



BACHELORTHESIS

CAROL LINDA HELAN

MOBBING - EIN THEMA DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG?

Betriebliche Sozialberatung und ihre Grenzen
in der Unterstützung von Mobbingbetroffenen
innerhalb der auftraggebenden Unternehmung

Eine Bachelorthesis geschrieben von

Carol Linda Helan

Eingereicht bei Beate Knepper im Juni 2017
Zum Erwerb des Bachelor of Arts in Sozialer Arbeit

Hochschule für Soziale Arbeit FHNW
Bachelor-Studium in Sozialer Arbeit
Basel

Abstract

In der Bachelorarbeit geht die Autorin der Fragestellung nach: *Wie kann die Betriebliche Sozialberatung Mobbingbetroffene am Arbeitsplatz rechtlich unterstützen und wo zeichnen sich Grenzen der Betrieblichen Sozialberatung ab?*

Dabei geht sie davon aus, dass in Fällen von Mobbing am Arbeitsplatz oft mangelhafte oder gar keine rechtliche Unterstützung von Betrieblichen Sozialberatungsstellen geleistet wird, weil die doppelte Mandatsführung und die von Arbeitgebenden bezahlte Dienstleistung eine Allparteilichkeit verhindern. Aufklärung, welche Rechte und Pflichten Arbeitnehmenden in der Schweiz zustehen und wie erlebtes Mobbing bewiesen werden kann, wäre massgebend, um gegen Peiniger vorzugehen. Schweizerisches Recht stützt zwar Pflichten und Rechte der Arbeitgebenden/-nehmenden, jedoch ist der Schutz kritisch zu betrachten. Eine Umfrage bei Sozialarbeitenden in Betrieblichen Sozialberatungsstellen mit Fokus auf Formen, Umgang und Konsequenzen von Mobbing sowie Prävention und Finanzierung der Sozialberatungsstelle ergab, dass die Autorin in Teilen ihrer These gestützt wurde.

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	4
1.1 Überblick über den Arbeitsaufbau	5
1.2 Fallvignette – Einführung ins Thema	6
1.3 Zu beantwortende Fragestellung	10
1.4 Ziel und Abgrenzung der Arbeit	10
2 Betriebliche Sozialarbeit	11
2.1 Definition – was ist Betriebliche Sozialarbeit?	11
2.1.1 Geschichte der Betrieblichen Sozialarbeit	11
2.2 Ziele der Betrieblichen Sozialarbeit.....	12
2.2.1 Ziel- und Anspruchsgruppen der Betrieblichen Sozialarbeit.....	12
2.3 Aufgaben der Betrieblichen Sozialarbeit	12
2.4 Arbeitsweisen der Professionellen der Betrieblichen Sozialarbeit	14
2.4.1 Methodische Arbeitsweise.....	14
2.4.2 Fort- und Weiterbildung	14
2.4.3 Schweigepflicht und Datenschutz	14
2.4.4 Zugang	15
2.4.5 Berichterstattung.....	15
2.5 Positionierung im Unternehmen	15
2.6 Anforderungsprofil.....	15
2.7 Interne versus externe Betriebliche Sozialarbeit.....	15
2.7.1 Betriebliche Sozialarbeit Konkurrenz des Human Ressource?.....	17
2.7.2 Die Basellandschaftliche Kantonalbank – ein Kunde der externen Betrieblichen Sozialberatung Proitera GmbH Basel	17
2.7.3 Widerstand gegen die Betriebliche Sozialberatung	18
2.8 Positionierung der Sozialen Arbeit in Unternehmen.....	19
3 Mobbing als Begriff und Stand der Forschung	21
3.1 Begriffsdefinitionen	21
3.1.1 Begriffsdefinition nach Leymann	21
3.1.2 Begriffsdefinition der Kontaktstelle für Arbeitslose	22
3.2 Arten des Mobbing.....	23
3.3 Die Wurzeln des Übels.....	24
3.4 Mobbing in der Schweiz.....	26
3.5 Wirtschaftliche Auswirkungen von Mobbing	27
3.6 Wen trifft Mobbing.....	28
3.7 Auswirkungen von Mobbing – was heisst das für Betroffene	29

4 Mobbing und Recht	30
4.1 Wie gegen Mobbende vorgehen	30
4.1.1 Angst vor der Kündigung	31
4.2 Schutzpflichten	32
4.2.1 Ermahnung der Arbeitgebenden	33
4.2.2 Arbeitsverweigerung – eine Lösung?	33
4.2.3 Fristlose Selbstkündigung	34
4.2.4 Der Schadenersatz	34
4.2.5 Die Genugtuung	34
4.3 Pflichten der Arbeitnehmenden /4.3 Vertragsbruch und Machtmissbrauch	35
4.3.1 Immer weniger Arbeit	35
4.3.2 Versetzungen	36
4.3.3 Immer weniger qualifizierte Arbeit	36
4.3.4 Plötzlich schlechtere Qualifikationen	36
4.3.5 Der Vorwurf Dritte haben sich beschwert	37
4.4 Mobbinghandlungen als Straftat	38
5 Betriebliche Sozialberatung und Mobbing – was sagt die Praxis?	40
5.1 Befragungen von Sozialarbeitenden in Betrieblichen Sozialberatungsstellen	40
6. Diskussion und kritische Hinterfragung der Erkenntnisse	40
6.1 Kritische Hinterfragung des Angebots Betriebliche Sozialberatung	40
6.2 Kritische Hinterfragung der Gesetzesgrundlage bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz ..	43
7 Schlussfolgerungen	45
7.1 Beantwortung der Fragestellung und Unterfragen	45
7.2 Bedeutungen der Erkenntnisse für Professionelle der Sozialen Arbeit	47
7.3 Was bleibt offen?	48
8. Literatur und Quellenverzeichnis	49
Anhang	51
Anhang I Auswertung Fragebogen	51
Anhang II Fragebogen TeilnehmerIn 1	58
Anhang III Fragebogen TeilnehmerIn 2	62
Anhang IV Fragebogen TeilnehmerIn 3	66
Anhang V Gesetzesartikel Arbeitsrecht	70
Anhang VI Bundesgerichtsentscheide	70
Anhang VII Gesetzesartikel Obligationenrecht	74
Anhang VIII Gesetzesartikel Strafgesetzbuch	75
Ehrenwörtliche Erklärung	77

Vorwort

Meinen herzlichen Dank geht an dieser Stelle an Beate Knepper, Dozentin der Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit. Danke für die Unterstützung, die Inputs und die Begleitung während der Erarbeitung meiner Bachelorthesis.

Ein weiterer Dank geht an Catherine Merz und Hans-Georg Heimann von der Kontaktstelle für Arbeitslose in Basel, welche es mir ermöglichten, während einem Jahr einen Einblick in die Beratungspraxis zu erhalten. Es ist eine wunderbare, wertvolle und gesellschaftlich relevante Arbeit, welche ihr seit Jahrzehnten tagtäglich leistet. Mit dem Einblick wurde ich im Bereich des Arbeits- und Sozialversicherungsrecht immer wieder neu gefordert und mit der Aufnahme meiner Beratungstätigkeit an Schicksale herangeführt, welche in einer Deutlichkeit zeigten, mit welchen Problematiken und Herausforderungen sich unsere Gesellschaft derzeit konfrontiert sieht. So hat mich die Fallarbeit auch an das Thema Mobbing am Arbeitsplatz herangeführt und mir gezeigt, welche massiven Ein- und Auswirkungen solch zwischenmenschliche Konflikte auf ganz verschiedenen Ebenen haben können und dass sich ein Umgang mit diesen, gerade an Arbeitsplätzen, meist nicht einfach gestaltet.

Ein besonderer Dank gilt Catherine Merz. Du hast mich so wunderbar in eine spannende und bereichernde Beratungspraxis eingeführt, mir Freiheiten darin gelassen mich auszuprobieren, mir neues Wissen anzueignen und einen Weg zu finden, selbständig Beratungen zu übernehmen. Deinen bedingungslosen Rückhalt, dein Vertrauen und deine Wertschätzung für meine Arbeit haben massgeblich zu meiner beruflichen Entwicklung beigetragen und werden nun als praktischer Grundstein meine zukünftigen sozialarbeiterischen Tätigkeiten prägen.

Ebenfalls danken möchte ich Christine Merz für ihre wertvollen Dienste. Deine kritischen Hinterfragungen, das gemeinsame Neuformulieren, simple Korrekturen im Schreibstil und vor allem deine Geduld haben dazu beigetragen, dass sich die nun fertige Arbeit mit Freude lesen lässt.

1 Einleitung

Seit Menschen zusammenarbeiten kommt es zu Konflikten auf zwischenmenschlicher Ebene. Der Lebensbereich Arbeitsplatz bleibt da nicht verschont. Anforderungen an die soziale Kompetenz sowie an die individuelle Team- und Konfliktfähigkeit bei steigendem Leistungsdruck überfordern immer öfter Arbeitnehmende und Arbeitgebende. Dabei wird der Begriff Mobbing im Zusammenhang mit Konflikten am Arbeitsplatz immer häufiger verwendet (vgl. Köllner/Söllner 2016: 20).

Mit der Erfahrung einer belastenden Situation, wie Mobbing am Arbeitsplatz, gelangen Betroffene unter anderem an die Kontaktstelle für Arbeitslose in Basel. Die Kontaktstelle für Arbeitslose ist zurzeit Arbeitgeberin der Autorin und bietet im Rahmen von Beratungen Hilfestellung und Unterstützung zu Themen des Arbeits- und Sozialversicherungsrechts. Dabei arbeiten vier Sozialarbeitende und eine Juristin fallbezogen und unter Berücksichtigung aller involvierten AkteurInnen oder sich anbietenden VernetzungspartnerInnen in Form eines freiwilligen Beratungsangebotes.

Mittlere bis grössere Unternehmungen nutzen bei Problemen am Arbeitsplatz immer öfter selbstgeschaffene oder extern eingekaufte Angebote der Betrieblichen Sozialberatung. Die Bezeichnung von Problemen am Arbeitsplatz, welche auch Mobbing miteinbezieht, umfasst in der Literatur eine ganze Palette an Möglichkeiten und steht, nach Katja Müggler von Proitera Basel, bei den meisten Unternehmen, welche sie als externe Dienstleister sozial beraten, an erster Stelle (vgl. Meier 2012: o.S.). Sozialarbeitende im Feld der Betrieblichen Sozialarbeit und des Sozialrechts stehen also vor der herausfordernden Aufgabe, sich mit dem Phänomen Mobbing auseinanderzusetzen, Anzeichen für Mobbing in Teams rechtzeitig zu erkennen und gegenzusteuern. Eine herausfordernde Aufgabe deshalb, weil sie sich in ihrer Rolle als Träger eines doppelten Mandats verstehen. Sowohl die interne als auch die externe Betriebliche Sozialarbeit ist ein spezialisierter Bereich der Sozialen Arbeit und richtet sich grundsätzlich nach deren Zielen und Prinzipien (vgl. AvenirSocial 2014: o.S.). Betriebliche Sozialberatung erfasst, nach dem Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial, in ihren Aufgaben unter anderem folgendes

"SozialarbeiterInnen unterstützen mit fachlicher Beratung bei der Lösung beruflicher, finanzieller, gesundheitlicher und/oder privater Probleme. Sie arbeiten mit internen und externen Stellen zusammen, schlagen Triagen vor und beraten Vorgesetzte und Personalverantwortliche in Situationen, die Fachkenntnisse der Sozialen Arbeit erfordern." (vgl. ebd.).

Nach dem Verständnis der Autorin und mit Bezug zu Mobbing am Arbeitsplatz beinhaltet fachliche Beratung auch den Aspekt, Betroffene in ihren Rechten und der Wahrung ihres ArbeitnehmerInnenschutzes zu beraten und entsprechende rechtliche Unterstützung zu leisten. Hier zeichnet sich für die Autorin aufgrund der Praxiserfahrung bei der Kontaktstelle

für Arbeitslose ein kritisches Moment im Beratungskreislauf von Sozialberatungsstellen ab. Es kommt immer wieder vor, dass Mobbingbetroffene die Kontaktstelle zusätzlich beratend aufsuchen, auch wenn ihnen vom Arbeitsplatz aus eine Sozialberatungsstelle oder mindestens jemand vom Human Resource, mit entsprechender Befähigung in Case Management, zur Verfügung steht.

Die Praxis, wie auch die Literatur zeigen, dass Mobbing am Arbeitsplatz verschiedenste Formen haben und sich in vielen Facetten zeigen kann. Um ein Erscheinungsbild von Mobbing am Arbeitsplatz zu skizzieren folgt in Kapitel 1.2 *Fallvignette – Einführung ins Thema* eine Fallvignette aus der direkten Praxis der Autorin. Diese bietet einen Einblick dazu, wie sich Fälle von Mobbing am Arbeitsplatz, im Rahmen der Beratungstätigkeit der Kontaktstelle für Arbeitslose, zeigen können.

1.1 Überblick über den Arbeitsaufbau

In die Arbeit einführend soll die Fallvignette in einem ersten Schritt aufzeigen, wie sich Mobbing am Arbeitsplatz einschleichen kann und wie der Fall, trotz Betrieblicher Sozialberatung, an die Kontaktstelle für Arbeitslose gelangte. In weiteren Schritten sollen die Betriebliche Sozialberatung, sowie der Begriff Mobbing genauer beleuchtet werden. Um genaueren Einblick in die Struktur der Betrieblichen Sozialberatung zu erlangen, hat die Autorin das Angebot anhand von Fragebogen, versandt an Sozialarbeitende Betrieblicher Sozialberatungsstellen, genauer betrachtet.

Beratende Tätigkeiten der Kontaktstelle erfolgen bei Mobbingfällen zum einen basierend auf Erfahrungswissen aber auch fachlich fundiert und mit Bezug auf rechtliche Grundlagen. Diese werden im separaten Kapitel *Mobbing und Recht* erläutert. Mit einer abschliessenden kritischen Diskussion der Erkenntnisse zum Angebot der Betrieblichen Sozialberatung, sowie der schweizerischen Rechtsgrundlage soll die erarbeitete Fragestellung beantwortet werden. Mit einem Resümee darüber, was die festgehaltenen Erkenntnisse für die Soziale Arbeit und ihre Professionellen bedeutet rundet die Autorin die Thesis ab.

1.2 Fallvignette – Einführung ins Thema

Seit fast zehn Jahren ist Frau Stern (Name geändert) für eine grosse Bildungsstätte in einer Deutschschweizer Stadt tätig. Von ihren Arbeitskollegen und der bisherigen Vorgesetzten wurde sie als Mitarbeiterin geschätzt. Mit diversen internen Umstrukturierungen erhielt Frau Stern eine neue Vorgesetzte. Ihr bisheriger Stellenbeschrieb wurde überarbeitet und sie erhielt andere, noch nicht klar strukturierte Aufgabenbereiche. Frau Stern sah in den neuen Aufgaben eine Herausforderung, aber stand dieser offen gegenüber, doch damit nahmen die Dinge ihren Lauf und eine beschwerliche Zeit begann.

Die bisherige Arbeit an ihrer Stelle machte Frau Stern unter der Leitung ihrer bisherigen Vorgesetzten Spass und sie fühlte sich angemessen gefordert. Frau Stern hatte klare Aufgabenbereiche und konnte sich für die Übernahme neuer Aufgaben an ihrem Stellenprofil orientieren oder dieses in Absprache mit ihrer bisherigen Vorgesetzten anpassen. Mit dem Stellenantritt der neuen Vorgesetzten, Frau Altenmüller (Name geändert), fanden diverse Umstrukturierungen am Arbeitsplatz ihren Einzug. Frau Altenmüller strebte mit Änderungen in bisherigen Abläufen, anderen Ansprechpersonen und neuen Aufgabenverteilungen mehr Effizienz der Abteilung an. Dabei kam es auch zu Kündigungen oder Versetzungen in andere Abteilungen. Frau Stern stand der kommenden Veränderung offen gegenüber und war der Ansicht, dass sie gute Arbeit leiste und diese auch weiterhin geschätzt werde und sie daher ihren Platz in der Abteilung als langjährige Mitarbeiterin behalten würde. Frau Stern war es wichtig, zu Frau Altenmüller als neue Vorgesetzte ein gutes Arbeitsverhältnis zu pflegen und sie mit ihrer guten Arbeit zu unterstützen. Mit dem Fortschreiten der von Frau Altenmüller geplanten Umstrukturierungen machte Frau Stern ihre Chefin auf einige Abläufe aufmerksam, welche sich mit der Zeit als umständlich oder nicht korrekt erwiesen und brachte eigene Vorschläge zur Verbesserung mit ein.

*„Mit meiner Erfahrung wollte ich Frau Altenmüller unterstützen
aber wahrscheinlich denke ich zu sehr mit.“*

Zitat Frau Stern

Zu Anfang zeigte sich Frau Altenmüller dankbar für die Hinweise, doch mit zunehmendem Druck von höheren Stellen (Kosteneinsparung), mündeten ihre Reaktionen in immer heftiger werdenden Schikanen vor der gesamten Belegschaft. In Teamsitzungen äusserte Frau Altenmüller, Frau Stern mache bloss ihre Arbeit nicht richtig, denn wenn sie ihre Aufgaben korrekt erledigen würde, gäbe es keine Probleme mit den Abläufen. Mit ihren Hinweisen zur Verbesserung überschreite sie ihre Kompetenz als einfache Mitarbeiterin und ihr Verhalten zeige klar, dass sie Entscheide von Vorgesetzten nicht respektiere.

Auch seien Vorgesetzte an höheren Stellen der Meinung, dass einfache Mitarbeitende, wie Frau Stern, mit ihrer ständigen Kritik zu einem schlechten Arbeitsklima beitragen. Auf die geäußerten Anschuldigungen von Frau Altenmüller reagierte Frau Stern erschrocken und verletzt. Nach ein paar Tagen der Bedenkzeit suchte Frau Stern das Gespräch mit Frau Altenmüller, um einen Termin für ein klärendes Gespräch zu vereinbaren. Frau Stern wollte die Anschuldigungen nicht einfach so auf sich sitzen lassen. Frau Altenmüller entgegnete, sie sei gerne bereit mit Frau Stern einen Termin für ein Gespräch unter vier Augen zu vereinbaren. In der Folge verschob Frau Altenmüller den vereinbarten Termin dreimal kurz vor Sitzungsbeginn. Frau Stern stand der Situation hilflos gegenüber und sah sich nach dreimaliger Absage gezwungen, direkt an den Vorgesetzten von Frau Altenmüller zu gelangen. Der Vorgesetzte entgegnete, dass Frau Stern diese Angelegenheit direkt mit Frau Altenmüller besprechen solle, dies sei nicht seine Aufgabe. Die Reaktion von Frau Altenmüller war dementsprechend, als sie von ihrem Vorgesetzten erfuhr, dass Frau Stern ihn um ein Gespräch ersuchte. Ab diesem Zeitpunkt nahmen die Schikanen gegenüber Frau Stern massiv zu und ein Termin für ein Gespräch liess sich nicht vereinbaren. Frau Stern bekam nur noch übermässig viele und uninteressante Aufgaben zur Erledigung und musste Arbeiten im Kellerarchiv übernehmen, für die sonst andere Mitarbeiter zuständig wären. Auf den Hinweis, dass solche Aufgaben nicht in ihrem Stellenbeschrieb stünden, entgegnete Frau Altenmüller, dass Frau Stern ja auch kündigen könne, wenn es ihr nicht passe. Mitarbeitenden wurde es von Frau Altenmüller untersagt, Frau Stern in der Erledigung ihrer Aufgaben zu unterstützen. ArbeitskollegInnen vermieden zunehmend den Kontakt zu Frau Stern und sahen bei erneuten Schikanen weg, um nicht selbst ins Kreuzfeuer zu gelangen. Sie müsse nun halt auf die Zähne beißen, bis sich die Situation beruhigt habe und der Druck von weiter oben etwas nachlasse, dann liesse Frau Altenmüller sicherlich nochmals mit sich reden.

Über Wochen zeigte sich Frau Stern stark und liess sich nicht unterkriegen. Die Situation mit den Schikanen und der Ausgrenzung der anderen Mitarbeitenden setzte Frau Stern aber immer mehr zu.

„Das Gefühl, sich ständig genauestens überlegen zu müssen, was man wie äussert und nicht wissen zu können, was als nächstes gegen mich vorgebracht wird, brachte mich so weit zu denken, dass ich zu nichts tauge und sowieso alles falsch mache.“

Zitat Frau Stern

Nach wochenlangem Aushalten erlitt Frau Stern einen Zusammenbruch. Ein Arztbesuch bestätigte eine enorme psychische Belastung durch die Situation am Arbeitsplatz. Ihre Ärztin schrieb Frau Stern für einige Wochen krank, zwecks Erholung von den Strapazen.

Mit der Rückkehr an ihren Arbeitsplatz erfuhr Frau Stern, dass in der Zeit ihrer Abwesenheit Aufgaben aus ihrem Arbeitsbereich an andere MitarbeiterInnen verteilt wurden und sie nun nicht mehr für diese zuständig sei, auch wenn sie wieder da sei. Begegnungen mit Frau Altenmüller und Mitarbeitenden verliefen weiterhin sehr harzig und unangenehm. Frau Stern wurde nicht gegrüsst, Reaktionen auf Einbringungen von Frau Stern zeigten sich in Gekicher, Augenverdrehen oder abfälligen Bemerkungen. Nach zweiwöchiger Wiederaufnahme der Arbeit merkte Frau Stern, dass ihr die Situation wieder gesundheitlich zusetzte und sie sich ausgelaugt fühlte. Mit dieser Erkenntnis gelangte sie an die Betriebliche Sozialberatung. In einem Erstgespräch zeigte sich die Beraterin verständnisvoll für die Situation und das Empfinden von Frau Stern. Frau Stern hatte die Möglichkeit Schikanen zu schildern und darüber zu berichten, wie diese stets heftiger wurden. Die Sozialberaterin schlug zur Klärung einen runden Tisch mit der Vorgesetzten, Frau Altenmüller vor. Mit dem anstehenden runden Tisch hoffte Frau Stern auf eine schnelle Lösungsfindung und Einigung aller Beteiligten. Das Gespräch fand mit Frau Stern, Frau Altenmüller, deren Vorgesetzten und der Sozialberaterin statt. Die Beraterin, sowie Frau Altenmüller und der Vorgesetzte sassen bereits vor dem anstehenden Gespräch zusammen, das erfuhr Frau Stern erst im eigentlichen Gespräch. Das Gespräch an sich entwickelte sich nicht nach den Vorstellungen von Frau Stern. Frau Altenmüller und der Vorgesetzte argumentierten, dass Frau Stern ihre Kompetenzen überschreite, keine gute Arbeit leiste und aufgrund des langen Krankheitsausfalls nicht sehr stützend fürs Team und die Institution sei. Auf Fragen von Frau Stern, wann sie schlechte Arbeit geleistet haben soll, wurde nicht gross eingegangen, sondern auf Unterlagen verwiesen, welche am Gespräch so nicht vorlagen. Generell wurde auf Äusserungen von Frau Stern bezüglich der als belastend empfundenen Arbeitssituation nicht eingegangen. Selbst die Beraterin, welche anfänglich verständnisvoll wirkte, stützte im Gespräch die Sicht der Vorgesetzten. Dies mit der Argumentation, dass sie, nachdem sie die Sichtweise der Vorgesetzten gehört habe, die Sachlage anders verstehe, als sie im Erstgespräch von Frau Stern geschildert wurde.

Im Gespräch selbst erhielt Frau Stern am Ende ein Papier zur Unterzeichnung, welches eine Aktennotiz und eine vorformulierte Austrittsvereinbarung mit Verschwiegenheitsklausel und dem Inhalt einer Freistellung für die eintretende ordentliche Kündigungsfrist, sowie einen Monat zusätzliches Salär enthielt. Frau Stern war über die Vorgehensweise sehr erschrocken und verletzt, dass sie im Gespräch weinen musste, was von den Gesprächspartnern als labile Verfassung ausgelegt wurde. Die Äusserung: „Man müsse nun

wirklich kein Psychologe sein, um zu erkennen, dass Frau Stern nicht ganz beisammen sei“, war die Spitze des Eisberges an Beleidigungen für Frau Stern.

„Ich kam mir vor, wie im falschen Film.“

Zitat Frau Stern

Bezüglich der erhaltenen Papiere weigerte sich Frau Stern, diese vor Ort zu unterzeichnen und handelte sich eine Bedenkzeit aus. Im Austausch mit Bekannten zeigten diese sich ebenfalls erschrocken über diese Vorgehensweise. Insbesondere empfanden sie die Rolle der Sozialberaterin als fragwürdig, denn diese sollte doch als neutrale Stelle fungieren und Frau Stern auch in ihren Rechten unterstützen.

Die Vorgänge bei betrieblichem Mobbing sind für Opfer meist beschämend, verletzend und mit gesundheitlichen Auswirkungen verbunden. Arbeitsausfall aufgrund von Krankheit oder arbeitsrechtliche Auseinandersetzungen können mit Mobbing einhergehen. In Unternehmen gelangen Opfer, meist nach einem langen Leidensweg, an die interne oder externe Betriebliche Sozialberatung, sofern eine solche zur Verfügung steht. Zudem kann es auch sein, dass Betriebe aufgrund langer Krankheitsausfälle die Sozialberatung einschalten, um Lösungen zu erarbeiten, wie eine Rückkehr an den Arbeitsplatz erfolgen kann oder wie ein bestehendes Arbeitsverhältnis aufgelöst werden kann. Betriebliche Sozialberatungsstellen stehen bei Fällen von Mobbing, nach Meinung der Autorin oft zwischen Stuhl und Bank: Zum einen sehen sie sich Arbeitgebenden verpflichtet, zum anderen aber auch Arbeitnehmenden. Gegen das Leid, welches der arbeitnehmenden Person wiederfahren ist, gilt es vorzugehen, gegenüber Arbeitgebenden gilt es eine bestmögliche Dienstleistung zu erbringen. Dies macht die Stellung der Betrieblichen Sozialberatung nicht unbedingt klarer.

Aus der beschriebenen Thematik hat sich für die Autorin ergeben, dass eine rechtliche Unterstützung bei Mobbingfällen unabdingbar ist. So gesehen hat das auch ein Bekannter von Frau Stern. Auf dessen Hinweis gelangte Frau Stern mit ihren Erlebnissen an die Kontaktstelle für Arbeitslose und erkundigte sich im Rahmen einer Beratung, welche rechtlichen Möglichkeiten sie als Arbeitnehmerin hat, um gegen das Erlebte vorzugehen und um die nötige rechtliche Unterstützung zu erhalten, welche im Rahmen der Betrieblichen Sozialberatung nicht stattgefunden habe.

Die einführende Fallvignette macht auf die Autorin den Anschein, dass eine Betriebliche Sozialberatungsstelle ihr Auftragsverständnis gegenüber der Unternehmung im Fall von Mobbing sehr stark gewichtet. Es wirkt, als nähme sie eine rein arbeitgeberfreundliche

Haltung ein, so das Betroffene wie Frau Stern, auf weiterführende externe Hilfe bezüglich rechtlicher Unterstützung, angewiesen sein könnten.

Ausgehend von der beschriebenen Praxiserfahrung, als auch der vorgestellten Fallvignette erarbeitete die Autorin folgende Fragestellung, welche es zu beantworten gilt:

1.3 Zu beantwortende Fragestellung

Wie kann die Betriebliche Sozialberatung Mobbingbetroffene am Arbeitsplatz rechtlich unterstützen und wo zeichnen sich Grenzen der Betrieblichen Sozialberatung ab?

Daraus lassen sich folgende Unterfragestellungen ableiten und beantworten:

- Welchen Einfluss hat eine mögliche Abhängigkeit von auftraggebenden Institutionen auf die Tätigkeit von Betrieblichen Sozialberatungen?
- Wieweit sind Sozialarbeitende von Betrieblichen Sozialberatungsstellen dem Berufscodex verpflichtet?

1.4 Ziel und Abgrenzung der Arbeit

Mit der Beantwortung der vorgestellten Fragestellung und der Unterfragen möchte die Autorin spezifisch das Mobbing am Arbeitsplatz in den Fokus rücken und genauer betrachten, welchen Beitrag sowohl interne als auch externe Betriebliche Sozialberatung, als spezialisiertes Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit, an rechtlicher Unterstützung unter Berücksichtigung ihres Auftrages, leisten kann; ebenso welche rechtlichen Vorgehensmöglichkeiten Betroffene von Mobbing am Arbeitsplatz generell haben. Wie und ob die interne oder externe Betriebliche Sozialberatung rechtliche Unterstützung leistet, hat die Autorin anhand einer Befragung bei drei Betrieblichen Sozialberatungsstellen in Erfahrung gebracht. Zudem wird anhand dieser aufgezeigt, wie stark Mobbing am Arbeitsplatz Thema ist, wie sich Mobbing am Arbeitsplatz äussern kann und welche Konsequenzen entstehen können. Auf rechtlicher Ebene stützt sich die Autorin auf schweizerische Gesetzesgrundlagen und befasst sich mit den Rechten und Pflichten von Arbeitnehmenden und Arbeitgebenden in der Schweiz. Ein Abriss darüber, wie sich Mobbing am Arbeitsplatz auf die Gesundheit und somit auch arbeitsrechtlich auswirken kann, wird thematisiert, jedoch sieht die Autorin von einer Betrachtung psychosozialer Auswirkungen auf Betroffene von Mobbing am Arbeitsplatz ab. Weiter wird von einer genaueren Fokussierung darauf, welche präventiven Massnahmen gegen Mobbing am Arbeitsplatz bestehen und wie sich diese genau in einem Unternehmen auswirken.

2 Betriebliche Sozialarbeit

Um der Leserschaft einen Einblick in Betriebliche Sozialarbeit zu gewähren, folgt an dieser Stelle eine genauere Betrachtung des Angebots der Betrieblichen Sozialberatung. Wie definiert sich die Leistung, unter welchem Auftrag und Verständnis erfolgt sie und wie kommt sie mit der Thematik des Mobbings am Arbeitsplatz in Berührung.

2.1 Definition – was ist Betriebliche Sozialarbeit?

AvenirSocial, der schweizerische Berufsverband für die Soziale Arbeit, bezeichnet Betriebliche Sozialarbeit in seinem entsprechenden Leitbild als eine Spezialisierung der Sozialen Arbeit in und für Betriebe (vgl. AvenirSocial 2014: o.S.). Diese Spezialisierung gelte sowohl für die interne als auch für die externe Betriebliche Sozialarbeit. In den Grundzügen sieht sich die Tätigkeit der Sozialarbeitenden in diesem Arbeitsfeld an Zielen und Prinzipien der Sozialen Arbeit orientiert. Dabei unterstützen Professionelle der Sozialen Arbeit Mitarbeitende eines oder mehrerer Unternehmen bei der Lösungssuche für an sie herangetragene Problemstellungen. Problemstellungen von Mitarbeitenden kennzeichnen sich durch Themeninhalte sowohl aus dem direkten Arbeitsumfeld als auch aus der individuellen Lebenssituation. Für ein Unternehmen, welches seinen Mitarbeitenden das Angebot einer Betrieblichen Sozialberatung selbst zur Verfügung stellt oder ein solches von auswärtigen Anbietern in Anspruch nimmt, versteht sich die Betriebliche Sozialarbeit als ein Engagement sozialer Natur. Insbesondere unterstützt dieses Angebot Unternehmen in der Wahrnehmung und Umsetzung ihrer Fürsorgepflicht gegenüber Mitarbeitenden ihres Betriebes (vgl. ebd.).

2.1.1 Geschichte der Betrieblichen Sozialarbeit

Grundzüge der Betrieblichen Sozialarbeit und eine Art von Professionellen zeichnen sich bereits im letzten Jahrhundert mit den Fabrikpflegerinnen ab. In der Schweiz, im Gegensatz zu Deutschland, sind nur wenige Quellen zu erwähnen, welche auf frühe Spuren dieser Form der Sozialen Arbeit hinweisen. Nach dem Ersten Weltkrieg wurden vom Schweizer Verband Volksdienst durch Unternehmen erstmals Fabrikpflegerinnen engagiert (vgl. AvenirSocial 2014: o.S.). Die Anstellung von Fabrikpflegerinnen zeigte bereits ein Verständnis dafür, dass Unternehmen eine soziale Verantwortung trugen und für die Wohlfahrt ihrer Mitarbeitenden einstanden und so auch in ihrem eigenen Interesse dafür sorgten, dass die Produktivität möglichst hochgehalten werden konnte (vgl. Baumgartner/Sommerfeld 2012: o.S.). 1944 legten die Fabrikpflegerinnen in einem schweizweiten Zusammenschluss den Grundstein für den 1961 eingeführten Berufsverband Sozialarbeitender in Betrieben, welcher sich Ende der 60er Jahre dem Schweizer Berufsverband Soziale Arbeit anschloss. Dieser wird seit 2005

unter dem Namen AvenirSocial vertreten. Durch Fortschritte in der Arbeitswelt und Wandlung von Unternehmen und neuen Problemstellungen veränderte sich auch die Betriebliche Sozialarbeit und entwickelte sich zu einer eigenständigen, professionellen internen/externen Dienstleistung von Unternehmen (vgl. AvenirSocial 2014: o.S.).

2.2 Ziele der Betrieblichen Sozialarbeit

Die Betriebliche Sozialarbeit leistet mit ihrem Instrument der Beratung einen wesentlichen Teil zum Wohlbefinden der Mitarbeitenden in einem Unternehmen. Mit dem bereits unter Kapitel 2.1 *Definition – Was ist Betriebliche Sozialarbeit?* beschriebenen sozialen Engagement, welches für ein Unternehmen in Verbindung mit der Betrieblichen Sozialarbeit steht, gehen auch die Ziele dieser einher. Betriebliche Sozialarbeit gehört zur Unternehmenskultur, mit dem Ziel, zur Erhaltung und zur Verbesserung von Antrieb und Arbeitspotenzial beizutragen. Unstimmige Strukturen und Prozessabläufe rücken in den Fokus der Betrieblichen Sozialarbeit und werden mit fachlichem Wissen in Form von Verbesserungsvorschlägen in Diskurs gebracht. Verbesserungsvorschläge können auch einen präventiven Charakter aufweisen und sachdienlich sein in der Umsetzung von Präventionsmassnahmen. In ihrer Zielverfolgung macht sich die Betriebliche Sozialarbeit Unternehmensstrukturen zu Nutzen und greift beispielsweise Kommunikationsstrukturen und mögliche interne und externe Hilfsquellen auf. Neben betrieblichen Ressourcen bedient sich die Betriebliche Sozialarbeit auch an den Ressourcen, welche Ratsuchende mitbringen und unterstützt sie darin, diese zu empowern (vgl. AvenirSocial 2014: o.S.).

2.2.1 Ziel- und Anspruchsgruppen der Betrieblichen Sozialarbeit

Die Betriebliche Sozialarbeit richtet sich in einem Unternehmen im Allgemeinen an Anspruchsgruppen auf drei Ebenen (vgl. AvenirSocial 2014: o.S.).

- Mitarbeitende aller Hierarchiestufen
- Vorgesetzte und Personalverantwortliche
- Pensionierte

2.3 Aufgaben der Betrieblichen Sozialarbeit

In der Erfüllung ihrer Aufgaben versteht die Betriebliche Sozialarbeit geleistete Beratung durch Sozialarbeitende. Dabei unterstützen Professionelle Ratsuchende in der Lösungsfindung zu Problemstellungen in beruflichen, finanziellen, gesundheitlichen oder privaten Belangen. In der Bearbeitung nutzen die Sozialarbeitenden Vernetzungsmöglichkeiten zu internen und externen Stellen, triagieren und unterstützen Vorgesetzte, aber auch das Personalwesen, wenn Fachwissen der Sozialen Arbeit

lösungsdienlich erscheint. Im Rahmen von Schulungen für Personal und Kader sowie Bekanntmachung des bestehenden Angebots, leisten Sozialarbeitende - nebst ihrer Beratungstätigkeit für das Unternehmen - einen Beitrag zu aktuellen sozial relevanten Fragestellungen. Ausgebildete, betrieblich Sozialarbeitende bilden als PraxisausbilderInnen Studierende der Sozialen Arbeit aus (vgl. AvenirSocial 2014: o.S.).

Der Berufsverband unterscheidet in seinem Leitbild zur Betrieblichen Sozialarbeit zwischen der persönlichen Beratung der Mitarbeitenden aller Hierarchiestufen und der konsultativen Beratung von Vorgesetzten. In der persönlichen Beratung von Mitarbeitenden sieht es der Berufsverband vor, diese in persönlichen, familiären Problemen, Fragen zu gesundheitlichen Belangen, wie beispielsweise Sucht, zu beraten. Auch finanzielle Angelegenheiten und konkrete Probleme am Arbeitsplatz, sowie Unterstützung bei länger andauernden Ausfällen aufgrund einer Erkrankung, verstehen sich als Aufgabengebiete der Betrieblichen Sozialarbeit. Die konsultative Beratung von Vorgesetzten unterstützt diese bei Problematiken in der Führung ihrer Mitarbeitenden. Dabei umfasst das Tätigkeitsfeld beispielsweise Unterstützung in der Führungsarbeit von Mitarbeitenden mit psychischen Beeinträchtigungen. Darunter können, wie bei der direkten Mitarbeiterberatung, auch Suchtproblematiken jeder Art, aber auch Erkrankungen der Psyche wie Burnout verstanden werden (vgl. ebd.).

Ein weiterer Aufgabenzweig der Betrieblichen Sozialberatung versteht sich in der Findung von Lösungsansätzen für sozial relevante Themen im Unternehmen. Darunter fallen Präventionsarbeiten zu genannten Problematiken wie Sucht am Arbeitsplatz, das Führen von anspruchsvollen Gesprächen, aber auch wie bei Mobbing oder sexueller Belästigung vorzugehen ist, oder das Vorbereiten auf eine anstehende Pensionierung. Erkennbar ist die Tätigkeit der Betrieblichen Sozialarbeit aber auch in der Unterstützung von Arbeits- und Projektgruppen, welche sich für Präventionsmassnahmen einsetzen. Allgemein werden mit solchen Angeboten meist die Bereiche Gesundheitsförderung, Früherkennung, Umgang mit Stresssituationen und Vorbereitung auf die Pensionierung verbunden. Einschneidende Veränderungen in einer Firma, beispielsweise Schliessungen, Kündigungen oder Fusionen, beziehen die Betriebliche Sozialarbeit meist auch in Prozesse mit ein und nutzen ihr fachliches Wissen im Umgang mit diesen Themen.

Damit ein Unternehmen sein Angebot der Betrieblichen Sozialarbeit, sprich Sozialberatung, auch wirksam nach aussen tragen kann wird regelmässige Bekanntmachung der Dienstleistungen nötig. Dabei gilt es, Präsentationen auf allen Hierarchiestufen vorzustellen. Mit den genannten Aufgabengebieten der Betrieblichen Sozialarbeit geht auch die professionelle Praxisausbildung einher. Professionelle bilden sich nach Möglichkeit weiter, um sich in der Praxis auf neustem Stand zu halten und Nachwuchs anzuleiten und einzuführen (vgl. ebd.).

2.4 Arbeitsweisen der Professionellen der Betrieblichen Sozialarbeit

Die Arbeitsweisen Betrieblicher Sozialarbeit umfasst, nach Verständnis des Berufsverbandes AvenirSocial (2014: o. S.), neben Arbeitsmethoden auch den Anspruch an stetige Fort- und Weiterbildung, das Bewusstsein bezüglich Schweigepflicht und Datenschutz, die Sicherung der Angebotszugänglichkeit und die regelmässig Berichterstattung.

2.4.1 Methodische Arbeitsweise

Die methodische Arbeit der Professionellen der Betrieblichen Sozialarbeit richtet sich nach Standards des allgemeinen Berufskodex für Sozialarbeitende, ebenfalls von AvenirSocial verfasst. So beziehen sich die Absätze 1 und 2 bezüglich Leitidee und Menschenbild des Berufskodex (vgl. AvenirSocial 2010: 6) auf bedeutende Pfeiler der Profession:

- 1 Alle Menschen haben Anrecht auf die Befriedigung existenzieller Bedürfnisse sowie auf Integrität und Integration in ein soziales Umfeld. Gleichzeitig sind Menschen verpflichtet, andere bei der Verwirklichung dieses Anrechts zu unterstützen.
- 2 Voraussetzungen für das erfüllte Menschsein sind die gegenseitig respektierende Anerkennung des oder der Anderen, die ausgleichend gerechte Kooperation der Menschen untereinander und gerechte Sozialstrukturen.

2.4.2 Fort- und Weiterbildung

Mit der Erfüllung professioneller Standards geht für Sozialarbeitende der Betrieblichen Sozialberatung auch eine stetige Fort- und Weiterbildung einher. Das heisst. Sozialarbeitende halten sich sowohl auf methodischer Ebene auf dem neusten Stand der Erkenntnisse aber auch auf Ebene von sozialrelevanten Themen und Angeboten der Hilfeleistung.

Die Kompetenz im beruflichen Alltag wird in Gefässen wie Supervisionen und Intervisionen, bezüglich des eigenen methodischen Handelns überprüft. Eine regelmässige Überprüfung bietet neben der eigenen Reflexion auch die Möglichkeit, die Qualität der Arbeit hoch zu halten (vgl. AvenirSocial 2014: o.S.).

2.4.3 Schweigepflicht und Datenschutz

Professionelle stehen gegenüber Dritten unter Schweigepflicht. Informationsweitergaben sowie eine Entbindung von dieser erfolgen lediglich durch die betreffende Klientel. Es kann aber auch sein, dass vorgängig Einschränkungen dieser Schweigepflicht bestehen. Es gilt diese den Hilfesuchenden explizit vorab mitzuteilen. Das bestehende Datenschutzgesetz bezeichnet Akten, welche im Rahmen von Tätigkeiten der Sozialen Arbeit entstehen, als besonders schützenswert. Neben Personendaten behandeln Professionelle auch Angaben im Zusammenhang mit unternehmensinternen Vorgängen vertraulich und verwenden diese mit Wahrung entsprechender Sorgfaltspflicht (vgl. AvenirSocial 2014: o. S.).

2.4.4 Zugang

Das Aufsuchen des Angebots der Betrieblichen Sozialberatung eines Unternehmens kann sowohl freiwillig direkt von Ratsuchenden erfolgen als auch im Auftrag des Unternehmens. Die Dienstleistung Betrieblicher Sozialberatung wird von den Unternehmen jeweils finanziert und erfolgt für Ratsuchende ohne Kostenanspruch (vgl. AvenirSocial 2014 o.S.).

2.4.5 Berichterstattung

Professionelle der Betrieblichen Sozialberatung haben es als ihre Aufgabe zu verstehen, regelmässig vorzuweisen, was sie mit ihrer Tätigkeit abdecken. Dabei können Statistiken verwendet werden, welche unter anderem aufzeigen, welche Themen an sie herangetragen werden und von wie vielen Arbeitnehmenden die Sozialberatung in Anspruch genommen wird. Die Berichterstattung erfolgt an die Geschäftsleitung eines Unternehmens (vgl. AvenirSocial 2014: o.S.).

2.5 Positionierung im Unternehmen

Gemäss Berufsverbandes AvenirSocial (2014: o.S.) verfolgt die Betriebliche Sozialberatung eine Allparteilichkeit. Im Rahmen ihrer Tätigkeit stehen den Betrieblichen Sozialarbeitenden keinerlei Führungsfunktionen oder Entscheidungsbefugnisse zu. Die Verantwortung für die Tätigkeit der Betrieblichen Sozialarbeit in einem oder für ein Unternehmen trägt und definiert die Unternehmensleitung als AuftraggeberIn (vgl. ebd.).

2.6 Anforderungsprofil

Professionelle, welche in der Betrieblichen Sozialberatung tätig sind, verfügen über einen Abschluss in Sozialer Arbeit auf Tertiärstufe des schweizerischen Bildungssystems.

2.7 Interne versus externe Betriebliche Sozialarbeit

Interessieren sich Unternehmen für die Betriebliche Sozialberatung, so stellen sich diese relativ schnell die Frage, das Angebot intern oder extern anzubieten. Laut Katja Müggler, Geschäftsführerin Proitera GmbH Basel lassen sich Dienstleistungen intern wie extern mit einander vergleichen (vgl. Meier 2012: o.S.). Weiter beschreibt Müggler, dass es allerdings vielen Unternehmungen aufgrund ihrer kleinen Grösse nicht möglich sei, intern Personal zu engagieren, welches die Tätigkeit einer Betrieblichen Sozialberatung wahrnimmt und deren Qualität sichert. Eine solche sei immer auch mit Kosten verbunden. Zudem sei zu bedenken, dass externe Anbieter neutraler betrachtet werden, weil sie eben nicht aus unternehmensinternen Gefilden kommen. Als Anbieterin der externen Dienstleistung sei diese Tatsache besonders bei persönlichen Belangen von Ratsuchenden feststellbar, so

Mügglers. Unabhängig von einer internen oder externen Anbietung der Betrieblichen Sozialberatung sieht Müggler einen wertvollen Dienst in deren Bestehen.

Zwei Beispiele (vgl. ebd.):

- Eine Mitarbeiterin hat ein Problem mit dem Konsum von Alkohol. Die Problematik wurde in Gesprächen bereits zweimal thematisiert. Die Arbeitnehmerin versicherte den Teilnehmern des Gespräches, dass sie ihren Alkoholkonsum in Griff bekommen werde. Es kommt zu einem Rückfall und damit verbunden zu einer Auflösung des Arbeitsverhältnisses.
- Ein Mitarbeiter ist schon längerdauernd krankgeschrieben. Die Vorgesetzte denkt sich, dass das dann schon wieder wird und der Mitarbeiter sicherlich wieder genesen und an seinen bestehenden Arbeitsplatz zurückkehren wird.

„Das sind klassische Fälle, bei denen durch eine Sozialberatung der Verlust der entsprechenden Person hätte verhindert werden können“, beschreibt Müggler die beiden Beispiele. Weiter führt sie bezüglich IV-Renten auf, *„einer unserer Kunden konnte kürzlich rund 70'000 Franken sparen, weil es ihm durch unsere Beratung gelang, einen Mitarbeiter vor der IV zu bewahren.“* (vgl. ebd.).

Wie von der Autorin in Kapitel 2.3 *Aufgaben der Betrieblichen Sozialarbeit* beschrieben, deckt die Betriebliche Sozialberatung in der Wahrnehmung ihrer Aufgaben eine grosse Bandbreite an Themen ab. Bestätigend dazu sagt auch Müggler: *„In der Sozialberatung hören wir den Menschen zu und dann werden gemeinsam Lösungen erarbeitet“*. Ansätze können bei Finanzproblemen eine Budgetberatung oder Sanierung der Schulden sein, bei partnerschaftlichen Problematiken durchaus auch eine Trennungsvereinbarung oder Besuchsregelung und im Bereich der Gesundheit eine Suchtberatung inklusive Suchtvereinbarung. Dass eine ratsuchende Person nur mit einer Problematik im Rucksack kommt, erscheint nach Müggler eher selten. Ihrer Erfahrung nach schwingen beispielsweise bei Personen mit einer Spielsucht oft auch familiäre und finanzielle Problematiken mit. Anhand von drei bis fünf Gesprächen können, im Rahmen der Betrieblichen Sozialberatung, Ziele erreicht werden, so Müggler. Dabei orientieren sich Zielvereinbarungen an der Wiederherstellung der Arbeitsleistung und deren Erhalt. In der ganzen Prozessunterstützung begleiten Professionelle die Ratsuchenden in jedem Schritt. Sollte sich in der Prozessarbeit zusätzlich herauskristallisieren, dass Problematiken auf psychologischer Ebene aufgearbeitet werden müssten, bietet die externe Sozialberatung Proitera eine Weiterweisung an einen Therapeuten an (vgl. ebd.).

2.7.1 Betriebliche Sozialarbeit Konkurrenz des Human Resource?

Gemäss Meier (2012: o.S.) betrachten Angestellte des Human Resource (deutsch Abteilung für Personalwesen) oft das externe Angebot einer Betrieblichen Sozialberatungsstelle konkurrenzierend zu ihrem Tätigkeitsbereich im Unternehmen. Das Human Resource habe sich natürlich als Anlaufstelle für Arbeitnehmende zu verstehen. Es fehle ihm aber doch noch an Verständnis, dass Professionalität des Human Resource nicht heisst, für alle Probleme Hilfestellungen und Lösungen zu bieten, sondern zu erkennen, wenn Problemstellungen an sie herangetragen werden, die nicht mehr in ihren Zuständigkeitsbereich fallen. Gerade in Klein- bis Mittelunternehmungen herrsche bei Human Resource-Verantwortlichen oft die Meinung vor, dass sie die Mitarbeitenden des Betriebes kennen und alles abfangen können, was sich an Problematiken stellt. Dem sei laut Meier aber nicht so. Vielmehr sollten Human Resource-Fachleute das Angebot der externen Betrieblichen Sozialberatung als Ergänzung und Entlastung betrachten. Dies insbesondere, wenn merkbar wird, dass sie als Human Resource-Fachleute mit einer Beratung an ihre Grenzen stossen. Als Grenzen versteht Meier Bereiche der Ausbildung, wie beispielsweise Gesundheit und/oder Psychologie. Weitere Faktoren, welche anzeigen, dass Zuständigkeitsbereiche des Human Resource überschritten wurden, können sein, dass sich Fachleute für Personen verantwortlich fühlen, dass Bilder im Kopf als belastend wahrgenommen werden, dass eine angestellte Person sich nicht öffnen mag oder wenn sich die interne Beratung im Kreise dreht (vgl. ebd.).

2.7.2 Die Basellandschaftliche Kantonalbank – ein Kunde der externen Betrieblichen Sozialberatung Proitera GmbH Basel

Die Basellandschaftliche Kantonalbank (BLKB) beansprucht bei Proitera Basel seit 2006 ein Beratungspensum von 25%. Dass sich mit dem Einkauf der Dienstleistungen einer externen Betrieblichen Sozialberatung Erwartungshaltungen bezüglich Problemstellungen beruflicher Natur verbinden, erklärt sich von selbst. Dass die Nutzung eines solchen Angebots aber auch Dienstleistungen für Problematiken im Privatbereich von Mitarbeitern abdeckt und ein Unternehmen dafür bezahlt, ist nach Sicht der Autorin als nicht selbstverständlich zu betrachten. Daniel Kern, Personalleiter der Basellandschaftlichen Kantonalbank, bezeichnet den Kopf als nicht frei für die Arbeit, wenn private Probleme an den Arbeitsplatz getragen werden. Er definiert das Ziel der Nutzung des externen Angebots wie folgt: *„Ziel ist, private, finanzielle, gesundheitliche und berufliche Probleme durch eine professionelle Begleitung zu lösen, die Arbeitsleistung zu stabilisieren und die Fehlerquoten und Absenzen zu reduzieren“* (vgl. Meier 2012: o.S.).

Eine statistische Auswertung der Proitera zeigt, welche Probleme an die Sozialberatenden von MitarbeiterInnen der Basellandschaftlichen Kantonalbank herangetragen werden:

Auf Platz 1 familiäre Probleme

Auf Platz 2 persönliche Schwierigkeiten

Auf Platz 3 Probleme am Arbeitsplatz

Katja Müggler, bezeichnet diese Platzierung als ungewöhnlich, stehen doch im Normalfall Probleme am Arbeitsplatz an erster Stelle solcher Platzierungen. Kern seinerseits versteht die Platzierung als Resultat einer guten Arbeitskultur und eines guten Arbeitsklimas. Es bestünde erhöhter Handlungsbedarf, würden Probleme am Arbeitsplatz auf Platz 1 stehen. Das Angebot der externen Sozialberatung genießt in der Basellandschaftlichen Kantonalbank eine hohe Akzeptanz und würde mit einer Bewertung 84 von 100 Punkten sehr geschätzt. Die Inanspruchnahme des Angebots erfolge meist auf Initiative der Arbeitnehmenden. Das bestätigt auch Müggler. 95% der Personen, welche Zugang zum Angebot haben, kämen freiwillig. Das Aufsuchen der Betrieblichen Sozialberatung kann aber, wie es auch der Berufsverband in seinem Leitbild vorsieht, auch im Auftrag eines Vorgesetzten oder des Human Resource erfolgen. Nach Müggler sei dies meist bei abnehmender Arbeitsleistung, längeren Arbeitsausfällen oder auch auffälligem Verhalten der Fall. In solchen Fällen würde bei ihnen immer auch das Human Resource miteinbezogen, welches zwischen Mitarbeiter und Unternehmen eine Vermittlerposition einnimmt. Vereinbarte Zielsetzungen würden dann mit Hilfe der Sozialberatung erreicht. Zeigen Fälle genannte Strukturen, so sei es wichtig, dass möglichst rasche Veränderungen in eine gute Richtung sichtbar würden. Nur wenn alle Stricke der Bemühungen reissen würden, käme es zum äussersten – einer Auflösung des Arbeitsverhältnisses, so Kern (vgl.ebd.).

2.7.3 Widerstand gegen die Betriebliche Sozialberatung

Katja Müggler beschreibt Erfahrungen mit einem Widerstand gegen die Betriebliche Sozialberatung bei der Proitera so, dass es zwar vorkommt, dass Menschen mit Widerstand in die Beratung kommen, dies oft, wenn sie auf Geheiss eines Vorgesetzten in die Sozialberatung geschickt würden. Nach Abschluss des Beratungsprozesses seien diese aber meist froh um die Beratung gewesen (vgl. Meier 2012: o. S.). An dieser Stelle stellt sich die Frage, wie damit umgegangen wird, wenn sich doch jemand der Betrieblichen Sozialberatung verweigert. Kern von der Basellandschaftlichen Kantonalbank erklärt, dass in einem solchen Fall meist abgeklärt werde, ob sich die Person bereits privat professionelle Hilfe gesucht hat. Ist dem so, würden sie als Unternehmen das meist akzeptieren. Sollte sich in der Abklärung herausstellen, dass eine Person keine professionelle Unterstützung ausserhalb des Betriebes in Anspruch nimmt, so würde die Situation vorerst weiter beobachtet.

In diesem Zusammenhang sieht Müggler die Dienstleistung der Betrieblichen Sozialarbeit als Präventionsdienstleistung und Teil des Betrieblichen Gesundheitsmanagements: „95 Prozent unserer Klienten sind – noch – gesund, und bleiben es dank der Intervention auch.“ (vgl. ebd).

2.8 Positionierung der Sozialen Arbeit in Unternehmen

Im Kapitel 2.7 *Interne versus Externe Betriebliche Sozialberatung* lag der Betrachtungsfokus der Autorin auf dem Nutzen, welchen Unternehmen aus dem Angebot einer Betrieblichen Sozialberatung generieren. Im folgenden Kapitel soll aufgezeigt werden, welche Position die Soziale Arbeit mit ihrer Dienstleistung der Betrieblichen Sozialberatung innerhalb eines Unternehmens einnimmt. Baumgartner und Sommerfeld gehen davon aus, dass Unklarheiten darüber bestehen, welches der Auftrag und die Stellung Betrieblicher Sozialberatung genau sind (vgl. Baumgartner/Sommerfeld 2012: o.S.). Durch die Eigenschaft, dass es für Betriebliche Sozialberatung keine gesetzliche Verpflichtung gibt, welche besagt, dass Unternehmen einer bestimmten Grösse ein solches Angebot in ihren Dienstleistungsrahmen aufnehmen müssen, bringt - auf Basis der Freiwilligkeit - die Frage mit sich, was kann die Soziale Arbeit Unternehmen bieten und was können sich solche von der Nutzung dieser Profession versprechen. Ebenfalls stellt sich die Frage, kann eine Einlösung dieser Versprechungen durch die Soziale Arbeit stattfinden. Mit der Verwendung des Begriff *Wohlfahrt* im Zusammenhang mit dem Einsatz von Fabrikpflegerinnen (vgl. Kapitel 2.1.1 *Die Geschichte der Betriebliche Sozialarbeit*) zeichnet sich bereits eine zu erfüllende Grundbedingung der Sozialen Arbeit in Unternehmen ab: Das durch soziale und/oder höchstpersönliche Belastungen beeinträchtigte Potenzial der Angestellten zu erschliessen. Ein Nutzen der sozialarbeiterischen Dienstleistung, *Betriebliche Sozialberatung*, zeichnet sich nach Baumgartner/Sommerfeld (vgl. 2012: o.S.) dann ab, wenn eine Steigerung der Wertschöpfung erreicht werden kann. Das heisst, wenn Dank des Angebots einer Betrieblichen Sozialberatung Arbeitsleistungen verbessert werden können oder Kosten vermieden werden, welche beispielsweise durch den Wechsel von Personal verursacht werden. Baumgartner/Sommerfeld beziehen sich auf verschiedene Studien, welche der Betrieblichen Sozialberatung eine positive Kosten-Nutzen-Bilanz anrechnen. Dies allerdings erst dann, wenn der ökonomische Nutzen für ein Unternehmen die Kosten für die Betriebliche Sozialberatung übersteigen. Baumgartner hat in einer seiner Studien für die Schweiz, anhand empirischer Untersuchungen von zwei Unternehmen aufgezeigt, dass sich der Nettonutzen für Unternehmen zeigen lassen kann. Für ein Industrieunternehmen bedeutete dies Investitionen von rund 200'000 Franken, jedoch einen Nettonutzen von 435'000 Franken, was 210 Prozent der Eigeninvestition ausmacht. Im Gegensatz zum Industrieunternehmen zeigt auch ein Unternehmen der Gastronomiebranche mit einem

Nettonutzen von 116 Prozent, das auch kleinere Unternehmen in Niedriglohnklassen von Betrieblichen Sozialberatungen profitieren können. Dabei zeigen sich Resultate beispielsweise in einer Verbesserung der Arbeitsleistung und in weniger Arbeitsausfällen, was gesamthaft weniger Kosten bedeutet. Baumgartner hat mit seiner Studie belegt, dass die Dienstleistung der Betrieblichen Sozialberatung zum einen zum Unternehmenserfolg beiträgt aber auch messbare Effekte in der Problemlösung verzeichnet (vgl. ebd.). Baumgartner schlussfolgert die Stellung der Betrieblichen Sozialberatung in Unternehmen aber als marginal. Dieser Charakterzug ergab sich für Baumgartner et al. in einer Umfrage mit 130 Leitenden von Betrieblichen Sozialberatungen in der Schweiz. Die Frage, welche zu diesem Ergebnis führte, zielte darauf ab zu erfahren, ob die Nutzung der Betrieblichen Sozialberatung zur Selbstverständlichkeit gehört. Nur gerade 40 Prozent der Befragten sahen die Inanspruchnahme als selbstverständlich. Etwas mehr als die Hälfte der Teilnehmenden (53%) bezeichneten die Relevanz des Angebots als genügend erkannt. Allerdings lässt sich mit 75-prozentiger Angabe auch festhalten, dass Befragte den erkennbaren Nutzen mit konkreten positiven Erfahrungen in Verbindung stellen (vgl. ebd.). Baumgartner/Sommerfeld (2012: o.S.) konkretisieren die Stellung der Betrieblichen Sozialberatung in Unternehmen als tätige Schnittstelle zwischen privater Lebenswelt und Unternehmen. Dabei bearbeitet sie Fragestellungen im Zusammenhang zwischen Arbeit und sozialen Problemen. Mit der Positionierung an genannter Schnittstelle gelingt es ihr, ihrem Auftrag nachzukommen, sodass auch das Unternehmen als Anbieter Erfolge verbuchen kann. Mit der eindeutigen Zuständigkeit erscheint auch für Unternehmen eine Basis für die Zusammenarbeit mit der Sozialen Arbeit gegeben und sinnstiftend.

3 Mobbing als Begriff und Stand der Forschung

3.1 Begriffsdefinitionen

Für den Begriff Mobbing finden sich in der Literatur verschiedene Definitionen. Folgend werden im Kapitel 3.1.1 und 3.1.2 zwei Definitionen, jene nach Leymann und der Kontaktstelle für Arbeitslose in Basel aufgezeigt und miteinander verglichen. Begründet und gestützt auf die Begriffsverständnisse verwendet die Autorin abschliessend eine der beiden Definitionen für den weiteren Verlauf der Arbeit.

3.1.1 Begriffsdefinition nach Leymann

Leymann, selbst federführend in der Forschung zu der Thematik Mobbing, greift für dessen Definition zu folgender Formulierung (Leymann 2013: o.S.):

Der Begriff Mobbing beschreibt negative kommunikative Handlungen, die gegen eine Person gerichtet sind (von einer oder mehreren anderen) und die sehr oft und über einen längeren Zeitraum hinaus vorkommen und damit die Beziehung zwischen Täter und Opfer kennzeichnen.

Diese Definition hebt die wesentlichen Merkmale des Mobbings hervor und unterscheidet es von anderen, ähnlichen Formen der Kommunikation. Die Merkmale sind:

Konfrontation, Belästigung, Nichtachtung der Persönlichkeit und Häufigkeit der Angriffe über einen längeren Zeitraum hinweg. Also: Eine Unverschämtheit, einmal gesagt, ist und bleibt eine Unverschämtheit. Wiederholt sie sich aber jeden Tag über mehrere Wochen, dann sprechen wir von Mobbing.

Mobbing-Liste nach Leymann (Mobbing Zentrale Schweiz 2017: o.S.):

1. Der Vorgesetzte schränkt die Möglichkeiten ein, sich zu äussern
2. Man wird ständig unterbrochen
3. Kollegen schränken die Möglichkeiten ein, sich zu äussern
4. Anschreien oder lautes Schimpfen
5. Ständige Kritik an der Arbeit
6. Ständige Kritik am Privatleben
7. Telefonterror
8. Mündliche Drohungen
9. Schriftliche Drohungen
10. Kontaktverweigerung durch abwertende Blicke und Gesten
11. Kontaktverweigerung durch Andeutungen, ohne dass man etwas direkt ausspricht
12. Man spricht nicht mehr mit dem/der Betroffenen
13. Man lässt sich nicht ansprechen
14. Versetzung in einen Raum weitab von den Kollegen
15. Den Arbeitskollegen wird verboten, den Betroffenen anzusprechen
16. Man wird wie „Luft“ behandelt
17. Hinter dem Rücken des Betroffenen wird schlecht über ihn gesprochen
18. Man verbreitet Gerüchte
19. Man macht jemanden lächerlich
20. Man verdächtigt jemanden, psychisch krank zu sein
21. Man will jemanden zu einer psychiatrischen Untersuchung zwingen
22. Man macht sich über eine Behinderung lustig
23. Man imitiert den Gang, die Stimme oder Gesten, um jemanden lächerlich zu machen
24. Man greift die politische oder religiöse Einstellung an
25. Man macht sich über das Privatleben lustig
26. Man macht sich über die Nationalität lustig
27. Man zwingt jemanden, Arbeiten auszuführen, die sein Selbstbewusstsein verletzen

28. Man beurteilt den Arbeitsplatz in falscher oder kränkender Weise
29. Man stellt die Entscheidungen des Betroffenen in Frage
30. Man ruft ihm obszöne Schimpfworte oder andere entwürdigende Ausdrücke nach
31. Sexuelle Annäherungen oder verbale sexuelle Angebote
32. Man weist den Betroffenen keine Arbeitsaufgaben zu
33. Man nimmt ihm jede Beschäftigung am Arbeitsplatz, so dass er sich nicht einmal selbst Aufgaben ausdenken kann
34. Man gibt ihm sinnlose Arbeitsaufgaben
35. Man gibt ihm Aufgaben unter seinem eigentlichen Können
36. Man gibt ihm ständig neue Arbeitsaufgaben
37. Man gibt ihm „kränkende“ Arbeitsaufgaben
38. Man gibt ihm Arbeitsaufgaben, die seine Qualifikation übersteigen, um ihn zu diskreditieren
39. Zwang zu gesundheitsschädlichen Arbeiten
40. Androhung körperlicher Gewalt
41. Anwendung leichter Gewalt, zum Beispiel um jemandem einen „Denkzettel“ zu verpassen
42. Körperliche Misshandlung
43. Man verursacht Kosten für den Betroffenen, um ihm zu schaden
44. Man richtet physischen Schaden im Heim oder am Arbeitsplatz des Betroffenen an
45. Sexuelle Handgreiflichkeiten

Ergänzung der Liste gemäss Erfahrungen von Eva Bucher, Genf, und anderen Gemobbten:

1. Die Arbeit des Betroffenen manipulieren
2. Dokumente des Betroffenen zum Verschwinden bringen, Fehler in die Dokumente des Betroffenen eingeben und behaupten, die Fehler stammten von ihm
3. Dem Betroffenen mangelnden Professionalismus vorwerfen usw. und ihn bei seinen Vorgesetzten anzeigen

3.1.2 Begriffsdefinition der Kontaktstelle für Arbeitslose

Zur Kontaktstelle finden, wie eingängig erläutert, auch immer wieder KlientInnen den Weg, welche aktuell unter Mobbing leiden oder Mobbing erfahren haben. Die Kontaktstelle und ihre Mitarbeitenden haben aufgrund der Zunahme von Mobbingfällen eigens eine Broschüre zum Thema Mobbing erarbeitet, in welcher sie Betroffenen aufzeigen, wie sie sich vor Mobbing schützen können und wie sie bei Mobbingereferenzen vorgehen können. Die Broschüre beinhaltet eingängig folgende Definition zu Mobbing (Heimann et al. 2014: 3):

Der Begriff Mobbing stammt vom englischen Wort „mob“, was mit „Meute“ übersetzt werden kann. Mobbing bezieht sich somit auf Angriffe und Misshandlungen in der Gruppe. Es handelt sich nicht um gewöhnliche Arbeitskonflikte. Es geht um Belästigungen, die durch feindselige Handlungen gekennzeichnet sind, die einzeln betrachtet vielleicht unwesentlich erscheinen, aber durch konstante Wiederholung zu verheerenden Auswirkungen auf die Person führen können, die ihnen zum Opfer fällt. Beim Mobbing handelt es sich um alle möglichen missbräuchlichen Verhaltensweisen, die darauf abzielen, konstant oder wiederholt, während Monaten einen Menschen anzugreifen oder zu erniedrigen. Die gängige Definition geht von Angriffen während mindestens sechs Monaten aus. Psychische Angriffe auf eine Person können aber in kürzerer Zeit zu schweren gesundheitlichen Störungen führen. Für die Betroffenen steht die Heftigkeit der Angriffe und die gesundheitliche Belastung eher im Vordergrund, als die Dauer der Angriffe. Es gilt die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers, den Mitarbeitenden vor Mobbing zu schützen.

Die beiden Definitionen, jene nach Leymann aber auch jene der Kontaktstelle bezeichnen ähnliche Inhalte. So sprechen beide von der Gegebenheit einer andauernden Wiederholung. Leymann spricht, im Unterschied zur Kontaktstelle, von *negativen kommunikativen Handlungen*, welche gegenüber einer Person über einen längeren Zeitraum hinweg ausgeübt werden. Die Kontaktstelle beschränkt sich nicht auf den Bereich der Kommunikation, sondern bezieht sich auf *alle möglichen missbräuchlichen Verhaltensweisen*, welche über einen andauernden Zeitraum gezielt auf eine Person ausgeübt werden.

Die Mobbing-Zentrale Schweiz bezieht sich auf ihrer Homepage auf eine von Leymann erstellte Mobbing-Liste, welche neben Angriffen auf Ebene der Kommunikation auch Aspekte auf körperlicher Ebene als Mobbing bezeichnet. So beispielsweise unter Punkt 42 und 45 körperliche Misshandlungen und sexuelle Handgreiflichkeiten (vgl. Mobbing-Zentrale Schweiz 2017: o.S.). So betrachtet, verwendet die Autorin im weiteren Verlauf der Arbeit den Begriff *Mobbing* unter dem Verständnis von Leymann, weil in diesem, mit einer konkreten Liste und Ergänzungen, alle Aspekte von Mobbinghandlungen enthalten sind.

3.2 Arten des Mobbings

Irmtraud Bräunlich Keller (2011: 15f.) vom Beobachter hält in Ihrem Ratgeber fünf Formen der Schikane fest. Auch sie beschreibt Mobbing als Handlungen im Einzelnen betrachtet möglicherweise für Lappalien, jedoch mit der Verbindung von länger andauernder Wiederholung als unerträgliche Belastung für Betroffene. Anfängliche Schikanen, so Bräunlich Keller, lassen sich oftmals nicht einfach einordnen und werden von Betroffenen meist als Ausrutscher der Ausübenden oder als schlechte Laune abgetan. Bräunlich Keller:

- ***Betroffene werden daran gehindert, sich mitzuteilen.***

Darunter wird verstanden, dass Betroffenen nicht die Möglichkeit geboten wird, ihr Problem anzusprechen. Es kann auch sein, dass Betroffene auf gestellte Fragen keine Antworten erhalten.

- ***Betroffene werden isoliert.***

Betroffene werden am Arbeitsplatz selbst isoliert, beispielsweise so versetzt, dass sie keinen Kontakt zu anderen Mitarbeitenden haben. Damit verbunden wird nur wenig mit Betroffenen kommuniziert.

- **Die soziale Anerkennung von Betroffenen wird zerstört.**

Bei dieser Form können Gerüchte über Betroffene in Umlauf gebracht werden, es wird sich über Beeinträchtigungen oder die Nationalität lustig gemacht, aber auch Beleidigungen oder die Formulierungen von Unwahrheiten können Erscheinungsformen sein.

- **Betroffene werden am Arbeitsplatz diskreditiert.**

Betroffene erhalten oft keine Arbeit oder entsprechende, relevante Informationen bleiben aus. Wenn jedoch Arbeiten zugewiesen werden, können es demütigende Tätigkeiten sein, welche nicht der Qualifikation entsprechen oder diese masslos übersteigen.

- **Betroffene nehmen Schaden an ihrer Gesundheit.**

Betroffene werden zu gefährlichen Arbeiten gezwungen oder Mobbende nehmen absichtlich gesundheitliche Schäden der Betroffenen in Kauf. Eine extreme sichtbare Form des Mobbing sind körperliche Angriffe gegenüber Betroffenen.

Leymann beschreibt die Intensität der Handlungen, welche für eine Bezeichnung des Mobbing gegeben sein muss, mit mindestens wöchigem Vorkommen über einen Zeitraum von einem halben Jahr hinweg (vgl. *Kapitel 3.1.1 Begriffsdefinition nach Leymann*).

3.2.1 Abgrenzung Mobbing und Diskriminierung

Mobbingbetroffene machen im Verlauf von Mobbing teilweise auch die Erfahrung von Diskriminierung aufgrund ihres Geschlechts oder es finden sexuelle Übergriffe statt. Dabei bezeichnet Bräunlich Keller (vgl. 2011: 97) Mobbing und Diskriminierung nicht als dasselbe. Der Unterschied liegt darin, dass eine Diskriminierung auch als solche bezeichnet wird, wenn sie nur einmalig stattfindet. Mobbing hingegen muss, wie bereits erwähnt über einen längeren Zeitraum bestehen, um es als solches zu bezeichnen. Um die Diskriminierung zu verdeutlichen, wählt Bräunlich Keller das Beispiel einer Frau, welche aufgrund ihres Geschlechts nicht befördert wird (vgl. ebd.).

3.3 Die Wurzeln des Übels

Mobbing als Begriff steht oftmals mit der Verwendung der Begrifflichkeiten *TäterIn* und *Opfer* in Verbindung. Bräunlich Keller (2011: 16ff.) bezeichnet diese Schematisierung als nicht hilfreich für die Lösung eines bestehenden Konfliktes am Arbeitsplatz. Eine klare Identifizierung eines/einer Täter(s)In, um bei der Begrifflichkeit zu bleiben, lasse sich in gewissen Fällen zwar ausmachen, aber bei genauerer Ursachenergründung, was ihn/sie zu Mobbinghandlungen treibt, lassen sich meist mehrere verschiedene und vielschichtige Motive finden. Bräunlich Keller beschreibt, wie auch die Autorin eingängig, dass

Arbeitsplätze als Orte, an welchen es „menschelt“. Reibereien und Auseinandersetzungen gepaart mit Stress und Druck bieten einen Nährboden für Arbeitsplatzkonflikte. Diese würden sich in den meisten Fällen lösen lassen, wenn sie denn von allen Beteiligten ernst genommen und im gleichen Ausmass verstanden würden. Bräunlich Keller geht sogar so weit und sagt, dass Arbeitsplatzkonflikte als positive Einwirkungen verstanden werden können, weil sie dazu anregen einen konstruktiven Umgang zu finden (vgl. ebd.). In den meisten Arbeitsplatzkulturen werden Konflikte aber als negativ eingestuft und als etwas, das stört. Eine solche destruktive Umgangsform zeigt sich meist darin, dass Konflikte nicht ernst genommen, ignoriert oder von einer sachlichen auf die persönliche Ebene verschoben werden. Das Umgehen des Konfliktes kommt oftmals aus der Haltung, selbst nicht für etwas verantwortlich sein zu wollen, sondern jemand anderem diese zuzuschieben. Bräunlich wählt für dieses Verhalten die Beschreibung *ein „Sündenbock muss her“*.

Ein ungelöster Arbeitsplatzkonflikt kann schlussfolgernd eine Ursache für Mobbing am Arbeitsplatz sein. Einige Beispiele als *Wurzeln des Übels* benennt Bräunlich Keller im Beobachter Ratgeber (vgl. ebd.):

- ***Mangelhafte Strukturen und schlechte Kommunikation***

Diese beiden Indikatoren können Mobbingprozesse begünstigen. Folgen von mangelhaften Strukturen können sein, dass Mitarbeitende sich in einer Verteidigungshaltung verstehen, ihre Arbeitsbereiche strikt für sich beanspruchen und das „eigene Gärtchen“ verteidigen, wenn es sein muss auch mit unlauteren Mitteln.

- ***Zunehmender Kosten- und Leistungsspardruck***

Der Druck, immer mehr mit weniger Aufwand und weniger Kosten zu leisten, kann ein Grund für ein fehlendes Wir-Gefühl in einem Team sein. Ein ungesundes Konkurrenzdenken kann aufkommen, indem das Prinzip von Gewinnern und Verlierern gelebt wird. Besonders im Zusammenhang mit einem Stellenabbau können solche entstandenen Prinzipien dazu beitragen, dass sich Mitarbeitende gegenseitig vom Arbeitsplatz zu verdrängen versuchen.

- ***Neid und Eifersucht***

Neid auf die Stellung oder das Salär anderer Mitarbeitenden, aber auch das Werben um die Gunst von Vorgesetzten kann ein Nährboden für Mobbingvorgänge sein. Aber auch unbegründete Antipathie kann ein Auslöser für unangebrachte Äusserungen oder Anfeindungen sein.

- ***Inkompetente und/oder unsichere Vorgesetzte***

Es kommt immer wieder vor, dass sich Vorgesetzte von fähigen dynamischen Angestellten in ihrer Fachgrösse bedroht fühlen. Folge dieser Bedrohung kann sein, dass das Potenzial der Mitarbeitenden nicht gezielt genutzt, sondern ihre Einbringungskraft gebremst wird, indem untergeordnete Arbeiten an die Mitarbeitenden verteilt werden. Die Kombination Vorgesetzte/r und MitarbeiterIn zeigt das Machtgefälle in seiner Deutlichkeit, denn Vorgesetzte haben ihrerseits eine gewichtige Stellung und haben das Geschehen innerhalb eines Team, einer Abteilung oder eines Unternehmens in der Hand. Mobbende Vorgesetzte setzen ihre Macht in solchen Fällen gezielt ein, um Untergebene „klein zu halten“ und sie schlussendlich von ihrem Arbeitsplatz zu verdrängen.

- ***Ablenkungsmanöver***

Unter dem Ablenkungsmanöver versteht Bräunlich Keller, dass Mobbende meist eine negative, kritisierende Einstellung zur erbrachten Leistung von Mitarbeitenden/ArbeitskollegInnen haben, um damit von der eigenen (ungenügenden) Leistung abzulenken.

- ***Führungskräfte können auch gemobbt werden***

Eine/ein Vorgesetzte/r muss eine Gruppe oder ein Team übernehmen, welches von niemand anderem übernommen werden will. Wenn sich im Team dann auch noch Mitarbeitende befinden, welche gerne selber den Posten der/des Vorgesetzten eingenommen hätten, bieten sich zahlreiche Möglichkeiten dem/der Neuen in den Rücken zu fallen und die geplanten Vorgänge zu torpedieren.

- ***Schlecht durchgeführte und kommunizierte Veränderungsprozesse***

Besonders viele Fälle von Mobbing liegen dieser Tatsache zu Grunde. Dabei können einschneidende Umstrukturierungen wie Reorganisationen oder Wechsel auf Vorgesetztenebene, aber auch Fusionen, Ausgangslage sein.

3.4 Mobbing in der Schweiz

Aktuelle Zahlen, wie sich Mobbing in der Schweizer Arbeitswelt derzeit zeigt, liegen leider keine vor. Neben einer repräsentativen Umfrage des Beobachters im Jahr 2006 hat auch das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2002: 22ff.) eine repräsentative Studie unter dem expliziten Titel „Mobbing und andere psychosoziale Spannungen am Arbeitsplatz“ durchgeführt.

In der Umfrage des Beobachters haben rund 14% der Befragten angegeben, dass sie bereits einmal offen oder im versteckten Erfahrungen damit gemacht haben, von anderen am

Arbeitsplatz diskreditiert worden zu sein. Veränderungen im Arbeitsfeld von Betroffenen haben zudem ohne deren Informierung stattgefunden, so 13% der Befragten. Und bei den neuangestellten Mitarbeitenden haben rund 26% geäußert, dass ihnen ohne jegliche Grundlage Fehler angelastet wurden.

Die Umfrage des Staatssekretariats für Wirtschaft zeigte zudem, dass knapp 8% der Befragten die Mobbingdefinition nach Leymann erfüllten, sich selber aber nicht direkt als Betroffene von Mobbing verstehen. Im Gegensatz dazu bezeichnen sich rund 2% als Betroffene von Mobbing, dabei erfüllen sie bei genauerer Betrachtung Leymanns Definition nicht (vgl. ebd.). Beispielsweise fehlte es an einer dauerhaften Wiederholung der Mobbinghandlungen über einen gewissen Zeitraum hinweg. Unterteilt man die Schweiz bei der Betrachtung in die vier Teile Nord, Ost, Süd und West, verzeichnet die Westschweiz mit 9,8% am meisten Betroffene; das Tessin, also ein Teil der Südschweiz zeigte mit 6,3% weniger Betroffene und die Deutschschweiz, regional über alle Himmelsrichtungen vertreten, liegt mit 7% Betroffenen dazwischen.

Bezogen auf gesundheitliche Problematiken der Befragten zeigte die Studie des Staatssekretariats für Wirtschaft signifikante Erhöhungen sowohl bei selbsternannten, als auch bei nach Leymann definierten Mobbingbetroffenen. So zeigen sich Symptome der Erschöpfung körperlich als auch psychisch, oft gepaart mit dem Gefühl der Hoffnungslosigkeit oder Ängsten.

Weiter zeigte die Studie Erkenntnisse wie (vgl. ebd.):

- Frauen als auch Männer gaben gleichermassen an von Mobbing betroffen zu sein
- Das Alter aber auch die Stellung in einem Unternehmen zeigte keinen erkennbaren Einfluss darauf, wer von Mobbing betroffen sein kann.
- Mobbende waren interessanterweise knapp mehrheitlich vorgesetzte Personen (51%), hingegen wurde von nur 16% Mobbing als von gleichgestellten Mitarbeitenden und mit 13% von Untergebenen ausgehend beschrieben.
- Die persönliche Herkunft spielt bei Mobbing offenbar auch eine Rolle: so besteht bei Ausländern das doppelt so hohe Risiko gemobbt zu werden, wie bei Schweizer Staatsangehörigen.

3.5 Wirtschaftliche Auswirkungen von Mobbing

Mobbing am Arbeitsplatz hat neben den einschneidenden Erlebnissen für Betroffene auch auf Ebene der Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens Auswirkungen. Genauer lässt sich festhalten, Mobbing am Arbeitsplatz ist teuer für Unternehmen, die gesamte Volkswirtschaft und bei Arbeitsausfällen insbesondere für das Gesundheitswesen. Bräunlich Keller (vgl. 2011: 20f.) beschreibt bei Mobbingbetroffenen käme es vermehrt zu Arbeitsausfällen aufgrund der gesundheitlichen Verfassung, Vertretungen würden nötig und bei längeren

Absenzen käme es, wenn vorhanden, zur Auszahlung eines Krankentaggeldes oder zur Ausrichtung eines normalen nicht versicherten Krankenlohns. Der Zeitaufwand für das Mobben hat zur Folge, dass weniger Zeit für effektive Arbeitsleistung im Sinne des Unternehmens übrig bleibt. Werden Konfliktsituationen Thema und findet die Lösungssuche in Form von Sitzungen und Gesprächen statt, verringert dies ebenfalls die effektive Arbeitszeit. Kommt es sogar soweit, dass Entlassungen thematisiert werden (müssen), so schlagen diese, aber auch Neuanstellungen oder allgemeine Umstrukturierungen finanziell zu Buche. Im Beobachter resümiert Bräunlich Keller, dass Unternehmen sich Mobbing am Arbeitsplatz also gar nicht leisten können. Genauso wie einzelne Unternehmen habe auch die gesamte Volkswirtschaft ein Interesse daran, Mobbingvorkommnisse am Arbeitsplatz zu reduzieren und diesen vorzubeugen, denn die Folge von Krankheit, Arbeitslosigkeit oder gar Invalidität hat die Allgemeinheit zu tragen. Um auch eine Vorstellung in Zahlen zu erlangen, hat Negri in seiner Diplomarbeit Kosten von über 20 Milliarden berechnet, welche der Schweizer Volkswirtschaft, hauptsächlich den Sozialversicherungen, wie Invalidenversicherung und Arbeitslosenversicherung, jährlich entstehen. Diese Diplomarbeit war der Autorin für eine genauere Einsicht leider nicht zugänglich (vgl. ebd.).

3.6 Wen trifft Mobbing

Die oder den typische/n Mobbingbetroffene/n gibt es nach Bräunlich Keller nicht. Dies deckt sich auch mit der Erfahrung der Autorin im Rahmen der Beratungsarbeit bei der Kontaktstelle für Arbeitslose. Dabei hat sie Frauen und Männer unterschiedlichen Alters und unabhängig vom beruflichen Status, der äusserlichen Erscheinung oder des aktuellen Zivilstandes zum Thema Mobbing am Arbeitsplatz beraten. Beratungsstellen in der Schweiz verzeichnen in Statistiken eine erhöhte Inanspruchnahme entsprechender Beratungsangebote von Frauen. Männer neigen nach Bräunlich Keller (vgl. 2011: 23f.) mehr dazu, Probleme am Arbeitsplatz mit sich selber auszumachen als Hilfe von Aussenstehenden in Anspruch zu nehmen.

In vielen Köpfen herrscht die Vorstellung vor, dass Mobbing nur besonders empfindliche Personen treffen kann. Dem ist nicht so. Es lassen sich aber durchaus Tendenzen ausmachen, dass Menschen mit einem besonderen Bedürfnis nach Harmonie oder mit Schwierigkeiten, ihre eigenen Interessen zu vertreten eher von Mobbing Betroffene sein können. Auch die Integration am Arbeitsplatz spielt eine Rolle und trägt, je weniger vorhanden, umso mehr zum Mobbingrisiko bei. Aber auch in ihrer Tätigkeit erfolgreiche Personen sind von der Gefahr des Mobbings am Arbeitsplatz nicht ausgeschlossen (vgl. ebd.).

3.7 Auswirkungen von Mobbing – was heisst das für Betroffene

Damit, dass eine der genannten Ursachen aus Kapitel 3.4 *Die Wurzel des Übels* gegeben ist, fängt oft schleichend eine Leidensgeschichte für Betroffene an (vgl. Bräunlich Keller 2011: 23). Der Prozess des Mobbings kann aber nicht nur schleichend mit der Zeit kommen, sondern auch in seiner Heftigkeit. Anfängliche, kleine, gelegentliche Sticheleinen können Formen eines Kleinkrieges annehmen und bis zu Attacken auf die körperliche Integrität anwachsen. Besonders zu leiden hat darunter, neben dem Selbstwertgefühl, mit Zunahme der andauernden Belastung auch die Gesundheit. Meist schwingt bei der Wahrnehmung von Attacken immer auch Selbstzweifel der Betroffenen mit. Zweifel an der eigenen Wahrnehmung, Hinterfragung der eigenen Leistung und Person. Es stellen sich Fragen zum Verhalten des Gegenübers, welches verstanden werden will und entsprechende Lösungsansätze werden gesucht. Gleichzeitig verspüren Betroffene aber auch ein Gefühl der Ohnmacht und der Auslieferung gegenüber einem System, welches sie nicht selber bedienen können (vgl. ebd.).

Körperliche Anzeichen sind auch, nach Erfahrung der Autorin im Rahmen ihrer Beratungstätigkeit, dass Klienten über Schlaflosigkeit, Kopfschmerzen, depressive Verhaltenszüge oder in extremen Fällen sogar Suizidgedanken berichten. Personen, welche zusätzlich zum beruflichen Alltag familiären Pflichten nachzukommen haben, spüren Auswirkungen des Stresses am Arbeitsplatz nicht selten auch im Privaten. Mobbing-Erlebnisse können sich auf alle Beziehungsnetze auswirken, weil das ständige Nachdenken und Reflektieren belastend sein können.

Dass Erlebnisse Dritten anvertraut werden, birgt aber auch das Risiko, dass die geschilderten Vorfälle in isolierter Betrachtung nicht als sonderlich einschneidend nachvollzogen werden. Als solche werden sie auch meist nur von Betroffenen und aufgrund der Häufigkeit verstanden. Verständnis für geschilderte Erlebnisse erfahren Betroffene von Dritten erst, wenn diese genauer wissen, von was gesprochen wird. Am deutlichsten wird das, wenn sich Betroffene Dritten anvertrauen können, welche selber Erfahrungen mit Mobbing und seinen Strukturen gemacht haben. Bei Unverständnis äussern Dritte oft Floskeln wie: *„Da spielt Dir deine Wahrnehmung einen Streich“* oder *„So wie du sprichst, kann ich deine Mitarbeitenden verstehen“*. Solche Äusserungen können Betroffene (noch weiter) in eine Isolation treiben (vgl. Bräunlich Keller 2011: 24). Hirigoyen, unterscheidet zwischen Personen, welche Mobbing erleben und Personen welche glauben Mobbing zu erleben. Sie nennt letztgenannte ParanoikerInnen *„Tatsächliche Opfer äussern Zweifel, fragen sich, ob ihre eigene Handlungsweise immer korrekt war, und suchen nach Lösungen, wie sie ihrer Qual ein Ende setzen könnten...Paranoiker dagegen zweifeln nicht. Sie stellen Behauptungen auf und ergehen sich in Anschuldigungen.“* (Hirigoyen o.J. zit. n. Bräunlich Keller 2011: 24).

4 Mobbing und Recht

Gerade der Lebensbereich Arbeitsplatz beinhaltet auch rechtliche Aspekte. Diese finden mit der Unterzeichnung eines Vertrages oder der Abmachung eines mündlichen Vertrages ihren Anfang und ziehen sich in Form von Rechten und Pflichten durch ein gesamtes Arbeitsverhältnis. Auch die Beendigung eines solchen bringt es mit sich, dass rechtliche Formalitäten wie beispielsweise die Kündigungsfrist eingehalten werden müssen.

Im Fall von Mobbing, welches in der Schweiz gesetzlich nicht explizit geregelt ist, lassen sich doch Gesetze aufzeigen, auf welche Betroffene sich stützen können, um sich zu schützen oder falls nötig eben auch rechtlich gegen Schikanen vorzugehen.

In der Literatur von Bräunlich Keller (2011: 80ff.) werden zwei Varianten des Vorgehens erläutert, wie Mobbingbetroffene rechtliche Schritte anwenden können. Zum einen lassen sich Mobbende, wenn es sich um Mitarbeitende handelt, direkt zur Verantwortung ziehen, zum anderen können Arbeitgebende als direkt Mobbende zur Verantwortung gezogen werden oder zumindest dafür, dass Mobbinghandlungen generell unterlassen werden. Bräunlich Keller bezeichnet das Vorgehen gegen den/die ArbeitgeberIn in der Regel als einfacher, denn er oder sie ist direkte/r VertragspartnerIn und somit an gewisse Pflichten gebunden. Erfolgt also eine Pflichtverletzung, gestaltet es sich für Betroffene einfacher gegen diese vorzugehen. Mit einem mobbenden Mitarbeiter, beispielsweise in der gleichen Hierarchiestufe, besteht in der Regel kein Vertrag. Im Falle von Mobbing am Arbeitsplatz und dem Entscheid, gegen dieses vorzugehen, können sich Betroffene in der Schweiz auf folgende Bundesgesetze und Verordnungen stützen:

- Bestimmungen des Arbeitsgesetzes
- Bestimmungen der Verordnung zum Arbeitsgesetz
- Bestimmungen des Obligationenrechts
- Bestimmungen des Strafgesetzbuches

Eine Unterscheidung gilt es zu beachten: Privatrechtliche Arbeitsverhältnisse unterstehen in der Schweiz dem Obligationenrecht. Angestellte von staatlichen Institutionen hingegen unterstehen mit ihren Arbeitsverhältnissen den kommunalen, kantonalen oder eidgenössischen Bestimmungen. Sie erfahren in der Regel einen noch besseren Schutz als Arbeitnehmer aus privatrechtlichen Arbeitsverhältnissen (vgl. ebd.).

4.1 Wie gegen Mobbende vorgehen

Um überhaupt gegen Peiniger vorgehen zu können, wird es für Betroffene notwendig, Beweise zu den Taten zu sammeln, welche die Handlungen der Mobbenden auch wirklich bestätigen. In der Kontaktstelle für Arbeitslose empfiehlt die Autorin, auf Grundlage von Bräunlich Keller, Tagebuch über sämtliche Vorfälle zu führen. Es ist hilfreich, zu einem

späteren Zeitpunkt alle Taten noch präsent zu haben und wirklich auch mit Datum und Handlungsbeschreibung belegen zu können (vgl. Bräunlich Keller 2011: 81f). Neben der Beweissammlung, welche Mails, Briefe aber auch angebliche Fehler beinhalten kann, sollten auch mögliche Zeugen für Handlungen gesucht werden und verlangt werden, dass stattfindende Gespräche immer protokolliert und zur Gegenlesung vorgelegt werden. Zudem sollten auch Vereinbarungen zu Zielen oder weiterem Verhalten immer schriftlich getroffen werden, so dass man sich jederzeit auf diese berufen kann. Es kommt nach Erfahrung der Autorin immer mal wieder vor, dass Betroffene mündlich Verwarnungen oder Weisungen von Vorgesetzten erhalten. Die Autorin empfiehlt in solchen Fällen, dass per Mail nochmals zusammengefasst wird, was die mündliche Verwarnung oder Weisung beinhaltet und ob die Inhalte richtig erfasst wurden. So ist der/die Vorgesetzte gezwungen schriftlich zu antworten und diese Antwort liegt dann schwarz auf weiss vor. Oftmals probieren Betroffene selber Schritte einzuleiten, um die Situation zu entschärfen oder eine Lösung zu finden. Diese Versuche sollten genauestens dokumentiert werden. Das heisst, Betroffene sollten dokumentieren, wann sie um Gespräche mit wem gebeten haben, wann eine Zu- oder Absage dieser Bitte stattgefunden hat oder wie oft es zu Verschiebungen des Gesprächstermins kam. Ebenfalls sind Daten von Arztbesuchen oder Terminen bei Beratungsstellen relevant, um die Hilfesuche belegen zu können. So können auch Fachpersonen den schleichenden Prozess des Mobbings am Arbeitsplatz bezeugen. Bräunlich Keller empfiehlt, möglichst keine Dokumentationen jeglicher Art (Dokumente, Protokolle, Emails) auf einem Computer im Unternehmen zu sammeln. Ihrer Erfahrung nach kommt es immer wieder vor, dass in Fällen von Mobbing plötzliche Freistellungen oder Kündigungen ausgesprochen werden und Betroffene keinen Zugang mehr zu firmeninternen Computer-Systemen haben (vgl. ebd.).

4.1.1 Angst vor der Kündigung

Das Vorgehen gegen mobbende Personen klingt in der Erklärung relativ simpel. Tatsächlich macht aber auch die Autorin in der Beratung immer wieder die Erfahrung, dass Betroffene um ihren Arbeitsplatz fürchten, wenn sie rechtliche Schritte gegen Peiniger einleiten. Hierzu hält Bräunlich Keller fest: Kündigungsaussprachen, welche erfolgen, weil Betroffene gegen ihr Leid vorgehen, sind zwar gültig aber gleichzeitig als missbräuchlich zu bewerten. Für missbräuchliche Kündigungen können Entschädigungen von bis zu sechs vollen Monatslöhnen gefordert werden. In solchen Fällen ist es aber ebenfalls von Nöten, den Missbrauch der Kündigung zu belegen (vgl. Bräunlich Keller 2011: 82f.). Erfolgt eine Kündigung missbräuchlich, heisst das, dass Arbeitgebende aus besonders verwerflichen Gründen kündigen. In Artikel 336 des Obligationenrechts werden diverse unfaire, unlautere und verwerfliche Gründe aufgeführt, welche eine Kündigung als missbräuchlich definieren

(vgl. Art. 336 Abs. 1 lit. a OR). Rachekündigungen, welche ausgesprochen werden, wenn sich Betroffene auf eine korrekte Art und Weise für ihre Rechte und deren Wahrung einsetzen, sind verboten (vgl. Bräunlich Keller 2011: 145).

4.2 Schutzpflichten

Von der Autorin wurde in den vorhergehenden Kapiteln 4.1 und 4.1.1 darauf verwiesen, dass auch der/die ArbeitgeberIn Pflichten hat, welchen nachgekommen werden muss, auch wenn ein Arbeitsverhältnis in erster Linie Arbeit gegen Lohn bedeutet. Schutzbestimmungen des Arbeitsgesetzes verweisen dabei auf die Schutzpflicht für Arbeitgebende, genannt *Fürsorgepflicht* und die Schutzpflicht von Arbeitnehmenden genannt *Treuepflicht* (vgl. Art. 321 lit. a OR). Mit der Fürsorgepflicht hält Artikel 328 (Art. 328 Abs. 1 OR) des eidgenössischen Obligationenrechts im Allgemeinen folgende Bedeutung fest:

Der Arbeitgeber hat im Arbeitsverhältnis die Persönlichkeit des Arbeitnehmers zu achten und zu schützen, auf dessen Gesundheit gebührend Rücksicht zu nehmen und für die Wahrung der Sittlichkeit zu sorgen. Er muss insbesondere dafür sorgen, dass Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer nicht sexuell belästigt werden und dass den Opfern von sexuellen Belästigungen keine weiteren Nachteile entstehen.

Neben dem Obligationenrecht finden sich auch im eidgenössischen Arbeitsgesetz Schutzbestimmungen als Pflicht der Arbeitgebenden (Art. 6 Abs. 1 Arbeitsgesetz):

Der Arbeitgeber ist verpflichtet, zum Schutze der Gesundheit der Arbeitnehmer alle Massnahmen zu treffen, die nach der Erfahrung notwendig, nach dem Stand der Technik anwendbar und den Verhältnissen des Betriebes angemessen sind. Er hat im Weiteren die erforderlichen Massnahmen zum Schutze der persönlichen Integrität der Arbeitnehmer vorzusehen.

Mit der schweizerischen Gesetzgebung zur Schutzpflicht am Arbeitsplatz entsteht für Arbeitnehmende automatisch ein Anspruch auf besagten Schutz. Der Schutz, den Arbeitnehmende in diesem Fall erwarten dürfen, gilt für alle nicht im Arbeitsvertrag geregelten Eingriffe in deren Persönlichkeit. Eingriffe, welche in diesen Bereich hinein gehen sind als Persönlichkeitsverletzungen zu verstehen. Bezogen auf Mobbing heisst dies nun, dass Arbeitgebende dafür zu sorgen haben, dass kein Mobbing im Unternehmen stattfindet. Schon gar nicht dürfen Arbeitgebende selber zu Mobbenden werden, im Gegenteil, sie haben sich bei Vorkommnissen schützend vor Betroffene zu stellen, mobbende Personen zu sanktionieren und Massnahmen zu ergreifen, dass weitere Angriffe unmöglich werden (vgl. Bräunlich Keller 2011: 84). Bezüglich der Fürsorgepflicht von Arbeitgebenden hält ein Bundesgerichtsentscheid fest, dass Arbeitgebende, welche nicht veranlassen Mobbing zu verhindern, ihre Fürsorgepflicht verletzen (vgl. Bundesgerichtsentscheid 1998: 125 III 70). Artikel 59 des eidgenössischen Arbeitsgesetzes geht sogar noch weiter und bezeichnet es

als vom Arbeitgeber strafbare Handlung, wenn dieser nicht für den entsprechenden Gesundheitsschutz seiner Arbeitnehmenden sorgt, diesem vorsätzlich oder fahrlässig zuwiderhandelt (vgl. Artikel 59 Abs. 1 lit. a ArG).

4.2.1 Ermahnung der Arbeitgebenden

Kapitel 4 hat bisher aufgezeigt, wie Betroffene vorzugehen haben um Mobbing belegen zu können, was ausgesprochene Kündigungen als missbräuchlich definiert und welche Pflichten Arbeitgebende gegenüber ihren Arbeitnehmenden haben. Ein weiterer Schritt im Vorgehen gegen Mobbing ist die Ermahnung der Arbeitgebenden durch den/die betroffene/n ArbeitnehmerIn, wenn alle bisherigen Bemühungen, Konflikte zu lösen oder Abhilfe zu verschaffen, nicht erfolgreich waren, (vgl. Bräunlich Keller 2011: 84). Dies kann ein kurzes, aus Beweisgründen eingeschriebenes Schreiben sein, in dem darauf hingewiesen wird, dass bereits mehrmals über die belastende Situation am Arbeitsplatz berichtet wurde, jedoch keine Veränderung zur Besserung eingetreten ist. Beiliegend können Kopien aller bisher geschilderten Vorfälle aus der Tagebuchführung beigelegt und diese direkt als Angriffe auf die persönliche Integrität benannt werden. Mit der expliziten Bitte an Arbeitgebende für Abhilfe zu sorgen, basierend auf Artikel 328 des Obligationenrecht, wird eine direkte Forderung gestellt und auf die Pflicht von Arbeitgebenden aufmerksam gemacht (vgl. Art. 328 Abs. 1 OR). Als Betroffene/r gilt es noch zu erwähnen, dass Interesse an einer gütlichen Einigung besteht und gerne zu dieser beigetragen wird. Gesprächsbereitschaft rundet das Schreiben ab (vgl. Bräunlich Keller 2011: 201).

4.2.2 Arbeitsverweigerung – eine Lösung?

Sollte mit der Ermahnung an die Arbeitgebenden keine Verbesserungen eintreten, so besteht nach Bräunlich Keller (2011: 84) die Möglichkeit, die Arbeit niederzulegen, bis die berechtigt geforderten Massnahmen eintreten. Gesetzesgrundlage bildet in diesem Fall Artikel 324 des eidgenössischen Obligationenrechts (Art. 324 Abs. 1 OR)

„Kann die Arbeit infolge Verschuldens des Arbeitgebers nicht geleistet werden oder kommt er aus anderen Gründen mit der Annahme der Arbeitsleistung in Verzug, so bleibt er zur Entrichtung des Lohnes verpflichtet, ohne dass der Arbeitnehmer zur Nachleistung verpflichtet ist.“ Der Artikel behandelt zwei Aspekte. Zum einen bezieht er sich auf die Arbeitsniederlegung aufgrund eines Verschuldens, das bei Arbeitgebenden liegt und zum anderen zeigt er auf, dass Arbeitgebende, trotz Niederlegung der Arbeit durch Arbeitnehmende, zur Lohnfortzahlung verpflichtet sind. Ein Verschulden der Arbeitgebenden lässt sich in genannten Argumenten, wie der Unterlassung einer Einleitung geeigneter Massnahmen gegen Mobbingvorkommnisse, sprich der fehlenden Fürsorgepflicht erklären. Die Niederlegung der Arbeit lässt sich aber nur in Fällen mit stichhaltigen Beweisen, welche

Mobbinghandlungen eindeutig belegen, als richtige Vorgehensweise bezeichnen. Bränlich Keller (2011: 85), als auch die Autorin befürworten in solchen Fällen eher eine Krankschreibung durch eine/n Ärztin/ Arzt. Auch bietet es sich an, vorgängig einer Arbeitsniederlegung, diese mit Fristsetzung zur Behebung der vorhandenen Missstände anzudrohen.

4.2.3 Fristlose Selbstkündigung

Gestaltet sich die Situation am Arbeitsplatz für Betroffene - trotz Ermahnung und Androhung der Arbeitsniederlegung - nicht besser, haben diese in der Regel auch die Möglichkeit, das bestehende Arbeitsverhältnis nach einer schriftlichen Vorwarnung fristlos zu beenden, wenn die Weiterführung des Verhältnisses nicht mehr zumutbar erscheint (vgl. ebd.). Aber auch dieser Schritt birgt gewisse Risiken. Damit eine fristlose Kündigung wirksam wird, müssen gewisse Voraussetzungen gegeben sein, damit von der Gegenpartei, den Arbeitgebenden, keine Schadenersatzforderungen kommen. Fristlos kündigen kann, nach Artikel 337 (Art. 337 Abs. 2 OR) des eidgenössischen Obligationenrechts, wer diese mit vertragswidrigem Verhalten Arbeitgebender begründen kann. Im Fall von Mobbing bezieht sich die Vertragswidrigkeit auf die fehlende Wahrnehmung der Fürsorgepflicht von Arbeitgebenden (vgl. Bränlich Keller 2011: 141).

4.2.4 Der Schadenersatz

Ist die Vertragswidrigkeit gegeben und nachweisbar, so schulden Arbeitgebende ihren Angestellten den vollen Lohn, in diesem Fall Schadenersatz genannt. Lohnzahlungen beziehen sich auch auf den Zeitraum der ordentlichen Kündigungsfrist. Weiterer Schadenersatz ist zu leisten, wenn Betroffene einen Schaden nachweisen können, wie beispielsweise Kosten für ärztliche Behandlungen, welche nicht durch eine entsprechende Versicherung gedeckt sind.

4.2.5 Die Genugtuung

In Fällen, in welchen ein besonders schweres Verschulden des Arbeitgebers vorliegt, entsteht für Betroffene der Anspruch auf eine Genugtuung in Form einer Geldsumme. Dafür muss aber die Schwere der Verletzung das Fordern einer Geldsumme rechtfertigen und die Verletzung darf nicht bereits mit einer anderweitigen Wiedergutmachung erledigt worden sein, so besagt es der Artikel 49 des eidgenössischen Obligationenrechts:

„Wer in seiner Persönlichkeit widerrechtlich verletzt wird, hat Anspruch auf Leistung einer Geldsumme als Genugtuung, sofern die Schwere der Verletzung es rechtfertigt und diese nicht anders wiedergutmacht worden ist.“ (Art. 49 Abs. 1 OR).

4.3 Pflichten der Arbeitnehmenden /4.3 Vertragsbruch und Machtmissbrauch

Mit der Basis eines Arbeitsvertrages kommt es im Zusammenhang mit Mobbing nicht selten vor, dass dieser verletzt oder gar gebrochen wird, so Bräunlich Keller (2011: 87). Beispielsweise werden Mobbingbetroffene gegen ihren Willen anders platziert, das heisst sie erhalten einen anderen Arbeitsplatz oder werden in eine andere Abteilung versetzt oder sie erhalten immer weniger Arbeit oder sie entspricht nicht ihren Qualifikationen. Dies kann auch die Autorin aus Beratungserfahrung bestätigen. Was hingegen seltener vorkommt, ist die unzulässige Überwachung der Mitarbeitenden.

Oftmals kommt es vor, dass Arbeitgebende den Artikel 321d (Art. 321 lit. d OR) des eidgenössischen Obligationenrechts verwenden, um ihre Weisungsbefugnis gegenüber Arbeitnehmenden zu verdeutlichen und anzuwenden.

Der Arbeitgeber kann über die Ausführung der Arbeit und das Verhalten der Arbeitnehmer im Betrieb oder Haushalt allgemeine Anordnungen erlassen und ihnen besondere Weisungen erteilen.
(Art. 321 lit. d Abs. 1 OR)

Der Arbeitnehmer hat die allgemeinen Anordnungen des Arbeitgebers und die ihm erteilten besonderen Weisungen nach Treu und Glauben zu befolgen.
(Art. 321 Abs. 2 OR).

Bräunlich Keller kritisiert dabei die Befehlsgewalt, welche Arbeitgebenden mit der Formulierung dieses Artikels zukommt. So beschreibt sie Grenzen dieser Gewalt damit, dass weder vertragliche Abmachungen verletzt, noch die Persönlichkeitsrechte von Arbeitnehmenden in Mitleidenschaft gezogen werden dürfen (vgl. Bräunlich Keller 2011: 87). Sie schlussfolgert, dass Arbeitnehmende keine Weisungen von Arbeitgebenden befolgen müssen, welche gegen Vertragselemente verstossen, in irgendeiner Form eine Demütigung bedeuten oder sich negativ auf die Gesundheit auswirken (vgl. ebd.). Im Fall von mobbenden Arbeitgebenden, welche über ein Weisungsrecht verfügen, kann es mit Schikanen also schnell auch zu Missbräuchen dieses Weisungsrechts kommen.

Arbeitnehmenden steht es mit Artikel 320 des eidgenössischen Obligationenrechts zu, sich auf ihren Arbeitsvertrag zu berufen und auf Inhalte, welche darin zugesichert wurden und welche sich nicht einfach so aufheben oder wegnehmen lassen (vgl. Art. 320 Abs. 1f. OR). Dabei ist nicht relevant, in welcher Form der Arbeitsvertrag geschlossen wurde, ob schriftlich oder mündlich, denn ein Arbeitsvertrag bedarf keiner bestimmten Form.

4.3.1 Immer weniger Arbeit

Eine weitere Form des Missbrauchs der arbeitgeberischen Weisungsbefugnis zeichnet sich in Beratungen der Autorin oft in Form von weniger Arbeit ab, welche Arbeitnehmenden zugewiesen wird. In diesem Zusammenhang bilden sich schnell Minusstunden, welche aber

– und die meisten Arbeitnehmenden wissen das nicht – zu Lasten der Arbeitgebenden gehen, weil sie auf unfreiwilliger Basis entstehen.

4.3.2 Versetzungen

Auch bilden unwillentliche Versetzungen oftmals eine Schikane für Betroffene. Besonders zeigt sich dieses Empfinden, wenn sich eine Versetzung negativ auswirkt. Ein Vorgehen gegen Versetzungen hängt immer von den Umständen ab, welche zu einer solchen führen. Erfolgt eine Versetzung mit der Absicht, Betroffene vor Mobbinghandlungen zu schützen oder Betroffene werden an einen gleichwertigen Arbeitsplatz versetzt, ohne dass sich eine Begründung auf Mobbing zurückführen lässt, so fallen diese unter das Weisungsrecht von Arbeitgebenden und sind somit zulässig. Versetzungen beispielsweise in eine andere Stadt mit grosser Entfernung oder in eine andere Abteilung mit neuen, unbekanntem Aufgaben, sind Vertragsänderungen. In einem solchen Fall bleibt nur die Möglichkeit, die anstehenden Veränderungen zu akzeptieren oder nicht. Sollten sich Betroffene einverstanden erklären, könnten in einem nächsten Schritt Unterstützungsleistungen in Form von Fahrspesen und Übernahme von Übernachtungskosten in Betracht gezogen werden. Werden die Bedingungen nicht akzeptiert, so steht es Arbeitgebenden frei, die Versetzung mit dem Mittel der Änderungskündigung zu erzwingen, wenn von Betroffenen nicht vorgezogen wird, das Unternehmen zu verlassen. Aber auch in der Anwendung einer Änderungskündigung können sich missbräuchliche Tendenzen finden lassen, indem sie als Schikanemittel eingesetzt wird. Bräunlich Keller empfiehlt in diesem Fall rechtliche Unterstützung beizuziehen (vgl. ebd.).

4.3.3 Immer weniger qualifizierte Arbeit

Eine weitere Form der Schikane ist es, dass Arbeitnehmenden immer weniger qualifizierte Arbeit zugewiesen wird. Mit dem Bundesgerichtsurteil (vgl. BGE 4C.212/1992) von 1992 hat ein Bundesrichter im Fall eines Kranführers, welcher im Zeitraum seiner Kündigungsfrist als Hilfskraft im Depot hätte tätig sein sollen, geurteilt, dass diese Versetzung lediglich auf persönliche Differenzen zurückzuführen sei und nichts mit der fachlichen Qualifizierung des Kranführers zu tun habe (vgl. Bräunlich Keller 2011:91).

4.3.4 Plötzlich schlechtere Qualifikationen

In der Beratung Mobbingbetroffener hat die Autorin oft die Erfahrung gemacht, dass MitarbeiterInnengespräche, vielerorts als MAG bekannt, dazu genutzt werden, Mitarbeitende unbegründet schlechter zu qualifizieren. Bräunlich Keller (2011: 92ff.) bereitet diese Thematik als Form von Mobbing ebenfalls genauer auf Sie beschreibt, dass Leistungserbringungen von Mitarbeitenden von Vorgesetzten kritisiert und unter einer gewissen Strenge betrachtet beurteilt werden dürfen. Sind Kritik und das

Aufmerksam machen auf Fehler berechtigt, besteht für Mitarbeitende kein Grund, sich die Kritik nicht gefallen zu lassen. Wenn es jedoch unberechtigt zu Kritik und schlechten Beurteilungen kommt, müssen Mitarbeitende das nicht einfach so annehmen. Schlechtere Qualifikationen erfordern, dass Fehler, welche unterlaufen sind und zu dieser Qualifizierung geführt haben, benannt oder Vorschläge zur Verbesserung gemacht werden müssen. Typisch für Mobbing ist, Betroffene mit Vorwürfen zu konfrontieren, ohne genau zu benennen, um was es ihnen eigentlich geht, denn so kann eine schnelle Klärung der Angelegenheit verhindert werden. Bräunlich Keller, aber auch die Autorin empfehlen Betroffenen in diesem Fall, sich auf Gespräche wie Mitarbeitendengespräche vorzubereiten, sich Gedanken zur selbst erbrachten Leistung zu machen und mögliche Fehler zu erkennen und einzugestehen. Wichtig sind immer auch Unterlagen, welche die Leistungserbringung aufzeigen. Sollten Betroffene im Gespräch mit Vorwürfen konfrontiert werden, ist es wichtig, dass nachgefragt werden kann, was unter den Fehlern genau verstanden wird oder was hätte besser gemacht werden können und was zukünftig erwartet wird. Mit der letzten Frage, was zukünftig erwartet wird, leiten Betroffene meist schon ein, dass Ziele vereinbart werden sollen. An dieser Stelle betont Bräunlich Keller stark, wie wichtig es ist, diese Ziele schriftlich festzuhalten und so zu vereinbaren, dass sie für Mitarbeitende in ihrer Funktion realisierbar sind und dass sie so formuliert sind, dass eine objektive Überprüfung der Erreichung zulässig ist (vgl. ebd.).

In der Beratungstätigkeit der Autorin kommt es immer wieder vor, dass Betroffene mit Unterlagen zum vergangenen Mitarbeitendengespräch in die Beratung kommen und mit der Qualifizierung so, wie sie festgehalten wurde, nicht einverstanden sind. In diesem Fall rät auch Bräunlich Keller schriftlich Stellung zu den Punkten zu nehmen, mit welchen Betroffene nicht einverstanden sind. Zusätzlich sollte von Betroffenen verlangt werden, dass die Stellungnahme gemeinsam mit der Qualifizierung in der Personalakte abgelegt wird. Wichtig dabei ist, dass wenn eine Stellungnahme verfasst und eingereicht wird, auf dem Qualifikationsbogen der Vermerk „eingesehen aber nicht einverstanden, siehe beiliegende Stellungnahme“ angebracht wird, andernfalls zeigen sich Betroffene mit einer einfachen Unterschrift mit den Angaben im Qualifikationsbogen einverstanden und können zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr dagegen vorgehen (vgl. ebd.).

4.3.5 Der Vorwurf Dritte haben sich beschwert

Immer mal wieder schildern Betroffene Gespräche mit Vorgesetzten, in welchen vom Chef oder der Chefin der Vorwurf gemacht wird, dass Dritte sich über sie beschwert haben. Meist werden Beschwerdeführer auch bei konkreten Nachfragen nicht namentlich genannt, was es für Betroffene schwierig macht, gegen die Vorwürfe vorzugehen. In der Situation selbst empfiehlt Bräunlich Keller Betroffenen dazu, sich dahingehend zu äussern, dass

Beschwerden nicht genannter Dritter nicht akzeptiert würden, man selbst aber jederzeit gerne dazu bereit ist, Beschwerdeführern persönlich gegenüberzutreten und berechtigte Kritik entgegenzunehmen, auf anonyme Anschuldigungen werde zu diesem Zeitpunkt und auch zu einem späteren nicht eingetreten (vgl. Bräunlich Keller 2011: 94).

4.4 Mobbinghandlungen als Straftat

Mit den ausgeübten Handlungen von mobbenden Personen stellt sich je nach Schweregrad auch die Frage, ob sich diese mit selbigen auch strafbar machen. Bräunlich Keller (vgl. 2011: 105) hält dazu fest, dass es Mobbinghandlungen gibt, welche strafrechtlich relevant sind. Ehrverletzung beispielsweise kennt strafrechtlich die Antragsdelikte: üble Nachrede, Verleumdung und Beschimpfung. Die genannten Formen haben alle gemein, dass die Person, welche sie äussert, beabsichtigt, den Ruf einer Person in Mitleidenschaft zu ziehen oder ihr mit Beleidigungen zu schaden.

- **Üble Nachrede**

Artikel 173 des Strafgesetzbuches bezeichnet darunter Handlungen gegen eine ehrbare Person, welche beabsichtigen Tatsachenbehauptungen zu verbreiten und so den Ruf der Person herabzusetzen. Das Strafmass orientiert sich je nach Schwere an einer Busse und/oder einer Geldstrafe von bis zu 180 Tagsätzen. Erweisen sich die behaupteten Tatsachen als richtig oder ist davon auszugehen, dass diese in der Situation der Äusserung für wahr gehalten werden durften, ist von einer Verurteilung abzusehen (vgl. Art. 173 Abs. 1 f. StGB).

- **Verleumdung**

Artikel 174 des Strafgesetzbuches befasst sich mit der absichtlichen Verbreitung ehrverletzender, falscher Tatsachen. Das Strafmass bewegt sich hier in ähnlichen Bereichen, wie bei der üblen Nachrede, kann aber zusätzlich eine Freiheitsstrafe von bis zu drei Jahren in Betracht ziehen (vgl. Art. 174 Abs. 1f. StGB).

- **Beschimpfung**

Artikel 177 des Strafgesetzbuches beinhaltet werturteilende Äusserungen gegenüber Direktbetroffenen oder Dritten. Diese sind als Beschimpfungen zu ahnden und mit einem Strafmass von einer Busse und/oder Geldstrafe bis zu 90 Tagsätzen zu versehen. Haben Betroffene dieser Beschimpfung diese mit ihrem Verhalten unmittelbar herausgefordert, kann ein Richter von der Bestrafung des Täters auch absehen (vgl. Art. 177 Abs. 1f. StGB).

Mit erfolgter Anzeige geht bei allen drei ehrverletzenden, strafrechtlich relevanten Delikten eine polizeiliche Ermittlung einher, welche eine Einvernahme der Betroffenen als auch der ausübenden Person sowie allfälliger Zeugen beinhaltet. Der polizeiliche Rapport erfolgt an die Staatsanwaltschaft und diese entscheidet aufgrund der Ermittlungen, ob ein ausreichender Anfangsverdacht für eine Untersuchungseröffnung besteht. Im Grundsatz gilt aber, dass Anzeigen wegen Ehrverletzungen nur sinnstiftend sind, wenn auch wirklich Beweise vorhanden sind und vorgelegt werden können (vgl. Bräunlich Keller 2011: 105).

Hinweis: Verwendete Gesetzesartikel finden sich zusätzlich im Anhang V bis VIII.

5 Betriebliche Sozialberatung und Mobbing – was sagt die Praxis?

5.1 Befragungen von Sozialarbeitenden in Betrieblichen Sozialberatungsstellen

Um die Begrifflichkeiten *Betriebliche Sozialberatung* und *Mobbing* in einen konkreteren Zusammenhang bringen zu können, hat die Autorin eine Umfrage zum Thema Mobbing am Arbeitsplatz in Form eines Fragebogens erarbeitet und diesen an insgesamt 15 Mitarbeitende Betrieblicher Sozialberatungsstellen versandt. Der Rücklauf der Fragebogen zeichnete sich bedauerlicherweise als nicht sehr hoch ab, dennoch kann mit den Angaben gearbeitet werden und ein grobes Bild von Mobbing als Thematik der Betrieblichen Sozialberatung abgebildet werden. Die Auswertung der Fragebogen sowie die einzeln ausgefüllten Bogen der Teilnehmenden finden sich im Anhang (Anhang I bis IV).

6. Diskussion und kritische Hinterfragung der Erkenntnisse

Mit den in Kapitel 2 *Betriebliche Sozialarbeit* erläuterten Aspekte, zeichnet sich ein Bild der Betrieblichen Sozialarbeit, wie es der Berufsverband AvenirSocial im entsprechenden Leitbild als professionell erachtet. Von der Autorin wurde, neben der eigentlichen Definition, aufgearbeitet, wo Betriebliche Sozialarbeit geschichtlich zu verordnen ist, welche Ziele und Aufträge sie aufgrund welcher Aufgaben verfolgt und mit welchen Arbeitsmethoden sie an die gestellten Aufgaben herantritt. Weiter hat sie thematisiert, welche Positionierung die Soziale Arbeit und damit verbunden die Betriebliche Sozialarbeit in einem Unternehmen einnehmen kann und ob sich zwischen dem internen und externen Angebot der Betrieblichen Sozialberatung Unterschiede finden lassen.

6.1 Kritische Hinterfragung des Angebots Betriebliche Sozialberatung

Um auch einen Einblick in die direkte Praxis zu erhalten, hat die Autorin, wie in *Kapitel 5.1 Befragung von Sozialarbeitenden in Betrieblichen Sozialberatungsstellen* erwähnt, zum entsprechenden Angebot der Beratung befragt. Auffällig ist, dass sich unterschiedliche Antwortangaben festmachen lassen, obwohl es sich bei allen Teilnehmenden um Mitarbeiter der internen Betrieblichen Sozialberatung handelt. Alle Unternehmungen sind als Grossunternehmen zu verstehen und verzeichnen eine Nutzung des Angebots der internen Betrieblichen Sozialberatung von 5 bis 10%. Um nachvollziehen zu können, wie viel die Unternehmen mit einer Nutzung von 5 bis 10 % in das Angebot investieren und was sie als effektive Nettonutzung generieren, fehlen der Autorin genauere Angaben. Eine Begrenzung der Gesprächs-/Beratungsanzahl bestätigen zwei der Befragten Personen. Offen bleibt für die Autorin, wie sich die Auseinandersetzung mit der nicht gelösten Problematik, nach Erreichung eines Sitzungsmaximums, weiter gestaltet. Wie oft Mobbing am Arbeitsplatz Thema der Betrieblichen Sozialberatung ist meint T1 „*Mobbing selber kommt sehr selten vor*

(vielleicht 1-2x pro Jahr) – meistens stellt sich heraus, dass es sich um einen Konflikt und nicht um wirkliches Mobbing handelt. Dieses Thema kommt öfters vor.“ (Zitat T1). T2 und T3 haben Mobbing am Arbeitsplatz als gelegentliche Vorkommnisse in der Beratung beschrieben. T3 gab zusätzlich den Hinweis, dass solche Fälle intern an eine andere Abteilung weitergeleitet würden, hat jedoch keine genaueren Angaben dazu gemacht (vgl. Fragebogen T3). Offen bleibt an dieser Stelle, wie genau das Unternehmen und die Betriebliche Sozialberatung Mobbing definieren und wo sich eine Abgrenzung zur Bezeichnung Konflikt am Arbeitsplatz finden lässt. Hier hat die Autorin festgestellt, dass es in einem weiteren Schritt sinnvoll gewesen wäre, eine Definition von Mobbing, so wie sie in den Unternehmen verstanden wird, zu erfragen. Genauer wollte die Autorin von den Befragten wissen, an welcher Stelle Mobbing am Arbeitsplatz im Rahmen der Beratungen steht. Beim grössten Unternehmen findet sich Mobbing erst auf Platz 10 wieder. T1 und T3 haben dazu keine Angaben gemacht. Der Autorin scheint es, als wäre Mobbing am Arbeitsplatz kein dringliches Thema, zumindest nicht in diesen drei internen Betrieblichen Sozialberatungsstellen. T1 hält mit seiner/ihrer Angabe unter anderen Beratungsthemen, welche öfters an Beratende herangetragen werden, folgendes fest: *„Da könnte jetzt vieles (alle verschiedenen Lebensthemen) erwähnt werden wie z.B. Probleme am Arbeitsplatz (Konflikt/ Kündigung/ Leistungsschwäche/ Probleme mit VG und umgekehrt/ Wiedereingliederung nach Krankheit...) / Gesundheit resp. Krankheit / Sozialversicherungen / Finanzielle, persönliche oder familiäre Probleme etc.“* (Zitat T1). T2 gibt dazu Problemstellungen in den Bereichen *„Familie, Gesundheit, Lebenskrisen, Konflikte“* (Zitat T2) an. Darüber, von wem Beratende von Mobbing am Arbeitsplatz erfahren, sind sich alle TeilnehmerInnen einig, dass die Problematik meist von den Betroffenen an sie herangetragen wird und nicht von Aussenstehenden. Hingegen erleben die Befragten unterschiedliche Mobbende. Während T1 Mobbing am Arbeitsplatz als eine Tatsache zwischen gleichgestellten Arbeitnehmenden beschreibt, sind sich T2 und T3 einig, dass meist Vorgesetzte diejenigen sind, welche unterstellte Arbeitnehmende mobben. Interessant findet die Autorin Antworten dazu, wie sich Mobbing am Arbeitsplatz äussert. So zeigen sich sowohl Beleidigungen, ungerechtfertigte, schlechte Qualifikationen als auch sexuelle Belästigung als die meisten Formen von Mobbing. T1 beschreibt zudem Ausgrenzung und das Zurückhalten von Informationen als häufig auftretende Formen von Mobbing (vgl. Fragebogen T1). Das Ziel, Mobbing am Arbeitsplatz so zu lösen, dass eine zufriedenstellende Lösungsfindung für alle Parteien erreicht werden kann, ist nur T1 ein Anliegen. Häufiger kommt es vor, dass Betroffene erkranken, ordentliche Kündigungen ausgesprochen werden und für den Zeitraum der Kündigungsfrist Freistellungen stattfinden. Interessant findet die Autorin die Antwortangabe von T2, dass es auch zu arbeitsrechtlichen Streitigkeiten vor Schlichtungsbehörden/Zivilgerichten kommen kann. Nach Erfahrung der

Autorin finden Schlichtungsverhandlungen wegen Lohnausfalls, oder im Falle von Mobbing meist aufgrund einer Entschädigungsforderung, statt. Im Unternehmen von T2 ist dies dem Anschein nach gelegentlich der Fall und lässt interpretieren, dass Interventionen der Betrieblichen Sozialberatung unter Umständen nicht ausreichen, um die Problematik Mobbing am Arbeitsplatz, im Rahmen der Sozialberatung, zu klären. Welche Unterstützungsleistungen die Sozialberatung der befragten Unternehmen bei Mobbing am Arbeitsplatz anbieten ist unterschiedlich. Es besteht ein Interesse darin, den Dialog zwischen den involvierten Parteien zu fördern und eine Nachsorge, beispielsweise in Form von Coachings zu leisten. Dass rechtliche Unterstützungsleistungen stattfinden hat T1 angegeben unter der zusätzlichen Angabe von: *„Wenn nötig wird die Rechtsabteilung beigezogen für Massnahmen etc.“* (Zitat T1). Genauere Angaben dazu, was die Sozialberatung an rechtlicher Unterstützung leistet, wurden keine gemacht. Damit erscheinen rechtliche Unterstützungsleistungen durch Beratende der Betrieblichen Sozialberatung in diesen Unternehmen als nicht bestehend. Da mit einer Betrieblichen Sozialberatungsstelle auch präventive Arbeiten einhergehen, hat sich die Autorin in der Befragung dafür interessiert, wie die Präventionsarbeit der befragten Sozialberatungsstellen aussieht und wie sich diese messen lässt. In der Antwortangabe von T1 ist folgendes zur Präventionsarbeit festgehalten: *“Sensibilisierung des Themas / Schulungen von Vorgesetzten / Coaching von Vorgesetzten / Unterstützung von MA.“* (Zitat T1). Eine Messbarkeit fände sich im *„Schulungsteil für Vorgesetzte zum Thema Mobbing.“* (Zitat T1). Wie genau sich letztere Antwort verstehen lässt, bleibt für die Autorin offen, es lässt sich interpretieren, dass der Schulungsteil für Vorgesetzte in einer besseren Sensibilisierung mündet und damit das frühzeitige Erkennen und den konstruktiven Umgang mit Mobbing fördert. Bei den Angaben dazu, wem sich die Betriebliche Sozialberatung der Unternehmen im Rahmen ihrer Tätigkeit verpflichtet sieht, sticht T3 mit den Auswahlangaben *„hauptsächlich der (auftraggebenden) Firma zu Verantwortung verpflichtet“* und *„der Profession Soziale Arbeit und dem damit verbundenen Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial zu Verantwortung verpflichtet“* heraus. T1 und T2 sehen ihre Verpflichtung gegenüber der Firma als auch den Arbeitnehmenden als gleichstehend. T3 zeigt mit den Angaben, nach Meinung der Autorin, zum einen, das Firmeninteressen höher gewichtet werden als ArbeitnehmerInneninteressen, gleichzeitig aber eine Verpflichtung der Sozialen Arbeit und dem Berufsverband gegenüber wahrgenommen wird. Inwiefern sich hier Widersprüchlichkeiten auftun, bleibt an dieser Stelle offen, da Firmeninteressen nicht genauer erläutert werden. Die Verpflichtung der Sozialen Arbeit gegenüber, nur einmal genannt, scheint der Autorin interessant, weil sie eine Orientierung an Professionsvorgaben als durchaus stark verpflichtend erachtet. Bei der weiterführenden Frage dazu, wie sich das Professionsleitbild des Berufsverbandes mit jenem des Unternehmens vereinbaren lässt und

wo Aushandlungen stattfinden/stattfinden mussten/müssten, verzichteten die Teilnehmenden 2 und 3 auf eine Antwortangabe. T1 gab an:

Das Leitbild des Berufsverbandes wie auch unser eigenes Leitbild konkurrenziert nicht mit der Firma. Manchmal kommt das Thema Datenschutz und Schweigepflicht auf, wo manchmal Erklärungen nötig sind – aber auch da stossen wir auf Verständnis. Wir haben ja keine Entscheidungsbefugnisse sondern können nur Empfehlungen abgeben...
(Zitat T1).

In der Rubrik, wie sich die Sozialberatungsstellen der Unternehmen ihre Leistungen verrechnen, haben sich drei unterschiedliche Varianten abgezeichnet. Das Unternehmen von T2 verrechnet seine Leistungen nicht, da es sich um firmeninterne Anstellungen handelt. T3 rechnet pauschal einen Beitrag ab, verzichtet aber darauf, diesen zu nennen. T1 äussert sich genauer mit den Angaben:

Unsere Sozialberatung wird vom Firmen-Unterstützungsfonds finanziert (was wir aber nicht an die grosse Glocke hängen!). Einige sog. „Fremdfirmen“ (ehemalige Firmen) die wir mitbetreuen, bezahlen in der Regel einen Pauschalbetrag – es hat aber auch Firmen gegeben, die nach Aufwand der geleisteten Arbeitsstunden verrechnet wurden.
(Zitat T1)

Die Autorin interpretiert die Angaben der Finanzierung von T1, welche nicht explizit nach aussen geäussert werden, sondern nur auf Anfrage mitgeteilt werden, als eine heikle Angelegenheit. Nach Erachten der Autorin könnten mit der Finanzierung durch den firmeneigenen Unterstützungsfonds Kritiken laut werden, welche eine Nähe zur Firma, auf Ebene der Finanzierung, als nicht förderlich und nicht unabhängig betrachten.

Mit der letzten Frage dazu, was von den Teilnehmenden noch angemerkt werden möchte, hat T2 folgendes geäussert:

Innerhalb unseres Unternehmens gibt es eine spezielle Compliance Stelle, welche sich den Mobbingvorwürfen widmet. Daher verweisen wir hauptsächlich in der Beratung auf diese Stelle, so es denn tatsächlich ein „Mobbing“ ist – oft wird dies in der Praxis ja mit einem unlösbaren Konflikt verwechselt.
(Zitat T2).

Die Autorin versteht diese Angabe, wie auch jene von T3, dass Mobbingfälle intern an eine andere Stelle weitergeleitet werden, so, dass diese beiden Betrieblichen Sozialberatungsstellen nicht massgebend mit Mobbingvorkommnissen konfrontiert sind.

6.2 Kritische Hinterfragung der Gesetzesgrundlage bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz

Neben dem Angebot der Betrieblichen Sozialberatung erachtet es die Autorin zudem als wichtig die schweizerische, gesetzliche Grundlage, welche es ermöglicht gegen Mobbing am Arbeitsplatz vorzugehen, genauer zu betrachten. Mit den in Kapitel 4 Mobbing und Recht

aufgeführten Gesetzesgrundlagen, auf welche sich Betroffene im Vorgehen gegen Mobbing stützen können, zeigt sich ganz klar, dass zwar ein Anrecht auf Schutz besteht, dieses aber von Betroffenen selbst geltend gemacht werden muss. In der Praxis macht die Autorin immer wieder die Erfahrung, dass sich Mobbing am Arbeitsplatz nicht so einfach belegen lässt. Oftmals suchen KlientInnen Rat, wenn Mobbing bereits stattgefunden hat. Mobbinghandlungen aus der Vergangenheit zu beweisen, erschwert das Vorgehen zusätzlich. Da es sich meist um Mobbing in Form von verbalen Angriffen handelt, welche zwischen zwei Personen stattfinden, wird eine Beweisbarkeit für Betroffene ohne Zeugen zudem schwierig. Dass Betroffene in einer ohnehin schon belastenden Situation am Arbeitsplatz auch noch darum bemüht sein müssen, sich zu beweisen und die erlebte Belastung mit Dokumentationen zu belegen, erscheint als zusätzliche Hürde gegen PeinigerInnen vorzugehen.

Da sich Gesetzesgrundlagen nicht einfach so ändern lassen, wird es auch zukünftig dabei bleiben, dass Mobbingbetroffene selber darum bemüht sein müssen, Taten belegen zu können, um sich mit Unterstützung der Gesetzesgrundlagen wehren zu können. Wie eine andere Lösung aussehen könnte, so dass Betroffene nicht in die Situation kommen müssen Beweismaterialien selber so zu sichern, dass auch keine Klage der Gegenpartei erfolgt, bleibt an dieser Stelle offen. Ein denkbarer Ansatz wäre, nach Meinung der Autorin, eine verstärkte Präventionsarbeit der Betrieblichen Sozialberatungsstellen, welche über Mobbing aufklären und so in Unternehmen ein Bewusstsein schaffen für Mobbing am Arbeitsplatz sowie Konsequenzen davon.

7 Schlussfolgerungen

7.1 Beantwortung der Fragestellung und Unterfragen

Um nochmals die eingängig vorgestellte Fragestellung der vorliegenden Arbeit in Erinnerung zu rufen, wird sie an dieser Stelle nochmals genannt:

Wie kann die Betriebliche Sozialberatung Betroffene von Mobbing am Arbeitsplatz rechtlich unterstützen und wo zeichnen sich Grenzen der Betrieblichen Sozialberatung ab?

Da es sich bei den befragten Sozialarbeitenden der Betrieblichen Sozialberatungsstellen um Mitarbeitende der internen Betrieblichen Sozialberatung handelt und nach Katja Müggler keine massgebenden Unterschiede des Angebots zwischen interner und externer Sozialberatung bestehen, gilt die vorliegende Beantwortung mit Bezug zu beiden Angeboten. Leistungen im Sinne einer rechtlichen Unterstützung erbringen Sozialarbeitende gemäss Befragung und Praxiserfahrung der Autorin keine. Auch die Literatur beschreibt keine Tätigkeit im rechtlichen Bereich, welche von SozialarbeiterInnen der Betrieblichen Sozialberatung ausgeführt werden. Bei rechtlichen Sachfragen ziehen sie eher eine interne Rechtsabteilung bei und erarbeiten gemeinsam mit dieser eine mögliche Lösung (vgl. Antwortangabe T1). Grenzen der Leistungserbringung zeichnen sich folglich je nach Unternehmen dort ab, wo der Arbeitsbereich einer spezifisch dafür zuständigen Abteilung beginnt. Nach Meinung der Autorin würden sich durchaus Unterstützungsleistungen finden lassen, welche von Sozialarbeitenden in Betrieblichen Sozialberatungsstellen erbracht werden könnten. So wären Beratungsarbeiten, bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz, wie sie derzeit in der Kontaktstelle für Arbeitslose von Sozialarbeitenden erbracht wird, auch für Sozialarbeitende von Betrieblichen Beratungsstellen denkbar. Ein Faktor, den es aber hier zu bedenken gilt, ist die Dienstleistungserbringung für das Unternehmen und die nicht vorhandene Entscheidungsbefugnis der Professionellen. Leistungen der Sozialarbeitenden, um gegen Mobbing vorzugehen, sähe die Autorin beispielsweise in der Unterstützung Betroffener bei Schreibarbeiten, wie Ermahnungen der Arbeitgebenden. Offen bleibt an dieser Stelle – und von der Autorin leider nicht erfragt – wie sich firmeninterne Abläufe nach Kenntnis von Mobbing gestalten. Möglicherweise fänden sich da andere Ansätze, als der Autorin durch die Praxisarbeit bekannt sind.

Mit dem entsprechenden Leitbild des Berufsverbandes, welches sich mit der Betrieblichen Sozialarbeit und deren Instrument *Sozialberatung* befasst, ergäben sich vielleicht durchaus auch Ansätze rechtlicher Unterstützungsleistungen, abgedeckt durch Professionelle der Betrieblichen Sozialberatung. Dass aus dem bestehenden Leitbild gar keine rechtlichen

Aspekte der betrieblichen Sozialarbeit festgehalten werden, erscheint der Autorin schwierig. Dies weil gerade in der Zusammenarbeit mit Unternehmen und Arbeitnehmenden schnell arbeitsrechtliche Themen in den Fokus gelangen, welche auch unter einem gewissen rechtlichen Verständnis bearbeitet werden sollten und müssen.

Mit der Nutzung einer internen Rechtsabteilung sind Leistungen verbunden mit Firmeninteressen, welche nicht zwangsläufig mit ArbeitnehmerInneninteressen einhergehen. Die Kontaktstelle für Arbeitslose ihrerseits befindet sich in der vorteilhaften Position, ohne Leistungsauftrag zu arbeiten und so einer Abhängigkeit komplett zu entgehen. Mit Blick auf die Finanzierung der befragten Sozialberatungsstellen lässt sich eine der Unterfragen beantworten.

Welchen Einfluss hat eine mögliche Abhängigkeit von auftraggebenden Unternehmen auf die Tätigkeit von Betrieblichen Sozialberatungen?

Eine Abhängigkeit sieht die Autorin in einer Form der Finanzierung der Betrieblichen Sozialberatungsstellen. Bedingt lässt sich auch die Anmerkung von T1 (vgl. Antwortangabe T1) so interpretieren, dass die Finanzierung der Sozialberatungsstelle durch den firmeninternen Unterstützungsfonds erfolgt, dies aber nicht nach aussen getragen wird. Weshalb das so ist, kann die Autorin an dieser Stelle nur vermuten. Eine Interpretation liegt darin, dass sich durch die Finanzierung der auftraggebenden Firma eine Abhängigkeit und damit eine Nähe zu dieser festmachen lassen. Eine Beratungsstelle kümmert sich neben vielen Aufgaben um ArbeitnehmerInnenanliegen im Bereich der Arbeit aber auch des Privaten. Sie nehmen sich meist zu gleichen Teilen der Firma als auch den ArbeitnehmerInnen verpflichtet, wahr. Mit der Antwortangabe von T3, sich hauptsächlich der auftraggebenden Firma zu Verantwortung verpflichtet zu fühlen, zeigt sich, nach Meinung der Autorin, dass ebenfalls eine Nähe - vielleicht mit Abhängigkeitscharakter - zur Firma besteht. Ob in diesem Falle Arbeitnehmende automatisch als Bestandteil der Firma betrachtet werden, bleibt offen.

Welchen Einfluss Nähe zur auftraggebenden Firma hat, lässt sich für die Autorin nur vermuten und nicht an gestellten Fragen der Umfrage festmachen. Interpretieren lässt sich lediglich, dass firmennahe Strukturen in der Betrieblichen Sozialarbeit vielleicht auch bedeuten können, dass mehr zum Wohle der Firma agiert wird, wenn es darum geht Problematiken am Arbeitsplatz zu lösen. Ein weiterer Aspekt, welcher für diese Annahme spricht, kann sein, dass die Verantwortung über Betriebliche Sozialberatungsstellen, vor allem bei internen, beim auftraggebenden Unternehmen liegt. Befugnisse und Entscheidungen fällt die Firma, da der Betrieblichen Sozialberatung als Gefäss keine Entscheidungsbefugnisse zustehen. Es erscheint also fraglich, ob der, im Leitbild für

Betriebliche Sozialarbeit, festgehaltenen Allparteilichkeit, durch Professionelle der Sozialen Arbeit, genügen Rechnung getragen werden kann.

Wieweit sind Sozialarbeitende von Betrieblichen Sozialberatungsstellen dem Berufscodex verpflichtet?

Mit der einmaligen Nennung in der Umfrage, sich im Rahmen der Tätigkeit in der Betrieblichen Sozialberatung, der Profession Sozialer Arbeit als auch dem Berufsverband und –codex verpflichtet zu fühlen, scheint eine Verpflichtung im Allgemeinen nicht sehr stark. Allerdings hält die Autorin an dieser Stelle fest, dass in der Umfrage lediglich Angaben von drei Personen berücksichtigt werden konnten, trotz des Versands an insgesamt 15 Personen. Ein schwacher Rücklauf der Fragebogen hat dies zu verantworten.

In der Auseinandersetzung mit dem Leitbild von AvenirSocial zur Betrieblichen Sozialarbeit, lässt sich aber eine klare Bekennung zur Profession der Sozialen Arbeit und des Berufscodex festmachen. Wie sich eine Umsetzung professionsbasierter Vorgaben des Berufsverbandes in der Praxis wiederfinden lässt, bleibt offen. Es scheint also, dass es an Professionellen liegt, Professionsziele und -anstrebungen in ein wirtschaftlich geprägtes Umfeld zu tragen und zu vertreten. Wie sich in der direkten Praxis ein Bewusstsein der Professionellen für ihre Arbeit, aufbauend auf dem entsprechenden Leitbild für Betriebliche Sozialarbeit, schaffen oder verstärken lässt, bleibt zu diesem Zeitpunkt offen. Mit der Verwischung der Grenzen der Erbringung einer sozialarbeiterischen Dienstleistung sieht die Autorin zudem eine zunehmende Tendenz hin zu einer Verwirtschafterung der Sozialen Arbeit. Das der Sozialen Arbeit mit ihrer Positionierung in Unternehmen eine Wichtigkeit zukommt, bringt Baumgartner mit der Bezeichnung der Sozialen Arbeit als Synapse zu Unternehmen. In der Zusammenarbeit der Unternehmen mit der Professionellen der Sozialen Arbeit können auch in marginalen Bereichen Erfolge für Unternehmen verzeichnet werden.

7.2 Bedeutungen der Erkenntnisse für Professionelle der Sozialen Arbeit

Mit den erarbeiteten Definitionen zu Mobbing zeichnen sich relevante Aspekte für die Soziale Arbeit und ihre Professionellen. Mobbing ist ein Problem auf sozialer Ebene und entspringt gesellschaftlichen Strukturen. Gerade im Bereich *Arbeitsplatz* haben Sozialarbeitende Betrieblicher Sozialberatungsstellen die Möglichkeit mobbingfördernden Strukturen nachzugehen, diese zu erkennen und ihnen entgegenzuwirken. Mit der Präventionsarbeit bietet sich zudem ein Tätigkeitsfeld um Mobbing in Betrieben, im Rahmen von Schulungen oder Fachveranstaltungen, ein Gesicht zu verleihen und darüber aufzuklären.

Mit der Beantwortung der Fragestellungen hat sich gezeigt, dass mit dem Leitbild zur Betrieblichen Sozialarbeit, Orientierung für Sozialarbeitende besteht. Wie sich vom Berufsverband ausgearbeitete Tätigkeiten und Verständnisse der Betrieblichen Sozialarbeit in Unternehmen verwirklichen lassen, sieht die Autorin beeinflusst von der Unternehmenskultur. Eine Zusammenarbeit mit Unternehmen ermöglicht der Sozialen Arbeit und ihren Professionellen eine Verbindung von Sozialer Arbeit mit wirtschaftlichen Aspekten. In der Rolleneinnahme der Allparteilichkeit sieht die Autorin einen möglichen Konflikt für Sozialarbeitende in Betrieblichen Sozialberatungsstellen. Da unter der abschliessenden Verantwortung der Unternehmen gehandelt wird, scheint eine Allparteilichkeit fraglich. Möglicherweise kann mit dem Bewusstsein dieser Schwierigkeit einer Allparteilichkeit in kleinen Teilen nachgegangen werden.

7.3 Was bleibt offen?

Klar erscheint, dass eine rechtliche Unterstützung durch Sozialarbeitende in Betrieblichen Sozialberatungsstellen nicht geleistet wird. Offen bleibt an dieser Stelle, ob eine Befähigung von Betrieblichen Sozialarbeitenden in rechtlichen Bereichen, erwünscht und notwendig ist oder ob von einer solchen abgesehen werden kann, soll, muss. Mobbing Am Arbeitsplatz scheint mit der Umfrage keine grosse Dringlichkeit zu haben – zu mindestens nicht bei den drei Befragten. Mit der Auseinandersetzung des Leitbildes und der Umfrage hat sich zudem gezeigt, dass eine theoretische Allparteilichkeit zwar in der Praxis als vertreten wahrgenommen wird, ob dem objektiv betrachte aber so ist und wie sich diese messen lassen würde, kann nicht abschliessend geklärt werden.

8. Literatur und Quellenverzeichnis

AvenirSocial – Soziale Arbeit Schweiz (Hg.) (2014). In: http://www.avenirsocial.ch/cm_data/AS_DE_BSA_def_17-1-14.pdf [Zugriffsdatum: 30. März 2017].

AvenirSocial. Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen (Hg.) (2010). In: http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Do_Berufskodex_Web_D_gesch.pdf [Zugriffsdatum: 7. April 2017].

Baumgartner, Edgar/Sommerfeld, Peter (2012). Positive Kosten-Nutzen-Bilanz für die Betriebliche Sozialberatung. In: HR Today. (1). S. 37-39.

Bräunlich Keller, Irmtraud (2011). Mobbing- so nicht! Wie Sie sich gegen Schikanen am Arbeitsplatz wehren. 2. Aufl. o.O. Beobachter-Buchverlag.

Bundesgerichtsentscheid 125 III 70 (1998). In: http://relevancy.bger.ch/php/clir/http/index.php?highlight_docid=atf%3A%2F%2F125-III-70%3Ade&lang=de&type=show_document [Zugriffsdatum: 15. April 2017].

Bundesgesetz über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel (Sechster Teil Strafbestimmungen) (2013). In: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19640049/index.html#a59> [Zugriffsdatum: 15. April 2017].

Bundesgesetz betreffend die Ergänzung des Schweizerischen Zivilgesetzbuches (Fünfter Teil: Obligationenrecht) (2017). In: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19110009/index.html#a328> [Zugriffsdatum: 15. April 2017].

Heimann, Hans Georg/Lautenschlager, Patrick/Merz, Catherine (Hg.). Mobbing. Psychologische Belästigung am Arbeitsplatz. Wie schütze ich mich? Wie gehe ich vor? (2014). Kontaktstelle für Arbeitslose. Basel: o.V.

Köllner, Volker/Söllner, Wolfgang (2016). Mobbing am Arbeitsplatz. Erklärungsmodelle, Differenzialdiagnostik und resultierende Gesundheitsfolgen. In: klinikarzt . 45. Jg. (1). S. 20-25.

Leymann, Heinz (2013). Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag. ISBN 978-3-499-13351-0

Meier, Franziska (2012). Mit einer Betrieblichen Sozialberatung ist jede Firma gut beraten. URL: <https://www.hrtoday.ch/de/article/mit-einer-Betrieblichen-sozialberatung-ist-jede-firma-gut-beraten> [Zugriffsdatum: 30. März 2017].

Mobbing-Zentrale Schweiz. Wir helfen Ihnen (Hg.) (2017). In: <http://www.mobbing-zentrale.ch/de/willkommen/mobbing-recht/> [Zugriffsdatum: 15. April 2017].

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO (2002). In: https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien_und_Berichte/mobbing-und-andere-psychosoziale-spannungen-am-arbeitsplatz-in-d.html [Zugriffsdatum: 15. April 2017].

Schweizerisches Zivilgesetzbuch (2002). In: <https://www.iss.ch/events/ft2003.06/Gesetzestexte.pdf> [Zugriffsdatum: 15. April 2017].

Anhang

Anhang I Auswertung Fragebogen

FRAGEN UND ANWORTMÖGLICHKEITEN	ANTWORTANGABEN TEILNEHMER/IN 1 (T1)	ANTWORTANGABEN TEILNEHMER/IN 2 (T2)	ANTWORTANGABEN TEILNEHMER/IN 3 (T3)
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

ANGABEN ZUR PERSON UND ANGEBOT			
Tätigkeitsfeld	Interne Betriebliche Sozialberatung	Interne Betriebliche Sozialberatung	Interne Betriebliche Sozialberatung
<p>Das Angebot unserer Betrieblichen Sozialberatung richtet sich an</p> <p>Das Angebot unserer betrieblichen Sozialberatung wird von XY% der Arbeitnehmenden in Anspruch genommen</p> <p>Das Angebot unserer Betrieblichen Sozialberatung umfasst grundsätzlich eine begrenzte Anzahl Gespräche/Beratungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 5'700 aktive MitarbeiterInnen (MA) in der Deutschschweiz • Tessin und Genf haben ein externes Angebot • zusätzlich an Pensionierte oder temporäre MA und an ehemalige Tochterfirmen • 9% • Keine Angabe 	<ul style="list-style-type: none"> • 12'000 MA aller Hierarchiestufen • 10% • 5 Gespräche/ Beratungen pro Thema 	<ul style="list-style-type: none"> • 10'000 MA • 5% • 7 Gespräche/ Beratungen

1 MOBBING AM ARBEITSPLATZ			
1.1 Mobbing am Arbeitsplatz ist... ...gelegentlich Thema in unseren Betrieblichen Sozialberatungen. Wie oft in einem Jahr? ...gelegentlich Thema in unseren Betrieblichen Sozialberatungen. Wie oft in einem Jahr? ...nie Thema in unseren Betrieblichen Sozialberatungen.	<ul style="list-style-type: none"> • Gelegentlich angegeben • „Mobbing selber kommt sehr selten vor (vielleicht 1-2x pro Jahr) – meistens stellt sich heraus, dass es sich um einen Konflikt und nicht um wirkliches Mobbing handelt. Dieses Thema kommt öfters vor.“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Gelegentlich angegeben, keine weiteren Angaben 	<ul style="list-style-type: none"> • Gelegentlich angegeben • „Mobbingfälle werden intern an eine andere Abteilung gemeldet.“
1.2 Mobbing am Arbeitsplatz befindet sich in einem Ranking, bezüglich Vorkommen in unseren Betrieblichen Sozialberatungen, auf Platz...	<ul style="list-style-type: none"> • Fragestellung nicht verstanden 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwortangebe
1.3 Andere Themen kommen in der Bertieblichen häufiger vor als Mobbing am Arbeitsplatz. Themen wie beispielsweise...	<ul style="list-style-type: none"> • „Da könnte jetzt vieles (alle verschiedenen Lebensthemen) erwähnt werden wie z.B. Probleme am Arbeitsplatz (Konflikt/Kündigung/Leistungsschwäche/Probleme mit VG und umgekehrt/Wiedereingliederung nach Krankheit....) / Gesundheit resp. Krankheit / Sozialversicherungen / Finanzielle, persönliche oder familiäre Probleme etc.“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Familie, Gesundheit, Lebenskrisen, Konflikte 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwort Angebe
1.4 Von Mobbing am Arbeitsplatz erfährt unsere Betriebliche Sozialberatung hauptsächlich von... ...direkt Betroffenen ...von Aussenstehenden	<ul style="list-style-type: none"> • direkt Betroffenen 	<ul style="list-style-type: none"> • direkt Betroffenen 	<ul style="list-style-type: none"> • direkt Betroffenen

<p>1.5 Wenn Mobbing Am Arbeitsplatz Thema in unserer Betrieblichen Sozialberatung ist...(nur 1 Antwort) ...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse zwischen gleichgestellten Arbeitnehmenden. ...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse zwischen Vorgesetzten. ...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse ausgeübt von Vorgesetzten gegenüber unterstellten Arbeitnehmenden. ... dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse ausgeübt von Arbeitnehmenden gegenüber übergeordneten Vorgesetzten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse zwischen gleichgestellten Arbeitnehmenden. 	<ul style="list-style-type: none"> • ...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse ausgeübt von Vorgesetzten gegenüber unterstellten Arbeitnehmenden. 	<ul style="list-style-type: none"> • ...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse ausgeübt von Vorgesetzten gegenüber unterstellten Arbeitnehmenden.
<p>2 FORMEN VON MOBBING AM ARBEITSPLATZ</p>			
<p>2.1 Mobbing am Arbeitsplatz zeigt sich erfahrungsgemäss meist in der Form von... ...geäusserten Beleidigungen ...ungerechtfertigten, schlechten Qualifikationen (bspw. MAG) ...Drohungen ...körperlichen Tätlichkeiten ...sexueller Belästigung ...andere</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ...geäusserten Beleidigungen • ...sexueller Belästigung • ...andere „im Verhalten (Ausgrenzung, Informationen zurückhalten etc.)“ 	<ul style="list-style-type: none"> • ...ungerechtfertigten, schlechten Qualifikationen (bspw. MAG) • ...sexueller Belästigung 	<ul style="list-style-type: none"> • ...geäusserten Beleidigungen • ... ungerechtfertigten, schlechten Qualifikationen (bspw. MAG)

3 KONSEQUENZEN VON MOBBING AM ARBEITSPLATZ			
<p>3.1 Mobbing am Arbeitsplatz resultiert erfahrungsgemäss meist in...</p> <p>...einer Lösungsfindung zur Zufriedenheit aller Parteien ...Versetzung der betroffenen Arbeitnehmenden in bspw. eine andere Abteilung ...Versetzung der mobbenden Arbeitnehmenden in bspw. eine andere Abteilung ...ordentlichen Kündigungen (mobbende/betroffene Arbeitnehmende) ...ordentlichen Kündigungen mit Freistellungen für den Zeitraum der Kündigungsfrist (mobbende/betroffene Arbeitnehmende) ...krankheitsbedingten Arbeitsausfällen von Betroffenen ...ordentlichen Kündigungen nach Ablauf der Sperrfrist für Krankheit (Betroffene) ...fristlosen Kündigungen der mobbenden Arbeitnehmenden ...Weiterbeschäftigungen von mobbenden Arbeitnehmenden ...arbeitsrechtlichen Streitigkeiten vor Schlichtungsbehörden/ Zivilgerichten ...finanziellen Entschädigungen für Betroffene ...andere</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ...einer Lösungsfindung zur Zufriedenheit aller Parteien • ...ordentlichen Kündigungen (mobbende/betroffene Arbeitnehmende) • ...krankheitsbedingten Arbeitsausfällen von Betroffenen 	<ul style="list-style-type: none"> • ...arbeitsrechtlichen Streitigkeiten vor Schlichtungsbehörden/Zivilg erichten • ...ordentlichen Kündigungen mit Freistellungen für den Zeitraum der Kündigungsfrist 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwortangabe

4 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG			
<p>4.1 Unsere Betriebliche Sozialberatung leistete bei Mobbingvorkommnissen... ...Unterstützungsleistung im Sinne einer Dialogförderung zwischen den involvierten Parteien ...rechtliche Unterstützung für Betroffene im Sinne von: ...eine Ermahnungen der Arbeitgebenden bezüglich ihrer Fürsorgepflicht ...Nachsorge für Betroffene (bspw. Coaching) ...andere</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ...Unterstützungsleistung im Sinne einer Dialogförderung zwischen • ...rechtliche Unterstützung für Betroffene im Sinne von „wenn nötig wird die Rechtsabteilung beigezogen für Massnahmen etc“ • ...andere „Coaching der Vorgesetzten betr. weiteres Vorgehen“ • ...Nachsorge für Betroffene (bspw. Coaching) 	<ul style="list-style-type: none"> • ... Nachsorge für Betroffene 	<ul style="list-style-type: none"> • ... Unterstützungsleistung im Sinne einer Dialogförderung zwischen den involvierten Parteien • ... Nachsorge für Betroffene (bspw. Coaching)
5 PRÄVENTIONSARBEIT DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG			
<p>5.1 Unsere Betriebliche Sozialberatung erbringt, bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz, präventive Arbeit in Form von...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ...“Sensibilisierung des Themas / Schulungen von Vorgesetzten / Coaching von Vorgesetzten / Unterstützung von MA 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwortangebe 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwortangabe
<p>5.2 Die Präventionsarbeit unserer Betrieblichen Sozialberatung, bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz, ist messbar/ersichtlich anhand von...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ...“Schlungsteil für Vorgesetzte zum Thema Mobbing 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwortangabe 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwortangabe

6 DER AUFTRAG DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG			
<p>6.1 Unsere Betriebliche Sozialberatung sieht sich im Rahmen ihrer Tätigkeiten... ...hauptsächlich der (auftraggebenden)Firma zu Verantwortung verpflichtet. ...hauptsächlich den aufsuchenden Arbeitnehmenden zu Verantwortung verpflichtet. ...Arbeitnehmenden als auch der Firma gleichermassen zu Verantwortung verpflichtet. ...der Profession <i>Soziale Arbeit</i> und dem damit verbundenen Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial zu Verantwortung verpflichtet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ... Arbeitnehmenden als auch der Firma gleichermassen zu Verantwortung verpflichtet. 	<ul style="list-style-type: none"> • ...Arbeitnehmenden als auch der Firma gleichermassen zu Verantwortung verpflichtet. 	<ul style="list-style-type: none"> • ...hauptsächlich der (auftraggebenden)Firma zu Verantwortung verpflichtet. • ...der Profession <i>Soziale Arbeit</i> und dem damit verbundenen Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial zu Verantwortung verpflichtet.
<p>6. 2 Inwiefern lassen sich Erwartungen der (auftraggebenden) Firmen mit dem Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial vereinbaren? (Wo müssen/mussten/müssten Aushandlungen, zwecks Umsetzung professionsspezifischer Prozesse, stattfinden? / Könnte auf eine solche Vereinbarung verzichtet werden?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • „Das Leitbild des Berufsverbandes wie auch unser eigenes Leitbild konkurrenziert nicht mit der Firma. Manchmal kommt das Thema Datenschutz und Schweigepflicht auf, wo manchmal Erklärungen nötig sind – aber auch da stossen wir auf Verständnis. Wir haben ja keine Entscheidungsbefugnisse sondern können nur Empfehlungen abgeben....“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwortangabe 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwortangabe

7 FINANZIERUNG DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG			
<p>7.1 Unsere Betriebliche Sozialberatung... ...rechnet ihre Leistungserbringung nach effektiver Nutzung ab. ...rechnet für ihre Leistungserbringung pauschal einen Betrag von XY abhängig von der Firmengrösse, ab. ...andere</p>	<ul style="list-style-type: none"> • andere angegeben • „unsere Sozialberatung wird vom Firmen-Unterstützungsfonds finanziert (was wir aber nicht an die grosse Glocke hängen!). Einige sog. „Fremdfirmen“ (ehemalige Firmen) die wir mitbetreuen, bezahlen in der Regel einen Pauschalbetrag – es hat aber auch Firmen gegeben, die nach Aufwand der geleisteten Arbeitsstunden verrechnet wurden.“ 	<ul style="list-style-type: none"> • andere angegeben • „Firmeninterne Anstellung, keine Verrechnung“ 	<ul style="list-style-type: none"> • ...rechnet für ihre Leistungserbringung pauschal einen Betrag von XY abhängig von der Firmengrösse, ab. • Kein Betrag angegeben
8 WAS ICH NOCH ZUSÄTZLICH ANMERKEN MÖCHTE			
	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwortangabe 	<ul style="list-style-type: none"> • „Innerhalb unseres Unternehmens gibt es eine spezielle Compliance Stelle, welche sich den Mobbingvorwürfen widmet. Daher verweisen wir hauptsächlich in der Beratung auf diese Stelle, so es denn tatsächlich ein „Mobbing“ ist – oft wird dies in der Praxis ja mit einem unlösbaren Konflikt verwechselt.“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Antwortangabe

Die von den Teilnehmern ausgefüllten Fragebogen finden sich als separate Dokumente im Anhang (Anhang 2,3 und 4 einsehbar)

Anhang II Fragebogen TeilnehmerIn 1

Hinweis der Autorin:

Da die Angaben der TeilnehmerInnen nur in anonymisierter Form verwendet wurden, wurden auch in den ausgefüllten Fragebogen Angaben mit Rückschlussmöglichkeiten auf die Unternehmen von der Autorin entfernt. Welcher Fragebogen welcher/m TeilnehmerIn zuzuordnen ist, ist lediglich der Autorin bekannt.

FRAGEBOGEN BETRIEBLICHE SOZIALBERATUNG

Sehr geehrte Frau/ Herr XY

Vorab möchte ich Ihnen für das Zeitnehmen (max. 15 Min.) und das Ausfüllen des Bogens meinen Dank aussprechen.

Der vorliegende Fragebogen ist Teil meiner Bachelor Thesis *Mobbing - ein Thema der betrieblichen Sozialberatung?* und befasst sich mit der Thematik von Mobbing an Arbeitsplätzen mit dem Angebot einer betrieblichen Sozialberatung. Dabei interessiert mich ins Besondere Ihre Praxiserfahrung als Professionelle der betrieblichen Sozialberatung.

Sicherlich fragen Sie sich, wie ich gerade an Sie gelangt bin. Über meine Begleitdozentin, Frau Beate Knepper, konnte ich mit Frau Schnyder von der Sozialberatung Coop in Kontakt treten. In einem Telefonat hat mir Frau Schnyder erzählt, dass sie Mitglied einer Arbeitsgruppe zum Thema *Betriebliche Sozialarbeit* ist und mir Zugang zu weiteren Mitgliedern dieser Gruppe verschaffen könnte, so dass ich eine Mailumfrage starten könnte. Und hier sind wir nun.

Die Beantwortung der Fragen erfolgt in Form von ankreuzen oder individueller Beantwortung (*Felder: Klicken Sie hier, um Text einzugeben*). Beim Ankreuzen bitte Anzahl möglicher Antwortangaben beachten. Der Einbezug der Erkenntnisse erfolgt in der Thesis anonym.

Ich bitte Sie mir den ausgefüllten Bogen bis am **Di, 23. Mai 2017** an oben stehende Emailadresse zurückzusenden.

Ich freue mich auf Ihre Mitarbeit und spannende Ergebnisse.

ANGABEN ZUR PERSON UND ANGEBOT:

- In der internen betrieblichen Sozialberatung tätig
- In der externen betrieblichen Sozialberatung tätig

Das Angebot unserer betrieblichen Sozialberatung richtet sich an ca 5'700 aktive Mitarbeiter in der Deutsch-Schweiz (im Tessin und in Genf haben wir eine externe SB eingerichtet): zusätzlich betreuen wir auch Angehörige, ehemalige MA – inkl. Pensionierte, temporäre MA und noch eine kleine Zahl von „Fremdfirmen“ (ehemaligen-Firmen) (Anzahl) Arbeitnehmende.

Das Angebot unserer betrieblichen Sozialberatung wird von ca. 9 Prozent der Arbeitnehmenden in Anspruch genommen.

- Das Angebot unserer betrieblichen Sozialberatung umfasst grundsätzlich eine begrenzte Anzahl Gespräche/Beratungen: *Klicken Sie hier, um Text einzugeben*. (bitte Anzahl angeben)

1 MOBBING AM ARBEITSPLATZ

1. 1 Mobbing am Arbeitsplatz ist...

Nur eine Antwortmöglichkeit

...regelmässig Thema in unseren betrieblichen Sozialberatungen. Wie oft ca. in einem Jahr?

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

...gelegentlich Thema in unseren betrieblichen Sozialberatungen. Wie oft ca. in einem Jahr? Mobbing selber kommt sehr selten vor (vielleicht 1-2x pro Jahr) – meistens stellt sich heraus, dass es sich um einen Konflikt und nicht um wirkliches Mobbing handelt. Dieses Thema kommt öfters vor

...nie Thema in unseren betrieblichen Sozialberatungen.

1. 2 Mobbing am Arbeitsplatz befindet sich in einem Ranking, bezüglich Vorkommen in unseren betrieblichen Sozialberatungen, auf Platz (bitte Platzierung angeben)...

?? Platzierung von was ist da gemeint???

1.3 Andere Themen kommen in der betrieblichen Sozialberatung häufiger vor als Mobbing am Arbeitsplatz. Themen wie beispielsweise...

da könnte jetzt vieles (alle verschiedenen Lebensthemen) erwähnt werden wie z.B. Probleme am Arbeitsplatz (Konflikt/Kündigung/Leistungsschwäche/Probleme mit VG und umgekehrt/Wiedereingliederung nach Krankheit...) / Gesundheit resp. Krankheit / Sozialversicherungen / Finanzielle, persönliche oder familiäre Probleme etc.

1. 4 Von Mobbing am Arbeitsplatz erfährt unsere betriebliche Sozialberatung hauptsächlich von...

Nur eine Antwortmöglichkeit

...direkt Betroffenen

...von Aussenstehenden

1. 5 Wenn Mobbing am Arbeitsplatz Thema in unserer betrieblichen Sozialberatung ist,...

Nur eine Antwortmöglichkeit

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse zwischen gleichgestellten Arbeitnehmenden.

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse zwischen Vorgesetzten.

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse, ausgeübt von Vorgesetzten gegenüber unterstellten Arbeitnehmenden.

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse ausgeübt von Arbeitnehmenden gegenüber übergeordneten Vorgesetzten.

2 FORMEN VON MOBBING AM ARBEITSPLATZ

Mehrere Antwortangaben möglich

2. 1 Mobbing am Arbeitsplatz zeigt sich erfahrungsgemäss meist in der Form von...

...geäusserten Beleidigungen

...ungerechtfertigten, schlechten Qualifikationen (bspw. MAG)

...Drohungen

...körperlichen Tätlichkeiten

...sexueller Belästigung

...andere im Verhalten (Ausgrenzung, Infos zurückhalten etc)

3 KONSEQUENZEN VON MOBBING AM ARBEITSPLATZ

Mehrere Antwortangaben möglich

3. 1 Mobbing am Arbeitsplatz resultiert erfahrungsgemäss meist in...

- ...einer Lösungsfindung zur Zufriedenheit aller Parteien
- ...Versetzung der betroffenen Arbeitnehmenden in bspw. eine andere Abteilung
- ...Versetzung der mobbenden Arbeitnehmenden in bspw. eine andere Abteilung
- ...ordentlichen Kündigungen (mobbende/betroffene Arbeitnehmende)
- ...ordentlichen Kündigungen mit Freistellungen für den Zeitraum der Kündigungsfrist (mobbende/betroffene Arbeitnehmende)
- ...krankheitsbedingten Arbeitsausfällen von Betroffenen
- ...ordentlichen Kündigungen nach Ablauf der Sperrfrist für Krankheit (Betroffene)
- ...fristlosen Kündigungen der mobbenden Arbeitnehmenden
- ...Weiterbeschäftigungen von mobbenden Arbeitnehmenden
- ...arbeitsrechtlichen Streitigkeiten vor Schlichtungsbehörden/Zivilgerichten
- ...finanziellen Entschädigungen für Betroffene
- ...andere [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

4 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

Mehrere Antwortangaben möglich

4. 1 Unsere betriebliche Sozialberatung leistet bei Mobbingvorkommnissen...

- ...Unterstützungsleistung im Sinne einer Dialogförderung zwischen den involvierten Parteien
- ...rechtliche Unterstützung für Betroffene im Sinne von : wenn nötig wird die Rechtsabteilung beigezogen für Massnahmen etc
- ...eine Ermahnungen der Arbeitgebenden bezüglich ihrer Fürsorgepflicht
- ...Nachsorge für Betroffene (bspw. Coaching)
- ...andere Coaching der Vorgesetzten betr. weiteres Vorgehen

5 PRÄVENTIONSARBEIT DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

5. 1 Unsere betriebliche Sozialarbeit erbringt, bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz, präventive Arbeit in Form von...

Sensibilisierung des Themas / Schulung von VG / Coaching von VG / Unterstützung von MA

5. 2 Die Präventionsarbeit unserer betrieblichen Sozialberatung, bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz, ist messbar/ersichtlich anhand von...

Schulungsteil für Vorgesetzte zum Thema Mobbing

6 DER AUFTRAG DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

6. 1 Unsere betriebliche Sozialberatung sieht sich im Rahmen ihrer Tätigkeiten...

Nur eine Antwortangabe möglich

- ...hauptsächlich der (auftraggebenden)Firma zu Verantwortung verpflichtet.
- ...hauptsächlich den aufsuchenden Arbeitnehmenden zu Verantwortung verpflichtet.
- ...Arbeitnehmenden als auch der Firma gleichermassen zu Verantwortung verpflichtet.
- ...der Profession *Soziale Arbeit* und dem damit verbundenen Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial zu Verantwortung verpflichtet.

6. 3 Inwiefern lassen sich Erwartungen der (auftraggebenden) Firmen mit dem Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial vereinbaren? (Wo müssen/mussten/müssten Aushandlungen, zwecks Umsetzung professionsspezifischer Prozesse, stattfinden? / Könnte auf eine solche Vereinbarung verzichtet werden?)

Das Leitbild des Berufsverbandes wie auch unser eigenes Leitbild konkurrenziert nicht mit der Firma. Manchmal kommt das Thema Datenschutz und Schweigepflicht auf, wo manchmal Erklärungen nötig sind – aber auch da stossen wir auf Verständnis. Wir haben ja keine Entscheidungsbefugnisse sondern können nur Empfehlungen abgeben....

8 FINANZIERUNG DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

Mehrere Antwortangaben möglich

8. 1 Unsere betriebliche Sozialberatung...

- ...rechnet ihre Leistungserbringung nach effektiver Nutzung ab.
- ...rechnet für ihre Leistungserbringung pauschal einen Betrag von [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#), abhängig von der Firmengrösse, ab.
- ...andere unsere Sozialberatung wird vom Unterstützungsfonds finanziert (was wir aber nicht an die grosse Glocke hängen!). Einige sog. „Fremdfirmen“ (ehemalige Firmen) die wir mitbetreuen, bezahlen in der Regel einen Pauschalbetrag – es hat aber auch Firmen gegeben, die nach Aufwand der geleisteten Arbeitsstunden verrechnet wurden.

9 WAS SIE NOCH ZUSÄTZLICH ANMERKEN MÖCHTEN...

Darf ich Ihre Abschlussarbeit dann erhalten? Im Voraus herzlichen Dank.

Ich danke Ihnen nochmals herzlich fürs Ausfüllen.

Wenn Sie der Meinung sind, dass bestimmtes Material (z.B. Merkblätter zur Prävention bezüglich Mobbing, usw.) aus Ihrer Praxis, zusätzlich weiterführend sein könnte, nehme ich diese sehr gerne als Mailanhänge entgegen und freue mich sehr darüber. Selbstverständlich würden Inhalte möglicher Materialien, genauso, wie angegebene Antworten anonym in die Thesis miteinbezogen.

Carol Linda Helan

Anhang III Fragebogen TeilnehmerIn 2

FRAGEBOGEN BETRIEBLICHE SOZIALBERATUNG

Sehr geehrte Frau/ Herr XY

Vorab möchte ich Ihnen für das Zeitnehmen (max. 15 Min.) und das Ausfüllen des Bogens meinen Dank aussprechen.

Der vorliegende Fragebogen ist Teil meiner Bachelor Thesis *Mobbing - ein Thema der betrieblichen Sozialberatung?* und befasst sich mit der Thematik von Mobbing an Arbeitsplätzen mit dem Angebot einer betrieblichen Sozialberatung. Dabei interessiert mich ins Besondere Ihre Praxiserfahrung als Professionelle der betrieblichen Sozialberatung.

Sicherlich fragen Sie sich, wie ich gerade an Sie gelangt bin. Über meine Begleitdozentin, Frau Beate Knepper, konnte ich mit Frau Schnyder von der Sozialberatung Coop in Kontakt treten. In einem Telefonat hat mir Frau Schnyder erzählt, dass sie Mitglied einer Arbeitsgruppe zum Thema *Betriebliche Sozialarbeit* ist und mir Zugang zu weiteren Mitgliedern dieser Gruppe verschaffen könnte, so dass ich eine Mailumfrage starten könnte. Und hier sind wir nun.

Die Beantwortung der Fragen erfolgt in Form von ankreuzen oder individueller Beantwortung (*Felder: Klicken Sie hier, um Text einzugeben*). Beim Ankreuzen bitte Anzahl möglicher Antwortangaben beachten. Der Einbezug der Erkenntnisse erfolgt in der Thesis anonym.

Ich bitte Sie mir den ausgefüllten Bogen bis am **Di, 23. Mai 2017** an oben stehende Emailadresse zurückzusenden.

Ich freue mich auf Ihre Mitarbeit und spannende Ergebnisse.

ANGABEN ZUR PERSON UND ANGEBOT:

- In der internen betrieblichen Sozialberatung tätig
- In der externen betrieblichen Sozialberatung tätig

Das Angebot unserer betrieblichen Sozialberatung richtet sich an alle Mitarbeitenden aller Hierarchiestufen 12'000 MA (Anzahl) Arbeitnehmende.

Das Angebot unserer betrieblichen Sozialberatung wird von ca. 10% Prozent der Arbeitnehmenden in Anspruch genommen.

- Das Angebot unserer betrieblichen Sozialberatung umfasst grundsätzlich eine begrenzte Anzahl Gespräche/Beratungen: 5 pro Thema (bitte Anzahl angeben)

1 MOBBING AM ARBEITSPLATZ

1. 1 Mobbing am Arbeitsplatz ist...

Nur eine Antwortmöglichkeit

- ...regelmässig Thema in unseren betrieblichen Sozialberatungen. Wie oft ca. in einem Jahr?
Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

...gelegentlich Thema in unseren betrieblichen Sozialberatungen. Wie oft ca. in einem Jahr?
Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

...nie Thema in unseren betrieblichen Sozialberatungen.

1. 2 Mobbing am Arbeitsplatz befindet sich in einem Ranking, bezüglich Vorkommen in unseren betrieblichen Sozialberatungen, auf Platz (bitte Platzierung)...

10

1.3 Andere Themen kommen in der betrieblichen Sozialberatung häufiger vor als Mobbing am Arbeitsplatz. Themen wie beispielsweise...

Familie, Gesundheit, Lebenskrisen, Konflikte etc

1. 4 Von Mobbing am Arbeitsplatz erfährt unsere betriebliche Sozialberatung hauptsächlich von...

Nur eine Antwortmöglichkeit

...direkt Betroffenen

...von Aussenstehenden

1. 5 Wenn Mobbing am Arbeitsplatz Thema in unserer betrieblichen Sozialberatung ist,...

Nur eine Antwortmöglichkeit

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse zwischen gleichgestellten Arbeitnehmenden.

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse zwischen Vorgesetzten.

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse, ausgeübt von Vorgesetzten gegenüber unterstellten Arbeitnehmenden.

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse ausgeübt von Arbeitnehmenden gegenüber übergeordneten Vorgesetzten.

2 FORMEN VON MOBBING AM ARBEITSPLATZ

Mehrere Antwortangaben möglich

2. 1 Mobbing am Arbeitsplatz zeigt sich erfahrungsgemäss meist in der Form von...

...geäusserten Beleidigungen

...ungerechtfertigten, schlechten Qualifikationen (bspw. MAG)

...Drohungen

...körperlichen Tätlichkeiten

...sexueller Belästigung

...andere [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

3 KONSEQUENZEN VON MOBBING AM ARBEITSPLATZ

Mehrere Antwortangaben möglich

3. 1 Mobbing am Arbeitsplatz resultiert erfahrungsgemäss meist in...

...einer Lösungsfindung zur Zufriedenheit aller Parteien

...Versetzung der betroffenen Arbeitnehmenden in bspw. eine andere Abteilung

...Versetzung der mobbenden Arbeitnehmenden in bspw. eine andere Abteilung

...ordentlichen Kündigungen (mobbende/betroffene Arbeitnehmende)

...ordentlichen Kündigungen mit Freistellungen für den Zeitraum der Kündigungsfrist (mobbende/betroffene Arbeitnehmende)

...krankheitsbedingten Arbeitsausfällen von Betroffenen

...ordentlichen Kündigungen nach Ablauf der Sperrfrist für Krankheit (Betroffene)

- ...fristlosen Kündigungen der mobbenden Arbeitnehmenden
- ...Weiterbeschäftigungen von mobbenden Arbeitnehmenden
- ...arbeitsrechtlichen Streitigkeiten vor Schlichtungsbehörden/Zivilgerichten
- ...finanziellen Entschädigungen für Betroffene
- ...andere [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

4 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

Mehrere Antwortangaben möglich

4. 1 Unsere betriebliche Sozialberatung leistet bei Mobbingvorkommnissen...

- ...Unterstützungsleistung im Sinne einer Dialogförderung zwischen den involvierten Parteien
- ...rechtliche Unterstützung für Betroffene im Sinne von [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)
- ...eine Ermahnungen der Arbeitgebenden bezüglich ihrer Fürsorgepflicht
- ...Nachsorge für Betroffene (bspw. Coaching)
- ...andere [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

5 PRÄVENTIONSARBEIT DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

5. 1 Unsere betriebliche Sozialarbeit erbringt, bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz, präventive Arbeit in Form von...

5. 2 Die Präventionsarbeit unserer betrieblichen Sozialberatung, bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz, ist messbar/ersichtlich anhand von...

6 DER AUFTRAG DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

6. 1 Unsere betriebliche Sozialberatung sieht sich im Rahmen ihrer Tätigkeiten...

Nur eine Antwortangabe möglich

- ...hauptsächlich der (auftraggebenden)Firma zu Verantwortung verpflichtet.
- ...hauptsächlich den aufsuchenden Arbeitnehmenden zu Verantwortung verpflichtet.
- ...Arbeitnehmenden als auch der Firma gleichermassen zu Verantwortung verpflichtet.
- ...der Profession *Soziale Arbeit* und dem damit verbundenen Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial zu Verantwortung verpflichtet.

6. 3 Inwiefern lassen sich Erwartungen der (auftraggebenden) Firmen mit dem Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial vereinbaren? (Wo müssen/mussten/müssten Aushandlungen, zwecks Umsetzung professionsspezifischer Prozesse, stattfinden? / Könnte auf eine solche Vereinbarung verzichtet werden?)

[Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

8 FINANZIERUNG DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

Mehrere Antwortangaben möglich

8. 1 Unsere betriebliche Sozialberatung...

- ...rechnet ihre Leistungserbringung nach effektiver Nutzung ab.

- ...rechnet für ihre Leistungserbringung pauschal einen Betrag von [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#), abhängig von der Firmengrösse, ab.
- ...andere Firmeninterne Anstellung, keine Verrechnung

9 WAS SIE NOCH ZUSÄTZLICH ANMERKEN MÖCHTEN...

Innerhalb unseres Unternehmens gibt es eine spezielle Compliance Stelle, welche sich den Mobbingvorwürfen widmet. Daher verweisen wir hauptsächlich in der Beratung auf diese Stelle, so es denn tatsächlich ein „Mobbing“ ist – oft wird dies in der Praxis ja mit einem unlösbaren Konflikt verwechselt

Ich danke Ihnen nochmals herzlich fürs Ausfüllen.

Wenn Sie der Meinung sind, dass bestimmtes Material (z.B. Merkblätter zur Prävention bezüglich Mobbing, usw.) aus Ihrer Praxis, zusätzlich weiterführend sein könnte, nehme ich diese sehr gerne als Mailanhänge entgegen und freue mich sehr darüber. Selbstverständlich würden Inhalte möglicher Materialien, genauso, wie angegebene Antworten anonym in die Thesis miteinbezogen.

Carol Linda Helan

Anhang IV Fragebogen TeilnehmerIn 3

FRAGEBOGEN BETRIEBLICHE SOZIALBERATUNG

Sehr geehrte Frau/ Herr XY

Vorab möchte ich Ihnen für das Zeitnehmen (max. 15 Min.) und das Ausfüllen des Bogens meinen Dank aussprechen.

Der vorliegende Fragebogen ist Teil meiner Bachelor Thesis *Mobbing - ein Thema der betrieblichen Sozialberatung?* und befasst sich mit der Thematik von Mobbing an Arbeitsplätzen mit dem Angebot einer betrieblichen Sozialberatung. Dabei interessiert mich ins Besondere Ihre Praxiserfahrung als Professionelle der betrieblichen Sozialberatung.

Sicherlich fragen Sie sich, wie ich gerade an Sie gelangt bin. Über meine Begleitdozentin, Frau Beate Knepper, konnte ich mit Frau Schnyder von der Sozialberatung Coop in Kontakt treten. In einem Telefonat hat mir Frau Schnyder erzählt, dass sie Mitglied einer Arbeitsgruppe zum Thema *Betriebliche Sozialarbeit* ist und mir Zugang zu weiteren Mitgliedern dieser Gruppe verschaffen könnte, so dass ich eine Mailumfrage starten könnte. Und hier sind wir nun.

Die Beantwortung der Fragen erfolgt in Form von ankreuzen oder individueller Beantwortung (*Felder: Klicken Sie hier, um Text einzugeben*). Beim Ankreuzen bitte Anzahl möglicher Antwortangaben beachten. Der Einbezug der Erkenntnisse erfolgt in der Thesis anonym.

Ich bitte Sie mir den ausgefüllten Bogen bis am **Di, 23. Mai 2017** an oben stehende Emailadresse zurückzusenden.

Ich freue mich auf Ihre Mitarbeit und spannende Ergebnisse.

ANGABEN ZUR PERSON UND ANGEBOT:

- In der internen betrieblichen Sozialberatung tätig
- In der externen betrieblichen Sozialberatung tätig

Das Angebot unserer betrieblichen Sozialberatung richtet sich an alle aktiven und internen Mitarbeitenden (10'000) (Anzahl) Arbeitnehmende.

Das Angebot unserer betrieblichen Sozialberatung wird von ca. 5% Prozent der Arbeitnehmenden in Anspruch genommen.

Das Angebot unserer betrieblichen Sozialberatung umfasst grundsätzlich eine begrenzte Anzahl Gespräche/Beratungen: 7 (bitte Anzahl angeben)

1 MOBBING AM ARBEITSPLATZ

1. 1 Mobbing am Arbeitsplatz ist...

Nur eine Antwortmöglichkeit

...regelmässig Thema in unseren betrieblichen Sozialberatungen. Wie oft ca. in einem Jahr?
Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

...gelegentlich Thema in unseren betrieblichen Sozialberatungen. Wie oft ca. in einem Jahr?
Mobbing wird an eine andere Abteilung gemeldet.

...nie Thema in unseren betrieblichen Sozialberatungen.

1. 2 Mobbing am Arbeitsplatz befindet sich in einem Ranking, bezüglich Vorkommen in unseren betrieblichen Sozialberatungen, auf Platz (bitte Platzierung angeben)...

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

1.3 Andere Themen kommen in der betrieblichen Sozialberatung häufiger vor als Mobbing am Arbeitsplatz. Themen wie beispielsweise...

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

1. 4 Von Mobbing am Arbeitsplatz erfährt unsere betriebliche Sozialberatung hauptsächlich von...

Nur eine Antwortmöglichkeit

...direkt Betroffenen

...von Aussenstehenden

1. 5 Wenn Mobbing am Arbeitsplatz Thema in unserer betrieblichen Sozialberatung ist,...

Nur eine Antwortmöglichkeit

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse zwischen gleichgestellten Arbeitnehmenden.

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse zwischen Vorgesetzten.

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse, ausgeübt von Vorgesetzten gegenüber unterstellten Arbeitnehmenden.

...dann handelt es sich hauptsächlich um Mobbingvorkommnisse ausgeübt von Arbeitnehmenden gegenüber übergeordneten Vorgesetzten.

2 FORMEN VON MOBBING AM ARBEITSPLATZ

Mehrere Antwortangaben möglich

2. 1 Mobbing am Arbeitsplatz zeigt sich erfahrungsgemäss meist in der Form von...

...geäusserten Beleidigungen

...ungerechtfertigten, schlechten Qualifikationen (bspw. MAG)

...Drohungen

...körperlichen Tätlichkeiten

...sexueller Belästigung

...andere Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

3 KONSEQUENZEN VON MOBBING AM ARBEITSPLATZ

Mehrere Antwortangaben möglich

3. 1 Mobbing am Arbeitsplatz resultiert erfahrungsgemäss meist in...

...einer Lösungsfindung zur Zufriedenheit aller Parteien

...Versetzung der betroffenen Arbeitnehmenden in bspw. eine andere Abteilung

...Versetzung der mobbenden Arbeitnehmenden in bspw. eine andere Abteilung

...ordentlichen Kündigungen (mobbende/betroffene Arbeitnehmende)

...ordentlichen Kündigungen mit Freistellungen für den Zeitraum der Kündigungsfrist (mobbende/betroffene Arbeitnehmende)

- ...krankheitsbedingten Arbeitsausfällen von Betroffenen
- ...ordentlichen Kündigungen nach Ablauf der Sperrfrist für Krankheit (Betroffene)
- ...fristlosen Kündigungen der mobbenden Arbeitnehmenden
- ...Weiterbeschäftigungen von mobbenden Arbeitnehmenden
- ...arbeitsrechtlichen Streitigkeiten vor Schlichtungsbehörden/Zivilgerichten
- ...finanziellen Entschädigungen für Betroffene
- ...andere [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

4 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

Mehrere Antwortangaben möglich

4. 1 Unsere betriebliche Sozialberatung leistet bei Mobbingvorkommnissen...

- ...Unterstützungsleistung im Sinne einer Dialogförderung zwischen den involvierten Parteien
- ...rechtliche Unterstützung für Betroffene im Sinne von [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)
- ...eine Ermahnungen der Arbeitgebenden bezüglich ihrer Fürsorgepflicht
- ...Nachsorge für Betroffene (bspw. Coaching)
- ...andere [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

5 PRÄVENTIONSARBEIT DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

5. 1 Unsere betriebliche Sozialarbeit erbringt, bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz, präventive Arbeit in Form von...

[Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

5. 2 Die Präventionsarbeit unserer betrieblichen Sozialberatung, bezüglich Mobbing am Arbeitsplatz, ist messbar/ersichtlich anhand von...

[Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

6 DER AUFTRAG DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

6. 1 Unsere betriebliche Sozialberatung sieht sich im Rahmen ihrer Tätigkeiten...

Nur eine Antwortangabe möglich

- ...hauptsächlich der (auftraggebenden)Firma zu Verantwortung verpflichtet.
- ...hauptsächlich den aufsuchenden Arbeitnehmenden zu Verantwortung verpflichtet.
- ...Arbeitnehmenden als auch der Firma gleichermassen zu Verantwortung verpflichtet.
- ...der Profession *Soziale Arbeit* und dem damit verbundenen Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial zu Verantwortung verpflichtet.

6. 3 Inwiefern lassen sich Erwartungen der (auftraggebenden) Firmen mit dem Leitbild des Berufsverbandes AvenirSocial vereinbaren? (Wo müssen/mussten/müssten Aushandlungen, zwecks Umsetzung professionsspezifischer Prozesse, stattfinden? / Könnte auf eine solche Vereinbarung verzichtet werden?)

[Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

8 FINANZIERUNG DER BETRIEBLICHEN SOZIALBERATUNG

Mehrere Antwortangaben möglich

8. 1 Unsere betriebliche Sozialberatung...

- ...rechnet ihre Leistungserbringung nach effektiver Nutzung ab.
- ...rechnet für ihre Leistungserbringung pauschal einen Betrag von **Klicken Sie hier, um Text einzugeben.**, abhängig von der Firmengrösse, ab.
- ...andere **Klicken Sie hier, um Text einzugeben.**

9 WAS SIE NOCH ZUSÄTZLICH ANMERKEN MÖCHTEN...

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Ich danke Ihnen nochmals herzlich fürs Ausfüllen.

Wenn Sie der Meinung sind, dass bestimmtes Material (z.B. Merkblätter zur Prävention bezüglich Mobbing, usw.) aus Ihrer Praxis, zusätzlich weiterführend sein könnte, nehme ich diese sehr gerne als Mailanhänge entgegen und freue mich sehr darüber. Selbstverständlich würden Inhalte möglicher Materialien, genauso, wie angegebene Antworten anonym in die Thesis miteinbezogen.

Carol Linda Helan

Anhang V Gesetzesartikel Arbeitsrecht

Bundesgesetz über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel (Arbeitsgesetz, ArG)¹

II. Gesundheitsschutz²² und Plangenehmigung²³

Art. 6²⁴

¹ Der Arbeitgeber ist verpflichtet, zum Schutze der Gesundheit der Arbeitnehmer alle Massnahmen zu treffen, die nach der Erfahrung notwendig, nach dem Stand der Technik anwendbar und den Verhältnissen des Betriebes angemessen sind. Er hat im Weiteren die erforderlichen Massnahmen zum Schutze der persönlichen Integrität der Arbeitnehmer vorzusehen.²⁵

VI. Durchführung des Gesetzes

6. Strafbestimmungen

Art. 59⁹⁷

¹ Der Arbeitgeber ist strafbar, wenn er den Vorschriften über
a. den Gesundheitsschutz und die Plangenehmigung vorsätzlich
oder fahrlässig zuwiderhandelt;

Anhang VI Bundesgerichtsentscheide

Urteilstkopf

125

III

70

13. Auszug aus dem Urteil der I. Zivilabteilung vom 13. Oktober 1998 i.S. A. gegen B. (Berufung)

Regeste

Mobbing; missbräuchliche Kündigung; Persönlichkeitsverletzung; Genugtuung (**Art. 336 OR, Art. 328 OR** und **Art. 49 OR**).

Missbräuchliche Kündigung bei Mobbing (E. 2)?

Die Aufforderung an eine arbeitsunfähige Arbeitnehmerin, sich bei einem Psychiater vertrauensärztlich begutachten zu lassen, verletzt deren Persönlichkeit ohne besondere Umstände nicht schwer (E. 3).

Sachverhalt ab Seite 71

BGE 125 III 70 S. 71

A. (Klägerin) war seit dem 1. März 1985 bei der B. (Beklagte) als Sachbearbeiterin tätig und für die Kantone Jura und Freiburg zuständig. Am 28. Oktober 1993 kündigte die Beklagte das Arbeitsverhältnis auf den 31. Januar 1994. Zuzufolge Krankheit verlängerte sich die Kündigungsfrist bis Ende Februar 1994. Am 8. September 1994 beantragte die Klägerin dem Amtsgericht Luzern-Stadt, ihre ehemalige Arbeitgeberin zur Zahlung von Fr. 49'320.-- nebst Zins als Entschädigung für missbräuchliche Kündigung im Sinne von **Art. 336a OR** sowie als Genugtuung und Schadenersatz zu verpflichten. Das Amtsgericht schützte die Klage am 30. Oktober 1996 im Umfang von Fr. 27'880.--. Das Obergericht des Kantons Luzern hiess eine Appellation der Beklagten am 2. März 1998 indessen gut und wies die Klage ab.

Das Bundesgericht weist die von der Klägerin dagegen erhobene Berufung ab, soweit es darauf eintritt,

Erwägungen

aus folgenden Erwägungen:

2. Die Klägerin hatte im kantonalen Verfahren behauptet, ihre Entlassung sei der Höhepunkt und Abschluss eines ausgeklügelten Mobbing-Plans ihrer Vorgesetzten und einiger Mitarbeiter gewesen. Sie sei zurückgesetzt, systematisch gemieden und einem Psychoterror ausgesetzt worden (vgl. zum sog. '«Mobbing»' WAEBER, Le mobbing ou harcèlement psychologique au travail, quelles solutions?, AJP 1998 S. 792 ff.; REHBINDER/KRAUSZ, Psychoterror am Arbeitsplatz, in: Mitteilungen des Instituts für schweizerisches Arbeitsrecht (ArbR) 1996, S. 17 ff.). Die Vorinstanz hat diese Behauptung im angefochtenen Urteil nicht als erwiesen angesehen und insbesondere gewisse von der Klägerin für ein systematisches Vorgehen der Vorgesetzten und Mitarbeiter angeführte Indizien als unbewiesen verworfen. Die Klägerin stellt diese auf Beweiswürdigung beruhende Schlussfolgerung der Vorinstanz im Berufungsverfahren zu Recht nicht mehr in Frage. Sie hält jedoch an ihrer Ansicht fest, die Beklagte habe sie in ihrer Persönlichkeit schwer verletzt, denn die Beklagte habe dafür einzustehen, dass ihre unmittelbaren Vorgesetzten

BGE 125 III 70 S. 72

der Geschäftsleitung die Anordnung einer psychiatrischen Begutachtung beantragt hätten, als sie der Arbeit im Februar 1993 krankheitsbedingt ferngeblieben sei, und dass der Personalchef sie am 15. März 1993 beim Psychiater angemeldet und angewiesen habe, sich begutachten zu lassen; sie verlange deswegen Genugtuung (unten E. 3). Die Klägerin leitet aus diesen Vorfällen überdies ab, die ihr gegenüber erklärte Kündigung vom 28. Oktober 1993 sei missbräuchlich. Sie begründet dies damit, dass sie nach dem Vorfall mit der psychiatrischen Begutachtung nicht nur in ihrer Persönlichkeit tief verletzt, sondern auch verunsichert und verängstigt gewesen sei. Sie hält dafür, die Beklagte habe nach Kündigungsgründen gesucht und ihre Persönlichkeit verletzt, um sie von einem arbeitsrechtlichen Prozess abzuhalten, was missbräuchlich sei und die Rechtsfolgen des **Art. 336a OR** begründe.

a) Für die Rechtmässigkeit einer Kündigung bedarf es grundsätzlich keiner besonderen Gründe, da das schweizerische Arbeitsrecht auch nach der Revision von 1988 vom Prinzip der Kündigungsfreiheit ausgeht (STAEHELIN/VISCHER, Zürcher Kommentar, N. 3 zu **Art. 336 OR**; VISCHER, Der Arbeitsvertrag, in: Schweizerisches Privatrecht, S. 159). Missbräuchlich ist eine Kündigung nur, wenn sie aus bestimmten unzulässigen Gründen ausgesprochen wird, die in **Art. 336 OR** umschrieben werden (GEISER, Der neue Kündigungsschutz im Arbeitsrecht, BJM 1994 S. 174). Die Aufzählung in

Art. 336 OR ist allerdings nicht abschliessend (**BGE 123 III 246** E. 3b S. 251, **BGE 121 III 60** E. 3b S. 61; vgl. auch BRÜHWILER, Kommentar zum Einzelarbeitsvertrag, Ziff. II zu Art. 336; GEISER, a.a.O., S. 183; REHBINDER, Berner Kommentar, N. 10 zu **Art. 336 OR**; STREIFF/VON KAENEL, Arbeitsvertrag, N. 3 zu Art. 336). Sie konkretisiert vielmehr das allgemeine Rechtsmissbrauchsverbot und gestaltet dieses mit für den Arbeitsvertrag geeigneten Rechtsfolgen aus. So hat die Rechtsprechung etwa im Zusammenhang mit Änderungskündigungen erwogen, Missbrauch könne vorliegen, wenn eine unbillige Änderung der Lohn- und Arbeitsbedingungen durchgesetzt werden soll, für die weder marktbedingte noch betriebliche Gründe bestehen, und die Kündigung als Druckmittel verwendet wird, um die Arbeitnehmerin zu einem bestimmten Verhalten zu bewegen (**BGE 123 III 246** E. 3b S. 250 f., **BGE 118 II 157** E. 4b/bb S. 165 f.). Sogenanntes Mobbing an sich begründet den Missbrauch des Kündigungsrechts nicht ohne weiteres (REHBINDER/KRAUSZ, a.a.O., S. 42). Denkbar ist in diesem Zusammenhang allerdings, dass eine Kündigung etwa dann missbräuchlich sein kann, wenn sie wegen einer Leistungseinbusse

BGE 125 III 70 S. 73

des Arbeitnehmers ausgesprochen wird, die sich ihrerseits als Folge des Mobbing erweist. Denn die Ausnutzung eigenen rechtswidrigen Verhaltens bildet einen typischen Anwendungsfall des Rechtsmissbrauchs (MERZ, Berner Kommentar, N. 540 ff. zu **Art. 2 ZGB**). Der Arbeitgeber, der Mobbing nicht verhindert, verletzt seine Fürsorgepflicht (**Art. 328 OR**). Er kann daher die Kündigung nicht mit den Folgen seiner eigenen Vertragsverletzung rechtfertigen.

Nach den für das Bundesgericht verbindlichen Feststellungen der Vorinstanz ist der Klägerin der Nachweis des Mobbing nicht gelungen. Vielmehr wurde die Kündigung ausgesprochen, weil die Klägerin sich nicht an Weisungen gehalten und sich im Umgang mit Vorgesetzten und Mitarbeitern als unverträglich erwiesen hatte. Dieses Verhalten hatte nach den Feststellungen im angefochtenen Urteil im Jahre 1990 begonnen, weil die Klägerin die Beförderung einer Mitarbeiterin nicht verkräftet habe. Die Anordnung einer psychiatrischen Begutachtung war nach Ansicht der Vorinstanz nicht kausal für die Kündigung. Zur Kündigung hat sich die Beklagte vielmehr erst einige Monate später entschieden,

als die Situation am Arbeitsplatz nicht mehr haltbar war. Eine allfällige Persönlichkeitsverletzung, die für die Kündigung nicht kausal ist, kann keinen Missbrauch begründen.

b) Der Missbrauch einer Kündigung kann sich aus der Art und Weise ergeben, wie die kündigende Partei ihr Recht ausübt (**BGE 118 II 157 E.** 4b/bb S. 166). Selbst wenn eine Partei die Kündigung rechtmässig erklärt, muss sie das Gebot schonender Rechtsausübung beachten. Sie darf insbesondere kein falsches und verdecktes Spiel treiben, das Treu und Glauben krass widerspricht (**BGE 118 II 157 E.** 4b/cc S. 166 f.). Ein krass vertragswidriges Verhalten, namentlich eine schwere Persönlichkeitsverletzung im Umfeld einer Kündigung, kann diese als missbräuchlich erscheinen lassen, auch wenn das Verhalten für die Kündigung nicht kausal war. Dass die Klägerin allerdings tatsächlich in ihrer Persönlichkeit verletzt worden sein soll, um sie von einem arbeitsrechtlichen Prozess im Anschluss an die Kündigung abzuhalten, wie sie behauptet, wird im angefochtenen Urteil nicht festgestellt. Auch fehlt insofern der erforderliche zeitliche Zusammenhang, wurde doch die von der Klägerin beanstandete psychiatrische Begutachtung im Februar und März 1993 angeordnet, während die Kündigung Ende Oktober 1993 ausgesprochen wurde.

c) Weiter macht die Klägerin geltend, die Kündigung sei missbräuchlich, weil ihr wegen einer Eigenschaft gekündigt worden sei,
BGE 125 III 70 S. 74

die ihr im Sinne von **Art. 336 Abs. 1 lit. a OR** kraft ihrer Persönlichkeit zustehe. Es sei nämlich um ihre Charaktereigenschaften gegangen. In der Lehre ist umstritten, ob zu den von dieser Bestimmung erfassten Eigenschaften auch individuelle Charakterzüge und Verhaltensmuster zu rechnen sind (dagegen: BRUNNER/BÜHLER/WAEBER, Commentaire du contrat de travail, N. 4 zu **Art. 336 OR**; dafür: STAEHELIN/VISCHER, a.a.O., N. 9 zu **Art. 336 OR**). Die Frage braucht allerdings nicht entschieden zu werden, denn **Art. 336 Abs. 1 lit. a OR** lässt die Kündigung wegen einer persönlichen Eigenschaft zu, wenn diese in einem Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis steht oder die Zusammenarbeit im Betrieb wesentlich beeinträchtigt. Indessen kann die Störung des Betriebsklimas eine Kündigung wegen persönlicher Eigenschaften nur rechtfertigen, wenn der Arbeitgeber vorher zumutbare Massnahmen ergriffen hat, um die Lage zu entspannen. Eine entsprechende Verpflichtung ergibt sich aus der Fürsorgepflicht (VISCHER, a.a.O., S. 168).

Soweit der Kündigungsgrund tatsächlich auf Eigenschaften der Klägerin zurückzuführen ist, haben diese nach den Feststellungen der Vorinstanz allerdings nicht nur das Betriebsklima gestört, sondern vielmehr zu Fehlverhalten der Klägerin geführt, indem diese gewissen Weisungen nicht nachgekommen ist. Auch unter diesem Gesichtspunkt erweist sich die Kündigung nicht als missbräuchlich.

3. Die Klägerin verlangt von der Beklagten eine Genugtuung gemäss **Art. 49 OR**. Sie sieht sich in ihrer Persönlichkeit dadurch schwer verletzt, dass einerseits ihre unmittelbaren Vorgesetzten der Geschäftsleitung der Beklagten die Anordnung einer psychiatrischen Begutachtung beantragt hatten, als sie der Arbeit im Februar 1993 krankheitsbedingt ferngeblieben war, und dass sie der Personalchef andererseits am 15. März 1993 beim Psychiater angemeldet und am 19. März 1993 aufgefordert hat, sich begutachten zu lassen.

a) Die Beklagte ist nach **Art. 328 OR** als Arbeitgeberin verpflichtet, im Arbeitsverhältnis die Persönlichkeit der Klägerin als Arbeitnehmerin zu achten und zu schützen. Sie hat für das Verhalten ihrer Mitarbeiter einzustehen (**Art. 101 OR**) und ihren Betrieb angemessen zu organisieren (REHBINDER, Basler Kommentar, N. 15 zu **Art. 328 OR**; STAEHELIN/VISCHER, a.a.O., N. 41 zu **Art. 328 OR**). Sie haftet insbesondere für allfällige Persönlichkeitsverletzungen im Sinne von **Art. 49 OR**, wenn solche durch Vorgesetzte oder zuständige Personalverantwortliche begangen worden sind. Genugtuung nach **Art. 49 OR** ist allerdings nur geschuldet, wenn die Schwere der Verletzung es rechtfertigt (und diese nicht anders wieder gutgemacht
BGE 125 III 70 S. 75

worden ist, was hier ausser Betracht fällt). Ausserdem muss die objektiv schwere Verletzung vom Ansprecher als seelischer Schmerz empfunden werden (**BGE 120 II 97 E.** 2 S. 98 f.). Damit die Schwere der Verletzung bejaht werden kann, bedarf es in objektiver Hinsicht jedenfalls einer ausserordentlichen Kränkung (BREHM, Berner Kommentar, N. 19 f. zu **Art. 49 OR**). Es genügt dafür z.B. nicht jede leichte Beeinträchtigung des beruflichen, wirtschaftlichen oder gesellschaftlichen Ansehens einer Person (BREHM, a.a.O., N. 26 zu **Art. 49 OR**; MEILI, Basler Kommentar, N. 28 und 38 zu **Art. 28 ZGB**).

b) Nach dem angefochtenen Urteil wurde der Klägerin am Vormittag des 12. Februar 1993 mündlich ein Verweis erteilt, worauf sie am Nachmittag nicht zur Arbeit erschien. Am 15. Februar 1993 wurde dieser Verweis schriftlich bestätigt, worauf die Klägerin am 16. Februar 1993 wiederum der Arbeit fern

blieb. Die Vorgesetzten verlangten tags darauf die Anordnung einer psychiatrischen Begutachtung. Die Vorinstanz stellte fest, dass zu diesem Zeitpunkt die Ursache der Erkrankung nicht bekannt war und namentlich die Vorgesetzten auch nicht im Besitz des Arztzeugnisses waren, das von einer Gynäkologin ausgestellt war. Im Übrigen hielt die Vorinstanz für glaubhaft, dass die Klägerin bei der telefonischen Krankmeldung psychische Probleme angegeben hatte, und sie nahm überdies an, dass den Vorgesetzten die massive psychische Belastung der Klägerin nach Erhalt des Verweises nicht verborgen geblieben sei. Die Vorinstanz hielt unter diesen Umständen für vertretbar, dass die Vorgesetzten die Abwesenheit der Klägerin auf psychische Ursachen zurückgeführt und aus diesem Grund der Geschäftsleitung der Beklagten eine entsprechende Begutachtung beantragt hätten. Sie stellte fest, es deute nichts darauf hin, dass die Vorgesetzten damit den Ruf der Klägerin hätten untergraben wollen.

Gestützt auf diese Feststellungen der Vorinstanz ist der Schluss bundesrechtlich nicht zu beanstanden, dass im intern an die Geschäftsleitung der Beklagten gerichteten Antrag der Vorgesetzten der Klägerin auf psychiatrische Begutachtung keine objektiv schwere Persönlichkeitsverletzung zu sehen ist. Unabhängig davon, ob in einem solchen Antrag überhaupt eine hinreichend schwerwiegende Beeinträchtigung der Persönlichkeit zu sehen wäre, bestand für die Vorgesetzten auf Grund der von der Vorinstanz festgestellten Umstände begründeter Anlass, die Abwesenheit der Klägerin als psychische Reaktion auf den Verweis zu verstehen und entsprechend überprüfen zu lassen. Das Vorgehen der Vorgesetzten kann insofern

BGE 125 III 70 S. 76

nicht als unnötig verletzend qualifiziert werden, als der Antrag an die zuständige interne Stelle ging und nur ein kleiner Kreis von Personen davon überhaupt Kenntnis erhielt. Dass im internen Vorgehen und der Abwicklung der Angelegenheit etwas Ungewöhnliches gelegen hätte, das die zuständigen Kader der Beklagten zur näheren Abklärung über das Umfeld der Klägerin und über das Verhalten der betreffenden Vorgesetzten hätte veranlassen müssen, geht aus dem angefochtenen Urteil im Übrigen nicht hervor.

c) Der Personalchef der Beklagten beauftragte am 15. März 1993 den Vertrauensarzt mit der psychiatrischen Begutachtung der Klägerin und forderte sie am 19. März 1993 auf, sich von diesem Arzt begutachten zu lassen. In diesem Zeitpunkt lagen der Beklagten mindestens zwei der insgesamt drei Arztzeugnisse vor, in denen die behandelnde Gynäkologin der Klägerin Arbeitsunfähigkeit bescheinigte, wobei sich in den Feststellungen der Vorinstanz nichts darüber findet und auch die Klägerin nicht behauptet, in diesen Zeugnissen sei die - in einer späteren ärztlichen Auskunft als physisch bezeichnete - Ursache der Erkrankung genannt worden. Die Klägerin war am 19. März 1993 noch krank und arbeitsunfähig, und dem angefochtenen Urteil ist nicht zu entnehmen, dass damals schon feststand, dass die Klägerin ihre Arbeit am 22. März 1993 wieder aufnehmen werde, zumal die in den beiden früheren Arbeitszeugnissen (wohl ebenfalls befristete) Arbeitsunfähigkeit schon zweimal verlängert worden war.

Ob die Arbeitgeberin ihre Lohnfortzahlung mindestens bei begründeten Zweifeln von einer vertrauensärztlichen Untersuchung abhängig machen kann oder ob eine Obliegenheit der Arbeitnehmer, sich auf entsprechende Aufforderung hin einer vertrauensärztlichen Untersuchung zu unterziehen, ausdrücklich vereinbart sein muss, ist in der Lehre umstritten (vgl. STREIFF/VON KAENEL, a.a.O., N. 12 zu Art. 324a/b OR). Jedenfalls war die Klägerin für ihre unverschuldete Arbeitsunfähigkeit im Hinblick auf die Lohnfortzahlung beweisbelastet (STAEHELIN/VISCHER, a.a.O., N. 9 zu Art. 324a OR; REHBINDER, Basler Kommentar, N. 3 zu Art. 324a OR). Die Beklagte konnte daher der Klägerin mitteilen, dass sie an ihrer Arbeitsunfähigkeit zweifelte und ihre Lohnfortzahlung von einer vertrauensärztlichen Untersuchung abhängig machen wolle. Die Aufforderung an die im massgebenden Zeitpunkt noch krankheitsabwesende Klägerin, sich einer vertrauensärztlichen Untersuchung zu unterziehen, kann grundsätzlich nicht als Persönlichkeitsverletzung qualifiziert werden. Die Klägerin sieht denn auch die Persönlichkeitsverletzung

BGE 125 III 70 S. 77

nicht darin, dass sie überhaupt aufgefordert worden ist, sich vertrauensärztlich begutachten zu lassen. Sie sieht die Persönlichkeitsverletzung darin, dass ein Psychiater mit der Begutachtung beauftragt wurde. Damit verkennt sie, dass ohne besondere Umstände das berufliche, wirtschaftliche oder gesellschaftliche Ansehen einer Person durch die Tatsache einer psychiatrischen Abklärung so wenig wie durch eine psychische Erkrankung beeinträchtigt wird. Es dürfte heute allgemein bekannt sein, dass seelische Erkrankungen ebenso unverschuldet sind wie körperliche und dass es überdies verschiedenartige psychische Krankheiten gibt, die nicht durchwegs mit unberechenbaren oder störenden Verhaltensweisen verbunden sein müssen. Die Tatsache allein, dass eine Person psychiatrischer Hilfe bedarf, setzt sie daher in ihrem Ansehen als Person nicht herab. Der Umstand

allein, dass die Klägerin an einen Spezialarzt der Psychiatrie und nicht an einen anderweitig spezialisierten oder allgemein praktizierenden Arzt verwiesen wurde, kann nicht als schwere Beeinträchtigung der Persönlichkeit gelten. Die Reaktion der Beklagten auf ihre Zweifel an der durch die Frauenärztin der Klägerin bescheinigten Arbeitsunfähigkeit mag als unangemessen erscheinen und ein eigenartiges Licht auf das Betriebsklima der Beklagten werfen. Ohne besondere Umstände, welche die Vorinstanz nicht festgestellt hat, ist jedoch die Aufforderung der Beklagten an die Klägerin, sich einer vertrauensärztlichen Begutachtung durch einen Psychiater zu unterziehen, nicht als objektiv schwere Beeinträchtigung der Persönlichkeit zu werten.

Im Übrigen ist nach den Feststellungen im angefochtenen Urteil davon auszugehen, dass die Klägerin die Anordnung der vertrauensärztlichen Untersuchung durch den Psychiater nicht als schwer empfunden hat und auch aus diesem Grund der Anspruch auf Genugtuung entfällt (**BGE 120 II 97 E.** 2 S. 98 f.; BREHM, a.a.O., N. 30 zu **Art. 49 OR**). Die Klägerin hat nach den für das Bundesgericht verbindlichen Feststellungen der Vorinstanz in die vertrauensärztliche Untersuchung eingewilligt und die Zuweisung an den Vertrauensarzt erstmals mit Schreiben ihres Ehemanns an die Beklagte vom 27. Dezember 1993 in Frage gestellt.

Anhang VII Gesetzesartikel Obligationenrecht

Art. 49²⁵

¹ Wer in seiner Persönlichkeit widerrechtlich verletzt wird, hat Anspruch auf Leistung einer Geldsumme als Genugtuung, sofern die Schwere der Verletzung es rechtfertigt und diese nicht anders wiedergutmacht worden ist.

Art. 320

¹ Wird es vom Gesetz nicht anders bestimmt, so bedarf der Einzelarbeitsvertrag zu seiner Gültigkeit keiner besonderen Form.

² Er gilt auch dann als abgeschlossen, wenn der Arbeitgeber Arbeit in seinem Dienst auf Zeit entgegennimmt, deren Leistung nach den Umständen nur gegen Lohn zu erwarten ist.

³ Leistet der Arbeitnehmer in gutem Glauben Arbeit im Dienste des Arbeitgebers auf Grund eines Arbeitsvertrages, der sich nachträglich als ungültig erweist, so haben beide Parteien die Pflichten aus dem Arbeitsverhältnis in gleicher Weise wie aus gültigem Vertrag zu erfüllen, bis dieses wegen Ungültigkeit des Vertrages vom einen oder andern aufgehoben wird.

Art. 321a

¹ Der Arbeitnehmer hat die ihm übertragene Arbeit sorgfältig auszuführen und die berechtigten Interessen des Arbeitgebers in guten Treuen zu wahren.

Art. 321d

¹ Der Arbeitgeber kann über die Ausführung der Arbeit und das Verhalten der Arbeitnehmer im Betrieb oder Haushalt allgemeine Anordnungen erlassen und ihnen besondere Weisungen erteilen.

² Der Arbeitnehmer hat die allgemeinen Anordnungen des Arbeitgebers und die ihm erteilten besonderen Weisungen nach Treu und Glauben zu befolgen.

Art. 324

¹ Kann die Arbeit infolge Verschuldens des Arbeitgebers nicht geleistet werden oder kommt er aus anderen Gründen mit der Annahme der Arbeitsleistung in Verzug, so bleibt er zur Entrichtung des Lohnes verpflichtet, ohne dass der Arbeitnehmer zur Nachleistung verpflichtet ist.

Art. 328

¹ Der Arbeitgeber hat im Arbeitsverhältnis die Persönlichkeit des Arbeitnehmers zu achten und zu schützen, auf dessen Gesundheit gebührend Rücksicht zu nehmen und für die Wahrung der Sittlichkeit zu sorgen. Er muss insbesondere dafür sorgen, dass

Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer nicht sexuell belästigt werden und dass den Opfern von sexuellen Belästigungen keine weiteren Nachteile entstehen.¹⁰³

² Er hat zum Schutz von Leben, Gesundheit und persönlicher Integrität der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die Massnahmen zu treffen, die nach der Erfahrung notwendig, nach dem Stand der Technik anwendbar und den Verhältnissen des Betriebes oder Haushaltes angemessen sind, soweit es mit Rücksicht auf das einzelne Arbeitsverhältnis und die Natur der Arbeitsleistung¹⁰⁴ ihm billigerweise zugemutet werden kann.¹⁰⁵

Art. 336¹⁶³

¹ Die Kündigung eines Arbeitsverhältnisses ist missbräuchlich, wenn eine Partei sie ausspricht: a. wegen einer Eigenschaft, die der anderen Partei kraft ihrer Persönlichkeit zusteht, es sei denn, diese Eigenschaft stehe in einem Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis oder beeinträchtigt wesentlich die Zusammenarbeit im Betrieb.

Art. 337

² Als wichtiger Grund gilt namentlich jeder Umstand, bei dessen Vorhandensein dem Kündigenden nach Treu und Glauben die Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses nicht mehr zugemutet werden darf.

Anhang VIII Gesetzesartikel Strafgesetzbuch

Dritter Titel: Strafbare Handlungen gegen die Ehre und den Geheim- oder Privatbereich¹⁴⁸

Art. 173¹⁴⁹

1. Wer jemanden bei einem andern eines unehrenhaften Verhaltens oder anderer Tatsachen, die geeignet sind, seinen Ruf zu schädigen, beschuldigt oder verdächtigt, wer eine solche Beschuldigung oder Verdächtigung weiterverbreitet, wird, auf Antrag, mit Geldstrafe bis zu 180 Tagessätzen¹⁵⁰ bestraft.

2. Beweist der Beschuldigte, dass die von ihm vorgebrachte oder weiterverbreitete Äusserung der Wahrheit entspricht, oder dass er ernsthafte Gründe hatte, sie in guten Treuen für wahr zu halten, so ist er nicht strafbar.

3. Der Beschuldigte wird zum Beweis nicht zugelassen und ist strafbar für Äusserungen, die ohne Wahrung öffentlicher Interessen oder sonst wie ohne begründete Veranlassung, vorwiegend in der Absicht vorgebracht oder verbreitet werden, jemandem Übles vorzuwerfen, insbesondere, wenn sich die Äusserungen auf das Privat- oder Familienleben beziehen.

4. Nimmt der Täter seine Äusserung als unwahr zurück, so kann er milder bestraft oder ganz von Strafe befreit werden.

5. Hat der Beschuldigte den Wahrheitsbeweis nicht erbracht oder sind seine Äusserungen unwahr oder nimmt der Beschuldigte sie zurück, so hat der Richter dies im Urteil oder in einer andern Urkunde festzustellen.

Art. 174

1. Wer jemanden wider besseres Wissen bei einem andern eines unehrenhaften Verhaltens oder anderer Tatsachen, die geeignet sind, seinen Ruf zu schädigen, beschuldigt oder verdächtigt, wer eine solche Beschuldigung oder Verdächtigung wider besseres Wissen verbreitet, wird, auf Antrag, mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder Geldstrafe bestraft.

2. Ist der Täter planmässig darauf ausgegangen, den guten Ruf einer Person zu untergraben, so wird er mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder mit Geldstrafe nicht unter 30 Tagessätzen bestraft.¹⁵¹

3. Zieht der Täter seine Äusserungen vor dem Richter als unwahr zurück, so kann er milder bestraft werden. Der Richter stellt dem Verletzten über den Rückzug eine Urkunde aus.

Art. 177

1. Wer jemanden in anderer Weise durch Wort, Schrift, Bild, Gebärde oder Tätlichkeiten in seiner Ehre angreift, wird, auf Antrag, mit Geldstrafe bis zu 90 Tagessätzen bestraft.¹⁵²
2. Hat der Beschimpfte durch sein ungebührliches Verhalten zu der Beschimpfung unmittelbar Anlass gegeben, so kann der Richter den Täter von Strafe befreien.
- 3 Ist die Beschimpfung unmittelbar mit einer Beschimpfung oder Tätlichkeit erwidert worden, so kann der Richter einen oder beide Täter von Strafe befreien.