

Entwurf für eine Dienstvereinbarung bei Mobbing

Präambel

Ein partnerschaftliches Verhalten am Arbeitsplatz bildet die Basis für ein positives Arbeitsklima und ist damit eine wichtige Voraussetzung für Erfolge des Unternehmens.

Durch Mobbinghandlungen werden Einzelne persönlich verletzt. Mobbing macht Betroffene krank, verursacht enorme Kosten, der Arbeitsfrieden wird gestört und die Qualität der Arbeit gemindert.

Die Klinikleitung und die Mitarbeitervertretung haben beschlossen, gemeinsam den sozialen Umgang zu fördern, ein von gegenseitigem Respekt und Achtung getragenes Klima zu stärken, die Gesundheit aller Beschäftigten zu fördern und zu schützen bzw. durch rechtzeitige Angebote konkreter Hilfen wieder herzustellen.

Es besteht Einvernehmen, dass Mobbing das Betriebsklima negativ beeinflussen und eine schwerwiegende Störung des Arbeitsklimas darstellen. Mittels dieser Vereinbarung setzen sich die Klinikleitung und die Mitarbeitervertretung das Ziel, Mobbing zu unterbinden und ein partnerschaftliches Klima zu fördern und aufrecht zu erhalten. (Der Verständlichkeit halber wird im weiteren Text die männliche Anrede benutzt)

Aus diesem Bestreben heraus wird folgende Dienstvereinbarung

zwischen der

xxxx

und

der Mitarbeitervertretung

abgeschlossen

§ 1 Geltungsbereich

Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten xxxxx

§ 2 Anwendungsgrundlage

Die Dienstvereinbarung findet Anwendung bei Mobbinghandlungen sowie bei schwerwiegenden Konflikten, bei denen eine klare Abgrenzung zu Mobbinghandlungen nicht deutlich ist, z.B. Schikane.

Sie ist anzuwenden, wenn ein Mitarbeiter wegen Verletzung seiner Persönlichkeit durch Vorgesetzte oder Mitarbeiter unter einem psychischen Leidensdruck gerät und/oder sich Hilfe suchend an seine vorgesetzte Stelle, die Mitarbeitervertretung bzw. den Mobbingbeauftragten wendet. Sie regelt darüber hinaus das Verfahren bei Verstößen.

§ 3 Grundsätze

1. Die Unternehmensleitung und die xxxxxxxxxxxxxx verpflichten sich, mit den ihnen zur Verfügung gestellten Mitteln, Mobbing zu verhindern bzw. zu unterbinden.
2. Die Förderung und der Erhalt eines offenen und fairen innerbetrieblichen Umgangs wird als eine Führungsaufgabe angesehen. Mitarbeitervertretung und Führungskräfte werden in der Konfliktregelung und Mobbingprävention geschult. Die Teilnahme an hausinternen Schulungen zu dieser Thematik ist erwünscht.
3. Jeder Mitarbeiter hat die Pflicht, zu einem guten Arbeitsklima beizutragen, die Persönlichkeit jedes Mitarbeiters/jeder Führungskraft zu respektieren und sämtliche Verhaltensweisen zu unterlassen, die Andere belästigen, herabwürdigen oder diskriminieren.

§ 4 Definition von Mobbing

- (1) Als Mobbing gelten feindselige Verhaltensweisen unter Kolleginnen und Kollegen oder zwischen Vorgesetzten Mitarbeiter.

Die Situation ist dadurch gekennzeichnet, dass

- **die Angriffe von einer oder mehreren Personen gezielt und systematisch über einen längeren Zeitraum erfolgen,**
- **die Handlungen mit dem Ziel oder dem Effekt der Ausgrenzung stattfinden**
- **die betroffene Person sich hierdurch bedroht und diskriminiert fühlt.**

Mobbing ist als eine versteckte Strategie zu verstehen, die gewählt wird, wenn die eigenen Interessen nur hiermit durchsetzbar erscheinen und die eigenen dahinter liegenden Motive nicht zu erkennen sind. Verdeckt ist nicht der Angriff, sondern die wirklichen Motive des Angriffs.

Es werden fünf verschiedene Kategorien von Mobbinghandlungen unterschieden:

1. Angriffe auf die Möglichkeiten sich mitzuteilen
2. Angriffe auf die sozialen Beziehungen
3. Angriffe auf das soziale Ansehen
4. Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation
5. Angriffe auf die Gesundheit

Konkrete Beispiele für diese fünf Kategorien sind der Anlage zu entnehmen.

Einmalige Konflikte fallen ebenso wenig unter den Begriff Mobbing wie Auseinandersetzungen über dienstliches Verhalten.

Mobbing liegt im Regelfall nicht vor bei:

- einmaligen Konflikten oder kurzfristigen Konfliktsituationen
- bei Auseinandersetzungen über dienstliches Fehlverhalten und Fragen der Leistungsfähigkeit
- bei einzelnen Konflikten, die bei jeder Zusammenarbeit gelegentlich auftreten können
- bei einem sich steigernden Konflikt, zu dem die Konfliktbeteiligten wechselseitig beigetragen haben

§ 5 Beschwerde- und Beratungsrecht

Betroffene werden ausdrücklich ermutigt, ein Fehlverhalten im Sinne dieser Dienstvereinbarung nicht hinzunehmen, sondern sich dagegen zur Wehr zu setzen. Betroffene können auch Beschäftigte sein, die zwar nicht persönlich behelligt werden, aber das Fehlverhalten miterleben oder mit ansehen.

Jeder Beschäftigte, der von Mobbing betroffen ist, hat das Recht, sich an den Mobbingbeauftragten zu wenden. Daneben kann er sich der Mitarbeitervertretung, dem Schwerbehindertenbeauftragten oder – ohne nachteilige Auswirkungen auf den beruflichen Werdegang – bei den unmittelbaren oder nächst höheren Vorgesetzten vorsprechen.

§ 6 Mobbingbeauftragter

Der xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx beauftragt einen externen Mobbing-beauftragten mit folgenden:

Aufgaben und Arbeitsfelder

1. Durchführung von Seminaren:

Ziele: das Thema „Mobbing“ in der Organisation bekannt machen und dafür die Mitarbeiter sensibilisieren

Hierfür werden eintägige Seminare angeboten.

Die Zielgruppen sind:

- Mitarbeiter
- Führungskräfte
- xxxxxxxx
- xxxxxxxx

2. Arbeit mit Betroffenen - Konfliktklärung

Ziele der Maßnahme:

Konfliktklärung, um Mobbing zu verhindern und um wieder eine konstruktive Zusammenarbeit in der Abteilung zu ermöglichen.

Rahmenbedingungen:

Jeder Mitarbeiter kann sich direkt an den Mobbingbeauftragten wenden, selbstständig einen Termin absprechen und den Mobbingbeauftragten aufsuchen, ohne Absprachen mit Vorgesetzten oder anderen Beteiligten.

Kontaktaufnahme:

Der Mobbingbeauftragte bespricht dann im Einzelgespräch mit dem Ratsuchenden, wie viele Beratungsgespräche notwendig sind und ob andere Beteiligte, z.B. andere Konfliktbeteiligte mit in den Beratungsprozess einbezogen werden.

Der Ratsuchende entscheidet in Absprache mit dem Mobbingbeauftragten, ob er seinen Vorgesetzten, die Personalleitung, MAV, Betriebsrat über sein Anliegen informiert.

Die Mobbingvorgänge unter denen der Betroffene leidet, sind von ihm schriftlich festzuhalten. Aus den Aufzeichnungen müssen Zeitpunkt und Art des Fehlverhaltens hervorgehen.

Die anderen am Konflikt beteiligten Personen werden eingeladen und mit in den Beratungsprozess einbezogen.

Methode:

Es werden Einzelgespräche und gemeinsame Gespräche u.U. abwechselnd geführt. Es wird ergebnisorientiert gearbeitet. Die Ergebnisse werden schriftlich festgehalten.

Verlauf:

Im Einzelgespräch: Einzellösungen werden erarbeitet

Gemeinsame Gespräche: Die Einzellösungen werden besprochen und abgeklärt, ob daraus eine gemeinsame Lösung entstehen kann, mit der jede Partei leben kann. Wenn nicht, werden wieder Einzelgespräche geführt. Der Beratungsprozess wird abgebrochen wenn absehbar ist, dass das Erarbeiten gemeinsame Lösungen nicht möglich ist.

Es können zwei Beteiligte oder auch mehrere Personen sein, z.B. Teams, Vorgesetzte und Mitarbeiter untereinander.

Auswertungsgespräch: Wenn die Beratung beendet ist, wird ein Auswertungsgespräch mit den Parteien, dem Personalleiter, MAV, Betriebsrat und dem Mobbingbeauftragten geführt, in dem die Ergebnisse zusammengefasst und dargestellt werden. Ab da liegt es in der Verantwortung des Hauses, dass sich die Parteien an die erzielten Ergebnisse halten.

Follow-up-Gespräch nach 3-6 Monaten: In diesem Gespräch ist zu klären, ob die Parteien sich an die Vereinbarungen bzw. an den Vertrag gehalten haben oder ob noch nachgebessert werden muss. Beteiligte wie im Auswertungsgespräch.

Die Personalleitung kann von sich aus auch einzelne Mitarbeiter oder auch Teams verpflichten in Form einer Dienstanweisung die Beratung beim Mobbingbeauftragten wahrzunehmen, wenn z.B. ein Mobbingvorwurf im Raum steht oder eine externe Mediation nötig ist, um ungelöste Konflikte zu bearbeiten. Die Teilnahme ist für Konfliktparteien dann verpflichtend

Der Mobbingbeauftragte ist nicht Vertreter des Betroffenen, sondern neutraler Vermittler zwischen allen Beteiligten. Das bedeutet, dass dieser auch von Mitarbeitern kontaktiert werden kann, die sich zu Unrecht beschuldigt fühlen.

§ 7 Verfahrensschritte

1. Schritt:

Ist **nach Ablauf des Auswertungsgespräches** im Verhalten der Mitarbeiter keine positive Veränderung festzustellen, so folgt ein Gespräch mit dem Betroffenen und dem Beschuldigten, an dem der Vorgesetzte, die Mitarbeitervertretung, Betriebsrat, ggf. die Schwerbehindertenvertretung und später evtl. Vertrauenspersonen der Beteiligten teilnehmen. Dem Betroffenen und dem Beschuldigten wird ohne Verurteilung des einen oder anderen erklärt, dass erwartet wird, dass der Betriebsfrieden, der für alle tragbar ist, innerhalb von vier Wochen einzutreten hat ,da ansonsten Konsequenzen ergriffen werden müssen. Die Mobbingvorgänge unter denen der Betroffene leidet, sind von ihm schriftlich festzuhalten. Aus den Aufzeichnungen müssen Zeitpunkt und Art des Fehlverhaltens hervorgehen. In dem Gespräch ist das aus den Aufzeichnungen hervorgehende Fehlverhalten im Einzelnen darzustellen. Es wird eruiert, was die Betroffenen bisher unternommen haben, um das Arbeitsklima, die Zusammenarbeit und das Verständnis für die Situation des anderen zu verbessern.

In Absprache mit den Beteiligten werden von Seiten der Personalleitung folgende Maßnahmen vorgeschlagen und erarbeitet:

- Organisatorische Maßnahmen
- Veränderung der Arbeitsbedingungen mit dem Ziel, diese für die Konfliktbeteiligten zu verbessern (z.B. organisatorisch und/oder räumlich getrennte Arbeitsplätze)
- Unterstützung bei der Bewerbung auf freie Stellen innerhalb des Unternehmens

2. Schritt:

Es folgt eine weitere **Beobachtungsphase von maximal 4 Wochen**. Ist keine Veränderung im Verhalten des Beschwerdegegners festzustellen, erfolgt ein weiteres Gespräch mit ihm und der Personalleitung unter Beteiligung des Vorgesetzten, der Mitarbeitervertretung, Betriebsrat und ggf. des Schwerbehindertenbeauftragten.

Es werden arbeitsrechtliche Konsequenzen angedroht, in denen detailliert festgestellt wird, dass der Beschwerdegegner immer noch keine ausreichenden Schritte zur Veränderung seines Fehlverhaltens eingeleitet hat.

3. Schritt:

Stellen die bisher an dem Verfahren Beteiligten **nach weiteren 4 Wochen** fest, dass alle bisherigen Maßnahmen ohne Erfolg geblieben sind, weil weiterhin Fehlverhalten am Arbeitsplatz festzustellen ist, so werden nach Rücksprache mit der Mitarbeitervertretung die in Schritt 2 angedrohten Maßnahmen durchgeführt.

§ 8 Fortbildung

Die Themen Mobbing bzw. der Umgang mit Mobbing sind in der Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter zu behandeln. Insbesondere Beschäftigte mit Führungsaufgaben haben diese Angebote wahrzunehmen. Der Nachweis solcher Schulungen gilt als ein Qualifikationsmerkmal für die Besetzung von Führungspositionen. Führungskräfte aus Bereichen, in denen Mobbingfälle auftreten, werden zum nächstmöglichen Zeitpunkt zur Teilnahme verpflichtet.

§ 9 Informationspflicht

Die Dienstvereinbarung ist in geeigneter Form allen Beschäftigten zur Kenntnis zu geben.

§ 10 Inkrafttreten

Die Dienstvereinbarung tritt am Tag ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie verlängert sich jeweils um 1 Jahr, wenn sie nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des Vertragsjahres gekündigt wird. Im Falle einer Kündigung gilt die Dienstvereinbarung weiter, bis sie durch eine andere Abmachung der Vertragsparteien ersetzt wird.

Ort, Datum

Ort, Datum

Anhang

Arten des Angriffs - Wie wird gemobbt?

Mobbing zeigt sich auf vielfältigste Weise, die je nach Ziel unterschiedlich sein können.

Vor allem fünf Ziele hat das Mobbing:

- Angriffe auf die Möglichkeiten, sich mitzuteilen
- Angriffe auf die sozialen Beziehungen
- Angriffe auf das soziale Ansehen
- Angriffe auf das berufliche Ansehen
- Angriffe auf die Gesundheit

Die 45 Mobbing- Handlungen:

2.1 Angriffe auf die Möglichkeit, sich mitzuteilen

- Der Vorgesetzte schränkt die Möglichkeit ein, sich zu äußern
- Man wird ständig unterbrochen
- Kollegen schränken die Möglichkeit ein, sich zu äußern
- Anschreien oder lautes Schimpfen
- Ständige Kritik an der Arbeit
- Ständige Kritik am Privatleben
- Telefonterror
- Mündliche Drohungen
- Schriftliche Drohungen
- Kontaktverweigerung durch abwertende Blicke oder Gesten
- Kontaktverweigerung durch Andeutungen, ohne dass man etwas direkt ausspricht

2.2. Angriffe auf die sozialen Beziehungen

- Man spricht nicht mehr mit dem/der Betroffenen
- Man lässt sich nicht ansprechen
- Versetzung in einen Raum weitab von den Kollegen
- Den Arbeitskollegen wird verboten, den Betroffenen anzusprechen
- Man wird wie "Luft" behandelt

2.3. Angriffe auf das soziale Ansehen

- Hinter dem Rücken des Betroffenen wird schlecht über 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
- Man zwingt jemanden, Arbeiten auszuführen, die sein Selbstbewusstsein verletzen
- Man beurteilt den Arbeitseinsatz auf falsche und kränkende Weise
- Man stellt die Entscheidungen des Betroffenen in Frage
- Man ruft ihm obszöne Schimpfworte oder andere entwürdigende Ausdrücke nach
- Sexuelle Annäherungen oder verbale sexuelle Angebote

2. 4. Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation

- Man weist den Betroffenen keine Arbeitsaufgaben zu
- Man nimmt ihm jede Beschäftigung am Arbeitsplatz, so dass er sich nicht einmal selbst Aufgaben ausdenken kann
- Man gibt ihm sinnlose Arbeitsaufgaben
- Man gibt ihm Aufgaben weit unter seinem eigentlichen Können
- Man gibt ihm ständig neue Arbeitsaufgaben
- Man gibt ihm "kränkende" Arbeitsaufgaben
- Man gibt ihm Arbeitsaufgaben, die seine Qualifikation übersteigen, um ihn zu diskriminieren

2. 5. 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 den Betroffenen, um ihm zu schaden
- Zwang zu gesundheitsschädlichen Arbeiten
- Man richtet physischen Schaden im Heim oder am Arbeitsplatz des Betroffenen an
- Sexuelle Handgreiflichkeiten

Leymann, 1993