicht ggf. ein universitätsinternes Konfliktklärungsverfahren. In diesem Zusammenhang können auch Beteiligte zu Stellungnahmen aufgefordert werden. Diese müssen binnen einer Frist von zwei Wochen der AG Konfliktberatung vorgelegt werden.

Die Mitglieder der AG Konfliktberatung können die Beteiligten zu einem Konfliktklärungsgespräch einladen. Das erste Gespräch soll in angemessener Frist (in der Regel innerhalb von zwei Wochen) stattfinden. Es können ggf. weitere Personen (z. B. Gleichstellungsbeauftragte, Schwerbehindertenvertretung/Vertrauensperson der schwerbehinderten Menschen) zum Gespräch hinzugezogen werden. Das Ergebnis des Gesprächs sowie die vereinbarten Regelungen zur Konfliktlösung werden protokolliert.

Hält die AG Konfliktberatung es für erforderlich, können weitere Personen hinzugezogen werden wie z. B. externe Beratung und/oder Personaldezernent*in.

Die ggf. entstehenden Kosten für externe Beratungsleistungen (z. B. Mediator*innen, Konfliktberater*innen, Moderator*innen etc.) werden von der Universität getragen.

§ 8

Ablauf der Konfliktklärung

Dieser formalisierte Ablauf kommt zur Anwendung, wenn es eine der beteiligten Konfliktparteien unter Bezugnahme auf diese Dienstvereinbarung wünscht.

1. Der*die Vorgesetzte oder der*die nächsthöhere Vorgesetzte führt umgehend Gespräche mit den Beteiligten zur Klärung der Konfliktsituation. Wenn dies von einer*inem der Gesprächsteilnehmenden gewünscht wird, kann jeweils ein Mitglied des Personalrats teilnehmen. Ergänzend kann auch das psychologische Beratungsangebot genutzt werden. Auf diese Möglichkeiten ist bei der Einladung zum Gespräch hinzuweisen. Unabhängig davon ist die AG Konfliktberatung berechtigt, beim Bekanntwerden von Konfliktsituationen tätig zu werden.

2. Die jeweiligen Perspektiven auf den Konflikt und vereinbarte nächste Schritte zu dessen Lösung werden von der*dem Vorgesetzten dokumentiert und den Beteiligten zur Verfügung gestellt. Innerhalb von zwei Monaten wird ein weiteres Gespräch zur Evaluation des Veränderungsprozesses durchgeführt.

3. Bleiben diese Gesprächsrunden ergebnislos, wird die AG Konfliktberatung durch den*die Vorgesetzte*n informiert, welche zu einer weiteren Gesprächsrunde einladen oder weitere Maßnahmen empfehlen kann. Ggf. können weitere nächsthöhere Vorgesetzte oder weitere an einer Lösung zu beteiligende Personen einbezogen werden.

4. Zeigt sich im Verlaufe des Lösungsprozesses, dass eine einvernehmliche Klärung nicht zu erzielen ist, werden vom Präsidium die Einleitung geeigneter arbeits- bzw. dienstrechtlicher Maßnahmen erörtert und entschieden. Im Rahmen seiner Zuständigkeit wird dem Personalrat die Entscheidung zur Beteiligung vorgelegt.

Im gesamten Prozess werden Zeitpunkt und Teilnehmende eines Gesprächs dokumentiert. Inhalte und Ergebnisse können festgehalten werden. Eine Dokumentationsvorlage steht dafür zur Verfügung.

Unabhängig von dem Ausgang des arbeits- bzw. dienstrechtlichen Verfahrens prüft das Präsidium im Rahmen seiner Fürsorgepflicht, ob – auf ausdrücklichen Wunsch einer*s Konfliktbeteiligter – ein örtlicher Wechsel seines*ihres Arbeitsplatzes in Form einer Umsetzung ermöglicht und als Beitrag zur Konfliktlösung genutzt werden kann.

§ 9**Sensibilisierung, Qualifizierung**

Das Präsidium stellt Informationsveranstaltungen, Fortbildungen, Vorträge, psychologische Beratungsangebote u. a. zum Thema Konfliktprävention und Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz zur Verfügung, um Vorgesetzte und Beschäftigte zu schulen, zu unterstützen und für das Thema Konflikte zu sensibilisieren.

§ 10**Informationspflicht**

Alle Beschäftigten der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg werden über diese Dienstvereinbarung informiert und sie wird leicht zugänglich zur Verfügung gestellt.

§ 11**Datenschutz**

Alle an diesen Verfahren beteiligten Personen sind verpflichtet, die ihnen zugänglich gemachten Informationen, insbesondere personenbezogene Daten vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben, es sei denn, die Beteiligten haben ihr Einverständnis dazu gegeben.

§ 12**Geltungsdauer und Kündigungsregelungen**

Die Dienstvereinbarung tritt mit der Veröffentlichung in den Amtlichen Mitteilungen in Kraft. Gleichzeitig tritt die Dienstvereinbarung vom 30.11.2006 außer Kraft. Diese Dienstvereinbarung gilt so lange, bis sie durch eine andere Vereinbarung ersetzt wird. Sind einzelne Bestimmungen der Vereinbarung unwirksam, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung.

Die Unterzeichnenden verpflichten sich, prozessual die Wirksamkeit und Nutzung dieser Dienstvereinbarung zu evaluieren und zu reflektieren.

Die Dienstvereinbarung kann jeweils unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, jedoch frühestens nach Ablauf der ersten zwei Jahre nach Unterzeichnung und erfolgter Evaluation.

gez. Jörg Stahlmann
Vizepräsident für Verwaltung und Finanzen

gez. Petra Mende
Vorsitzende des Personalrats