

Mobbing

Was tun?



Mobbing – eine verwickelte Situation

Manchmal wird mit dem Begriff „Mobbing“ gedankenlos umgegangen. Kritik, auch wenn sie ungerechtfertigt ist, ein schlechtes Betriebsklima oder Meinungsverschiedenheiten stellen kein Mobbing dar. Wer das Wort leichtfertig gebraucht, trägt dazu bei zu verharmlosen.

Jede und jeder Erwerbstätige kann das Opfer von Mobbing werden. Beim Mobbing handelt es sich um ein schwerwiegendes Geschehen, das mit schweren Kränkungen und Belastungen für die Betroffenen einhergeht. Es kann in einen Teufelskreis münden, aus dem Betroffene und Beteiligte selten aus eigener Kraft wieder herausfinden. Das kann weitreichende Folgen bis hin zu schweren Erkrankungen nach sich ziehen.

Um Mobbing und die Folgen zu bewältigen, brauchen Betroffene soziale Unterstützung – dafür können alle eintreten: Für Kommunikation, Achtung, Vertrauen und Rückhalt vonseiten der Kolleginnen und Kollegen wie auch der Vorgesetzten. Genau das aber wird durch Mobbing systematisch entzogen. Ein Kreislauf kommt in Gang, aus dem die Betroffenen – wie alle anderen Beteiligten – nur schwer allein herausfinden.

Stress und psychische Belastung bei der Arbeit haben zugenommen, und sie werden inzwischen als gleichwertig zu körperlicher Belastung gesehen. Der Arbeitsschutz berücksichtigt deshalb psychisch belastende Arbeitsbedingungen stärker als früher. Die Gestaltung der sozialen Beziehungen bei der Arbeit gilt als wesentlicher Ansatzpunkt, um psychischer Belastung vorzubeugen.

Wer ist gefährdet?

Grundsätzlich kann jede und jeder betroffen sein. Es ist aber wichtig zu wissen, dass es besonders gefährdete Personengruppen in einem Betrieb gibt. Zu diesen zählen:

Die Auffälligen

Sie setzen sich durch ein oder mehrere Merkmale von der Gruppe ab. Das kann z. B. eine körperliche Behinderung oder eine andere Nationalität sein.

Die Einzig

Dies sind Menschen, die sich von einer Gruppe in irgendeinem Merkmal abheben, z. B. als einzige Frau in einem Männerteam oder als einziger Mann in einem Frauenteam.

Die Erfolgreichen

Sie sind häufig Außenseiter in einer Arbeitsgruppe und können den Neid anderer auf sich ziehen, weil sie beispielsweise besonders arbeitsam oder kreativ sind.

Die Neuen

Neulinge haben in einer Gruppe anfangs oft einen schweren Stand, da sie sich in der neuen Umgebung erst behaupten und ihre Grenzen abstecken müssen. Im Team fallen sie evtl. durch eine besonders hohe oder geringe Qualifikation auf.

Überprüfen Sie, ob Sie oder andere zu einer dieser Personengruppen gehören und die Situation ihre Ursache in einem der oben genannten Punkte haben kann.



Arbeitnehmerkammer
Bremen



„gesundheit!“

mobbing

Was ist Mobbing?

Unter Mobbing versteht man Handlungen am Arbeitsplatz, die systematisch, über längere Zeit durchgeführt werden, mit dem Ziel oder dem Ergebnis der Ausgrenzung.

Beispiele von Mobbing-Handlungen:

- ▶ Verleumdung und Verbreiten von negativen Gerüchten über Beschäftigte
- ▶ Belästigen von Beschäftigten bis in die Privatsphäre
- ▶ Lächerlich machen von bestimmten Eigenschaften und ständige Kritik an der Arbeit
- ▶ Zurückhalten von arbeitsnotwendigen Informationen
- ▶ Zuteilung von kränkenden, sinnlosen oder gar keinen Arbeitsaufgaben

Diese und ähnliche Handlungen können zu schweren psychischen oder körperlichen Schäden führen, über längere Zeit fortgesetzt in einer Ausgrenzung aus dem Betrieb oder dem Arbeitsleben gipfeln.

Ursachen für Mobbing

Insgesamt gilt hier, dass es ganz verschiedene, aber selten einzelne Ursachen, Auslöser oder „Motoren“ zum Mobbing gibt. In der Regel wirken persönliche und betriebliche Auslöser zusammen.

Persönliche Motive für Mobbing

- ▶ Antipathien, Neid, Missgunst, Rache
- ▶ Von eigenen Schwächen und Fehlern ablenken wollen, Suche nach „Sündenböcken“
- ▶ Bestrafung wegen mangelnder Anpassung
- ▶ „Wegbeißen“ von Konkurrenz

Betriebliche Auslöser: Arbeitsbedingter Stress

- ▶ Schlechtes Betriebsklima und eine innerbetriebliche Kultur, in der Mobbing-Verhalten verharmlost oder nicht als Problem erkannt wird
- ▶ Zeitdruck, Überbelastung, Rationalisierung, Stellenabbau
- ▶ Unklarheiten in der Arbeitsorganisation und Kommunikation
- ▶ Mangel an Führungskompetenz
- ▶ Unsicherheit durch Veränderungen im Betrieb

Die vier Phasen des Mobbing

Kollegen, Vertrauensleute oder andere, die bereit sind, in einer konflikthafter Situation zu helfen, können viel dazu beitragen, dass sich die festgefahrene Lage am Arbeitsplatz entspannt. Wenn nichts unternommen wird, kommt es über die Eskalation der Mittel zum zerstörenden Charakter. Dieser Ablauf findet in aufeinander folgenden Phasen statt.

1. Ungelöster Konflikt, einzelne Unverschämtheiten und Gemeinheiten
2. Psychoterror
3. Mögliche Fehldeutungen und fragwürdige Sanktionen, Lösung des Konflikts erscheint den Beteiligten nicht mehr möglich
4. Ausschluss aus der Arbeitsstelle oder dem Betrieb

Mobbing hat Folgen

... für die Betroffenen

Häufige Verletzungen der Gefühle sind für jeden Menschen ein besonders schwer wiegender Stressfaktor. Wer sich gegen solche Angriffe behauptet, kann dies bewältigen. Häufig führt Stress aber zu psychosomatischen Erkrankungen.

Mobbing ist eine schwere Verletzung des Selbstwertgefühls und kann schon nach wenigen Tagen zu psychosozialen Unwohlsein führen. Häufig zu beobachtende (aber nicht ausschließliche) Folgen können Gefühle der Unsicherheit, Niedergeschlagenheit, Angst zur Arbeit zu gehen oder innere Unruhe sein.

Nach mehreren Wochen können bei Betroffenen Gesundheitsbeschwerden wie Schlafstörungen, häufige Kopf- und Nackenschmerzen, Depressionen, Konzentrations-schwierigkeiten, Herzerkrankungen oder andere körperliche Symptome dazukommen.

Wenn Mobbing über einen längeren Zeitraum fortgeführt wird (ca. 2–4 Jahre) kann es nach Meinung von Fachleuten zum Posttraumatischen Stress-Syndrom kommen, das sich wie die Folgen schwerer Schicksalsschläge äußert: Die Betroffenen können kaum mehr an etwas anderes als die traumatischen Erfahrungen denken. Sie leiden unter chronischen körperlichen und seelischen Beschwerden.

... für Betriebe

- ▶ Sinken von Motivation, Produktivität und Qualität
- ▶ Ansteigen von Fehlzeiten und Kündigungen
- ▶ Blockieren von Information
- ▶ Verlust von Teamfähigkeit und Teamarbeit

Mobbing wirkt nicht nur auf ein Opfer, sondern auch auf alle Kolleginnen und Kollegen, die unter dem negativen Betriebsklima leiden. Dies bietet Nährboden für neue Konflikte. Die Leistungsbereitschaft und Leistungsfähigkeit von Beschäftigten kann eingeschränkt werden. Mit krankheitsbedingter Lohnfortzahlung, kostenintensivem Einsatz von Vertretungen bis hin zu Neueinstellungen und den damit verbundenen Einarbeitungszeiten muss gerechnet werden.

Es gibt ein Leben nach dem Mobbing!

Mobbing bedeutet eine enorme seelische Belastung für die Betroffenen. Wenn der Konflikt und seine existenzbedrohenden Konsequenzen fortschreiten, wird es für sie wichtig, etwas zur Stärkung ihres Selbstwertgefühls zu unternehmen. Rückhalt in der Familie und im Freundeskreis, eine Freizeitbeschäftigung, die Spaß macht und gemeinsame Aktivitäten mit anderen helfen, Kraftreserven zu mobilisieren und sich von dem Mobbing-Geschehen nicht beherrschen zu lassen.

Was können Sie tun?

Durch verschiedene Gerichtsurteile sowie eine Änderung im Zivilrecht wurden die Rechte von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern gestärkt. Daraus lassen sich bei Mobbing neue Schutzrechte der Beschäftigten im Betrieb sowie u. U. Schadensersatz- und Schmerzensgeldansprüche ableiten.

Es ist ratsam, möglichst früh einzugreifen und Unverschämtheiten und Gemeinheiten nicht zuzulassen. Denn je früher reagiert wird, desto größer sind die Aussichten, den Konflikt aufzuarbeiten und den Ablauf zu unterbrechen.

Betroffene, Kolleginnen, Kollegen, Mitglieder der betrieblichen Interessenvertretung, Führungskräfte oder Fachleute des Arbeitsschutzes haben die Möglichkeit, die Initiative zu ergreifen: Alle Beteiligten auf allen betrieblichen Ebenen sind grundsätzlich gefordert, an der Lösung von Konflikten mitzuarbeiten.

Gehen Sie gezielt und systematisch vor, um Mobbingprozesse in Ihrem Betrieb zu bewältigen oder ihnen vorzubeugen!

Was können Sie tun, wenn Sie selbst betroffen sind?

- ▶ Schreiben Sie alle Schritte des eigenen Vorgehens und das des Widersachers/der Widersacherin auf.
- ▶ Sammeln Sie schriftliche Dokumente.
- ▶ Informieren Sie Ihre Führungskraft und fordern Sie sie auf, gegen das Mobbing einzuschreiten.
- ▶ Machen Sie sich Gedanken über einen Ursprungskonflikt und suchen Sie dafür Lösungen.
- ▶ Suchen Sie Rückendeckung im Kollegenkreis und/oder bei Vorgesetzten.
- ▶ Sprechen Sie am Konflikt beteiligte Personen direkt an.
- ▶ Bitten Sie eine Vertrauensperson um Vermittlung.
- ▶ Klären Sie rechtliche Fragen mit Unterstützung einer Rechtsberatung ab.
- ▶ Ziehen Sie ärztliche und oder psychologische Hilfe hinzu.
- ▶ Holen Sie sich Unterstützung beim Betriebs-/Personalrat, der Frauenbeauftragten, der Betriebsärztin oder einer Beratungsstelle.

Wenn auf betrieblicher Ebene nichts mehr geregelt werden kann, sollten Betroffene ihre Energie auf die Verbesserung der persönlichen Situation richten:

- ▶ Schalten Sie eine neutrale Vermittlung von außen ein. Holen Sie sich Unterstützung und fachkundige Beratung, um eine neue Lebensplanung zu entwickeln, bevor die körperliche und seelische Gesundheit vollends beeinträchtigt ist.
- ▶ Lassen Sie sich rechtlich beraten.
- ▶ Klären Sie Möglichkeiten der beruflichen und sozialen Rehabilitation ab.

Was können Sie als Mitglied der betrieblichen Interessenvertretung tun?

- ▶ Verschaffen Sie sich einen Überblick, welcher Konflikt vorliegt und wer wie beteiligt ist.
- ▶ Streben Sie Vermittlungsgespräche an.
- ▶ Weisen Sie auf das Beschwerderecht von Beschäftigten (§§ 84 und 85 BetrVG) hin.
- ▶ Legen Sie Widerspruch gegen arbeitsrechtliche Maßnahmen ein.
- ▶ Bestehen Sie auf Einhaltung der Persönlichkeitsrechte (§ 75 BetrVG).
- ▶ Sorgen Sie dafür, dass psychische Belastungen beim betrieblichen Arbeitsschutz berücksichtigt werden. Beziehen Sie den Betriebsarzt/die Betriebsärztin ein.

Was können Sie als Kollege/in oder Führungskraft tun?

- ▶ Fühlen Sie sich zuständig und zeigen Sie, dass Mobbing unter keinen Umständen geduldet wird.
- ▶ Sprechen Sie die Beteiligten an, mit dem Ziel zu vermitteln, oder
- ▶ greifen Sie auf kompetente Beratung von außen zurück, wenn persönliche Intervention keine Aussicht auf Erfolg verspricht oder aus anderen Gründen nicht ratsam ist.

Was können Sie als Arbeitgeber tun?

Als Arbeitgeber haben Sie eine arbeitsvertragliche Fürsorgepflicht gegenüber den einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Dazu zählen die Gleichbehandlung sowie der Schutz der Gesundheit und der Persönlichkeit. Im Sinne der Fürsorgepflicht müssen die Beschäftigten auch vor Angriffen durch andere geschützt werden. Aufgrund des Arbeitsschutzgesetzes sind Sie verpflichtet die Abläufe im Unternehmen so zu organisieren, dass die Beschäftigten gesundheitsgerechte und sichere Arbeitsbedingungen vorfinden. Dies umfasst nicht nur die Verhütung von Unfällen und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren, sondern auch die menschengerechte Gestaltung der Arbeit und den Schutz vor psychischer Belastung. Konflikte, Zeitdruck oder Überforderung, die mitauslösende Faktoren für Mobbing sein können, ist durch geeignete Maßnahmen wirksam zu begegnen und deren Wirksamkeit zu überprüfen.

Sie haben viele Möglichkeiten:

- ▶ Schließen Sie Dienst- und Betriebsvereinbarungen für partnerschaftlichen Umgang im Betrieb, gegen sexuelle Diskriminierung und Übergriffe ab.
- ▶ Benennen Sie Mobbing-Beauftragte.
- ▶ Richten Sie eine Beschwerdestelle ein.
- ▶ Schlagen Sie Konfliktlösungsmodelle vor.
- ▶ Veranstalten Sie eine Informations- und Aufklärungskampagne.
- ▶ Schulen Sie Beschäftigte, Führungskräfte und andere maßgebliche Personen im Betrieb.
- ▶ Ermitteln Sie Ursachen für Belastungen und ergreifen Sie Maßnahmen zur Verringerung.

Wer hilft?

Beratung in arbeitsrechtlichen Fragen

Arbeitnehmerkammer Bremen
Geschäftsstelle Bremen
 Bürgerstr. 1, 28195 Bremen
 Tel. 0421 / 36 301-0
Geschäftsstelle Bremen-Nord
 Lindenstraße 8, 28755 Bremen
 Tel. 0421 / 66 95 00
Geschäftsstelle Bremerhaven
 Barkhausenstraße 16
 27568 Bremerhaven
 Tel. 0471 / 92 235-0
 www.arbeitnehmerkammer.de

DGB Region Bremen-Elbe-Weser
Geschäftsstelle Bremen
 Tel. 0421 / 33 576-0
Geschäftsstelle Bremerhaven
 Tel. 0471 / 926 270
 www.bremen.dgb.de

Seminare

Wirtschafts- und Sozialakademie
 der Arbeitnehmerkammer Bremen
Geschäftsstelle Bremen
 Tel. 0421 / 4499-5
Geschäftsstelle Bremerhaven
 Tel. 0471 / 595-0
 www.wisoak.de

Beratung für Arbeitgeber

Arbeitgeberverband Bremen
 Tel. 0421 / 36-802-0
 www.agv-bremen.uvhb.de
 Arbeitgeberverband Bremerhaven
 Tel. 0471 / 260-31
 www.agv-bremerhaven.uvhb.de

Beratung zu Umschulung und Fortbildung

Agentur für Arbeit Bremen
 Tel. 0421 / 178-0
 Agentur für Arbeit Bremen-Nord
 Tel. 0421 / 66 88-0
 www.arbeitsagentur.de

Orientierung und Informationen für Frauen

Bremische Zentralstelle für die Verwirklichung
 der Gleichberechtigung der Frau (ZGF)
 Büro Bremen Tel. 0421 / 361-4946
 Büro Bremerhaven Tel. 0471 / 596-13823
 www.frauen.bremen.de

Psychologische Beratung & Unterstützung in Krisenfällen

Familien- und Lebensberatung
 der Bremischen Evangelischen Kirche
 Tel. 0421 / 333-563
 www.kirche-bremen.de

Evangelisches Beratungszentrum

Bremerhaven
 Tel. 0471 / 320-21
 www.ebz-bremerhaven.de

Beratung in Fragen des Arbeitsschutzes

Gewerbeaufsicht des Landes Bremen
 Dienstort Bremen
 Tel. 0421 / 361-6260
 Dienstort Bremerhaven
 Tel. 0471 / 926-270
 www.gewerbeaufsicht.bremen.de

Arbeitsmedizinische Information und Beratung

Verband Deutscher Betriebs- und
 Werksärzte e.V.
 Landesverband Bremen
 www.vdbw.de

Arbeitsmedizinische Beratung für Beschäftigte im öffentlichen Dienst

Performa Nord
 Fachdienste für Arbeitsschutz
 Land und Stadtgemeinde Bremen
 0421 / 361-6743
 www.performanord.org

Beratung, Information und Fortbildung für Betroffene, Handlungsverantwortliche und Interessenvertretungen

Arbeitsstelle ADE an der Universität Bremen
 Tel. 0421 / 218-601-70
 www.ade.uni-bremen.de

Hilfen für Behinderte und Schwerbehinderte

Integrationsfachdienst Bremen
 Tel. 0421 / 277-5200
 www.ifd-bremen.de
 Integrationsfachdienst Bremerhaven /
 Wesermünde Tel. 0471 / 185-185
 www.ifd-bremerhaven.de

Beratung für betroffene Ärztinnen und Ärzte

Ärztammer Bremen
 Tel. 0421 / 3404-241
 Bezirksstelle Bremerhaven
 Tel. 0471 / 482-93-30
 www.aekhb.de

Beratung für Beschäftigte im

öffentlichen Dienst
 Gesamtpersonalrat für das Land Bremen
 und die Stadtgemeinde Bremen

Tel. 0421 / 361-2215
 www.gpr.bremen.de
 Gesamtpersonalrat beim Magistrat
 der Seestadt Bremerhaven
 Tel. 0471 / 590-2024

Beratung für Beschäftigte im Schuldienst

Personalrat Schulen
 Bezirk Bremen
 Tel. 0421 / 361-6044
 www.pr-schulen.de
 Bezirk Bremerhaven
 Tel. 0471 / 590-2754
 www.schulportal.bremerhaven.de

Hilfe für Frauen im Schulbereich

Frauenbeauftragte Schulen
 Tel. 0421 / 361-2453
 www.fbs.joomla.schule.bremen.de

Sozialpsychiatrische Beratung

Sozialpsychiatrischer Dienst
 Adresse und Öffnungszeiten der fünf
 regionalen Beratungsstellen des
 Sozialpsychiatrischen Dienstes unter
 www.gesundheitsamt.bremen.de

Informationen über Selbsthilfegruppen

Netzwerk Selbsthilfe Bremen /
 Nordniedersachsen e.V.
 Tel. 0421 / 7045-81
 www.netzwerk-selbsthilfe.com

Weitere Informationen

Heinz Leymann: Mobbing: Psychoterror am
 Arbeitsplatz und wie man sich dagegen
 wehren kann. 14. Auflage, Hamburg 2002

Beate Beermann, Frank Brenscheidt:
 Wenn aus Kollegen Feinde werden...
 Der Ratgeber zum Umgang mit Mobbing.
 Dortmund 2010
 www.baua.de/de/Publikationen/
 Broschueren/A12.html

Europäische Agentur für Sicherheit und
 Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (Hrsg.):
 Factsheet Nr. 23 – Mobbing.
 http://agency.osha.eu.int/publications/
 factsheets/23/de/index.htm

IG Metall (Hrsg.):
 Mobbing wirkungsvoll begegnen – ein
 Ratgeber der IG Metall. (Für betriebliche
 Interessenvertreter/innen) Frankfurt am
 Main 2006
 (Reihe gesünder@arbeiten, Arbeitshilfe 16)



Arbeitnehmerkammer
 Bremen

„gesundheit!“

> Impressum

Mobbing – was tun?
 7. aktualisierte Ausgabe
 4/2015 – Jan. 2015

Hrsg: Arbeitnehmerkammer Bremen mit Unterstützung durch AOK Bremen/ Bremerhaven und DGB Region Bremen-Elbe-Weser

„gesundheit!“ wird herausgegeben von der Arbeitnehmerkammer Bremen und erscheint unregelmäßig. „gesundheit!“ gibt Gesundheitstipps und informiert Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer über Themen und aktuelle Entwicklungen in der Gesundheitspolitik, die die Mitglieder der Arbeitnehmerkammer betreffen. Kammermitglieder mit KammerCard erhalten „gesundheit!“ kostenlos bei allen Geschäftsstellen der Arbeitnehmerkammer. Wenn Sie weitere Informationen wünschen, rufen Sie uns an: Arbeitsschutz- und Gesundheitspolitik: Barbara Reuhl 0421 / 363 01-991, Carola Bury 0421 / 363 01-990 Arbeitnehmerkammer Bremen, Bürgerstraße 1, 28195 Bremen gesund@arbeitnehmerkammer.de, www.arbeitnehmerkammer.de Nachdruck nur mit Genehmigung der Arbeitnehmerkammer Bremen

Weitere Titel dieser Reihe

- ▶ **Burn-out – ausgebrannt**
- ▶ **Mahlzeit**
- ▶ **Mutter-Kind-Kur***
- ▶ **Sommerhitze in Arbeitsräumen**
- ▶ **Sonne und Hitze – Arbeiten im Freien**
- ▶ **Krankenrückkehrgespräch**
- ▶ **Beruf und Pflege**
- ▶ **Am Arbeitsplatz: nüchtern.**
- ▶ **Arbeitsweg**
- ▶ **Gute Reise**
- ▶ **Behinderung am Arbeitsplatz**
- ▶ **Stimmbelastungen im Beruf**

- ▶ **Stress abbauen**
 - ▶ **Zuzahlungen und Belastungsgrenzen**
 - ▶ **Hautschutz im Beruf**
 - ▶ **Alles Gute für den Rücken***
 - ▶ **Hören und Lärm im Beruf**
 - ▶ **und weitere aktuelle Themen**
- * auch in russischer Sprache

Alle Infos auch als PDF unter:
www.arbeitnehmerkammer.de/gesundheit