

Universität Innsbruck

o. Univ.-Prof. Dr. Karlheinz TÖCHTERLE (Rektor)

Betriebsrat für das wissenschaftliche Personal und Dienststellenausschuss für die Universitätslehrerinnen und Universitätslehrer

ao. Univ.-Prof. Dr. Rüdiger KAUFMANN (Vorsitzender)

Betriebsrat der allgemeinen Universitätsbediensteten und Dienststellenausschuss für die Bediensteten mit Ausnahme der Universitätslehrer an der Universität Innsbruck

ADir. Erwin Vones (Vorsitzender)

BETRIEBSVEREINBARUNG ÜBER DEN UMGANG MIT KONFLIKTEN



PRÄAMBEL

Konflikte gehören zu den alltäglichen Erscheinungen des Arbeitslebens. Sie entstehen immer wieder, wenn Menschen zusammen leben und arbeiten. Konflikte werden häufig als belastend und zerstörend erlebt; das beginnt mit Aufregung und Stress und kann bei schweren gesundheitlichen Schäden enden. Konflikte bieten aber auch Chancen: u.a. weisen sie auf Probleme hin, lösen Veränderungen aus und können Innovationen fördern und zur Weiterentwicklung einer Organisation beitragen.

Die Art und Weise, wie mit Konflikten umgegangen wird, wirkt sich auf die individuelle Arbeitszufriedenheit und das Arbeitsklima, auf die Gesundheit und das Engagement der Beschäftigten und letztlich auf den Erfolg der Universität aus.

Die Universität Innsbruck strebt einen verantwortlichen Umgang mit Konflikten unter gegenseitigem Respekt aller Beteiligten an. Sie verpflichtet sich, Verhaltensweisen und Maßnahmen, die zu einem konstruktiven Umgang mit Konflikten beitragen, zu fördern und Verhaltensweisen und Maßnahmen, die einen destruktiven Umgang mit Konflikten charakterisieren, zu unterbinden. Mobbing, Diskriminierung und Belästigung sind besonders schwerwiegende Formen eines destruktiven Umgangs miteinander.

1. GELTUNGSBEREICH UND REGULINGSGEGENSTAND

Diese Betriebsvereinbarung gilt:

- a) persönlich:
für alle Beschäftigten der Universität Innsbruck, also die Angestellten und die dem Amt der Universität Innsbruck zugewiesenen Beamtinnen und Beamten.
- b) sachlich:
für den Umgang mit Konflikten jeder Art, die aus der Beschäftigung an der Universität Innsbruck herrühren.
- c) zeitlich:
die Betriebsvereinbarung tritt mit dem Datum der Unterzeichnung in Kraft und gilt vorerst befristet bis 31.12.2012.
Während dieser Zeit besteht eine Phase der beiderseitigen Prüfung der Anwendbarkeit dieser Vereinbarung, binnen derer – auf Wunsch einer Vertragsseite – ergänzende Gespräche mit dem Ziel einer einvernehmlichen Abänderung geführt werden können.
Sollte bis acht Wochen vor Ablauf der Befristung keine Vertragsseite gegenüber



der anderen Partei ausdrücklich und schriftlich auf einem Auslaufen der Betriebsvereinbarung mit Fristende bestehen, verlängert sich diese Betriebsvereinbarung jeweils um weitere zwölf Monate.

2. ZIELSETZUNG UND RECHTLICHE GRUNDLAGEN

Die Universitätsleitung und die beiden Betriebsräte und Dienststellenausschüsse stimmen darin überein, dass diese Betriebsvereinbarung

- a) der Bewusstseinsbildung und Prävention sowie der Regelung des Umgangs mit Konflikten an der Universität Innsbruck dient und
- b) dazu dient, die sich aus Gesetzen (insbesondere Angestelltengesetz, Bundesgleichbehandlungsgesetz, Beamten-Dienstrechtsgesetz, Vertragsbedienstetengesetz), dem Kollektivvertrag für die Arbeitnehmer/innen der Universitäten oder anderen rechtlichen Vorschriften ergebenden Aufgaben und Vorgaben im Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz umzusetzen. Die Betriebsvereinbarung wird auf Grundlage des § 97 Abs. 1 Z 1, 8, 9 und 20 ArbVG sowie der §§ 4 Z 2 und 9 Abs. 5 des Kollektivvertrages für die Arbeitnehmer/innen der Universitäten abgeschlossen.
- c) Die Rechte der Betriebsräte/Dienststellenausschüsse gemäß Arbeitsverfassungsgesetz sowie die des Arbeitskreises für Gleichbehandlungsfragen gemäß Universitätsgesetz 2002, Bundesgleichbehandlungsgesetz und Frauenförderungsplan der Universität Innsbruck bleiben durch die Bestimmungen in dieser Betriebsvereinbarung unberührt.

3. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN: KONFLIKT, MOBBING, DISKRIMINIERUNG UND BELÄSTIGUNG

- a) **Konflikt:**
Konflikte sind Spannungssituationen, in denen zwei oder mehrere meist voneinander abhängige Parteien mit Nachdruck versuchen, scheinbar oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen und sich dabei zumindest ein Akteur/eine Akteurin der Gegnerschaft bewusst ist.
- b) **Mobbing**
Mobbing ist ein komplexer krisenhafter/konfliktgeladener Prozess am Arbeitsplatz, bei dem eine Person durch eine oder mehrere Personen über einen längeren Zeitraum hinweg systematisch und regelmäßig Verhaltensweisen ausgesetzt wird, die als Angriff und Diskriminierung erlebt werden und die die betroffene Person in eine unterlegene Position bringen sollen. Bei



ungehindertem Fortlaufen eines solchen Prozesses kommt es zu massiven Schädigungen des Arbeitsklimas und negativen Folgen für die Betroffenen.

Beispiele:

Angriffe gegen die Person (z.B. Selbstwertgefühl, Entfaltung, Sicherheit) wie

- Drohungen, Beschimpfungen oder körperliche Angriffe,
- ständige unsachliche, verletzende Kritik,
- Zuteilung unlösbarer, kränkender, zu vieler oder gar keiner Aufgaben,
- Sabotage der Arbeit oder Beschädigung von Gegenständen im Besitz der betroffenen Person.

Angriffe gegen das soziale Gefüge (z. B. Anerkennung, Ansehen, Teilhaben) wie

- Verleumden oder Herabwürdigen gegenüber anderen Personen,
- Verbreiten von Gerüchten,
- mangelhafte Information oder Falschinformation der betroffenen Person/Personen,
- Isolierung durch Ausschluss von Besprechungen,
- Isolierung durch Ausschluss von gemeinsamen Aktivitäten wie Kaffeepausen, Weihnachtsfeiern etc..

c) Diskriminierung

Eine Diskriminierung liegt vor, wenn eine Person auf Grund ihres Geschlechts oder Alters, ihrer Religion, ihrer Weltanschauung, ihrer ethnischen Zugehörigkeit, ihrer sexuellen Orientierung oder auf Grund einer Behinderung, oder aus mehreren dieser Gründe oder aufgrund einer Kombination dieser Gründe in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfährt oder erfahren würde als eine andere Person und diese Ungleichbehandlung nicht durch ein rechtmäßiges Ziel sachlich gerechtfertigt und die Mittel zur Erreichung dieses Ziels angemessen und erforderlich sind.

Eine mittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn dem Anschein nach neutrale Vorschriften, Kriterien oder Verfahren bestimmte Personen aufgrund ihres Geschlechts oder Alters, ihrer Religion, Weltanschauung, ethnischen Zugehörigkeit, sexuellen Orientierung oder auf Grund einer Behinderung in besonderer Weise benachteiligen können.

Auch sexuelle Belästigung oder Belästigung auf Grund des Geschlechts, des Alters, der Religion, der Weltanschauung, der ethnischen Zugehörigkeit, der sexuellen Orientierung oder auf Grund einer Behinderung gilt als Diskriminierung.

Beispiele:

Benachteiligung auf Grund eines der genannten Merkmale bei

- der Einstellung
- der Festsetzung des Entgelts



- dem Zugang zu Aus-/Weiterbildung
- dem beruflichen Aufstieg
- der Aufgabenzuteilung
- den Arbeitsbedingungen

d) **Belästigung**

Unter Belästigung wird ein Verhalten verstanden, das die Würde der betroffenen Person beeinträchtigt, das für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht oder anstößig ist und das eine einschüchternde, feindselige, entwürdigende, beleidigende oder demütigende Arbeitsumwelt für diese Person schafft. Dieses Verhalten kann entweder von Beschäftigten der Universität selbst gesetzt werden oder diese Personen können es schuldhaft unterlassen, im Falle einer Belästigung durch Dritte eine angemessene Abhilfe zu schaffen.

Beispiele:

- unerwünschter Körperkontakt
- Äußern sexistischer, rassistischer bzw. fremdenfeindlicher oder religionsabwertender Kommentare
- Zeigen oder Verschicken von sexistischem, pornographischem, fremdenfeindlichem oder religionsabwertendem Material
- herabwürdigendes nonverbales Verhalten

Abschließende Bemerkung: Wenn in der Folge von Konflikt gesprochen wird, so sind auch die oben genannten Sonderformen eingeschlossen.

4. KONFLIKTKULTUR

Das angestrebte Ziel eines verantwortungsvollen, konstruktiven Umgangs mit Konflikten ist nur zu erreichen, wenn alle Beschäftigten der Universität Innsbruck an dieser Aufgabe mitwirken.

Jede/r Beschäftigte beeinflusst durch sein/ihr Verhalten die Zusammenarbeit und das Arbeitsklima an der Universität. Somit ist jede/r angehalten, zu einem Klima beizutragen, das durch einen respektvollen Umgang mit Kolleginnen und Kollegen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Vorgesetzten gekennzeichnet ist. Dabei ist – insbesondere im Zusammenhang mit Mobbing, Diskriminierung und Belästigung – zu berücksichtigen, dass Zuschauen und Dulden eines destruktiven Verhaltens dessen Fortsetzung und Verbreitung begünstigen.

Den Führungskräften auf allen Organisationsebenen der Universität Innsbruck kommen hinsichtlich des Umgangs mit Konflikten besondere Aufgaben und Verantwortung zu. Das Erkennen, Ansprechen und Bewältigen von Konflikten sowie



die Schaffung eines Arbeitsklimas, das einen konstruktiven Umgang mit Konflikten fördert, sind wesentliche Führungsaufgaben.

Die Betroffenen werden ausdrücklich aufgefordert, ein Fehlverhalten im Sinne dieser Betriebsvereinbarung nicht hinzunehmen, sondern sich dagegen zur Wehr zu setzen und der betreffenden Person deutlich zu machen, dass deren Verhalten unerwünscht ist und als verletzend oder missachtend empfunden wird.

Den Betroffenen darf durch Ansprechen und Aufzeigen von Fehlverhalten kein Nachteil im beruflichen Leben entstehen.

Die Universitätsleitung bestimmt durch die von ihr gesetzten Maßnahmen und Entscheidungen die Konfliktkultur an der Universität besonders stark, z.B.

- durch die Auswahl der Führungskräfte und deren Unterstützung
- durch die Wahrnehmung ihrer Aufsichtsfunktion
- durch die Aus- und Weiterbildung aller Beschäftigten, insbesondere der Führungskräfte
- durch die Identifizierung strukturell-organisatorischer Anteile an Konflikten
- durch die Gestaltung der strukturellen und organisatorischen Rahmenbedingungen

Rektorat und Betriebsräte sind sich einig, geeignete – auch rechtliche – Maßnahmen zu setzen bzw. zu unterstützen, die einen positiven Umgang mit Konflikten fördern bzw. einen destruktiven Umgang verhindern.

5. KONFLIKTREGELUNGSVERFAHREN

Verschwiegenheitspflicht:

Alle am Verfahren Beteiligten sind über die ihnen aus ihrer Tätigkeit im Konfliktregelungsverfahren bekannt gewordenen Informationen zur Verschwiegenheit verpflichtet.

a) Phase 1: Interventionspflicht der Dienstvorgesetzten:

- I. Die jeweiligen unmittelbaren Dienstvorgesetzten haben im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht bei Kenntnis von oder Verdacht auf Konflikte/n umgehend Gespräche mit allen am Konflikt Beteiligten zu führen. Ist der/die unmittelbare Dienstvorgesetzte Teil des Konfliktes, hat der/die nächsthöhere Dienstvorgesetzte die Interventionspflicht wahrzunehmen.
- II. Alle Beteiligten haben nach wie vor das Recht, sich zur Beratung und Unterstützung bei Konfliktsituationen insbesondere an folgende Anlaufstellen zu wenden:
 - Betriebsräte bzw. Dienststellenausschüsse



- Arbeitskreis für Gleichbehandlungsfragen
- Arbeitsmediziner/in
- Behindertenvertrauenspersonen

Mit Einverständnis der Betroffenen können Vertreter/innen der genannten Anlaufstellen mit dem/der Dienstvorgesetzten Gespräche führen, die zur Lösung des Konfliktes beitragen.

- III. Für Fachauskünfte stehen die Expertinnen und Experten der Dienstleistungseinrichtungen der Universität Innsbruck zur Verfügung (z. B. Rechtsabteilung, Personalabteilung, Personalentwicklung).
- IV. Der/die Dienstvorgesetzte leitet unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Lösung des Konfliktes ein. Dies können insbesondere sein:
 - Vermittlung und Schlichtung zwischen den Beteiligten
 - Verbesserung der Arbeitsbedingungen
 - Vermittlung interner und/oder externer Unterstützungsangebote
 - organisatorische sowie dienstrechtliche Maßnahmen
- V. Es ist ein Zeitraum zu definieren, der sechs Monate nicht überschreiten darf und nach dessen Ablauf der Erfolg der Maßnahmen aus Sicht der Betroffenen zu überprüfen ist. Die Maßnahmen sowie der definierte Zeitraum werden schriftlich festgehalten und von allen Beteiligten bestätigt.
- VI. Führt die Intervention in Phase 1 innerhalb des definierten Zeitraumes zu keiner Lösung, wird Phase 2 des Konfliktregelungsverfahrens eingeleitet. Phase 2 wird ebenfalls eingeleitet, wenn der/die Dienstvorgesetzte seiner/ihrer Interventionspflicht nicht nachkommt.

b) Phase 2: Runder Tisch

- I. Ergibt die Überprüfung der gesetzten Maßnahme(n), dass der Konflikt weiterhin besteht oder der/die Dienstvorgesetzte seiner/ihrer Interventionspflicht nicht nachkommt, informiert der/die Betroffene und/oder der/die Dienstvorgesetzte oder eine der oben genannten Anlaufstellen einen der beiden Betriebsräte/Dienststellenausschüsse. Der informierte Betriebsrat/Dienststellenausschuss ist für den weiteren Verlauf des Verfahrens zuständig.
- II. Der für das Verfahren zuständige Betriebsrat/Dienststellenausschuss beruft einen Runden Tisch ein, bestehend aus Vertreter/innen der beiden Betriebsräte und einem Mitglied des Arbeitskreises für Gleichbehandlungsfragen, sowie je nach Erfordernis weiteren Ansprechpartner/innen, insbesondere der Arbeitsmedizinerin/des Arbeitsmediziners und der Behindertenvertrauensperson.



- III. Die Mitglieder des Runden Tisches beraten anschließend und entscheiden die weitere Vorgehensweise. Dabei haben sie alle am Konflikt Beteiligten zu hören und eine Dokumentation über bisher getätigte Maßnahmen einzuholen.
- IV. Die Mitglieder des Runden Tisches beraten gemeinsam mit den am Konflikt Beteiligten – nach Erfordernis in getrennten Gesprächen –, welche Maßnahmen zur Behebung des Konfliktes in Betracht kommen. Als Maßnahmen kommen insbesondere infrage:
- organisatorisch/strukturelle Maßnahmen:
- Mediation
 - Organisationsentwicklung
 - Kommunikationsberatung
 - Moderation
- individuelle Maßnahmen:
- Vermittlung von medizinischer und/oder psychotherapeutischer Hilfe
 - rechtliche Beratung
 - Coaching
 - Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen
- Die Maßnahmen sowie der definierte Zeitraum werden schriftlich festgehalten und von allen Beteiligten bestätigt.
- V. Die Stabsstelle für Personalentwicklung übernimmt nach den geltenden Förderrichtlinien einen Teil der Kosten (siehe <http://www.uibk.ac.at/personalentwicklung>).
- VI. Nach Ablauf des definierten Zeitraums bzw. nach maximal sechs Monaten evaluieren die Mitglieder des Runden Tisches unter Einbeziehung aller am Konflikt Beteiligten, ob die gesetzten Maßnahmen zu einer Lösung geführt haben.
- VII. Die Mitglieder des Runden Tisches verfassen einen Abschlussbericht.
- VIII. Führt die Intervention in Phase 2 innerhalb des definierten Zeitraums zu keiner Lösung, wird Phase 3 des Konfliktregelungsverfahrens eingeleitet. Phase 3 wird ebenfalls eingeleitet, wenn die vorgeschlagenen Maßnahmen verweigert werden.
- c) Phase 3: Verantwortlichkeit des Rektors/der Rektorin
- I. Hat das bis dahin durchgeführte Konfliktregelungsverfahren nicht zur Lösung des Konfliktes geführt, so hat unverzüglich eine Meldung an den Rektor/die Rektorin unter Vorlage des Abschlussberichtes zu erfolgen.



- II. Der Rektor/die Rektorin hat, soweit im bisherigen Verfahren noch nicht erfolgt, den/die zuständigen nächsthöhere/n Dienstvorgesetzte/n gemäß Organisationsplan und/oder den Dekan/die Dekanin der Universität Innsbruck zu informieren.
- III. Der Rektor/die Rektorin leitet nach Prüfung der vorgelegten Dokumentation und Gesprächen mit allen Beteiligten unverzüglich angemessene Maßnahmen ein. Dies können insbesondere dienstrechtliche oder organisatorische Maßnahmen sein.

Innsbruck, am 21.9.2010

Für die
Universität Innsbruck

o. Univ.-Prof. Dr. Karlheinz TÖCHTERLE (Rektor)

Für das Amt der Universität Innsbruck

o. Univ.-Prof. Dr. Karlheinz TÖCHTERLE
(Leiter des Amtes der Universität Innsbruck)

Für den Betriebsrat für das wissenschaftliche Personal und Dienststellenausschuss
für die Universitätslehrerinnen und Universitätslehrer

ao. Univ.-Prof. Dr. Rüdiger KAUFMANN (Vorsitzender)

Für den Betriebsrat der allgemeinen Universitätsbediensteten und
Dienststellenausschuss für die Bediensteten mit Ausnahme der Universitätslehrer an
der Universität Innsbruck

ADir. Erwin VONES (Vorsitzender)