

Thomas Kirchen

Mobbing im Bildungs-, Sozial- und Gesundheitswesen

Eine empirische Studie

Mit einem Vorwort von Gerd Wiendieck

Titelgraphik: Inga Capell
Kontakt: inga.capell@web.de

Thomas Kirchen

MOBBING IM BILDUNGS-, SOZIAL- UND GESUNDHEITSWESEN

Eine empirische Studie

Mit einem Vorwort von Gerd Wiendieck

ibidem-Verlag
Stuttgart

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

∞

Gedruckt auf alterungsbeständigem, säurefreiem Papier
Printed on acid-free paper

ISBN: 3-89821-570-9

© *ibidem*-Verlag
Stuttgart 2006
Alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und elektronische Speicherformen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany

Vorwort

Die Arbeitswelt wandelt sich. Der Wettbewerb ist schärfer geworden und das Klima ist rauher. Dies gilt extern wie intern: Nicht nur Organisationen kämpfen um ihre Position, sondern auch die Mitarbeiter/innen. Die berechtigte Sorge um den Arbeitsplatz ändert den Blickwinkel: Kollegen werden rasch zu Konkurrenten. Da bleibt es nicht aus, dass auch hier mit härteren Bandagen gekämpft wird und häufiger unter die Gürtellinie geschlagen wird. Kurzum: Mobbing bleibt ein ebenso aktuelles wie brisantes Thema. Es kann keineswegs als Modeerscheinung verharmlost werden. Dazu sind die Folgen doch zu gravierend. Dies trifft insbesondere auf die Berufsfelder mit sozialen, pflegenden und erziehenden Aufgaben zu. Hier gibt es sogar eine deutliche Zunahme des Mobbings.

Thomas Kirchen analysiert die Gründe und nennt sowohl strukturelle als auch kulturelle Faktoren. Er gibt einen engagierten Einblick in die Dynamik des Mobbingprozesses, denn um einen solchen handelt es sich. Es sind keine Ereignisse, sondern Prozesse, die einer inneren – meist eskalierenden – Dynamik folgen. Er betrachtet das Geschehen mit der Nüchternheit des Wissenschaftlers ohne distanziert zu sein. Im Gegenteil, seine Betroffenheit und sein Wunsch nicht nur zu verstehen, sondern auch zu helfen wird deutlich.

Diese Kombination von intellektueller Klarheit und sensibler Hilfe macht den Wert dieses Textes aus. Er klärt die verworrene Begrifflichkeit und analysiert unterschiedliche Erklärungsansätze, bleibt aber hierbei nicht stehen, sondern führt eine eigene Untersuchung durch. In intensiven Gesprächen mit Mitarbeiter/innen der Mobbing-Kontakt-Stelle im Bistum Aachen sucht und findet er Antworten auf die Fragen nach den Entstehungsbedingungen und Verläufen des Mobbings. Hieraus ergeben sich wertvolle Ansätze zur Prävention, Betreuung und Nachsorge.

Die Arbeit von Thomas Kirchen wird die Diskussion bereichern, das Verständnis vertiefen und die Hilfe verbessern.

Prof. Dr. Gerd Wiendieck

Danksagung

Ich möchte mich bedanken!

Ich möchte den Verantwortlichen der Mobbing-Kontakt-Stelle im Bistum Aachen danken, die mich in allen wichtigen Belangen während der Erstellung dieser Studie unterstützt haben. Mein besonderer Dank gilt hierbei der Leitung des Oswald-von-Nell-Breuning-Hauses in Herzogenrath bei Aachen sowie Herrn Josef Meiers als pädagogischer Mitarbeiter des Oswald-von-Nell-Breuning-Hauses und als Ansprechpartner des Auftraggebers der Studie.

Darüber hinaus möchte ich mich besonders bei den ehrenamtlichen Telefonberatern der Mobbing-Kontaktstelle im Bistum Aachen bedanken, die engagiert zum Gelingen des Vorhabens beigetragen haben.

Mein Dank gilt auch Fr. Dr. Sabine Müller für die Durchsicht des Manuskripts und für die konstruktiven Rückmeldungen hierzu.

Danke an Karin für die vielen langen Spaziergänge mit Paco, für das Zuhören, Ausruhen und Auftanken.

Thomas Kirchen

Aachen, im November 2005

Inhaltsverzeichnis

0	Abkürzungsverzeichnis	11
I	Grundlagen	13
1	Einführung in den Untersuchungsbereich	15
1.1	Aufbau und Struktur der Studie	16
1.2	Einordnung des Untersuchungsgegenstandes	16
1.2.1	Begriffe, Definitionen, Abgrenzung und Mobbinghandlungsmuster	17
1.2.2	Mögliche Verläufe, Folgen und Auswirkungen von Mobbing	19
1.3	Befunde und aktueller Diskussionsstand	22
1.3.1	Literaturüberblick und wissenschaftliche Perspektiven	24
1.3.2	Ursachenforschung und branchenspezifische Kumulationen	26
II	Untersuchungsvorbereitung	31
2	Erste Zielbestimmung und Untersuchungsauftrag	33
2.1	Untersuchungsmotivation und Zielperspektiven	33
2.1.1	Auftraggeber der Studie und Zielgruppe der Untersuchungsteilnehmer	36
2.1.2	Vor- und Nachteile der Zielgruppenauswahl	37
2.2	Aktualität und Bedeutung der Studie	38
2.2.1	Aus Sicht der Auftraggeber	38
2.2.2	Aus Sicht der Arbeitsbereiche und Berufsgruppen	38
2.2.3	Gesellschaftspolitische Perspektiven	39
2.4	Arbeits- und organisationspsychologische Gesichtspunkte	40
2.4.1	Untersuchungsspezifische Perspektiven und Nutzen der arbeits- und organisationspsychologischen Betrachtung	40
2.4.2	Wissenschafts- und erkenntnistheoretische Eckpunkte	42
3	Einzelaspekte der Untersuchungsvorbereitung	45
3.1	Modulare Vorbereitung	45
3.1.1	Methodologische Konkretisierung	45
3.1.2	Untersuchungsdesign und Untersuchungsinstrumente	46
3.1.3	Erkenntnisse aus der Pilotstudie	48

3.2	Konkretisierung der Untersuchungsziele	49
3.2.1	Forschungswissenschaftliche Operationalisierung	50
3.2.2	Fokussierte Gütekriterien	52
3.2.3	Stichprobenauswahl und Demografie der Befragten	53
3.3	Untersuchungsablaufplanung, Methodik und Erhebungstechnik	55
3.3.1	Methodik der Gruppendiskussion	55
3.3.2	Methodik des Einzelinterviews	56
3.3.3	Transkriptionsregeln und Interviewtranskription	58
3.3.4	Textanalyse in Form qualitativer Inhaltsanalyse	59
III	Empirische Erhebung	63
4	Durchführung, Analyse, Auswertung und Interpretation der Untersuchung und der Untersuchungsergebnisse	65
4.1	Durchführung der Gruppendiskussion	65
4.1.1	Analyse der Gruppendiskussion	68
4.1.2	Auswertung und Interpretation der Gruppendiskussion	73
4.2	Modifizierung des Interviewleitfadens	81
4.2.1	Durchführung der Einzelinterviews	82
4.2.2	Analyse der Einzelinterviews	84
4.2.3	Auswertung und Interpretation der Einzelinterviews	87
4.3	Zusammenfassende Darstellung der Auswertungsergebnisse	105
4.4	Arbeits- und organisationspsychologische Interpretation und Bewertung der Untersuchungsergebnisse	111
5	Abschließende Betrachtungen	115
5.1	Einschätzung zur Verwertbarkeit der Untersuchungsergebnisse	115
5.3	Vor- und Nachteile der Untersuchungsanlage und -methodik	117
5.3	Schlusswort	118
6	Literaturverzeichnis	121
7	Tabellenverzeichnis	135
8	Anhang	137

0 Abkürzungsverzeichnis

A & O	Arbeits- und Organisationspsychologie
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
DL	Diskussionsleitung
GD	Gruppendiskussion
I	Interview
MAV	Mitarbeitervertretung
P	Person
PZI	Problemzentriertes Interview
QI	Qualitatives Interview
TN	Teilnehmer
TQM	Total Quality Management
u.a.	unter anderem
u.a.m.	und Anderes mehr
vgl.	Vergleiche
z.B.	zum Beispiel