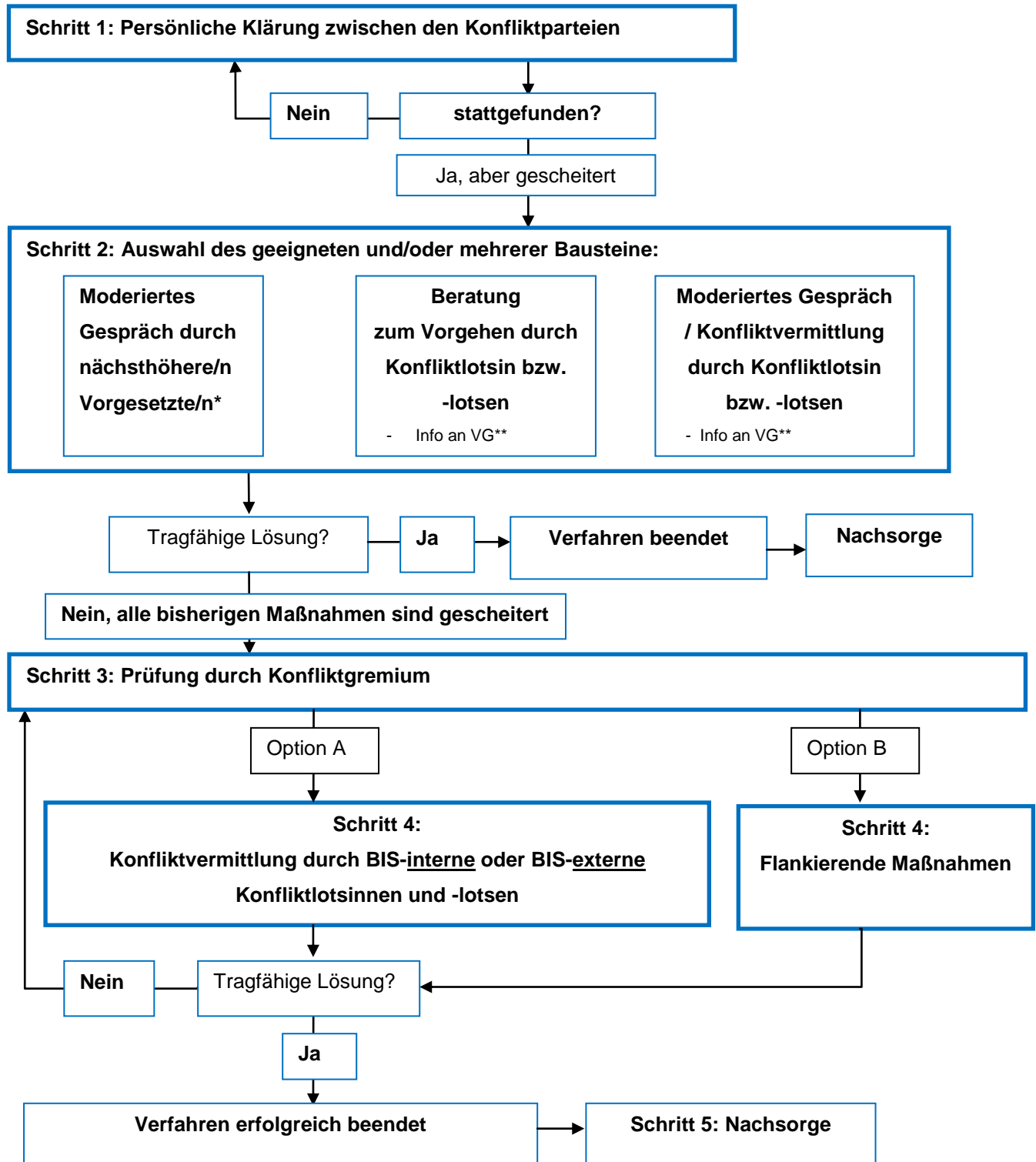




Kurzfassung: Konfliktlösungsverfahren im Rahmen der DV Konflikte

für Beschäftigte der Behörde für Inneres und Sport (01.2013)

(diese Dienstvereinbarung trifft nicht für Beschäftigte der Polizei und der Feuerwehr zu)



* die/der nächsthöhere nicht vom Konflikt betroffene Vorgesetzte

** Diejenige vorgesetzte Person, die in der Hierarchie als Erste nicht am Konflikt beteiligt ist, wird von der Konfliktlotsin/dem Konfliktlotsen darüber informiert, dass ein Gespräch stattfindet und wer die Konfliktparteien sind, nicht jedoch über die Inhalte. Alle weiteren Informationen sind vertraulich im Rahmen des Mediationsverfahrens.

Ziele der Dienstvereinbarung

Die Dienstvereinbarung 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.

1. Schritt 1: Persönliches Gespräch

Wenn eine Konfliktsituation auftaucht, sind zuerst die beteiligten Personen selbst gefordert, das Problem in einem Konfliktgespräch zu lösen, denn Konflikte sollen nicht delegiert, sondern dort geklärt werden, wo sie entstanden sind. Sollte die persönliche Klärung nicht zu einer solchen Lösung führen, so folgt ein moderiertes Gespräch durch eine neutrale dritte Person.

2. Schritt 2: Auswahl des geeigneten und/oder mehrerer Bausteine

Das moderierte Gespräch mit den Konfliktparteien kann wahlweise durch die Konfliktlotsen oder die nächsthöhere, vorgesetzte Person, die nicht vom Konflikt betroffen ist oder von beiden moderiert werden. Sofern sie nicht am Gespräch beteiligt ist, wird die vorgesetzte Person über das Gespräch, nicht jedoch die Inhalte, informiert.

3. Schritt 3: Konfliktgremium

Das Gremium prüft den Fall, analysiert den Konflikt und empfiehlt das weitere Vorgehen. Die nächsthöhere, vorgesetzte Person, die nicht vom Konflikt betroffen ist, entscheidet über nächste Schritte und hat nach gescheiterten Konfliktlösungsversuchen auch die Möglichkeit, den Konflikt zu beenden. Die Zusammensetzung des Konfliktgremiums ist vom jeweiligen Amt und seinen Strukturen abhängig.

4. Schritt 4: Konfliktvermittlung

Die Konfliktvermittlung wird durch amtsinterne oder amtsübergreifend tätige Konfliktlotsen aus der BIS oder durch externe Konfliktlotsen/Mediatoren begleitet. Sie haben den Auftrag, mediiierend zwischen den Konfliktparteien tätig zu werden und mit den Konfliktparteien eine nachhaltige Konfliktlösung zu erarbeiten. Personen, die als Konfliktlotsen tätig sind, werden im Rahmen einer Supervision in ihrer Tätigkeit begleitet.

5. Schritt 4: Flankierende Maßnahmen

Das Konfliktgremium kann neben der direkten Konfliktlösung mittels Konfliktlotsen auch weitere Maßnahmen empfehlen. Diese umfassen Coaching/Supervision, das Programm zur Leistungsentwicklung, Teamentwicklung, Veränderungen der Arbeitsorganisation, Organisationsentwicklung, Fortbildungen, Arbeitsmedizinischer oder Sozialtherapeutischer Dienst. Als letzte Konsequenz sind auch arbeits- oder dienstrechtliche Maßnahmen und der Verweis an den personalärztlichen Dienst möglich.

6. Schritt 5: Nachsorge

Konfliktlotsen (oder Schritt 2 auch die vorgesetzte, nicht vom Konflikt betroffene, Person) sind zur Nachsorge nach Abschluss des Konfliktlösungsprozesses verpflichtet. Sie prüfen nach drei bis sechs Monaten gemeinsam mit den Betroffenen, einzeln oder gemeinsam, ob die gefundene Lösung nachhaltig tragfähig ist.

8. Evaluation

Konfliktlotsinnen und -lotsen sind zur Nachsorge nach Abschluss des Konfliktlösungsprozesses (nach Schritt 2 oder Schritt 4) verpflichtet. Es soll nach drei bis sechs Monaten gemeinsam mit den Betroffenen, einzeln oder gemeinsam, geprüft werden, ob die gefundene Lösung nachhaltig tragfähig ist. Wenn die Lösung nicht nachhaltig tragfähig ist, so wird das Konfliktgremium erneut mit dem Fall befasst. Wird im Ausnahmefall eine Nachsorge nicht gewünscht, ist ein Verzicht möglich.

9. Weitere Akteure

Vom Konflikt Betroffene können zu jedem Zeitpunkt des Verfahrens die Personalvertretung, die Schwerbehindertenvertretung, die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte, Personen der Beschwerdestelle für das Allgemeine Gleichstellungsgesetz (AGG) oder eine andere Person ihres / seines Vertrauens hinzuziehen und werden auch über diese Möglichkeit informiert. Sollte es sich nicht um gesetzliche Interessenvertretungen handeln, müssen alle Konfliktparteien mit der Einbeziehung Dritter einverstanden sein.