

Mit Mobbing und psychischen Belastungen umgehen

Das Gesundheitswesen ist für soziale Konflikte wie Mobbing besonders anfällig: Ausgeprägte Hierarchien, lange Arbeitszeiten, hohe Arbeitsdichte und psychische Belastungen durch die Konfrontation mit Schmerz und Tod bereiten den Nährboden dafür. Die Ärztekammer Nordrhein berät ihre Mitglieder darin, sich mit Mobbing auseinanderzusetzen und nach Wegen zu suchen, Konflikte beizulegen.

von **Brigitte Hefer**



Foto: Viktor Gladkov/istockphoto.com

Ärztinnen und Ärzte haben eine hohe Arbeitsbelastung, sie haben eine hohe Verantwortung und müssen lebenswichtige Entscheidungen unter Zeitdruck treffen. Der zunehmende ökonomische Druck im Gesundheitswesen hat darüber hinaus spürbar zu Arbeitsverdichtung geführt, die Arbeitsbelastung ist gestiegen, dies kann zu Stress und einem insgesamt rauer werdenden Betriebsklima führen. In Krankenhäusern fördern hierarchische Strukturen zusätzlich das Entstehen sozialer Konflikte, die Nährboden für Mobbing-Handlungen sein können.

Mobbing kann schwerwiegende gesundheitliche Folgen haben: Die von Mobbing Betroffenen geraten unter extremen sozialen Stress. Die Folgen äußern sich in psychischen und physischen Symptomen. So kommt es zu Konzentrationsstörungen, Selbstzweifeln, Angstzuständen oder Depressionen. Als psychosomatische Folgen treten zum Beispiel Herz-Kreislauf-Störungen, Atembeklemmungen, Kopf-, Nacken- und Rückenschmerzen, Hautkrankheiten, Schlafstörungen oder Magen-Darmkrankheiten auf.

Eine ernste, arbeitsbedingte Gefahr

Der Psychoterror am Arbeitsplatz führt häufig zur völligen seelischen und körperlichen Erschöpfung, kann zu tiefem Misstrauen gegenüber anderen Menschen und Verlust des Selbstwertgefühls führen. Die Gedanken kreisen Tag und Nacht um die Mobbing-Situation und belasten das Privatleben, es kann zu Trennungen und Scheidungen kommen, die den Betroffenen noch mehr isolieren. Mobbing stellt damit eine ernst zu nehmende psychosoziale, arbeitsbedingte Gesundheitsgefahr dar.

Arbeitgeber sind verpflichtet, auf das Persönlichkeitsrecht, die Gesundheit und andere berechnete Interessen ihrer Arbeitnehmer angemessene Rücksicht zu nehmen. Die Fürsorgepflicht ist eine gesetzlich geregelte Rechtspflicht (§ 241 BGB). Es geht darum, ein angemessenes Mindestmaß an Schutz und Rücksichtnahme durchzusetzen.

Auch die Arbeitsschutzgesetzgebung stellt den Schutz des Arbeitnehmers vor psychischen Belastungen zunehmend in den Fokus: Die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) stellte in einem Forschungsvorhaben zu psychischer Belastung und Beanspruchung im Berufsleben fest, dass psychische Belastungen am Arbeitsplatz die Zunahme von Streitigkeiten, Aggressionen, Konflikten, Mobbing sowie den Rückzug innerhalb und außerhalb der Arbeit zur Folge haben.

Der von der Bundesregierung im Jahr 2013 vorgelegte „Stressreport Deutschland 2012“ offenbart Zahlen, die zum Nachdenken anregen: Demnach waren damals in Deutschland psychische Störungen für mehr als 53 Millionen Krankheitstage verantwortlich. 41 Prozent der Frühverrentungen hätten psychische Ursachen, die Betroffenen seien im Durchschnitt erst 48 Jahre alt. Den wirtschaftlichen Schaden durch psy-

chische Krankheiten und Ausfallzeiten bezifferten die Autoren seinerzeit auf mehr als sechs Milliarden Euro.

Arbeitgeber müssen handeln

Im „Arbeitsprogramm Psyche“ der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie heißt es: „Es liegen mittlerweile abgesicherte wissenschaftliche Ergebnisse vor, die die Zusammenhänge von hohen psychischen Arbeitsbelastungen mit psychischen und körperlichen Erkrankungen epidemiologisch untermauern; allerdings sind wegen langer Latenzzeiten und der Vielfalt möglicher Einflussfaktoren keine unmittelbaren Kausalbeziehungen nachweisbar.“ Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung und der damit verbundenen gesellschaftlichen Debatte hat der Gesetzgeber hierauf im September 2013 mit der Novelle des *Arbeitsschutzgesetzes (ArbSchG)* reagiert und fordert (§ 5, Ziffer 6), dass der Arbeitgeber bei der Gefährdungsbeurteilung auch psychische Belastungen bei der Arbeit zu berücksichtigen hat. Das heißt: Alle Unternehmen und Organisationen müssen auch jene Gefährdungen für ihre Beschäftigten ermitteln, die sich aus der psychischen Belastung bei der Arbeit ergeben. Die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) hat in ihrem „Leitfaden für Betriebsärzte zu psychischen Belastungen und den Folgen in der Arbeitswelt“ einen Fragenkatalog zusammengestellt, der Aufschluss über psychische Fehlbeanspruchungen im Betrieb geben kann (www.dguv.de/de/praevention/themen-a-z/psychisch/index.jsp).

Soziale Konflikte entstehen, wenn beteiligte Personen gegensätzliche Interessen, Ziele, Wünsche, Bedürfnisse, Ansprüche haben und diese durch ihr Handeln verwirklichen wollen. Gibt es in Organisationen keine klaren Regeln zum Beispiel zu Überstunden, Diensten, Urlaubseinteilungen et cetera, herrscht das Gesetz des Stärkeren – soziale Konflikte und Mobbing als eskalierter sozialer Konflikt können daraus resultieren.

Um diesen Konflikten vorzubeugen, hat der Arbeitgeber zunächst durch eine Gefährdungsbeurteilung die für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen psychisch wirksamen Gefährdungen zu ermitteln. Hierbei sollte er sich von seinem Betriebsarzt fachlich beraten lassen. Auf dieser Grundlage entscheidet er, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind.

Prävention als Führungsaufgabe

Gegen psychomentele Fehlbelastungen können Maßnahmen getroffen werden, die sowohl auf der individuellen Ebene als auch auf der Organisationsebene Verbesserungen bewirken sollen. Im Arbeitsschutz sind individuelle Schutzmaßnahmen „nachrangig zu anderen Maßnahmen“. In Betrieben mit Betriebsräten oder Personalräten unterliegt dies der Mitbestimmung durch die Arbeitnehmervertretungen.

Die staatliche Überwachung des Arbeitsschutzes erfolgt in Nordrhein-Westfalen durch die Bezirksregierungen. Bund, Länder und Unfallversicherungsträger haben in der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie ein abgestimmtes Vorgehen der für den Arbeitsschutz zuständigen Landesbehörden und der Unfallversicherungsträger bei der Beratung und Überwachung der Betriebe entwickelt.

Ist die Gefährdungsbeurteilung nicht oder nicht angemessen durchgeführt, erfolgt danach – gegebenenfalls auch unter Ausschöpfung aller Instrumente des Verwaltungshandelns – eine Nachverfolgung, bis ein gesetzeskonformer Zustand erreicht ist.

Die Ärztekammer Nordrhein hat bereits 1998 eine Mobbing-Beratungsstelle eingerichtet, an die sich Ärztinnen und Ärzte wenden können, die sich Mobbing-Handlungen ausgesetzt sehen. Je früher Rat gesucht wird, desto besser lassen sich Konflikte glätten. Eine Beratung ist spätestens dann sinnvoll, wenn ein sozialer Konflikt beginnt aus dem Ruder zu laufen oder unklar ist, ob das, was der Betroffene an sozialer Interaktion erlebt, bereits Mobbing darstellt. **RA**

Dr. med. Brigitte Hefer ist Referentin im Ressort „Medizinische Grundsatzfragen“ der Ärztekammer Nordrhein und Ombudsperson der Mobbingberatungsstelle.

Die Mobbing-Beratung der Ärztekammer

Ratsuchende Ärztinnen und Ärzte nehmen in der Regel zunächst telefonisch Kontakt mit den Mobbing-Ansprechpartnern auf. Auf Wunsch des Ratsuchenden kann anschließend ein Beratungstermin in der Ärztekammer vereinbart werden. Die Mobbing-Beratung bei der Ärztekammer Nordrhein erfolgt unter Berücksichtigung folgender Aspekte:

- Herausarbeiten des Problems; ist Mobbing das primäre Problem, oder stehen Organisationsmängel, arbeits-, weiterbildungs- oder berufsrechtliche Probleme im Vordergrund?
- Gemeinsame Überlegung, durch welche Maßnahmen eine Verbesserung erreicht werden könnte.
- Vertraulichkeit: Alle Gespräche werden streng vertraulich behandelt und nicht dokumentiert. Der Ratsuchende bleibt anonym, wenn er dies wünscht.

Zu ausschließlich statistischen Zwecken werden folgende Angaben aufgenommen:

- Qualifikation des Ratsuchenden und des „Mobbers“
- Hierarchie des Ratsuchenden und des „Mobbers“
- Altersgruppe des Ratsuchenden und des „Mobbers“
- Jahr der Beratung

Informationen, die Sie den Mobbing-Beratern geben, werden weder innerhalb der Ärztekammer noch nach außen weitergegeben. Sollten Sie eine berufsrechtliche oder weiterbildungsrechtliche Überprüfung oder die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wünschen, wenden Sie sich unabhängig von den Mobbinggesprächen separat an die Rechtsabteilung beziehungsweise Weiterbildungsabteilung der Ärztekammer Nordrhein.

Ihre Ansprechpartner:

Dr. med. Brigitte Hefer: 0211 4302-2204; hefer@aekno.de
 Viktor Krön: 0211 4302-2208; kroen@aekno.de