

16. Wahlperiode

Mitteilung – zur Kenntnisnahme –

**"Partnerschaftlichen Umgang fördern –
Mobbing in der Verwaltung bekämpfen"**

Drs 16/0084, 16/0364, 16/0784 u. 16/1684

– Abschlussbericht –

An das
Abgeordnetenhaus von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Mitteilung

- zur Kenntnisnahme -

über "Partnerschaftlichen Umgang fördern - Mobbing in der Verwaltung bekämpfen"

- Drucksachen Nrn. 16/0084, 16/0364, 16/0784 und 16/1684 - Abschlussbericht -

Der Senat legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor:

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 26. April 2007 Folgendes beschlossen:

"Partnerschaftlichen Umgang fördern – Mobbing in der Verwaltung bekämpfen

1. *Der Senat wird aufgefordert, in Zusammenarbeit mit den nachgeordneten Behörden und den Bezirken partnerschaftlichen Umgang zu fördern und Mobbing innerhalb der Berliner Verwaltung vorzubeugen, indem*

a) *zur Vorbeugung von Mobbing in allen Verwaltungen die Instrumente der Personalführung und -entwicklung sowie der Gesundheitsförderung überprüft und ggf. mit dem Ziel erweitert werden, im täglichen Leitungsverhalten eine wirksame Mobbingprävention zu garantieren,*

b) *vorhandene Verfahren überprüft und ggf. neue Verfahren entwickelt werden, um mit aufgetretenen Mobbingfällen ergebnisorientiert umzugehen und – falls gewünscht – die Anonymität derer zu sichern, die Mobbingfälle zur Anzeige bringen,*

c) *in der Verwaltungsakademie und im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung verstärkt Kurse zur Aufklärung über partnerschaftlichen Umgang und Mobbing angeboten werden,*

d) *das Thema Mobbing und Umgang mit Mobbing ein wichtiger Bestandteil von Führungskräftebildungen und Führungskräfteentwicklungsprogrammen wird,*

e) *bei Auswahlverfahren von Führungskräften der Umgang mit möglichen Mobbingopfern und -täter/-innen thematisiert wird,*

- f) *das Thema Mobbing in Mitarbeiter/-innenbefragungen angemessen berücksichtigt wird.*
2. *Der Senat wird weiterhin aufgefordert, in Zusammenarbeit mit den nachgeordneten Behörden und den Bezirken Mobbingopfer der Berliner Verwaltung verstärkt zu unterstützen, indem*
- a) *in allen Verwaltungen auf Landes- und Bezirksebene Servicestellen für Konfliktmanagement eingerichtet werden, in denen ggf. unter Einbeziehung externen Sachverständs besonders geschulte Mitarbeiter/-innen der jeweiligen Behörde, im Regelfall Personalentwickler/-innen oder Gesundheitsberater/-innen, Beratungen und Informationen über Hilfeangebote in Konflikt- und Mobbingfällen geben und vermitteln können,*
 - b) *Informationen zum Umgang mit Mobbing im Intranet leicht zugänglich gemacht werden."*

Hierzu wird berichtet:

Das Abgeordnetenhaus von Berlin hat die Drucksache 16/1684 vom 14.08.2008 über "Partnerschaftlichen Umgang fördern – Mobbing in der Verwaltung bekämpfen" zur Kenntnis genommen. Der Senat hatte in der Mitteilung zur Kenntnisnahme zugesagt, über den Fortgang der Angelegenheit zu berichten.

Der Senat setzt sich nachhaltig für ein partnerschaftliches, respektvolles und faires Miteinander seiner Beschäftigten ein, das den Grundstein für ein positives Arbeitsklima bildet. Er unterstützt die Herausbildung einer entsprechenden Verwaltungskultur auf verschiedenen Ebenen:

1. Berlineinheitliche Mitarbeiter/innenbefragung bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport entwickelt und erprobt

Der Veränderungsprozess in der öffentlichen Verwaltung fordert von den Führungskräften in zunehmendem Maße Fähigkeiten und Kompetenzen im Umgang mit ihren Mitarbeiter/innen, die praktisch alle Facetten des sozialen Lebens umfassen. Dabei gewinnen Aspekte der Gesundheitsförderung, Frauenförderung, die Beachtung des Gender Mainstreamings und der Personalentwicklung ebenso wie der Themenkreis Konflikte / Mobbing zunehmend an Bedeutung.

Nach § 6 Abs. 6 des Verwaltungsreform-Grundsätze-Gesetzes sind Mitarbeiter/innenbefragungen regelmäßig, mindestens jedoch alle drei Jahre, durchzuführen. Hierzu hat die Senatsverwaltung für Inneres und Sport im Rahmen des landesweiten Personal- und Organisationsmanagements und mit wissenschaftlicher Unterstützung durch die Beuth Hochschule für Technik Berlin (zuvor: Technische Fachhochschule Berlin) einen Standardfragebogen entwickelt, der diese Aspekte in konkreten Fragestellungen miteinander kombiniert und bei dem das Gender-Mainstreaming-Prinzip konsequent umgesetzt wurde, so dass systematisch mögliche Unterschiede zwischen Frauen und Männern analysiert und dokumentiert werden können.

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat diesen Fragebogen im Januar 2008 in ihrer eigenen Mitarbeiter/innenbefragung pilothaft angewendet. Die inhaltliche Auswertung, Interpretation und Präsentation der Ergebnisse erfolgte sowohl abteilungsübergreifend als auch abteilungsspezifisch durch Externe. Die Diskussion und Bewertung der Ergebnisse mit der Entwicklung von Handlungsstrategien wurde in den jeweiligen Abteilungen mit Unterstützung durch die örtliche Gesundheitskoordinatorin und Personalentwicklungsberaterinnen im Hause durchgeführt.

Die erzielte Rücklaufquote von 38% stellt ein erfreuliches Ergebnis dar, bei dem die Geschlechter gleich stark vertreten sind. Die Zusammenfassung aller Einzelergebnisse ergibt ein grundsätzlich positives Bild. Als ein Teilergebnis der Mitarbeiter/innenbefragung zeigen die Rückmeldungen aus dem sozialen Miteinander bei den Arbeitsbedingungen, dass für die Beschäftigten im Gesamtergebnis mehrheitlich Mobbing am Arbeitsplatz in der Senatsverwaltung für Inneres und Sport kein Thema ist, aber in den wenigen Fällen starke Zusammenhänge zwischen dem Belastungsfaktor Mobbing und der Gesundheit der Beschäftigten auftreten. Der Hintergrund dieses Sachverhalts ist, dass zwar der Belastungsfaktor Mobbing mehrheitlich als gering ausgeprägt und unproblematisch wahrgenommen wird, jedoch bei den (wenigen) Personen, die Mobbing als Belastung wahrnehmen (in dieser Befragung zwischen 6% und 9%), ein starker Zusammenhang zur Gesundheit und zum Wohlbefinden besteht. Es beeinflusst die Gesundheit negativ und fördert körperliche und psychosomatische Beschwerden. Gleichzeitig reduziert es in starkem Maße die Arbeitsfreude und Arbeitszufriedenheit. Als bedeutsamer Unterschied zwischen Frauen und Männern zeigen sich bei Frauen stärkere Einflüsse von Mobbing auf psychosomatische und körperliche Beschwerden als bei Männern.

Die Ergebnisse der Mitarbeiter/innenbefragung können im Intranet unter http://www.verwaltungsberlin.de/seninn/zentraler_service/personalentwicklung-ressort/pe-dokumente.html eingesehen werden.

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport wird den zwischenzeitlich evaluierten Fragebogen den Behörden landesweit zusammen mit Hinweisen für die Unterstützung bei der technischen, statistischen und inhaltlichen Auswertung und mit weiteren Unterstützungsangeboten zur Verfügung stellen. Die Behörden haben außerdem die Möglichkeit, zusätzlich eigene, behördenspezifische Fragestellungen aufzunehmen.

Aus der Pilotbefragung ergibt sich für die Senatsverwaltung für Inneres und Sport beim Indikator "durchschnittliche Angabe zur insgesamt bestehenden Zufriedenheit mit der Arbeit im Rahmen der mindestens alle 3 Jahre durchzuführenden berlineinheitlichen Mitarbeiter/innenbefragung" der Wert 3,6 auf einer Skala von 1=sehr unzufrieden bis 4=sehr zufrieden. Dieser Indikator wurde in das von der Staatssekretärskonferenz beschlossene landesweite Benchmarking Personalmanagement einbezogen. Die Daten der weiteren, am Querschnittsvergleich beteiligten Behörden werden nach Bereitstellung der standardisierten Befragung erhoben. Zukünftig werden im Rahmen von Best Practice allen Teilnehmern am Benchmarking zudem gute Konzepte und Erfahrungen von denjenigen Behörden präsentiert, die einen guten Wert im Vergleich erzielen konnten.

2. Unterstützung dezentraler Aktivitäten durch die Zentrale Stelle Betriebliches Gesundheitsmanagement bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Für die Förderung dezentraler Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung stehen im Haushaltsjahr 2009 in Kapitel 0500, Titel 540 01, Mittel in Höhe von 70.000 € zur Verfügung. Die Anträge auf Förderung im Jahr 2009 sollten wie im Jahr 2008 als Schwerpunkt die Umsetzung des Diversity Managements im Betrieblichen Gesundheitsmanagement zum Ziel haben. Nach Beschlussfassung durch die Steuerungsgruppe für Gesundheitsmanagement werden im Jahr 2009 mehrere Vorhaben mit Bezug zum Konfliktmanagement und zum partnerschaftlichen Umgang ko-finanziert:

- Im Finanzamt Tempelhof eine Fortbildung an der TFH Potsdam in Mediation und Coaching für eine Mitarbeiterin für das Konfliktmanagement; bei Bedarf Einsatz in der gesamten Steuerverwaltung.
- Im Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf die Weiterführung der Maßnahme zur Lösung von Kommunikationsstörungen und Konflikten auf Mitarbeiter/innenebene sowie zur Führungsebene im Fachbereich Umweltschutz (Workshops und Einzelcoaching) mit externer Unterstützung.
- Im Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf Teamcoaching im Sozialamt – Fachstelle für Wohnungsnotfälle und Regionaler Sozialdienst – zur Lösung von Kommunikationsstörungen und Konflikten auf Mitarbeiter/innenebene sowie zur Führungsebene unter externer Begleitung. Mittel zur

Bewältigung sollen hierbei sollen hierbei Befragungen, Arbeitssituationsanalysen und strukturierte Gruppeninterviews bei Mitarbeiter/innen sowie Führungskräftecoaching sein.

Darüber hinaus beabsichtigt die Senatsverwaltung für Inneres und Sport im Jahr 2009 als weiteren Schwerpunkt, ausnahmsweise aus Mitteln der dezentralen betrieblichen Gesundheitsförderung die Durchführung von Mitarbeiter/innenbefragungen nach dem berlineinheitlichen Standardfragebogen in einzelnen Behörden finanziell zu unterstützen. Hierdurch wird auch das landesweite Benchmarking Personalmanagement positiv befördert, da ein partnerschaftlicher Umgang auch die Arbeitszufriedenheit beeinflusst.

3. Nutzung der Fortbildungsangebote der Verwaltungsakademie Berlin (VAK)

Die VAK hat im Jahr 2008 wieder verschiedene Themen im Kontext Mobbing und Konfliktlösung/regulierung für die Zielgruppen der Führungskräfte und Mitarbeiter/innen mit führungsunterstützenden Aufgaben angeboten und bietet diese auch im Jahr 2009 an. Im Jahr 2008 wurden an der VAK insgesamt 35 Inhouse-Seminare durchgeführt (u.a. für die Bezirksamter Lichtenberg, Treptow-Köpenick, Tempelhof-Schöneberg, Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln, die Senatsverwaltung für Finanzen, die Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen, den Polizeipräsidenten in Berlin, das Zentrale Personalüberhangmanagement) und 25 Programmveranstaltungen sowie einzelne Module in Qualifizierungsreihen, die sich mit dem Themenfeld Konflikte und Mobbing beschäftigen. Insgesamt nahmen 822 Dienstkräfte teil.

Im Jahr 2009 wurden an der VAK bisher 9 Inhouse-Seminare (u.a. für die Bezirksamter Lichtenberg, Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln, die Senatsverwaltung für Finanzen, die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, den Polizeipräsidenten in Berlin) und 2 Programmveranstaltungen durchgeführt, die sich mit dem Themenfeld Konflikte und Mobbing beschäftigen. Insgesamt nahmen 163 Dienstkräfte teil.

Für das Jahr 2009 sind an der VAK darüber hinaus weitere 10 Inhouse-Seminare mit voraussichtlich 15-18 Teilnehmer/innen pro Seminar und 16 Programmveranstaltungen mit ebenfalls voraussichtlich 15-18 Teilnehmer/innen pro Veranstaltung sowie einzelne Module in Qualifizierungsreihen geplant, die sich mit dem Themenfeld Konflikte und Mobbing beschäftigen.

Wie auch in den vergangenen Jahren bietet die VAK wieder die Qualifizierung "Als Vermittler/in in Konflikten tätig werden" (Grund- und Aufbau-seminar) an. Weiterhin wird die VAK auch in diesem Jahr die Behörden bei der Einführung und Umsetzung behördenspezifischer Dienstvereinbarungen zu diesem Themenkreis bei Bedarf unterstützen.

4. Rahmenkonzept zum Konfliktmanagement und zum partnerschaftlichen Umgang

Auf Einladung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport wurde 2008 eine Arbeitsgruppe gebildet, der neben Konfliktberater/innen und Verwaltungsmitarbeiter/innen aus mehreren Behörden auch Mitglieder verschiedener Personalräte angehörten. Gemeinsam konnte die Arbeitsgruppe ein "Rahmenkonzept Konfliktmanagement und zum partnerschaftlichen Umgang - Eine Handreichung" erarbeiten, das dieser Mitteilung als Anlage beigefügt ist. Die Zielgruppe der Handreichung wurde neben der Behördenleitung, den Führungskräften und den Beschäftigtenvertretungen auch auf die Beschäftigten selbst ausgedehnt. Die Umsetzung der Konzeption/Handreichung erfolgt dezentral in den Behörden, angepasst auf ihre Strukturen. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport wird die Handreichung in der Berliner Verwaltungsöffentlichkeit bekannt geben und ein Intranetnetangebot mit Hinweisen zu Dienstvereinbarungen und Angeboten zur Verfügung stellen, die die Einführung eines Konfliktmanagements unterstützen können.

Weiterhin ist der Ansatz des partnerschaftlichen Umgangs miteinander und des konstruktiven Umgangs mit Konflikten integraler Bestandteil der strategischen Überlegungen des Senats, zumal er auch die Möglichkeit zur Erhöhung der Gesundheitsquote der einzelnen Bereiche durch reduzierte Ausfallzeiten bietet. Der Senat wird diesen Ansatz durch das landesweite Benchmarking Personalmanagement weiter im Blick behalten.

Kostenauswirkungen auf Privathaushalte und/oder Wirtschaftsunternehmen, die Gesamtkosten, die Auswirkungen auf die Zusammenarbeit mit dem Land Brandenburg sowie die Auswirkungen auf den Haushaltsplan und die Finanzplanung

- a) Kostenauswirkungen auf Privathaushalte und/oder Wirtschaftsunternehmen: Keine.
- b) Gesamtkosten: Nicht bezifferbar, werden aus dem laufenden Haushalt finanziert.
- c) Auswirkungen auf die Zusammenarbeit mit dem Land Brandenburg: Entstehen nicht.
- da) Auswirkungen auf Einnahmen: Keine.
- db) Auswirkungen auf Ausgaben: Die Fortbildungsausgaben werden im überwiegenden Maße durch den institutionellen Zuschuss des Landes an die Verwaltungsakademie gedeckt.
- e) Personalwirtschaftliche Auswirkungen: Eine Aussage hierzu (insbesondere auch zur Berücksichtigung der Aufgaben im GVPI) ist nicht möglich, da die strukturelle Einbindung der Aufgabe in die Organisation den Behörden vorbehalten bleibt.

Der Senat bittet, den Abschlussbericht zur Kenntnis zu nehmen.

Berlin, den 28. Juli 2009

Der Senat von Berlin

Harald Wolf

Bürgermeister

Dr. Ehrhart Körting

Senator für Inneres und Sport