



Stadt Wien

## Mobbing – psychoteror na radnom mestu

**P**od „Mobbing“-om se podrazumeva sistematsko i uæstaloto oikniranje jedne osobe na radnom mestu na duæi vremenski period.

Karakteristiæno je na primer ismejava dotiæne osobe kao i uskraæivanje vaænih informacija istoj.

Ali pod „Mobbing“-om se ne podrazumeva bilo koja svadja i nekorektno ponaanjanje medju kolegama. Za razliku od svakodnevnih sukoba i konfliktnih situacija na radnom mestu, „Mobbing“ se koristi sa ciljem da se dotiæna osoba ponizi i odstrani sa radnog mesta. Ovo oikniranje izaziva povredu samopouzdanja pogodjene osobe a poslednice su utuæenost, glavobolja, nesanicca i depresija. U teznim sluæajevima ovo moze da vodi i do pokuæaja samoubistva ili do potpunog povlaæenja iz radnog Æivota. Da ne bi doæolo do „Mobbing“-a, svaka firma je duæna da preuzime preventivne mere.

Savetovanje na maternjem jeziku u vezi problema na radnom mestu:

Beæki fond za integraciju - savetovaniæote Leopoldstadt:  
Springergasse 3/1, Tel. 216 26 11, Po., ut., pe.: 9-12, æe.: 13-18.



## Mobbing – Wege aus der Schikane

**D**er Begriff „Mobbing“ wird heute schnell verwendet, wenn es um Konflikte am Arbeitsplatz geht. Aber nicht jede Gemeinheit unter ArbeitskollegInnen und jeder Streit mit dem Vorgesetzten ist tatsæchlich Mobbing. Was steckt wirklich hinter diesem Modewort?

### Was Mobbing ist... ...und was nicht!

Der Begriff „Mobbing“ heiæt so viel wie „jemanden anpöbeln“ oder „über jemanden herfallen“. Am Arbeitsplatz ist damit ein Prozess gemeint, bei dem eine Person über einen längeren Zeitraum hinweg von anderen systematisch und häufig schikaniert wird. Das Ziel von Mobbing besteht in der Ausgrenzung der betroffenen Person.

Nun - Ihre Kollegin hat Ihnen gestern einen giftigen Blick zugeworfen und mit dem Kollegen aus der Produktion gibt es immer wieder Streit? Vermutlich kein Grund zur Panik! Denn Meinungsverschiedenheiten oder kleinere Auseinandersetzungen kommen überall vor, wo Menschen miteinander zu tun haben. Auch am Arbeitsplatz sind sie alltæglich und können als „normal“ angesehen werden. Mobbing-Hand-

lungen unterscheiden sich von diesen alltæglichen zwischenmenschlichen Reibereien dadurch, dass sie gezielt dafür eingesetzt werden, eine Person zu erniedrigen und vom Arbeitsplatz zu vertreiben.

### Die Entwicklung von Mobbing...

Der Mobbing-Prozess entwickelt sich oft schleichend, manchmal über mehrere Jahre hinweg. Zu Beginn wehren sich die Betroffenen häufig noch gegen die plötzlich auftretenden feindseligen Handlungen. Kann der Prozess nicht gestoppt werden, kommt es zur Eskalation – aus einzelnen Gemeinheiten wird ein regelrechter Psychoterror. In systematischer Weise werden z.B. negative Gerüchte über die betroffene Person verbreitet, sie wird lächerlich gemacht, es werden ihr nur mehr krænkende oder sinnlose Arbeitsaufgaben zugeteilt oder für ihre Arbeit wichtige Informationen werden ihr vorenthalten.

### ...und seine Ursachen

Mobbing entsteht selten zufällig. Meistens sind belastende Arbeitsbedingungen oder

weiter auf Seite 2

#### Ukoliko ste direktno pogodjeni „Mobbing“-om:

- Reagujte ooto pre na bezobrazluk i niskost
- Dajte prioritet reæenju problema „Mobbing“-a i ne ignoriæote ga
- Traæite uzrok konflikta i reæenje za isti
- Traæite partnera za razgovor i pomoæ
- Razgovarajte direktno sa onima koji su u konfliktu
- æuvajte sopstvenu energiju – na primer kroz kontakte koji vam dobro æine, sportom, hobijem, meditacijom itd.
- Vodite „Mobbing“ – dnevnik u kojem æe te navesti sve napade na vas i vaæe reakcije
- Traæite podræoku! Traæite pomoæ radniækog saveta, psihologa, lekara ili savetnika.

#### Mobbing

Tipps zur Selbsthilfe

Seite 2

Stress – wenn Arbeit krank macht

Stres – kada te rad æini bolesnim

Strana/Seite 3

Gesund im Betrieb

Seite 4

strukturelle Probleme in einem Betrieb dafür verantwortlich, dass Konflikte nicht konstruktiv, sondern auf dem Rücken eines „Sündenbocks“ ausgetragen werden. Mobbing wird zum Beispiel dann begünstigt, wenn alle im Unternehmen unter Zeitdruck und Überbelastung leiden, wenn die Arbeitsabläufe schlecht organisiert sind oder wenn Rationalisierungen und Stellenabbau für ein Klima der Angst sorgen. Auf dem Boden dieser Belastungen gedeihen Gefühle wie Neid, Missgunst und Konkurrenzdenken.

## Wer mobbt wen?

Wenn in einem Unternehmen Mobbing stattfindet, wird die Schuld häufig bei der gemobbteten Person gesucht – sie sei eben eine besonders schwierige Persönlichkeit oder „irgendwie anders“. Tatsächlich ist es so, dass jede und jeder von Mobbing betroffen sein kann. Und auch auf der „Täterseite“ gibt es keine Personengruppen, die als schwarze Schafe gelten können: Untersuchungen zeigen, dass Männer und Frauen gleichermaßen mobben. Mobbing kann zudem sowohl zwischen ArbeitskollegInnen als auch zwischen Vorgesetzten und Untergebenen stattfinden. Die aktuellen Zahlen sind alarmierend: etwa jede/r zwölfte unselbstständig Tätige in Österreich ist von Mobbing betroffen.

## Mobbing macht krank!

Für die Betroffenen bleiben die zermürbenden Übergriffe nicht ohne Folgen. Mobbing ist eine schwere Verletzung des Selbstwertgefühls und kann schon nach kurzer Zeit zu Beschwerden wie Niedergeschlagenheit, innerer Unruhe, Kopfschmerzen, Übelkeit, Schlafstörungen oder Depressionen führen. Am Ende eines langen Leidenswegs steht bei so manchen Betroffenen das endgültige Ausscheiden aus dem Berufsleben, manchmal kommt es sogar zu Suizidversuchen. Neben dem persönlichen Leid der Betroffenen verursacht Mobbing enorme Kosten für das Unternehmen.

## Vorbeugen und Schaden begrenzen

Damit es nicht so weit kommt, kann einiges unternommen werden. Der Idealfall ist natürlich, wenn in einem Unternehmen Vorsorge getroffen wird. Eine umfassende Mobbing-Prävention im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung kann zum Beispiel dazu beitragen, belastende Arbeitsbedingungen zu entschärfen, die Kommunikation untereinander zu verbessern und das konstruktive Austragen von Konflikten zu ermöglichen (siehe Seite 4).

Ist ein Mobbing-Prozess bereits im Gange, ist häufig Unterstützung von außen nötig und sinnvoll (hilfreiche Kontaktadressen finden Sie im unten stehenden Kasten „Information & Hilfe“).



Foto: Gesunde Leopoldstadt 2002

# Tipps zur Selbsthilfe

### Wenn Sie selbst von Mobbing betroffen sind:

- Reagieren Sie so früh wie möglich auf Unverschämtheiten und Gemeinheiten
- Geben Sie der Lösung des Mobbingproblems Priorität und verdrängen Sie es nicht
- Machen Sie sich Gedanken über den Ursprungskonflikt und suchen Sie dafür Lösungen
- Suchen Sie sich Gesprächs- und BündnispartnerInnen
- Sprechen Sie die/den am Konflikt Beteiligte/n direkt an
- Pflegen Sie die eigenen Kraftreserven – z.B. durch soziale Kontakte, die Ihnen gut tun, durch Sport, Hobbys, Meditation usw.

- Führen Sie ein Mobbing-Tagebuch, in dem Sie die Angriffe auf Sie und Ihre eigenen Reaktionen darauf notieren
- Holen Sie sich Unterstützung – Suchen Sie Hilfe beim Betriebsrat, der Betriebspsychologin, der Betriebsärztin oder einer Beratungsstelle

### Wenn Sie miterleben, dass ein/e KollegIn gemobbt wird:

- Fühlen Sie sich zuständig!
- Zeigen Sie, dass Mobbing unter keinen Umständen geduldet wird
- Sprechen Sie die Beteiligten an und versuchen Sie, zu vermitteln
- Vermitteln Sie kompetente Beratung von außen

Quellen:

- „Mobbing am Arbeitsplatz“ – Ratgeber der AK Salzburg, 2002
- „Mobbing – was tun?“ – Broschüre der Arbeitnehmerkammer Bremen, 2001

## Information & Hilfe

### Mobbing

- Broschüre „Mobbing am Arbeitsplatz“ (AK Salzburg & ÖGB). Kostenlose Bestellung unter gesunde.leopoldstadt@diepartner.at oder Tel. 219 57 16. Download: [www.ak-sbg.at](http://www.ak-sbg.at) - Suchwort „Mobbing“
- Mobbingberatung „Work & People“, Tel. 0676/749 41 94 und 0699/101 28 625, Do 16-20 Uhr
- ÖBG-Mobbingberatung (nur für Mitglieder), Tel. 534 44/344

### Arbeitsbelastungen allgemein

- Abteilung für ArbeitnehmerInnenschutz der AK Wien, Tel. 501 65 / 208
- Muttersprachliche Beratung bei Problemen am Arbeitsplatz (serbisch, kroatisch, bosnisch, türkisch, englisch): Wiener Integrationsfonds – Außenstelle Leopoldstadt, Springergasse 3/1, Tel. 216 26 11, Mo, Di, Fr 9-12 Uhr, Do 13-18 Uhr

### Psychotherapeutische Hilfe

- Infos zu Psychotherapie auf Krankenschein: Wv. Gesellschaft für psychotherapeutische Versorgung, Tel. 968 80 25, [www.psychotherapie-wien.at](http://www.psychotherapie-wien.at)
- PsychotherapeutInnen-Suche im Internet unter [www.pips.co.at/wlp](http://www.pips.co.at/wlp)

# Stress – wenn Arbeit krank macht

Jeder und jede kennt ihn und viele von uns spüren ihn täglich. „Ich bin im Stress“ ist für viele schon zur Standardantwort auf die Frage „Wie geht's?“ geworden. Tatsächlich hat sich Stress im Lauf der letzten Jahre zu einem der größten Gesundheitsrisiken in der Arbeitswelt entwickelt. Doch was ist eigentlich genau gemeint, wenn von Stress die Rede ist? Wie entsteht er und was kann man tun, um ihm gelassen ins Auge zu sehen?

## Gestörte Balance

Wer bei der Arbeit im Stress ist, ist in gewissem Sinne aus dem Gleichgewicht geraten. Mit Stress wird nämlich ein Ungleichgewicht zwischen den Arbeitsanforderungen und den persönlichen Möglichkeiten, sie zu bewältigen, bezeichnet. Es fehlt mir also z.B. die nötige Zeit, um die geforderten Aufgaben zu erfüllen, ich habe nicht das dafür benötigte Wissen oder die an mich gestellten Anforderungen stimmen nicht mit meinen Zielen und Bedürfnissen überein. Kommen derartige Erlebnisse nur ab und zu vor, können sie sogar anregend wirken, sie werden als Herausforderung erlebt. Wird der Widerspruch zwischen den Anforderungen und den Antwortmöglichkeiten jedoch zu groß oder die Überforderung permanent, gerät das menschliche System in eine Art „Alarmzustand“. Angst, innere Anspannung, das Gefühl von Hilflosigkeit und eine Vielzahl von körperlichen Symptomen können die Folge sein - ich bin im Stress.

## Was stresst?

Jeder Mensch nimmt Stress auf seine eigene Weise wahr und verarbeitet ihn in spezieller Form. Was für den einen noch ein „Kick“ ist, empfindet der andere schon als schwere Belastung. Ganz generell können aber bestimmte Merkmale einer Arbeitsaufgabe oder einer Arbeitssituation als mögliche Stressauslöser, sogenannte Stressoren, bezeichnet werden. Ob es nun die Zugluft in der Werkshalle ist, die mir zu schaffen macht, widersprüchliche Arbeitsanweisungen, ständige Unterbrechungen durch EDV-Ausfälle, das Arbeiten im „stillen Kämmerlein“ ohne Möglichkeit zum Plaudern mit KollegInnen oder die Angst vor dem Arbeitsplatzverlust – all das kann auf Dauer krank machen.

## Wie reagieren wir auf Dauer-Stress?

Der menschliche Organismus reagiert auf Stress, indem er sämtliche Reserven mobilisiert. Stresshormone werden freigesetzt, Blutdruck und Pulsfrequenz erhöht, die Atmung beschleunigt. Die Muskulatur wird auf körperliche Leistung vorbereitet, die Immunabwehr und die Verdauung verlangsamt. Wird diese „Alarmbereitschaft“ zum Dauerzustand und bestehen keine Möglichkeiten zur Erholung, dann kommt es zu Symptomen wie Ermüdung und Erschöpfung, Gedächtnisstörungen, Verdauungsstörungen, Nervosität und Gereiztheit. Aus diesen Befindlichkeitsstörungen werden mit der Zeit Erkrankungen – der Stress fordert seinen Tribut in Form von Magen-Darm-Krankheiten, Herz-Kreislauf-Erkrankungen oder Suchterkrankungen.

## Was schützt vor Stress?

Die geschilderten Ursachen für Stress machen es deutlich – Stress am Arbeitsplatz ist kein persönliches Problem. Er entsteht häufig dann, wenn die Bedingungen am Arbeitsplatz belastend sind und die betroffene Person nicht die Möglichkeit hat, etwas daran zu ändern. Der erste Schritt einer erfolgreichen Stressprävention liegt daher in einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen durch das Unternehmen – ein Anliegen, dem sich die betriebliche Gesundheitsförderung verschrieben hat. Dabei erarbeiten zum Beispiel im Rahmen eines „Gesundheitszirkels“ die Beschäftigten konkrete Vorschläge dafür, wie ihre Arbeitssituation stressfreier gestaltet werden kann (siehe auch Seite 4). Zusätzlich können jedoch auch vom Einzelnen Strategien angewandt werden, um unnötigen Stress zu vermeiden und mit bestehendem Stress besser umzugehen:

# Stres – kada te rad čini bolesnim

Pod stresom na radnom mestu podrazumevamo nesklad između zahteva radnog mesta i ličnih mogućnosti da ih ispunimo.

Da bi ispunili tražene zahteve radnog mesta nedostaje ili potrebno vreme ili za to neophodno znanje.

Ukoliko tu i tamo dolazi do ovakvih situacija, one mogu biti čak i podsticaj i da se doživje kao izazov. Ali ukoliko se od nas traži previše a uz to i permanentno, čovečiji organizam dolazi u neku vrstu «alarmnog stanja». Posledica ovoga je strah, unutrašnje naprezanje i drugi telesni simptomi. Prvi korak odnosno preventivna mera u uspešnom savladjivanju stresnog stanja je u poboljšanju radnih uslova u preduzeću. Ovome se mogu dodati i posebne metode za sprečavanje stresa odnosno uspešno savladjivanje već postojećeg stresa.

- Menjati sopstvenu delatnost ukoliko je moguće, tako da trenutni rad odgovara vašoj energiji i motivaciji
- Praviti pravovremene i izdatačne pauze u toku rada
- Podeliti probleme: razgovarati sa kolegama i kolegicama o neprilikama i stresnoj situaciji.
- Zauzeti novi stav: distancirati se i ne preterivati sa problemima
- Kretati se više: sport ili šetanje
- Negovati unutrašnju ravnotežu, posvetiti više vremena sebi i relaksirati se: Yoga, Meditacija, Tai Chi
- Jačati osećaj sopstvene vrednosti hvaleći samog sebe za postignute uspehe
- Provoditi vreme sa ljudima koji su vam važni
- Ukoliko ste već pod trajnim stresom i trebate pomoć, obratite se vašim pretpostavljenim ili radničkom savetu, lekaru u koga imate poverenja ili nekom od savetova ličnoga.



Foto: MFA, 2002

- Wenn möglich die eigene Arbeit so variieren, dass die momentane Tätigkeit der verfügbaren Energie und Motivation entspricht
- Beim Arbeiten rechtzeitig und ausreichende Pausen einlegen
- Probleme teilen: mit KollegInnen über Ärger und Stresssituationen sprechen
- Zu neuen Einstellungen finden: Distanz gewinnen und sich nicht in Problemen festbeißen
- Für ausreichend Bewegung sorgen, z.B. durch Sport oder Spaziergänge
- Das innere Gleichgewicht pflegen, z.B. durch Zeit für sich selbst oder Entspannungstechniken wie Yoga, Meditation, Tai Chi
- Das eigene Selbstwertgefühl stärken, z.B. indem man sich selbst für Erfolge lobt
- Zeit mit Menschen verbringen, die einem wichtig sind
- Regelmäßige Selbstüberprüfung durchführen und „hausgemachten Stress“ abbauen

Quelle: [www.sozialnetz-bessen.de/ergo-online](http://www.sozialnetz-bessen.de/ergo-online)

## Hilfe – mir ist alles zu viel!

Wenn Sie sich bereits in einer Situation befinden, in der Sie vor lauter Stress nicht mehr ein noch aus wissen und Hilfe benötigen, dann können Sie folgendes tun:

- Wenden Sie sich an Ihre/n Vorgesetzte/n oder den Betriebsrat im Unternehmen
- Sprechen Sie die Betriebsärztin oder den Arzt Ihres Vertrauens darauf an
- Suchen Sie Hilfe in einer Beratungsstelle

## Gewinnen Sie auf [www.gesunde-leopoldstadt.at](http://www.gesunde-leopoldstadt.at)

Seit fast einem Jahr gibt es sie nun bereits - die Leopoldstädter Gesundheitsplattform [www.gesunde-leopoldstadt.at](http://www.gesunde-leopoldstadt.at). Rund 5.500 UserInnen haben seither diese Seite besucht, um Informationen über Ernährung, Herz-Kreislaufkrankungen oder Haltungsschäden zu bekommen oder um sich einfach über das Projekt zu informieren. Besonders beliebt ist das monatliche Gewinnspiel. Fast 600 Personen haben seit April 2002 ihr Glück versucht und jedes Monat wurden drei GewinnerInnen mit attraktiven Preisen, wie Fitness-Gutscheinen, Büchern oder Obstkörben, beglückt.

Als Serviceleistung für alle LeopoldstädterInnen bietet die Seite einen Überblick über die verschiedensten Einrichtungen im Bezirk. Der Homepageintrag mit Kontaktadresse und Kurzbeschreibung ist für die Einrichtungen kostenlos.



## „Fit in 12 Wochen“

Ein kostenloses Trainingsangebot für Lauf-Anfängerinnen

Noch liegt der Österreichische dm Frauenlauf am 15. Juni 2003 in weiter Ferne, doch schon jetzt starten die OrganisatorInnen mit „Fit in 12 Wochen“ ein Aktiv-Programm, um die Laufmotivation von Frauen aller Altersklassen zu erhöhen. Der erfolgreich erprobte 12 Wochenplan erleichtert Einsteigerinnen den ersten Schritt zum Laufspaß und bereitet auch Fortgeschrittene mit Trainingstipps „Laufschritt für Laufschrift“ gezielt auf den Lauf vor.

Am **26. März 2003** geht's los, jeden Mittwoch um 18.30 Uhr  
Treffpunkt Prater Hauptallee Höhe Stadionbadparkplatz,  
Einstieg jederzeit möglich, Teilnahme kostenlos und ohne Voranmeldung!

Ein besonders Zuckerl gibt es für die Leserinnen dieses  
Newsletters: **Schneiden Sie diesen Artikel aus und nehmen Sie ihn zum „Fit in 12 Wochen“-Treff mit - Sie erhalten ein Frauenlauf T-Shirt der letzten Veranstaltung gratis!**

Nähere Infos und Laufprogramm zum downloaden:  
[www.oesterreichischer-frauenlauf.at](http://www.oesterreichischer-frauenlauf.at)



Foto: Österreichischer dm Frauenlauf

## Gesund im Betrieb – auch in der Leopoldstadt!

„Gesundheit wird von den Menschen in ihrer alltäglichen Umwelt geschaffen und gelebt, dort, wo sie spielen, lernen, arbeiten und lieben“ – so heißt es in der Ottawa-Charta der Weltgesundheitsorganisation WHO. Neben anderen wichtigen Umwelten – wie der Familie, der Gemeinde oder der Schule – ist der Arbeitsplatz ein zentrales Lebensumfeld, in dem viele berufstätige Menschen den Großteil ihrer Tageszeit verbringen. Die Bedingungen am Arbeitsplatz und die Arbeit selbst üben somit einen wesentlichen Einfluss auf unser Wohlbefinden und unsere Gesundheit aus.

So fühlen wir uns durch eine als sinnvoll empfundene Arbeitstätigkeit angeregt und persönlich erfüllt, freundschaftliche und respektvolle Beziehungen zu den ArbeitskollegInnen können ein Gefühl von Zugehörigkeit vermitteln und über berufliche Erfolgserlebnisse wird unser Selbstwert gestärkt. Die tägliche Arbeitsrealität hat aber auch andere Seiten: Hektik, Zeitknappheit und Erfolgsdruck in der Arbeitswelt nehmen zu, die optimale Gestaltung der Arbeitsbedingungen und die Pflege des sozialen Klimas im Unternehmen kommen dabei oft zu kurz. Mögliche Folgen für die ArbeitnehmerInnen sind Unzufriedenheit, Überforderung, Stress und langfristig negative Auswirkungen auf die Gesundheit.

Um das Gleichgewicht im Betrieb zu erhalten oder wieder herzustellen, setzen immer mehr Unternehmen auf Maßnahmen der „betrieblichen Gesundheitsförderung“. Mit ihrer Hilfe werden belastende Einflüsse im Unternehmen erkannt und abgebaut, gesundheitsförderliche Faktoren gestärkt und dadurch das gesamte Unternehmen gesünder gemacht. Die konkreten Verbesserungsvorschläge kommen dabei zumeist von den eigentlichen ExpertInnen für die Arbeitssituation – nämlich den MitarbeiterInnen. Im Rahmen sogenannter „Gesundheitszirkel“ befassen sich z.B. die Beschäftigten mit aktuellen Arbeitsbelastungen und erarbeiten gemeinsam Maßnahmen, um diese zu verringern.

Der Nutzen liegt auf der Hand: die MitarbeiterInnen finden verbesserte Arbeitsverhältnisse vor und fühlen sich wohler und gesünder, dem Unternehmen kommt dies z.B. über eine erhöhte Motivation der Beschäftigten und weniger Krankenstände zugute. Die Größe des Unternehmens spielt dabei übrigens keine Rolle – vom Obsthändler mit vier Beschäftigten bis zum Baukonzern mit ein paar hundert MitarbeiterInnen kann jeder Betrieb von der individuellen Auseinandersetzung mit Gesundheit am Arbeitsplatz profitieren.

Damit der zweite Bezirk noch lebenswerter wird, setzt das Projekt „Gesunde Leopoldstadt“ im heurigen Jahr mit vielfältigen Aktivitäten einen besonderen Schwerpunkt auf die Schaffung von „gesunden Betrieben“. Wenn Sie Interesse an ausführlicherer Information haben oder in Ihrem Unternehmen gesundheitsfördernd tätig werden möchten, können Sie sich an uns wenden!

Ansprechperson: Birgit Kriener, Tel. 219 57 16 oder 219 73 33-21

### IMPRESSUM

Herausgeber: Gesunde Leopoldstadt,  
Praterstern 2/4/9,1020 Wien,  
01/219 57 16,  
[gesunde.leopoldstadt@diepartner.at](mailto:gesunde.leopoldstadt@diepartner.at)

Redaktion: Birgit Kriener, Gert Hufnagl  
Grafik: Paul Kubalek  
Druck: Thailer Druck, 1220 Wien