



Wirksamkeit von Mobbingberatung

*Eine explorative Studie am Beispiel des Vereins für
psychosozialen Stress und Mobbing e.V. in
Wiesbaden*

1. Prüfer: Prof. Dr. Axel Koch
2. Prüfer: Prof. Dr. Wolfram Behm

SRH Fernhochschule Riedlingen
MBA 2008

von
Ina Nolte
Elsa-Brandström-Str. 3
69207 Sandhausen

Matrikelnummer: 8035

27.03.2012

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	V
A. Einleitung	2
1. Problembereich der Arbeit	2
1.2 Übersicht über die Arbeit	4
B. Theorie.....	5
2. Mobbing	6
2.1 Einführung – Was ist Mobbing	6
2.1.1 Begriffsherkunft	6
2.1.2 Mobbingdefinitionen in der Literatur	7
2.1.3 Kritische Würdigung der Mobbingdefinitionen	13
2.1.4 Fazit Mobbingdefinitionen	14
2.2. Die Merkmale des Mobbingbegriffs.....	15
2.2.1 Der Geschehensprozess „Mobbing“.....	15
2.2.1.1 Der Verlauf eines Mobbingprozesses	16
2.2.1.2 Dauer eines Mobbingprozesses	16
2.2.1.3 Das Phasenmodell nach Leymann	17
2.2.1.4 Alternative Version des Phasenmodells nach Neuberger	19
2.2.1.5 Kritische Würdigungen der Phasenmodelle	25
2.2.2 Mobbinghandlungen	26
2.2.2.1 Abgrenzung von Mobbing zu Konflikten	28
2.2.2.2 Die Handlungen	29
2.2.3 Mobbingarten.....	30
2.2.4 Was Mobbing nicht ist.....	32
2.2.5 Typische Mobbing-Konstellationen	33
3. Ursachen von Mobbing	34
3.1 Belastungsfaktoren	34
3.2 Betriebliche Situation und Arbeitsorganisation	37
3.3. Gesellschaftliche Ursachen- Werte und Normen.....	38
4. Auswirkungen und Folgen von Mobbingprozessen	40

4.1 Krankheiten als Folge des Mobbingprozesses	40
4.2 Auswirkungen auf das Arbeitsverhalten	42
4.3 Betriebs- und volkswirtschaftliche Auswirkungen	43
5. Grundlagen zur Mobbingberatung	44
5.1 Anforderungen an den Berater	44
5.1.1 Wichtigkeit der systemischen Sichtweise	45
5.2 Das Konzept der Mobbingberatung	46
5.2.1 Aufbau der Beziehung zwischen Klient und Berater	46
5.2.2 Problembesprechung und Zielformulierung	47
5.2.3 Psychische Stabilität der Beteiligten	47
5.2.4 Problemstrukturanalyse	49
5.2.5 Stärkung der Handlungskompetenzen	51
5.2.6 Äußere Problemstruktur ändern	51
C. Status Quo der empirischen Ergebnisse	52
6. Empirische Ergebnisse der Mobbingforschung	53
6.1 Soziodemographische Merkmale der Mobbing-Opfer	54
6.1.1 Geschlechterverteilung	54
6.1.2 Altersstruktur der Mobbingbetroffenen	55
6.1.3 Status der Betroffenen innerhalb des Betriebes	56
6.1.3.1 Position des Mobbers in der Unternehmenshierarchie	57
6.2. Auftretenshäufigkeit von Mobbing	57
6.3 Dauer des Mobbingprozesses	58
6.4 Regelmäßigkeit der Mobbinghandlungen	59
6.5 Unterstützung durch Dritte	60
6.6 Kritische Würdigung der empirischen Befunde	61
7. Forschungshypothesen	62
D. Methode	64
8. Verein gegen Psychosozialen Stress und Mobbig e.V.	65
8.1 Vorstellung des VPSM	65
8.1.1 Ziele des VPSM	65
8.1.2. Mitarbeiterprofil	66
8.1.3 Die Arbeitsbereiche der Beratungsstelle „Balance“	66

8.2 Warum der VPSM	69
8.3 Interessen des VPSM	69
9. Methoden.....	70
9.1 Grundlegendes zur Forschung des Untersuchungsgegenstandes	70
9.2 Beschreibung der Stichprobe	73
9.2.2 Verwertbare Interviews	73
9.2.1 Berufliche Position/Betriebszugehörigkeit der Probanden	73
9.3 Der Untersuchungsplan – Einzelfallanalyse	74
9.3.1 Probleme bei der Einzelfallanalyse	75
9.4 Untersuchungsdesign/ Erhebungsverfahren	75
9.4.1 Expertenbefragung	79
9.5 Vorbereitung der Interviews	80
9.5.1 Organisatorische Abwicklung.....	80
9.5.2 Durchführung der Interviews.....	81
9.5.3 Schwierigkeiten bei der Interviewdurchführung.....	82
9.5.34 Forschungsethik	82
10. Datenaufbereitung	83
10.1 Aufbereitungsverfahren.....	83
10.2 Zusammenfassung der Interviews	84
10.3 Aufbereitung	85
E. Ergebnisse	90
11. Ergebnisse.....	91
12. Die Mobbinghandlungen	91
13. Selbstzweifel und Selbstwertgefühl	92
13.1 Selbstzweifel.....	92
13.2 Selbstwertgefühl aufbauen/ Selbstzweifel mindern	93
13.3 Selbsteinschätzung.....	94
14. Psychosomatische Auswirkungen	94
15. Selbstdefinierte Ziele	96
16. Erfolge im Rahmen der Mobbingberatung.....	97

F. Diskussion	99
17. Störgrößen und Schwierigkeiten der Arbeit	100
18. Rückschlüsse auf die Charaktere der Hilfesuchenden	100
19. Selbstdiagnose und Selbsteinschätzung	102
20. Selbstdefinierte Ziele	103
21. Auswirkungen auf die Betroffenen	104
22. Erfolge im Rahmen des VPSM.....	105
G. Fazit	107
23. Beantwortung der Forschungsfrage	108
24. Weiterer Forschungsbedarf.....	108
25. Schluss	109
Appendix I: Transkription der Interviews	110
Appendix II: Aufbereitung der Interviews.....	141
Appendix III: 45 Mobbinghandlungen nach Leymann.....	167
Appendix IV: 100+ Mobbinghandlungen nach Esser/ Wolmerath.....	169
Literaturverzeichnis.....	174
Eidesstaatliche Erklärung	179

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Eigene Darstellung in Anlehnung an Leymann, H. 1993	17
„Phasen des Mobbingverlaufs nach Leymann“	
Abb. 2: Eigene Darstellung in Anlehnung an Neuberger, O. 1999	21
„Phasen der Personenveränderung durch Mobbing“	
Abb. 3: Eigene Darstellung in Anlehnung an Gottschalk, C. 2004	
„Phasen der Veränderung der personenspezifischen	
Arbeitsverhältnisse“	22
Abb. 4: Meschkutat, B./ Stachelbeck, M./ Langenhoff, G. 2002	
„Die häufigsten Mobbinghandlungen“	30
Abb. 5: Eigene Darstellung in Anlehnung an Wever, U.A., 1989	
„Wertewandel in der Gesellschaft nach Wever“	39
Abb. 6 : Meschkutat, B./ Stachelbeck, M./ Langenhoff, G. 2002	
„Auswirkungen auf das Arbeits-und Leistungsverhalten“	42
Abb. 7: Meschkutat, B./ Stachelbeck, M./ Langenhoff, G. 2002	
„Geschlecht der Betroffenen“	54
Abb. 8 : Meschkutat, B./ Stachelbeck, M./ Langenhoff, G. 2005	
„Altersstruktur der Betroffenen“	55
Abb.9 : Meschkutat, B./ Stachelbeck, M./ Langenhoff, G. 2002	
„Status der Betroffenen innerhalb des Betriebes“	56
Abb.10 : Meschkutat, B./ Stachelbeck, M./ Langenhoff, G. 2002	
„Hierarchische Position der Mobber“	
(bereinigt um Mehrfachnennungen)	57

Abb.11 : Meschkutat, B./ Stachelbeck, M./ Langenhoff, G. 2002 „Dauer des Mobbingprozesses“ (abgeschlossene Fälle)	58
Abb.12 : Meschkutat, B./ Stachelbeck, M./ Langenhoff, G. 2005 „Regelmäßigkeit der Mobbinghandlungen“	59
Abb. 13 : Meschkutat, B./ Stachelbeck, M./ Langenhoff, G. (2002, S. 98) „Ansprechpersonen der Betroffenen“ (abgeschlossene Fälle)	60
Abb. 14 : Eigene Darstellung in Anlehnung an Drat, L./ Janecke, S./ Maron, K. In: Schwickerath et al.2004, S.. „Die Beratungsstelle Balance“	68
Abb. 15: Eigene Darstellung in Anlehnung an Mayring, P. (2002, S.71) „Ablaufmodell des problemzentrierten Interviews“	78