



DOKUMENTATION

Das Mobbingtelefon der AOK Rheinland/Hamburg 2017

INHALT

1	Mobbing am Arbeitsplatz	3
2	Das Mobbingtelefon der AOK Rheinland/Hamburg	5
3	Ergebnisse aus 2017	6
4	Fazit	9
5	Literatur	10
	Impressum	11



1 Mobbing am Arbeitsplatz

Wenn man die Mitarbeiter eines Unternehmens fragt, warum sie gerne zur Arbeit gehen, wird das gute Verhältnis zu den Kollegen und Kolleginnen häufig als erstes genannt. Vielleicht möchten Sie die Frage für sich selbst beantworten, bevor Sie weiterlesen: Was macht Sie zufrieden an Ihrem Arbeitsplatz?

Die Boston Consulting Group wollte es 2014 ganz genau wissen. Für die Studie „Decoding Global Talent“ hat das Unternehmen über 200.000 Personen auf allen Kontinenten dieser Welt befragt. Die Top 5 unter den Antworten waren

- Anerkennung und Wertschätzung für die geleistete Arbeit,
- gute Beziehungen zu den Kollegen und Kolleginnen,
- eine ausgewogene Work-Life-Balance,
- gute Beziehungen zum Vorgesetzten und
- die finanzielle Stabilität des Unternehmens.

Die Ergebnisse zeigen: Ein gutes menschliches Miteinander ist auch auf der Arbeitsstelle von zentraler Wichtigkeit. Das betrifft nicht nur die Beziehungen zu Kolleginnen und Kollegen genannt, sondern auch das Verhältnis zum Vorgesetzten. Selbst der Aspekt, der als wichtigstes Kriterium genannt wurde, nämlich Wertschätzung und Anerkennung für die geleistete Arbeit zu erfahren, verweist im Grunde genommen wieder auf das Thema Beziehungen. Eine vertrauens- und respektvolle Beziehung zwischen Mitarbeiter und Vorgesetztem ist die

Voraussetzung dafür, dass die Führungskraft Anerkennung für die erbrachte Leistung und Wertschätzung für die Beschäftigten ausdrücken kann.

Auch die Frage, ob es Mitarbeitern gelingt, eine gesunde Balance zwischen Arbeits- und Privatleben zu finden, kann nicht ohne einen Blick auf die Beziehungen am Arbeitsplatz beantwortet werden. So gelingt es Mitarbeitern insbesondere dann besonders gut, diese Balance zu finden, wenn die Kollegen kollegial im wahrsten Sinne des Wortes sind, das heißt sich gegenseitig unterstützen, vertreten und füreinander einsetzen. Mitarbeiter, die ihre Kollegen wertschätzen, zeigen sich häufig kompromissbereiter. Sie finden beispielsweise leichter eine Lösung finden, wenn Termine kollidieren oder es schwer fällt, Arbeits- und Privatleben unter einen Hut zu bekommen. Selbstverständlich spielt auch hier wieder die Beziehung zum Führungspersonal eine ganz entscheidende Rolle. Erst mit Rückendeckung und Verständnis durch die oder den Vorgesetzten kann es den Mitarbeitern gelingen, eine gesunde Balance zwischen den Anforderungen am Arbeitsplatz und den Anforderungen im Privatleben zu gestalten.

Die Kernaussage der Studie der Boston Consulting Group (2014) lässt sich mit den Worten von Christopher Peterson auf den Punkt bringen: Other people matter (dt.: Andere Menschen sind wichtig; Park, Oates & Schwarzer, 2013). Damit fasste der Psychologieprofessor die zentrale Erkenntnis

seiner Forschungsarbeit zusammen, in der es um die Frage ging, was zum Wohlbefinden und Glück von Menschen beiträgt. Die meisten Faktoren, die mit dem Wohlbefinden eines Individuums im Zusammenhang stehen, haben mit anderen Menschen zu tun.

Gerade deswegen ist es für Arbeitgeber und Führungskräfte wichtig, Mobbing möglichst frühzeitig zu erkennen und aktiv gegenzusteuern. Mobbing am Arbeitsplatz führt nicht nur für die betroffene Person zu emotionalen und körperlichen Folgen, sondern wirkt sich insgesamt negativ auf das Betriebsklima aus. Erfahren die Mitarbeiter in anderen Abteilungen von den Vorgängen, kann die Befürchtung entstehen, dass auch sie einmal in den Fokus solcher Handlungen geraten könnten. Sie fragen sich wohlmöglich, warum Vorgesetzte nicht rechtzeitig eingegriffen und die betroffene Person geschützt haben, sondern stattdessen passiv geblieben sind und zugehört haben. Das kann Gefühle von Angst fördern und die Idee nähren, am Arbeitsplatz im Zweifelsfall nicht ausreichend Schutz zu erfahren.

Insbesondere die von Mobbing betroffenen Personen, die sich von ihrem Arbeitgeber nicht ausreichend geschützt und unterstützt fühlen, nutzen das Angebot des Mobbingtelefons der AOK Rheinland/Hamburg. In den Beratungsgesprächen zeigt sich, dass sich häufig ein Konflikt entwickelt, weil sich eine oder mehrere Personen gekränkt fühlen. Nicht selten benennen die Anrufer in dieser frühen Phase Missverständnisse und allgemeine Kommunikationsprobleme als Ursache (nach Kleuter (2017) die sog. Entstehungsphase). Wird ein Konflikt nicht zufriedenstellend gelöst, kann es passieren, dass das Verhalten als persönlicher Angriff gegen die eigene Person gewertet wird. Das zeigt sich auch in den Begriffen, die die Anrufer verwenden: Täter, Opfer und Helfer. Sind die Kolleginnen und Kollegen erst einmal in diese drei Gruppen aufgeteilt worden, verfestigt sich der Konflikt und die Fronten verhärten sich. Die betroffenen Personen fühlen sich hilflos und ohnmächtig und suchen nach Verbündeten, die die eigene Sichtweise bestärken. Häufig denken sie, dass die Lösung des Konflikts darin besteht, sich zu wehren und mit den gleichen Waffen zurückzuschlagen (sog. Verfestigungsphase). Wenn der Konflikt weiter eskaliert, wird es immer unwahrscheinlicher, eine Lösung zu finden – selbst mit professioneller, externer Unterstützung. In dieser Phase kommt es häufig zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses oder zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung. Betroffene fühlen sich durch den Wunsch nach Gerechtigkeit und Wiedergutmachung zum Teil so stark angetrieben, dass sie ihre Erfolgsaussichten nicht mehr realistisch einschätzen und der Vorstellung nachhängen, dass erst dann alles gut sein wird, wenn sie zu ihrem Recht gekommen sind (sog. Eskalationsphase).

Aus dieser Entwicklungsdynamik ergeben sich für die Beratung von Mobbingbetroffenen hilfreiche Ansätze. Die Entwicklung von Mobbingphänomenen ist durch eine Vielzahl von Faktoren bedingt, denen eine strikte Unterscheidung in Täter (schuldig) und Opfer (unschuldig) häufig nicht gerecht wird. Die beiden Begriffe reduzieren vielmehr die Komplexität des Geschehens und tragen zu einer Verhärtung der Fronten bei (nach dem Motto „ich gegen die“). Durch die Art der Gesprächsführung unterstützen die Berater des Mobbingtelefons die Betroffenen, noch differenzierter wahrzunehmen, wie sich die Dynamik bis hierher entwickelt hat. Häufig erkennen die Anrufer dann zum ersten Mal, dass auch sie selbst Teil dieser Dynamik sind und einen Beitrag geleistet haben. Das kann den Weg ebnen, die klare Zuordnung von Täter und Opfer aufzuweichen und so einen konstruktiven Schritt in Richtung Lösung zu gehen.

Dazu gehört auch, Verantwortung für sich selbst zu übernehmen. Von Mobbing Betroffene fühlen sich häufig ohnmächtig und machtlos. Deswegen kann es im Beratungsgespräch hilfreich sein, konkrete Handlungsoptionen auszuloten. Getreu dem Motto „Ein bisschen was geht immer“ unterstützen die Berater des Mobbingtelefons die anrufende Person dabei, nach vorne zu blicken und Ideen zu entwickeln, wie sie selbst einen Beitrag für eine konfliktärmere Zukunft leisten können. Selbst aktiv zu werden stärkt die Eigenverantwortung der Betroffenen und macht wieder handlungsfähig.

Im vorliegenden Bericht wird die aktuelle Anrufer-Statistik des Mobbingtelefons der AOK Rheinland/Hamburg dargestellt. Als Grundlage zur Klassifizierung der Fälle dient auch in diesem Jahr die Mobbingdefinition nach Leymann (2002): Unter Mobbing versteht diese häufige und über einen längeren Zeitraum wiederkehrende negative (kommunikative) Handlungen, die die Beziehung zwischen Täter(n) und Opfer bestimmen.





2 Das Mobbingtelefon der AOK Rheinland/Hamburg

Seit über 15 Jahren betreut das Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung der AOK Rheinland/Hamburg das Mobbingtelefon der AOK Rheinland/Hamburg. Jeden Dienstag zwischen 14 und 20 Uhr stehen unter der Nummer 0221/27180200 oder 040/20 234209 Diplom-Psychologen und Diplom-Pädagogen für eine kostenlose und anonyme Beratung rund ums Thema Mobbing zur Verfügung.

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 Betroffenen von Montag bis Donnerstag zwischen 16 und 20 Uhr die Möglichkeit, sich zum Thema Mobbing beraten zu lassen (Rufnummer 0211/8371911). Dienstags wird die Mobbing-Line von den Beratern des BGF-Instituts der AOK Rheinland/Hamburg betreut.

Zusammenfassend erbrachte die Auswertung der Anrufe im Jahr 2017 folgende Ergebnisse:

- 84,0 Prozent der Anrufer waren direkt von Mobbing betroffen.
- 70,8 Prozent der Anrufer waren weiblich.
- Die meisten Anrufer (20,8 Prozent) waren in der Altersgruppe 50 bis 59 Jahre.
- 21,7 Prozent der Anrufer waren in einem Dienstleistungsunternehmen beschäftigt, 64,2 Prozent der Anrufer waren in einem Angestelltenverhältnis beschäftigt.
- Gemobbt wurden die Anrufer gleichermaßen durch den Vorgesetzten (48,3 Prozent) und die Kollegen und Kolleginnen (44,8 Prozent).
- Die Betroffenen litten unter anderem unter Schlafstörungen (32,1 Prozent), Ermüdung (31,1 Prozent) und Verhaltensstörungen (23,6 Prozent).

3 Ergebnisse aus dem Jahr 2017

Im Jahr 2017 wurden insgesamt 106 Anrufe dokumentiert. Damit verblieb die Anzahl der Anrufe auf dem Niveau der Vorjahre. Zwischen 2010 und 2016 lagen die Werte jeweils zwischen 82 und 149 Anrufern.

Die Gesprächsdauer belief sich in der Mehrzahl der Anrufe auf 20 bis 45 Minuten (im Durchschnitt: 32 Minuten), jedes Telefonat wurde in einem Erfassungsbogen protokolliert. Da die Mobbingberatung der individuellen zielgerichteten Beratung des Anrufers dient und flexibel und individuell durchgeführt wird, konnten in vielen Fällen allerdings nicht sämtliche Daten eingetragen werden.

Die Anzahl der Anrufer schwankte im Laufe des Jahres zwischen fünf Anrufern im Mai bis zu 14 Anrufern im Januar. Im Durchschnitt wurden pro Monat neun Anrufer dokumentiert.

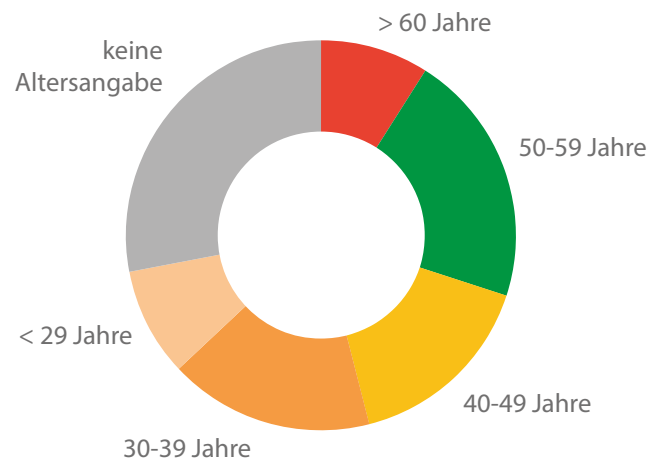
Die Mehrzahl der Anrufer (84 Prozent) rief aus eigenem Interesse an, während sich die übrigen für einen bekannten Betroffenen erkundigen wollten. Hierbei handelte es sich oft um Familienangehörige, die sich sorgten und stellvertretend für den Betroffenen informieren wollten.

In Übereinstimmung mit den Ergebnissen von Schneider, Leest, Katzer und Jäger (2014) zeigt sich auch in den vorliegenden Zahlen eine deutlich höhere Betroffenheit bei Frauen: 70,8 Prozent der Anrufer waren weiblich. Meschkutat, Stackelberg und Langenhoff (2002) weisen in diesem Zusammenhang neben verschiedenen Geschlechterspezifika, die das Ergebnis

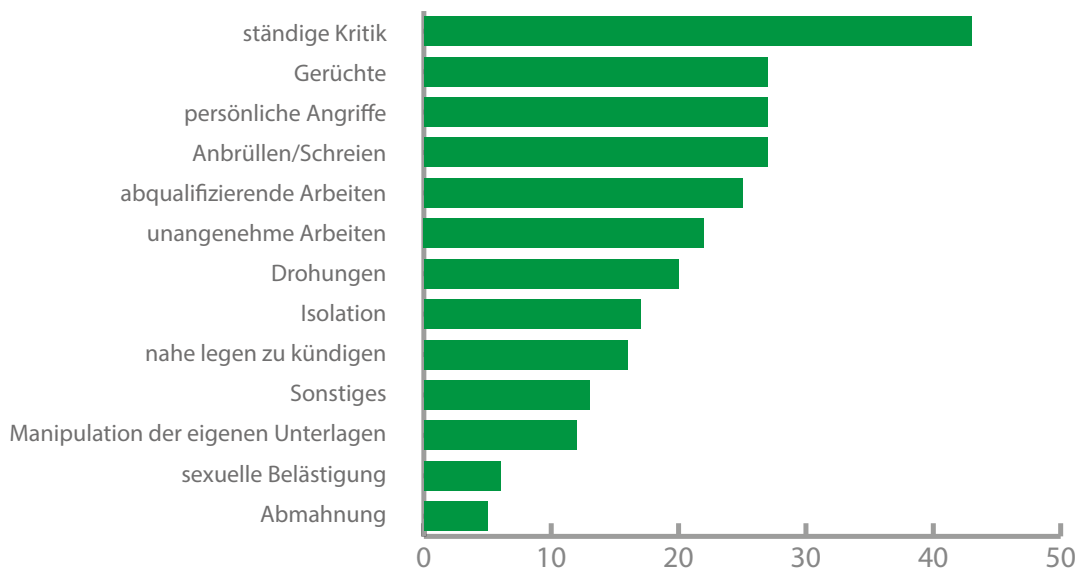
begründen könnten (z.B. unsicherere Arbeitsverhältnisse bei Frauen, weniger etablierte Stellung in Unternehmen) – auch auf die Tatsache hin, dass Frauen eher telefonische Beratungsangebote in Anspruch nehmen. Ein weiterer Grund könnte sein, dass Frauen in Branchen arbeiten, in denen Mobbing häufiger vorkommt. (Braungardt et al., 2013, S. 261).

8,5 Prozent der Anrufer waren älter als 60 Jahre, 20,8 Prozent waren zwischen 50 und 59 Jahre alt, 16,0 Prozent zwischen 40 und 49 Jahren, 17 Prozent zwischen 30 und 39 Jahren, 9,4 Prozent waren 29 Jahre und jünger und 28,3 Prozent haben keine Angabe zu ihrem Alter gemacht.

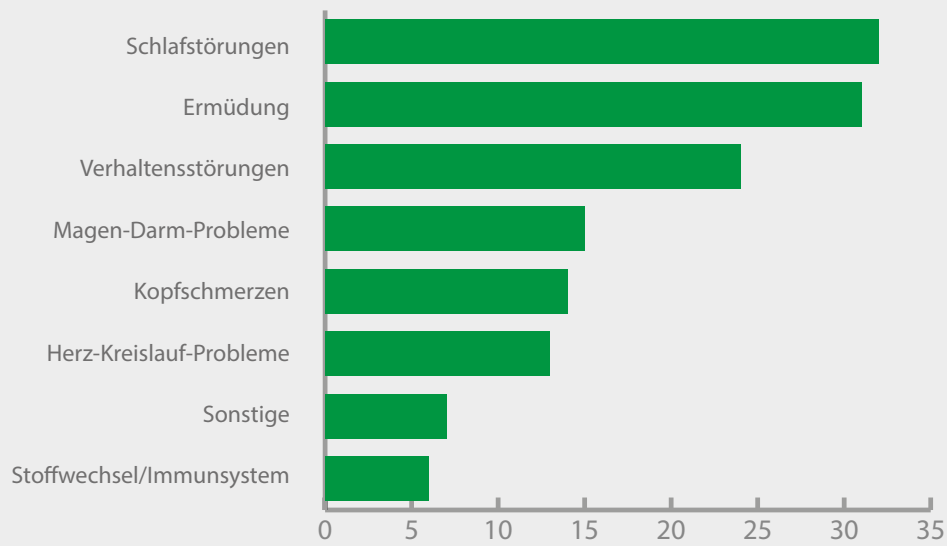
Alter der Anrufer



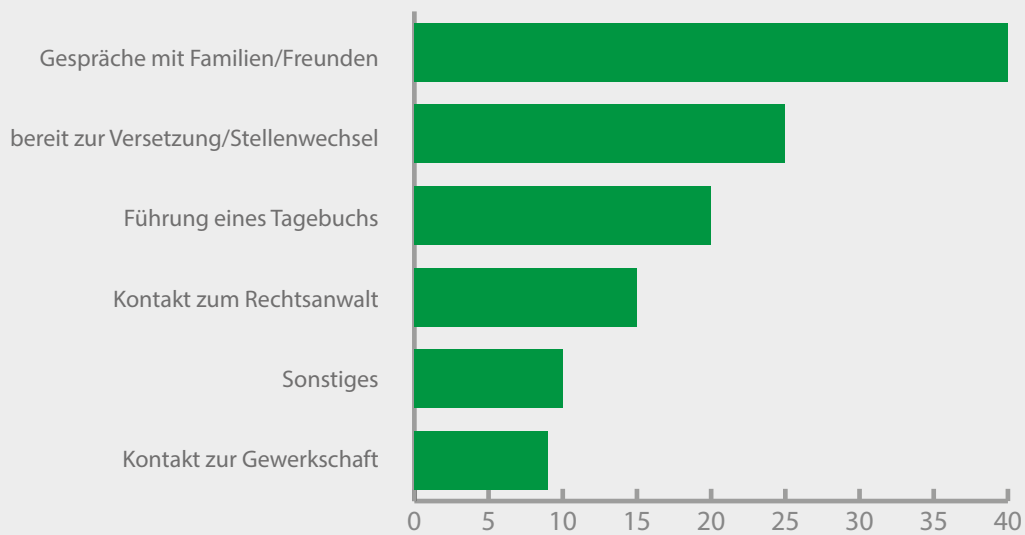
Wie wird gemobbt?



Welche Beschwerden gibt der Anrufer an?



Wie versuchte der Anrufer sich zu helfen?



21,7 Prozent der Anrufer waren im Dienstleistungssektor beschäftigt, gefolgt vom öffentlichen Dienst mit 13,2 Prozent und dem Handel mit 12,3 Prozent der Anrufer. 6,6 Prozent arbeiteten im Handwerk und jeweils 4,7 Prozent in der Industrie und bei sonstigen Arbeitgebern. Zusätzlich wurden für kirchliche Arbeitgeber 1,9 Prozent ermittelt. Damit fügen sich die Werte gut in das Gesamtbild der letzten Jahre ein. Insgesamt arbeiteten 64,2 Prozent der Anrufer im Angestelltenverhältnis, 5,7 Prozent wurden als Arbeiter klassifiziert.

Die Anrufer waren zumeist nicht nur einer Art von Mobbing ausgesetzt, sondern fühlten sich durch unterschiedliche Handlungen schikaniert oder diffamiert. Sehr häufig erlebten die Anrufer ständige Kritik (43 Prozent) und Gerüchte (27 Prozent) oder wurden persönlich angegriffen (27 Prozent). Anbrüllen/Schreien erlebten ebenfalls 27 Prozent der Anrufer und abqualifizierende oder unangenehme Arbeiten gab es in 25 Prozent der Fälle. Unter der Kategorie „Sonstiges“ (13 Prozent) wurden unter anderem rassistische Sprüche, Beschimpfungen und Stalking vermerkt.

Interessant ist hier wiederum der Abgleich mit den Ergebnissen der groß angelegten Mobbingstudie von Schneider und Kollegen (2014): Ausgrenzung/Isolierung, massive und ungerechte Kritik und die Verbreitung von Gerüchten gehörten auch dort zu den häufigsten Mobbinghandlungen.

44,3 Prozent der Anrufer berichteten, dass sie schon bis zu einem Jahr Mobbing am Arbeitsplatz erlebten. 9,4 Prozent sahen sich seit ein bis zwei Jahren Anfeindungen ausgesetzt.

Gemobbt wurden die Anrufer gleichermaßen durch ihren direkten Vorgesetzten (48,3 Prozent) und die Kollegen (44,8 Prozent). Viele Betroffene hatten vor ihrem Anruf bereits verschiedene Hilfs- und Unterstützungsmaßnahmen gegen das Mobbing ergriffen. Am häufigsten suchten sie Beistand von Freunden und der Familie (40 Prozent) oder dachten über einen Stellenwechsel nach (25 Prozent). 20 Prozent führten bereits ein Mobbingtagebuch.

Auch im Jahr 2017 führten andauernder psychosozialer Stress und Belastungen durch Mobbing bei den Anrufern der Mobbingtelefons zu unterschiedlichen Beschwerden. Besonders häufig litten die Betroffenen – wie bereits in den Vorjahren – unter Schlafstörungen (32 Prozent), Ermüdungserscheinungen (31 Prozent) und Verhaltensstörungen (24 Prozent). In der Kategorie „sonstige Beschwerden“ (7 Prozent) wurden unter anderem depressive Verstimmungen, Zittern und Hautausschlag genannt.

Ziel der Beratungsgespräche ist es häufig, die Anrufer bei der Planung der nächsten konkreten Schritte zu unterstützen. Hierbei zeigte sich, dass das Aufsuchen einer Beratungsstelle (29 Prozent), das Führen eines Tagebuches (27 Prozent) und das Gespräch mit dem direkten Vorgesetzten (21 Prozent) für viele Anrufer mögliche nächste Schritte darstellten.

Schritte zur Veränderung nach der Mobbing-Beratung



4 Fazit

„Dass Sie heute hier angerufen haben, ist der erste, ganz wichtige Schritt in die richtige Richtung.“ So oder so ähnlich bestärken die Berater des Mobbingtelefons der AOK Rheinland/Hamburg viele Anrufer in ihrer Initiative und dem Wunsch, in einer schwierigen Situation für sich einzutreten. Umgekehrt bestätigen die Anrufer immer wieder, wie dankbar sie für die Beratung sind und wie wichtig eine erste anonyme Anlaufstelle für sie ist. Im Gespräch mit einem Außenstehenden fällt es vielen Mobbingbetroffenen leichter, ihrer seelischen Belastung Ausdruck zu verleihen und in Ruhe das erzählen zu können, was ihnen passiert ist. In einem nächsten Schritt gelingt es häufig, Distanz zur Situation zu gewinnen, über Lösungsansätze nachzudenken oder diese ernsthaft in Erwägung zu ziehen.

Getreu der Leitidee „Hilfe zur Selbsthilfe“ werden Betroffene, die sich an das Mobbingtelefon wenden, darin unterstützt, ihre eigenen Ideen und Ressourcen zu erkennen und zu nutzen. Ziel der Beratung ist es, die Resilienz des Anrufers, also seine psychische Widerstandskraft, zu wecken und zu mobilisieren. Wichtig ist es, dass der Anrufer für sich herausfindet, in welchen Bereichen er wieder zum verantwortlichen Akteur in seinem Leben werden kann. Im konkreten Fall können die nächsten hilfreichen Schritte für jeden Anrufer sehr unterschiedlich sein. Beispielsweise kann ein Ergebnis der Beratung sein, dass

der Anrufer nach dem Telefonat zunächst seine gesundheitlichen Probleme angeht, sich Rat von einem Rechtsanwalt oder der Bundesagentur für Arbeit einholt, das Gespräch mit dem Betriebsrat oder der Personalabteilung sucht oder aktiv Ausschau nach alternativen internen oder externen Arbeitsstellen hält.

Ein Anliegen der Berater ist es, bei Bedarf nicht nur auf externe Angebote, wie Beratungsstellen und Psychotherapeuten, verweisen zu können, sondern auch unternehmensinterne Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen und anzustoßen. Teilweise werden ganz konkrete Versetzungsmöglichkeiten diskutiert und Strategien zur internen Kommunikation erarbeitet.

Der AOK Rheinland/Hamburg ist es wichtig, Unternehmen und ihre Mitarbeiter auf dem Weg zu einem gesunden Miteinander zu begleiten und zu fördern. Deswegen wird sie auch im Jahr 2018 das besondere Angebot des Mobbingtelefons unterstützen. Darüber hinaus bietet die AOK Rheinland/Hamburg zusammen mit dem Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung eine Vielzahl weiterer Hilfsangebote an, wie zum Beispiel Vorträge, Workshops, Seminare und Coachings rund um die Themen Konfliktbewältigung, Stressmanagement, Resilienz und gesunde Führung.



Literatur

- Boston Consulting Group (2014): Decoding Global Talent. Verfügbar unter <https://www.bcg.com/publications/2014/people-organization-human-resources-decoding-global-talent.aspx> [04.04.2018]
- Braungardt, T., Vogel, M., Schmiedeberg, J. & Schneider, W. (2013): Mobbing: Inflation eines Begriffs vs. traurige Realität. *Psychotherapeut*, 58, 257-268.
- Kleuter, A. (2017): Täter oder Opfer, das ist nicht die Frage: Systemische Beratung bei Mobbing am Arbeitsplatz. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Leymann, H. (2002): Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann. Hamburg/Reinbeck: Rowohlt.
- Meschkatat, B., Stackelbeck, M. & Langenhoff, G. (2002): Der Mobbing-Report: Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland. Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Fb 951. Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW. Elektronische Version - verfügbar unter <http://www.baua.de/cae/servlet/contentblob/682700/publicationFile/46973/Fb951.pdf> [04.04.2018]
- Park, N., Oates, S. & Schwarzer, R. (2013): Christopher Peterson „Other People Matter“: 1950 – 2012.“ *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 1, 1-4
- Schneider, C., Leest, U., Katzer, C. & Jäger, R. (2014): Mobbing und Cybermobbing bei Erwachsenen: Eine empirische Bestandsaufnahme in Deutschland. Verfügbar unter http://www.buendnis-gegen-cybermobbing.de/fileadmin/pdf/studien/studie_mobbing_cybermobbing_erwachsene.pdf [04.04.2018]



Institut für Betriebliche
Gesundheitsförderung

Herausgeber und verantwortlich:

Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH
im Auftrag der AOK Rheinland/Hamburg

Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH
Neumarkt 35-37, 50667 Köln
Tel. 02 21-2 71 80-0, Fax 02 21-2 71 80-201
info@bgf-institut.de, www.bgf-institut.de

Redaktion: Christine Spanke, Dipl.-Psychologin, Teamleiterin Psychologie & Reporting
Viktor Vehreschild, Psychologe M. Sc., Team Psychologie

Layout: K2 I agentur für kommunikation

Bildrechte: deimage/Istockphoto.com, Peopleimages/Istockphoto.com, golibo/Istockphoto.com,
mediaphotos/Istockphotos.com, contrastwerkstatt/Fotolia.com

Hinweis: Für eine leichtere Lesbarkeit verzichten wir auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen. Entsprechende Formulierungen gelten grundsätzlich für beide Geschlechter.

Stand: Juni 2018



Jeder Arbeitsplatz ist durch eine besondere Art der Belastung gekennzeichnet, egal, ob es sich um körperlich anspruchsvolle Arbeiten im gewerblichen Bereich oder überwiegend sitzende Tätigkeiten am Computer handelt. Die Folgen sind häufig krankheitsbedingte Fehlzeiten, hohe Entgeltfortzahlungen, Leistungsabfall und Demotivation der Beschäftigten. Das müssen Sie nicht hinnehmen: Als Arbeitgeber können Sie durch betriebliche Gesundheitsförderung das Wohlbefinden und die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit den Erfolg Ihres Unternehmens erheblich fördern.

Fragen beantworten wir gerne und unverbindlich im persönlichen Gespräch.



Institut für Betriebliche
Gesundheitsförderung

An-Institut



Deutsche
Sporthochschule Köln
German Sport University Cologne

Neumarkt 35-37, 50667 Köln
Tel. 02 21-2 71 80-0
Fax 02 21-2 71 80-201

Niederlassung Hamburg:
Pappelallee 22-26, 22089 Hamburg
Tel. 040-23 90 873-0
Fax 040-23 90 873-19

Info@bfg-institut.de
www.bfg-institut.de