

# Was tun gegen Gewalt – Strategien der Zivilgesellschaft

Bündnis für Demokratie und Toleranz

Tagung vom 23. bis 24. August 2013 in Göttingen

## Workshop 4

### „Hinsehen und handeln – Zivilcourage in der Arbeitswelt“

Das betriebliche Konfliktmanagement im Rahmen des  
betriebliche Gesundheitsschutzes

**Nicht bearbeitete Konflikte führen zu einer  
lose – lose  
Situation in Unternehmen, Betrieben oder Verwaltungen**

## Die Bedeutung nicht bearbeiteter Konflikte für die Beschäftigten

- Steigerung der psychischen Belastung
- Krankheit (z.B. Sucht)
- Arbeitsplatzverlust
- Gesellschaftlicher Abstieg

# Die Bedeutung nicht bearbeiteter Konflikte für Unternehmen/Betriebe/Verwaltungen

## Mitarbeiterverlust

Nicht bearbeitete oder unangemessen geführte Konflikte können als Konsequenz die Kündigung von Mitarbeitern zur Folge haben. Die Mitarbeiter würden ohne Konflikt in ihrem Aufgabenbereich einen Beitrag zur Wertschöpfung im Unternehmen leisten.

Dem Unternehmen entstehen erhebliche Aufwände, wenn ein kündigender Mitarbeiter ersetzt werden muss.

# Die Bedeutung nicht bearbeiteter Konflikte für Unternehmen/Betriebe/Verwaltungen

## Krankheit und Fehlzeiten

Werden Konflikte nicht bearbeitet und gelöst wirken sie sich belastend auf alle Beteiligten aus. Sie können zu physischen und psychischen Krankheiten führen aus denen hohe Fehlzeiten resultieren können.

Die Beeinträchtigung hat gewöhnliche eine lange Vorlaufzeit und tritt nicht erst mit dem ersten Krankheitstag ein.

# Die Bedeutung nicht bearbeiteter Konflikte für Unternehmen/Betriebe/Verwaltungen

## Teamprobleme

Projekte starten mit einer bestimmten Zielsetzung. Besteht zwischen den Mitarbeitern eine konfliktträchtige Zusammenarbeit wird häufig die Zielsetzung nicht erreicht. Die geplanten Aufwendungen und Zeiten werden überschritten. Dies bedeutet eine hohe Ineffizienz.

# Die Bedeutung nicht bearbeiteter Konflikte für Unternehmen/Betriebe/Verwaltungen

## Kundenfluktuation

Die Qualität der Kommunikation kann sich bei Konflikten auf die Unternehmensbeteiligten auswirken. Dies kann die Leistungsfähigkeit der Organisation mindern und dazu führen, dass die Erwartung von Kunden nicht erfüllt werden. Dies kann zu Kundenverlusten führen.

# Die Bedeutung nicht bearbeiteter Konflikte für Unternehmen/Betriebe/Verwaltungen

## Schaden am Betrieb

Fühlen sich Mitarbeiter ungerecht behandelt oder sind sie enttäuscht ändert sich ihre persönliche Einstellung dem Betrieb gegenüber. Dies kann zu bewussten Verhaltensweisen führen, die dem Betrieb in den Sachwerten beträchtlich schädigen können.



# Die Bedeutung nicht bearbeiteter Konflikte für Unternehmen/Betriebe/Verwaltungen

## Sanktionen

Die Auflösung des Arbeitsverhältnisses wird als eine weitere Konfliktlösungsoption angesehen. Vor dieser arbeitsrechtlichen Sanktion, der Entlassung des Arbeitnehmers, haben meist mehrere Versuche der Konfliktlösung stattgefunden.

Die gewollte Entfernung des Mitarbeiters wird häufig angewandt wenn trotz Interventionen eine Ausweitung des Konfliktes droht oder um Schaden am Unternehmen abzuwenden.

**Im Betrieb/Unternehmen/Verwaltung muss eine Kultur entwickelt werden, die es den Beschäftigten erleichtert in Konfliktsituationen (zivil)couragiert einzugreifen.**

### **Wege zu einer offenen Konfliktkultur:**

1. Die Beschäftigten müssen in der Wahrnehmung von Konflikten geschult werden. Dies gilt besonders für die Sensibilisierung zum Erkennen von Mobbing-situationen.
2. Die Beschäftigten müssen von der Unternehmensleitung ermutigt werden, aufgedeckte Tatbestände und Benachteiligungen offen anzusprechen. Es gilt eine Unternehmenskultur zu entwickeln, in der es gewünscht ist offen Position gegenüber Missständen zu beziehen.
3. Die Beschäftigten müssen im Unternehmen eine Anlaufstelle haben, an die sie sich beim erkennen oder aufdecken von Benachteiligungen vertrauensvoll wenden können.
4. Dies kann eine im Unternehmen verankerte „Beschwerdestelle“ sein, die nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) einzurichten ist. Sie sollte paritätisch mit beiden Betriebsparteien besetzt sein. Sinnvollerweise ist die Beschwerdestelle dem betrieblichen Gesundheitsmanagement zugeordnet.

# Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Ziel ist die Verhinderung von Benachteiligungen wegen ...

1. Rasse
2. ethnischer Herkunft
3. Geschlecht
4. Religion
5. Weltanschauung
6. Behinderung
7. Alter
8. sexueller Identität

# Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

## Arbeitgeberpflichten nach § 12 AGG / Maßnahmen zum Schutz vor Benachteiligungen

Der Schutz der Beschäftigten vor Benachteiligen durch Dritte ist durch geeignete, erforderliche und angemessene Maßnahmen sicherzustellen.

Durch ...

- AGG und Arbeitsgesetze im Betrieb veröffentlichen
- Mitarbeiter informieren bzw. qualifizieren
- Beschwerdebeauftragten bestellen

# Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

## Beschwerderecht nach § 13 AGG

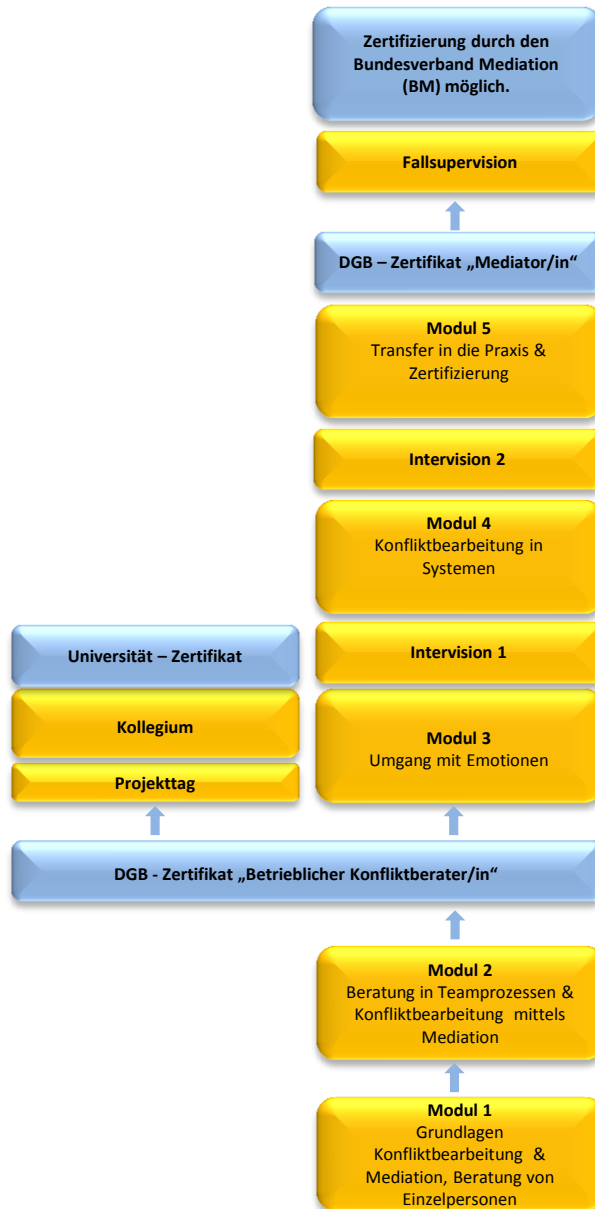
Die Beschäftigten haben das Recht, sich bei den zuständigen Stellen des Betriebes\*, des Unternehmens oder der Dienststelle zu beschweren, wenn sie sich im Zusammenhang mit ihrem Beschäftigungsverhältnis vom Arbeitgeber, von Vorgesetzten, anderen Beschäftigten oder Dritten wegen eines in § 1 genannten Grundes benachteiligt fühlen. Die Beschwerde ist zu prüfen und das Ergebnis der oder dem Beschwerdeführenden Beschäftigten mitzuteilen.

\*Dies kann die betriebliche (paritätisch besetzte) Beschwerdestelle sein

## **Beschäftigte können sich bei folgenden Institution beschweren:**

- Betriebs-/ Personalräte
- Schwerbehindertenbeauftragte
- Gleichstellungsbeauftragte

# DGB Ausbildung zum betrieblichen Konfliktberater/in und Mediator/in



Nach dem Abschluss der Mediationsausbildung erhalten Sie die DGB Zertifizierung „Mediator/in“. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit eine Zertifizierung „Mediator/in“ der Universität Hamburg zu erlangen. Nach der Teilnahme an dem Seminar Fallsupervision, in dem Sie ihre durchgeführten Mediationen supervidieren lassen, ist eine Anerkennung als Mediator/in beim Bundesverband Mediation e.V. möglich.

Mit dem Abschluss der Ausbildung zum „Betrieblichen Konfliktberater/in“ und der Zertifizierung durch den DGB haben Sie die Voraussetzungen für die weiterführende Ausbildung zum Mediator/in erfüllt. Die Modul 3 bis 5 können nur gesamt gebucht werden, da die Ausbildung in festen Ausbildungsgruppen durchgeführt wird. Voraussetzung hierfür ist der Besuch des Grundlagen- und des Vertiefungsmoduls. In Intervisionsgruppen werden die Seminarinhalte eigenverantwortlich vertieft.

Mit dem Abschluss des Vertiefungsmoduls erhalten Sie die DGB Zertifizierung zum/zur „Betrieblichen Konfliktberater/in“. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit eine Zertifizierung „Betrieblicher Konfliktberater/in“ der Universität Hamburg zu erlangen. Voraussetzung hierfür ist jedoch der Besuch des Grundlagenseminars. Bei einem späteren Start in die Ausbildung zum „Mediator/in“ wird das Seminar ebenfalls anerkannt.

Durch das Grundlagenmodul lernen Sie das nötige Handwerkzeug das es ermöglicht in die Ausbildungen einzusteigen. Das Seminar ist auch einzeln buchbar und wird bei einem späteren Ausbildungsbeginn anerkannt.