

# Dienstvereinbarung

## zum Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten im Bezirksamt Harburg

Zwischen dem Bezirksamt Harburg, vertreten durch den Bezirksamtsleiter und dem Personalrat des Bezirksamtes Harburg, vertreten durch seinen Vorsitzenden, wird nach § 83 des HmbPersVG vom 16.1.1979 zuletzt geändert durch Gesetz vom 26.1.2006, die nachstehende Dienstvereinbarung geschlossen.

### Präambel

Ein positives Arbeitsklima basiert auf einer Kultur, die sich durch faires Verhalten auszeichnet und damit eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg einer Dienststelle bildet.

Wenn Menschen zusammenarbeiten, sind Konflikte unvermeidbar. Konflikte müssen jedoch sachlich, offen und konstruktiv bewältigt werden, ohne zu verletzen oder zu diskriminieren.

Mobbing gegen einzelne Personen oder Gruppen sowie sexuelle Belästigung stellen am Arbeitsplatz eine Störung des Betriebsfriedens und eine Pflichtverletzung dar.

Das Bezirksamt Harburg verpflichtet sich, Mobbing und sexuelle Belästigung zu unterbinden und ein faires kreatives Klima zu fördern und aufrecht zu erhalten. Alle Beschäftigten des Bezirksamtes Harburg sind verpflichtet, an der Einhaltung des Arbeitsfriedens und eines guten Arbeitsklimas mitzuwirken.

### § 1 Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigungsverhältnisse im Bezirksamt Harburg.

### § 2 Begriffsbestimmung

(1) **Konflikte** sind Spannungen, die durch unterschiedliche Wahrnehmungen, Bewertungen, Interessen und Bedürfnisse entstehen. Sie weisen auf Probleme hin und helfen Missstände aufzudecken. Dadurch können sie zu Klärungsprozessen führen. Das heißt, Konflikte haben in der Regel ein kreatives Potential. Wird dieses nicht positiv genutzt, kann es zur Eskalation und zu An- und Übergriffen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit zur Verletzung Ihrer Menschenwürde und ihres sozialen Ansehens kommen.

(2) Fehlverhalten im Sinne dieser DV sind:

(2.1) **Mobbing** ist im Unterschied zu „alltäglichen“ Konflikten durch besondere Merkmale gekennzeichnet: Mobbing bezeichnet unerwünschte Verhaltensweisen, die bezwecken oder bewirken, dass die Würde der betreffenden Person verletzt und ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird“. Dabei muss es sich um eine systematische, sich aus vielen einzelnen Handlungen oder Verhaltensweisen zusammensetzende Verletzung handeln.

(2.2) **Sexuelle Belästigung** ist eine Handlung oder ein als unerwünschtes sexuell bestimmtes Verhalten (beispielsweise offene oder versteckte sexuelle Handlungen und Aufforderung zu diesen, sexuell bestimmte körperliche Berührungen, Bemerkungen sexuellen Inhalts so-

wie unerwünschtes Zeigen und sichtbares Anbringen von pornographischen Darstellungen), welches bezweckt oder bewirkt, dass die Würde der betreffenden Person verletzt wird, insbesondere wenn ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird.

### § 3 Verfahren im Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten

Ausgangspunkt für die Konfliktbearbeitung ist die gestörte Arbeitsbeziehung. Die hieran Beteiligten und die jeweilige Führungskraft tragen die Verantwortung für eine gemeinsame Lösungssuche. Hierzu können Dritte als Beraterin bzw. Berater oder Vermittlerin bzw. Vermittler eingeschaltet werden.

(1) Konfliktsituationen sollten nach Möglichkeit zuerst zwischen den Beteiligten selbst geklärt und bereinigt werden.

(2) Die Führungskraft hat im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht jedem Hinweis auf eine eskalierte Konfliktsituation bzw. ein Fehlverhalten im Sinne dieser Dienstvereinbarung nachzugehen, indem sie beispielsweise Beteiligte anspricht und Unterstützung anbietet. Die Führungskraft selbst erhält auf Wunsch Hilfestellung z.B. durch Coaching bzw. Teamentwicklung.

(3) Wird der Konfliktfall durch eine Ansprechperson begleitet, hat diese die weiteren Schritte mit der jeweiligen Führungskraft abzustimmen (und umgekehrt) und den Personalrat **und ggf. die Vertrauensperson der schwerbehinderten Menschen** zu informieren, sofern die Betroffene bzw. der Betroffene dazu seine Einwilligung erteilt hat. Sind mehrere Ansprechpersonen mit einem Konfliktfall befasst, so sprechen diese das weitere Verfahren untereinander ab.

Die möglichen Verfahrensschritte werden in **Anlage 1** beschrieben.

### § 4 Beratungs- und Beschwerderecht, Anlaufstellen

(1) Sehen sich Beschäftigte einer Konfliktsituation bzw. einem Fehlverhalten im Sinne des § 2 dieser Dienstvereinbarung ausgesetzt, so steht ihnen das ausdrückliche Beratungs- und Beschwerderecht bei ihrem direkten Vorgesetzten zu, ohne dabei Sanktionen oder nachteilige Auswirkungen auf den beruflichen Werdegang befürchten zu müssen.

(2) Daneben kann sich jede/r Betroffene auch an folgende Ansprechpartner/-personen zur Beratung und Unterstützung wenden:

- Personalrat,
- Schwerbehindertenvertretung,
- Gleichstellungsbeauftragte,
- Arbeitsmedizinischer Dienst,
- Personalservice,
- Personalmanagement,
- Betriebliche Suchtberatung.

(3) Die Anlaufstellen haben in erster Linie unterstützende Funktion und können einen „Runden Tisch“ (mit Zustimmung der/des Betroffenen) einberufen oder die Durchführung einer Mediation anregen; die Verantwortung für die Konfliktlösung bleibt jedoch bei den Vorgesetzten.

Bei Konflikten, an denen die/ der direkte Vorgesetzte beteiligt ist, liegt die Verantwortung bei der/dem nächst höheren Vorgesetzten.

(4) Alle an dem in dieser Dienstvereinbarung aufgezeigten Verfahren offiziell beteiligten Personen sind zu Vertraulichkeit verpflichtet.

## **§ 5 Prävention**

Um eine faire Zusammenarbeit zu ermöglichen, müssen gezielte Maßnahmen ergriffen werden, wie beispielsweise:

(1) Die Teilnahme an Fortbildungsseminaren zu folgenden Themen steht allen Beschäftigten offen:

- Förderung sozialer und kommunikativer Kompetenz insbesondere im Umgang mit Konflikten
- Mobbing, sexuelle Belästigung (u. a. zu Konfliktwahrnehmung, und -vorbeugung sowie zu Hilfestellungen und arbeits- /dienstrechtlichen Konsequenzen)

(2) Führungskräfte (Bedienstete mit Vorgesetztenfunktion) weisen ihre Mitarbeiter auf die genannten Angebote hin und ermöglichen ihnen die Teilnahme. Für sie selbst ist die regelmäßige Teilnahme Pflicht, ebenso wie an Fortbildungen zu den Themen Mitarbeiterführung und Konfliktmanagement im Sinne dieser Dienstvereinbarung.

(3) Alle Führungskräfte sind in ihrem Arbeitsbereich aufgrund ihrer Fürsorgepflicht dafür verantwortlich, dass ein Fehlverhalten im Sinne dieser Dienstvereinbarung unterbleibt.

## **§ 6 Sanktionen**

Die Bezirksamt Harburg verpflichtet sich, gegen Vorgesetzte sowie Mitarbeiterinnen/ Mitarbeiter arbeits-/dienstrechtliche Maßnahmen zu ergreifen, die andere Mitarbeiterinnen/ Mitarbeiter nachweislich durch Mobbing in ihren Persönlichkeitsrechten verletzen oder sexuell belästigen. Für Vorgesetzte stellt auch das Dulden eines solchen Verhaltens eine Dienstpflichtverletzung dar.

Daneben können auch Straftatbestände erfüllt sein.

## **§ 7 Schlussbestimmungen**

(1) Diese Vereinbarung wird mit Unterzeichnung durch die Parteien wirksam.

(2) Das Bezirksamt Harburg verpflichtet sich, die in dieser Dienstvereinbarung festgeschriebenen Punkte umzusetzen. Die Beschäftigten werden über Abschluss, Ziel und Inhalt dieser Dienstvereinbarung informiert.

(3) Die Vereinbarung gilt auf unbestimmte Zeit, sie kann mit einer halbjährigen Frist zum jeweiligen Jahresende gekündigt werden. Im Fall einer Kündigung werden die begonnenen Konfliktbegleitungen im Sinne dieser Vereinbarung beendet.

(4) Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung unwirksam, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Im Falle der Unwirksamkeit einer Bestimmung werden das Bezirksamt Harburg und der Personalrat des Bezirksamtes Harburg eine inhaltlich nahe stehende, rechtswirksame Ersatzregelung treffen.

Hamburg, den

Bezirksamtsleiter

Personalratsvorsitzender