

Ausgangssituation

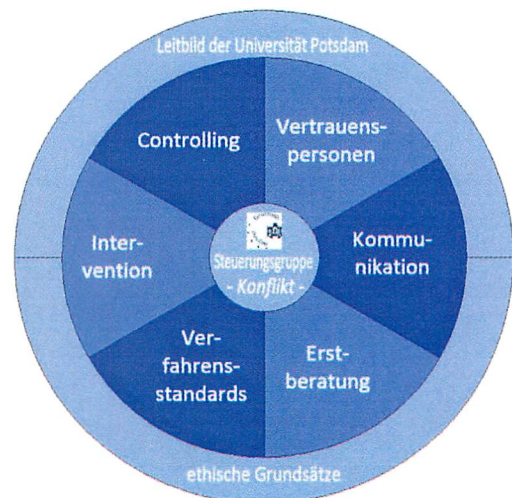
Konflikte gehören zu unserem Leben. Auch an der Universität Potsdam gibt es vielfältige Formen von Konflikten. Diese müssen frühzeitig erkannt und thematisiert werden, um eine einvernehmliche Lösung oder zumindest einen Kompromiss zu erzielen. Es ist notwendig, sich über ein konstruktives und lösungsorientiertes Herangehen an Konflikte zu verständigen, um Arbeits- und Studienbedingungen für alle Hochschulangehörigen zu schaffen, die deren Motivation und Leistungsfähigkeit in einem akzeptablen Arbeitsklima gewährleisten.

Scheinbar unlösbare Konflikte gibt es auch an unserer Hochschule. Diese können zu Blockaden führen, belasten die zwischenmenschlichen Beziehungen und haben Demotivation und den Verlust an Effektivität in der Arbeit und im Studium zur Folge. Daraus resultieren vermehrte Krankenstände, verminderte Leistungsfähigkeit, Mobbing, Burnout und Imageverlust für beide Konfliktparteien. Dies kann nicht im Interesse der Hochschule liegen. Deshalb sind folgende konzeptionelle Überlegungen ein erster Schritt, um Konfliktberatung und Konfliktlösungsstrategien an unserer Hochschule strukturell und personell zu verankern.

Die Hochschule in ihrer Arbeitgeberfunktion einerseits und als Studienort für mehr als zwanzigtausend Studierende sieht sich in der Verantwortung, begleitet von den gewählten Interessenvertretungen (Personalräte, Gleichstellungsbeauftragte, Schwerbehinderten- und Studierendenvertretung), Maßnahmen zur Klärung von Konflikten und diskriminierenden Übergriffen zu initiieren und den Betroffenen unterstützend zur Seite zu stehen. Insbesondere Personen in Leitungs-, Vorgesetzten- oder Ausbildungsfunktionen kommt beim Umgang mit Konflikten eine wesentliche Rolle zu. So ist die Universität 2011 dem *Kodex für das Studium von Ausländern an deutschen Hochschulen* beigetreten und ist damit die Verpflichtung eingegangen, eine Beschwerdestelle im Falle der Nichteinhaltung des Kodex einzurichten.¹

Der Beratungs- und Unterstützungsbedarf zur Lösung von Konflikten und zur Abwehr von unmittelbaren und mittelbaren Diskriminierungen in der Hochschule steigt. Dieser Entwicklung soll durch strukturelle und präventive/kurative Maßnahmen entgegengewirkt und gleichzeitig Betroffenen Beratung, Hilfe und Unterstützung gegeben sowie Lösungsmöglichkeiten angeboten werden. Die Universität Potsdam sieht sich in der Pflicht, geeignete institutionelle Rahmenbedingungen dafür zu schaffen.

Im Ergebnis einer intensiven Diskussion mit den verschiedenen Interessenvertretungen der Universität Potsdam wurde in Anlehnung an das Viadrina-Komponentenmodell eines Konflikt-Management-Systems (KMS)² ein auf die Bedingungen unserer Hochschule angepasstes Konzept zur Konfliktbewältigung mit präventiven³ und kurativen⁴ Maßnahmen erarbeitet. Zur Umsetzung des Konzepts werden **zwei Handlungsebenen** definiert:



¹ Siehe: <http://www.hrk.de/themen/internationales/arbeitsfelder/nationaler-kodex-fuer-das-auslaenderstudium/>

² siehe: PusricewaterhoeCoopers; Europa-Universität Viadrina (2011), S. 23.

³ siehe Grafik: dunkelblau

⁴ siehe Grafik: hellblau

Steuerungsgruppe

Eine hochschulinterne Steuerungsgruppe ist strukturell bei der Kanzlerin zugeordnet. Das Dezernat für Personal- und Rechtsangelegenheiten, die beiden Personalräte (WiMi/MTV) und die Gleichstellungsbeauftragte sowie die Schwerbehinderten- und die Studierendenvertretung benennen jeweils ein Mitglied für die Steuerungsgruppe und seine jeweilige Vertretung. Die Leitung der Steuerungsgruppe wird der Zentralen Gleichstellungsbeauftragten der Universität Potsdam übertragen. Koordinierende Aufgaben werden über das Koordinationsbüro für Chancengleichheit (KfC) sichergestellt. Die Sitzungen finden im Semesterturnus statt und dienen der Abstimmung zur Umsetzung der geplanten Maßnahmen und Fortschreibung des Konzepts. Bei Bedarf können zusätzliche Termine vereinbart werden, aber auch weitere Hochschulangehörige zur Mitarbeit herangezogen werden. Die Steuerungsgruppe unterstützt die Vertrauenspersonen und wird im Einzelfall aktiv, wenn ein Handlungsbedarf angezeigt wird bzw. wenn die Betroffenen weitere Unterstützung wünschen.

Aufgaben der Steuerungsgruppe sind:

DEFINITION des Konfliktmanagements • Entwicklung und Fortschreibung des Konzepts • Entwicklung eines Kompetenzprofils für die Vertrauenspersonen • Transparenz der Beschwerde- und Unterstützungsstrukturen schaffen	UNTERSTÜTZUNG der Vertrauenspersonen • Gewinnung geeigneter Hochschulangehörigen • Entlastungsmöglichkeiten treffen • Weiterbildungsangebote vermitteln • jährliche gemeinsame Reflexion der Beratungstätigkeit • institutionalisierter Austausch zwischen zentraler und dezentraler Konfliktberatung	EVALUATION der Präventions- und Interventionsbemühungen • Berücksichtigung der Thematik bei hochschulinternen Befragungen, Diskussion der Ergebnisse in der Steuerungsgruppen oder im Arbeitskreis Gesundheit • Nutzung der Vorgesetzten-Mitarbeiter-Gespräche zur frühzeitigen Erkennung von sich entwickelnden Konflikten
INFORMATION als Aufklärungsstrategie • Bekanntmachung der Strukturen, der Ansprechpartner, der Unterstützungsmöglichkeiten • hochschulöffentliche Sensibilisierung für das Thema • gezielte Information der Neuanstellungen und Neuberufungen	KOMMUNIKATION als zentrales Element im Prozess zur Vermeidung/Lösung von Konflikten • Befähigung zur sach- und partnergerechten Kommunikation • Konflikte im Arbeitsbereich thematisieren und nach Lösungen suchen • Ermutigung von Betroffenen, sich Unterstützung zu holen • Betroffenen Begleitung und Unterstützung anbieten	WEITERBILDUNG zur Sensibilisierung von Vorgesetzten, Personalvertretungen, Vertrauenspersonen • Planung und Organisation von spezifischen Weiterbildungsmaßnahmen • Bekanntmachung geeigneter Weiterbildungsangebote der LAKöV in Königs Wusterhausen

Die Steuerungsgruppe wird sich mit den einzelnen Schwerpunkten inhaltlich auseinandersetzen, Verfahrenswege definieren und geeignete Maßnahmen initiieren.

Vertrauenspersonen

Um möglichst niedrigschwellig eine Unterstützung im Konfliktfall anzubieten, werden geeignete Hochschulangehörige als Vertrauenspersonen gewonnen, die im Bedarfsfall an den jeweiligen Hochschulstandorten eine Erstberatung für betroffene Kolleginnen und Kollegen und die Studierenden in einem vertraulichen und geschützten Rahmen ermöglichen. Die Ratsuchenden erhalten auf Wunsch weiterführende Informationen und Hilfestellungen durch sie, entscheiden aber selbst, ob und durch wen sie eine weitere Unterstützung wünschen (z. B. durch die Betriebsärztin oder ein externes Mediationsangebot der LaKÖV). Im Bedarfsfall kann eine weitere Vertrauensperson auf Vorschlag der Betroffenen hinzugezogen werden.

Für diese verantwortungsvolle Aufgabe werden sowohl Frauen als auch Männer verschiedener Beschäftigungsgruppen gewonnen, die sich durch ihre Persönlichkeit auszeichnen und über die erforderliche Beratungserfahrungen, aber auch internationale und interkulturelle Kompetenzen verfügen. Um Betroffenen helfen zu können, müssen sie - wie auch die Mitglieder der Steuerungsgruppe - diesbezüglich geschult werden. Dazu ist die entsprechende Bereitschaft erforderlich. Die dafür erforderlichen Mittel sind im Haushalt einzustellen. Darüber hinaus sind auch Weiterbildungsangebote der LaKÖV zu nutzen. Unterstützung erhalten die Vertrauenspersonen durch die Steuerungsgruppe. In Anbetracht der besonderen Anforderungen dieser Tätigkeit wird die Dienststellenleitung prüfen, inwieweit Entlastungen für diesen Personenkreis möglich sind.

Die Absolventinnen und Absolventen des weiterbildenden Zertifikatsstudiums „Mediation“ der Universität Potsdam können für die Mediation, aber auch als Vertrauensperson angefragt werden.

Schwerpunkte der Tätigkeit der Vertrauenspersonen sind:

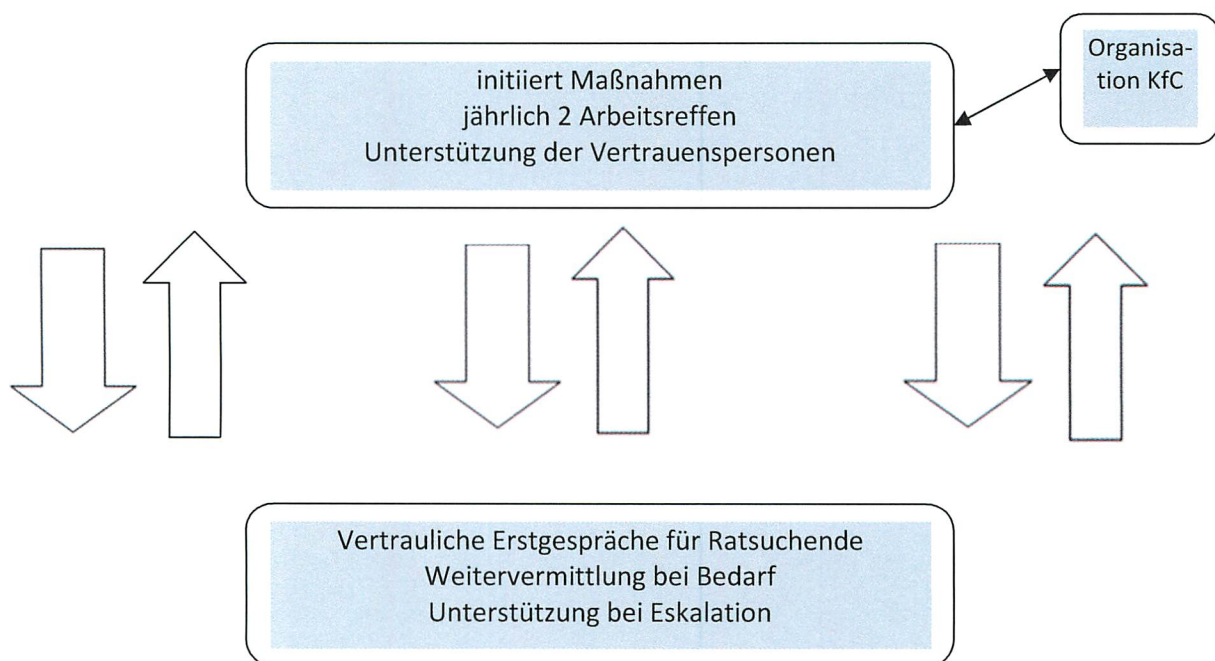
ERSTBERATUNG der von einem Konflikt betroffenen Personen	MEDIATION zur konstruktiven Beilegung eines Konflikts	INTERVENTION bei eskalierenden Konflikten
• Einzelgespräche • Weitervermittlung	• Vermittlung zwischen den Konfliktparteien mit Hilfe einer neutralen Person zur Konfliktbereinigung • Einbeziehung von Hochschulangehörigen mit qualitativ ausgewiesener Mediationserfahrung	• vermittelnde Gespräche mit beiden Konfliktparteien auf freiwilliger Basis • Weitervermittlung an interne / externe Experten • Vermittlung von Beratungs-/ Unterstützungsangeboten • Abschluss von Vereinbarungen zur Beilegung des Konflikts • Kontrolle der Umsetzung der Vereinbarung

Die Umsetzung des Konzepts kann nur durch die transparente Zusammenarbeit und regelmäßige Abstimmen zwischen beiden Handlungsebenen erfolgreich sein.

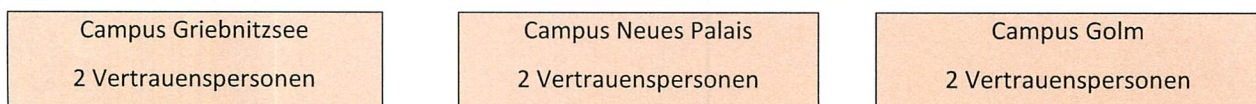
Kommunikationsstrukturen zwischen Steuerungsgruppe und Vertrauenspersonen



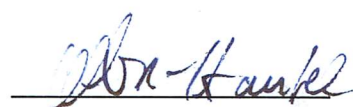
Die Steuerungsgruppe initiiert und kommuniziert das Konzept zur Konfliktbewältigung.



Die Vertrauenspersonen geben eine anonyme Rückkopplung über die auftretenden Konflikte an die Steuergruppe, die von dieser systematisch erfasst und ausgewertet werden.



Im jährlichen Turnus wird mit der Kanzlerin der Stand der Umsetzung des Konzepts ausgetauscht und gemeinsam Maßnahmen zur Fortschreibung verabschiedet.



Dr. Barbara Obst-Hantel
Kanzlerin



Barbara Schrul
Steuerungsgruppe



Hans Kurlemann
Personal-/Rechtsangelegenheiten