Jutta Meister

Der Umgang mit Mobbing am Arbeitsplatz

Prävention und Rechtsfolgen

Diplomarbeit

Diplom.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.d-nb.de/ abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2002 Diplom.de
ISBN: 9783832464363

https://www.diplom.de/document/221860

Jutta Meister

Der Umgang mit Mobbing am Arbeitsplatz

Prävention und Rechtsfolgen

Diplom.de

Jutta Meister

Der Umgang mit Mobbing am Arbeitsplatz

Prävention und Rechtsfolgen

Diplomarbeit
an der Fachhochschule Düsseldorf
Fachbereich BWL
Mai 2002 Abgabe

Diplom.de

Diplomica GmbH
Hermannstal 119k
22119 Hamburg

Fon: 040 / 655 99 20
Fax: 040 / 655 99 222

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 6436

ID 6436
Meister, Jutta: Der Umgang mit Mobbing am Arbeitsplatz · Prävention und Rechtsfolgen
Hamburg: Diplomica GmbH, 2003
Zugl.: Düsseldorf, Fachhochschule, Diplomarbeit, 2002

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH
http://www.diplom.de, Hamburg 2003
Printed in Germany

Der Umgang mit Mobbing am Arbeitsplatz
Prävention und Rechtsfolgen

1 GRUNDLEGUNG 5

1.1 Ziele der Arbeit 5

1.2 Herkunft des Wortes 6

1.3 Begriffe im Mobbingumfeld 7
1.3.1 Bossing 8
1.3.2 Staffing 8
1.3.3 Bullying 9

2 MOBBING ERKENNEN 9

2.1 Definitionen und Abgrenzung der Begrifflichkeiten 9
2.1.1 Vergleich der in der Praxis herangezogenen Definitionen 9
2.1.2 Abgrenzung Mobbing und alltäglicher Konflikt 12

2.2 Mobbingphasen 14
2.2.1 Phasenmodell von Leymann 14
2.2.2 Empirische Ergebnisse zum Mobbingprozeß 16

2.3 Mobbinghandlungen nach Leymann 16

2.4 Mobbingursachen – Warum wird Mobbing betrieben? 18
2.4.1 Ursachen in der Organisation 18
2.4.1.1 Aufbauorganisation 18
2.4.1.2 Organisation der Arbeit und Aufgabengestaltung 19
2.4.1.3 Unternehmenskultur, Betriebsklima und moralisches Niveau 19
2.4.2 Ursachen im Führungsstil 21
2.4.2.1 Abgrenzung der Führungsstile 21
2.4.2.2 Problematik der Führung 23
2.4.3 Ursache in der Persönlichkeit der Beteiligten 24
2.4.3.1 Wer sind die Täter? 24
2.4.3.2 Wer sind die Opfer? 27
2.4.4 Weiter Ursachen für Mobbing 28
2.4.4.1 Ursachen in der Gruppe bzw. im Team 28
2.4.4.2 Gesellschaftliche Ursachen 29
2.4.5 Häufigkeit von Mobbing in einzelnen Branchen 30

2.5 Individuelle, betriebliche und gesellschaftliche Folgen von Mobbing 31
2.5.1 Individuelle Folgen 31
2.5.2 Betriebliche Folgen 33
2.5.3 Gesellschaftliche Folgen 34

3 INTERVENTION UND PRÄVENTION 35

3.1 Betriebliche Intervention 35
3.1.1 Mediation 35
3.1.2 Unterstützung durch Führungskräfte 37
3.1.3 Betriebliche Sozialberatungsstelle 40

3.2 Individuelle Intervention 42

3.3 Prävention 43
3.3.1 Gestaltung der Aufbauorganisation 44
3.3.2 Gestaltung der Arbeitsaufgabe 47
3.3.3 Gestaltung des Betriebsklimas 49
3.3.4 Möglichkeiten der Führungskräfte 52
3.3.5 Möglichkeiten des Betriebsrates 54
3.3.5.1 Abschluss einer Betriebsvereinbarung 54
3.3.5.2 Mobbingbeauftragter 60
3.3.5.3 Schulung 62
3.3.5.4 Sprechstunde 63
3.3.5.5 Mitbestimmung 63
3.3.6 Möglichkeit der Arbeitnehmer 64
3.3.7 Gesellschaftliche Prävention 65

4 RECHTLICHE BEHANDLUNG VON MOBBING 66

4.1 Grundrechte 66

4.2 Arbeitsrechtliche Behandlung 67
4.2.1 Individualarbeitsrecht 67
4.2.1.1 Treue- und Fürsorgepflicht 67
4.2.1.2 Zurückbehaltung der Arbeitsleistung 72
4.2.1.3 Eigenkündigung des Opfers 72
4.2.2 Kollektivarbeitsrecht 73
4.2.2.1 Überwachungspflicht 73
4.2.2.2 Beschwerderecht des Arbeitnehmers 74
4.2.2.3 Verlangen einer Versetzung oder Entlassung des Mobbers 75
4.2.2.4 Untätigkeit oder Verfehlung des Betriebsrates oder des Arbeitgebers 76

4.3 Zivilrechtliche Behandlung 76
4.3.1 Schadensersatzansprüche 77
4.3.1.1 Ansprüche des Opfers gegen Vorgesetzte oder Kollegen 77
4.3.1.2 Ansprüche des Opfers gegen den Arbeitgeber 79
4.3.1.3 Anspruch des Arbeitgebers gegen den Mobber 80
4.3.2 Unterlassungsanspruch; Anspruch auf Gegendarstellung 80

4.4 Strafrechtliche Behandlung 82
4.4.1 Beleidigung 82
4.4.2 Körperverletzung 82
4.4.3 Unterlassene Hilfeleistung 83
4.4.4 Weitere Straftatbestände 84

5 SCHLUSSBETRACHTUNG 84

ANHANG

LITERATURVERZEICHNIS

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Begriffe im Mobbingumfeld 8
Abb. 2 Phasenmodell in Anlehnung an Leymann 14
Abb. 3 Ursachen für ein schlechtes Betriebsklima 21
Abb. 4 Eindimensionale Klassifikation von Führungsstilen 23
Abb. 5 Position der Mobber 26
Abb. 6 Potentiell gefährdete Arbeitnehmer 28
Abb. 7 Phasen der Symptomentwicklung 32
Abb. 8 Auswirkungen von Mobbing auf den Betrieb 34
Abb. 9 Führungsverhaltensgitter 38
Abb. 10 Verhaltensmöglichkeiten von Führungskräften 39
Abb. 11 Führungskreislauf 52
Abb. 12 Übersicht Mobbingbeauftragter 61

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AiB	Arbeit im Betrieb
ArbGG	Arbeitsgerichtsgesetz
ArbSchG	Arbeitsschutzgesetz
AuA	Arbeit und Arbeitsrecht
AuR	Arbeit und Recht
Az.	Aktenzeichen
A & O	Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie
BAG	Bundesarbeitsgericht
BB	Der Betriebsberater
BetrVG	Betriebsverfassungsgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
bspw.	beispielsweise
BWV	Bundeswehrwaltung –Fachzeitschrift für Administration
DP	Das Personal-Büro
DStR	Zeitschrift des Deutschen Steuerrechts
EntgeltfortzahlungsG	Entgeltfortzahlungsgesetz
FB/ IE	Zeitschrift für Unternehmensentwicklung
GG	Grundgesetz
KSchG	Kündigungsschutzgesetz
LAG	Landesarbeitsgericht
NZA	Neue Zeitschrift für Arbeitsrecht
PresseG	Pressegesetz
Rdn.	Randnummer
SGB	Sozialgesetzbuch
SprAuG	Sprecherausschussgesetz
StGB	Strafgesetzbuch
UBWV	Unterrichtsblätter für die Bundeswehrverwaltung
WiSt	Wirtschaftswissenschaftliches Studium
WiWo	Wirtschaftswoche
WSI Mitteilungen	Monatszeitschrift des Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Institutes in der Hans-Böckler Stiftung

1 Grundlegung

1.1 Ziele der Arbeit

Mobbing ist ein Phänomen, welches nicht neu, sondern von je her in der Arbeitswelt zu finden ist. Dies wird auch deutlich an der Entwicklung des Wortes, welche im nächsten Punkt näher erläutert wird. Seit einigen Jahren ist jedoch das Thema Mobbing besonders aktuell geworden. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass sich sowohl Leistungsdruck als auch der Konkurrenzkampf aufgrund der Arbeitsmarkt- und Konjunkturlage erheblich verstärkt haben. Andererseits ist das Thema von den Medien dankend angenommen worden, als der Begriff „Mobbing“ vor gut 10 Jahren nach Deutschland kam. Das Phänomen wurde zum einen deswegen populär, weil ein neuer Anglizismus in die deutsche Sprache kam; zum anderen ist das Phänomen nach wie vor ein wenig geheimnisvoll, da jeder das Wort kennt, doch viele gar nicht genau wissen, was Mobbing nun eigentlich ist. „In der Kantine hat letzte Woche einer „dumme Kuh“ zu mir gesagt. Das ist doch jetzt Mobbing, oder?“ Solche Reaktionen kommen oft, wenn über dieses Thema gesprochen wird. Daran zeigt sich schon, dass eine Menge Handlungsbedarf besteht, gerade im Hinblick auf die Aufklärung und Information über Mobbing. Das Mobbing ein großes Thema ist, zeigt auch die hohe Frequentierungsrate der Anlaufstellen für Mobbing.

Die vorliegende Arbeit zum Thema „Der Umgang mit Mobbing am Arbeitsplatz – Prävention und Rechtsfolgen“ versucht einen möglichst umfassenden Überblick über das Thema zu geben. Ziel ist es, den Leser zunächst für das Thema zu sensibilisieren und darzulegen, was unter Mobbing zu verstehen ist. M.E. ist es nur dann sinnvoll über Prävention und Rechtsfolgen zu sprechen, wenn eine klare Vorstellung des Themas Mobbing gegeben ist.

Im Teil „Mobbing erkennen“ wird zunächst das Phänomen als solches dargestellt. Wichtig ist hier vor allem auch die Unterscheidung von Mobbing und alltäglichem Konflikt, da dies in der Praxis häufig zu Missverständnissen führt. Im Weiteren wird der Verlauf von Mobbing anhand des von Leymann entwickelten Phasenmodells dargestellt, sowie typische Mobbinghandlungen aufgeführt. Dies soll vor allem dazu dienen, ein Verständnis dafür zu vermitteln, was Mobbing genau bedeutet. Darauf folgt eine Untersuchung der verschiedenen Ursachen, die zu Mobbing führen können. Dies bildet die Grundlage für den nachfolgenden Teil, welcher sich mit der Intervention und Prävention beschäftigt. Den Abschluss des ersten Teiles bildet die Darlegung der Folgen von Mobbing. Hierdurch soll verdeutlicht werden, dass Mobbing nicht zu unterschätzen ist und ernstgenommen werden muss.

Der dritte Hauptteil „Intervention und Prävention“ soll Möglichkeiten aufzeigen, die zum einen dafür geeignet sind, Mobbing wirksam zu bekämpfen; zum anderen werden Maßnahmen aufgezeigt, die dazu dienen sollen, Mobbing von vorneherein keine Chance zu geben. Die hier aufgezeigten Maßnahmen beziehen sich sowohl auf den betrieblichen, als auch den individuellen Bereich.

Der letzte Teil „Rechtliche Behandlung von Mobbing“ zeigt, auf welche Weise gegen Mobbing vorgegangen werden kann. Zu Beginn steht eine Betrachtung der Grundrechte, woran deutlich wird, dass Mobbing auch die Grundwerte unserer Gesellschaft verletzen kann. Darauf folgt eine arbeitsrechtliche Betrachtung, welche die Rechte und Pflichten aller Beteiligten und die Folgen einer Verletzung durch Mobbing verdeutlicht. Den Abschluss der rechtlichen Betrachtung bilden die zivilrechtliche sowie die strafrechtliche Behandlung von Mobbing.

1.2 Herkunft des Wortes

Der Begriff Mobbing ist ein Amerikanismus, welcher ebenso wie das Phänomen selbst aus den USA nach Deutschland kam[1]. Die Wurzeln des Begriffes reichen zurück in die massenpsychologische Forschung, einem Teilgebiet der Sozialforschung, Anfang des letzten Jahrhunderts. Der amerikanische Forscher Ross (1905) betrachtete den Mob als die unterste Stufe der gesellschaftlichen Hierarchie, an deren Spitze die organisierte, strukturierte Gruppe steht.[2] Der schwedische Arzt Heinemann übertrug diese Bezeichnung in den Bereich der Humanbeziehungen und etikettierte damit eine bestimmte Art von Gruppengewalt unter Kindern, die sich kurz mit den Worten „all against one“ beschreiben lässt. Aufgrund der Veröffentlichungen von Heinemann etablierte sich der Begriff Mobbing bereits Ende der siebziger Jahre in der schwedischen Alltagssprache, diente hier jedoch abweichend von der ursprünglichen Definition als Bezeichnung jeglicher Art von Angriffen. Der Ethologe Lorenz betrachtete 1991 den Begriff Mobbing erstmals im wissenschaftlichen Zusammenhang, indem er das Angriffsverhalten einer Gruppe schwächerer Wesen gegen ein einzelnes stärkeres Wesen charakterisierte.
Vor 1992 war der Begriff Mobbing in Deutschland weitestgehend unbekannt, verbreitete sich dann aber aufgrund einer Vielzahl von Publikationen sehr schnell. Im Jahre 1996 wurde das Wort in den Duden aufgenommen:

[1] Haller, R./ Koch, U.: Mobbing – Rechtsschutz im Kleinkrieg am Arbeitsplatz, in: NZA, Heft 8/ 1995, S. 365
[2] Schlaugat, K.: Mobbing am Arbeitsplatz – eine theoretische und empirische Anlayse, Rainer Hampp Verlag München u. Mering (1999), S. 4

Mob, der; -s (engl.) (Pöbel, randalierender Haufen); mob | ben (Arbeitskolleg[innen] ständig schikanieren [mit der Absicht, sie von ihrem Arbeitsplatz zu vertreiben]); Mob | bing, das;-s[3]

Der Begriff Mobbing entstammt dem englischen Vokabular. Das Substantiv steht für Meute, Pöbel oder Bande; das Verb bedeutet „über jemanden lärmend herfallen, angreifen, attackieren". Daneben gibt es im Englischen das Wort „mob law", was soviel heißt wie Lynchjustiz[4]. Das Forschungsthema Mobbing am Arbeitsplatz wurde mit der Veröffentlichung von C.M. Brodsky „The Harassed Worker" im Jahre 1976 begründet, welche sich mit systematischen Feindseligkeiten am Arbeitsplatz befasste. Jedoch geriet diese Arbeit nahezu in Vergessenheit, ebenso wie die Veröffentlichung von D. Althaus aus dem Jahre 1976, die sich mit Mobbing im weiteren Sinne beschäftigte. Dies mag daran liegen, dass zum einen nicht der publikumswirksame Begriff Mobbing verwendet wurde, zum anderen daran, dass die Autoren nicht so engagiert für eine Verbreitung sorgten, wie dies nachfolgende Wissenschaftler taten. So lösten nicht diese Arbeiten umfangreiche Forschungsprojekte zu psychosozialen Belastungsfaktoren der Arbeitsumwelt aus, sondern eine Neuregelung des schwedischen Arbeitsmilieugesetztes im Jahre 1976. Hierin wurde erstmals festgelegt, dass der arbeitende Mensch nicht nur das Recht habe, seine physische, sondern auch seine psychische Gesundheit zu erhalten. Vor allem die Gruppe um Heinz Leymann, Forschungsleiter am schwedischen Reichsinstitut für Arbeitswirtschaft, befasste sich in den folgenden Jahren mit der Erforschung eines schnell eskalierenden Konflikttyps am Arbeitsplatz und bezeichnete diesen mit dem Begriff Mobbing.[5]

1.3 Begriffe im Mobbingumfeld

Die Literatur zum Thema Mobbing wird immer umfangreicher. In den Publikationen tauchen neben dem eigentlichen Begriff Mobbing eine Vielzahl weiterer Worte auf, die häufig lediglich als Synonym für Mobbing verwendet werden, aber auch als eigenständige Begriffe auftauchen.

[3] Bd. 1 Duden, Rechtschreibung der deutschen Sprache, Dudenverlag Mannheim (1996), S. 498
[4] Hage, M./ Heilmann, J.: Mobbing – Ein modernes betriebl. Konfliktfeld, in: BB, Heft 14/ 1998, S. 743
[5] Schlaugat, K.: a.a.O., S. 4 f. (die hier aufgeführten Arbeiten waren nicht verfügbar.)

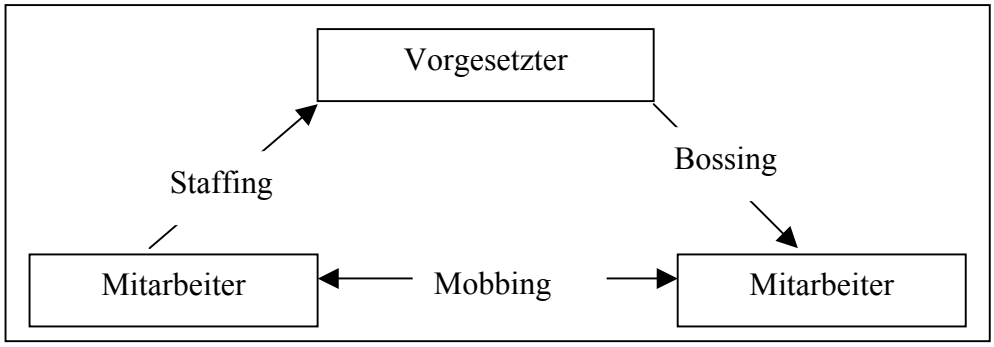

Abb. 1 Begriffe im Mobbingumfeld

1.3.1 Bossing

Mit dem Begriff Bossing werden gezielte Attacken der Vorgesetzten bezeichnet, somit ist dies vertikales Mobbing von oben nach unten. Zurückzuführen ist dieser Begriff auf Kile, der erstmals in Norwegen auf diesen Umstand aufmerksam machte. Er nennt diese Variante des Mobbing „gesundheitsgefährdende Führerschaft“[6]. In 37% der von Leymann untersuchten Mobbingfälle war der Vorgesetzte selbst der Täter[7].

Dieses Phänomen ist vor allem in Deutschland anzutreffen. Die Gründe hierfür liegen nach gängiger Lehrmeinung in den strengen Hierarchien in deutschen Unternehmen. Weitere Ursachen für das Problem Bossing sind vor allem in den Persönlichkeitsproblemen der Führungskräfte zu sehen. So ergab eine Studie der Personalberatungsfirma Kienbaum, dass 60% der deutschen Führungskräfte neurotisch gestört sind[8]. Dieter Zapf, Stressforscher an der Universität Frankfurt ist der Meinung, dass Führungskräfte ihre Untergebenen aus Mangel an Selbstbewusstsein schikanieren. Sie fühlen sich von starken Mitarbeitern bedroht und versuchen so eigene Inkompetenz zu vertuschen. Ein Problem das wohl auch daher kommt, dass viele aufgrund falscher Beförderungssysteme in eine Position gelangten, in der sie selbst überfordert sind. Des weiteren ist jedoch auch der „Druck von oben“ ursächlich für Bossing; der Druck vom eigenen Vorgesetzten wird nach unten weitergegeben. Oft kann auch einfach nur schlechte Laune oder der Spaß an Intrigen als Motivation für Bossing dienen[9].

1.3.2 Staffing

Ein weiterer Begriff, der in der Literatur zu finden ist, ist der Begriff „Staffing“. Dieses Wort beschreibt das Phänomen, dass sich die Mitarbeiter gegen den Chef verschwören. Hierbei handelt es sich m.a.W. um vertikales Mobbing von unten nach oben und stellt somit den Ge-

[6] Brinkmann, R.D.: Mobbing, Bullying, Bossing – Treibjagd am Arbeitsplatz, Sauer-Verlag Heidelberg (1995), S. 12
[7] nach: Resch, M.: Wenn Arbeit krank macht, Ullstein Verlag – Frankfurt/ Berlin (1994), S. 134
[8] Albes, A.: Mobbing – Heckenschützen am Arbeitsplatz, in: Stern Heft 4/ 2001, S.46 f.