

# Dokumentation

## Das Mobbingtelefon der AOK Rheinland/Hamburg

### 12. Erfahrungsbericht 2008



## **Einleitung**

Das Jahr 2008 begann gut. Die wirtschaftliche Situation in Deutschland war hervorragend, die Arbeitslosenquote auf einem Rekordtief. Doch im September kam die große Wende. Mit der Insolvenz der amerikanischen Investmentbank Lehman Brothers Inc. und dem darauf folgenden Bekanntwerden einer Vielzahl von Rekordverlusten und drohender Insolvenzen weiterer Banken wurde schnell klar, dass es sich nicht nur um eine amerikanische, sondern um eine „Weltwirtschaftskrise“ handelte. Längst sind die Auswirkungen auch in Deutschland zu spüren. Kurzarbeit und drohende Insolvenzen beherrschen eine Vielzahl von Unternehmen.

Der Druck auf Unternehmen und ihre Mitarbeiter nimmt zu. Viele Mitarbeiter haben Angst um ihre Zukunft bzw. ihren Arbeitsplatz, da die Talsohle der Krise noch nicht absehbar ist.

Die Vermutung liegt nahe, dass sich dies auch auf das Betriebsklima auswirkt und möglicherweise sogar zu einem Anstieg von Mobbing führt. Denn nicht selten wird Mobbing auch dann eingesetzt, wenn Mitarbeiter versuchen sich gegen Kollegen durchzusetzen oder Vorgesetzte unliebsame Kollegen aus dem Unternehmen drängen möchten. Allerdings konnten wir diese Hypothese Ende 2008 noch nicht bestätigen. Die Anrufzahlen waren im November und Dezember eher rückläufig. Womöglich weil die Betroffenen zum Jahresende eher eingeschüchtert waren und ihre Situation noch nicht als Mobbing identifiziert haben.

In der vorliegenden zwölften Dokumentation möchten wir gerne vor diesem Hintergrund die aktuellen Ergebnisse des Mobbingtelefons darstellen.

## **1. Das Mobbingtelefon der AOK Rheinland/Hamburg**

Bereits seit dreizehn Jahren betreut das Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung der AOK Rheinland/Hamburg das Mobbingtelefon der AOK Rheinland/Hamburg. Jeden Dienstag zwischen 14:00 und 20:00 Uhr stehen unter der Nummer 0221 / 27 180 200 oder 040 / 20 23 42 09 Diplom-Psychologinnen und Psychologen für eine kostenlose und anonyme Beratung rund um das Thema Mobbing zur Verfügung.

Das Mobbingtelefon rufen nicht nur Betroffene, sondern auch Betriebsräte, Angehörige und Arbeitgeber zu Konflikten am Arbeitsplatz an. Im Vordergrund steht zumeist

die Frage, ob es sich bei der beschriebenen Situation um Mobbing handelt und welche Handlungsmöglichkeiten der/die AnruferIn oder Dritte haben, die jeweilige Situation zu bewältigen.

Die AOK Rheinland/Hamburg ist darüber hinaus seit 2002 Partner der MobbingLine NRW unter der Federführung des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen. Diese Hotline bietet ebenfalls Betroffenen von Montag bis Donnerstag zwischen 16 Uhr und 20 Uhr die Möglichkeit, sich zum Thema Mobbing beraten zu lassen (Rufnummer 0180 / 3 100 113). Dienstags wird die MobbingLine dabei von den Beratern der AOK Rheinland/Hamburg betreut.

## **2. Ergebnisse**

Im Jahr 2008 wurden insgesamt 225 Anrufe dokumentiert (ein Gespräch mit Mobbingbetroffenen dauert etwa 30 bis 45 Minuten). Dabei schwankte das Anrufvolumen stark. Von gerade mal 11 Anrufern im Dezember bis 28 im April. Der Großteil der Anrufer rief dabei aus eigenem Interesse an (88%). Daneben kontaktierten das Mobbingtelefon einige wenige Angehörige (8%), die sich für ihre Ehepartner und Kinder informieren wollten, gefolgt von Betriebsräten, Arbeitgebern etc. (4% sonstige Anrufer). Letztere interessierten sich dabei vor allem für Handlungshilfen in konkreter Situation oder zur Prävention.

Auswirkungen der Wirtschaftskrise lassen sich dabei jedoch noch nicht erkennen. Trotz eines leichten Anstiegs im Vergleich zu den Ergebnissen des Jahres 2007. Möglicherweise liegt es daran, dass die Betroffenen noch nicht lang genug Mobbing ausgesetzt sind, so dass sie noch keine externe Hilfsangebote in Anspruch nehmen möchten. Allerdings berichten die Berater über eine Zunahme von Anrufern, die schwerer belastet sind als noch im Jahr 2007 bzw. unter psychischen Störungen leiden. Sie berichten, dass sie sich nicht vorstellen können, überhaupt in ihrem Unternehmen weiterarbeiten zu können, aber aufgrund der wirtschaftlichen Situation keine Alternative für sich sehen. Daher würde der Druck auf sie immer höher.

In der Beratung stellte sich bei 63% der Anrufer heraus, dass sie tatsächlich von Mobbing betroffen sind. 21% der Anrufer befinden sich hingegen in Arbeitssituationen, die z.B. durch ein schlechtes Betriebsklima oder einen mangelhaften Führungsstil geprägt sind. In 16% der Fälle konnte keine Klärung hergestellt werden, da entweder zu wenig Informationen vorlagen, wenn z.B. nur nach einer Adresse für

eine Beratungsstelle oder aber die Anrufer aufgrund ihrer psychischen Belastungen keine eindeutigen Aussagen treffen konnten. In diesen Situationen stellt sich dann die Frage, ob die Anrufer durch die Mobbing-situation erst erkrankt sind oder aber, ob die Anrufer aufgrund ihrer psychischen Erkrankungen (z.B. Psychosen mit starken Wahnideen) in ihr Umfeld „Mobbinghandlungen“ hinein interpretieren.

Fast zwei Drittel (72%) der Anrufer sind weiblich. Was nicht nur damit zusammenhängt, dass Frauen tatsächlich häufiger von Mobbing betroffen sind, sondern auch damit, dass Frauen eher telefonische Beratungsangebote in Anspruch nehmen (vgl. Meschkutat, Stackebeck & Langenhoff, 2002<sup>1</sup>).

Es befinden sich unter den Anrufern tendenziell mehr ältere als jüngere Beschäftigte. Ältere Arbeitnehmer würden zum großen Teil gerne das Unternehmen verlassen, finden aber nach eigener Angabe aufgrund ihres Alters keine adäquate Stelle. Gerade vor dem Hintergrund der angespannten Arbeitsmarktlage gäbe es für sie kaum Alternativen.

Rund 42% der Anrufer sind nicht bei der AOK Rheinland/Hamburg versichert. Die Mehrheit (64%) ist verheiratet und lebt in eheähnliche Gemeinschaften.

Im Hinblick auf die schulische Ausbildung und beruflichen Hintergrund deuten die Ergebnisse darauf hin, dass weniger Personen mit Abitur und Hochschulabschluss vom Mobbing betroffen sind. Unter den Anrufern befinden sich somit 20% mit Hochschulabschluss, 13% mit Abitur ohne Hochschulabschluss, 38% mit Real- und 29% mit Hauptschulabschluss.

42% der Anrufer sind im Handel bzw. bei Dienstleistern beschäftigt, 27% im öffentlichen Dienst, 11% im Handwerk, 5% bei kirchlichen Einrichtungen und 7% in der Industrie. Bei den übrigen 8% handelt es beispielsweise um Selbständige. Nur 4% der Betroffenen stammen aus der ersten Führungsebene, alle anderen Anrufer (96%) sind Mitarbeiter ohne Führungsverantwortung.

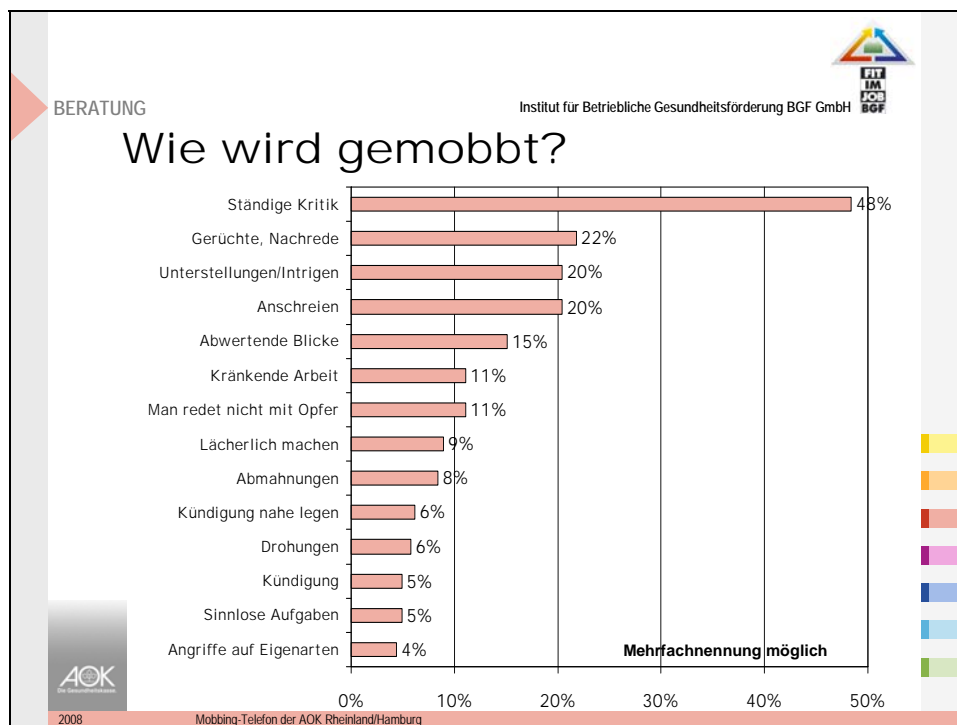
---

<sup>1</sup> Meschkutat, B., Stackebeck, M. & Langenhoff, G. (2002): Der Mobbing-Report. Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland. Schriftenreihe der Bundessanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Fb 951. Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW

In den genannten Branchen führen die Beschäftigten vor allem Büroarbeiten (37%) aus, gefolgt von typischen Tätigkeiten im Bereich Medizin und Pflege (z.B. Arzthelferin oder Altenpflegerin) oder handwerklich Lehrberufe aus (jeweils 19%). 12% der Anrufer üben Hilfsarbeiten z.B. als Reinigungskraft aus, 7% der Anrufer geben an, in Kindergärten und Erziehung (u.a. Lehrer) und 6% in akademischen Berufen (z.B. Juristen) beschäftigt zu sein.

Die Mehrheit der Anrufer (58%) stammt aus Betrieben mit weniger als 50 Beschäftigten und nur 14% der Anrufer arbeiten in Unternehmen mit mehr als 200 Arbeitnehmern. Gerade aus kleineren Unternehmen, in denen flache Hierarchien und keine Mitarbeitervertretung vorhanden sind, stammt eine Vielzahl von Anrufern. Sie haben dadurch kaum Chancen auf innerbetriebliche Unterstützung. Ihre Kollegen stehen ihnen seltener zur Seite, da diese selber Angst vor Repressalien durch die Mobber haben.

Im Jahr 2008 sind es am ehesten Mitarbeiter mit mittleren Betriebszugehörigkeiten, die das Mobbingtelefon kontaktieren. 23% sind bis zu einem Jahr, 25% zwei bis vier Jahre, jeweils 20% fünf bis neun bzw. zehn bis neunzehn Jahre und 12% über 20 Jahre in dem entsprechenden Unternehmen angestellt.



Die Anrufer sind zumeist nicht nur einer Art von Mobbing ausgesetzt, sondern werden durch unterschiedliche Wege und Handlungen systematisch schikaniert und diffamiert. Sehr häufig werden die Anrufer täglich kritisiert (48%), sind Gerüchten bzw. übler Nachrede (22%) ausgesetzt, werden Unterstellungen und Intrigen in die Welt gesetzt (20%) und sie werden angeschrien (20%).

Rund ein Drittel der Anrufer berichten, dass sie bereits ein bis vier Jahre diesen feindlichen Angriffen ausgesetzt sind, 11% sogar mehr als fünf Jahre! Frühzeitig, d.h. im ersten bis zum fünften Monat rufen rund 29% an. Weitere 28% befinden sich bereits sechs bis 12 Monate in einer Mobbingsituation.

Gemobbt werden die Anrufer nach eigener Aussage in erster Linie durch ihren direkten Vorgesetzten (41%), gefolgt durch die Verbindung eines Kollegen und eines Vorgesetzten (16%), mehrere bzw. einen Kollegen (15% bzw. 14%), durch die Geschäftsführung (13%) oder in sehr geringen Maße den nächst höheren Vorgesetzten (1%).

Die Anrufer berichten, dass es für sie sehr schwer ist, sich gegen das Mobbing zu wehren, wenn ein Vorgesetzter beteiligt ist. Diesem „Machtgefälle“ haben sie häufig nichts entgegensetzen. Auch wenn sie nach ihren Aussagen bisher gute Konfliktlösungsstrategien für tägliche Konflikte beweisen konnten, stoßen sie bei Konflikten mit ihren Vorgesetzten an ihre Grenzen. Ihre Vorgesetzte hätten mehr Einfluss auf die nächst höheren Vorgesetzten und als einzelner Mitarbeiter hätte man weniger Chancen sich gegen diese zu behaupten. Noch dazu würde das Umfeld Vorgesetzten häufiger „glauben“ als einfachen Mitarbeitern. Darüber hinaus ist der direkte Vorgesetzte in Kleinunternehmen (58% der Anrufer arbeitet in Unternehmen mit weniger als 50 Vorgesetzten!) häufig sofort der Geschäftsführer, was die Situation nicht entspannt.

Die Betroffene haben bis zu ihrem Anruf recht unterschiedliche Hilfsmaßnahmen gegen Mobbing gewählt. Am häufigsten suchen sie Gespräche mit dem direkten oder nächst höheren Vorgesetzten (30%), konsultieren Ärzte (17%) und/oder suchen sich den Beistand von Kollegen (15%). Ferner werden Gespräche mit der Personalvertretung oder Betriebsrat geführt (13%) und/oder eine Rechtsberatung eingeholt (11%). Selten allerdings versuchen die Anrufer nur ein Hilfsmittel. Teilweise haben die Anrufer schon eine ganze Reihe von Hilfen in Anspruch genommen, erleben aber keine

Verbesserung ihrer Situation und nehmen gerne das Beratungsangebot von Experten in Anspruch, um neue/andere Impulse zu erhalten. So kann es durchaus sein, dass die Berater im Gespräch zunächst einmal mit den Anrufern eine Zielklärung versuchen, um sie weg von der eigentlichen Auseinandersetzung hin zu einer aktiven Lösungsgestaltung zu bringen. Wichtig erscheint dabei auch immer, den Anrufern Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen, sie zu motivieren aktiv zu werden und zu bleiben, um sich mit der jeweiligen Situation, sei sie noch so verfahren, auseinanderzusetzen. Teilweise werden ganz konkret anstehende Gespräche mit der Person, von der das Mobbing ausgeht, oder aber mit Vorgesetzten vorbereitet. Dabei wird geklärt, welches Ziel der Anrufer hat, welche Formulierungen hilfreich sind und was in Gesprächen zu vermeiden ist.

Den Beratern erscheint es wichtig, bei Bedarf nicht nur auf externe Angebote, wie Beratungsstellen und Psychotherapeuten verweisen zu können, sondern auch unternehmensinterne Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen und anzustoßen. Dabei warnen sie häufig davor, vorschnell und unüberlegt die Situation als Mobbing zu bezeichnen, auch wenn es eindeutig Mobbing ist. Denn der Begriff Mobbing ist nach wie vor sehr negativ besetzt und behindert eine konstruktive Auseinandersetzung eher als dass diese „Kennzeichnung“ nutzt. Nach unseren Erfahrungen blockieren Personen, die als Mobbingtäter bezeichnet werden, Situationsklärungen.

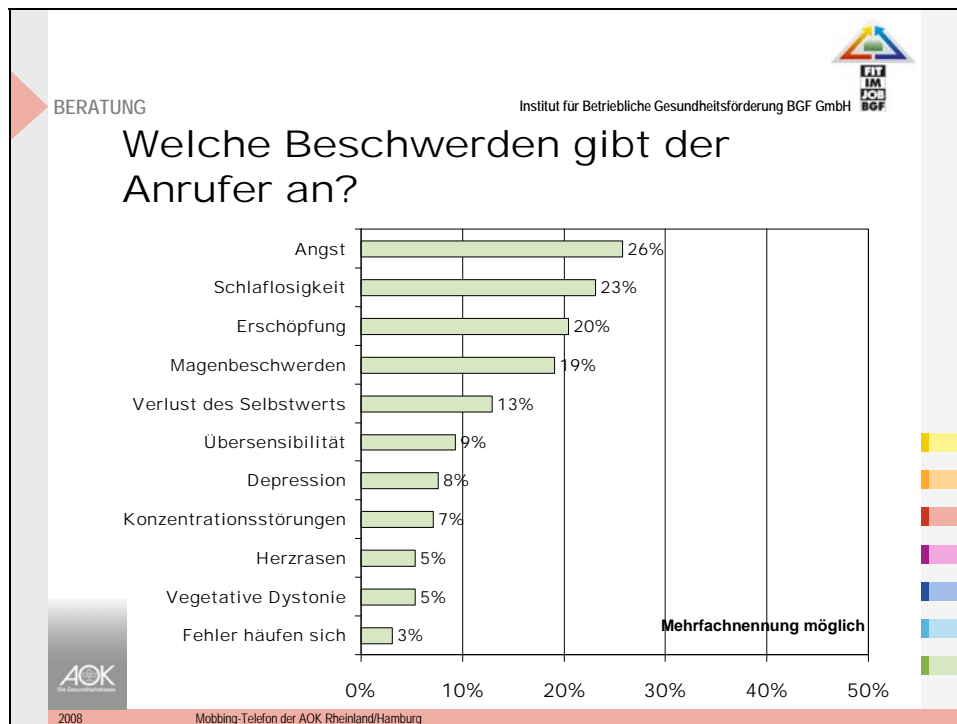
Mobbingopfer hingegen verfallen wiederum eher in eine Starre, nach dem Motto, „ich bin ja Opfer, habe nichts getan, bin im Recht und weiß nicht, wie diese Situation zu verändern ist“. Wenn Mobbing hingegen als eskalierter Konflikt verstanden wird, bietet das die Chance, dass die Beteiligten gemeinsam nach Lösungen suchen und nicht dieses ungünstige Rollenverständnis erfüllen. Es wird zur Konfliktklärung nicht nach Schuldigen, sondern nach Lösungen gesucht, die von allen Beteiligten gleichermaßen im Sinne einer Win-Win-Lösung verantwortet werden. Es empfiehlt sich diesen Prozess durch einen unternehmensexternen Moderator bzw. Mediator unterstützen zu lassen, der neutral beide Personen begleitet und eine gewisse Unabhängigkeit besitzt.

41% der Anrufer sind bereits wegen der Folgen des Mobbings mindestens einmal arbeitsunfähig gewesen. Dabei summieren sich die Tage der Arbeitsunfähigkeit bei

der Hälfte der Anrufer auf weniger als drei Wochen, bei 26% mehr als sechs Wochen und bei 24% drei bis sechs Wochen.

Mobbing und somit der andauernde psychosoziale Stress bleibt zumeist nicht ohne Folgen. Häufig leiden die Betroffenen unter Angst (26%; Mehrfachnennungen erlaubt), Schlaflosigkeit (23%), Erschöpfung (20%) und Magenbeschwerden (19%). Zur Zeit des Anrufs befinden sich rund 44% der Anrufer in ärztlicher Behandlung, 7% werden psychologisch betreut und 11% konsultieren regelmäßig beide Fachrichtungen.

Falls weiterführende Hilfe gewünscht ist, suchen die Anrufer in erster Linie Adressen von Beratungsstellen (37%), Informationen zum Mobbingtagebuch (19%) oder weitere Informationen zu Rechtsanwälten (13%) und Psychotherapeuten (13%).



### 3. Fazit

Die wirtschaftliche Situation hat sich Ende 2008 noch nicht auf das Anrufvolumen, wohl aber auf die psychische Belastung der Anrufer und daher auf die Qualität der Anrufer ausgewirkt. Allerdings bleibt abzuwarten, ob es tatsächlich durch den erhöhten Druck und eine Zunahme der Angst vor Arbeitsplatzverlust schlussendlich auch

zu einer Zunahme von Mobbing und damit Kontakten zum Mobbingtelefon der AOK Rheinland/Hamburg kommen wird.

Parallel dazu haben in den letzten Jahren die psychischen Erkrankungen stark, ja fast dramatisch, zugenommen. Seit 1995 sind die Fehlzeiten aufgrund von psychischen Erkrankungen um 80% gestiegen (AOK Bundesverband, 2009)<sup>1</sup>. Zeitgleich haben sich die Bedingungen des Arbeitsplatzes drastisch verändert. Auch die Anrufer des Mobbingtelefons berichten häufig darüber, aufgrund des andauernden Mobbings nicht nur große Angst zu haben, sondern auch antriebsloser oder unkonzentrierter zu sein. Diese Symptome sind häufig schon die ersten Warnsignale für psychische Störungen wie Depressionen oder Angststörungen. Betrachtet man dazu noch gesondert die im ICD-10 geschlüsselten Arztbesuche aufgrund von Problemen im Berufsleben (Z56<sup>2</sup>), wird einem klar, inwieweit heute die Arbeitssituation zu Erkrankungen bei Beschäftigten führt. Die Analyse der AOK Rheinland/Hamburg ergibt in Bezug im Vergleich auf das Jahr 2007 zu 2008 einen Anstieg von 19.975 auf 26.104 Tagen und von 684 auf 850 Fällen. Davon befanden sich 2007 8.385 Tage im Krankengeldbezug, 2008 11.469 Tage (131 Fälle 2007, 158 Fälle 2008).

Um diese Erkrankungen zu vermeiden und Entlastung in stark psychisch belastenden Arbeitssituationen zu schaffen, wird daher die AOK Rheinland/Hamburg auch im Jahr 2009 diesen besonderen Service des Mobbingtelefons unterstützen. Darüber hinaus bietet die AOK Rheinland/Hamburg eine Vielzahl von weiteren Hilfsangeboten an.

Maßnahmen zur Mobbingprävention, Seminare für Führungskräfte und Mitarbeiter zur Konfliktbewältigung oder zur Stressbewältigung, Mediation, und Organisationsentwicklung sind nur einige Themen die das Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH der AOK Rheinland/Hamburg speziell für Unternehmen anbietet. Haben Sie Interesse? Dann besuchen Sie uns doch einmal auf unserer Homepage [www.bgf-institut.de](http://www.bgf-institut.de).

---

<sup>1</sup> [www.aok-bv.de/gesundheitsvorsorge/betriebe/index\\_01157.html](http://www.aok-bv.de/gesundheitsvorsorge/betriebe/index_01157.html); 05.03.2009, 15:35 Uhr

<sup>2</sup> Mit „z56“ werden im ICD-10 Arztbesuche aufgrund von Problemen im Berufsleben bezeichnet. Diese können aufgrund von körperlicher Belastung durch die Arbeit, Arbeitszeiten (Schichtarbeit) oder schwierige Arbeitsbedingungen (z.B. Dunkelheit, Kälte, Hitze, Enge); aber auch durch seelische Belastung durch Unstimmigkeiten mit Vorgesetzten oder Kollegen bzw. eine Tätigkeit, die der Arbeitende sehr ungern ausführt sowie seelische Belastung durch drohenden Arbeitsplatzverlust oder Arbeitslosigkeit motiviert sein.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH  
im Auftrag der AOK Rheinland/Hamburg  
Neumarkt 35-37  
50667 Köln

Nicole Lazar, Dipl. Psychologin und  
Christel Hoyer, Dipl.-Psychologin, Teamleiterin Psychologie  
Telefon: 0221/271 80-122/ -121  
Fax: 0221/271 80-201  
E-mail: [nicole.lazar@bgf-institut.de](mailto:nicole.lazar@bgf-institut.de) / [christel.hoyer@bgf-institut.de](mailto:christel.hoyer@bgf-institut.de)  
Internet: [www.bgf-institut.de](http://www.bgf-institut.de)