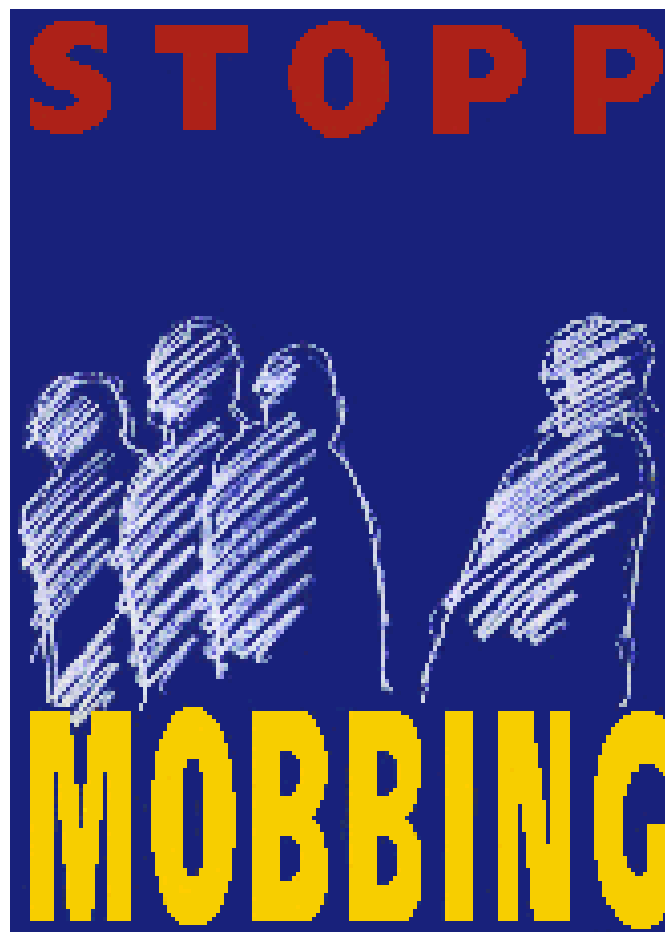


Mobbing

Ein Projekt im Rahmen der Ausbilderakademie
erstellt von Michael Nobis
Ausbildungszentrum Braunau



Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	Seite 2
2. Was bedeutet Mobbing	Seite 3
2.1 Definition	Seite 3
3. Wie entsteht Mobbing?	Seite 6
3.1 Mobbing und Konflikte	Seite 7
3.2 Verlauf von Mobbing	Seite 7
3.3 Mobbinghandlungen	Seite 8
4. Maßnahmen	Seite 11
4.1 Was kann das Unternehmen tun	Seite 11
4.2 Was können Betroffene selbst tun	Seite 12
4.3 Bewältigungsstrategien für Mobbing betroffene	Seite 12
5. Erste Hilfe Tipps	Seite 13
6. Kontaktstellen für Betroffene	
7. Buchtipps	Seite 14

1. Vorwort

Seit einer geraumen Zeit ist mir aufgefallen das wir vermehrt Lehrlinge einstellen, die ein auffälliges Verhalten am Arbeitsplatz zeigen. Immer wieder haben wir in Teambesprechungen versucht eine Erklärung für dieses Verhalten zu finden.

Während meiner Ausbildung bin ich zum Entschluss gekommen mich näher mit dem Verhalten unserer jungen Leute zu beschäftigen, und kam zu der Erkenntnis, dass es sich bei den körperlichen Übergriffen vielleicht auch um mehr handeln könnte als nur um banale, scherzhafte und kindische Handlungen.

Das war für mich der Anstoß mich mit dem Thema Mobbing näher zu befassen, weil dieser Begriff schon sehr häufig verwendet wird und oft sofort jeder kleiner Streit oder unverschämte Bemerkung als Mobbing bezeichnet wird.

Das Wissen darüber, was Mobbing genau ist und was gegen Mobbing getan werden kann, ist kaum verbreitet.

Wenn man Mobbing eindeutig von alltäglichen Konflikten und Streitereien abgrenzt, dann wird das wahre Ausmaß des Problems deutlich. Mobbing war mit anderen Namen , "triezen", "schikanieren", "intrigieren", "einschüchtern", "bloßstellen", "ignorieren" oder "fertig machen", schon immer ein Problem in der Arbeitswelt, jedoch verschärfen zunehmender Leistungsdruck und Konkurrenz die Problematik noch mehr.

Da mir ein gutes und angenehmes Arbeitsklima, sowie eine gute Zusammenarbeit mit den Kollegen und Auszubildenden sehr wichtig ist. Ist es mir ein Anliegen, diese Thematik in unserer Firma zu einem zentralen Thema zu machen. Das Ziel meiner Arbeit sollte nicht von kurzer Dauer sein, sondern soll immer ein zentrales Thema in unserer Firma bleiben. Dazu wird es notwendig sein eine Betriebsvereinbarung zu erstellen, in der sich das Unternehmen verpflichtet, Mobbing, Diskriminierung und sexuelle Belästigung zu unterbinden und ein partnerschaftliches Klima zu fördern und Aufrecht zu erhalten.

2. Was bedeutet Mobbing

Es bezeichnet einen **Prozess der systematischen Ausgrenzung und Erniedrigung eines anderen Menschen, die von einer oder mehreren Personen betrieben werden.**

Diese feindseligen Handlungen geschehen mit einer gewissen Regelmäßigkeit, also mindestens einmal pro Woche und über eine bestimmte Dauer, d.h. mindestens ein halbes Jahr.

2.1 Definition:

Mobbing kommt vom englischen "mob" für Meute, randalierender Haufen; "to mob" heißt anpöbeln, bedrängen, attackieren und angreifen. Doch nicht jeder Krach, jede Streiterei, Schikane oder Ungerechtigkeit ist Mobbing.

Je nach Form der Attacken gibt es verschiedene Begriffe:

- **Bossing**
- **Staffing**
- **Stalking**
- **Mobbing**
- **Bullying**

Bossing:

Mobbing kann sowohl von Mitarbeitern als auch von Vorgesetzten ausgehen. In letzterem Fall spricht man von Bossing. Nach internationalen Untersuchungen werden rund 3% der Beschäftigten gemobbt. 10 - 15 Prozent aller Arbeitnehmer fühlen sich schikaniert.

Staffing:

Von Staffing wird gesprochen wenn MitarbeiterInnen den oder die Vorgesetzte/n mobben

Stalking:

Bezeichnet ein obsessives Verfolgen. Die Opfer sind hauptsächlich weiblich, die Täter meistens männlich. Das Stalking kann sich bis zur körperlichen Gewalt hin entwickeln.

Mobbing:

Mobbing findet zwischen Kolleginnen und Kollegen statt.

Als Täter kommen auch Vorgesetzte und Beschäftigte gemeinsam vor.

Bullying

Aggressionen unter Lehrlingen, ereignen sich über einen längeren Zeitraum, als systematische und wiederholte Aggressionen gegenüber Schwächeren.

Man kann körperliches (z.B. schlagen, stoßen, treten), verbales (z.B. "dumme Sprüche" nachrufen, drohen, hänseln) und indirektes Bullying (Gerüchte verbreiten oder jemanden ausschließen) unterscheiden.

Aggressionen unter Lehrlingen umfassen

aktives Bullying das sind aggressive Angriffe gegen Arbeitskollegen
(=Täterperspektive) und

passives Bullying oder Viktimisierung ist das Erfahren aggressiver Angriffe
durch Arbeitskollegen (=Opferperspektive).

Intervention und auch Prävention sind im Falle von Mobbing nicht geeignet um Aggressionen zu verhindern. Jedoch können gemeinsam erarbeitete Regelwerke über das soziale Miteinander, und klare Benennungen von Grenzen in diesem Miteinander (und der resultierenden Sanktionen), unterstützende Maßnahmen sein, um Bullying entgegen zu wirken. Diese Maßnahmen ermöglichen den Lehrlingen akzeptable Formen des sozialen Miteinanders und deren ständiger Aktualisierung zu verstehen und zu akzeptieren. Denn das Grundrecht auf körperliche und seelische Unversehrtheit bedeutet, dass jedem Mensch die gleichen, vor allem aber faire Chancen zu stehen, und dass systematisches Schikanieren und das bewusste Ausgrenzen bestimmter Personen eindeutig gegen diese Chancengleichheit verstößt.

Unter dem **Aspekt effektiver Interventionen** erfüllen die verschiedenen Kommunikationsansätze verschiedene Funktionen:

- **Gespräche mit dem Täter** sollten sehr bald nach dem Bullying- Ereignis stattfinden und das eindeutige Ziel haben, Bullying zu stoppen und die unmissverständliche Botschaft enthalten. "Wir akzeptieren keine Gewalt in unserer Werkstätte und werden dafür sorgen, dass sie aufhört!"
- Schon existierende **Regeln** gegen Gewalt bieten einen guten Hintergrund für das Verstehen des „Bully“ und erleichtern ein wirkungsvolles Vorgehen des Vorgesetzten, ohne dass dieser Gefahr läuft, dem "Bully" durch zusätzliche Aufmerksamkeit einen weiteren Statusgewinn zu ermöglichen.
- **Gespräche mit dem Opfer** enthalten die Verantwortung, die Situation für das Opfer tatsächlich zu verändern und zu verbessern. Das oft beobachtete Bemühen von Seiten des Opfers, seine Situation zu verbergen (oft aus Angst und unter Bedrohung), darf weder von Eltern noch von Ausbildern unterstützt werden.
- **Gespräche und Diskussionen mit den Beteiligten** sind zur Beseitigung einer aktuellen Bullyingssituation ein ausgezeichnetes Mittel, um sicherzustellen, dass die gewünschten Verhaltensänderungen tatsächlich eintreten und von Dauer sind. Dieses ist wiederum vereinfacht, wenn unter Mitwirkung der Lehrlinge schon Regeln geschaffen sind, die das Miteinander positiv definieren. Aber auch Maßnahmen enthalten, die konsequent Anwendung finden, wenn aggressives oder regelbrechendes Verhalten gezeigt wird.

Tatsächlich ist oft große **Erleichterung** feststellbar, wenn Bullying endlich ans Tageslicht kommt. Die Verantwortung, die Erwachsene dadurch übernehmen ist aber erheblich, denn ein halbherziges Abhandeln des Problems macht die Situation des Lehrlings häufig noch schlimmer. Letzteres gilt ganz besonders für Gespräche mit Opfer und Täter. Ein Ausbilder, die hier eingreift, muss sich der expliziten Aufgabe bewusst sein, den Schutz des Opfers zu gewährleisten, bis die Bullingssituation gelöst ist. Bei Strafen ist es sehr wichtig, dass diese für den Täter wirklich eine Strafe sein sollten und ein eindeutiges Signal, dass Bullying in diesem Betrieb nicht erwünscht ist.

3. Wie entsteht Mobbing?

3. 1 Mobbing und Konflikte

Sowohl im Berufsalltag als auch im Privatleben sind Konflikte an der Tagesordnung. Am Anfang eines Mobbingverlaufes steht immer ein zwischenmenschlicher Konflikt, der verschiedene Ursachen haben kann, wie z.B. strukturelle und organisatorische Mängel im Betrieb oder persönliche Probleme unter KollegInnen. Es handelt sich hierbei meistens um Probleme, die rasch mit einem offenen Gespräch aller Beteiligten geklärt werden könnten.

Bei Konflikten unterscheidet man zwischen

- offenen „heißen“ und
- verdeckten „kalten“ Konflikten.

Bei einem „heißen“ Konflikt kann es zu einem Streit kommen und er kann zu heftigen Diskussionen unter den Beteiligten führen. Bei dieser Konfliktart kommt es jedoch zu einer Klärung und Aussprache der Beteiligten und deshalb ist die Gefahr, dass daraus Mobbing entsteht eher gering.

Bei „kalten Konflikten“ werden diese nicht angesprochen, sondern „unter den Tisch gekehrt“. Diese Konflikte können so eskalieren, dass aus einer sachlichen Meinungsverschiedenheit ein Beziehungskonflikt zwischen Kollegen entsteht. Hier besteht eine erhebliche Gefahr vom einfachen Konflikt in Mobbing zu rutschen. Plötzlich geht es nicht mehr darum, inhaltliche Differenzen zu beheben, sondern in der Person des anderen die Ursache für den Konflikt zu sehen. Jetzt befindet sich der „zugespitzte“ Konflikt auf einem sehr schmalen Grad, von dem er leicht in den typischen Verlauf des Mobbing abrutschen kann.

3.2 Verlauf von Mobbing

Mobbing ist kein einmaliger Akt. Gleiche oder auch unterschiedliche Handlungen wiederholen sich über einen längeren Zeitraum.

Laut Prof. Leymann, gibt es vier Entwicklungsstufen von Mobbing.

Mobbingstufen












	Betriebliche Ebene	Persönliche Ebene
Stufe 1	Konflikt in der Firma einzelne Unverschämtheiten und Gemeinheiten	Erste Stress-Symptome, Bewältigung durch individuelle Anpassung: Versöhnungsangebote, Ignorieren, Kampf, Konfliktbearbeitung
Stuf 2	Mobbing und Psychoterror Konzentration auf eine einzelne Person	Angst, Verwirrung, Selbstzweifel, zunehmende Isolierung, psychosomatische Störung
Stufe 3	Die Betriebs-/ Personalleitung reagiert z.B. Androhungen, Versetzungen, Verwarnungen, Kritik an der Arbeitsleistung, Degradierung, Isolierung	Innere Kündigung, Rückzug oder Auflehnung, Beschwerden, Erschöpfung und verstärkte psychosomatische Störungen
Stufe 4	Der soziale Abstieg beginnt mehrfach Versetzung, Abschiebung auf funktionslose Arbeitsplätze, kaltstellen, langfristige Arbeitsunfähigkeit, Einlieferung in die Nervenheilanstalt, Kündigung, Frühpensionierung, Dienstnehmerkündigung	Depressionen, Suchtmittelmissbrauch, massive Gesundheitsstörungen, posttraumatisches Stress-Syndrom, Persönlichkeitsstörungen, Selbstmord(versuche)

3.3 Mobbinghandlungen

Es gibt eine Vielzahl von psychische schmerzhaften Handlungen, mit welchen die Opfer gequält werden.

45 Handlungen, zählen zu den von den Opfern am häufigsten genannten, somit sind diese die Typischen unter ihnen.

Werden derartige Handlungen systematisch und über einen längeren Zeitraum gegen eine Person eingesetzt, kann man von Mobbing sprechen.

D i e 4 5 B u l l y i n g h a n d l u n g e n	
1. Angriffe auf die Möglichkeiten, sich mitzuteilen	<ul style="list-style-type: none"> Der Vorgesetzte schränkt die Möglichkeit ein, sich zu äußern Man wird ständig unterbrochen Kollegen schränken die Möglichkeit ein sich zu äußern Anschreien oder lautes Schimpfen Ständige Kritik an der Arbeit Ständige Kritik am Privatleben Telefonterror Mündliche Drohung Schriftliche Drohung Kontaktverweigerung durch abwertende Blicke oder Gesten Kontaktverweigerung durch Andeutungen, ohne dass etwas direkt ausgesprochen wird.

<p>2. Angriffe auf die sozialen Beziehungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Man spricht nicht mehr mit dem Betroffenen ✚ Man lässt sich nicht ansprechen ✚ Versetzung in einen Raum weitab von den Kollegen ✚ Den Arbeitskollegen und Kolleginnen wird verboten, den/die Betroffenen anzusprechen ✚ Man wird wie „Luft“ behandelt.
<p>3. Angriffe auf das soziale Ansehen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Hinter dem Rücken des Betroffenen wird schlecht über ihn gesprochen ✚ Man verbreitet Gerüchte ✚ Man macht jemanden lächerlich ✚ Man verdächtigt jemanden, psychisch krank zu sein ✚ Man will jemanden zu einer psychiatrischen Untersuchung zwingen ✚ Man macht sich über Behinderungen lustig ✚ Man imitiert den Gang, die Stimme oder Gesten, um jemanden lächerlich zu machen ✚ Man greift die politische oder religiöse Einstellung an ✚ Man macht sich über das Privatleben lustig ✚ Man macht sich über die Nationalität lustig ✚ Man zwingt jemanden, Arbeiten durchzuführen, die das Selbstbewusstsein verletzen ✚ Man beurteilt den Arbeitseinsatz in falscher und kränkender Weise ✚ Man stellt die Entscheidungen des/der Betroffenen in Frage ✚ Man ruft ihm/ihnen obszöne Schimpfworte oder andere entwürdigende Ausdrücke zu ✚ Sexuelle Annäherungen oder verbale sexuelle Angebote

<p>4. Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Man weist dem Betroffenen keine Aufgaben zu. ✚ Man nimmt ihm jede Beschäftigung am Arbeitsplatz, so dass er sich nicht einmal selbst Aufgaben ausdenken kann. ✚ Man gibt ihm sinnlose Arbeitsaufgaben. ✚ Man gibt ihm Aufgaben die unter seinem eigentlichen Können liegen. ✚ Man gibt ihm ständig neue Aufgaben. ✚ Man gibt ihm >kränkende< Arbeitsaufgaben. ✚ Man gibt den Betroffenen Aufgaben, die ihre Qualifikationen übersteigen, um sie zu diskriminieren.
<p>5. Angriffe auf die Gesundheit</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Zwang zu gesundheitsschädigende Arbeiten. ✚ Androhung körperlicher Gewalt. ✚ Anwendung leichter Gewalt zum Beispiel um jemanden einen >Denkzettel< zu verpassen. ✚ Körperliche Misshandlungen. ✚ Man verursacht Kosten für den Betroffenen, um ihm zu schaden. ✚ Man richtet physischen Schaden im Heim oder am Arbeitsplatz des Betroffenen an. ✚ Sexuelle Handgreiflichkeiten.

4. Maßnahmen

Mobbing entdeckt – was tun?

Mobbing- Betroffene stehen den Mobbingattacken meist hilflos gegenüber die Betroffenen fühlen sich alleingelassen, unverstanden und gelähmt. Die Hoffnung, dass die Mobbingattacken von alleine wieder aufhören, erfüllen sich nur selten. Deshalb ist für Betroffene handeln angesagt. Je früher dem Mobbing entgegengewirkt wird, desto eher gelingt eine Lösung.

4.1 Was kann das Unternehmen tun?

Das Unternehmen verpflichtet sich durch Vereinbarungen Mobbing aus dem Betrieb auszuschließen. Und somit Diskriminierungen und sexueller Belästigungen durch Mitarbeiter aber auch Vorgesetzte zu verhindern.

Beispiele betrieblicher Vereinbarungen gegen Mobbing sind:

Verleumdung von Unternehmensangehörigen

Absichtliches Zurückhalten von arbeitswichtigen Informationen

Drohungen, Beschimpfungen

Zuteilung kränkender, unlösbarer oder gar keiner Aufgaben

Unerwünschter Körperkontakt

anzügliche Bemerkungen

Zeigen sexistischer und pornografischer Darstellungen

Aufforderung zu sexuellen Handlungen

Andeutung das sexuelles Entgegenkommen berufliche Vorteile bringen könnte

In Betriebsvereinbarungen sollen die Ziele klar definiert werden, der Ansprechpartner hervorgehoben werden, und externe Beratungen als weitere Möglichkeit in Betracht gezogen werden können. Weiters sollte die Interventionspflicht der Führungskräfte hervorgehoben werden, klare Hervorhebung der Maßnahmen und Sanktionen gegen Mobbing spielen ebenso eine wichtige Rolle wie der verpflichtende Besuch von Informations- und Bildungsmaßnahmen der verantwortlichen Ansprechpartner gegen Mobbing.

4.2 Was können Betroffene selbst tun?

Betroffene sollen ein „Tagebuch“, in dem Sie alle Vorfälle so genau wie möglich dokumentieren, erstellen:

W A N N traten die ersten Mobbinghandlungen, die vom Opfer wahrgenommen wurden, das erste Mal auf?

W A S könnten die Ursachen dafür sein?

W O ereigneten sich die Vorfälle?

W E R ist am Mobbing geschehen beteiligt?

W I E wird mit den Mobbing- Betroffenen umgegangen?

Ein Mobbing Tagebuch ist deshalb sehr wichtig, weil es oft die einzige Beweissicherung für Mobbing Vorfälle ist.

4.3 Bewältigungsstrategien für Mobbing betroffene

„Flüchten oder Standhalten?“ – diese Frage stellen sich viele Mobbing-Opfer in einer oft, für sie scheinbar ausweglosen Situation! Die Entscheidung für „Standhalten oder Flüchten“ hängt von der Dauer des Mobbing Prozesses ab. Standhalten heißt für den Betroffenen sich Hilfe zu organisieren, sich Gesprächs- und Bündnispartner zu suchen und ein „soziales Netzwerk“ aufzubauen. Über Mobbing Vorfälle darf nicht geschwiegen werden, denn damit wird die Situation nur noch verschlimmert.

Standhalten heißt aber auch, mit externer und interner Hilfe eine Strategie für die Bereinigung des Mobbingkonfliktes zu erarbeiten. Für diese Strategieentwicklung ist das Führen des vorhin erwähnten Mobbingtagebuches äußerst hilfreich, denn aus diesem kann ersichtlich werden:

- Welcher Konflikt sich hinter den Mobbingattacken verbergen könnte?
- Wie das Opfer persönlich zu dem möglichen Konflikt steht?
- In welcher Phase sich der Konflikt befindet? (Mobbingphasen1-4)
- Was sich Betroffene/der Betroffene in Zukunft im Umgang mit den Kolleginnen wünschen?
- Was das Opfer bereit ist, zu einer Konfliktlösung beizutragen.
- Welche Lösungen für denkbar gehalten werden?

Die Strategie kann nicht für alle Mobbingfälle Gültigkeit haben, sondern ist immer vom Einzelfall abhängig, vor allem vom persönlichen Befinden der Betroffenen. Eine realistische Chance zur Konfliktbereinigung ist in einem sehr frühen Stadium des Mobbingprozesses durchaus gegeben.

Ist der Mobbingprozess allerdings schon sehr weit fortgeschritten und bereits so weit eskaliert, dass eine Betroffene/ein Betroffener einer ganzen Abteilung oder Arbeitsgruppe gegenüber steht, ist es wichtig nicht nur die Lösung dieses Problems aus eigener Kraft zu versuchen, sondern sich professionelle Hilfe zu suchen.

5. Erste Hilfe Tipps

- Gespräche mit der Familie, mit Freundinnen/Freunden, Arbeitskolleginnen, über die Vorfälle führen!
- Suchen und fordern einer Unterstützung vom Betriebsrat oder der Personalvertretung!
- Kontaktaufnahme zu Mobbingberatungsstellen
- Literatur zum Thema Mobbing besorgen
- Da sich Mobbing rasch auf die Gesundheit und das allgemeine Wohlbefinden auswirkt, sollte für Ausgleich und Entspannung durch z.B. Sport, kreative Tätigkeiten, autogenes Training etc. gesorgt werden.
- Besuch von Seminaren, die das Selbstbewusstsein stärken!

6. Kontaktstellen für Mobbing Opfer:

ÖGB Landesorganisation Oberösterreich Volksgartenstraße 40 4020 Linz Mobbinghotline: Tel 800 / 20 12 70	Landesexekutive Oberösterreich Volksgartenstraße 40 4020 Linz Tel.: 0742/66 53 91-0
ÖGB- Referat für Humanisierung Hohenstaufengasse 10-12 1010 Wien <u>Mobbingberatungsstelle</u> Anna Musgere-Krieger Tel.: 01/534 44-344	Gewerkschaft der Privatangestellten, Volksgartenstraße 40 4020 Linz Romana Birner Tel.: 0732/ 66 98 45 - 21

7. Buchtipps

- „**Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz**“, Niedl Klaus, Rainer Hampp -Verlag;
- „**Mobbing**“, Neuberger O., Rainer Hampp Verlag, 1999
- „**Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann**“, Leymann Heinz, Rowohlt-Taschenbuch Nr.13351;
„**Mobbing, Bossing, Bullying**“, Brinkmann Ralf D., Sauer Verlag;
- „**Mobbing erkennen, ansprechen, vorbeugen**“, Kratz Hans- Jürgen, Verlag Überreuter;
- „**Mobbing**“, Kolodej Christa, Wiener Universitätsverlag;
- „**Mobbing aus arbeitsrechtlicher Sicht**“, Binder Marion, ÖGB-Verlag;
- „**Mobbing, Bossing, Bullying**“, Brinkmann Ralf D., Sauer-Verlag;
- „**Mobbing, ein Ratgeber für Betroffene**“, Esser/Wolmerath/Niedl, ÖGB-Verlag;
- „**Mobbing, Der Ratgeber für Betroffene und ihre Interessensvertretung**“, Esser/Wolmerath, Bund-Verlag;
- „**Konflikte mit Kollegen und Chefs**“, Nöllke Mathias, Haufe-Verlag;
- „**Miteinander reden**“, Schulz von Thun, Band 1, rororo Sachbuch Nr.7489;
- „**Frei reden**“, Fricke Wolfgang, Bund Verlag;
- „**Mobbing: Schikane am Arbeitsplatz**“, Zuschlag Berndt, Verlag für angewandte Psychologie.
- „**Reden und überzeugen – Rhetorik im Alltag**“, Tusche/Autengruber, ÖGB-Verlag;