

Ärztammer Nordrhein berät bei Mobbing in Klinik und Praxis

Mobbing-Beraterinnen stellen hohen Informationsbedarf fest – Fortbildungsveranstaltung im November

*von Martina Levartz und Brigitte Hefer**

Mobbing – dieses Wort ist heute fast in aller Munde und aus dem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Von Mobbing (von „to mob“ = anpöbeln, attackieren, belästigen) spricht man, wenn der Psychoterror zur Routine wird, das heißt, wenn die Angriffe auf eine Person systematisch und über einen langen Zeitraum hinweg erfolgen. Der Arbeitspsychologe Prof. Heinz Leymann, der sich seit 1982 eingehend mit der Thematik beschäftigt, definiert Mobbing wie folgt:

„Mobbing ist dann gegeben, wenn ein Betroffener mindestens einmal in der Woche mindestens ein halbes Jahr lang attackiert wird – von einer oder von mehreren Personen.“

Fließende Grenze zu Alltagskonflikten

Einzelne Konflikte und Spannungen sind im Arbeitsleben nicht zu vermeiden, die Grenzen zwischen alltäglichen Konflikten, Aggressionen am Arbeitsplatz und Mobbing sind fließend. Für die Betroffenen ist es daher anfangs oft schwer zu unterscheiden, ob es sich bei den einzelnen Vorkommnissen um Zufälle handelt oder um eine gezielte Mobbing-Kampagne.

Beispiele zeigen, dass jede Kollegin und jeder Kollege von Mobbing betroffen sein kann. Für Außenstehende klingen die einzelnen Aktio-

nen dabei manchmal nahezu lächerlich oder höchst unglaublich. Kollegen berichten beispielsweise, dass sie auf dem Krankenhausflur oder in der Cafeteria vom Vorgesetzten nie begrüßt und wie Luft behandelt werden.

Andere schildern überdurchschnittlich häufige Einteilung zu Diensten oder absichtlich ungleiche Aufteilung der Arbeit auf Kosten einer bestimmten Person. Eine Kollegin berichtete, dass sie bei Visiten ständig gegen den Verbandswagen geschubst wurde oder ihr der Weg ins Krankenzimmer versperrt wurde. Ein Oberarzt klagte darüber, dass er Arztbriefe selber in den PC tippen und die Aktenablage durchführen müsse, was eine Unzahl weiterer unbezahlter Überstunden für ihn bedeutete.

Berufsrechtliches Fehlverhalten

Viele Kollegen/innen sind auch ungerechtfertigter Kritik ausgesetzt; ihre medizinische Kompetenz wird vor Kollegen, Mitarbeitern, Patienten oder Angehörigen angezweifelt. Hierbei handelt es sich nicht nur um ein „Mobbinginstrument“, sondern um berufsrechtliches Fehlverhalten des Mobbers.

Oft ist das Mobbingopfer zunächst Sündenbock für unverarbeitete Konflikte am Arbeitsplatz. Später kommt es zu gezieltem Terror durch Ausgrenzung, Kränkungen und Rechtsübergriffe.

Leymann definiert fünf Formen des Mobbing (*siehe auch Seite 20*):

- Angriffe auf Möglichkeiten, sich mitzuteilen



Dr. Brigitte Hefer (links) und Dr. Martina Levartz, Mobbingberaterinnen der Ärztkammer Nordrhein, stellen hohen Informationsbedarf fest. Foto: KJ

* Der Vorstand der Ärztkammer Nordrhein hat Dr. med. Brigitte Hefer und Dr. med. Martina Levartz als Ansprechpartnerinnen für Ärztinnen und Ärzte für Fragen des Missbrauchs und der Repression in hierarchischen Arbeitsverhältnissen benannt.

- Angriffe auf die sozialen Beziehungen
 - Auswirkung auf das soziale Ansehen
 - Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation
 - Angriffe auf die Gesundheit
- Die von solchen Angriffen Betroffenen geraten unter extremen sozialen Stress. Die Folgen äußern sich in psychischen und physischen Symptomen.

Folgen reichen bis zum Suizid

So kommt es zu Konzentrationsstörungen, Selbstzweifeln, Angstzuständen oder Depressionen bis hin zum Suizid. Als psychosomatische Folgen treten zum Beispiel Herz-Kreislauf-Störungen, Atembelaustörungen, Kopf-, Nacken- und Rückenschmerzen, Hautkrankheiten, Schlafstörungen oder Magen- und Darmkrankheiten auf. Der Psychoterror am Arbeitsplatz führt häufig zur völligen seelischen und körperlichen Erschöpfung.

Für die Betroffenen bleibt am Ende oft nur die Flucht. Es kommt zunächst zur Zunahme der Fehlzeiten, dann oft zur Versetzung, Kündigung oder sogar Frühverrentung. Häufig werden Betroffene auch wegen schlechter Arbeitsleistung vom Arbeitgeber gekündigt. Weitere Folgen des erlittenen Mobbing können tiefes Misstrauen gegenüber anderen Menschen, Verlust des Selbstwertgefühls oder sogar Trennungen und Scheidungen sein. Fachleute schätzen, dass viele Selbstmordfälle in Deutschland jedes Jahr durch Mobbing am Arbeitsplatz ausgelöst werden.

Der wachsende ökonomische Druck im Gesundheitswesen führt zu zunehmender Arbeitsbelastung und Stress, Mangel an Arbeitsplätzen und befristeten Verträgen sowie zu Verschlechterung des Betriebs-

Ansprechpartnerinnen für Mobbing in der Ärztekammer Nordrhein:

- | | |
|---------------------------|---|
| Dr. med. Brigitte Hefer: | seit 1995 in der Ärztekammer Nordrhein tätig, Referentin im Ressort „Medizinische Grundsatzfragen“
Tel: 0211 / 4302-504 |
| Dr. med. Martina Levertz: | Ärztin für Innere Medizin, nach Ihrem Public Health Studium seit April '98 in der Ärztekammer Nordrhein tätig; seit April '00 Geschäftsführerin des Institut für Qualität im Gesundheitswesen Nordrhein (IQN)
Tel: 02 11/4 302-557 |

Der 101. Deutsche Ärztetag hat 1998 folgende Entschließung gefasst:
 „In den Ärztekammern sollen Ansprechpartner für Mobbingfälle benannt werden. Diese verstehen sich zunächst als Schlichter, vertreten in ersten Fällen den beantragenden Arzt im Sinne der Berufsordnung. Vertraulichkeit im Kontakt mit dem Arzt wird zugesichert, solange es der Betroffene wünscht.“
 Auf Grund dieses Beschlusses hat der Vorstand der Ärztekammer Nordrhein in seiner Sitzung am 5. August 1998 Frau Dr. Hefer und Frau Dr. Levertz für Fragen des Missbrauchs und der Repression in hierarchischen Arbeitsverhältnissen benannt.

klimas. Hierdurch wird Mobbing gefördert oder begünstigt.

Der Vorstand der Ärztekammer Nordrhein hat 1998 zwei Ärztinnen als Ansprechpartnerinnen für mutmaßlich von Mobbing betroffene Kolleginnen und Kollegen benannt (siehe Kasten oben).

Mobbing-Beratung

Ratsuchende Ärztinnen und Ärzte nehmen in der Regel zunächst telefonisch Kontakt mit den Mobbing-Ansprechpartnerinnen auf. Der überwiegende Teil der Kolleginnen und Kollegen möchte zunächst ausschließlich die telefonische Beratung in Anspruch nehmen. Rund ein Viertel wünscht einen persönlichen Beratungstermin in der Ärztekammer Nordrhein.

In letzterem Fall wird nach telefonischer Kurzschilderung des Problems ein Termin in der Kammer vereinbart, zu dem je nach Problem juristischer Sachverstand hinzugezogen wird.

Alle Telefonate und persönlichen Gespräche werden von der Ärztekammer streng vertraulich behandelt. Es erfolgt keinerlei Kontaktaufnahme oder Intervention. Wünscht jedoch eine Kollegin oder ein Kollege

das Einschreiten der Ärztekammer (zum Beispiel berufsrechtliche Überprüfung oder Schlichtungsverfahren), muss dies der Ärztekammer Nordrhein schriftlich mitgeteilt 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- oder berufsrechtliche Probleme im Vordergrund?
- Abklärung berufsrechtlicher und arbeitsrechtlicher Aspekte.
- Gemeinsame Überlegung, durch welche Maßnahmen (zum Beispiel organisatorische Maßnahmen in der Arbeitsplanung der Abteilung/des Hauses; Gesprächsführung) eine Verbesserung erreicht werden könnte.
- Beratung bezüglich der weiteren Vorgehensweise (zum Beispiel Empfehlung eines persönlichen Gespräches oder schriftliche Äußerung gegenüber „Mobber“ und/oder an die Klinikleitung oder dem Betriebsrat durch den „Gemobbten“).
- Berufsrechtliche Überprüfung und gegebenenfalls Einleitung berufsrechtlicher Maßnahmen durch die Ärztekammer (nur auf der Grundlage eines schriftlichen Antrags).
- Einleitung eines Schlichtungs-gespräches zwischen den Beteilig-

Beratung durch die Ärztekammer Nordrhein

Kolleginnen und Kollegen, die ihre Probleme am Arbeitsplatz auf Mobbing zurückführen, können sich bei der Ärztekammer Nordrhein beraten lassen und gegebenenfalls eine berufsrechtliche Überprüfung oder ein Schlichtungsverfahren einleiten lassen. Seit Februar 1999 wurden ca. 75 telefonische Beratungen durchgeführt. 22 Kolleginnen und Kollegen aus Kliniken und Praxen haben bisher Gesprächstermine zur Beratung in der Ärztekammer Nordrhein wahrgenommen.

ten („Mobber“/„Gemobbter“) und Ärztekammer (nur auf der Grundlage eines schriftlichen Antrags).

Problemfelder

Aus den bisher geführten Gesprächen mit Ärztinnen und Ärzten über Mobbing lassen sich folgende Problemfelder erkennen:

- Es zeigte sich, dass Ärzte der unterschiedlichsten Fachgebiete betroffen sind, vorwiegend Klinikärzte, aber auch in Praxen oder anderen Institutionen des Gesundheitswesens tätige Kolleginnen und Kollegen.
- Erschreckend ist, dass in vielen Fällen das Opfer nicht nur keine Unterstützung durch den Vorgesetzten erfuhr, sondern dass das Mobbing sogar vom Vorgesetzten ausging.
- In der Regel handelt es sich um hierarchische Arbeitsverhältnisse mit Abhängigkeit des „Gemobbten“. Ein Arbeitsplatzwechsel wird auf Grund der Arbeitsmarktsituation als schwierig beschrieben.
- Die Schwelle, eine Mobbing-Beratung anzunehmen, liegt relativ hoch. In 90 Prozent der Fälle betrug die Zeitspanne zwischen Beginn des Mobbings und Kontaktaufnahme mit den Mobbing-Ansprechpartnerinnen mehr als ein Jahr. Das bedeutet, dass die Situation häufig festgefahren ist

Berufsrecht:

§ 29 der Berufsordnung der Nordrheinischen Ärztinnen und Ärzte: Kollegiale Zusammenarbeit

- (1) Ärztinnen und Ärzte haben sich untereinander kollegial zu verhalten. ... Unsachliche Kritik an der Behandlungsweise oder dem beruflichen Wissen einer Ärztin oder eines Arztes sowie herabsetzende personenbezogene Äußerungen sind berufsunwürdig.
- (4) In Gegenwart von Patientinnen und Patienten oder anderen Personen sind Beanstandungen der ärztlichen Tätigkeit und zurechtweisende Belehrungen zu unterlassen. Das gilt auch für das Verhältnis von Vorgesetzten und Nachgeordneten und für den Dienst in Krankenhäusern.

Fortbildungsveranstaltung

Mobbing – was kann man dagegen tun?

Mittwoch, den 22.11.2000, 16.00 Uhr; Ärztekammer Nordrhein; Tersteegenstraße 21, 40474 Düsseldorf
3. Etage, großer Vortragssaal

➤ Mobbing im ärztlichen Arbeitsbereich – neue Aspekte zu Erkennung, Prophylaxe und Behandlung.

Jens Christian Piel, Arzt, Rhein-Mosel-Fachklinik, Andernach

➤ Welche Unterstützung kann die Ärztekammer bieten?

Dr. Martina Levartz, Dr. Brigitte Hefer, Mobbing-Ansprechpartnerinnen der Ärztekammer Nordrhein

➤ Rechtliche Aspekte des Mobbings

Fragen zum Berufsrecht, Arbeitsrecht und der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers
Dr. iur. Dirk Schulenburg, Justitiar der Ärztekammer Nordrhein

Anmeldung: Nordrheinische Akademie für ärztliche Fort- und Weiterbildung,

Tersteegenstraße 21; 40474 Düsseldorf; Telefax: 0211/4302-390,

E-Mail: akademie@aeckno.de

Teilnahmegebühr: 20,00 DM

und bereits zu erheblichen psychischen Belastungen (in fast der Hälfte unserer Fälle auch zu teilweise langfristigen Krankschreibungen) geführt hat.

- Einige der telefonisch avisierten Mobbing-Gespräche wurden abgesagt, da ein Arbeitsplatzwechsel vorgenommen wurde. Wenn möglich, scheinen sich die „Gemobbten“ durch Arbeitsplatzwechsel der Situation zu entziehen.
- Es wird häufig die Sorge geäußert, dass der „Mobber“ von der Kontaktaufnahme mit der Ärztekammer erfährt und sich die Situation des „Gemobbten“ dadurch noch verschärft.
- Daher werden auch die häufig bestehenden arbeits- und berufsrechtlichen Möglichkeiten des Einschreitens nicht ausgeschöpft. Aus dem Arbeitsrecht ergibt sich zum Beispiel eine allgemeine Fürsorgepflicht des Arbeitgebers. (In den USA sind bereits Urteile rechtskräftig, die den Arbeitgeber zu Schmerzensgeldzahlungen wegen Krankheit durch Mobbing verpflichten, da der Arbeitgeber trotz entsprechender Hinweise durch das Mobbing-Opfer keine Änderung der Arbeitssituation herbeigeführt hat.) Nähere Regelungen finden sich im Arbeitssicherheitsgesetz, Arbeitszeitgesetz etc.
- Verstöße gegen das Berufsrecht (*siehe nebenstehenden Kasten*)

können von der Ärztekammer Nordrhein mit Sanktionen belegt werden (beispielsweise durch Mahnung, Rüge, Geldbuße, Einleitung eines Berufsgerechtsverfahrens oder Überprüfung der Weiterbildungsbefugnis).

Fortbildungsveranstaltung zum Thema Mobbing

Unsere Erfahrungen zeigen, dass sowohl Beratungsbedarf im Einzelfall als auch allgemeiner Informationsbedarf zum Thema Mobbing besteht. Je häufiger und offener über Mobbing (was ist Mobbing?, welche Auswirkungen hat Mobbing?, wie kann ich dagegen vorgehen?) gesprochen wird, desto weniger Chancen hat Mobbing am Arbeitsplatz. Mobbing ist auch ein Thema für Betriebsärzte, deren Aufgabe es ist, Arbeitsbedingungen zu beurteilen, Maßnahmen zur Beseitigung der Mängel vorzuschlagen und auf deren Durchführung hinzuwirken.

Deshalb bietet die Ärztekammer Nordrhein am 22. November 2000 eine Fortbildungsveranstaltung zum Thema Mobbing an (*siehe Kasten oben*). Die Veranstaltung richtet sich an alle von Mobbing Betroffenen, am Thema Mobbing Interessierte und an Betriebsärzte sowie ärztliche Vertreter im Betriebsrat.

Mobbing hat viele Gesichter – 45 typische Mobbing-Handlungen:

➤ **Angriffe auf Möglichkeiten, sich mitzuteilen:**

- Der Vorgesetzte schränkt die Möglichkeiten des Betroffenen ein, sich zu äußern.
- Man wird ständig unterbrochen.
- Kollegen schränken die Möglichkeiten des Betroffenen ein, sich zu äußern.
- Anschreien oder lautes Schimpfen.
- Ständige Kritik an der Arbeit.
- Ständige Kritik am Privatleben.
- Telefonterror.
- Mündliche Drohungen.
- Schriftliche Drohungen.
- Kontaktverweigerung durch abwertende Blicke oder Gesten.
- Kontaktverweigerung durch Andeutung, ohne dass man etwas direkt ausspricht.

➤ **Angriffe auf die sozialen Beziehungen:**

- Man spricht nicht mehr mit dem/der Betroffenen.
- Man lässt sich nicht ansprechen.
- Versetzung in einen Raum weitab von den Kollegen.
- Den Arbeitskollegen/innen wird verboten, die/den Betroffene/n anzusprechen.
- Man wird wie Luft behandelt.

➤ **Auswirkung auf das soziale Ansehen:**

- Hinter dem Rücken des Betroffenen wird schlecht über ihn gesprochen.
- Man verbreitet Gerüchte.
- Man macht jemanden lächerlich.
- Man verdächtigt jemanden, psychisch krank zu sein.
- Man will jemanden zu einer psychiatrischen Untersuchung zwingen.
- Man macht sich über eine Behinderung lustig.
- Man imitiert Gang, Stimme oder Gesten, um jemanden lächerlich zu machen.
- Man greift die politische oder religiöse Einstellung an.
- Man macht sich über das Privatleben lustig.
- Man macht sich über die Nationalität lustig.
- Man zwingt jemanden, Arbeiten auszuführen, die das Selbstbewusstsein verletzen.
- Man beurteilt den Arbeitsplatz des Betroffenen in falscher oder kränkender Weise.
- Man stellt die Entscheidungen des Betroffenen in Frage.
- Man ruft ihm/ihr obszöne Schimpfworte oder andere entwürdigende Ausdrücke nach.
- Sexuelle Annäherung oder verbale sexuelle Angebote.

➤ **Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation:**

- Man zwingt jemanden, Arbeiten auszuführen, die das Selbstbewusstsein verletzen.
- Man weist dem Betroffenen keine Arbeitsaufgaben zu.
- Man nimmt ihm jede Beschäftigung am Arbeitsplatz, so dass er sich nicht einmal selbst Aufgaben ausdenken kann.
- Man gibt ihm sinnlose Aufgaben.
- Man gibt ihm Aufgaben weit unter seinem eigentlichen Können.
- Man gibt ihm ständig neue Aufgaben.
- Man gibt ihm „kränkende“ Aufgaben.
- Man gibt dem Betroffenen Arbeitsaufgaben, die seine Qualifikation übersteigen, um ihn damit in Misskredit zu bringen.

➤ **Angriffe auf die Gesundheit:**

- Zwang zu gesundheitsschädlichen Arbeiten.
- Androhung körperlicher Gewalt.
- Anwendung leichter Gewalt, zum Beispiel, um jemanden einen „Denkzettel“ zu verpassen.
- Körperliche Misshandlung.
- Man verursacht dem Betroffenen Kosten, um ihm zu schaden.
- Man beschädigt Eigentum oder vom Arbeitgeber anvertraute Sachen des Betroffenen.
- Sexuelle Nötigung, Vergewaltigung.