

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. VORBEMERKUNG</b>	<b>9</b>
<b>2. ZIELKAPITEL</b>	<b>11</b>
2.1 EINLEITUNG	11
2.2 ZIELSTELLUNG	13
<b>3. MOBBINGBEGRIFF UND MOBBINGBESCHREIBUNGEN</b>	<b>19</b>
3.1 EINLEITUNG	19
3.2 ENTWICKLUNG DES MOBBING-BEGRIFFS UND DER MOBBING-FORSCHUNG	20
3.3 MOBBINGKRIERIEN	25
3.3.1 MOBBINGKRIERIUM 'NEGATIVE KOMMUNIKATIVE HANDLUNGEN'	28
3.3.2 MOBBINGKRIERTUM 'GEGEN EINE PERSON GERICHTETE HANDLUNGEN'	36
3.3.3 MOBBINGKRIERIUM DAUER UND HÄUFIGKEIT VON NEGATIVEN HANDLUNGEN	39
3.3.4 MOBBINGKRIERIUM 'OPFER-TÄTER-BEZIEHUNG'	42
3.3.4.1 'Mobbing-Opfer'	43
3.3.4.2 'Mobbing-Täter'	47
3.3.4.3 'Täter'- 'Opfer'-Beziehung	49
3.4 MOBBING ALS 'ZERMÜRBENDER HANDLUNGSABLAUF'	53
3.4.1 MOBBING- VERLAUF	54
3.4.2 MOBBING-BEGINN	59
3.4.3 MOBBING-ENDE	63
3.5 MOBBING-UMGEBUNG	65
3.6 ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT	71
<b>4. SYSTEMISCHE SICHTWEISE VON MOBBING</b>	<b>79</b>
4.1 SYSTEMISCHES DENKEN	79
4.2 MENSCHLICHE SYSTEME	81
4.3 BESTANDTEILE SOZIALER SYSTEME NACH GREGORY BATESON	83
4.3.1 PERSONEN ALS ELEMENTE SOZIALER SYSTEME	86
4.3.2 SUBJEKTIVE DEUTUNGEN DER 'SYSTEMMITGLIEDER'	93
4.3.3 INTERAKTIONSSTRUKTUREN ALS ELEMENT SOZIALER SYSTEME	100
4.3.4 REGELN ALS ELEMENTE SOZIALER SYSTEME	106
4.3.5 SYSTEMUMWELT ALS ELEMENT SOZIALER SYSTEME	113
4.3.6 ENTWICKLUNG ALS ELEMENT SOZIALER SYSTEME	119
4.4 FAZIT	121

---

## 5. MOBBINGFORSCHUNG 129

5.1 FORSCHUNGSMETHODIK IN DER MOBBINGFORSCHUNG	129
5.2 QUALITATIVE SOZIALFORSCHUNG UND MOBBING	132
5.3 DAS QUALITATIVE INTERVIEW ALS INSTRUMENT DER MOBBINGFORSCHUNG	137
5.4 DAS KONSTRUKT-INTERVIEW ALS ERHEBUNGSVERFAHREN IN DER MOBBINGFORSCHUNG	139
5.4.1 METHODISCHE VORBEREITUNG ZUR DURCHFÜHRUNG VON KONSTRUKTINTERVIEWS ZUM THEMA MOBBING	142
5.4.1.1 Untersuchungsziel und Verwendungszweck (1)	142
5.4.1.2 Festlegung der Grundgesamtheit und Stichprobe (2)	143
5.4.1.3 Entwicklung des Interview-Leitfadens (3)	145
5.4.2 PRAKTISCHE VORBEREITUNG ZUR DURCHFÜHRUNG DER INTERVIEWS	149
5.4.2.1 Auswahl der Interviewpartner (1)	149
5.4.2.2 Das Interviewerverhalten (2)	152
5.4.2.3 Die Interviewsituation (3)	154
5.4.3 DURCHFÜHRUNG VON KONSTRUKTINTERVIEWS	155
5.4.3.1 Orientierungsphase (1)	155
5.4.3.2 Erarbeitungsphase (2)	156
5.4.3.2.1 Explikation der Konstrukte durch Fokussieren	157
5.4.3.2.2 Explikation durch Visualisierungen	158
5.4.3.2.3 Explikation der Konstrukte durch Nachfragen anhand des Meta-Modells	160
5.4.3.2.4 Explikation der Konstrukte durch Widerspiegeln und aktives Zuhören	161
5.4.3.2.5 Explikation durch Zusammenfassung	161
5.4.3.3 Abschlussphase (3)	162
5.5 GESPRÄCHSLEITFADEN ZUM THEMA MOBBING	163
5.5.1 GESPRÄCHSLEITFADEN FÜR MOBBINGBETEILIGTE PERSONEN	165
5.6 INTERVIEW AUSWERTUNG	172
5.6.1 QUALITATIVE INHALTSANALYSE ALS AUSWERTUNGSMETHODE VON KONSTRUKTINTERVIEWS	172
5.6.1.1 Vorgehensweise inhaltsanalytischer Auswertung	176
5.6.2 ENDGÜLTIGES KATEGORIENSYSTEM ZUR INTERVIEWAUSWERTUNG	184

## 6. INHALTLICHE DARSTELLUNG DES INTERVIEWMATERIALS 201

6.1 INTERVIEWERGEBNISSE ZUR MOBBINGENTSTEHUNG (A)	201
6.1.1 BESCHREIBUNG DER AUSGANGSSITUATION	201
6.1.1.1 Arbeitsplatzsituation bei Mobbingbeginn	201
6.1.1.2 Rückblickende Identifikation des Mobbingbeginns	207
6.1.2 RELEVANTE PERSONEN BEI MOBBINGBEGINN	215
6.1.2.1 Direktes Mobbingsystem	216
6.1.2.2 Indirektes Mobbingsystem	220
6.1.3 INTERAKTIONSSTRUKTUREN BEI MOBBINGBEGINN	225
6.1.3.1 Funktionale Interaktionsstrukturen	226

6.1.3.2 Dysfunktionale Interaktionsstrukturen.....	227
6.1.4 EINFLUSS RELEVANTER PERSONEN AUF DEN MOBBINGBEGINN.....	231
6.1.4.1 Einfluss der eigenen Persönlichkeit.....	231
6.1.4.2 Einfluss der 'Täter'.....	235
6.1.4.3 Einfluss der Vorgesetzten.....	238
6.1.5 EINFLUSS VON REGELN AUF DEN MOBBINGBEGINN.....	243
6.1.5.1 Fehlende offizielle Regeln.....	243
6.1.5.2 Inoffizielle Regeln.....	245
6.1.6 EINFLUSS DER SYSTEMUMWELT AUF DEN MOBBING-BEGINN.....	249
6.1.6.1 Arbeitsplatzbedingungen.....	250
6.1.6.2 Organisationsstrukturen.....	253
6.1.6.3 Bedingungen außerhalb der Organisation.....	255
6.1.7 ZUSAMMENFASSUNG DER MOBBINGENTSTEHUNGSFÖRDERNDEN FAKTOREN.....	256
<b>6.2 INTERVIEWERGEBNISSE ZUR WEITEREN MOBBINGENTWICKLUNG (B) ...</b>	<b>261</b>
6.2.1 SchLISSELSITUATIONEN DER ESKALATION.....	262
6.2.2 RELEVANTE PERSONEN IM WEITEREN MOBBINGPROZESS.....	264
6.2.2.1 Direktes Mobbingssystem.....	264
6.2.2.2 Indirektes Mobbingssystem.....	267
6.2.3 INTERAKTIONSSTRUKTUREN IM WEITEREN MOBBINGPROZESS.....	269
6.2.3.1 Funktionale Interaktionsstrukturen.....	269
6.2.3.2 Dysfunktionale Interaktionsstrukturen.....	270
6.2.4 EINFLUSS RELEVANTER PERSONEN AUF DIE MOBBING-ESKALATION.....	275
6.2.4.1 Einfluss der eigenen Persönlichkeit.....	275
6.2.4.2 Einfluss der 'Täter'.....	278
6.2.4.3 Einfluss der Vorgesetzten.....	280
6.2.5 EINFLUSS VON REGELN AUF DIE MOBBINGESKALATION.....	283
6.2.5.1 Fehlende offizielle Regeln.....	283
6.2.5.2 Inoffizielle Regeln.....	284
6.2.6 EINFLUSS DER SYSTEMUMWELT AUF DIE MOBBINGESKALATION.....	286
6.2.6.1 Arbeitsplatzbedingungen.....	286
6.2.5.2 Organisationsstrukturen.....	288
6.2.5.3 Bedingungen außerhalb der Organisation.....	291
6.2.7 ZUSAMMENFASSUNG DER MOBBINGENTWICKLUNGSFÖRDERNDEN FAKTOREN.....	293
<b>6.3 INTERVIEWERGEBNISSE ZUR MOBBINGPRÄVENTION UND -BEWÄLTIGUNG</b>	<b>296</b>
<b>(C).....</b>	<b>296</b>
6.3.1 VORSCHLÄGE ZUR MOBBINGPRÄVENTION.....	296
6.3.1.1 Möglichkeiten der Befragten zur Mobbingprävention.....	297
6.3.1.2 Möglichkeiten der 'Täter' zur Mobbingprävention.....	300
6.3.1.3 Möglichkeiten der Vorgesetzten zur Mobbingprävention.....	302
6.3.2 LÖSUNGSVERSUCHE DES MOBBINGPROBLEMS IM WEITEREN MOBBINGPROZESS.....	306
6.3.2.1 Gescheiterte Lösungsversuche.....	306
6.3.2.2 Partiiell konstruktive Lösungsversuche.....	311
6.3.3 ENDGÜLTIGE LÖSUNGEN DES MOBBINGPROBLEMS.....	315
6.3.3.1 Vorstellbare Lösungen (der Mobbingbeteiligten).....	315
6.3.3.2 Realisierte Lösungen im System (der Mobbingbewältiger).....	320
6.3.3.3 Realisierte Lösungen außerhalb des Systems (Mobbingopfer).....	324
6.3.4 ZUSAMMENFASSUNG DER MÖGLICHKEITEN ZUR MOBBING-PRÄVENTION UND -	
BEWÄLTIGUNG.....	330
6.4 GESAMT-ENTWICKLUNG VON MOBBINGSYSTEMEN.....	333

<b>7. PÄDAGOGISCHE KONSEQUENZEN DER INTERVIEW- ERGEBNISSE</b>	<b>341</b>
7.1 MAßNAHMEN ZUR MOBBINGPRÄVENTION	341
7.1.1 MOBBINGPRÄVENTION DURCH DIE BEFRAGTEN	343
7.1.1.1 Berufsvorbereitende Mobbingprävention	344
7.1.1.2 Stellenvorbereitende Mobbingprävention	347
7.1.1.3 Reframing als Mobbingprävention	350
7.1.1.4 Kommunikations- und Konfliktklärung als Mobbingprävention	354
7.1.2 MOBBINGPRÄVENTION DURCH DIE ETABLIERTEN PERSONEN	357
7.1.3 MOBBINGPRÄVENTION DURCH DIE VORGESETZTEN	360
7.1.4 MOBBINGPRÄVENTION DURCH ‚DIE ORGANISATION‘	365
<b>7.2 MAßNAHMEN ZUR MOBBINGBEWÄLTIGUNG IM WEITEREN VERLAUF EINES MOBBINGPROZESSES</b>	<b>367</b>
7.2.1 MOBBINGBEWÄLTIGUNG DURCH DIE BEFRAGTEN	368
7.2.2 MOBBINGBEWÄLTIGUNG DURCH TÄTER UND KOLLEGEN	373
7.2.3 MOBBINGBEWÄLTIGUNG DURCH DIE VORGESETZTEN	374
7.2.4 MOBBINGBEWÄLTIGUNG DURCH ‚DIE ORGANISATION‘	380
<b>7.3 FAZIT</b>	<b>383</b>
<hr/> <b>8. ANHANG</b>	<hr/> <b>389</b>
<b>8.1 INTERVIEWLEITFÄDEN IM ÜBERBLICK</b>	<b>389</b>
8.1.1 INTERVIEWLEITFÄDEN FÜR ‚MOBBINGOPFER UND MOBBINGBEWÄLTIGER‘	389
8.1.2 INTERVIEWLEITFÄDEN FÜR ‚MOBBINGBETEILIGTE‘	392
<b>8.2 KATEGORIENSYSTEM IM ÜBERBLICK</b>	<b>395</b>
A. KATEGORIEN ZUR MOBBINGENTSTEHUNG	395
B. KATEGORIEN ZUR WEITEREN MOBBINGENTWICKLUNG	395
C. KATEGORIEN ZUR MOBBINGPRÄVENTION UND-BEWÄLTIGUNG	396
<hr/> <b>9. LITERATUR</b>	<hr/> <b>397</b>