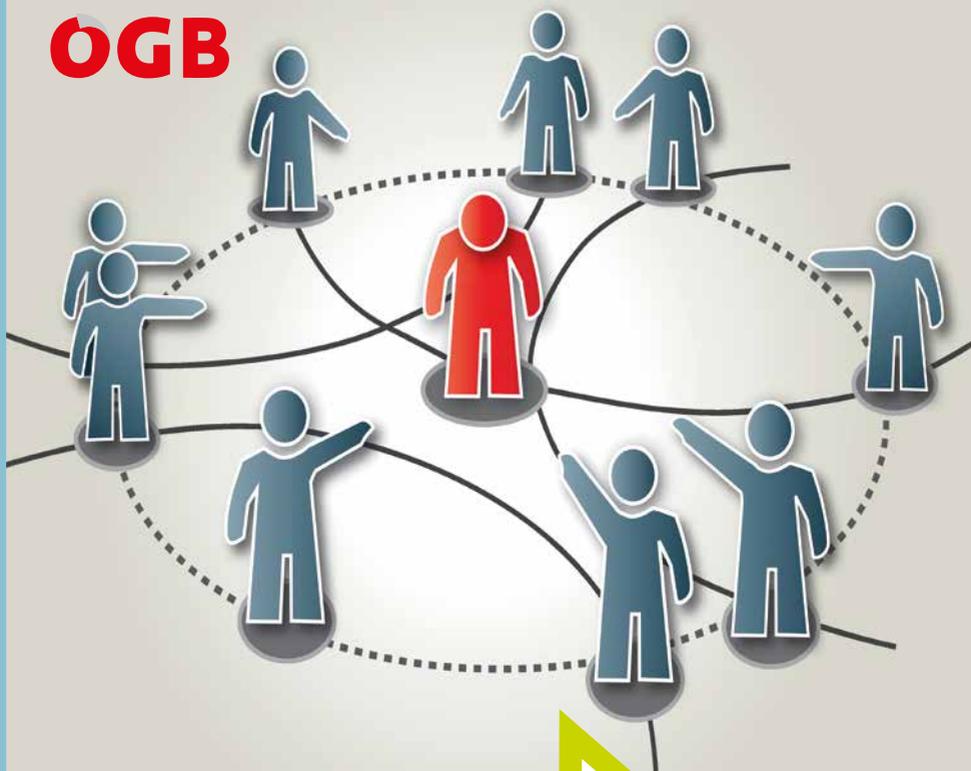


ÖGB



**AKTIV GEGEN MOBBING
AM ARBEITSPLATZ!**

ÖGB SERVICE

KONTAKTIEREN SIE UNS, WIR BERATEN SIE GERNE!

MIT DEM ÖGB
MOBBING DIE STIRN BIETEN

WWW.OEGB.AT

IMPRESSUM:

Herausgeber:

Österreichischer Gewerkschaftsbund, 1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1

Tel.: 01/534 44-39, E-Mail: oegb@oegb.at, Web: www.oegb.at

DVR-Nr. 0046655, ZVR 576 439 352

Verantwortlich: Mag.^a Ilse Reichart

ÖGB – Service

Verleger und Hersteller:

Verlag des Österreichischen Gewerkschaftsbundes GmbH

A-1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Grafik: Walter Schauer, Foto: colourbox

Jänner 2018

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	4
1. WAS IST MOBBING?	5
2. WAS IST MOBBING NICHT?	6
3. WIE ENTSTEHT MOBBING?	6
3.1. Mobbing und Konflikte	6
3.2. Verlauf von Mobbing	7
Phasenmodell	8
3.3. Mobbing und Gesundheitsgefährdung	11
3.4. Mobbing – ein Fallbeispiel	12
4. ANALYSE	14
4.1. Wer ist von Mobbing betroffen?	14
4.2. Ursachen für Mobbing	14
4.3. Ziele der MobberInnen	15
4.4. Mobbinghandlungen	15
4.5. Mobbing – wer sind die Beteiligten?	17
5. AUSWIRKUNGEN	20
5.1. Psychische und psychosomatische Folgen	20
5.2. Auswirkungen auf das private Umfeld	20
5.3. Betriebswirtschaftliche Aspekte und Kosten	20
6. MASSNAHMEN	20
6.1. Was können Betroffene selbst tun?	21
6.2. Betriebsrat und ArbeitgeberIn	22
7. PRÄVENTION	22
7.1. Vorgesetzte/ArbeitgeberInnen aktiv gegen Mobbing!	23
7.2. Betriebsrat/Personalvertretung aktiv gegen Mobbing!	23
7.3. ÖGB aktiv gegen Mobbing!	23
8. WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN	24
Konflikte/Mobbing – Praktische Handlungsmöglichkeiten	24
Tipps für das Erstgespräch mit Mobbingbetroffenen	25
Musterbetriebsvereinbarung	27
Mobbingtagebuch (Tipps & Muster)	32
Buchtipps	34
Mobbing-Beratungsstellen für Betroffene und BetriebsrätInnen	36

EINLEITUNG

MOBBING – EIN NEUES THEMA?

Die einen sagen: Mobbing, das gab's doch schon immer, die anderen sagen: Mobbing, so etwas gibt es bei uns nicht, darüber wollen wir gar nicht diskutieren!

Weil alle über Mobbing reden, wird der Begriff fallweise missbräuchlich verwendet. Ein Streit zwischen KollegInnen, eine Schikane des/der Vorgesetzten oder die unverschämte Bemerkung eines/einer Kollegen/Kollegin wird gleich als Mobbing bezeichnet. Kein Wunder, dass tatsächlich von Mobbing Betroffene sehr oft kein Gehör finden. Betroffene, die mit sehr schmerzhaften und nachhaltigen Erfahrungen mit Mobbing am Arbeitsplatz konfrontiert sind. Von Mobbing Betroffene werden gekündigt oder sind durch die langen Quälereien am Arbeitsplatz arbeitsunfähig geworden. Viele von ihnen werden dauerhaft krank, seelisch wie körperlich.

Wenn man Mobbing eindeutig von alltäglichen Konflikten und Streitereien abgrenzt, dann wird das wahre Ausmaß des Problems deutlich. Mobbing war mit anderem Namen schon immer ein Problem in der Arbeitswelt, jedoch verschärfen zunehmender Leistungsdruck und Konkurrenz die Problematik noch mehr.

Die vorliegende Broschüre soll einerseits Information für Betroffene und BetriebsrätInnen sowie PersonalvertreterInnen sein, und andererseits Betroffenen erste Hilfestellung geben. Die Broschüre soll aber auch anregen, über ein Thema, das alle betrifft, offen zu diskutieren.

Hinweis: Wenn in der Broschüre von BetriebsrätInnen gesprochen wird, sind auch gleichermaßen PersonalvertreterInnen, JugendvertrauensrätInnen oder auch Vertrauenspersonen, KonfliktlotsInnen etc. gemeint bzw. angesprochen.

1. WAS IST MOBBING?

Viele sprechen über Mobbing, und doch herrscht meist wenig Klarheit darüber, was Mobbing wirklich ist. Diskussionen in den Medien haben ein Bild von Mobbing entstehen lassen, das von der wissenschaftlichen Definition dieses sozialen Phänomens stark abweicht. Der Begriff Mobbing läuft Gefahr, zu einem Modewort für jeden Streit oder Konflikt am Arbeitsplatz zu verkommen.

DEFINITION

Mobbing leitet sich aus dem Englischen „to mob“ ab und bedeutet:

- Bedrängen
- Anpöbeln
- Attackieren
- Angreifen

Von „normalen“ Konflikten und Streitereien unterscheidet sich Mobbing dadurch, dass es gezielt, systematisch und über einen längeren Zeitraum mit der Absicht betrieben wird, „auszugrenzen bzw. vom Arbeitsplatz zu vertreiben“.

Das Ziel von Mobbing ist die Ausgrenzung Einzelner.

UNTER MOBBING VERSTEHT MAN KONFLIKTE BESONDERER ART:

- Sie richten sich überwiegend gegen eine Person.
- Sie spielen sich regelmäßig über einen längeren Zeitraum ab.
- MobberInnen und Mobbingbetroffene haben denselben Arbeitgeber und stehen in einer Arbeitsbeziehung zueinander.
- Im Mobbingkonflikt ist die betroffene Person auf Dauer deutlich unterlegen, er macht diese physisch und/oder psychisch krank und zerstört das Selbstwertgefühl.

JE NACH FORM DES PSYCHOTERRORS AM ARBEITSPLATZ GIBT ES VERSCHIEDENE BEGRIFFE:

- Mobbing: Mobbinghandlungen unter KollegInnen auf gleicher Ebene
- Bossing: Mobbing von oben nach unten
z. B. wenn ein/e Vorgesetzte/r gegenüber einem oder mehreren MitarbeiterInnen Mobbinghandlungen vornimmt
- Staffing: Mobbing von unten nach oben
z. B. wenn MitarbeiterInnen die/den Vorgesetzte/n mobben
- Bullying: Mobbing unter SchülerInnen

2. WAS IST MOBBING NICHT?

Nicht jeder Konflikt, nicht jede Intrige bzw. Informationsvorenthaltung ist bereits Mobbing. Überall, wo Menschen über längere Zeit zusammenarbeiten, gibt es Differenzen, Tuscheleien, Ärgernisse und Auseinandersetzungen. Auch ein stark emotionalisierter Konflikt (Streit) ist nicht Mobbing. Alltägliche, häufig auch stark emotionalisierte Konflikte, sind eher normal und auch nicht besorgniserregend. In entwickelten Unternehmenskulturen werden solche Konflikte bearbeitet und durch klärende Gespräche gelöst. Meist wächst die Erkenntnis, von Mobbing betroffen zu sein, erst nach und nach. Beim Sammeln von „Beweisen“ (siehe Mobbingtagebuch Seite 32) geht es daher zunächst noch gar nicht um die Vorbereitung eines Prozesses, sondern primär darum, für sich selbst zu dokumentieren, was im Einzelnen am Betriebsklima stört und schief läuft und diese Störung allenfalls von Mobbing abzugrenzen: Denn nicht schon jeder Streit, jede falsche Entscheidung von Vorgesetzten oder jeder böse Scherz am Arbeitsplatz ist bereits Mobbing!

NICHT ALS MOBBING ANZUSEHEN SIND Z. B.

Nicht jeder Konflikt ist Mobbing.

- Einzelne Feindseligkeiten und Konkurrenzverhalten zwischen Gruppen (Abteilungen gegeneinander, Fraktionen im Betriebsrat, ArbeiterInnen gegen Angestellte etc.).
- Ungerechte, sogar unsoziale Behandlung, die hart, aber nur kurzfristig zur Wirkung kommt (z. B. betriebsbedingte Kündigung, Beförderung anderer, arbeitsbedingte Kritik etc.).
- Strafrechtliche Tatbestände wie z. B. Diebstahl durch ArbeitskollegInnen.

3. WIE ENTSTEHT MOBBING?

3.1. MOBBING UND KONFLIKTE

Am Anfang eines typischen Mobbingsverlaufes stehen zwischenmenschliche Konflikte, die verschiedene Ursachen haben können, wie z. B. strukturelle und organisatorische Mängel im Betrieb oder persönliche Probleme unter KollegInnen. Sowohl im Berufsalltag wie auch im Privatleben sind Konflikte an der Tagesordnung. Es handelt sich hier meistens um Probleme, die mit einem offenen Gespräch aller Beteiligten geklärt werden könnten. Bei Konflikten kann man unterscheiden zwischen

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

Bei einem „heißen“ Konflikt kann es zu einem Streit kommen, und er kann zu heftigen Diskussionen aller Beteiligten führen, jedenfalls findet

aber eine Klärung statt und damit ist die Gefahr, dass daraus Mobbing wird, eher gering. Bei einem „kalten“ Konflikt, d. h. wenn die Konflikte nicht angesprochen, sondern „unter den Teppich gekehrt werden“, können sie bei nächstbesten Gelegenheit so eskalieren, dass aus einer Meinungsverschiedenheit in Sachfragen ein Beziehungskonflikt wird. Plötzlich geht es nicht mehr darum, inhaltliche Differenzen zu beheben, sondern in der Person des anderen die Ursache für die festgefahrene Situation zu sehen. Jetzt befindet sich der „zugespitzte“ Konflikt auf einem sehr schmalen Grat, von dem er leicht in den typischen Mobbingverlauf abrutschen kann.

3.2. VERLAUF VON MOBBING

Mobbing ist ein prozesshafter Verlauf. Feindselige Handlungen wiederholen sich über einen längeren Zeitraum. Der Arbeitspsychologe Heinz Leymann erkannte nach Auswertung einer Vielzahl von Mobbingfällen ein Verlaufsmodell, nach dem sich Mobbing häufig in fünf Entwicklungsstufen vollzieht.

Mobbing ist ein Prozess mit mehreren Stufen.

MOBBINGPHASEN

PHASE 1

KONFLIKTE IN DER ORGANISATION – DIESE WERDEN NICHT KONSTRUKTIV GELÖST!

Konflikte im Betrieb werden schlecht oder gar nicht bewältigt. Schlechte Arbeitsorganisation oder Verunsicherung der Beschäftigten aufgrund ständiger Umstrukturierungen begünstigen derartige Konflikte. Was mit einfachen Streitereien oder mit Unverschämtheiten gegen die Betroffenen beginnt, wird zunehmend systematischer. Zu diesem Zeitpunkt ist noch nicht abzusehen, wohin die Situation führen wird. Am Anfang von Mobbing mag die betroffene Person durchaus gleich stark oder sogar noch überlegen sein. Im Verlauf des Mobbing-Prozesses gerät sie aber zunehmend in die Unterlegenheit.

PHASE 2

MOBBING UND PSYCHOTERROR – ES WIRD SYSTEMATISCH PSYCHOTERROR AUSGEÜBT!

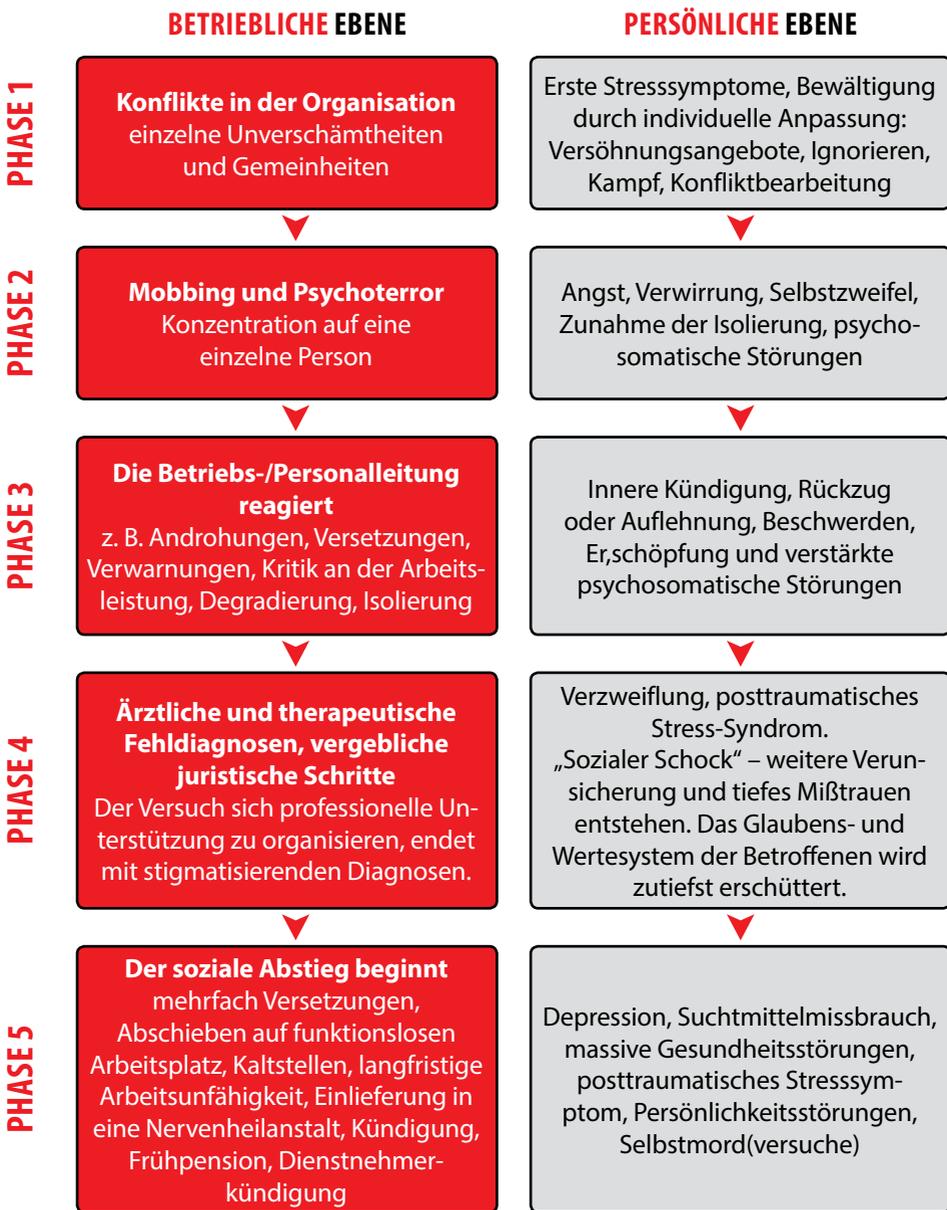
Es kommt zum gezielten Einsatz von typischen Mobbinghandlungen wie z. B. Kommunikationsverweigerung, Isolation, Beleidigungen etc. Aus einer Auseinandersetzung mit anfänglich oft wenigen Beteiligten entsteht eine Situation, in der ganze Abteilungen, später sogar die direkten Vorgesetzten bzw. die Firmenleitung in der Person des/der Betroffenen einen

Mobbing macht seelisch und körperlich krank.

PHASENMODELL

Heinz Leymann 1993, Psychoterror am Arbeitsplatz, Seite 59; vgl. dazu Esser/Wolmerath/Niedl: 1999, Mobbing. Der Ratgeber für Betroffene und ihre Interessensvertretung Seite 19.

DER WEG IN DIE MOBBING-KATASTROPHE



„Störenfried oder Querulanten“ sehen. Der Konflikt eskaliert. Die „Front“ der MobberInnen formiert sich. Der/Die Betroffene gerät in eine unterlegene Position und findet im beruflichen Umfeld keine Hilfe mehr. Er oder sie schätzt die hinter den Mobbingattacken steckenden Absichten falsch ein und versucht immer noch, mit vernünftigen Argumenten den Streit zu lösen oder schützt sich mit aggressiven Abwehrreaktionen. Die Gemobbten reagieren in dieser Phase mit typischen psychosomatischen Symptomen (z. B. Schlafstörungen, Magen-, Darmstörungen, evtl. depressive Verstimmungen), die häufig durch Stress ausgelöst werden.

PHASE 3

DIE BETRIEBSLEITUNG/PERSONALLEITUNG REAGIERT – BETRIEBSÖFFENTLICHE MASSNAHMEN WERDEN GESETZT (VERSETZUNG, KÜNDIGUNGSWUNSCH ETC.)

Die dritte Phase ist durch eine stabile Rollenzuweisung gekennzeichnet. Die betroffene Person ist von den MobberInnen „gekennzeichnet“ worden (z. B. als „Querulant“, „Besserwisser“, „Empfindliche“ etc.). Sie steht nun als Sündenbock für das gesamte gestörte Betriebsklima da. Spätestens jetzt – wenn sie nicht schon früher aktiv beteiligt waren – treten die Vorgesetzten auf den Plan. In dieser Phase wird auch oftmals „offiziell“ der Betriebsrat bzw. die Personalvertretung informiert. Es wird versucht, mit Versetzungen, Verwarnungen, Kündigungsandrohungen, Degradierung und Isolierung den Betroffenen und die Situation „in den Griff zu bekommen“ – leider mit den falschen Mitteln. Die Gemobbten erleben diese Versuche als massive Angriffe und Kränkungen und reagieren darauf entweder mit Hilflosigkeit oder sie intensivieren ihre aggressiven Abwehrreaktionen. Dadurch wird aber nur das gestörte Verhältnis zwischen allen Beteiligten verschlimmert. Auch psychosomatische Beschwerden nehmen stark zu und werden behandlungsbedürftig. Erste krankheitsbedingte Fehlzeiten treten auf. Um den „Normalzustand“ wiederherzustellen, wird bis zur ständigen Krankheit oder ArbeitgeberInnen Kündigung bzw. Selbstkündigung gegen den/die KollegIn vorgegangen.

Betroffene sind Sündenbocke für ein gestörtes Betriebsklima.

PHASE 4

ÄRZTLICHE, THERAPEUTISCHE FEHLDIAGNOSEN UND VERGEBLICHE JURISTISCHE SCHRITTE

Weitere Ungerechtigkeiten und Stigmatisierungen (Resch 1994, Seite 116, „Wenn Arbeit krank macht“). In dieser Phase hat sich der Gesundheitszustand der Betroffenen derart verschlechtert, sodass sie neben ärztlicher und therapeutischer auch juristische Unterstützung suchen. Nach Resch komme es gerade in dieser fortgeschrittenen Phase zu ärztlichen und psychologischen Fehldiagnosen und vergeblichen juristischen Schritten, da oftmals die Ursache „Arbeitsplatz“ in die Diagnose

nicht miteinbezogen wird. Es kommt zu längeren unumgänglichen Krankenständen. Die Abwesenheit am Arbeitsplatz wird den Betroffenen aber negativ ausgelegt und es kommt zu weiterer Stigmatisierung durch Vorgesetzte und KollegInnen. Der Mobbingkonflikt wird weiter tabuisiert und damit die Gesundheit der/des Betroffenen, massiv geschädigt.

PHASE 5

DER SOZIALE ABSTIEG BEGINNT – AUSSCHLUSS AUS DER ARBEITSWELT

Die Situation spitzt sich dramatisch zu. Die betroffene Person ist den beruflichen und sozialen Anforderungen nicht mehr gewachsen. Eine Weiterbeschäftigung am derzeitigen Arbeitsplatz ist nur in seltenen Fällen möglich. Viele Schwächen, die bisher nur unterstellt wurden, sind mittlerweile als Folge von Mobbingattacken zu beobachten. Spätestens jetzt müssen sich sowohl die ArbeitgeberInnen als auch die ArbeitnehmerInnenvertretung mit der gemobbten Person und deren Umfeld auseinandersetzen. Die ArbeitgeberInnen setzen alles daran, den Betriebsfrieden „wiederherzustellen“. Dabei wird aber oft die Ursache ausgeblendet, die für die unerträgliche Situation des/der Betroffenen verantwortlich ist. Es wird zugelassen, daß die betroffene Person weiter ausgegrenzt und stigmatisiert wird. Dies kann entweder durch Versetzung in eine andere Abteilung, Kündigung oder Eigenkündigung, einvernehmliche Lösungen, vorzeitige Alterspension usw. geschehen. Es kommt zum Ausschluß aus der Arbeitswelt! Die gesundheitliche Situation der/des Betroffenen verschlechtert sich massiv. Häufig kommt es zu Selbstmordgedanken oder auch zu Selbstmordversuchen.

SANKTIONEN

Es droht der Ausschluss aus dem Arbeitsprozess.

Es werden disziplinarische und/oder arbeitsrechtliche Maßnahmen gesetzt, die zum Ziel haben, den Mobbingbetroffenen aus dem Arbeitsprozess auszuschließen. Angestrebt werden DienstgeberInnenkündigung, einvernehmliche Lösungen, vorzeitige Alterspension etc. Die Betroffenen werden manchmal zwar im Unternehmen weiter beschäftigt, aber sie sitzen an einer abgelegenen Stelle des Unternehmens und erhalten nur noch Scheinaufgaben oder gar keine Aufgaben mehr.

ANGST MACHT SICH BREIT

Manchmal wird auch das verzweifelte Verhalten des Gemobbten dafür herangezogen, ihm psychische Krankheiten zu unterstellen und umso leichter das Dienstverhältnis lösen zu können.

In völliger Verzweiflung und der Angst vor Verlust der wirtschaftlichen Existenz kommt es teilweise zu heftigen Gegenattacken (z. B. Wutausbrüchen) und extremen Misstrauen gegenüber allen Menschen der Ar-

beitsumgebung. Die gesundheitliche Verfassung der Betroffenen verschlechtert sich rapide, psychosomatische Symptome werden chronisch. Es kommt häufig zu Selbstmordgedanken und auch Selbstmordversuchen. Die Angst um den Arbeitsplatz, vor den Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzten weitet sich zu einem allgemeinen Angstzustand aus. Andauernde Persönlichkeitsveränderungen können so das Ende einer Entwicklung sein, an deren Anfang ein oftmals harmloser Konflikt gestanden hat, ausgelöst etwa durch strukturelle und organisatorische Schwierigkeiten im Betrieb.

3.3. MOBBING UND GESUNDHEITSGEFÄHRDUNG

KÖRPERLICHE PROBLEME DURCH MOBBING

Die über Monate und Jahre andauernden Feindseligkeiten der MobberInnen führen bei den Gemobbten zu verschiedenen gesundheitlichen Beschwerden. Aus der Stressforschung ist seit langem bekannt, dass Belastungsfaktoren, sogenannte Stressoren, denen der Mensch über einen längeren Zeitraum ausgesetzt ist, starke körperliche und seelische Stressreaktionen erzeugen. Besonders die Zahl der psychosomatischen Beschwerden hat aufgrund von Dauerstress in den vergangenen Jahren stark zugenommen. Mobbing ist in diesem Zusammenhang ein bedeutender Belastungsfaktor, der zusätzlich neben den anderen täglichen Belastungen das berühmte „Fass zum Überlaufen“ bringt. Für von Mobbing-Stress Betroffene und ihre Ärzte/Ärztinnen ist es wichtig, frühzeitig den Zusammenhang zwischen Schikanen am Arbeitsplatz und den gesundheitlichen Beschwerden zu erkennen. Sonst werden nur die Symptome der Erkrankungen behandelt, während die Ursachen weiterhin ihre schädliche Wirkung ausüben.

Mobbing erzeugt Stress und gesundheitliche Störungen.

STÖRUNGEN, DIE BEREITS OFT IN DER FRÜHPHASE VON MOBBING AUFTRETEN:

- Schlafstörungen
- Migräne und Spannungskopfschmerzen
- Verspannungen, Herzbeschwerden
- Kreislaufprobleme
- Erschöpfungszustände
- Allgemeine Störungen des vegetativen Nervensystems

PSYCHISCHE PROBLEME DURCH MOBBING

Als langfristige Folgen von Mobbing kann es neben den körperlichen bzw. psychosomatischen Beschwerden auch zu psychischen Beeinträchtigungen und Erkrankungen kommen.

Die häufigsten psychischen Beschwerden von Gemobbten:

(Quelle: Berndt Zuschlag)

- Konzentrationsprobleme, Gedächtnisstörungen
- Selbstzweifel, Selbstunsicherheit
- Depressionen, Antriebslosigkeit, Weinkrämpfe
- Gefühle der Verzweiflung und Selbsttötungsgedanken
- Paranoide Zustände, Verfolgungswahn
- Gereizte, aggressive Stimmungen
- Alpträume

3.4. MOBBING – EIN FALLBEISPIEL

Kein Betrieb ist vor Mobbing gefeit – ein Beispiel.

Karl B., 45 Jahre, war alkoholabhängig. Er hat sich einer Entziehungskur unterzogen und ist seither trocken. Er möchte auch beruflich neu durchstarten und nutzt die Möglichkeit einer internen Stellenausschreibung, um sich von einem Zweigwerk in die Zentrale des Unternehmens versetzen zu lassen. Dies hat auch eine örtliche Veränderung von einer Kleinstadt in eine andere größere Stadt zur Folge. Karl tritt seine neue Stelle als Sachbearbeiter im Einkauf an. Der Einkauf setzt sich aus insgesamt zehn Kollegen und Kolleginnen und einem Abteilungsleiter zusammen. Er wird sehr freundlich aufgenommen und der Abteilungsleiter weist ihm ein Büro zu, das er mit einer Kollegin teilt. In dieser Abteilung ist es üblich, dass bei jeder sich bietenden Gelegenheit ein kleiner Sektumtrunk stattfindet. Wenn jemand auf Urlaub geht, gibt es etwas zu trinken, ebenso bei der Rückkehr, das Gleiche gilt für Geburtstage.

EINSTAND

Schon während der ersten Woche seiner neuen Tätigkeit ergeben sich mehrere Anlässe. Da Karl trockener Alkoholiker ist, darf er keinen Alkohol mehr trinken. Da die Anlässe aber meistens Freitags stattfinden, fällt es anfangs gar nicht auf, wenn Karl sich meistens mit einem wichtigen Termin verabschiedet und an diesen Feiern nicht teilnimmt. Aber nach zwei Monaten wird ihm gesagt, dass es üblich ist in der Abteilung einen Einstand zu geben. Karl bringt nunmehr am Freitag Kuchen und Kaffee mit. Nur, die Kolleginnen und Kollegen loben zwar Kuchen und Kaffee, aber es fehlt ihnen der Sekt.

ANSPIELUNGEN

Es beginnt mit Ausschluss bei gemeinsamen Aktivitäten.

Karl reagiert nicht auf diese Anspielungen. Nun verändert sich gegenüber Karl das Verhalten anfangs unmerklich. In der Abteilung fängt man an zu tuscheln. Es wird getuschelt, dass Karl arrogant ist. Er wird auch nicht mehr gefragt, ob er bei Feiern mitmacht. Wenn für ein Geburtstagsgeschenk gesammelt wird, lassen ihn die Kolleginnen und Kollegen aus. Wenn Karl zufällig mitbekommt, dass Geld für ein Geschenk gesammelt wird und er die zuständige Person anspricht, um seinen Beitrag zu leisten, gibt man ihm zu verstehen, dass es sich nur um eine informelle Sammlung handelt, die nicht alle aus der Abteilung betrifft. Karl fühlt sich immer ausgeschlossener. Er führt seine Arbeit zwar weiterhin sorg-

fältig aus, aber er fühlt sich isoliert. Seine Zimmerkollegin hat anfangs toleriert, dass er zwei bis drei Zigaretten am Tag bei offenem Fenster raucht. Durch seine Isolation wurde Karl nunmehr zum Kettenraucher, und seine Kollegin hat sich vom Abteilungsleiter, ohne mit Karl zu sprechen, versetzen lassen, da sie den ständigen Rauch nicht aushält. Nun sitzt Karl allein in seinem Büro. Er wird von den Gesprächen ausgeklammert und Fragen zu Vorgängen, die er bearbeitet, erfolgen nur noch schriftlich. Gespräche auf den Gängen, in der Teeküche, in den Büros verstummen, wenn er auftaucht. Mehrmals fragt er, was los ist. Niemals bekommt er eine richtige Antwort oder er hört nur „Gar nichts!“

ABGESTEMPELT

Karl wird zum Eigenbrötler gestempelt, der sich wohl für etwas Besseres halte. So wird es von den Kolleginnen und Kollegen auch dem Abteilungsleiter auf seine Fragen hin zugetragen. Das viele Rauchen und der psychische Druck schwächen das Immunsystem von Karl. Er wird öfter einige Tage krankgeschrieben, weil er erkältet ist und starken Husten hat. Seine Arbeit wird nicht von den Kolleginnen und Kollegen übernommen. Jedesmal, wenn er zurückkommt, findet er eine Ablage von unbearbeiteten Vorgängen. Karl leidet zwar, aber er führt kein Gespräch mit seinem Abteilungsleiter oder dem Betriebsrat. Karl hat Angst vor einem Arbeitsplatzverlust und versucht seine verringerte Leistungsfähigkeit durch ungeheure Mengen von Kaffee und permanentes Rauchen zu kompensieren.

Die Betroffenen werden abgestempelt.

ESKALATION

Er wird nervöser, und es unterlaufen ihm Fehler bei Bestellungen. Nun ist es so weit, dass aufgrund der Ausgrenzung durch die Kolleginnen und Kollegen und durch den körperlichen Raubbau, durch die Arbeitsüberlastung der Körper reagiert. Karl erleidet einen Kreislaufkollaps am Arbeitsplatz. Er muss ins Krankenhaus und anschließend auf Kur. Erst beim Kuraufenthalt befasst er sich mit den Vorgängen an seinem Arbeitsplatz. Er führt Gespräche mit einer Psychotherapeutin und setzt sich mit seinem Betriebsrat in Verbindung. Erst jetzt gesteht er diesem, dass er trockener Alkoholiker ist und keinen Schluck Alkohol trinken darf. Weil es ihm unangenehm war darüber zu sprechen, hatte er sich immer mit Ausreden von den Feiern ferngehalten. Der Betriebsrat setzt sich mit dem Abteilungsleiter und den Kolleginnen und Kollegen in Verbindung und erklärt ihnen die Lage. Mit Hilfe von Supervision kann Karl nach mehreren Sitzungen wieder in die Abteilung integriert werden. Das Klima in dieser Abteilung ist seither offener geworden und Konflikte werden direkter angesprochen. Auch der Abteilungsleiter nimmt seine Fürsorgepflicht stärker wahr. Karl ist noch immer in dieser Abteilung beschäftigt.

Offene Gespräche und Supervision können helfen!

4. ANALYSE

4.1. WER IST VON MOBING BETROFFEN?

Nach Ergebnissen des European Working Condition Survey (EWCS) von 2012 liegt die Mobbingrate in Österreich bei 7,2% (AK-Wien, Martina Chlestil; Konflikte und Mobbing am Arbeitsplatz, 2013, Seite 3).

Männer wie Frauen können gleichermaßen von Mobbing am Arbeitsplatz betroffen sein! **Ausgrenzung und Isolation in Form von Mobbing kann jeden/jede treffen!** Es gibt mitunter Situationen, in denen ArbeitnehmerInnen eher zu Mobbingbetroffenen werden können. So z. B.

- bei Beginn eines Arbeitsverhältnisses, da sie betrieblich noch schwach verankert sind,
- bei längerem/oftmaligem Ausfall durch Krankheit, wenn ArbeitskollegInnen die Arbeit miterledigen müssen,
- wenn man durch private psychische Belastungen (z. B. Scheidung, Tod eines nahen Angehörigen etc.) arbeitsmäßig nicht voll belastbar ist etc.
- Ältere ArbeitnehmerInnen, 50+
- Frauen, die in „Männerdomänen“ vordringen
- Menschen, die „Anders“ sind (Herkunft, sexuelle Orientierung, Menschen mit Einschränkungen,...)

4.2. URSACHEN FÜR MOBING

Die Ursachen können in der Struktur liegen.

Manche Rahmenbedingungen begünstigen Mobbing. Die Ursachen können in zwei Gruppen unterteilt werden:

STRUKTURELLE URSACHEN, DAS SIND URSACHEN, DIE IN DER ORGANISATIONS- UND ARBEITSPLATZSTRUKTUR ZU SUCHEN SIND, Z. B.

- Arbeitsplatzunsicherheit wegen Ausgliederung von Betriebsteilen, Organisationsveränderungen, Fusionierungen und Privatisierungen
- Schlechte Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung
- Wirtschaftliche Probleme des Unternehmens
- Unklare Kompetenzverteilung
- Unklare Betriebshierarchie
- Über- oder Unterforderung der ArbeitnehmerInnen

PERSONENBEZOGENE URSACHEN, DAS SIND URSACHEN, DIE IN DER PERSÖNLICHKEIT DER AM MOBING BETEILIGTEN PERSONEN ZU SUCHEN SIND, WIE Z. B.:

- Mangelnde Führungskompetenz, z. B. autoritärer Führungsstil, Führungsschwäche, Laissez-faire etc.
- Konkurrenzkampf
- Neid der KollegInnenschaft
- Persönliche Antipathie

- Menschen die „Anders“ sind (sexuelle Orientierung, Herkunft, mit Einschränkungen, ...)

4.3. ZIELE DER MOBBERINNEN

Ziele von Mobbingaktivitäten sind:

- MitarbeiterInnen gezielt vom Arbeitsplatz zu verdrängen
- MitarbeiterInnen zu disziplinieren und gefügig zu machen
- Einen „Sündenbock“ für innerbetriebliche, organisatorische Mängel zu finden
- Machtausübung

Mobbingbetroffene sind oft nur Sündenböcke.

4.4. MOBBINGHANDLUNGEN

Mobbingbetroffene sind oft einem ganzen Bündel von Feindseligkeiten ausgesetzt. Der Phantasie sind bei Mobbing anscheinend keine Grenzen gesetzt. Leymann (Heinz Leymann: Handanleitung für den LIPT-Fragebogen – Leymann Inventory of Psychological Terror. 1996, dgvt-Verlag) hat „gängige“ Mobbinghandlungen in fünf Kategorien zusammengefasst, wobei es sich hier nicht um eine vollständige Liste handelt, sondern um eine Auflistung häufig wiederkehrender Mobbinghandlungen.

ANGRIFFE AUF DIE KOMMUNIKATIONSMÖGLICHKEITEN:

- Der/Die Vorgesetzte schränkt die Möglichkeit ein, sich zu äußern
- Ständiges Unterbrechen
- Kolleginnen und Kollegen schränken die Möglichkeit ein, sich zu äußern
- keine/unvollständige Information
- Anschreien oder lautes Beschimpfen
- Ständige Kritik an der Arbeit und/oder am Privatleben
- Telefonterror/SMS
- Mündliche und/oder schriftliche Drohungen
- Kontaktverweigerung durch abwertende Blicke oder Gesten
- Andeutungen, ohne eine Sache/das Problem direkt anzusprechen

Die Mobbingangriffe können vielfältig sein.

Beispiel: Man lässt jemanden nicht aussprechen, wartet Erklärungen und Argumente nicht ab, sondern unterbricht. Hier wird die Einflussmöglichkeit des/der Betroffenen eingeschränkt.

ANGRIFFE AUF SOZIALE BEZIEHUNGEN:

- Mit dem/der Betroffenen wird nicht mehr gesprochen
- Die KollegInnen lassen sich nicht ansprechen
- Versetzung in einen Raum weitab von den KollegInnen
- ArbeitskollegInnen wird verboten, die/den Betroffene/n anzusprechen
- Der/die Betroffene wird wie „Luft“ behandelt

Beispiel: Der/Dem Betroffenen wird ein Arbeitszimmer fernab der Abteilung zugewiesen, obwohl es noch freie Räume in der Abteilung gibt.

ANGRIFFE AUF DAS SOZIALE ANSEHEN:

- Es wird schlecht über die/den Betroffene/n gesprochen
- Gerüchte werden verbreitet
- Der/Die Betroffene wird lächerlich gemacht
- Der/Die Betroffene wird verdächtigt, psychisch krank zu sein
- Über eine Behinderung wird gespottet
- Gang, Stimme oder Gesten werden imitiert, um die/den Betroffene/n lächerlich zu machen
- Die politische oder religiöse Einstellung wird angegriffen
- Über das Privatleben macht man sich lustig
- Der/Die Betroffene wird gezwungen Arbeiten auszuführen, die das Selbstbewusstsein verletzen
- Der Arbeitseinsatz wird in falscher oder kränkender Weise beurteilt
- Entscheidungen werden in Frage gestellt
- Man ruft ihm/ihr obszöne Schimpfwörter oder andere entwürdigende Ausdrücke nach
- Sexuelle Annäherungen oder verbale sexuelle Angebote

ANGRIFFE AUF DIE BERUFS- UND LEBENSITUATION:

Es werden

- keine
- sinnlosen
- kränkenden
- minder qualifizierten oder
- die Qualifikation übersteigenden Arbeitsaufgaben zugewiesen, um den/die Betroffene/n bloßzustellen.
- Es wird zu Hause oder am Arbeitsplatz materieller Schaden angerichtet, um dem/der Betroffenen zu schaden.

Beispiel: Am Parkplatz werden die Autoreifen aufgestochen.

ANGRIFFE AUF DIE GESUNDHEIT:

- Zwang zu gesundheitsschädlichen Arbeiten
- Androhung körperlicher Gewalt
- Anwendung leichter Gewalt, um jemandem einen Denkkzettel zu verpassen
- Körperliche Misshandlung
- Sexuelle Handgreiflichkeiten

Im „Mobbing-Report“ Deutschland, der im Jahr 2002 veröffentlicht wurde, werden als häufigste Mobbinghandlungen genannt:

- Hinter dem Rücken wird schlecht über jemanden gesprochen
- Falsche oder kränkende Beurteilung der Arbeitsleistung
- Verweigerung wichtiger Informationen

- Ausgrenzung, Isolierung
- Beleidigungen

Geschlechtsspezifische Unterschiede bei der Art der angewandten Feindseligkeiten wurden insoweit festgestellt, dass sich auch hier die Machtpositionen widerspiegeln und Männer eher mit „rationalen Strategien“ wie z. B.:

- die Arbeit wird falsch beurteilt,
- es wird häufig kritisiert und unterbrochen

gemobbt werden und Frauen häufiger mit der Strategie der „sozialen Manipulation“ wie z. B.:

- Gerüchte verbreiten,
- Andeutungen machen

schikaniert werden.

Frauen und Männer werden unterschiedlich gemobbt.

4.5. MOBBING – WER SIND DIE BETEILIGTEN?

Am Mobbinggeschehen sind alle, die am Arbeitsplatz miteinander in Kontakt stehen, beteiligt. Es müssen jedoch nicht alle ArbeitskollegInnen als MobberInnen involviert sein, sie können jedoch zulassen und nicht eingreifen, wenn ein Kollege oder eine Kollegin gemobbt wird. Mobbing findet unter KollegInnen statt, geht von Vorgesetzten gegen MitarbeiterInnen, teilweise gemeinsam mit anderen MitarbeiterInnen, oder aber auch von ganzen Abteilungen gegen einzelne KollegInnen oder – in Einzelfällen – gegen Vorgesetzte. Am häufigsten kommt Mobbing unter KollegInnen vor, während Mobbinghandlungen, die gegen Vorgesetzte gerichtet sind, relativ selten sind, weil hierbei die Machtverhältnisse stark auf Seiten der Vorgesetzten liegen.

Wer zusieht, beteiligt sich indirekt.

MOBBING UNTER KOLLEGINNEN

Mobbing unter KollegInnen gemeinsam mit Vorgesetzten kommt am häufigsten vor. Es lassen sich meistens vier Varianten beobachten:

- Einzelne KollegInnen gegeneinander
- Gruppen von KollegInnen gegeneinander
- Eine Gruppe von KollegInnen gegen eine/n einzelne/n Kollegin/Kollegen
- Eine Gruppe von KollegInnen gemeinsam mit dem/der Vorgesetzten gegen eine/n Kollegin/Kollegen.

Aus dem „Mobbing-Report“ (Meschkutat/Stackelbeck/Langenhoff 2002) geht hervor, dass 23 Prozent der Befragten von einer Person gemobbt werden, 20 Prozent werden von einer Gruppe von KollegInnen schikaniert und 13 Prozent von einer Gruppe gemeinsam mit den Vorgesetzten. Das zeigt, dass die Betroffenen sich in der Mehrzahl der Fälle gegen eine „Übermacht“ von AngreiferInnen zur Wehr setzen müssen. Aber

KollegInnen und Vorgesetzte mobben gemeinsam.

auch die Mobbinghandlungen einzelner werden von den Gemobbten häufig als Ausgeliefertsein empfunden, da die anderen KollegInnen die Schikanen schweigend mittragen. Durch ihre Passivität und ihr Schweigen ermöglichen und begünstigen ArbeitskollegInnen oftmals Mobbinghandlungen, denn MobberInnen erleben den ausbleibenden Protest oftmals als Ermunterung weiterzumachen. Sehr oft ermöglicht eine angespannte Arbeitsmarktlage Mobbinghandlungen. Die Erhaltung des eigenen Arbeitsplatzes wird als Überlebenskampf angesehen und daraus entstehende Ängste und Verhaltensweisen begünstigen Mobbinghandlungen.

FOLGENDE MOBBINGMOTIVE LASSEN SICH ALS EXISTENZSICHERUNGSMASSNAHMEN INTERPRETIEREN:

- Dem/der Mobbingbetroffenen werden wichtige Informationen vorenthalten, um durch diesen Informationsvorsprung den eigenen Arbeitsplatz zu sichern.
- Verweigerung der Kooperation mit MitarbeiterInnen, die – in den Augen der Gruppe – zu langsam arbeiten und dadurch die Arbeitseffizienz beeinträchtigen.

Wenn KollegInnen oder ganze Abteilungen einen Einzelnen mobben, muss überlegt werden, welche Funktion dies für die Gruppe der MobberInnen hat. Meistens bedeutet dies, dass soziale Spannungen innerhalb der ganzen Gruppe vorliegen und der/die Gemobbte durch Ausgrenzung zum „äußeren Feind“ – zum Sündenbock – abgestempelt wird. Der/Die Gemobbte erfüllt eine Stabilisierungsfunktion für die Gruppe, und die innere Harmonie der Gruppe bleibt anscheinend gewahrt. Der/Die Betroffene ist daher lediglich „SymptomträgerIn“ für die sozialen Spannungen, nicht aber Ursache. Das bedeutet aber auch, dass Hilfsangebote, die ausschließlich auf die/den Betroffene/n abzielen, versagen, denn wenn der/die Gemobbte ausscheidet, braucht die Gruppe ein neues Feindbild und wahrscheinlich „neue Mobbingbetroffene“, um weiterhin zu funktionieren. Mobbing unter KollegInnen dient oft dazu, die betroffene Person als Ersatzobjekt für die/den eigentlich gemeinte/n Vorgesetzte/n als Entlastungsventil für Aggressionen zu missbrauchen. Die Auslöser dieser Aggressionen sind aber in den strukturellen Arbeitsbedingungen zu suchen. Sie können u. a. sein:

- Ständige Unterbesetzung der Abteilung und damit verbunden die Leistung vieler Überstunden
- Veraltete Ausstattung der Arbeitsplätze
- Unklare Hierarchien
- Nicht transparente Personalentscheidungen (z. B. externe BewerberInnen werden bei Aufstiegschancen innerhalb der Abteilung häufig erfahrenen internen vorgezogen)
- Nicht nachvollziehbare Entlohnungspolitik

MOBBING VON VORGESETZTEN GEGENÜBER MITARBEITER*INNEN (BOSSING)

FÜHRUNGSKRÄFTE SIND MASSGEBLICH AM MOBBINGGESCHEHEN BETEILIGT.

Laut „Mobbing-Report“ wird in 38 Prozent der Mobbing-Fälle das Mobbing ausschließlich von Vorgesetzten betrieben. Was sind aber die Gründe, dass Vorgesetzte einerseits ihre **Fürsorgepflicht** gegenüber den Mitarbeiter*innen verletzen und darüber hinaus durch ihr Verhalten eine Arbeitsatmosphäre schaffen, in der sich die Leistungsbereitschaft und -fähigkeit des/der Gemobbten drastisch verringert? Einerseits demonstrieren Vorgesetzte durch Mobbing Macht oder kaschieren damit eigene Unzulänglichkeiten in der Mitarbeiter*innenführung bzw. auf fachlichem Gebiet, andererseits werden durch das direkte Weitergeben von „Druck von oben“ auch eigene Frustrationen abgebaut. Wenn Mobbing von oben nach unten erfolgt, so könnte es dem Unternehmen möglicherweise auch nutzen, vor allem dann, wenn es wirtschaftliche Schwierigkeiten gibt und mit Mobbing „günstig“ Personal abgebaut werden soll.

Vorgesetzte haben eine Fürsorgepflicht

MOBBING GEGEN EINZELNE GRUPPEN VON ARBEITNEHMER*INNEN

Was sind die Merkmale einzelner Gruppen am Arbeitsplatz? Allen gemeinsam ist, dass sie anders als die Mehrheit der Arbeitsgruppe sind. Dieses Anderssein kann sich beispielsweise auch äußerlich bemerkbar machen z. B. an der Sprache. So etwa, wenn die Mehrzahl der Kolleg*innen Hochdeutsch spricht und eine/ein Neue/r einen bestimmten Dialekt. Unter Umständen kann das schon eine Quelle für späteres Mobbing sein. Auch eine bekannte religiöse oder politische Einstellung bzw. eine vermutete oder reale sexuelle Orientierung (z. B. Homosexualität) kann dazu führen, dass jemand ausgegrenzt wird.

EINIGE FAKTOREN DIE ZUR AUSGRENZUNG FÜHREN KÖNNTEN:

- Besonderes Engagement
- Menschen mit chronischen Krankheiten (z. B. HIV-Infizierte)
- Menschen mit Alkoholproblemen oder trockene Alkoholiker*innen
- Nichtraucher*innen oder Raucher*innen
- Menschen mit psychischen/körperlichen/chronischen Beeinträchtigungen
- Zu dicke oder zu dünne Menschen
- Lesben, Schwule, Bisexuelle, Transgender-Personen und intersexuelle Menschen
- Religiöse oder politische Einstellungen
- Alter, ...

Allerdings wird nicht jede Person, die eines dieser Faktoren aufweist, automatisch zum/zur Gemobbten. Vielmals wird der Prozess der Ausgrenzung und der Abwertung erst durch nicht optimale Arbeitsbedingungen in der Gruppe und die Bereitschaft einzelner oder mehrerer, Mobbinghandlungen zu setzen, begünstigt.

5. AUSWIRKUNGEN

5.1. PSYCHISCHE UND PSYCHOSOMATISCHE FOLGEN

Mobbing treibt die Zahl der Krankenstände in die Höhe.

Dem Zusammenhang zwischen psychischen oder körperlichen Beschwerden und den zwischenmenschlichen Beziehungen am Arbeitsplatz wurde bisher in der medizinischen Diagnostik nur wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Meist werden nur die körperlichen Symptome behandelt und nicht die Ursachen, die zu diesen führen. Die Folgen für Mobbingbetroffene sind Krankenstände mit Magen- oder Darmproblemen, Kopfschmerzen, Schlafstörungen, Depressionen etc.

5.2. AUSWIRKUNGEN AUF DAS PRIVATE UMFELD

Die Folgen von Mobbing für die Betroffenen wirken sich natürlich auch in der Familie, im Freundes- und Bekanntenkreis aus. Die Existenzängste Gemobbter übertragen sich oft auch auf den/die EhepartnerIn und die Kinder. Freundschaften gehen zu Bruch und Ehe Krisen sind keine Seltenheit. Am Ende stehen Betroffene oftmals völlig vereinsamt ohne Familie, FreundInnen und Arbeit da.

5.3. BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE ASPEKTE UND KOSTEN

Die vorher erwähnten Studien belegen, dass Mobbingbetroffene im Durchschnitt 40 Prozent ihrer Energie während der Arbeitszeit darauf verwenden, sich gegen Mobbingattacken zu wehren und MobberInnen verwenden wiederum 40 Prozent Arbeitsenergie, um Mobbinghandlungen durchzuführen. Den Betrieben entstehen dadurch enorme Kosten, die sich durch Ausfälle aufgrund von Krankenständen, Fluktuation, geringerer Produktivität, Neueinschulungen, Demotivation, Imageschaden etc. ergeben. Ein Mobbingfall im Betrieb kann pro Person und Jahr einen betriebswirtschaftlichen Schaden von bis zu € 73.000 verursachen. Darüber hinaus entsteht auch ein volkswirtschaftlicher Schaden durch z. B.: Therapie-, Arztkosten, Medikamente, Abhängigkeiten etc.

6. MASSNAHMEN

MOBBING ENTDECKT – WAS TUN?

Was kann gegen Mobbing getan werden?

Mobbingbetroffene stehen den Mobbingattacken meist hilflos gegenüber und fühlen sich allein gelassen, unverstanden und gelähmt. Die Hoffnung, dass die Mobbingattacken von allein wieder aufhören ist meist falsch. Deshalb ist für Betroffene Handeln angesagt. Je früher, desto eher gelingt eine Lösung.

6.1. WAS KÖNNEN BETROFFENE SELBST TUN?

Erstellen Sie ein handschriftlich geführtes „Mobbingtagebuch“, (z. B.: Kalendarer) in dem Sie alle Vorfälle so genau wie möglich dokumentieren:

WANN traten Ihrer Meinung nach erstmals Mobbinghandlungen auf?

WAS könnten die Ursachen dafür sein?

WO ereigneten sich die Vorfälle?

WER ist am Mobbinggeschehen beteiligt?

WIE wird mit den Mobbingbetroffenen umgegangen?

WELCHE Auswirkungen hat es auf mich?

Dieses Mobbingtagebuch ist deshalb so wichtig, weil es oft die einzige Beweissicherung für Mobbingvorfälle ist.

BEWÄLTIGUNGSSTRATEGIEN FÜR MOBINGBETROFFENE

„Standhalten oder flüchten?“ – diese Frage stellen sich viele Mobbingbetroffene in einer scheinbar ausweglosen Situation! Die Entscheidung zwischen Standhalten und Flüchten hängt von der Dauer des Mobbingprozesses ab. Standhalten heißt für die/den Betroffene/n sich Hilfe zu organisieren, sich Gesprächs- und BündnispartnerInnen zu suchen und ein „soziales Netzwerk“ aufzubauen. Nicht über Mobbingvorfälle schweigen, denn damit wird alles nur schlechter.

- Sprechen Sie mit der Familie, mit FreundInnen, ArbeitskollegInnen usw. über die Vorfälle!
- Suchen und fordern Sie Unterstützung vom Betriebsrat oder der Personalvertretung!
- Nehmen Sie Kontakt zu einer Mobbingberatungsstelle auf!
- Da sich Mobbing rasch auf die Gesundheit und das allgemeine Wohlbefinden auswirkt, sollten Sie für Ausgleich und Entspannung sorgen durch z. B. Sport, kreative Tätigkeiten oder autogenes Training!
- Besuchen Sie Seminare, die ihr Selbstbewusstsein stärken!

Ein handschriftlich geführtes Mobbingtagebuch ist langfristig sehr wichtig.

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 sein:

- Welcher Konflikt könnte sich hinter den Mobbingattacken verbergen?
- Wie stehe ich persönlich zu dem möglichen Konflikt?
- In welcher Phase befindet sich der Konflikt? (Mobbingphasen 1–5)
- Was wünsche ich mir in Zukunft im Umgang mit meinen KollegInnen?

- Was trage ich zu einer Konfliktlösung bei?
- Welche Lösungen halte ich für denkbar?

Die Strategie kann nicht für alle Mobbingfälle Gültigkeit haben, sondern ist immer vom Einzelfall abhängig, vor allem vom persönlichen Befinden des/der Betroffenen. In einem frühen Stadium des Mobbingprozesses besteht eine realistische Chance zur Konfliktlösung.

PROFESSIONELLE HILFE

Ist der Mobbingprozess weit fortgeschritten und eskaliert, dann ist eine Lösung aus eigener Kraft sehr unwahrscheinlich und wenn, dann nur mit professioneller Hilfe möglich. „Flüchten“ bedeutet, selbst aus der Abteilung/Arbeitsgruppe/Firma auszuschneiden. Hier sollte mit Hilfe von Betriebsrat und Gewerkschaft ein „sozialverträglicher Ausstieg“ versucht werden. Ein Aufarbeiten der belastenden Mobbingssituation für die/den Betroffene/n ist auch in diesem Fall unumgänglich, da ansonsten die Gefahr besteht, dass die Mobbingserlebnisse die Betroffenen im neuen Arbeitsumfeld belasten.

6.2. WAS HABEN BETRIEBSRÄTINNEN UND ARBEITGEBERINNEN FÜR HANDLUNGSMÖGLICHKEITEN?

Arbeitgeber sind gefordert, die Fürsorgepflicht einzuhalten.

Arbeitgeber sind aufgrund der Fürsorgepflicht verpflichtet einzugreifen, wenn sie mit Mobbingvorwürfen konfrontiert werden. Auch BetriebsrätInnen können und sollen die Interessen von Mobbingbetroffenen wahrnehmen. Folgende Grundsätze bei der Hilfe von Mobbingbetroffenen sollen aber beachtet werden:

Die Mobbingbetroffenen formulieren selbst ihre Bedürfnisse und arbeiten aktiv an den Lösungswegen mit. Auf keinen Fall werden ohne Wissen des/der Betroffenen Entscheidungen getroffen!

Es sollen sowohl die möglichen Motive der MobberInnen als auch die Gründe und Ziele des Mobbing erforscht werden.

Wenn strukturelle Probleme für die Mobbinghandlungen verantwortlich sind, dann sollen mit allen Beteiligten Lösungsvorschläge erarbeitet werden. Unterstützung in solchen Situationen bieten die ÖGB-Mobbing-Beratungsstellen an. Es gilt der Grundsatz der Verschwiegenheit. Eine verantwortungsbewusste Unternehmenskultur und ein gutes Betriebsklima können Psychoterror am Arbeitsplatz verhindern.

7. PRÄVENTION

Die Rechnung für systematisches Mobbing am Arbeitsplatz zahlen alle. Die Gemobbten, die MobberInnen, die zuschauenden KollegInnen, der Arbeitgeber und die Vorgesetzten und auch die Gesellschaft. Misstrauen und gegenseitiges Belauern lähmen die Arbeitsfreude und Kreativität aller. Viel Energie, die eigentlich dem Arbeitsablauf zur Verfügung stün-

de, wird für Mobbingaktivitäten verbraucht, sowohl von den MobberInnen als auch von den Gemobbten als Abwehr. Dem Arbeitgeber entstehen Nachteile durch „Dienst nach Vorschrift“ bzw. „innere Kündigung“, Fehlzeiten von Betroffenen oder Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen (wegen hoher Fluktuation oder wegen Arbeitsunfähigkeit des/der Gemobbten). Auch das Betriebsklima wird nachhaltig gestört und es gibt daher bei Mobbinghandlungen im Betrieb nur VerliererInnen! Mobbing im Ansatz zu verhindern sollte daher im Interesse aller sein!

7.1. VORGESETZTE/ARBEITGEBERINNEN AKTIV GEGEN MOBBING!

- Menschliches Unternehmensleitbild entwickeln
- Führungskräfte auch im Hinblick auf Sozialkompetenz und nicht nur im Hinblick auf Fachkompetenzen einsetzen
- Belastende Arbeits- und Organisationsabläufe vermeiden
- IntrigantInnen- und DenunziantInnenentum (auch auf Führungsebene) den Kampf ansagen
- Offenes Gesprächsklima innerhalb des Betriebes fördern
- Betriebsvereinbarung abschließen, in der Mobbinghandlungen als verpönte Praktiken verurteilt und geahndet werden
- Bei internen Aus- und Weiterbildungen Mobbing zum Thema machen

7.2. BETRIEBSRAT/PERSONALVERTRETUNG AKTIV GEGEN MOBBING!

- Zusammenarbeit mit der Mobbingberatungsstelle
- Betriebsversammlung und Diskussionen zum Thema Mobbing anbieten
- Abschluss einer Betriebsvereinbarung, in der Mobbinghandlungen als verpönte Praktiken verurteilt werden
- Beschwerden von KollegInnen ernst nehmen
- Informations- und Erfahrungsaustausch fördern
- Eigene Medien nutzen (z. B. Informationen zum Thema Mobbing in Betriebszeitungen, Homepage etc. aufgreifen)

7.3. ÖGB AKTIV GEGEN MOBBING!

Der ÖGB hat mit der Einrichtung der Mobbingberatungsstellen ein Zeichen gesetzt und bietet damit betroffenen Mitgliedern die Möglichkeit kostenlos Beratung in Anspruch nehmen zu können. Neben diesem Angebot, gibt es für ÖGB-Mitglieder im Rahmen des Berufsschutzes einen Zuschuss von bis zu € 350,-/Jahr bei Inanspruchnahme von Supervision bzw. Psychotherapie/oder Rechtsberatung. Außerdem bietet der ÖGB sowohl Vorträge zum Thema Mobbing für Mitglieder als auch Seminare und Lehrgänge für BetriebsrätInnen/PersonalvertreterInnen an und vermittelt für interne Seminare und Betriebsversammlungen ExpertInnen als ReferentInnen.

8. WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

KONFLIKTE/MOBING

PRAKTISCHE HANDLUNGSMÖGLICHKEITEN

1. KOMMUNIKATION - SCHWEIGEN IST SILBER – REDEN IST GOLD!

Akzeptieren Sie Übergriffe am Arbeitsplatz nicht! Sprechen Sie mit Menschen, denen Sie vertrauen, über Ihre Probleme am Arbeitsplatz. Das können KollegInnen im Betrieb, BetriebsrätInnen Vorgesetzte, Verwandte oder Freunde sein. Machen Sie verpönte Verhalten öffentlich. Fehlender Protest wird mitunter als Zustimmung gewertet.

2. VERBÜNDETE SUCHEN – NICHT IN ISOLATION GERATEN!

Suchen Sie sich Verbündete, innerhalb und außerhalb der Firma. Es ist wichtig die Situation offen anzusprechen. Suchen Sie sich moralischen und menschlichen Rückhalt. Kein Rückzug, keine Isolation! Soziale Unterstützung ist eine wichtige Grundlage zur Bewältigung von Belastungen und Stress!

3. HILFE&UNTERSTÜTZUNG – MOBING IST KEIN KAVALIERSDELIKT!

Wenden Sie sich an Ihren Betriebsrat, er soll für Sie aktiv werden, oder an den Österreichischen Gewerkschaftsbund bzw. ihre Fachgewerkschaft. Nehmen Sie als ÖGB-Mitglied die kostenlose Mobbing-Beratung (individuelle Termine nach telefonischer Vereinbarung) bzw. Arbeitsrechtsberatungen ihrer Fachgewerkschaft in Anspruch.

4. AUFZEICHNUNGEN & ZEUGINNEN – FÜHREN SIE EIN MOBING-TAGEBUCH!

Zeichnen Sie alle Vorfälle und Übergriffe auf (siehe Mobbingtagebuch Seite 32). Legen Sie sich ein „Mobbingtagebuch“ an, worin Sie Vorkommnisse mit Datum, Zeit und Beteiligten handschriftlich vermerken. Notizen können als „Beweismittel“ nützlich sein. Sichern Sie sich Zeugenaussagen – wenn möglich, schriftlich.

5. ABLENKUNG & ENERGIE – AUSGLEICH IN DER FREIZEIT!

Planen Sie fix eine aktive Freizeitbeschäftigung (Sport, Wandern, Hobby usw.), um sich abzulenken, Energie zu tanken und den Kopf freizubekommen.

6. INFORMATIONEN – SAMMELN SIE WISSEN!

Setzen Sie sich mit dem Thema Mobbing am Arbeitsplatz auseinander. Besorgen Sie sich Literatur zum Thema „Mobbing“. (Buchtipps Seite 34). Ziehen Sie dieses Wissen zur Entwicklung von Lösungsstrategien heran.

7. NUTZEN SIE DAS ÖGB INFORMATIONSSERVICE!

Das ÖGB Service stellt Ihnen kostenlose Informationsbroschüren und Folder zum Thema Mobbing am Arbeitsplatz zur Verfügung.

E-Mail: service@oegb.at

Tel.: 0153444-39100

TIPPS FÜR DAS ERSTGESPRÄCH MIT MOBBINGBETROFFENEN

Bevor man als BetriebsrätIn/PersonalvertreterIn oder als BeraterIn aktiv wird, sollte man sehr genau beurteilen, um welche Art von Konflikt es sich handelt. Vorschnelles Reagieren oder Intervenieren zugunsten einer Konfliktpartei hat schon vielen geschadet, denn sehr oft stellt sich in der Analyse heraus, dass der Sachverhalt komplizierter ist als angenommen!

FOLGENDE VORGANGSWEISE WIRD VORGESCHLAGEN:

- Hören Sie sich den Mobbingfall mit Anteilnahme an, aber vermeiden Sie es, Partei zu ergreifen.
- Versuchen Sie gemeinsam mit dem/der Ratsuchenden Maßnahmen zu finden, die er/sie selbstständig ausführen kann. Sichern Sie ihm/ihr dabei Unterstützung zu, aber übernehmen Sie nicht seine/ihre Position.
- Bevor Sie selbst handeln, analysieren Sie den Konflikt gemeinsam mit dem/der Betroffenen gründlich, um die Vielschichtigkeit des Konfliktes kennenzulernen.

IM GESPRÄCH SOLLTEN EVENTUELL ANHAND DES MOBBING-TAGEBUCHES FOLGENDE FRAGEN ABGEKLÄRT WERDEN:

- Worum geht der Streit?
- Wie ist der Verlauf des Konfliktes?
- Wer ist am Konflikt beteiligt?
- Welche Machtpositionen haben die Beteiligten?
- Welche Beziehungen haben die Beteiligten untereinander?
- Welche Grundeinstellung zum Konflikt haben die Beteiligten?
- Wird der Konflikt für lösbar gehalten?
- Droht der Konflikt sich auszuweiten oder ist er begrenztbar?

WENN MAN IM ERSTGESPRÄCH ZU DER EINSCHÄTZUNG GELANGT, DASS EIN BEGINNENDER ODER BEREITS FORTGESCHRITTENER MOBBINGPROZESS VORLIEGT, SIND FOLGENDE MASSNAHMEN MÖGLICH:

- Vermittlungsgespräche sind nur dann möglich, wenn es der/die Mobbingbetroffene wünscht!
- Alle Schritte, die gesetzt werden, müssen mit dem/der Mobbingbetroffenen vereinbart werden!

BetriebsrätIn oder PersonalvertreterIn können auf Wunsch des/der Betroffenen im Anfangsstadium unter Umständen als VermittlerInnen agieren. Ziel des Vermittlungsgesprächs soll sein, dass die Konflikte sachlich offen besprochen werden können. Sehr oft wird dies aber nur durch einen/eine

externen/externe VermittlerIn, den/die alle Beteiligten akzeptieren, möglich sein.

VERMITTLUNGSGESPRÄCHE MÜSSEN ABER VON DEN MOBBING-BETROFFENEN SEHR GUT VORBEREITET WERDEN.

BetriebsrätInnen/PersonalvertreterInnen können dem/der Betroffenen dabei helfen, indem sie ihn/sie bitten folgende Fragen zu überlegen und zu klaren Antworten zu kommen:

- Durch welche Handlungen fühle ich mich beeinträchtigt?
- Wer übt diese Handlungen aus?
- Welcher Konflikt könnte sich dahinter verbergen?
- Wie stehe ich zu dem möglichen Konflikt?
- Welche Lösungen halte ich für denkbar?
- Was wünsche ich mir in Zukunft im Umgang mit meinen KollegInnen und Vorgesetzten?
- Was bin ich bereit zur Beilegung des Konfliktes beizutragen?

WICHTIG FÜR DIE RECHTS DURCHSETZUNG:

BetriebsrätInnen und PersonalvertreterInnen sollten den Dienstgeber nachdrücklich auf seine **Fürsorgepflicht** aufmerksam machen, die er gegenüber den ArbeitnehmerInnen hat! Die Fürsorgepflicht des Dienstgebers ist sowohl im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch als auch im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz verankert. Im Jahr 2011 bzw. 2012 bestätigte der Oberste Gerichtshof, dass durch Mobbing hervorgerufene gesundheitliche Beeinträchtigungen als Körperverletzung zu werten sind, bzw. der/die ArbeitgeberIn im Fall von Mobbing fürsorgepflichtig ist.

OHNE NACHWEISLICHE EINFORDERUNG DER FÜRSORGE PFLICHT DES DIENSTGEBERS IST EINE RECHTLICHE DURCHSETZUNG VON ANSPRÜCHEN SCHWER MÖGLICH.

Weiterführende Informationen zu rechtlichen Möglichkeiten: AK – Wien Sozialpolitik in Diskussion – Band 14, Mobbing am Arbeitsplatz: rechtliche Möglichkeiten und praktische Handlungsmöglichkeiten (siehe Literaturliste Seite 34)

Kostenloser Download:

www.arbeiterkammer.at/service/studien/Sozialpolitik/Sozialpolitik.html

MUSTERBETRIEBSVEREINBARUNG

„MOBBING“

ZUR VORBEUGUNG UND ZUM ABBAU VON MOBBING SOWIE ZUR FÖRDERUNG FRIEDLICHER KONFLIKT- BEARBEITUNG.

PRÄAMBEL

Eine Unternehmenskultur, die sich durch partnerschaftliches Verhalten am Arbeitsplatz auszeichnet, bildet die Basis für ein positives innerbetriebliches Arbeitsklima und ist damit eine wichtige Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens. Mobbing, Diskriminierung nach Geschlecht, Herkunft, Hautfarbe oder Religion, sowie sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz stellen eine schwerwiegende Störung des Arbeitsfriedens dar und gelten als Verstöße gegen die Menschenwürde. Sie schaffen im Unternehmen ein eingegengtes, stressbelastetes und entwürdigendes Arbeits- und Lernumfeld und begründen häufig gesundheitliche Störungen. Das Unternehmen verpflichtet sich, Mobbing, Diskriminierung und sexuelle Belästigung zu unterbinden und ein partnerschaftliches Klima zu fördern und aufrecht zu erhalten. Dies gilt auch für Werbung und Darstellung des Unternehmens in der Öffentlichkeit.

§ 1 GELTUNGSBEREICH

Die Betriebsvereinbarung gilt für alle Beschäftigten des Betriebes einschließlich aller Führungskräfte und der leitenden Angestellten.

§ 2 BEGRIFFE

(1) Unter Mobbing am Arbeitsplatz versteht man im Wesentlichen eine konfliktbelastete Kommunikation unter KollegInnen oder zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten bei der die angegriffene Person unterlegen ist und von einer oder mehreren anderen Personen systematisch und (über einen längeren Zeitraum) direkt oder indirekt angegriffen wird, mit dem Ziel und/oder Effekt sie auszugrenzen.

Beispiele:

- Verleumden von Unternehmensangehörigen
- Absichtliches Zurückhalten von arbeitswichtigen Informationen
- Drohungen, Beschimpfungen
- Zuteilung kränkender, unlösbarer oder gar keiner Aufgaben durch Vorgesetzte

(2) Bei sexueller Belästigung handelt es sich um nicht erwünschte, verbale oder körperliche Annäherungen sexueller Natur. Dazu zählen beispielsweise:

- unerwünschter Körperkontakt
- anzügliche Bemerkungen, Kommentare oder Witze
- Zeigen sexistischer und pornografischer Darstellungen (z. B. Pin-up-Kalender)
- Aufforderung zu sexuellen Handlungen
- Andeutungen, dass sexuelles Entgegenkommen berufliche Vorteile bringen könnte

(3) Diskriminierung liegt vor, wenn sexistische, rassistische bzw. ausländerfeindliche Kommentare geäußert werden sowie benachteiligende Handlungen gesetzt werden.

(4) So im weiteren Text der Begriff Mobbing benutzt wird, sind damit auch gleichzeitig die Sachverhalte der sexuellen Belästigung und der Diskriminierung gemeint.

§ 3 ZIEL DER VEREINBARUNG

(1) Die Unternehmensleitung und der Betriebsrat/die Personalvertretung haben sich zum Ziel gesetzt, im Betrieb entstehende Konflikte möglichst frühzeitig zu erkennen und auf eine friedliche Konfliktbearbeitung hinzuwirken. So soll auch ein gutes Betriebsklima sichergestellt werden.

(2) Mobbing am Arbeitsplatz soll so weit wie möglich verhindert oder frühzeitig erkannt und durch geeignete Maßnahmen möglichst beendet werden. Betroffene sollen durch diese Vereinbarung geschützt und ermutigt werden, die Störungen des Arbeitsfriedens zu benennen und sich zu wehren.

(3) Unternehmensleitung und Beschäftigte bemühen sich, Meinungsverschiedenheiten, Interessengegensätze und sonstige Konflikte unmittelbar mit den anderen Konfliktbeteiligten anzusprechen und einvernehmlich zu regeln. Das Gespräch sollte möglichst bald nach Entstehen des Konfliktes gesucht werden. Die offene, konstruktive Aussprache wird als das beste Mittel gegen eine Eskalation von Konflikten und die Entstehung von Mobbing anerkannt.

§ 4 ANSPRECHPARTNERINNEN

(1) Im Betrieb werden mindestens zwei AnsprechpartnerInnen für Fälle von Mobbing, sexueller Belästigung und Diskriminierung benannt bzw. gewählt.

a) Die Unternehmensleitung bestellt nach Konsultation des Betriebsrates/der Personalvertretung ein/eine AnsprechpartnerIn.

b) Der Betriebsrat/Personalvertretung wählt eine AnsprechpartnerIn, die/der dem Kreis der Betriebsratsmitglieder/Personalvertretung oder Betriebsratsersatzmitglieder oder der Sicherheitsvertrauenspersonen angehören muss.

(2) Mindestens eine/r der AnsprechpartnerInnen muss eine Frau sein.

(3) Die Funktionsdauer richtet sich nach der Funktionszeit des Betriebsrates/der Personalvertretung. Eine Abwahl ist nur mit einer 2/3-Mehrheit im Betriebsrat möglich.

(4) Sollten die Beauftragten nicht Mitglied im Betriebsrat/Personalvertretung sein, so sind sie zu den Tagungsordnungspunkten in den Sitzungen als Sachverständige bzw. sachverständige Mitglieder beizuziehen, in denen das Gremium sich mit Mobbing-Themen beschäftigt.

(5) Auftrag: Die AnsprechpartnerInnen befassen sich mit Vorbeugung und Abbau von Mobbing im Betrieb. Über Informationen und Vorkommnisse, persönliche Daten und Gespräche sowie individuelle Maßnahmen ist absolutes Stillschweigen gegenüber nicht am Verfahren beteiligten Dritten zu bewahren. Durch die Beauftragten können einvernehmlich Maßnahmen zur Beseitigung oder Abwehr von Mobbing vorgeschlagen werden. Die Beauftragten müssen sich regelmäßig fortbilden.

(6) Einmal im Jahr müssen die Beauftragten einen Bericht über ihre Arbeit und vor allem über erfolgte Schulungen, Seminare und Informationsveranstaltungen abgeben bzw. ggf. begründen, warum keine stattgefunden haben. Der Bericht ist allen Beschäftigten unverzüglich zur Kenntnis zu bringen.

(7) Die Unternehmensleitung verpflichtet sich insoweit eine Freistellung von der Pflicht zur Arbeitsleistung unter Fortzahlung des Entgeltes zu gewähren.

§ 5 MEDIATION

(1) Die AnsprechpartnerInnen können einen externen Mediator bzw. eine externe Mediatorin beauftragen, mit den Konfliktbeteiligten getrennte Informationsgespräche zu führen. Bei diesen Einzelgesprächen werden die Beteiligten über mögliche Hilfsangebote informiert. Es wird insbesondere erörtert, ob ein Konfliktlösungsgespräch mit allen Beteiligten unter Anleitung eines Mediators/einer Mediatorin sinnvoll wäre.

(2) Finden sich in den Informationsgesprächen alle Seiten zu einem gemeinsamen Gespräch bereit, lädt der Mediator/die Mediatorin zu einem vertraulichen Vermittlungsgespräch außerhalb des Betriebes ein. Aufgabe des Mediators/der Mediatorin ist es, einen sicheren Gesprächs-

rahmen zu schaffen, in dem die Konfliktbeteiligten eine einvernehmliche Regelung zu beiderseitigem Vorteil erarbeiten können.

(3) Die Unternehmensleitung verpflichtet sich, die Kosten für die Mediation zu übernehmen, wenn die AnsprechpartnerInnen es für notwendig erachten, einen Mediator/eine Mediatorin einzuschalten.

§ 6 INTERVENTIONSPFLICHT DER FÜHRUNGSKRÄFTE

Alle Führungskräfte des Betriebes sind verpflichtet, bei Mobbing Situationen in ihrem Arbeitsbereich unverzüglich die AnsprechpartnerInnen mit einem Gespräch mit den Beteiligten zu betrauen.

§ 7 SCHUTZ- UND BESCHWERDERECHTE

(1) Jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter hat das Recht, sich an eine/n AnsprechpartnerIn zu wenden. Die Kontaktaufnahme und notwendige Gespräche finden in der Regel während der Arbeitszeit statt.

(2) Bis zum Abschluss des Konfliktbearbeitungsverfahrens durch die AnsprechpartnerInnen dürfen Mobbingbetroffene nicht gekündigt werden.

(3) Auf Wunsch des/der Mobbingbetroffenen wird in einer geeigneten Zusammenkunft mit allen MitarbeiterInnen der jeweiligen Organisationseinheit ein abschließendes Gespräch geführt.

§ 8 MASSNAHMEN UND SANKTIONEN

(1) Haben beide AnsprechpartnerInnen einvernehmlich Mobbinghandlungen festgestellt, sind die Verantwortlichen dieser Handlungen von der Unternehmensleitung zur Teilnahme an einer Schulungsmaßnahme zu verpflichten.

(2) Wird die Teilnahme verweigert, so hat die Unternehmensleitung in Abstimmung mit dem Betriebsrat angemessene disziplinarische Maßnahmen zu ergreifen. Die diesbezüglichen arbeitsverfassungsrechtlichen Mitwirkungsrechte des Betriebsrates bleiben unberührt.

Angemessene Maßnahmen können sein:

- Belehrung
- Verwarnung
- Verweis
- Geldbuße (an Sozialfonds)
- Versetzung
- Kündigung

§ 9 INFORMATIONS- UND BILDUNGSMASSNAHMEN

(1) Im Interesse einer umfassenden Informations- und Aufklärungskampagne innerhalb der Belegschaft werden die Grundsätze eines partnerschaftlichen Verhaltens im Betrieb in einer Publikation der Belegschaft zugänglich gemacht.

(2) Im Rahmen der beruflichen Weiterbildung der Beschäftigten wird die Problematik von Mobbing, sexueller Belästigung am Arbeitsplatz und Diskriminierung, die entsprechenden Schutzrechte der Betroffenen sowie die Handlungsverpflichtung von Vorgesetzten sensibilisiert und bewusst gemacht.

(3) Die jährliche Teilnahme an mindestens einem Seminar zum Themenbereich Konfliktmanagement und Mobbing ist für alle Beschäftigten in Vorgesetztenfunktion verpflichtend, und es ist ein entsprechender Nachweis zu erbringen.

(4) Die Fähigkeit, Konflikte konstruktiv zu lösen, wird als wesentlicher Bestandteil in Vorgesetztenbeurteilungen aufgenommen.

§ 10 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

(1) Individuelle sowie kollektive Rechtsansprüche der Beschäftigten werden durch diese Vereinbarung nicht berührt.

(2) Die Betriebsvereinbarung wird allen Beschäftigten in geeigneter Form zur Kenntnis gebracht und ausgehändigt.

MOBBINGTAGEBUCH (TIPPS & MUSTER)

Wozu soll ein Mobbingtagebuch gut sein?

Die Aufzeichnungen erfüllen mehrere Zwecke:

- Sollte es aufgrund des Mobbing zu einem arbeitsrechtlichen Prozess kommen, dient es der „Beweissicherung“ und als Erinnerungsprotokoll.
- Das Mobbingtagebuch dient als Grundlage für Gespräche mit dem/der Vorgesetzten, dem Betriebsrat/-in, Beratungsstellen etc.
- Durch das Aufzeichnen der Mobbingvorfälle kann die schwierige Situation besser artikuliert, strukturiert und verarbeitet werden.

Vielfach sind diese Aufzeichnungen nicht nur nützlich, um sich selbst (allenfalls mit der Hilfe von BetriebsrätInnen, ArbeitsrechtexpertInnen, MobbingberaterInnen,...) darüber klar zu werden, ob es sich wirklich um Mobbing handelt, sondern auch hilfreich, um Vorgesetzte bzw. ArbeitgeberInnen von der Richtigkeit der eigenen Darstellung zu überzeugen und damit zu einem Tätigwerden gegen Mobbing am Arbeitsplatz zu veranlassen. **Vorgesetzte haben eine Fürsorgepflicht!**

Wie wird ein Mobbingtagebuch geführt?

Rechtliche Absicherung

Mobbinghandlungen erzeugen nicht nur ein Machtungleichgewicht zu Ungunsten der betroffenen Person, sondern führen auch zu massiven Rechtsbrüchen (wie z.B. Benachteiligungen bei den Arbeitsbedingungen, üble Nachrede, schwere Drohung, Nötigung, Diskriminierung und Belästigung, Rufschädigung,...).

Aus den Aufzeichnungen (händisch) sollten sich folgende Fragen beantworten lassen:

- **Wann** und **wo** war der Vorfall?
- **Wer** waren die Beteiligten ?
- **Was** wurde gesagt und getan ?
- Was war der Anlass/Hintergrund des Zusammentreffens?
- Gab es **ZeugInnen** des Vorfalles bzw. indirekte BeobachterInnen ?
- Welche **Folgen** gab es (Verletzungen, Beschädigungen, Krankenstand, etc.)

Beispiel

Es ist sinnvoll bei Beginn der schriftlichen Aufzeichnungen, rückblickend die Vorkommnisse bis dato zusammenzufassen („Was bisher geschah“). D. h. Vorfälle von ... bis ... sollen zusammengefaßt, sich von den tagesaktuellen Notizen unterscheiden. (Petra Smutny, Mobbing hat viele Gesichter, ÖGB-Broschüre, 2012, Seite 20)

Datum	
Uhrzeit	
Was ist vorgefallen? Wo war der Vorfall?	
Beteiligte ZeugInnen	
Wie waren meine Reaktionen?	
Folgen	
Dokumente/Beweise Wen habe ich informiert?	

BUCHTIPPS

„Konflikte und Mobbing am Arbeitsplatz – rechtliche Möglichkeiten und praktische Handlungsanleitungen“, AK-Wien, Hg. Martina Chlestil, September 2013, ÖGB-Verlag ISBN 978-3-7063-0468-9

„Werkbuch Mobbing – offensive Methoden gegen psychische Gewalt am Arbeitsplatz, Wolmerath Martin, Esser Axel, 2013 Bund-Verlag, ISBN 978-3-7663-6110-3

„Mobbing, Belästigung und andere unerwünschte Verhaltensweisen am Arbeitsplatz – arbeits- und schadenersatzrechtliche Aspekte“, Majoros Thomas, ÖGB-Verlag 2012, ISBN 978-3-7035-1394-7

„Konfliktcoaching“, Astrid Schreyögg, 2011, 2. Auflage, Campus Verlag, ISBN: 978-3-5933-6949-5

„Ausgemobbt. Wirksame Reaktionen gegen Mobbing“, Smutny, Petra/Hopf, Herbert, Manzsch Wien, 2012, ISBN 978-3-2140-7208-7

„Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und seine Bewältigung. Mit zahlreichen Fallbeispielen und Tipps für Betroffene, Führungskräfte und BeraterInnen“, Christa Kolodej. WUV, Wien 2005, ISBN 3-85114-882-7

„Mobbingberatung: Fallbeispiele und Lösungen für BeraterInnen und Betroffene“ Christa Kolodaj WUV, Wien 2008, ISBN 978-3-7089-0229-6

„Mobbing: Der Ratgeber für Betroffene und ihre Interessenvertretung“, Axel Esser, Martin Wolmerath, Bund-Verlag; Auflage: 6., aktualis. Aufl. (23. Februar 2005), ISBN-10: 376633638X, ISBN-13: 978-3-7663-3638-5

„Der Mobbing-Report“, Bärbel; Stackelbeck, Martina; Langenhoff, Georg Meschkutat, Wirtschaftsverlag NW, 2005, ISBN-10: 3897018225, ISBN-13: 978-3-8970-1822-8, <http://www.sfs-mobbing-report.de>

„Reden und überzeugen. Rhetorik im Alltag“, Autengruber, Ingrid/Tusche, Werner, Verlag des ÖGB, 2007, ISBN 978-3-7035-1278-0

„Die etwas intelligentere Art, sich gegen dumme Sprüche zu wehren. Selbstverteidigung mit Worten“, Berckhan, Barbara, Heyne, 2006, ISBN 978-3-4531-8878-5

„Mobbing, Bullying, Bossing. Treibjagd am Arbeitsplatz“, Brinkmann, Windmühle; Auflage: 2 (31. Mai 2011), ISBN-10: 3937444823, ISBN-13: 978-3-9374-4482-6

„Mobbing. Der Ratgeber für Betroffene und ihre Interessensvertretung“, Esser, Axel/Niedl, Klaus/Wolmerath, Martin, Verlag des ÖGB, 1999, ISBN 9783703507267, Bund-Verlag; Auflage: 7., überarbeitete Auflage (26. März 2008), ISBN-13: 978-3-7663-3846-4

„Raus aus der MobbingFalle. Erste Hilfe für Betroffene und Personalverantwortliche“, Frank, Jasmin/Klein, HansMichael, Scriptor, 2007, ISBN 978-3-5892-3451-6

„Mobbing – Frauen steigen aus“, Haben, Gabriele/Harms Böttcher, Anette, Orlanda Frauenverlag, 2007, ISBN 978-3-9369-3751-0

„Kostenfaktor Mobbing. Wie Manager Ursachen erkennen und erfolgreich vorbeugen“, Heidenreich, Jürgen, WileyVCH, 2006, ISBN 978-3-5275-0241-7

„Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater“, Friedrich Glasl, Freies Geistesleben; Auflage: 11 (12. Juni 2013), ISBN-13: 978-3-7725-2811-8

„Mobbing: Wenn der Job zur Hölle wird. Seelische Gewalt am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehrt“, Hirigoyen, Marie F., dtv, 2004, ISBN 978-3-4233-4123-3

„Die Masken der Niedertracht. Seelische Gewalt im Alltag und wie man sich dagegen wehren kann“, Hirigoyen, Marie F., dtv, 2002, ISBN 978-3-4233-6288-7

„Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann“, Leymann, Heinz, Rowohlt, 2002, ISBN 978-3-4991-3351-0

„Stress, Mobbing und Burnout am Arbeitsplatz“, Litzcke, Sven M./Schuh, Horst, Springer; Auflage: 6., vollst. überarb. Aufl. 2013 (27. September 2012), ISBN-10: 3642286232; ISBN-13: 978-3-6422-8623-0

„Zum Wohle der Firma. Erfahrungen mit Anpassertum und Mobbing“, Lüdtke, Axel, Frieling, 2005, ISBN 978-3-8280-2164-8

„Kränkung am Arbeitsplatz: Strategien gegen Missachtung, Gerede und Mobbing“, Bärbel Wardetzki, 2012, dtv, ISBN-10: 3423347104, ISBN, 3. Auflage 2014, 978-3-423-34710-5

„Wenn die Seele zerbricht. Informationen und eine wahre Geschichte über Mobbing am Arbeitsplatz, Depressionen und die posttraumatische Belastungsstörung“, Marz, Mikel, Roderer, 2008, ISBN 978-3-8978-3617-4

„Mobbing. Praxisleitfaden für Betriebe und Organisationen“, Merk, Katja, Rosenberger, 2004, ISBN 978-3-9310-8547-6

„Betriebsseuche Mobbing“, Milenkovic, Konstantin, edition nove, 2006, ISBN 978-3-9025-4652-4

„Mobbing. Übel mitspielen in Organisationen“, Neuberger, Oswald, Hampp, 1999, ISBN 978-3-8798-8339-4

„Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz“, Niedl, Klaus, Hamp, 1995, ISBN 978-3-8798-8114-7

„Mobbing – Konflikteskalation am Arbeitsplatz. Möglichkeiten der Prävention und Intervention“, Schild, Ihno/Heeren, Andreas, Hampp, 2003, ISBN 9783879887637, ISBN-13: 978-3-8798-8643-2

„Mobbing am Arbeitsplatz. Eine theoretische und empirische Analyse“, Schlaugat, Kerstin, Hampp, 1999, ISBN 978-3-8798-8347-9

„Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen – Allgemeine Psychologie der Kommunikation“, Schulz von Thun, Friedemann, Rowohlt Verlag GmbH, 2013, ISBN: 3644446415, 978-3-6444-4641-0

„Mobbing: Kleinkrieg am Arbeitsplatz. AudioCD“, Walter, Henry, RADIOROPA, 2006, ISBN 978-3-8666-7334-2

„Mobbing – Heraus aus der Opferrolle!“, Wegner, Reiner K., Books on Demand, 2005, ISBN 978-3-8334-2047-4

„Mobbt die Mobber! SurvivalGuide für MobbingOpfer“, Wyrwa, Holger, Kreuz Verlag, 2003, ISBN 978-3-7831-2202-2

„Mobbing. Schikane am Arbeitsplatz“, Zuschlag, Berndt, Hogrefe, 2001, ISBN 978-3-8017-1451-2

„Konfliktsituationen im Alltag. Ein Leitfaden für den Umgang mit Konflikten in Beruf und Familie“, Zuschlag, Berndt/Thielke, Wolfgang, Hogrefe, 1998, ISBN 978-3-8017-1033-0

„Mobbing - Wer sich nicht wehrt, macht was verkehrt“, Horst Vetter, Arps-Verlag, 2010, ISBN 978-3-9393-0615-3

„Cybermobbing am Arbeitsplatz: Präventive und intervenierende Maßnahmen für Führungskräfte“, Julia Förster, Diplomica Verlag; Auflage: 1., Aufl. (5. März 2013), ISBN-10: 3842897456, ISBN-13: 978-3-8428-9745-8

MOBBING-BERATUNGSSTELLEN

des ÖGB, der Gewerkschaften und der ÖGB-Landesorganisationen.
Persönliche Beratung für Mobbingbetroffene ist nur nach telefonischer Terminvereinbarung möglich.

ÖGB

WIEN

- > Mag.^a Ilse Reichart
ÖGB-Service, 1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1
Tel. 01 534 44 39105
E-Mail: ilse.reichart@oegb.at
www.oegb.at/service

YOUNION_DIE DASEINSGEWERKSCHAFT

1090 Wien, Maria-Theresien-Straße 11

- > Infocenter, Tel. 01 33 13 16 83722 bzw. 83728, 83720
E-Mail: info@younion.at
Montag bis Donnerstag 8.00 bis 16.00 Uhr
Freitag 8.00 bis 14.00 Uhr

GEWERKSCHAFT ÖFFENTLICHER DIENST

1010 Wien, Teinfaltstraße 7

- > Konflikt- und Mobbingberatung
Tel. 01 534 54 211
E-Mail: mobbingberatung@goed.at

LANDESORGANISATION BURGENLAND

BGLD

7000 Eisenstadt, Wiener Straße 7

- > Dietrich Csögl, Tel. 02682 770 41
E-Mail: dietrich.csoegl@oegb.at

LANDESORGANISATION KÄRNTEN

KNT

9020 Klagenfurt, Bahnhofstraße 44

- > Tel. 0463 5870 332 bzw. 334
E-Mail: kaernten@oegb.at

LANDESORGANISATION NIEDERÖSTERREICH

NÖ

3100 St. Pölten, AK-Platz 1

Vermittlung von Beratungsmöglichkeiten
(Arbeitsrechtsberatung der Gewerkschaften, bzw. Kostenersatz für externe rechtliche, psychologische, therapeutische oder supervisorische Unterstützungsmöglichkeiten für ÖGB-Mitglieder)

- > Ing. Alexandra Mayerhofer, Tel. 01 707 61 87 29240
E-Mail: alexandra.mayerhofer@oegb.at
Montag bis Mittwoch 8.00 bis 12.00 Uhr und 12.45 bis 16.00 Uhr
Donnerstag 8.00 bis 12.00 Uhr und 12.30 bis 16.00 Uhr
Freitag 8.00 bis 12.00 Uhr

LANDESORGANISATION OBERÖSTERREICH

ÖÖ

4020 Linz, Weingartshofstraße 2

> E-Mail: oberoesterreich@oegb.at

GEWERKSCHAFT DER PRIVATANGESTELLTEN,

DRUCK, JOURNALISMUS, PAPIER

4020 Linz, Volksgartenstraße 40

> Tel. 05 03 01 26118 oder 26125

E-Mail: oberoesterreich@gpa-djp.at

LANDESORGANISATION SALZBURG

SBG

5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Straße 10

> Tel. 0662 88 16 46

E-Mail: salzburg@oegb.at

LANDESORGANISATION STEIERMARK – MOBBINGBÜRO

STMK

8020 Graz, Karl-Morre-Straße 32

> Marion Mirtl-Siegert, Tel. 0316 70 71 218

E-Mail: marion.mirtl-siegert@oegb.at

LANDESORGANISATION TIROL

TIROL

6020 Innsbruck, Südtiroler Platz 14–16

> Gottfried Kostenzer, Tel. 0512 597 77 607

E-Mail: gottfried.kostenzer@oegb.at

LANDESORGANISATION VORARLBERG

VBG

6800 Feldkirch, Steingasse 2

> Mag.^aSabine Rudigier, Tel. 05522 35 53 20

> Dr. Gerhard Pusnik, Tel. 05522 35 53 18

E-Mail: mobbing@oegb.at

Bestellung von:

Broschüren oder **Folder** des ÖGB zum Thema

„Mobbing am Arbeitsplatz“

Formular ÖGB-Berufsschutz (für Mitglieder zur Einreichung der Refundierung von Beratungskosten wie Supervision, Psychotherapie und Rechtsberatung) bis zu € 350 jährlich.

ÖGB-Service

1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1,

E-Mail: service@oegb.at, Tel. 01 534 44 39100



DABEI SEIN MACHT STARK



WIR SIND FÜR SIE DA. > KONTAKT

JETZT MITGLIED WERDEN!

WIR VERTRETEN IHRE INTERESSEN ALS ARBEITNEHMERIN.

Die Gewerkschaftsbewegung hat viel erreicht. Je stärker sie ist, desto besser kann sie die Interessen der ArbeitnehmerInnen vertreten – für den einzelnen Menschen und für alle zusammen.

DIE TOP-GRÜNDE, DABEI ZU SEIN

- ▶ Eine starke Gemeinschaft mit über 1,2 Mio. Mitgliedern
- ▶ Voller Einsatz für faire Arbeitsbedingungen
- ▶ Jährliche Lohn- und Gehaltserhöhungen
- ▶ Verteidigung von Urlaubs- und Weihnachtsgeld
- ▶ Kostenloser Rechtsschutz in arbeitsrechtlichen Streitfällen
- ▶ Vergünstigungen bei Einkauf, Freizeit und Kultur

JETZT MITGLIED WERDEN!

WWW.OEGB.AT/MITGLIEDWERDEN

ÖGB



Flexpowerberatung

für Freie DienstnehmerInnen und Neue Selbstständige

Muttersprachliche Arbeitsrechtsberatung

auf Türkisch, Kurdisch, Bulgarisch, Rumänisch und Arabisch

Mobbingberatung

für Betroffene, BetriebsrätInnen und PersonalvertreterInnen

Kontakt: 1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1,
Telefon (01) 534 44 39100, service@oegb.at

**AKTIV GEGEN MOBBING
AM ARBEITSPLATZ!**

ÖGB SERVICE

KONTAKTIEREN SIE UNS, WIR BERATEN SIE GERNE!

**MIT DEM ÖGB
MOBBING DIE STIRN BIETEN**

WWW.OEGB.AT