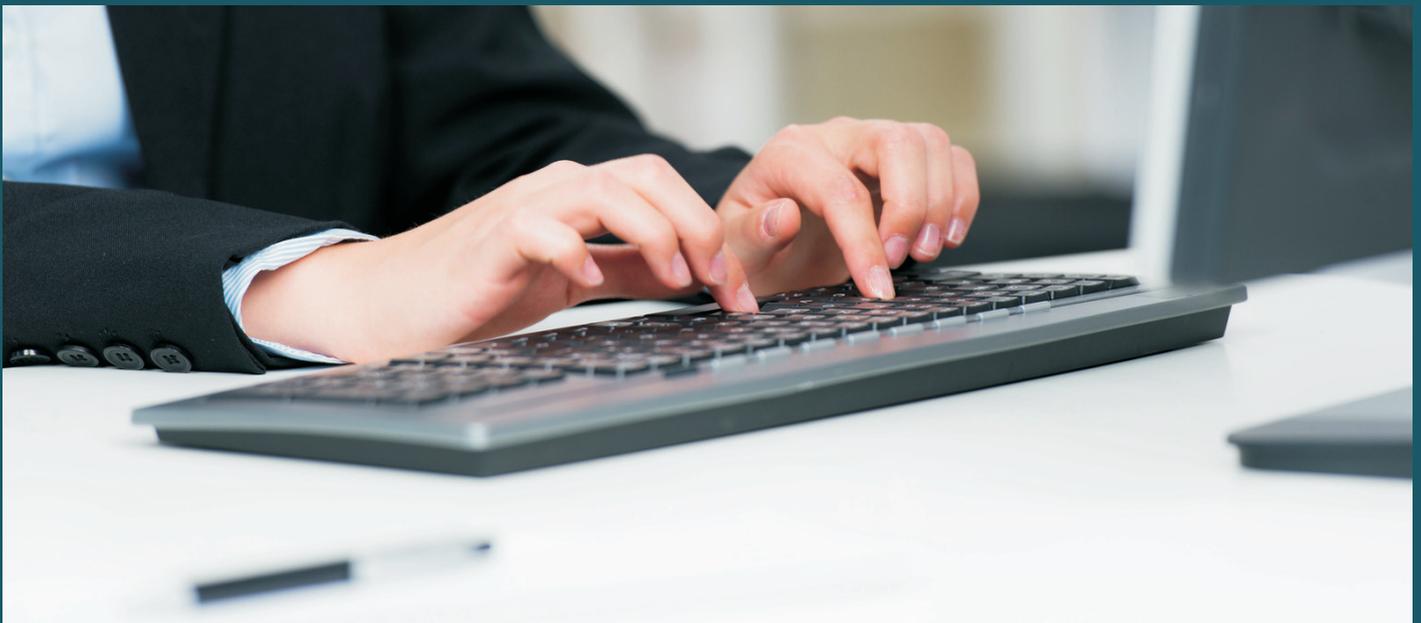


Cybermobbing am Arbeitsplatz



Präventive und intervenierende Maßnahmen
für Führungskräfte

Förster, Julia: Cybermobbing am Arbeitsplatz: Präventive und intervenierende Maßnahmen für Führungskräfte, Hamburg, Diplomica Verlag GmbH 2013

Buch-ISBN: 978-3-8428-9745-8

PDF-eBook-ISBN: 978-3-8428-4745-3

Druck/Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2013

Covermotiv: © Picture-Factory - Fotolia.com

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

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

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

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 Diplomica Verlag GmbH, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Alle Rechte vorbehalten

© Diplomica Verlag GmbH

Hermannstal 119k, 22119 Hamburg

<http://www.diplomica-verlag.de>, Hamburg 2013

Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	7
1.1 Problemstellung.....	7
1.2 Zielsetzung	8
2 Theoretische Grundlagen	9
2.1 Klärung des Begriffs Mobbing.....	9
2.1.1 Definition des Begriffs Mobbing	9
2.1.2 Abgrenzung des Begriffs Cybermobbing.....	10
2.2 Ursachen von Cybermobbing am Arbeitsplatz	11
2.3 Entstehung von Cybermobbing am Arbeitsplatz	13
2.4 Folgen von Cybermobbing	15
2.4.1 Folgen für den Mitarbeiter	15
2.4.2 Folgen für das Unternehmen	18
3 Untersuchungsrahmen	20
3.1 Mentales Modell.....	20
3.2 Methodik	22
4 Untersuchung	23
4.1 Präventive Maßnahmen von Führungskräften	23
4.1.1 Schaffung eines guten Betriebsklimas/Klare Arbeitsorganisation.....	23
4.1.2 Aufklärung der Mitarbeiter über Cybermobbing	25
4.1.3 Teamarbeit.....	26
4.1.4 Betriebsvereinbarungen/Sanktionen.....	27
4.1.5 Einrichten einer Anlaufstelle.....	29
4.1.6 Mitarbeiterbefragungen/Mitarbeitergespräche.....	30
4.1.7 Online-Vernetzung der Führungskraft	32
4.1.8 Tracking	33
4.2 Interventionsmaßnahmen von Führungskräften.....	34
4.2.1 Betriebsversammlung.....	34
4.2.2 Ehrliche Gespräche	36
4.2.3 Beobachtungen	38
4.2.4 Rechtliches Vorgehen/Sanktionen	39
4.2.5 Einschränkung der Mediennutzung/Sperren	41
4.2.6 Versetzung an einen medienfreien Arbeitsplatz.....	42
5 Ergebnisse	44
5.1 Zusammenfassung	44
5.2 Limitation	47
5.3 Implikation für die Forschung.....	48
5.4 Implikation für die Praxis.....	48
5.5 Ausblick	49
Literaturverzeichnis	51
Anhang	56

1 Einleitung

1.1 Problemstellung

Schätzungen zufolge sind rund 1-1,5 Millionen Arbeitnehmer in Deutschland täglich Opfer von Mobbinghandlungen am Arbeitsplatz. Experten gehen davon aus, dass viele Arbeitnehmer darüber schweigen. Daher gibt es keine genauen Zahlen darüber, wie viele tatsächlich als Opfer von einem Mobbingkonflikt betroffen sind.¹ Die Dunkelziffer liegt vermutlich höher als die statistisch ermittelten Zahlen. Hinzu kommt eine spezielle Form des Mobbing, das Cybermobbing, bei dem Mobbinghandlungen unter der Nutzung von Kommunikationstechnologien stattfinden.² Das Phänomen des Cybermobbing ist in Deutschland zwar nicht unbekannt, wird jedoch selten als auftretender Konflikt³ in der Arbeitswelt thematisiert. Über die von Cybermobbing betroffenen Arbeitnehmer in Deutschland gibt es weder Schätzungen noch Statistiken. Konflikte sind jedoch überall dort unvermeidlich, wo Menschen zusammenkommen und können sich negativ auswirken, wenn sie nicht gelöst werden. Am Arbeitsplatz auftretende und länger anhaltende Konflikte können nachweislich zu diversen Erkrankungen des Opfers führen.⁴ Eine schlechtere Arbeitsleistung des Opfers ist eine weitere Auswirkung, die ein ungelöster Konflikt mit sich bringen kann.⁵ Dadurch ergeben sich auch negative Auswirkungen auf das Unternehmen. Dies stellt Führungskräfte bei der Mediennutzung von Mitarbeitern vor eine besondere Herausforderung. Sie sind gezwungen, sich mit dem Thema Cybermobbing am Arbeitsplatz auseinanderzusetzen, entstandene Konflikte zu lösen und präventive Maßnahmen zu ergreifen, um Cybermobbing weitgehend zu unterbinden und langfristig den Erfolg des Unternehmens zu sichern.

¹ Vgl. *Ollenik, Jochen*, Mobbing am Arbeitsplatz, http://www.ruv.de/de/r_v_ratgeber/ausbildung_berufseinstieg/karrieretipps/6_mobbing.jsp, Juli 2012, abgerufen am 29.07.2012.

² Vgl. *Kowalski, Robin M./Limber, Susan P./Agatston, Patricia W.*, Cyberbullying, Bullying in the Digital Age, Oxford (Blackwell Publishing) 2. Aufl. 2012, 196.

³ „Conflict is the process that is initiated when an individual (...) feels negatively affected by another person.“ *Cisneros, Francisco, J. et al.*, Conflict and Affective Reactions in Tourism Organizations, in: *Kushvan, Salih*, Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry, New York (Nova) 2003, 761-785, 762.

⁴ Vgl. *Schiller-Stutz, Klaus*, Systematische Betrachtungsweise und Lösungsansätze bei psychosozialen Stress und Mobbing am Arbeitsplatz, in: *Arentewicz, Gerd/Fleissner, Alfred* (Hrsg.), Arbeitsplatzkonflikte, Mobbing als Psychoterror am Arbeitsplatz. Ursachen, Folgen und Formen der Hilfe, Frankfurt am Main-Bern (Peter Lang) 2003, 431-445, 431.

⁵ Vgl. *Badura, Bernhard et al.*, Fehlzeiten-Report 2009, Arbeit und Psyche: Belastungen reduzieren – Wohlbefinden fördern, Heidelberg (Springer) 2010, 134.

1.2 Zielsetzung

Beim Auftreten von Cybermobbing am Arbeitsplatz nehmen Führungskräfte eine zentrale Rolle ein. Als eine wichtige Ursache des Mobbings wird häufig „die eklatante Führungsschwäche der Chefs in vielen Betrieben“⁶ genannt. Ziel dieser Studie ist es daher, die Rolle der Führungskraft und ihre Handlungsmöglichkeiten bezüglich des am Arbeitsplatz auftretenden Cybermobbings kritisch zu analysieren. Es soll herausgefunden werden, inwieweit Führungskräfte sich aufgrund ihrer Position in der Verantwortung sehen, bei Cybermobbingkonflikten einzugreifen bzw. diese im Vorfeld zu verhindern und welche Maßnahmen dafür zielführend sind. Der Fokus liegt dabei nicht ausschließlich auf den intervenierenden, sondern auch auf den präventiven Maßnahmen, die von Führungskräften ergriffen werden können, um Cybermobbing am Arbeitsplatz zu unterbinden bzw. weitgehend zu verhindern.

⁶ *Thomas, Rudolf F.*, Chefsache Mobbing, Souverän gegen Psychoterror am Arbeitsplatz, Wiesbaden (Gabler) 1993, 12.

2 Theoretische Grundlagen

2.1 Klärung des Begriffs Mobbing

2.1.1 Definition des Begriffs Mobbing

Der Begriff des Mobbings stammt vom englischen Wort „mob“, das in der deutschen Übersetzung „zusammengerotteter Pöbelhaufen“ bedeutet. Im angelsächsischen Sprachraum etablierte sich dagegen „bullying“ als Synonym für Mobbing, das unter anderem mit „tyrannisieren“ übersetzt wird. Bereits 1958 wurde der Begriff des Mobbings von einem Verhaltenswissenschaftler verwendet, der damit das Angriffsverhalten einer Tiergruppe gegenüber einem einzelnen Tier beschrieb. Nach ähnlichen Beobachtungen bei Kindern etablierte sich der Begriff des Mobbings in den 60er Jahren durch einen schwedischen Mediziner bis er schließlich in den 80er Jahren erstmals von *Leymann* verwendet wurde, um Psychoterror am Arbeitsplatz zu beschreiben. Seine Definition des Mobbings hat bis heute Allgemeingültigkeit.⁷

Allgemeine Definition

„Der Begriff des Mobbings beschreibt negative kommunikative Handlungen, die gegen eine Person gerichtet sind (von einer oder mehreren anderen) und die sehr oft und über einen längeren Zeitraum hinaus vorkommen und damit die Beziehung zwischen Täter und Opfer kennzeichnen.“⁸

Konkret ist Mobbing dann gegeben, „wenn eine oder mehrere von 45 genau beschriebenen Handlungen⁹ über ein halbes Jahr oder länger mindestens einmal pro Woche vorkommen.“¹⁰ Diese Handlungen hat *Leymann* in fünf Gruppen eingeteilt und als Angriffe bezeichnet, die sich konkret auf die Möglichkeit sich mitzuteilen, soziale Beziehungen, soziales Ansehen, die Qualität der Berufs- und Lebenssituation sowie auf die Gesundheit beziehen.¹¹ Bei der Ausübung des Mobbings gibt es verschiedene Formen. Physisches Mobbing liegt vor, wenn körperliche Handgreiflichkeiten (z. B. Schläge) vorgenommen werden. Beim verbalen Mobbing konzentriert sich der Konflikt auf die verbale Ebene (z. B. Beleidigungen). Eine andere Form ist das relationale bzw. indirekte Mobbing. Hiervon wird gesprochen, wenn die

⁷ Vgl. *Kolodej, Christa*, Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und seine Bewältigung, Wien (Facultas) 2005, 21.

⁸ *Leymann, Heinz*, Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann, Reinbek (Rowohlt) 14. Aufl. 2009, 21.

⁹ Vgl. Anhang, 74-75.

¹⁰ *Leymann, Heinz*, Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann, Reinbek (Rowohlt) 14. Aufl. 2009, 22.

¹¹ Vgl. *Leymann, Heinz*, Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann, Reinbek (Rowohlt) 14. Aufl. 2009, 23.

Gründe der Ausübung von Mobbinghandlungen im Ausschließen aus einer sozialen Gruppe, dem Zerstören sozialer Beziehungen oder in der Manipulation anderer Menschen zum Schaden des Opfers liegen.¹² Im Folgenden dieser Studie ist dem Begriff „Mobbing“ die Definition von *Leymann* zugrunde zu legen.

2.1.2 Abgrenzung des Begriffs Cybermobbing

2007 wurde der Begriff des Cybermobbings in Deutschland weiträumig bekannt. In der angloamerikanischen Forschung wird Cybermobbing jedoch seit 1999 untersucht. Bis heute gibt es keine allgemeingültige Definition des Cybermobbings. Daher wird die Definition des traditionellen Mobbings (vgl. 2.1.1) oftmals auf das Cybermobbing übertragen, indem die kennzeichnenden Medien des Cybermobbings (Internet und Mobiltelefon) hinzugefügt werden.¹³ Von Cybermobbing wird demnach erst dann gesprochen, wenn Merkmale des traditionellen Mobbings im Bereich der Medien auftreten. Dennoch grenzt sich das Cybermobbing vom traditionellen Mobbing ab.

Der größte Unterschied liegt darin, dass Cybermobbing in einer **virtuellen Welt** durch Kommunikationsmedien stattfindet. Mit dem Satz „I can’t see you – you can’t see me“¹⁴ fasst *Willard* den fehlenden direkten Kontakt in der virtuellen Welt zusammen. Dieser ermöglicht dem Täter das Agieren in vollständiger **Anonymität**, sodass das Opfer in den meisten Fällen nicht identifizieren kann, von wem das Cybermobbing ausgeht. Auch die **Zuschauer** spielen beim Cybermobbing eine wesentliche Rolle. Auf der einen Seite kann Cybermobbing versteckter stattfinden als traditionelles Mobbing, wodurch das helfende Eingreifen von Außenstehenden schwieriger wird. Auf der anderen Seite steigt jedoch auch die Zahl der potenziellen Zuschauer, da eine mediale Verbreitung rasch eine größere Zahl von Menschen erreichen kann.¹⁵ Außerdem kommt es beim Cybermobbing zu einer **Entkörperlichung**, sodass nonverbale Zeichen wie Mimik und Gestik anders, z. B. durch Codes, dargestellt werden müssen. Die Kommunikation im virtuellen Bereich findet hauptsächlich in Schriftform statt, wodurch die **Textualität** ebenfalls kennzeichnend für Cybermobbing ist. Zudem sind die **Entzeitlichung** bzw. **Enträumlichung** weitere wichtige Merkmale. Das bedeutet, dass Menschen unabhängig vom geografischen Ort, und bei asynchroner Kommunikation auch unabhängig von der Zeit, miteinander kommunizieren können. Im Gegensatz zum

¹² Vgl. *Wachs, Sebastian*, Bullying unter Schülern, Eine empirisch-quantitative Untersuchung unter besonderer Berücksichtigung des Cyberbullyings, Saarbrücken (VDM Verlag) 2009, 13.

¹³ Vgl. *Fawzi, Nayla*, Cyber-Mobbing, Ursachen und Auswirkungen von Mobbing im Internet, Baden-Baden (Nomos) 2009, 30-31.

¹⁴ *Willard, Nancy, E.*, Cyberbullying and Cyberthreats, Responding to the Challenge of Online Social Aggression, Threats, and Distress, New York (European Research Press) 2007, 73.

¹⁵ Vgl. *Fawzi, Nayla*, Cyber-Mobbing, Ursachen und Auswirkungen von Mobbing im Internet, Baden-Baden (Nomos) 2009, 33-34.

Mobbing können sich Opfer dem Cybermobbing nicht entziehen, sobald der Arbeitsplatz verlassen wird, denn „There’s no safe place anymore. You can be bullied 24/7...even in the privacy of your own bedroom.”¹⁶ Da weder eine physische Anwesenheit noch ein gemeinsamer Kontext oder Handlungshintergrund gegeben sein muss, ist auch die **Entkontextualisierung** ein spezifisches Merkmal des Cybermobbings. Zuletzt grenzt sich Cybermobbing durch die **Digitalisierung** vom traditionellen Mobbing ab. Alle im digitalen Raum übermittelten Informationen können im Gegensatz zur mündlichen Kommunikation dauerhaft dokumentiert und gespeichert werden.¹⁷ Trotz der Unterschiede wird das Cybermobbing wegen großer Überschneidungsbereiche mit dem relationalen Mobbing als eine spezifische Form des relationalen Mobbings angesehen und ist damit nicht gänzlich vom traditionellen Mobbing abgekoppelt.¹⁸

Kowalski und *Limber* beschreiben Cybermobbing als „bullying through e-mail, instant messaging, in a chat room, on a website or through a text message sent to a cell phone“¹⁹. Eine andere Definition entwickelte *Belsey*, der Namensgeber des Cybermobbings: „Cyberbullying involves the use of information and communication technologies to support deliberate, repeated and hostile behavior by an individual or group, that is intended to harm others“²⁰. Experten orientieren sich bei der Definition von Cybermobbing am traditionellen Mobbing unter Berücksichtigung der spezifischen Besonderheiten.²¹ Im Folgenden dieser Studie wird Cybermobbing daher unter Beachtung seiner spezifischen Merkmale als Definition des traditionellen Mobbings von *Leymann* in Verbindung mit den Definitionen von *Kowalski* und *Limber* sowie von *Belsey* verstanden.

2.2 Ursachen von Cybermobbing am Arbeitsplatz

Die Literatur geht nicht explizit auf die Ursachen von Cybermobbing am Arbeitsplatz ein, sondern führt Gründe wie **Anonymität** und damit enthemmendes Verhalten als Ursache für generelles Cybermobbing an. Oftmals fühlen sich Menschen im digitalen Bereich keinen Regeln unterworfen, sodass der Glaube entsteht, sich für sein Verhalten nicht verantworten zu

¹⁶ *Webster, Chris*, What is Cyberbullying?, <http://www.cyberbullying.info/whatis/whatis.php>, September 2011, abgerufen am 03.08.2012.

¹⁷ Vgl. *Fawzi, Nayla*, Cyber-Mobbing, Ursachen und Auswirkungen von Mobbing im Internet, Baden-Baden (Nomos) 2009, 18-19.

¹⁸ Vgl. *Wachs, Sebastian*, Bullying unter Schülern, Eine empirisch-quantitative Untersuchung unter besonderer Berücksichtigung des Cyberbullyings, Saarbrücken (VDM Verlag) 2009, 46.

¹⁹ *Kowalski, Robin M./Limber, Susan P.*, Electronic Bullying Among Middle School Students, in: *Journal of Adolescent Health*, 41 (2007), 22-30, 24.

²⁰ *Belsey, Bill*, Home, <http://www.cyberbullying.org/>, o. J., abgerufen am 01.08.2012.

²¹ Vgl. *Fawzi, Nayla*, Cyber-Mobbing, Ursachen und Auswirkungen von Mobbing im Internet, Baden-Baden (Nomos) 2009, 87.