

Vorwort	5
Einleitung	6
Teil 1: Phänomen Mobbing – Begriff, Fakten, Verlauf, Folgen ...	9
Was ist unter Mobbing zu verstehen?	10
Weshalb treten in letzter Zeit Mobbingaktivitäten verstärkt auf?	13
Wer kann Mobbingopfer werden?	17
Der Verlauf von Mobbing	19
Phase 1: Ein Konflikt wird nicht konstruktiv gelöst	21
Phase 2: Es wird systematisch Psychoterror ausgeübt	24
Phase 3: Die Personalleitung reagiert	29
Phase 4: Der Gemobbte wird aus der betrieblichen Gemeinschaft ausgeschlossen	30
Mobbing und Krankheit.....	32
Teil 2: Was kann der Betrieb gegen Mobbing tun?	35
Firmengrundsätze stellen die Weichen für ein kooperatives Miteinander	39
Der im Unternehmen praktizierte Führungsstil muss Mobbing verhindern	40
Eine betriebliche Anlaufstelle kann helfen	42
Eine Betriebsvereinbarung signalisiert die Bedeutung der Mobbingabwehr	44
Erforderlichenfalls sind arbeitsrechtliche Schritte vorzusehen	45
Teil 3: Was kann der Vorgesetzte gegen Mobbing tun?	47
»Alarmsignale«, die den Vorgesetzten hellwach machen sollten	50
Sorgen Sie für eine erfolgreiche Integration neuer Mitarbeiter	53
Beobachten Sie das Gruppenklima, um frühzeitig Mobbingaktivitäten zu erkennen und ihnen entgegenzutreten.....	58
Bekämpfen Sie Intriganten- und Denunziantentum	66
Nehmen Sie Mitarbeiterbeschwerden ernst	68
Bringen Sie Mobbing als zu bekämpfendes Fehlverhalten zur Sprache	73
Wirken Sie an einer »sozialverträglichen« Lösung mit	74
Sechs Stufen zur kooperativen Konfliktbewältigung	79
Versorgen Sie den Gemobbten mit erforderlichen Informationen	81

Teil 4: Was kann der Gemobbte gegen Mobbing tun?	83
Sie starten mit Ihrer Bestandsaufnahme	90
Erkennen Sie Ihre Achillesferse und bemühen Sie sich um Verhaltensänderung.....	92
Schalten Sie Ihr »soziales Netzwerk« ein	97
Sprechen Sie den Mobber auf sein Tun an	100
Lohnt sich eine Konflikteskalation?	102
Positives Denken ist wichtig	103
Treten Sie selbstbewusst auf und zeigen Sie über Ihre Körpersprache Sicherheit	105
Bieten Sie während der Einführungsphase keine Angriffsflächen ...	106
Beachten Sie die Gruppennormen	110
Wehren Sie persönliche Angriffe ab	112
Sie beschreiten den Rechtsweg	122
 Teil 5: Was können die Kollegen gegen Mobbing tun?	 123
 Teil 6: Was kann der Betriebsrat/der Personalrat gegen Mobbing tun?	 127
 Schlusswort	 131
 Anhang: Anschriften helfender Institutionen	 133