

# Keine sichereren Orte mehr?

## Aktuelle Erkenntnisse zum Umgang mit Cybermobbing

Als Gründungsmitglied eines Netzwerks für Gesundheitsförderung verfolgt FSP-Fachpsychologe Klaus Schiller-Stutz u.a. auch die aktuelle Mobbingforschung. In seinem *Psychoscope*-Beitrag dokumentiert er anhand von zwei Beispielen aus seiner Beratungspraxis die jüngsten Erkenntnisse zum Umgang mit dem Trendphänomen Cybermobbing.

Die Zunahme von Gewalt, Mobbing und arbeitsbedingtem Stress gehören gemäss der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (EU-OSHA) zu den grössten aktuellen Herausforderungen. So wurde in jüngster Zeit sogar nachgewiesen, dass psychosozialer Stress beim Menschen zu einer Veränderung der Körperzellen führt (Medizin Aspekten, Juni 2009).

Andererseits führten die Erkenntnisse aus der Stress- und Mobbingforschung (Seco 2000, 2002, 2010; Andersson: EU-Bericht, 2001) in den letzten Jahren glücklicherweise auch vermehrt zur Entwicklung von präventiven und gesundheitsfördernden Interventionen in Unternehmen und Schulen. Dies zeigen die zahlreichen Projektpräsentationen an internationalen (vgl. 20. IUHPE-Weltkonferenz der Gesundheitsförderung 2010) und nationalen Tagungen (Nationale Tagung zur betrieblichen Gesundheitsförderung vom 7. September 2011 in St. Gallen) der jüngeren Zeit.

### Definition und Ursachen von Mobbing

Der Begriff «Mobbing» leitet sich vom englischen Wort «mob» ab, das den Pöbel als eine Menschenmenge beschreibt, in der eine latente Aggressivität brodelte. Mobbing ist Machtmissbrauch und eine Form von Gewalt, die in Gruppen entsteht, wobei die Betroffenen wehrlos gemacht und unterdrückt werden. «Unter Mobbing im Arbeitsleben (auch als Psychoterror oder Schikaniererei bezeichnet) versteht man Handlungen, die von Individuen oder einer Gruppe auf systematische Art gegen eine bestimmte Person ausgeübt wer-

den. Die Handlungen müssen vom Betroffenen subjektiv als feindselig interpretiert werden, oft (täglich, wöchentlich) und über einen längeren Zeitraum (z.B. ein halbes Jahr) erfolgen.» (Definition von Mobbing gemäss der Wegleitung zur Verordnung 3 zum Arbeitsgesetz, Anhang zu Artikel 2).

«In der Regel gerät eine betroffene Person durch die Gruppendynamik des Konfliktverlaufes in eine unterlegene Position, aus der sie nur schwer alleine herauskommen kann. Bei einmaligen Vorfällen handelt es sich nicht um Mobbing.» (Schiller-Stutz, 2010, S.13). Gemäss der Mobbingforschung kann jede Person in eine Mobbingssituation geraten.

Die meisten Stress- und Mobbingforschenden sehen als Hauptursachen für Mobbing unsichere Arbeitsplätze, Mängel in der Arbeitsorganisation, der Informationspolitik, der Personalfürsorge und der Betriebsführung. Ebenso tragen ungelöste und langwierige organisatorische Probleme zur hohen Belastung der Mitarbeitenden bei und können zu «Sündenbock-Denken» und Mobbing führen (Andersson: EU-Bericht, 2001). Allgemein ist in Zeiten der Rezession nebst einer Zunahme der Bedrohung durch Arbeitslosigkeit auch eine Zunahme von Mobbing zu verzeichnen. Bei wachsender Konjunktur nimmt Mobbing hingegen ab.

### Kennzeichen von Cybermobbing

Durch die globale Vernetzung und permanente Verfügbarkeit durch die elektronischen Medien hat sich Mobbing in den letzten Jahren auch in den Cyberspace verlagert, wodurch der Begriff Cybermobbing entstanden ist. In der Schweiz erregte Ende 2010 die Verurteilung einer 19-jährigen Frau Aufsehen, die einen Mann auf Facebook als «Seckel» und «truurige Mänsch» bezeichnete. Dieses Urteil wird als Präzedenzfall mit Signalwirkung betrachtet.

Für die Aktualität der Thematik spricht auch eine für den 19. November 2011 in Luzern geplante Impulstagung des Schweizerischen Netzwerks Gesundheitsfördernder Schulen SNGS: «School Health and Cyberspace». Gesunder Umgang mit neuen Medien in der Schule, u.a. mit einem Workshop zum Thema Cybermobbing ([www.gesunde-schulen.ch/Veranstaltungen](http://www.gesunde-schulen.ch/Veranstaltungen)).



Unter «Cybermobbing», auch «Cyberbullying» oder «Cyberstalking», versteht man die absichtliche Beleidigung, Bedrohung, Blossstellung oder Belästigung von Personen im Internet – meist über einen längeren Zeitraum hinweg. Foto- oder Videoplattformen wie Youtube und soziale Netzwerke wie Facebook, Netlog etc. werden für diese Angriffe missbraucht.

Im Unterschied zu Mobbing gibt es bei Cybermobbing für Betroffene keine sicheren Orte mehr und keine sicheren Zeiträume (z. B. nach der Schule nach Hause kommen). Das Publikum ist zahlreicher, der Verletzungsgrad durch die Repetierbarkeit des geschriebenen Wortes zudem grösser. Überdies ist die Hemmschwelle, andere zu beschimpfen oder auszulachen, bei Cybermobbing durch den sogenannten Online-Enthemmungseffekt sehr niedrig. Menschen, vor allem Jugendlichen, fällt es schwerer, ihre Impulse zu zügeln, wenn soziale Kontrolle nicht spürbar ist oder wegfällt.

Von «Happy Slapping» – einer speziellen Form von Cybermobbing – spricht man, wenn Prügeleien mit der Handykamera gefilmt und anschliessend als Video verbreitet werden. Auch Firmen und Institutionen können Opfer von Cybermobbing-Attacken werden.

Im Folgenden werden anhand zweier aktueller Beispiele aus meiner Beratungspraxis mögliche Interventionen bei Cybermobbing beschrieben.

### Fall 1: Cybermobbing durch Schüler

*Als auf der Website ihrer Schule Fotos von Prügeleien auf dem Schulareal zu sehen sind, veranlasst die betroffene Schulleitung für alle SchülerInnen, Lehrpersonen, die Schulpflege und die Elternmitwirkungskommission eine ganztägige Weiterbildung unter dem Titel «Cyber/Mobbing – Ursachen, Auswirkungen und Handlungsmöglichkeiten». Ziel der Veranstaltung ist neben einer allgemeinen Sensibilisierung durch Wissensvermittlung insbesondere die Ermöglichung von konkreten Handlungsoptionen wie z.B. der Entfernung der problematischen Fotos/Mitteilungen aus dem Internet. Die während des Vortrags gezeigten Filmbeispiele (Valkanover, S.; Alsker, F. et. al. 2004) lösen bei allen Teilnehmenden Betroffenheit aus. Für Staunen sorgt zudem die für eine Mehrheit der Anwesenden offenbar neue Information, dass das Setzen von Bildern und Filmsequenzen ins Internet ohne Einwilligung der gezeigten Personen nicht gestattet ist. Durch die erfolgreiche Sensibilisierung entstehen in den folgenden Wochen diverse, teilweise klassenübergreifende Projekte, in denen u.a. der «Smob-Fragebogen» (Kaspers, 2001) angewendet wird und Peacemaker zum Einsatz kommen. Schliesslich erhalten alle Eltern, Lehrpersonen und SchülerInnen ein Informationsblatt mit dem klaren Hinweis, dass die Schulleitung Mobbing nicht dulde, und mit einer Liste von Massnahmen und Ansprechpersonen für den Fall weiterer Verdachtsfälle.*

## Fall 2: Ausgrenzung via E-Mail

Infolge der umfangreichen Klage der Schulleiterin Frau B. bei einem kantonalen Arbeitsinspektorat wegen angeblichen Mobbinghandlungen seitens des Schulrates wird mir folgender Auftrag erteilt:

- a) Objektive Abklärung und Analyse der Konfliktentwicklung zwischen dem Schulrat und der Schulleiterin Frau B. mit der Frage: Handelt es sich um Mobbing?
- b) Abklärung, ob das Arbeitsgesetz verletzt wurde.
- c) Falls a und b zutreffen: Empfehlungen von Massnahmen zur konstruktiven Bewältigung.

- **Methodik:** Mit 17 Direktbetroffenen sowie mittelbar und unmittelbar beteiligten Personen werden strukturierte, offene Gespräche mit standardisierten Fragen durchgeführt sowie Checklisten zu «Mobbinghandlungen», «Stimmung am Arbeitsplatz» (Schiller-Stutz, 2010) zum Ausfüllen abgegeben. Gemäss deren Ergebnissen sind im vorliegenden Fall mehrere Personen Mobbinghandlungen ausgesetzt und leiden unter dem schlechten Arbeitsklima. Dabei gibt es sowohl mehrere Mobbingopfer wie Täter.
- **Analyse-Ergebnisse:** Die Auswertung der Checklisten und der Interviews zeigt zudem eindrücklich, dass sich die somatischen und psychischen Beschwerden mit Zunahme der psychosozialen Spannungen und der Verschlechterung des Arbeitsklimas bei mehreren Personen verschlimmert haben. Daher ist es nicht verwunderlich, dass einige Personen von ihren behandelnden Ärzten zeitweise bis zu 100 Prozent krankgeschrieben worden sind.  
 Bezüglich der Situation von Frau B. ergibt die Analyse der Konfliktentwicklung, dass es sich um Mobbing im Sinne der oben beschriebenen Definition aus dem Schweizer Arbeitsgesetz handelt. Die Ausgrenzung des Opfers seitens des Schulrats kommt dabei insbesondere auch in Stil und Inhalt von E-Mails an und über Frau B. zum Ausdruck.  
 Ferner liegt in diesem Fall strukturelles Mobbing gemäss der Definition von Neuberger (1999) vor, indem die strukturell bedingten Probleme bezüglich Zuständigkeiten, Arbeitsabläufen, Dienstplangestaltung, Informationsfluss etc. zunehmend personalisiert und auf Frau B. projiziert werden. Eine konstruktive und sachliche Bewältigung bzw. geeignete Massnahmen auf Organisationsebene fehlen dagegen.
- **Empfehlungen:** Aufgrund der Analyse-Ergebnisse empfehle ich dem Gemeinderat in der Folge eine adäquate Form zur Rehabilitation von Frau B. Zur Verbesserung des Gesundheitsschutzes aller Mitarbeitenden sind zudem präventive Massnahmen durch eine externe Fachperson angezeigt: So sollen die Angestell-

ten der Schule durch Weiterbildungsmassnahmen für das Thema Mobbing sensibilisiert werden, etwa durch Round-Table-Gespräche, gesundheitsförderndes Teamcoaching und Wissensvermittlung über konstruktiven Umgang mit Stress und Konfliktmanagement. Ebenso empfehle ich Gewalt- und Mobbingpräventionsprojekte für die Schülerinnen und Schüler sowie die Schaffung einer betriebsinternen Anlauf- bzw. Beratungsstelle für Angestellte, wie dies von allen befragten Personen als notwendig bezeichnet worden ist.

- **Ergebnis:** Nach Vorliegen der Analyse und der Empfehlungen ziehen beide Parteien zur weiteren Beratung juristische Fachpersonen bei, was nach etwa einem Jahr – ohne Gerichtsprozess – zur Rehabilitation von Frau B., mit Entschuldigung und finanzieller Entschädigung, führt. Die Klage von Frau B. beim Arbeitsinspektorat hat somit eine Wirkung gezeigt, auch wenn Frau B. die Klage erst nach ihrer Kündigung eingereicht hat. Frau B. hat bald darauf eine neue Stelle als Schulleiterin angetreten.

## Entwicklungen auf Gesetzesebene

In der Schweiz wird Mobbing arbeitsrechtlich als Verletzung der Persönlichkeit im Sinne von Art. 328 OR betrachtet. So wie es den Angestellten aufgrund der Treuepflicht (Art. 321a OR) verboten ist, mit ihrem Verhalten dem Arbeitgeber und dem Betrieb zu schaden, ist umgekehrt der Arbeitgeber aufgrund seiner Fürsorgepflicht angehalten, die Persönlichkeit der Angestellten zu achten und deren physische und psychische Gesundheit zu schützen (vgl. dazu u.a. Art. 328 OR sowie Schiller-Stutz, 2010, S.13). Dazu gehört auch, gegen Mobbing vorzugehen beziehungsweise entsprechende Weisungen an die Mobbenden zu erlassen (vgl. Art. 321d OR).

Personen, die sich am Arbeitsplatz gemobbt fühlen, können sich gemäss Art. 54 ArG beim kantonalen Arbeitsinspektorat Unterstützung holen und gegebenenfalls eine Beschwerde einreichen (Bränlich, 2006). Gemäss Wolfgang Portmann, Professor für Privat- und Arbeitsrecht an der Universität Zürich, können Arbeitgeber für Folgeschäden von Stress und Mobbing haftbar gemacht werden (NZZ, 14.1.2009).

Eine parlamentarische Initiative zum «Schutz der Arbeitnehmer gegen Mobbing» von SP-Nationalrätin Anita Thanei wurde 2003 mit der Begründung abgelehnt, dass das geltende Recht ausreicht, um gegen Mobbing vorzugehen.

Die aktuell noch pendente «Mobbing-Strafnorm» von SVP-Nationalrat Oskar Freysinger hat der Bundesrat am 16. Februar 2011 zur Ablehnung empfohlen. Ebenso für nicht angezeigt hält der Bundesrat die von CVP-Nationalrätin Barbara Schmid-Federer empfohle-

ne Einsetzung eines eidgenössischen Cybermobbing-Beauftragten. – Zu hoffen bleibt, dass das Präventionsgesetz, welchem der Nationalrat im April 2011 zugestimmt hat, angenommen und umgesetzt wird.

### Die Vorzüge der Gesundheitsförderung

Gegenüber den häufig Verlierer produzierenden juristischen Interventionen ermöglichen gesundheitsfördernde Massnahmen wie Stressabbau und systemische Klärungsgespräche für alle Beteiligten in Mobbing-situationen ein zufriedenstellendes Ergebnis. Gerade in systemischen Zusammenhängen wie Familien, Kindergärten, Schulen und Unternehmen bilden gegenseitige Wertschätzung und soziale Unterstützung sowie die Bewusstmachung von Normen und Werten die geeignetste Grundlage für ein gutes Klima und eine faire und konstruktive Konfliktkultur.

Mit gesundheitsfördernden Interventionen wie Situationsanalysen, Round-Table-Gesprächen oder dem No-Blame-Approach kann Mobbing nachweislich erfolgreich gestoppt werden. Vor diesem Hintergrund ist es sehr zu begrüssen, dass der Bund bis 2015 rund 8,65 Millionen Franken für zwei Programme zur Bekämpfung von Cybermobbing zur Verfügung gestellt hat (NZZ 20.12.2010).

Klaus Schiller-Stutz

### Bibliografie

Die vollständige Literaturliste ist beim Autor erhältlich.

Bräunlich, I. (2006). *Mobbing – was tun? So wehren Sie sich am Arbeitsplatz*. Zürich: Beobachter-Buchverlag.

Kaspers, H. (2001). *Schülermobbing – tun wir was dagegen! Der Smob-Fragebogen mit Anleitung & Auswertungshilfe und mit Materialien für die Schulentwicklung*. Lichtenau: AOL Verlag.

Schiller-Stutz, K. (2011). Betriebliches Gesundheitsmanagement: Mobbing und Stress früh erkennen. Gesundheitsfördernde Massnahmen in den Betrieben nützen nicht nur den Mitarbeitenden, sondern auch den Unternehmen. In: *Safety-Plus. Schweizer Fachzeitschrift für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz*, Nr. 1, Februar 2011, S. 16–18.

Schiller-Stutz, K. (2010). Mobbing und Arbeitsplatzkonflikte. Psychosozialen Stress erkennen – konstruktiv lösen – vorbeugen. *HRM-Dossier Nr. 29*. Zürich: SPEKTRAMedia, 3. Auflage.

Valkanover, St.; Alsaker, F.; Welten, R.; Svrcek A. & Kauer, M. (2004). *Medienpaket «Mobbing ist kein Kinderspiel»*. Bern: Schulverlag blmv AG.

### Links zum Thema

<http://old.digizen.org/cyberbullying/fullFilm.aspx>

Cybermobbingfilm «Let's Fight Together»: Was wir alle tun können, um Cybermobbing zu verhindern.

[www.security4kids.ch](http://www.security4kids.ch)

Online-Sicherheit für Kinder, Eltern und Lehrpersonen

[www.bsv.admin.ch/themen/kinder\\_jugend\\_alter](http://www.bsv.admin.ch/themen/kinder_jugend_alter)

Nationale Jugendschutzprogramme 2011–2015

### Der Autor

Lic. phil. Klaus Schiller-Stutz ist Fachpsychologe für Klinische Psychologie und Psychotherapie FSP sowie Gründungsmitglied des Netzwerks für Gesundheitsförderung D/A/CH 2011. Zu seinen beruflichen Schwerpunkten gehören Stressabbau und Mobbing-Interventionen in Unternehmen und Schulen.

### Anschrift

Lic. phil. Klaus Schiller-Stutz, Psychologisch-Psychotherapeutische Praxis, Kaltackerstrasse 17, 8908 Hedingen.

[www.schiller-stutz.ch](http://www.schiller-stutz.ch)

[praxis@schiller-stutz.ch](mailto:praxis@schiller-stutz.ch)

### Résumé

Spécialiste de la promotion de la santé, Klaus Schiller-Stutz, psychologue FSP, passe ici en revue les récents développements de la recherche sur le mobbing.

Il s'appuie sur deux cas tirés de sa pratique en conseil pour présenter des réponses possibles sur le phénomène très actuel du cybermobbing.

Dans le domaine de la promotion de la santé, les interventions psychologiques offrent sur ce point des approches utiles pour trouver des solutions constructives aux conflits tout en préservant le respect mutuel.