



## **IMPRESSUM**

Autoren:

Christoph Schneider

Uwe Leest

Dr. Catarina Katzer

Prof. Dr. Reinhold S. Jäger

Bündnis gegen Cybermobbing e.V.

Leopoldstr. 1

76133 Karlsruhe

März 2014

## Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

das Bündnis gegen Cybermobbing e.V. wurde im Juli 2011 in Karlsruhe gegründet. Wir verstehen uns als Dachorganisation, die Kenntnisse zum Thema Cybermobbing und Gewalt im Netz bündelt, und jene miteinander vernetzt, die sich mit der Problematik beschäftigen. Unser Netzwerk besteht aus vielen engagierten Eltern, Pädagogen, Juristen, Mediziner, Forschern, Unternehmern und Politikern.

Die vier primären Ziele unserer Arbeit sehen wir in der *Aufklärung, der Prävention, der Forschung und als Ratgeber* für alle gesellschaftlichen Gruppen. Das Bündnis versucht darüber hinaus, die Gesellschaft für das Thema Cybermobbing zu sensibilisieren und strebt eine nachhaltige Eindämmung des Phänomens an.

Die Problematik Cybermobbing wird in unserer Gesellschaft immer präsenter. Das Internet eignet sich als „idealer Tatort“ für kriminelle Handlungen und zieht dadurch immer mehr Störenfriede, Mobber, Sexualtäter und jene Personen an, die boshafte Absichten anderen gegenüber hegen.

Forschung, Aufklärung und Präventionsarbeit werden immer wichtiger, um Mobbing und Cybermobbing nachhaltig in den Griff zu bekommen. Deshalb hat sich das Bündnis mit Unterstützung der ARAG Versicherung dazu entschlossen, die größte und umfassendste Studie in Deutschland zum Thema „Mobbing und Cybermobbing bei Erwachsenen“ durchzuführen.

Bisherige Studien konzentrieren sich im Wesentlichen auf Mobbing und Cybermobbing bei Kindern und Jugendlichen. Die Ergebnisse dieser Studie zeigen jedoch deutlich, dass diese Phänomene nicht mehr nur auf Kinder und Jugendliche und auf das schulische Umfeld begrenzt werden können, sondern auch immer mehr Erwachsene davon betroffen sind. Angriffe von und gegen Erwachsene, sei es am Arbeitsplatz oder im World Wide Web, sind längst keine Seltenheit mehr.

Wir laden Sie, liebe Leserinnen und Leser, dazu ein, mit uns gemeinsam etwas gegen diese Entwicklung zu tun.

Unterstützen Sie uns im Sinne der Betroffenen, vielen Dank!

***Uwe Leest, Vorstandsvorsitzender des Bündnis gegen Cybermobbing e.V.***

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>A. Das Wichtigste in Kürze</b> .....	<b>5</b>
<b>B. Einleitung</b> .....	<b>7</b>
<b>C. Vorgehensweise und Stichprobe</b> .....	<b>12</b>
<b>D. Studienergebnisse</b> .....	<b>14</b>
1. Umfang und Ausmaß von Mobbing und Cybermobbing .....	14
2. Formen von Mobbing und Cybermobbing .....	26
3. Ursachen und Motive von Mobbing und Cybermobbing .....	33
4. Auswirkungen der Mobbing- und Cybermobbingvorfälle .....	38
5. Maßnahmen / Prävention.....	46
<b>E. Resümee und Ausblick</b> .....	<b>50</b>
<b>F. Anhang</b> .....	<b>52</b>
1. Literatur- und Quellenverzeichnis.....	52
2. Abbildungsverzeichnis .....	56

## **A. Das Wichtigste in Kürze**

Die Gewaltphänomene Mobbing und Cybermobbing sind in zunehmendem Maße in unserer Gesellschaft präsent. Da die letzte umfassende Studie zu diesen Themenfeldern in Deutschland im Jahr 2002 durchgeführt wurde, hat sich das Bündnis gegen Cybermobbing dazu entschlossen, die vorliegende Studie durchzuführen. Die Studie liefert aktuelle Daten zu Ausmaß, Formen, Reaktionen, Folgen und Prävention von Mobbing und Cybermobbing in Deutschland. An der dazu durchgeführten, weitgehend standardisierten Onlinebefragung nahmen 6.296 Personen aus Deutschland über 18 Jahren teil.

Die wichtigsten Erkenntnisse der Studie sind:

### **Prävalenz**

- › Mobbing und Cybermobbing wird als stark zunehmendes gesellschaftliches Problem wahrgenommen.
- › 28% der Befragten waren schon einmal Opfer von Mobbing und 8% Opfer von Cybermobbing.
- › Frauen sind besonders häufig von Mobbing betroffen.
- › Fast 40% der Mobbingattacken dauern länger als ein Jahr, zwei Drittel der Cybermobbingattacken umfassen einen Zeitraum zwischen 1 und 3 Monaten.
- › Mobbing ist nicht nur ein Phänomen der Arbeitswelt: Fast ein Drittel der Vorfälle werden im privaten Umfeld registriert.

### **Folgen**

- › Fast die Hälfte der Betroffenen von Mobbing und Cybermobbing klagt über Persönlichkeitsveränderungen und Depressionen.
- › Mehr als jedes zehnte Opfer von Mobbing und Cybermobbing stuft sich als suizidgefährdet ein.
- › Über zwei Drittel der Opfer von Mobbing und Cybermobbing am Arbeitsplatz streben den Wechsel des aktuellen Arbeitgebers an.
- › Opfer von Mobbing und Cybermobbing weisen jährlich 5 Krankheitstage mehr auf als nicht betroffene Beschäftigte.

- › 36% der Mobbingopfer und 31% der Cybermobbingopfer nehmen ärztliche oder therapeutische Hilfe in Anspruch.
- › Mobbing und Cybermobbing haben einen stark negativen Einfluss auf die Lebensqualität der Opfer.

### **Hintergründe, Motive & Herausforderungen**

- › Vorgesetzte sind in über der Hälfte der Mobbingfälle als (Mit-)Täter beteiligt.
- › Neid und starre Hierarchien sind nach Ansicht der Opfer die häufigsten Ursachen für Mobbing und Cybermobbing im Arbeitsumfeld.
- › Fast jeder dritte Cybermobber macht das nur zum Spaß.
- › Unternehmen in Deutschland haben die Dringlichkeit der Mobbingproblematik nicht erkannt. Nur in den wenigsten Unternehmen gibt es Präventionsmaßnahmen.
- › Die große Mehrheit der Befragten wünscht sich ein härteres Vorgehen seitens des Gesetzgebers.

## **B. Einleitung**

Die Themen Mobbing und Cybermobbing sind in den letzten Jahren immer stärker in den Fokus der Öffentlichkeit gerückt, da sie in unserer Gesellschaft eine immer größere Rolle zu spielen scheinen. So werden nicht nur Kinder und Jugendliche immer wieder zu Opfern von Schikane, Anfeindung oder Ausgrenzung, auch Erwachsene erleben immer wieder Mobbingverhalten, sei es im privaten Umfeld oder am Arbeitsplatz. Betroffen sind nach bisherigen Studien rund 1 Mio. Erwerbstätige in Deutschland. Die Kosten werden auf 15 bis 50 Mrd. Euro an direkten (z.B. Krankheitsbehandlungen) und indirekten Kosten (z.B. durch Produktionsausfälle) geschätzt.<sup>1</sup>

Doch nicht nur die volkswirtschaftlichen und ökonomischen Kosten müssen betrachtet werden, sondern auch die persönlichen Folgen für die Opfer. Meist suchen sich die Betroffenen aus einem Scham- oder Ohnmachtsgefühl heraus keine oder erst verspätet Hilfe, was bei vielen schwere psychische und psychosomatische Probleme zur Folge hat. Einige Studien zeigen deutlich, dass Mobbing Erfahrungen mit Unwohlsein,<sup>2</sup> geringerer Zufriedenheit im Job<sup>3</sup> sowie gesteigerten Angstgefühlen<sup>4</sup> einhergehen.

Auch die irische Health and Safety Authority (Behörde für Gesundheit und Sicherheit) berichtet bei Mobbingopfern von Stress und Krankheiten, die regelrecht Bestandteil des Alltags werden. Angstzustände, Panikattacken, Gefühle von Hilflosigkeit und Paranoia, geringeres Selbstbewusstsein und Selbstachtung sowie Depressionen können auftreten. Aber auch physische Gesundheitsprobleme wie beispielsweise Schlafstörungen, Herzklopfen, erhöhter Blutdruck, Durchfall, Magenbeschwerden oder Brust- und Kopfschmerzen können durch Mobbing ausgelöst werden.

Diese gesundheitlichen und psychischen Probleme können negative Folgen für die Leistung des Betroffenen am Arbeitsplatz haben sowie Wille und Fähigkeit der Opfer, Kontakte mit anderen Menschen zu knüpfen, verringern. Auch auf die Angehörigen, die Familie, und andere Bereiche des sozialen Zusammenlebens kann Mobbing einen negativen Einfluss haben.

---

<sup>1</sup> Vgl. Lohro/Hilp 2001.

<sup>2</sup> Z.B. Einarsen/Mikkelsen 2003.

<sup>3</sup> Z.B. Hoel/Einarsen/Cooper 2003.

<sup>4</sup> Quine 2001.

Der Begriff Mobbing in seiner heutigen Bedeutung wurde von dem Schweden *Leymann* geprägt. Über die Arbeitspsychologie gelangte der Begriff schließlich in den 90er Jahren in die Umgangssprache, ohne dass ein Bewusstsein darüber existiert, wann von Mobbing gesprochen werden kann und wann nicht.<sup>5</sup>

Zwar gibt es noch *keine allgemein anerkannte Definition* des Begriffes, folgende *gemeinsame Aspekte* sind aber in vielen Begriffsbestimmungen wiederzufinden:<sup>6</sup>

- › Die Angriffe sind *systematisch* und finden *gezielt* statt.
- › Sie treten *häufig* und über einen *längeren Zeitraum* auf.
- › Zwischen den Beteiligten besteht ein *Machtungleichgewicht* zuungunsten der von Mobbing betroffenen Personen.
- › Es kommt zu einer zunehmenden *Isolierung der Betroffenen*.

Manche Definitionen befassen sich noch detaillierter mit den einzelnen Verhaltensweisen und den Folgen der Mobbinghandlung. So bezeichnet das schwedische nationale Zentralamt für Arbeitsschutz und Arbeitshygiene (Swedish National Board of Occupational Safety and Health) Mobbing „als wiederholte tadelnswerte oder ausgesprochen negative Handlungen, die in beleidigender Weise gegen einzelne Beschäftigte gerichtet sind und dazu führen können, dass diese Beschäftigten aus der Gemeinschaft am Arbeitsplatz ausgeschlossen werden.“

Die Internationale Arbeitsorganisation (IAO) beschreibt Mobbing als eine „beleidigende Verhaltensweise, die sich durch rachsüchtige, grausame, böswillige oder demütigende Versuche äußert, einen Einzelnen oder eine Gruppe von Beschäftigten zu sabotieren [...]. Man verbündet sich gegen einen bestimmten Mitarbeiter bzw. mobbt ihn und setzt diese Person einer psychischen Belästigung aus. Zum Mobbing gehören ständige negative Bemerkungen oder Kritik, die eine Person in sozialer Hinsicht isoliert, sowie Büroklatsch oder die Verbreitung von falschen Informationen.“

---

<sup>5</sup> Vgl. Jäger 2014.

<sup>6</sup> Z.B. Einarsen/Skogstad 1996; Leymann 1995; Jäger 2014; Kolodej 2008; Meschkutat et al. 2002; Niedl 1995; Zapf 1999.



Schaut man sich die Prävalenzraten von Mobbing am Arbeitsplatz an, sieht man, dass diese sehr stark zwischen den verschiedenen Ländern variieren und außerdem abhängig sind von der Art der Messung.<sup>7</sup> Verschiedene Studien zeigen Opferzahlen, die sich zwischen 8,6%,<sup>8</sup> 13,6%<sup>9</sup> und 28%<sup>10</sup> bewegen.

In Deutschland wurden seit der wissenschaftlichen Etablierung des Mobbingbegriffes durch Leymann, vor allem Studien im Arbeitsumfeld durchgeführt, die bestimmende Merkmale und Beanspruchungsfolgen von Mobbing analysierten. Die aktuellsten zum Thema durchgeführten Studien sind:

*Jäger: Mobbing bei Lehrkräften, 2013/2014:*

Diese Untersuchung fußt auf einer Online-Befragung von 3.146 Lehrkräften aus allen Bundesländern Deutschlands, der Schweiz und Österreichs. Hauptergebnis der Untersuchung war, dass sich die Lehrkräfte am ehesten durch die Schulleitung gemobbt fühlen.

*DEGS-Studie 2013: Studie zur Gesundheit Erwachsener in Deutschland:*

Längs- und Querschnittstudie mit 8.152 Personen. Screening-Instrument körperlicher und psychischer Gewalterfahrungen in der Erwachsenenbevölkerung in Deutschland. Mobbing und Cybermobbing sind dort allerdings nur zwei unter vielen Gewaltphänomenen und werden daher nicht umfassend beleuchtet.

*Eisermann/de Costanzo: Die Erfassung von Mobbing – Eine Konstruktvalidierung aktueller Datenerhebungsverfahren, 2011 (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin):*

Die Online-Befragung der Bundesanstalt mit 4.952 Fällen bei zwei Landesbehörden hatte zum Ziel, die Aussagekraft der im deutschsprachigen Raum gängigen Erhebungsmethoden zur Erfassung von Mobbing zu überprüfen: das LEYMANN Inventory of Psychic Terrorization (LIPT) und die Selbstbezeichnung als Mobbing-Opfer.

*Meschkat et al.: Mobbing-Report 2002 (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin):*

---

<sup>7</sup> Grainger/Fitzner 2007; Hoel/Cooper 2000.

<sup>8</sup> Einarsen/Skogstad 1996.

<sup>9</sup> Zabrodska/Kveton 2012.

<sup>10</sup> Lutgen-Sandvik/Tracy/Alberts 2007.

Der Mobbing Report basiert auf einer CATI-Befragung mit 4.396 Fällen. Dadurch wurden erstmals repräsentative Daten über das Ausmaß von Mobbing, insbesondere von Risikogruppen, Mobbinghandlungen, Folgen, Mobbingprozesse und -rahmenbedingungen für die Bundesrepublik Deutschland vorgelegt.

Bis auf den Mobbingreport haben alle Studien einen von Mobbing und Cybermobbing abweichenden inhaltlichen Fokus oder eine streng umrissene inhaltliche Zielgruppe. Lediglich der Mobbing-Report 2002 setzt sich umfassend und gezielt mit dem Thema Mobbing auseinander und erhebt repräsentativen Anspruch. Allerdings war das Thema Cybermobbing zu dieser Zeit noch nicht virulent und wurde daher nicht berücksichtigt. Darüber hinaus ist das Thema Cybermobbing bei Erwachsenen in Deutschland bisher kaum beachtet worden. Nur einige wenige Publikationen, wie bspw. von Julia Förster (2013), befassen sich mit diesem recht neuen Phänomen auch im Erwachsenenbereich. International beschäftigt man sich erst seit kurzem mit Cybermobbing in verschiedenen Umfeldern<sup>11</sup> Hingegen ist die Forschung im Bereich Cybermobbing (Cyberbullying) unter Kindern und Jugendlichen schon länger im Fokus.<sup>12</sup>

Im Ausland fing man bereits vor einigen Jahren an, auch den Cyberspace für mobbingähnliches Verhalten unter Erwachsenen zu betrachten. Bereits 2005 konnte Baruch in seiner Studie erste Ansätze von Zusammenhängen zwischen Mobbing via E-Mail, einer erhöhten Intention, den Arbeitsplatz oder den Arbeitgeber zu wechseln, einer geringeren Arbeitszufriedenheit und wachsenden allgemeinen Angstgefühlen zeigen. In den USA berichtete Finn (2004) in einer Studie mit jungen Erwachsenen, dass 10% bis 15% der Studenten der University of New Hampshire Bedrohungen, Beleidigungen und unangenehme Erlebnisse über E-Mail oder Instant Messaging regelmäßig erleben.

Eine aktuelle Studie der Hong Kong Baptist University befasst sich mit verschiedenen Arten von Cybermobbing unter Erwachsenen und zeigt auf, dass Cyberopfer in 44% der Fälle von der Verbreitung („Posten“) höchst privater Informationen/Nachrichten oder unerlaubter Fotos und Videos berichten.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Vgl. Monks/Coyne 2011.

<sup>12</sup> Vgl. Dehue/Bolman/Völlink 2008; Hinduja/Patchin 2009, 2012 und 2013; Juvonen/Gross 2008; Katzer/Fetchenhauer/Belschak 2009a, b; Katzer 2013; Kowalski/Limber/Agatston 2008; Patchin/Hinduja 2012; Riebel/Jäger/Fischer 2009; Shariff 2009, Slonje/Smith 2008; Smith 2011; Smith et al. 2008; Ybarra/Mitchell/Espelage 2012.

<sup>13</sup> Xiao/Wong 2013.

Darüber hinaus untersuchen drei Studien von Wissenschaftlern der Nottingham University und der University of Sheffield Cybermobbing (Cyberbullying) bei Universitätsangestellten und Mitarbeitern in Großbritannien.<sup>14</sup> Sie konnten zum einen feststellen, dass 14% bis 20% der Universitätsangestellten Cybermobbing mindestens einmal pro Woche erleben und zum anderen, dass ein erhöhtes Viktimisierungserleben den mentalen, psychischen Stress steigert und die Arbeitszufriedenheit deutlich reduziert.

Aus diesen Gründen erscheint die Durchführung einer umfassenden Studie zum Thema Mobbing, die auch Cybermobbing integriert, von hoher Aktualität. Hierbei sollen Umfang, Formen, Hintergründe, Betroffenheitsgruppen, Auslöser und Folgen von Mobbing und Cybermobbing erfasst werden, um auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse adäquate Präventionsmaßnahmen ableiten zu können.

---

<sup>14</sup> Farley 2013.

### C. Vorgehensweise und Stichprobe

Die vorliegende Studie wurde als standardisierte Onlinebefragung konzipiert. Die Erhebung erfolgte in der Zeit vom 11. bis 24. November 2013. Die Grundgesamtheit umfasste alle Personen in der Bundesrepublik Deutschland, die 18 Jahre oder älter waren. An der Erhebung beteiligten sich brutto 8.915 Personen. Diese Stichprobe wurde um nicht vollständig ausgefüllte Fragebögen und nicht plausible Datensätze bereinigt, so dass sich eine Netto-Stichprobe von 6.296 Fällen ergibt.

Die Stichprobe verteilt sich fast analog zur tatsächlichen Bevölkerungsverteilung auf die 16 Bundesländer bzw. Stadtstaaten (vgl. Abb. 1). Die meisten Befragten stammen aus Nordrhein-Westfalen (21%), gefolgt von Bayern (14%), Baden-Württemberg (10%) und Niedersachsen (9%). Die wenigsten kommen aus Bremen (1%), dem Saarland und Mecklenburg-Vorpommern (je 2%). Die Stichprobe kann daher als spezifisch repräsentativ bezeichnet werden. Die Hälfte der Stichprobe weist den beruflichen Status eines Angestellten auf, die nächstgrößte Gruppe sind Schüler, Studenten oder Personen in der Ausbildung (13%).

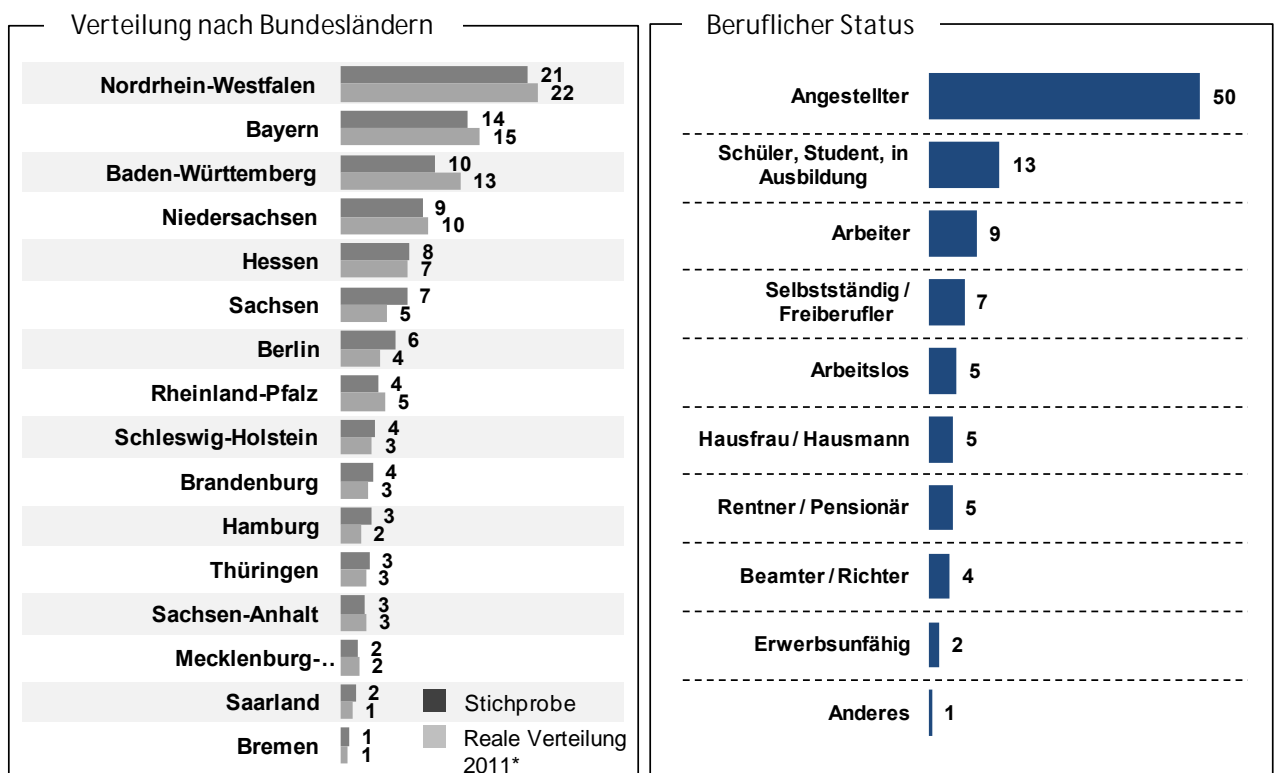


Abb. 1: Verteilung nach Bundesländern und beruflichem Status

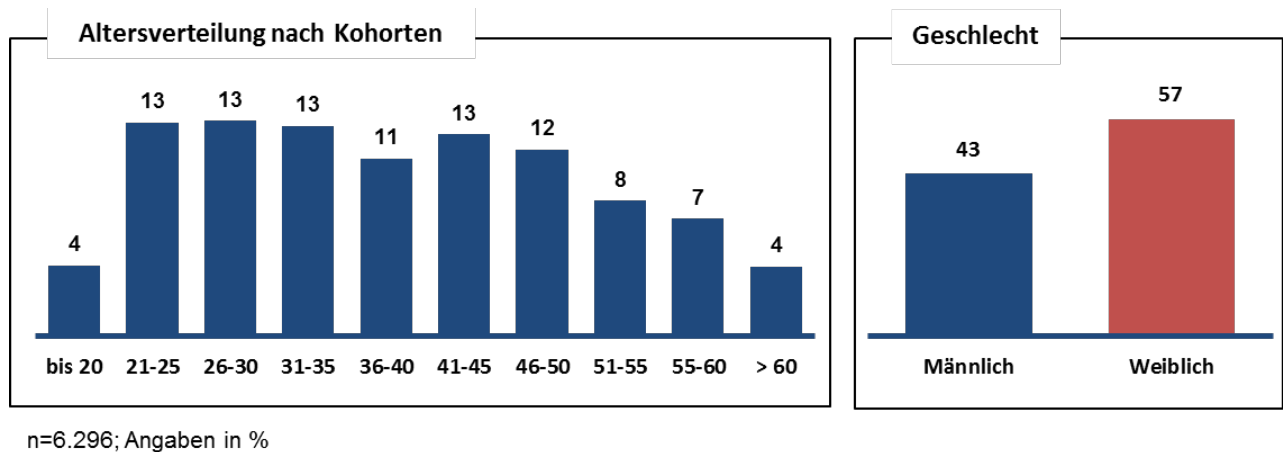


Abb. 2: Verteilung nach Alter und Geschlecht

Die reale Verteilung in der Bundesrepublik nach Geschlecht beträgt 51% (weiblich) zu 49% (männlich). Die empirische Verteilung in der Stichprobe liegt bei 57% (weiblich) zu 43% (männlich).

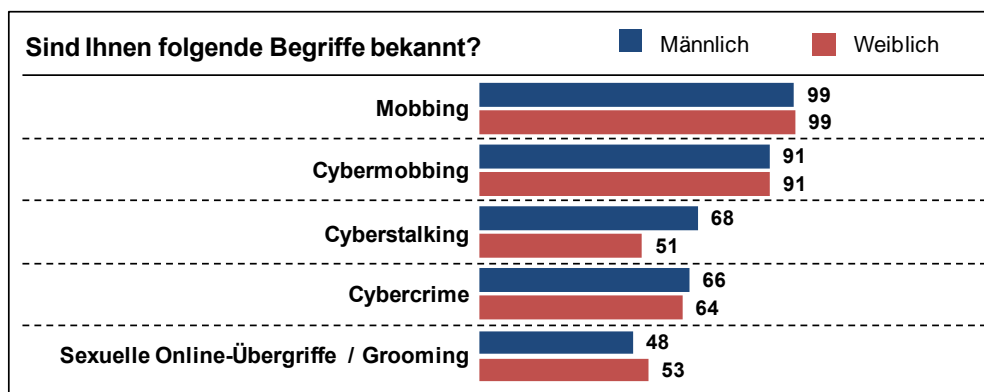
Der Altersdurchschnitt der Stichprobe liegt bei 38 Jahren, wobei die Alterskohorten von 21 bis 50 Jahren fast gleichmäßig vertreten sind. Im Vergleich zur realen Altersverteilung der BRD sind die jüngeren Kohorten über-, die älteren Kohorten dagegen unterrepräsentiert (vgl. Abb. 2).

## D. Studienergebnisse

### 1. Umfang und Ausmaß von Mobbing und Cybermobbing

#### *Der Begriff Mobbing ist fast allen Befragten bekannt*

Mobbing, Cybermobbing, Cyberstalking, Cybercrime, Sexting und sexuelle Online-Übergriffe bzw. Grooming sind spezifische Formen und Ausprägungen sozialer Konflikte und Gewalt, die erst seit Anfang der 90er Jahre (Mobbing) bzw. Anfang dieses Jahrtausends (Cybermobbing, Cyberstalking, Cybercrime, Sexting, Cybergrooming)<sup>15</sup> zunehmende Präsenz in den Medien und damit im öffentlichen Bewusstsein erlangten. Um die Bekanntheit dieser verschiedenen Gewaltphänomene zu erfassen, wurde zu Beginn der Erhebung danach gefragt, ob die Befragten schon einmal von diesen Begriffen gehört haben (vgl. Abb. 1).



n=6.296; Angaben in %;

Abb. 3: Bekanntheitsgrad verschiedener Begriffe aus dem Umfeld von Mobbing

Nahezu alle Befragten (99%) geben an, schon einmal den Begriff Mobbing gehört zu haben. Auch Cybermobbing ist der überwiegenden Mehrheit bekannt (91%). Die Begriffe Cyberstalking und Cybercrime kennen über 60% der Befragten, Grooming etwa die Hälfte. Cyberstalking ist Männern deutlich häufiger bekannt, Grooming dagegen eher Frauen – als überwiegend

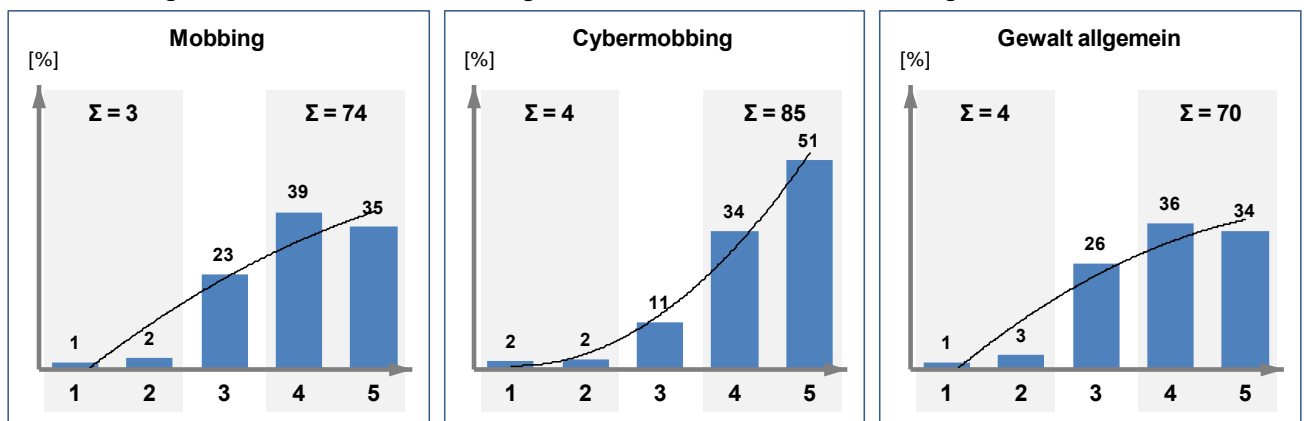
<sup>15</sup> Unter *Cyberstalking* versteht man Stalking über das Internet, also die Belästigung, Verfolgung und sonstige Behelligung einer Person. *Cybercrime* ist gleichbedeutend mit Computerkriminalität und bezeichnet alle kriminellen Handlungen, die unter Ausnutzung der Informations- und Kommunikationstechnik verübt werden. Das jüngste Phänomen ist *Sexting*, d.h. die private Verbreitung erotischen Bildmaterials des eigenen Körpers. Mit *Cybergrooming* wird das gezielte Ansprechen von Personen im Internet mit dem Ziel der Anbahnung sexueller Kontakte bezeichnet.

Betroffenen. Ähnliche Ergebnisse hatte bereits die Studie Cybermobbing bei Schülerinnen und Schülern 2013 zu Tage gefördert.<sup>16</sup>

### *Mobbing und Cybermobbing wird als stark zunehmendes gesellschaftliches Problem wahrgenommen*

Die Entwicklung dieser Konfliktphänomene wird von den Befragten insgesamt als sehr kritisch wahrgenommen. Danach gefragt, wie sich die Phänomene Mobbing, Cybermobbing und Gewalt allgemein in den letzten Jahren in unserer Gesellschaft entwickelt haben, ergeben sich sehr deutliche Ergebnisse (vgl. Abb. 4). 70% sind der Meinung, die deutsche Gesellschaft wurde in den letzten Jahren zunehmend mit Gewalt konfrontiert und etwa drei Viertel konstatieren eine Zunahme von Mobbingdelikten. Die stärkste Zunahme wird bei Cybermobbing gesehen. 85% sind der Überzeugung, dass dieses Phänomen zugenommen hat. Anders als bei Gewalt allgemein (34%) und Mobbing (35%) sind über die Hälfte (51%) der Befragten der Meinung, dass Onlineübergriffe mittels Cybermobbing nicht nur zugenommen haben, sondern diese sogar sehr stark expandiert seien.

Haben die folgenden Phänomene Ihrer Meinung nach in den letzten Jahren zu oder abgenommen?



n = 6.296; 1 = Sehr stark abgenommen, 5 = Sehr stark zugenommen

Abb. 4: Entwicklung verschiedener Gewaltphänomene in der Bundesrepublik Deutschland aus der Sicht der Befragten

<sup>16</sup> Vgl. Schneider et al. 2013.

---

### **28% der Befragten waren schon einmal Opfer von Mobbing**

Die Befürchtungen der Befragten scheinen sich angesichts der erfassten Vorfälle zu bestätigen. 28% der Befragten geben an, schon einmal Opfer von Mobbing und 8% bereits Opfer von Cybermobbing geworden zu sein (vgl. Abb. 5). 11,9% waren im Jahr 2013 von Mobbing und 3,6% von Cybermobbing betroffen.

Mobbing war dabei folgendermaßen definiert worden:

„Unter Mobbing verstehen wir, wenn eine Person gezielten und systematischen Angriffen, wie bspw. Anfeindungen, Schikanen oder Diskriminierungen ausgesetzt ist, die wiederholt auftreten und sich über einen längeren Zeitraum erstrecken.“

Um Konflikte dem Begriff Mobbing zuordnen zu können, müssen demnach drei Kriterien erfüllt sein: Die Angriffe sind (1) *systematisch*, (2) treten *wiederholt* auf und (3) erstrecken sich über einen *längeren Zeitraum*.

Cybermobbing war wie folgt definiert worden:

„Unter Cybermobbing verstehen wir verschiedene Formen der Diffamierung, Beleidigung, Belästigung, Bedrängung, Bloßstellung oder Nötigung von Personen mit Hilfe elektronischer Kommunikationsmedien über das Internet wie z.B. Mails, Chatrooms, Videos, soziale Netzwerke, Instant Messaging etc. oder auch mittels Mobiltelefonen.“

Cybermobbing ist gegenüber Mobbing weniger eng definiert. Zur Zuordnung bedarf es lediglich eines wie immer gearteten Angriffes über das Internet mittels elektronischer Kommunikationsmedien.

Aktuell gibt es wenige Studien, die vergleichend zur Bewertung der vorliegenden Daten herangezogen werden können, um die Güte der gewonnenen Ergebnisse zu beurteilen. Die letzte umfassende Studie mit repräsentativem Anspruch ist der Mobbingreport 2002 von Meschkutat et al. Befragt wurden für diese Studie im Dezember 2000 bis Januar 2001 mittels einer computergestützten, telefonischen Befragung (CATI) 4.396 Beschäftigte. 11,3% der Befragten gaben an, während ihres Arbeitslebens schon einmal gemobbt worden zu sein. Mit der



Erhebungsart (telefonische Befragung) konnte weitgehend ausgeschlossen werden, dass die Teilnahme an der Befragung durch das Thema der Befragung beeinflusst wurde. Diese thematische Beeinflussung kann bei einer Online-Befragung wie in der vorliegenden Studie nicht gänzlich ausgeschlossen werden.

Durch die thematische Eingrenzung des Mobbingreports von 2002 auf Beschäftigte in Unternehmen wurden überdies Mobbingvorfälle in anderen sozialen Umfeldern nicht berücksichtigt. Nach den Ergebnissen der vorliegenden Studie lassen sich aber 28% der Mobbingvorfälle nicht auf das Arbeitsumfeld zurückführen. Bereinigt man die gewonnenen Ergebnisse um diese Effekte, liegen die Werte der vorliegenden aber Studie noch immer weit über denen des Mobbingreports von 2002. Diese Differenzen können wie folgt erläutert werden:

- (1) Das Phänomen Mobbing hat seit dem Mobbingreport immer stärker Eingang in die Medien und damit in das öffentliche Bewusstsein gefunden. Viele Konfliktsituationen werden daher stärker als früher mit dem Begriff Mobbing verbunden.
- (2) Die Konfliktsituationen, die mit Mobbing identifiziert werden können, haben seit der Erhebung des Mobbingreports im Zeitraum 2000/2001 deutlich zugenommen.

### *Frauen sind besonders häufig von Mobbing betroffen*

Das Ausmaß der Konfliktsituationen durch Mobbing wird durch weitere Befunde erhärtet: Fast 44% der Teilnehmer an der Studie haben diese Situation schon als neutrale Beobachter miterlebt, 32% waren als Unterstützer oder Mediator in diese Konfliktsituationen eingebunden (vgl. Abb. 5). Als Täter geben sich 3,4% zu erkennen. Noch nie in irgendeiner Weise mit Mobbing konfrontiert worden sind 38,3% der Studienteilnehmer.

Von Mobbing besonders betroffen sind Frauen: Jede Dritte der befragten Frauen (33,3%) gibt an, schon einmal Opfer von Mobbing gewesen zu sein, bei Männern sind es 22,6%. Das Mobbingrisiko bei Frauen ist etwa um das 1,5-fache höher als bei Männern. Damit werden die Befunde des Mobbingreports von 2002 bestätigt,<sup>17</sup> der im Gegensatz zu anderen Studien<sup>18</sup> eine höhere Betroffenheitsquote bei Frauen ermittelt.<sup>19</sup> Als Gründe für das erhöhte Mobbingrisiko bei


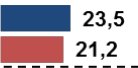
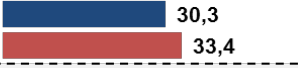

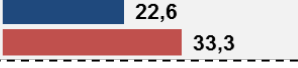
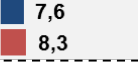
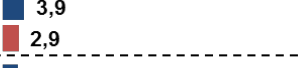
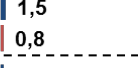

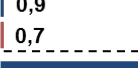


---

<sup>17</sup> Vgl. Meschkutat et al. 2002: 25f.

<sup>18</sup> Z.B. Niedl 1995; Esser/Wolmerath 2008.

<sup>19</sup> Eine aktuelle Studie der European Union Agency for Fundamental Rights (FRA) kommt in einer europaweiten repräsentativen Studie zu Gewalt gegen Frauen auf leicht höhere Ergebnisse als in der vorliegenden Studie. 11% aller Frauen der EU wurden über die neuen sozialen Medien bereits zumeist sexuell belästigt. Besonders hoch ist

Frauen vermuten Meschkutat et al. unter anderem geschlechtshierarchische Einflüsse oder formale Aspekte wie die Zugehörigkeit zu hierarchischen Positionen, weniger etablierte Stellungen von Frauen in Organisationen und weniger abgesicherte Arbeitsverhältnisse.<sup>20</sup> Inzwischen dürfte als weiterer Aspekt die zunehmende Konkurrenz für Männer in ihren angestammten Positionen durch Frauen hinzukommen.

Rolle	Mobbing	Gesamt	Cybermobbing	Gesamt
Als neutraler Beobachter	 44,9 43,1	43,6	 23,5 21,2	22,0
Unterstützte als Beobachter das Opfer	 30,3 33,4	31,9	 14,0 14,0	13,9
Als Betroffene(r) / Opfer	 22,6 33,3	28,3	 7,6 8,3	8,1
Als Täter	 3,9 2,9	3,4	 1,5 0,8	1,0
Andere Rolle	 2,7 2,7	2,7	 0,9 0,7	0,8
Weder/noch	 41,4 36,2	38,3	 69,8 70,5	70,2

n=6.296; Mehrfachnennungen; Angaben in %



 Männlich  Weiblich

Abb. 5: Konfrontation mit Mobbing- und Cybermobbingvorfälle

### „Klassisches“ Mobbing wird immer mehr mit den Instrumenten des Internets ausgetragen

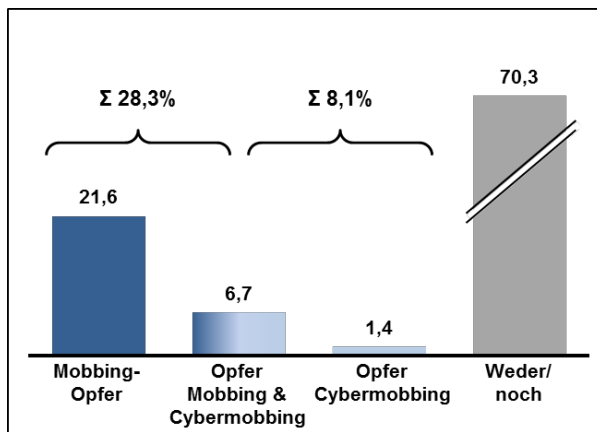
Von Cybermobbing betroffen sind insgesamt 8,1% der befragten Personen (vgl. Abb. 5), weitere 22% haben diese Situation als neutrale Beobachter und 14% als Unterstützer miterlebt. 1% gibt an, als Täter in die Vorgänge involviert zu sein. 70% waren bisher in keiner Weise mit Cybermobbing konfrontiert.

Etwa ein Drittel der Mobbingopfer oder – absolut betrachtet – 6,7% waren zugleich auch schon einmal Opfer von Cybermobbing, was den Verdacht nahelegt, dass „klassisches“ Mobbing oftmals auf das Cybermobbing „übergeht“. 1,4% aller Befragten geben an, als Opfer bisher ausschließlich von Cybermobbing betroffen zu sein (vgl. Abb. 6). Diese Erkenntnisse bestätigen die Ergebnisse einiger Studien zu Cybermobbing unter Kindern und Jugendlichen.<sup>21</sup>

der Anteil unter den jungen Frauen von 18 bis 29 Jahre, von denen den Ergebnissen der Studie zufolge 20% bereits Opfer von solchen Formen der Online-Belästigung wurden.

<sup>20</sup> Vgl. Meschkutat et al. 2002: 27.

<sup>21</sup> Z.B. Smith et al. 2008; Katzer/Fetchenhauer/Belschak 2009; Schultze-Krumbholz/Scheithauer 2010.



n=6.296; Angaben in %

Abb. 6: Opfer von Mobbing und Cybermobbing

### *Von Mobbing betroffen sind vor allem jüngere Menschen*

Bei den Mobbingquoten zeigen sich altersbezogene Differenzen (vgl. Abb. 7).<sup>22</sup> Betroffen sind vor allem Personen der Alterskohorten bis 30 Jahre, bei denen die Betroffenheitsquote zwischen 36% und 41% liegt. In den Kohorten der 30 bis 60jährigen variieren die Quoten einheitlich um etwa 25%. In der Alterskohorte der über 60-Jährigen sinkt der Anteil auf etwa 20%. Es ist zu vermuten, dass unter den Betroffenen viele Berufseinsteiger vertreten sind, die im Umgang mit sozialen Konflikten noch vergleichsweise unerfahren sind.

Gravierender ist der Alterseffekt bei Cybermobbing ausgeprägt. Hier sind vor allem Personen unter 20 Jahren betroffen (17%), in der Kohorte der 21 bis 25-Jährigen sinkt die Quote auf 12% und in der Kohorte der 26 bis 30-Jährigen auf 9% und erreicht in den nachfolgenden Kohorten ein Niveau von 8 bis 5%.

Dass jüngere Personen eine höhere Quote an Cybermobbing angeben, ist sicherlich dem Umstand zuzuschreiben, dass das Medium Internet bei den jüngeren Altersgruppen einen höheren Nutzungsgrad besitzt.

<sup>22</sup> Die Daten wurden auf der linken Seite der Abbildung ergänzt um die Alterskohorten 10 bis 17, die aus der Studie Cybermobbing bei Schülerinnen und Schüler 2013 stammen (Schneider et al. 2013).

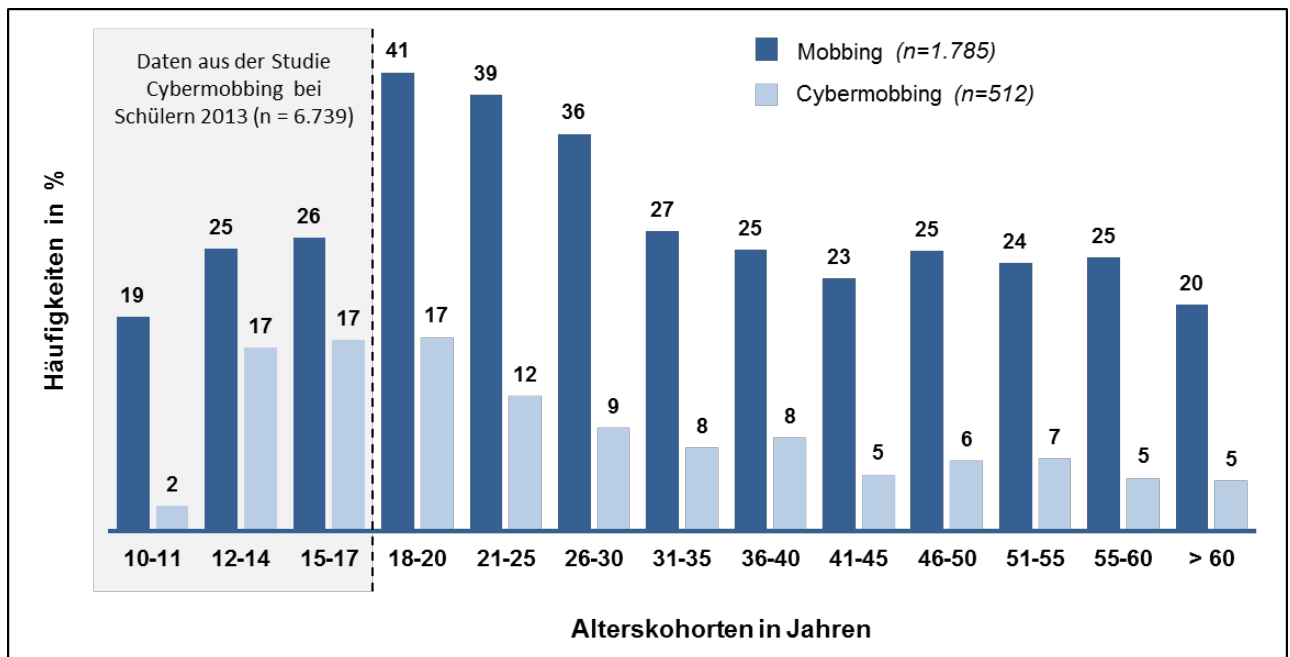


Abb. 7: Mobbing- und Cybermobbingquoten nach Alterskohorten

Im Mobbingreport von 2002 wurde festgestellt, dass bestimmte Berufsgruppen ein höheres Mobbingrisiko als andere aufweisen. Deshalb wurden auch in der vorliegenden Studie die Mobbingquoten nach Berufsgruppen bzw. aktuellem Tätigkeitsbereich differenziert (vgl. Abb. 9). Allerdings sind in einigen Berufsgruppen die Fallzahlen vergleichsweise gering, so dass nur eine eingeschränkte Aussagekraft unterstellt werden kann.

Das höchste **Mobbingrisiko** liegt bei Schülern, Studenten und Auszubildenden vor (35%), gefolgt vom Wissenschafts-/Forschungssektor (29%), dem Gesundheitsbereich (28%) und sozialen Berufen (25%).

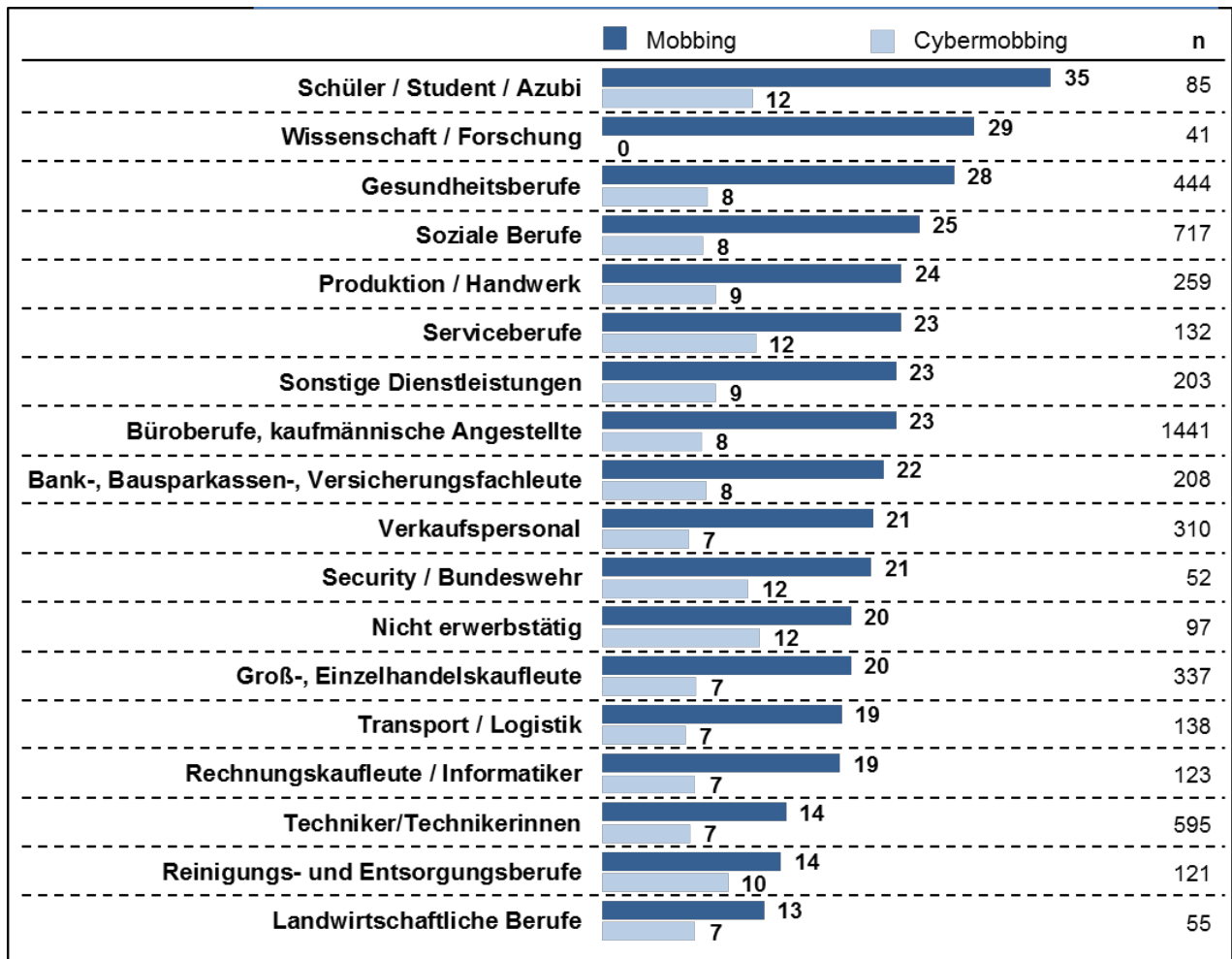
Das höchste **Cybermobbingrisiko** haben mit jeweils 12% Schüler/Studenten oder Auszubildende, Serviceberufe, Security/Bundeswehr und nicht Erwerbstätige.

Hintergründe des erhöhten Cybermobbingrisikos können zum einen das Alter sein, denn Jugendliche und junge Erwachsene sind die wesentlichen Nutzer der sozialen Netzwerke. Hinzu kommt, dass sich Studierende und Auszubildende häufig in einer kritischen Lebensphase der Orientierung befinden, in der sie die Weichen für ihre berufliche Zukunft stellen müssen. Dies und das Konkurrenzempfinden erhöht den psychischen Druck und macht anfällig für Cybermobbingverhalten und auch Cybermobbingverhalten.

Im Servicebereich macht der Kontakt mit vielen Menschen anfälliger für Konflikte und somit auch für Mobbingverhalten. Auch die überwiegende Online-Abwicklung von Serviceberatung oder

Dienstleitung kann Cybermobbingverhalten fördern. Gegenüber der Bundeswehr existieren in der jüngeren Bevölkerung häufig Vorbehalte gegenüber Wehrpflicht, was zu stärkerem Cybermobbingverhalten führen kann.

Bei „Nicht Erwerbstätigen“ liegt die Vermutung nahe, dass wesentlicher Grund des Mobbings oftmals gerade dieser Status ist.



n=5.358; Angaben in %

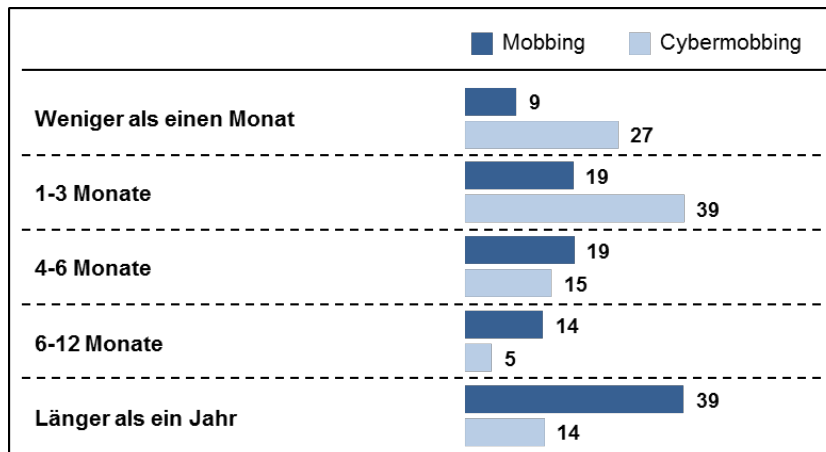
Abb. 8: (Cyber-)Mobbingopfer nach Berufsgruppen

### *Fast 40% der Mobbingattacken dauern länger als ein Jahr*

Gefragt nach der Dauer der Mobbingattacken, haben die Befragten wie folgt geantwortet: Die Mobbingvorfälle erstrecken sich zumeist über einen Zeitraum von über einem Jahr (39%). Lediglich in 9% der Fälle liegt ein vergleichsweise kurzer Zeitraum von bis zu einem Monat vor,

jeweils 19% berichten über einen Zeitraum von 1 bis 3 und von 4 bis 6 Monaten. 14% sind den Vorkommnissen zwischen einem halben und einem ganzen Jahr ausgesetzt (vgl. Abb. 9).

Cybermobbingattacken finden dagegen überwiegend in einem Zeitraum von maximal bis zu 3 Monaten statt (66%). Aber auch bei dieser Konfliktform finden sich einige Fälle (14%), die sich über einen Zeitraum von mehr als einem Jahr erstrecken.

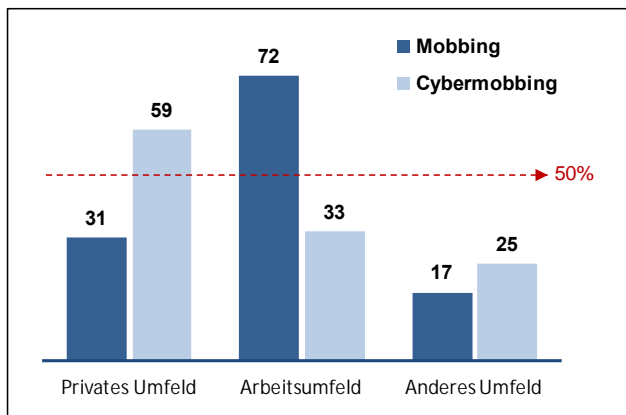


Angaben in %

Abb. 9: Zeitraum der Mobbingvorfälle

### ***Mobbing findet nicht nur bei der Arbeit statt: 31% der Vorfälle werden im privaten Umfeld registriert***

Die Mobbingvorfälle finden zum überwiegenden Teil im Arbeitsumfeld statt (72%), aber auch der private Bereich bleibt von Mobbing nicht verschont (31%). Bei Cybermobbing verhält es sich umgekehrt: Die Mehrzahl der Vorkommnisse (59%) vollziehen sich im privaten Umfeld, ein Drittel im Arbeitsumfeld (vgl. Abb. 10). Allerdings lassen sich die Ereignisse nicht immer klar dem privaten Umfeld oder dem Arbeitsumfeld zuordnen. Die Grenzen sind oft fließend, da sich beispielsweise aus beruflichen Kontakten oft auch private Beziehungen ergeben, die bei Mobbingfällen mit belastet werden. In 20% der Mobbingvorfälle sowie 17% der Cybermobbingfälle wurden mehrere der vorgegebenen Umfelder angegeben.



n=1.870; Mehrfachnennungen; Angaben in %

Abb. 10: Umfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle

Die Befragten hatten in einem Freitextfeld die Möglichkeit, außer Arbeits- und privatem Umfeld auch andere Umfelder zu nennen. Von dieser Option machten bei Mobbingopfern 17%, bei Cybermobbingopfern 25% Gebrauch. In erster Linie wurden hierbei das Internet, Schule, Studium, Ausbildung, unbekannte Personen im öffentlichen Raum und in wenigen Fällen auch die Kirche genannt.

Auch wurde danach gefragt, welcher Personenkreis sich hinter dem Arbeits- und privaten Umfeld verbirgt.

Im **privaten Umfeld** erweist sich der Freundeskreis als das Umfeld, in dem mit Abstand die meisten Cybermobbing- (63%) und Mobbingvorfälle (58%) genannt werden (vgl. Abb. 11). Es zeigt sich, dass häufig auch die Familie mit 31% (Cybermobbing) bzw. 23% (Mobbing) das Umfeld ist, in dem die Attacken erfolgen.

Mittels einer Freitextfrage konnte der Personenkreis für familiäres (Cyber-)Mobbing in vielen Fällen identifiziert werden: Es handelt sich oftmals um ein spezifisches Problem von Patchworkfamilien. Beispielsweise werden die Kinder des jeweiligen Partners nicht in gleicher Weise akzeptiert werden wie die eigenen.

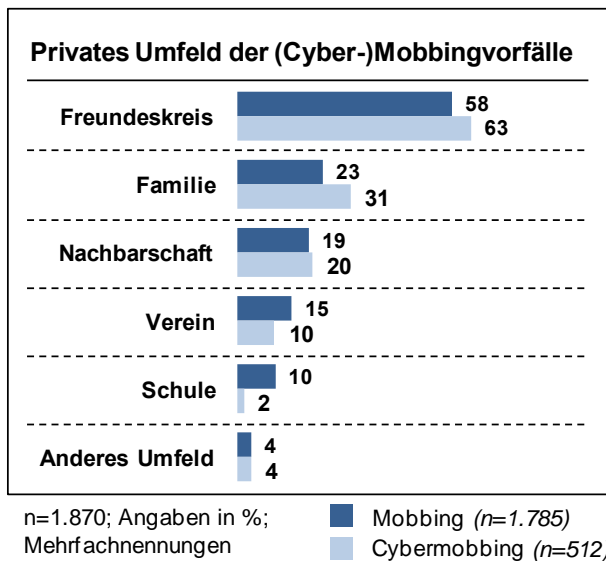


Abb. 11: Privates Umfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle

Bezüglich des Arbeitsumfelds sollte außerdem angegeben werden, ob die Mobbingaktivitäten einen horizontalen oder vertikalen Ausgangspunkt haben (vgl. Abb. 12).

Mit horizontalem Mobbing, auch horizontales Bullying genannt, sind Vorfälle gemeint, die von Kolleginnen und Kollegen der gleichen Hierarchieebene vorgetragen werden. Unter vertikalem Mobbing wird verstanden, wenn die Mobbingattacken entweder von Vorgesetzten (auch Bossing genannt) oder von untergebenen Mitarbeitern (auch Staffing genannt) ausgehen. Außerdem interessierte uns, ob die Attacken von einer oder von mehreren Personen erfolgen. Die Ergebnisse stellen sich wie folgt dar:

### ***Vorgesetzte sind in über der Hälfte der Vorfälle beteiligt***

Beim (Cyber-)Mobbing ist keine Hierarchieebene ausgeschlossen (vgl. Abb. 12). Am häufigsten aber erfolgen die Angriffe aus der horizontalen Ebene von gleichgestellten Kolleginnen und Kollegen (77%), wobei zumeist mehrere Kollegen beteiligt sind. In über 50% der Fälle ist der Ausgangspunkt ein oder mehrere Vorgesetzte bzw. sind diese daran beteiligt.<sup>23</sup> Seltener kommen die Anfeindungen von untergebenen Mitarbeitern (11%). In fast 40% der Fälle erfolgen die Anfeindungen hierarchieübergreifend in verschiedenen Konstellationen gemeinsam von

<sup>23</sup> Zu fast den gleichen Ergebnissen kommt der Mobbingreport 2002 (vgl. Meschkutat et al. 2002: 64ff.)



Vorgesetzten, Mitarbeitern und Untergebenen, wobei die Kombination von Vorgesetzten und Kollegen (28%) bei weitem überwiegt (ohne Darstellung).

Interessant in diesem Zusammenhang ist, dass in Fällen eines fehlenden Machtübergewichts die Täter verstärkt mittels Cybermobbing vorgehen. Handelt es sich z.B. um einen Einzeltäter aus dem Kollegenkreis oder um einen untergebenen Mitarbeiter, lassen sich höhere Cybermobbing- als Mobbingquoten feststellen. Die Hemmschwelle ist bei Cybermobbing – vor allem wenn man sich nicht in der Übermacht weiß – aufgrund der Anonymität des Cyberspace und der körperlichen Abwesenheit deutlich geringer als bei einer persönlichen Konfrontation.

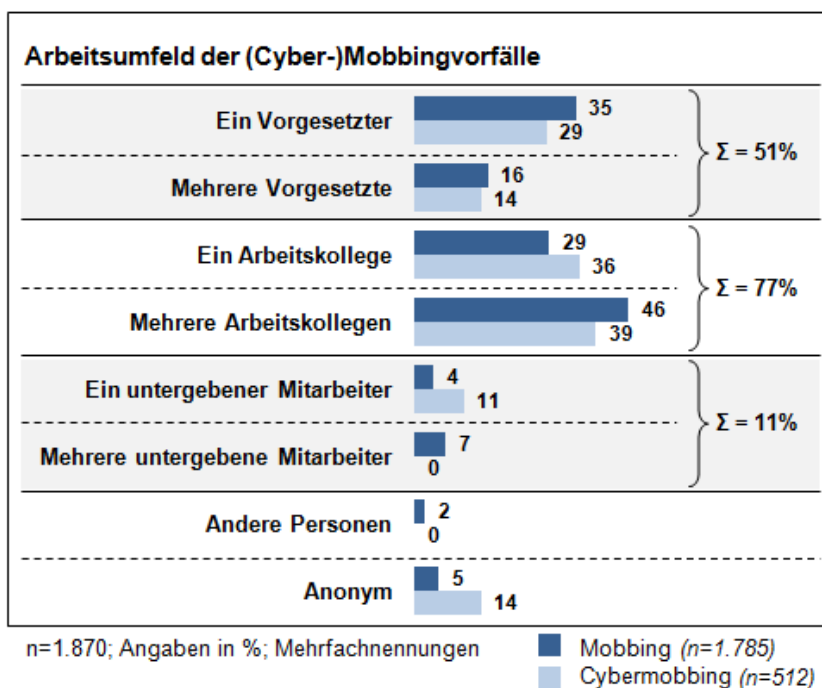
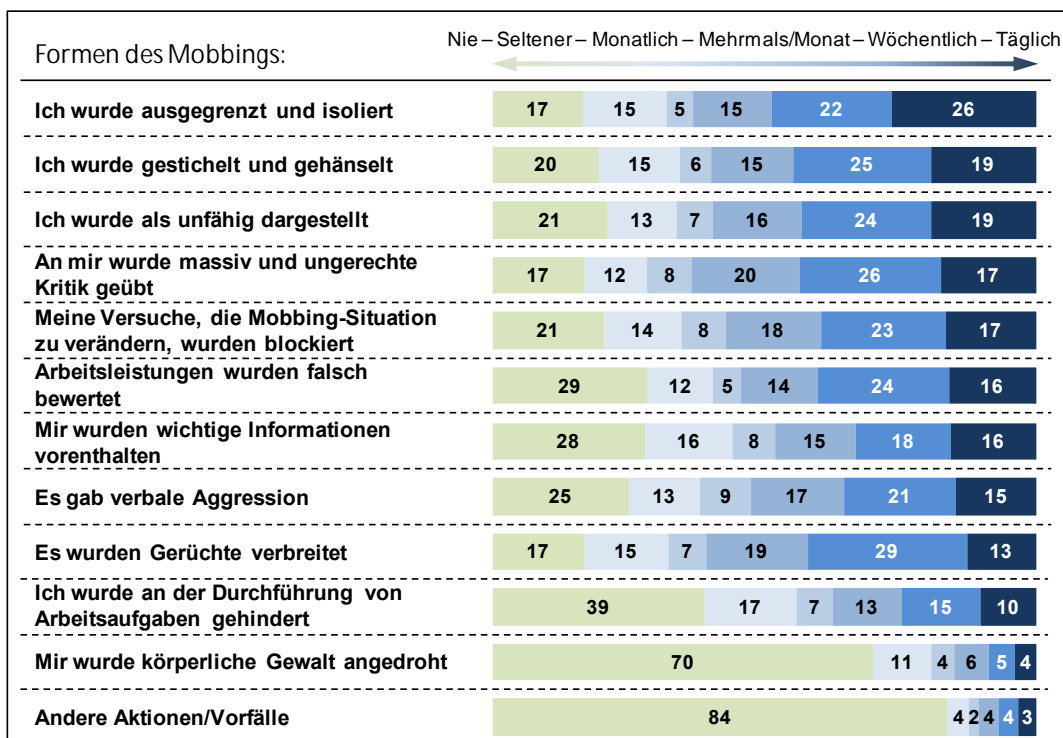


Abb. 12: Arbeitsumfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle

## 2. Formen von Mobbing und Cybermobbing

Was aber verbirgt sich hinter den Mobbing- und Cybermobbingvorfällen? Im Folgenden wird diese Frage thematisiert, indem verschiedene Formen der Anfeindungen und die Intensität dieser Handlungsweisen analysiert werden. Die Dimensionen wurden mittels einer sechsstufigen Skala erfasst, die von „Nie“ (im Diagramm links) bis „Täglich“ (im Diagramm rechts) reichen. Die Diagramme lassen sich am besten so lesen: Die Kategorie „Nie“ zeigt an, welche Formen nicht vorkommen. Umgekehrt ergibt sich ungeachtet der Intensität daraus die prozentuale Häufigkeit des Vorkommens.<sup>24</sup> Anhand der weiteren fünf Kategorien („Täglich“ bis „Seltener“ [als monatlich]) lassen sich die Intensitäten feststellen. Zusätzlich zu den vorgegebenen Mobbingformen konnten die Befragten die Kategorie „Andere Aktionen/Vorfälle“ wählen und diese in einem Freitextfeld konkretisieren. Von dieser Möglichkeit machten im Fall von Mobbing 16% Gebrauch, im Fall von Cybermobbing 12%. Das zeigt, dass die vorgelegten Dimensionen sehr umfassend ausgewählt wurden und die meisten Mobbing- und Cybermobbinghandlungen abdecken.



n=1.270; Angaben in %

Abb. 13: Häufigkeiten und Formen des Mobbings

<sup>24</sup> Nehmen wir z.B. den ersten Aspekt „Ich wurde ausgegrenzt und isoliert“: 17% berichten, dies sei nie passiert. Dementsprechend ergibt sich daraus, dass bei 83% dies, in welcher Intensität auch immer, vorgekommen ist.

### *Häufigste Mobbinghandlungen sind die Ausgrenzung bzw. Isolierung, massive und ungerechte Kritik sowie die Verbreitung von Gerüchten*

Welche Formen des **Mobbings** (vgl. Abb. 13) stehen im Vordergrund? Häufigste Mobbinghandlungen sind Ausgrenzung bzw. Isolierung, massive und ungerechte Kritik sowie die Verbreitung von Gerüchten. Diese Kategorien wurden von jeweils 83% der Betroffenen genannt. In weiteren ca. 80% der Fälle werden die Opfer gestichelt und gehänselt oder als unfähig dargestellt. Außerdem werden Versuche, die Mobbing-Situation zu entschärfen, blockiert. In 75% der Fälle erfolgen verbale Aggressionen, bei gut 70% der Vorfälle werden den Opfern wichtige Informationen vorenthalten und die Arbeitsleistung falsch bewertet. Die Vielfalt der eingesetzten Mobbinghandlungen reicht von der Hinderung an der Durchführung von Arbeitsaufgaben (61%) bis hin zur Androhung oder gar dem Einsatz von Gewalt (30%).

Die häufigsten Mobbingformen sind aber nicht immer diejenigen, die auch am intensivsten eingesetzt werden. Gerüchte kommen zwar mit am häufigsten vor, diese werden aber in unregelmäßigen Abständen eher „dosiert“ eingesetzt. Ausgrenzung und Isolation sind dagegen Zustände, die nicht unbedingt direkte Aktionen erfordern und bei Opfern genauso zum Alltag gehören können (26%), wie Sticheleien und Hänseleien oder die Darstellung, unfähig zu sein (je 19%).

Dabei lassen sich einige der Formen eher Frauen, andere dagegen eher Männern zuordnen. Ausgrenzung und Isolation, Blockierung bzw. Unterdrückung von Versuchen, die Mobbing-Situation zu verändern oder das Erlebnis massiver und ungerechte Kritik berichten signifikant mehr Frauen als Männer. Umgekehrt erleben Männer eher als Frauen die Androhung von körperlicher Gewalt (ohne Darstellung).

Mehr als die rein deskriptiven Auswertungen, geben die Freitexte den entwürdigenden und belasteten Alltag von Mobbingopfern und die perfiden Methoden der Mobber wieder. Häufig werden sexuelle Belästigungen und körperliche Gewalt genannt, die meist von Vorgesetzten oder der Betriebsleitung nicht geahndet werden. Nachfolgend einige ausgewählte Schilderungen von Mobbingopfern:<sup>25</sup>

„Wurde vor dem gesamten Team vorgeführt und unnötig abgemahnt!“

„Wichtige Unterlagen sind regelmäßig verschwunden, Arbeit musste doppelt und dreifach erledigt werden, Zweifel an meinen Fähigkeiten wurden gestreut etc.“

---

<sup>25</sup> Auswahl aus 52 Niederschriften. Die Texte wurden ausschließlich grammatikalisch und in der Rechtschreibung korrigiert. Darüber hinausgehende Texteingriffe für die bessere Lesbarkeit wurden in eckigen Klammern vorgenommen.

„Während meiner krankheitsbedingten Abwesenheit wurden Unterlagen ‚versteckt‘ und Termine mit ‚meinen‘ zugeordneten Kunden gemacht. Ich musste als einziger Mitarbeiter die Krankmeldung am gleichen Tag einreichen.“

„Verfolgung bis zur Toilette in Gruppen.“

„Termine verschoben ohne eine Mitteilung zu geben, technische Geräte nach der Arbeitszeit manipuliert.“

„Telefonterror am Abend und in der Nacht, Eintragung meiner Handynummer bei einschlägigen Internet- und Kontaktseiten usw.“

„Sachen wurden versteckt oder zerstört.“

„Müll wurde über meinem Arbeitsplatz ausgekippt und man hörte den Kommentar ‚Oooh, da hatte wohl jemand Hunger‘. Beim Vorbeigehen an meinem Arbeitsplatz kamen Sprüche wie ‚Boah, wie biste durchgekommen?!‘ aufgrund meiner damaligen Körperfülle.“

„Mir wurde täglich nicht nur mit Gewalt gedroht, ich habe auch täglich körperliche Übergriffe erdulden müssen. Diese gingen von einem harmlosen Schubsen bis zu mehreren Prügeleien wo ich von mindestens 6 Personen angegriffen, und verletzt worden bin.“

„Meine PC-Arbeiten [wurden] manipuliert und verfälscht.“

„Meine Arbeit wurde von dem Kollegen als seine ausgegeben. Mein Schreibtisch wurde vom Kollegen komplett umgeräumt, Unterlagen von mir weggeworfen.“

„Körperliche Angriffe, psychische Angriffe außerhalb der Arbeit, Morddrohungen, perfide Spiele, in die ich rein getappt bin, um mich fertig zu machen.“

„Informationen von mir wurden nicht weiter gegeben, bzw. wurden als nicht erhalten dargestellt.“

„Imitationen von Gangart, Sprechweise, Aussehen etc.“

„Anonyme Anrufe zu Hause im Privatbereich; Denunzierung bei der Krankenkasse bei Krankschreibung (wurde mir seitens der Krankenkasse bestätigt bzw. darauf hingewiesen, dass dies erfolgt ist).“

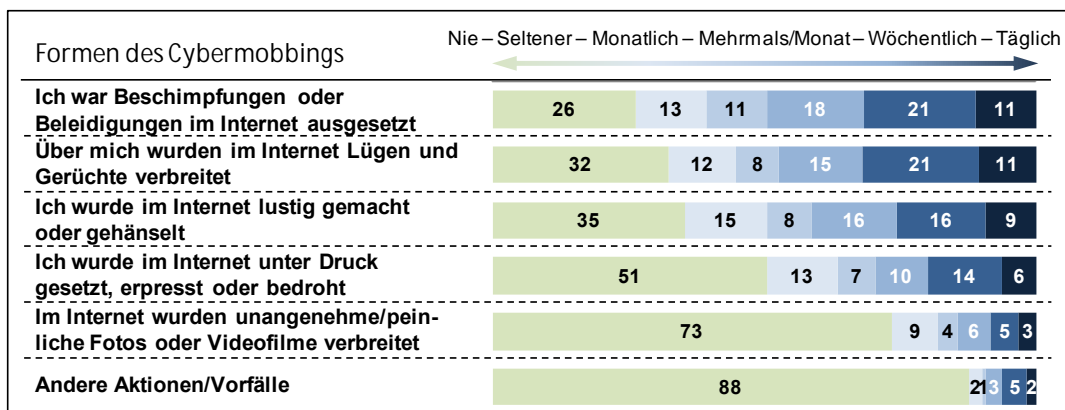
„Anzeigen [wurden] gegen mich wegen unterschiedlichster Dinge [erstattet].“

„Die Stalker drohten damit, mich ins Gefängnis zu bringen, mir die Kinder zu nehmen und meinen Mann; meine Existenz (Restaurant und Einzelhandel) zu zerstören, was sie letztendlich auch geschafft haben. Mein Mann und ich haben beide Geschäfte verloren.“

### *Beschimpfungen und Beleidigungen, gefolgt von Gerüchten und Verleumdungen sind die häufigsten Formen von Cybermobbing*

Die häufigsten Formen des **Cybermobbings** (vgl. Abb. 14) sind – die vorliegenden Ergebnisse entsprechen in der Häufigkeit den Ergebnissen der Studie „Cybermobbing bei Schülerinnen und Schülern“ von 2013<sup>26</sup> – Beschimpfungen und Beleidigungen im Internet (74%) gefolgt von der digitalen Verbreitung von Lügen und Gerüchten (68%) sowie Hänseleien und Lustig machen des Opfers (65%). In fast der Hälfte der Vorfälle wurden die Opfer unter Druck gesetzt, erpresst oder bedroht. Bei 27% wurden unangenehme oder peinliche Fotos oder Videofilme im Internet lanciert. Sind diese erst einmal im Internet eingestellt, ist es fast unmöglich, diese wieder zu entfernen.

Anders als beim Mobbing entsprechen beim Cybermobbing die Häufigkeit des Vorkommens und die Intensität der Vorfälle.



n=520; Angaben in %

Abb. 14: Formen des Cybermobbings

Geschlechtsspezifische Unterschiede liegen bei den Formen des Cybermobbings nur in geringem Umfang vor. Während Frauen häufiger Beschimpfungen und Beleidigungen im Internet

<sup>26</sup> Vgl. Schneider et al. 2013: 94.

ausgesetzt sind, werden Männer eher unter Druck gesetzt, erpresst und bedroht oder mit der Verbreitung unangenehmer und peinlicher Fotos oder Videofilme konfrontiert.

Auch Opfer von Cybermobbing hatten in Form einer Freitextfrage die Gelegenheit, weitere Formen der Angriffe oder detaillierter den eigenen Fall darzustellen, wovon 12% der Betroffenen Gebrauch machten. Auch hier einige Auszüge dieser Erlebnisberichte, die besser die Leiden der Betroffenen beschreibt, als die Werte der standardisierten Fragen:<sup>27</sup>

„Wir hatten ein Feinkostgeschäft und ein Restaurant, es wurde mehrfach das Gerücht gestreut, dass die Hygiene unserer Küche miserabel sei oder wir hätten nicht geöffnet. Wir haben uns gewundert, dass in Hauptstoßzeiten die Gäste ausblieben.“

„[Es wurden] Pseudo-Profile von mir [erstellt], um an meinen Freundes- und Bekanntenkreis zu gelangen.“

„Man wollte ein persönliches Treffen erzwingen und ‚Kontakt‘ herstellen, den ich nicht wollte.“

„Ich wurde permanent per Email oder Messages bedroht, sobald ich im Internet in einem gewissen Forum war.“

„Es wurden (leider zu) vertrauenswürdige Menschen mit Lügen so manipuliert, dass sie mir dann Sachen unterstellten.“

„Es wurden Emails unter falschem Namen verschickt, um mich reinzulegen. [Es gab einen] öffentlichen Aushang einer Freundschaftsanzeige von mir, mit Foto an meine Arbeitsstelle.“

„Der Link zu meinem damaligen SchülerVZ-Profil wurde in Gruppen gepostet mit der Anmerkung ‚Disst die mal‘. Ich wurde ständig von neuen Fremden angeschrieben, auch öffentlich für jeden ersichtlich auf meiner Pinnwand, und über mich wurde sich lustig gemacht.“

„Ich wurde gefesselt und einer hat mit meinem Penis gespielt und mich überall angefasst und hat dafür gesorgt, dass ich einen Orgasmus bekomme. Das wurde alles

---

<sup>27</sup> Auswahl aus 293 Niederschriften. Die Texte wurden ausschließlich grammatikalisch und in der Rechtschreibung korrigiert. Darüber hinausgehende Texteingriffe für die bessere Lesbarkeit wurden in eckigen Klammern vorgenommen.

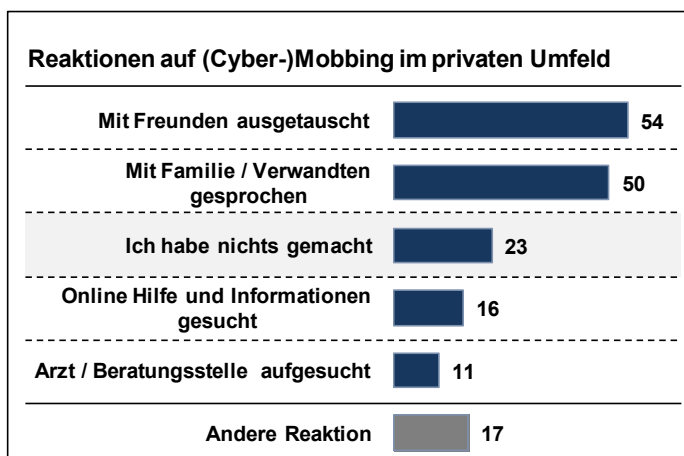
mit einer Kamera aufgenommen und auf einer Pornoseite für schwule Männer veröffentlicht.“

„Unter meinen Bildern wurden blöde und beleidigende Dinge gepostet.“

„Morddrohungen.“

### *Etwa jeder Fünfte lässt die Anfeindungen ohne Reaktion über sich ergehen*

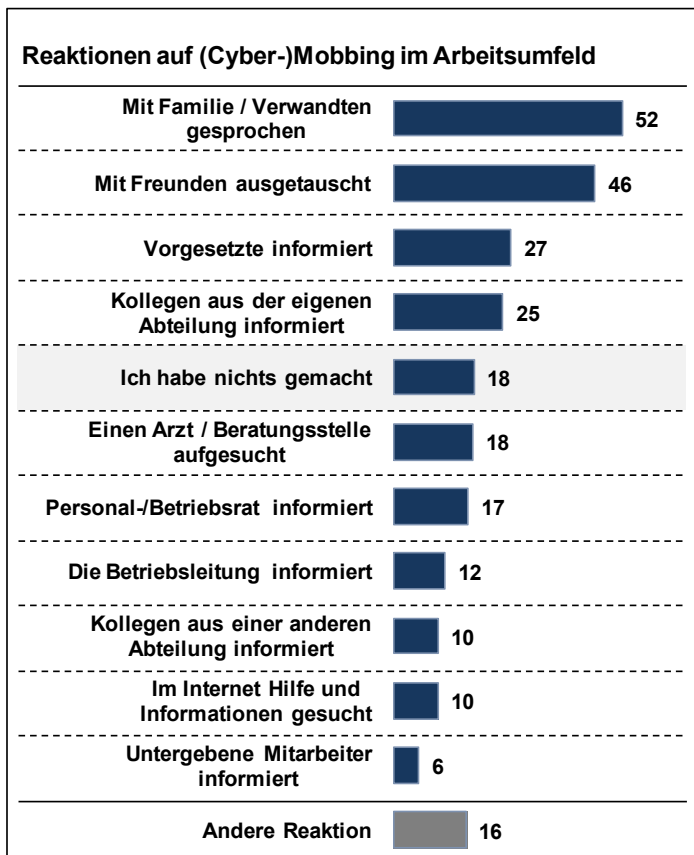
Die Opfer reagieren mit verschiedenen Strategien auf die Anfeindungen. Passieren diese im **privaten Umfeld**, suchen viele zunächst einmal den Austausch mit Freunden (54%) und Familienmitgliedern (50%). Fast ein Viertel (23%) lässt die Attacken aber ohne jegliche Reaktionen über sich ergehen. Weitere 16% suchen im Internet nach Informationen und Hilfestellungen, während 11% einen Arzt oder eine Beratungsstelle konsultieren.



n=726; Angaben in %; Mehrfachnennungen

Abb. 15: Reaktion der Betroffenen im privaten Umfeld

Passieren die Vorfälle im **Arbeitsumfeld**, sind auch hier Freunde (52%) und Familie (46%) die mit Abstand wichtigsten Anlaufstellen. Lediglich 27% melden die Vorfälle ihren Vorgesetzten. 25% informieren Kollegen aus der eigenen Abteilung und 10% die Kollegen aus einer anderen Abteilung. Untergebene Mitarbeiter werden meisten nicht in die Vorgänge mit einbezogen (6%), häufiger dagegen der Personal- oder Betriebsrat (17%) oder die Betriebsleitung (12%). Einen Arzt oder eine Beratungsstelle suchen 18% auf, ebenso viele reagieren aber auch gar nicht auf die Vorgänge.



n=1.270; Angaben in %; Mehrfachnennungen

Abb. 16: Reaktion der Betroffenen im Arbeitsumfeld



### 3. Ursachen und Motive von Mobbing und Cybermobbing

Die Ursachen für Mobbing und Cybermobbing sind zumeist vielschichtig. Übergreifend können einige Motivkategorien herauskristallisiert werden:

- › Problematische oder sich verändernde *Rahmenbedingungen* wie z.B. Defizite in der Arbeitsorganisation oder eine Reorganisation des Unternehmens, neue Mitarbeiter etc.
- › *Individualität* des Opfers oder des Täters wie z.B. Neid, Leistungsorientierung, Leistungsprobleme etc.
- › *Soziale Hintergründe* wie z.B. Rollenkonflikte, Nationalität, Religion, Geschlecht, sexuelle Orientierung etc., die sich oft im Außenseiter- oder Sündenbockphänomen niederschlagen können (im Sinne der Frustrations-Aggressions-Theorie).<sup>28</sup>
- › *Äußere Auffälligkeit der Erscheinung* z.B. zu groß, klein, dick, dünn, auffällig modische oder altmodische Kleidung, eigenartiger Gang, Behinderung oder Krankheiten (wie Epilepsie, Tics, Hautausschlag, Alkoholabhängigkeit, Körpergeruch) etc.

Um solche Hintergrundinformationen zu erfragen, wurden die Betroffenen zunächst in einem ersten Schritt mittels einer fünfstufigen Skala gefragt, warum es ihrer Meinung nach zum Mobbing oder Cybermobbing gegen sie gekommen sei. Die Ergebnisse zu dieser Frage wurden anschließend in einem zweiten Schritt mit der Selbstzuweisung der Täter, was diese zu ihren Aktionen bewegte, kontrastiert.

Um die Unterschiede bei Betroffenen von Cybermobbing und Mobbing aufzuzeigen, wurden zu beiden Konfliktphänomenen die Mittelwerte der von 1 (nicht zutreffend) bis 5 (zutreffend) reichenden Skala eingefügt. Hochsignifikante Unterschiede ( $p < 0,001$ ) sind hellgrau unterlegt (vgl. Abb. 17, rechte Seite).

#### ***Neid und starre Hierarchien im Arbeitsumfeld sind die häufigsten Ursachen für Mobbing und Cybermobbing***

Als häufigste Ursachen wurden von den Betroffenen Neid (56%)<sup>29</sup> und konkurrenzorientiertes Klima bei der Arbeit (43%) genannt (vgl. Abb. 17). Bei jeweils 36% waren starre Hierarchien im

---

<sup>28</sup> Vgl. Adorno et al. 1950.

Arbeitsumfeld und die Auffälligkeit der Erscheinung Auslöser der Mobbingangriffe. Individuelle Merkmale wie spezifische Aspekte der Persönlichkeit (36%) oder eine starke Leistungsfähigkeit (35%) spielen in rund einem Drittel der Fälle eine bedeutende Rolle. Leistungsprobleme der Betroffenen waren in 9% der Fälle ausschlaggebend.

Soziale Hintergründe sehen zwischen 7% und 16% der Betroffenen für den Auslöser, wie z.B. soziale Anpassungsprobleme (16%), Geschlecht (11%), Nationalität (8%), sexuelle Orientierung (7%).

Ursachen des (Cyber-)Mobblings	(1) Trifft überhaupt nicht zu → (5) Trifft voll und ganz zu					Mittelwerte	
						Mobbing	Cybermobbing
<b>Neid</b>	16	10	18	26	30	3,4	3,4
<b>Konkurrenzorientiertes Klima bei der Arbeit</b>	30	10	18	22	21	3,0	2,1
<b>Starre Hierarchien im Arbeitsumfeld</b>	33	12	18	18	18	2,8	1,9
<b>Auffälligkeit der Erscheinung</b>	37	11	16	18	18	2,6	2,2
<b>Weil ich unerwünschte Kritik geäußert habe</b>	31	11	18	21	18	2,7	3,1
<b>Aufgrund meiner Persönlichkeit</b>	33	11	20	20	16	2,3	2,9
<b>Starke Leistungsfähigkeit</b>	35	10	21	21	14	2,7	2,3
<b>Hoher Leistungs-/Zeitdruck bei der Arbeit</b>	42	13	17	15	13	2,5	1,8
<b>Soziale Anpassungsprobleme</b>	55	14	16	10	6	1,9	2,1
<b>Geschlecht</b>	66	11	12	6	5	1,7	1,6
<b>Nationalität</b>	76	7	9	4	4	1,5	1,7
<b>Leistungsprobleme</b>	66	12	12	6	3	1,6	1,5
<b>Sexuelle Orientierung</b>	80	6	7	4	3	1,4	1,6

n=1.870; Angaben in %

Abb. 17: Ursachen von Mobbing und Cybermobbing

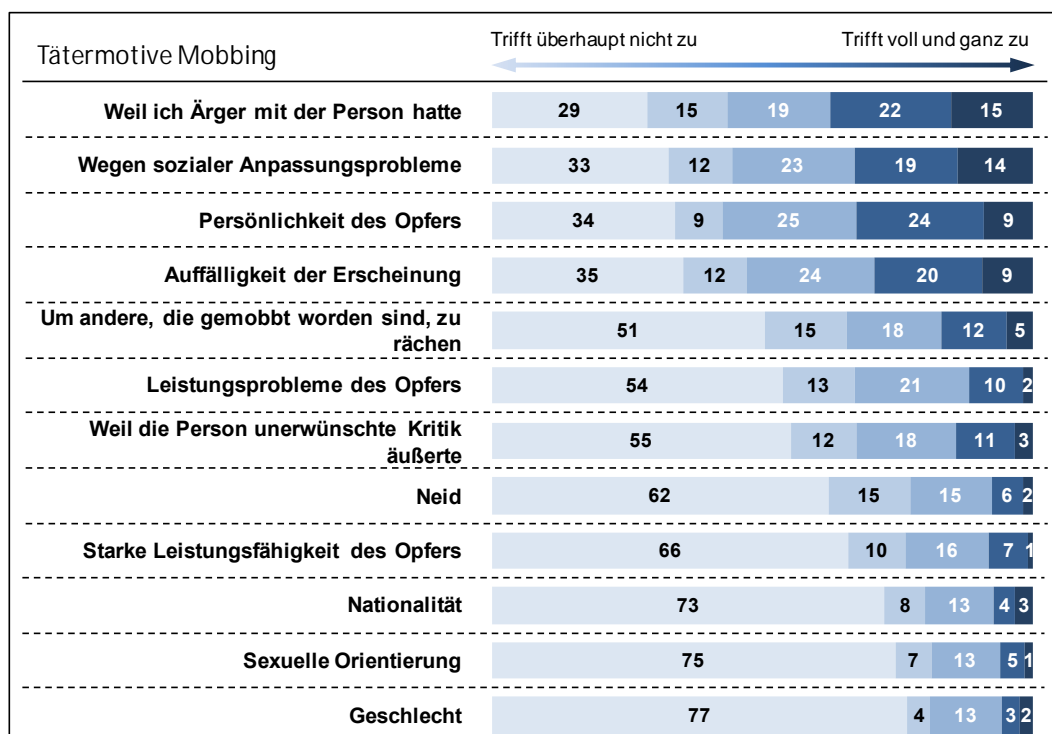
Die Ursachen für Mobbing und Cybermobbing unterscheiden sich vor allem in den Kategorien, die sich unmittelbar auf das Arbeitsumfeld beziehen, wie z.B. ein konkurrenzorientiertes Klima bei der Arbeit, starre Hierarchien am Arbeitsplatz, hoher Leistungs- und Zeitdruck. Diese Kriterien sind eher Auslöser für Mobbing als für Cybermobbing. Bei Cybermobbing sind eher individuelle und persönliche Faktoren Auslöser der Anfeindungen wie z.B. Äußerung unerwünschter Kritik oder spezifische Eigenschaften der Persönlichkeit des Opfers.

<sup>29</sup> Die Prozentwerte der beiden oberen Kategorien (4 = „trifft zu“ und 5 = „trifft voll und ganz zu“) wurden zusammengefasst.

### Häufigstes Motiv von Mobbern ist Ärger mit der betroffenen Person

Aus **Tätersicht** wurden die folgenden Motive am häufigsten für die Mobbingattacken genannt (vgl. Abb. 18): Ärger mit der Person (37%), soziale Anpassungsprobleme des Betroffenen (33%), Persönlichkeit des Opfers, wie z.B. niedriges bzw. hohes Selbstbewusstsein, Depressivität, Rücksichtslosigkeit, geringe soziale Kompetenzen (33%) oder die Auffälligkeit der Erscheinung wie zu groß, zu klein, zu dick, Behinderung oder Krankheiten (29%).

Soziale Motive wie Nationalität (7%), sexuelle Orientierung (6%) oder Geschlecht (5%) wurden ähnlich wie in der Beurteilung der Betroffenen relativ selten genannt.

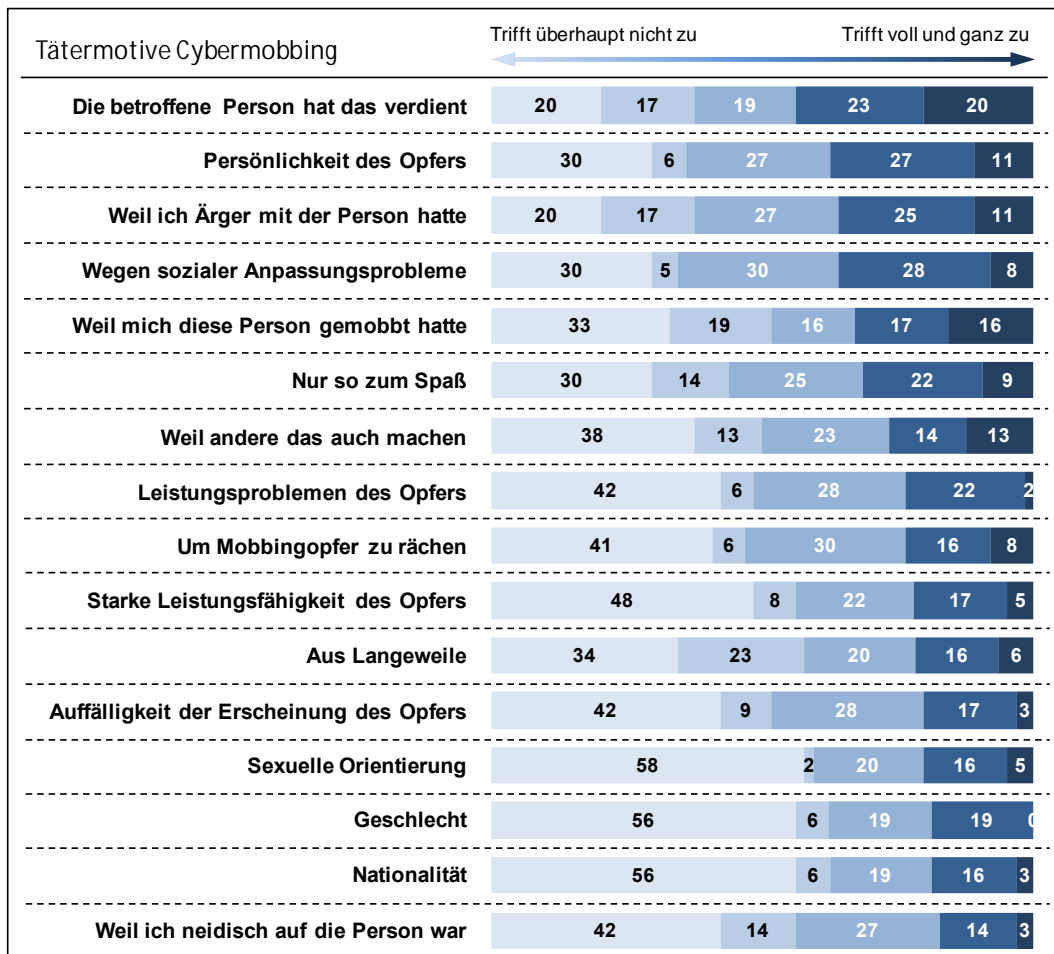


n=212; Angaben in %

Abb. 18: Motive der Täter für Mobbing

### Cybermobber handeln oft aus Gründen der Vergeltung

Deutliche Unterschiede zwischen den Tätern und Betroffenen finden sich vor allem bei individuellen und persönlichen Motivlagen. Neid beispielsweise wird von Tätern als Auslöser nur zu 8% angegeben, bei Betroffenen dagegen zu 56%. Andererseits waren soziale Anpassungsprobleme für 33% der Mobber Grund ihrer Handlungen, die Betroffenen führten dieses Motiv aber nur zu 16% an.



n=64; Angaben in %

Abb. 19: Motive der Täter für Cybermobbing

Cybermobber handeln nach eigenen Angaben oftmals aus Gründen der Vergeltung oder der Reaktion (vgl. Abb. 19).<sup>30</sup> So geben 46% der Cybermobber an, die Betroffenen hätten die Online-Anfeindungen auch verdient, weitere 33% begründen ihre Aktivitäten als Gegenreaktion auf eigene Mobbingvorfälle oder aber um andere Mobbingopfer zu rächen (24%). Auch Ärger mit der entsprechenden Person ist ein in diese Richtung tendierendes und mehrfach genanntes Motiv (36%).

Häufig genannt werden außerdem Motive, welche die individuelle Seite des Betroffenen berühren, wie die Persönlichkeit (38%), soziale Anpassungsprobleme (36%), Leistungsprobleme (24%)

<sup>30</sup> Aufgrund der vergleichsweise geringen Fallzahlen haben die Ergebnisse zu den Motiven der Cybermobber nur eine eingeschränkte Aussagekraft.

oder aber die Leistungsfähigkeit (22%) der Opfer. Neid findet sich bei den Cybermobbern auf dem letzten Platz der Motive – im diametralen Gegensatz zur Einstufung der Betroffenen, bei denen dieses Motiv am häufigsten genannt wurde.

Analog zur Einschätzung der Betroffenen und den Motiven der Mobber finden sich auch bei Cybermobbern – allerdings mit deutlich höherer Häufigkeit – soziale Gründe wie sexuelle Orientierung (21%), Geschlecht (19%) oder Nationalität (19%) auf den hinteren Plätzen.

### *Fast jeder dritte Cybermobber macht das einfach nur so zum Spaß*

Erschreckend viele Täter greifen aber auch ohne Motivation – was die Situation der Opfer allerdings nicht positiver gestaltet – einfach nur aus Spaß zum Cybermobbing (31%) oder deshalb, weil das andere auch machen (27%) und teilweise auch aus schierer Langeweile (22%).

Interessant ist, dass diese Cybermobbing-Motive mit denen von Jugendlichen übereinstimmen. Denn auch in der Studie Cybermobbing bei Schülerinnen und Schülern 2013<sup>31</sup> waren diese drei Motive die wesentlichen Triebfedern der Aggressionen.

Anhand der vorliegenden Daten lässt sich folgende Tendenz ablesen: Ältere Personen haben eine eher zielgerichtete Motivation wie z.B. Vergeltung, jüngere Personen agieren dagegen häufiger ohne eigentliche Ursachen.

---

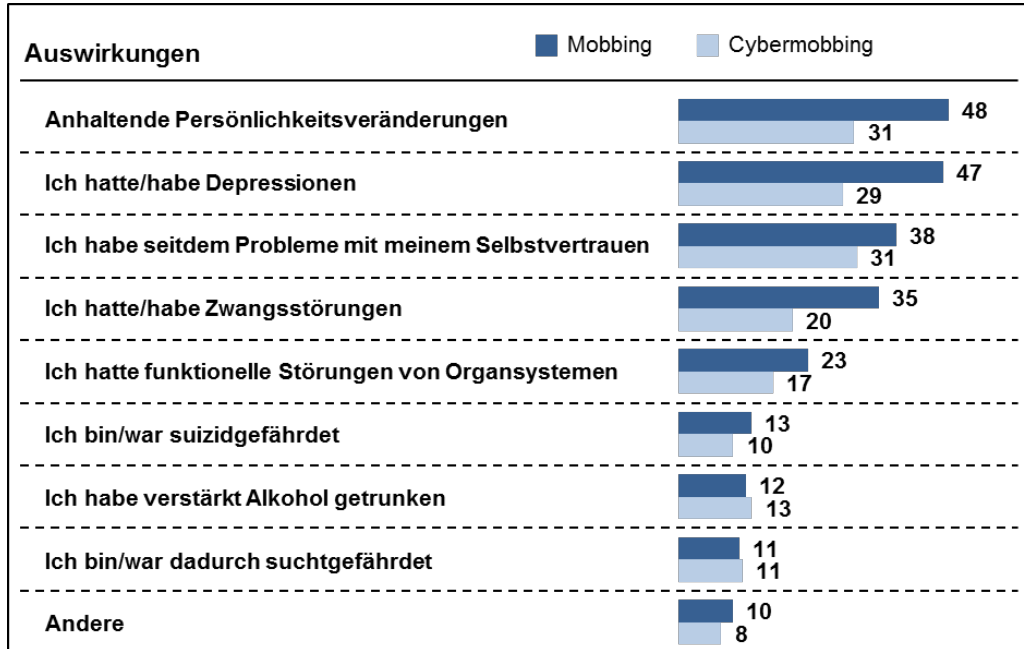
<sup>31</sup> Vgl. Schneider et al. 2013: S. 100.

#### 4. Auswirkungen der Mobbing- und Cybermobbingvorfälle

Mobbing und Cybermobbing können für die Betroffenen schwerwiegende Folgen haben. Es kann sich sowohl auf die physische wie psychische Gesundheit, als auch auf das private und berufliche Umfeld erstrecken und im äußersten Fall zu einer existentiellen Notlage führen. Schließlich ist auch die gesamte Volkswirtschaft mit direkten und indirekten Kosten davon betroffen. Direkt messbar und monetär zurechenbar sind z.B. Kosten, die durch Arztbesuche, Therapiesitzungen und durch Medikamente entstehen oder Kosten, die durch Arbeitsfehltag entstehen. Indirekte Kosten sind nicht direkt monetär zurechenbar, wie z.B. verminderte Effizienz am Arbeitsplatz und Produktivitätsminderung, aber auch die Folgen, die im privaten wie sozialen Umfeld erwachsen können.

#### *Fast die Hälfte der Betroffenen klagt über Persönlichkeitsveränderungen und Depressionen*

Wie stark die Opfer vor allem in psychischer Hinsicht von den Vorfällen betroffen sind, zeigen die in Abb. 20 dargestellten Ergebnisse.



n=1.870; Angaben in %

Abb. 20: Folgen der Mobbing- und Cybermobbinganfeindungen

Fast die Hälfte der Mobbingopfer (48%) und 31% der Cybermobbingopfer haben mit Persönlichkeitsveränderungen zu kämpfen. Weitere 47% (29%)<sup>32</sup> geben an, in Folge der Anfeindungen Depressionen zu haben. 38% (31%) schildern Probleme mit dem Selbstvertrauen und 35% (20%) geben an, Zwangsstörungen<sup>33</sup> zu haben.

Mobbing- und Cybermobbinganfeindungen können sich auch gravierend auf die Physis auswirken. So berichtet fast ein Viertel 23% (17%) davon, über funktionelle Störungen von Organsystemen zu leiden.

### *Mehr als jedes zehnte Opfer stuft sich selbst als suizidgefährdet ein*

Bei 11% der Mobbingopfer (11%)<sup>34</sup> bzw. 12% (13%) wirken sich die Attacken in Richtung eines erhöhten Alkoholrisikos bzw. einer generell erhöhten Suchtgefahr aus. Trauriger Höhepunkt der Mobbingfolgen ist die Selbsteinstufung von über 13% (10%) als latent suizidgefährdet – einige der Opfer werden schließlich zu Verzweiflungstaten getrieben, wie in trauriger Regelmäßigkeit in den Medien nachverfolgt werden kann:

So nahm sich im Dezember des vergangenen Jahres ein 16-Jähriger Schüler aus England das Leben, nachdem er durch erfundene Vergewaltigungsvorwürfe so stark unter Druck gesetzt wurde, dass er schließlich daran zerbrach. Er hatte zunächst Drogendealer an die Polizei gemeldet, die Überführten rächten sich mit einer Hetzkampagne im Wohnort und im Internet.<sup>35</sup>

Im April 2013 erhängte sich ein 17-jähriges Mädchen, nachdem Fotos von ihrer Vergewaltigung von Mitschülern ins Internet eingestellt wurden. Monatelang war sie danach im Internet beschimpft und belästigt worden.<sup>36</sup>

Im August 2013 erhängte sich ein britisches Mädchen mit 14 Jahren, weil sie den anonymen Mobbingattacken und Beschimpfungen auf der Frageplattform "Ask.fm" nicht mehr gewachsen

---

<sup>32</sup> In Klammern die Ergebnisse der Cybermobbingopfer.

<sup>33</sup> Zwangsstörung ist z.B. die permanente Befürchtung, eine Arbeit nicht richtig gemacht zu haben.

<sup>34</sup> In Klammern auch hier die Ergebnisse der Cybermobbingopfer.

<sup>35</sup> Fokus Online, 14.12.2013.

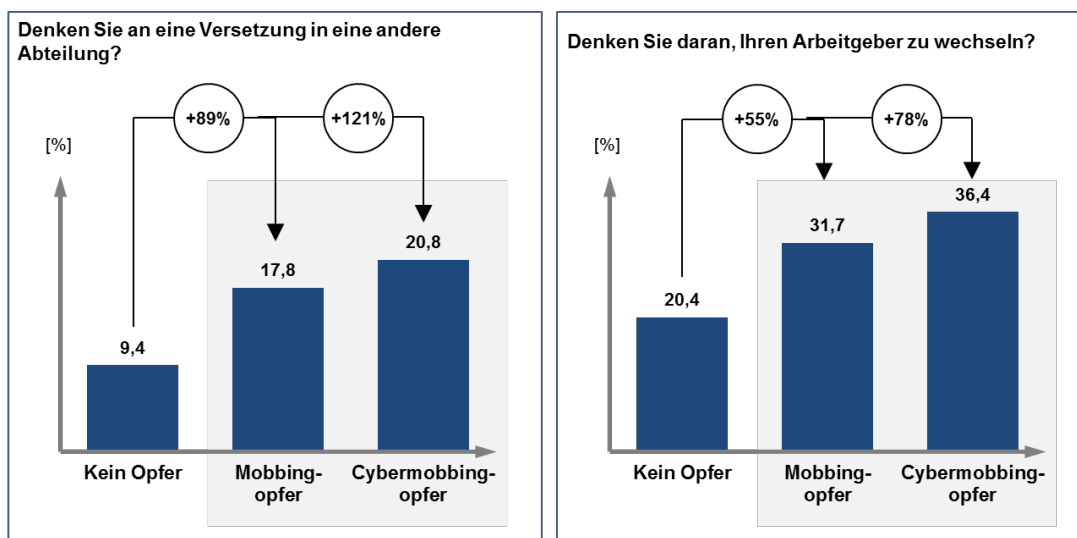
<sup>36</sup> Berliner Zeitung, 09.08.2013.

war. Von einigen Usern war das junge Mädchen sogar zum Selbstmord aufgefordert worden. Dabei hatte sie nur nach einem Rat zur Behandlung eines Ekzems gesucht.<sup>37</sup>

Im September 2009 hatte sich ebenfalls in England eine 15-Jährige Schülerin das Leben genommen, nachdem sie auf ihrer Facebook-Seite reihenweise beschimpft und auch in der Schule ständig gemobbt worden war.<sup>38</sup>

Das sind nur einige wenige Beispiele, die plakativ zeigen, aus welch nichtigen Motiven Menschen derart gepeinigt werden, bis diese sich nicht mehr anders zu helfen wissen und zu Verzweiflungstaten greifen.

### Viele Opfer streben den Wechsel des aktuellen Arbeitgebers an



n = 4.208, Angaben in %; nur Berufstätige

Abb. 21: Reaktion am Arbeitsplatz auf die Mobbing und Cybermobbingvorfälle

Eine - Bewältigungsstrategie („Coping“) der Opfer besteht darin,<sup>39</sup> dass in Folge der hohen Belastung durch die Anfeindungen am Arbeitsplatz viele der Betroffenen versuchen, sich der Belastung zu entziehen und problemmeidende Lösungswege anwenden, indem sie eine Versetzung in eine andere Abteilung oder sogar einen Wechsel des Arbeitgebers anstreben. Zu

<sup>37</sup> Hamburger Morgenpost, 08.08.2013.

<sup>38</sup> Spiegel Online, 21.09.2009.

<sup>39</sup> Zu Coping vgl. Seiffge-Krenke/Klessinger 2000).



diesen beiden möglichen Handlungsoptionen waren zwei Fragen gestellt worden, die nicht nur den Betroffenen, sondern allen Berufstätigen der Stichprobe gestellt wurden. Dadurch konnte eine Kontrollgruppe der Nichtbetroffenen etabliert werden, um die Daten der Opfer vergleichend analysieren zu können (vgl. Abb. 22).

Es zeigt sich, dass Personen, die nicht mit Mobbing und Cybermobbing konfrontiert wurden, zu 9% daran denken, die Abteilung zu wechseln und zu 20% Interesse daran haben, den Arbeitgeber zu wechseln. Von Mobbing Betroffene wollen dagegen zu 18% (21%)<sup>40</sup> die Abteilung und sogar zu 32% (36%) ihren Arbeitgeber wechseln. Umgerechnet entspricht das beim Arbeitsplatzwechsel einem Anteil von plus 89% (plus 121%) und beim Arbeitgeberwechsel einem Anteil von plus 55% (plus 78%) gegenüber der Kontrollgruppe der Nichtbetroffenen. Bei Opfern von Mobbing liegt damit ein 1,7 mal höheres Wechselrisiko vor als bei Nichtbetroffenen, Cybermobbingopfer besteht ein 1,9 mal höheres Wechselrisiko.

### *Opfer von Cybermobbing weisen jährlich 6, Opfer von Mobbing 5 Krankheitstage mehr auf als Nichtbetroffene*

Auch die Frage nach der Anzahl der Krankheitstage wurde allen Beteiligten vorgelegt, so dass auch hier mittels der Kontrollgruppe der Nichtbetroffenen eine vergleichende Analyse durchgeführt werden konnte.

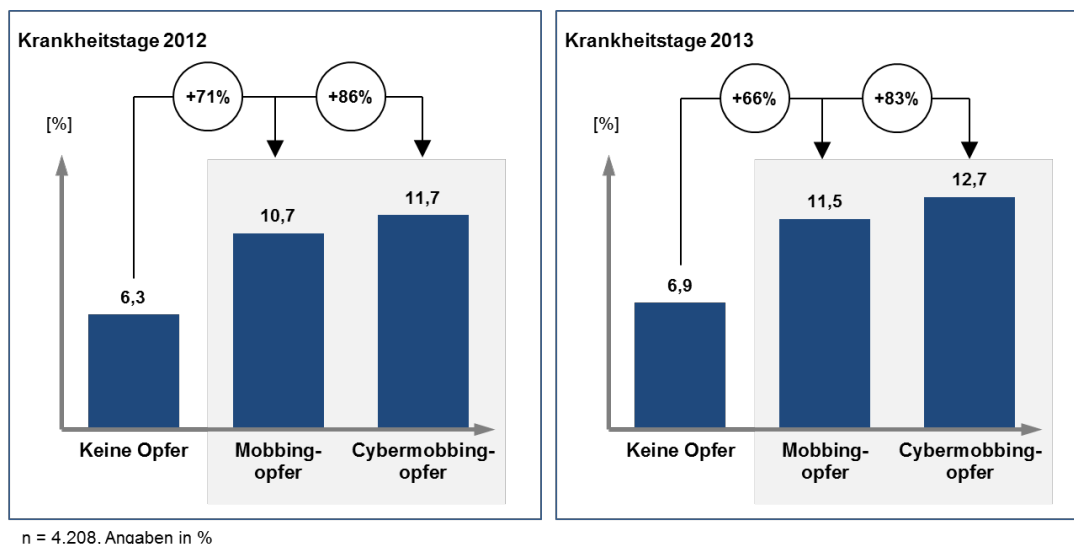


Abb. 22: Anzahl der Krankmeldungen pro Jahr<sup>41</sup>

<sup>40</sup> In Klammern die Werte der Cybermobbingopfer.

<sup>41</sup> Die Krankheitstage in 2013 wurden von der Befragungszeit Mitte November auf das restliche Jahr hochgerechnet.

Auch hier zeigt sich, dass die Folgen von Mobbing und Cybermobbing so gravierend sind, dass die Betroffenen im Durchschnitt fünf bis sechs Krankheitstage pro Jahr mehr vorweisen als Nichtbetroffene.<sup>42</sup> Berechnet man hier die durch Lohnfortzahlung im Krankheitsfall für Arbeitgeber und Versicherungen entstandenen Kosten, summieren sich diese auf einen Betrag von ca. drei Mrd. Euro. Zugrunde gelegt wurden für diese Berechnung die Anzahl der Erwerbstätigen von 41,7 Millionen,<sup>43</sup> ein durchschnittliches Jahreseinkommen von 29.584 Euro<sup>44</sup> und eine Anzahl von durchschnittlich 250 Arbeitstagen<sup>45</sup> in der Bundesrepublik Deutschland.

Die gesamtwirtschaftlichen Kosten dürften aber um ein Vielfaches höher liegen, rechnet man weiteren Kosten wie Krankenbehandlungen und Medikamente, Produktionsausfälle durch Fehlzeiten, Versetzungen und verminderte Arbeitsleistung, Entschädigungssummen, Frühverrentungen, Personalsuche und Einarbeitung neuer Mitarbeiter nach Kündigungen, Gerichtsverfahren etc. hinzu.<sup>46</sup> Bereits 2001 schätzte das Europäische Parlament den durch Mobbing entstehenden Gesamtschaden für die deutsche Wirtschaft auf 15 bis 50 Mrd. Euro pro Jahr.<sup>47</sup> Dieser Betrag müsste inflationsbereinigt und aufgrund der festgestellten höheren Opferzahlen deutlich nach oben korrigiert werden.

---

<sup>42</sup> Ähnliche Werte ergaben sich bei einer Umfrage des IFAK-Instituts 2008: Mobbingopfer kommen dort auf 12,2 Krankheitstage, Nichtbetroffene dagegen auf 6,5.

<sup>43</sup> Statista 2013 (a).

<sup>44</sup> Statista 2013 (b).

<sup>45</sup> Die Arbeitstage 2013 variierten je nach Bundesland zwischen 248 und 252.

<sup>46</sup> Genaue Berechnungen der Kosten, die durch Mobbing entstehen, liegen bisher nicht vor. Das liegt einerseits daran, dass manche Kosten wie z.B. verminderte Arbeitsleistung nur schwierig zu taxieren sind und andererseits daran, dass eine Vielzahl verschiedenster Faktoren zu berücksichtigen sind, die sich nur sehr aufwändig erheben lassen.

<sup>47</sup> Lohro/Hilp 2001: 14.

**36% der von Mobbing und 31% der von Cybermobbing Betroffenen nehmen ärztliche oder therapeutische Hilfe in Anspruch**

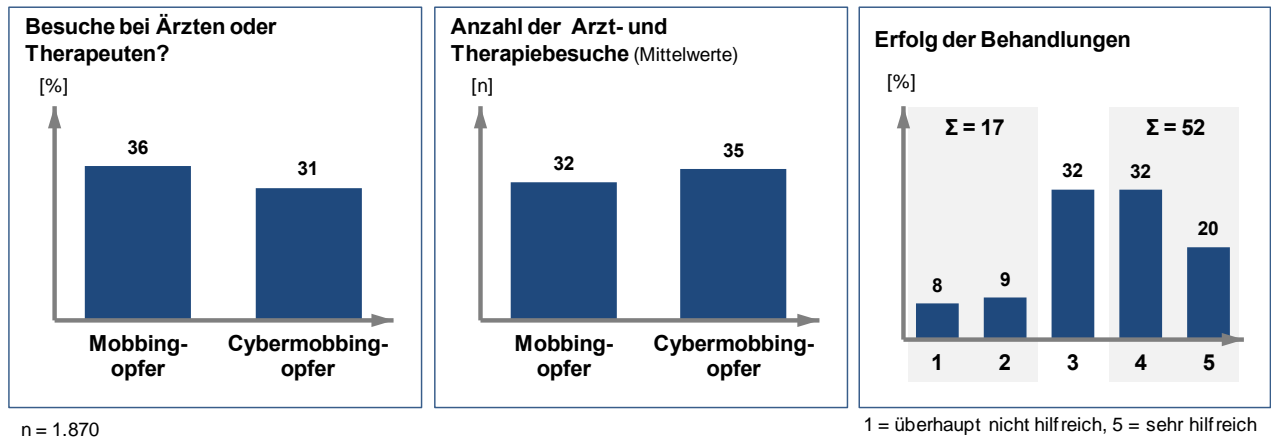


Abb. 23: Arzt- und Therapiebesuche

Aufgrund der Anfeindungen nehmen 36% der von Mobbing und 31% der von Cybermobbing Betroffenen ärztliche, psychologische oder therapeutische Hilfe in Anspruch, wobei die Anzahl der Arzt- und Therapiebesuche bei Mobbingfällen durchschnittlich bei 32, bei Cybermobbingfällen bei 35 liegt (vgl. Abb. 23).

Die Inanspruchnahme ärztlicher Hilfe hat bei vielen Betroffenen die erhofft positive Wirkung gezeigt (vgl. Abb. 23, rechtes Diagramm). 52% der Betroffenen berichten, dass die ärztliche, psychologische oder therapeutische Behandlung hilfreich oder sehr hilfreich war. Auf der anderen Seite konnte jedoch bei 17% durch eine Behandlung keine Verbesserung der persönlichen Situation erzielt werden.

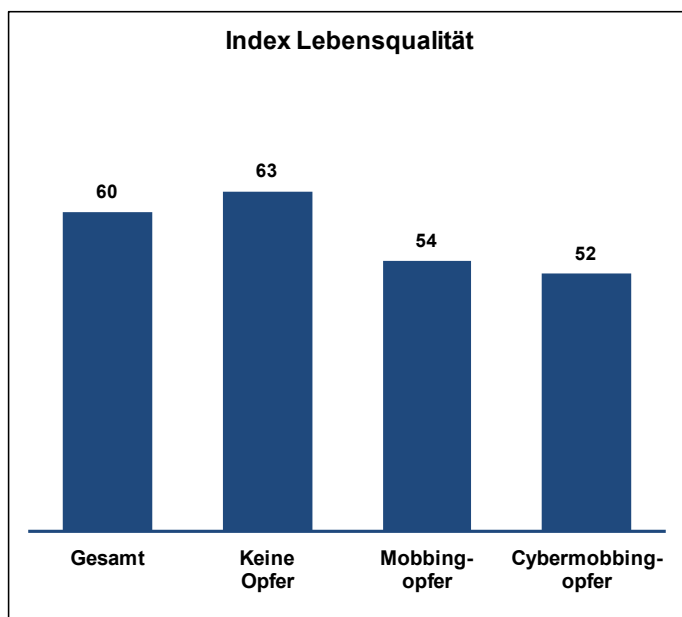
**Mobbing- und Cybermobbing beeinflussen in starkem Maße die subjektive Lebensqualität der Opfer**

Die Zufriedenheit mit dem eigenen Leben ist ein Indikator für die subjektive Lebensqualität des einzelnen Menschen und – aggregiert – für die der gesamten Bevölkerung. Gemessen wurde die subjektive Lebensqualität mittels der Indikatoren Zufriedenheit mit dem Haushaltseinkommen, der Arbeit, dem Lebensstandard, der körperlichen Gesundheit, der psychischen Gesundheit, der

Freizeit und der Wohnung. Außerdem wurde übergreifend eine Frage nach der Lebenszufriedenheit im Allgemeinen gestellt.<sup>48</sup>

Die Indikatoren wurden faktoranalytisch geprüft und zu einem „Index Lebensqualität“ berechnet, der standardisierte Werte zwischen 0 (überhaupt keine Lebensqualität) bis 100 (sehr hohe Lebensqualität) annehmen konnte.

Über die ganze Stichprobe hinweg erreicht der Index Lebensqualität einen Durchschnittswert von 60 Punkten. Personen, die kein Opfer von Mobbinghandlungen sind, weisen einen durchschnittlichen Indexwert von 63 Punkten auf, Betroffene von Mobbing dagegen einen Wert von 54 Punkten und Betroffene von Cybermobbing einen Wert von 52 Punkten. Damit zeigt sich zweierlei: Zum einen beeinflussen Mobbing und Cybermobbing hochsignifikant ( $p < 0,001$ ) die Lebensqualität der Betroffenen und zum anderen können zwischen Mobbing und Cybermobbing keine gravierenden Unterschiede festgestellt werden. D.h. dass Erlebnisse im Cyberspace, die gleichen Auswirkungen haben, wie das, was im realen Leben passiert.



n = 6.296; Index 0 (minimal) bis 100 (maximal)

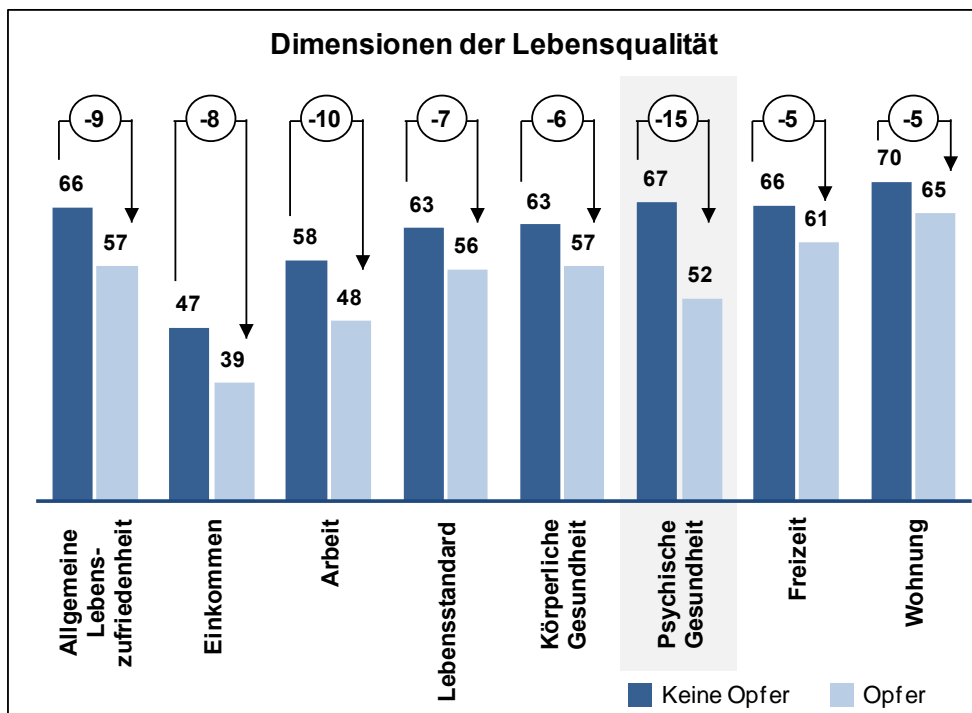
Abb. 24: Index Lebensqualität

<sup>48</sup> Die Indikatoren zur subjektiven Lebensqualität entstammen dem Sozioökonomischen Panel (SOEP).

*Unter den Indikatoren der Lebensqualität weist vor allem die psychische Gesundheit bei Mobbing- und Cybermobbing-Opfern geringe Werte auf*

Betrachtet man die Ergebnisse aufgeschlüsselt nach den einzelnen Indikatoren der Lebensqualität, so wird deutlich, dass die Ereignisse sich in unterschiedlicher Intensität auf alle Lebensbereiche niederschlagen.

Am stärksten belastet wird die psychische Gesundheit der Betroffenen, hier ist im Vergleich zur Kontrollgruppe der Nichtbetroffenen ein um 15 Punkte geringerer Wert zu verzeichnen.



n = 6.296; Index 0 (minimal) bis 100 (maximal)

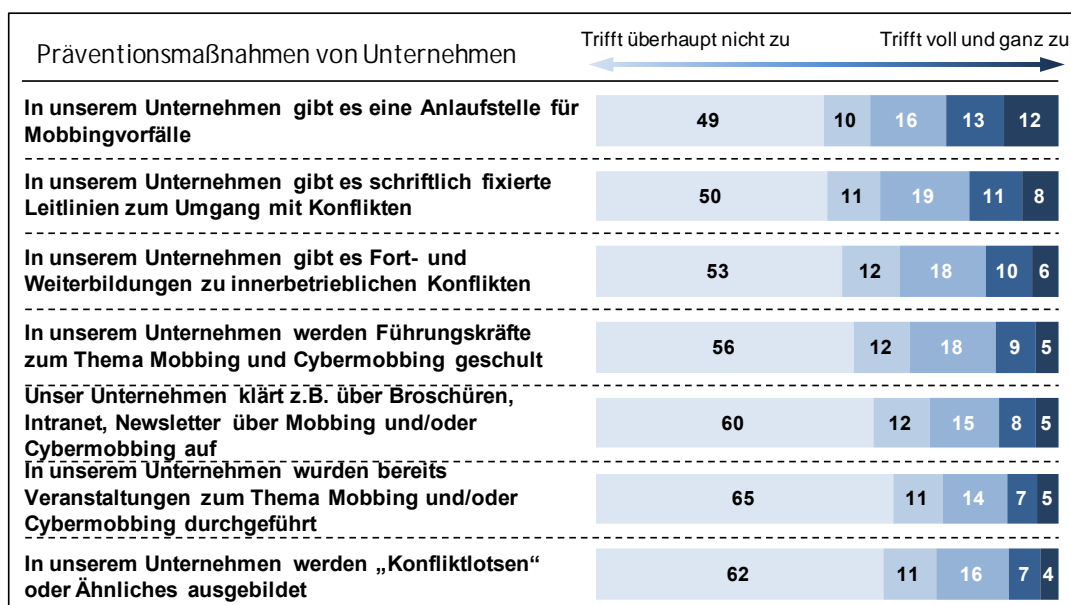
Abb. 25: Dimensionen der Lebensqualität

## 5. Maßnahmen / Prävention

Wie bereits in Kapitel 1, Abb. 12 zu sehen war, begünstigen neben individuellen Motiven auch spezifische organisatorische Rahmenbedingungen in Betrieben, wie z.B. starre Hierarchien, ein konkurrenzorientiertes Klima oder die Äußerung unerwünschter Kritik Spannungen und Konflikte in der Belegschaft. Nicht nur aus betriebswirtschaftlicher Perspektive, sondern auch aufgrund der Fürsorgepflicht für ihre Mitarbeiter sollten Unternehmen ein vitales Interesse daran haben, Strukturen zu schaffen, die zur Prävention von Konflikten wie Mobbing geeignet sind.<sup>49</sup>

Aus diesem Grund wurde in der empirischen Untersuchung abgefragt, welche Maßnahmen und Strukturen es in den Unternehmen gibt, in denen die Befragten tätig sind (vgl. Abb. 26).

### Nur in den wenigsten Unternehmen gibt es Präventionsmaßnahmen



n=4.211; Angaben in %

Abb. 26: Präventionsmaßnahmen in Unternehmen

Bei der Betrachtung der Ergebnisse wird allerdings schnell deutlich, dass Unternehmen in Deutschland Konflikten in ihrer Belegschaft im Allgemeinen und Mobbing sowie Cybermobbing im Speziellen nur wenig Beachtung schenken. Keine der vorgelegten Präventionsmaßnahmen wird von mehr als einem Viertel der Befragten für seinen Arbeitgeber bestätigt.

<sup>49</sup> Vgl. hierzu auch Kolb 2003.

Immerhin geben noch 25% an,<sup>50</sup> in ihrem Unternehmen gebe es eine Anlaufstelle für Mobbingvorfälle. Nicht einmal mehr 20% können bejahen, dass es schriftlich fixierte Leitlinien zum Umgang mit Konflikten gebe. Fort- und Weiterbildungen zu innerbetrieblichen Konflikten werden ähnlich selten (16%) angeboten wie eine Schulung der Führungskräfte zu den Themen Mobbing und Cybermobbing (14%). Selbst schlichte Aufklärung z.B. über Broschüren, Intranet, Newsletter (13%) oder Veranstaltungen zu diesen Themen (12%) lassen sich in den wenigsten Unternehmen vorfinden. Organisatorische Strukturen z.B. in Form von eigens geschulten „Konfliktlotsen“ geben 11% der Befragten für ihr Unternehmen an.

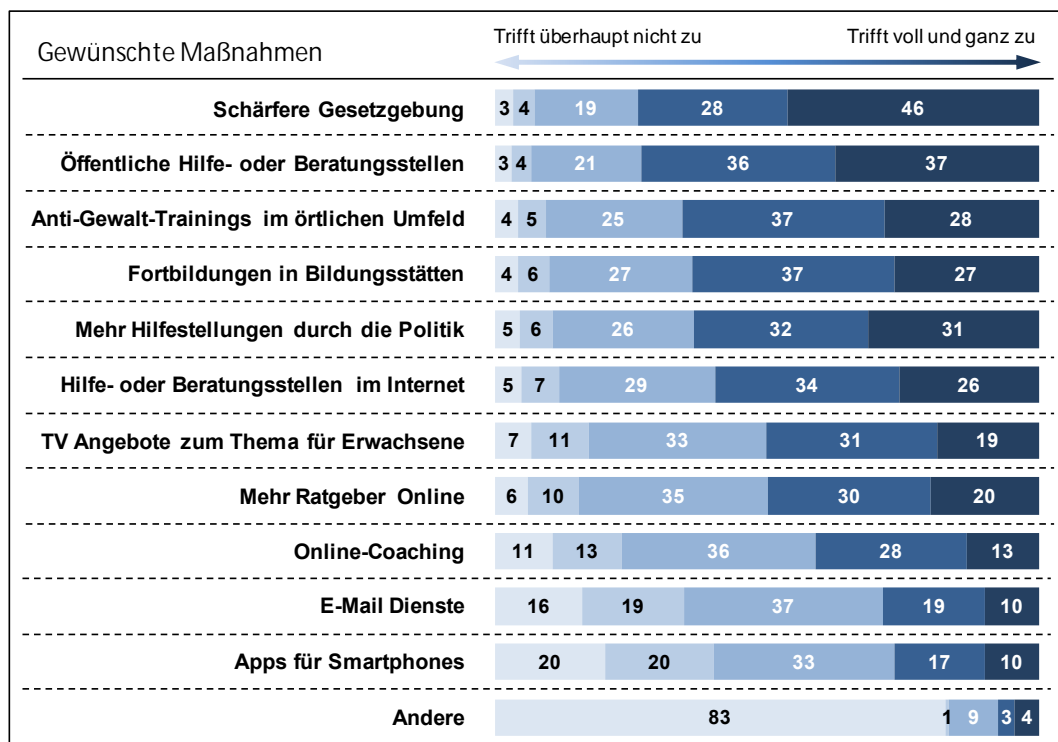
Die Ergebnisse zeigen, dass in den Unternehmen ein Umdenken erforderlich ist. Hierbei ist es von besonderer Bedeutung, ein Problembewusstsein zu entwickeln. Oftmals werden Probleme wie Mobbing verdrängt, da bereits die schiere Existenz derartiger Konfliktsituationen als Nachweis eines Versagens in der Personalpolitik oder der Mitarbeiterführung gedeutet werden kann. Idealerweise müssen Präventivmaßnahmen an den Strukturen ansetzen, die als mobbingfördernd identifiziert worden sind wie z.B. dem Abbau eines konkurrenzorientierten Klimas und starrer Hierarchien sowie eine Einführung bzw. Verstärkung einer kritikfähigen Führungskultur. Festgestellte Defizite z.B. im Führungsverhalten können durch spezifische Schulungen, Trainings und Weiterbildungen reduziert werden. Schließlich müssen zur Früherkennung die Mitarbeiter über entsprechende interne Kommunikationskanäle (z.B. Intranet, Newsletter, schwarze Bretter, Broschüren etc.) informiert und aufgeklärt sowie z.B. in Weiterbildungsveranstaltungen zum Thema Mobbing und Konflikte sensibilisiert werden. Flankierend sollten darüber hinaus feste institutionelle Strukturen implementiert werden, wie z.B. eine Anlaufstelle mit geschulten Mitarbeitern für Mobbingvorfälle, schriftlich kodifizierte Leitlinien zum Umgang mit Konflikten und/oder die Etablierung von ausgebildeten Konfliktlotsen.

---

<sup>50</sup> Die zustimmenden Werte 4 (trifft zu) und 5 (trifft voll und ganz zu) wurden wie auch im Folgenden prozentual aufsummiert.

### Die Befragten wünschen sich ein härteres Vorgehen seitens des Gesetzgebers

Abschließend wurden die Teilnehmer danach gefragt, welche Präventionsmaßnahmen sie sich gegen Phänomene wie Mobbing und Cybermobbing befürworten wünschen würden (vgl. Abb. 27).



n=6.296; Angaben in %

Abb. 27: Gewünschte Präventionsmaßnahmen

Dabei kristallisieren sich vor allem zwei Ansatzpunkte zur Prävention heraus: Eine der gewünschten Maßnahmen tendiert zu einer strengeren Gesetzgebung, das befürworten 74%,<sup>51</sup> fast ebenso viele wünschen sich mehr Hilfs- und Beratungsstellen (73%).

Inwieweit eine schärfere Gesetzgebung oder sogar ein spezielles „Anti-Mobbing-Gesetz“ tatsächlich notwendig ist, müsste in einem eigenen Gutachten geklärt werden. Zwar gibt es in Deutschland anders als beispielsweise in Schweden oder Frankreich kein eigenes

<sup>51</sup> Die zustimmenden Werte 4 (trifft zu) und 5 (trifft voll und ganz zu) wurden wie auch im Folgenden prozentual aufsummiert.



---

Mobbinggesetz, allerdings existiert eine Reihe gesetzlicher Grundlagen<sup>52</sup> und Urteilsbegründungen,<sup>53</sup> die einen rechtlichen Schutz vor Mobbing bieten.

Weitere zwei Drittel der Befragten befürworten Anti-Gewalttrainings (65%) und Fortbildungen (64%), 63% erwarten mehr Hilfestellungen und Initiativen von der Politik und 50% befürworten TV-Angebote zu diesem Thema.

Schließlich wurde auch nach verschiedenen digitalen Unterstützungsleistungen und Maßnahmen gefragt. Diese finden aber nur zum Teil den Zuspruch der Mehrheit. So befürworten 60% Hilfe- und Beratungsstellen im Internet, 50% bejahen mehr Online-Ratgeber, 41% unterstützen auch Online-Coaching, 29% würden gerne auf E-Mail-Dienste zurückgreifen und 27% plädieren für adäquate Apps für Smartphones.

Betrachtet man die Präventionsmaßnahmen nach den soziodemographischen Merkmalen Alter und Geschlecht kann man folgende Effekte beobachten (ohne Abbildung): Frauen bejahen fast alle genannten Aspekte stärker als Männer. Lediglich elektronische Hilfsangebote wie Online-Ratgeber, Apps für Smartphones oder E-Mail Dienste werden geschlechtsunspezifisch bewertet. Eine ähnliche Tendenz lässt sich bei einer differenzierten Analyse nach Alter beobachten: Mit zunehmendem Alter werden die nicht elektronischen Präventionsmaßnahmen zunehmend befürwortet, vor allem aber eine schärfere Gesetzgebung und mehr Hilfestellungen durch die Politik. Umgekehrt verhält es sich mit E-Mail-Diensten, Apps für Smartphones, Online-Coaching und Hilfe- oder Beratungsstellen im Internet. Diese werden vor allem von Jüngeren stärker bejaht.

---

<sup>52</sup> Grundgesetz, Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Kündigungsschutzgesetz (KSchG), Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG), Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG), Strafgesetzbuch (StGB), Beschäftigtenschutzgesetz (BeschSchG).

<sup>53</sup> Z.B. Thüringer LAG, Urteil vom 10.04.2001, Aktenzeichen: 5 Sa 403/00; ArbG Eisenach, Urteil vom 30.08.2005 Aktenzeichen: 3 Ca 1226/03.

## E. Resümee und Ausblick

Die vorliegende Untersuchung ist eine Weiterführung der Studie „Cybermobbing bei Schülerinnen und Schülern“, die 2013<sup>54</sup> vom Bündnis gegen Cybermobbing durchgeführt wurde. Anlass für diese Studie war unter anderem, dass in Deutschland seit 2002 keine Untersuchungen mehr durchgeführt wurden, welche die Thematik Mobbing und Cybermobbing bei Erwachsenen umfassend und auf einer breiten Datengrundlage beleuchtet haben. Deshalb hat sich das Bündnis gegen Cybermobbing e.V. entschlossen, diese Lücke zu schließen und eine umfangreiche Studie zu diesem Thema im deutschsprachigen Raum durchzuführen. An der empirischen Erhebung beteiligten sich insgesamt 6.296 Personen.

Die Ergebnisse sind erschreckend: Fast 30% geben an, schon einmal in irgendeiner Form Opfer von Mobbing oder Cybermobbing geworden zu sein. Das ist im Vergleich zu den bisher bekannten Daten eine deutliche Steigerung. Zwar kann die Differenz zum Teil mit unterschiedlichen methodischen Vorgehensweisen wie z.B. abweichenden Erhebungsarten oder der Ausweitung der Zielgruppe nicht nur auf Personen in Arbeitsverhältnissen, sondern auf alle Erwachsene ab 18 Jahren begründet werden. Aber selbst wenn man die Daten um diese Effekte bereinigt, verbleibt nach wie vor eine deutlich höhere Prävalenzquote als bisher angenommen. Wir haben es offensichtlich mit einer zunehmenden gesellschaftlichen Herausforderung zu tun, da sich diese Konflikte nicht nur auf die Psyche und die Persönlichkeit betroffener Menschen auswirken, sondern auch aus gesellschaftlicher und ökonomischer Perspektive immense Folgen nach sich ziehen.

Erstaunlich ist hierbei, dass Unternehmen, die im globalen Wettbewerb und angesichts sich wiederholender Krisen – wie zuletzt die Finanz- und Eurokrise – unter immer stärkeren Kostendruck geraten, hier kaum Aktivitäten zeigen, obwohl sie durch Mobbing und Cybermobbing in erheblichem Ausmaß finanziell belastet werden. Die Einführung von Präventionsmaßnahmen gegen Mobbing und Cybermobbing sind meist mit vergleichsweise geringem Aufwand und Kosten verbunden. Die Kosten und deren Auswirkungen, die Unternehmen durch Konflikte wie Mobbing entstehen, sind dagegen ungleich höher.

Es entstehen Kosten z.B. durch Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, durch Produktionsausfälle oder durch Qualitätseinbußen aufgrund von Fehlzeiten und Versetzungen, durch verminderte Arbeitsleistung, Entschädigungssummen, Frühverrentungen, Personalsuche und Einarbeitung neuer Mitarbeiter nach Kündigungen oder Versetzung etc.

---

<sup>54</sup> Vgl. Schneider et al. 2013.

Durch diese offensichtliche Passivität entstehen bei Unternehmen nicht nur massive ökonomische Schäden, sie verletzen dadurch zugleich auch in gravierendem Maße die ihnen gesetzlich aufgetragene Fürsorgepflicht für ihre Mitarbeiter. Ökonomische Schäden sind reparabel. Jedoch hinterlässt Mobbing und Cybermobbing bei den Betroffenen in vielen Fällen bleibende Schäden. Die Opfer haben unter anderem häufig mit Persönlichkeitsveränderungen, Depressionen, mit funktionalen Störungen der Organsysteme oder mit Suchtproblemen zu kämpfen, was nicht selten mit einem persönlichen wirtschaftlichen Abstieg einhergeht, zur Zerrüttung des Familien- und Freundeskreises führt oder im Extremfall im Suizid endet.

Wirtschaft, Gesellschaft und Politik sind daher dringend gefordert, sich dieser Herausforderung zu stellen. Durch die Veränderung der gesellschaftlichen Subsysteme und der neuen Medien hat Mobbing und Cybermobbing eine explosive Dynamik gewonnen.

Ein erster Schritt um präventiv tätig zu werden wäre, ein Problembewusstsein in der Öffentlichkeit zu schaffen und eine Diskussion anzuregen. Die vorliegenden aktuellen und neuen Erkenntnisse leisten dazu einen Beitrag.

Weiterhin ist es von besonderer Bedeutung, in Unternehmen und Gesellschaft konkrete Maßnahmen zur Prävention einzuführen, um die Phänomene Mobbing und Cybermobbing nachhaltig einzudämmen und bestenfalls verhindern zu können.

Einen wichtigen Beitrag können Unternehmen dadurch leisten, dass sie ihren Mitarbeitern die Möglichkeit einer sowohl internen als auch externen Anlaufstelle zur Mobbingberatung anbieten.

Um Mitarbeiter für das Thema Mobbing und Cybermobbing zu sensibilisieren und darüber aufzuklären sind Schulungen, Seminare und Informationsveranstaltungen im Unternehmen ratsam.

Außerdem sollte die Stärkung des Betriebsklimas im Vordergrund stehen. Das Betriebsklima ist ein wesentlicher Faktor um Mobbingfällen vorzubeugen. Dazu dient beispielsweise eine „Vereinbarung“, die einen gewaltfreien und respektvollen Umgang der Mitarbeiter untereinander regelt und fördert.

Wünschenswert für alle Betroffenen (unabhängig ob im Unternehmen oder im sozialen Umfeld) wären flächendeckende Mobbingberatungsstellen sowie eine anonyme Hotline (Telefon oder E-Mail). Das gleiche gilt für Rechtsfragen.

Neben Unternehmen und der Gesellschaft, muss auch die Politik ihrer Verantwortung nachkommen. Zum Schutze der Opfer fordert das Bündnis gegen Cybermobbing, die Erlassung eines (Cyber-)Mobbinggesetzes voranzutreiben.

## **F. Anhang**

### **1. Literatur- und Quellenverzeichnis**

- Adorno, Theodor W./Frenkel-Brunswik, Else/Levinson, Daniel/Sanford, Nevitt (1950): The Authoritarian Personality. Harper and Row, New York
- Berliner Zeitung 09.08.2013: <http://www.berliner-zeitung.de/panorama/cyber-mobbing-kanada-selbstmord-wegen-mobbing--verdaechtige-vor-gericht,10808334,23956810.html>
- Bundesagentur für Arbeit 2013: <http://statistik.arbeitsagentur.de/Navigation/Statistik/Statistik-nach-Themen/Beschaeftigung/Beschaeftigung-Nav.html>
- Dehue, Francine/Bolman, Catherine/Völlink, Trijntje (2008): Cyberbullying: Youngsters' experiences and parental perception. *CyberPsychology & Behavior*, 11, 217-223
- Einarsen, Ståle (1999): The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 16-27
- Einarsen, Ståle/Mikkelsen, Eva Gemzøe (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. In: Einarsen, Ståle/Hoel, Helge/Notelaers, Guy (2009): Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44
- Einarsen, Ståle/Hoel, Helge/Zapf, Dieter/Cooper, Cary L. (Hrsg.) (2003): *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor & Francis, 127–144
- Einarsen, Ståle/Skogstad, Anders (1996): Bullying at work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 185–201
- Esser, Axel/Wolmerath, Martin (2008): *Mobbing. Ratgeber für Betroffene und ihre Interessenvertretung*. 7. aktualisierte Aufl., Bund-Verlag, Frankfurt am Main
- European Union Agency for Fundamental Rights (FRA) (2014): *Gewalt gegen Frauen*. FRA-Pressemitteilung, 5.3.2014, Wien/Brüssel
- Farley, Sam (2013): *Cyberbullying in the workplace*. Working paper. University of Sheffield
- Finn, Jerry (2004): A survey of online harassment at a university campus. *Journal of Interpersonal Violence* 19(4), 468-483
- Fokus Online 14.12.2013: [http://www.focus.de/panorama/welt/falsche-vergewaltigungsvorwurfe-peiniger-treiben-16-jaehrigen-in-den-selbstmord\\_id\\_3454601.html](http://www.focus.de/panorama/welt/falsche-vergewaltigungsvorwurfe-peiniger-treiben-16-jaehrigen-in-den-selbstmord_id_3454601.html)
- Förster, Julia (2013). *Cybermobbing am Arbeitsplatz. Präventive und intervenierende Maßnahmen für Führungskräfte*. Diplomica

- Grainger, Heidi/Fitzner, Grant (2007). The first fair treatment at work survey. Employment relations research series no. 63. London: DTI
- Hamburger Morgenpost, 08.08.2013: <http://www.mopo.de/hamburg/selbstmord-drama-14-jaehrige-erhaengt-sich-wegen-cybermobbing,5066726,23945858.html>
- Health and Safety Authority, Bullying in the workplace: Is it a Problem? Health and Safety Authority, Newsletter Januar/Februar 1998, S. 4 ff.; <http://www.has.ie/osh/news/106.htm>
- Hinduja, Sameer/Patchin, Justin W. (2012): Cyberbullying: Neither an Epidemic Nor a Rarity. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(5), 539-543
- Hinduja, Sameer/Patchin, Justin W. (2013): Social influences on cyberbullying behaviors among middle and high school students. *Journal of Youth and Adolescence*, 42(5), 711-722
- Hinduja, Sameer/Patchin, Justin W. (2009): *Bullying beyond the schoolyard: Preventing and responding to cyberbullying*. Crown Press, Thousand Oaks, CA
- Hoel, Helge/Cooper, Cary L. (2000): *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Manchester School of Management. University of Manchester Institute of Science and Technology
- Hoel, Helge/Einarsen, Ståle/Cooper, Cary L. (2003): Organisational effects of bullying. In: Einarsen, Ståle/Hoel, Helge/Zapf, Dieter/Cooper, Cary L. (Hrsg): *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. Taylor & Francis, London, 145–161
- IFAK-Institut 2008: *Mobbing-Studie*. Taunusstein
- Internationale Arbeitsorganisation (IAO) (1998): *When working becomes hazardous*. (<http://www.ilo.org/public/english/bureau/inf/magazine/26/violence.htm>)
- Jäger, Reinhold S. (2014). *Mobbing am Arbeitsplatz Schule. Frühzeitig erkennen, analysieren und Lösungsansätze finden*. Wolters Kluwer, Köln
- Jäger, Reinhold S. (2013). *Mobbing von Lehrkräften. Hauptergebnisse einer empirischen Untersuchung*. In: Schulverwaltung NRW. *Zeitschrift für Schulentwicklung und Schulmanagement*, 25, 6, 170-173
- Juvonen, Jaana/Gross, Elisheva F. (2008): Extending the school grounds?—Bullying experiences in cyberspace. *Journal of School Health*, 78, 496-505
- Katzer, Catarina (2013): *Cybermobbing-Wenn das Internet zur W@ffe wird*. Springer-Spektrum Verlag, Heidelberg
- Katzer, Catarina/Fetchenhauer, Detlef/Belschak, Frank (2009a): Cyberbullying: Who are the victims? A comparison of victimization in internet chatrooms and victimization in school. *Journal of Media Psychology, Theories, Methods, and Applications*, 21, 25-36
- Katzer, Catarina/Fetchenhauer, Detlef/Belschak, Frank (2009b): Einmal Bully, immer Bully? Ein Vergleich von Chatbullying und Schulbullying aus der Täterperspektive. *Zeitschrift für Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie*, 41(1), 33–44

- Kolb, Meinulf (2003): Mobbing am Arbeitsplatz aus personalwirtschaftlicher Sicht. Seminararbeit FH Pforzheim
- Kolodej, Christa (2008): Mobbingberatung. Fallbeispiele und Lösungen für BeraterInnen und Betroffene. WUV Verlag, Wien
- Kowalski, Robin M./Limber, Susan P./Agatson, Patricia W. (2008): Cyberbullying: Bullying in the digital Cyberbullying age. Blackwell Publishing, Malden, MA
- Leymann, Heinz (2002): Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann. Rowohlt, Reinbek bei Hamburg
- Leymann, Heinz (1996): The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165–184
- Leymann, Heinz (1995): Der neue Mobbing-Bericht. Erfahrungen und Initiativen, Auswege und Hilfsangebote. Rowohlt, Reinbek bei Hamburg
- Leymann, Heinz (1993): Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann (13. Aufl.). Rowohlt, Reinbek bei Hamburg
- Lohro, Frank/Hilp, Ulrich (2001): Mobbing am Arbeitsplatz (Arbeitsdokument des Europäischen Parlaments). Luxemburg
- Kolb, Meinulf (2003): Mobbing am Arbeitsplatz aus personalwirtschaftlicher Sicht. Seminararbeit FH Pforzheim
- Kolodej, Christa (2008): Mobbingberatung. Fallbeispiele und Lösungen für BeraterInnen und Betroffene. WUV Verlag, Wien
- Lutgen-Sandvik, Pamel/Tracy, Sarah J./Alberts, Jess K. (2007): Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree and Impact\*. *Journal of Management Studies*, 44(6), 837-862
- Meschkat, Bärbel/Stackelbeck, Martina/Langenhoff, Georg (2002): Der Mobbing-Report. Eine Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland. Sozialforschungsstelle Dortmund. Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Wirtschaftsverlag, Bremerhaven
- Monks, Claire P./Coyne, Iain (2011). *Bullying in Different Contexts*. Cambridge University Press, Cambridge
- Neuberger, Oswald. (1999): Mobbing. Übel mitspielen in Organisationen. Hampp Verlag GmbH, München
- Niedl, Klaus (1995): Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlichen relevanten Effekten von systematischen Feindseligkeiten. Rainer Hampp, München und Mering
- Patchin, Justin W./Hinduja, Sameer (2012): School-based Efforts to Prevent Cyberbullying. *The Prevention Researcher*, 19(3), 7-9
- Quine, Lyn (2001): Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6, 73-84

- Riebel, Julia/Jäger, Reinhold S. /Fischer, Uwe C. (2009): Cyberbullying in Germany – an exploration of prevalence, overlapping with real life bullying and coping strategies. *Psychology Science Quarterly*, 51, 298–314
- Salin, Denise (2003): Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human relations*, 56(10), 1213-1232
- Schneider, Christoph/Katzer, Catarina/ Leest, Uwe (2013): Cyberlife – Spannungsfeld zwischen Faszination und Gefahr. Cybermobbing bei Schülerinnen und Schülern. Eine empirische Bestandsaufnahme bei Eltern, Lehrkräften und Schülern/innen in Deutschland. Karlsruhe (Broschur)
- Schultze-Krumbholz, Anja/Scheithauer, Herbert (2010): Cyberbullying unter Kindern und Jugendlichen. Ein Forschungsüberblick. *Psychosozial*, 33 (122), 79–90
- Seiffge-Krenke, Inge/Klessinger, Nicolai (2000): Long-term effects of avoidant coping on adolescents' depressive symptoms. *Journal of Youth and Adolescence*, 29, 617–630
- Shariff, Shaheen (2009): *Confronting Cyber-Bullying. What Schools need to know to control misconduct and avoid legal consequences.* Cambridge University Press, Cambridge
- Slonje, R. & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 147-154.
- Smith, Peter K. (2011): Progress in Cyberbullying Research. Presentation EU Kids Online conference. LSE, Sept 2011
- Spiegel Online, 21.09.2009: <http://www.spiegel.de/netzwelt/web/grossbritannien-erneut-selbstmord-wegen-cyber-mobbing-a-650340.html>
- Statista 2013 (a): <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/164047/umfrage/jahresarbeitslohn-in-deutschland-seit-1960/>
- Statista 2013 (b): <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/1376/umfrage/anzahl-der-erwerbstaetigen-mit-wohnort-in-deutschland/>
- Xiao, Bo Sophia/Wong, Yee Man (2013): Cyber-Bullying Among University Students: An Empirical Investigation from the Social Cognitive Perspective. *International Journal of Business and Information*, Volume 8, Number 1, June 2013
- Zabrodka, Katerina/Kveton, Petr (2012). Prevalence and Forms of Workplace Bullying Among University Employees. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 1-20
- Zapf, Dieter (1999): Mobbing in Organisationen. Überblick zum Stand der Forschung. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 43 (1), 1–25

---

## 2. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Verteilung nach Bundesländern und beruflichem Status	12
Abb. 2:	Verteilung nach Alter und Geschlecht	13
Abb. 3:	Bekanntheitsgrad verschiedener Begriffe aus dem Umfeld von Mobbing	14
Abb. 4:	Entwicklung verschiedener Gewaltphänomene in der Bundesrepublik Deutschland aus der Sicht der Befragten	15
Abb. 5:	Konfrontation mit Mobbing- und Cybermobbingvorfälle	18
Abb. 6:	Opfer von Mobbing und Cybermobbing	19
Abb. 7:	Mobbing- und Cybermobbingquoten nach Alterskohorten	20
Abb. 8:	(Cyber-)Mobbingopfer nach Berufsgruppen	21
Abb. 9:	Zeitraum der Mobbingvorfälle	22
Abb. 10:	Umfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle	23
Abb. 11:	Privates Umfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle	24
Abb. 12:	Arbeitsumfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle	25
Abb. 13:	Häufigkeiten und Formen des Mobbings	26
Abb. 14:	Formen des Cybermobbings	29
Abb. 15:	Reaktion der Betroffenen im privaten Umfeld	31
Abb. 16:	Reaktion der Betroffenen im Arbeitsumfeld	32
Abb. 17:	Ursachen von Mobbing und Cybermobbing	34
Abb. 18:	Motive der Täter für Mobbing	35
Abb. 19:	Motive der Täter für Cybermobbing	36
Abb. 20:	Folgen der Mobbing- und Cybermobbinganfeindungen	38
Abb. 21:	Reaktion am Arbeitsplatz auf die Mobbing und Cybermobbingvorfälle	40
Abb. 22:	Anzahl der Krankmeldungen pro Jahr	41
Abb. 23:	Arzt- und Therapiebesuche	43
Abb. 24:	Index Lebensqualität	44
Abb. 25:	Dimensionen der Lebensqualität	45
Abb. 26:	Präventionsmaßnahmen in Unternehmen	46
Abb. 27:	Gewünschte Präventionsmaßnahmen	48