

## Cybermobbing

# Zum Handeln verpflichtet

Der Begriff Cybermobbing wurde bis anhin vor allem im Umfeld von Jugendlichen und jungen Erwachsenen an Bildungsinstituten untersucht und beschrieben. Es mangelt jedoch in der Schweiz an aussagekräftigen Erhebungen über Cybermobbing am Arbeitsplatz.

*Sibylle Bühler Rogger und Richard Müller*

Oft beginnt Cybermobbing mit einer unangemessenen Bemerkung übers Smartphone oder auf sozialen Netzwerken und entwickelt sich über Monate zu einem aggressiven Verhalten, welches, vorsätzlich oder nicht, zu einer Persönlichkeitsverletzung der betroffenen Person führen kann. Geschieht dies im Arbeitskontext, wird von «Cybermobbing am Arbeitsplatz» gesprochen. Seit der Verbreitung der modernen Kommunikationstechnologien hat Cybermobbing innerhalb der Arbeitswelt zugenommen. Die Unternehmen fühlen sich teilweise überfordert und machtlos, was der Täterschaft ermöglicht, ihre negativen Handlungen und destruktiven Attacken unbehelligt über einen langen Zeitraum fortzuführen.

### Im HR weniger Thema

Im Rahmen einer Online-Studie wurden 629 HR-Leitende, HR-Fachleute und Masterabsolventen der Fachhochschule Nordwestschweiz zu ihren Erfahrungen mit und ihrer Einschätzung zu Cybermobbing am Arbeitsplatz angeschrieben. 157 Personen haben sich an der Umfrage beteiligt, was einer Quote von 24 Prozent entspricht. Diese Beteiligungsquote mag bereits ein Anzeichen dafür sein, dass Mobbing über digitale Medien noch kein Thema ist, das HR-Abteilungen und Vorgesetzte extrem beschäftigt.

Im Arbeitsverhältnis besteht für den Arbeitgeber und somit für die HR-Abteilungen und die Führungskräfte eines Unternehmens eine Pflicht, die Persönlichkeit des Arbeitnehmers zu achten und zu schützen (Art. 328 Abs. 1 OR wie auch Art. 6 ArG und Art. 2 ArGV 3). Diese allgemeine Fürsorgepflicht umfasst unter anderem den Persönlichkeitsschutz, den



*Anonyme Täter – Beim Cybermobbing verstecken sich Urheber hinter Pseudonymen.*

Schutz der Gesundheit der Arbeitnehmenden, den Schutz vor sexueller Belästigung und auch den Schutz vor Mobbing.

### Mobbing vs. Cybermobbing

Der im deutschen Sprachgebrauch verwendete Begriff des Mobbings ist vom englischen Wort «mob» abgeleitet, welches als Substantiv «Pöbel, Horde oder Meute» und als Verb «anpöbeln, belästigen, über jemanden herfallen» bedeutet. Mobbing beschreibt demnach negative Handlungen, die gegen eine Person gerichtet sind (von einer oder mehreren Personen). Sehr oft geschieht dies über einen längeren Zeitraum hinaus und kennzeichnet damit die Beziehung zwischen Täter und Opfer. Gemäss der bundesgerichtlichen Rechtsprechung ist Mobbing «ein systematisches, feindliches, über einen längeren Zeitraum anhaltendes Verhalten, mit dem eine Person an ihrem

Arbeitsplatz isoliert, ausgegrenzt oder gar von ihrem Arbeitsplatz entfernt werden soll.» (BGer, A.312/2004 vom 22.4.2005 E. 6.2)

---

*Mobbing findet direkt zwischen Täterschaft und Opfer statt, beim Cybermobbing verstecken sich Täter hinter Nicknamen in der Anonymität.*

---

Während der Begriff des Mobbings klar definiert ist, besteht diese Eindeutigkeit für das Cybermobbing nicht. Mobbing wird oftmals auf das Cybermobbing übertragen, indem die kennzeichnenden Medien des Cybermobbings (Internet und Mobiltelefon) hinzugefügt werden. Von Cybermobbing wird demnach erst dann gesprochen, wenn Merkmale des traditionellen Mobbings im Bereich der Medien auftreten (Förster 2013, S. 9). Während sich die Definitionen äusserlich stark gleichen, ist der Unterschied für die



Nicht nur auf dem Pausenhof ein Thema – Cybermobbing ist auch im Arbeitsleben Realität.

Opfer deutlich spürbar. (1) Das klassische Mobbing findet direkt zwischen Täter(n) und Opfer statt. Die Täterschaft ist somit bekannt, was ein schnelles Eingreifen und Handeln ermöglicht. (2) Mobbing ist zeitlich und räumlich begrenzt, und das Opfer verfügt über Rückzugsmöglichkeiten. Nicht so beim Cybermobbing. Hier nutzen Täter die Möglichkeiten der Anonymität und verstecken sich hinter Pseudonymen und Nicknamen. Das erschwert ihre Identifizierung, was wiederum ein schnelles Eingreifen und Handeln verunmöglicht oder mindestens massiv verzögert. Enorm ist die Veränderung des zeitlichen Aspektes in zweierlei Hinsicht. Während beim klassischen Mobbing das feindliche Verhalten der Täter und somit die schädigende Einwirkung ein Ende findet, ist Cybermobbing zeitlich ungebunden und verunmöglicht dem Opfer so eine Rückzugsmöglichkeit – beleidigende Blogeinträge oder Beschimpfungen auf Facebook können jederzeit gemacht werden.

---

*Durch die rasante Verbreitung von Daten kann eine einzelne Handlung für das Opfer die gleichen Konsequenzen haben wie systematische Verletzungen beim klassischen Mobbing.*

---

Das Element des systematischen Vorgehens stellt bei Cybermobbing ein zusätzliches Problem dar. Mit einer einzelnen verletzenden Handlung (aufschalten feuchtfrohlicher Partyfotos oder peinlicher Sprüche auf Facebook) ist es möglich, dass Hunderte oder noch mehr Personen erreicht werden, sodass eine

einzelne Handlung für das Opfer die gleichen Konsequenzen haben kann wie systematische Verletzungen beim klassischen Mobbing. Weiter unterscheidet sich Cybermobbing dadurch, dass Verletzungen der Persönlichkeit durch die Digitalisierung und Speicherung im Netz auch nach Beendigung der schädigenden Einwirkung weiterbestehen. Wenn ungewollter Inhalt im Netz verankert ist, ist es beinahe unmöglich, alle Spuren zu tilgen. Das World Wide Web vergisst nichts!

### Kultur des Jammerns und Klagens

Eine sicherlich wesentliche Frage ist, welches Klima Cybermobbing fördert. Als zentrale Einflüsse, die zu Cybermobbing führen, wurden in unserer Studie, in welcher 12 der 158 Firmen einen oder mehrere Cybermobbing-Fälle angaben, folgende Faktoren aufgeführt:

- hoher Leistungsdruck im Unternehmen
- eine vorhandene Konkurrenzsituation unter den Mitarbeitenden
- eine Kultur, in der Jammern und Klagen als normal angesehen wird
- Neid und Missgunst unter den Angestellten

Die angegebenen Begünstigungsfaktoren bestätigen, dass nicht bewältigte alltägliche Konflikte, die beispielsweise durch Leistungsdruck oder durch überhöhtes Konkurrenzverhalten hervorgerufen werden, eine Tendenz haben, zu eskalieren. In extremen Fällen leider bis auf die Stufe Cybermobbing. Weiter ist unschwer zu verstehen, dass Neid und Missgunst zu einem schlechten Betriebsklima führen, in

dem wohl gerade Jammern und Klagen über eben dasselbige zum Alltag gehört. Erstaunlich ist in unserer Umfrage, dass weder mangelhafte Strukturen in den Betrieben (wird ansonsten oft als Faktor gesehen) noch eine unklare Verteilung von Pflichten und Zuständigkeiten als Hauptquellen von Cybermobbing-Attacken ermittelt wurden. Auch eine als starr empfundene Hierarchie oder die Arbeitsplatzunsicherheit wurden nicht genannt.

---

*Meist ist es der persönliche Ärger mit dem Opfer, der zum Cybermobbing führt.*

---

### Motiv von Cybermobbing

Was bringt Personen dazu, ihre Gegner in E-Mails zu beleidigen, in sozialen Netzwerken (Facebook, Twitter, WhatsApp, etc.) zu diffamieren oder in Chat-Räumen gar zu bedrohen? Gemäss unserer Studie ist das häufigste Tätermotiv, mit einer 70-prozentigen Zustimmung, der persönliche Ärger mit dem Opfer, dicht gefolgt von einem auffälligen Erscheinungsbild desjenigen, der gemobbt wird. Die sexuelle Orientierung, das Geschlecht oder das Alter einer Person werden in unserer Studie nur selten als Begründung für Cybermobbing genannt. Bei der Frage, wer gemobbt wird und wer die Täterschaft ist, unterscheidet sich Cybermobbing nicht vom traditionellen Mobbing. Auch bei Angriffen via digitale Medien sucht sich die Täterschaft am ehesten eine Person gleicher Hierarchiestufe aus. Hier spielt es keine Rolle, ob diese in derselben oder einer anderen Abteilung der Unternehmung arbeitet. Auch Attacken auf oder von direkt vorgesetzten Personen wurden in unserer Studie als mehrfach vorkommend aufgeführt.

### Mobbing macht krank

Der rechtliche Schutz vor Mobbing beinhaltet sowohl das klassische Mobbing als auch das Cybermobbing. Der Arbeitgeber ist verpflichtet, sich selber aktiven Mobbing zu enthalten, Schutzmassnahmen zu ergreifen und einzuschreiten, wenn Mitarbeitende in seinem Betrieb durch andere Mitarbeitende oder Vorgesetzte gemobbt werden (BGE 125 III 73). Da den Arbeitgeber eine Handlungspflicht



trifft, ist es wichtig zu wissen, wann von rechtlich relevantem Mobbing gesprochen werden kann.

Typisch für Mobbing ist, dass Angriffe mit feindlicher Absicht systematisch über einen längeren Zeitraum erfolgen. Liegen lediglich einzelne böswillige Taten oder Verhaltensweisen ohne böswillige Absicht vor, stellen diese kein Mobbing dar (es mangelt am vorausgesetzten Element des systematischen Vorgehens). Die Taten können aber bei ausreichender Schwere durchaus eine Persönlichkeitsverletzung gemäss Art. 28 ff. ZGB darstellen (BGer 8C\_358/2009 vom 8.3.2010 E. 5.3). Gerade beim Cybermobbing ist die Schwere einer einzelnen Verletzung besonders zu bewerten. Man muss wohl wegen der rasanten Verbreitung der Daten im Netz schneller von einer schweren Verletzung sprechen.

Aus Art. 328 OR wird der Arbeitgeber verpflichtet, gegen ihm bekannte Mobbingvorfälle vorzugehen. Aus dem gleichen Artikel wird aber auch eine Pflicht zu präventiven Massnahmen abgeleitet. Zu den präventiven Massnahmen gehören beispielsweise die Sensibilisierung der Mitarbeitenden und der Führungskräfte, der Zugang zu Vertrauenspersonen, interne und/oder externe Schlichtungsstellen, das Aufstellen von Verhaltensregeln mit rechtlichen Hinweisen auf die Kündigungsmöglichkeiten, Beratungs- und Hilfsangebote.

*Untätigkeit kann zu Schadenersatz- und Genugtuungsansprüchen führen.*

Cybermobbing kann beim Opfer zu nicht-medizinischen oder gar zu medizinischen Folgen führen. Mitarbeitende, die unter

#### Literaturempfehlung:

Brühwiler Jürg, Kommentar zu den Art. 319–343 OR, Basel, Helbing Lichtenhahn Verlag, 3., vollständig überarbeitete Aufl. 2014

Leymann, H. (2009) Mobbing am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann, Reinbek (Rowohlt) 14. Aufl. 2009  
Bundesamt für Statistik (O.J.) Marktwirtschaftliche Unternehmen und Beschäftigte nach Grössenklassen, 2008. Abgerufen von (<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/06/02/blank/key/01/groesse.html>)

Mobbing leiden, sind häufiger krank, was sich in produktiven Einbussen und in krankheitsbedingten Fehltagen wirtschaftlich rechnet. Führen die medizinischen Folgen sogar zu Arbeitsunfähigkeit oder Invalidität, kann dies für den Arbeitgeber, der seine schadensbegrenzenden Massnahmen unterlässt, zu Schadenersatz- und Genugtuungsansprüchen führen.

*Aufklärung bringt mehr als eine harte Gangart.*

#### Präventive Massnahmen nötig?

Gemäss den Resultaten unserer Studie unterscheiden sich die Unternehmungen in ihren Angeboten in direkter Abhängigkeit zu ihrer Anzahl Mitarbeitender. Mehr als die Hälfte der Unternehmen mit über 250 Mitarbeitenden bieten beispielsweise eine interne Anlaufstelle an. Im Gegensatz dazu ist es bei Firmen mit bis zu 50 Mitarbeitenden nicht einmal ein Drittel. Eine ungefähre Gleichverteilung zwischen Befürwortern und Gegnern zeigt sich in Bezug auf eine härtere Gangart gegen digitale Attacken. Eine eindeutige Lücke im Angebot und dem, was von den HR-Leuten gewünscht wäre, zeigt sich in der Weiterbildung der Mitarbeitenden und der Führungskräfte.

#### Handlungsempfehlungen

Zahlreiche Studien aus dem Schulbereich belegen, dass Cybermobbing vor allem bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen eine grosse Rolle spielt. Die Digital-Natives, also die Generation, welche von klein auf mit der digitalen Technik (E-Mail, Internet, Mobiltelefone und Instant Messaging) aufwächst, ist jedoch erst fragmentarisch im Arbeitsleben integriert. Viele werden in den kommenden Jahren ihre erste Arbeitsstelle antreten oder erste Karriereschritte machen. Die Unterschiede im Umgang mit Informationsmedien werden dann deutlicher zu Tage treten. Auch wenn wir aufgrund der Daten unserer Studie zum Schluss gelangten, dass Cybermobbing noch kein relevantes Thema darstellt, sehen wir durchaus die ernstzunehmende Gefahr, dass sich daraus in den nächsten Jahren eine arbeitsrechtliche Herausforderung herausbilden wird. Die HR-Abteilungen und die Führungs-

kräfte sind daher gut beraten, sich heute aktiv mit dem Thema auseinanderzusetzen und rechtzeitig entsprechende Abläufe zum Schutze ihrer Angestellten vor Cybermobbing am Arbeitsplatz zu institutionalisieren. Häufig spielen Schamgefühle oder die Angst, als «Weichei» zu gelten, bei gemobbten Personen eine bedeutende Rolle, Vorfälle nicht zu melden. Transparenz, eine offene Kommunikation, in welcher auch Kritik und Ängste Platz haben, führen zu guter Zusammenarbeit und lassen Cybermobbing nur wenig Raum. Daher erscheinen uns eine umfassende Sensibilisierung und eine gezielte Schulung sowohl der Mitarbeitenden, der HR-Abteilungen als auch der Vorgesetzten dringend notwendig. Bei all den Bemühungen, dem Cybermobbing vonseiten der HR-Abteilung zu begegnen, spielen ein auf Vertrauen, Respekt und Achtung der Würde basierendes Betriebsklima und eine gemeinsame Unternehmenskultur eine tragende Rolle.

#### Literatur:

Förster, Julia: Cybermobbing am Arbeitsplatz: Präventive und intervenierende Massnahmen für Führungskräfte, Hamburg, Diplomica Verlag GmbH 2013.

Beobachter (25. April 2016) Intrigen. Wo der Mobbing-Virus gedeiht. Abgerufen von [www.beobachter.ch/arbeitsbildung/arbeitsrecht/artikel/intrigen\\_wo-der-mobbing-virus-gedeiht/](http://www.beobachter.ch/arbeitsbildung/arbeitsrecht/artikel/intrigen_wo-der-mobbing-virus-gedeiht/)

#### Autoren



**Sibylle Bühler Rogger**, lic. iur., Dozentin für Recht an der Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Wirtschaft. Sie unterrichtet seit 2003 in der Grundausbildung die Fächer Grundlagen Recht, Wirtschaftsrecht und IT-Recht. In der Weiterbildung CAS BWL für Nicht-Betriebswirtschaftler/-innen rechtliche Aspekte im beruflichen Alltag und Arbeitsrecht im CAS Personalassistent/-in.



**Richard Müller** studierte Ökonomie und Internationales Management. Er ist seit mehreren Jahren Dozent für Betriebswirtschaft und Personalmanagement an der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Neben seiner Lehrtätigkeit ist er Studienleiter in verschiedenen HR-Weiterbildungen.