

# Mobbing 2.0 – wie Unternehmen und der öffentlich Sektor den neuen Gefahren begegnen können

Jochen Koubek, Universität Bayreuth

Mobbing ist seit langem Teil des Alltag in Organisationen, auch wenn regelmäßiges »Ärgern« oder »Hochnehmen« von Kollegen erst seit einigen Jahren das So-etwas-dürfen-Sie-nicht-so-verbissen-sehen verloren hat und als ernst zu nehmendes Problem gesehen wird. Lehrermobbing ist spätestens seit Heinrich Manns »Professor Unrat« im Repertoire der Schüler dokumentiert.

Doch nicht jede Aggression ist Mobbing. In Anlehnung an Hanewinkel und Knaack definiert es sich wie folgt:

»Ein/e Mitarbeiter/in ist Gewalt ausgesetzt oder wird gemobbt, wenn er / sie und den negativen Handlungen eines / einer oder mehrerer anderer Kollegen/Kolleginnen bzw. Vorgesetzten ausgesetzt ist. Negative Handlungen können begangen werden mit Worten (Drohen, Spotten etc.) durch Körperkontakt (Schlagen, Stoßen etc.) bzw. ohne Worte oder Körperkontakt (Gesten, Ausschluss aus einer Gruppe etc.). Der Begriff des Mobbing wird hingegen nicht gebraucht, wenn zwei Kollegen, die körperlich bzw. seelisch gleich stark sind, miteinander streiten. Es muss also immer ein vorliegen.«

(Hervorhebungen von mir, JK)

(in Anlehnung an Hanewinkel; Knaack 1997, S. 34)

*Mobbing* ist demnach eine Folge negativer Handlungen, die zwei Grenzen überschreiten: Zum einen die zeitliche Grenze, Mobbing findet wiederholt statt. Zum anderen haben die Opfer keine oder kaum eine Möglichkeit, sich zu verteidigen, sei es weil die Täter körperlich, seelisch oder sozial stärker sind, sei es, weil sie im Verborgenen wirken.

Von verschiedenen Seiten wird mit Veröffentlichungen und Ratgebern gegen psychosoziale Gewalt vorgegangen (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Antidiskriminierungsstelle des Bundes, Kirchen, Gewerkschaften).

Schätzungen zufolge sind ca. 3% aller Erwerbstätigen in Deutschland von Mobbing betroffen, allen voran Frauen, Beschäftigte in Sozialberufen und Arbeitnehmer unter 25 Jahren (Meschkutat 2002).

Eine Umfrage der Aktion »Mobbing – Schluss damit« der Initiative [seitenstark.de](http://seitenstark.de) aus dem Jahr 2007 unter Schülern und Lehrern ergab, dass mehr als die Hälfte der befragten Schüler und ein Viertel der Lehrer bereits mindestens einmal von Mobbing direkt betroffen waren (Labbé, 2007). In den letzten Jahren ist dabei vor allem im schulischen Raum zunehmend auch von *Cybermobbing* die Rede.

## **Cybermobbing**

In einer ersten Annäherung ist Cybermobbing die Fortsetzung von Mobbing mit neuen Medien: Handys, Email, SMS, Instant Messaging, Videoplattformen oder Community-Portale. Mitmachangebote im Web 2.0 bieten konstruktiven Austausch, Kontaktaufnahme mit Gleichgesinnten oder Bildung virtueller Interessensgemeinschaften. Weil Gleichgesinnte aber nicht immer gutmütige Absichten verfolgen müssen, vervielfachten sich mit diesen Plattformen die Möglichkeiten für Mobbing mit neuen Medien.

Zwischen diesem Mobbing 2.0 und dem analogen Mobbing gibt es aber erhebliche Unterschiede. Zwar gelten die oben genannten Grenzen (1. dauerhafte Aggression 2. gegen Schwächere) auch für Cybermobbing, es kommt jedoch noch ein wesentlicher Aspekt hinzu: Während analoges Mobbing mit analogen Medien agiert und damit im abgeschlossenen Raum der Organisation verbleibt, findet Cybermobbing den Weg in den privaten und in den öffentlichen Raum. Es ist nicht das Gleiche, ob eine Schmähung auf dem Gang ausgesprochen oder per Email verschickt wird, die auch außerhalb des Arbeitsplatzes gelesen wird und damit in den Rückzugsraum des Privaten eindringt. Auch ist es ein großer Unterschied, ob eine Diffamierung an der Wand des Betriebs- oder Schulklo steht oder in einem Forum einer Web 2.0-Community. Zu letzterem haben deutlich mehr Menschen Zugriff.

Neben dem Wirkungsbereich ist die zeitliche Dauer beim Cybermobbing eine andere, was an der Natur der verwendeten digitalen Medien liegt. Analoges Mobbing hört spätestens nach Verlassen der Arbeit auf, die verwendeten Medien – Zettel, Anschriebe, Bilder – lassen sich zerreißen, übermalen oder vernichten. Doch die im Cybermobbing verwendeten Dateien können noch Jahre später kursieren, selbst wenn der Anlass längst vergessen ist. Weil Dateien nur schwer aus dem Internet zu entfernen sind, werden manche peinlichen Bilder oder intime Filmaufnahmen die Betroffenen ein Leben lang verfolgen. Populärstes Beispiel ist der Star-Wars-Junge, ein übergewichtiger Schüler, der sich dabei filmte, wie er mit einem Stock einen Laserschwertkampf aus Star Wars spielte. Den Film fanden andere Schüler und stellten ihn ins Internet, wo er seit 2003 weltweit über 1 Mrd. mal abgerufen wurde: »[he] had to endure, and still endures today, harassment and derision from his high-school mates and the public at large. and, he will be under psychiatric care for an indefinite amount of time.« (Popkin 2007). Aber auch Fotosammlungen und Texte auf privaten Homepages können ihre Wirkung noch lange nach der Erstveröffentlichung entfalten.

Cybermobbing übertritt regelmäßig die Grenzen von Ort und Dauer eines Konflikts. Möglich wird dies durch die im Internet typische Auflösung des Unterschieds zwischen mündlich und schriftlich sowie zwischen privat und öffentlich (vgl. Koubek 2008). Die an einen begrenzten Personenkreis gerichtete Äußerung in einem Forum oder in einem Gästebuch ist schriftlich und damit von Dauer. Sie ist auch von weiteren Personen einsehbar, die als Adressaten gar nicht vorgesehen waren. Sie wird von Personensuchmaschinen wie yas-

ni.com oder spock.com indiziert und mit Eigennamen verknüpft. Die Möglichkeit im Internet nicht nur Wort- sondern auch Bild-, Ton- und Filmbilder zu veröffentlichen, erweitert die Bandbreite und die potenzielle Öffentlichkeit von Mobbern in einem Ausmaß, das mit analogem Mobbing kaum noch vergleichbar ist.

Dem Täter mag das recht sein, weil er sein Opfer möglichst umfassend demütigen möchte, die Konsequenzen aber können für beide weitaus dramatischer sein. Die Presse berichtet von einem Lehrer, dem zwecks Aufnahme einer Handykamera die Hose herunter gezogen wird (Hans 2007), von einem Schüler, die sich in Kontaktbörsen als seine Lehrerin ausgab (SO 2007), von Lehrern die Porno- oder in Hinrichtungsvideos (Eberspächer 2007) montiert werden. Hinzu kommen Handyvideos von Schlägereien oder provozierten Aggressionen, die Jugendliche aufnehmen und im Netz veröffentlichen, das sogenannte Happy Slapping (LKA 2007, Rat für Kriminalitätsverhütung in Schleswig Holstein 2007). Gemeinsam ist diesen Vorfällen, dass sie erst durch die Verfügbarkeit der neuen Medien ausgelöst wurden, sei es, weil Foren und Digitalfilme die Tatmedien sind, sei es, weil erst die Veröffentlichung die Anerkennung der Peer-Group bringt. Hinzu kommen zahllose Frustgruppen gegen Lehrer und Mitschüler in sozialen Netzen wie schülerVZ, die kaum kontrollierbar sind. Aufgrund der unabsehbaren Veröffentlichungsdauer digitaler Medien kann bereits eine einzige Webseite oder ein einzelnes Bild den in der obigen Definition angeführten Tatbestand des Mobbing erfüllen.

### ***Persönlichkeitsrechte***

Cybermobbing zielt wie Mobbing darauf, das Opfer durch permanenten Stress in seiner Integrität zu schädigen. Mobbing richtet sich gegen elementare Persönlichkeitsrechte. Dazu gehören:

Verletzt wird dieses Recht z.B. bei Äußerungen, die darauf abzielen, das Ansehen, den sozialen oder persönlichen Wert einer Person herabzusetzen. Seinen Schutz findet es in den Paragraphen im Strafgesetzbuch zu Äußerungsdelikten wie Beleidigungen, Verleumdung, Androhung oder Aufforderung zu Straftaten.

Dies ist das Recht, zu tun was man gerne tun möchte, am sozialen und kulturellen Leben teilzunehmen, Vereinen oder Parteien beizutreten, Hobbys zu pflegen, sich nach eigenem Geschmack zu kleiden und die Musik zu hören, die einem gefällt und seine Freizeit nach eigenen Wünschen zu gestalten. Dieses Recht findet natürlich seine Grenzen in den Rechten der Anderen, es darf aber nicht willkürlich eingeschränkt werden.

oder das Recht, in Ruhe gelassen zu werden. Es wird in verschiedenen Gesetzen präzisiert. Das Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung findet sich in den Datenschutzgesetzen, der Schutz vor Telefonwerbung im Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb. Insbesondere darf niemand persönliche Informationen über Dritte ohne Erlaubnis veröffentlichen.

. Niemand darf ohne Erlaubnis unter dem Namen eines anderen Handeln oder Äußerungen von sich geben.

Dieses Recht wird im Kunsturheberrecht ausformuliert und besagt, dass bis auf Ausnahmen niemand das Bild eines Anderen ohne dessen Erlaubnis veröffentlichen darf.

Dies bedeutet ähnlich wie beim Recht am Bild das Verbot, aufgenommene Äußerungen Dritter zu veröffentlichen, z.B. Mitschnitte von Unterricht.

Zusammenfassen lässt sich dies als das (vgl. LG Köln, Urteil vom 11.07.2007). Das bedeutet, dass jeder darüber entscheiden kann, welche persönlichen Informationen er von sich in Wort, Ton und Bild preisgeben will, um den Eindruck zu gestalten, er man in der Öffentlichkeit hinterlassen möchte.

Damit lässt sich der Begriff *Cybermobbing* allgemeiner bestimmen:

ist die anhaltende Beeinträchtigung von Persönlichkeitsrechten Anderer durch den Einsatz digitaler Medien. Wer aber tut so etwas und warum?

### **Die Akteure und ihre Motive**

Gründe für Mobbing gibt es viele: Machtgefühl, Spaß am Quälen, Langeweile, Ärger, Aggression, Rache, Neid, Fremdenfeindlichkeit, Gruppendruck, Geltungswunsch, Überheblichkeit. Ein beliebiger Aggressionen fördernder psychischer Impuls kann zur Ursache für Mobbing werden.

Als werden Personen am Rand der Gruppe ausgewählt, die wenige Freunde und nicht den sozialen oder auch finanziellen Rückhalt (Markenkleidung), um sich zu verteidigen. Der hat im Gegensatz einen hohen sozialen Status innerhalb der Gruppe, er hat die Initiative, plant die Aktivitäten und bewertet die Vorschläge seiner. Diese handeln weniger aus eigenem Antrieb, setzen die Ideen und Vorschläge des Betreibers aber um. Dabei genießen sie den Statusgewinn, den ihnen der Kontakt zum Betreiber bringt. Mit der Anzahl der Helfer sinkt gleichzeitig die individuelle Verantwortung. Wenn »die Anderen« sich auch so verhalten, ist es sozial legitimiert und somit normal.

Die meisten Personen innerhalb des Mobbing-Sozietops bilden allerdings die schweigende Mehrheit, die (Taglieber, S. 9), die dem Verhalten der Mobber zwar kritisch gegenüber stehen (»so weit muss man ja nicht gleich gehen«), es im Grunde aber billigen. Manche sind einfach nur froh, (dieses Mal) nicht selber betroffen zu sein. Erst ihr Schweigen sorgt dafür, dass das Opfer isoliert bleibt.

Werden Betreiber, Helfer oder Möglichmacher zur Rede gestellt, wählen sie regelmäßig eine Rationalisierungsstrategie:

1. das Opfer sei selber Schuld, weil er / sie die Werte / Kleiderordnung / Sprache der Gruppe nicht teilt oder einfach die Erwartungshaltung der Gruppe nicht erfüllt.

2. Der Gruppe blieb keine andere Wahl, da sich das Opfer nicht als einsichtig / anpassungswillig / kooperativ gezeigt habe und damit keine Möglichkeit zu einer konstruktiven Lösung blieb.
3. Das Opfer hätte sich wehren können / sollen / müssen. Dieses Argument übersieht den Umstand, dass Opfer gerade deswegen ausgesucht werden, weil sie sich nicht verteidigen können.
4. Mobbing durch Vorgesetzte wird häufig als geduldetes Mittel zum Abbau von Mitarbeitern in unbefristeten Arbeitsverträgen eingesetzt, um dem Kollegen die Annahme eines Auflösungsvertrags als einzige gangbare Alternative aufzuzwingen.

## ***Aktionen und Reaktionen***

Welche Möglichkeiten haben Betroffene, etwas gegen derartige Angriffe zu unternehmen? Hier ist zu unterscheiden zwischen 1. Prävention und 2. Reaktionen der Opfer und 3. Reaktionen der Organisation.

### **1. Prävention**

Zu vorbeugenden Maßnahmen gehören Informationsveranstaltungen und Unterrichtsgespräche mit Kollegen und Vorgesetzten, um grundlegende Persönlichkeitsrechte und Unterscheidungen wie privat/öffentlich oder mündlich/schriftlich anzusprechen, die mit digitalen Medien herausgefordert werden. Ziel ist es vor allem, das Umfeld, die Helfer und Möglichmacher zu erreichen, ohne deren Rückhalt Mobbing nicht funktioniert.

Eine weitere Maßnahme ist die Kanalisation von Kommunikationsbedürfnissen. Viele Mobber sagen, dass sie keine andere Möglichkeit mehr gesehen hätten, ihren Unmut zu äußern. So kurzfristig dieses Argument auch ist, es sollte dennoch ernst genommen werden. Mobbing ist häufig ein Zeichen für notorische Unzufriedenheit in der Organisation, weswegen die Mehrheit das Mobbing schweigend duldet oder sich sogar aktiv daran beteiligt. Mit der Androhung von Strafen lässt sich dieses Verhalten nur begrenzt kontrollieren. Besser ist es, ein Ventil für den Unmut zu schaffen, ehe er sich in öffentlichen Verletzungen der Persönlichkeitsrechte äußert. Unter dem Stichwort »interne Evaluation« oder »Selbstevaluation« werden in der Organisationsentwicklungsforschung Konzepte u.a. für die Bewertung von Kollegen und Vorgesetzten (z.B. Buhren, 2007). Daher sollte eine Organisation sich frühzeitig um eine konstruktive interne Evaluation bemühen.

### ***2. Reaktionsmöglichkeiten der Betroffenen***

Sollte es trotz Prävention zum (Cyber-)Mobbing kommen, gibt es für die Betroffenen die Besonderheiten der digitalen Medien zu beachten, (vgl. cyberbullying.org):

, auch keine Rechtfertigungen oder Richtigstellungen. Eine Reaktion zu provozieren ist genau das, was der oder die Täter beabsichtigen.

, egal ob SMS, Mail, Webseiten, Bilder oder Chatmitschnitte. Um Hilfe effektiv zu organisieren, müssen Beweise vorliegen.

, denn Mobbing lebt von der Isolation der Opfer. Verlassen diese die Rolle des passiven Erduldens und wächst der Widerstand, stellen viele Täter ihre Aktivitäten ein.

Bei strafrechtlich relevanten Beiträgen (Pornographie, extreme Gewaltdarstellung) kann eine Anzeige das erforderliche Signal setzen, dass die Grenzen überschritten wurden.

Während es beim Umgang mit den Tätern aus gutem Grund verschiedene Stufen gibt (s.u.), müssen öffentlich zugängliche Inhalte so rasch wie möglich aus dem Internet gelöscht werden, ehe sie sich verbreiten. Zwar sind Anbieter von Telediensten dazu verpflichtet, offensive Beiträge nach Kenntnis zu entfernen, viele reagieren aber erst bei Androhung rechtlicher Schritte mit dem gebotenen Engagement.

### **3. Reaktionsmöglichkeiten der Betroffenen**

Je nach Vorfall und Tätern stehen verschiedene abgestufte Reaktionsformen zur Verfügung. Ganz im Sinne des Grundsatzes der Theorie menschlicher Kommunikation (Watzlawick 1969) gilt auch hier: Man kann nicht nicht reagieren, auch Wegsehen oder Kleinreden ist eine Reaktion. Die anderen unterscheiden sich im Grad ihrer Eskalation:

1. Gespräch mit den Akteuren. Häufig reicht es aus, den Betreiber, seine Helfer und das Opfer zu einem moderierten Gespräch zu motivieren, in dem Gründe gesucht und gemeinsame Ziele für das zukünftige Miteinander vereinbart werden.
2. Sind die Täter nicht bekannt oder nicht einsichtig ist der nächste Schritt der Gang zum Vorgesetzten der Arbeitsgruppe. Mit ihm können gemeinsame Regeln für den Umgang fest gelegt werden. Bezieht die schweigende Mehrheit Stellung und verliert der Betreiber an Unterstützung, stellt er seine Angriffe vielleicht ein. Aus arbeitsrechtlicher Sicht ist der Arbeitgeber dazu verpflichtet, seine Mitarbeiter vor Mobbing und dem damit verbundenen psychosozialen Stress zu schützen.
3. Darüber hinaus oder parallel dazu kann Strafanzeige gestellt werden, sowohl gegen den oder die Täter als auch gegen die Organisation wenn sie nach Bekanntwerden nichts gegen das Mobbing unternommen hat. Auch wenn noch kein Urteil speziell zu Cybermobbing in Unternehmen bekannt ist, dürften sich die Rechtsprechungen der vergangenen Jahre analog auf diese Form des Mobbing anwenden lassen (Klima 2007).

Die letzte Maßnahmen zeigt zwar, wo die Macht sitzt, sie sind aber auch Zeichen für ihr Versagen. Aus Angst vor Strafe entsteht kein einsichtiger Lerneffekt, sondern höchstens oberflächliche Verhaltensanpassung. Ziel muss aber

sein, gegenseitigen Respekt für die Persönlichkeitsrechte Anderer zu vermitteln.

## **Fazit**

Die Medienwelt fordert immer häufiger zum Mitmachen auf. Web 2.0, Instant Messaging, Digitalfotografie: »9 von 10 Digitalfotos werden mit einem Kamera-Handy aufgenommen« (Parrot Press Kit, zitiert aus: Thielmann 2007, S. 14). Die technischen Möglichkeiten verleiten zu mancher Idee, die nicht immer als gezielte Verletzung von Persönlichkeitsrechten, sondern als kleiner Scherz beabsichtigt sind, dann aber ein Eigenleben entwickelt, das die Autoren nicht mehr kontrollieren können. Vielen Menschen ist nicht klar, was sie mit der Veröffentlichung digitaler Medien anrichten können und sie äußern sich nach einem klärenden Gespräch wieder in gemäßiger Form. Für notorische Wiederholungstäter gibt es eine Vielzahl an Maßnahmen, die das Problem allerdings selten an der Wurzel packen. Da können Präventionen ansetzen, in denen das Kommunikationsbedürfnis kanalisiert wird, das im Mobbing zu Grenz-übertretungen im kommunikativen Handeln führt.

Letztlich geht es um den Aufbau von grundlegenden Medienkompetenzen, denn diese beinhalten nicht nur zu wissen, wie etwas gemacht wird, sondern auch, wann etwas besser nicht gemacht wird.

## **Quellen**

Webquellen werde im folgenden nicht mit einer sperrigen URL zitiert, sondern unterstrichen. Unter ihrem Titel sind sie bei Google leicht auffindbar. Die Verfügbarkeit der Seiten wurde im Januar 2009 überprüft.

Buhren, Claus: *Selbstevaluation in Schule und Unterricht*. Luchterhand, 2007.

Hanewinkel, R.; Knaack, R.: *Mobbing: Gewaltprävention in Schulen in Schleswig-Holstein*. Kronshagen: Landesinstitut Schleswig-Holstein für Praxis und Theorie in der Schule, 1997.

Klima e.V. (Hg.): Referenzurteile Mobbing. 2007.

Koubek, Jochen.: *Der andere Schulhof. Die dunkle Seite von schülerVZ*. In: LOG IN 153 (2008), S. 38-41.

Labbé, Micha (2007): Mobbing – Schluss damit!

Meschkatat, Bärbel. et al.: *Der Mobbing-Report. Eine Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland*. Dortmund/Berlin: 2002

Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen  
(09/2007): Mobbing von Lehrkräften im Internet

Popkin, Helen A. (2007): Survive your inevitable online humiliation.

Hans, Barbara (2007): Von Schülern verböhnt – und die ganze Welt sieht zu.

Landeskriminalamt NRW (2007): Neue Phänomene bei der Handynutzung durch Kinder und Jugendliche.

Rat für Kriminalitätsverhütung in Schleswig-Holstein (2007): Happy Slapping und mehr... Brutale, menschenverachtende oder beleidigende Bilder auf Handys.

SO – Spiegel Online (2007): Sechsklässler pöbelte im Flirt-Chat als Lehrerin.

Eberspächer, Matthias (2007): Cyber-Mobbing gegen Lehrer: Pornomontagen und Hinrichtungsvideos.

Tagblieber, Walter (2005): Berliner Anti-Mobbing-Fibel. Was tun wenn

Thielmann, Tristan: *Eine Mediengeschichte des Displays.* In: Navigationen Jg. 6, Heft 2 (2006), S. 13-30.

Watzlawick, Paul et al.: *Menschliche Kommunikation.* Huber: 1969.