

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

**Dienstvereinbarung zur  
Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz**

vom 30.11.2006

**Präambel**

Es besteht Einvernehmen zwischen der Dienststelle und dem Personalrat der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, dass soziales Fehlverhalten, Diskriminierungen und nicht gelöste Konflikte bis hin zum Mobbing an der Universität nicht geduldet werden, da sie das Betriebsklima nachhaltig beeinträchtigen, die Qualität der Arbeitsergebnisse mindern und sich negativ auf den Gesundheitszustand der Beschäftigten niederschlagen.

Mit der vorliegenden Dienstvereinbarung sollen von Konflikten betroffene Beschäftigte ausdrücklich ermutigt werden, ihre Situation nicht hinzunehmen, sondern sich zur Wehr zu setzen und sich an Dritte zu wenden mit dem Ziel, das Fehlverhalten zu beseitigen. Zwischen den Partnern dieser Dienstvereinbarung besteht Einvernehmen darüber, dass keinem Betroffenen durch Ansprechen und Aufzeigen von Fehlverhalten Nachteile entstehen dürfen. Unbeteiligte werden aufgefordert, bei Vorfällen dieser Art mit Zivilcourage und durch solidarische Verantwortung den Betroffenen Hilfe anzubieten und sie bei der Konfliktlösung zu unterstützen. Dabei nehmen die Vorgesetzten im Rahmen ihrer Führungsaufgabe eine aktive Rolle ein und haben darauf hinzuwirken, dass die Konflikte sachlich ausgeglichen und gelöst werden. Bei Fällen von eskalierenden Konflikten, Mobbing und Diskriminierung haben sie für die Rechte der Betroffenen und Ahndung des Fehlverhaltens zu sorgen.<sup>1</sup>

Die Unterzeichnenden sehen diese Dienstvereinbarung als Ausdruck der Fürsorgepflicht gegenüber den Beschäftigten und als Beitrag zur Qualitätssicherung in der Universität Oldenburg. Anliegen der Vereinbarung ist es insbesondere, das Betriebsklima und den sozialen Umgang aller an der Universität Beschäftigten zu verbessern, ein partnerschaftliches Klima herzustellen und durch rechtzeitiges

<sup>1</sup> Sexuelle Diskriminierungen werden in der Richtlinie zu sexueller Diskriminierung und Gewalt vom 11.12.1996 und der Verfahrensregelung vom 03.08.1999 erfasst.

Angebot konkreter Hilfen für Betroffene die Gesundheit aller zu erhalten bzw. wiederherzustellen.

**§ 1  
Geltungsbereich**

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

**§ 2  
Anwendungsbereich**

Die Dienstvereinbarung soll dazu beitragen, konfliktbelastete Kommunikation am Arbeitsplatz durch offene Gespräche und Regelungen zwischen den beteiligten Personen rechtzeitig und konstruktiv zu lösen und eine Eskalation der Konflikte zu verhindern. Sie enthält daher Regelungen zur Vorbeugung, Feststellung und Beilegung sozialen Fehlverhaltens am Arbeitsplatz und findet Anwendung bei schwierigen und eskalierenden Konflikten, die auch zu Mobbing führen können.

**§ 3  
Begriffsbestimmung**

Es kann Konflikte am Arbeitsplatz geben, die eskalieren und alleine nicht mehr gelöst werden können. Das kann zu Mobbinghandlungen führen. Das Bundesarbeitsgericht definiert: Mobbing ist das systematische Anfeinden, Schikanieren oder Diskriminieren von Arbeitnehmern untereinander oder durch Vorgesetzte.

Solche Handlungen lassen sich katalogisieren, wodurch die Zielrichtung der einzelnen Angriffe sichtbar wird.

- Angriffe auf die Arbeitsleistung und das Leistungsvermögen (z. B. Unterschlagung und Manipulation von Arbeitsergebnissen, Anordnung von sinnlosen Tätigkeiten)
- Angriffe auf den Bestand des Beschäftigungsverhältnisses (z. B. Unterstellung von Fehlverhalten, willkürlicher Ausspruch von Abmahnungen)
- destruktive Kritik (z. B. demütigende Kritik)
- Angriffe auf die soziale Integration am Arbeitsplatz (z. B. räumliche Isolation, Verweigerung der Kommunikation, Ignorieren von Fragen)

- Angriffe auf das soziale Ansehen im Beruf (z. B. Verleumdung, Verbreitung von Gerüchten)
- Angriffe auf das Selbstwertgefühl (z. B. Demütigung, Blamage, gezielte Ungleichbehandlung)
- Erzeugen von Angst, Schreck und Ekel (z. B. Einschließen auf der Toilette, Abstellen des Aufzugs, tote Ratte auf den Schreibtisch legen)
- Angriffe auf die Privatsphäre (z. B. Telefonterror)
- Angriffe auf die Gesundheit und körperliche Unversehrtheit (z. B. heimliches Verabreichen von Medikamenten, Verunreinigen von Speisen)
- Versagen von Hilfe (z. B. Verharmlosen von Beschwerden).

Mobbing ist ein Geschehensprozess in der Arbeitswelt, in dem destruktive Handlungen unterschiedlicher Art wiederholt und über einen längeren Zeitraum gegen Einzelne vorgenommen werden, welche von den Betroffenen als eine Beeinträchtigung und Verletzung ihrer Person empfunden werden und dessen ungebremster Verlauf für die Betroffenen grundsätzlich dazu führt, dass ihre psychische Befindlichkeit und Gesundheit zunehmend beeinträchtigt werden, ihre Isolation und Ausgrenzung am Arbeitsplatz zunehmen, dagegen die Chancen auf eine zufrieden stellende Lösung schwinden und der regelmäßig im Verlust ihres bisherigen beruflichen Wirkungsbereichs endet.

#### **§ 4 Grundsätze**

Dienststelle und Personalrat missbilligen Diskriminierungen, soziales Fehlverhalten, ungelöste Konflikte und Mobbinghandlungen.

Die Dienstvereinbarung soll dazu beitragen, dass Diskriminierung und Mobbing am Arbeitsplatz unterbunden, Frauen und Männer davor geschützt und vorbeugende Maßnahmen ergriffen werden. Alle Beschäftigten werden aufgefordert, Verhaltensweisen zu unterlassen, die als Belästigung oder Beleidigung empfunden werden. Alle Beschäftigten - insbesondere die Führungskräfte - haben durch ihr Verhalten und Handeln zum partnerschaftlichen Umgang am Arbeitsplatz beizutragen.

Die in § 3 genannten Verhaltensweisen stellen eine Verletzung der arbeitsvertraglichen Pflichten bzw. ein Dienstvergehen dar und können Straftatbestände erfüllen.

Gesetzliche Regelungen, insbesondere die des Niedersächsischen Personalvertretungsgesetzes, des Arbeitsschutzgesetzes, des SGB IX und des Behinderten-Gleichstellungsgesetzes haben Vor-

rang vor den Regelungen dieser Dienstvereinbarung.

#### **§ 5 Pflichten der Dienststelle**

Das Präsidium sieht es als seine Pflicht an, in Abstimmung mit den Betroffenen gegen Personen vorzugehen, die gegen die Ziele dieser Dienstvereinbarung verstoßen oder die solches Verhalten dulden. Das Präsidium wird alles tun, um die Beschäftigten gegen solche Verstöße zu schützen.

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

Das Präsidium stellt sicher, dass den Beschwerdeführenden aus der Mitteilung eines möglichen Fehlverhaltens kein Nachteil entsteht.

#### **§ 6 Verantwortung der Vorgesetzten**

Die Vorgesetzten bzw. Führungskräfte der Universität sind die Ansprechpartner/Ansprechpartnerinnen für von Diskriminierung und sozialem Fehlverhalten Betroffene. Sie haben durch ihr Verhalten zu einem Betriebsklima beizutragen, das von partnerschaftlichem Umgang geprägt ist und in welchem die persönliche Integrität und Würde aller Beschäftigten respektiert wird. Die Führungskräfte tragen die Verantwortung dafür, dass Hinweisen auf solches Fehlverhalten in ihrem Arbeitsbereich unverzüglich nachgegangen wird und Maßnahmen zur Konfliktlösung eingeleitet und überprüft werden.

Das Vorgehen ist im Einzelnen zu dokumentieren. Führungskräfte, die Diskriminierungen und Konflikten am Arbeitsplatz nicht konsequent entgegentreten, sind auf ihre Verantwortung vom nächsthöheren Vorgesetzten hinzuweisen. Nehmen Vorgesetzte ihre Aufgaben im Sinne dieser Dienstvereinbarung nicht wahr, stellt dies eine Dienstpflichtverletzung dar, die disziplinar- oder arbeitsrechtlich verfolgt werden kann.

Wenn Anzeichen eines Konfliktes unter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einer Organisationseinheit von einer Führungskraft bemerkt werden, so hat sie diese zu beobachten und bei andauernder Störung die beteiligten Personen darauf anzusprechen. In diesem ersten Gespräch soll an die Beteiligten appelliert werden, den Konflikt direkt miteinander zu klären. Auf Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten soll ausdrücklich hingewiesen werden. Dabei soll auch erläutert werden, dass die bzw. der Vor-

gesetzte oder eine dritte Person zur Vermittlung herangezogen werden. Wenn bei einem auftretenden Konflikt kein Klärungsversuch zustande kommt oder wenn trotz eines Gesprächs kein Erfolg erzielt wird, muss die oder der direkte Vorgesetzte eingreifen und selbst ein Klärungsgespräch initiieren. Wenn es der Vorgesetzten oder dem Vorgesetzten selbst nicht möglich ist, als vermittelnde Person aufzutreten, oder dies von der oder dem Beschwerdeführenden abgelehnt wird, ist die nächst höhere Führungskraft oder eine dritte Person zur Konfliktmoderation hinzuzuziehen.

### § 7

#### **Beratungs- und Beschwerderecht**

Wenn sich eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter unfäirem Verhalten ausgesetzt fühlt und ein klärendes Gespräch zwischen den Beteiligten nicht stattfinden kann bzw. wenn sich die betreffende Person sich nicht in der Lage sieht, ein klärendes Gespräch anzuregen, so hat sie das Recht, sich bei der oder dem direkten oder nächst höheren Vorgesetzten zu beschweren und um Unterlassung nachzusuchen. Die Führungsperson wird entsprechend § 6 eingreifen und eine Konfliktklärung in die Wege leiten. Es ist sicherzustellen, dass den Beschwerdeführenden keine Nachteile entstehen.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat darüber hinaus das Recht, sich bei folgenden Personen/Anlaufstellen Beratung und Unterstützung zu holen:

- Personaldezernat,
- Personalrat,
- Frauengleichstellungsstelle,
- betriebliche Sozial- und Suchtberatung (BSSB),
- Schwerbehindertenvertretung.

Von den genannten möglichen Anlaufstellen kann vorrangig nur beratende und unterstützende Funktion angeboten werden. Ziel soll es dabei vor allem sein, eine Stärkung der Selbstkompetenz zu erreichen, damit ein direkter Klärungsversuch mit dem Konfliktpartner erfolgt. Dabei kann eine neutrale dritte Person einbezogen werden (siehe auch § 6). In zweiter Priorität sollte die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter darin bestärkt werden, die jeweilige Führungsperson zu informieren, um eine Konfliktklärung in die Wege zu leiten. Sollte die Anlaufstelle bzw. die beratende Person zu der Auffassung kommen, dass eine Konfliktklärung so nicht möglich ist und es sich um einen schwierigen und eskalierenden Konflikt handelt, ist von der Person/Anlaufstelle die Beratungsstelle einzuschalten.

Unberührt von obigem Beschwerderecht sind das Beschwerderecht bei der Personalvertretung gem.

§ 59 Nds. Personalvertretungsgesetz (NPersVG) sowie das Recht der Beamten i. S. d. § 100 Nds. Beamtenengesetz (NBG), Anträge und Beschwerden bis zu obersten Dienstbehörde vorzubringen sowie die Möglichkeit der Klage auf Unterlassung von Verletzungen des allgemeinen Persönlichkeitsrechts analog § 1004 BGB.

### § 8

#### **Beratungsstelle**

In der Universität wird eine Beratungsstelle zur Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz eingerichtet. Sie gibt sich eine Geschäftsordnung.

Die Beratungsstelle hat folgende Aufgaben:

- Entgegennahme von Beschwerden
- Prüfung, ob es sich um einen Fall im Sinn dieser Dienstvereinbarung handelt
- Beratung der Betroffenen
- Einleitung und Begleitung eines universitätsinternen Schlichtungsverfahrens, ggf. unter Einbeziehung externer Hilfen
- jährliche Berichtslegung
- Öffentlichkeitsarbeit in der Universität

Die Beratungsstelle ist wie folgt zusammengesetzt:

- 2 Vertreterinnen/Vertreter des Personalrats
- 1 Vertreterin/Vertreter der Dienststelle
- 1 Vertreterin/Vertreter der Betrieblichen Sozial- und Suchtberatung

Erste Ansprechpartnerin oder erster Ansprechpartner kann eine frei zu wählende Person aus dem Kreise der Beratungsstelle sein. Ein schneller Beratungszugang ist dabei zu gewährleisten und es dürfen keine längeren Wartezeiten bis zu einem ersten Beratungsgespräch entstehen.

Die Beratungsstelle leitet mit Einverständnis der oder des Betroffenen ggf. ein universitätsinternes Schlichtungsverfahren ein. Hierzu kann sie alle Beteiligten zu Stellungnahmen auffordern. Diese müssen binnen einer Frist von zwei Wochen der Beratungsstelle vorgelegt werden.

Die Beratungsstelle kann die Beteiligten zu einem Schlichtungsgespräch einladen. Das erste Gespräch soll in angemessener Frist (in der Regel innerhalb von zwei Wochen) stattfinden.

Es können ggf. weitere Personen (z. B. Mitglieder des Präsidiums, Frauenbeauftragte, Schwerbehin-

ertenvertreter/in) zum Gespräch hinzugezogen werden. Das Ergebnis des Gesprächs sowie die vereinbarten Regelungen zur Konfliktlösung werden protokolliert.

Hält die Beratungsstelle es für erforderlich, können externe Hilfen (Mediatoren, Konfliktberater/innen, Moderatoren/innen etc.) einbezogen werden. Die dadurch entstehenden Kosten werden von der Universität getragen.

## § 9

### Schlichtungsverfahren

#### Erste Gesprächsrunde

Erhält eine Vorgesetzte oder ein Vorgesetzter von einer Konfliktsituation Kenntnis, so gehört es zu seinen bzw. ihren dienstlichen Obliegenheiten, umgehend Einzelgespräche mit den Beteiligten zur Klärung des Sachverhalts durchzuführen. Unabhängig davon ist die Beratungsstelle berechtigt, beim Bekannt werden von Konfliktsituationen tätig zu werden und im Schlichtungsverfahren die Moderation zu übernehmen. Wenn dies von einem der Gesprächsteilnehmerin oder dem Gesprächsteilnehmer gewünscht wird, kann jeweils ein Mitglied des Personalrats teilnehmen. Auf diese Teilnahmemöglichkeit ist bei der Einladung zum Gespräch hinzuweisen.

Die von den Konfliktbeteiligten benannten Auffälligkeiten werden von dem oder der bzw. den Vorgesetzten schriftlich festgehalten. Aus der Auflistung müssen Zeitpunkt und Art der Vorhaltungen und des Geschehens hervorgehen.

Anschließend wird in einem gemeinsamen Gespräch ein Vorschlag zur Konfliktlösung in schriftlicher Form erarbeitet und von den Teilnehmenden durch Unterschrift anerkannt. Kommt diese Vereinbarung nicht zustande, kann der oder die Vorgesetzte den Vorschlag durch eine Anweisung ersetzen.

#### Zweite Gesprächsrunde

Bleibt die erste Gesprächsrunde ergebnislos oder zeigt sich nach einer Erprobungsphase von vier bis sechs Wochen kein Erfolg, setzt die Beratungsstelle eine zweite Gesprächsrunde an. Neben den Betroffenen und der oder dem Vorgesetzten nehmen an ihm die nächsthöhere Vorgesetzte oder der nächsthöhere Vorgesetzte und jeweils ein Mitglied des Personalrats teil.

Über dieses Gespräch wird ein Protokoll angefertigt. Unter Angabe des Zeitpunkts werden die konfliktauslösenden Handlungen und ihre Auswirkungen für die Adressatin oder den Adressaten sowie für das Arbeitsklima festgehalten. Außerdem wird in dem Protokoll auf mögliche arbeits- bzw. dienstrechtliche Konsequenzen für die betreffende Person

oder die betreffenden Personen hingewiesen. Den Beteiligten werden zur Konfliktlösung Formen professioneller Hilfe, z. B. der Besuch eines Seminars zum Thema Konfliktlösungsstrategien oder einer psychosozialen Beratungsstelle, angeboten.

#### Dritte Gesprächsrunde

Zeigen sich nach weiteren 4 - 6 Wochen keine deutlichen Verhaltensänderungen der Person/en, die soziales Fehlverhalten aufzeigen, setzt die Beratungsstelle eine dritte Gesprächsrunde an. Die Leitung dieser Gesprächsrunde kann der Dienststellenleiterin bzw. dem Dienststellenleiter übertragen werden.

Zeigt sich im Verlaufe des Gesprächs, dass eine einvernehmliche Lösung nicht zu erzielen ist, werden von der Vertreterin oder dem Vertreter der Dienststelle und des Personalrats die Einleitung geeigneter arbeits- bzw. dienstrechtlicher Maßnahmen erörtert. Die Entscheidung über die Maßnahmen trifft die Dienststelle. Im Rahmen ihrer Zuständigkeit wird die Entscheidung dem Personalrat zur Beteiligung vorgelegt. Auch über dieses Gespräch wird ein Protokoll verfasst. In ihm sind die erneuten Verstöße, die Stellungnahmen der Betroffenen zu den Vorhaltungen und dem Lösungsvorschlag sowie die erörterten arbeits- bzw. dienstrechtlichen Maßnahmen enthalten.

Unabhängig von dem Ausgang des arbeits- bzw. dienstrechtlichen Verfahrens prüft die Dienststelle im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht, ob – auf ausdrücklichen Wunsch des Mobbingopfers – ein örtlicher Wechsel seines Arbeitsplatzes ermöglicht werden kann.

#### Für Schlichtungsverfahren gilt:

- Es sollen zwischen den einzelnen Gesprächsrunden einschließlich der vier- bis sechswöchigen Erprobungsphasen jeweils nicht mehr als zwei Wochen liegen. Abweichungen davon sind zu begründen.
- Über das Ergebnis der jeweiligen Erprobungsphasen ist der Beratungsstelle eine Rückmeldung zu geben. Die Beratungsstelle begleitet das Schlichtungsverfahren und kann aktiv eingreifen, wenn sie dies für sinnvoll hält. Sie bleibt für die ganze Dauer des Verfahrens Ansprechpartner für alle Beteiligten.
- Zu jedem Verfahren wird eine Sachakte unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen angelegt. Sie verbleibt bei der Beratungsstelle und wird drei Jahre nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens vernichtet.

## **§ 10 Sanktionen**

Unabhängig von den genannten Vorgehensweisen zur Vermeidung von Konflikten stimmen die Dienststelle und der Personalrat überein, dass Handlungen nach § 3 als ernsthafte Verletzung des Betriebsfriedens zu betrachten sind. Personen, die trotz Ermahnung dieser Vereinbarung zuwider handeln, müssen mit arbeitsrechtlichen, disziplinarrechtlichen oder sogar strafrechtlichen Konsequenzen rechnen.

## **§ 11 Sensibilisierung, Qualifizierung**

Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen durch Informationsveranstaltungen, Fortbildungen, Vorträge u. a. zum Thema Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz geschult werden, um sensibilisiert zu sein und rechtzeitig Konflikte wahrnehmen und ihnen entgegenwirken zu können. Das Präsidium verpflichtet sich, die Aus-, Fort- und Weiterbildungsangebote entsprechend dieser Dienstvereinbarung zu ergänzen bzw. zu überarbeiten.

## **§ 12 Informationspflicht**

Alle Beschäftigten der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg werden über diese Dienstvereinbarung informiert. Die Vereinbarung wird jeder neuen Mitarbeiterin und jedem neuen Mitarbeiter bei Einstellung mit dem Arbeitsvertrag ausgehändigt, die oder der die Kenntnisnahme mit Unterschrift bestätigt. Die Vereinbarung ist in jeder Organisationseinheit öffentlich so auszuhängen, dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter Einsicht nehmen kann.

## **§ 13 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.

## **§ 14 Geltungsdauer und Kündigungsregelungen**

Die Dienstvereinbarung tritt mit Unterzeichnung in Kraft. Sie 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, 2 Jahre nach Unterzeichnung der Dienstvereinbarung eine gemeinsame Evaluation vorzunehmen.

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.

Oldenburg, den 30. November 2006

gez. i. V. Helga Wilhelmer

---

Vizepräsidentin für Verwaltung und Finanzen

gez. Bernd Wichmann

---

Vorsitzender des Personalrats