

Der Polizeipräsident in Berlin - 00654

Beratungsstelle für Konfliktmanagement (BeKom)

Bearbeiterin: Gerlach

11
19.09.2020

900200

Dienstvereinbarung
über den zwischenmenschlichen Umgang am Arbeitsplatz,
Konfliktprävention und Konfliktbewältigung

'Der Polizeipräsident in Berlin'

und

der Gesamtpersonalrat der Polizei Berlin (GPR)

schließen auf der Grundlage § 74 Abs. 1 *Personalvertretungsgesetz Berlin*

folgende Dienstvereinbarung.

Inhalt

1	Gegenstand	3
2	Begriffsbestimmungen	4
2.1	Konflikt	4
2.2	Konfliktmanagement	4
2.3	Diskriminierung	4
2.4	Sexuelle Belästigung	4
3	Grundsätze des Umgangs	5
3.1	Grundpflichten aller Dienstkräfte	5
3.2	Sprache und Verstehen	5
3.3	Interventionspflichten	6
4	Die Beratungsstelle für Konfliktmanagement (BeKom)	6
4.1	Aufbau und rechtliche Grundlagen der BeKom	6
4.1.1	Sachbereich Konfliktprävention, Supervision und Coaching	7
4.1.2	Sachbereich Konfliktberatung und -bearbeitung mit einem Team aus Personen der Konfliktvermittlung und Mediation	8
5	Verfahren der Konfliktberatung und -bearbeitung mit einem Team aus Personen der Konfliktvermittlung und Mediation	9
6	Aus- und Fortbildung	10
7	Schlussbestimmungen	11

Präambel

(1) Soziales Fehlverhalten, unbewältigte Konflikte und fehlende Achtung gegenüber Dienstkräften aufgrund einer Behinderung oder Krankheit, des Geschlechts, der sexuellen Identität, des Alters, der Abstammung, der Nationalität, der ethnischen Herkunft, der Sprache, des Glaubens oder anderer individueller Merkmale beeinträchtigen die Entwicklung sowie die seelische und körperliche Gesundheit der Mitarbeitenden. Darüber hinaus werden das Dienstklima, Arbeitsabläufe, die Qualität der Arbeitsergebnisse, die Außenwahrnehmung der Behörde und der polizeiliche Handlungserfolg negativ beeinflusst.

(2) Alle Dienstkräfte sind verpflichtet, derartigen Verhaltensweisen entschieden entgegenzutreten und ein partnerschaftliches, wertschätzendes und achtsames Miteinander zu fördern. Konflikte sollen offen angesprochen werden, um eine unvoreingenommene und kritische Auseinandersetzung mit nachhaltigem Lösungsanspruch zu ermöglichen.

1 Gegenstand

(1) Diese Dienstvereinbarung ist gemäß *Geschäftsweisung Organisation Nr. 1/2018 über das Vorschriftensystem*, Nr. 3 i. V. m. Nr. 2.3, allgemeinverbindlicher Bestandteil der Vorschriftenlage der Polizei Berlin.

(2) Sie hat das Ziel, ein gutes und partnerschaftliches Arbeitsklima zu fördern. Die vertragsschließenden Parteien und alle Dienstkräfte der Polizei Berlin sind verpflichtet, an der Gestaltung einer Arbeitswelt mitzuwirken, die von gegenseitiger Achtung und Toleranz geprägt ist und in der Konflikte offen angesprochen und ausgetragen werden.

(3) Die Dienstvereinbarung definiert den zwischenmenschlichen Umgang in der Polizei Berlin. Das behördliche Leistungsspektrum zur Prävention und professionellen Bewältigung von Konflikten sowie die hierfür erforderlichen Verantwortlichkeiten, Verfahren und Organisationsstrukturen werden verbindlich festgeschrieben.

(4) Die vereinbarten Regelungen gelten gleichermaßen für alle Dienstkräfte der Polizei Berlin. Führungskräfte stehen in ihrem Verantwortungsbereich für die Gewährleistung der vereinbarten Inhalte ein.

2 Begriffsbestimmungen

2.1 Konflikt

Ein Konflikt liegt vor, wenn Bedürfnisse, Interessen, Handlungen, Erwartungen oder Zielvorstellungen aufeinandertreffen, die nicht miteinander vereinbar sind. Sachliche Meinungsverschiedenheiten sind so lange kein Konflikt, wie beide Seiten die Unterschiedlichkeit der Sichtweisen hinnehmen, ohne daraus Bekehrungsabsichten abzuleiten. Erst durch die Erwartung, der andere müsse sich der eigenen Meinung anschließen, entsteht ein Konflikt oder zumindest Konfliktpotenzial.

2.2. Konfliktmanagement

Konfliktmanagement befasst sich mit Strategien und Lösungsansätzen, mit deren Hilfe ein konstruktiver Umgang mit Konflikten ermöglicht und eine Eskalation vermieden wird. Können sich die Beteiligten nicht allein einigen, braucht es eine dritte unbeteiligte Partei, die den Konflikt sach- und fachgerecht managt. Ein professionelles, innerbetriebliches Konfliktmanagement bietet einen systematischen, bewussten und zielgerichteten Umgang mit Konflikten an. Konflikte werden als dynamischer Prozess verstanden. Es gibt keine allgemeingültigen Lösungen, sondern verschiedene sach- und fachgerechte Beratungs- und Gesprächsangebote. Das Konfliktmanagement arbeitet vertraulich, verschwiegen, vernetzt und konstruktiv.

2.3 Diskriminierung

Diskriminierung ist die Herabsetzung von Menschen aufgrund von Alter, Geschlecht und geschlechtlicher Identität, sexueller Orientierung und Identität, Religion und Weltanschauung, Behinderung, ethnischer Herkunft und Nationalität sowie vergleichbarer individueller Merkmale.

2.4 Sexuelle Belästigung

Äußerungen und Belästigungen mit sexuellem Bezug sind besonders schwerwiegend. Gemeint sind sexuell bestimmte oder als solche empfundenen Berührungen, Bemerkungen und Gesten. Das Zeigen oder Aushängen von Darstellungen mit sexuellem Inhalt – auch durch die Nutzung sozialer Medien – gehören dazu.

3 Grundsätze des Umgangs

3.1 Grundpflichten aller Dienstkräfte

(1) Alle Dienstkräfte tragen durch ihr Verhalten zu einem Arbeitsklima bei, in dem die persönliche Integrität und Selbstachtung aller Beschäftigten respektiert werden.

(2) Die Beschäftigten sind verpflichtet, alles zu unterlassen, was die Leistungsfähigkeit und den Leistungswillen beeinträchtigen oder was als Belästigung und Beleidigung empfunden werden kann. Hierzu zählen auch alle Handlungen, die erkennbar dazu geeignet sind, Dienstkräfte auszugrenzen und in ihrem Arbeitsumfeld zu isolieren. Sachkritik wird konstruktiv und wertschätzend vorgetragen.

(3) Dienstkräfte der Polizei Berlin

- leben und fordern Fairness und Offenheit;
- treten ein für Toleranz und Respekt;
- gehen menschlich und aufmerksam miteinander um;
- schützen und bewahren die persönliche Integrität und Würde;
- achten und wertschätzen die Persönlichkeit aller Menschen;
- stehen füreinander ein, unterstützen Betroffene und
- bewältigen Konflikte mit kommunikativen Mitteln.

3.2 Sprache und Verstehen

(1) Die Basis der gemeinsamen, behördlichen Kommunikations- und Leistungssprache¹ ist Deutsch. Eine einheitliche sprachliche Grundlage bietet allen Dienstkräften jederzeit eine Teilhabe an der Kommunikation und gewährleistet Handlungssicherheit sowie einen angemessenen sozialen Rahmen für den zu verrichtenden Dienst.

¹ Kommunikationssprache ist die allgemeingültig festgelegte Sprache, in der alle kommunizieren. Leistungssprache umfasst das sinnentnehmende Lesen und Erfassen sprachlicher Inhalte in jeglicher Form sowie die Beherrschung der Sprache in schriftlicher Form.

(2) Neben der einheitlichen sprachlichen Grundlage ist sprachliche Vielfalt als Ressource professioneller Arbeit erforderlich und erwünscht. Sprachliche Kenntnisse sind bei Bedarf transparent und nachvollziehbar als konstruktiver Beitrag zur gemeinsamen Dienstverrichtung einzusetzen.

3.3 Interventionspflichten

(1) Alle Dienstkräfte – insbesondere Führungskräfte – sind verpflichtet, in Konfliktsituationen unverzüglich zu handeln. Sie werden ausdrücklich ermutigt, ein selbst erlebtes oder bekanntes Fehlverhalten im Sinne dieser Dienstvereinbarung offen anzusprechen und Lösungen über die *Beratungsstelle für Konfliktmanagement (PPr BeKom)* zu initiieren. Das professionelle Konfliktmanagement basiert auf der zielorientierten Unterstützung durch und der guten Kooperation mit den Dienststellenleitungen.

(2) Jede betroffene oder intervenierende Dienstkraft ist berechtigt, sich auch direkt – ohne Einhaltung des Dienstweges – an die *BeKom* zu wenden. Sowohl betroffene, als auch auf die Konflikte hinweisende Dienstkräfte unterliegen dem besonderen Schutz und der Fürsorgepflicht aller Führungskräfte. Berufliche und persönliche Benachteiligungen sind auszuschließen.

(3) Konfliktbeteiligten wird ohne Einschränkung und Bedingungen ermöglicht, jederzeit einen Angehörigen der Beschäftigtenvertretungen (Personalrat, Frauenvertreterin, Vertrauensperson der schwerbehinderten Menschen) oder eine andere vertraute Person hinzuzuziehen.

4 Die Beratungsstelle für Konfliktmanagement (BeKom)

4.1 Aufbau und rechtliche Grundlagen der BeKom

(1) Die *BeKom* ist organisatorisch an die Behördenleitung angebunden und weisungsunabhängig. Sie arbeitet auf der Basis des Mediationsgesetzes (MediationsG) und des Grundsatzes der Vermittlung. Die Mitarbeitenden des Dienstbereichs und alle am Gespräch beteiligten Dienstkräfte unterliegen der beruflichen Verschwiegenheitspflicht nach § 4 *MediationsG* und der beruflichen Verschwiegenheit gemäß § 203 *StGB*. Konflikte, die inhaltlich das Legalitätsprinzip

berühren könnten, werden ausschließlich von einer psychologischen oder sozialpädagogischen Fachkraft bearbeitet. Diese Berufsgruppen sind nicht zur Verfolgung strafrechtlicher Inhalte verpflichtet.

(2) Die Beratungsstelle besteht aus zwei Sachbereichen: dem Sachbereich *Konfliktprävention, Supervision und Coaching* sowie dem Sachbereich *Konfliktberatung und -bearbeitung* mit einem Team aus Personen der Konfliktvermittlung und Mediation. Sie ist mit mindestens fünf Mitarbeitenden besetzt, die ihren Qualifikationen entsprechend in den beiden Sachbereichen verwendet werden. Beide Sachbereiche werden von einer qualifizierten Fachkraft mit psychologischer, sozialpädagogischer oder einer vergleichbaren Qualifikation geleitet.

4.1.1 Sachbereich Konfliktprävention, Supervision und Coaching

(1) Die Beratungs- und Gesprächsformate in diesem Bereich sind initiale, präventive Maßnahmen. Sie bieten einen geschützten Raum zur Orientierungs- und Strategieberatung und zur Problemanalyse bei Hinweisen auf Konflikte am Arbeitsplatz sowie Supervision und Coaching. Das Angebot von Supervision und Coaching dient der Reflexion möglicher bestehender Konflikte. Es kann auch anlassunabhängig zur generellen Stärkung konfliktthindernder Faktoren und Schwächung konfliktfördernder Faktoren in Anspruch genommen werden.

(2) Inhalte von Supervision und Coaching sind:

- Stressreduktion, Psychohygiene, Resilienzsteigerung, Gesunderhaltung
- Entlastung in stressreichen Arbeitssituationen
- Reflexion und Gestaltung von Veränderungsprozessen
- Burnout-Prävention
- Unterstützung bei der Re-Integration nach Erkrankung/Kooperation mit BEM-Teams
- Teamentwicklung
- Eingliederung/Onboarding neuer Mitarbeitender
- Umgang mit Konflikten, Konfliktprävention

- Stärkung einer kollegialen, angemessenen Kommunikation
- Feedback, Kritik- und Fehlerkultur
- Rollen und Rollenkonflikte, Rollenidentität
- Fremdbild, Selbstbild, Selbstverständnis
- Motive und Ziele
- Fallberatung/Fallbearbeitung

Diese Aufzählung ist nicht abschließend.

(3) Im Sachbereich *Konfliktprävention, Supervision und Coaching* verfügen die Mitarbeitenden über eine fachliche Qualifikation für Konfliktprävention und die Durchführung von fachgerechter Supervision und Coaching nach den *Richtlinien der deutschen Gesellschaft für Supervision und Coaching* oder anderer Fachverbände.²

4.1.2 Sachbereich Konfliktberatung und -bearbeitung mit einem Team aus Personen der Konfliktvermittlung und Mediation

(1) Die Beratungs- und Gesprächsformate in diesem Bereich dienen der sach- und fachgerechten Konfliktberatung oder -bearbeitung. Der Sachbereich bietet in der Rolle eines allparteilichen Dritten eine gemeinsame, nachhaltige Erarbeitung von Lösungen an. Er fordert daher von allen Beteiligten einen konstruktiven Umgang ein. Die Mitarbeitenden nehmen folgende Aufgaben wahr:

- Entgegennahme von Anliegen und Beschwerden
- Prüfung, ob es sich um einen Fall im Sinne dieser Dienstvereinbarung handelt
- umfassende Beratung der Betroffenen
- Unterstützung bei der Konfliktbewältigung und Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten und Lösungen
- fachliche Stellungnahme und Handlungsempfehlung zum Konflikt, Ursachen und Lösungsperspektiven

² Die Orientierung an bzw. die Einbindung in Fachverbände dienen der Sicherung der Qualität des Angebotes.

- bedarfsgerechter Einbezug handlungsfähiger Dienstbereiche und Gremien sowie externer Unterstützungsangebote
- in akuten Krisen Initiierung einer Erstintervention
- verpflichtende Nachsorge
- Führungskräfteberatung
- Anregung, Entwicklung, Durchführung von Fortbildungen und Seminaren
- interne und externe Öffentlichkeitsarbeit

Die Aufzählung ist nicht abschließend.

(2) Im Sachbereich *Konfliktberatung und -bearbeitung* mit einem Team aus Konfliktvermittlern und Mediatoren werden die hauptamtlich Mitarbeitenden durch nebenamtlich tätige Dienstkräfte der Dienststellen unterstützt. Alle im Sachbereich der Konfliktberatung und -bearbeitung haupt- und nebenamtlich tätigen Mitarbeitenden verfügen über eine Qualifizierung zur Mediatorin bzw. zum Mediator gemäß den *Richtlinien des Bundesverbandes für Mediation* oder einer Qualifizierung zur Konfliktvermittlerin bzw. zum Konfliktvermittler nach den *Richtlinien der Verwaltungsakademie Berlin oder eines anerkannten Fachverbandes*.³ Sie nehmen externe Fallsupervision zur Qualitätssicherung bedarfsorientiert wahr.

(3) Darüber hinaus wirken drei Angehörige der Gesamtbeschäftigtenvertretungen (Gesamtpersonalrat, Gesamtfrauenvertreterin, Gesamtvertrauensperson der schwerbehinderten Menschen) und eine Vertretung der obersten Dienstbehörde (SenInnDS) beratend mit.

5 Verfahren der Konfliktberatung und -bearbeitung mit einem Team aus Personen der Konfliktvermittlung und Mediation

(1) Vorgetragene Anliegen der Betroffenen werden unverzüglich behandelt. Nach Schilderung des Sachverhalts durch die Klientinnen und Klienten werden die Möglichkeiten der Konfliktbearbeitung und -bewältigung besprochen. Bei der Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten wird unterstützt. Angebote sind:

³ Die Orientierung an bzw. die Einbindung in Fachverbände dienen der Sicherung der Qualität des Angebotes

- Beratung, Vermittlung, Klärung, Durchführung einer Mediation oder einem vergleichbaren Verfahren der Konfliktbeilegung mit den Konfliktbeteiligten
- Supervision als Methode der Konfliktbewältigung
- Coaching für Betroffene, Führungskräfte und Teams zur eigenständigen Lösung von Konflikten und zur Teamentwicklung
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen
- organisatorische Maßnahmen

Diese Aufzählung ist nicht abschließend.

(2) Nach dem ersten Kontakt wird mit der Klientin, dem oder den Klienten das weitere Vorgehen einvernehmlich geplant.

(3) Führen die Konfliktlösungsansätze nicht zum gewünschten Erfolg, so können die Mitarbeitenden der Konfliktberatung und -bearbeitung die personalverwaltende Stelle bzw. den zuständigen Dienstvorgesetzten zur Prüfung arbeits- oder dienstrechtlicher Schritte einschalten, sofern die Klientin, der Klient oder die Klienten dem zustimmen.

(4) Des Weiteren kann bei hocheskalierten, ungelösten Konfliktlagen mit Zustimmung der Klientinnen bzw. Klienten ein Fallberatungsteam durch die Leitung der *BeKom* einbezogen werden. Das Fallberatungsteam besteht aus drei nebenamtlichen Mitarbeitenden der Säule *Konfliktberatung und -bearbeitung*. Diese werden fallbezogen durch die Leitung der *BeKom* ausgewählt. Die Fallbearbeitenden stellen dem Fallberatungsteam den Sachverhalt vor. Das Fallberatungsteam erstellt eine Fallanalyse und erarbeitet geeignete Empfehlungen. Wird daraufhin keine gütliche Einigung erzielt, wird der Fall der Behördenleitung zur Entscheidung vorgelegt.

(5) Die Inanspruchnahme der *BeKom* ist Dienstzeit.

6 Aus- und Fortbildung

(1) Für einen partnerschaftlichen Umgang und Verhalten am Arbeitsplatz bedarf es der Information und Sensibilisierung aller Dienstkräfte zu den Themen *Umgang mit Konflikten und Umsetzung eines zielführenden Konfliktmanagements* und *Umgang mit Diskriminierung und sexuellen Belästigungen*.

(2) Verbindliche Fortbildungsangebote zu den aufgeführten Themen werden geschaffen. Ein entsprechender Lehrbaustein wird in die Ausbildungspläne aller Laufbahngruppen implementiert. Hierbei werden die Möglichkeiten zum E-Learning berücksichtigt.

7 Schlussbestimmungen

(1) Diese Dienstvereinbarung tritt mit beiderseitiger Unterzeichnung in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.


(2) Soweit einzelne Regelungen dieser Vereinbarung aufgrund anderweitiger rechtlicher Bestimmungen unwirksam sein sollten oder werden, wird die Wirksamkeit der anderen Regelungen dieser Dienstvereinbarung nicht berührt.

(3) Die Kündigung ist mit einer Frist von zwei Monaten zum Quartalsende zulässig. Die Vertragsparteien verpflichten sich, einer solchen durch frühzeitige gegenseitige Information im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit und Verhandlungen entgegenzuwirken. Einer konstruktiven Fortschreibung durch einvernehmliche Änderung oder den Abschluss einer Folgevereinbarung wird Vorrang eingeräumt.


(4) Änderungen oder Kündigungen bedürfen der Schriftform.

Datum: 19.11.20

Datum: 17.11.2020



Der Polizeipräsident in Berlin



Gesamtpersonalrat der Polizei