

OGB

STARK VERTRETEN.



**AKTIV GEGEN
MOBBING!**

OGB | **Beratungszentrum**
| >> **Kontaktieren Sie uns!**

**MIT DEM ÖGB
MOBBING DIE STIRN BIETEN**

WWW.OEGB.AT



Vorwort

Die zunehmende Globalisierung führt zu einschneidenden Veränderungen in der Arbeitswelt – und zu steigenden Anforderungen an die ArbeitnehmerInnen in Europa. Als Folge eines immer stärker auf Wettbewerb und Konkurrenz orientierten Wirtschafts- und Wertesystems in unserer Gesellschaft nimmt der Druck auf Arbeitsbedingungen und Arbeitsmarkt immer mehr zu.

So entstehen Konflikte am Arbeitsplatz, oft unbeachtet, manchmal geprägt von Gewalt und Mobbing. Sie entzünden sich besonders an arbeitsorganisatorischen Mängeln, unklaren Strukturen, hoher Verantwortung und geringem Handlungsspielraum, Unter- und Überforderung und nicht zuletzt an der Angst um den Arbeitsplatz. Mobbing zerstört vor allem das Selbstwertgefühl der/des Betroffenen und die menschlichen Werte am Arbeitsplatz.

Eine Erhebung in der EU durch die Dublin-Stiftung zeigte, dass acht Prozent der ArbeitnehmerInnen in Europa – zwölf Millionen Menschen – erklärten, in den letzten zwölf Monaten an ihrem Arbeitsplatz Mobbing ausgesetzt gewesen zu sein. ExpertInnen gehen von einer weit höheren Dunkelziffer aus.

Diese Broschüre soll sowohl Betroffenen als auch BetriebsrätInnen und PersonalvertreterInnen eine Handlungs- und Orientierungshilfe im Umgang mit Mobbing (-prävention) am Arbeitsplatz bieten. Sie ist auch ein Appell an Kolleginnen und Kollegen, Mobbingbetroffene tatkräftig zu unterstützen, sowie allen anderen das Phänomen Mobbing bewusst zu machen.

Soziale Verantwortung und Wertschätzung in der Arbeitswelt als Voraussetzung für ein menschenwürdiges Arbeitsklima muss unser aller Interesse sein.


Rudolf Hundstorfer
Präsident des ÖGB

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 Krankheit	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	21
5.3. Betriebswirtschaftliche Aspekte und Kosten	21
6. Maßnahmen	21
6.1. Was können Betroffene selbst tun?	21
6.2. Betriebsrat und Arbeitgeber	23
7. Prävention	24
7.1. Vorgesetzte/ArbeitgeberInnen aktiv gegen Mobbing!	24
7.2. Betriebsrat/Personalvertretung aktiv gegen Mobbing!	24
7.3. ÖGB aktiv gegen Mobbing!	25
Anhang	26
Adressen für Betroffene und BetriebsrätInnen	26
Mobbing – Erste-Hilfe-Tipps	27
Tipps für das Erstgespräch mit Mobbingbetroffenen	28
Buchtipps	30
Musterbetriebsvereinbarung	32

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, Konfliktlotsen/-lotsinnen 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 eine/ein 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

Nicht jeder Konflikt ist Mobbing.

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.

Nicht als Mobbing anzusehen sind z. B.

- 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 ange-

sprochen, sondern „unter den Teppich gekehrt werden“, können sie bei nächstbestener 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 vier Entwicklungsstufen vollzieht.

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!

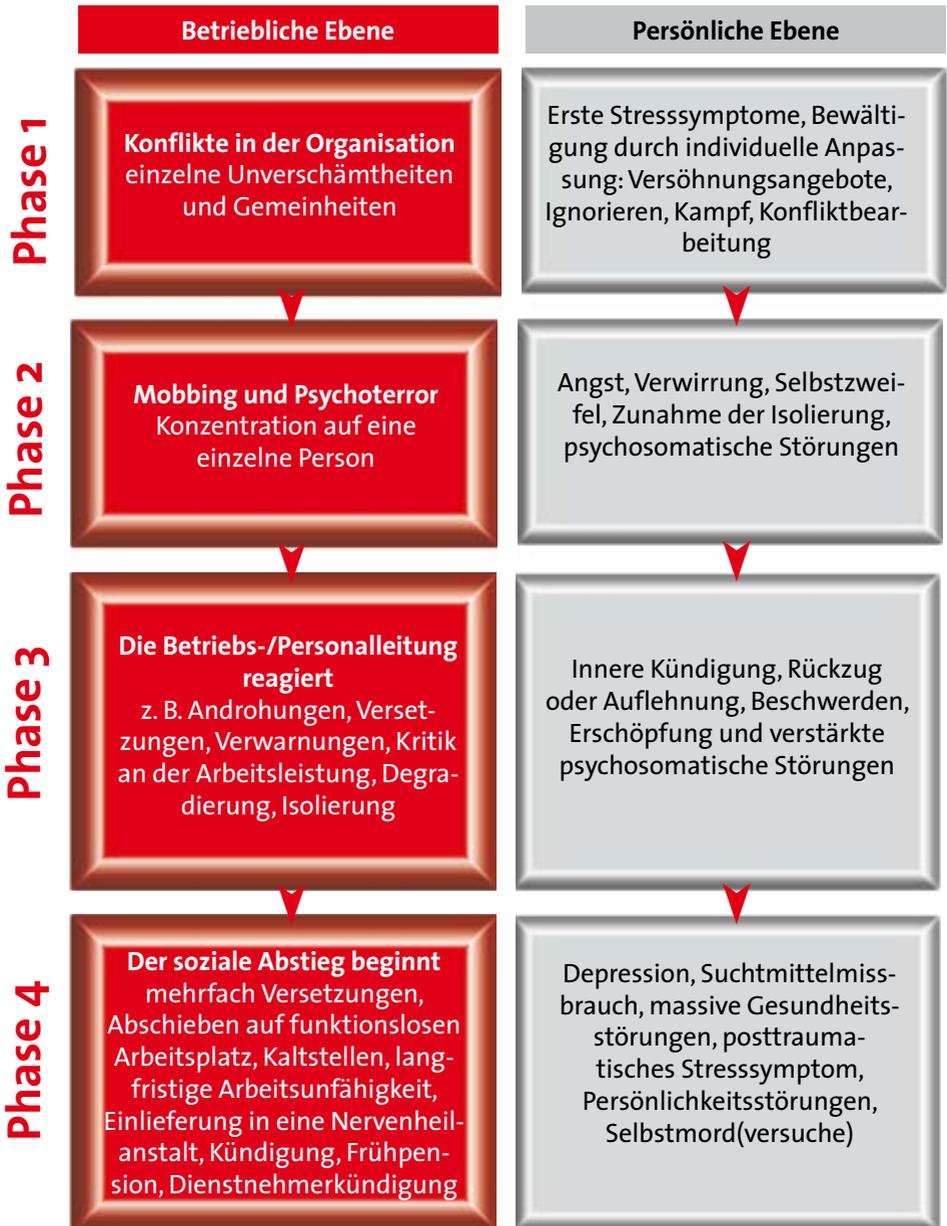
Es kommt zum gezielten Einsatz von typischen Mobbinghandlungen wie z. B. Kommunikationsverweigerung, Isolation, Beleidigungen etc. Aus einer Auseinandersetzung mit anfänglich oft wenigen Beteiligten entsteht eine Situation, in der ganze Abteilungen, später sogar die direkten Vorgesetzten bzw. die Firmenleitung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

Mobbing ist ein Prozess mit mehreren Stufen.

Mobbing macht seelisch und körperlich krank.

Phasenmodell (Heinz Leymann)

Der Weg in die Mobbing-Katastrophe



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 so lange gegen den/die KollegIn vorgegangen, bis zur ständigen Krankheit oder Arbeitgeberkündigung bzw. Selbstkündigung.

Betroffene sind Sündenböcke für ein gestörtes Betriebsklima.

Phase 4

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 der Arbeitgeber als auch die ArbeitnehmerInnenvertretung mit der gemobbten Person und deren Umfeld auseinandersetzen.

Es droht der Ausschluss aus dem Arbeitsprozess.

Der Arbeitgeber setzt alles daran, den Betriebsfrieden wiederherzustellen. Ausgeblendet wird an dieser Stelle aber die Frage, wie der/die Mobbingbetroffene in diese missliche Lage gekommen ist.

Sanktionen

Es werden disziplinarische und/oder arbeitsrechtliche Maßnahmen gesetzt, die zum Ziel haben, den Mobbingbetroffenen aus dem Arbeitsprozess auszuschließen. Angestrebt werden Dienstgeberkündigung, 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 ihrer völligen Verzweiflung und der Angst vor Verlust der wirtschaftlichen Existenz kommt es teilweise zu heftigen Gegenattacken (z. B. Wutausbrüchen) und extremem Misstrauen gegenüber allen Menschen der Arbeitsumgebung.

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 Krankheit

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.

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
- Albträume

Mobbing erzeugt Stress und gesundheitliche Störungen.

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 sorgfältig 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 nun-

mehr 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.

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.

Die Betroffenen werden abgestempelt.

Offene Gespräche und Supervision können helfen!

Acht Prozent der ArbeitnehmerInnen sind betroffen.

Die Ursachen können in der Struktur liegen.

4. Analyse

4.1 Wer ist von Mobbing betroffen?

Laut einer Umfrage durch die Dublin-Stiftung sind acht Prozent der ArbeitnehmerInnen in der Europäischen Union, das entspricht zwölf Millionen Personen, an ihrem Arbeitsplatz Mobbing ausgesetzt, wobei von einer höheren Dunkelziffer auszugehen ist. In Österreich sind nach ExpertInnenmeinung ca. 300.000 ArbeitnehmerInnen von Mobbing betroffen. Männer wie Frauen können gleichermaßen Mobbingbetroffene sein! Es kann jeden treffen! Es gibt allerdings 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.

4.2 Ursachen für Mobbing

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 Mobbing beteiligten Personen zu suchen sind, wie z. B.:

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

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 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

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

Die Mobbing-Angriffe können vielfältig sein.

- 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 verdächtig, 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
- Den/die Betroffene/n werden 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 Lebenssituation:

Es werden

- keine,
- sinnlose,
- kränkende,
- minder qualifizierte oder
- die Qualifikation übersteigende
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.

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.

Frauen und Männer werden unterschiedlich gemobbt.

Wer zusieht, beteiligt sich indirekt.

KollegInnen und Vorgesetzte mobben gemeinsam.

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“ 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 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 MitarbeiterInnen (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 MitarbeiterInnen verletzen und darüber hinaus durch ihr Verhalten eine Arbeitsatmosphäre schaffen, in der sich die Leistungsbereitschaft und -fähigkeit der/des Gemobbten drastisch verringert?

Einerseits demonstrieren Vorgesetzte durch Mobbing Macht oder kaschieren damit eigene Unzulänglichkeiten in der MitarbeiterInnenführung 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 ArbeitnehmerInnen

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 KollegInnen 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 Merkmale, die zur Ausgrenzung führen könnten:

- Besonderes Engagement
- Menschen mit ansteckenden Krankheiten (z. B. HIV-Infizierte)
- Menschen mit Alkoholproblemen oder trockene AlkoholikerInnen
- NichtraucherInnen oder RaucherInnen
- Menschen mit körperlichen Gebrechen
- Zu dicke oder zu dünne Menschen
- Homosexuelle, Bisexuelle
- Religiöse oder politische Einstellungen

Allerdings wird nicht jede Person, die eines dieser Merkmale 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

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.

Mobbing treibt die Zahl der Krankenstände in die Höhe.

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 Ehekrisen 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?

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.: Kalender) in dem Sie alle Vorfälle so genau wie möglich dokumentieren:

Was kann gegen Mobbing getan werden?

Ein handschriftlich geführtes Mobbingtagebuch ist langfristig sehr wichtig.

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 Mobbingbetroffene

„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!

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 1–4)
- 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 auszusteigen. 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 Mobbingerelebnisse die Betroffenen im neuen Arbeitsumfeld belasten.

6.2 Was haben BetriebsrätInnen und Arbeitgeber für Handlungsmöglichkeiten?

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-Mobbingberatungsstellen an. Es gilt der Grundsatz der Verschwiegenheit.

Eine verantwortungsbewusste Unternehmenskultur und ein gutes Betriebsklima können Psychoterror am Arbeitsplatz verhindern.

Arbeitgeber sind gefordert, die Fürsorgepflicht einzuhalten.

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 stünde, 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 der/des 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 DenunziantInnentum (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

Eine Betriebsvereinbarung hilft gegen Mobbing.

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 einer persönlichen Beratung an. Neben der persönlichen Beratung gibt es für ÖGB-Mitglieder im Rahmen des Berufsschutzes einen Zuschuss von € 200,-/Jahr bei Inanspruchnahme von Supervision bzw. Psychotherapie.

Außerdem bietet der ÖGB Seminare zum Thema Mobbing sowohl für Mitglieder als auch für BetriebsrätInnen/PersonalvertreterInnen an und vermittelt für interne Seminare und Betriebsversammlungen ExpertInnen als ReferentInnen.

Mobbing-Beratungsstellen

des ÖGB, der Gewerkschaften und der ÖGB-Landesorganisationen

*Persönliche Beratung für Mobbingbetroffene ist nur
nach telefonischer Terminvereinbarung möglich.*

ÖGB-Beratungszentrum:

› Mag.^a Ilse Reichart
1010 Wien, Laurenzerberg 2
Tel. 01/534 44-163, Fax 01/534 44-100611
ilse.reichart@oegb.at,
Internet: www.oegb.at/beratungszentrum

Landesorganisation Burgenland: 7000 Eisenstadt, Wiener Straße 7

› Dietrich Csögl, Tel. 02682/770-41
dietrich.csoegl@oegb.at
› Mag.^a Dora Bienerth-Jaszay, Tel. 02682/770-92
dora.bienerth@oegb.at

Landesorganisation Steiermark – Mobbingbüro:

8020 Graz, Karl-Morré-Straße 32
› Mag. Gerhard Winkler, Tel. 0316/70 71-217
gerhard.winkler@oegb.at

Landesorganisation Salzburg: 5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Straße 10

› Monika Schmittner, Tel. 0662/88 16 46-228
monika.schmittner@oegb.at

Bezirkssekretariat Zell am See: 5700 Zell am See, Ebenbergstraße 1

› Josef Wölfler, Tel. 06542/723 07
josef.woelfler@oegb.at

Landesorganisation Kärnten: 9020 Klagenfurt, Bahnhofstraße 44

› Mag.^a Renate Schöttl, Tel. 0463/5870-351
renate.schoettl@oegb.at

Landesorganisation Tirol: 6010 Innsbruck, Südtiroler Platz 14 – 16

› Robert Koschin, Tel. 0512/597 77-101
› Sieglinde Auer, Tel. 0512/597 77-203
tirol@oegb.at

Landesorganisation Vorarlberg: 6800 Feldkirch, Widnau 2

› Sabine Rudigier, Tel. 05522/35 53-20
sabine.rudigier@oegb.at

Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier: 4020 Linz, Huemerstraße 3-5

› Romana Birner, Tel. 0732/66 98 45-21
romana.birner@gpa-djp.at

Gewerkschaft der Gemeindebediensteten: 1090 Wien, Maria-Theresien-Str. 11

› Alexander Kronabeter, Tel. 01/313 16-83692
alexander.kronabeter@gdg.at
› Kurt Obermülner, Tel. 01/313 16-83682
kurt.obermuelner@gdg.at

Gewerkschaft Öffentlicher Dienst: 1010 Wien, Teinfaltstraße 7

› Christine Gubitzer, Tel. 01/534 54-270 od. 01/534 54-273
christine.gubitzer@goed.at

Mobbing

Erste-Hilfe-Tipps

1. Sprechen Sie mit Menschen, denen Sie vertrauen, über Ihre Probleme am Arbeitsplatz. Das können Kolleginnen/Kollegen im Betrieb, Vorgesetzte, Verwandte oder Freunde sein.
2. 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! Machen Sie mieses Verhalten öffentlich. Fehlender Protest wird oft als Zustimmung gewertet.
3. Wenden Sie sich an Ihren Betriebsrat, er soll für Sie aktiv werden, oder an den Österreichischen Gewerkschaftsbund. Nehmen Sie die kostenlose Mobbing-Beratung des ÖGB für Mitglieder in Anspruch (individuelle Termine nach telefonischer Vereinbarung).
4. Legen Sie sich ein „Mobbingtagebuch“ an, worin Sie Vorkommnisse mit Datum, Zeit und TeilnehmerInnen handschriftlich vermerken. Notizen können als Beweismittel nützlich sein. Sichern Sie sich Zeugenaussagen – wenn möglich, schriftlich.
5. Planen Sie fix eine aktive Freizeitbeschäftigung (Sport, Wandern, Hobby usw.), um sich abzulenken und um Energie aufzutanken.
6. Besorgen Sie sich Literatur zum Thema „Mobbing“.
7. Melden Sie sich für ein Gesprächstraining an bzw. lesen Sie ein Buch zum Thema „Gesprächsverhalten in Konfliktsituationen“. (Buchtipps Seite 30)

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 Mobbingtagebuches 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 Vermittlungsgespräches 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 Mobbingbetroffenen 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 Rechtsdurchsetzung:

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.

Ohne nachweisliche Einforderung der Fürsorgepflicht des Dienstgebers ist eine rechtliche Durchsetzung von Ansprüchen schwer möglich.

Buchtipps

- „Reden und überzeugen. Rhetorik im Alltag“, Autengruber, Ingrid/Tusche, Werner, Verlag des ÖGB, 2007, ISBN 978-3-7035-1278-0
- „Die etwas intelligenteren Art, sich gegen dumme Sprüche zu wehren. Selbstverteidigung mit Worten“, Berckhan, Barbara, Heyne, 2006, ISBN 978-3-453-18878-5
- „Mobbing, Bullying, Bossing. Treibjagd am Arbeitsplatz“, Brinkmann, Ralf D., Recht und Wirtschaft, 2002, ISBN 978-3-8005-7287-8
- „Mobbing. Was InteressenvertreterInnen, Beteiligte und Betroffene dagegen tun können“, Engbers, Renate, ver.di, 2006, ISBN 978-3-932349-17-1
- „Mobbing. Der Ratgeber für Betroffene und ihre Interessensvertretung“, Esser, Axel/Niedl, Klaus/Wolmerath, Martin, Verlag des ÖGB, 1999, ISBN 978-3-7035-0726-7
- „Raus aus der Mobbing-Falle. Erste Hilfe für Betroffene und Personalverantwortliche“, Frank, Jasmin/Klein, Hans-Michael, Scriptor, 2007, ISBN 978-3-589-23451-6
- „Frei reden. Das praxisorientierte Trainingsprogramm“, Fricke, Wolfgang, Bund-Verlag, 2000, ISBN 978-3-7663-3193-9
- „Anleitung zum Mobbing“, Guggenbühl, Allan, Zytglogge, Mai 2008, ISBN 978-3-7296-0754-5
- „Mobbing – Frauen steigen aus“, Haben, Gabriele/Harms-Böttcher, Anette, Orlanda Frauenverlag, 2007, ISBN 978-3-936937-51-0
- „Mobbing oder gnadenlose Erfolge? Such Dir was aus. Büro-Terror. Stress im Büro. Wie brichst Du zu Deinem Erfolg aus?“, Halt, Konstanze, FM-Verlag, 2000, ISBN 978-3-935255-00-4
- „Kostenfaktor Mobbing. Wie Manager Ursachen erkennen und erfolgreich vorbeugen“, Heidenreich, Jürgen, Wiley-VCH, 2006, ISBN 978-3-527-50241-7
- „Praktische Mobbing-Prävention. Stopp dem Psychoterror am Arbeitsplatz“, Hermans, Arndt/Krings, Elmar, Books on Demand, 2004, ISBN 978-3-8334-0807-6
- „Mobbing: Wenn der Job zur Hölle wird. Seelische Gewalt am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehrt“, Hirigoyen, Marie F., dtv, 2004, ISBN 978-3-423-34123-3
- „Die Masken der Niedertracht. Seelische Gewalt im Alltag und wie man sich dagegen wehren kann“, Hirigoyen, Marie F., dtv, 2002, ISBN 978-3-423-36288-7
- „Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und seine Bewältigung“, Kolodej, Christa, WUV, 2004, ISBN 978-3-85114-882-4
- „Albtraum Mobbing. Hilfe zur Selbsthilfe bei Konflikten im Beruf“, Körner, Rosemarie, Weinmann, 2004, ISBN 978-3-921262-27-6
- „Mobbing – Die Zeitbombe am Arbeitsplatz“, Kraus, Wolf D./Kraus, Renate, expert, 2003, ISBN 978-3-8169-2193-6
- „Planspiel zum Thema Mobbing. Koffer mit Spiel und allen benötigten Unterlagen“, Lauper, Esther, Neues Lernen, 2007, ISBN 978-3-03712-070-5
- „Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann“, Leymann, Heinz, Rowohlt, 2002, ISBN 978-3-499-13351-0
- „Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz“, Litzcke, Sven M./Schuh, Horst, Springer, 2007, ISBN 978-3-540-46849-3
- „Zum Wohle der Firma. Erfahrungen mit Anpassertum und Mobbing“, Lüdtke, Axel, Frieling, 2005, ISBN 978-3-8280-2164-8

- „Wenn die Seele zerbricht. Informationen und eine wahre Geschichte über Mobbing am Arbeitsplatz, Depressionen und die posttraumatische Belastungsstörung“, Marz, Mikel, Roderer, 2008, ISBN 978-3-89783-617-4
- „Mobbing. Praxisleitfaden für Betriebe und Organisationen“, Merk, Katja, Rosenberger, 2004, ISBN 978-3-931085-47-6
- „Betriebsseuche Mobbing“, Milenkovic, Konstantin, edition nove, 2006, ISBN 978-3-902546-52-4
- „Mobbing am Arbeitsplatz. Erkennen – Handeln – Reagieren“, Nestler, Christina, Linde, 2001, ISBN 978-3-7073-0271-4
- „Mobbing. Übel mitspielen in Organisationen“, Neuberger, Oswald, Hampp, 1999, ISBN 978-3-87988-339-4
- „Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz“, Niedl, Klaus, Hampp, 1995, ISBN 978-3-87988-114-7
- „Mobbing – nicht mit mir“, Rupprecht-Stroell, Birgit, Langen-Müller, 2000, ISBN 978-3-7844-7413-7
- „Mobbing – Konflikteskalation am Arbeitsplatz. Möglichkeiten der Prävention und Intervention“, Schild, Ihno/Heeren, Andreas, Hampp, 2003, ISBN 978-3-87988-763-7
- „Mobbing am Arbeitsplatz. Eine theoretische und empirische Analyse“, Schlaugat, Kerstin, Hampp, 1999, ISBN 978-3-87988-347-9
- „Miteinander reden. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation“, Schulz von Thun, Friedemann, Rowohlt, 1981, ISBN 978-3-499-17489-6
- „Ausgemobbt. Wirksame Reaktionen gegen Mobbing“, Smutny, Petra/Hopf, Herbert, Manz, 2003, ISBN 978-3-214-07131-8
- „Mobbing: Kleinkrieg am Arbeitsplatz. Audio.CD“, Walter, Henry, RADIOROPA, 2006, ISBN 978-3-86667-334-2
- „Arbeitsplatz in Gefahr – das sind ihre Rechte. Kündigung – Beschäftigungsgesellschaft – Aufhebungsvertrag – Mobbing – Trennungsgespräche“, Wanzen, Inken/Rosenboom, Christine, Linde, 2007, ISBN 978-3-7093-0152-4
- „Kränkung am Arbeitsplatz. Strategien gegen Missachtung, Gereide und Mobbing“, Wardetzki, Bärbel, Kösel, 2007, ISBN 978-3-466-30702-9
- „Mobbing – Heraus aus der Opferrolle!“, Wegner, Reiner K., Books on Demand, 2005, ISBN 978-3-8334-2047-4
- „Gefühle verstehen, Probleme bewältigen. Ein praktischer Ratgeber zur Bewältigung von Ängsten, Unsicherheiten, Minderwertigkeits- und Schuldgefühlen, Eifersucht, depressiven Verstimmungen“, Wolf, Doris/Merkle, Rolf, PAL, 2004, ISBN 978-3-923614-18-9
- „Mobbt die Mobber! Survival-Guide für Mobbing-Opfer“, 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. Erkennen, vorbeugen und erfolgreich zur Wehr setzen“, Compact, Mai 2008, ISBN 978-3-8174-7808-8

Musterbetriebsvereinbarung „Mobbing“

Zur Vorbeugung und zum Abbau von Mobbing sowie zur Förderung friedlicher Kon- fliktbearbeitung.

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:

- Verleumdungen 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 an-

zusprechen 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/Personalvertretung eine/n 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 Gesprächsrahmen 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.

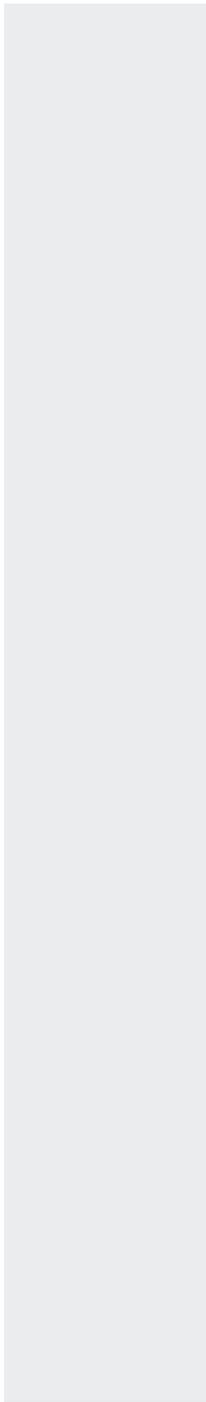
(3) Die jährliche Teilnahme an mindestens einem Seminar zum Themenbereich Konfliktmanagement und Mobbing ist für alle Beschäftigten in Vorgesetztenfunktion verpflichtend, und es ist ein entsprechender Nachweis zu erbringen.

(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.



Impressum

Herausgeber: Österreichischer Gewerkschaftsbund, 1010 Wien, Laurenzerberg 2,
ÖGB-Beratungszentrum

Medieninhaber: Österreichischer Gewerkschaftsbund

Hersteller: ÖGB-Verlag

Verlags- und Herstellungsort: Wien.

Verantwortlich für den Inhalt: Mag.^a Ilse Reichart

Layout und Grafik: Anton Schinagl

Auflage: 2008

Mobbing

Erste-Hilfe-Tipps

- 1.** Sprechen Sie mit Menschen, denen Sie vertrauen, über Ihre Probleme am Arbeitsplatz. Das können Kolleginnen/Kollegen im Betrieb, Vorgesetzte, Verwandte oder Freunde sein.
- 2.** 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! Machen Sie mieses Verhalten öffentlich. Fehlender Protest wird oft als Zustimmung gewertet.
- 3.** Wenden Sie sich an Ihren Betriebsrat, er soll für Sie aktiv werden, oder an den Österreichischen Gewerkschaftsbund. Nehmen Sie die kostenlose Mobbing-Beratung des ÖGB für Mitglieder in Anspruch (individuelle Termine nach telefonischer Vereinbarung).
- 4.** Legen Sie sich ein „Mobbingtagebuch“ an, worin Sie Vorkommnisse mit Datum, Zeit und TeilnehmerInnen handschriftlich vermerken. Notizen können als Beweismittel nützlich sein. Sichern Sie sich Zeugenaussagen – wenn möglich, schriftlich.
- 5.** Planen Sie fix eine aktive Freizeitbeschäftigung ein (Sport, Wandern, Hobby usw.), um sich abzulenken und um Energie aufzutanken.
- 6.** Besorgen Sie sich Literatur zum Thema „Mobbing“.
- 7.** Melden Sie sich für ein Gesprächstraining an, bzw. lesen Sie ein Buch zum Thema „Gesprächsverhalten in Konfliktsituationen“. (Buchtipps Seite 30)

OGB

STARK VERTRETEN.



**AKTIV GEGEN
MOBBING!**

OGB | **Beratungszentrum**
| >> **Kontaktieren Sie uns!**

**MIT DEM ÖGB
WÜRDE AM ARBEITSPLATZ**

WWW.OEGB.AT