



Soziale Konflikte am Arbeitsplatz. Verstehen, handeln, helfen.



„Was erzählt er
über mich?“

„Wo sind meine
E-Mails?“

„Warum grüßt sie
mich nicht mehr?“

Sozialer Konflikt, was ist das?

Wenn viele unterschiedliche Personen zusammenarbeiten, kann es manchmal zu Konflikten kommen. Das ist aber erstmal nicht grundsätzlich negativ. Denn auch bei zunächst scheinbar unvereinbaren Interessen verbirgt sich darin immer auch eine Chance zur Weiterentwicklung sowie Ansatzpunkte zur Verbesserung einer Situation. Dennoch kann aus einem Konflikt Mobbing entstehen. Das passiert in der Regel, wenn der Konflikt länger anhält, weil die Beteiligten nicht dazu in der Lage sind, das Problem allein zu lösen. Wenn ein Konflikt eskaliert, entsteht ein Ungleichgewicht zwischen den Beteiligten. Dies ist typisch für Mobbing.

Achtung: Nicht jeder Krach oder jede Streiterei ist ein Fall von Mobbing. Vorschnelles Verurteilen einzelner Handlungen oder Ungerechtigkeiten sollte daher vermieden werden. Wird bei einem Konflikt allerdings ein Mobbingvorwurf erhoben, verweist dies auf soziale Spannungen und es sollte gehandelt werden. Hinterfragen Sie die Situation.

Was bedeutet „Mobbing“?

Mobbing am Arbeitsplatz bezeichnet feindseliges Verhalten unter Beschäftigten oder zwischen Vorgesetzten und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Dabei erfolgen die Angriffe in der Regel von einer oder mehreren Personen systematisch und über einen längeren Zeitraum. Für die betroffenen Personen bedeutet dies, dass sie sich angegriffen und diskriminiert fühlen und den Angreiferinnen und Angreifern unterlegen sind.

- Mobbing steht für andauernde Intrigen und Schikanen.
- Es gibt kein typisches „Mobbingopfer“ – es kann jeden treffen.
- Kolleginnen und Kollegen, aber auch Vorgesetzte, können Angreifer sein.
- Ursachen für den Psychoterror sind z. B. Konkurrenz, Leistungsdruck oder Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes.

Mobbing hat viele Folgen für die Betroffenen:



Was kann ich gegen Mobbing tun?

- Bei einem Konflikt sollten Sie den Ärger und Kummer nicht verschweigen, sondern frühzeitig versuchen, ein klärendes Gespräch mit allen Beteiligten zu führen.
- Scheuen Sie sich nicht, Hilfe bei Ihren Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten zu holen.
- Nutzen Sie innerbetriebliche oder externe Beratungsangebote (z. B. Personal- bzw. Schwerbehindertenvertretung oder die MobbingLine NRW).
- Um besser gegen die Angreifer vorzugehen, hilft es, die Mobbing-Handlungen zur Beweisbarkeit in einem Tagebuch festzuhalten (z. B. Datum, Zeit, Zeugen oder Auswirkungen).
- Machen Sie Angriffe sichtbar und nachvollziehbar für andere.
- Erschließen Sie Quellen, die Ihnen helfen, nach einem Mobbingangriff wieder zu Kräften zu kommen, wie z. B. Sport oder Gespräche mit Ihren Freunden und Familien. Auch gezielte Aktivitäten zur Stressbewältigung wie Autogenes Training oder Yoga können hilfreich sein.

Wenn es in Ihrem Betrieb zu Mobbing kommt...

Als Arbeitgeberin oder Arbeitgeber müssen Sie bei Maßnahmen des Arbeitsschutzes auch die sozialen Beziehungen berücksichtigen und somit gegen Mobbing aktiv werden (Arbeitsschutzgesetz § 4 Nr. 4). Hilfestellung bietet dabei z. B. die Broschüre „Konfliktlösung am Arbeitsplatz. Ein Handbuch für Führungskräfte“ unter www.mags.nrw » Service » Publikationen.

Wenn Sie Mobbing beobachten...

Wenn Sie einen Fall von Mobbing im Kollegenkreis beobachten, können und sollten Sie etwas unternehmen. Wenden Sie sich z. B. an einen sozialen Ansprechpartner in Ihrem Betrieb oder an eine externe Beratungsstelle wie die MobbingLine NRW. Diese können Ihnen Tipps geben, wie Sie am besten mit der Situation umgehen und den Betroffenen helfen.



MobbingLine Nordrhein-Westfalen

Tel.: 0211 837-1911

- ... ist das zentrale telefonische Beratungsangebot der Landesregierung Nordrhein-Westfalen bei Fragen zum Thema Mobbing.
- ... bietet anonyme, persönliche Beratung und Hilfe von speziell geschulten Fachleuten von Krankenkassen, Gewerkschaften und Kirchen.
- ... berät von Mobbing betroffene Beschäftigte, aber auch Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber sowie alle, für die Mobbing ein Problem darstellt.
- ... leistet Hilfe zur Selbsthilfe.
- ... vermittelt Kontakt zu Expertinnen und Experten vor Ort wie Ärztinnen und Ärzten, Juristinnen und Juristen oder psychologischen Beratungsstellen.

Mehr Infos unter

www.mobbingline.nrw.de

www.lia.nrw

Die Partner der MobbingLine:

Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Assistenz Ostwestfalen-Lippe e.V., AOK Rheinland/Hamburg, Bistum Aachen, Bistum Essen, Nordrhein-Westfalen direkt, DGB NRW, Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt der Ev. Kirche im Rheinland, Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt der Ev. Kirche von Westfalen, Fairness-Stiftung, Institut für Arbeitsmedizin, Sicherheitstechnik und Ergonomie e.V. (ASER), Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW

Kontakte.

MobbingLine NRW

Telefon: 0211 837-1911

Qualifizierte Beratung für Hilfesuchende:
Mo-Do 16:00-20:00 Uhr

Allg. Serviceauskünfte, wie z. B. Nennung von Beratungsstellen:
Mo-Fr 8:00-18:00 Uhr

oder im Internet unter:

www.mobbingline.nrw.de



Arbeitsschutzportal NRW

www.arbeitsschutz.nrw

Landesinstitut für Arbeitsgestaltung des Landes Nordrhein-Westfalen (LIA.nrw)

www.lia.nrw

Herausgeber

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen
Fürstenwall 25
40219 Düsseldorf
info@mags.nrw.de
www.mags.nrw

Redaktion Landesinstitut für Arbeitsgestaltung (LIA.nrw)

Gestaltung MediaCompany GmbH

Bildnachweis „Titelgrafik“: MAGS.nrw; „Stress“ © Light Impression/
Fotolia.com

© MAGS, September 2017

Diese Publikation kann bestellt
oder heruntergeladen werden:
www.mags.nrw/broschuerenservice