

Mobbing - Schikane am Arbeitsplatz

Erfolgreiche Mobbing-Abwehr
durch systematische Ursachenanalyse

2., überarbeitete und erweiterte Auflage

von

Berndt Zuschlag



Verlag für Angewandte Psychologie
Göttingen

INHALTSÜBERSICHT

Vorwort	1
1 Was ist „Mobbing“?	3
1.1 Definition von „Mobbing“ und „Schikane“	3
1.2 „Mobbing“ aus der Perspektive der Konfliktforschung	20
1.3 „Mobbing“ ein Streß	23
1.4 Mobbing als Straftatbestand	25
2 Ursachen von Mobbing: Systemkomponenten	31
2.1 Die Situation am Arbeitsplatz bei der Einstellung	31
2.2 Bedeutung der Systemkomponenten	33
2.3 Ursachen im Mobbing-Täter	35
2.4 Ursachen im Mobbing-Opfer	39
2.5 Ursachen im System der Arbeitsorganisation	44
2.6 Konsequenzen der Ursachen-Analyse für das praktische Vorgehen	52
3 Ansatzpunkte für Mobbing-Aktivitäten im Arbeitsleben	57
3.1 Der Aktionsrahmen	57
3.2 Eingriffe in die Arbeitsbedingungen	58
3.2.1 Veränderung des Arbeitsplatzes	59
3.2.2 Organisation der Arbeitsabläufe	60
3.2.3 Erschwerung oder Entziehung von Arbeit	60
3.2.4 Umsetzung, Versetzung an schlechteren Arbeitsplatz	62
3.2.5 Eingriffe in die Besoldung	62
3.2.6 Gefährdung des Arbeitsplatzes	63
3.3 Angriffe auf die Person	65
3.3.1 Mögliche Mobbing-Ansatzpunkte der Beteiligten	65
3.3.1.1 Mobbing-Ansatzpunkte von Führungskräften	67
3.3.1.2 Mobbing-Ansatzpunkte von Mitarbeitern	68
3.3.1.3 Mobbing-Ansatzpunkte von Arbeitskollegen	69
3.3.2 Qualifikation für die Tätigkeit	71
3.3.2.1 Kritik an der Arbeitsleistung	71
3.3.2.2 Aus-, Fort- und Weiterbildung	72
3.3.3 Menschliche Qualitäten	75
3.3.3.1 Persönliche Diffamierung	75
3.3.3.2 Verbale Attacken	77
3.3.4 Gesundheit	79
3.3.4.1 Körperliche Angriffe	80

3.3.4.2	Sexuelle Belästigung	80
3.3.4.3	Psychische Überlastung	82
3.3.5	Familie des Arbeitnehmers	83
3.3.5.1	Familientrennung	83
3.3.5.2	Terrorisierung	84
3.4	Eingriffe in die sozialen Beziehungen	87
3.4.1	Kontakte innerhalb des Unternehmens	87
3.4.1.1	Räumliche Isolierung im Unternehmen	88
3.4.1.2	Ausschluß von sozialen Aktivitäten	89
3.4.1.3	Mangelhafte Information	90
3.4.1.4	Kommunikationseinschränkung	90
3.4.2	Verbindungen zu externen Kontaktpersonen	91
3.4.2.1	Behinderung durch räumliche Isolierung	91
3.4.2.2	Behinderung durch restriktive Kompetenzregelungen und Anweisungen	92
3.4.2.3	Behinderung durch andere organisatorische Maßnahmen	93
	Folgen von Mobbing	95
4.1	Folgen im Verlauf eines Mobbing-Prozesses	95
4.2	Mobbing aus der Perspektive der Streßforschung	97
4.3	Folgen für Mobbing-Opfer	102
4.3.1	Gesundheitliche Folgen für Mobbing-Opfer	102
4.3.1.1	Körperliche Beschwerden	106
4.3.1.2	Psychische Probleme	107
4.3.2	Auswirkungen auf das Privatleben	108
4.3.3	Auswirkungen auf Leistungsmotivation und Arbeitsleistung	109
4.4	Folgen für das Unternehmen	110
4.4.1	Auswirkungen auf das Betriebsklima	110
4.4.2	Auswirkungen auf das Betriebsergebnis	111
4.4.3	Krankfehlzeiten	112
4.4.4	Fluktuation	113
4.5	Folgen für Mobbing-Täter	114
	Massnahmen gegen Mobbing	117
5.1	Die richtige Grundeinstellung	117
5.2	Voraussetzungen wirkungsvoller Maßnahmen	118
5.2.1	Das Problem erkennen und lösen	119
5.2.2	Den/die Mobber identifizieren	121
5.2.3	Die Mobbing-Ursachen feststellen	122
5.3	Mögliche Reaktionen und Maßnahmen von Mobbing-Opfern	127
5.3.1	Abwarten und erdulden	129
5.3.2	Selbstkritische Prüfung	130
5.3.2.1	Selbst verursachte Konflikthanlässe beseitigen	131
5.3.2.2	Verständnis, Toleranz und Akzeptanz für unabänderliche Konflikthanlässe	133

5.3.3. Vorbeugung gegen Mobbing bzw. gegen Mobbing-Eskalation	133
5.3.4 Gegenangriff	135
5.3.4.1 Das Mobben „aussitzen“	136
5.3.4.2 Den Mobber zur Rede stellen	137
5.3.4.3 Sich bei Vorgesetzten etc. über den Mobber beschweren	138
5.3.4.4 Versetzung an einen anderen Arbeitsplatz betreiben	139
5.3.4.5 Fehlhandlungen anderer (z.B. des Mobbers) als Druckmittel einsetzen	140
5.3.4.6 Anzeige erstatten, Klage einreichen	141
5.3.4.7 Schadenersatz fordern und einklagen	142
5.3.4.8 Zum Selbstschutz dem Betriebs- bzw. Personalrat beitreten	143
5.3.4.9 Solidarisierung mit Leidensgenossen	144
5.3.5 Innere Kündigung	144
5.3.5.1 Resignation	145
5.3.5.2 Dienst nach Vorschrift	146
5.3.5.3 Selbstbeschäftigung	147
5.3.5.4 Flucht in die Krankheit	149
5.3.6 Kündigung des Arbeitsverhältnisses	150
5.3.6.1 Stellenmarkt erkunden	151
5.3.6.2 Arbeitszeugnis und Abfindung	152
5.3.6.3 Nutzung des erworbenen Know-how	154
5.4 Mögliche Reaktionen und Maßnahmen des Arbeitgebers	155
5.4.1 Mobbing-Prophylaxe	155
5.4.1.1 Unternehmens-Philosophie, -Ethik und Betriebsklima	155
5.4.1.2 Personalauswahl und Personalschulung	158
5.4.1.3 Arbeitsorganisation und Verantwortung in der Hierarchie	159
5.4.1.4 Arbeitszufriedenheit schaffen	160
5.4.2 Beseitigung von Mobbing-Anlässen	163
5.4.2.1 Systematische Erfassung von Mobbing im Unternehmen	163
5.4.2.2 Aufklärung	167
5.4.2.3 Entwicklung innerbetrieblicher Konfliktlösungs-Strategien	169
5.5 Mögliche Reaktionen und Maßnahmen seitens des Mobbing-Täters	171
5.6 Mögliche Reaktionen und Maßnahmen des Gesetzgebers und der Gesellschaft	173
5.7 Beratung und Behandlung von Mobbing-Opfern	177
5.7.1 Berater und Beratungsstellen	177
5.7.2 Rechtsberatung	177

Mobbing - Schikane am Arbeitsplatz

5.7.3	Ärztliche Beratung und Behandlung	180
5.7.4	Psychologische Beratung und psychotherapeutische Behandlung	181
6	Schlußwort	185
7	Literatur	187
8	Index	211
8.1	Schlagwort-Übersicht	211
8.2	Verzeichnis der Tabellen	215
8.3	Verzeichnis der Abbildungen	217
9	Anhang	219
9.1	Adressenverzeichnis: Beratungsstellen	219
9.2	Definition von Begriffen zur Bezeichnung fragwürdiger zwischenmenschlicher Interaktionen aus dem Bereich von Mobbing und Schikane im weiteren Sinn	223
9.3	Verzeichnis von Fach- und Fremdwörtern	225
9.4	Fragebogen zur Feststellung subjektiv empfundener Mobbing-Belästigungen	227
9.5	Systematische Ursachenanalyse und Maßnahmenplanung	230
9.6	Mobbing-Definitionen	231
9.7	Erweiterte Übersicht über mögliche Mobbing-Handlungen	234
9.8	Klassifikation der durch Mobbing entstandenen Erkrankungen gemäß ICD-10 bzw. DSM-IV	240
9.8.1	ICD-10: F43.1: Posttraumatische Belastungsstörung	240
9.8.2	DSM-IV: Diagnostische Kriterien für 309.81 (F43.1) Posttraumatische Belastungsstörung	241