

INHALTSÜBERSICHT

Vorwort	1
1 Was ist „Mobbing“?	3
1.1 Definition von „Mobbing“ und „Schikane“	3
1.2 „Mobbing“ aus der Perspektive der Konfliktforschung	13
1.3 „Mobbing“ ein Streß	14
1.4 Mobbing als Straftatbestand	16
2 Ursachen von Mobbing: Systemkomponenten	21
2.1 Die Situation am Arbeitsplatz bei der Einstellung	21
2.2 Bedeutung der Systemkomponenten	23
2.3 Ursachen im Mobbing-Täter	25
2.4 Ursachen im Mobbing-Opfer	29
2.5 Ursachen im System der Arbeitsorganisation	34
2.6 Konsequenzen der Ursachen-Analyse für das praktische Vorgehen	42
3 Ansatzpunkte für Mobbing-Aktivitäten im Arbeitsleben	47
3.1 Der Aktionsrahmen	47
3.2 Eingriffe in die Arbeitsbedingungen	48
3.2.1 Veränderung des Arbeitsplatzes	49
3.2.2 Organisation der Arbeitsabläufe	50
3.2.3 Erschwerung oder Entziehung von Arbeit	50
3.2.4 Umsetzung, Versetzung an schlechteren Arbeitsplatz	52
3.2.5 Eingriffe in die Besoldung	52
3.2.6 Gefährdung des Arbeitsplatzes	53
3.3 Angriffe auf die Person	55
3.3.1 Mögliche Mobbing-Ansatzpunkte der Beteiligten	55
3.3.1.1 Mobbing-Ansatzpunkte von Führungskräften	57
3.3.1.2 Mobbing-Ansatzpunkte von Mitarbeitern	58
3.3.1.3 Mobbing-Ansatzpunkte von Arbeitskollegen	59
3.3.2 Qualifikation für die Tätigkeit	61
3.3.2.1 Kritik an der Arbeitsleistung	61
3.3.2.2 Aus-, Fort- und Weiterbildung	62
3.3.3 Menschliche Qualitäten	65
3.3.3.1 Persönliche Diffamierung	65
3.3.3.2 Verbale Attacken	66
3.3.4 Gesundheit	68
3.3.4.1 Körperliche Angriffe	68

3.3.4.2 Sexuelle Belästigung	69
3.3.4.3 Psychische Überlastung	76
3.3.5 Familie des Arbeitnehmers	71
3.3.5.1 Familientrennung	72
3.3.5.2 Terrorisierung	72
3.4 Eingriffe in die sozialen Beziehungen	75
3.4.1 Kontakte innerhalb des Unternehmens	76
3.4.1.1 Räumliche Isolierung im Unternehmen	77
3.4.1.2 Ausschluß von sozialen Aktivitäten	77
3.4.1.3 Mangelhafte Information	78
3.4.1.4 Kommunikationseinschränkung	79
3.4.2 Verbindungen zu externen Kontaktpersonen	80
3.4.2.1 Behinderung durch räumliche Isolierung	80
3.4.2.2 Behinderung durch restriktive Kompetenzregelungen und Anweisungen	80
3.4.2.3 Behinderung durch andere organisatorische Maßnahmen	81
4 Folgen von Mobbing	83
4.1 Folgen im Verlauf eines Mobbing-Prozesses	83
4.2 Mobbing aus der Perspektive der Streßforschung	85
4.3 Folgen für Mobbing-Opfer	90
4.3.1 Gesundheitliche Folgen für Mobbing-Opfer	90
4.3.1.1 Körperliche Beschwerden	94
4.3.1.2 Psychische Probleme	95
4.3.2 Auswirkungen auf das Privatleben	96
4.3.3 Auswirkungen auf Leistungsmotivation und Arbeitsleistung	97
4.4 Folgen für das Unternehmen	98
4.4.1 Auswirkungen auf das Betriebsklima	98
4.4.2 Auswirkungen auf das Betriebsergebnis	99
4.4.3 Krankfehlzeiten	100
4.4.4 Fluktuation	101
4.5 Folgen für Mobbing-Täter	102
5 Maßnahmen gegen Mobbing	105
5.1 Die richtige Grundeinstellung	105
5.2 Voraussetzungen wirkungsvoller Maßnahmen	106
5.2.1 Das Problem erkennen und lösen	107
5.2.2 Den/die Mobber identifizieren	109
5.2.3 Die Mobbing-Ursachen feststellen	110
5.3 Mögliche Reaktionen und Maßnahmen von Mobbing-Opfern	115
5.3.1 Abwarten und erdulden	117
5.3.2 Selbstkritische Prüfung	118
5.3.2.1 Selbst verursachte Konfliktanlässe beseitigen	119
5.3.2.2 Verständnis, Toleranz und Akzeptanz für unabänderliche Konfliktanlässe	121

5.3.3. Vorbeugung gegen Mobbing bzw. gegen Mobbing-Eskalation	121
5.3.4 Gegenangriff	123
5.3.4.1 Das Mobben „aussitzen“	123
5.3.4.2 Den Mobber zur Rede stellen	125
5.3.4.3 Sich bei Vorgesetzten etc. über den Mobber beschweren	126
5.3.4.4 Versetzung an einen anderen Arbeitsplatz betreiben	127
5.3.4.5 Fehlhandlungen anderer (z. B. des Mobbers) als Druckmittel einsetzen	128
5.3.4.6 Anzeige erstatten, Klage einreichen	129
5.3.4.7 Schadenersatz fordern und einklagen	130
5.3.4.8 Zum Selbstschutz dem Betriebs- bzw. Personalrat beitreten	131
5.3.4.9 Solidarisierung mit Leidensgenossen	132
5.3.5 Innere Kündigung	132
5.3.5.1 Resignation	133
5.3.5.2 Dienst nach Vorschrift	134
5.3.5.3 Selbstbeschäftigung	135
5.3.5.4 Flucht in die Krankheit	137
5.3.6 Kündigung des Arbeitsverhältnisses	138
5.3.6.1 Stellenmarkt erkunden	139
5.3.6.2 Arbeitszeugnis und Abfindung	140
5.3.6.3 Nutzung des erworbenen Know-how	142
5.4 Mögliche Reaktionen und Maßnahmen des Arbeitgebers	143
5.4.1 Mobbing-Prophylaxe	143
5.4.1.1 Unternehmens-Philosophie, -Ethik und Betriebsklima	143
5.4.1.2 Personalauswahl und Personalschulung	146
5.4.1.3 Arbeitsorganisation und Verantwortung in der Hierarchie	147
5.4.1.4 Arbeitszufriedenheit schaffen	148
5.4.2 Beseitigung von Mobbing-Anlässen	151
5.4.2.1 Systematische Erfassung von Mobbing im Unternehmen	151
5.4.2.2 Aufklärung	155
5.4.2.3 Entwicklung innerbetrieblicher Konfliktlösungs-Strategien	157
5.5 Mögliche Reaktionen und Maßnahmen seitens des Mobbing-Täters	159
5.6 Mögliche Reaktionen und Maßnahmen des Gesetzgebers und der Gesellschaft	161
5.7 Beratung und Behandlung von Mobbing-Opfern	165
5.7.1 Berater und Beratungsstellen	165
5.7.2 Rechtsberatung	165

5.7.3	Ärztliche Beratung und Behandlung	168
5.7.4	Psychologische Beratung und psychotherapeutische Behandlung	169
6	Schlußwort	173
7	Literatur	175
8	Index	181
8.1	Schlagwort-Übersicht	181
8.2	Verzeichnis der Tabellen	185
8.3	Verzeichnis der Abbildungen	187
9	Anhang	189
9.1	Adressenverzeichnis: Beratungsstellen	189
9.2	Definition von Begriffen zur Bezeichnung fragwürdiger zwischenmenschlicher Interaktionen aus dem Bereich von Mobbing und Schikane im weiteren Sinn	191
9.3	Verzeichnis von Fach- und Fremdwörtern	193
9.4	Fragebogen zur Feststellung subjektiv empfundener Mobbing-Belästigungen	195
9.5	Systematische Ursachenanalyse und Maßnahmenplanung	197