

**Dienstvereinbarung  
zur Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz  
an der Universität Kassel (Stufenmodell)**

**zwischen dem Präsidenten**

**und**

**dem Personalrat der Universität Kassel**

**§ 1 Anwendungsbereich**

Die Dienstvereinbarung regelt das Verfahren eines Stufenmodells zur Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz. Sie gilt für alle Bediensteten der Universität Kassel, einschl. der Wissenschaftlichen Hilfskräfte, und kann analog für Studentische Hilfskräfte und Professor\*innen angewendet werden.

**§ 2 Stufenmodell**

Die Universität Kassel möchte eine konstruktive Konfliktkultur pflegen. Unklarheiten und Ärgernisse sollen möglichst direkt im eigenen Arbeitskontext in Gesprächen geklärt werden. Dies ist ohne Unterstützung aber nicht in allen Fällen möglich. Zur Unterstützung im Konfliktfall wurde ein fünfstufiges Stufenmodell entwickelt. (Schaubild zum Konfliktstufenmodell siehe Anlage 1).

**Stufe I** – Klärung am Arbeitsplatz zwischen den Konfliktbeteiligten

Bei einem Konflikt im Arbeitsumfeld, sollte durch die beteiligten Personen gemeinsam eine Lösung im Umgang mit dem Konflikt gesucht werden. Kann der Konflikt nicht unter den Konfliktparteien gelöst werden, sollte die erste Ansprechperson die/der Vorgesetzte sein, der um Unterstützung gebeten werden sollte. Ist diese Person Teil des Konfliktes, sollte die/der nächsthöhere Vorgesetzte angesprochen werden.

**Stufe II** – Klärung mithilfe interner Ansprechpersonen und Interessenvertretungen

Kann der Konflikt am Arbeitsplatz nicht auf Stufe I gelöst werden, können interne Ansprechpersonen und Interessenvertretungen eingebunden werden. Berücksichtigend, welche Maßnahmen bereits von den Konfliktbeteiligten oder den Vorgesetzten ergriffen wurde, wird gemeinsam nach weiteren Ansätzen zur Konfliktlösung gesucht.

**Stufe III** – Klärung mithilfe externer Konfliktberatung

Konnten die Unterstützungsangebote der Stufe II nicht ausreichend Hilfestellung geben, kann eine externe Konfliktberatung einbezogen werden.

Die Vermittlung erfolgt über die Abteilung Personal und Organisation (Koordination Konfliktberatung) oder das Referat für Strategische Personalentwicklung und Organisationskultur.

**Stufe IV** – Runder Tisch Beratung

Kann auch mithilfe der externen Konfliktberatung keine Lösung herbeigeführt werden, befasst sich im nächsten Schritt ein Runder Tisch Beratung mit dem Konfliktfall.

Es können weitere Maßnahmen eingeleitet, eine Empfehlung an die Hochschulleitung zum Umgang mit dem Konflikt gegeben oder im Fall von strukturellen Konflikten die Ergebnisse festgehalten werden. Die Ergebnisdokumentation des Runden Tisches Beratung erfolgt im Referat Strategische Personalentwicklung und Organisationskultur. Eine Rückmeldung an den Konfliktbereich erfolgt durch zwei Personen des Runden Tisches Beratung.

**Stufe V** – Befassung der Hochschulleitung

Konnten die Bemühungen auf den vorherigen Stufen nicht zu einer Konfliktlösung führen, ist auf Stufe V die Hochschulleitung mit dem Konflikt zu befassen. Je nach Fallkonstellation erfolgt die Rückmeldung der Hochschulleitung direkt an den betroffenen Bereich und/oder die mit dem Konflikt befassten Berater\*innen.

**Abweichungen von Stufenmodell**

Abweichungen sind im begründeten Einzelfall auf Wunsch der Konfliktbeteiligten möglich. Die Entscheidung fällt die Koordination Konfliktberatung in Abstimmung mit ggf. bisher involvierten Ansprechpersonen.

### § 3 Interne Ansprechpersonen

Als interne Ansprechpersonen stehen insbesondere zur Verfügung:

- Koordination Konfliktberatung (für die Beauftragung der externen Konfliktberatung zuständige Gruppenleitung bzw. Sachbearbeitung der Abteilung Personal und Organisation)
- Referat für strategische Personalentwicklung und Organisationskultur
- Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte
- Koordination Family Service
- Nachwuchsbeauftragte der Fachbereiche und Einrichtungen
- Geschäftsführung der Graduiertenakademie
- Ombudsperson zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis
- Personalrat
- Schwerbehindertenvertretung
- Psychosoziale Beratungsstelle des Studentenwerks

Die internen Ansprechpersonen sind entsprechend zu qualifizieren. Sie werden über das Konfliktmodell und relevante aktuelle Modifikationen des Stufenmodells informiert. Sie erhalten die Möglichkeit zu einem regelmäßigen Austausch und zur Vernetzung, um sich mit dem Konfliktstufenmodell vertraut zu machen.

### § 4 Externe Konfliktberatung

Die Auswahl von externen Berater\*innen erfolgt nach qualitätssichernden Kriterien. Diese sind eine zertifizierte Beratungsausbildung (insbesondere Mediationsausbildung), mehrjährige Beratungspraxis in der Bearbeitung von Konflikten im betrieblichen Kontext sowie möglichst Erfahrungen im Hochschulbereich. Die Auswahl von externen Berater\*innen, die zur Konfliktlösung eingesetzt werden, wird in den Treffen der Arbeitsgruppe erläutert; in strittigen Fällen erfolgt eine konsensuale Verständigung.

### § 5 Runder Tisch Beratung

Der Runde Tisch Beratung setzt sich aus den folgenden Personen zusammen:

- Leitung Abteilung Personal und Organisation
- Externe Konfliktberatung
- Intern beteiligte Berater\*innen/Ansprechpersonen von Stufe II und III
- Ggf. Vertreter/in Personalrat
- Ggf. Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte
- Ggf. Schwerbehindertenvertretung

### § 6 Arbeitsgruppe Konfliktmanagement

Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus

- den festen Mitgliedern des Runden Tisches Beratung der Stufe IV
- der für die Beauftragung der externen Konfliktberatung zuständigen Sachbearbeitung der Abteilung Personal und Organisation
- der Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten
- der Vertrauensperson der Schwerbehinderten

begleitet, dokumentiert und evaluiert das Konfliktmanagement. Zu diesem Zweck findet dreimal pro Jahr ein Treffen der Arbeitsgruppe statt, das durch das Referat für Strategische Personalentwicklung und Organisationskultur koordiniert wird. Bei diesen Treffen wird vor allem die Funktionalität des Stufenmodells anhand anonymisierter Einzelfälle reflektiert und es werden prozessbegleitende Schritte besprochen. Am Ende eines Jahres erfolgt eine Zwischenevaluation, bei der die Unterstützung in Konfliktfällen anhand folgender Kriterien ausgewertet wird:

- Anzahl der Konfliktfälle und Anzahl erfolgreicher Konfliktlösungen in den einzelnen Stufen
- Zusammenarbeit der in die Konfliktlösung involvierten Stellen, Übergang zu weiteren Stufen des Modells (Schnittstellen).

An allgemeinen Informationen werden insbesondere erhoben:

- Konfliktkonstellationen (Konflikte zwischen Bediensteten, zwischen Bediensteten und Vorgesetzten, etc.)

- Involvierte Personalkategorien (Wissenschaftliche Bedienstete, technisch-administratives Personal, Professor\*innen, sonstige Führungskräfte) als summarische Zusammenstellung
- Der Kontext von Konflikten, z.B. Konflikthäufung in einzelnen Bereichen, Personalfuktuation, Abwesenheit von Bediensteten.

### **§ 7 Interessenvertretungen**

Der Personalrat, die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte sowie die Vertrauensperson der Schwerbehinderten sind Ansprechpersonen in Stufe II.

Der Personalrat benennt ein Mitglied für den Runden Tisch Beratung. Die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte sowie die Vertrauensperson der Schwerbehinderten sind Mitglied der Arbeitsgruppe.

Die Schwerbehindertenvertretung nimmt nur auf ausdrücklichen Wunsch von Bediensteten an den Konfliktgesprächen teil. Am Runden Tisch Beratung nimmt die Schwerbehindertenvertretung teil, wenn sie bisher am Verfahren beteiligt war. Folgen konkrete Maßnahmen, ist die Schwerbehindertenvertretung zu beteiligen.

Bedienstete, die sich zur Vermittlung einer externen Konfliktberatung an die Abteilung Personal und Organisation oder das Referat für Strategische Personalentwicklung und Organisationskultur wenden, werden auf die Möglichkeit der Beteiligung der Schwerbehindertenvertretung und des Personalrats hingewiesen.

Das Merkmal (schwer-)behindert kann im Verfahren aus Datenschutzgründen nur berücksichtigt werden, wenn der Bedienstete dies mitteilt.

### **§ 8 Teilnahme an Konfliktlösungsgesprächen**

Die Teilnahme an Konfliktlösungsgesprächen, insbesondere mit Ansprechpersonen der I. und II. Stufe sowie mit einer vom Arbeitgeber beauftragten externen Konfliktberatung und die Teilnahme am Runden Tisch Beratung gilt sowohl für die Beratung-Suchenden als auch für die Beratenden als Arbeitszeit.

Alle Beteiligten nehmen auf die dienstlichen Belange Rücksicht. Bei der zeitlichen Disposition ist der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu beachten.

Die Bediensteten informieren die Vorgesetzte oder den Vorgesetzten oder die oder den nächst höheren Vorgesetzte oder Vorgesetzten vor Verlassen des Arbeitsplatzes über die voraussichtliche Abwesenheit am Arbeitsplatz und melden sich nach Rückkehr wieder zurück. Eine Begründung muss den Vorgesetzten nicht gegeben werden, es genügt, die Angabe der Teilnahme an einem Konfliktlösungsverfahren.

### **§ 9 Zusammentreffen mit einem anderen Verfahren (insbesondere BEM-Verfahren, Beschwerdeverfahren aufgrund von Diskriminierungen nach AGG)**

Die Ansprechpersonen der Stufe II, die Koordination Konfliktberatung oder das Referat für strategische Personalentwicklung und Organisationskultur informieren die jeweiligen Bediensteten, die den Konflikt eingebracht haben vor Beauftragung einer externen Konfliktberatung in Stufe III über andere relevante gesetzliche oder betriebliche Regelungen, insbesondere die Dienstvereinbarung BEM, die Richtlinie zum Schutz vor Diskriminierungen und sexualisierter Gewalt sowie die Teilhaberichtlinien des Landes Hessen. Sie beraten die Konfliktgeber im Einzelfall bezüglich einer ggf. vorrangigen Behandlung des Falles im Rahmen eines BEM-Verfahrens bzw. eines Beschwerdeverfahrens aufgrund von Diskriminierungen nach AGG o.a. und verweisen im Einzelfall ggf. an die entsprechenden Stellen weiter.

### **§ 10 Datenschutz**

Alle in die Konfliktlösung involvierten Personen gehen vertraulich mit ihnen anvertrauten Informationen und erlangten Daten um. Ist ein Konflikt in den Stufen I bis IV erfolgreich gelöst, sind schriftliche oder elektronische Unterlagen nach Ablauf von sechs Monaten nach den letzten Maßnahmen zu vernichten oder zu löschen.

Ab Stufe V gelten die Regelungen des Personalaktenrechts (§§ 86 ff HBG, Erlass des Hessischen Ministeriums des Inneren und für Sport vom 30.11.2011, veröffentlicht im StAnz. Nr. 51 S. 1550, § 3 Absatz 6 TV-H).

Zur Festlegung der im Rahmen des Verfahrens involvierten Personen wird eine Datenschutzerklärung (Anlage 2) verwendet.

### **§ 11 Inkrafttreten, Kündigung**

Die Dienstvereinbarung tritt am 01.07.2019 in Kraft.

Die Dienstvereinbarung kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum 1. eines Monats gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform und muss begründet werden. Bis zur Inkraftsetzung einer neuen Regelung bleibt die Dienstvereinbarung im Rahmen der Nachwirkung weiterhin anwendbar. Dienststelle und Personalrat verpflichten sich, nach einer Kündigung unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufzunehmen. Änderungen und Ergänzungen dieser Dienstvereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Datenschutzbeauftragte, die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte und die Schwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

Soweit einzelne Vorschriften der Vereinbarung aufgrund anderweitiger rechtlicher Regelungen unwirksam sein sollten, wird die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt.

Kassel, den 01.07.2019

Der Präsident der Universität Kassel  
In Vertretung

Personalrat der Universität Kassel

Gez. im Original

Gez. im Original

Dr. Oliver Fromm  
Kanzler

Regina Simmes  
Personalratsvorsitzende

Anlagen

- Konfliktstufenmodell
- Dokument zur Datenschutzerklärung