

## **Muster-Vereinbarung für partnerschaftlichen Umgang am Arbeitsplatz und zur Einrichtung einer Beratungsstelle zur Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz**

**zwischen .....Arbeitgeber, der Personalvertretung, dem ärztlichen Direktor und der Betriebsleitung, vertreten durch ....**

### **Präambel**

Es besteht Einvernehmen, dass soziales Fehlverhalten wie Mobbing, Diskriminierung und sexuelle Belästigung das Betriebsklima negativ beeinflussen, zu Störungen der Arbeitsabläufe führen, die Qualität der Arbeitsergebnisse und die Gesundheit beeinträchtigen.

Hierdurch entsteht Schaden für den Betrieb (durch Fehlzeiten, Fehl- und Minderleistungen, Fluktuation etc.) und die Gesellschaft (Kosten durch Heilbehandlung, Rehabilitation, Arbeitslosigkeit, Frühberentung und Zerrüttung von Familien).

Unser Krankenhaus (Unternehmen, Institution etc...), das sich als Einrichtung dem Wohl und der Gesundheit der Bevölkerung verpflichtet sieht, sieht sich in besonderem Maße der WHO-Charta zur Gesundheitsförderung<sup>1</sup> sowie einem erweiterten Präventionsbegriff entsprechend SGB VII<sup>2</sup> und dem Arbeitsschutzgesetz<sup>3</sup> verbunden. Es steht ein für eine Unternehmenskultur, die geprägt ist von partnerschaftlichem Umgang am Arbeitsplatz. Dies schafft die Basis für ein positives innerbetriebliches Arbeitsklima und fördert damit die Gesundheit am Arbeitsplatz.

### **Begriffsbestimmung**

(1) Mobbing findet statt, wenn jemand am Arbeitsplatz schikaniert, bedrängt, herabgesetzt oder ausgegrenzt wird. Mobbing beeinträchtigt die Persönlichkeitsentwicklung, das Selbstwertgefühl sowie die Handlungs- und Entscheidungsfreiheit der betroffenen Person, es verletzt ihre Würde und ihr soziales Ansehen. Mobbing verhindert, dass die Betroffenen ihre Fähigkeiten einbringen und ihre fachlichen Aufgaben sinnvoll wahrnehmen können.

Leymann nennt 5 Klassen von Handlungen, die, wenn sie ausreichend lange und wiederholt auftreten, Mobbing ausmachen:

- Angriffe auf die Möglichkeit, zu kommunizieren
- Angriffe auf die sozialen Beziehungen
- Angriffe auf das soziale Ansehen
- Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation
- Angriffe auf die Gesundheit

(1) Diskriminierung ist die Herabsetzung von Beschäftigten wegen ihrer Behinderung, Herkunft, Hautfarbe, Religion, politischer Anschauung oder sexuellen Identität und verletzt die Würde der betroffenen Personen sowie ihre Grundrechte.

---

<sup>1</sup> Charta der 1. Internationalen Konferenz zur Gesundheitsförderung, Ottawa, 1986

<sup>2</sup> Sozialgesetzbuch VII, Gesetzliche Unfallversicherung

<sup>3</sup> Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit (Arbeitsschutzgesetz – ArbSchG)

(2) Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz ist jedes vorsätzliche sexuell bestimmte Verhalten, das die Würde des Menschen am Arbeitsplatz verletzt. Ausschlaggebend sind die Empfindungen der Betroffenen.

Als besonders schwerwiegend wird die Belästigung angesehen, wenn sie sich gegen Nachgeordnete richtet oder mit Hinweisen auf eine mögliche Verknüpfung der Erfüllung von sexuellen Forderungen und dem Fortkommen oder der Benachteiligung im Arbeitsleben verbunden wird.

### **§ 1 Geltungsbereich**

Diese Vereinbarung gilt für alle Beschäftigten des ....

### **§ 2 Grundsätze**

(1) Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter verpflichtet sich, zur Einhaltung des Arbeitsfriedens und eines guten Arbeitsklimas beizutragen. Hierzu gehört vor allem die Persönlichkeit jeder Mitarbeiterin/jedes Mitarbeiters zu respektieren. Diese Dienstvereinbarung dient der Prävention von Mobbing, Diskriminierung sowie sexueller Belästigungen. Sie regelt das Verfahren bei Konflikten und unterstützt bei arbeitsrechtlichen, dienstrechtlichen und berufsrechtlichen Problemen.

(2) Die Vertragspartner verpflichten sich, ein partnerschaftliches Arbeitsklima zu fördern und aufrechtzuerhalten. Hierzu werden Maßnahmen der Prävention ergriffen sowie Hilfestellung bei Konflikten angeboten.

(3) Die sonstigen Rechte der Personalvertretung (Mitarbeitervertretung, Betriebsrat ...) bleiben unberührt.

### **§ 3 Pflichten des Arbeitgebers/Dienstherrn**

(1) Die/das.....als Arbeitgeber/Dienstherr missbilligt jede Form von Mobbing und Diskriminierung sowie sexueller Belästigung am Arbeitsplatz und verpflichtet sich zu präventiven Maßnahmen.

(1) Die/das.....verpflichtet sich, in Abstimmung mit den Betroffenen das in dieser Vereinbarung vorgeschlagene Verfahren zur Lösung von Konflikten einzuhalten. Den Beschwerdeführerinnen/Beschwerdeführern darf aus der Mitteilung eines Fehlverhaltens kein Nachteil entstehen.

### **§ 4 Verantwortung der Vorgesetzten**

(1) Die Vorgesetzten tragen durch ihr Verhalten zu einem Betriebsklima bei, in dem die persönliche Integrität und die Selbstachtung aller Beschäftigten respektiert werden.

(2) Die Vorgesetzten ergreifen Maßnahmen zur Prävention von Konflikten am Arbeitsplatz. Für den ärztlichen Bereich ist ein Maßnahmenkatalog in der Anlage beigefügt, der ebenfalls Gegenstand der Vereinbarung ist. Die Gestaltung der Rahmenbedingungen ist für jede Abteilung innerhalb von 3 Monaten nach Inkrafttreten der Vereinbarung auszuarbeiten und umzusetzen. Sie ist jeder Mitarbeiterin/jedem Mitarbeiter und der unter § 6 genannten Beratungsstelle zur Verfügung zu stellen. (Für den Bereich Verwaltung, Pflege und weiteres Personal (Reinigung, Technik etc.) wird analog hierzu die Erarbeitung eines Maßnahmenkataloges zur Prävention von Konflikten am Arbeitsplatz empfohlen.)

(3) Die Vorgesetzten tragen die Verantwortung dafür, dass Hinweisen auf Mobbing, Diskriminierung oder eventuelle sexuelle Belästigung an ihrem Arbeitsplatz unverzüglich nachgegangen wird.

(4) Die Vorgesetzten verpflichten sich, die genannten Verhaltensregeln und Maßnahmen einzuhalten. Bei wiederholter Nichteinhaltung ist die Einleitung dienst-, arbeits- oder berufsrechtlicher Maßnahmen durch die Klinikleitung zu prüfen.

### **§ 5 Unterstützung der Betroffenen**

Die Mitarbeiter werden ausdrücklich ermutigt, ein Fehlverhalten im Sinne dieser Vereinbarung nicht hinzunehmen, sondern sich dagegen zur Wehr zu setzen.

Fühlt sich der Betroffene nicht in der Lage, den Konflikt selbst zu lösen, kann er sich durch die Beratungsstelle beraten bzw. unterstützen lassen (§ 6).

### **§ 6 Beratungsstelle zur Konfliktlösung**

(1) In .... wird eine Beratungsstelle zur Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz eingerichtet.

(2) Die Beratungsstelle hat folgende Aufgaben:

- Öffentlichkeitsarbeit im Betrieb,
- Entgegennahme von Beschwerden,
- Prüfung, ob es sich um einen Fall im Sinn dieser Dienstvereinbarung handelt,
- Beratung der Betroffenen,
- Einleitung eines betriebsinternen Schlichtungsverfahrens, ggf. unter Einbeziehung externer Hilfen,
- Erstellen einer Jahresstatistik

(3) Die Mitglieder der Beratungsstelle sind weisungsunabhängig in der Wahrnehmung dieser Funktion. Sie sollten über eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern verfügen. Als Mitglieder der Beratungsstelle scheinen besonders geeignet der Betriebsarzt, ggf. gemeinsam mit jeweils einem gewählten Vertreter der jeweiligen Berufsgruppe (z. B. Ärzte, Pfleger, Verwaltung, Sozialarbeiter oder externe Berater).

(4) Den Mitgliedern der Beratungsstelle darf aus dieser Funktion kein beruflicher oder arbeitsrechtlicher Nachteil entstehen.

(5) Die Mitglieder der Beratungsstelle werden von anderweitigen dienstlichen Tätigkeiten freigestellt, soweit es zur ordnungsgemäßen Wahrnehmung ihrer Aufgaben in der Beratungsstelle erforderlich ist.

(6) Die Mitglieder der Beratungsstelle werden für diese Aufgabe geschult.

(7) Die Mitglieder der Beratungsstelle unterliegen der Schweigepflicht. Sie sichern absolute Vertraulichkeit der ihnen im Rahmen ihrer Beratungstätigkeit übermittelten Informationen zu, soweit nicht ausdrückliches Einverständnis zur Weitergabe von bestimmten Informationen besteht.

(8) Die Beratungsstelle wird unter Wahrung des Datenschutzes anonymisiert über Kündigungen und Krankenstand der einzelnen Abteilungen und ggf. über die Ergebnisse der in einer Gefährdungsanalyse nach § 5 Arbeitsschutzgesetz festgestellten psychosozialen Belastungen informiert.

(9) Die Klinik stellt der Beratungsstelle entsprechende Räumlichkeiten zur Verfügung.

(10) Die Beratungsstelle ist über eine Telefonnummer zur aktuellen Kontaktaufnahme erreichbar. Sie gibt regelmäßige Sprechzeiten bekannt.

### **§ 7 Verfahrensschritte und Zeitrahmen**

(1) Die/der Betroffene nimmt telefonisch oder persönlich Kontakt mit der Beratungsstelle auf.

(2) Dem/der Betroffenen ist innerhalb von 2 Wochen nach erster Kontaktaufnahme ein Beratungstermin einzuräumen.

(3) Die Beratungsstelle prüft, ob es sich um einen Fall im Sinn dieser Vereinbarung handelt.

(4) Die Beratungsstelle leitet mit Einverständnis der/des Betroffenen ggf. ein betriebsinternes Schlichtungsverfahren ein. Hierzu kann sie alle Beteiligten zu Stellungnahmen auffordern. Diese müssen binnen einer Frist von ... der Beratungsstelle vorgelegt werden.

(5) Die Beratungsstelle kann die Beteiligten zu einem Schlichtungsgespräch einladen. Das Gespräch soll in angemessener Frist (in der Regel innerhalb von 2 Wochen) stattfinden.

(6) Die Beratungsstelle kann ggf. weitere Stellen (z. B. Verwaltungsleitung, ärztlicher Direktor, Pflegedienstleitung) zum Gespräch hinzuziehen. Das Ergebnis des Gespräches sowie die vereinbarten Regelungen zur Konfliktlösung werden protokolliert.

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

### **§ 8 Informationspflicht**

Alle Beschäftigten der Klinik... werden über diese Vereinbarung informiert. Die Vereinbarung wird jeder neuen Mitarbeiterin/jedem neuen Mitarbeiter bei Neueinstellung mit dem Arbeitsvertrag ausgehändigt, die/der die Kenntnisnahme mit Unterschrift bestätigt. Die Vereinbarung ist in jeder Abteilung öffentlich so auszuhängen, dass jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter Einsicht nehmen kann.

### **§ 9 Inkrafttreten und Geltungsdauer**

Diese Vereinbarung tritt zum ... in Kraft. Sie gilt, bis sie durch eine andere Vereinbarung ersetzt wird.

### **Ort, Datum und Unterschrift**

Arbeitgeber, vertreten durch ..... / Ärztlicher Direktor ... /  
Personalvertretung, vertreten durch ... / die Betriebsleitung, vertreten durch ....

## Anlage:

### Maßnahmen zur Prävention

#### Ärztlicher Bereich

- **Sensibilisierung und Schulung von Vorgesetzten und Beschäftigten durch Qualifizierung:**

- Fortbildungen zum Thema Mobbing werden angeboten
- Fortbildungen zum Thema Konfliktmanagement werden angeboten

- **Prävention durch Gestaltung der Rahmenbedingungen:**

Für folgende Bereiche werden Verfahrensschritte festgelegt

- Urlaubsplanung
- Gewährung von Fortbildungsurlaub
- Gewährung von Freizeitausgleich
- Dienstplanung
- Poolbeteiligung
- Planung der Weiterbildung

#### **Beispiel zur Urlaubsplanung**

- Aushang BAT-Vorgaben zur Urlaubsregelung, ggf. ergänzt um hausinterne Regeln
- Zeitpunkt der Urlaubsplanung (Beispiel: Jahresurlaub bis Oktober des Vorjahres abstimmen)
- Form(blatt) für Urlaubsanträge / Bestätigung des Urlaubs (auch Angabe, in welcher Frist ein gestellter Antrag bestätigt/abgelehnt werden sollte)
- "Vorrangigkeit" von Urlaubsansprüchen (z. B. schulpflichtige Kinder)
- Absprachemodalitäten etc.

#### **Beispiel Fortbildungsurlaub**

- Aushang BAT-Vorgaben zur Gewährung von Fortbildungsurlaub, ggf. ergänzt um hausinterne Regeln
- Form(blatt) für Fortbildungsanträge / Gewährung des Fortbildungsurlaubs (auch Angabe, in welcher Frist ein gestellter Antrag bestätigt/abgelehnt werden sollte)
- Regeln für von Pharmafirmen gesponserte Fortbildungen: z. B. Vortrag über Inhalt der Fortbildung für Kollegen etc.
- ...