



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

Dienstvereinbarung

zum Umgang mit Konflikten an der HAW Hamburg

Zwischen der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW), vertreten durch ihren Präsidenten, und dem Personalrat an der HAW, vertreten durch seinen Vorsitzenden, wird nach § 83 des HmbPersVG vom 16.1.1979 (HmbGVBl, S. 17) die nachstehende Dienstvereinbarung geschlossen.

Hamburg, November 2005

Inhalt der Dienstvereinbarung

§§	Titel	Seite
	Präambel	1
1	Geltungsbereich	1
2	Begriffsbestimmung	1
3	Beratungs- und Beschwerderecht	2
4	Verfahren zum Umgang mit Konflikten	2
5	Vertrauenspersonen sexuelle Belästigung	6
6	Konfliktlotsen	7
7	Prävention	7
8	Schlussbestimmungen	8

Anlagen	Titel	Seite
1	Konflikte	9
2	Mobbing	10
3	Sexuelle Belästigung	10
4	Verfahrensstufe 3: Klärung und Vermittlung	11
5	Verfahrensstufe 4: Intensivierte Klärung und Vermittlung	12
6	Vertrauensperson sexuelle Belästigung	13
7	Konfliktlotsen	13

Präambel

Ein positives Arbeitsklima an einer Hochschule basiert auf einer Hochschulkultur, die sich durch faires Verhalten auszeichnet und damit eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg einer Hochschule 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, sexuelle Belästigung sowie Diskriminierung aufgrund von Herkunft, körperlicher Beeinträchtigung, sexueller Ausrichtung oder Religion, stellen am Arbeitsplatz eine schwerwiegende Störung des Arbeitsfriedens dar. Diese Handlungen verstoßen gegen die Menschenwürde und verletzen das Persönlichkeitsrecht, sie schaffen in der Hochschule ein einengendes, belastendes und entwürdigendes Arbeits- und Lernumfeld und führen häufig zu gesundheitlichen Störungen.

Die HAW Hamburg verpflichtet sich, Mobbing, sexuelle Belästigung und Diskriminierung zu unterbinden und ein faires kreatives Klima zu fördern und aufrecht zu erhalten. Alle Beschäftigten der HAW Hamburg sind verpflichtet, an der Einhaltung des Arbeitsfriedens und eines guten Arbeitsklimas mitzuwirken.

§ 1 Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigungsverhältnisse an der HAW Hamburg.

§ 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 genutzt, kann es zur Eskalation und zu An- und Übergriffen auf Mitarbeiter und damit zur Verletzung Ihrer Menschenwürde und ihres sozialen Ansehens kommen. Bezüglich weiterer Erläuterungen zum Begriff Konflikte wird auf die Anlage 1 zur Dienstvereinbarung verwiesen.

(2) Mobbing ist im Unterschied zu „alltäglichen“ Konflikten durch besondere Merkmale gekennzeichnet:

Nr.1 Mobbinghandlungen erfolgen zielgerichtet, systematisch und finden über einen längeren Zeitraum statt,

Nr.2 Dieses Verhalten wird von den Betroffenen als Angriff, Entwertung und Verletzung ihrer Person empfunden,

Nr.3 Mobbing bezweckt eine Ausgrenzung oder ein Ausstoßen aus dem Arbeitsumfeld,

Nr.4 Mobbing führt zu gesundheitlichen Schäden.

Weitere Erläuterungen zum Begriff Mobbing sind in der Anlage 2 zur Dienstvereinbarung enthalten.

Unter den Begriff Mobbing sind nicht einzelne Konflikte, die bei jeder Zusammenarbeit gelegentlich auftreten, so wie konstruktive Auseinandersetzungen über mangelnde Leistung oder anderes dienstliches Fehlverhalten zu subsumieren.

(3) Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz ist gemäß § 2 Absatz 2 des Gesetzes zum Schutz der Beschäftigten vor sexueller Belästigung am Arbeitsplatz – BSchG – vom 24.06.1994 jedes vorsätzliche, sexuell bestimmte Verhalten, das die Würde von Beschäftigten am Arbeitsplatz verletzt. Dazu gehören sexuelle Handlungen und Verhaltensweisen, die nach strafgesetzlichen Vorschriften unter Strafe gestellt sind sowie sonstige sexuelle Handlungen und Aufforderungen zu diesen, sexuell bestimmte körperliche Berührungen, Bemerkungen sexuellen Inhalts, das Zeigen und sichtbare Anbringen von pornographischen Darstellungen sowie die Schaffung eines durch Einschüchterungen und Demütigungen geprägten Umfelds, sofern dies von den Betroffenen als belästigend empfunden und so geäußert wird. Definitionen und Erläuterungen sind der Anlage 3 zur Dienstvereinbarung zu entnehmen.

Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz ist gemäß § 2 Absatz 3 BSchG eine Verletzung der arbeitsvertraglichen Pflichten oder ein Dienstvergehen.

(4) Als Diskriminierung einzustufen sind insbesondere Benachteiligung, Ausgrenzung bzw. Herabsetzung oder andere unerwünschte Verhaltensweisen aufgrund ethnischer Herkunft, Alter, Geschlecht, religiöser Bekenntnisse, persönlicher Meinungsäußerung, Behinderung, politischer Anschauung oder sexueller Ausrichtung durch verbale und schriftliche Äußerungen oder unmittelbare wie mittelbare Handlungen mit herabwürdigenden Inhalten.

§ 3 Beratungs- und Beschwerderecht

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

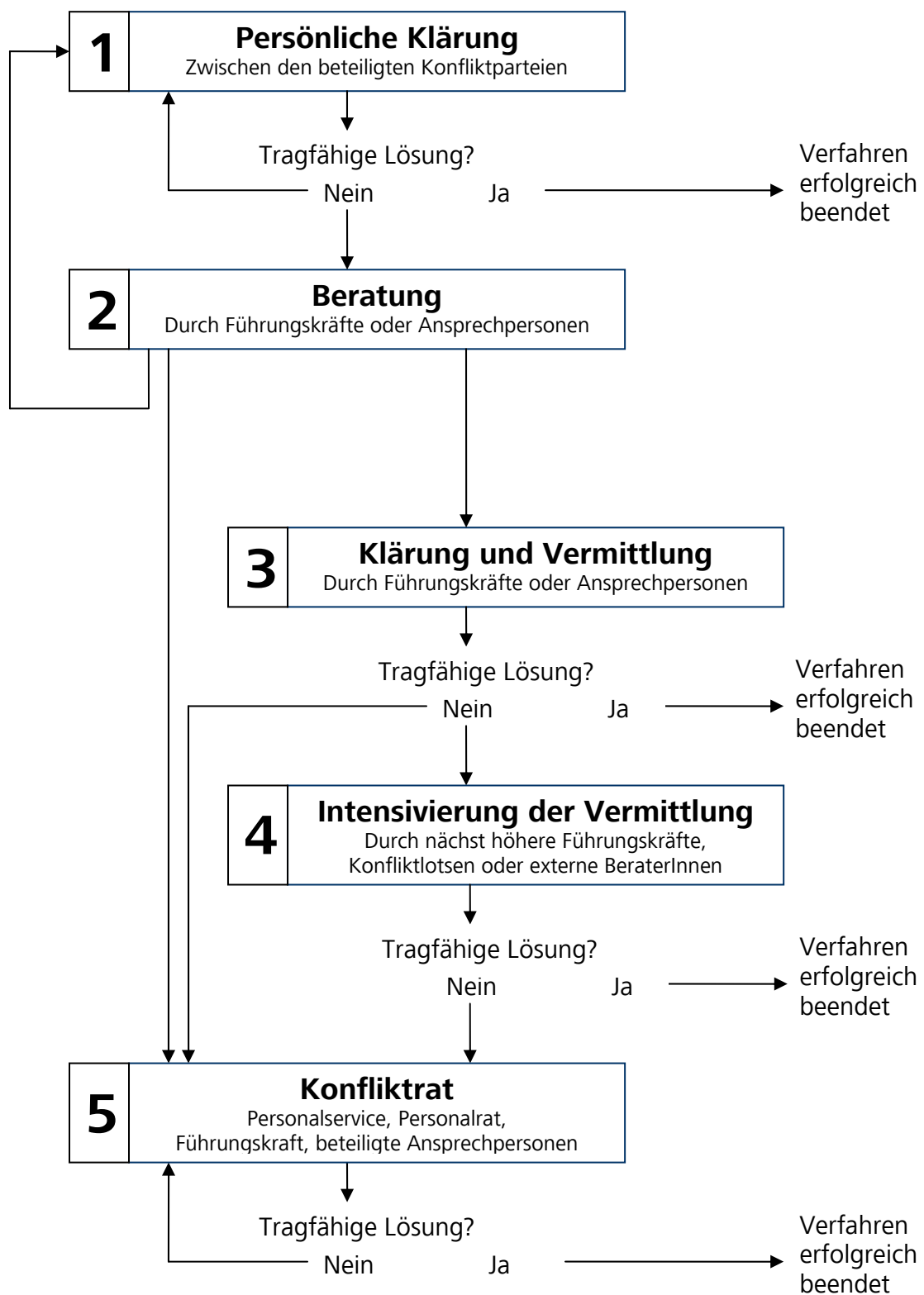
(2) Alle an dem in dieser Dienstvereinbarung aufgezeigten Verfahren offiziell beteiligten Personen sind zu Vertraulichkeit verpflichtet.

§ 4 Verfahren zum Umgang mit Konflikten

(1) Ausgangspunkt für die Konfliktbearbeitung ist die gestörte Arbeitsbeziehung. Die hieran Beteiligten und die jeweilige Führungskraft tragen die Verantwortung für eine gemeinsame Lösungssuche.

Vor der Lösung eines Konflikts mittels Entscheidung durch die Führungskräfte ist zunächst eine einvernehmliche Lösung anzustreben. Hierzu können Dritte als Beraterin bzw. Berater oder Vermittlerin bzw. Vermittler eingeschaltet werden.

Ausschließlich im Falle sehr stark eskalierter Konflikte, wie z.B. bei sexueller Gewalt, ist zu prüfen, ob der Konfliktrat direkt, ohne vorherige Vermittlungsversuche, einzuberufen ist. Gegebenenfalls sind unmittelbar Schutzmaßnahmen einzuleiten.



(2) Das Verfahren gliedert sich in fünf Stufen:

1) Persönliche Klärung

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

2) Beratung

Die/der Betroffene hat das Recht, die unmittelbare oder die nächst höhere Führungskraft (die/der nicht selbst am Konflikt beteiligt ist) bzw. eine der folgenden Ansprechpersonen einzuschalten:

- Konfliktlotsen
- Personalratsvertreter/innen
- Personalservice
- Vertrauensperson sexuelle Belästigung
- Gleichstellungsbeauftragte für den wissenschaftlichen Bereich
- Frauenbeauftragte für das Technische und Verwaltungspersonal
- Schwerbehindertenvertrauensperson
- Suchtbeauftragte/r
- Arbeitsmedizinischer Dienst
- Hamburger Fachdienst/Integrationsamt

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 bzw. die Ansprechperson führt zeitnah ein Beratungsgespräch mit der/dem Betroffenen durch und nimmt den Sachstand auf. Die/der Betroffene und die eingeschaltete Person entscheiden gemeinsam über das weitere Vorgehen. Dabei sind weitere persönliche Lösungsversuche (Rückkehr zu Stufe 1), die Vermittlung zwischen den Beteiligten durch die Führungskraft bzw. die Ansprechperson (Stufen 3 und 4) oder die Einberufung des Konfliktrates (Stufe 5) mögliche Vorgehensweisen.

- In dem Gespräch wird der/dem betroffenen Mitarbeiter/in Verständnis für die Situation signalisiert und es wird ihr/ihm mitgeteilt, dass Klärung in Aussicht gestellt wird.
- Es findet keine Vorverurteilung der Konfliktparteien statt.
- Die angesprochene Person hört aktiv zu und versucht gegebenenfalls Schuld- und Schamgefühle zu nehmen.
- Die emotionale Lage der/des Betroffenen wird eingeschätzt, gegebenenfalls wird der/dem Betroffenen eine psychologische Krisenintervention nahe gelegt.
- Es wird eine anfängliche Konfliktanalyse durchgeführt (Konfliktart, Formen des Fehlverhaltens, Eskalationsstufe etc.).
- Die in den Gesprächen geäußerten Konfliktverläufe werden im Einvernehmen mit den Betroffenen vertraulich dokumentiert.

Wird der Konfliktfall durch eine Ansprechperson bearbeitet, hat diese die weiteren Schritte bezüglich der Verfahrensstufen 3, 4 und 5 mit der jeweiligen Führungskraft abzustimmen (und umgekehrt) und den Personalrat zu informieren. Sind mehrere Ansprechpersonen mit einem Konfliktfall befasst, so sprechen diese das weitere Verfahren untereinander ab.

3) Klärung und Vermittlung

Die Führungskraft bzw. die Ansprechperson führt Klärungs- und Vermittlungsgespräche, in die alle Beteiligten einzubeziehen sind. Lösungsansätze werden entwickelt und deren Durchführung wird initiiert.

Die erarbeiteten Lösungsansätze und Maßnahmen sind zu protokollieren. Sie können den Konfliktparteien als Grundlage für die weitere kollegiale Zusammenarbeit ausgehändigt werden.

Nach einer Erprobungsphase von 4 – 6 Wochen überprüfen die/der Betroffene, die Führungskraft und gegebenenfalls die beteiligten Ansprechpersonen die Tragfähigkeit der gefundenen Lösungen und stimmen sich, im Falle eines Misserfolges, über die weitere Vorgehensweise ab.

Zu den genauen Klärungs- und Vermittlungsaktivitäten sowie bezüglich möglicher Maßnahmen in der Stufe 3 wird auf die Anlage 4 zur Dienstvereinbarung verwiesen.

4) Intensivierung der Klärungs- und Vermittlungsversuche

Es werden weitere Klärungs- und Vermittlungsaktivitäten unter Einbeziehung der nächst höheren Führungskraft unternommen.

Mit Hilfe der Konfliktlotsin/des Konfliktlotsen können im Einzelfall zusätzliche Vorgehensschritte (z.B. Mediation, Supervision, Coaching) verabredet werden. Im Bedarfsfall kann im Einvernehmen mit der zuständigen Führungskraft und nach Rücksprache mit dem Personalrat auch externe Unterstützung herangezogen werden.

Die erarbeiteten Lösungsansätze und Maßnahmen werden schriftlich vereinbart und von den Konfliktparteien unterzeichnet.

Für die Überprüfung ihrer Wirksamkeit wird ein angemessener Zeitraum vereinbart. Die/der Betroffene, die nächst höhere Führungskraft und gegebenenfalls die beteiligten Ansprechpersonen überprüfen die (ehemalige) Konfliktsituation. Sollte die Situation nach wie vor unbefriedigend sein, so ist spätestens jetzt - wenn nicht schon geschehen - eine Konfliktlotsin/ein Konfliktlotse einzuschalten.

Zu den genauen Klärungs- und Vermittlungsaktivitäten sowie bezüglich möglicher Maßnahmen in der Stufe 4 wird auf die Anlage 5 zur Dienstvereinbarung verwiesen.

5) Konfliktrat

Die Konfliktlotsen berufen auf eigene Initiative bzw. auf Vorschlag der/des Betroffenen oder eines der an der bisherigen Konfliktbearbeitung Beteiligten, den Konfliktrat ein. Der Konfliktrat wird einberufen, wenn andere Vermittlungs- und Lösungsversuche (z.B. Konfliktmoderation und Mediation) zu keinem Erfolg geführt haben.

Der Konfliktrat hat folgende Mitglieder:

- Eine/n Vertreter/in des Personalservice
- Eine/n Vertreter/in des Personalrates
- Die nächst höhere am Konflikt unbeteiligte Führungskraft
- Die in dieser Dienstvereinbarung genannten im betreffenden Fall zuständigen Ansprechpersonen

Die Konfliktlotsin bzw. der Konfliktlotse sowie im Falle sexueller Gewalt die Vertrauensperson sexuelle Belästigung ist als Sachverständige/r anwesend.

Der Sachverhalt des Konfliktes wird eingehend im Konfliktrat erörtert und protokolliert. Hierzu wird die Konfliktlotsin/der Konfliktlotse gehört. Sie/er berichtet über den Verlauf der bisherigen Aktivitäten und schlägt Maßnahmen zur weiteren Konfliktlösung vor.

Die/der Beschwerdeführer/in erhält Gelegenheit, die Beschwerde vorzutragen. Auf Verlangen der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers kann die/der Beschuldigte von dieser Anhörung ausgeschlossen werden.

Nach Anhörung der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers wird der/dem Beschuldigten die Möglichkeit gegeben, sich zu den Vorwürfen zu äußern. Auch die/der Beschuldigte kann eine Anhörung unter Ausschluss der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers verlangen.

Der Konfliktrat kann mögliche Maßnahmen und Sanktionen vorschlagen, die zu einer konstruktiven Lösung des Konfliktes führen sollen. Dies können eine Abmahnung bzw. ein Verweis, eine Umsetzung oder Zurückstufung, eine Kündigung bzw. die Entfernung aus dem Beamtenverhältnis sowie die Einleitung eines Disziplinarverfahrens oder aber eine Mitteilung an die Staatsanwaltschaft sein. Der Konfliktrat schlägt die Einleitung der beschlossenen Maßnahmen dem Präsidium vor.

Die Entscheidung über die Umsetzung vorgeschlagener dienst- bzw. arbeitsrechtlicher Maßnahmen obliegt dem Präsidium unter Beteiligung der im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften zu beteiligenden Personen (Dienstvorgesetzte bzw. der Kanzler, gegebenenfalls der Personalrat, die Schwerbehindertenvertretung oder die Gleichstellungsbeauftragte).

Die Anliegen, die im Konfliktrat verhandelt werden, sind vertraulich zu behandeln. Das gilt auch über die Zeit der Mitgliedschaft im Konfliktrat hinaus.

Nach einer angemessenen Zeit überprüft die Konfliktlotsin/der Konfliktlotse die Tragfähigkeit der Lösungen und Maßnahmen und ruft gegebenenfalls den Konfliktrat zur Wiederaufnahme des Verfahrens ein.

§ 5 Vertrauenspersonen sexuelle Belästigung

(1) Von sexueller Belästigung oder Gewalt Betroffene können sich an speziell geschulte Vertrauenspersonen wenden. Die Aufgaben und Kompetenzen der Vertrauenspersonen sexuelle Belästigung sind in der Anlage 8 zur Dienstvereinbarung geregelt.

(2) Das Präsidium der HAW Hamburg benennt für drei Jahre auf Widerruf im Einvernehmen mit dem Personalrat und auf Vorschlag der „Strukturkommission Gleichstellung“ mindestens drei Vertrauenspersonen – darunter höchstens 1/3 Vertrauensmänner. Die Stabsstelle Gleichstellung stellt eine Liste von Kandidatinnen und Kandidaten in Zusammenarbeit mit dem Personalrat auf.

(3) Die Anliegen die den Vertrauenspersonen vorgetragen werden, sind vertraulich zu behandeln. Das gilt auch über die Zeit der Ernennung zur Vertrauensperson hinaus. Bei strafrechtlicher Relevanz vorgetragener Fälle ist das Präsidium zu informieren, und der Betroffene darüber aufzuklären, dass die Vertraulichkeit aufgehoben wird.

§ 6 Konfliktlotsen

(1) Die Konfliktlotsen begleiten vermittelnd Konflikte und nehmen Aufgaben im Rahmen der Planung und Durchführung von Präventionsmaßnahmen im Sinne des § 7 der Dienstvereinbarung wahr. Weitere Aufgaben und Kompetenzen der Konfliktlotsen ergeben sich aus der Anlage 7 zur Dienstvereinbarung. Sie sind im Konfliktmanagement hinreichend geschult. Falls erforderlich, werden sie von ihren anderweitigen dienstlichen Aufgaben teilweise entbunden. Sie dürfen aufgrund ihrer Tätigkeit weder benachteiligt noch begünstigt werden. Die Konfliktlotsen sind neutral und allparteilich. Sie sind in der Ausübung ihrer Tätigkeit weisungsfrei.

(2) Es werden mindestens zwei Konfliktlots/innen (eine Frau und ein Mann) aus dem Kreis der Beschäftigten eingesetzt. Sie werden vom Präsidium und dem Personalrat der HAW Hamburg für die Dauer von zwei Jahren einvernehmlich benannt. Sie legen jährlich einen Tätigkeitsbericht vor, in dem sie gemeinsam/nach Rücksprache mit den anderen in §4 Absatz 2 Nr. 2 dieser Dienstvereinbarung genannten Ansprechpersonen ihre Erfahrungen auswerten und Empfehlungen für die Hochschule aussprechen.

(3) Die Anliegen die den Konfliktlots/innen vorgetragen werden, sind vertraulich zu behandeln. Das gilt auch über die Zeit der Ernennung zum Konfliktlotsen/zur Konfliktlotsin hinaus. Bei strafrechtlicher Relevanz vorgetragener Fälle ist das Präsidium zu informieren, und der Betroffene darüber aufzuklären, dass die Vertraulichkeit aufgehoben wird.

§ 7 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 und Diskriminierung (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 Beschäftigten der HAW, die mit Ausbildungs-, Qualifizierungs- und Leitungsaufgaben in Lehre, Forschung, Ausbildung, Verwaltung und Selbstverwaltung sind in ihrem Arbeitsbereich aufgrund ihrer Fürsorgepflicht dafür verantwortlich, dass ein Fehlverhalten im Sinne dieser Dienstvereinbarung unterbleibt.

(4) Die HAW Hamburg legt bei Mitarbeiter/innen großen Wert auf soziale und kommunikative Kompetenz. Kollegiales und partnerschaftliches Verhalten ist als Thema in Mitarbeitergespräche aufzunehmen. Nachweislich erworbene Kompetenzen in diesem Bereich qualifizieren für die Übernahme von Führungsaufgaben. Dies ist bei Stellenbesetzungen besonders zu berücksichtigen.

§ 8 Schlussbestimmungen

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

(2) Die HAW Hamburg verpflichtet sich, die in dieser Dienstvereinbarung festgeschriebenen Punkte umzusetzen und aufmerksam zu verfolgen. 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 nach den in dieser Dienstvereinbarung festgelegten Verfahren 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 die HAW Hamburg und der Personalrat der HAW Hamburg eine inhaltlich nahe stehende, rechtswirksame Ersatzregelung treffen.

Hamburg, den 18.11.2005

gez. M. Stawicki

gez. J. Fuchs

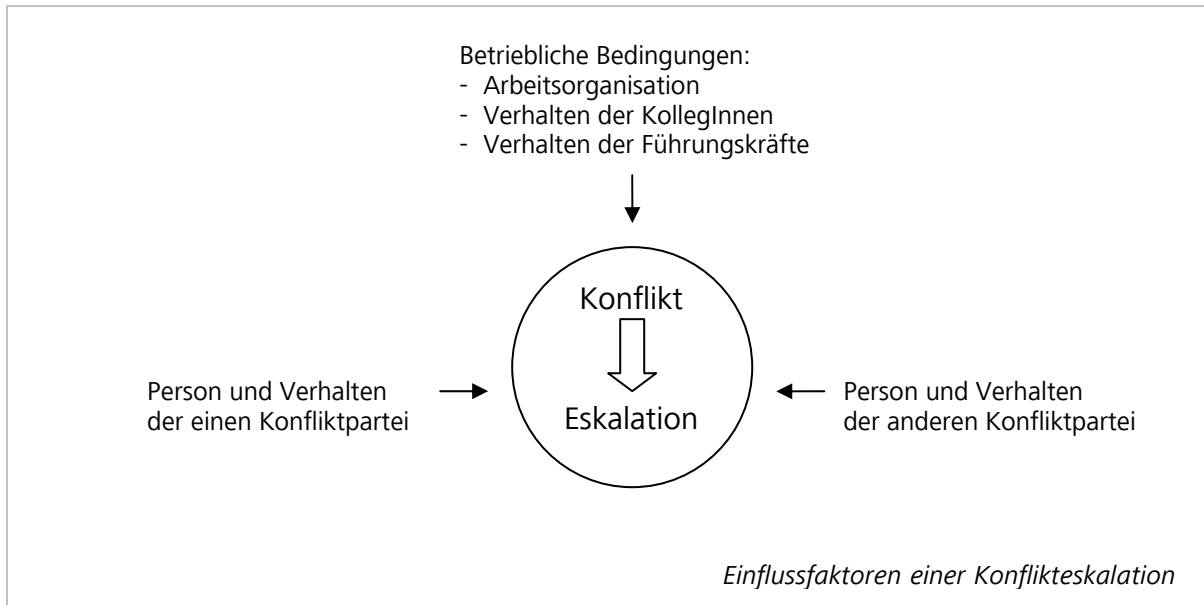
Präsidium

Personalrat

Diese Dienstvereinbarung wurde unter Mitwirkung der Frauenbeauftragten für das Technische und Verwaltungspersonal und der Gleichstellungsbeauftragten für den wissenschaftlichen Bereich erarbeitet und einvernehmlich abgestimmt.

Anlagen zur Dienstvereinbarung

Anlage 1 - Konflikte



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

Stufen der Konflikteskalation

1. *Verhärtung*: Die Standpunkte verhärten sich und prallen aufeinander, aber es besteht noch die Überzeugung, dass die Spannungen durch Gespräche lösbar sind. Noch keine starren Parteien oder Lager.
2. *Debatte*: Polarisierung im Denken, Fühlen und Wollen, Schwarz-Weiß-Denken, Sichtweise von Überlegenheit und Unterlegenheit.
3. *Taten*: "Reden hilft nichts mehr". Strategie der vollendeten Tatsachen. Die Empathie geht verloren, Gefahr von Fehlinterpretationen.
4. *Koalitionen*: Die Parteien manövrieren sich gegenseitig in negative Rollen und bekämpfen sich. Werbung um Anhänger.
5. *Gesichtsverlust*: Öffentliche und direkte Angriffe, die auf den Gesichtsverlust des Gegners zielen.
6. *Drohstrategien*: Drohung und Gegendrohung. Konfliktbeschleunigung durch Ultimatum.
7. *Begrenzte Vernichtungsschläge*: Der Gegner wird nicht mehr als Mensch gesehen. Begrenzte Vernichtungsschläge als "passende" Antwort. Umkehrung der Werte. Ein kleiner eigener Schaden wird bereits als Gewinn bewertet.
8. *Zersplitterung*: Zerstörung und Auflösung des feindlichen Systems als Ziel.
9. *Gemeinsam in den Abgrund*: Totale Konfrontation ohne einen Weg zurück. Die Vernichtung des Gegners zum Preis der Selbstvernichtung wird in Kauf genommen.

Anlage 2 - Mobbing

Mobbing ist ein anderes Wort für Psychoterror am Arbeitsplatz, wenn eine Person regelmäßig und systematisch über einen längeren Zeitraum Angriffen ausgesetzt ist. Einmalige Konflikte fallen ebenso wenig unter den Begriff Mobbing, wie die bei jeder Zusammenarbeit gelegentlich auftretenden Konflikte, konstruktive Auseinandersetzungen über mangelnde Leistung oder anderes dienstliches Fehlverhalten.

Eine Besonderheit von Mobbing besteht in der Personifizierung eines Konfliktes: „Du bist das Problem. Bist du weg, dann ist das Problem gelöst“.

Mobbing kann auf unterschiedlichen Ebenen stattfinden: in der Hierarchie von oben nach unten (= *Bossing*), auf gleicher Ebene (= *Mobbing im engeren Sinne*) und von unten nach oben (= *Staffing*)

Es werden fünf Arten von Mobbing unterschieden:

- Angriffe auf die Möglichkeit sich mitzuteilen
- Angriffe auf die sozialen Beziehungen
- Angriffe auf das soziale Ansehen
- Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation
- Angriffe auf die Gesundheit

Beispielhafte Mobbinghandlungen können sein:

- Willkürliche Beschneidung von Zuständigkeiten
- Unsachliche Kritik
- Unberechtigte Schuldzuweisungen
- Verbreitung von Gerüchten
- Demütigung vor Dritten
- Zielgerichtete Unter- / oder Überforderung
- Anzweifeln und/oder Unterstellen von Krankheiten
- Ignorieren von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Mobbing hat einen typischen Verlauf:

Auslöser für den Mobbingprozess sind ungelöste Konflikte, einzelne Unverschämtheiten und Gemeinheiten. Der Verlauf ist durch regelmäßige feindselige Handlungen über längere Zeit gekennzeichnet. Es kommt zu zunehmender Ausgrenzung und Isolation am Arbeitsplatz. Für Außenstehende ist die Situation nur noch schwer zu durchschauen, so dass es häufig zu Fehleinschätzungen und Fehlentscheidungen bis hin zu Rechtsbrüchen seitens der Personalverwaltung kommen kann. Ohne rechtzeitige und konstruktive Intervention endet der Mobbingprozess im Verlust des bisherigen beruflichen Wirkungsbereiches. Für manche Personen bedeutet dies das endgültige Ausscheiden aus dem Arbeitsleben. Die erlebte Traumatisierung kann bleibende gesundheitliche Schäden zur Folge haben.

Anlage 3 - Sexuelle Belästigung

Sexuelle Belästigung ist jede Form von unerwünschtem Verhalten sexueller Natur, das sich in unerwünschter verbaler, nicht-verbaler oder physischer Form äußert und das bezweckt und bewirkt, dass die Würde der betreffenden Person verletzt wird, insbesondere wenn ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen und Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird

(Richtlinie 2002/73/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.09.2002 zur Änderung der Richtlinie 76/207/EWG des Rates zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen hinsichtlich des Zugangs zur Beschäftigung, zur Berufsbildung und zum beruflichen Aufstieg sowie in Bezug auf die Arbeitsbedingungen)“.

Viele Formen der sexuellen Belästigung am Arbeitsplatz können Mobbing sein. Sexuelle Übergriffe sind häufig mit weiterem Mobbingverhalten gepaart.

Anlage 4 - Verfahrensstufe 3: Klärung und Vermittlung

Klärungsaktivitäten

Die Führungskraft bzw. die Ansprechperson soll sich unverzüglich (spätestens innerhalb von zwei Wochen) der Anliegen der Betroffenen annehmen. Allen – auch vertraulichen Hinweisen – ist nachzugehen. Der Sachverhalt ist möglichst vollständig zu ermitteln. Es werden je nach Bedarf

- weitere Einzelgespräche mit der/dem Betroffenen und/oder
- Einzelgespräche mit der Gegenpartei geführt.

Gegebenenfalls werden folgende Personen informiert bzw. einbezogen:

- Verantwortlich für die Verfahrensstufe 3 ist die Führungskraft. Ist diese bisher nicht beteiligt, stimmt die Ansprechperson die weiteren Schritte mit ihr ab.
- Ist ein Schwerbehinderter als Konfliktpartei beteiligt, ist unverzüglich die Schwerbehindertenvertretung zu informieren. Die weitere Beteiligung ist abzustimmen.
- Wenn der Konfliktfall einen Bezug zu vermutetem oder behauptetem Suchtmittelkonsum erkennen lässt, ist die/der Suchtbeauftragte einzubeziehen.
- Im Falle von sexueller Belästigung ist die entsprechende Vertrauensperson einzubeziehen.
- Bei Bedarf und mit Einverständnis der Betroffenen beraten sich die Ansprechpersonen untereinander, mit dem Ziel, konstruktive Lösungsmöglichkeiten zu finden.

Liegt ein eindeutiges Fehlverhalten im Sinne dieser Dienstvereinbarung vor, wird die handelnde Person über die Folgen/die Bedeutung ihres Fehlverhaltens informiert.

Vermittlungsaktivitäten

Zur Förderung des Dialoges zwischen den Konfliktparteien und für die Erarbeitung von einvernehmlichen Lösungen, sollte ein gemeinsames Gespräch zwischen den Konfliktparteien stattfinden.

- Auf Wunsch beider Konfliktparteien wird eine Ansprechperson oder eine Person des Vertrauens hinzugezogen.
- Das Gespräch wird durch die verantwortliche Führungskraft moderiert. Sie kann die Gesprächsleitung an eine Konfliktlotsin/einen Konfliktlotsen oder eine andere Ansprechperson delegieren.
- Die Teilnahme an einem Vermittlungsgespräch ist freiwillig.

Ist eine/sind beide Konfliktpartei/en nicht bereit, an einem gemeinsamen Gespräch teilzunehmen, findet die Erarbeitung von Lösungen auf Basis der Einzelgespräche statt. Hierfür ist die/der Vorgesetzte bzw. die Ansprechperson in Absprache mit der Führungskraft verantwortlich.

Lösungsansätze/mögliche Maßnahmen

Lösungsansätze können sein:

- Sachliche Einigung
- Organisatorische Maßnahmen (z.B. Veränderung der Arbeitsabläufe/-bedingungen, organisatorisch oder räumlich getrennte Arbeitsplätze)
- Vereinbarung über das Unterlassen von weiterem Fehlverhalten im Sinne dieser Dienstvereinbarung
- Im Falle von Mobbing: Information im engeren Arbeitsumfeld des Betroffenen über Mobbing am Arbeitsplatz

Die Führungskraft sorgt schnellstmöglich für eine Umsetzung der Maßnahmen.

Lassen sich Konflikte auf die beschriebene Weise nicht mehr lösen, hat die Führungskraft die/den Betroffene/n auf ihr weiteres Beratungs- und Beschwerderecht im Sinne der folgenden Schritte und auf die möglichen Ansprechpersonen hinzuweisen.

Getroffene Vereinbarungen und Ziele sind einzuhalten. Leidet die/der Betroffene weiterhin unter dem Fehlverhalten, ist es von ihr/ihm schriftlich festzuhalten. Aus den Aufzeichnungen müssen Zeitpunkt und Art des Fehlverhaltens hervorgehen.

Anlage 5 - Verfahrensstufe 4: Intensivierte Klärung- und Vermittlung

Klärungsaktivitäten

- Die Führungskraft bzw. die beteiligten Ansprechpersonen informieren die nächst höhere Führungskraft über den Konflikt und die unternommenen Lösungsversuche.
- Die nächst höhere Führungskraft informiert die beteiligten Ansprechpersonen über die Wiederaufnahme des Verfahrens.
- Die nächst höhere Führungskraft fordert die Konfliktparteien zu einer schriftlichen Stellungnahme auf.
- Es werden je nach Bedarf weitere Informationen eingeholt.

Vermittlungsaktivitäten

Die Verantwortung für die weitere Vermittlung trägt die nächst höhere Führungskraft. Sie kann die Vermittlungstätigkeit an die direkt vorgesetzte Führungskraft oder an die Konfliktlotsen delegieren.

Mögliche intensivierte Formen für Vermittlungsversuche sind beispielsweise Mediation und Supervision. Sie werden durch eine Konfliktlotsin/einen Konfliktlotsen oder eine/n externe/n Berater/in durchgeführt. Die Teilnahme an diesen Vermittlungsaktivitäten ist freiwillig.

Lösungsansätze/mögliche Maßnahmen

Ergänzend zu den unter Stufe 3 genannten kommen unter anderem folgende Maßnahmen in Betracht: Qualifizierende Maßnahmen für Mitarbeiter/innen und Vorgesetzte (Kommunikationstraining, fachliche Fortbildung, Stressbewältigung, Konfliktfähigkeit etc.), Coaching für Vorgesetzte und Teamentwicklung.

Die erarbeiteten Lösungsansätze und Maßnahmen sind zu protokollieren. Sie können den Konfliktparteien als Grundlage für weitere kollegiale Zusammenarbeit ausgehändigt werden. Die nächst höhere Führungskraft sorgt schnellstmöglich für eine Umsetzung der Maßnahmen.

Anlage 6 - Vertrauenspersonen sexuelle Belästigung

Aufgaben

Die Vertrauenspersonen sexuelle Belästigung nehmen in Zusammenarbeit mit der Gleichstellungsbeauftragten für den wissenschaftlichen Bereich, der Frauenbeauftragten für das Technische und Verwaltungspersonal und dem Personalrat der Hochschule folgende Aufgaben wahr:

- Beratung von Betroffenen unter Wahrung strengster Vertraulichkeit
- Vermittlung von Kontakten zu juristischer und psychologischer Beratung
- Information über aufsichtsrechtliche Anzeigeverfahren, straf- und zivilrechtliche Möglichkeiten und Konsequenzen; Erläuterung der Interventionskette der HAW Hamburg und möglicher Maßnahmen
- Ergreifung von sofortigen Schutzmaßnahmen im Einvernehmen mit den Betroffenen
- Begleitung der Betroffenen bis zur Beendigung der gewünschten Maßnahmen
- Kooperation mit Beratungsstellen gegen sexuelle Belästigung und Gewalt und mit entsprechenden Einrichtungen anderer Hochschulen.

Kompetenzen

- Vertrauenspersonen sexuelle Belästigung haben das Recht, auf Wunsch der Betroffenen das Vergehen den Dienstvorgesetzten bzw. der Dekanin oder dem Dekan, im Falle von betroffenen Studierenden der Präsidentin bzw. dem Präsidenten zu melden.
- Sie können mit allen Beschäftigten während der Dienstzeit Gespräche führen.
- Die Vertrauenspersonen sexuelle Belästigung können zur Durchführung ihrer Aufgaben Räume für ungestörte Gespräche und die dienstliche Infrastruktur nutzen.
-

Die Vertrauensperson sexuelle Belästigung handelt im Auftrag der Betroffenen im Sinne einer anwaltlichen Begleitung bei Gesprächen mit den Dienstvorgesetzten. Alle beteiligten Personen unterliegen der Schweigepflicht.

Die Vertrauenspersonen sexuelle Belästigung nehmen an Schulungen zur Förderung ihrer Beratungskompetenzen und zu Präventivmaßnahmen teil.

Anlage 7 - Konfliktlotsen

Aufgaben

Im konkreten Konfliktfall bestehen folgende Aufgaben:

- Entgegennahme von Anliegen und Beschwerden
- Zeitnahe und vertrauliche Behandlung der vorgetragenen Anliegen
- Information der/s Betroffenen über das in dieser Dienstvereinbarung beschriebene Verfahren
- Prüfung, ob es sich um Anliegen im Sinne dieser Dienstvereinbarung handelt
- Feststellung und Dokumentation des Sachverhalts
- Beratung und Unterstützung bei der Lösung von Konflikten
- Durchführung und Leitung von Klärungs- und Vermittlungsgesprächen (z.B. Konfliktmoderationen und Mediationen)
- Auswahl und Auftragsklärung von externen MediatorInnen und BeraterInnen
- Einberufung des Konfliktrates
- Sachverständige/r im Konflikt

Aufgabe im Rahmen der Planung und Durchführung von Präventionsmaßnahmen:

- Initiierung vorbeugender Maßnahmen
- Information der Hochschulöffentlichkeit
- Durchführung von Schulungen
- Zusammenarbeit mit den anderen in dieser Dienstvereinbarung genannten Ansprechpersonen

Weitere Aufgaben:

- Die Konfliktlotsen pflegen Kontakte zu externen Stellen und zum Pool der Konfliktlotsen der Hamburger Behörden.
- Die Konfliktlotsen haben sich untereinander auszutauschen, in geeigneter Form weiterzubilden und sollen sich regelmäßiger Supervision unterziehen.
- Die Konfliktlotsen legen dem Präsidium und dem Personalrat einmal jährlich einen Rechenschaftsbericht vor.

Kompetenzen

- Die Konfliktlotsen haben, sofern sie von Konfliktparteien eingebunden wurden, einen Anspruch auf umfassende Unterrichtung über alle den Fall betreffenden Maßnahmen seitens der Dienststelle
- Sie können mit allen Beschäftigten während der Dienstzeit Gespräche führen.
- Die Konfliktlotsen können zur Durchführung ihrer Aufgaben Räume für ungestörte Gespräche und die dienstliche Infrastruktur nutzen.
- Sie sind nicht zu selbstständigen Entscheidungen in Personalangelegenheiten befugt.