

# Konzept zum professionellen Umgang bei Konflikten und Fehlverhalten<sup>1</sup> an der Universität Heidelberg

---

## Inhalt

Summary .....	2
1) Ausgangslage .....	3
2) Zielgruppe und Ziele .....	4
3) System zum Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten an der Universität Heidelberg .....	5
4) Aufbau .....	6
4.1 Prozessablauf .....	6
4.1.1 Konsensuale /Neutrale Fälle.....	8
4.1.2 Fälle nach Dienstweg.....	8
4.1.3 Komplexe Fälle .....	9
4.1.4 „Schiedskommission“ (unabhängige Ombudsstelle).....	9
4.2 Die Rolle der Vertraulichen Konflikthanlaufstellen .....	10
4.2.1 Die zentrale Anlaufstelle (ZA) .....	10
4.2.2 Die Vertraulichen Konflikthanlaufstellen .....	11

---

<sup>1</sup> Unter Fehlverhalten sind die Themen Diskriminierung, Mobbing, Stalking und sexuelle Belästigung gefasst. Für Wissenschaftliches Fehlverhalten ist die Kommission für wissenschaftliches Fehlverhalten zuständig.

## Summary

An der Universität Heidelberg als Ort an dem Menschen miteinander forschen, arbeiten und studieren, können Konflikte oder Fehlverhalten entstehen. Die Universität bietet bereits Präventionsangebote, vertrauliche Konflikthanlaufstellen und Maßnahmen an, damit Betroffene von arbeitsplatzbezogenen Konflikten sowie Diskriminierung, Mobbing, Stalking und (sexueller) Belästigung Unterstützung finden. Insbesondere an den potentiellen Schnittstellen der verschiedenen Konfliktberatungs- und -bearbeitungsstellen sind die Prozesse zur Konfliktklärung jedoch noch nicht, oder nicht ausreichend festgelegt.

In einem partizipativen, mehrstufigen Prozess mit relevanten Stakeholdern der Universität wurde in den vergangenen zwei Jahren der aktuelle Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten auf den Prüfstand gestellt und gemeinsam ein umfassendes System zum Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten entwickelt. Es baut auf Vorhandenem auf, optimiert die Verzahnung und Zusammenarbeit der einzelnen Stellen und professionalisiert vorhandene Prozesse. Ziel ist es, Konflikte und Fehlverhalten möglichst rasch und ohne große Reibungsverluste zu klären und Eskalationen vorzubeugen.

Das interne Prozessablaufmodell zeigt übersichtlich an welcher Stelle der/die Ratsuchende sich im vertraulichen Bereich bewegt (neutrale Fälle) und wo bereits der Rechtsweg (Fälle nach Dienstweg) beschritten wird.

Kernstück des Konzeptes ist die Einrichtung einer unabhängigen Stelle als zentrale Anlaufstelle (ZA). Als Beratungs- und Schulungseinrichtung koordiniert, dokumentiert und evaluiert sie neutrale Fälle im vertraulichen Beratungsbereich und hält die notwendigen, häufig abteilungsübergreifenden, Arbeitsschritte nach. Die zentrale Anlaufstelle ist nicht Teil des Disziplinarverfahrens. Mit der strukturellen Anbindung dieser zentralen Anlaufstelle an die zentrale Einrichtung „UNIFY – Einheit für Familie, Vielfalt und Gleichstellung“, erfährt sie Unabhängigkeit, Weisungsfreiheit und bezieht alle Angehörigen und Mitglieder mit ein. Dadurch können Parallelstrukturen vermieden, vertrauliche Konflikthanlaufstellen von Betroffenen schneller gefunden und Ressourcen geschont werden. Einrichtungen sollen sich besser untereinander austauschen können und gemeinsame, professionelle Standards in der Beratung entwickeln und umsetzen.

Mit einem professionellen System zu Konflikten und Fehlverhalten begegnet die Ruperto Carola den Anforderungen, die an internationale Universitäten mit Exzellenzanspruch gestellt werden und übernimmt eine Vorreiterrolle der Exzellenzuniversitäten in Deutschland.

Zudem können ungünstige und kostenintensive Folgen für die Universität und ihre Mitglieder aufgefangen werden: Klagen und Rechtsstreitigkeiten, reduzierte Produktivität, hohe Krankheitskosten, finanzielle Einbußen durch gescheiterte Forschungsprojekte, Abwanderung von Spitzenwissenschaftler\*innen, Mehraufwand durch (unnötige) Kündigungen und Neueinstellungen sowie negative Reputation der Universität.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Es gibt kaum Studien, die die finanziellen Folgen von Konflikten an Hochschulen erheben. Geht man jedoch von eher geringen Unterschieden zwischen Konfliktkosten in Unternehmen vs. Hochschulen aus, ist anzunehmen, dass Konfliktkosten 20 Prozent der Personalkosten erreichen. 10 bis 15 Prozent der Arbeitszeit in jedem Unternehmen werden für Konfliktbewältigung verbraucht.

- 30 bis 50 Prozent der wöchentlichen Arbeitszeit von Führungskräften werden direkt oder indirekt mit der Bewältigung von Konflikten oder Konfliktfolgen verbracht.

## 1) Ausgangslage

Die Universität Heidelberg ist ein Ort der Vielfalt, an dem Menschen mit verschiedensten (kulturellen) Hintergründen, Wertvorstellungen und Arbeitsweisen miteinander forschen, arbeiten und studieren. Ein respektvoller und fairer Umgang ist Grundlage des täglichen Miteinanders. Wo immer Menschen zusammenkommen und arbeiten, entstehen auch Konflikte und Fehlverhalten– mit ungünstigen Folgen für die Universität und ihre Mitglieder.

Die Universität bietet bereits jetzt Präventionsangebote, vertrauliche Konflikthanlaufstellen und Maßnahmen an, damit Betroffene von arbeitsplatzbezogenen Konflikten sowie Diskriminierung, Mobbing, Stalking und (sexueller) Belästigung Unterstützung finden. Ziel ist es, Konflikte und Fehlverhalten möglichst rasch und ohne große Reibungsverluste zu klären und Konflikt-Eskalationen vorzubeugen.

Obwohl es teilweise gesetzlich vorgeschriebene Schnittstellen zwischen Beratungseinrichtungen gibt, sind diese Prozesse zur Zusammenarbeit bei Konfliktberatungs- und -Bearbeitungsstellen zur Konfliktklärung noch nicht ausreichend festgelegt. Die Vielfalt und Diversität der bereits vorhandenen Stellen bringt schon jetzt einen großen Mehrwert, den es zu erhalten gilt. Daher soll ein System zum Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten aufgebaut werden, das die Verzahnung und Zusammenarbeit der einzelnen Stellen optimiert, und die Prozesse stärker professionalisiert.

Das vorliegende Konzept soll auf Vorhandenes aufbauen, indem die bislang breit über die Einrichtungen verteilten Angebote stärker strukturiert werden. Dadurch können Parallelstrukturen im Sinne der Ressourcenschonung eingeschränkt werden, wo immer dies die gesetzlichen Zuständigkeiten oder Aufgaben erlauben. Vertrauliche Konflikthanlaufstellen können so von Betroffenen schneller gefunden werden. Einrichtungen sollen sich unter Berücksichtigung des Datenschutzes besser untereinander austauschen können und gemeinsame, professionelle Standards in der Beratung (Falltausch, Teamsupervision, Supervision, Falldokumentation) entwickeln und umsetzen. Der Zugang zu Beratungsangeboten soll für die Universitätsmitglieder transparenter und leichter zugänglich gestaltet werden.

- 
- Fehlzeiten aufgrund betrieblicher Ängste und Mobbing am Arbeitsplatz belasten Unternehmen jährlich mit ca. 30 Milliarden Euro.
  - Die Kosten pro Mobbing-Fall betragen im Durchschnitt 60.000 Euro.
  - Fluktuationskosten und Gesundheitskosten aufgrund innerbetrieblicher Konflikte belasten Unternehmen jährlich mit mehreren Milliarden Euro.
  - 25 Prozent des Umsatzes hängen von der Kommunikationsqualität im Unternehmen ab.
  - „Am teuersten sind laut Umfrage gescheiterte und verschleppte Projekte: Jeder zweite Befragte gibt dafür ungeplant pro Jahr mindestens 50.000 Euro aus; jeder zehnte sogar über 500.000 Euro.“  
(1,2 KPMG Konfliktkostenstudie. Die Kosten von Reibungsverlusten in Industrieunternehmen, [https://kpmg-law.de/content/uploads/2018/07/2009\\_Konfliktkosten\\_Reibungsverluste\\_in\\_Unternehmen.pdf](https://kpmg-law.de/content/uploads/2018/07/2009_Konfliktkosten_Reibungsverluste_in_Unternehmen.pdf))

## 2) Zielgruppe und Ziele

Zielgruppe des Systems zum Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten sind Mitarbeiter\*innen, Führungskräfte, Studierende sowie alle Mitglieder der Universität.<sup>3</sup>

Strategisches Ziel ist der Ausbau der Kooperationskultur an der Universität, die Vermeidung unnötiger (Personal-) Kosten sowie die Erhaltung von Reputation und Wettbewerbsfähigkeit der Universität Heidelberg. Ausgehend von der Hochschulleitung soll eine entsprechende Kultur weiter ausgebaut werden, um den negativen Auswirkungen von Konflikten und Fehlverhalten wirksam entgegen zu treten. Die im Konzept benannten Konfliktbearbeitungsstrukturen werden entsprechend von der Universitätsleitung mit Mandat und erforderlichen Ressourcen versehen.

Ziel auf operationaler Ebene ist neben der Professionalisierung des gesamten Verfahrens zur Konfliktbearbeitung die Schaffung von Transparenz: Niedrigschwellige Angebote für Universitätsmitglieder und klare Ansprechstrukturen im Konfliktfall sollen Betroffenen wie Beratenden helfen, sich schnell und sicher in der Struktur zurecht zu finden. Ein zweisprachiges Organigramm, auch in einfacher Sprache, zeigt die einschlägige Struktur an der Universität auf und hilft bei Fragen wie: Wo bin ich im System? Wer sind meine möglichen Ansprechpartner\*innen? Zudem sollen durch ein Ablaufdiagramm mögliche Wege und Prozesse transparent gemacht werden, um den häufigen Fragen von Betroffenen zu begegnen: Was passiert, wenn ich mich an eine vertrauliche Konflikthanlaufstelle wende? Bis zu welchem Punkt kann ich als betroffene Person entscheiden, wie es mit meinem Anliegen weitergeht?

Weiterhin soll die Konfliktbearbeitungskompetenz der Mitarbeiter\*innen der Universität, insbesondere der Führungskräfte, auf- und stetig weiter ausgebaut werden. Ferner sollen die Ansprechpersonen nach LHG entlastet werden.

---

<sup>3</sup> nach §9 LHG

### 3) System zum Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten an der Universität Heidelberg

Konfliktbearbeitung ist Teamarbeit, daher soll das System zum Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten als in die Breite der Universität wirksames Netzwerk aufgebaut sein, das vorhandene Ressourcen und Schnittstellen nutzt und optimiert.

Haltung: Konfliktbearbeitung und -prävention sollen gleichwertig sein. Es soll zunächst an die Eigenverantwortung jede\*r Mitarbeiter\*in appelliert werden, in einem zweiten Schritt an die Führungsverantwortung der jeweils Vorgesetzten. Eine Haltung wie sie bereits dem Selbstverständnis der Universität Heidelberg in der Senatsrichtlinie Partnerschaftliches Verhalten entspricht <sup>4</sup>.

Dies wird unterstützt durch präventive Angebote und Weiterbildungen zu den einschlägigen Themen sowie Beratungsangebote durch Beauftragte der jeweiligen Dienstleistungseinheiten, Ombudspersonen an den Instituten usw. Wenn es zu Konflikten oder Fehlverhalten kommt, die sich durch ihre Eskalationsstufe oder Langwierigkeit nicht mehr ohne „Fachpersonal“ klären lassen, kümmert sich das professionelle System zum Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten der Universität.

Im Folgenden werden Aufbau und Abläufe des Systems zum Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten erläutert.

---

<sup>4</sup> Vgl. <https://backend.uni-heidelberg.de/de/dokumente/senatsrichtlinie-partnerschaftliches-verhalten/download>

#### 4) Aufbau

Das Prozessablaufmodell zeigt einen idealtypischen Konfliktbearbeitungsverlauf.

##### 4.1 Prozessablauf <sup>5</sup>

Wer ist wann zuständig? Wenn die Fälle bei den vertraulichen Konflikthanlaufstellen ankommen, erfolgt zunächst eine neutrale Beratung. Rechtsexpertise für die Beratenden kann an dieser Stelle unter Wahrung der Schweigepflicht via zentrale Anlaufstelle eingeholt werden, um den Sachverhalt richtig zu verstehen und beraten zu können. Stellt sich dabei heraus, dass die zu beratende Person den Rechtsweg/Dienstweg beschreiten will, werden die Fälle an D5 oder D1 weitergegeben (je nach Sachverhalt). In diesem Fall zieht sich die konsensuale Beratung zurück und ist nicht mehr in den Fall involviert. Ggf. wird sie nach Abschluss des nicht-konsensualen Prozesses wieder tätig, wenn es z.B. um Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit im Team o.ä. geht.

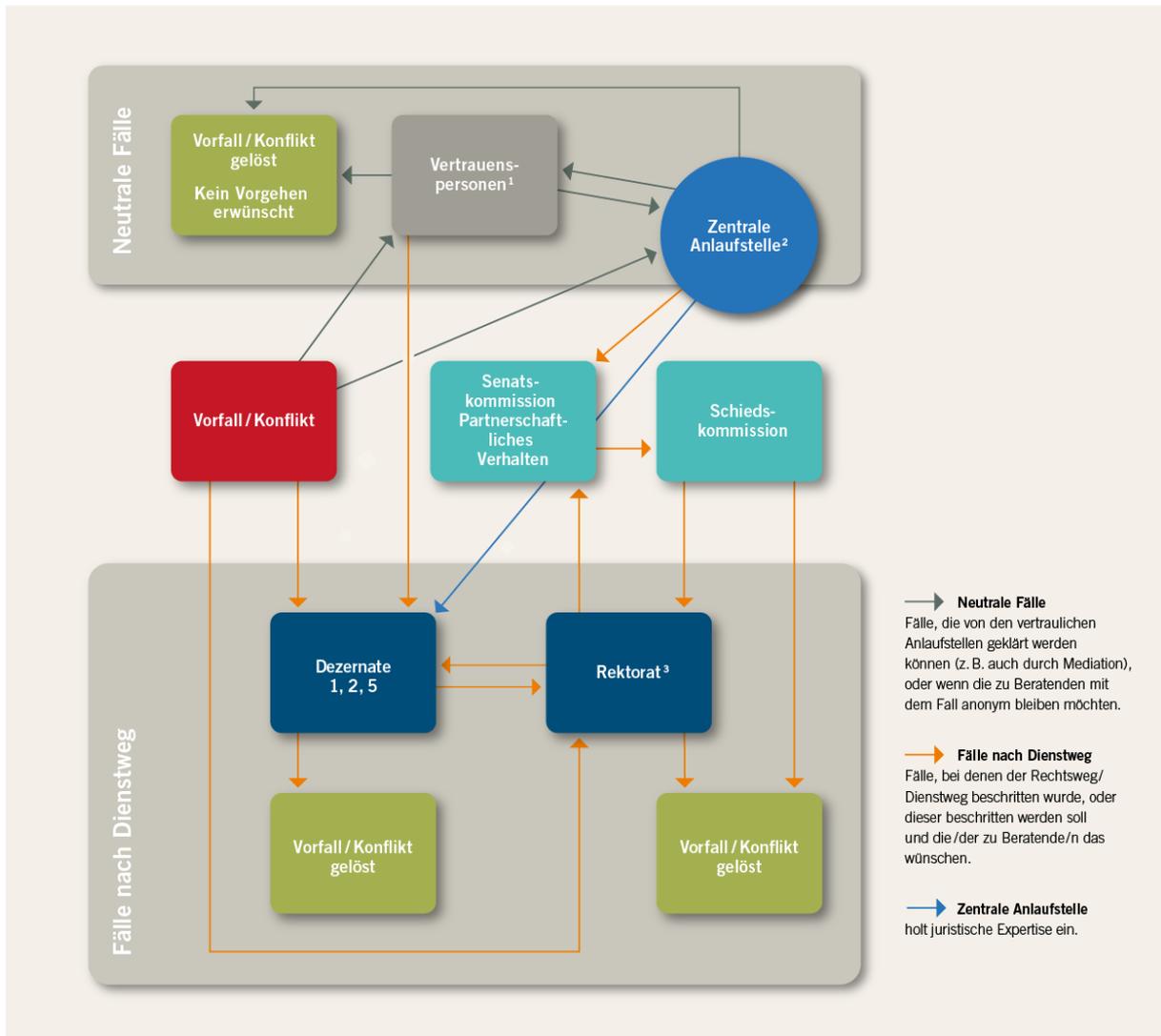
Wie im Ablauf abgebildet, unterscheidet sich der Konfliktbearbeitungsverlauf danach, ob ein Fall vertraulich besprochen wird (neutrale Fälle), oder der Rechtsweg beschritten wurde (Fälle nach Dienstweg).

1

---

<sup>5</sup> Vgl. Viadrina-Modell: Das angestrebte Konfliktmanagementsystem orientiert sich am „Viadrina-Modell“ und enthält sechs Elemente: 1. Konflikthanlaufstellen, 2. Konfliktbearbeitung, 3. Systematik der Verfahrenswahl, 4. Verfahrensstandards, 5. Dokumentation/Controlling/Qualitätssicherung, 6. Innen-Außendarstellung und Kommunikation. [https://www.ikm.europa-uni.de/de/publikationen/EUV\\_PwC\\_Studie\\_Konfliktmanagement-Systeme\\_2011\\_DRUCK-V15.pdf](https://www.ikm.europa-uni.de/de/publikationen/EUV_PwC_Studie_Konfliktmanagement-Systeme_2011_DRUCK-V15.pdf)

## Prozessablauf



### <sup>1</sup> Vertrauliche Konfliktanlaufstellen

- siehe Kapitel 4.2
- Ansprechpersonen nach LHG
- Beauftragte für Chancengleichheit
- UNIFY
- Personalrat
- Ansprechperson Mediation/ Coaching (D5)
- Schwerbehindertenvertretung
- Beauftragte für behinderte und chronisch kranke Studierende
- Zentrale Studienberatung, Fachstudienberater\*innen
- Psychosoziale Beratungsstelle des Studierendenwerks
- School of Education
- Lots\*innen

### <sup>2</sup> Zentrale Anlaufstelle

- leitet komplexe Fälle nach Dienstweg an Senatskommission Partnerschaftliches Verhalten weiter
- erfragt Expertise
- Monitoring/ Dokumentation
- Beratung
- Koordination

### <sup>3</sup> Rektorat

- leitet rechtliche Wege ein
- Letztverantwortung
- Informationspflicht; KUM wird involviert, wenn ein Fall intern oder extern der Kommunikation bedarf

#### 4.1.1 Konsensuale /Neutrale Fälle

##### Definition:

Fälle, die von den vertraulichen Konfliktaufstellungen geklärt werden können (z.B. auch durch Mediation), oder wenn die zu Beratenden mit dem Fall anonym bleiben möchten.

Zuständig: Vertrauliche Konfliktaufstellungen

##### Prozessablauf:

Wird ein Fall niedrigschwellig gelöst, geben die Beratenden den Fall anschließend zu Dokumentationszwecken (Monitoring) an die ZA weiter bzw. informieren diese. Ist den Beratenden unklar, wer für den Fall zuständig ist, oder geht dieser über ihre Kompetenz hinaus, wird der Fall an die ZA übergeben, welche den Fall an die richtigen vertraulichen Konfliktaufstellungen weiterreicht:

Handelt es sich um einen intrapersonellen Konflikt, kümmert sich der Betriebsärztliche Dienst um die psychosoziale Beratung des Mitarbeiter\*s/ der Mitarbeiter\*in, bzw. die Psychosoziale Beratungsstelle des Studierendenwerks sowie die Zentrale Studienberatung um Studierende.

Handelt es sich um einen interpersonellen Konflikt ohne arbeitsrechtliche Relevanz, kümmert sich eine der Stellen der konsensualen Konfliktberatung um den Fall (siehe Grafik S. 10), u.U. auch mit Hilfe externer Konflikt-Coaches oder Mediation, vermittelt über die Personalentwicklung.

Die Beratenden in den Bereichen der psychosozialen Beratungsstellen als auch der konsensualen Konfliktberatung unterliegen der Vertraulichkeit und sollen entsprechende Vertraulichkeitsvereinbarungen unterschreiben. Nur diese dürfen sich untereinander über Fälle (Intervision/Supervision) austauschen.

#### 4.1.2 Fälle nach Dienstweg

##### Definition:

Fälle, bei denen der Rechtsweg/Dienstweg beschritten wurde, oder dieser beschritten werden soll und Rat suchende Personen das wünschen.

Zuständig: D5, D2 und D1, je nach Sachlage

##### Prozessablauf:

Handelt es sich um einen Konflikt oder ein Fehlverhalten, der arbeitsrechtlich oder anderweitig rechtlich relevant ist, kümmert sich der Bereich Interne Verfahren/ Rechtliche Prozesse um den Konflikt oder das Fehlverhalten.

##### Interne Verfahrenswege:

Anhand der bestehenden und einschlägigen Rechtsgrundlagen werden Prozessabläufe und Verfahrenswege exemplarisch und transparent dargestellt.

##### Verfahrenswege D5:

Um eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen und innerhalb der Bereiche sowie Rollenklarheit für die einzelnen Akteur\*innen zu gewährleisten, werden von den einzelnen Bereichen Prozessabläufe exemplarisch dargestellt. Diese Abläufe sind nicht inhaltlicher

Bestandteil des vorliegenden Konzepts, müssen aber noch definiert werden. Sie werden in bereichsübergreifenden Arbeitsgruppen erarbeitet, regelmäßig überprüft und angepasst. Zudem müssen noch die geltenden Fristenregelungen verankert werden, vor allem im Hinblick auf den Übergang von konsensualen/neutralen Fällen zu Fällen nach Dienstweg.

#### 4.1.3 Komplexe Fälle

Definition: Fälle, die sich, ggf. erst im Verlauf, als sehr komplex herausstellen, d.h. dass sich die Konfliktarten vermengen, viele Personen involviert sind, oder/und die in die Zuständigkeit mehrerer Personen oder Einrichtungen fallen. Zudem kann der Rechtsweg/Dienstweg beschritten worden sein.

D5, D1, D2, zentrale Anlaufstelle, Senat sowie Rektor\*in können Fälle, die sich als strittig und komplex erweisen (in Einverständnis der zu Beratenden) an die Senatskommission PV<sup>6</sup> weitergeben.

Zuständig: Senatskommission Partnerschaftliches Verhalten berät und entscheidet darüber, ob der komplexe/strittige Fall, (in Einverständnis der zu Beratenden) in der Schiedskommission geklärt werden sollte. Die Mitglieder stimmen darüber mit einfacher Mehrheit ab.

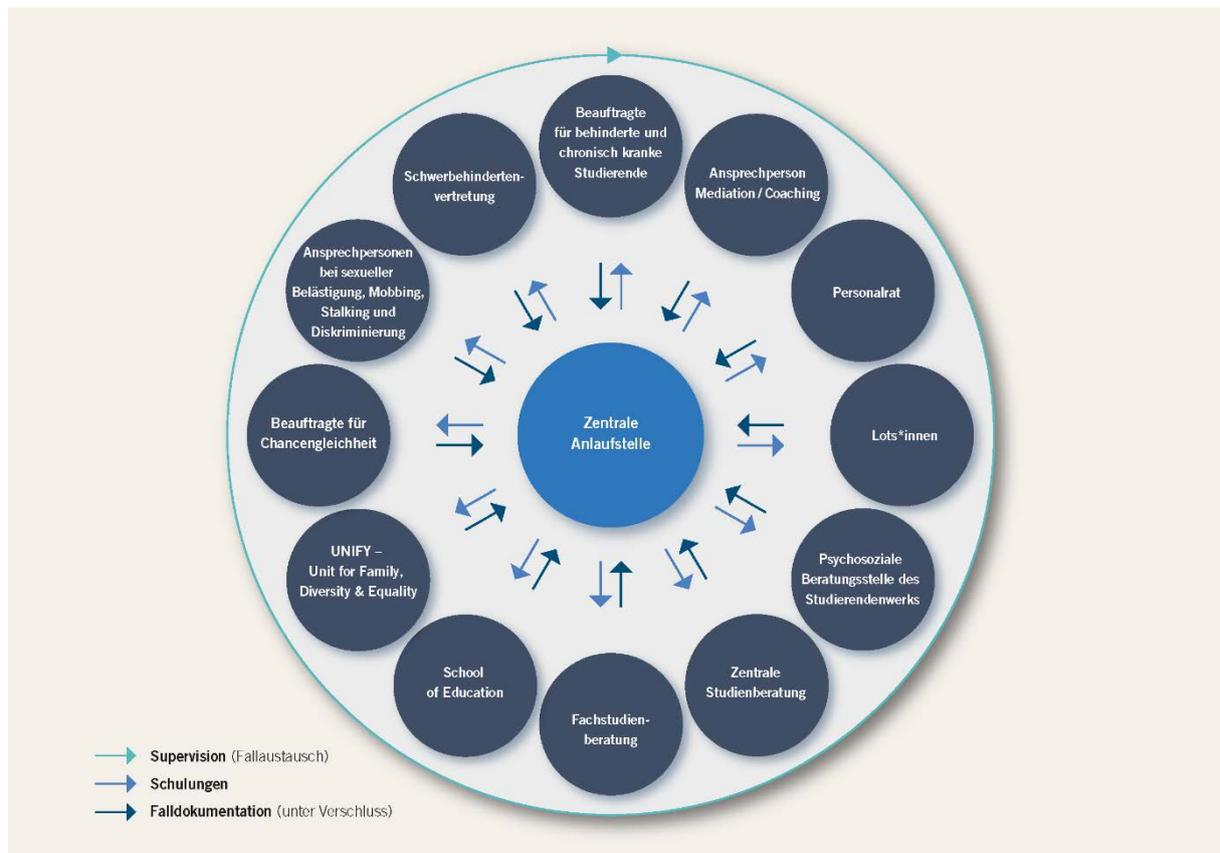
#### 4.1.4 „Schiedskommission“ (unabhängige Ombudsstelle)

- Wird von der Senatskommission Partnerschaftliches Verhalten eingesetzt bei komplexen und strittigen Fällen
- Zusammensetzung der Mitglieder in einem rotierenden System, damit sich keine personellen Verflechtungen mit dem Fall ergeben
- Aufgaben: Clearing, Beratung, Entwicklung von Lösungen.
- Informiert das Rektorat, das die rechtlichen Schritte einleiten kann bei Bedarf
  - Personalrechtliche Maßnahmen (→ D5)
  - Disziplinarrechtliche Maßnahmen (→ D5)
  - Hochschulrechtliche Maßnahmen (→ D1)

---

<sup>6</sup> Verlinkung zur Satzung

## 4.2 Die Rolle der Vertraulichen Konfliktanlaufstellen



### 4.2.1 Die zentrale Anlaufstelle (ZA)

Die zentrale Anlaufstelle (ZA) fungiert als Steuerungsinstanz des Systems zum Umgang mit Konflikten und Fehlverhalten sowie für alle Fälle von (sexueller) Belästigung, Mobbing, Stalking, Diskriminierungen und Arbeitskonflikte an der Universität. Als solche wird sie vom Rektorat der Universität bewilligt und mit einem entsprechenden Mandat ausgestattet. Unterstützt wird sie von einem Sekretariat (zentrale Telefonnummer und E-Mail-Adresse). Die zentrale Anlaufstelle soll in Form einer weisungsfreien Stelle bei UNIFY organisiert sein.

Neben ihrer Beratungsfunktion, wird die ZA in anonymisierter Form von sämtlichen vertraulichen Konfliktanlaufstellen über neue Konfliktfälle und Fehlverhalten (Beratungsstellen agieren gemäß ihrem gesetzlichen Auftrag) informiert und koordiniert die Bearbeitungsschritte und hält diese nach. Sie behält die Systematik der Verfahrenswahl und die Einhaltung der Verfahrensstandards im Blick. Zudem ist sie nach Fallabschluss für das datenschutzgerechte Sammeln und Aufbewahren der Falldokumentation zuständig und kümmert sich um Evaluation und Qualitätssicherung des Systems. Sie berichtet jährlich an das Rektorat und wirkt sowohl an der Optimierung des Systems als auch der Außendarstellung und Kommunikation mit. Eine personale Aufteilung, z.B. in Form einer halben Stelle für den Bereich der Koordination/Beratung und einer halben Stelle für die Evaluation ist denkbar.

Außerdem sorgt die zentrale Anlaufstelle für die fachgerechte Schulung aller vertraulichen Anlaufstellen über das Interne Bildungsprogramm (IB) bzw. HeiSKILLS und schafft Strukturen zum regelmäßigen Austausch aller Beteiligten wie Supervision (extern) und Intervision.

#### 4.2.2 Die Vertraulichen Konfliktaufstellen

Die Mitarbeiter\*innen, Führungskräfte sowie Studierenden sollen ihre vertraulichen Konfliktaufstellen frei wählen können. Daher bleiben die verschiedenen, bereits vorhandenen Zugänge zu Beratung bestehen, wodurch auf bewährte Strukturen aufgebaut wird.

Bereits bestehende vertrauliche Konfliktaufstellen sind: Ansprechpersonen nach LHG für (sexuelle) Belästigung, Mobbing, Stalking und Diskriminierung, Universitätsgleichstellungsbeauftragte, UNIFY- Unit for Family, Diversity & Equality, Ansprechperson bei Mediation/Coaching (D5), Personalrat, Beauftragte für Chancengleichheit, Schwerbehindertenvertretung, Beauftragte für behinderte und chronische kranke Studierende, Psychosoziale Beratung für Studierende (PBS, Studierendenwerk), Zentrale Studienberatung, Studienberater\*innen, Heidelberg School for Education, Ombudspersonen. Diese werden durch (ehrenamtliche) Konfliktlots\*innen in den einzelnen Fakultäten erweitert, die entweder Fälle an die ZA weitergeben oder niedrigskalierte, leichte Fälle abfangen.

Die vertraulichen Ansprechpersonen nach §4 Abs. 9 LHG sollen in Form eines rotierenden Systems alle zwei Jahre wechseln, wobei immer bereits die Nachfolge (on-boarding) mit dem/der aktuellen Amtsinhaber\*in und der/dem ausscheidenden Berater\*in (off-boarding) im Sinne einer Übergabephase ein Jahr parallel im Amt sind. Damit erhöht sich auch die Anzahl an zur Verfügung stehenden Beratungspersonen bei sexueller Belästigung, Mobbing, Stalking und Diskriminierung.

Alle vertraulichen Konfliktaufstellen übergeben die Dokumentation zur datenschutzkonformen Aufbewahrung an die zentrale Anlaufstelle. Sobald ein Fall komplexer zu werden scheint, wird wiederum Kontakt mit der ZA aufgenommen. Die ZA kann diese komplexen Dienstwegfälle an die Senatskommission PV weitergeben. Gegebenenfalls übernimmt die ZA in Fällen die „Projektleitung“ und koordiniert das weitere Vorgehen. Dadurch wird verhindert, dass Fälle durch unklare Zuständigkeiten „im Sand verlaufen“. Um ihre Aufgaben adäquat leisten zu können, werden alle vertraulichen Konfliktaufstellen fachgerecht und regelmäßig geschult.

Sollte der entsprechende Bereich feststellen, dass auch andere Bereiche tätig werden müssen, erfolgt eine Übergabe untereinander, falls nicht rechtlich anderweitig geregelt, unter Einbezug der ZA. Dadurch werden Ressourcenüberschneidungen und Verantwortungsdiffusion verhindert. Ausnahme: Dies ist unter Einhaltung arbeitsrechtlicher Fristen nicht möglich.

Bei einer Überführung des Systems für Konflikte und Fehlverhalten in die Praxis werden weitere Schnittstellen zu beispielsweise externen Anbietern definiert (Vereine/Verbände, Polizeiprävention, guide4you etc.). Für den Prozess der Implementierung ist UNIFY zuständig.

Zusätzlich soll die Option bestehen, Anlassbezogen und nur via zentrale Anlaufstelle, eine externe Anwaltskanzlei zu engagieren. Dadurch wird – nach dem Vorbild der Max-Planck-Gesellschaft eine institutionsunabhängige Anlaufstelle geschaffen. Betroffene können nur durch die ZA an die sog. Vertrauenskanzlei vermittelt werden, um sich dort vollkommen unabhängig rechtlich beraten zu lassen. Die Kosten trägt die Universität Heidelberg.