



Das Verhalten  
meiner Kolleginnen und  
Kollegen belastet mich.

## Soziale Konflikte am Arbeitsplatz.

Mobbing – verstehen,  
handeln, helfen.

## Warum tut die Person das?

Wo viele Menschen zusammenkommen, gibt es Konflikte – auch im Arbeitsalltag. Das ist aber erst mal grundsätzlich nicht nur negativ. Denn Meinungsverschiedenheiten bergen auch immer die Chance zur Weiterentwicklung sowie zur Verbesserung im Umgang mit einer solchen Situation. Wird der Konflikt jedoch nicht gelöst und geht es auch nicht mehr um die Konfliktlösung, sondern nur noch um den Streit, kann aus einem Konflikt Mobbing entstehen.

Problematisch wird es dann, wenn einzelne Beschäftigte bewusst regelmäßig schikaniert und ausgeschlossen werden. Das passiert in der Regel, wenn der Konflikt länger anhält, weil die Beteiligten nicht dazu in der Lage oder willens sind, das Problem allein zu lösen. Wenn ein Konflikt eskaliert, entsteht ein Ungleichgewicht zwischen den Beteiligten. Dies ist typisch für Mobbing.

### **Achtung**

Nicht jeder ungelöste Konflikt ist immer ein Fall von Mobbing. Vorschnelles Verurteilen sollte daher vermieden werden. Wird bei einem Konflikt allerdings ein Mobbingvorwurf erhoben, ist dies ein Anzeichen für soziale Spannungen und es sollte gehandelt werden. Hinterfragen Sie die Situation!

# Was bedeutet Mobbing?

Mobbing am Arbeitsplatz bezeichnet ein feindseliges Verhalten unter Beschäftigten oder zwischen Vorgesetzten und ihren Beschäftigten. Dabei erfolgen die Angriffe in der Regel von einer oder mehreren Personen systematisch und über längeren Zeitraum (man spricht von mindestens drei Monaten). Für die betroffenen Personen „Mobbingopfer“ bedeutet dies, dass sie sich angegriffen, diskriminiert und unterlegen fühlen.

- Mobbing beschreibt ein Schema von andauernden Intrigen und Schikane
- Dahinter steckt die Absicht, dem Opfer bewusst zu schaden
- Es gibt kein typisches „Mobbingopfer“ – es kann jeden treffen
- Mobbing kann von Kolleginnen und Kollegen, aber auch von Vorgesetzten ausgehen
- Mobbing kann viele Ursachen haben, z. B. Konkurrenz, Neid (reale oder fiktive Bedrohung), Leistungsdruck oder Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes

Mobbing macht krank, kann sich auf verschiedene Lebensbereiche auswirken und hat schlimme Folgen für die Betroffenen:

## Seelische Folgen

Depressionen  
Stress  
Angst  
Hilflosigkeit  
geringe Lebenszufriedenheit  
Wut  
Unlust

# Ich werde gemobbt – was kann ich tun?

Bei einem Konflikt sollten Sie Ihren Ärger und Kummer nicht verschweigen, sondern frühzeitig versuchen, ein klärendes Gespräch mit allen Beteiligten zu führen:

- Suchen Sie das Gespräch mit der oder dem Mobbenden
- Scheuen Sie sich nicht, sich Hilfe bei Ihren Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten zu holen
- Nutzen Sie innerbetriebliche oder externe Beratungsangebote (z. B. Personal- bzw. Schwerbehindertenvertretung, Soziale Ansprechperson oder die **MobbingLine NRW**)
- Finden Sie auch im Privaten Bewältigungsstrategien, die Ihnen helfen, nach einem Mobbing-Angriff wieder zu Kräften zu kommen, wie z. B. Gespräche mit Freunden und Familie oder Sport. Auch gezielte Aktivitäten zur Stressbewältigung wie bspw. Autogenes Training können hilfreich sein
- Machen Sie Angriffe sichtbar und nachvollziehbar für andere

## Körperliche Folgen

Kopfschmerzen  
Schlafstörungen  
Magen-Darm-Erkrankungen  
Herz-Kreislauf-Beschwerden  
Konzentrationsprobleme

## Soziale Folgen

Vermehrte Fehler  
Isolation  
steigende Fehlzeiten  
Verlust des Arbeitsplatzes  
Einkommensverlust



- Dokumentieren Sie die Angriffe in einem sogenannten Mobbing-Tagebuch. Dies hilft nicht nur Ihnen im Umgang mit dem Mobbing, sondern es dient auch der Beweisbarkeit. Dokumentieren Sie dabei das Datum, die Uhrzeit, die Handlungen, die (emotionalen) Auswirkungen und mögliche Zeugen
- Wenden Sie sich an eine Beratungsstelle, wie die **MobbingLine NRW**, bei der Sie zur weiteren Vorgehensweise beraten werden

## Wenn es in Ihrem Betrieb zu Mobbing kommt...

Als Arbeitgeberin oder Arbeitgeber müssen Sie Gefährdungen durch psychische Belastungen am Arbeitsplatz bei der Gefährdungsbeurteilung ermitteln und beurteilen (§ 5 Arbeitsschutzgesetz), erforderliche Maßnahmen treffen und deren Wirksamkeit überprüfen (§ 3 Arbeitsschutzgesetz).

Ursachen für Mobbing können z. B. auch in der Arbeitsorganisation, der Arbeitsgestaltung, dem Betriebsklima oder dem Führungsstil liegen.

## Eine Kollegin oder ein Kollege wird gemobbt...

Wenn Sie einen Fall von Mobbing im Kollegenkreis beobachten, können und sollten Sie etwas unternehmen.

Sprechen Sie mit der von Mobbing betroffenen Person und bieten Sie Ihre Unterstützung an. Wenden Sie sich zum Beispiel an eine soziale Ansprechperson, an die Personalvertretung in Ihrem Betrieb oder an eine externe Beratungsstelle wie die **MobbingLine NRW**.

Dort bekommen Sie Tipps, wie Sie am besten mit der Situation umgehen und den Betroffenen helfen können.

## **MobbingLine NRW**

... ist das zentrale telefonische Beratungsangebot der Landesregierung Nordrhein-Westfalen bei Fragen zum Thema Mobbing am Arbeitsplatz.

... bietet anonyme, persönliche Beratung und Hilfe von speziell geschulten Fachleuten von Krankenkassen, Gewerkschaften, Stiftungen und Kirchen.

... berät von Mobbing betroffene Beschäftigte, aber auch Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber sowie alle, für die das Mobbing ein Problem darstellt.

... leistet Hilfe zur Selbsthilfe.

... vermittelt Kontakt zu Expertinnen und Experten vor Ort, wie Ärztinnen und Ärzten, Juristinnen und Juristen oder psychologischen Beratungsstellen.

**MobbingLine NRW:  
+49 211 837 1911**

**Qualifizierte Beratung für Hilfesuchende:**  
Montag bis Donnerstag 16:00 – 20:00 Uhr

**Allgemeine Serviceauskünfte, wie z. B.  
die Nennung geeigneter Beratungsstellen:**  
Montag bis Freitag 8:00 – 18:00 Uhr

## **Die Partner der MobbingLine Nordrhein-Westfalen:**

Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Assistenz Ostwestfalen-Lippe e. V. | AOK Rheinland/Hamburg | Mobbing-Kontakt-Stelle im Bistum Aachen | Katholische Arbeitnehmerbewegung (KAB) im Bistum Essen | Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) NRW | Fairness-Stiftung | Institut für Arbeitsmedizin, Sicherheitstechnik und Ergonomie e. V. (ASER) | Landesinstitut für Arbeitsschutz und Arbeitsgestaltung Nordrhein-Westfalen (LIA) | Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS)

**Mehr Infos unter**

**[www.mobbingline.nrw.de](http://www.mobbingline.nrw.de)**

**[www.lia.nrw](http://www.lia.nrw)**

### **Herausgeber**

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
Fürstenwall 25  
40219 Düsseldorf  
info@mags.nrw.de  
www.mags.nrw

**Gestaltung** MediaCompany – Agentur für Kommunikation GmbH  
**Fotohinweis/Quelle** Titel: © Krakenimages.com/  
Robert Kneschke/Shutterstock, © Krakenimages.com

© MAGS, Oktober 2022

Diese Publikation kann bestellt oder  
heruntergeladen werden:  
[www.mags.nrw/broschuerenservice](http://www.mags.nrw/broschuerenservice)