

Medizin

Der Verzweiflung vorbeugen

Mobbing-Todesfall bei der Telekom Austria. Von Dr. Stefan A. Bayer



Nun erschüttert auch ein Selbstmord bei der österreichischen Telekom Austria die Öffentlichkeit: ein Mitarbeiter verzweifelte an seiner Arbeitssituation. In Frankreich war es bereits im Vorjahr zu Suiziden bei der französischen Télécom gekommen. Der beste Schutz vor solchen Verzweiflungstaten ist ein gutes Arbeitsklima in Unternehmen – hier ist noch viel zu tun. Aber auch die Arbeitsmedizin kann hier einen wesentlichen Beitrag zur Prävention leisten.

Obwohl es bei uns kein „Anti-Mobbing-Gesetz“ gibt wie in Frankreich, passieren doch gleichartige Vorfälle. Der Selbstmordserie bei France Télécom – 2009 waren es 17 und 2010 bisher sieben Todesfälle – folgt nun im Februar dieses Jahres ein Selbstmord bei der Telekom Austria. Das Motiv des Mannes von der Telekom lässt sich in einem Abschiedsbrief erkennen: die unerträgliche Situation am Arbeitsplatz. Mit seinem Tun wollte er auch anderen helfen, schrieb er in diesem Abschiedsbrief an Kollegen, in dem er um Verständnis für sein Handeln warb. „Insgesamt hege ich die Hoffnung, dass damit ähnliche Schicksale – und sei es nur ein einziges – erspart bleiben.“ Aus seinem Brief geht laut Salzburger Nachrichten hervor, dass der Mitarbeiter trotz hervorragender Qualifikation und ständiger Weiterbildung immer wieder übersehen und übergangen worden sei. Zuletzt landete der Verzweifelte als Einziger in einem Gebäude:

„Nach gut drei Jahren als Einziger in einem Gebäude mit bröckelndem Putz von der Decke und defekten Sanitäranlagen und mächtigen Staubansätzen habe ich die Realität wohl nicht mehr erkennen können.“

Stress und Angst durch Mobbing

Die psychosozialen Belastungsfaktoren wie Stress, angespanntes Arbeitsklima oder Konflikte unter den Mitarbeitern nehmen in einer immer komplexer werdenden Arbeitswelt zu. Zusätzliche Arbeit durch Personalabbau in den Unternehmen und die Angst, den eigenen Arbeitsplatz zu verlieren, können als Gründe dafür ausgemacht werden. Oft daraus resultierende Mobbingerlebnisse haben bei lang anhaltender Dauer eine dermaßen traumatisierende Wirkung, dass sie mit normalen psychischen Kräften

„Viel zu tun ist beim Führungsstil und beim Betriebsklima.“

nicht mehr bewältigt werden können. Man nimmt an, dass etwa zwölf Millionen Menschen, also rund neun Prozent aller Beschäftigten in Europa, gemobbt werden – die Dunkelziffer dürfte aber weit höher liegen.

Mobbing ist kein neues Phänomen am Arbeitsplatz, es ist lediglich die Umschreibung des alten Sachverhalts der Konfliktskalation im Berufsleben mit einem neuen Begriff, sodass

die Thematik neu beleuchtet ins Bewusstsein einer breiten Bevölkerung gelangt. Mobbinghandlungen stellen eine Bedrohung für den Betroffenen dar, weil sie ihn nicht nur in seiner persönlichen Würde verletzen, sondern auch seine berufliche Identität nach und nach zerstören können. Das Handwerkszeug von „Mobbern“ reicht von Kontakt- und Informationsverweigerung über Angriffe auf das Ansehen und die Leistungsfähigkeit bis hin zur Androhung körperlicher Gewalt. Oft wird auch das Opfer wie Luft behandelt. Es wird nicht mehr gegrüßt, man geht ihm aus dem Weg, gibt ihm deutlich zu verstehen, dass es unerwünscht ist.

Arbeitsmediziner werden immer häufiger mit dem Phänomen Mobbing konfrontiert. Sie können – als einige wenige im Unternehmen – ihre Vertrauensposition nützen, um Warnsignale im Frühstadium zu erkennen, zwischen den Betroffenen zu moderieren oder in letzter Konsequenz auch externe professionelle Hilfe in Form von Fachärzten und/oder Psychotherapeuten zu vermitteln. In ihrer Ausbildung an der österreichischen Akademie für Arbeitsmedizin erhalten die Arbeitsmediziner das dafür notwendige Rüstzeug. Einerseits wird Arbeitspsychologie und damit auch das Thema Mobbing in der Grundausbildung gelehrt, andererseits lernen und üben die Mediziner ihre Rolle als Coach und Mediator, unter anderem auch in einem weiteren Lehrgang, der Wirtschaftsmedizin. Auch ist die arbeitsrechtli-

che Situation bei Mobbing von großer Bedeutung, die ebenfalls einen Grundpfeiler in der Ausbildung der Arbeitsmedizin einnimmt.

Gegenstrategien bei Mobbing

Bei der Bewältigung von Mobbing kommt dem Einbeziehen von Dritten eine besondere Bedeutung zu. Dies kann durch innerbetriebliche MitarbeiterInnen, institutionalisierte Beschwerdestellen wie z.B. dem Betriebsrat, aber auch durch professionelle Hilfe zum Beispiel in Form eines Arbeitsmediziners erfolgen. Die Palette der möglichen Interventionsrichtungen geht hierbei von der Moderation über Supervision, Mediation und Organisationsentwicklung bis hin zu etwaigen Schiedsgerichtsverfahren. Wichtig ist, dass die Interventionsmethoden dem jeweiligen Eskalationsgrad und den Rahmenbedingungen des Mobbingprozesses entsprechen. Je früher eine Konfliktintervention erfolgt, desto größer sind die Chancen auf eine konstruktive Konfliktlösung.

Sozial- statt Arbeitsmedizin?

Im Falle der Telekom klingt es mehr nach Alibihandlung. Im Betrieb die Telefonnummer eines renommierten Sozialmediziners als Notfalltelefon anzugeben (Artikel in Salzburger Nachrichten vom 2. 3. 2010), die Telefonseelsorge wäre genauso gut.

Die Sozialmedizin beschreibt und analysiert die vielfältigen Wechsel-

wirkungen zwischen Gesundheit und Krankheit, ihren Risiken und protektiven Faktoren einerseits und gesellschaftlichen Tatbeständen andererseits unter ätiologischer, präventiver, rehabilitativer, gutachterlicher, versorgungsrechtlicher und ökonomischer Perspektive. Sie befasst sich dazu wissenschaftlich und praktisch mit dem Gesundheitszustand der Bevölkerung und seinen Determinanten, der Organisation des Gesundheitswesens und der sozialen Sicherung sowie den Wirkungen und Kosten der medizinischen Versorgung. Abgesehen davon, dass sich also die Sozialmedizin (und auch public health) mit der Verbreitung von Krankheiten in allen Lebensbereichen wissenschaftlich beschäftigt, so ist sie sicherlich nicht primär befähigt, in einer Vertrauensstellung im Betrieb Hilfe anzubieten. Denn es geht hier nicht nur um das Verhalten, es geht auch – oder gerade – um die Verhältnisse. Und hierzu muss man vor Ort sein, denn Mobbing wird nur in konkreten Handlungen erkennbar.

Denn ebenso wichtig wie die Betreuung der Mobbing-Opfer ist auch die Prävention. Die Arbeitsmediziner sind es, die wissen, welche betrieblichen Faktoren Mobbing eher unwahrscheinlich machen. Es sind ...

- ... klare arbeitsorganisatorische Strukturen,
- festgelegte Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie
- transparente Entscheidungsprozesse.

Viel zu tun ist auch hinsichtlich des Führungsstils und Betriebsklimas in Unternehmen. Abhilfe schaffen können Schulungen, in denen Mitarbeiterführung, Kommunikation, Motivierung und Konfliktmanagement trainiert werden. Schließlich ist ein gutes Arbeitsklima der beste Schutz vor sozialem Fehlverhalten.

Ein Anti-Mobbing-Gesetz wie in Frankreich gibt es zwar in Österreich nicht, es stellt sich auch die Frage, ob ein Gesetz alleine die Auswirkungen von Mobbing verhindern kann. In Frankreich war das bei der France Télécom nicht der Fall. Der Prävention und Aufklärung ist hier sicherlich der Vorzug zu geben. Und hier gilt es vor allem, Führungskräfte in den Betrieben und Unternehmen in ihrer sozialen Kompetenz zu schulen.

Der Arbeitsmediziner kann mehr, als nur gesetzlich determinierte Aufgaben zu erfüllen – obwohl die Mitarbeiter- und auch Vorgesetztenberatung, Mobbing-Prävention, etc. auch im Gesetz dazu zählen –, man muss ihn nur gewähren lassen. Anderenfalls hat man den falschen Arbeitsmediziner oder man leistet sich nur mehr die Nummer der Telefonseelsorge. ■

Dr. Stefan A. Bayer ist Präsident der Österreichischen Akademie für Arbeitsmedizin

SpringerMedizin.at

Weitere Informationen unter:
www.SpringerMedizin.at/arbmed