

# INHALTSVERZEICHNIS

|   |            |
|---|------------|
| <b>1. VORBEMERKUNG</b> .....  | <b>9</b>   |
| <b>2. ZIELKAPITEL</b> .....   | <b>11</b>  |
| 2.1 EINLEITUNG .....  | 11         |
| 2.2 ZIELSTELLUNG .....  | 13         |
| <b>3. MOBBINGBEGRIFF UND MOBBINGBESCHREIBUNGEN</b> .....                  | <b>19</b>  |
| 3.1 EINLEITUNG.....   | 19         |
| 3.2 ENTWICKLUNG DES MOBBING-BEGRIFFS UND DER MOBBING-FORSCHUNG .<br>..... | 20         |
| <b>3.3 MOBBINGKRIERIEN</b> .....  | <b>25</b>  |
| 3.3.1 MOBBINGKRIERIUM ‘NEGATIVE KOMMUNIKATIVE HANDLUNGEN’ .....           | 28         |
| 3.3.2 MOBBINGKRIERIUM ‘GEGEN EINE PERSON GERICHTETE HANDLUNGEN’ .....     | 36         |
| 3.3.3 MOBBINGKRIERIUM DAUER UND HÄUFIGKEIT VON NEGATIVEN HANDLUNGEN ..... | 39         |
| 3.3.4 MOBBINGKRIERIUM ‘OPFER - TÄTER - BEZIEHUNG’ .....                   | 42         |
| 3.3.4.1 ‘Mobbing-Opfer’ .....   | 43         |
| 3.3.4.2 ‘Mobbing-Täter’ .....   | 47         |
| 3.3.4.3 ‘Täter’-’Opfer’-Beziehung .....                                   | 49         |
| <b>3.4 MOBBING ALS ‘ZERMÜRBENDER HANDLUNGSABLAUF’</b> .....               | <b>53</b>  |
| 3.4.1 MOBBING-VERLAUF .....   | 54         |
| 3.4.2 MOBBING-BEGINN .....  | 59         |
| 3.4.3 MOBBING-ENDE .....  | 63         |
| <b>3.5 MOBBING-UMGEBUNG</b> .....   | <b>65</b>  |
| <b>3.6 ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT</b> .....                                | <b>71</b>  |
| <b>4. SYSTEMISCHE SICHTWEISE VON MOBBING</b> .....                        | <b>79</b>  |
| 4.1 SYSTEMISCHES DENKEN .....   | 79         |
| 4.2 MENSCHLICHE SYSTEME.....  | 81         |
| <b>4.3 BESTANDTEILE SOZIALER SYSTEME NACH GREGORY BATESON</b> .....       | <b>83</b>  |
| 4.3.1 PERSONEN ALS ELEMENTE SOZIALER SYSTEME .....                        | 86         |
| 4.3.2 SUBJEKTIVE DEUTUNGEN DER ‘SYSTEMMITGLIEDER’ .....                   | 93         |
| 4.3.3 INTERAKTIONSTRUKTUREN ALS ELEMENT SOZIALER SYSTEME .....            | 100        |
| 4.3.4 REGELN ALS ELEMENTE SOZIALER SYSTEME.....                           | 106        |
| 4.3.5 SYSTEMÜMWELT ALS ELEMENT SOZIALER SYSTEME.....                      | 113        |
| 4.3.6 ENTWICKLUNG ALS ELEMENT SOZIALER SYSTEME .....                      | 119        |
| <b>4.4 FAZIT</b> .....  | <b>121</b> |

**5. MOBBINGFORSCHUNG ..... 129**

**5.1 FORSCHUNGSMETHODIK IN DER MOBBINGFORSCHUNG..... 129**

**5.2 QUALITATIVE SOZIALFORSCHUNG UND MOBBING..... 132**

**5.3 DAS QUALITATIVE INTERVIEW ALS INSTRUMENT DER MOBBINGFORSCHUNG..... 137**

**5.4 DAS KONSTRUKT-INTERVIEW ALS ERHEBUNGSVERFAHREN IN DER MOBBINGFORSCHUNG..... 139**

**5.4.1 METHODISCHE VORBEREITUNG ZUR DURCHFÜHRUNG VON KONSTRUKTINTERVIEWS ZUM THEMA MOBBING..... 142**

**5.4.1.1 Untersuchungsziel und Verwendungszweck (1)..... 142**

**5.4.1.2 Festlegung der Grundgesamtheit und Stichprobe (2)..... 143**

**5.4.1.3 Entwicklung des Interview-Leitfadens (3)..... 145**

**5.4.2 PRAKTISCHE VORBEREITUNG ZUR DURCHFÜHRUNG DER INTERVIEWS..... 149**

**5.4.2.1 Auswahl der Interviewpartner (1)..... 149**

**5.4.2.2 Das Interviewerverhalten (2)..... 152**

**5.4.2.3 Die Interviewsituation (3)..... 154**

**5.4.3 DURCHFÜHRUNG VON KONSTRUKTINTERVIEWS..... 155**

**5.4.3.1 Orientierungsphase (1)..... 155**

**5.4.3.2 Erarbeitungsphase (2)..... 156**

**5.4.3.2.1 Explikation der Konstrukte durch Fokussieren..... 157**

**5.4.3.2.2 Explikation durch Visualisierungen..... 158**

**5.4.3.2.3 Explikation der Konstrukte durch Nachfragen anhand des Meta-Modells..... 160**

**5.4.3.2.4 Explikation der Konstrukte durch Widerspiegeln und aktives Zuhören..... 161**

**5.4.3.2.5 Explikation durch Zusammenfassung..... 161**

**5.4.3.3 Abschlussphase (3)..... 162**

**5.5 GESPRÄCHSLEITFADEN ZUM THEMA MOBBING..... 163**

**5.5.1 GESPRÄCHSLEITFADEN FÜR MOBBINGBETEILIGTE PERSONEN..... 165**

**5.6 INTERVIEWAUSWERTUNG..... 172**

**5.6.1 QUALITATIVE INHALTSANALYSE ALS AUSWERTUNGSMETHODE VON KONSTRUKTINTERVIEWS..... 172**

**5.6.1.1 Vorgehensweise inhaltsanalytischer Auswertung..... 176**

**5.6.2 ENDGÜLTIGES KATEGORIENSYSTEM ZUR INTERVIEWAUSWERTUNG..... 184**

**6. INHALTLICHE DARSTELLUNG DES INTERVIEWMATERIALS 201**

**6.1 INTERVIEWERGEBNISSE ZUR MOBBINGENTSTEHUNG (A)..... 201**

**6.1.1 BESCHREIBUNG DER AUSGANGSSITUATION..... 201**

**6.1.1.1 Arbeitsplatzsituation bei Mobbingbeginn..... 201**

**6.1.1.2 Rückblickende Identifikation des Mobbingbeginns..... 207**

**6.1.2 RELEVANTE PERSONEN BEI MOBBINGBEGINN..... 215**

**6.1.2.1 Direktes Mobbingsystem..... 216**

**6.1.2.2 Indirektes Mobbingsystem..... 220**

**6.1.3 INTERAKTIONSSTRUKTUREN BEI MOBBINGBEGINN..... 225**

**6.1.3.1 Funktionale Interaktionsstrukturen..... 226**

|  |            |
|--|------------|
| 6.1.3.2 Dysfunktionale Interaktionsstrukturen.....                                       | 227        |
| 6.1.4 EINFLUSS RELEVANTER PERSONEN AUF DEN MOBBINGBEGINN.....                            | 231        |
| 6.1.4.1 Einfluss der eigenen Persönlichkeit.....   | 231        |
| 6.1.4.2 Einfluss der 'Täter'.....  | 235        |
| 6.1.4.3 Einfluss der Vorgesetzten.....   | 238        |
| 6.1.5 EINFLUSS VON REGELN AUF DEN MOBBINGBEGINN.....                                     | 243        |
| 6.1.5.1 Fehlende offizielle Regeln.....  | 243        |
| 6.1.5.2 Inoffizielle Regeln.....   | 245        |
| 6.1.6 EINFLUSS DER SYSTEMUMWELT AUF DEN MOBBING-BEGINN.....                              | 249        |
| 6.1.6.1 Arbeitsplatzbedingungen.....   | 250        |
| 6.1.6.2 Organisationsstrukturen.....   | 253        |
| 6.1.6.3 Bedingungen außerhalb der Organisation.....                                      | 255        |
| 6.1.7 ZUSAMMENFASSUNG DER MOBBINGENTSTEHUNGSPÖRDERNDEN FAKTOREN.....                     | 256        |
| <b>6.2 INTERVIEWERGEBNISSE ZUR WEITEREN MOBBINGENTWICKLUNG (B) ...</b>                   | <b>261</b> |
| 6.2.1 SCHLÜSSELSITUATIONEN DER ESKALATION.....   | 262        |
| 6.2.2 RELEVANTE PERSONEN IM WEITEREN MOBBINGPROZESS.....                                 | 264        |
| 6.2.2.1 Direktes Mobbingssystem.....   | 264        |
| 6.2.2.2 Indirektes Mobbingssystem.....   | 267        |
| 6.2.3 INTERAKTIONSSTRUKTUREN IM WEITEREN MOBBINGPROZESS.....                             | 269        |
| 6.2.3.1 Funktionale Interaktionsstrukturen.....  | 269        |
| 6.2.3.2 Dysfunktionale Interaktionsstrukturen.....                                       | 270        |
| 6.2.4 EINFLUSS RELEVANTER PERSONEN AUF DIE MOBBING-ESKALATION.....                       | 275        |
| 6.2.4.1 Einfluss der eigenen Persönlichkeit.....   | 275        |
| 6.2.4.2 Einfluss der 'Täter'.....  | 278        |
| 6.2.4.3 Einfluss der Vorgesetzten.....   | 280        |
| 6.2.5 EINFLUSS VON REGELN AUF DIE MOBBINGESKALATION.....                                 | 283        |
| 6.2.5.1 Fehlende offizielle Regeln.....  | 283        |
| 6.2.5.2 Inoffizielle Regeln.....   | 284        |
| 6.2.6 EINFLUSS DER SYSTEMUMWELT AUF DIE MOBBINGESKALATION.....                           | 286        |
| 6.2.6.1 Arbeitsplatzbedingungen.....   | 286        |
| 6.2.5.2 Organisationsstrukturen.....   | 288        |
| 6.2.5.3 Bedingungen außerhalb der Organisation.....                                      | 291        |
| 6.2.7 ZUSAMMENFASSUNG DER MOBBINGENTWICKLUNGSPÖRDERNDEN FAKTOREN.....                    | 293        |
| <b>6.3 INTERVIEWERGEBNISSE ZUR MOBBINGPRÄVENTION UND -BEWÄLTIGUNG</b>                    | <b>296</b> |
| <b>(C) .....</b>   | <b>296</b> |
| 6.3.1 VORSCHLÄGE ZUR MOBBINGPRÄVENTION.....  | 296        |
| 6.3.1.1 Möglichkeiten der Befragten zur Mobbingprävention.....                           | 297        |
| 6.3.1.2 Möglichkeiten der 'Täter' zur Mobbingprävention.....                             | 300        |
| 6.3.1.3 Möglichkeiten der Vorgesetzten zur Mobbingprävention.....                        | 302        |
| 6.3.2 LÖSUNGSVERSUCHE DES MOBBINGPROBLEMS IM WEITEREN MOBBINGPROZESS.....                | 306        |
| 6.3.2.1 Gescheiterte Lösungsversuche.....  | 306        |
| 6.3.2.2 Partiiell konstruktive Lösungsversuche.....                                      | 311        |
| 6.3.3 ENDGÜLTIGE LÖSUNGEN DES MOBBINGPROBLEMS.....                                       | 315        |
| 6.3.3.1 Vorstellbare Lösungen (der Mobbingbeteiligten).....                              | 315        |
| 6.3.3.2 Realisierte Lösungen im System (der Mobbingbewältiger).....                      | 320        |
| 6.3.3.3 Realisierte Lösungen außerhalb des Systems (Mobbingopfer).....                   | 324        |
| 6.3.4 ZUSAMMENFASSUNG DER MÖGLICHKEITEN ZUR MOBBING-PRÄVENTION UND -<br>BEWÄLTIGUNG..... | 330        |
| <b>6.4 GESAMT-ENTWICKLUNG VON MOBBINGSYSTEMEN.....</b>                                   | <b>333</b> |

**7. PÄDAGOGISCHE KONSEQUENZEN DER INTERVIEW-  
ERGEBNISSE .....341**

**7.1 MAßNAHMEN ZUR MOBBINGPRÄVENTION.....341**

7.1.1 MOBBINGPRÄVENTION DURCH DIE BEFRAGTEN ..... 343

7.1.1.1 Berufsvorbereitende Mobbingprävention ..... 344

7.1.1.2 Stellenvorbereitende Mobbingprävention ..... 347

7.1.1.3 Reframing als Mobbingprävention ..... 350

7.1.1.4 Kommunikations- und Konfliktklärung als Mobbingprävention ..... 354

7.1.2 MOBBINGPRÄVENTION DURCH DIE ETABLIERTEN PERSONEN ..... 357

7.1.3 MOBBINGPRÄVENTION DURCH DIE VORGESETZTEN ..... 360

7.1.4 MOBBINGPRÄVENTION DURCH ‚DIE ORGANISATION‘ ..... 365

**7.2 MAßNAHMEN ZUR MOBBINGBEWÄLTIGUNG IM WEITEREN VERLAUF EINES  
MOBBINGPROZESSES.....367**

7.2.1 MOBBINGBEWÄLTIGUNG DURCH DIE BEFRAGTEN ..... 368

7.2.2 MOBBINGBEWÄLTIGUNG DURCH TÄTER UND KOLLEGEN ..... 373

7.2.3 MOBBINGBEWÄLTIGUNG DURCH DIE VORGESETZTEN ..... 374

7.2.4 MOBBINGBEWÄLTIGUNG DURCH ‚DIE ORGANISATION‘ ..... 380

**7.3 FAZIT.....383**

**8. ANHANG .....389**

**8.1 INTERVIEWLEITFÄDEN IM ÜBERBLICK.....389**

8.1.1 INTERVIEWLEITFÄDEN FÜR ‚MOBBINGOPFER‘ UND ‚MOBBINGBEWÄLTIGER‘ ..... 389

8.1.2 INTERVIEWLEITFÄDEN FÜR ‚MOBBINGBETEILIGTE‘ ..... 392

**8.2 KATEGORIENSYSTEM IM ÜBERBLICK.....395**

A. KATEGORIEN ZUR MOBBINGENTSTEHUNG ..... 395

B. KATEGORIEN ZUR WEITEREN MOBBINGENTWICKLUNG ..... 395

C. KATEGORIEN ZUR MOBBINGPRÄVENTION UND -BEWÄLTIGUNG ..... 396

**9. LITERATUR .....397**