



Mobbing und kein Ende?

Schluss mit lustig

Konflikte am Arbeitsplatz sind keine „Peanuts“. Wenn sie nicht gelöst werden, eskalieren sie häufig – mit schlimmen Folgen für das Opfer und das ganze Team. Helfen Sie Konflikte zu beenden, bevor es zu spät ist.

Natürlich müssen nicht bei jedem Knatsch im Team gleich die Alarmglocken läuten. Denn meistens ist das keine große Sache. Mal gibt der eine nach, mal der andere, und oft kann man sich auch einfach in der Mitte treffen. Schwierig wird es erst dann, wenn existierende Interessenkonflikte nicht angesprochen werden und eskalieren. Werden Kolleginnen über einen längeren Zeitraum angefeindet oder schikaniert und besteht eine klare Täter-Opfer-Beziehung, dann haben wir es mit Mobbing zu tun.

Das Wort Mobbing kommt aus dem Englischen: „to mob“ heißt anpöbeln

oder angreifen, Mob bedeutet aber auch Gesindel oder Bande. Es hat viele Facetten, doch immer sind die folgenden Situationen typische Anzeichen dafür, dass das soziale Verhältnis innerhalb des Praxisteam in eine Schiefelage geraten ist:

- ▶ Kolleginnen ignorieren das Opfer, unterbrechen ein Gespräch oder schließen demonstrativ die Tür.
- ▶ Wichtige Informationen werden dem Opfer vorenthalten und Unterlagen sind plötzlich „unauffindbar“.
- ▶ Arbeiten abseits des eigentlichen Aufgabengebiets müssen ausgeführt werden.

Mobbing ist leider ein relativ weit verbreitetes Phänomen. Die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAUA) geht von etwa 1,5 Millionen Betroffenen in Deutschland aus. Und was besonders betroffen macht: Mobbing kommt nach dieser Erhebung überdurchschnittlich häufig im Gesundheits-, Sozial- und Erziehungsbereich vor. Dabei endet ein einmal angestoßener Mobbing-Prozess in mehr als 50 % der Fälle mit einer Kündigung bzw. Auflösung des Arbeitsvertrages.

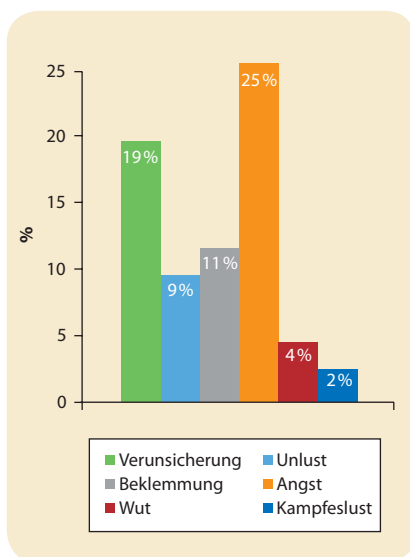
WEBTIPPS

Bei der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin können Sie die Broschüre „Wenn aus Kollegen Feinde werden“ kostenlos downloaden:
www.baua.de

Mobbing hat seine Ursachen sowohl auf persönlicher als auch auf organisatorischer Ebene. Spielen auf Mobber-Seite Neid und Eifersucht eine wichtige Rolle, so hat das typische Mobbing-Opfer oft ein zu geringes Selbstbewusstsein oder ist sozial benachteiligt, etwa als alleinerziehende Mutter. Organisatorische Ursachen können eine unzureichende Abgrenzung von Zuständigkeiten oder hoher Leistungs- und Konkurrenzdruck sein. Manchmal fehlt auch nur eine ausreichende Konfliktkultur.

Die permanenten Schikanen führen in der Regel zu Angst und starker Verunsicherung, die oft in einem sozialem Rückzug enden. Das belastet nicht nur die Psyche, sondern führt zu körperlichen Symptomen. Das können Schlafstörungen sein, aber auch Kopf-, Magen-, Rücken- und Nackenschmerzen, Herzklopfen oder Atemnot. Mehr als 40 % der Mobbingopfer erkranken, die Hälfte davon länger als sechs Wochen. Dadurch entsteht auch der Praxis ein erheblicher wirtschaftlicher Schaden.

Durch Fehlzeiten aufgrund der Krankheit und Mitarbeiterfluktuation können nach Schätzungen des Deutschen Gewerkschaftsbundes Kosten von bis zu 50.000 Euro pro Mobbing-Fall entstehen. Schon allein aus diesem Grund sollte



So fühlen sich Mobbing-Opfer: Verunsicherung und Angst dominieren.

Quelle: ÄK Schleswig-Holstein

Elteralbtraum: Mobbing in der Schule

Haben Sie Kinder in der Schule? Dann kennen Sie das Thema Mobbing vermutlich auch schon von dieser Seite. Nach einer Hochrechnung der Münchner Professorin Mechthild Schäfer ereignen sich jede Woche eine halbe Million Mobbing-Fälle in deutschen Schulen. Besonders die großen Pausen sind für viele Schülerinnen und Schüler die Hölle. Das zeigen Ergebnisse einer Onlinebefragung, die von der Universität Landau mit Unterstützung der AOK durchgeführt wurde. Von den fast 2.000 Kindern und Jugendlichen, die den Fragebogen ausgefüllt hatten, gaben mehr als die Hälfte (54,3%) an, innerhalb von zwei Monaten mindestens einmal gemobbt worden zu sein. Diese Zahlen sind bedenklich. Wenn Kinder oder Eltern über Mobbing-Vorwürfe berichten, müssen Lehrerinnen und Lehrer eingreifen und Grenzen setzen. www.mobbing.seitenstark.de



© amrdesign - Fotolia.com

jeder Chef und jeder Mitarbeiter Augen und Ohren offen halten, was im Team passiert und entsprechend handeln.

Was tun bei Dauerkonflikten?

Der erste Schritt, einen Konflikt zu lösen, ist immer, ihn zu erkennen. Das ist leichter gesagt als getan. Wichtigste Frage: Handelt es sich um einen Sachkonflikt oder um einen Beziehungskonflikt? Oft sind anfangs unterschwellige Sachkonflikte über Tage und Wochen so eskaliert, dass das eigentliche Thema längst zur Nebensache wurde. Stattdessen gibt es persönliche Angriffe und Diffamierungen, Gegenangriffe und nicht selten nur Verlierer. Wenn Sie ein solches Problem zwischen Kolleginnen erkennen, sollten Sie nicht lange warten, sondern schnell handeln:

- Sprechen Sie den Konflikt offen an, auch wenn die „Gegner“ sich nicht offen angreifen. Je heikler das Thema, desto direkter sollte der Einstieg sein. Führen Sie zunächst Einzelgespräche und verschaffen Sie sich ihr eigenes Bild.
- Bleiben Sie neutral. Nur wenn beide Parteien Ihnen vertrauen, haben Sie eine Chance, das Problem aus der Welt zu schaffen.

- Decken Sie die Interessen hinter den jeweiligen Positionen auf: Fragen Sie jede der beteiligten Parteien: „Was müsste sich ändern, damit Du zufrieden bist?“
- Bleiben Sie geduldig, auch wenn Sie vielleicht anderer Meinung als die Konfliktparteien sind.

Sind Sie beim Mobbing selbst das Opfer, sollten Sie versuchen, mit dem Chef über das Thema zu reden. Hilft auch das nicht, brauchen Sie Abstand: Je weniger Ihre Gedanken um Ihre berufliche Situation kreisen, desto weniger kann das Mobbing Ihnen zusetzen. Beschäftigen Sie sich mit Ihren Hobbys. Und achten Sie auch darauf, dass Sie im Familien- und Freundeskreis nicht ständig von Ihren Problemen erzählen. Irgendwann mag es keiner mehr hören. Entwickeln Sie lieber eine berufliche Alternative. Krisen bieten immer auch eine Chance zur Weiterentwicklung. Klare Spielregeln helfen dabei, Konflikte im Praxisteam erst gar nicht entstehen zu lassen. So sind regelmäßige Teambesprechungen die beste Garantie dafür, dass wichtige Informationen nicht versteckt werden. Und unternehmen Sie ab und an auch mal privat etwas mit den Kolleginnen – so lernen Sie sicher manche neue Seite kennen.