

Antwort**der Bundesregierung**

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Roman Müller-Böhm, Stephan Thomae, Grigorios Aggelidis, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP
– Drucksache 19/28155 –**

Bundesinterne Mediationen und deren Anwendung in staatlichen Institutionen

Vorbemerkung der Fragesteller

Der öffentliche Dienst betrifft in der Bundesrepublik Deutschland unter anderem nicht nur die Gesamtheit des Staatspersonals, sondern auch das besondere Arbeitsverhältnis der Staatsbeschäftigten zu ihrem Arbeitgeber. Dabei kann der öffentliche Dienst auf den verschiedenen Ebenen ausgeübt werden, namentlich dem Bund, dem Land oder aber den Kommunen sowie den Körperschaften des öffentlichen Rechts. Laut Angaben des Statistischen Bundesamtes sind derzeit auf Bundesebene rund 501 000 Menschen im öffentlichen Dienst beschäftigt (<https://www.destatis.de/DE/Themen/Staat/Oeffentlicher-Dienst/Tabellen/beschaeftigungsbereiche.html;jsessionid=B653059B34CEBE9801035AC168A16791.internet722>). Der Bund gehört damit zu einem der größten Arbeitgeber in der Bundesrepublik Deutschland. In der Antwort auf die Kleine Anfrage auf Bundestagsdrucksache 19/18374 gab die Bundesregierung Zahlen betreffend Mediationsverfahren und andere ADR-Verfahren an, in denen der Bund selbst Partei war. Darüber hinaus stellt sich jedoch auch die Frage, wie sich die Situation betreffend die Mediationen innerhalb der staatlichen Institutionen darstellt sowie inwiefern sich die Bundesregierung dafür einsetzt die Mediationskapazitäten in diesen auszubauen und das Instrument der Mediation und anderer ADR-Verfahren bekannter zu machen. Wie die Bundesregierung bereits in dem Entwurf eines Gesetzes zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung (Bundestagsdrucksache 17/5335) ausgeführt hat, ist die Bundesregierung bestrebt, die Mediation zu fördern. Fraglich ist vor diesem Hintergrund, inwiefern auch innerhalb der staatlichen Institutionen Mediationen bei Konflikten angewendet werden. Gerade vor dem Hintergrund der hohen Anzahl an Arbeitnehmern, Beamten, Richtern und Soldaten sollte die Bundesregierung hier ihrer Verantwortung gerecht werden und entsprechende Kapazitäten regelmäßig überprüfen.

1. Wie viele Mediationen und andere ADR-Verfahren sind nach Kenntnis der Bundesregierung seit 2019 aufgrund von Konflikten innerhalb der staatlichen Institutionen durchgeführt worden, und um welche Institutionen handelt es sich konkret (bitte nach Jahr, Anzahl, Art und Institution aufschlüsseln)?

Unter dem Begriff „staatliche Institutionen“ im Sinne der Fragestellung werden die obersten Bundesbehörden sowie deren Geschäftsbereichsbehörden verstanden.

Aus Gründen des allgemeinen Vertrauensschutzes und der besonderen Vertraulichkeit von Mediationen und anderen ADR-Verfahren besteht keine Verpflichtung zur Erhebung der erbetenen Daten. Beratungen in Konfliktsituationen werden dementsprechend durch die in den Ressorts und den Geschäftsbereichsbehörden geschaffenen Stellen nicht systematisch erfasst. Die folgenden Angaben stellen daher lediglich einen Auszug aus der Konfliktbeilegungspraxis innerhalb der Bundesregierung und ihres Geschäftsbereiches dar und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit:

Jahr	Institution	Anzahl	Art des ADR-Verfahrens
2019	BK-Amt	3	Konfliktbezogene Team-Coaching Maßnahmen
	BMF – BZSt ¹	27	Konfliktmoderation, Konfliktberatung
	BMF – Zoll ²	4	Mediation, Arbeitsplatzkonflikt, Begleitung der Zusammenlegung von Dienststellenteilen,
	BMI – BAMF ³	78	Mediation (intern und extern)
	BMI – BBR ⁴	1	Konfliktlösungsgespräch nach DV
	BMI – BfV ⁵	1	Mediation (extern)
	BMI – BSI ⁶	1	Mediation (extern)
	BMI - THW ⁷	7	Konfliktmoderationen
	AA	5	Mediation
	AA – ZIF ⁸	1	Austausch zwischen den verschiedenen Beteiligten
	BMWi – GB	3	1 x gerichtliches Güteverfahren 2 x außergerichtliche Mediation
	BMJV	6	Konfliktberatung
	BMG	4	Konfliktberatung und Teammaßnahmen
	BMU – UBA ⁹	6	Mediation
	BMU – BfS ¹⁰	1	Mediation

¹ Bundeszentralamt für Steuern.

Hinweis: In den meisten Fällen - 80-90 % der Fälle - lässt sich immer nur eine Partei zum Umgang mit dem Konflikt beraten. In eher wenigen Fällen geht es um eine Konfliktmoderation unter Anwendung von Methoden aus der systemischen Beratung, der Mediation und der Konfliktklärung.

² Zollverwaltung.

³ Bundesamt für Migration und Flüchtlinge.

⁴ Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung.

⁵ Bundesamt für Verfassungsschutz.

⁶ Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik.

⁷ Technisches Hilfswerk.

⁸ Zentrum für Internationale Friedenseinsätze.

⁹ Umweltbundesamt.

¹⁰ Bundesamt für Strahlenschutz.

Jahr	Institution	Anzahl	Art des ADR-Verfahrens
	BMU – BfN ¹¹	1	Mediation
	BMZ	2	Mediation
2020	BMF - BZSt ¹²	27	Konfliktmoderation, Konfliktberatung
		1	Mediation
	BMF - Zoll ¹³	5	Mediation
	BMI – BAMF ¹⁴	108	Mediation (intern und extern); Coaching
	BMI – BBR ¹⁵	2	Konfliktlösungsgespräch nach DV; Beschwerde nach AGG
	BMI – BSI ¹⁶	1	Mediation (extern)
	BMI - THW ¹⁷	5	Konfliktmoderationen
	BMI – ZI-TiS ¹⁸	n.a.	Konfliktbegleitung
	AA	2	Mediation
	AA – ZIF ¹⁹	1	Mediation: Angebot, Vorbereitung und Durchführung eines Dialoges
	BMWi - GB	1	1 x außergerichtliche Mediation
	BMWi	1	1 x gerichtliches Güteverfahren
	BMJV	7	Konfliktberatung
	BMG	3	Teammaßnahmen
	BMU	1	Mediation
	BMU - UBA ²⁰	4	Mediation
	BMU - BfS ²¹	2	Mediation
	BMU - BfN ²²	1	Mediation
	BMU - BA-SE ²³	2	Mediation
	BMBF	1	Mediation mit externer Unterstützung
2021	BMF - BZSt ²⁴	8	Konfliktmoderation, Konfliktberatung
	BMF - Zoll ²⁵	2	Mediation, Arbeitsplatzkonflikt
	BMI – BAMF ²⁶	51	Mediation (intern und extern); Coaching

¹¹ Bundesamt für Naturschutz.

¹² Siehe Fn. 1.

¹³ Siehe Fn. 2.

¹⁴ Siehe Fn. 3.

¹⁵ Siehe Fn. 4.

¹⁶ Siehe Fn. 6.

¹⁷ Siehe Fn. 7.

¹⁸ Zentrale Stelle für Informationstechnik im Sicherheitsbereich.

¹⁹ Zentrum für Internationale Friedenseinsätze.

²⁰ Siehe Fn. 9.

²¹ Siehe Fn. 10.

²² Siehe Fn. 11.

²³ Bundesamt für Sicherheit der nuklearen Entsorgung.

²⁴ Siehe Fn. 1.

²⁵ Siehe Fn. 2.

²⁶ Siehe Fn. 3.

Jahr	Institution	Anzahl	Art des ADR-Verfahrens
	BMI - THW ²⁷	2	Konfliktmoderationen
	BMI – ZI-TiS ²⁸	n.a.	Konfliktbegleitung
	AA	1	Mediation
	AA – ZIF ²⁹	1	Gesprächsangebote
	BMWi	1	Fortsetzung des Verfahrens aus 2020
	BMU - BfS ³⁰	1	Mediation
	BKM - BStU ³¹	1	Mediation (geplant)

2. Welche Maßnahmen hat die Bundesregierung seit 2019 ergriffen, um bei Konflikten innerhalb der staatlichen Institutionen eine Mediation oder ein anderes ADR-Verfahren anzuregen oder durchzuführen?

Die Bundesregierung hat insbesondere folgende Maßnahmen ergriffen:

Jahr	Ressort	Maßnahmen der Bundesregierung zur Förderung von ADR-Verfahren
2019	BMI - BBR ³²	<ul style="list-style-type: none"> • Sozialberatung • Dienstvereinbarung zur Konfliktlösung und zum partnerschaftlichen Verhalten am Arbeitsplatz • AGG-Beschwerdestelle
2019	BMI – Bundespolizei	Sozialwissenschaftlicher Dienst der BPOL mit 6 ausgebildeten Mediatorinnen und Mediatoren
2019	BMI – Bundesanstalt (BA) THW ³³	<ul style="list-style-type: none"> • Voll-Freistellung sowie kontinuierliche Aus- und Weiterbildung eines Konfliktbeauftragten • Durchführung von 7 sog. „Team-TÜV-Maßnahmen“ (Präventionsmaßnahmen zur frühzeitigen Erkennung und Vermeidung von Konflikten im Team) • Unterstützung bei der Auswahl und Beschaffung von externen Mediatorinnen und Mediatoren
2019	BMEL	Interne Bekanntgabe an alle Beschäftigten über Möglichkeiten der Nutzung eines Konfliktlösungsmanagements durch die betriebliche Sozialberatung

²⁷ Siehe Fn. 7.

²⁸ Siehe Fn. 18.

²⁹ Siehe Fn. 8.

³⁰ Siehe Fn. 10.

³¹ Der Bundesbeauftragte für die Stasi-Unterlagen.

³² Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung.

³³ Siehe Fn. 7.

Jahr	Ressort	Maßnahmen der Bundesregierung zur Förderung von ADR-Verfahren
2019	BMF – Geschäftsbereich	<p>Generalzolldirektion (GZD) – Ausbildung einer Beamtin der GZD (DIX, LB 14) zur Mediatorin nach den Vorgaben des Mediationsgesetzes und den darüber hinaus gehenden Anforderungen des Bundesverbandes Mediation.</p> <p>Die aktuell zwei ausgebildeten Mediatorinnen der GZD (DIX, LB 14) haben ein jährliches Kontingent von insgesamt 375 Stunden für die Durchführung von Mediationen.</p> <p>Hauptzollamt (HZA) Karlsruhe - Abschluss einer Dienstvereinbarung „Fairness am Arbeitsplatz zum Umgang mit schwerwiegenden Konflikten“, Schutz vor sexueller Belästigung und Mobbing.</p>
2019	BKM - BStU ³⁴	Beim BStU sind Maßnahmen zur Konfliktbewältigung wie Coaching, Teamcoaching, Supervision und Mediation im Personalentwicklungskonzept verankert worden.
2020	BMI – BBR ³⁵	<ul style="list-style-type: none"> • Sozialberatung • Dienstvereinbarung zur Konfliktlösung und zum partnerschaftlichen Verhalten am Arbeitsplatz • AGG-Beschwerdestelle
2020	BMI – Bundesanstalt (BA) THW ³⁶	<ul style="list-style-type: none"> • Voll-Freistellung sowie kontinuierliche Aus- und Weiterbildung eines Konfliktbeauftragten • Durchführung von 14 sog. „Team-TÜV-Maßnahmen“ (Präventionsmaßnahmen zur frühzeitigen Erkennung und Vermeidung von Konflikten im Team) • Unterstützung bei der Auswahl und Beschaffung von externen Mediatorinnen und Mediatoren
2020	BMI – ZITiS ³⁷	Einführung der betrieblichen Sozialberatung. Das Angebot umfasst u. a. auch die Konfliktbegleitung zur Verbesserung von Problemlösungsfähigkeiten im Arbeits- und Privatleben.
2020	BMEL	Interne Bekanntgabe an alle Beschäftigten über Möglichkeiten der Nutzung eines Konfliktlösungsmanagements durch die betriebliche Sozialberatung
2020	BMF – Geschäftsbereich	<p>Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) – Anstoß einer Dienstvereinbarung zum wertschätzenden Verhalten</p> <p>GZD – Die aktuell zwei ausgebildeten Mediatorinnen der GZD (DIX, LB 14) haben ein jährliches Kontingent von insgesamt 375 Stunden für die Durchführung von Mediationen.</p>
2021	BMI – BBR	<ul style="list-style-type: none"> • Sozialberatung • Dienstvereinbarung zur Konfliktlösung und zum partnerschaftlichen Verhalten am Arbeitsplatz • AGG-Beschwerdestelle

³⁴ Siehe Fn. 31.³⁵ Siehe Fn. 32.³⁶ Siehe Fn. 7.³⁷ Siehe Fn. 18.

Jahr	Ressort	Maßnahmen der Bundesregierung zur Förderung von ADR-Verfahren
2021	BMI – Bundesanstalt (BA) THW	<ul style="list-style-type: none"> • Voll-Freistellung sowie kontinuierliche Aus- und Weiterbildung eines Konfliktbeauftragten • Durchführung weiterer sog. „Team-TÜV-Maßnahmen“ (Präventionsmaßnahmen zur frühzeitigen Erkennung und Vermeidung von Konflikten im Team) • Unterstützung bei der Auswahl und Beschaffung von externen Mediatorinnen und Mediatoren • Einrichtung einer Beschwerdestelle nach AGG
2021	BMI - ZITiS	Fortsetzung der betrieblichen Sozialberatung. Das Angebot umfasst u. a. auch die Konfliktbegleitung zur Verbesserung von Problemlösungsfähigkeiten im Arbeits- und Privatleben.
2021	BMF – Geschäftsbereich	GZD – Die aktuell zwei ausgebildeten Mediatorinnen der GZD (DIX, LB 14) haben ein jährliches Kontingent von insgesamt 375 Stunden für die Durchführung von Mediationen.
2021	BMEL	Interne Bekanntgabe an alle Beschäftigten über Möglichkeiten der Nutzung eines Konfliktlösungsmanagements durch die betriebliche Sozialberatung

Hinzuweisen ist im Übrigen darauf, dass es für die in der Bundesverwaltung Beschäftigten, die in ihrer Arbeitseinheit oder auch hierarchieübergreifend Konflikte erleben, grundsätzlich die Möglichkeit gibt, über das Coaching-Zentrum der Bundesakademie für öffentliche Verwaltung im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BAköV) die Unterstützung einer externen Mediatorin oder eines externen Mediators in Anspruch zu nehmen.

Darüber hinaus bietet die Bundesverwaltung ein umfassendes internes Konfliktberatungsangebot durch geschulte Konfliktberaterinnen und -berater sowie eine individuelle Beratung für Beschäftigte in Konfliktsituationen über den Sozialen Dienst der jeweiligen Behörde an. Überdies stehen in der Bundesverwaltung die Interessenvertretungen (Personalrat, Gleichstellungsbeauftragte, Vertrauensperson der schwerbehinderten und ihnen gleichgestellten Menschen) sowie die Beschwerdestelle nach § 13 des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) den Beschäftigten im Konfliktfall zur Verfügung. Gemäß § 13 AGG haben die Beschäftigten das Recht, sich bei den zuständigen Dienststellen zu beschweren, wenn sie sich im Zusammenhang mit ihrem Beschäftigungsverhältnis vom Arbeitgeber, von Vorgesetzten, anderen Beschäftigten oder Dritten wegen eines in § 1 AGG genannten Grundes benachteiligt fühlen.

Im Einzelnen:

Zur Lösung von Konflikten bietet das **Bundesministerium der Finanzen** (BMF) seinen Beschäftigten seit 2013 fortlaufend eine streng vertrauliche Beratung durch 3 bis 4 Beschäftigte des Hauses an. Hierfür wurden Beschäftigte zur Übernahme von Beratungen in Konfliktsituationen speziell geschult. Teilweise verfügen die Konfliktberaterinnen und Konfliktberater auch über eine Zusatzqualifikation als Mediatorin oder Mediator. Das Angebot wurde und wird von den Beschäftigten des BMF sehr gut angenommen. Daneben bietet der Soziale Dienst im BMF individuelle Beratung für Beschäftigte in Konfliktsituationen an.

Ein Beschäftigter des Sozialen Dienstes ist ausgebildeter Mediator. Auch hier erfolgt keine statistische Erfassung aus Gründen der Vertraulichkeit. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Inanspruchnahme von externen Mediatorinnen und Mediatoren – wie etwa durch das Coaching-Zentrum der BAKöV. Dieses Angebot wurde im maßgeblichen Zeitraum von 2019 bis heute allerdings nicht in Anspruch genommen.

Beschäftigte des **Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat** (BMI) können generell unter vielen Ansprechpersonen als Partnerinnen und Partner einer Mediation oder eines ADR-Verfahrens wählen. In Betracht kommen z. B. Interessenvertretungen, Gleichstellungsbeauftragte, Personalreferat, Beschwerdestelle nach § 13 AGG, Beteiligte des betrieblichen Eingliederungsmanagements, Ärztlicher und Sozialer Dienst. Weitere Gesprächspartnerinnen und -partner werden im gegenseitigen Einvernehmen hinzugezogen. Bei Kenntnis über Konflikte innerhalb der Häuser vermittelt oftmals die Personalverwaltung im Bedarfsfall den Kontakt z. B. zur betrieblichen Sozialberatung und/oder gestaltet bzw. begleitet selbst aktiv den Prozess der Konfliktlösung.

Das **Auswärtige Amt** (AA) bietet bereits seit 2003 mit der Mediation ein Instrument zur Konfliktbewältigung an und führt mit den professionell ausgebildeten Mitgliedern seines Mediations-Teams jährlich eine Supervision durch. Darüber hinaus verfügt das AA über eine eigene, dem Gesundheitsdienst zugehörige psychosoziale Beratungsstelle, bei der sich alle Beschäftigten und deren Angehörige auch in Konfliktfällen vertraulich beraten lassen können. Sie bietet neben individueller Konfliktberatung auf Anfrage auch Teambuildingmaßnahmen zur Konfliktlösung und Konfliktvermeidung an. Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 3 verwiesen.

Im **Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz** (BMJV) wurde im relevanten Zeitraum von dem Coaching-Angebot der BAKöV kein Gebrauch gemacht. Daneben gibt es im BMJV und seinem Geschäftsbereich, wie bereits in der Antwort auf Frage 3 der Kleinen Anfrage der Abgeordneten Roman Müller-Böhm und weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP vom 12. März 2020 von der Bundesregierung ausgeführt, ein Verfahren der kollegialen Konfliktberatung (vgl. Bundestagsdrucksache 19/18374 S. 2). Angaben zu Zahl und Art dieser Verfahren können nur in eingeschränktem Umfang gemacht werden, da diese Verfahren der Vertraulichkeit unterliegen und die Konfliktberaterinnen und -berater von sich aus tätig werden. Eine statistische Erfassung und Auswertung erfolgt nicht. Darüber hinaus bietet das BMJV eine Sozialberatung durch eine externe Stelle an. Die Beschäftigten können sich an die Sozialberatung wenden, wenn sie aufgrund beruflicher, sozialer oder privater Problemstellungen individuelle Unterstützung oder Beratung benötigen. Das Beratungsangebot erstreckt sich auch auf die Schlichtung von Konflikten am Arbeitsplatz. Da die Beratung der Schweigepflicht unterliegt, liegen auch insoweit keine belastbaren Daten vor. Ein vergleichbares Angebot gibt es auch bei den Gerichten und Behörden im Geschäftsbereich.

Im BMJV und seinem Geschäftsbereich wird auf das Angebot der Konfliktberatung an verschiedenen Stellen aufmerksam gemacht, etwa durch die Veröffentlichung im Intranet, Auslegung und Verteilung von Flyern, regelmäßige Hinweise in den Hausmitteilungen, Präsentation der Konfliktberatung auf Aktionstagen einzelner Behörden und durch Hinweis der Personalverwaltung auf die Konfliktberatung in geeigneten Einzelfällen.

Die Beschäftigten des **Bundesministeriums für Gesundheit** (BMG) können sich in Konfliktfällen an ihre (direkten) Vorgesetzten, die Personalreferate, die Gleichstellungsbeauftragte, die Mitglieder des Personalrates und der Schwerbehindertenvertretung wenden. Vor allem aber steht ihnen die externe betriebliche Sozialberatung mit ihren für solche Aufgaben hoch qualifizierten Beraterinnen und Beratern zur Verfügung. Dieses Angebot der betrieblichen Sozialberatung ist im BMG erfolgreich verankert und wird bei Bedarf breit in Anspruch genommen. Ein zusätzliches, gestuftes Interventionsverfahren zum Schutz vor Diskriminierung, sexueller Belästigung und Mobbing ist in einer Dienstvereinbarung zum wertschätzenden Verhalten am Arbeitsplatz festgelegt. Im Rahmen dieser Dienstvereinbarung sind an beiden Dienstorten je zwei Ansprechpersonen aus dem Kreise der Beschäftigten bestimmt und geschult. Auch das Ange-

bot an Coaching-/Mediationsmaßnahmen der BAKöV steht den Beschäftigten zur Verfügung. Auf all diese Angebote wird regelmäßig in Führungskräftebildungen, Einführungsveranstaltungen, auf Personalversammlungen, im Intranet, mit Flyern etc. hingewiesen. Vor allem aus Gründen der Vertraulichkeit werden die Interventionen/Unterstützungsleistungen all dieser Instanzen nur teilweise erfasst (Teammaßnahmen und Konfliktmoderationen durch die betriebliche Sozialberatung werden in Jahresberichten aufgeführt, jedoch nicht Einzelberatungen zur Konfliktbewältigung).

Seitens des **Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur** (BMVI) wurde zum Thema „Konstruktiver Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz“ mit dem Personalrat am 22. November 2018 eine Dienstvereinbarung geschlossen, die für Konfliktsituationen einen 4-Stufenplan zur Konfliktmoderation und -mediation vorsieht. Im Bereich der Stufen eins und zwei werden Konflikte innerhalb der Organisationseinheit in eigener Verantwortung gelöst. Falls diese interne Konfliktlösung nicht in Betracht kommt, kann die Organisation im Rahmen der Stufe 3 eine externe Mediation über die Fortbildungsstelle anbieten.

Das **Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit** (BMU) verweist auf die vorgenannten Angebote der BAKöV und die betriebliche Sozialberatung in den Jahren 2019 bis 2021.

Beschäftigte des **Bundesministeriums für Bildung und Forschung** (BMBF) haben die Möglichkeit, in Konfliktsituationen sowohl die (unmittelbaren) Vorgesetzten als auch die Zentralabteilung – hier insbesondere das Personalreferat – vermittelnd einzubinden. Außerdem stehen sowohl die Gleichstellungsbeauftragte als auch der Personalrat sowie die Vertrauensperson der schwerbehinderten Menschen den Beschäftigten als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung. Im darüberhinausgehenden Bedarfsfall kann durch die Zentralabteilung eine Mediation über das Coaching-Zentrum der BAKöV organisiert werden. Die Zentralabteilung hat in diesen Fällen eine vermittelnde Rolle, die eigentliche Mediation wird durch entsprechend qualifizierte, durch die BAKöV bedarfsorientiert ausgewählte Mediatorinnen und Mediatoren durchgeführt.

3. Inwieweit hat sich die Bundesregierung dafür eingesetzt, im öffentlichen Dienst Stellen zu schaffen, an die sich die Arbeitnehmer, Beamten, Richter und Soldaten bei Konflikten zur Konfliktlösung wenden können?
 - a) Liegt eine solche Stelle vor, und um welche Stelle handelt es sich dabei konkret?
 - b) Inwieweit sieht die Bundesregierung den Bedarf, eine solche Stelle zu fördern?
 - c) Inwieweit berücksichtigen diese Stellen mediative Elemente zur Konfliktlösung?

Es wird zunächst auf die Antwort zu Frage 2 und die dort genannten Konfliktlösungsstellen wie das Coaching-Zentrum der BAKöV und die bei allen Ressorts eingerichteten Beschwerdestellen nach § 13 AGG verwiesen. Neben den hausinternen Stellen der Ressorts steht mit dem Coaching-Zentrum der BAKöV ressortübergreifend eine Stelle zur Vermittlung von Mediatorinnen und Mediatoren zur Verfügung.

Im Übrigen gibt es in den einzelnen Ressorts folgende Konfliktlösungsstellen:

- BMI

Das BMI begleitet und unterstützt die von seinem Geschäftsbereich grundsätzlich in eigener Zuständigkeit getroffenen Maßnahmen. Diese umfassen ein brei-

tes Spektrum von voll- und teilfreigestellten, internen Konfliktbeauftragten, die überwiegend auch über eine gesonderte Mediatorenausbildung verfügen. Gleiches gilt für bei Bedarf extern beauftragte Kapazitäten.

Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) hat beispielsweise bereits 2018 eine gesonderte „Sozial- und Konfliktberatung“ (SKB) eingerichtet. Die Beschäftigten der SKB stehen bei allen Arten von auftretenden Konflikten am Arbeitsplatz allen Beschäftigten im BAMF zur Verfügung. Die SKB bietet umfassende Lösungen für den gesamten Bereich der Alternative Dispute Resolution innerhalb der Belegschaft. Die Beratung erfolgt vertraulich, individuell und sachverhaltsbezogen. Zu den Angeboten gehören neben Erstorientierung und fachlicher Bewertung auch Mediation und Vermittlung. Bei Bedarf an externer Mediation wird regelmäßig das Coaching-Zentrum der BAKöV einbezogen.

Das Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung (BBR) hat eine Dienstvereinbarung zur Konfliktlösung und zum partnerschaftlichen Verhalten am Arbeitsplatz erarbeitet, die Anlaufstellen benennt und das Vorgehen erläutert.

Auf Grundlage der im Jahr 2004 in Kraft getretenen Dienstvereinbarung „Fairness am Arbeitsplatz“ wurde die Beratungsstelle des Bundeskriminalamts (BKA) eingerichtet. Die in der BKA-internen Beratungsstelle hauptamtlich tätigen internen Fachberaterinnen und Fachberater (Ärztinnen und Ärzte, Psychologinnen und Psychologen, Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter) sowie nebenamtliche zertifizierte Konfliktberaterinnen und -berater (mit Ausbildung in Mediation) bieten neben anderen Konfliktlösungsverfahren (z. B. Moderation, Teamentwicklung) auch mediative Elemente zur Konfliktlösung an.

- BMF – Geschäftsbereich

Der Ärztliche und Soziale Dienst der obersten Bundesbehörden im BMI wird seit 2010 auch für das Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) tätig. In diesem Dienst werden die Sozialberaterinnen und Sozialberater regelmäßig dienstlich weitergebildet. Es werden auch Weiterbildungen zur gewaltfreien Kommunikation, Mediation und Konfliktklärung angeboten und durchgeführt. Zudem existiert beim BZSt eine Beschwerdestelle nach § 13 AGG, die neben z. B. Arbeitnehmervertretungen und der Antidiskriminierungsstelle des Bundes als Anlaufstelle für Betroffene bei Konflikten dient. Die Beschwerdestelle nach § 13 AGG unterstützt und begleitet die Beschwerde führende Person dabei, im Dialog mit der Hausleitung oder anderen betroffenen Stellen Benachteiligungen zu beenden und die Person zu schützen. Die Konfliktlösung kann dabei auch Elemente der Mediation und Konfliktmoderation beinhalten.

Im Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) ist keine eigene Stelle hierfür eingerichtet. In Einzelfällen steht standortbezogen auf Anfrage der Ärztliche und Soziale Dienst der obersten Bundesbehörden im BMI für eine Unterstützung (Mediation) zur Verfügung.

Die Zollverwaltung hat am Bildungs- und Wissenschaftszentrum, im Lehrbereich 14 (Führung und Steuerung) ein Kontingent von 375 Stunden zur Konfliktbearbeitung im Rahmen von Mediationen als Ressource freigegeben. Dieses Kontingent wird von zwei hauptamtlich Lehrenden, die über eine entsprechende Zusatzqualifikation verfügen, bedarfsbezogen abgerufen.

Im Hauptzollamt (HZA) Karlsruhe ist in der genannten Dienstvereinbarung (s. Antwort auf Frage 2) die Einrichtung einer Anlaufstelle für Konfliktsituationen am Arbeitsplatz geregelt. Neben den Vertreterinnen und Vertretern der Personal- und Schwerbehindertenvertretung sowie der Gleichstellungsbeauftragten kommen (auch) die benannten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für soziale Konflikte als Anlaufstelle in Betracht. Die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für soziale Konflikte tauschen sich in regelmäßigen

Abständen im Rahmen überregionaler Dienstbesprechungen aus und werden für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben geschult.

Sofern bestehende Konflikte auf örtlicher Ebene durch die vorgenannten Stellen nicht gelöst werden können, ist nach der o. g. Dienstvereinbarung auch eine Einbindung externer Stellen zur Vermittlung oder Mediation vorgesehen. Hierbei wurde in der Vergangenheit auf die qualifizierten Mediatorinnen oder die Mediatoren des Bildungs- und Wissenschaftszentrums der Bundesfinanzverwaltung zurückgegriffen.

- AA

Im Auswärtigen Amt steht auf interner Erlassgrundlage ein ausgebildetes und von den personalführenden Referaten unabhängiges Team von Angehörigen der unterschiedlichen Berufsgruppen und Laufbahnen zur Unterstützung bei der Lösung von Konfliktfällen zur Verfügung. Der Einsatz von Mediations-Teams erfolgt bei Bereitschaft der Betroffenen auf Grundlage einer Entscheidung einer „Steuerungsgruppe-Mediation“ unter dem Vorsitz der Beauftragten für Personal.

Das AA hat darüber hinaus den Dienstposten der Ombudsperson der lokal Beschäftigten eingerichtet und damit – unter anderem für Konfliktfälle – eine eigene Anlaufstelle für die lokal Beschäftigten an den Auslandsvertretungen geschaffen. Die Ombudsperson steht für alle Anliegen der lokal Beschäftigten als Ansprechpartner/in zur Verfügung und verweist bei Bedarf auf die Möglichkeiten der Mediation.

Auch das Zentrum für Internationale Friedenseinsätze (ZIF) verfügt für die Mediation zwischen ZIF-Sekundierten im Einsatz und dem ZIF in Berlin über eine Ombudsstelle.

- BMWI

Im Geschäftsbereich des BMWi gibt es eine Behörde, bei denen 2 Beschäftigte eine Mediatorenausbildung besitzen. Prinzipiell nutzen die Behörden im Geschäftsbereich des BMWi die Möglichkeit der Beauftragung eines externen Coaches über die BAKöV.

- BMJV

Wie bereits in der Antwort auf Frage 2 ausgeführt, gibt es im BMJV und bei den Gerichten und Behörden des Geschäftsbereichs unter anderem das Angebot der kollegialen Konfliktberatung. Dieses Angebot beruht auf einer im Jahr 2002 zwischen dem (damaligen) Bundesministerium der Justiz und dem Hauptpersonalrat abgeschlossenen Rahmendienstvereinbarung über Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz. Danach werden je nach Größe und Lage der Dienststelle ein oder mehrere Konfliktberaterinnen bzw. -berater bestellt, die ihre Tätigkeit während der Dienstzeit weisungsfrei ausführen. Ihre Aufgabe ist unter anderem die möglichst zeitnahe Aufnahme der Vermittlung zwischen den am Konflikt Beteiligten. Sie sollen in einem Konflikt beraten und vermitteln mit dem Ziel, dass alle am Konflikt beteiligten Personen wieder eine angemessene Form der Zusammenarbeit finden. Über die angewandten Methoden der Konfliktberatung und -lösung liegen keine Erkenntnisse vor.

- BMEL

Im BMEL und seinem Geschäftsbereich bietet die betriebliche Sozialberatung eine Beratung für alle Beschäftigten sowie für Organisationseinheiten zur Konfliktlösung an. Außerdem besteht die Möglichkeit, über das Coaching-Zentrum der BAKöV ein Angebot zur Mediation zu erhalten.

- BMG

Es wird auf die Antwort zu Frage 2 verwiesen.

- BMVI

Zur Vorbeugung von Konflikten, zur Einordnung von bestimmten Situationen/ Geschehnissen im beruflichen Kontext bzw. Konfliktsituationen werden in der in der Antwort zu Frage 2) genannten Dienstvereinbarung des BMVI Stellen genannt, um ein vertrauliches Gespräch bei Bedarf anzubieten. Dies sind neben dem Personalrat, der Vertrauensperson der schwerbehinderten Menschen sowie der Gleichstellungsbeauftragten insbesondere die Sozialberaterinnen und Sozialberater des BMI im BMVI. Diese geben Hinweise und Hilfestellungen zur Deeskalation und erläutern Vorgesetzten, wie sie bei Konflikten in geeigneter Weise einschreiten können.

- BMU

Das BMU verfügt seit dem Jahr 2008 über eine Dienstvereinbarung zur Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz. Eine zentrale Beratungsstelle ist im Referat Personalentwicklung eingerichtet. Im Einzelfall werden mediative oder andere Verfahren zur Konfliktbewältigung in Betracht gezogen. Unterstützend hierbei sind die Kolleginnen und Kollegen des Ärztlichen und Sozialen Dienstes und vermittelte Mediatorinnen und Mediatoren über das Coaching-Zentrum der BAKöV tätig.

Im Umweltbundesamt wurde mit Abschluss einer „Dienstvereinbarung zur Konfliktlösung im Umweltbundesamt“ im Jahr 2012 eine Koordinierungsstelle Konfliktmanagement im Referat Z 1.1 Sachgebiet Personalentwicklung geschaffen. Interne Konfliktshelferinnen und -helfer wurden in einer umfangreichen, modularen Fortbildung zu mediativen Instrumenten ausgebildet und sind seit dem Jahr 2014 im Einsatz. Die Koordinierungsstelle und die internen Konfliktshelferinnen und -helfer stehen den Beschäftigten beratend zur Seite und begleiten interne Konfliktlösungsprozesse. Eine eingerichtete Stelle zur Konfliktlösung am Arbeitsplatz ist im Bundesamt für Strahlenschutz (BfS) nicht vorhanden. Auch im Bundesamt für Naturschutz (BfN) wird auf Angebote zur Mediation und der alternativen Streitbeilegung der BAKöV und der betrieblichen Sozialberatung zurückgegriffen.

- BKM

Die Beauftragte der Bundesregierung für Kultur und Medien (BKM) kann die Sozialberatung des Ärztlichen und Sozialen Dienstes des BMI zur Konfliktlösung nutzen. Im Bedarfsfall werden darüber hinaus geeignete Maßnahmen – größtenteils mit Unterstützung durch die BAKöV – angeboten.

Der Bundesbeauftragte für die Unterlagen des Staatssicherheitsdienstes der ehemaligen Deutschen Demokratischen Republik (BStU) hat zwei Mitarbeiterinnen zu zertifizierten Mediatorinnen ausgebildet. Damit wurde die Möglichkeit geschaffen, bei innerbehördlichen Konflikten schnell reagieren zu können und geeignete individuelle Konfliktlösungen zu finden. Zudem steht beim BStU eine Sozialarbeiterin als Ansprechpartnerin für Konfliktfälle zur Verfügung. Bei den Beratungsprozessen werden mediative Elemente zur Konfliktlösung berücksichtigt. Darüber hinaus unterstützt der Bereich Personalentwicklung beim BStU die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit geeigneten Maßnahmen wie Führungskräftecoaching, Teamcoaching und Supervision.

4. Inwiefern weist die Bundesregierung bei Konflikten innerhalb der staatlichen Organisationen auf Mediationen und andere ADR-Verfahren bei Konflikten hin?
 - a) Plant die Bundesregierung Maßnahmen, um bei Streitigkeiten innerhalb der staatlichen Institutionen vermehrt auf Mediationen und andere ADR-Verfahren hinzuweisen?
 - b) Bei welchen staatlichen Institutionen sieht die Bundesregierung den größten Bedarf an der Durchführung von Mediationen und anderen ADR-Verfahren?

Wie bereits in der Antwort auf Frage 2 ausgeführt, weisen die Personalverwaltungen der Ressorts und der Geschäftsbereichsbehörden bereits jetzt in geeigneten Fällen auf die bestehenden Möglichkeiten der Konfliktberatung hin. Das Angebot wird zudem durch Veröffentlichung an verschiedenen Stellen (Intranet, Flyer, Hausmitteilungen, Aktionstage) bekannt gemacht. Dies soll auch weiterhin erfolgen.

Im Einzelnen:

Das **BMI** legt auch in seinem Geschäftsbereich sehr viel Wert auf den wertschätzenden Umgang miteinander und wirkt generell darauf hin, etwaigen Konflikten bereits im Vorfeld durch Mediationen oder andere ADR-Verfahren zu begegnen. Personelle Einzelmaßnahmen sollen generell vermieden werden. Auf bestehende (Beratungs-)Angebote wird auf den internen Kommunikationswegen, wie z. B. dem Intranet, (Einführungs-)Veranstaltungen hingewiesen. Ziel ist es, Konflikte in einem frühen Stadium zu erkennen und sie effektiv und zielführend zu bearbeiten. Eskalation durch gute Lösungen zu verhindern, wird nicht zuletzt als wichtige Führungsaufgabe gesehen.

Das **BMF** weist neu eingestellte Beschäftigte und neu bestellte Führungskräfte fortlaufend in Einführungsveranstaltungen auf die behördeninternen und externen Beratungsangebote hin. Daneben informiert das Intranet des BMF über entsprechende Angebote und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner. Zusätzlich werden Fortbildungsveranstaltungen zur Konfliktlösung im Arbeitsalltag als Pflichtfortbildung für neue Beschäftigte in der Regel halbjährlich in Zusammenarbeit mit der BAKöV durchgeführt.

Für die Beschäftigten des **BZSt** werden insbesondere im Rahmen der Einführungsveranstaltungen Schulungen zur Möglichkeit der Konfliktlösung in Fällen der Diskriminierung unter Einbeziehung der Beschwerdestelle nach § 13 AGG durchgeführt. In regelmäßigen Abständen informiert die Beschwerdestelle die Beschäftigten durch Veröffentlichungen im Intranet des BZSt und z. B. durch Flyer über das AGG und die Arbeit der Beschwerdestelle.

Zudem wird auf der Internetseite des BZSt auf die Beschwerdestelle hingewiesen und dort findet sich auch ein Kontaktformular über das die Beschwerdestelle zu erreichen ist. Weitere Informationen erfolgen z. B. durch die Antidiskriminierungsstelle des Bundes.

In der **Zollverwaltung** wird im Rahmen der systematischen Führungskräftefortbildung im Pflichtmodul „Konfliktmanagement“ auf die Möglichkeit, einen Konflikt mittels Mediation zu bearbeiten und zu lösen, hingewiesen. Dabei werden die Ausgangslage, die Voraussetzungen und der Ablauf des Verfahrens dargestellt. Bei Bedarf wird hierzu ein entsprechender Exkurs für die Teilnehmenden angeboten. Die Zollverwaltung hat durch eine Veröffentlichung im Mitarbeiterportal Zoll (MAPZ) auf die eingerichtete Stelle sowie auf die Möglichkeit zur Inanspruchnahme einer Mediation hingewiesen. Hierbei wurde das Verfahren und die Verfahrensweise erklärt. Zudem wurde vom BWZ ein Info-Flyer zum Thema Mediation erstellt, der den Beschäftigten zur Verfügung

steht. Darüber hinaus wird im MAPZ auch auf das Mediationsangebot der BAKöV hingewiesen.

Im Bezirk des HZA Karlsruhe sind die benannten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für soziale Konflikte als erste Anlaufstelle in Konfliktsituationen etabliert. Ein vermehrter Hinweis auf Mediationen und andere ADR-Verfahren erscheint vor diesem Hintergrund nicht erforderlich.

Im **AA** wird bereits in der Ausbildung, aber auch etwa im Rahmen von Pflichtfortbildungen für neue Referatsleiterinnen und -leiter sowie das Management deutscher Auslandsvertretungen und in konkreten Konfliktfällen auf das Angebot des Mediations-Teams hingewiesen.

Im **BMJV** weisen die Personalreferate in geeigneten Fällen auf die bestehenden Möglichkeiten der Konfliktberatung hin. Das Angebot wird zudem durch Veröffentlichung an verschiedenen Stellen (Intranet, Flyer, Hausmitteilungen, Aktionstage) bekannt gemacht. Dies soll auch weiterhin erfolgen.

Das **BMEL** plant, eine Mediationsstelle zur Begleitung eventuell entstehender Konflikte bei bestimmten Fallgestaltungen im Rahmen der Flexibilisierung von Arbeitszeit und Arbeitsort einzurichten. BMEL und die Behörden seines Geschäftsbereichs sehen darüber hinaus derzeit keinen weiteren Bedarf für die Durchführung von Mediationen und anderen ADR-Verfahren.

Das **BMG** verweist auf die Antwort zu Frage 2.

Die Führungskräfte des **BMBF** kennen ihre Verantwortung und Rolle, in Konfliktsituationen vermittelnd tätig zu werden. Den Beschäftigten sind die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner und die Möglichkeit, im Bedarfsfall auf die Vermittlung externer Mediatorinnen und Mediatoren durch die BAKöV zurückzugreifen, bekannt. Ein über die vorhandenen Möglichkeiten hinausgehender Bedarf zeichnet sich derzeit nicht ab.

Das **BMVI** stellt sicher, dass Vorgesetzte an Schulungen bzw. Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen mit Bezug zu der Dienstvereinbarung teilnehmen. Vorgesetzte sind verpflichtet, sich über den Umgang mit Konflikten schulen zu lassen, da Information und Kompetenzstärkung wesentliche Voraussetzungen für eine wirksame Vorbeugung sind. Des Weiteren steht allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des BMVI die Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen dieser Art offen. Die Vorgesetzten motivieren und unterstützen ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Angebote anzunehmen. Darüber hinaus informiert die Verwaltung die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in geeigneter Weise über das Konfliktmanagement im BMVI, das entsprechende Fortbildungsangebot und veröffentlicht hierzu Informationen im Intranet.

Im **BMU** wirkt die Dienststelle aktiv auf die Teilnahme der Seminare zur Konfliktbewältigung am Arbeitsplatz hin. Im Fortbildungskonzept sind diese als verpflichtend ausgewiesen. In den Einführungsveranstaltungen werden neue Beschäftigte auf die Dienstvereinbarung und deren Inhalt hingewiesen. Im Umweltbundesamt werden insbesondere die Führungskräfte im Rahmen von Pflichtfortbildungen auf die Möglichkeiten der externen Mediation durch die BAKöV und die internen Beratungs- und Begleitungsmöglichkeiten hingewiesen. Über die Einführungsveranstaltung für neue Mitarbeitende, über Personal- und Mitarbeiterversammlungen wird in regelmäßigen Abständen auf die „Dienstvereinbarung zur Konfliktlösung im Umweltbundesamt“ hingewiesen. Allen Beschäftigten steht ein Informationsangebot auf den Intranetseiten zur Verfügung.

Zur Beilegung von Konflikten am Arbeitsplatz verweist das **BfS** auf die Angebote zur Mediation und zur alternativen Streitbeilegung der BAKöV und der betrieblichen Sozialberatung.

In unüberwindbaren Konfliktfällen werden im **BfN** schon jetzt verschiedene Möglichkeiten der Konfliktlösung ausgelotet. Hierbei werden auch Angebote zum Coaching und zur Mediation thematisiert.

Innerhalb des **BMZ** sind die Durchführung von Mediationen oder anderer ADR-Verfahren mögliche Instrumente zur Lösung von Konflikten. Ob diese konkret zur Lösung eines Konflikts in Frage kommen und vorgeschlagen werden, hängt von den Umständen des Einzelfalles ab. Dies wird entsprechend von Fall zu Fall geprüft.

Sowohl bei der **BKM** als auch beim **BStU** wird auf die in der Antwort auf Frage 3 geschilderten Maßnahmen im Intranet hingewiesen. Darüber hinaus wird im Bedarfsfall auf diese Maßnahmen auch durch persönliche Ansprache hingewiesen.

Erkenntnisse darüber, in welchen staatlichen Institutionen der größte Bedarf an der Durchführung von Mediationen und anderen ADR-Verfahren besteht, liegen der Bundesregierung nicht vor.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.