

Vorbeugung von Mobbing und Gewalt am Arbeitsplatz

Vorbeugung von Mobbing

- ▶ Unter dem PSR kann einzig das Mobbing durch juristische Strafen geahndet werden
- ▶ Was das Mobbing von den anderen Leiden in der Arbeit unterscheidet ist, dass das Mobbing jede einzelne Person anvisiert
- ▶ Dennoch ist der Stress und Gewalt am Arbeitsplatz Grundlage des Mobbings
- ↳ *Die erstrangige Vorbeugung ist also die selbe, wie für alle PSR*

Unterschied Mobbing/Stress

- ▶ Von einem beruflichen Druck kann jeder betroffen sein
 - Bei einem Mobbing wird eine spezifische Person angegriffen
- ▶ Das Ziel des beruflichen Drucks ist es, die Leistungsfähigkeit zu erhöhen
 - Das Ziel des Mobbings ist es, jemanden, der gut arbeitet zu Fehlern zu treiben

Unterschied Mobbing/Konflikte

- ▶ In einem Konflikt ist das Verhältnis gleichmäßig
 - Bei einem Mobbing handelt es sich um eine einseitige Dominanz
- ▶ In einem Konflikt wird der Beschwerdegrund offen gelegt
 - Bei einem Mobbing wird das schaffende Problem nicht klar beschrieben
- ▶ Ein Konflikt ermöglicht ein Austauschen, einen Dialog und schließlich die Lösung des Problems
 - Das Mobbing hat zum Ziel jeglichen Austausch zu vermeiden, um dem Opfer aus dem Weg zu gehen und es dann noch besser zu eliminieren

Vorbeugung von Mobbing

- ▶ Muss auf die verschiedenen Faktoren reagieren und im speziellen auf den Kontext des Managements, die ein Auftreten eines Mobbing begünstigt
- ▶ Muss sich an der Vorbeugung der beruflichen Risiken eingliedern
- ▶ Betrifft alle Arbeiter im Konzern

Vorbeugung von Mobbing

- ▶ Nicht nur die bekannten, schlimmen Leiden im Unternehmen analysieren oder/und die, die nach einer Klage oder nach einem Selbstmord entstehen, sondern die schwachen Signale erkennen und reparieren
- ▶ Die Klagen der Personen anhören

Klagen der Personen

- ▶ Mangelnder Dialog und Einsamkeit
- ▶ Angst: subjektive Ungewissheit
 - nicht den Anforderungen zu entsprechen
 - seinen Arbeitsplatz zu verlieren
- ▶ Härte der Beziehungen
- ▶ Mangel an Anerkennung
- ▶ Zweckverlust
- ▶ Schlechte Organisation

Untersuchung SUMER der DARES

auf Anfrage des Ministers für Arbeit

- ▶ *Im Mai 2008 25000 Arbeitnehmer wurden befragt*
- ▶ 1 von 6 (17%) der Arbeitnehmer gibt an, feindseliges Verhalten von einer oder mehreren Personen an seinem Arbeitsplatz zu erfahren
 - 9% beschwerten sich über einen Mangel an Anerkennung bezüglich ihrer erbrachten Leistungen
 - 6,5% beschwerten sich, ignoriert oder missachtet zu werden
 - 2% sprechen von einer Verletzung ihrer Würde

Der Stress

- ▶ Betrifft 4 von 10 Mitarbeitern
- ▶ Ist in der EU die Ursache von 50 bis 60% des Fehlens am Arbeitsplatz
- ▶ Verschont keinen Wirtschaftszweig

Der Stress

- ▶ Es gibt keinen guten Stress
- ▶ Der Stress ist ein natürliches Phänomen, der positive oder negative Effekte hat
- ▶ Man muss die Dauer und die Stärke der Stresssituation berücksichtigen
- ▶ Man muss gleichzeitig auf die Risiko- und Schutzfaktoren eingehen

Die hauptsächlichsten Stressfaktoren

- ▶ Das Arbeitsvolumen
- ▶ Die Dauer
- ▶ Die Anerkennung in der Arbeit
- ▶ Die zwischenmenschlichen Beziehungen
- ▶ Der organisatorische Kontext

Das Arbeitsvolumen

- ▶ Mengenmäßige Arbeitsüberlastung
 - Eindruck überarbeitet zu sein
 - Unmöglich einzuhaltende Fristen
- ▶ Qualitative Arbeitsüberlastung
 - Arbeiten unter Eile
 - Gefühl eine Arbeit zusammen zuwerfen
 - Mangelnde Mittel, um eine Aufgabe ausführen zu können

→ *Um nicht damit fertig zu werden*

Dauer

► Dauert zu lange

- Eindruck verloren zu sein
- Den Eindruck haben, die Verantwortung aber keine ausreichende Kraft zu haben
- Das Gefühl etwas nicht rechtmäßiges zu tun

► Instrumentalisierung der Kenntnis über die Dauer: doppelte Verbindung

- Die Ziele werden von der Direktion festgelegt
- Der Handlungsspielraum betrifft nur die Mittel, um ein Ziel zu erreichen

Mangel an Anerkennung

► Mangel an Respekt

► Mangel an Anerkennung für den erbrachten Aufwand

► Gefühl nur eine Schachfigur zu sein

Aber:

- Zu große Erwartung der Arbeitnehmer bezüglich ihrer Arbeit
- Verlangen, sich über die Arbeit zu identifizieren

Zwischenmenschliche Beziehungen

- ▶ Härte der Beziehungen
- ▶ Mangelnder Respekt unter den Personen
- ▶ Mangel an Solidarität
- ▶ Jeder für sich
- ▶ Einsamkeit aus der neuen Technologie resultierend
- ▶ Rivalitäten um seine Stellung nicht zu verlieren

Organisatorischer Kontext

- ▶ Zusammenhangloser Führungsstil, widersprüchliche Anordnungen
- ▶ Unzielmlichkeit
- ▶ Gegen seine Werte arbeiten
- ▶ Mangel an Dialog
 - Arbeitsorganisation, die von externen Firmen erstellt wird
 - Man versteckt sich hinter den Verfahren und Einschätzungen
 - Furcht vor Änderungen
- ▶ Misstrauen
 - Form eines perversen Führungsstils: man bezirzt einen Angestellten, man macht Versprechungen, die nicht eingehalten werden
 - Unsicherheit betreffend der Zukunft

Auswirkungen des Stresses auf die Individuen

- ▶ Im physischen Bereich
 - Migräne, Bauchschmerzen, kardiovaskuläre Krankheiten
 - Störungen Muskel-Skelett
- ▶ Im psychischen Bereich
 - Angstzustände, Depression, professionelle Auslaugung
- ▶ Im Verhaltens-Bereich
 - Abhängigkeit, Desinvestition, Gewalt

Das Burn-Out

- ▶ Emotionale Erschöpfung
- ▶ Verletzung der zwischenmenschlichen Beziehung
 - Motivationsverlust
 - Versteckter Zynismus
 - Krankheit der zwischenmenschlichen Beziehung

Stress → Burn-Out → Mobbing

Warum gibt es so viel Unbehagen und Leiden am Arbeitsplatz?



Änderungen der Gesellschaft

narzisstische Gesellschaft

- ▶ Individualität
- ▶ Leistungsfähige Gesellschaft
 - in der Freizeit, in der Erziehung der Kinder
- ▶ Beschleunigung des Lebensrhythmus
- ▶ Wichtigkeit seines Images und des Auftretens
- ▶ Konfliktverweigerung
- ▶ Unsicherheit
 - Wirtschaftskrise, Terrorismus, GVO, etc.

Änderungen in der Arbeitswelt

- ▶ Intensivierung der Arbeit
 - Erhöhung der Anforderung an Leistungsfähigkeit und Qualität
 - Verkürzung von Lieferfristen
- ▶ Verdoppelung an Änderungen
 - Neue Verfahren, neue Ziele
 - Neue Werkzeuge, Software
- ▶ Ungewissheit über die Arbeit

Änderung der Individuen

- ▶ Pathologie der Mangelhaftigkeit
- ▶ Intoleranz bis Frustration
- ▶ Große Reaktivität
- ▶ Überempfindlichkeit an sozialen Konfrontationen, die eine Dominanz und Verunglimpfung miteinbeziehen
- ▶ Perverse Funktionieren (Perversität)

Vorbeugen der PSR

▶ Primärprävention

- Selbst die Risiken und seine Konsequenzen minimieren
- Arbeitsorganisation überdenken

▶ Sekundärprävention

- Das Problem sofort nach Auftreten unter Kontrolle bringen
- Schulungen (Umgang mit Stress)

▶ Tertiärprävention

- Personen, die sich in einer Notsituation befinden, begleiten

Primärprävention

▶ Bestandsaufnahme erstellen: PSR einschätzen

▶ Stressquellen durch Maßnahmen im Bereich der Organisation und Führung, reduzieren

- Regelmäßige Team-Besprechungen abhalten
- Stil eines mitentscheidenden Führungsstils fördern und befürworten
- Arbeitsplatzanalyse
- Die physischen Arbeitsbedingungen verbessern

Sekundärprävention

- ▶ Den einzelnen Personen helfen, Kapazitäten zur Stressbekämpfung zu entwickeln
 - Information über die PSR
 - Schulung über Nichtdiskriminierung bis hin zum Mobbing
 - Sensibilisierung
 - Umgang mit Stress
 - Umgang mit Konflikten
 - Unhöflichkeiten vorbeugen
 - Durchführung von Änderungen

Tertiärprävention

- ▶ Begleitung von leidenden Personen
- ▶ Orientierung dieser Personen
- ▶ Betreuung bei Rückkehr in die Arbeitswelt

Vorbeugung der PSR bei "La Poste"

- ▶ Untersuchung des Stress bei der Arbeit:
 - Stressangleichung an Änderungen
 - Stress Unsicherheit/Zukunft
- ▶ Errichtung eines Bezugssystems der Änderungsdurchführung
- ▶ Ratgeberhandbuch im Falle eines schlimmen Ereignisses bereithalten
- ▶ Die Ärzte der Prävention mit den Managern für die Strategien der Änderungen miteinander verbinden

Was tun?

- ▶ Klarheit der Strategie schaffen
- ▶ Tun was man sagt und sagen was man tut
- ▶ Das Potenzial der Mitarbeiter erörtern
- ▶ Erkennen der Wertigkeit eines Arbeitsbeitrages
- ▶ Grundkenntnis der Dankbarkeit und das Gefühl von Gerechtigkeit miteinbringen

Was tun?

- ▶ Wieder einführen der Menschlichkeit
- ▶ Dem Elitedenken ein Ende machen
- ▶ Wieder einführen von Konflikten
- ▶ Wichtigkeit Dritter
- ▶ Kritiken anhören, (*Bescheidenheit/Größenwahn*)

Zusammenfassung

Wenn wir ein besseres Arbeitsklima erreichen wollen, ist es äußerst wichtig, den Menschen als Individuum anzusehen, was auch immer dies für eventuelle Fragilitäten mitsichbringt