

HRM-Dossier

Klaus Schiller-Stutz

Mobbing und Arbeitsplatzkonflikte

**Psychosozialen Stress erkennen –
konstruktiv lösen – vorbeugen**

3. Auflage

SPEKTRAMedia und **jobindex media ag**



Klaus Schiller-Stutz

lic. phil. I

Fachpsychologe für Klinische Psychologie
und Psychotherapie FSP,
Case Manager, Coach, Konfliktberater,
Supervisor, Seminarleiter, freier Mitarbeiter
bei diacova ag

Psychologisch-Psychotherapeutische Praxis
Kaltackerstrasse 17, 8908 Hedingen und
Fabrikweg 11, 8910 Affoltern am Albis
T: 044 760 00 69, F: 044 760 33 73
praxis@schiller-stutz.ch, www.schiller-stutz.ch

Seit 1995 in eigener Praxis tätig in:

System- und lösungsorientierte Einzel-/Teamberatung; Coaching;
Supervision; Moderation von Round-Table-Gesprächen; Analyse von
Arbeitsplatzkonflikten/Mobbingsituationen; Wiedereingliederung am
Arbeitsplatz/im Arbeitsmarkt; Konzeptualisierung und Umsetzung von
(betriebsinternen) Anlaufstellen; Einzel-, Paar-, Familienberatung und
-therapie. Dozent an diversen Ausbildungsstätten sowie in Profit- und
Non-Profit-Organisationen; Autor diverser Fachartikel.

Zu den Kunden zählen:

Führungskräfte, Personalverantwortliche, Angestellte, Gruppen und Teams,
Arbeitsinspektoren; (Personal-)Ärzte, Betriebsanitäter, Gesundheits-/
Pflegefachpersonen, Lehrkräfte, Psychologen, Psychotherapeutinnen,
Rechtsanwälte, Sozialarbeiter, Sozialpädagoginnen, Erwachsene,
Jugendliche, Paare und Familien

Hinweis:

Im Sinne der Lesefreundlichkeit wird im vorliegenden HRM-Dossier
abwechselnd die männliche und die weibliche Form verwendet. Implizit
sind dabei aber immer beide Geschlechter gemeint.

Inhaltsverzeichnis

Mobbing als Symptom einer ungesunden Betriebskultur	6
Ergebnisse aus der Mobbingforschung	8
Phänomen Mobbing – Definition, Ursachen, Verlauf	12
Mobbing – was ist das eigentlich?.....	12
Welche Faktoren begünstigen oder verursachen Mobbing?	14
Wie entsteht Mobbing? Wie verläuft Mobbing?	17
Welche Verhaltensweisen kennzeichnen Mobbing?	23
Welche Auswirkungen hat Mobbing?	26
Konstruktiver Umgang und Lösungsansätze bei Mobbing	30
Gibt es gesetzliche Grundlagen?.....	30
Welche Handlungsmöglichkeiten bestehen für Führungspersonen?...30	
Was tun, wenn die Interventionen scheitern?	34
Vorbeugen von psychosozialen Stress und Mobbing.....	36
Gesundheitsmanagement als Unternehmenspolitik	36
Anhang 1:	
Die 45 Mobbing-Handlungen nach Leymann.....	43
Anhang 2:	
«Checken Sie die Stimmung am Arbeitsplatz!»	45
Quellenverzeichnis	48

Mobbing und Arbeitsplatzkonflikte

Psychosozialen Stress erkennen – konstruktiv lösen – vorbeugen

Mobbing und psychosozialer Stress gelten als kostentreibende Faktoren, da viel Arbeitszeit und Energie durch die endlosen Querelen und Machtspiele unter den Beschäftigten verloren gehen, was sich auf Qualität und Quantität der Produktion oder Dienstleistungen auswirkt. Bei der Entwicklung von gesundheitlichen Beeinträchtigungen von Erwerbstätigen spielen psychosoziale Belastungen und Mobbing eine wesentliche Rolle. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten, wenn der Druck auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders gross ist, sind die gegenseitige soziale Unterstützung, Anerkennung und Wertschätzung besonders wichtig. Die Umsetzung von Präventionskonzepten wie betriebliche Gesundheitsförderung leisten einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Gesundheit und des Wohlbefindens der Angestellten und führen zu einer Abnahme der Fehlzeiten.

Dieses HRM-Dossier bietet Hilfestellung in Form einer ausführlichen Darstellung von Ursachen, Verlauf und Auswirkungen von Mobbing und Arbeitsplatzkonflikten. Hilfreiche Checklisten dienen dabei der Erkennung von potenziellem psychosozialen Stress. Ferner werden präventive Massnahmen und gesundheitsfördernde Interventionen zur konstruktiven Bewältigung von Mobbing aufgezeigt.

Das HRM-Dossier ist ein Konzentrat von Fachinformationen für Personal- und Ausbildungsfachleute. Jede Ausgabe behandelt ein ausgewähltes Thema ausführlich.

Das HRM-Dossier erscheint quartalsweise und ist bei SPEKTRAMedia bzw. jobindex media ag im Abonnement mit dem HRM-Journal «HR-TODAY» oder als Einzelexemplar erhältlich.

*SPEKTRAMedia, Albisriederstr. 252, 8047 Zürich, www.SPEKTRAMedia.ch
obindex media ag, Hofackerstrasse 32, 8032 Zürich, www.jobindex.ch*

ISBN 978-3-908244-44-8