

# Tatort Büro

Ein schiefer Blick kann zweierlei bedeuten: Ihre Kollegin hat etwas mit den Augen. Oder sie vermittelt verdeckte Botschaften. Schauen Sie nicht zu. Fragen Sie nach. **TEXT: JENNIFER WIESINGER, FOTOS: THOMAS TOPF**

**L**iebe deinen Nächsten, fordert die Bibel. Davon, dass man seinen Nächsten auch dann lieben soll, wenn er einen Schreibtisch weiter sitzt, steht nichts im Buch der Bücher. Das liegt nicht etwa daran, dass man damals noch keine ergonomisch ausgeklügelten Büropulte hatte. Es liegt vielleicht daran, dass gutes Auskommen am Arbeitsplatz immer schon schwierig war. Und dass man da gar nicht weiter anstreifen wollte, weil man genug andere Sorgen hatte.

Heute kommt man um die Spannungen im Büro und die Eskapaden der interkolegialen Chemie, die reinen Missverständ-

nisse oder das böseste Mobbing nicht mehr herum. Susi K. zum Beispiel hat klassische Einsteigererfahrung: „Man hat als Neue viel zu tun und keine Zeit zum Tratschen. Die anderen fassen das als Ablehnung auf.“ Schon ist die Saat zum bösen Klatsch gelegt. Die andere Seite sieht alles anders: „Die Einschulung funktioniert nicht. Die Neue kapiert es nicht. Ständig muss ich den Arbeitsschritt wiederholen.“ Das kostet Energie. Und zwar beide.

Die Wiener Psychotherapeutin Karin Pichler empfiehlt den Newcomern: „Positionieren Sie sich gleich und treten Sie nicht zu bescheiden auf.“ Sie müssen kein

braves Mädchen mehr sein. Sie können vorbeugen, indem Sie alles direkt ansprechen und öffentlich machen. Im Sinne von „Meine Einschulung macht Ihnen offensichtlich Probleme, vielleicht können wir mit dem Chef klären, welche Unterlagen ich lesen kann.“ Mit einem neuen Job findet man sich in einer Hierarchie wieder, die man erst durchschauen muss. Breiten Sie nicht gleich am ersten Tag Ihr Leben aus. Geben Sie Acht, was sie preisgeben. Die Energievampire, die permanent im Mittelpunkt stehen müssen, ziehen die Aufmerksamkeit auf sich. Ohne Gegenleistung. Wer sich da nicht rechtzeitig abgrenzt, brennt aus. Endet als Tankstelle, die Energie nicht zum Diskontpreis, sondern gleich gratis abgibt.

**Ein anderes Fallbeispiel.** Paula B. hat in wenigen Jahren viel Karriere gemacht und jetzt eine höhere Position als die ältere Mitarbeiterin. Diese kommt mit der Situation schlecht zurecht und blockiert mit Argumenten von gestern: „Das haben wir immer so gemacht!“ Aber auf die Art wird es auch nie besser.

Wo Aufgaben und Kompetenzen nicht klar definiert sind, sinkt der Energiepegel, so als hätten alle die Grippe. Da hilft nur

## Symptome & Strategie

Woran Sie Mobbing erkennen:

- > Sie werden wie Luft behandelt, und das bis zur totalen Kontaktverweigerung
- > Sie werden unüberhörbar lächerlich gemacht, man macht sich über Ihre Kleidung lustig
- > Das Feedback zu Ihrer Arbeit ist falsch oder kränkend
- > Sie werden zu Arbeiten gezwungen, die Ihr Selbstbewusstsein verletzen

Wie Sie sich wehren:

- > Weisen Sie Angriffe schlagfertig zurück, kontern Sie mit: „Haben Sie ein Problem?“
- > Verbünden Sie sich mit Alphanerern der Gruppe, hören Sie auf, es allen recht machen zu wollen
- > Passen Sie sich dem Dresscode an
- > Drohen Sie bei Einschüchterung mit straf- zivil- und arbeitsrechtlichen Schritten



## Rat & Tat

Dr. Karin Jakovlev-Pichler  
[www.psychology.co.at](http://www.psychology.co.at)  
Verein Work & People, Zentrum für  
Konflikt- und Mobbingberatung,  
Hotline jeden Donnerstag von  
14.00–20.00 Uhr unter Tel.  
0676/7494194 (kostenlos für  
AK-Mitglieder in Wien und Nieder-  
österreich)  
ÖGB-Mobbingberatungsstelle,  
Kontakt: Fr. Anna Musger-Krieger  
Tel. 01/53444/344, [www.oegb.at](http://www.oegb.at)  
Buchtip: Christa Kolodej, Mobbing,  
WUV Verlag, Wien 1999

das Gespräch mit dem Chef. Als Antibiotikum. Er muss die Grenzen abstecken, damit jeder weiß, wofür er zuständig ist. Die Mitarbeiter, denen das Werkzeug zur Konfliktlösung in die Wiege gelegt wurde, kommen im Berufsleben selten vor. Die meisten tappen – beim besten Willen – immer wieder in dieselben Fallen. Mobbing ist die unangenehmste davon. Eine Sturmflut, die ganz leise anrollt. Es gibt kein Frühwarnsystem außerhalb der eigenen Wahrnehmung. Und plötzlich sind die Wogen so hoch, dass sie sich schwer glätten lassen.

Nicht nur Karin Pichler meint, dass subtile Mobbinghandlungen besonders unter Frauen verbreitet sind. Da wird die Kollegin wie Luft behandelt, hinter ihrem Rücken schlecht über sie gesprochen. Man nimmt ihr Aufgaben weg, macht sie durch Gesten lächerlich. Der Blick wird schief. Direktes Anschreien

und Schimpfen ist eher Männersache. Frauen arbeiten auch hier feinfühler: Sie erspüren den empfindlichsten Punkt und schießen ihre Pfeile ungespitzt ins Schwarze. Ihre Zielscheibe: das Aussehen.

Gibt es einen Dresscode, wird jede Abweichung zum Todesurteil. Zu dick, zu dünn, zu groß, zu klein, wie man auch ist, man hat nichts mehr zu melden. Therapeuten orten den kleinen Unterschied, der Frau und Mann zu so grundverschiedenen Feinden macht, in den stärkeren Selbstwertdefiziten der Frauen.

**Aggression und Konfrontation** sind Domänen der Männer. Frauen sind konflikt-scheu und suchen andere Ventile. Was nach Harmoniebedürfnis klingt, hat aber weit weniger noble Hintergründe: Konkurrenz, Neid, Eifersucht, Rivalität und die Angst ausgebootet zu werden. So was kehrt man nicht ungern unter den Teppich.

Wird tatsächlich gemobbt, muss der Betroffene ein Trauma bewältigen. Die Psyche kann den länger andauernden Stress nicht verdauen. Der Körper wehrt sich mit Magenschmerzen, Schweißausbrüchen, Übelkeit, Schlafstörungen und Migräne. Der Krankenstand ist ein willkommener Waffenstillstand. Doch die Arbeitsleistung verschlechtert sich weiter. Nicht zu reden vom Motivations- und Leistungsabbau. Was wiederum die Vorgesetzten auf den Plan ruft. Mitarbeiter werden gekündigt, wechseln Jobs wie Unterwäsche, müssen ständig neu eingeschult werden. All das gehört ins unerfreuliche Repertoire fehlender Betriebsfürsorge.

Mobben heißt übersetzt: über jemanden herfallen. Täglich und nonstop. Dem gezielten Psychoterror geht eine lange Konfliktodynamik voraus. Die Positionen sind verhärtet, niemand will

seinen Standpunkt aufgeben. Eine Lösung scheint unmöglich. Keiner will hinterfragen, keiner Schuld haben. Gedacht wird in Opfer- und Täterschema.

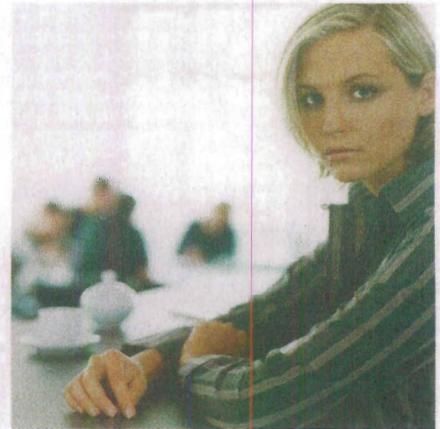
**Untersuchungen zeigen**, dass es wichtig ist, sich zur Wehr zu setzen, und noch wichtiger, abzuschätzen, ob sich der Kampf überhaupt lohnt. Leider ist die Sicht ausgesprochen getrübt. Wie viele Opfer halten sich die Betroffenen irgendwo doch für mitverantwortlich. Sie schämen sich, von anderen abgelehnt zu werden, und können deshalb schwer Hilfe annehmen.

Therapeuten, Supervisoren und Mediatoren haben ihr Handwerk gelernt. Und sind eine Hilfe, die beansprucht werden sollte, lange bevor man nicht mehr weiter weiß. Man braucht Mut, um den ersten

Schritt zu tun. Man sollte kühl bleiben, um die nächsten zu ermöglichen. Man muss ein Stück von sich preisgeben, um die angeratene offene Kommunikation nicht schon im Ansatz zu verhindern. Und das Schwierigste: Man sollte Gefühle zeigen, um mit Gefühl behandelt zu werden.

Wer sofort mit Vorwürfen und dem falschen Ton ankommt, verbaut jede Chance auf Lösung. Ich-Aussagen verhindern, dass der andere auf der Anklagebank sitzt und garantiert nicht auf Sie eingeht. Sätze, die mit „Sie meinen also, dass ...“ beginnen, spiegeln das Gegenüber und dienen der echten Verständigung.

Es soll immerhin schon vorgekommen sein, dass sich der größte Wickel zu einem simplen Missverständnis reduziert hat. Was für ein Energieverlust. □



**Opfer am Schreibtisch.**  
Mobbing heißt: über jemanden herfallen. Täglich und nonstop.



Die große WWW.elt des Tees. Von Klassisch bis Exotisch.  
Mit allen Innovationen und Informationen: [www.messmer.at](http://www.messmer.at)

**Meßmer** macht den Moment.