

Mobbinghandlungen bei KundInnen einer Mobbingberatungsstelle in Abhängigkeit von Alter und Geschlecht

CHRISTA KOLODEJ, ALEXANDRA KLUG & WOLFGANG KALLUS

Zusammenfassung

Ziel der vorliegenden Untersuchung war es, Kategorien von Mobbinghandlungen zu erfassen. Dazu wurden Situationsbeschreibungen von 1.084 Betroffenen der zentralen österreichischen Mobbingberatungsstelle herangezogen. Andererseits sollten mit dieser Arbeit mögliche Geschlechts- und Altersunterschiede im Hinblick auf die Mobbingbetroffenheit erfasst werden. Dazu wurden Erhebungsprotokolle einzelner Beratungsgespräche über neun Jahre herangezogen. Inhaltsanalytisch ergaben sich 16 unterschiedliche Mobbingkategorien. Analysen der Häufigkeitsverteilungen ergaben, dass die Mobbingbetroffenheit alters- und geschlechtsspezifisch ist. So zeigten die Befunde, dass Frauen signifikant häufiger in der Mobbinggruppe vertreten sind als Männer. Zudem sind weibliche Mobbingbetroffene signifikant häufiger von verbalen Angriffen betroffen als männliche Mobbingbetroffene. Bezüglich des Alters zeigten die Befunde, dass die Altersgruppe »31 bis 40 Jahre« sowie »41 bis 50 Jahre« häufiger in der Mobbinggruppe vertreten ist. Dieses Resultat spiegelt die Tendenz wider, dass vermehrt kostenintensivere ältere Erwerbstätige gemobbt werden und somit gezielt, möglicherweise zugunsten jüngerer Arbeitskräfte, aus dem Arbeitsprozess gedrängt werden.

Schlüsselwörter: *Mobbing, Mobbinghandlungen, Mobbingverhaltensweisen, Konflikteskalation, Arbeitswelt, qualitative Datenanalyse, Geschlechtsunterschiede, Altersunterschiede*

Summary

The purpose of the study was to identify different classes for mobbing and to investigate the role of gender and age. Data were analyzed from 1,084 persons, who attended mobbing consultants. The analysis was based on protocols of the sessions. 16 different classes of mobbing were identified by content analysis techniques. In addition, gender and age differences emerged. Female mobbing victims have been attacked more often by »verbal attacks« than male mobbing victims. Women have been attacked by mobbing more often than males. Persons in the age group »31 up to 40 years « and »41 up to 50 years« are more often in the mobbing category than younger persons.

Keywords: *Mobbing, mobbing strategies, workplace bullying, harassment at work, conflict escalation, qualitative analysis, gender, age*

1. Theoretischer Hintergrund

1.1 Was ist Mobbing?

Leymann (1996) hat den Begriff Mobbing in den 1980er-Jahren in seiner heutigen Bedeutung für gezielte Angriffe und Psychoterror am Arbeitsplatz geprägt. »Der Begriff Mobbing beschreibt negative kommunikative Handlungen, die gegen eine Person gerichtet sind (von einer oder mehreren anderen) und die sehr oft über einen längeren Zeitraum hinaus vorkommen und damit die Beziehung zwischen Täter und Opfer kennzeichnen« (Leymann 1993, 21). Wesentliche Merkmale des Mobblings wie Konfrontation, Belästigung, Nichtachtung der Persönlichkeit und die Häufigkeit der Angriffe über einen längeren Zeitraum werden durch die Begriffsbestimmung hervorgehoben und können so gut von anderen Konfliktformen unterschieden werden. Eine weitere an Einarsen und Skogstad (1996), Leymann (1993, 1996) und Niedl (1995) angelehnte Definition von Zapf (1999, S. 3) lautet: »Mobbing beinhaltet, dass jemand am Arbeitsplatz von Kollegen, Vorgesetzten oder Untergebenen schikaniert, belästigt, drangsaliert, beleidigt, ausgegrenzt oder beispielsweise mit kränkenden Arbeitsaufgaben bedacht wird

und der oder die Mobbingbetroffene unterlegen ist. Wenn man etwas als Mobbing bezeichnen möchte, dann muss dies häufig und wiederholt auftreten (z.B. mindestens einmal pro Woche) und sich über einen längeren Zeitraum erstrecken (mindestens ein halbes Jahr). Es handelt sich nicht um Mobbing bei einmaligen Vorfällen. Es handelt sich auch nicht um Mobbing, wenn etwa zwei gleich starke Parteien in Konflikt geraten. Eine weitere Definition, welche die Prozesshaftigkeit von Mobbing berücksichtigt, gibt Kolodej (2008, S. 18): »Unter Mobbing versteht man die systematischen Schikanen am Arbeitsplatz, die zu zunehmender Isolierung unter der Voraussetzung eines Machtungleichgewichts bei den Betroffenen führt.« Sind die folgenden vier Aspekte gegeben, kann von Mobbing gesprochen werden:

1. Die Angriffe finden systematisch und gezielt statt.
2. Sie treten häufig auf, sodass der Prozess der gezielten Schikane deutlich erkennbar wird.
3. Es besteht ein Machtungleichgewicht zwischen den Beteiligten zuungunsten der von Mobbing betroffenen Person.
4. Es kommt zu zunehmender Isolierung bei dem/der Betroffenen.

(Kolodej 2008, S. 18)

1.2 Differenzierung zwischen Konflikt und Mobbing

Mobbing und Konflikt sind voneinander abzugrenzen. »Ein sozialer Konflikt ist eine Interaktion zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen etc.), wobei wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeit im Denken/Vorstellen/Wahrnehmen und/oder Fühlen und/oder Wollen mit einem anderen Akteur (anderen Akteuren) in der Art erlebt, dass im Realisieren eine Beeinträchtigung durch einen anderen Akteur (die anderen Akteuren) erfolge« (Glasl 2004, S. 17). Schwarz (2003) verweist darauf, dass eine Unterscheidung zwischen Konflikt und Mobbing schon deshalb von Bedeutung sei, weil Konflikte als täglicher Bestandteil des Lebens angesehen werden können. Auch Leymann (1993, S. 60) spricht bei Konflikten von einer »normalen menschlichen Lebensäußerung – ob am Arbeitsplatz, in der Familie oder im Verein.« Entscheidend ist jedoch die Handhabung. Entwickelt sich ein

destruktiver Verlauf, kommt es zu keiner befriedigenden Lösung für alle beteiligten Parteien oder einem Kompromiss, kann sich das Geschehen in Mobbing ausweiten (Leymann 1993). Leymann (1995) spricht von einer prozesshaften Entwicklung, die mit einem Konflikt beginnt und bei keiner ausreichenden Lösung für alle beteiligten Personen in weiterer Folge eskaliert und sich in Mobbing verselbstständigend kann. Esser und Wolmerath (2008) weisen darauf hin, dass das ursächliche Problem bei einem Mobbingkonflikt meist in den Hintergrund tritt, während die angegriffene Person als »das Problem« in den Vordergrund rückt. Speziell die Isolation einer Einzelperson oder die Unterlegenheit einer Gruppe oder Person zählt somit zu einer der größten Eskalationsvariablen im Mobbingprozess (Kolodej 2008). Hesse und Schrader (1995) geben an, dass zwei Drittel aller Betroffenen mit einer Gruppe als Gegner konfrontiert sind und durch die zahlenmäßige Überlegenheit ihren Gegenspielern ausgeliefert sind.

1.3 Auftreten von Mobbing

Aufgrund der unterschiedlichen Erhebungsstrategien und Selektionseffekte schwanken die Ergebnisse der Häufigkeiten von Mobbing sehr stark (Zapf 1999; Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia 2003). Auch Niedl (1995) weist darauf hin, dass die Ergebnisse von Mobbingstudien in den untersuchten Populationen von 1 % bis 16,9 % Mobbingbetroffenheit schwanken (Niedl 1995, S. 45). Bei der Verwendung von analogen Erhebungsmethoden können jedoch vergleichbare Ergebnisse erzielt werden. In einer Untersuchung von Meschkutat, Stackelbeck und Langenhoff (2002), welche im Rahmen der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin in Deutschland durchgeführt wurde, konnten erstmals repräsentative Daten zum Thema Mobbing für die Bundesrepublik Deutschland gewonnen werden. Die Ergebnisse zeigten, dass die Mobbingquote der erwerbstätigen Bevölkerung im Jahr 2002 bei 2,7 % lag, wobei eine Grundgesamtheit von 2.765 Personen mittels telefonischer Interviews befragt wurde. Die vierte europäische Erhebung über Arbeitsbedingungen, welche im Auftrag der Europäischen Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen von Parent-Thirion, Macías, Hurley und Vermeylen (2008) durchgeführt wurde, kommt zu dem Ergebnis, dass im Jahr 2005 jede/jeder zwanzigste Erwerbstätige gemobbt wurde. Dies entspricht 5 % bei einer Stichprobe von 29.766 Berufstätigen. Für Österreich ergibt sich für das Jahr 2005 eine Quote von 5,5 %, wobei im Gesamten 1.009

Personen in Österreich befragt wurden (Parent-Thirion et al. 2008). Demzufolge ist Mobbing keine Ausnahmerecheinung. Oftmals dauert der Mobbingprozess jahrelang an. Einarsen und Skogstad (1996) konnten eine durchschnittliche Dauer von 18 Monaten feststellen, Leymann (1993) fand in seiner landesweiten Untersuchung eine durchschnittliche Dauer von 15 Monaten und Meschkutat et al. (2002) berichteten von einer durchschnittlichen Dauer von 16 Monaten. Des Weiteren wird deutlich, dass aufgrund verschiedener Erhebungsmethoden, unterschiedlicher Definitionen, aber auch der kulturellen Unterschiede in der Wahrnehmung der einzelnen Länder, die Prävalenzraten stark schwanken. Mobbing ist kein national begrenztes Phänomen, sondern tritt international in Erscheinung.

1.4 Mobbinghandlungen

Die Verbreitung von Gerüchten ist bei einem Vergleich verschiedener europäischer und skandinavischer Studien von Zapf (1999) die am häufigsten genannte Mobbinghandlung. In weiterer Reihenfolge werden dann organisationale Maßnahmen, verbale Angriffe und soziale Isolation mit ähnlich hohen Häufigkeiten aufgezählt. Sehr selten werden Angriffe auf die Privatsphäre und körperliche Angriffe verzeichnet (Zapf 1999).

Ähnliche Ergebnisse finden sich auch in der großen Repräsentativitätsuntersuchung von Meschkutat et al. (2002). Weitere sehr häufig genannte Mobbinghandlungen, welche sowohl auf der fachlichen als auch auf der persönlichen Ebene stattfinden, sind Sticheleien und Hänseleien sowie Beleidigungen. So wird etwa als Beispiel angeführt, »dass sich Kolleg/innen und/oder Vorgesetzte über das zugeschriebene fachliche Unvermögen, Aussehen oder persönliche Probleme und Krisen lustig gemacht bzw. Stimme, Gang, Mimik und Gestik der Betroffenen nachgeahmt und sie somit der Lächerlichkeit preisgegeben haben« (Meschkutat et al. 2002, S. 40). Mobbinghandlungen, die eher die Arbeit im engeren Sinn betreffen, zielen darauf ab, die Kompetenzen und Fähigkeiten sowie die Einsatz- und Leistungsbereitschaft einer Person infrage zu stellen. Vor allem die falsche Bewertung der Arbeitsleistung und das ungerechte Kritisieren der Arbeit sind dabei sehr häufig genannte Handlungen, ebenso wie die Person als unfähig darzustellen. Des Weiteren werden auch Mobbinghandlungen wie dem Betroffenen wichtige Informationen zu entziehen oder das Vorenthalten von wichtigen Infor-

mationen sowie gezielte Unterforderung aufgezählt. Schwerwiegende Mobbinghandlungen betreffen soziale Isolation und Ausgrenzung der Betroffenen. Zu beachten ist bei der Operationalisierung von Mobbing, dass in der Regel lediglich mögliche Mobbinghandlungen von den AutorInnen zur Auswahl vorgegeben wurden. Bei Meschkat et al. (2002) wurden durchschnittlich fünf von zehn Mobbinghandlungen angekreuzt und in der Regel eine Kombination von Angriffen auf der sozialen und der fachlichen Ebene erlebt. Die österreichische Untersuchung von Niedl (1995), welche in einem Krankenhaus und einem Forschungsinstitut durchgeführt wurde, verwendete den Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT, Leyman 1996) als Instrument, um Mobbinghandlungen zu erfassen. Das LIPT umfasst insgesamt 45 Mobbinghandlungen, wobei auch das ständige Unterbrechen zu den Mobbinghandlungen zählt. Bei der Verwendung einer verkürzten Version des Negative Act Questionnaire (NAQ, Einarsen & Hoel 2001) mit zwölf Items in der Studie von Agervold und Mikkelsen (2004) zeigen vor allem die Handlung »vorsätzliches Vorenthalten von Informationen« mit den Skalenabstufungen »täglich« oder »zwei- bis dreimal die Woche« hohe Auftretenswahrscheinlichkeiten. Aber auch ungerechtfertigte Kritik, Beschimpfungen und Gerüchte zählen zu jenen negativen Handlungen, die vorwiegend »täglich« oder »zwei- bis dreimal die Woche« bei den Betroffenen vorkommen (Agervold & Mikkelsen 2004). Die Ausführungen lassen erkennen, dass das Spektrum von Mobbinghandlungen sehr breit ist. Häufig werden schikanöse Handlungen wie verbale Attacks, ignorieren, Gerüchte verbreiten, die das Ansehen der Person im Unternehmen schädigen und Behinderung der Arbeitsausführung genannt. Eher selten werden physische Gewalt und Angriffe auf die Privatsphäre der Person angegeben.

1.5 Geschlechtsspezifische Unterschiede

Deutliche Geschlechtsunterschiede lassen sich in der Untersuchung von Meschkat et al. (2002) finden. Diese Differenzen fanden sich vor allem in den Betroffenheitsraten, Frauen waren weitaus häufiger von Mobbing betroffen als Männer. Weitere Unterschiede konnten ebenso in Bezug auf die Mobbinghandlungen festgestellt werden. Von Attacks im sozialen Kontext sind eher Frauen betroffen, wie zum Beispiel Ausgrenzung und Isolierung, Beleidigungen sowie Sticheleien und Hänseleien. Männer dagegen werden eher im fachlichen Kontext attackiert,

wie zum Beispiel ungerechte Kritik an der Arbeit und Arbeitsentzug. Somit erfolgt bei Männern die soziale Isolierung stärker über mangelnde Anerkennung und Zweifel an der Leistung. Frauen werden stärker durch die Beeinflussung der sozialen Beziehungen geschwächt und isoliert (Meschkutat et al. 2002). Ein signifikanter Unterschied in Bezug auf das Geschlecht ist auch bei Salin (2001) zu finden. Die Rate der weiblichen Betroffenen ist signifikant höher als die der männlichen Betroffenen (Salin 2001). Zudem stellte bereits Zapf im Jahr 1999 fest, dass bei der Mehrzahl der deutschen Studien weibliche Betroffene überwiegen (Zapf 1999). Weitere deutliche Unterschiede in der Verteilung der Geschlechter, zugunsten der Frauen, konnten auch in den Studien von Friebe und Hoyer (2007) sowie Niedhammer, David und Degioanni (2007) gefunden werden. Auch EU-weit durchgeführte Studien zeigen, wie jene von Parent-Thirion et al. (2008), dass die Mobbingbetroffenheit der Frauen überwiegt.

1.6 Altersspezifische Unterschiede

In der norwegischen Untersuchung von Einarsen und Raknes (1991) wurde ein signifikanter Zusammenhang zwischen steigendem Alter und einer steigenden Mobbingbetroffenheit angeführt. Dabei war die Gruppe der über 61-Jährigen am stärksten von Mobbing betroffen (Einarsen & Raknes 1991). Differenzen im Hinblick auf die Mobbinghandlungen lassen sich in der Studie von Meschkutat et al. (2002) für unterschiedliche Altersgruppen feststellen. Bei jüngeren Mobbingbetroffenen (unter 25 Jahre) wird sehr häufig die Arbeitsleistung falsch bewertet bzw. sie werden als unfähig dargestellt. Ältere Mobbingbetroffene (55 Jahre und älter) sind häufiger von Arbeitsentzug betroffen. Ihnen wird weniger oft Unfähigkeit vorgeworfen, dafür umso mehr Arbeit bewusst entzogen (Meschkutat et al. 2002). Auch bei Einarsen und Skogstad (1996) findet sich in den Ergebnissen, dass ältere ArbeitnehmerInnen signifikant mehr gemobbt werden als ihre jüngeren ArbeitskollegInnen. Zudem konnte auch Gappaier (2007) in ihrer Untersuchung ein signifikant erhöhtes Risiko in der Altersgruppe der 53- bis 60-Jährigen zeigen. Ein anderes Ergebnis weist darauf hin, dass vor allem junge Frauen stärker unter Mobbing und Belästigung leiden als Männer. Frauen unter 30 Jahren sind demnach wesentlich häufiger von Mobbing betroffen als Frauen in der Altersgruppe der 31- bis 49-Jährigen (Parent-Thirion et al. 2008).

1.7 Unterschiedliche Arten des Mobblings

Betrachtet man die unterschiedlichen hierarchischen Positionen, so zeigt sich, dass Mobbing sowohl auf der vertikalen als auch auf der horizontalen Beziehungsebene stattfindet. Unterschieden werden drei Formen von Mobbing (Kolodej 2008). Als Erstes Bossing, darunter versteht man, dass der oder die Vorgesetzte den oder die MitarbeiterIn mobbt (top-down Prozess). Die zweite Form wird als Mobbing bezeichnet und subsumiert alle Angriffe von Kolleginnen und Kollegen auf derselben Hierarchieebene. Staffing ist die dritte Form und beinhaltet, dass der oder die Vorgesetzte von den MitarbeiterInnen angegriffen wird (bottom-up Prozess).

Bezugnehmend auf die Häufigkeit des Auftretens hat Niedl (1995) alle bis dahin durchgeführten Studien verglichen. Sein Resultat ist, dass Mobbing in erster Linie ein Phänomen unter hierarchisch gleichgestellten Personen darstellt (Niedl 1995). Konträr dazu sind Ergebnisse neuerer Untersuchungen wie zum Beispiel jene von Salin (2001) oder Meschkutat et al. (2002). Insgesamt scheint es im europäischen Raum zu einer Verlagerung der Mobbingrate zwischen hierarchisch gleichgestellten ArbeitnehmerInnen und Bossing gekommen zu sein. Demnach überwiegt Bossing vor Mobbing. Einigkeit besteht darin, dass Staffing weitaus seltener vorliegt.

2. Untersuchungsziel

Das Ziel der Untersuchung war es, Mobbinghandlungen bei Betroffenen aus einer Beratungsstelle zu identifizieren und die Alters- und Geschlechtsverteilung für einzelne Mobbinghandlungen zu beschreiben. Mit der Klientel einer Beratungsstelle werden Personen beschrieben, die dem Mobbingprozess aktiv begegnen. Hier finden sich möglicherweise vielfältige für Beratungsprozesse und für die berufliche Wiedereingliederung relevante Unterschiede zu den bisherigen populationsorientierten Studien.

3. Methodik

3.1 Datenmaterial

Das Datenmaterial besteht aus Beratungsprotokollen von Betroffenen einer großen österreichischen Mobbingberatungsstelle für ArbeiterInnen und Angestellte. Für die Auswertung der Fragestellung werden Daten von neun Jahren heran-

gezogen. Die Beratungsprotokolle wurden von den BeraterInnen nach jedem Beratungsgespräch ausgefüllt. In den Protokollen werden demografische Daten abgefragt und mobbingpezifische Details dokumentiert. Einen wesentlichen Punkt stellt die Zeile »überwiegende Mobbinghandlungen« dar, hier werden alle spezifischen Handlungen, denen die Betroffenen ausgesetzt waren, vermerkt. Neben den soziodemografischen Daten wurde unter anderem von den BeraterInnen auch festgehalten, ob eine psychische, physische oder psychosomatische Beeinträchtigung infolge des Geschehens vorlag, ob eine Therapie als notwendig erachtet wird oder ob juristische Hilfe in Anspruch genommen werden soll.

Im Ganzen wurden 1.115 händisch geschriebene Beratungsprotokolle per Computer erfasst. Personen, welche doppelt aufgezeichnet wurden, das heißt zweimal einen eigenen Bogen erhalten haben, sowie Personen mit unvollständigen Angaben wurden in weiterer Folge ausgeschlossen und nicht in die Auswertungen mit einbezogen. Somit reduzierte sich die Stichprobe auf 1.084 Personen.

Die Gesamtstichprobe von 1.084 Personen teilt sich in die Gruppe der Mobbingbetroffenen, in Personen, welche von einem Konflikt betroffen sind, und in die Gruppe von Personen mit einem hohen Mobbingrisiko. Im Hinblick auf die Differenzierung zwischen Mobbing und Konflikt wurden die Abgrenzungskriterien aus der Literatur herangezogen. Zudem wurde für die Gruppe der Mobbingbetroffenen eine weitere Unterteilung vorgenommen. Zwei Mobbingkategorien wurden gebildet, einerseits Mobbing und andererseits die Mobbingrisikogruppe. Für die Kategorie Mobbing wurde das strikte Operationalisierungskriterium von Leymann (1993) angewendet. Das heißt, all jene Personen, die in einem Zeitraum von sechs Monaten oder mehr mindestens einmal in der Woche von einer anderen Person oder Gruppen drangsaliert wurden, werden dieser Kategorie zugeordnet. Die Mobbingrisikogruppe beinhaltet Personen, welche sich an der Grenze zu Mobbing befinden. Die wissenschaftlichen Kriterien der Mobbingzuordnung (Sechs-Monats-Grenze!) nach Leymann (1993) sind dabei nicht voll erfüllt, von den BeraterInnen wurde jedoch bereits Mobbing diagnostiziert. Tabelle 1 gibt eine Übersicht über die Unterscheidungskriterien.

Insgesamt sind 776 Personen von Mobbing betroffen, 51 Personen wurden der Mobbingrisikogruppe zugeordnet und 228 Personen waren von einem Konflikt betroffen. 29 Personen wurden der Kategorie »Sonstiges« zugeordnet. Die Rubrik »Sonstiges« beinhaltet Burn-out, sexuelle Belästigung sowie Personen

	Mobbingbetroffene	Mobbing- risikogruppe	Konfliktbetroffene
Dauer	≥ 6 Monate	< 6 Monate	keine spezifische Dauer
Häufigkeit	eine Attacke mindestens 1 x in der Woche	regelmäßig wiederholende Angriffe	keine Regelmäßigkeit in den Angriffen
Isolation	zunehmende Isolation der Person	zunehmende Isolation der Person	keine spezifische Isolation der Person
Machtungleichgewicht	betroffene Person ist in einer unterlegenen Position bzw. eine Verschiebung dorthin findet statt	betroffene Person ist in einer unterlegenen Position bzw. eine Verschiebung dorthin findet statt	kein spezifisches* Machtungleichgewicht zwischen den Personen oder Gruppen

Anmerkung: *kein spezifisches Machtungleichgewicht: Das heißt, es muss kein Machtungleichgewicht vorherrschen, damit ein Konflikt gegeben ist. Eine passende Beschreibung liefert Krainz (2005, zitiert nach Kolodej 2008, S. 20): „Ein Konflikt ist eine Interessenskollision unter Einigungszwang“.

Tabelle 1: Klassifikationskriterien zwischen den drei Gruppen (Mobbingbetroffene, Mobbingrisikogruppe, Konfliktbetroffene)

mit fehlender Situationsbeschreibung. Der χ^2 -Test zeigt ein hoch signifikantes Ergebnis (χ^2_1 , $n=776 = 258.639$; $p<.001$) für die Geschlechtsverteilung über die Klassifikation der Personen. Demnach sind Frauen signifikant häufiger in der Mobbinggruppe vertreten als Männer. Die geschlechtsspezifische Verteilung der Mobbingbetroffenen ergibt eine klassische 80:20-Verteilung.

3.2 Stichprobe

Die Mobbingstichprobe beinhaltet insgesamt 776 Personen, davon sind 612 Frauen (78,9 %) und 164 Männer (21,1 %). Die meisten der Mobbingbetroffenen sind über 30 Jahre alt. 295 Betroffene (38,2 %) sind »41 bis 50 Jahre« alt, 240 Betroffene (31,0 %) sind »31 bis 40 Jahre« alt, 189 Personen (24,5 %) sind älter als 50 Jahre und lediglich 49 Personen (6,3 %) sind jünger als 30 Jahre ($N = 773$). Die überwiegende Anzahl der betroffenen Personen, 203 (28,0 %), hat einen Lehrabschluss. Ein hoher Wert in der Häufigkeitsverteilung ergibt sich auch für 165 Betroffene (22,8 %), die eine allgemeinbildende höhere Schule besucht haben und 137 Betroffene (18,9 %), welche Absolventen/Absolventinnen einer Universität sind. Weitere 97 betroffene Personen (13,5 %) haben einen

Hauptschulabschluss. Die restlichen betroffenen Personen verteilen sich auf weitere Schultypen.

3.3 Arbeitsbezogene Angaben

In der Privatwirtschaft sind 578 Betroffene (74,8 %) und im öffentliche Dienst 192 Gemobbte (24,8 %) beschäftigt. Drei Personen (0,4 %) konnten weder dem einen noch dem anderen Arbeitgeber zugeordnet werden (N = 773). In der Mobbingstichprobe überwiegt der Anteil der Angestellten. 656 Betroffene (85,5 %) sind Angestellte, und 110 Betroffene (14,4 %) sind ArbeiterInnen. Eine Person (0,1 %) konnte keiner von beiden Kategorien zugeordnet werden (N = 767). Zudem sind vier Personen (0,5 %) zum Zeitpunkt der Beratung arbeitslos und 772 Betroffene (99,5 %) erwerbstätig (N = 776). Weiters wurde im Zuge der Beratung in den Erhebungsprotokollen festgehalten, dass bei 358 gemobbten Personen (47 %) eine Gefährdung des Arbeitsplatzes besteht, hingegen bei 403 betroffenen Personen (53 %) nicht (N = 761). 69 Betroffene geben an, eine Führungskraft zu sein bzw. eine leitende Aufgabe im Beruf zu haben. Das sind 8,9 % der Betroffenen. 14 gemobbte Personen (1,8 %) geben als weitere Funktion im Betrieb die Tätigkeit Betriebsrat/Betriebsrätin an. Neun betroffene Personen (1,2 %) können der Rubrik »Sonstiges« zugeordnet werden, darunter wurden Aufgabenbereiche wie zusätzliche Kassatätigkeiten, Personalagenden und Ähnliches subsumiert. Vier Betroffene (0,5 %) üben als zusätzliche Funktion noch die Aufgabe einer Sicherheitsvertrauensperson aus. 680 Gemobbte (87,6 %) geben keine zusätzliche Position an (N = 776). Die meisten der betroffenen Personen, 187 (29,9 %), arbeiten in einem Kleinunternehmen mit zehn bis 49 MitarbeiterInnen. Fast ebenso viele, nämlich 175 Betroffene (28,0 %), sind in Kleinstunternehmen mit einem bis neun MitarbeiterInnen beschäftigt. In Großunternehmen mit mehr als 250 MitarbeiterInnen arbeiten 160 Betroffene (25,6 %). In mittelständischen Unternehmen mit 50 bis 249 MitarbeiterInnen sind 103 der Betroffenen (16,5 %) beschäftigt (N = 625). Die meisten mobbingbetroffenen 147 (20,36 %) Personen arbeiten als »Bürokräfte und kaufmännische Angestellte«. Den zweiten großen Bereich bildet die Berufsgruppe »gesundheitliche Fachkräfte«, hier arbeiten 110 Betroffene (15,24 %). An dritter Stelle steht die Gruppe der »Dienstleistungsberufe und VerkäuferInnen« mit 108 betroffenen Personen

(14,96 %). Die restlichen Personen verteilen sich auf andere Berufsgruppen, welche in Abbildung 1 angeführt sind (N = 772).

3.4 Inhaltsanalytische Kategorienbildung

Es wurden die Kategorien des TEMA-Fragebogens (Kolodej, Essler & Kallus 2010) als Ausgangspunkt verwendet und diese durch induktive Kategorienbildung direkt aus dem vorliegenden Datenmaterial ergänzt. Die Vorgehensweise sollte zu einer möglichst gegenstandsnahen Darstellung des Datenmaterials führen, ohne das Ergebnis durch Annahmen des Forschers/der Forscherin zu stark zu verzerren (Mayring 2008).

Im Anschluss daran wurde versucht, Zusammenhänge zwischen den nominalskalierten Variablen festzustellen. Dazu wurden Kreuztabellierungen und Kontingenzanalysen vorgenommen. Es wurde der Frage nachgegangen, ob ein Zusammenhang zwischen den Variablen »Mobbinghandlungen« und »Alter« sowie »Mobbinghandlungen« und »Geschlecht« erkennbar ist. Die Kreuztabellen wurden anhand von Chi-Quadrat-Tests (χ^2 -Test) ausgewertet (Backhaus, Erichson, Plinke & Weiber 1994) und für die einzelnen Zellen die standardisierten Residuen bestimmt (Zöfel 2003).

4. Ergebnisse

4.1 Mobbinghandlungen

Aus dem Datenmaterial konnten 16 Mobbinghandlungen durch die qualitative Methode der induktiven Kategorienbildung identifiziert werden. Die endgültige Bezeichnung der Kategorien orientiert sich stark an den Inhalten, wobei nicht ausgeführte Mobbinghandlungen wie »innere Kündigung« als verdeckte Handlung (vgl. »covert behavior«) zu den gängigen Kategorien ergänzt werden mussten. Die Mobbinghandlungen mit den dazugehörigen Ankerbeispielen sind in Tabelle 2 aufgelistet. Die ersten elf Kategorien entsprechen weitgehend den Kategorien des TEMA. Die Kategorien 12 bis 16 differenzieren vor allem die im Fragebogen zu »organisationalen Maßnahmen« zusammengefassten Mobbinghandlungen.

Abbildung 2 verdeutlicht die Häufigkeitsverteilung der Mobbinghandlungen für die Gruppe der Mobbingbetroffenen. Die Gesamtanzahl der Handlungen überschreitet die Anzahl der Personen, die von Mobbing betroffen sind, da eine

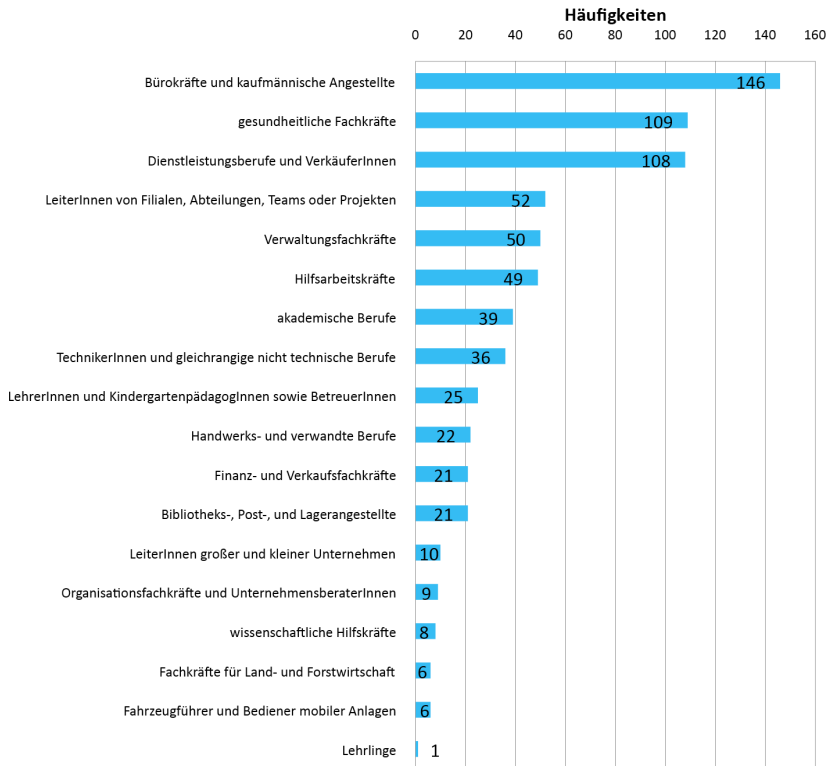


Abbildung 1: absolute Häufigkeiten im Hinblick auf die Berufsgruppen für die Gruppe der Mobbingbetroffenen (N = 722)

Person auch von mehreren Handlungen unterschiedlicher Kategorien betroffen sein kann.

4.2 Mobbinghandlungen und Geschlecht

Die χ^2 -Vierfeldertests für Mobbinghandlungen und Geschlecht lieferten insgesamt zwei signifikante Ergebnisse, die den Bereich »verbale Kommunikation« und »Diskriminierung von Minderheiten« betreffen.

Mobbinghandlungen	Ankerbeispiele
1. Angriffe durch verbale Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Gerüchte verbreiten • Beschimpfungen • Anschreien
2. Irreführende Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Widersprüchliche Forderungen • Irreführende Rückmeldung • Verwirrende Anweisungen – schriftliche Anweisungen, die mündlich zurückgenommen werden
3. Angriffe auf nonverbaler Ebene	<ul style="list-style-type: none"> • Abfällige Gesten • Abwertende Körpersprache • Kontaktaufnahme durch Handbewegung abgewehrt
4. Angriffe auf das soziale Ansehen	<ul style="list-style-type: none"> • Von anderen gezielt schlechtgemacht werden • Ungerechtfertigte Vorwürfe • Kompetenzen werden angezweifelt/Abwertung
5. Soziale Isolation	<ul style="list-style-type: none"> • Ignorieren, Isolieren • Wie Luft behandeln • Keine Kommunikation
6. Diskriminierung von Minderheiten	<ul style="list-style-type: none"> • Diskriminierung aufgrund des Alters • Diskriminierung aufgrund einer Krankheit oder Behinderung • Diskriminierung aufgrund ethnischer Zugehörigkeit
7. Angriffe auf den privaten Bereich	<ul style="list-style-type: none"> • Anonyme Anrufe • Nachspionieren • Abwertende Witze über das private Leben
8. Psychische & physische Verletzungen	<ul style="list-style-type: none"> • Ständiger Druck • Ständige Kritik • Gesundheitsschädliche Arbeitsaufträge
9. Behinderung bei der Arbeitsausführung	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsmaterialien verschwinden • Dateien werden gelöscht • Informationen werden vorenthalten
10. Gezielte Überforderung	<ul style="list-style-type: none"> • Absichtlich überfordert • Absichtlich zu wenig Zeit für Arbeitsschritte • Arbeitsbedingungen absichtlich erschwert
11. Gezielte Unterforderung	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben werden entzogen • Kompetenzbeschneidungen • Arbeitsaufträge, die weit unter den Kompetenzen liegen
12. Androhung des Arbeitsplatzverlustes	<ul style="list-style-type: none"> • Mit Kündigung oder Entlassung gedroht • Verwarnungen/Personalvermerk • Vermerke in der Personalakte ohne Wissen der betroffenen Person
13. Tatsächlicher Arbeitsplatzverlust	<ul style="list-style-type: none"> • Einvernehmliche Kündigung eingereicht/angestrebt • Selbstkündigung • Fremdkündigung
14. Versetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Gezwungene Versetzung • Von einer Position zur anderen verwiesen bzw. versetzt • Auf minderwertige Position versetzt
15. Drohungen	<ul style="list-style-type: none"> • Juristische Drohungen • Drohung mit Entlassung • „... ich werde Sie fertigmachen ...“
16. Innere Kündigung	<ul style="list-style-type: none"> • Betroffene Person will nicht mehr zur Arbeit • Betroffene Person hofft auf Kündigung • Betroffene Person will weg

Tabelle 2: 16 Mobbinghandlungen mit Ankerbeispielen identifiziert anhand der induktiven Kategorienbildung nach Mayring (2008)

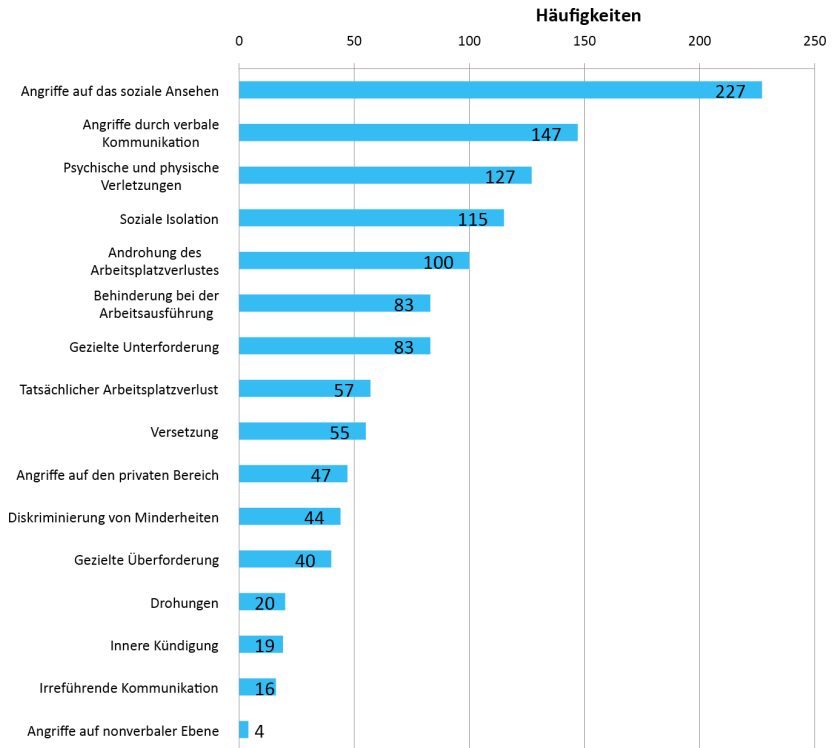


Abbildung 2: absolute Häufigkeiten der Mobbinghandlungen für die 16 Kategorien aus den Beratungsprotokollen der Mobbingbetroffenen (N = 776)

4.3 Angriffe durch verbale Kommunikation x Geschlecht

Die Betrachtung der statistischen Ergebnisse ($\chi^2 = 6.167$; $p = 0.013$) zeigte, dass die Abweichung bezüglich des Merkmals »Angriffe durch verbale Kommunikation« vor allem auf die Gruppe der Männer zurückzuführen ist. Demnach ist in dieser Gruppe eine Unterrepräsentation für die Mobbinghandlung »Angriffe durch verbale Kommunikation« vorhanden. Eine leichte Überrepräsentation herrscht hingegen in der Gruppe der weiblichen Betroffenen, damit sind weibliche Betroffene eher »Angriffen durch verbale Kommunikation« ausgesetzt. Die Mobbing-

handlung »Angriffe durch verbale Kommunikation« ist folglich geschlechtsspezifisch.

Ein weiteres hoch signifikantes Ergebnis resultierte für die Mobbinghandlung »Diskriminierung von Minderheiten« (χ^2_1 , $n=776 = 13.604$; $p<.001$). Die Abweichung bezüglich des Merkmals »Diskriminierung von Minderheiten« kommt vor allem durch die Gruppe der Männer zustande. Demnach ist in dieser Gruppe eine Überrepräsentation für die Mobbinghandlung »Diskriminierung von Minderheiten« vorhanden. Auch die Mobbinghandlung »Diskriminierung von Minderheiten« ist folglich geschlechtsspezifisch.

4.5 Alter

Signifikante Ergebnisse der χ^2 -Tests konnten für die drei Mobbinghandlungen »Diskriminierung von Minderheiten«, »Androhung des Arbeitsplatzverlustes« und »Tatsächlicher Arbeitsplatzverlust« gefunden werden.

4.5.1 Diskriminierung von Minderheiten x Alter

Nach dem Ergebnis der χ^2 -Tests (χ^2_3 , $n=773 = 10.375$; $p<.013$) sind betroffene Personen in der Alterskategorie der 41- bis 50-Jährigen unterrepräsentiert, während betroffene Personen über 50 Jahre überrepräsentiert sind. Die Mobbinghandlung »Diskriminierung von Minderheiten« ist folglich altersspezifisch.

4.5.2 Androhung des Arbeitsplatzverlustes x Alter

Ein signifikanter χ^2 -Wert ergab sich auch für die Mobbinghandlung »Androhung des Arbeitsplatzverlustes« (χ^2_3 , $n=773 = 16,016$; $p<.001$). Auch hier sind die Abweichungen durch die Alterskategorien »31 bis 40 Jahre« und »älter« zustande gekommen. In der Altersgruppe »31 bis 40 Jahre« ist eine Unterrepräsentation und in der Alterskategorie »älter« (d.h. über 50 Jahre) eine Überrepräsentation vorhanden. Mobbingbetroffene Personen über 50 Jahre sind eher »Androhungen des Arbeitsplatzverlustes« ausgesetzt als jüngere Personen.

4.5.3 Tatsächlicher Arbeitsplatzverlust x Alter

Die Berechnung des mehrdimensionalen χ^2 -Tests ergab ein signifikantes Ergebnis. Die Abweichung bezüglich des Merkmals »Tatsächlicher Arbeitsplatzverlust« ist

vor allem durch die Gruppe der über 50-Jährigen zustande gekommen (χ^2_3 , $n=773 = 9.747$; $p=.018$). Für den tatsächlichen Arbeitsverlust ist in dieser Gruppe eine Unterrepräsentation vorhanden.

4.6 Von wie vielen Personen gehen die Attacken aus?

In weiterer Folge wurde von den BeraterInnen auch festgehalten, von wie vielen Personen die Attacken ausgehen. Betrachtet man die Häufigkeiten für alle drei Gruppen, so zeigt sich im Vergleich, dass die Angriffe vorwiegend von Einzelpersonen vollführt werden. Knapp weniger als die Hälfte geben an, ausgenommen Personen in der Mobbingrisikogruppe, von mehreren Personen attackiert worden zu sein (siehe Tabelle 3).

4.7 Art des Mobbings

Im Zuge dieser Ergebnisse ist zudem auch die Art des Mobbings als interessant zu betrachten, also die drei Arten Bossing, Mobbing und Staffing. Zusätzlich wurde für die Auswertung noch eine Mischform kategorisiert. Diese beinhaltet sowohl Angriffe vonseiten des Vorgesetzten/der Vorgesetzten sowie von Kolleginnen und Kollegen. Die Mehrzahl der Mobbingbetroffenen wird von hierarchisch übergeordneten Personen gemobbt. Dies sind 281 Personen bzw. 36,2 %, gefolgt von Mobbing auf derselben Hierarchieebene. Hiervon sind 162 Personen betroffen bzw. 20,9 %. Eine geringe Anzahl an Betroffenen gibt an, sowohl von Vorgesetzten als auch von KollegInnen drangsaliert zu werden, wohingegen Staffing überaus selten angegeben wird. Die Berechnung eines mehrdimensionalen χ^2 -Tests für die Variablen »Art des Mobbings« (Bossing, Mobbing, Staffing, Mischform) und »Attacken ausgehend von« (Einzelperson, mehreren Personen) ergibt ein hoch signifikantes Ergebnis (χ^2_4 , $n=736 = 107.914$; $p<.001$). Die Abweichung bezüglich des Merkmals »von wie vielen Personen die Attacken ausgehen« ist vor allem auf die Gruppe »Bossing« zurückzuführen. In dieser Gruppe ist (definitionsgemäß) eine Überrepräsentation von Attacken von Einzelpersonen vorhanden. Eine Unterrepräsentation herrscht dementsprechend bei Attacken, die von mehreren Personen ausgehen. Umgekehrt ist das Verhältnis bei Mobbing auf derselben Hierarchieebene. Hier werden weniger betroffene Personen als statistisch erwartet durch Einzelpersonen attackiert und mehr betroffene Personen als erwartet von mehreren Personen angegriffen. Eine leichte

Angriffe ausgehend von ...	Mobbingbetroffene		Konfliktbetroffene		Mobbingrisikogruppe	
	Häufigkeit	Prozent	Häufigkeit	Prozent	Häufigkeit	Prozent
Einzelpersonen	390	53,0	96	56,1	20	50
Mehreren Personen	346	47,0	75	43,9	20	50
Σ	739	100	171	100	40	100

Tabelle 3: absolute Häufigkeiten und Prozentwerte in Bezug auf die Frage »Von wie vielen Personen gehen die Angriffe aus?« für alle drei Gruppen (Mobbingbetroffene, Konfliktbetroffene, Mobbingrisikogruppe)

Überrepräsentation herrscht in den beiden anderen Gruppen »Staffing« und »Mischform« in Bezug auf Angriffe, die von mehreren Personen ausgehen. Bossingbetroffene werden eher von Einzelpersonen und Mobbingbetroffene, Staffingbetroffene und jene Betroffene, die von Vorgesetzten und KollegInnen drangsaliert werden, eher von mehreren Personen attackiert.

Ferner zeigt sich ein Zusammenhang zwischen Geschlecht und der Art des Mobblings (χ^2_4 , $n=776 = 17.833$; $p<.001$). Die Abweichungen zeigen sich vor allem in der Gruppe der Mobbingbetroffenen. Demnach ist in dieser Gruppe eine Überrepräsentation weiblicher Betroffener vorhanden. Weibliche Mobbingbetroffene werden eher von hierarchisch gleichgestellten Personen angegriffen. Ebenso wurde mithilfe eines mehrdimensionalen χ^2 -Tests geprüft, ob es eine Abhängigkeit zwischen Alter und der Art des Mobblings gibt. Hieraus resultierte ein nicht signifikantes Ergebnis.

4.8 Empfehlung zu juristischer Hilfe

Zudem ergab die Berechnung zur Empfehlung juristischer Hilfe ein signifikantes Ergebnis (χ^2_3 , $n=1049 = 26.718$; $p<.05$). Die signifikante Abweichung erfolgte demnach zwischen den Gruppen »Mobbingbetroffene« und »Konfliktbetroffene« von der Gruppe »Mobbingrisikogruppe«. Betroffene Personen, die eher den Rat bekommen, juristische Hilfe anzunehmen, befinden sich demnach eher in der Gruppe der Mobbingbetroffenen. Konfliktbetroffene sind in dieser Gruppe eher

unterrepräsentiert. Daraus wird geschlossen, dass Mobbingbetroffenen eher zu juristischer Hilfe geraten wird als Konfliktbetroffenen.

4.9 Resümee der Ergebnisse

Aufgrund der erhaltenen Ergebnisse kann davon ausgegangen werden, dass Mobbingbetroffenheit geschlechtsspezifisch und altersspezifisch ist. Zudem konnte gezeigt werden, dass auch bestimmte Mobbinghandlungen geschlechtsspezifische und altersspezifische Unterschiede aufweisen.

4.10 Diskussion

Mittels der Methode der induktiven Kategorienbildung konnten 16 Mobbinghandlungen abgeleitet werden. Dabei bezieht sich die qualitative Analyse auf jene Schilderungen der Betroffenen, welche von den BeraterInnen in den Erhebungsprotokollen festgehalten wurden. In der vorliegenden Untersuchung hat sich gezeigt, dass am häufigsten die Mobbinghandlung »Angriffe auf das soziale Ansehen« von den Betroffenen genannt wurde. Diese Kategorie beinhaltet Handlungen, die darauf abzielen, die/den Betroffene/n vor anderen Personen schlechtzumachen. Zum Beispiel, indem Kompetenzen öffentlich angezweifelt werden. Gleich im Anschluss daran reiht sich die Mobbinghandlung »Angriffe durch verbale Kommunikation« ein. Handlungen wie Beschimpfungen, Anschreien und Verbreiten von Gerüchten gehören hierzu. Zahlreich wurden auch Handlungen, wie ständiger Druck und ständige Kritik aufgezählt, diese wurden unter der Mobbinghandlung »Psychische und physischen Verletzungen« subsumiert. An vierter Stelle reiht sich die Mobbinghandlung »soziale Isolation« ein. Vor allem das Ignorieren und Wie-Luft-Behandeln sind Verhaltensweisen, die beispielgebend dafür sind. Im Anschluss an die Isolationshandlungen wurde die Mobbinghandlung »Androhung des Arbeitsplatzverlustes« angeführt. Sowohl Entlassung und Kündigung als auch Verwarnungen und Personalvermerke sind Handlungen, die zu dieser Kategorie gezählt werden. Danach werden die Mobbinghandlungen »gezielte Unterforderung« und »Behinderung bei der Arbeitsausführung« angegeben. Hierzu zählen all jene Handlungen, welche die Arbeitsausführung behindern, so zum Beispiel das Entziehen von Aufgaben oder das Verschwinden von wichtigen Arbeitsutensilien. In weiterer Folge werden die Mobbinghandlungen »Tatsächlicher Arbeitsplatzverlust«, »Versetzung«, »Angriffe auf den privaten Bereich«, »Diskriminierung

von Minderheiten« und »gezielte Überforderung« genannt. Weitaus geringere Werte erzielen die Mobbinghandlungen »Drohungen«, »Innere Kündigung«, »Irrführende Kommunikation« und »Angriffe auf der nonverbalen Ebene«. Es scheint so, dass die Mehrzahl der Mobbingbetroffenen von Handlungen betroffen ist, die darauf abzielen, den/die Betroffene/n zu isolieren und aus dem sozialen Gefüge auszuschließen. Dies kann in Form von Rufschädigung und/oder durch die Manipulation der Arbeit und/oder durch Ausüben von ständigem Druck stattfinden. Die Ergebnisse zeigen auch die Vielfalt der Handlungen und verdeutlichen einmal mehr, dass Verhaltensweisen, welche auf den ersten Blick harmlos wirken, durch die Dauer und Subtilität zerstörerisch sein können. Betrachtet man die Definition von Mobbing, so findet sich auch hier der Verweis darauf, dass Betroffene gezielt isoliert werden, also sukzessive sozial abgetrennt werden. Die Befunde zur Häufigkeitsverteilung der Mobbinghandlungen der Arbeit stützen die Definition.

4.11 Geschlecht

In der gegenwärtigen Analyse der Daten zeigte sich eine klassische 80:20-Verteilung der Geschlechter von Mobbingbetroffenen. Demnach sind Frauen signifikant häufiger in der Mobbingstichprobe vertreten. Dieser Befund ist über neun Jahre konstant. An dieser Stelle gilt es zu betonen, dass sich die untersuchte Population ausschließlich aus Betroffenen zusammensetzt, welche das Beratungsangebot der Beratungsstelle in Anspruch genommen haben. Die Tendenzen in Bezug auf die geschlechtsspezifische Betroffenheit, welche bis dato in der Literatur gefunden werden konnten, spiegeln sich auch in den gegenwärtigen Ergebnissen wider. Nach Zapf (1999) ist geschlechtsspezifisches Mobbing prinzipiell in den strukturellen Bedingungen, d.h. in der Organisationsstruktur eines Unternehmens, zu suchen. Diese Sichtweise ist vergleichsweise kurz gegriffen, wenn man den derzeitigen Umgang mit Gleichstellungsrichtlinien im gesamten Bereich der Wirtschaft und Politik (Besetzung von Positionen) in die Betrachtung einbezieht. Gerade gesetzliche Regelungen und europäische Richtlinien werden über Organisationen hinweg immer wieder auf der individuellen Ebene vor allem durch Mobbing unterlaufen. Dieses Phänomen ist organisationsübergreifend und geschlechtsübergreifend sichtbar.

In Bezug auf die Mobbinghandlungen zeigten die Analysen, dass weibliche Mobbingbetroffene eher »Angriffen durch verbale Kommunikation« ausgesetzt sind, während männliche Mobbingbetroffene eher eine Überrepräsentation für die Mobbinghandlung »Diskriminierungen von Minderheiten« (z.B. Diskriminierung aufgrund des Alters, einer Krankheit etc.) aufweisen. Diese Befunde deuten in eine ähnliche Richtung, welche auch in der Studie von Meschkutat et al. (2002) erkennbar ist. Frauen sind eher mit Mobbinghandlungen konfrontiert, die darauf abzielen, sie sozial zu diskreditieren.

Überaus interessant ist ein weiteres signifikantes Ergebnis zur Art des Mobblings in Bezug auf das Geschlecht. Hier wird ersichtlich, dass weibliche Mobbingbetroffene signifikant häufiger von hierarchisch gleichgestellten Personen angegriffen werden. Dieser Befund deckt sich wiederum mit einem Teilergebnis der Studie von Meschkutat et al. (2002).

4.12 Alter

Die Ergebnisse zeigten, dass Mobbingbetroffenheit altersspezifisch ist. Demnach sind Mobbingbetroffene im Alter zwischen 31 und 50 Jahren signifikant häufiger vertreten. Die Analysen zeigten signifikante Ergebnisse für die Mobbinghandlungen »Diskriminierung von Minderheiten«, »Androhung des Arbeitsplatzverlustes« und »Tatsächlicher Arbeitsplatzverlust«. Die Mobbinghandlung »Diskriminierung von Minderheiten« beinhaltet Handlungen wie Diffamierung aufgrund des Alters, einer Behinderung und/oder Krankheit etc. Die Ergebnisse zeigten, dass betroffene Personen über 50 Jahre überrepräsentiert sind. In diesem Zusammenhang ist festzuhalten, »dass Mobbing als Ausgrenzungshandlung im Arbeitsleben sich auch gegen Personen richtet, die sich in der Position des/der Schwächeren oder einer Minderheit befinden« (Kolodej 2008, S. 59). Dies zeigen auch die vorliegenden Ergebnisse. Für die Mobbinghandlung »Androhung des Arbeitsplatzverlustes«, welche unter anderem beinhaltet, dass mit Entlassung oder Kündigung gedroht wird und/oder ein Personalvermerk vorgenommen wird, zeigten die Ergebnisse, dass betroffene Personen über 50 Jahre überrepräsentiert und betroffene Personen zwischen 31 und 40 Jahren unterrepräsentiert sind. Für die Mobbinghandlung »Tatsächlicher Arbeitsplatzverlust« zeigte sich hingegen eine Unterrepräsentation der über 50-Jährigen. Mit der gängigen Sichtweise in der Literatur (Gappmaier 2007) und einer hohen Betroffenheit der über 50-Jährigen decken

sich die Ergebnisse. Ein zunächst unerwarteter Kontrast zeigt sich für den tatsächlichen Arbeitsplatzverlust. Ein Blick auf den Hintergrund der Studie (Mobbingberatungsstelle!) legt die Hypothese nahe, dass effiziente Interventionen gerade im Bereich der über 50-Jährigen (aufgrund der gesetzlichen Schutzbestimmungen) umgesetzt werden.

Diese Resultate weisen darauf hin, dass vor allem ältere MitarbeiterInnen zunehmend von Mobbing betroffen sind und mit effektiven Mitteln aus den Unternehmen gedrängt werden. Ein möglicher Grund dafür könnte der immer unsicher werdende Arbeitsmarkt sein. Erhöhter Konkurrenzkampf unter den MitarbeiterInnen sowie Angst um die eigene Existenz tragen unter Umständen auch dazu bei. In diesem Zusammenhang diskutierte Salin (2001) die Schwierigkeit, MitarbeiterInnen zu entlassen. Mobbing stellt demnach eine Methode dar, Probleme der Unkündbarkeit oder der Sicherung der Aufstiegsmöglichkeit zu »lösen« (»strukturelles Mobbing«, Kolodej 2008). Auch dieser Faktor könnte eine Möglichkeit darstellen, warum »Ältere« gehäuft von Mobbing betroffen sind.

4.13 Art des Mobbings

Betreffend die hierarchischen Positionen des Mobbers/der Mobberin verweisen die Ergebnisse der Arbeit darauf, dass die Mehrzahl der Betroffenen von einer ranghöheren Person gemobbt wird, dicht gefolgt von Mobbing auf derselben Ebene. Dieses Ergebnis deckt sich mit den Befunden von Zapf (1999) und Salin (2001). Meschkutat et al. (2002, S. 66) thematisieren in diesem Zusammenhang die Bedeutung der Vorgesetzten: »Es kann jedoch unterstellt werden, dass sich Attacken, die insbesondere von Vorgesetzten ausgehen, in besonders fataler Weise auf die Gemobbten auswirken.« Als besonders schwerwiegende Auswirkungen beschreiben Meschkutat et al. (2002) in diesem Zusammenhang zum einen die Form von erlebter Hilflosigkeit und zum anderen das Ohnmachtsgefühl gegenüber der hierarchisch höhergestellten Person. Zudem ist die Chance, sich gegen Vorgesetzte zur Wehr zu setzen, sicherlich aufgrund der strukturellen Bedingungen geringer als gegen Mobbing auf derselben Hierarchieebene. Wiederum deckend mit der Literatur ist der Befund, dass Staffing in nur sehr geringem Ausmaß in der untersuchten Stichprobe vertreten ist.

Darüber hinaus zeigten die Analysen, dass Bossingbetroffene eher von Einzelpersonen und Mobbingbetroffene, Staffingbetroffene und jene Betroffene, die

von Vorgesetzten und KollegInnen drangsaliert werden, eher von mehreren Personen attackiert werden. Ein möglicher Grund könnte darin liegen, dass sich KollegInnen/MitarbeiterInnen einfach einer mehrheitlichen Meinung anschließen, um selbst nicht schikaniert und ausgegrenzt zu werden. Untersuchungen zur Konformität zeigten bereits, dass sich ein Großteil der Untersuchungspersonen der Gruppenmeinung anschließt, auch wenn diese falsch ist (Asch 1955, Kolodej 2008). Eine Einzelperson vertritt möglicherweise eine ganz andere Meinung und würde niemals zu schikanösen Mobbinghandlungen greifen. In Gruppen kann jedoch durchaus der Prozess der De-Individualisierung auftreten. Die persönliche Meinung, Einstellung und Werthaltung ordnet sich der Gruppenmeinung unter (Kolodej 2005).

4.14 Ausblick

Ist es zu einer Mobbingssituation gekommen, geht es um die Frage, wie kann der oder die Betroffene die Situation bewältigen und den Mobbingverlauf beenden. Dabei gilt es immer zu beachten, dass Mobbing einen bedeutenden Angriff auf die Person selbst darstellt. Die eigene Identität und das Selbstwertgefühl werden massiv untergraben. Die Beratung mobbingbetroffener Personen setzt direkt an der Person an. Das heißt, die Beratung zielt darauf ab, die Selbsthilfebereitschaft, die Selbststeuerungsfähigkeit und die Handlungskompetenz der Betroffenen wieder zu erhöhen. Vor allem geht es darum, jene Ressourcen wieder zu aktivieren, die aufgrund der enormen Belastung nicht mehr zugänglich sind. Somit kann der oder die Betroffene wieder Entscheidungen und Interventionen setzen, die zu einem Ende des Mobbingprozesses beitragen (Kolodej 2008). An dieser Stelle sei nochmals auf die spezifische Stichprobe der vorliegenden Untersuchung hingewiesen, die aus einer Beratungseinrichtung stammt. Möglicherweise könnte die gefundene Geschlechterverteilung auch auf die Art der Stichprobe zurückzuführen sein. Vergleichbare Untersuchungen mit Beratungsstichproben sind noch selten zu finden. Dem Jahresbericht von 2008 des Österreichischen Gewerkschaftsbundes Vorarlberg ist zu entnehmen, dass zwei Drittel der Betroffenen, welche das Angebot der Mobbingberatung nutzen, weiblich sind und drei Viertel der Betroffenen zwischen 40 und 50 Jahre alt sind. Auch dem Erfahrungsbericht des Mobbingtelefons Hamburgs von Friebe und Hoyer (2007) ist zu entnehmen, dass mehr Frauen das Angebot der Beratung nutzen. Zudem ist die Mehrheit der

AnruferInnen über 30 Jahre alt. Aufgrund der noch geringen Daten besteht zukünftig ein großer Bedarf an Untersuchungen mit Beratungspopulationen. Eine Studie von Waibel (2007), welche zum Ziel hatte, Daten über MobbingberaterInnen in Deutschland zu sammeln, zeigte, dass an oberster Stelle der Mobbingberatung die Stärkung des Selbstvertrauens steht. Dabei wird vor allem ein multimethodischer Ansatz in den Beratungspraxen präferiert.

Gerade die negativen Folgen, die in Zusammenhang mit dem Mobbinggeschehen auftreten, verdeutlichen einmal mehr die Bedeutsamkeit von Mobbingberatung und externer Unterstützung. Bereits nach wenigen Tagen ist ein Krankheitsverlauf bei Mobbingbetroffenen durch Symptome des Unwohlseins, welche durch die Mobbingssituation erzeugt werden, zu erkennen. Betroffene berichten in diesem Zusammenhang immer wieder von Magen-Darm-Problemen, leichten Depressionen, Schlafstörungen und ähnlichen Stresssymptomen. Auch die Ergebnisse der vorliegenden Studien liefern einen Hinweis auf gesundheitsbeeinträchtigende Effekte infolge des Mobbing. Obwohl keine extra Tabelle im Erhebungsprotokoll angeführt war, um gesundheitliche Beeinträchtigungen zu erheben, gibt es deutliche Hinweise auf Depression als Folgeerscheinung. Da die Mobbingssituation eine dauerhaft angespannte Situation darstellt, können die Symptome auch nicht abklingen und manifestieren sich. Somit kann es nach einem halben Jahr zu einer behandlungsbedürftigen posttraumatischen Belastungsstörung kommen. Negative Auswirkungen finden sich in vielen Fällen auch auf das private Leben des/der Betroffenen, wie zum Beispiel durch die Belastung des sozialen Netzes durch das ständige Erzählen der Leidensgeschichte bis hin zum Ausschluss aus dem Arbeitsleben (Leymann 1993). Der Weg zurück ins Arbeitsleben ist für Betroffene nicht immer einfach. Betroffene leiden häufig unter psychischen und physischen Beeinträchtigungen. Wird der Prozess nicht frühzeitig, zum Beispiel in Form einer Mobbingberatung, aufgegriffen, benötigt die betroffene Person eine sehr lange Regenerationsphase, bis sie wieder voll am Erwerbsleben teilhaben kann. Diese Negativspirale kann sich im schlimmsten Fall nach unten hin fortsetzen, indem eine Person dauerhaft aus dem Arbeitsleben ausscheidet. Nicht immer ist es für die betroffenen Personen einfach, den Mobbingprozess aus eigener Kraft zu durchbrechen. Hier kann die Mobbingberatung einen wesentlichen Beitrag in Form von Unterstützung leisten. Dies kann von der seelischen Unterstützung bis hin zur Vermittlung von fundierten Anlaufstellen, wie

zum Beispiel Rechtsberatung, reichen. Auch die Repräsentativitätsstudie von Meschkutat et al. (2002) betont, dass jede/r zweite Mobbingbetroffene Rat und Tat von außerbetrieblichen Personen/Institutionen als hilfreich erlebt hat.

In weiterführenden Untersuchungen gilt es zu klären, ob die Ergebnisse auch für andere Mobbingberatungsstellen zutreffend sind. Zudem könnten zukünftige Fragestellungen sich mit der Differenz zwischen Mobbing und Konflikt im Hinblick auf die psychische und physische Betroffenheit befassen. Forschungsbedarf besteht sicherlich auch noch dahingehend zu untersuchen, ob es bestimmte arbeitsbezogene Merkmale gibt, welche die Wahrscheinlichkeit erhöhen, Mobbingbetroffener/Mobbingbetroffene im Kontext der Arbeit zu werden.

Literatur

- Asch, Solomon Eliot (1955): Opinions and Social Pressure. *Scientific American*, 5 (193), 31–35.
- Agervold, Mogens & Mikkelsen, Eva Gemzoe (2004): Relationships between bullying, psychological work environment and individual stress reactions. *Work and Stress*, 18 (4), 336–351.
- Backhaus, Klaus & Erichson, Bernd & Plinke, Wulff & Weiber, Rolf (1994): *Multivariate Analysemethoden. Eine anwendungsorientierte Einführung* (7. Aufl.). Berlin (Springer).
- Einarsen, Stale, & Raknes, B. I. (1991). *Mobbing in worklife: A study of the prevalence and health effects of mobbing in Norwegian workplaces*. Bergen Forskningscenter for arbeidsmiljø (FAHS), University of Bergen.
- Einarsen, Ståle & Hoel, Helge (2001): *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Paper presented at the 10th European Congress on Work and Organisational Psychology, Prague.
- Einarsen, Ståle & Skogstad, Anders (1996): *Bullying at work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 185–201.
- Esser, Axel & Wolmerath, Martin (2008): *Mobbing. Ratgeber für Betroffene und ihre Interessenvertretung* (7., aktualisierte Aufl.). Frankfurt am Main (Bund-Verlag).

- Friebe, Angela. & Christel Hoyer (2007): Das Mobbingtelefon der AOK Rheinland/Hamburg. 11. Erfahrungsbericht 2007. Hamburg (Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH).
- Gappmaier, Erni (2007): Konflikt und Mobbing unter der Berücksichtigung der Aspekte Erholung und Beanspruchung älterer ArbeitnehmerInnen. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Karl-Franzens-Universität Graz.
- Glasl, Friedrich (2004): Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte und Beraterinnen und Berater (8., aktualisierte und ergänzte Aufl.). Bern, Stuttgart (Haupt Verlag Bern & Verlag Freies Geistesleben).
- Hesse, Jürgen & Schrader, Hans Christian (1995): Krieg im Büro. Konflikte am Arbeitsplatz und wie man sie löst. Frankfurt am Main (Fischer Taschenbuch)
- Kolodej, Christa (2005): Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz. Mit zahlreichen Fallbeispielen und Tipps für Betroffene, Führungskräfte und BeraterInnen (2. Aufl.). Wien (WUV Verlag).
- Kolodej, Christa (2008): Mobbingberatung. Fallbeispiele und Lösungen für BeraterInnen und Betroffene. Wien (WUV Verlag).
- Kolodej, Christa & Essler, Tamara & Kallus, Wolfgang K. (2010). Test zur Erfassung von Mobbingverhaltensweisen am Arbeitsplatz (TEMA). Wirtschaftspsychologie.
- Leymann, Heinz (1993): Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann (13. Aufl.). Reinbek bei Hamburg (Rowohlt Taschenbuch).
- Leymann, Heinz (1995): Der neue Mobbing-Bericht. Erfahrungen und Initiativen, Auswege und Hilfsangebote. Reinbek bei Hamburg (Rowohlt Taschenbuch).
- Leymann, Heinz (1996): The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165–184.
- Mayring, Philipp (2008): Qualitative Inhaltsanalyse (10., neu ausgestattete Aufl.). Weinheim und Basel (Beltz Verlag)
- Meschkat, Bärbel & Stackelbeck, Martina & Langenhoff, Georg (2002): Der Mobbing-Report – Eine Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland. Sozialforschungsstelle Dortmund. Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Bremerhaven (Wirtschaftsverlag).

- Niedhammer, Ilse & David, Simone & Degioanni, Stéphanie (2007): Economic activities and occupations at high risk for workplace bullying: results from a large-scale cross-sectional survey in the general working population in France. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 80 (4), 346–353.
- Niedl, Klaus (1995): *Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlichen relevanten Effekten von systematischen Feindseligkeiten*. München und Mering: (Rainer Hampp).
- Parent-Thirion, Agnès & Macías, *Enrique* Fernández & Hurley, John & Vermeylen, Greet (2008): Vierte Europäische Erhebung über die Arbeitsbedingungen. Dublin: (Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen.)
- Salin, Denise (2001): Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 425–441.
- Schwarz, Gerhard (2003): *Konfliktmanagement. Konflikte erkennen, analysieren, lösen* (6. Aufl.). Wiesbaden (Gabler).
- Waibel, Martin (2007): Untersuchung zu Mobbingberatung und Supervision in Deutschland. *Supervision*, 1, 33–40.
- Zapf, Dieter (1999): Mobbing in Organisationen. Überblick zum Stand der Forschung. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 43 (1), 1–25.
- Zapf, Dieter & Einarsen, Ståle & Hoel, Helge & Vartia, Maarit (2003): Empirical findings on bullying in the workplace. In Ståle Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf & Cary L. Cooper (Eds.) *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London (Taylor and Francis), 103–126.
- Zöfel, Peter (2003). *Statistik für Psychologen im Klartext*. München (Pearson Studium).

Über die AutorInnen

Christa Kolodej

*Mag.a phil. Dr.in phil. Dr.in rer. nat. Christa Kolodej
Karl-Franzens-Universität Graz
Institut für Psychologie, Arbeits-, Organisations- und Umweltpsychologie
Universitätsplatz 2/DG, A - 8010 Graz*

E-Mail: christa.kolodej@uni-graz.at

Web: <http://www.kolodej.at>

Alexandra Klug

*Mag.a rer.nat Alexandra Klug
Rettenberg 52
8444 St. Andrä im Sausal*

E-Mail: klug.alexandra@aon.at

Wolfgang Kallus

*Univ.-Prof. Mag. Dr.phil. Dr.rer.nat. K. Wolfgang Kallus
Karl-Franzens-Universität Graz
Institut für Psychologie, Arbeits-, Organisations- und Umweltpsychologie
Universitätsplatz 2/DG
A - 8010 Graz*

E-Mail: wolfgang.kallus@uni-graz.at

Web: <http://www.uni-graz.at/pslgdwww/>