

Inhaltsverzeichnis

1	Mobbing, Bullying und Bossing – alter Wein in neuen Schläuchen?	7
1.1	Was unterscheidet Mobbing, Bullying und Bossing vom alltäglichen beruflichen Ärger?	8
1.2	Definition von Mobbing, Bullying und Bossing aus wissenschaftlicher Sicht	9
1.2.1	Empirische Daten zum »Mobber-Verhalten«	13
1.3	Mobbing als psychosozialer Stress	16
1.3.1	Folgen für die Gesundheit	20
1.3.1.1	Körperliche und psychosomatische Beschwerden	20
1.3.1.2	Psychische Auswirkungen	21
1.3.2	Bewältigungsstrategien der Opfer	22
1.3.3	Auswirkungen von Mobbing auf subjektives Wohlbefinden, Arbeits- und Lebenszufriedenheit	26
2	Die fünf Mobbing-Strategien	28
2.1	Einschränkungen der Kommunikationsmöglichkeiten des Mobbing-Opfers	28
2.2	Entzug der sozialen Unterstützung	31
2.3	Demontage des sozialen Ansehens	35
2.4	Reduzierung der Arbeits- und Lebenszufriedenheit	39
2.5	Direkte Angriffe auf die Gesundheit und das Wohlbefinden	41
2.6	Zusammenfassung	44
3	Das Erkennen von systematischen Anfeindungen und Chancen zur Veränderung	45
3.1	Woran lässt sich Mobbing erkennen?	45
3.1.1	Frühe Alarmsignale	47
3.1.2	Das Phasenmodell von Leymann	48
3.2	Konflikte als Ursache für Mobbing erkennen	50
3.2.1	Wann spricht man überhaupt von einem Konflikt?	52
3.2.2	Welche Konfliktarten können unterschieden werden?	53
3.2.3	Konfliktverläufe	54
3.2.4	Gründe für Konflikte am Arbeitsplatz	56
3.2.5	Aggressionen und die Entstehung von Mobbing am Arbeitsplatz	58

4	Wer greift wen an und warum?	60
4.1	Mobbing auf Kollegenebene	60
4.2.	Vertikaler Psychoterror	63
4.2.1	Bossing oder die Schikane durch den Vorgesetzten	63
4.2.2	Vorgesetzte und Persönlichkeitsstruktur	65
4.2.3	Bossing und Psychospiele	70
4.2.4	Mitarbeiter mobben den Vorgesetzten	71
4.2.5	Mobbing mittels neuer Informations- und Kommunikationstechnologien	72
4.3	Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz	73
4.4	Von Opfern, Tätern und Mitläufern beim Terror am Arbeitsplatz	75
4.4.1	Persönlichkeitsmerkmale von Opfern	81
4.4.2	Ursachen in der Person des Täters	82
4.4.2.1	Aktive Mobber	83
4.4.2.2	Zufallstäter	86
4.4.2.3	Mitmacher und Sympathisanten	87
4.4.3	Gruppendynamische Aspekte	88
4.4.4	Wie verhalten sich die Opfer von Schikanen und Psychoterror?	91
4.5	Geschlechtsspezifische Unterschiede	93
5	Interventionsmöglichkeiten für Vorgesetzte	95
5.1	Von der Fürsorgepflicht des Vorgesetzten	95
5.1.1	Ohne Hilfe kann das Opfer Mobbing nicht bewältigen	96
5.2	Der Vorgesetzte im Mobbing-Spannungsfeld	97
5.3	Die Rolle des Konfliktmanagers	99
5.3.1	Konflikthandhabung durch die Führungskraft	99
5.3.2	Kommunikationspsychologische Aspekte	107
5.3.3	Transaktionsanalyse und Mobbing	116
5.4	Wenn das Eingreifen durch die Führungskraft zu spät kommt	126
5.4.1	Hilfe durch professionelle Berater	127
5.4.2	Zusammenarbeit mit den Arbeitnehmervertretungen	128
5.4.3	Juristische Lösungsansätze	129
5.4.4	Was tun, wenn die Führungskraft selbst von Mobbing betroffen ist?	130

6	Wie kann der Vorgesetzte Mobbing vorbeugen?	132
6.1	Prävention auf der strukturell-organisatorischen Ebene	132
6.2	Personalpflege als Präventionsfaktor	135
6.3	Durchdachte Einführung neuer Mitarbeiter	136
7	Die betriebs- und volkswirtschaftlichen Dimensionen des Mobblings	138
8	Gibt es bestimmte Branchen mit erhöhter Gefahr für Mobbing?	140
9	Ethisches Verhalten – eine Mobbing-Prophylaxe	141
10	Schlussbemerkung	144
	Literaturverzeichnis	145
	Stichwortverzeichnis	149