

Dienstvereinbarung zum fairen Umgang am Arbeitsplatz – Mobbing vermeiden!

Zwischen

dem Bürgermeister der Stadt Rheine

und

dem Personalrat der Stadtverwaltung Rheine

wird folgende Dienstvereinbarung geschlossen:

§ 1

Anwendungsbereich

Die Regelungen dieser Dienstvereinbarung finden Anwendung bei Mobbinghandlungen. Ferner findet die Dienstvereinbarung entsprechend Anwendung auf schwerwiegende Konfliktfälle, bei denen eine Abgrenzung zu Mobbinghandlungen nicht eindeutig möglich ist.

Hinweise zu § 1

Was versteht man unter dem Begriff Mobbing?

Nach dem schwedischen Psychologen und Arbeitswissenschaftler Prof. Heinz Leymann, der grundlegende Forschungsarbeiten auf dem Gebiet gemacht hat, beschreibt der Begriff Mobbing "negative kommunikative Handlungen, die gegen eine Person gerichtet sind (von einer oder mehreren anderen) und die sehr oft und über einen längeren Zeitraum hinaus vorkommen und damit die Beziehung zwischen Täter und Opfer kennzeichnen."¹ Opfer können alle, auch Vorgesetzte, sein.

Mobbinghandlungen sind Verletzungen der Menschenwürde.

Einmalige Konflikte fallen ebenso wenig unter den Begriff Mobbing wie Auseinandersetzungen über Schlechtleistungen und anderes dienstliches Fehlverhalten. Gemeint sind auch *nicht* einzelne Konflikte, die bei jeder Zusammenarbeit gelegentlich auftreten können.

¹ Heinz Leymann, Mobbing – Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann, rororo aktuell, Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg, 1993, 990-ISBN 3 499 13351 2

Mobbing hat viele Erscheinungsformen. Prof. Heinz Leymann nennt fünf Kategorien von Mobbinghandlungen, nämlich:

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

Beispiele zu den fünf Handlungskategorien finden sich in der **Anlage 1**. Dabei handelt es sich nach Prof. Leymann nur um die *häufigsten* Beispiele, d. h., die Liste ist erweiterbar.

Viele Formen der sexuellen Belästigung am Arbeitsplatz können Mobbing sein. Sexuelle Übergriffe sind häufig mit weiterem Mobbingverhalten gepaart. Nicht selten werden gemobbte Beschäftigte auch zusätzlich zu Opfern sexueller Belästigung.

§ 2

Beschwerde- und Beratungsrecht

(1) Sieht sich ein(e) Beschäftigte(r) Mobbing ausgesetzt, so hat sie/er das Recht – ohne Sanktionen oder nachteilige Auswirkungen auf den beruflichen Werdegang befürchten zu müssen –, sich bei den unmittelbaren oder nächsthöheren Vorgesetzten zu beschweren. Dieser Beschwerde sollte ein direkter Klärungsversuch der Konfliktparteien untereinander vorausgegangen sein.

(2) Daneben kann sich jede(r) Betroffene zur Beratung und Unterstützung auch an folgende Anlaufstellen wenden:

- Personalentwicklung als psychologische Konfliktberatung
- Personalvertretung
- Schwerbehindertenvertretung
- Jugend- und Auszubildendenvertretung
- Gleichstellungsbeauftragte
- Betriebsärztlicher Dienst

Die Anlaufstellen haben beispielsweise folgende Aufgaben:

- Beratung und Vermittlung in Konfliktsituationen
- Unterstützung bei der Sachverhaltsklärung und Konfliktdanalyse
- Begleitung bei Konfliktlösungen
- Bei Bedarf Vermittlung an externe Beratungsstellen oder Selbsthilfegruppen.

Alle Anlaufstellen sind bezogen auf diese Funktion unabhängig und nicht weisungsgebunden. Sie haben über die ihnen bei ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen Angelegenheiten oder Tatsachen Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt auch für andere Beteiligte. Allein die Betroffenen bestimmen, welche Informationen weitergeleitet werden dürfen oder sollen.

(3) Die Anlaufstellen haben in erster Linie unterstützende Funktion, die Lösung des Problems muss mit den und durch die Beteiligten erfolgen. Die Anlaufstellen können einen "runden Tisch" (z. B. Konfliktbeteiligte, die jeweiligen Vorgesetzten ...) mit Zustimmung der/des Betroffenen initiieren; die Verantwortung für die weitere Bearbeitung und Lösung des Konflikts bleibt jedoch bei den Vorgesetzten.

(4) Auch Kolleginnen und Kollegen haben Verantwortung für das Arbeitsklima und für einen fairen Umgang am Arbeitsplatz. Sie sollen Situationen bewusst wahrnehmen und nicht wegschauen oder schweigen. Falls notwendig, sollen sie Probleme benennen und Betroffene ansprechen. Sie sollen Kolleginnen oder Kollegen, die nicht fair behandelt werden, unterstützen und ihnen zur Seite stehen. Für Beschäftigte werden Seminare zu Themen wie Kommunikation, Umgang mit Konfliktsituationen angeboten.

§ 3

Verfahrensschritte und Rolle der Vorgesetzten

1. Schritt:

Hat die/der Vorgesetzte den Verdacht, dass zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Mobbing vorliegt, hat sie bzw. er *unverzüglich* Einzelgespräche mit den Beteiligten zu führen.

Betroffene wenden sich an die unmittelbare oder nächsthöhere Vorgesetzte bzw. den unmittelbaren oder nächsthöheren Vorgesetzten, die/der nicht selbst beteiligt ist. Auf Wunsch der Betroffenen kann eine Person ihres Vertrauens an diesem Gespräch teilnehmen.

Beratungen sind bei den unter § 2 genannten Anlaufstellen jederzeit möglich.

2. Schritt:

Nach der Schilderung des Sachverhalts durch die Mitarbeiterin/den Mitarbeiter suchen die Gesprächspartner(innen) gemeinsam *schnellstmöglich* nach Lösungsmöglichkeiten. Dies können z. B. sein:

- Vermittlung und Schlichtung zwischen den Beteiligten
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen
- Informationen über interne oder externe Beratungsstellen
- organisatorische Maßnahmen

3. Schritt:

Die/Der Vorgesetzte ergreift *schnellstmöglich* in Absprache mit der/dem Betroffenen geeignete Maßnahmen, um eine Lösung des Konflikts anzustreben.

4. Schritt:

Haben die mit der/dem Vorgesetzten geführten Gespräche und die von ihr/ihm aufgezeigten Angebote sowie die ergriffenen Maßnahmen zur Mobbing-Abwehr aus Sicht der/des Betroffenen oder der/des Vorgesetzten *in der Regel* nach vier bis sechs Wochen Erprobungsphase keinen Erfolg, so hat die/der Betroffene die Möglichkeit, eine schriftliche Mitteilung an die/den nächsthöheren Vorgesetzten zu richten, ggf. unter Mithilfe der Person ihres Vertrauens. Der/Dem Beschwerdegegner(in) wird ebenfalls die Möglichkeit zur unverzüglichen schriftlichen Stellungnahme gegeben.

5. Schritt:

Die/Der nächsthöhere Vorgesetzte unternimmt *schnellstmöglich* einen letzten Einigungsversuch. Wenn dieser letzte Einigungsversuch scheitert bzw. auch Vorgesetzte in höheren Führungsebenen nicht in der Lage sind, den Konflikt zu lösen, *können die* Beteiligten professionelle Hilfe in Anspruch nehmen. Dies kann die Personalentwicklung als psychologische Konfliktberatung oder eine geeignete externe Stelle sein. Die Auswahl erfolgt einvernehmlich. Erforderliche Kosten sind aus dem jeweiligen Produktbudget zu zahlen.

Spätestens zu diesem Zeitpunkt ist

- die Fachbereichsleitung des Fachbereichs Interner Services wegen etwaiger juristischer, insbesondere dienstaufsichtlicher Konsequenzen und/oder
- zur Prüfung geeigneter organisatorischer und/oder personalwirtschaftlicher Lösungen

einzuschalten. Vor der Einleitung dieser Schritte soll letztmals versucht werden, zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln.

§ 4 Sanktionen

(1) Mobbing stellt einen Verstoß gegen arbeitsvertragliche bzw. dienstrechtliche Pflichten dar, ist eine Verletzung des Betriebsfriedens und verstößt gegen geltende Rechtsnormen.

Mobbinghandlungen können auch strafrechtliche Tatbestände erfüllen (§ 185 StGB Beleidigung, § 186 StGB Üble Nachrede, § 187 StGB Verleumdung).

(2) Die Arbeitgeberin bzw. der Dienstherr verpflichtet sich, gegen Vorgesetzte und Beschäftigte vorzugehen, die andere Beschäftigte nachweislich belästigen, benachteiligen, durch Mobbing in ihren Persönlichkeitsrechten verletzen oder solches Verhalten dulden. Arbeits- bzw. dienstrechtliche Folgen können insbesondere Ermahnung, Abmahnung, Kündigung bzw. disziplinarrechtliche Schritte bei Beamt(inn)en sein. Zur Veranlassung der Maßnahmen müssen die Beteiligten (die jeweiligen Fach-, Geschäfts- bzw. Sonderbereichsleitungen) dem Fachbereich Interner Service über den Bürgermeister schriftlich Mitteilung machen.

(3) Nimmt ein(e) Vorgesetzte(r), die/der im Sinne des § 3 tätig werden müsste, ihre/seine Aufgabe nicht wahr, stellt dies eine Dienstpflichtverletzung dar, die disziplinar- oder arbeitsrechtlich verfolgt werden kann.

§ 5 Informationsrecht bzw. -pflicht

Auf Antrag der Arbeitgeberin bzw. des Dienstherrn und/oder der Personalvertretung sind Informationsveranstaltungen in der Dienststelle durchzuführen. Art, Umfang und Form (z. B. Rundschreiben, Personalversammlung, Vorträge, externe Experten etc.) legen sie einvernehmlich fest.

Im Intranet im öffentlichen Ordner "Personalentwicklung/fairer Umgang" sind eine Medienliste der Stadtbücherei Rheine zum Thema Mobbing/Konfliktbewältigung, eine Liste mit Kontaktadressen (z. B. Telefonberatung, Selbsthilfegruppen) sowie die Arbeitshilfe "Schutz vor Mobbing am Arbeitsplatz/Mobbingprävention" zu finden.

§ 6 Fortbildung

(1) Fortbildung für Führungskräfte:

Vermeidung von bzw. Umgang mit Mobbing und sexueller Belästigung sind zwingende Inhalte der Führungskräftebildung. Diese Schulungen müssen den Führungskräfte-

ten das Wissen vermitteln, das sie befähigt, Mobbing und Schikane zu erkennen, möglichst zu verhindern bzw. Lösungsstrategien zu entwickeln.

Der Nachweis solcher Schulungen gilt als ein Qualifikationsmerkmal für die Besetzung von Führungspositionen.

(2) Fortbildung für innerstädtische Anlaufstellen: Die in § 2 genannten Anlaufstellen für Betroffene haben einen Anspruch auf Schulung. Die Kosten für notwendige Schulungen bzw. Informationsveranstaltungen trägt die Stadt Rheine.

(3) Fortbildung für Betroffene/Beschäftigte:
Allen Beschäftigten wird die Teilnahme an Schulungen zum Thema Konfliktbewältigung empfohlen.

§ 7

Geltungsbereich, Inkrafttreten

(1) Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Stadt Rheine.

(2) Sie tritt am 28. Juli 2004 in Kraft. Beide Vertragsparteien können die Dienstvereinbarung ganz oder in Teilen frühestens nach einem Jahr Laufzeit kündigen, damit ausreichend Erfahrungen gesammelt werden können. Im Falle einer Kündigung sind sich beide Vertragsparteien darüber einig, dass unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufgenommen werden. Dabei gilt für beide Seiten die Verpflichtung, sich zu verständigen und eine gemeinsam getragene Lösung zu suchen. Bis zum Abschluss der neuen Vereinbarung gilt diese Dienstvereinbarung fort.

(3) Die Dienstvereinbarung ist allen Beschäftigten, insbesondere *neuen* Beschäftigten, durch die/den direkte(n) Vorgesetzte(n) gegen Unterschrift vorzulegen.

Rheine, 28. Juli 2004

Wilhelm Niemann
Bürgermeister

Monika Hoelzel
Personalratsvorsitzende

Anlage 1

Als Mobbing-Handlungen kommen nach Prof. Leymann² zum Beispiel in Betracht:

Angriffe auf die Möglichkeiten, sich mitzuteilen:

- Die/Der Vorgesetzte schränkt die Möglichkeiten ein, sich zu äußern.
- Man wird ständig unterbrochen.
- Kolleg(inn)en schränken die Möglichkeiten ein, sich zu äußern.
- Anschreien oder lautes Schimpfen
- Ständige Kritik an der Arbeit
- Ständige Kritik am Privatleben
- Telefonterror
- Mündliche Drohungen
- Schriftliche Drohungen
- Konfliktverweigerung durch abwertende Blicke oder Gesten
- Konfliktverweigerung durch Andeutungen, ohne dass man etwas direkt ausspricht

Angriffe auf die sozialen Beziehungen:

- Man spricht nicht mehr mit der/dem Betroffenen.
- Man lässt sich nicht ansprechen.
- Versetzung in einen Raum weitab von den Kolleg(inn)en
- Den Arbeitskolleg(inn)en wird verboten, die/den Betroffene(n) anzusprechen.
- Man wird wie Luft behandelt.

Angriffe auf das soziale Ansehen:

- Hinter dem Rücken der/des Betroffenen wird schlecht über sie/ihn gesprochen.
- Man verbreitet Gerüchte.
- Man macht jemanden lächerlich.
- Man verdächtigt jemanden, psychisch krank zu sein.
- Man will jemanden zu einer psychiatrischen Untersuchung zwingen.
- Man macht sich über eine Behinderung lustig.
- Man imitiert den Gang, die Stimme oder Gesten, um jemanden lächerlich zu machen.
- Man greift die politische oder religiöse Einstellung an.
- Man macht sich über das Privatleben lustig.
- Man macht sich über die Nationalität lustig.

² Heinz Leymann, Mobbing – Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann, rororo aktuell, Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg, 1993, 990-ISBN 3 499 13351 2

- Man zwingt jemanden, Arbeiten auszuführen, die das Selbstbewusstsein verletzen.
- Man beurteilt den Arbeitseinsatz in falscher und kränkender Weise.
- Man stellt Entscheidungen der/des Betroffenen infrage.
- Man ruft ihm/ihr obszöne Schimpfworte oder andere entwürdigende Ausdrücke nach.
- Sexuelle Annäherungen oder verbale sexuelle Angebote

Angriffe auf die Qualität der Berufs- oder Lebenssituation:

- Man weist der/dem Betroffenen keine Arbeitsaufgaben zu.
- Man nimmt ihr/ihm jede Beschäftigung am Arbeitsplatz, sodass sie/er sich nicht einmal selbst Aufgaben ausdenken kann.
- Man gibt ihr/ihm sinnlose Arbeitsaufgaben.
- Man gibt ihr/ihm Aufgaben weit unter ihrem/seinem eigentlichen Können.
- Man gibt ihr/ihm ständig neue Aufgaben.
- Man gibt ihr/ihm "kränkende" Arbeitsaufgaben.
- Man gibt der/dem Betroffenen Arbeitsaufgaben, die ihre/seine Qualifikation übersteigen, um sie/ihn zu diskreditieren.
- Man verweigert ihr/ihm die arbeitsnotwendigen Informationen.

Angriffe auf die Gesundheit:

- Zwang zu gesundheitsschädlichen Arbeiten
- Androhung körperlicher Gewalt
- Anwendung leichter Gewalt, zum Beispiel, um jemandem einen "Denkzettel" zu verpassen
- Körperliche Misshandlung
- Man verursacht Kosten für die/den Betroffene(n), um ihr/ihm zu schaden.
- Man richtet physischen Schaden im Heim oder am Arbeitsplatz der/des Betroffenen an.
- Sexuelle Handgreiflichkeiten