

P o l i z e i
Der Polizeipräsident
Az.: 11.30-2

Hamburg, den 25. September 2009

Dienstvereinbarung

**“Konstruktiver Umgang mit Konflikten am Arbeits-
platz“**

**für alle Beschäftigten
der Polizei Hamburg**

1. Präambel

Konflikte sind alltägliche Ereignisse überall dort, wo Menschen beieinander sind bzw. miteinander arbeiten. Konfliktpotenziale können dann positiv als Chance zur Veränderung genutzt werden, wenn konstruktiv mit ihnen umgegangen wird. Das erfordert von allen Beschäftigten der Polizei die Fähigkeit und die Bereitschaft, Konflikte als etwas Alltägliches zu begreifen und die Anzeichen zu erkennen, Konflikte frühzeitig und direkt anzusprechen und konstruktive Lösungen zu ermöglichen. Je länger ein Konflikt unausgesprochen oder ungelöst bleibt, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit einer Eskalation. Diese Dienstvereinbarung dient dabei als Präventions-, Sensibilisierungs- und Regulierungsinstrument.

2. Ziele der Vereinbarung

Die Dienstvereinbarung „Konstruktiver Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz“ hat zum Ziel:

- Zu einer positiven Grundhaltung zum Thema Konflikt beizutragen,
- Konflikte konstruktiv und produktiv zu nutzen,
- Verfahren und Verantwortlichkeiten der Konfliktlösung klar zu definieren sowie
- die Eskalation von Konflikten zu verhindern oder zu reduzieren.

3. Beratungs- und Beschwerderecht

Sehen sich Beschäftigte einer Konfliktsituation bzw. einem Fehlverhalten ausgesetzt, so können sie bei Bedarf den Polizeipsychologischen Dienst ansprechen und/oder sich durch diesen beraten lassen. Es steht ihnen auch ein Beratungs- und Beschwerderecht bei dem, bzw. der nächsthöheren Vorgesetzten zu, ohne dabei Sanktionen oder persönliche oder berufliche Nachteile befürchten zu müssen. Sie stehen insbesondere unter der Fürsorgepflicht des/der Vorgesetzten.

Vorgesetzte tragen eine Interventionspflicht, d.h. sie müssen Hinweisen auf Konflikte in ihrem Arbeitsbereich unverzüglich nachgehen. Sind Vorgesetzte selbst betroffen, ist der bzw. die nächsthöhere Vorgesetzte, der/die nicht direkt vom Konflikt betroffen ist, einzuschalten.

Beschäftigte, die einen Konflikt melden, ohne selbst betroffen zu sein, unterliegen ebenfalls der Fürsorgepflicht des/der Vorgesetzten und dürfen keine persönlichen oder beruflichen Nachteile erfahren.

Vom Konflikt Betroffene können einen Vertreter der Personalvertretung, der Schwerbehindertenvertretung, der Beschwerdestelle nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) oder die Gleichstellungsbeauftragte hinzuziehen.

Alle an dem in dieser Dienstvereinbarung aufgezeigten Verfahren offiziell beteiligten Personen sind zur Vertraulichkeit verpflichtet.

4. Definition von Konflikten

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 Potenzial. Bei der Entstehung von Konflikten und bei deren Eskalation wirken persönliche und betriebliche Faktoren zusammen.

Unterschieden werden muss zwischen

- a) normalen Konflikten,
- b) eskalierten Konflikten und
- c) Mobbing

Normale Konflikte

„Normale“, bzw. alltägliche Konflikte verursachen, wenn sie länger andauern, Störungen in der Zusammenarbeit und müssen deshalb unverzüglich angesprochen werden, um Missverständnisse, verschiedene Wahrnehmungen, Sichtweisen und Zielvorstellungen zu klären. Danach muss das gemeinsame Ziel gesucht und eine von den betroffenen Personen gemeinsam getragene Lösung gefunden werden. Normale Konflikte sollen nicht delegiert, sondern dort geklärt werden, wo sie entstanden sind (von den Beteiligten und bei Bedarf mit ihrem Vorgesetzten). Grundsätzlich sind die Beteiligten auch die Experten ihrer Konflikte und kennen deshalb die beste Lösung. Schon um die Normalität des Vorgangs zu unterstreichen, sollten diese Konflikte also möglichst ohne Beteiligung Dritter gelöst werden.

Eskalierte Konflikte

Eskalierte Konflikte sind oft nicht mehr von den Konfliktparteien alleine lösbar. Führen normale Konflikte „nur“ zu Spannungen und Verstimmungen bei den Beteiligten, die relativ einfach lösbar sind, belasten eskalierte Konflikte das Arbeitsklima so sehr, dass eine Zusammenarbeit für alle Beteiligten (und oft auch für Unbeteiligte) zur Qual werden kann. Eskalierte Konflikte können zu An- und Übergriffen auf Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie zur Verletzung ihres sozialen Ansehens führen und ihre Gesundheit nachhaltig beeinträchtigen. Gespräche erscheinen den Beteiligten sinnlos, die Konfliktparteien sehen im jeweils anderen nur noch den Gegner. Sie werben um Verbündete und versuchen, Recht für ihren Standpunkt zu gewinnen. In eskalierten Konflikten empfinden sich häufig alle Beteiligten als Opfer und sprechen auch (zu Unrecht) von Mobbing. Bei eskalierten Konflikten bedarf es der schnellen und unbürokratischen Hilfe, die umgehend erfolgen sollte.

Mobbing

Unter Mobbing wird eine konfliktbelastete Kommunikation am Arbeitsplatz verstanden, bei der die angegriffene Person unterlegen ist und von einer oder einigen Personen systematisch, oft und während längerer Zeit mit dem Ziel und / oder dem Effekt des Ausstoßens aus dem Arbeitsverhältnis direkt oder indirekt angegriffen wird und dies als Diskriminierung empfindet.

(nach Leymann, 1995)

Mobbing entwickelt sich meist aus einem nicht gelösten Konflikt. Mobbing bedeutet, dass jemand am Arbeitsplatz fortgesetzt angefeindet, herabgesetzt, schikaniert, in passiver Form als Kontaktverweigerung mehrheitlich gemieden oder in sonstiger Weise in seiner Würde verletzt wird. Mobbing hat zum Ziel, die betroffene Person aus dem Arbeitsleben auszugrenzen. Es besteht eine Schutzpflicht der Vorgesetzten gegenüber Mobbingopfern. Mobbing ist eine Verletzung des Betriebsfriedens und ist sofort zu unterbinden.

Zum Schutz vor sexueller Belästigung am Arbeitsplatz liegt eine gesonderte Dienstvereinbarung vor.

5. Konfliktlösungsverfahren

Sind weder die Konfliktparteien selbst noch die direkten unbeteiligten Vorgesetzten in der Lage, den Konflikt zu klären, ist Hilfe in Anspruch zu nehmen.

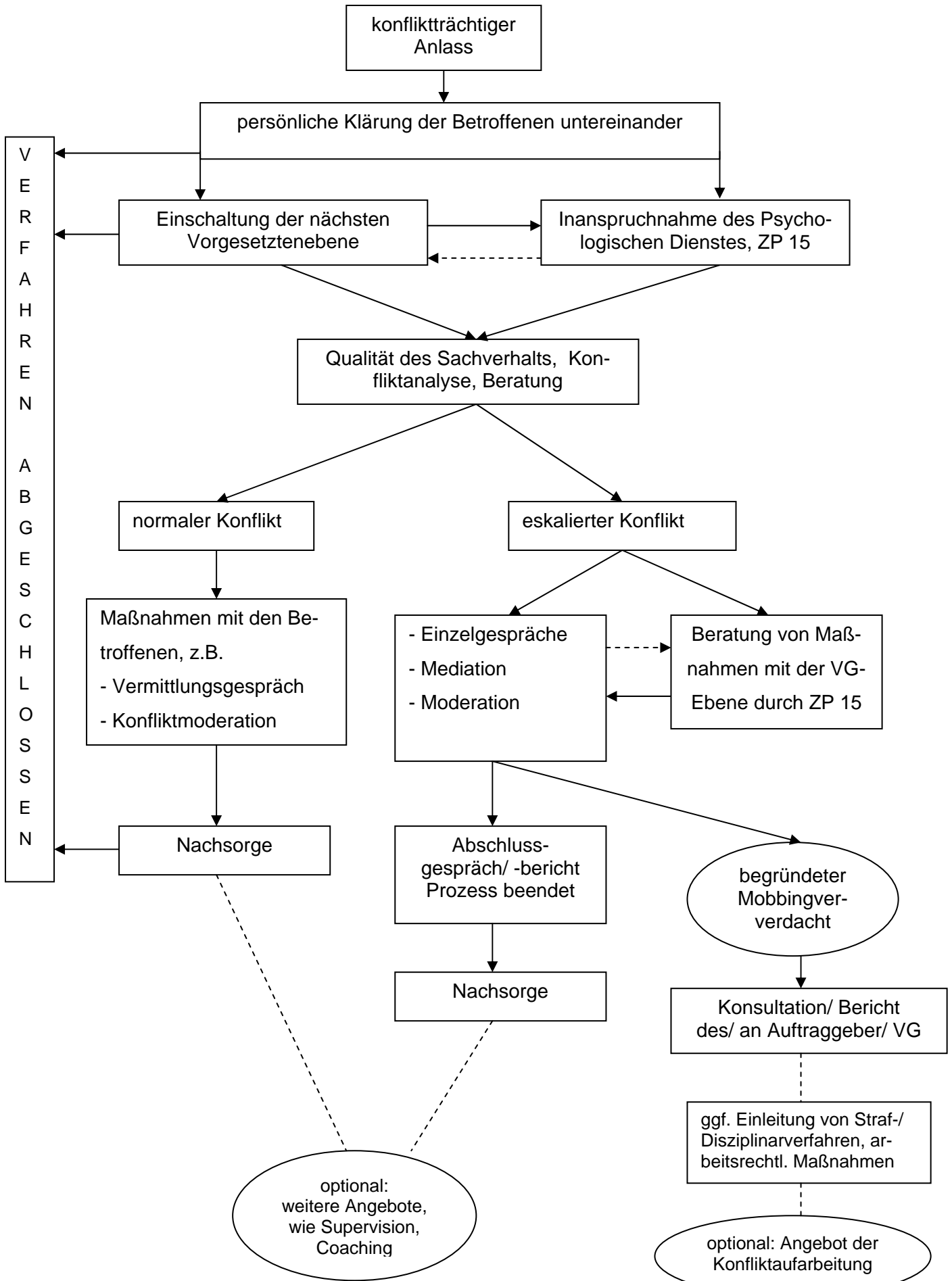
Die Verantwortung für die Konfliktklärung und –lösung bleibt aber bei den Vorgesetzten – und falls sie selbst betroffen sind, bei den Vorgesetzten der nächst höheren Ebene.

1. Schritt: Die Betroffenen oder Vorgesetzten, in deren Bereichen Konflikte existieren, wenden sich an den Polizeipsychologischen Dienst.
2. Schritt: Der Polizeipsychologische Dienst hört die Konfliktparteien an, um den Sachverhalt zu klären und um eine Analyse vorzunehmen, um welche Form des Konfliktes es sich handelt:
 - a) normaler Konflikt
 - b) eskalierter Konflikt oder
 - c) Mobbing

Je nach Ergebnis der Analyse bietet der Polizeipsychologische Dienst die weitere Konfliktbearbeitung einschließlich der Nachsorge an (siehe hierzu auch das Diagramm auf Seite 6). Wurde die Konfliktbearbeitung durch den Polizeipsychologischen Dienst aufgenommen, so ist dieser bis zum Ende des laufenden Prozesses einzubinden um eine umfassende und abschließende Konfliktlösung herbeiführen zu können.

Bei begründetem Verdacht des Mobbings ist zusätzlich zu dem Konfliktlösungsverfahren zu prüfen, ob gegen die geltenden arbeits- und dienstrechtlichen oder gegen strafrechtliche Vorschriften verstoßen wurde und hieraus arbeits- und disziplinarrechtliche Folgen entstehen.

Nach Abschluss des Konfliktlösungsverfahrens ist zu prüfen, ob weitere Personalfürsorge-maßnahmen angebracht sind.



6. Berichtswesen

Der Polizeipsychologische Dienst führt eine anonymisierte Fallstatistik und berichtet einmal jährlich auf dem Dienstweg an das Amt A über aufgetretene Mobbingfälle.

7. Geltungsbereich

Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Polizei. Die Rechte und Pflichten des Arbeitgebers/Dienstherrn, der Personalräte, der Gleichstellungsbeauftragten und der Schwerbehindertenvertretung, sowie der Beschwerdestelle für das Allgemeine Gleichstellungsgesetz bleiben unberührt.

8. Schlussbestimmungen

Diese Dienstvereinbarung tritt am 01.10.2009 in Kraft und ersetzt damit die bisherige Dienstvereinbarung vom 01.07.2005. Die Bekanntgabe dieser Dienstvereinbarung an alle Beschäftigten der Polizei erfolgt unmittelbar nach der Unterzeichnung.

Die Dienstvereinbarung unterliegt der regelmäßigen Kontrolle, eingetretene Veränderungen und notwendige Anpassungen werden nach Zustimmung des Personalrats berücksichtigt.

9. Unterzeichner

Für die Dienststelle

Für den Personalrat

Werner Jantosch
Polizeipräsident

Freddi Lohse
Vorsitzender