

# Dienstvereinbarung zum sozialen Umgang

In der Fassung vom 25.10.2006  
Fortgeschrieben am 18.08.2009

Zwischen der Stadt Fürth, vertreten durch den Oberbürgermeister, und dem Gesamtpersonalrat der Stadtverwaltung Fürth, vertreten durch den Vorsitzenden, wird folgende Dienstvereinbarung abgeschlossen:

## **Präambel:**

Die Stadt Fürth als Arbeitgeber und der Personalrat sind sich darüber einig, dass in den Dienststellen keiner Person wegen ihrer Abstammung, Religion, Herkunft, Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, persönlicher Eigenheiten, politischer oder gewerkschaftlicher Betätigung oder Einstellung Nachteile entstehen dürfen. Die Unterzeichner sehen eine wichtige Aufgabe darin, die freie Entfaltung der Persönlichkeit der im Betrieb beschäftigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu schützen und zu fördern.

## **Ziele:**

Übereinstimmend stellen die Stadt Fürth und die Personalvertretung fest, dass ein faires und kollegiales Verhalten am Arbeitsplatz eine wesentliche Grundlage der dienstlichen Zusammenarbeit darstellen. Voraussetzung hierfür ist sowohl ein offenes und vertrauensbildendes Betriebsklima, die Stärkung des Gemeinschaftsgefühles, wie auch der respektvolle Umgang miteinander.

Die Stadt Fürth fördert daher Teamgeist und Offenheit im Arbeitsprozess und pflegt eine Führungskultur, die geprägt ist von vertrauensvollem Zusammenwirken von Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Auch unter Beachtung dieser Werte sind Konflikte im Berufsleben alltäglich. Durch konstruktive Bearbeitung und Lösung können sie Anstoß für Veränderungen und Verbesserungen sein. Ungelöste Konflikte jedoch stören den Betriebsfrieden, mindern die Qualität der Arbeit und die Arbeitszufriedenheit, verursachen Kosten, treiben zur inneren Kündigung und können Betroffene krank machen.

Ziel dieser Vereinbarung ist es, im Interesse der Beteiligten, Konflikten der unterschiedlichsten Art durch geeignete Maßnahmen und konstruktive Konfliktbearbeitung wirkungsvoll begegnen können.

## **§ 1 Definition von unsozialem Verhalten/Mobbing**

Als unsoziales Verhalten im Sinne dieser Dienstvereinbarung werden alle persönlichen Auseinandersetzungen und Konflikte verstanden, bei denen die Handlungs- und Entscheidungsfreiheit einer Person, die Persönlichkeitsentwicklung und das Selbstwertgefühl, soziale Beziehungen, die Würde und das soziale Ansehen sowie die Möglichkeit, sich sinnvoll in den Arbeitsprozess des Betriebes einzugliedern, immer wieder systematisch angegriffen und verletzt werden.

In Mobbingkonflikten werden Ausgrenzungen, Diskriminierung sowie Ausschluss einer Person betrieben, eine offene und faire Auseinandersetzung wird vermieden und der angegriffenen Person wird eine faire Behandlung nicht zugebilligt.

Das Ziel von Mobbing besteht in der Schwächung der gegnerischen Person und Position und nicht im Auffinden von sachlich und mitmenschlich akzeptablen Lösungen. Mobbing tritt in vielen Formen auf, die nicht in allen Details aufgeführt werden können. Beispielsweise können bestimmte Formen von permanenter überzogener, kränkender und herablassender Kritik, bei der keine Möglichkeit zur Rechtfertigung, sowie zusätzlich keine Verbesserungsvorschläge und keine Ermutigung für zukünftiges Handeln gegeben werden, Mobbing sein.

## **§ 2 Prävention**

Zur Verbesserung des Betriebsklimas und zur Verhinderung von Belästigungen werden regelmäßig Vorgesetztenschulungen im Rahmen des Fortbildungsprogramms durchgeführt. In Abständen von höchstens drei Jahren wird das Thema im Rahmen von verpflichtenden Führungskräfteveranstaltungen behandelt. Der Personalrat ist an der Konzeption der Schulung zu beteiligen und hat das Recht an den Schulungen teilzunehmen. In den Schulungen sind dem Thema „Maßnahmen zur Verbesserung des Betriebsklimas und zur Verhinderung von Mobbing“ besonderer Raum zu lassen.

Durch ein „positives Arbeitsklima“ kann der Entstehung von Konflikten wirksam entgegengetreten werden. Die Stadt Fürth unterstützt deshalb ihre Führungskräfte bei der Durchführung von Mitarbeitergesprächen und Mitarbeiterbefragungen. Ebenso können Maßnahmen zur Organisations- und Teamentwicklung, die Festlegung von Aufgaben, Arbeitsplatzbeschreibungen sowie Maßnahmen zur Einführung und Integration neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und von Führungskräften der Entstehung von Konflikten vorbeugen.

Insbesondere für Vorgesetzte ist es wichtig, Konflikte frühzeitig erkennen und darauf unverzüglich reagieren zu können.

Die Stadt Fürth bildet im Rahmen ihrer Fortbildungsmaßnahmen interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu internen Konfliktmoderatorinnen/-moderatoren aus. Unter Berücksichtigung dieser Tätigkeit werden sie bei Konfliktsituationen als Vermittlerinnen/Vermittler eingesetzt<sup>1</sup>. Diese besonderen Bemühungen um die Gemeinschaft werden entsprechend honoriert. Die Stadt Fürth bietet in diesem Prozess externes Coaching innerhalb der Arbeitszeit für Führungskräfte, interne Konfliktmoderatorinnen/-moderatoren und Betroffene an und übernimmt hierfür die Kosten (im Rahmen der Haushaltsmittel). Über die Notwendigkeit von Coaching entscheidet das Personal- und Organisationsamt im Benehmen mit der Personalvertretung.

Coaching bedeutet Beratung und versteht sich als Hilfe zur Selbsthilfe. Es werden keine fertigen Problemlösungen angeboten, sondern, ausgehend von der Person und unter Berücksichtigung bisheriger Lösungsmodelle, Handlungsalternativen entwickelt.

Als weitere Präventivmaßnahme werden einschlägige Literaturlisten und Adressenverzeichnisse interner und externer Beratungsstellen zur Verfügung gestellt.

## **§ 3 Beschwerde- und Beratungsrecht**

Jede/r Angehörige/r der Stadt Fürth, die/der sich von Vorgesetzten oder Kollegen/innen der Einrichtungen benachteiligt oder ungerecht behandelt oder in sonstiger Weise beeinträchtigt fühlt, hat das Recht, sich an geeigneter Stelle zu beschweren. Nachteile dürfen ihr/ihm daraus nicht entstehen.

1. Können Konflikte nicht in einem persönlichen Gespräch zwischen den Konfliktparteien geklärt werden oder kommt ein solches Gespräch nicht zu Stande, können sich Betroffene - ohne Sanktionen oder nachteilige Auswirkungen auf den beruflichen Werdegang befürchten zu müssen - an die unmittelbare Vorgesetzte/den wenden. Sollte diese/r selbst beteiligt sein, ist Ansprechpartner die/der nächsthöhere Vorgesetzte.

2. Der (unmittelbare bzw. nächsthöhere) Vorgesetzte übernimmt die Verantwortung dafür, dass eine Konfliktlösung nach dieser Dienstvereinbarung angestrebt wird.

---

<sup>1</sup> Erstkontakt und Vermittlung der internen Konfliktmoderatoren/innen erfolgt über das Personal- und Organisationsamt.

3. Betroffene können sich an folgende Stellen zur Beratung und Unterstützung wenden:

- Personalvertretung
- Jugend- und Auszubildendenvertretung
- Schwerbehindertenvertretung
- Gleichstellungsstelle
- Personal- und Organisationsamt.

Die Hinzuziehung externer Beratungsstellen ist zusätzlich zu einer der vorgenannten Stellen möglich, sofern der Stadt Fürth dadurch möglichst keine Kosten entstehen. Dabei unterliegen die Beteiligten der Schweigepflicht nach den einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen und ggf. der Schweigepflicht nach dem Bayerischen Personalvertretungsgesetz.

Die Inanspruchnahme einer persönlichen Beratung durch externe Stellen bleibt davon unberührt.

4. Die unter § 3 Ziff. 3 aufgeführten Stellen haben in erster Linie unterstützende Funktion und sollen darauf hinwirken, dass die Verfahrensschritte dieser Dienstvereinbarung eingehalten und beachtet werden. Sie können zu jedem Zeitpunkt von einem der Beteiligten hinzugezogen werden.

## **§ 4 Verfahrensschritte und Rolle der Vorgesetzten <sup>2</sup>**

### 1.Schritt:

Hat die/der unmittelbare Vorgesetzte Hinweise/Erkenntnisse, dass zwischen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern Konflikte vorliegen könnten, hat sie/er unverzüglich Einzelgespräche mit den Beteiligten zu führen.

Selbstverständlich bestehen Beratungsmöglichkeiten bei den unter § 3 Ziff. 3 genannten Stellen auch für die Vorgesetzten.

Nach Schilderung des Sachverhalts durch die Betroffenen wird gemeinsam unverzüglich nach Lösungsmöglichkeiten gesucht. Dies können z. B. sein:

- Vermittlung und Schlichtung zwischen den Beteiligten
- Konfliktmoderation durch eine neutrale Person oder eine/n interne/n Konfliktmoderator/in gem. § 2, auf die/den sich die Betroffenen einigen können <sup>3</sup>
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen
- organisatorische Maßnahmen
- arbeits-/dienstrechtliche Maßnahmen (vgl. hierzu § 5)

Die/der Vorgesetzte ergreift unverzüglich in Absprache mit der/dem Betroffenen geeignete Maßnahmen, um eine Lösung des Konflikts herbeizuführen. Die Maßnahmen sind schriftlich festzuhalten.

### 2.Schritt

Nach einer Erprobungsphase von in der Regel 6 Wochen wird das Ergebnis in einem Gespräch zwischen der/dem Betroffenen und der/dem Vorgesetzten erörtert. Haben die mit der/dem Vorgesetzten geführten Gespräche und die von ihr/ihm aufgezeigten Angebote bzw. die ergriffenen Maßnahmen zur Lösung des Konflikts aus Sicht der/des Betroffenen oder der/des Vorgesetzten keinen Erfolg, so kann die/der nächsthöhere Vorgesetzte angerufen werden. Die mit der/dem nächsthöheren Vorgesetzten vereinbarten Maßnahmen sind schriftlich zu dokumentieren.

---

<sup>2</sup> Abhängig von der Art des Konflikts sind auch andere Abläufe möglich: Sind beispielsweise Personen aus verschiedenen Abteilungen an einem Konflikt beteiligt, sind auch die entsprechenden Vorgesetzten einzubeziehen und stimmen das weitere Vorgehen miteinander ab.

<sup>3</sup> Erstkontakt und Vermittlung der internen Konfliktmoderatoren/innen erfolgt über das Personal- und Organisationsamt.

Unabhängig davon ist die Hinzuziehung einer der in § 3 Ziff. 3 genannten Anlauf- und Beratungsstellen möglich.

### 3. Schritt:

Ist aus Sicht der/des Betroffenen der Konflikt nicht ausreichend gelöst, kann er/sie das Personal- und Organisationsamt um die Einschaltung einer/eines externen Konfliktbeauftragten bitten<sup>4</sup>. Das Personal- und Organisationsamt beauftragt den Konfliktbeauftragten sofern hierin eine mögliche Lösung des Konflikts gesehen wird. Die Kosten werden der Dienststelle in Rechnung gestellt.

Der/die Konfliktbeauftragte hat einen Anspruch auf die notwendigen Informationen. Er/sie kann Gespräche mit den Beteiligten während der Arbeitszeit führen.

Der/die Konfliktbeauftragte unterbreitet der Dienststelle Maßnahmen zur Konfliktlösung und begleitet deren Umsetzung. Das Personal- und Organisationsamt ist vom Ergebnis zu informieren und leitet gegebenenfalls Maßnahmen ein.

## **§ 5 Sanktionen**

1. Mobbing und diskriminierendes Verhalten stellen schwerwiegende Verletzungen arbeitsvertraglicher/dienstrechtlicher Pflichten und eine erhebliche Störung des Betriebsfriedens dar.

Die Stadt Fürth verpflichtet sich, gegen Vorgesetzte sowie Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter arbeits-/dienstrechtliche Maßnahmen zu ergreifen, die andere Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter nachweislich belästigen, benachteiligen, durch Mobbing in ihren Persönlichkeitsrechten verletzen oder solches dulden.

Daneben können auch Straftatbestände erfüllt sein.

2. Nimmt eine Vorgesetzte/ein Vorgesetzter, die/der im Sinne der §§ 3 und 4 tätig werden müsste, seine Aufgabe nicht wahr, stellt dies eine Dienstpflichtverletzung dar.

## **§ 6 Geltungs- und Anwendungsbereich**

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten und Dienststellen/Eigenbetriebe der Stadt Fürth, sowie für jede Art von innerbetrieblichen Konflikten, z.B. Mobbing, Diskriminierung, Kommunikationsstörungen, persönliche Verletzungen, Demütigung, Stalking u.ä.

## **§ 7 Inkrafttreten/Kündigung/Bekanntgabe an die Beschäftigten**

1. Diese Dienstvereinbarung tritt am 01.11.2006 in Kraft und kann mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden.
2. Der Inhalt der Dienstvereinbarung ist allen Beschäftigten in geeigneter Form bekannt zu geben.

Fürth, 20.08.2009  
S t a d t F ü r t h

gez.

**Dr. Thomas Jung**  
Oberbürgermeister

Fürth, 21.08.2009  
Gesamtpersonalrat

gez.

**Hans-Stefan Schuber**  
Vorsitzender

---

<sup>4</sup> Das Personal- und Organisationsamt und die Personalvertretung verständigen sich gemeinsam auf die in Frage kommenden Personen.