



Mobbingveranstaltung im BMI: Sibylle Geißler, Anton Schuh, Herbert Stammer, Sabine Prewein, Leopold Dotter.

Konflikt am Arbeitsplatz

Leopold Dotter vom Bundesministerium für Landesverteidigung und Mobbingexpertin Sabine Prewein informierten bei einer Veranstaltung am 16. Jänner 2007 im Innenministerium über das Thema „Mobbing am Arbeitsplatz“ und was man dagegen tun kann.

Dienstrechtsexperte Dr. Leopold Dotter wies darauf hin, dass in den meisten Fällen das Beamtendienstrechtsgesetz (BDG) ausreichen würde, um Konflikte am Arbeitsplatz zu bereinigen. Dazu sei es notwendig, dass der Vorgesetzte seine Verantwortung im Sinne des BDGs wahrnehme. Wenn er von einem Konflikt zwischen seinen Mitarbeitern erfährt, muss er tätig werden. Wenn sich Mitarbeiter von ihrem Vorgesetzten schikanös behandelt fühlen, gibt es die Möglichkeit, dessen Vorgesetzten zu informieren.

Wenn das nicht funktioniert, stünden die Möglichkeiten einer Disziplinaranzeige oder einer Anzeige bei Gericht offen. Laut Dotter muss die Dienstbehörde auf jeden Fall tätig werden, wenn sie Kenntnis von Konflikten zwischen den Mitarbeitern erlangt. „Voraussetzung für das Einschreiten

nach dem BDG oder anderen Gesetzen ist ein schuldhaftes Verhalten“, betonte Dotter.

Mobbing-Anlaufstellen. Sabine Prewein, MAS, erläuterte, welche Kriterien vorliegen müssen, damit es sich um einen Mobbing-Fall handelt. Die Expertin sprach sich für eigene Mobbing-Anlaufstellen in einem Unternehmen aus. Dort könne eine erste Beurteilung erfolgen, ob es sich bei einem Konflikt um Mobbing handelt und wie vorzugehen sei. Wichtig ist ihr, dass die Betroffenen eine Stelle haben, wo sie über ihre belastende Situation reden können.

„Wenn der Vorgesetzte oder ein Kollege einen Konflikt zwischen anderen Kollegen wahrnimmt, kann es hilfreich sein, zuerst in einem informellen Gespräch mit dem Betroffenen die Ernsthaftigkeit der Situation abzu-

klären. Manchmal erscheinen für Beobachter Situationen bedrohlicher als für die Akteure selbst“, sagte Prewein. Wenn geklärt ist, dass der Konflikt für eine Kollegin oder einen Kollegen belastend ist, dann sollten weitere Schritte unternommen werden. Zum Beispiel könnte der Vorgesetzte durch Teamgespräche aufzeigen, dass ein solches Verhalten in seiner Abteilung nicht geduldet wird. Des Weiteren könnten Einzelgespräche erfolgen.

Für die Betroffenen ist es hilfreich, interne oder externe Anlaufstellen für Mobbing aufzusuchen. Sie rät Menschen, sich ein Mobbing-Tagebuch anzulegen, wenn sie das Gefühl haben gemobbt zu werden. Darin soll notiert werden: Wer hat wann, was, wo und wie gemacht.

Der Psychologe und Mobbing-Experte Prof. Heinz Leymann beschreibt

MOBBING

Mobbing als „negative kommunikative Handlungen, die gegen eine Person gerichtet sind (von einer oder mehreren anderen) und die sehr oft und über einen längeren Zeitraum hinaus vorkommen und damit die Beziehung zwischen Täter und Opfer kennzeichnen.“ Täter und Mobbingbetroffener stehen in einer Arbeitsbeziehung.



Leopold Dotter:
„BDG bei Konflikten anwenden.“

Leymann bezeichnet mit Mobbing einen Prozess, der mit einem Konflikt beginnt und eskaliert. In seinen Untersuchungen gab es keinen Fall, in dem der Vorgesetzte nicht frühzeitig hätte intervenieren können, um den Konflikt zu bereinigen.

Mobbing bezeichnet man Konflikt-handlungen zwischen Kolleginnen und Kollegen – auf gleicher Ebene. *Bossing* bezeichnet man Konflikt-handlungen, die von oben nach unten gesetzt werden – wenn ein Vorgesetzter Mitarbeiter mobbt. *Staffing* bezeichnet man Mobbing von unten nach oben – wenn Mitarbeiter Vorgesetzte mobben. *Bullying* ist Mobbing unter Schülern.

Mobbingphasen. Leymann gliedert den typischen Mobbingverlauf in fünf Phasen:

- Phase 1 – Konflikt: Ungeklärte Konfliktsituation, erste Unverschämtheiten und Gemeinheiten, Management greift nicht ein. Folgen für den Betroffenen: erste Stresssymptome, Bewältigung durch individuelle Anpassung (Versöhnungsangebote, Ignorieren, Kampf, Konfliktbearbeitung).
- Phase 2 – Psychoterror: systematische Konzentration auf einzelne Personen, Feindseligkeiten verdichten sich, Psychoterror, Management greift nicht ein. Folgen für den Betroffenen: starke Stresssymptome, Angst, Verwirrung, Selbstzweifel, Zunahme der Isolierung, psychosomatische Störungen.
- Phase 3 – Rechtsverletzung: Intervention der Personalverwaltung, Abmahnung, Abqualifizierung, Kündigungsversuche, die Maßnahmen richten sich gegen den Betroffenen. Folgen für den Betroffenen: innere Kündigung, Rückzug oder Auflehnung, Beschwerden, Erschöpfung und verstärkte psychosomatische Störungen.

hair by
GRECHT
hair by GRECHT KATHARINA GRECHT
A-1090 WIEN SPITALGASSE 33 T. +43-1-406 41 18
+43-1-408 14 95 F. +43-1-406 41 18 dw 15
E. grecht.company@chello.at www.grecht.com

► Gerhard Duchon KEG

Coaching im betrieblichen Rechnungswesen
Buchhaltungs- und Personalverrechnungskanzlei
Betriebsberatung

1140 Wien
Linzer Straße 396/8
Tel.: 01-914-24-00

www.gdk.at

BAU- MÖBEL- und FUSSBODEN
TISCHLEREI KOUT
GesmbH

IHR TISCHLER
...MAGT'S PERSEHNEH

Ing. Andreas Distel
Geschäftsführer

Mobil: 0664/ 482 50 20
Tel.: 01/ 492 13 09
Fax: 01/ 493 35 57
E-Mail: tischlerei.kout@aon.at
1160 Wien, Neumayrgasse 16

NR. E-14.1.1.-04-4048 KU-A
T30 TYPE 1-4

BKS Partner

Agip ServiceStation

Biberhaufenweg 115, A-1220 Wien
Tel.: 01/282 32 10
Fax: 01/285 55 48
Mobil: 0676/514 97 74
e-mail: pokornik.5022@netz.agip.at

Öffnungszeiten:
Montag bis Sonntag: 6– 22 Uhr



Sabine Prewein:
„Mobbingtagebuch führen.“

• Phase 4 – Fehldiagnosen: ärztliche Fehldiagnosen und vergebliche juristische Schritte, Betroffener gerät vollends in Unterlegenheit. Folgen für den Betroffenen: Generelle Verunsicherung und Misstrauen, Verzweiflung, posttraumatisches Stresssyndrom.

• Phase 5 – Ausschluss aus der Arbeitswelt: Versetzungen (mehrfach), Abschieben auf funktionslosen Arbeitsplatz, Kaltstellen, Kündigung, Selbstkündigung, Einlieferung in eine psychiatrische Klinik. Folgen für den Betroffenen: Depression, Suchtmittelmissbrauch, massive Gesundheitsstörungen, posttraumatisches Stresssyndrom, Persönlichkeitsstörung, Selbstmordversuche.

„Viele Konflikte wären in Phase eins leicht zu lösen, doch diese Möglichkeit wird meist übergangen“, betonte Sabine Prewein. Meistens komme es in Betrieben und Organisationen bis zur Phase drei.

Opfer von Mobbingattacken kann jeder werden: Vorgesetzte und Untergebene, Frauen und Männer, unabhängig von Alter, äußerer Erscheinung, Bildung oder Beruf. Es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, die der Einzelne gegen Mobbing unternehmen kann. Etwa ein Gespräch mit dem Vorgesetzten führen über das Problem oder mit dem Mobber selber, ein Mobbingtagebuch führen, eine Mobbingberatungsstelle oder Selbsthilfegruppe aufsuchen, einen Arzt konsultieren oder Rechtsberatung einholen.

Im Unternehmen können organisatorische Maßnahmen helfen, das Problem zu bereinigen. Konflikte ansprechen und Aufklärungsarbeit über Mobbing leisten, Supervision und Coaching anbieten, Arbeitsabläufe optimieren und die Zusammenarbeit verbessern, Arbeitsleistungen anerkennen, den Meinungsaustausch fördern und den Informationsfluss verbessern.

Mobbingtagebuch. Jeder Mobbingbetroffene sollte regelmäßig und detailliert ein Mobbingtagebuch führen. Es dient der Beweissicherung und sollte beinhalten: Datum und Uhrzeit. Was genau passiert ist. Die Handlungen ex-

Denken Sie an die Sicherheit Ihrer Elektroanlage
Benedikt & Jäger - Ihr kompetenter Partner

MADE IN AUSTRIA

Benedikt GmbH
Lieblgasse 7, 1220 Wien
Tel.: 25151-0

BENEDIKT & JÄGER
www.benedikt.at

BERNHARD STROBL
GMBH

GAS • WASSER • HEIZUNG • SOLAR

2120 WOLKERSDORF • Hauptstrasse 13 • Tel.02245/5115 • Fax DW-15
Mobil:0664/4650562
e-mail:info@bernhard-strobl.at • www.bernhard-strobl.at

Ausg'steckt is

in den „geraden Monaten“
Februar • April
Juni • August
Oktober • Dezember

**Montag bis Samstag
ab 14.00 Uhr**

**Sonn- und Feiertag
ab 11.00 Uhr**

PETER BERNREITER
A-1210 Wien,
Amtsstraße 24-26
Telefon: 01/292 36 80-0
e-mail: office@bernreiter.at



BERNREITER
WIENER BUSCHENSCHANK

BERATUNG

Mobbingberatungsstellen

Ansprechstellen des Bundesministeriums für Inneres bei Mobbing sind: Martina Richlik (Mobbing-Koordinatorin), Personalabteilung, Sibylle Geißler (Gleichbehandlungsbeauftragte des BMI), Doris Duch, Organisationsabteilung sowie die Personalvertretung (jeweiliger Dienstleistungsausschuss).

Mobbing-Beratungsstellen der Gewerkschaften und die ÖGB-Landesorganisationen:

ÖGB-Beratungszentrum: 1010 Wien, Wipplingerstraße 33, Ecke Helfferstorferstraße Mobbingberatung: Anni Musger-Krieger, Tel: 01/534 44-344, Fax: 01/534 44-611, E-Mail: anni.musger-krieger@oegb.at

Gewerkschaft Öffentlicher Dienst:

1010 Wien, Teinfaltstraße 7, Dir. Christine Gubitzer, Tel: 01/534 54-270 oder 01/534 54-273, E-Mail: christine_gubitzer@goed.or.at

Beratungsstelle für Bundesbedienstete Wien:

1010 Wien, Judenplatz 6, Dr. Eveline List, Tel: 01/532 25 55

Mobbingberatungsstellen der Landesexekutive Niederösterreich:

1060 Wien, Windmühlgasse 28. Tel: 01/586 21 54

Landesorganisation Burgenland:

7000 Eisenstadt, Wiener Straße 7, Irene Izmenyi, Tel: 02682/770-42, E-Mail: irene.izmenyi@oegb.or.at

Landesorganisation Niederösterreich:

1060 Wien, Windmühlgasse 28, Tel: 01/58 62 154

Landesorganisation Oberösterreich:

4020 Linz, Volksgartenstraße 40, Tel: 0732/66 53 91-0

Landesorganisation Steiermark:

8020 Graz, Südtiroler Platz 13, Mag. Gerhard Winkler, Tel: 0316/70 71-217, E-Mail: gerhard.winkler@oegb.or.at

Bezirkssekretariat Leoben:

8700 Leoben, Buchmüllerplatz 2, BS Günter Hackl, Tel: 03842/423 85, E-Mail:

guenter.hackl@oegb.or.at

Landesorganisation Salzburg: 5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Str. 10, Monika Schmittner, E-Mail: monika.schmittner@oegb.or.at, Telefon: 0662/881646-328

Bezirkssekretariat Zell am See: 5700 Zell am See, Mozartstraße 5, Josef Wölfler, Tel: 06542/723 07, E-Mail: josef.woelfler@oegb.or.at

Landesorganisation Kärnten: 9020 Klagenfurt, Bahnhofstraße 44, Katharina Pegrin, Tel: 0463/5870-332, E-Mail: katharina.pegrin@oegb.or.at

Landesorganisation Tirol: 6010 Innsbruck, Südtiroler Platz 14-16, Robert Koschin, Tel: 0512/59 777-101, Sieglinde Auer, Tel: 0512/59 777/203, E-Mail: robert.koschin@gpa.at

Landesorganisation Vorarlberg: 6800 Feldkirch, Widnau 2, Christian Pellini, Tel: 05522/35 53-24 od. 05522/35 53-20, christian.pellini@oegb.or.at

Gewerkschaft der Privatangestellten:

4020 Linz, Volksgartenstraße 40, Romana Birner, Tel: 0732/66 98 45-21, E-Mail: romana.birner@gpa.at

Gewerkschaft der Gemeindebediensteten:

1090 Wien, Maria-Theresien-Str. 11, Thomas Kattinig, E-Mail: thomas_kattinig@gdg.oegb.or.at, Telefon: 01/31316-836 77

Mobbing-Beratungsstelle für Ärztinnen und Ärzte.

Dr. Ulrike Kamieniarz, Psychotherapeutin und praktische Ärztin, Montags zwischen 15 und 16 (kostenlose und anonyme Beratung), Tel: 515 01-258

Mobbingberatungsstelle des AKH in Wien:

Tel: 01/40 400-3547, 3549

Mobbing- und Stressberatung der AK Wien:

Tel: 01/501 65-2301

Work & People. Zentrum für Mobbingberatung und Konfliktlösung am Arbeitsplatz.

Hotline: Do 15 bis 20 Uhr unter 0676/7494194. Kostenlos für AK-Mitglieder.

akt beschreiben. Wer hat welche Handlung begangen. Wer ist alles anwesend und hat die Situation eventuell mitbekommen (mögliche Zeugen). Gab es gesundheitliche Folgen? Arztbesuche sollte ebenso vermerkt werden wie freie Tage, Urlaub und dergleichen.

Management-Modell gegen Mobbing.

Mitarbeiter des Instituts für Soziologie an der Linzer Johannes-Kepler-Universität haben im Rahmen einer Studie ein Management-Modell entwickelt, das gegen Mobbing wirken soll. Die Unternehmenskultur sei dabei entscheidend, denn die Geschäftsführung könne durchaus beeinflussen, ob in einem Unternehmen gemobbt werde oder nicht. Das geht aus einem Bericht in der von der Universität herausgegebenen Zeitschrift „Univationen“ hervor.

„Mobbing hängt immer an der Unternehmensstruktur“, erläutert Christoph Seydl, der die Studie erstellt hat. In Unternehmen, die sehr autokratisch geführt werden, und wo Arbeitsplätze gefährdet sind, werde besonders stark gemobbt. Seydl: „Die Mitarbeiter übernehmen die Normen des Unternehmens. Wenn Mobbing grundsätzlich nicht geduldet und kein Anreiz dafür geschaffen wird, ist eine gute Basis geschaffen.“

Um Mobbing in den Unternehmen entgegenzuwirken, entwickelte der Forscher einen Qualitätsmanagement-Zyklus mit folgenden Maßnahmen-schwerpunkten: Strukturelle Spannungsherde müssen erkannt und entschärft werden, Gelegenheiten zum Mobbing beseitigt und Hemmnisse und Risiken für Mobber geschaffen werden.

Ein struktureller Ansatz gegen Mobbing wäre, sich Beförderungen genau zu überlegen. Werden grundsätzlich jene befördert, die sich am besten durchsetzen, und nicht jene, die am besten kooperieren, kann das bereits ein Anreiz zum Mobbing sein. Auch eine unklare Rollenverteilung spiele eine Rolle, weil sie automatisch Machtspiele unter den Mitarbeitern nach sich ziehe.

Die wichtigste und billigste Maßnahme sei, so Seydl, eine offene Kommunikation der Geschäftsführung mit den Mitarbeitern. Es seien gerade die „Hochleister“, die am öftesten gemobbt werden. Mobber hätten häufiger eine negativere Einstellung gegenüber Leistung. *Siebert Lattacher*