essentials

Essentials liefern aktuelles Wissen in konzentrierter Form. Die Essenz dessen, worauf es als „State-of-the-Art“ in der gegenwärtigen Fachdiskussion oder in der Praxis ankommt. *Essentials* informieren schnell, unkompliziert und verständlich

- als Einführung in ein aktuelles Thema aus Ihrem Fachgebiet
- als Einstieg in ein für Sie noch unbekanntes Themenfeld
- als Einblick, um zum Thema mitreden zu können

Die Bücher in elektronischer und gedruckter Form bringen das Fachwissen von Springerautor*innen kompakt zur Darstellung. Sie sind besonders für die Nutzung als eBook auf Tablet-PCs, eBook-Readern und Smartphones geeignet. *Essentials* sind Wissensbausteine aus den Wirtschafts-, Sozial- und Geisteswissenschaften, aus Technik und Naturwissenschaften sowie aus Medizin, Psychologie und Gesundheitsberufen. Von renommierten Autor*innen aller Springer-Verlagsmarken.

Carsten Burfeind

Mobbing am Arbeitsplatz erkennen und verstehen

Tipps für verantwortliches Handeln im BGM

2. Auflage

Springer

Carsten Burfeind
Burfeind | Beratung
Berlin, Deutschland

ISSN 2197-6708 ISSN 2197-6716 (electronic)
essentials
ISBN 978-3-658-51673-4 ISBN 978-3-658-51674-1 (eBook)
https://doi.org/10.1007/978-3-658-51674-1

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über https://portal.dnb.de abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert an Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2020, 2026

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.
Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jede Person benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des/der jeweiligen Zeicheninhaber*in sind zu beachten.
Der Verlag, die Autor*innen und die Herausgeber*innen gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autor*innen oder die Herausgeber*innen übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Marion Krämer
Springer ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.
Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Wenn Sie dieses Produkt entsorgen, geben Sie das Papier bitte zum Recycling.

Was Sie in diesem *essential* finden können

- Unterscheidung von Konflikt und Mobbing
- Arbeitsdefinitionen von Mobbing
- Einführung in die Konflikteskalation und Mobbingdynamik
- Betriebliche und individuelle Ursachen und Folgen von Mobbing
- Handlungsempfehlungen und rechtliche Hinweise für akute Mobbing-situationen
- Empfehlungen für eine betriebliche Mobbingprävention

Vorwort

Vorwort zur zweiten Ausgabe

Eine Aktualisierung des Buches ist aus mehreren Gründen sinnvoll. Neben sprachlichen Korrekturen wurden aktuelle Zahlen, Daten und Fakten aus dem neuen Mobbing-Report 2024 der Bundesregierung, Veröffentlichungen des Bündnisses gegen Cybermobbing und von *Eurofound* eingearbeitet. Infoboxen wurden zu Neurodiversität, dem *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ) und dem Begriff Mobbing im ICD-10 und ICD-11 ergänzt.

Ich hoffe, dieses Buch findet weiterhin weite Verbreitung und hilft betrieblichen Akteuren, Führungskräften und Betroffenen, Situationen besser zu verstehen und geeignete Maßnahmen zur Bewältigung zu ergreifen – für Menschen und Unternehmen.

Vorwort zur ersten Auflage

In diesem Buch will ich Akteuren im Betrieblichen Gesundheitsmanagement, Personalvertretungen, Personalverantwortlichen, Führungskräften und auch von Mobbing Betroffenen einen Überblick über die m. E. wichtigsten Aspekte rund um das Thema Mobbing am Arbeitsplatz geben. Die Behandlung des Themas kann nicht abschließend sein und manche Aspekte werden fehlen. Mein Ziel wäre erreicht, wenn die Lektüre eine innere Haltung stärkt, eindeutig und verbindlich, auch mutig, den allerersten Anfängen von Mobbing entgegenzuwirken, Betroffene zu unterstützen und Verursacher, Mobber, frühzeitig zu stoppen – selbst dann, wenn noch gar nicht geklärt ist, ob es sich bei dem, was geschieht, um Mobbing

handelt. Ein Gedanke ist für mich zentral: Mobbing ist ein systemisches Geschehen, das nicht verstanden werden kann, wenn nicht auch die psychischen Belastungen und Fehlbeanspruchungen am Arbeitsplatz in den Blick genommen werden. Die Bewältigung von Mobbing am Arbeitsplatz geschieht, *bevor* Mobbing geschieht.

Mobbing ist ein systemisches Geschehen, das nicht verstanden werden kann, wenn nicht auch die psychischen Belastungen am Arbeitsplatz in den Blick genommen werden.

Das Buch will den Leserinnen und Lesern meine Haltung zum Mobbing nahebringen. Sie ist gewachsen in langjähriger Arbeit als Mediator, in der Konfliktklärung in Teams, der Beratung von Führungskräften und von Mobbing Betroffenen, in Schulungen für Beschäftigte und Führungskräfte zu psychischen Belastungen am Arbeitsplatz, Konfliktmanagement und Gesprächsführung und in der Durchführung und Begleitung psychischer Gefährdungsbeurteilungen.

In diesem Buch versuche ich weitgehend auf das Begriffspaar Täter-Opfer zu verzichten, da diese Dichotomie Verantwortlichkeiten und Schuldzuschreibungen bereits verteilt hat und eine genaue Analyse des systemischen Geschehens erschwert. Es werden vorrangig die Begriffe Verursacher, Mobber sowie Zielperson oder Betroffene verwendet – alle Bezeichnungen wie auch der Text insgesamt möglichst genderneutral.

Berlin, Deutschland Carsten Burfeind

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung und Überblick 1

2 Konflikte 5

3 Mobbingdefinition 9

4 Mobbinghandlungen 13

5 Mobbingursachen 17
5.1 Organisation und Führung 17
5.2 Verursacherinnen und Verursacher 22
5.3 Zielperson 26

6 Mobbingphasen 35

7 Mobbingfolgen 39
7.1 Betroffene 39
7.2 Organisation 41

8 Mobbingbewältigung 43
8.1 Betroffene 43
8.2 Organisation 47
8.3 Gesprächsführung 49

9 Rechtliches 53

10 Mobbingprävention 59
10.1 Betriebliche Prävention 60
10.2 Betriebliche Regelungen 61

10.3 Fort- und Weiterbildung, Personalentwicklung 66
10.4 Information 67
10.5 Analysen und Befragungen 68

Was Sie aus diesem *essential* mitnehmen können 71

Literatur 73

Über den Autor



Carsten Burfeind, M.A. Burfeind | Beratung
Heidenheimer Str. 5, 13467 Berlin
info@burfeind-beratung.de
www.burfeind-beratung.de