

Deeskalationsstufenplan

Das Ombudsteam ist der Ansprechpartner für alle Mitglieder und Hilfskräfte des SFB bei Konflikten und Spannungen am Arbeitsplatz und im Betreuungsverhältnis. Um der Lösung von Problemen einen verlässlichen Rahmen zu bieten, wurde dieser *Deeskalationsstufenplan* erstellt.

Es steht jeder hilfesuchenden Person frei, ein vertrauliches Gespräch mit einem beliebigen Mitglied des Ombudsteams zu suchen.

Folgende Mitglieder des Ombudsteams stehen dabei als Vertrauenspersonen zur Verfügung:

- die Ombudsperson und ihr/e Stellvertreter/in
- die Sprecher/innen der Postdoktorand/innen
- die Sprecher/innen der Doktorand/innen
- die Sprecher/innen der Verwaltungsmitarbeiter/innen

Die Vertrauenspersonen verstehen sich als ein Team, welches sich gemeinsam für die Lösung von Problemen und die Deeskalation von Konflikten einsetzt. Zur Entlastung und Konsultierung innerhalb des Teams kann bzw. muss ggfs. der Inhalt eines Gesprächs mit den übrigen Vertrauenspersonen geteilt werden.

Es stehen folgende Deeskalationsstufen zur Verfügung, wobei einzelne Stufen auch übersprungen werden können:

1. Informelles Gespräch.
2. Dokumentiertes Gespräch.
3. Dokumentiertes Vermittlungsgespräch mit beiden Parteien.

In gravierenden Fällen kann eine Problemlösung durch externe Schlichtungsstellen veranlasst werden.

Dabei gilt:

- In Stufe 1 werden keine Namen von Hilfesuchenden weitergegeben. Das Thema des Gesprächs wird aber ggfs. innerhalb des Teams besprochen.
- Ab Stufe 2 werden Inhalte von Gesprächen und Namen von Hilfesuchenden protokolliert und mit den anderen Vertrauenspersonen geteilt.
- Vertrauensperson und Hilfesuchende entscheiden zusammen in welche Stufe der Fall einzuordnen ist und ob die übrigen Vertrauenspersonen involviert werden.
- Sollen bestimmte Vertrauenspersonen nicht involviert werden (z.B. bei Befangenheit), so muss dies am Anfang eines Gesprächs explizit erwähnt werden. Diese Vertrauenspersonen werden dann nicht involviert, und Inhalte und Namen werden nicht mit ihnen geteilt.

Innerhalb des Teams werden alle Angaben vertraulich behandelt.

Stufe 1 – Informelles Gespräch

Eine hilfeschende Person kann jederzeit informellen Rat beim Ansprechpartner ihrer Wahl einholen. Alle Vertrauenspersonen stehen dabei für ein solches Gespräch „unter vier Augen“ zur Verfügung.

Ein Gespräch auf dieser Stufe wird nicht dokumentiert. D.h. die Namen von Hilfeschenden werden weder an die anderen Vertrauenspersonen noch an Dritte weitergegeben. Das Thema des Gesprächs wird aber ggfs. innerhalb des Teams besprochen.

Diese Stufe kann übersprungen werden. Wir verstehen diese Stufe als ein Angebot, das es den Mitgliedern und Hilfskräften des SFBs erleichtern soll, möglichst frühzeitig an uns heranzutreten – gerade in Fällen, wo Unsicherheit herrscht und/oder ein potentieller Konflikt sich gerade erst entwickelt. Ggfs. reicht ein Gespräch auf dieser Stufe bereits aus, um das Problem zu lösen – z.B., weil es sich um ein Missverständnis handelt. Andernfalls werden wir ein Gespräch auf Stufe 2 empfehlen.

Stufe 2 – Dokumentiertes Gespräch

Wenn ein informelles Gespräch auf Stufe 1 zu keiner Lösung führt, so wird die Vertrauensperson ein dokumentiertes Gespräch auf Stufe 2 empfehlen, ggfs. unter Einbeziehung einer weiteren Vertrauensperson. Auch eine hilfeschende Person selbst kann jederzeit um ein solches Gespräch bitten. Wiederum stehen alle Vertrauenspersonen für ein solches Gespräch zur Verfügung.

Ab Stufe 2 wird das Gespräch schriftlich protokolliert, und ein von beiden Seiten unterschriebenes Protokoll wird von der Vertrauensperson sicher aufbewahrt. Inhalte von Gesprächen und Namen von Hilfeschenden werden innerhalb des Ombudsteams besprochen.

Wenn das Gespräch zu keiner Lösung führt, muss die Konfliktpartei angehört werden (Stufe 3).

Stufe 3 – Dokumentiertes Vermittlungsgespräch mit beiden Parteien

Auf Stufe 3 finden Vermittlungsgespräche mit beiden Parteien unter Hinzuziehung mindestens einer Vertrauensperson statt. Sollte das Gespräch auf Stufe 2 zu keiner Lösung führen, findet ein solches Vermittlungsgespräch statt. Darüber hinaus kann eine hilfeschende Person auch jederzeit selbst an eine Vertrauensperson herantreten und um ein solches Gespräch bitten.

Bevor ein Gespräch mit beiden Konfliktparteien eingeleitet wird, suchen die Vertrauenspersonen ein Einzelgespräch mit den jeweiligen Parteien. Im Anschluss wird ein Vermittlungsgespräch beider Parteien organisiert und von den Vertrauenspersonen moderiert.

Wie auch in Stufe 2, werden alle Gespräche auf dieser Stufe schriftlich protokolliert.

Problemlösung durch externe Schlichtungsstellen

Sollte ein Konflikt in Stufe 3 nicht lösbar sein, kann eine Problemlösung durch externe Schlichtungsstellen veranlasst werden.