



# Dienstvereinbarung

**zum fairen Umgang am  
Arbeitsplatz und gegen  
Mobbing (DV-fair)**

## **Impressum**

Herausgeber | Landeshauptstadt München, Personal- und Organisationsreferat,  
Gesamtpersonalrat der Landeshauptstadt München  
Marienplatz 8, 80331 München

Ausgabe | 4. überarbeitete Fassung, Januar 2020

Druck | Direktorium - Stadtkanzlei, Druck auf FSC-zertifiziertem Papier

## Vorwort



Foto | Michael Nagy

Die Belegschaft der Stadt München ist mit rund 42.000 Beschäftigten nicht nur groß, sie ist auch vielfältig. Städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die unterschiedlichsten Hintergründe, je nach Geburtsort, Nationalität, Religion, Alter, Geschlecht, sexueller Identität, Ausbildung, Werdegang oder Lebensstil. Für eine gute Zusammenarbeit gilt es, mit Wertschätzung und Offenheit aufeinander zuzugehen. Doch manchmal kann es auch zu Spannungen kommen. Dann müssen Lösungen für Konflikte oder Mobbing gefunden werden. Die Broschüre, die Sie in Händen halten, soll Ihnen dabei helfen.

Hinter dieser **Dienstvereinbarung zum fairen Umgang und gegen Mobbing** verbirgt sich eine überarbeitete und ergänzte Fassung der bisherigen „DV-Mobbing“, die wir bereits drei Mal neu aufgelegt haben, zuletzt im Jahr 2005.

Aber warum jetzt dieser neue Titel? Er soll verdeutlichen, dass es uns besonders auch um Prävention geht. Dass wir nicht erst aktiv werden, wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist. Wenn wir achtsam, fair und wertschätzend miteinander umgehen, schon bei ersten Anzeichen nachfragen, miteinander reden und wenn nötig auch einlenken. Daher sind wir alle, Beschäftigte, Führungskräfte und Personalvertretungen, aufgefordert, zu einem positiven Betriebsklima und guten Arbeitsbedingungen beizutragen. Nicht umsonst ist in den neuen „Grundsätzen für Führung und Zusammenarbeit“ der wertschätzende Umgang eine zentrale Forderung.

Viele Beschäftigte fühlen sich im Laufe ihres Berufslebens gemobbt. Jede und jeder von uns kann zum Mobbing-Opfer werden und dadurch erkranken. Es kann zu Störungen der Konzentration und zu einer erhöhten Fehlerquote kommen. Selbstzweifel nehmen zu und es kann zu gravierenden psychosozialen Auswirkungen kommen. Sie müssen das nicht aushalten, holen Sie sich rechtzeitig Hilfe! Wenn Sie sich nicht an Ihre Vorgesetzten wenden wollen, dann kontaktieren Sie eine der Anlaufstellen, die Sie im Anhang finden.

Wenn Sie nicht sicher sind, wann Mobbing und wann ein Konflikt vorliegt, finden Sie in § 3 der DV die Definition sowie Erklärungen zu Mobbing und in der Anlage Definitionen zum Konflikt. Doch manchmal ist es nicht möglich, Mobbing und eskalierte Konflikte eindeutig voneinander abzugrenzen. In jedem Fall sollten Sie sich bei der entsprechenden Anlaufstelle beraten lassen. Scheuen Sie sich nicht, Kontakt aufzunehmen. Sie können sich darauf verlassen, dass Sie dort ganz vertraulich beraten werden. Auch Führungskräfte und Kolleginnen und Kollegen, die Mobbing oder einen eskalierten Konflikt in ihrem Team, ihrer Abteilung beobachten, sind dort an der richtigen Adresse.

Mit der neuen **Dienstvereinbarung zum fairen Umgang und gegen Mobbing** haben wir nun einen wichtigen Baustein für ein wertschätzendes und vertrauensvolles Miteinander in der Stadtverwaltung hinzugefügt.

Handwritten signature of Dieter Reiter in black ink.

**Dieter Reiter**  
Oberbürgermeister

Handwritten signature of Ursula Hofmann in black ink.

**Ursula Hofmann**  
Vorsitzende des  
Gesamtpersonalrates

Handwritten signature of Dr. Alexander Dietrich in black ink.

**Dr. Alexander Dietrich**  
Personal- und  
Organisationsreferent



## **Inhaltsverzeichnis**

Präambel.....	7
§1 Geltungsbereich.....	8
§2 Grundsätze und Selbstverständnis.....	8
§3 Anwendungsbereich.....	9
§4 Beratungs- und Beschwerderecht, Anlaufstellen, Vertrauensperson.....	10
§5 Verfahrensschritte und Rolle der Führungskraft.....	11
§6 Sanktionen und Konsequenzen.....	12
§7 Fortbildung und Supervision.....	13
§8 Schlussbestimmungen.....	14

## **Anhang:**

Anlage 1 – Konflikt

Anlage 2 – Anlaufstellen

Anlage 3 - Verfahrensablauf



## Präambel

Die Landeshauptstadt München ist eine soziale Arbeitgeberin. Sie strebt eine partnerschaftliche, wertschätzende und diskriminierungsfreie Arbeits- und Organisationskultur an. Diese bildet die Basis für ein positives Arbeitsklima und ist eine wichtige Voraussetzung für die Gesundheit der Beschäftigten und den Erfolg der Stadt München

Allen Verantwortlichen ist bewusst, dass Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter viele organisatorische, wirtschaftliche, persönliche oder gesundheitliche Anforderungen und Belastungen bewältigen müssen. Ein respektvoller und fairer Umgang in unserer städtischen Gemeinschaft ist nur möglich, wenn alle bereit sind, Konflikte aufzugreifen, Kritik anzunehmen und das dabei Gelernte sinnvoll umzusetzen.

Führungskräfte, Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Personalvertretungen sind aufgefordert, Arbeitsbedingungen und ein Betriebsklima zu schaffen, die einen partnerschaftlichen Umgang ermöglichen und Vertrauen bilden. Dazu gehört ein offener Umgang mit den Anliegen und Beschwerden der Beschäftigten. Es muss unser aller Ziel sein, **miteinander statt übereinander zu reden**.

Für Mobbing gibt es keinen Grund und keine Entschuldigung, es wird grundsätzlich nicht geduldet. In dieser Dienstvereinbarung werden Verhaltens- und Verfahrensregeln festgelegt. Diese sollen Mobbing auf allen Hierarchieebenen verhindern oder zumindest dafür sorgen, dass es schnell beendet und auch geahndet wird. Gleichgültig, ob schon Mobbing vorliegt oder ein Konflikt, Führungskräfte müssen sich darum kümmern.

Zwischen der Landeshauptstadt München  
vertreten durch den Oberbürgermeister Herrn Dieter Reiter

und

dem Gesamtpersonalrat der Landeshauptstadt München  
vertreten durch die Vorsitzende Frau Ursula Hofmann

wird folgende Dienstvereinbarung geschlossen:

## **§ 1 Geltungsbereich**

- (1) Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten (Beamtinnen/Beamte, Tarifbeschäftigte, Beschäftigte mit Sonderdienstverträgen und Auszubildende) der Landeshauptstadt München einschließlich der Eigenbetriebe.
- (2) Die Regelungen dieser Dienstvereinbarung gelten entsprechend auch für alle anderen Personen, die in der Landeshauptstadt München (Dienststelle) tätig sind.<sup>1)</sup>

## **§ 2 Grundsätze und Selbstverständnis**

- (1) <sup>1</sup>Konflikte sind Spannungen, die durch unterschiedliche Interessen, Wahrnehmungen und Bewertungen von Situationen entstehen (nähere Erläuterungen, siehe Anhang - Anlage 1). <sup>2</sup>Sie sind normaler Bestandteil der Entwicklung von Organisationen. <sup>3</sup>Konflikte können auf Störungen von Arbeitsabläufen oder in der Zusammenarbeit hinweisen.
- (2) <sup>1</sup>Im Arbeitsalltag sind Konflikte unvermeidlich. <sup>2</sup>Nach den Grundsätzen für Führung und Zusammenarbeit sind Konflikte aufzugreifen und lösungsorientiert auszutragen. <sup>3</sup>Der Konflikt soll offen, fair und in gegenseitigem Respekt bearbeitet werden.
- (3) <sup>1</sup>Alle Beschäftigten tragen Verantwortung für das Betriebsklima und müssen ihren Beitrag zu einem konstruktiven Miteinander leisten. <sup>2</sup>Bei Konflikten wird von allen Beteiligten erwartet, dass sie schnellstmöglich in eigener Initiative Schritte zur Konfliktlösung unternehmen. <sup>3</sup>Je früher eine Intervention erfolgt, desto größer sind die Chancen auf eine konstruktive Lösung. <sup>4</sup>Alle Beschäftigten haben das Recht, sich in einem sie belastenden Konflikt an die im Anhang aufgeführten Anlaufstellen zu wenden.
- (4) <sup>1</sup>Führungskräfte sind verantwortlich, sich in ihrem Zuständigkeitsbereich für Arbeitsbedingungen einzusetzen, die einen fairen und offenen Umgang ermöglichen. <sup>2</sup>Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass Hinweisen auf Diskriminierung, Belästigung, Konflikte oder Mobbing in ihrem Zuständigkeitsbereich nachgegangen wird und Maßnahmen zur Unterlassung oder Konfliktlösung eingeleitet werden. <sup>3</sup>Zur Problemanalyse und vertraulichen Beratung wird den Führungskräften empfohlen, frühzeitig die im Anhang aufgeführten Beratungsangebote zu nutzen. <sup>4</sup>Das Inanspruchnehmen der Unterstützung sowohl durch Führungskräfte als auch durch Betroffene kennzeichnet einen souveränen Umgang mit dem Konflikt.

---

1) z.B. externe IT-Beraterinnen und Berater

- (5) Grundlagen für unsere Zusammenarbeit bei der Landeshauptstadt München sind vor allem
- die Grundsätze für Führung und Zusammenarbeit sowie
  - das Leitbild der Stadtverwaltung München.

### § 3 Anwendungsbereich

- (1) <sup>1</sup>Diese Dienstvereinbarung gilt nicht für die Bereiche Belästigung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und sexuelle Belästigung. <sup>2</sup>In diesen Fällen wenden Sie sich bitte an die Zentrale Beschwerdestelle nach dem AGG oder die Zentrale Beschwerdestelle für sexuelle Belästigung.
- (2) <sup>1</sup>Wenn sich eine betroffene Person nicht sicher ist, welches der in Abs. 1 Satz 1 genannten Verfahren in Frage kommt, kann sie sich an alle in dieser Dienstvereinbarung genannten Anlaufstellen (Anhang - Anlage 2) wenden. <sup>2</sup>Die zuständige Führungskraft (in der Regel die unmittelbare Führungskraft der betroffenen Person) hat für eine Klärung, welches Verfahren anzuwenden ist, zu sorgen.
- (3) Die Regelungen dieser Dienstvereinbarung finden Anwendung bei Mobbinghandlungen und entsprechend Anwendung auf belastende Konfliktfälle, bei denen eine Abgrenzung zu Mobbinghandlungen nicht eindeutig möglich ist.
- (4) <sup>1</sup>Was versteht man unter dem Begriff Mobbing?

<sup>2</sup>Mobbing liegt vor, wenn jemand

- am Arbeitsplatz oder in Zusammenhang mit dem Beschäftigungsverhältnis
- durch mehrere Verhaltensweisen,
- häufig,
- über einen längeren Zeitraum,
- mit dem Ziel der Ausgrenzung,
- gezielt schikaniert, drangsaliert oder benachteiligt und ausgegrenzt wird **und**
- dabei unterlegen ist.

<sup>3</sup>Oft wird Mobbing auch durch Wegschauen und Untätigkeit des kollegialen Umfelds ermöglicht.

<sup>4</sup>Mobbing hat viele Erscheinungsformen:

- **Angriffe auf die Möglichkeiten, sich mitzuteilen**  
Beispiel: Die betroffene Person wird ständig unterbrochen, angeschrien oder laut beschimpft.
- **Angriffe auf die sozialen Beziehungen**  
Beispiel: Mit der betroffenen Person wird nicht mehr gesprochen, sie bekommt keine Antworten und wird wie Luft behandelt, die betroffene Person wird ohne sachlichen Grund in einen abgelegenen Raum versetzt.
- **Angriffe auf das soziale Ansehen**  
Beispiel: Hinter dem Rücken der betroffenen Person wird schlecht über sie gesprochen, Gerüchte werden verbreitet, jemand wird lächerlich gemacht, man macht sich über das Privatleben lustig auch durch soziale Netzwerke oder mittels elektronischer Medien („Cyber-Mobbing“).

- **Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation**  
Beispiel: Man weist der betroffenen Person keine Arbeitsaufgaben zu, man gibt ihr sinnlose Aufgaben, man beschäftigt jemanden grundlos weit unter oder über der Einwertung oder der Besoldungsgruppe; Informationen oder Einladungen werden zurückgehalten oder absichtlich zu spät weitergegeben
- **Angriffe auf die Gesundheit**  
Beispiel: Zwang zu gesundheitsschädlichen Arbeiten, Androhung körperlicher Gewalt, usw.

<sup>5</sup>Diese Aufzählung ist nicht abschließend.

(5) Mobbing liegt im Regelfall nicht vor:

- bei einmaligen Konflikten oder kurzfristigen Konfliktsituationen,
- bei Auseinandersetzungen über Schlechtleistungen, dienstliches Fehlverhalten und Fragen der Leistungsfähigkeit,
- bei einzelnen Konflikten, die bei jeder Zusammenarbeit gelegentlich auftreten,
- bei einem sich steigernden Konflikt, zu dem die Konfliktbeteiligten wechselseitig beigetragen haben.

(6) Geschlechtsspezifische Formen, Wirkungen und Problemlösungsstrategien spielen, ebenso wie geschlechterrollenbedingte Machtverhältnisse, in der Mobbingdynamik eine erhebliche Rolle und sind zu berücksichtigen.

(7) <sup>1</sup>Mobbing stellt ein beamtenrechtliches Dienstvergehen bzw. einen arbeitsrechtlichen Pflichtverstoß dar, der dienstaufsichtlich geahndet wird. <sup>2</sup>Mobbinghandlungen können auch Straftatbestände erfüllen.

#### **§ 4 Beratungs- und Beschwerderecht, Anlaufstellen, Vertrauensperson**

(1) Jede betroffene Person, die sich einem belastenden Konflikt oder Mobbing ausgesetzt sieht, kann sich an die unmittelbare oder nächsthöhere unbeteiligte Führungskraft wenden oder zur Beratung und Unterstützung an die im Anhang aufgeführten Anlaufstellen (Anhang - Anlage 2).

(2) <sup>1</sup>Sieht sich eine beschäftigte Person Mobbing ausgesetzt, so hat sie das Recht, sich bei der unmittelbaren oder nächsthöheren nicht beteiligten Führungskraft zu beschweren, ohne Sanktionen oder nachteilige Auswirkungen auf den beruflichen Werdegang befürchten zu müssen. <sup>2</sup>Das Beschwerderecht gilt also auch beim Verdacht auf Mobbing.

(3) Die Anlaufstellen haben in erster Linie unterstützende Funktion und können einen „Runden Tisch“ (siehe § 5 4. Schritt) mit Zustimmung der/des Betroffenen einberufen oder die Durchführung einer Mediation anregen; die Verantwortung für die Konfliktlösung bleibt jedoch bei der Führungskraft.

(4) Auf Wunsch der betroffenen Person kann ein Mitglied der Personalvertretung, der Schwerbehindertenvertretung, der Gleichstellungsstelle, der Psychosozialen Beratungsstelle, der Koordinierungsstelle für gleichgeschlechtliche Lebensweisen oder der Beratungs- und Antidiskriminierungsstelle für Menschen mit Behinderung diese ab Schritt 1 (vgl. § 5 Abs. 1) durch das gesamte Verfahren (Vertrauensperson) begleiten.

## § 5 Verfahrensschritte und Rolle der Führungskraft

### (1) 1. Schritt:

- (1.1) Wer sich einem belastenden Konflikt ausgesetzt oder gemobbt fühlt (betroffene Person) hat das Recht
- sich an die unmittelbare oder die nächsthöhere nicht beteiligte Führungskraft zu wenden und mit ihr ein **Erstgespräch** zu führen<sup>1)</sup> und/oder
  - sich zu einem vertraulichen Erstgespräch und ggf. weiterführenden Klärungsgesprächen an eine der in der Anlage aufgeführten Anlaufstellen (Anhang - Anlage 2) zur Beratung und Unterstützung zu wenden
- (1.2) <sup>1</sup>Im Erstgespräch wird die Situation gemeinsam mit der betroffenen Person betrachtet und geklärt, ob Mobbing aufgrund konkreter Verhaltensweisen vorliegen kann. <sup>2</sup>Unabhängig davon, ob es sich um Mobbing oder um einen für die betroffene Person belastenden Konflikt handelt, ist nach einem Lösungsweg zu suchen (z.B. Konfliktklärung, Mediation, organisatorische Maßnahmen durch die Führungskraft etc.).
- (1.3) Sollte ein konkreter Mobbingverdacht vorliegen, hat die **unmittelbare** bzw. die **nächsthöhere nicht beteiligte Führungskraft** neben den nachfolgenden Schritte auch erforderliche Eilmaßnahmen zu treffen.
- (1.4) Um die Verantwortung für das Verfahren gut wahrnehmen zu können, können sich Führungskräfte jederzeit an die Zentrale Anlaufstelle für Mobbing, die Zentrale Stelle für Mediation und Konfliktmanagement, die Psychosoziale Beratungsstelle oder die Gleichstellungsstelle wenden.

### (2) 2. Schritt:

- (2.1) <sup>1</sup>Die in das Verfahren eingebundene Führungskraft führt danach ein **Einzelgespräch** mit der Person, die beschuldigt wird und lässt sich den Sachverhalt aus ihrer Sicht schildern. <sup>2</sup>Sie nimmt eine Analyse der Situation vor, dabei behält sie eine objektivierte Betrachtungsweise bei und setzt sich mit den subjektiven Sichtweisen der Beteiligten auseinander.
- (2.2) <sup>1</sup>Die Führungskraft entscheidet danach, ob sie ein **weiteres Einzelgespräch** mit der betroffenen Person führt, um ihre Einschätzungen zu besprechen, insbesondere, wenn sie den Vorwurf nunmehr als ungerechtfertigt ansieht. <sup>2</sup>**§ 4 bleibt davon unberührt.**
- (2.3) <sup>1</sup>Wenn sich der Mobbingvorwurf erhärtet hat, sind die Mobbinghandlungen zu unterbinden und Sanktionen zu prüfen (§ 6 Abs. 5). <sup>2</sup>Dies gilt auch für den 3. und 4. Schritt.

### (3) 3. Schritt:

- (3.1) <sup>1</sup>In einem **gemeinsamen Gespräch** versucht die Führungskraft zusammen mit den Beteiligten<sup>2)</sup> die Vorwürfe zu klären. <sup>2</sup>Wenn dies nicht gelingt, suchen die Beteiligten zusammen mit der Führungskraft nach Lösungsmöglichkeiten.

---

1) Die technischen Hausverwaltungen an staatlichen Schulen wenden sich an RBS, GL13

2) Die Beteiligten sind die betroffene Person und die Person, gegenüber der die Vorwürfe erhoben werden

<sup>3</sup>Lösungsmöglichkeiten können sein:

- eine Konfliktklärung zwischen den Beteiligten mit professioneller Unterstützung (z.B. eine Moderation oder eine Mediation),
- Verbesserung der Organisation oder der Arbeitsbedingungen,
- organisatorische Maßnahmen (z.B. räumliche Trennung, Aufgabenumverteilung etc.),
- Maßnahmen zur Stabilisierung der betroffenen Person (z.B. Nutzen der Beratungsmöglichkeiten durch die Psychosoziale Beratungsstelle, Festlegungen der Führungskraft zur Form der Zusammenarbeit u.a.).

<sup>4</sup>Die Führungskraft hält Zeitpunkt, Inhalt sowie die Vereinbarungen schriftlich fest und legt einen Termin für die Überprüfung der Maßnahmen fest. <sup>5</sup>Die Beteiligten erhalten eine Kopie der Dokumentation.

(3.2) Wenn sich der belastende Konflikt nicht durch interne Maßnahmen lösen lässt, soll sich die zuständige Führungskraft an die Zentrale Stelle für Mediation und Konfliktmanagement wenden.

#### **(4) 4. Schritt:**

(4.1) Werden die vereinbarten Maßnahmen nicht umgesetzt oder haben diese aus Sicht der Beteiligten oder der Führungskraft keine Wirkung, können diese einen **Runden Tisch** einberufen bevor die nächsthöhere nicht beteiligte Führungskraft eingeschaltet wird.

(4.2) <sup>1</sup>Voraussetzung für die Einberufung des Runden Tisches ist die Vorlage einer formlosen Entbindung von der Schweigepflicht der betroffenen Person gegenüber den Teilnehmenden des Runden Tisches. <sup>2</sup>Ziel des Runden Tisches ist es, gemeinsam eine Lösung herbeizuführen, also konkrete Maßnahmen zu erarbeiten. <sup>3</sup>Dazu kann sich der Runde Tisch Unterstützung durch eine Moderation holen. <sup>4</sup>Am Runden Tisch können teilnehmen:

- die unmittelbare oder nächsthöhere Führungskraft, die nicht beteiligt ist,
- die Vertrauensperson der betroffenen Person,
- die Vertretung der eingebundenen Anlaufstellen,
- ein Mitglied der zuständigen Personalvertretung zum Beispiel aus der, Schwerbehindertenvertretung,
- die Vertretung der zuständigen Personalstelle.

<sup>5</sup>Auf Wunsch können sich die betroffene Person sowie die beschuldigte Person zu Beginn äußern.

(4.3) <sup>1</sup>Die Beteiligten können sich direkt an die nächsthöhere nicht beteiligte Führungskraft wenden. <sup>2</sup>Diese nächsthöhere Führungskraft unternimmt unverzüglich einen weiteren Einigungsversuch und legt Maßnahmen fest.

## **§ 6 Sanktionen und Konsequenzen**

(1) <sup>1</sup>Die Ausübung, Hinnahme oder Förderung von Mobbinghandlungen stellen bei Tarifbeschäftigten einen Verstoß gegen ihre arbeitsvertragliche Pflicht zur Unterlassung betriebsschädigenden Verhaltens und bei Beamtinnen und Beamten ein Dienstvergehen dar. <sup>2</sup>Gleichzeitig werden die Persönlichkeitsrechte der betroffenen Person verletzt.

- (2) <sup>1</sup>Die Landeshauptstadt München verpflichtet sich, gegen Führungskräfte und Beschäftigte vorzugehen, die andere Beschäftigte nachweislich belästigen, benachteiligen, durch Mobbing in ihren Persönlichkeitsrechten verletzen oder solches Verhalten dulden. <sup>2</sup>Damit die Abteilung Recht des Personal- und Organisationsreferates oder die jeweils zuständigen Stellen ihre Aufgabe erfüllen können, müssen die Beteiligten dorthin schriftlich Mitteilung machen.
- (3) Nimmt eine Führungskraft ihre Aufgaben nicht wahr, stellt dies eine Dienstpflichtverletzung dar, die disziplinar- oder arbeitsrechtlich verfolgt werden kann.
- (4) <sup>1</sup>Die möglichen Sanktionen richten sich nach dem, was die einzelne Person getan oder unterlassen und/oder zu Mobbing beigetragen hat. <sup>2</sup>Dabei werden insbesondere die Schwere und die Häufigkeit der Handlungen, der Umfang der Pflichtverletzungen sowie Einsicht und echtes Bemühen um Wiedergutmachung berücksichtigt.
- <sup>3</sup>Bei Tarifbeschäftigten kann zum Beispiel eine Abmahnung, eine Umsetzung, ein Entzug von Führungsaufgaben, eine Änderungskündigung sowie eine Kündigung in Betracht kommen. <sup>4</sup>Bei Beamtinnen und Beamten ist zum Beispiel ein Verweis, eine Geldbuße, eine Gehaltskürzung über einen längeren Zeitraum, eine Degradierung (Zurückstufung) oder eine Entfernung aus dem Dienst möglich.
- (5) <sup>1</sup>Ob Pflichtverletzungen vorliegen, prüft die Abteilung Recht des Personal- und Organisationsreferates oder die jeweils zuständige Stelle. <sup>2</sup>Sie sorgt dafür, dass nachweisbare Pflichtverletzungen geahndet werden.
- <sup>3</sup>Die zuständigen Stellen, insbesondere die Führungskräfte und Geschäftsleitungen, sind verpflichtet, der Abteilung Recht die für die Prüfung notwendigen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.

## § 7 Fortbildung und Supervision

- (1) <sup>1</sup>Mobbing, Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und sexuelle Belästigung sind zwingende Inhalte der Führungskräftebildung. <sup>2</sup>Diese Schulungen müssen den Führungskräften das Wissen vermitteln, das sie befähigt, die geeigneten Verfahren anzuwenden zu können.
- <sup>3</sup>Die Teilnahme an Schulungen zu Mobbing, AGG und sexueller Belästigung wird bei der Einschätzung der Kompetenzen einer Führungskraft (z.B. im Rahmen der dienstlichen Beurteilung) berücksichtigt.
- <sup>4</sup>Es wird begrüßt, wenn Beschäftigten die Möglichkeit eingeräumt wird, an diesen Schulungen oder zum Umgang mit Konflikten teilzunehmen.
- (2) Fortbildung und Supervision für Anlaufstellen:
- <sup>1</sup>Die in der Anlage genannten Anlaufstellen für Betroffene haben die Verpflichtung und den Anspruch, sich entsprechende Kenntnisse (z.B. Genderkompetenz) zu erwerben. <sup>2</sup>Sie können bei Bedarf in Absprache mit der Dienststelle Supervision in Anspruch nehmen. <sup>3</sup>Die Kosten für notwendige Schulungen und die Supervision trägt die Dienststelle.

## § 8 Schlussbestimmungen

- (1) Die Dienstvereinbarung tritt am 01.01.2020 in Kraft und ersetzt die Dienstvereinbarung in der Fassung vom 01.10.2005.
- (2) Sie ist allen Beschäftigten jährlich gegen Unterschrift vorzulegen oder in sonstiger nachweisbarer Form.

München, den 02. DEZ. 2019



**Dieter Reiter**  
Oberbürgermeister



**Ursula Hofmann**  
Vorsitzende des  
Gesamtpersonalrates



**Dr. Alexander Dietrich**  
Personal- und  
Organisationsreferent

## Anhang: Anlage 1 zur Dienstvereinbarung

### Was ist ein Konflikt?

Das Wort Konflikt stammt aus dem Lateinischen (conflictus = Zusammenstoß, confligere = zusammenstoßen, -prallen). Es gibt **verschiedene Definitionen**:

Durch das Aufeinanderprallen widerstreitender Auffassungen, Interessen oder Ähnlichem entstandene schwierige Situation, die zum Zerwürfnis führen kann.  
(Definition aus dem **Duden**)

Konflikte sind gekennzeichnet durch die Nichtvereinbarkeit der Ziele zweier oder mehrerer Konfliktparteien, wobei jede Konfliktpartei bestimmte Verhaltensweisen mobilisiert, um ihr Ziel zu erreichen.

(Definition nach **Kathrin Ahlbrecht, Dr. Annegret Bendiek, Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Reinhard Meyers, Sabine Wagner**)

**Konflikte** sind Tendenzen, die gleichzeitig in gegensätzliche Richtungen weisen, deren Verwirklichung aber voneinander abhängt. Da sie nicht zum selben Zeitpunkt realisiert werden können, erzeugen Konflikte innere Spannung und Handlungsdruck.

(Definition nach **Dr. Saskia-Maria Weh & Claudius Enaux**)

Ein **sozialer Konflikt** liegt vor, wenn Menschen oder Menschengruppen in eine Situation geraten, bei denen zu mindestens eine Partei

- eine Beeinträchtigung oder Gefährdung wesentlicher eigener Bedürfnisse, Interessen oder seines Status wahrnimmt (Schadenserleben)
- die Ursache dieser Beeinträchtigung in der Existenz, dem Verhalten oder den Plänen und Vorhaben anderer Menschen (Gegenpartei) steht, welche den eigenen Zielen entgegenstehen (Schuldzuweisung)
- die Situation zu den eigenen Gunsten nachhaltig verändern und dabei auftretende Widerstände ausschalten oder unwirksam machen will (Behauptungswille).

(Definition nach **Dr. Axel Esser**)

**Soziale Konflikte** sind Spannungssituationen, in denen zwei oder mehrere Parteien, die voneinander abhängig sind, mit Nachdruck versuchen, scheinbar oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen und sich dabei ihrer Gegnerschaft bewusst sind.

(Definition nach **Prof. Dr. Bruno Rüttinger und Prof. Dr. jur. Jürgen Sauer**)

**Sozialer Konflikt** ist eine Interaktion zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen usw.), wobei wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken/Vorstellen/Wahrnehmen und/oder Fühlen und/oder Wollen mit dem anderen Akteur (den anderen Akteuren) in der Art erlebt, dass im Realisieren eine Beeinträchtigung durch einen anderen Akteur (die anderen Akteuren) erfolgt.

(Definition nach **Prof. Dr. rer.pol., Dr. h.c. Friedrich Glasl**)

## Anhang: Anlage 2 zur Dienstvereinbarung

### Anlaufstellen

- **örtlich zuständiger Personalrat, zuständiger Referatspersonalrat oder Gesamtpersonalrat**

Sie finden die entsprechenden Personen auf der WiLMA-Seite des Gesamtpersonalrats im Personalräteverzeichnis.

E-Mail: [gesamtpersonalrat@muenchen.de](mailto:gesamtpersonalrat@muenchen.de)

Telefon: 089/233-92359

- **Netzwerk Mobbing-Prävention**

E-Mail: [netzwerk.mobbing@muenchen.de](mailto:netzwerk.mobbing@muenchen.de)

Telefon: 089/233-92359

- **örtlich zuständige Jugendvertretung, zuständige Referatsjugendvertretung oder Gesamtjugendvertretung**

Falls Sie die zuständigen Personen nicht wissen, wenden Sie sich bitte an die Gesamtjugendvertretung.

E-Mail: [gjav@muenchen.de](mailto:gjav@muenchen.de)

Telefon: 089/233-92374

- **örtlich zuständige Schwerbehindertenvertretung, zuständige Referatsschwerbehindertenvertretung oder Gesamtschwerbehindertenvertretung**

E-Mail: [gsvb@muenchen.de](mailto:gsvb@muenchen.de)

Telefon: 089/233-92361

- **Psychosoziale Beratungsstelle**

E-Mail: [psychosoziale-beratungsstelle@muenchen.de](mailto:psychosoziale-beratungsstelle@muenchen.de)

Telefon: 089/233-30773

- **Zentrale Anlaufstelle für Mobbing**

- E-Mail: [agg-beschwerdestelle@muenchen.de](mailto:agg-beschwerdestelle@muenchen.de)

- Telefon: 089/233-92837

- **Zentrale Stelle für Mediation und Konfliktmanagement**

E-Mail: [mediation.por@muenchen.de](mailto:mediation.por@muenchen.de)

Telefon: 089/233-22200

- **Gleichstellungsstelle für Frauen**

- E-Mail: [gst@muenchen.de](mailto:gst@muenchen.de)
- Telefon: 089/233-92465

- **Zentrale Beschwerdestelle nach dem AGG**

E-Mail: [agg-beschwerdestelle@muenchen.de](mailto:agg-beschwerdestelle@muenchen.de)  
Telefon: 089/233-92837

- **Zentrale Beschwerdestelle für sexuelle Belästigung und häusliche Gewalt**

E-Mail: [zbsb@muenchen.de](mailto:zbsb@muenchen.de)  
Telefon: 089/233-26449

- **Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTI\***

E-Mail: [kgl.dir@muenchen.de](mailto:kgl.dir@muenchen.de)  
Telefon: 089/233-25535

- **Fachstelle für Beratung und Antidiskriminierung im Büro des Behindertenbeauftragten**

E-Mail: [helga.prinoth-kurth@muenchen.de](mailto:helga.prinoth-kurth@muenchen.de)  
Telefon: 089/233-21977

- **Betriebsärztlicher Dienst**

E-Mail: [por.baed@muenchen.de](mailto:por.baed@muenchen.de)  
Telefon: 089/233-67893

- **Abteilung Recht im Personal- und Organisationsreferat bzw. der Eigenbetriebe**

E-Mail: [rechtsabteilung.por@muenchen.de](mailto:rechtsabteilung.por@muenchen.de)  
Telefon: 089/233-92384

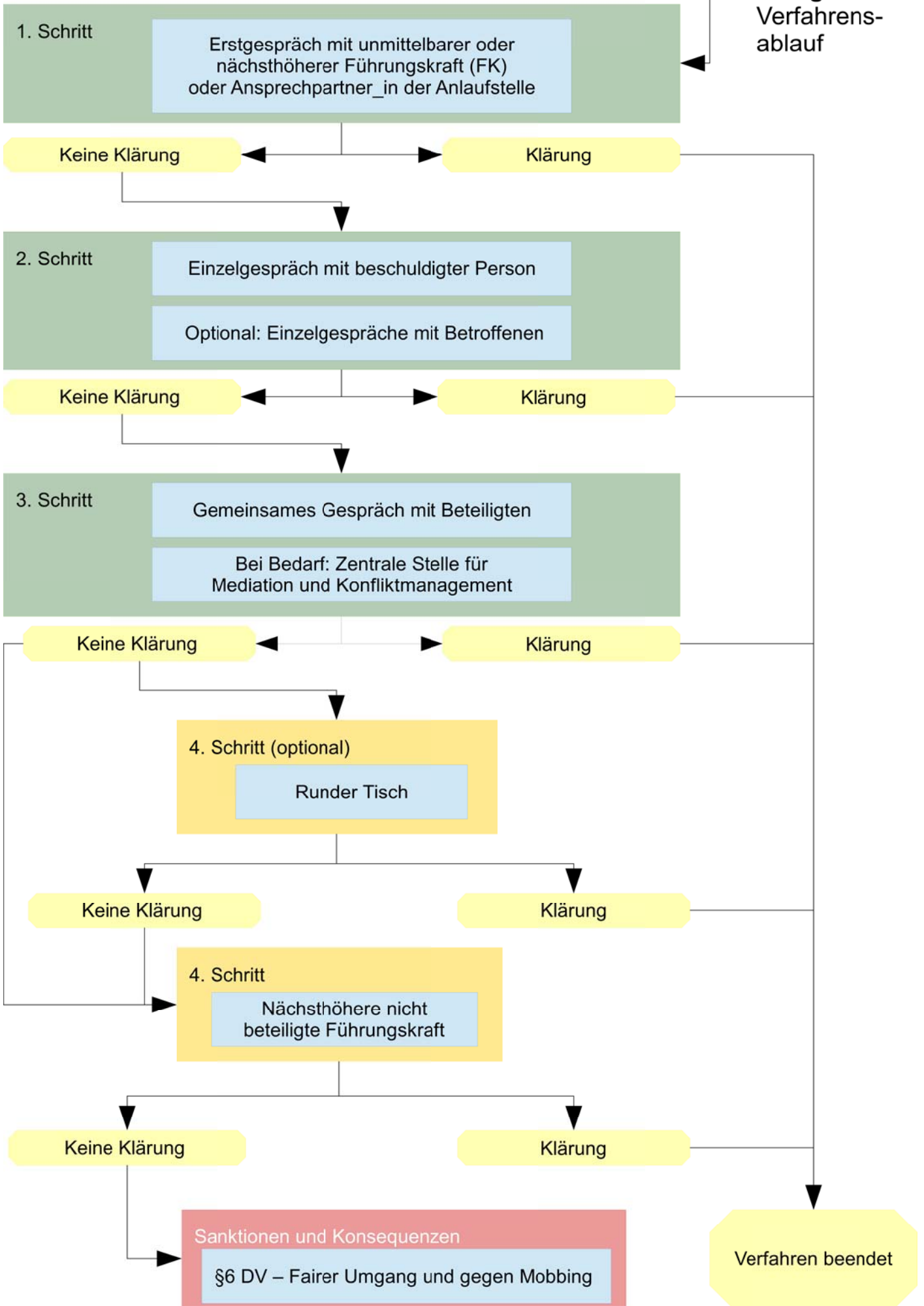
- **zentrale und dezentrale Personalstellen der Referate und Eigenbetriebe**

- **Abteilung Personalbetreuung, Stellenwirtschaft im Personal- und Organisationsreferat**

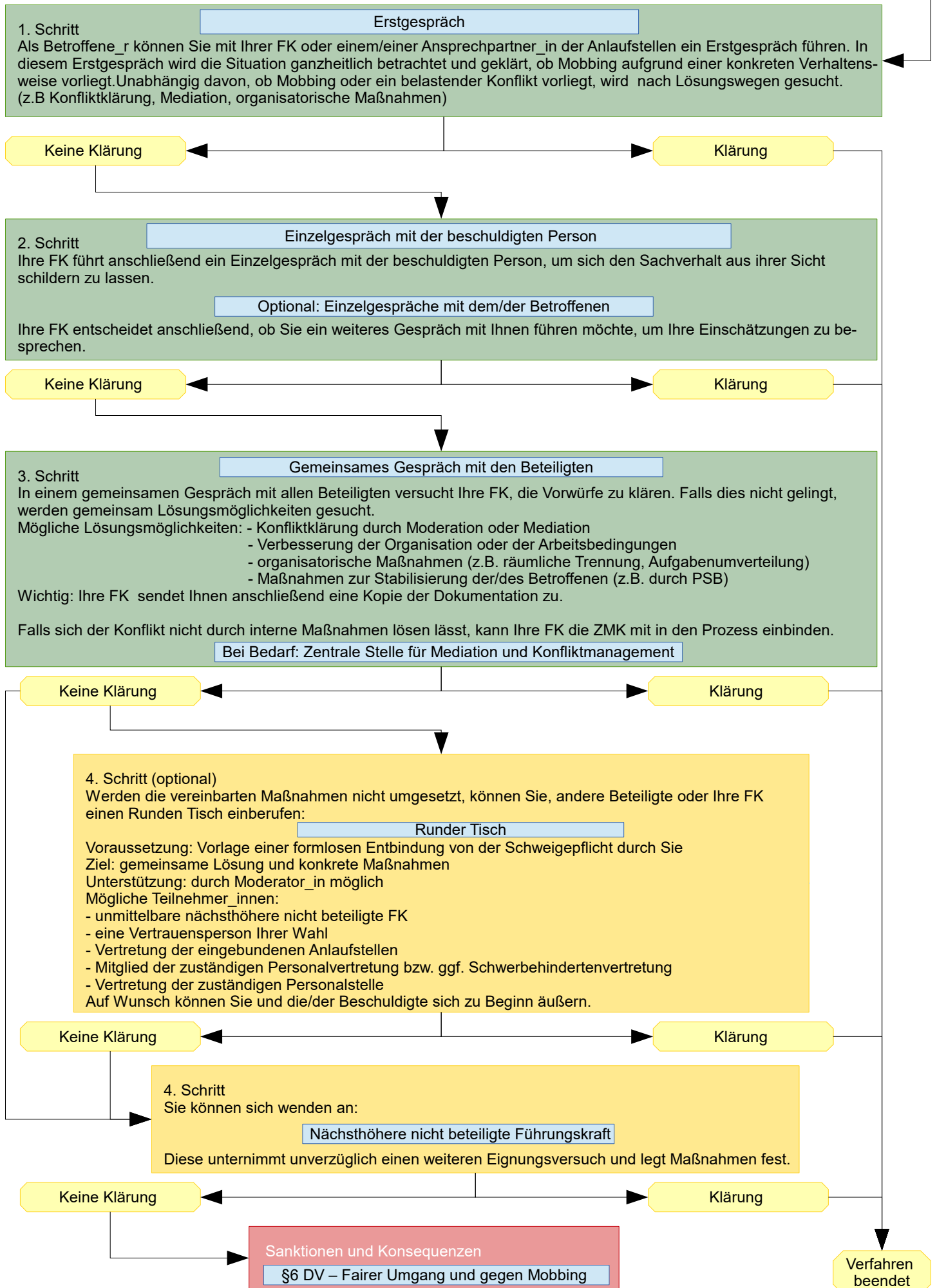
- **Abteilung Personalentwicklung im Personal- und Organisationsreferat**

**Mobbing an einer Dienststelle / davon nicht abgrenzbarer Konflikt**

**Anhang:  
Anlage 3  
Verfahrens-  
ablauf**



# Übersicht für Betroffene: Mobbing an Ihrer Dienststelle / nicht abgrenzbarer Konflikt



# Übersicht für Führungskräfte: Mobbing an Ihrer Dienststelle / nicht abgrenzbarer Konflikt

## 1. Schritt

### Erstgespräch mit Betroffene\_r

Betroffene Personen haben das Recht sich an Sie als FK oder an einen/eine Ansprechpartner\_in der Anlaufstellen für ein Erstgespräch bzw. ein Beratungsgespräch zu wenden. Im Erstgespräch betrachten Sie die Situation gemeinsam mit dem/der Betroffenen. Sie klären, ob Mobbing aufgrund konkreter Sachverhalte vorliegt. Unabhängig davon, ob Mobbing oder ein belastender Konflikt vorliegt, ist nach einem Lösungsweg zu suchen. (z.B. Konfliktklärung, Mediation, organisatorische Maßnahmen) Bei Fragen können Sie sich jederzeit an die Zentrale Stelle für Mobbing, die Zentrale Stelle für Mediation und Konfliktmanagement (ZMK), die Gleichstellungsstelle oder die Psychosoziale Beratungsstelle (PSB) wenden.

Keine Klärung

Klärung

## 2. Schritt

### Einzelgespräch mit der beschuldigten Person

Sie führen ein Einzelgespräch mit der beschuldigten Person. Diese soll die Möglichkeit bekommen, den Sachverhalt aus Ihrer Sicht darzustellen. Sie nehmen eine Analyse der Situation vor und setzen sich mit subjektiven Wahrnehmungen auseinander. Wichtig ist, dass Sie stets die objektive Wahrnehmung beibehalten.

### Optional: Einzelgespräche mit dem/der Betroffenen

Sie entscheiden, ob ein optionales Einzelgespräche mit den betroffenen Personen nötig ist. Sie können Ihre Einschätzungen besprechen, insbesondere dann, wenn Sie den Mobbingvorwurf als ungerechtfertigt ansehen.

Keine Klärung

Klärung

## 3. Schritt

### Gemeinsames Gespräch mit den Beteiligten

In einem gemeinsamen Gespräch versuchen Sie, die Vorwürfe zu klären. Falls dies nicht gelingt, werden gemeinsam Lösungsmöglichkeiten gesucht.

- Mögliche Lösungsmöglichkeiten:
- Konfliktklärung durch Moderation oder Mediation
  - Verbesserung der Organisation oder der Arbeitsbedingungen
  - organisatorische Maßnahmen (z.B. räumliche Trennung, Aufgabenumverteilung)
  - Maßnahmen zur Stabilisierung der/des Betroffenen (z.B. durch PSB)

Wichtig: Halten Sie Inhalte & Vereinbarungen schriftliche fest und legen Sie einen Termin für die Überprüfung der Maßnahmen fest. Senden Sie an alle beteiligten Personen eine Kopie der Dokumentation.

Falls sich der Konflikt nicht durch interne Maßnahmen lösen lässt, wenden Sie sich an die ZMK.

Bei Bedarf: Zentrale Stelle für Mediation und Konfliktmanagement

Keine Klärung

Klärung

## 4. Schritt (optional)

Werden die vereinbarten Maßnahmen nicht umgesetzt, können Beteiligte einen Runden Tisch einberufen

### Runder Tisch

Voraussetzung: Vorlage einer formlosen Entbindung von der Schweigepflicht der betroffenen Person

Ziel: gemeinsame Lösung und konkrete Maßnahmen

Unterstützung: durch Moderator\_in möglich

Mögliche Teilnehmer\_innen:

- unmittelbare nächsthöhere nicht beteiligte FK
- Vertrauensperson der/des Betroffenen
- Vertretung der eingebundenen Anlaufstellen
- Mitglied der zuständigen Personalvertretung bzw. ggf. Schwerbehindertenvertretung
- Vertretung der zuständigen Personalstelle

Auf Wunsch können sich die/der Betroffene sowie die/der Beschuldigte zu Beginn äußern

Keine Klärung

Klärung

## 4. Schritt

Die Beteiligten können sich wenden an:

### Nächsthöhere nicht beteiligte Führungskraft

Diese unternimmt unverzüglich einen weiteren Eignungsversuch und legt Maßnahmen fest.

Keine Klärung

Klärung

## Sanktionen und Konsequenzen

### §6 DV – Fairer Umgang und gegen Mobbing

Verfahren beendet