

Diözesane Betriebsvereinbarung über die Instruktion Umgang mit Konflikt und Mobbing gemäß § 97 (1) Z 9 ArbVG

Präambel

Die Katholische Kirche in Oberösterreich hat sich zum Ziel gesetzt, ihren Auftrag der Verkündigung des Evangeliums menschnah und weltzugewandt zu erfüllen. Effektive Kommunikation innerhalb der Kirche und nach außen, Transparenz in Entscheidungsprozessen und MitarbeiterInnenmotivation sind wesentliche Schlüssel für diese Zielerreichung.

Sie ist sich als Gesamtorganisation der unterschiedlichen Kulturen in ihren Betrieben und Einrichtungen und der daraus resultierenden Komplexität bewusst. Sie weiß auch, dass die synodal-hierarchische Struktur von Kirche ein Konfliktpotenzial in sich birgt, und ist bereit, damit konstruktiv umzugehen.

Die Erfahrung zeigt, dass eine rasche und professionelle Bearbeitung von Konflikten die MitarbeiterInnenmotivation erhält, Fluktuation vermeidet, eine qualitätsvolle Arbeit sichert, notwendige Entwicklungen bzw. Veränderungen anstößt und letztlich Kosten spart.

Anknüpfend an die 1986 veröffentlichte „Vorgangsweise für die Regelung von Konflikten in Pfarren“ (LDBI. 132, 1986, Art. 79) und in Ergänzung zur bestehenden Mediationsstelle (vgl. LDBI. 151, 2005, Art. 77) will die vorliegende Regelung einen konstruktiven, lösungsorientierten Umgang mit auftretenden Konflikten anregen und gewährleisten.

In der komplexer werdenden pastoralen Situation der Diözese (hohe gesellschaftliche Ansprüche, unterschiedliche theologische Konzepte und Funktionsverständnisse, knappe Ressourcen, etc.) brauchen MitarbeiterInnen Unterstützung, das Miteinander in belastenden Situationen gut gestalten zu können.

Im Sinne einer lernenden Organisation werden Konflikte zunächst als Signal für fehlende Klärung von Zuständigkeiten, Aufgaben oder Abläufe, für das Vorhandensein verschiedener Verstehenszugänge, Interessen oder Werthaltungen

und damit als Anstoß für die Weiterentwicklung der Strukturen und unterstützender Rahmenbedingungen gesehen.

Den Führungspersonen kommt dabei eine besondere Funktion zu. Ihre Aufgabe ist es, im Sinne eines kooperativen Führungsstils für ein offenes Gesprächsklima zu sorgen, das mögliche Konfliktpotenziale frühzeitig benennen lässt und damit zur Konfliktvermeidung beiträgt. Führungskräfte sind wesentlich verantwortlich für die Schaffung von Rahmenbedingungen, die ein störungsfreies Arbeiten ermöglichen, und sie müssen im Falle von bestehenden Konflikten dafür Sorge tragen, dass es zur Konfliktbearbeitung kommen kann. Dies gilt im Speziellen auch im Hinblick auf Prävention und Bearbeitung von Mobbing.

1. Geltungsbereich

Die Richtlinie gilt als **Instruktion zu can. 220 CIC** für Priester, Diakone, Angestellte in den Pfarren, Angestellte in Pfarrcaritas-Kindertageseinrichtungen, Angestellte in Bischöflichen Stiftungen, MitarbeiterInnen in kirchlichen Vereinen und MitarbeiterInnen der Kirchen Zeitung der Diözese Linz **sowie** für die MitarbeiterInnen in den Betrieben, die dem diözesanen Kollektivvertrag unterliegen. Für die MitarbeiterInnen aller diözesanen Ämter und Einrichtungen, die dem Kollektivvertrag der Diözese Linz unterliegen, gilt die Richtlinie **auch** als Betriebsvereinbarung.

2. Zielrichtung

Ziel der Richtlinie ist es, gute Rahmenbedingungen für qualitätsvolle Arbeit zu schaffen und Unterstützung im Falle von Konflikt und Mobbing zu leisten, um die Arbeitsfähigkeit und Zusammenarbeit zu verbessern bzw. wiederherzustellen. Als ein Instrument der Personalentwicklung soll die Richtlinie zu einer aktiven und subsidiären Konfliktbearbeitung und -bewältigung beitragen und die Konfliktlösungsfähigkeit der MitarbeiterInnen und Führungspersonen fördern und unterstützen.

3. Prinzipien der Konfliktbearbeitung

Die Konfliktsituationen werden in mediativer Weise bearbeitet, d.h. es wird davon ausgegangen, dass die Konfliktparteien bereit sind zu einer gemeinsamen Suche nach einer Lösung des Problems.

Entsprechend einem christlichen Menschenbild wird jeder Person unabhängig von ihrer Verstricktheit in Konfliktsituationen mit Würde und Respekt begegnet.

MitarbeiterInnen auf allen Ebenen der Organisationsstruktur *[der Diözese]* übernehmen Verantwortung für das eigene Handeln und reflektieren es auf dem Hintergrund der jeweiligen Einrichtungen und der Gesamtausrichtung der Katholischen Kirche in OÖ (Vatikanum II, Diözesansynode, Pastorale Leitlinien, Leitlinie Ehrenamt).

Konflikte werden systemisch und nicht allein personbezogen betrachtet. Es geht um gemeinsame Klärung und um Lösungen und nicht um Schuldzuweisungen.

Für eine rasche Bearbeitung von Konflikten wird gesorgt, damit die Belastungen für die Zusammenarbeit an der jeweiligen Arbeitsstelle möglichst gering gehalten werden können.

4. Definitionen

4.1. Konflikt

Ein KONFLIKT ist ein Spannungszustand, der dadurch entsteht, dass mindestens zwei unterschiedliche Meinungen oder Absichten als unvereinbar erscheinende Gegensätze vorhanden sind. Unterschiedliche Meinungen, Haltungen, Wertesysteme prallen aufeinander. Er ist eine normale und alltägliche Begleiterscheinung menschlichen Zusammenlebens.

Verschiedene Konfliktarten sind dabei zu unterscheiden: Sachkonflikt, Beziehungskonflikt, Verteilungskonflikt, Rollenkonflikt, Zielkonflikt, Strukturkonflikt sowie offene und verdeckte Konflikte.

4.2. Mobbing

MOBBING am Arbeitsplatz ist eine spezielle, sehr problematische Form der Konfliktaustragung. Mobbing bezeichnet eine konfliktbelastete Kommunikation unter KollegInnen oder zwischen Vorgesetzten und ihren MitarbeiterInnen,

- bei der die angegriffene Person unterlegen ist,
- die systematisch betrieben wird, häufig auftritt und über längere Zeit andauert,
- die das Ziel verfolgt, die betreffende Person aus dem Arbeitsprozess auszuschließen.

Auswirkungen solcher destruktiven Kommunikationsformen für die Gemobbten sind

- das Empfinden der Beeinträchtigung und Verletzung ihrer Person,
- eine zunehmende Beeinträchtigung ihrer psychischen und physischen Gesundheit,
- die Zunahme von Isolation und Ausgrenzung,
- das Schwinden der Chancen auf eine zufriedenstellende Lösung.

Überwiegend endet Mobbing im Verlust des Arbeitsplatzes durch (Selbst-)Kündigung,

Langzeitkrankenstand oder Frühpensionierung bzw. Verlust des bisherigen Wirkungsbereichs.

Für den Betrieb bedeutet Mobbing

- eine Ablenkung der Energien von der Arbeitsaufgabe hin zu persönlichen Spannungen,
- einen Verlust von Vertrauen, Motivation und Identifikation der MitarbeiterInnen,
- erhebliche finanzielle Belastungen durch Krankenstände, Kündigungen und Personalsuche.

Ein wertschätzender, konstruktiver Umgang in Konflikten, sowie eine gezielte Prävention und klare Intervention gegen Mobbing sind daher wesentlicher Teil einer guten und menschengerechten Organisationskultur.

4.3. Sexuelle Belästigung

SEXUELLE BELÄSTIGUNG am Arbeitsplatz ist jedes vorsätzlich gesetzte, sexuell bestimmte Verhalten, das die Würde des Menschen am Arbeitsplatz verletzt oder dies bezweckt. Sie liegt vor, wenn ein Verhalten

- auf Grund allgemeingültiger gesellschaftlicher Normen als unerwünscht gilt,
- für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht oder anstößig ist.

Entscheidend für die diesbezügliche Bewertung ist das Empfinden der belästigten Person.

Als sexuelle Belästigung kommen z.B. in Betracht:

- einseitige, unerwünschte Annäherungsversuche in Form von Gesten, Äußerungen, Darstellungen und Handlungen (taxierende Blicke, anzügliche Bemerkungen und Witze, sprachliche Benennung mit Koseworten),
- unnötiger oder unerwünschter Körperkontakt,
- Aushängen, Verbreiten oder Zeigen von Bildern mit anzüglichen Darstellungen.

Sexuelle Belästigung ist ein arbeitsrechtlicher Tatbestand im § 6 des Gleichbehandlungsgesetzes und ein Straftatbestand nach § 218 des österreichischen Strafgesetzbuches.

5. Maßnahmen

5.1. Prävention

Eine wirksame Prävention beginnt bei der Organisationskultur.

Um eine gelingende Zusammenarbeit und ein konstruktives Arbeitsklima zu gewährleisten, bekennen wir uns zu folgenden Grundsätzen:

- Gegenseitige Wertschätzung, Respekt vor der/dem anderen und die Akzeptanz von unterschiedlichen Ansichten und Meinungen.
- Vermeiden von Verhaltensweisen, die andere verletzen bzw. in ihrem Ansehen herabsetzen oder zu einer unterschiedlichen Behandlung von Personen führen.
- Offene, ausreichende und wertschätzende Kommunikation, hohe Transparenz, ein offenes Ohr, der passende Ton und die Möglichkeit zum Anbringen konstruktiver Kritik.
- Klarheit und Transparenz im Führungsstil, regelmäßige MitarbeiterInnengespräche und Arbeitsbesprechungen.
- Partizipation der MitarbeiterInnen, gemeinsam vereinbarte Ziele und Verantwortlichkeiten.

5.2. Grundsätze im Konfliktmanagement

- Führungskräfte sorgen dafür, dass ein von ihnen wahrgenommener bzw. ein an sie herangetragenener Konflikt rasch bearbeitet wird. Das bedeutet nicht, dass sie

den Konflikt selbst lösen müssen. Führungskräfte nehmen bei der Konfliktprävention eine wichtige Rolle ein. Sie verstehen Führung als Dienst an den MitarbeiterInnen und der Organisation und leben einen partizipativen und kooperativen Führungsstil und unterstützen ihre MitarbeiterInnen bei der Stärkung und Entwicklung ihrer Konflikt(bearbeitungs)kompetenz.

- Die jeweils zuständigen BetriebsrätInnen stehen auf Wunsch den MitarbeiterInnen in jeder Phase des Konfliktlösungsprozesses bei und achten darauf, dass arbeitsrechtliche Vorgaben eingehalten werden. Das bedeutet aber nicht, dass BetriebsrätInnen den Konflikt lösen müssen.

- Mittelbar betroffene KollegInnen können durch aktives Setzen von Grenzen (sich abgrenzen), konstruktives und couragiertes Intervenieren bzw. Auseinandersetzen oder durch Information präventiv wirken.

- Alle Betroffenen und Beteiligten werden angemessen einbezogen. Es wird auf die Gleichbehandlung von Frauen und Männern geachtet, Wert auf Transparenz in der Vorgehensweise und Wertschätzung in der Kommunikation gelegt.

5.3. Clearingstelle – Konfliktbeauftragte/r - Konfliktbeirat

5.3.1. Clearingstelle

Die Clearingstelle dient als AnsprechpartnerIn im Konfliktfall. Alle MitarbeiterInnen haben das Recht und die Möglichkeit, bei dieser Stelle Beratung in Anspruch zu nehmen.

Grundsätze der Clearingstelle:

- Allparteilichkeit
- Achtung des Subsidiaritätsprinzips
- Wahrung der Vertraulichkeit
- Stärkung von Selbstverantwortung
- Verschwiegenheit

Zuordnung der Clearingstelle:

Als Stabsstelle ist die Clearingstelle dem Ordinariatsamt - Generalvikar zugeordnet. Der/die Konfliktbeauftragte ist inhaltlich weisungsfrei.

5.3.2. Konfliktbeauftragte/r

Aufgaben des/der Konfliktbeauftragten:

- Information und Weiterbildung:

Der/die Konfliktbeauftragte informiert im Rahmen von diözesanen oder betrieblichen Einführungstagen über das Angebot der Clearingstelle und bietet bei Führungskräftequalifizierungen Weiterbildung im Bereich Konfliktprävention an.

- Konfliktcoaching:

Der/die Konfliktbeauftragte unterstützt und berät MitarbeiterInnen, Führungskräfte sowie BetriebsrätInnen in Konfliktsituationen.

- Konfliktbearbeitung:

Der/die Konfliktbeauftragte führt eine Klärung des Sachverhaltes durch und legt nach einer ersten Analyse gemeinsam mit den Betroffenen weitere Schritte zur Bearbeitung fest.

Der/die Konfliktbeauftragte klärt in welcher Art und Weise die Führungskraft informiert und an einer Konfliktlösung beteiligt wird.

Im Zuge der Konfliktbearbeitung können auch bereits bestehende diözesane Einrichtungen wie z.B. Mediationsstelle, Gemeindeberatung, Mobbingtelefon oder bei Bedarf externe Stellen in Anspruch genommen werden.

Die Ergebnisse der Konfliktbearbeitung werden von den Konfliktparteien und gegebenenfalls von der Führungskraft als Vereinbarung zur Konfliktlösung formuliert und unterschrieben und sind daher verbindlich.

- Dokumentation:

Von Beginn des Bearbeitungsprozesses an muss klar sein, dass die im Rahmen der Konfliktklärungshilfe schriftlich angelegten Unterlagen nicht im Personalakt abgelegt werden. Diese Unterlagen verbleiben ausschließlich bei dem/der Konfliktbeauftragten bzw. bei der/dem Mediator/In.

5.3.3. Konfliktbeirat

Der Beirat dient zur Beratung und als Austauschmöglichkeit für den/die Konfliktbeauftragte/n.

Im Sinne einer lernenden Organisation erarbeitet der Beirat gemeinsam mit dem/der Konfliktbeauftragten Lösungsvorschläge für strukturell verursachte Konflikte und leitet diese an die entsprechenden Stellen zur Bearbeitung weiter.

Ständige Mitglieder des Beirates sind je zwei VertreterInnen der Dienstgeberin und des Zentralbetriebsrates, sowie ein Priester und der/die Konfliktbeauftragte. Je nach bestehendem strukturellem Konfliktpotential werden VertreterInnen betroffener Einrichtungen/Gremien beigezogen.

5.4. Unterstützungsmaßnahmen

5.4.1. Angebot Weiterbildung

Damit Führungskräfte die in sie gesetzten Erwartungen erfüllen können, werden sie entsprechend informiert, sensibilisiert und qualifiziert (Trainings zu Kommunikation und Konfliktbewältigung, kooperatives/partizipatives Führen, Arbeitsorganisation und Selbstmanagement, MitarbeiterInnengespräch und Führungsfeedback, etc.).

Diese Maßnahmen gelten ebenso für die Personalverantwortlichen wie auch für die Mitglieder des Betriebsrates.

Im Rahmen der betrieblichen Weiterbildung werden auch die MitarbeiterInnen sensibilisiert und durch entsprechende Bildungsangebote unterstützt.

5.4.2. Angebot Begleitung

Supervision und Coaching sind für Führungskräfte und MitarbeiterInnen bewährte Präventionsinstrumente, um berufliche Situationen zu reflektieren, Probleme und Herausforderungen (gemeinsam) zu bewältigen, komplexe Fragestellungen im Spannungsfeld Person – Rolle – Organisation – Gesellschaft zu beleuchten und so möglichen Konflikten vorzubeugen bzw. Konflikteskalationen zu verhindern.

In der Konfliktbearbeitung wird mit den Konfliktparteien und gegebenenfalls deren Vorgesetzten an bereits länger fixierten Feindbildern, Einstellungen und Verhaltensweisen gearbeitet. Als Ergebnis bzw. Konsequenz müssen unter Umständen Rollen, Beziehungen und/oder die konkrete Organisationseinheit umgestaltet werden.

Darüber hinaus gibt es in einzelnen Betrieben und Einrichtungen zusätzliche Unterstützungsmaßnahmen im Bereich des ArbeitnehmerInnenschutzes, der betrieblichen Gesundheitsförderung, der Gleichstellung und der Vereinbarkeit von Beruf und Familie etc.

Die jeweils zuständigen BetriebsrätInnen stehen den MitarbeiterInnen für Beratung zur Verfügung und können in jeder Phase des Konfliktlösungsprozesses beigezogen werden.

6. Evaluierung

Alle zwei Jahre ist durch den Beirat eine Evaluierung der Instruktion / Betriebsvereinbarung, insbesondere auf Kriterien wie Inanspruchnahme,

Verfahrensabläufe, etc. vorzunehmen und der Ordinariatskonferenz bzw. der Kollektivvertragskommission schriftlich zu berichten.

7. Schlussbestimmungen

7.1. DienstnehmerInnen haben das Recht, bei Unklarheiten aus dieser Betriebsvereinbarung den Betriebsrat beizuziehen.

7.2. Diese Betriebsvereinbarung gem. § 97 ArbVG Abs. 1 Z 9 wird zwischen dem Zentralbetriebsrat der Diözese Linz und den VertreterInnen der DienstgeberInnen der Diözese Linz abgeschlossen und tritt mit 1. Dezember 2012 vorerst für 2 Jahre in Kraft. Verlangt keine der Vertragspartner eine neue Verhandlung, wird sie automatisch jeweils um 2 Jahre verlängert.

Diese Betriebsvereinbarung kann von beiden Vertragspartnern unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Quartalsende in schriftlicher Form gekündigt werden. Während dieser Kündigungsfrist sind Verhandlungen über den Abschluss einer neuen Betriebsvereinbarung zu führen.

Linz, am 30. November 2012



Otto Märzinger

Für den Zentralbetriebsrat
der Diözese Linz



Bischof Dr. Ludwig Schwarz

Für die DienstgeberInnen
der Diözese Linz