

Inhalt

1 Vorwort	11
2 Mobbing: Ein Begriff und seine Geschichte	17
3 Grundlagen zum Thema Konflikt	23
3.1 Definition Konflikt	24
3.2 Konfliktinhalt: Reichweite der Bemühungen	24
3.3 Basismechanismen der Eskalationsdynamik	25
3.4 Heiße und kalte Konflikte	27
3.5 Formgebundene und formlose Konflikte	28
3.6 Konflikte im mikro-, meso-, makrosozialen Rahmen	29
3.7 Die Hauptphasen der Konflikteskalation	30
3.8 Das Konfliktdreieck	35
3.9 Interventionsansätze je nach Konfliktphase	36
3.10 Sechs Grundmuster der Konfliktlösung	40
3.11 Abgrenzung: Konflikt und Mobbing	42
3.12 Das Mobbingverlaufsmodell	44
3.13 Leymanns klassische Verlaufsbeschreibung: Ein Fallbeispiel	46
4 Grundlagen zum Thema Mobbing	49
4.1 Auftretenshäufigkeit	49
4.2 Alter der Mobbingbetroffenen	50
4.3 Geschlecht der Mobbingbetroffenen	51
4.4 Mobbingformen	51
4.4.1 Schikane unter gleichgestellten Personen: Mobbing	52
4.4.2 Schikane von Vorgesetzten zu Untergebenen: Bossing	52
4.4.3 Schikane von Untergebenen zu Vorgesetzten: Staffing	53
4.4.4 Schikane mittels der neuen Medien: Cyber-Mobbing	54
4.5 Auswirkungen von Mobbing	54

4.6	Handlungsmöglichkeiten von Mobbingbetroffenen	58
4.6.1	Innerbetriebliche Maßnahmen	58
4.6.2	Externe Beratung und Information	61
4.6.3	Selbstreflexives Vorgehen	63
4.6.4	Erhalt bzw. Wiederherstellung der psychischen und physischen Gesundheit	64
4.6.5	Rechtliche Absicherung	66
4.7	Persönlichkeitsfaktoren und Mobbing	67
4.8	Gesellschaftliche, strukturelle und Führungsaspekte bei Mobbing	71
4.8.1	Gesellschaftliche Aspekte und Mobbing	71
4.8.2	Die betrieblichen Rahmenbedingungen	73
4.8.3	Führungsverhalten und Mobbing	76
4.9	Die gruppenspezifische Eskalationsdynamik bei Mobbing	81
4.10	Die Rollen der Beteiligten bei Mobbing	85
4.11	Wie Beteiligte zu Unterstützer*innen werden: Der Weg zur Zivilcourage	93
5	Grundlagen zum Thema Mobbingberatung	97
5.1	Die systemische Sichtweise	97
5.2	Was ist ein System?	98
5.3	Das Individuum im sozialen System	99
5.4	Interventionsansätze bei dynamischen Systemen	100
5.5	Gelingende Intervention	102
5.6	Lösungsorientierung	103
5.7	Die Systeme in der Beratung	106
5.7.1	Kund*innensystem, Berater*innensystem und Beratungssystem	106
5.7.2	Beratungssystem und Heimatsystem	107
5.8	Auftragsmuster in der Beratung	109
5.8.1	Besucher*innen	109
5.8.2	Klagende	110
5.8.3	Kund*innen	113
5.9	Die drei Perspektiven der Beratung	113
5.9.1	Die Problembewältigungsperspektive	115
5.9.2	Die Klärungsperspektive	116
5.9.3	Die Beziehungsperspektive	117

5.10	Grundregeln in der systemischen Beratung	120
5.11	Die sieben Schritte der Mobbingberatung	126
5.11.1	Klärung der Rahmenbedingungen und Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung	127
5.11.2	Problemartikulation, Auftrags- und Zielklärung	128
5.11.3	Die Einschätzung der psychischen Stabilität der Beteiligten	129
5.11.4	Analyse der Problemstruktur	133
5.11.5	Erweiterung der Handlungskompetenzen	137
5.11.6	Veränderung der äußeren Problemstruktur	138
5.11.7	Abschluss	138
5.12	Online-Beratung	140
6	Die Fallbeispiele	147
6.1	Neu	149
6.2	Ein offenes Ohr	152
6.3	Eine neue Sprosse	156
6.4	Die Weisheit des Körpers	162
6.5	Die höhere Instanz	166
6.6	Die hilfreiche Ratlosigkeit	169
6.7	Die zurückgegebene Last	173
6.8	Nicht gewollt	179
6.9	Die freie Entscheidung	182
6.10	Auf zweierlei Art	188
6.11	Der Schock	193
6.12	Die Verwechslung	196
6.13	Ein Geschenk des Himmels	200
6.14	Lange danach	204
6.15	Wie eine Feder	208
6.16	Von Recht und Gerechtigkeit	212
6.17	Eine Frage der Würde	217
6.18	Zu alt	221
6.19	Die Verantwortung	225
7	Allgemeine Aspekte zum Thema Mobbing anhand der Fallbeispiele	229
7.1	Mobbingformen	229
7.2	Mobbingauslöser	229
7.3	Mobbingauswirkungen	232

7.4	Mobbinghandlungen	233
7.5	Mobbingdynamik	238
7.6	Die Bedeutung der Gruppe	239
8	Facetten der Mobbingberatung anhand der Fallbeispiele	243
8.1	Persönliche Anforderungen an die Beratungsperson	243
8.2	Konflikt- und Mobbingberatung mit lösungsorientiertem Zugang	245
8.3	Konflikt- und Mobbingberatung als Schutzraum für leidvolle Erfahrungen	247
8.4	Konflikt- und Mobbingberatung als Prozess- und Expert*innenberatung	249
8.5	Konflikt- und Mobbingberatung als interdisziplinäres Sujet	251
9	Ausgewählte Interventionen der Konflikt- und Mobbingberatung anhand der Fallbeispiele	255
9.1	Organisations-soziometrische Analyse (OSA)	255
9.2	Mobbingtagebuch	258
9.3	Aufbau von Ressourcen	260
9.4	Stabilisierungs-, Entlastungs- und Entspannungsmethoden	265
9.5	Stärkung des Gegenwehrpotentials	267
9.6	Die Arbeit an gefestigten negativen Glaubenssystemen	268
9.7	Metaphern, Geschichten und Fallbeispiele	270
9.8	Unterstützung in Entscheidungssituationen	272
9.9	Experimente und Übungen	276
9.10	Entwicklung von neuen Lebensperspektiven und Zielen	281
9.11	Umgang mit beruflicher Neuorientierung	282
	Literaturverzeichnis	283
	Verzeichnis der Abbildungen und Boxen	295
	Sachregister	296
	Fallbeispiele nach Namen geordnet	302
	Zur Autorin	303