



## **IMPRESSUM**

### **Autoren:**

Christoph Schneider

Dipl. Ing. Uwe Leest

### **In Zusammenarbeit mit:**

Prof. Dr. Daniel Süss

Prof. Dr. Christine W. Trültzsch-Wijnen

Dipl. Ärztin Karola Hausmann

Dr. Catarina Katzer

Bündnis gegen Cybermobbing e.V.

Leopoldstr. 1

76133 Karlsruhe

*September 2018*

Liebe Leserinnen und Leser,

Mobbing an sich war in unserer Gesellschaft schon immer ein Problem. Die gezielte Ausgrenzung und Demütigung von Personen oder Personengruppen über einen gewissen Zeitraum führt in vielen Fällen zu schwerwiegenden gesundheitlichen Problemen der Betroffenen und einer erheblichen Einschränkung der Lebensqualität.

Mit der Entwicklung neuer Kommunikationsformen und -technologien sind mit Cybermobbing neue Problemfelder des „klassischen“ Mobbings entstanden, welche anfänglich von Gesellschaft, Politik und Medien nicht als Problem erkannt, sondern eher als Phänomen wahrgenommen wurden. Um Cybermobbing aber erfolgreich eindämmen zu können ist es wichtig zu verstehen, welche Aspekte des Internets eine Verstärkung des konventionellen Mobbings fördern. Cybermobbing folgt derselben Dynamik wie das konventionelle Mobbing: Betroffene werden bedroht, bloßgestellt, beleidigt, sexuell belästigt, ausgegrenzt oder sogar mit dem Tode bedroht. Smartphones, Computer, Tablets etc. werden dabei als Werkzeuge benutzt.

Hierbei spielt die Anonymität im Internet eine ganz besondere Rolle. Sie enthemmt die Täterinnen und Täter, da häufig keine negativen Reaktionen oder Konsequenzen zu befürchten sind. Die strafrechtliche Verfolgung ist durch die Anonymität im Internet fast unmöglich. Das Opfer kann sich nicht wehren, da es häufig nicht weiß, von wem die Angriffe stammen. Es fühlt sich in besonderem Maße hilflos.

Bisherige Studien konzentrieren sich im Wesentlichen bei Mobbing auf Arbeitnehmer und bei Cybermobbing auf Kinder und Jugendliche. Die vorliegende Studie will diese Engführung erweitern und wie schon mit der ersten Studie von 2014 eine umfassende Analyse vorlegen und darüber hinaus Veränderungen in den letzten vier Jahren skizzieren. Erstmals wurde für eine vergleichende Analyse die Befragung auch in Österreich und der deutschsprachigen Schweiz durchgeführt.

Das Bündnis versucht die Gesellschaft für das Thema zu sensibilisieren und strebt eine nachhaltige Eindämmung des Problems Mobbing und Cybermobbing an.

Wir laden Sie, liebe Leserinnen und Leser dazu ein, mit uns gemeinsam einen Beitrag zur Erhaltung der Würde des Menschen zu leisten.

Unterstützen Sie uns im Sinne der Betroffenen, vielen Dank!

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

Liebe Leserinnen und Leser,

betrachtet man die Geschichte der Versicherungswirtschaft und ihrer Produkte wird schnell klar, dass diese immer auch ein Abbild gesellschaftlicher und technologischer Veränderungen darstellt. Vor 70 Jahren war die Kfz-Versicherung noch ein Nischenprodukt; vor 20 Jahren hat niemand ernsthaft über eine Handy-Versicherung nachgedacht. Heute gehören beide Policen für viele Menschen zur „Grundausstattung“. Ganz ähnlich könnte es sich mit der Cyber-Versicherung verhalten.

Internetkriminalität boomt: Laut Norton by Symantec wurden alleine 2017 rund 23 Millionen Deutsche zum Opfer; mit einem Gesamtschaden von 2,2 Milliarden Euro. In zwanzig untersuchten Ländern waren insgesamt 978 Millionen Menschen betroffen. So wie die Anzahl der Geräte wächst, die mit dem Internet verbunden sind – von PC, Laptop und Smartphone, über smarte Fernseher, Kühlschränke oder Schließanlagen, bis zu Sprachassistenten, Fitnesstrackern und vernetzten Autos –, so nimmt auch die Zahl potentieller Einfallstore für Kriminelle zu. Zu den häufigsten Cyberattacken zählen Phishing und Identitätsdiebstahl, Hacker-Angriffe, Ransomware, Fake Shops – und Mobbing/Cybermobbing.

Als extrem perfide Form der Internetkriminalität gilt es, dem Cybermobbing besondere Beachtung zu schenken. Denn der potentielle „Schaden“ ist selten finanzieller Natur, sondern meist psychischer – und wiegt damit deutlich schwerer. Die medial wirksamen Extremfälle sind dabei nur die Spitze des Eisbergs. In Zeiten von WhatsApp und Facebook kann jeder zum Opfer von digital verbreiteten Verleumdungen, Gerüchten oder Beleidigungen werden – denn entgegen der landläufigen Meinung ist Cybermobbing keineswegs nur „Kinderkram“! Diese weitverbreitete Fehleinschätzung ist nur ein weiterer Beleg dafür, dass es auf allen Ebenen mehr Sensibilisierung braucht. Denn diese ist die Grundvoraussetzung für einen besseren Schutz potentieller Opfer.

Dass Cybermobbing längst zum Massenphänomen geworden ist, lässt sich auch an der Versicherungswirtschaft ablesen – denn es ist bereits möglich, sich mit speziellen Policen gegen Cybermobbing zu versichern. Ein solcher Schutz umfasst meist die Löschung entsprechender Inhalte im Netz sowie auf Wunsch psychologische Beratung. Für die Opfer und deren Angehörige bedeutet dies vor allem Entlastung und ein Stück wiedergewonnene Sicherheit.

Der INTER Versicherungsgruppe ist die Unterstützung von Cybermobbing-Opfern ein wichtiges Anliegen – aus diesem Grund haben wir die genannten Maßnahmen zur „Ersten Hilfe“ in unser Cyber-Versicherungspaket, den INTER CyberGuard, integriert.

Kern der Versicherung für Privatpersonen ist eine umfassende Absicherung vor finanziellen Schäden, die durch Cyber-Angriffe auf PCs, mobile Endgeräte sowie Smart-Home-Technik entstehen. Neben der psychologischen Beratung bei Cybermobbing können Versicherungsnehmer auch auf Juristen als Experten zurückgreifen, beispielsweise bei Urheberrechtsfragen. Zudem schützt die Sicherheitssoftware „Norton Security Online“ PC, Laptop sowie mobile Endgeräte vor Schadsoftware und unbefugten Zugriffen.

Mit der Unterstützung der vorliegenden Studie wollen wir einen Beitrag zur Forschung und Aufklärung rund um das Phänomen Mobbing/Cybermobbing leisten. Denn auch wenn Versicherungen Schäden mindern, funktionierende Präventionsarbeit ist immer noch der beste Schutz gegen Internetkriminalität.

***Michael Schillinger, Vertriebsvorstand INTER Versicherungsgruppe***

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>A. Das Wichtigste in Kürze .....</b>	<b>7</b>
<b>B. Einleitung .....</b>	<b>10</b>
<b>C. Vorgehensweise und Stichprobe .....</b>	<b>12</b>
<b>D. Studienergebnisse.....</b>	<b>15</b>
1. Bekanntheit und Entwicklung von Gewaltphänomenen .....	15
2. Mobbing und Cybermobbing in Deutschland, Österreich und der Schweiz.....	19
3. Formen von Mobbing und Cybermobbing .....	31
4. Ursachen und Motive von Mobbing und Cybermobbing .....	38
5. Auswirkungen der Mobbing- und Cybermobbingvorfälle .....	43
6. Unternehmensaktivitäten und Präventionsmöglichkeiten .....	53
<b>E. Resümee und Ausblick .....</b>	<b>57</b>
<b>F. Anhang .....</b>	<b>59</b>
1. Literatur- und Quellenverzeichnis.....	59
2. Abbildungsverzeichnis .....	62
3. Profile der Autoren und Mitwirkenden .....	63

## A. Das Wichtigste in Kürze

Die vorliegende Studie ist eine Wiederholungsstudie des Bündnisses gegen Cybermobbing e.V. von 2014. Zentrales Ziel der aktuellen Studie ist es zu überprüfen, inwieweit sich die Situation in den letzten vier Jahren verändert hat. Aus diesem Grund wurden Konzept und Forschungsdesign der damaligen Studie weitgehend übernommen. Erstmals wurden für eine vergleichende Analyse neben Deutschland auch Österreich und die deutschsprachige Schweiz mit einbezogen.

Wie in 2014 wurden auch in der vorliegenden Studie Daten zu Ausmaß, Formen, Reaktionen, Folgen und Prävention von Mobbing und Cybermobbing in den drei genannten Ländern erhoben. Die Erhebung selbst wurde mittels einer standardisierten Onlinebefragung durchgeführt, an der insgesamt 4.001 Personen über 18 Jahren teilnahmen. 2.000 kamen dabei aus Deutschland, 1.000 aus Österreich und 1.001 aus der deutschsprachigen Schweiz. Um verallgemeinerbare Aussagen ableiten zu können wurde darauf geachtet, dass die Länder-Stichproben möglichst ähnliche Verteilungen in Bezug auf Bundesländer bzw. Kantone, Geschlecht und Alter wie in der Realität aufweisen.

### Die wichtigsten Erkenntnisse der Studie sind:

#### Prävalenz

- › **Über 60% der Befragten** in den drei Ländern waren schon einmal in Mobbing- oder Cybermobbing-situationen involviert, sei es als Betroffene, Täter, Beobachter, Unterstützer, Schlichter oder Mediatoren.
- › In **Deutschland sind 30,1%**, in **Österreich 32,5%** und in der **Schweiz 34,8%** der Befragten schon einmal **Opfer von Mobbingattacken** gewesen. Das entspricht in absoluten Zahlen 20,8 Mio. Menschen über 18 Jahren in Deutschland, 2,3 Mio. in Österreich und 1,8 Mio. in der deutschsprachigen Schweiz.
- › Seit der Befragung von 2014 hat sich in Deutschland die Situation noch einmal verschärft: Die Prävalenzrate bei **Mobbing ist um 6,4%** und bei **Cybermobbing sogar um 13,6% gestiegen**.
- › Bei **Cybermobbing** liegen die Prävalenzquoten bei **9,4% in Österreich, 9,2% in Deutschland** und **8,6% in der Schweiz**.

- › **Frauen, jüngere Menschen und ältere Arbeitnehmer** sind besonders häufig von Mobbing und Cybermobbing betroffen. Transponiert man die hohe Prävalenzquote in den jüngeren Kohorten in die Zukunft, wird in späteren Messungen perspektiv ein deutlich höherer Anteil derjenigen festzustellen sein, die in ihrem Leben schon einmal gemobbt wurden.
- › **80% der Täter sind zuvor schon Opfer von Mobbing** oder Cybermobbing geworden.
- › Das **höchste Mobbingrisiko** haben Schüler, Auszubildende bzw. Lehrlinge und Personen, die in sozialen Berufen beschäftigt sind.
- › **Mobbing ist nicht nur ein Phänomen der Arbeitswelt**, kaum ein gesellschaftlicher Bereich bleibt vor Mobbing und Cybermobbing verschont.
- › Im privaten Umfeld kommt es am häufigsten im **Freundeskreis** zu Mobbing- oder Cybermobbingvorfällen.

## Folgen

- › **Depressionen, Persönlichkeitsveränderungen** und **Probleme mit dem Selbstvertrauen** sind die häufigsten Folgen von Mobbing- und Cybermobbingattacken.
- › Die Attacken lösen aber auch **körperliche Beschwerden aus**, die sich insbesondere in Magen-Darm-Beschwerden und körperlichen Schmerzen manifestieren.
- › **Ca. 12% der Betroffenen stuft sich selbst als suizidgefährdet ein.** In absoluten Zahlen sind das etwa 2,5 Mio. Personen in Deutschland, knapp 0,3 Mio. in Österreich und 0,2 Mio. in der deutschsprachigen Schweiz.
- › Die **Kündigungsbereitschaft** bei Mobbing im Arbeitsumfeld ist fast doppelt so hoch wie bei Nichtbetroffenen.
- › Opfer von Mobbing und Cybermobbing weisen jährlich etwa **50% mehr Krankheitstage** auf als nicht betroffene Beschäftigte.
- › Mobbing und Cybermobbing **beeinträchtigen insgesamt** in starkem Maße die **Lebensqualität** der Opfer.
- › Durch Mobbing entsteht der **deutschen Wirtschaft durch Lohnfortzahlung im Krankheitsfall ein direkter Schaden von knapp 5 Mrd. Euro.** In der deutschsprachigen Schweiz von **315 Mio. Euro (355 Mio.CHF)** und in **Österreich von 310 Mio. Euro.**

- › Die **indirekten Schäden**, die durch z.B. Produktionsausfälle aufgrund von Fehlzeiten, Versetzungen und verminderter Arbeitsleistung, Entschädigungssummen, Kompetenzverlust, Frühverrentungen, Personalsuche und Einarbeitung neuer Mitarbeiter nach Kündigungen, Gerichtsverfahren etc. entstehen, dürften aber um ein vielfaches höher liegen.

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

- › **Neid** ist aus Sicht der *Opfer* die häufigste Ursache für Mobbing und Cybermobbing. Aus Sicht der *Täter* ist es der **Ärger über die Betroffenen**.
- › Im **Arbeitsumfeld** werden vor allem ein **konkurrenzorientiertes Arbeitsumfeld** und **starre Hierarchien** als Ursachen der Vorkommnisse identifiziert.
- › **Vorgesetzte** sind am Arbeitsplatz an fast der Hälfte der Mobbingfälle beteiligt.
- › Über 40% der **Cybermobber** machen es, weil sie Ärger mit der Person hatten.
- › Die **Unternehmen** in den drei betrachteten Ländern **haben die Mobbingproblematik nicht ausreichend realisiert**. In weniger als einem Drittel der Unternehmen sind Strukturen etabliert oder wurden spezifische Maßnahmen ergriffen, um dieser Problemlage wirkungsvoll und präventiv entgegenzuwirken.
- › Zur Eindämmung der gesellschaftlichen Herausforderung durch Mobbing und Cybermobbing wünscht sich die große Mehrheit der Befragten insbesondere ein **härteres Vorgehen seitens des Gesetzgebers** (z.B. in Form eines Cybermobbinggesetzes) und die **Einrichtung öffentlicher Hilfs- und Beratungsstellen**.

## B. Einleitung

Vor wenigen Wochen wurde in Frankreich ein Gesetz verabschiedet, das in Schulen die Mitnahme von mobilen Telefonen und Smartphones für Schülerinnen und Schüler bis 15 Jahre untersagt. Inwieweit diese Maßnahme geeignet ist oder nicht, soll hier weder diskutiert noch bewertet werden. Interessant ist aber an dieser Stelle, die Intentionen des Gesetzes, diese Geräte als Instrumente für Mobbing und Cybermobbing in der Schule zu beseitigen. Das zeigt, wie manifest inzwischen Gewalt in Form von Mobbing und Cybermobbing an Schulen präsent ist.

Aber nicht nur in Schulen, wie erst jüngst wieder eine Sonderveröffentlichung der PISA-Studie verdeutlicht hat,<sup>1</sup> sondern auch in anderen gesellschaftlichen Sphären ist diese Form von Gewalt allgegenwärtig. So haben nach einer aktuellen Studie von VIKING und dem Meinungsforschungsinstitut OnePoll fast 70% der österreichischen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer bereits Mobbing als Betroffene oder Zeugen erfahren.<sup>2</sup>

Die materiellen wie nichtmateriellen Kosten für Wirtschaft, Gesellschaft und insbesondere für die Opfer sind hoch. Mobbing und Cybermobbing manifestiert sich bei den Betroffenen in teilweise schweren psychischen und psychosomatischen Problemen, die häufig das ganze Leben lang andauern.<sup>3</sup> Diese Probleme schlagen sich nicht zuletzt auch auf die Leistung der Betroffenen am Arbeitsplatz nieder und wirken sich auch auf deren soziales Umfeld aus, da bei den Opfern häufig auch ein Rückzug aus ihrem sozialen Umfeld zu beobachten ist.

Trotz dieser prekären Situation wurde das Thema Mobbing in den letzten Jahren nicht umfassend analysiert. Vorgelegte Studien hatten entweder einen vom Thema Mobbing und Cybermobbing abweichenden inhaltlichen Fokus oder aber eine streng umrissene inhaltliche Zielgruppe wie Schüler oder Arbeitnehmer. Lediglich der Mobbing-Report von 2002<sup>4</sup> setzt sich umfassend und gezielt mit dem Thema Mobbing auseinander und erhebt einen repräsentativen Anspruch. Allerdings war das Thema Cybermobbing zu dieser Zeit noch nicht virulent und fand von daher in dieser Studie keine explizite Berücksichtigung.

---

<sup>1</sup> PISA-Sonderauswertung Wohlbefinden 2017.

<sup>2</sup> Vgl. <http://blog.vikingdirekt.at/studie-mobbing-oesterreich/> (2018, Seitenabruf 23.08.2018).

<sup>3</sup> Vgl. z.B. Einarsen/Mikkelsen 2003; Hoel/Einarsen/Cooper 2003; Lohro/Hilp 2001; Quine 2001.

<sup>4</sup> Meschkutat et al. 2002.

In den Mittelpunkt des Interesses ist in jüngerer Zeit vermehrt das Thema Cybermobbing bzw. Cyberbullying geraten, dabei standen allerdings bis auf einige wenige Publikationen<sup>5</sup> fast ausnahmslos die Situation von Kindern und Jugendlichen im Fokus der Forschung, während Erwachsene weitgehend vernachlässigt wurden.

Aus diesen Gründen hat sich das Bündnis gegen Cybermobbing e.V. entschlossen, die aufgezeigten Lücken zu schließen und die Durchführung einer umfassenden Studie zum Thema Mobbing, die auch Cybermobbing umfasst, zu initiieren.

Im Jahr 2014 wurde schließlich eine erste Studie zu diesem Themenbereich veröffentlicht, in deren Vorfeld mittels einer umfassenden Literaturanalyse der Stand der Forschung aufgearbeitet wurde.<sup>6</sup> Darauf aufbauend wurden die für eine solche Studie notwendigen Konzepte und begrifflichen Klärungen<sup>7</sup> vorgenommen, auf die wir uns auch in der vorliegenden Wiederholungsstudie gestützt haben. Wie damals standen auch diesmal der Umfang, die unterschiedlichen Formen, Ursachen und Motive sowie die Folgen von Mobbing und Cybermobbing im inhaltlichen Fokus.

Durch die enge Anbindung an die Studie von 2014 sollte zudem ermöglicht werden, Veränderungen im Zeitverlauf zu dokumentieren. Neu an der aktuellen Studie ist, dass neben Deutschland auch die Nachbarländer Österreich und die deutschsprachige Schweiz mit einbezogen worden sind. Damit eröffnet sich die Möglichkeit, die Thematik in einer vergleichenden Perspektive umfassender zu analysieren.

---

<sup>5</sup> Z.B. Finn 2004; Förster 2013.

<sup>6</sup> Vgl. Schneider et al. 2014. Für den interessierten Leser finden sich in dieser Studie sowie in weiteren Studien des Bündnis gegen Cybermobbing e.V. zum Thema Cybermobbing bei Schülern (2013, 2017) eine ausführliche Herleitung und historische Verortung der Begriffe „Mobbing“ und „Cybermobbing“.

<sup>7</sup> Zur begrifflichen Klärung von Mobbing vgl. Einarsen/Skogstad 1996; Jäger 2014; Katzer 2016; Kolodej 2008; Leymann 1995; Meschkutat et al. 2002; Niedl 1995; Zapf 1999.

### C. Vorgehensweise und Stichprobe

Die Umsetzung der empirischen Studie erfolgte als standardisierte Onlinebefragung in der Zeit vom 9. Juli bis 20. Juli 2018. Die Grundgesamtheit umfasste alle Personen in der Bundesrepublik Deutschland, Österreich und der deutschsprachigen Schweiz, die 18 Jahre oder älter waren. An der Erhebung beteiligten sich insgesamt 4.001 Personen, davon stammten 2.000 aus Deutschland, 1.000 aus Österreich und 1.001 aus der Schweiz.<sup>8</sup>

Um allgemeingültige Aussagen ableiten zu können wurde bei der Erhebung darauf geachtet, dass die Stichprobe bei Kriterien wie Bundesland bzw. Kanton, Alter und Geschlecht der realen Einwohnerverteilung in den drei Ländern entsprach. Dementsprechend verteilen sich die Stichproben der drei Länder fast analog der tatsächlichen Bevölkerungsverteilung auf die Bundesländer bzw. Stadtstaaten in Deutschland und Österreich sowie den Kantonen in der Schweiz (vgl. Abb. 1 und Abb. 2). In der Schweiz wurden die französisch- und italienischsprachigen Kantone Tessin, Waadt, Wallis, Neuenburg, Genf und Jura aufgrund von methodologischen und Kosten-Nutzen-Erwägungen nicht miteinbezogen.

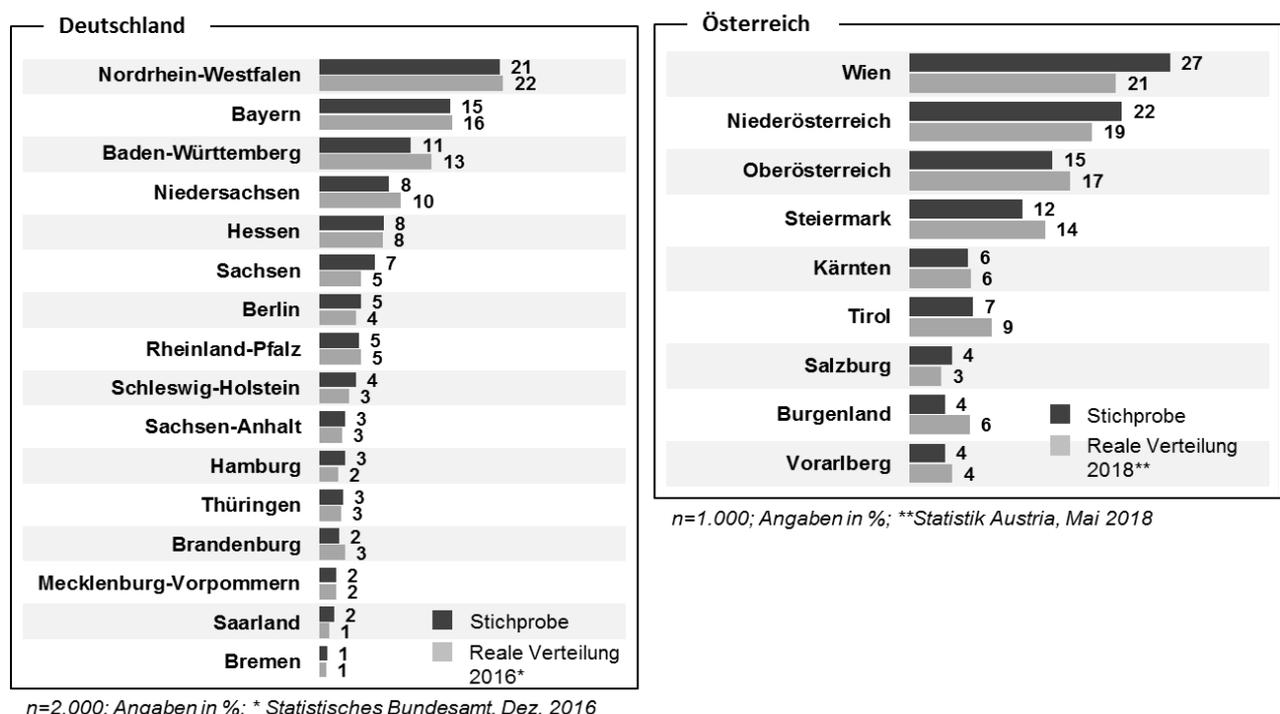
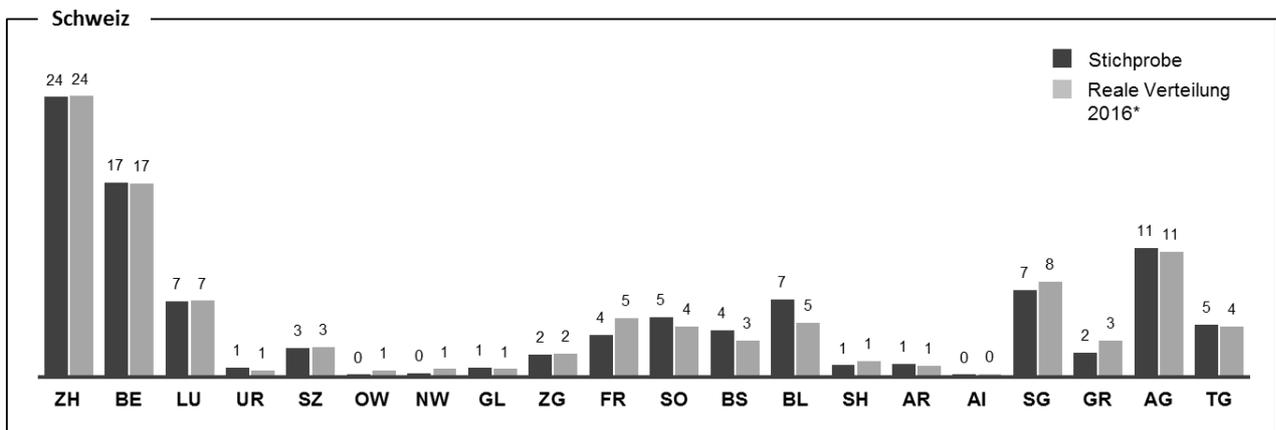


Abb. 1: Verteilung nach Bundesländern in Deutschland und Österreich

<sup>8</sup> Der Einfachheit halber wird im Folgenden häufig anstelle von der „deutschsprachigen Schweiz“ nur von der „Schweiz“ gesprochen.

In Deutschland stammen die meisten Befragten aus Nordrhein-Westfalen (21%), gefolgt von Bayern (15%) und Baden-Württemberg (11%). In Österreich machen Wien (27%) und Niederösterreich (22%) den größten Teil der Stichprobe aus. In der Schweiz kommen die meisten Befragten aus den Kantonen Zürich (24%) und Bern (17%).



*n=1.001; Angaben in %; \* Bundesamt für Statistik Schweiz, Dezember 2016; die französisch- und italienischsprachigen Kantone Tessin, Waadt, Wallis, Neuenburg, Genf und Jura wurden nicht in die Stichprobe miteinbezogen.*

Abb. 2: Verteilung nach Kantonen in der Schweiz

Die Verteilung nach Geschlecht ist in allen drei Ländern weitgehend homogen, der Anteil von Frauen und Männern beträgt jeweils zwischen 49% und 51% (vgl. Abb. 3).

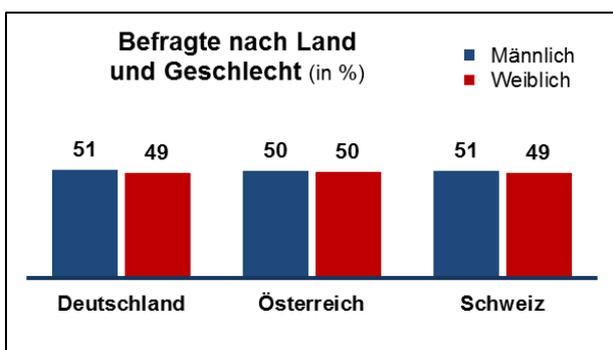


Abb. 3: Verteilung nach Geschlecht

Auch die Verteilung nach Alter ist in allen drei Ländern sehr ähnlich, bis auf zwei Ausnahmen: In Deutschland ist sowohl die Gruppe der bis 20-Jährigen als auch die Gruppe der über 60-Jährigen überrepräsentiert (vgl. Abb. 4).

In allen drei Ländern dominieren Befragte mit mittlerem Abschluss bzw. Hauptschulabschluss die Stichproben (zwischen 36% und 42%). Der überwiegende Teil der Befragten geht einer Tätigkeit als Angestellter nach (zwischen 48 und 61%).

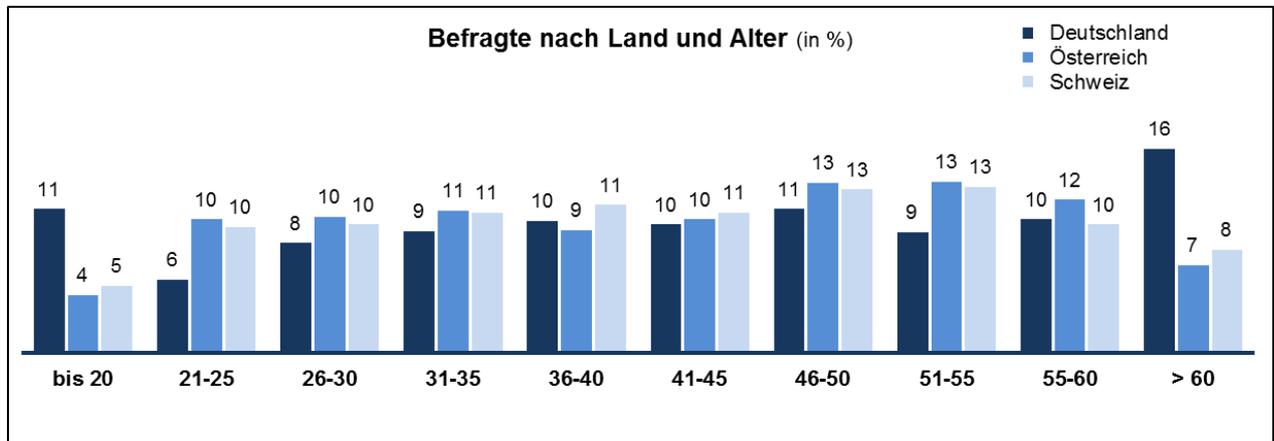


Abb. 4: Verteilung nach Alter

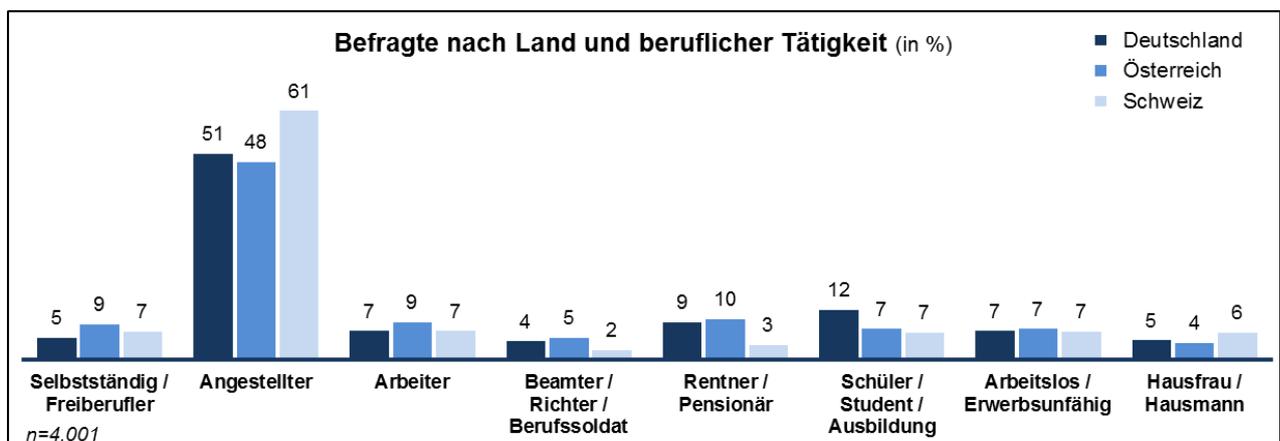
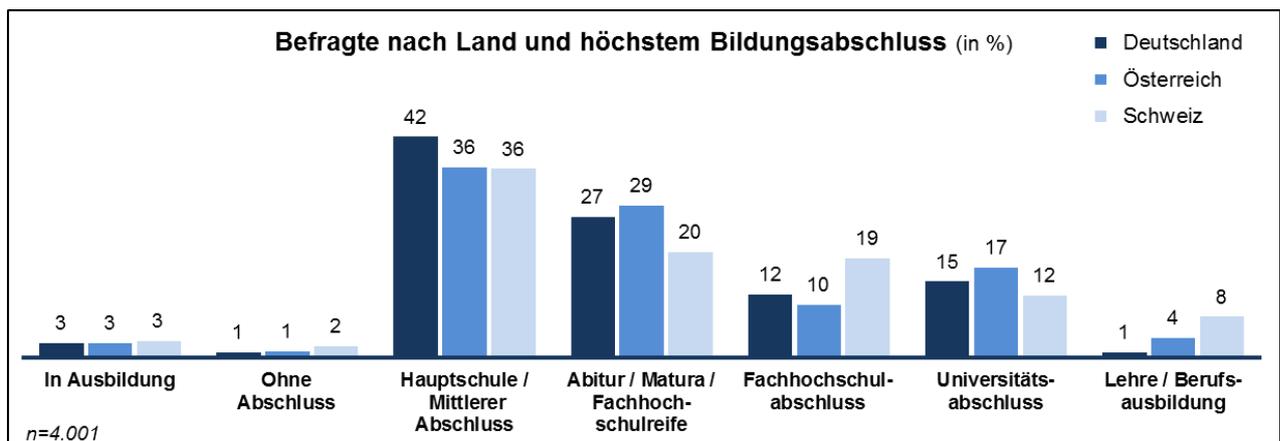


Abb. 5: Verteilung nach höchstem Bildungsabschluss und beruflicher Tätigkeit

## D. Studienergebnisse

### 1. Bekanntheit und Entwicklung von Gewaltphänomenen

#### *Der Begriff Mobbing ist so gut wie allen Befragten bekannt*

Zum Einstieg in den Fragebogen wollten wir wissen, inwieweit die Befragten mit dem Begriff Mobbing und weiteren kritischen Begriffen des Cyberlifes wie Cybermobbing, Cybercrime, Cyberstalking und Grooming vertraut sind. Unter *Cyberstalking* versteht man die Belästigung, Verfolgung und sonstige Behelligung einer Person über das Internet. *Cybercrime* ist gleichbedeutend mit Computerkriminalität und bezeichnet alle kriminellen Handlungen, die unter Ausnutzung der Informations- und Kommunikationstechnik verübt werden. Mit *Cybergrooming* wird das gezielte Ansprechen von Personen im Internet mit dem Ziel der Anbahnung sexueller Kontakte bezeichnet.

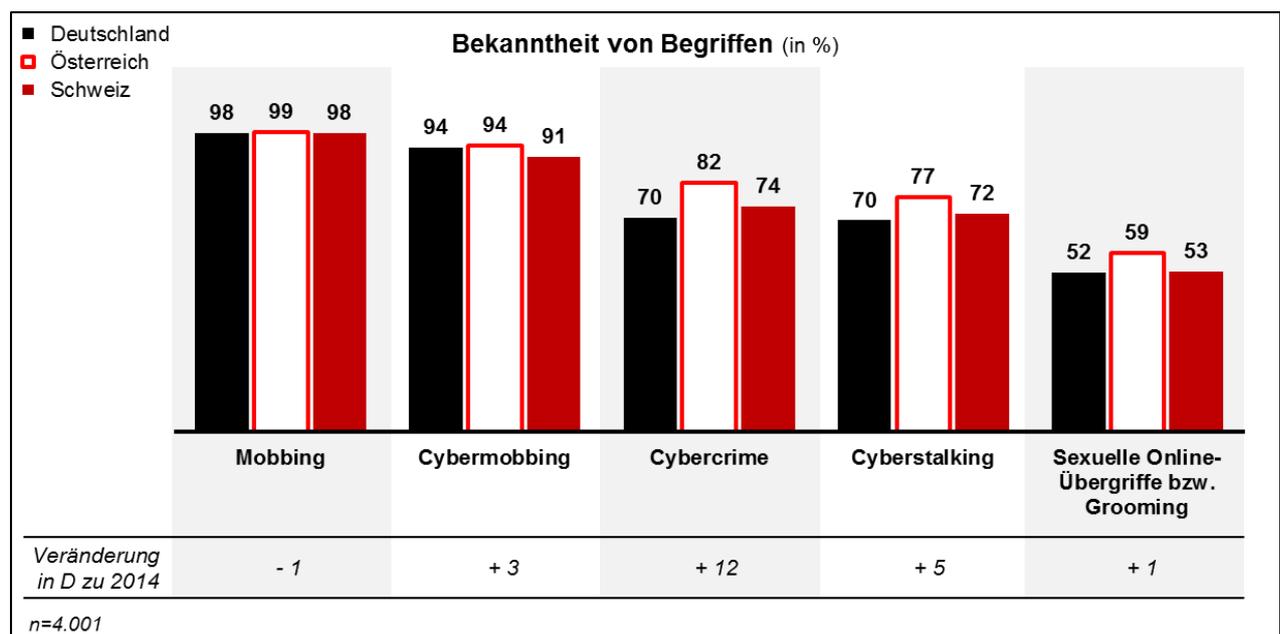


Abb. 6: Bekanntheitsgrad verschiedener Begriffe aus dem Umfeld von Mobbing

Es zeigt sich, dass fast allen Befragten (zwischen 98% und 99%) unabhängig von Land und Geschlecht der Begriff *Mobbing* bekannt ist (vgl. Abb. 6 und Abb. 7).

Die Begriffe *Cybercrime* und *Cyberstalking* kennen in allen Ländern mehr als 70% der Befragten. In Österreich ist bei beiden Begriffen der höchste Bekanntheitsgrad festzustellen. *Grooming* ist nur

noch knapp mehr als der Hälfte der Befragten bekannt, auch hier weisen die Befragten aus Österreich den höchsten Informationsstand auf.

Zwischen den Geschlechtern gibt es bis auf den Begriff Cybercrime kaum Informationsunterschiede. Cybercrime kennen länderübergreifend 79% der befragten Männer, aber nur 70% der Frauen.

Gegenüber 2014<sup>9</sup> hat sich der Bekanntheitsgrad aller Begriffe teilweise deutlich gesteigert: So ist 2018 der Begriff Cybercrime 12% mehr Befragten bekannt als noch 2014. Cyberstalking hat einen um 5% und Cybermobbing einen um 3% höheren Bekanntheitsgrad. Bei Grooming bzw. sexuellen Online-Übergriffen hat sich seit damals wenig verändert.

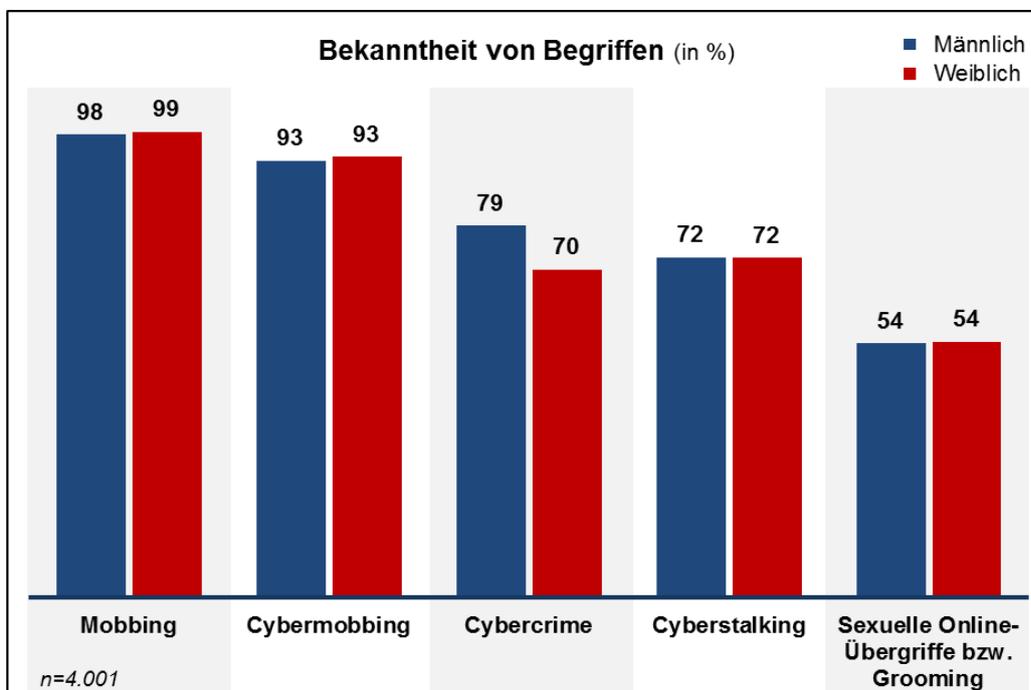


Abb. 7: Bekanntheitsgrad verschiedener Begriffe nach Geschlecht

Insgesamt deuten die Ergebnisse darauf hin, dass sich die Gefahrenpotenziale des Internets immer stärker in das öffentliche Bewusstsein festgesetzt haben und als gesellschaftliche Gefahrenpotenziale wahrgenommen werden, wie auch die nachfolgende Abbildung zeigt (vgl. Abb. 8).

<sup>9</sup> Vergleich nur zu Deutschland, die anderen Länder waren damals nicht in die Befragung mit einbezogen worden.

### *Insbesondere Cybermobbing wird als stark zunehmendes gesellschaftliches Problem wahrgenommen*

Die Befragten sehen die Entwicklung von Mobbing und insbesondere von Cybermobbing sehr kritisch. So sind in Deutschland und Österreich jeweils knapp drei Viertel der Befragten der Meinung, *Mobbing* habe stark oder sogar sehr stark zugenommen. Fast identisch ist dort auch die Einschätzung zum Thema *Gewalt im Allgemeinen*.

Bei *Cybermobbing* sehen in diesen beiden Ländern sogar über 80% eine stark zunehmende Tendenz. Abweichende Ergebnisse sind hier in der Schweiz zu verzeichnen: Dort wird die Entwicklung bei Mobbing, Cybermobbing und Gewalt allgemein etwas moderater, aber immer noch als sehr bedrohlich eingestuft.

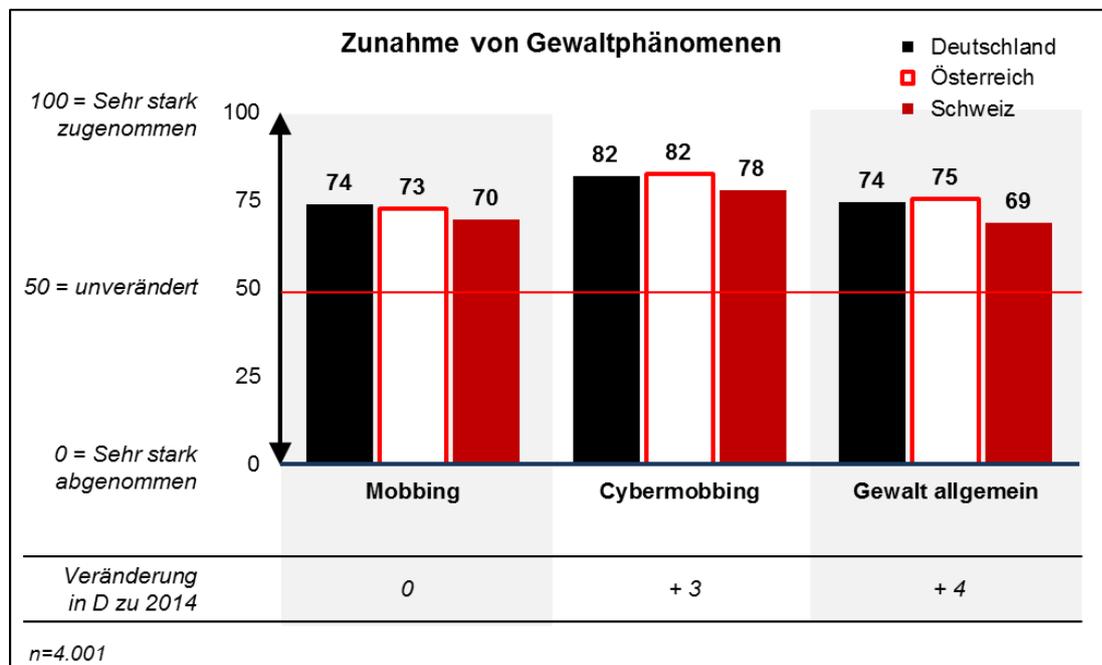


Abb. 8: Entwicklung verschiedener Gewaltphänomene

In Deutschland hat sich die Wahrnehmung dieser Gewaltphänomene seit 2014 weiter negativ entwickelt. Während zum Thema *Mobbing* die gleiche Einstellung wie 2018 vorherrscht, hat sich die Einschätzung zur Problematik *Cybermobbing* um drei und die zu *Gewalt allgemein* um vier Prozentpunkte erhöht.

An dieser Stelle sei darauf verwiesen, dass dies subjektive Einschätzungen der Studienteilnehmer sind. Oftmals nehmen Menschen an, dass Gewalt zunimmt, weil beispielsweise in den Medien viel

darüber berichtet wird. Dies stimmt aber oft nicht mit den Statistiken überein, Gewalt hat vielmehr in verschiedenen Bereichen abgenommen.

## 2. Mobbing und Cybermobbing in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Kern der Studie ist die Messung des Vorkommens von Mobbing und Cybermobbing bei Personen über 18 Jahren in verschiedenen konkreten Umfeldern (z.B. Arbeitsplatz, Schule, Freundeskreis etc.).

Zur Operationalisierung der Begriffe Mobbing und Cybermobbing ist es zunächst notwendig, eine abgrenzbare Definition zugrunde zu legen. Da es bisher noch keine allgemeingültige Definition dieser Begriffe gibt, haben wir in unserer Studie von 2014<sup>10</sup> auf der Basis einer umfassenden Literaturanalyse die verschiedenen Definitionen und Abgrenzungskriterien analysiert,<sup>11</sup> die in diesen Ansätzen verwendeten gemeinsamen Aspekte herausgearbeitet und in unserer Arbeitsdefinition zugrunde gelegt, die schließlich den Studienteilnehmern vorgelegt wurde:

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

Für die Zuordnung zu Mobbing müssen also drei Kriterien erfüllt sein: Die Angriffe sind (1) *systematisch*, (2) treten *wiederholt* auf und (3) erstrecken sich über einen *längeren Zeitraum*.

Für Cybermobbing wurde folgende Definition verwendet:

„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, die sich über einen längeren Zeitraum erstrecken.“

---

<sup>10</sup> Schneider et al. (2014).

<sup>11</sup> So z.B. Einarsen/Skogstad (1996); Jäger (2014); Leymann (1995); Kolodej (2008); Meschkutat et al. (2002); Niedl (1995); Zapf (1999).

---

Cybermobbing ist ähnlich wie Mobbing definiert, zur Zuordnung bedarf es eines wie immer gearteten (1) *Angriffes über das Internet*, der sich (2) über einen *längeren Zeitraum* erstreckt und (3) dementsprechend *wiederholt* passiert.

Im Vergleich zur Studie von 2014 wurde beim Begriff Cybermobbing die Definition in diesem Jahr um die Komponente des längeren Zeitraums erweitert, um sicherzustellen, dass nicht jede einmalige Aktion unter Cybermobbing subsumiert wird.

### ***Über 60% der Befragten waren bereits in irgendeiner Weise mit Mobbing konfrontiert***

Länderübergreifend waren bisher lediglich 38% aller Studienteilnehmer weder direkt noch indirekt in **Mobbingsituationen** involviert, im Umkehrschluss hatten 62% in unterschiedlichen Rollen schon einmal mit Mobbing zu tun. So haben fast 45% der Studienteilnehmer diese Situationen als neutrale Beobachter miterlebt, 32% waren als Unterstützer oder Mediator in eine derartige Konfliktsituation mit eingebunden und etwa 4% hatten dabei eine andere Rolle inne, die sich zum größten Teil aus spezifischen beruflichen Kontexten ergab z.B. Lehrer, Polizisten, Ärzte, Therapeuten, Betriebsräte, Sozialarbeiter/-pädagoginnen, eingesetzte Schlichter bzw. Mediatoren oder Vorgesetzte. Schließlich gaben sich 5,3% der Befragten auch als Auslöser dieser Attacken zu erkennen (vgl. Abb. 1, oberes Diagramm).

Im Ländervergleich zeigt sich, dass Deutschland und Österreich weitgehend gleichauf liegen, während in der Schweiz durchweg mehr Personen in verschiedenen Rollen in Mobbingsituationen involviert sind.

### ***31,8% waren bereits Opfer von Mobbingattacken***

Selbst **Opfer** von Attacken waren in der gesamten Stichprobe 31,8% der Befragten, wobei in der Schweiz die Prävalenzrate mit 34,8% am höchsten und in Deutschland mit 30,1% am geringsten ist. Österreich liegt mit einer Rate von 32,5% fast genau dazwischen. Das entspricht in absoluten Zahlen 20,8 Mio. Menschen über 18 Jahren in Deutschland, 2,3 Mio. in Österreich und 1,8 Mio. in der deutschsprachigen Schweiz.

Im Vergleich zu 2014 ist die Quote in Deutschland von 28,3% auf 30,1% um 1,8 absolute Prozentpunkte gestiegen, was einer relativen Steigerung um 6,4% entspricht (vgl. Abb. 9). Das bedeutet, dass Mobbing in allen drei Ländern eine massive, allgegenwärtige gesellschaftliche Herausforderung darstellt, die sich, so scheint es negativ weiterentwickelt.

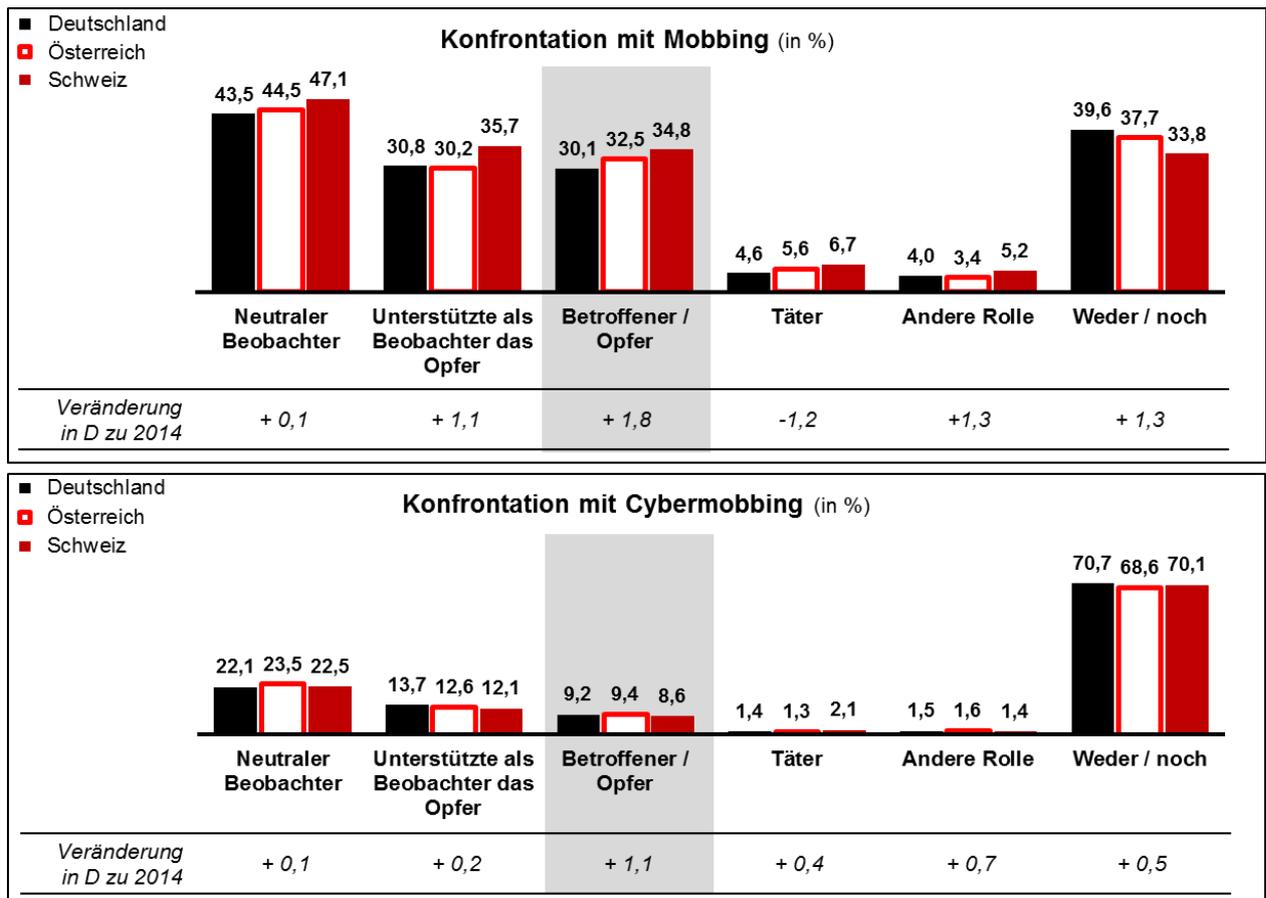


Abb. 9: Konfrontation mit Mobbing und Cybermobbing

Noch mehr als Mobbing hat sich das Problem **Cybermobbing** seit der letzten Erhebung in Deutschland negativ entwickelt: In Deutschland sind davon 9,2% der Befragten betroffen, das sind 1,1 absolute Prozentpunkte mehr als 2014 und entspricht einer relativen Steigerung um 13,6%. In Österreich liegt die Prävalenzquote bei 9,4% und in der Schweiz bei 8,6% (vgl. Abb. 9, unteres Diagramm).

Niemals in irgendeiner Rolle in Cybermobbingssituationen involviert waren in allen drei Ländern etwa 70% der Befragten. Dagegen hat knapp ein Viertel solche Attacken als neutraler Beobachter miterlebt und etwa 13% als Unterstützer des Opfers. 1,4% der Studienteilnehmer aus Deutschland, 1,3% aus Österreich und 2,1% aus der Schweiz bekannten sich als Initiatoren dieser Angriffe.

### 80% der Täter waren bereits selbst einmal Opfer von Mobbing oder Cybermobbing

Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass etwa 80% der erfassten Täter selbst einmal Opfer von Mobbing oder Cybermobbing waren. Damit werden schon frühere Befunde bestätigt, dass Mobbingopfer nicht immer nur Opfer sind,<sup>12</sup> womit allerdings in keiner Weise diese Art der Gewalt relativiert werden soll.

### Frauen sind stark überproportional von Mobbing und Cybermobbing betroffen

Von **Mobbing** besonders betroffen sind Frauen: Länderübergreifend geben 38% der befragten Frauen an, schon einmal Opfer von Mobbing gewesen zu sein, bei Männern sind es 25%, d.h. das Mobbingrisiko bei Frauen ist um das 1,5-fache höher als bei Männern. Ähnlich verhält es sich bei **Cybermobbing**, auch hier liegt das Risiko bei Frauen um etwa 1,5-mal höher als bei Männern: Länderübergreifend sind Frauen zu 11% und Männer zu 7% betroffen. Zwischen den Ländern lassen sich dabei kaum Unterschiede feststellen: Das höhere Risiko für Frauen ist in allen drei Ländern annähernd gleich.

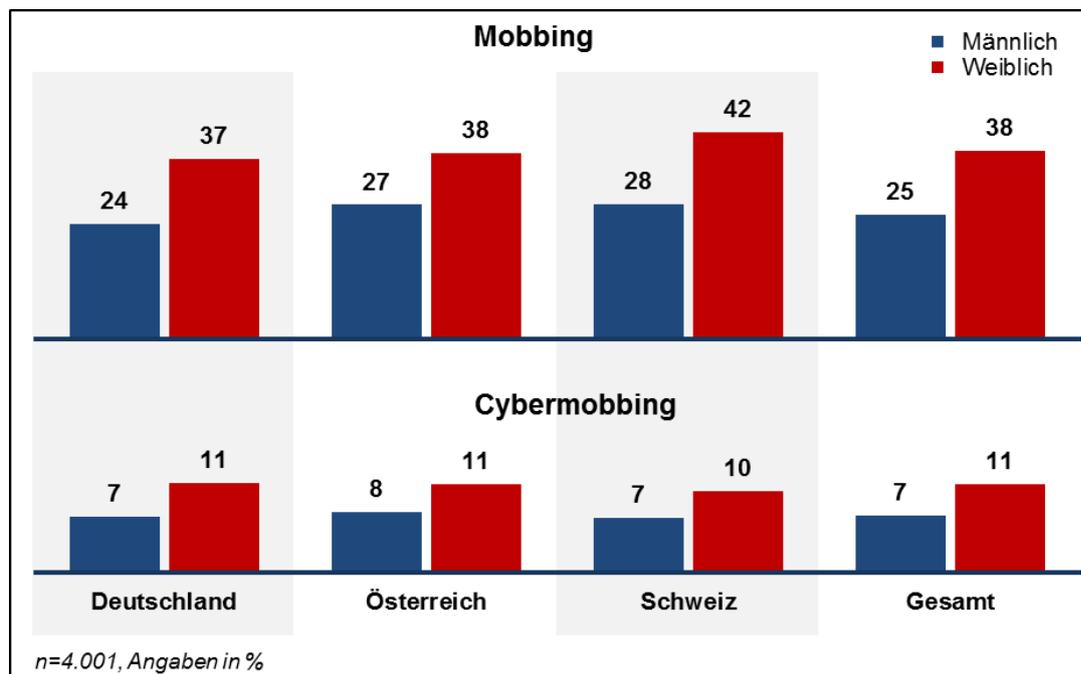


Abb. 10: Opfer von Mobbing und Cybermobbing nach Geschlecht und Land

<sup>12</sup> So z.B. eine Umfrage der Universität Linköping, in der 176 Gymnasiasten befragt wurden. Vgl. <https://www.heilpraxisnet.de/naturheilpraxis/schwedische-studie-mobbing-opfer-selber-schuld-36633.php> (Seitenabruf 02.08.2018).

Zu ähnlichen Ergebnissen kam bereits der Mobbingreport von 2002.<sup>13</sup> Als Gründe wurden unter anderem formale Aspekte wie die Zugehörigkeit zu hierarchischen Positionen vermutet. Eine mögliche Ursache kann aber auch darin liegen, dass Frauen eher bereit sind, über ihre Mobbing Erfahrungen zu sprechen als Männer.

### *Jüngere Menschen und ältere Arbeitnehmer werden häufiger Opfer von Mobbing*

Von Mobbing und Cybermobbing betroffen sind vor allem Personen der Alterskohorten bis 35 Jahre, bei diesen liegt die Betroffenheitsquote zwischen 32% und 50%. In den älteren Kohorten sinken die Prävalenzquoten auf 30% bis 20% ab, wobei hier aber noch einmal ein Anstieg in den Alterskohorten der 51- bis 60-Jährigen auffällt (vgl. Abb. 11).<sup>14</sup> Dass neben jüngeren auch ältere Personen besonders betroffen sind, darauf weist auch die deutsche Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) in einer Broschüre „Alters- und altersgerechte Arbeitsgestaltung“ (2017) hin. Als Grund für das höhere Mobbingrisiko bei älteren Personen wird im Arbeitsumfeld insbesondere der Neid jüngerer Kollegen auf die höheren Gehälter der älteren Kollegen vermutet sowie das Ziel, deren Positionen einnehmen zu wollen.

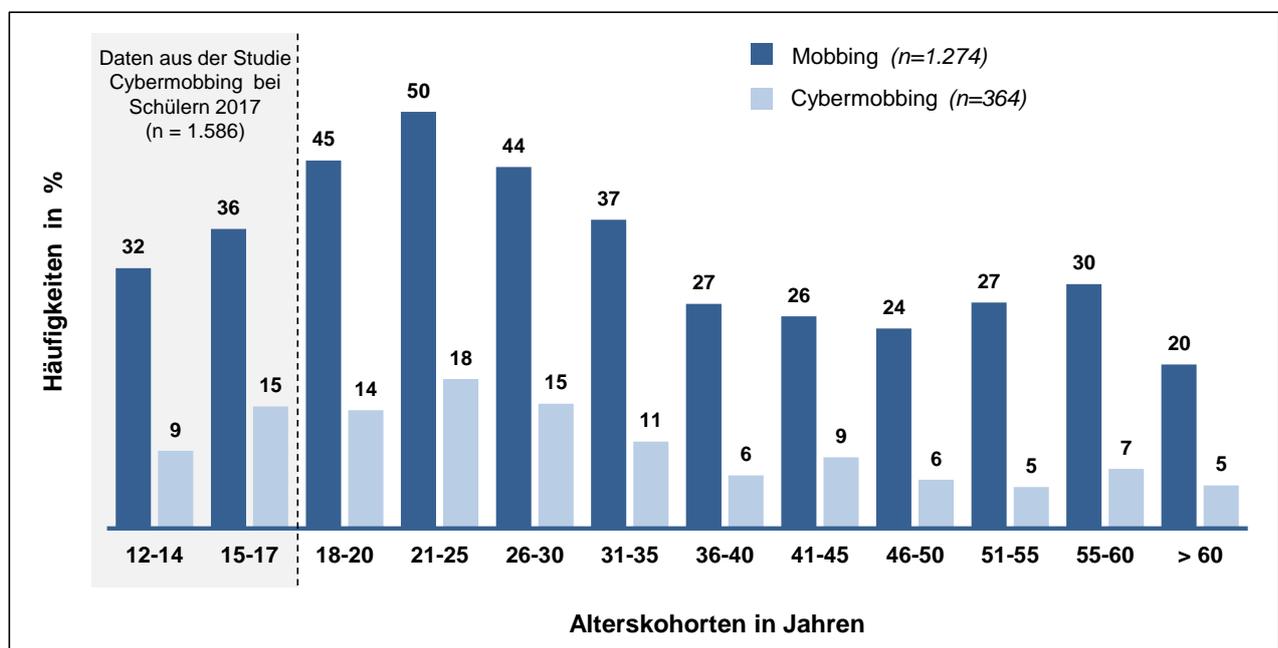


Abb. 11: Mobbing- und Cybermobbingquoten nach Alterskohorten

<sup>13</sup> Vgl. Meschkutat et al. 2002: 25f.

<sup>14</sup> Die Daten wurden auf der linken Seite der Abbildung ergänzt um die Alterskohorten 12 bis 17, die aus der Studie Cybermobbing bei Schülerinnen und Schüler 2017 stammen (Schneider et al. 2017).

Im Vergleich zu 2014 ist in 2018 der stärkste Ausschlag nicht mehr in der Kohorte der 18 bis 20-Jährigen festzustellen, sondern hat sich in die nächste Kohorte der 21 bis 25-Jährigen verschoben. Es ist anzunehmen, dass sich die Verschiebung dieser Prävalenzspitze wie eine Welle über den Zeitverlauf weiter in die älteren Kohorten transportiert werden wird. D.h. es wird absehbar in zukünftigen Messungen ein deutlich höherer Anteil derjenigen festzustellen sein, der in seinem Leben schon einmal gemobbt worden ist.

Ähnlich wie bei Mobbing sehen auch die Alterseffekte bei Cybermobbing aus. Am stärksten betroffen sind die jüngeren Kohorten und dort insbesondere die der 21 bis 25-Jährigen. Danach sinkt die Quote bis auf 5% ab, wobei leichte Ausschläge noch einmal in den Kohorten der 41 bis 45- und der 55 bis 60-Jährigen zu verzeichnen sind.

### *In der Ausbildung, der Schule und in sozialen Berufen ist das Mobbingrisiko am höchsten*

Nicht nur Alter und Geschlecht haben einen Einfluss auf das Mobbing- und Cybermobbingrisiko, auch in unterschiedlichen Berufsgruppen variiert das Gefährdungspotential. Dabei sind starke Unterschiede in den drei beobachteten Ländern festzustellen (vgl. Abb. 12).

Das höchste **Mobbingrisiko** in Deutschland und Österreich ist in der Ausbildung bzw. Schule (39% bzw. 42%) festzustellen, in der Schweiz liegen die Ergebnisse hier 12% bis 15% niedriger. Das kann daran liegen, dass in der Schweiz Sensibilisierungskampagnen zu Cybermobbing durchgeführt wurden, z.B. von Pro Juventute oder im Rahmen des nationalen Programms „Jugend und Medien“.

Dagegen besteht dort ein überproportional hohes Gefährdungspotenzial in sozialen Berufen (44%). Diese Berufsgruppe ist allerdings auch in Deutschland (38%) und Österreich (37%) besonders gefährdet. In der Schweiz gibt es darüber hinaus ein erhöhtes Mobbingrisiko bei Vertriebs- (40%) und Büroberufen (35%), in Österreich in Serviceberufen (37%) und ebenfalls in Büroberufen (34%).

In Deutschland sind neben Ausbildung bzw. Schule und sozialen Berufen insbesondere Vertriebsberufe (35%) und Serviceberufe (33%) von einem erhöhten Mobbingrisiko betroffen.

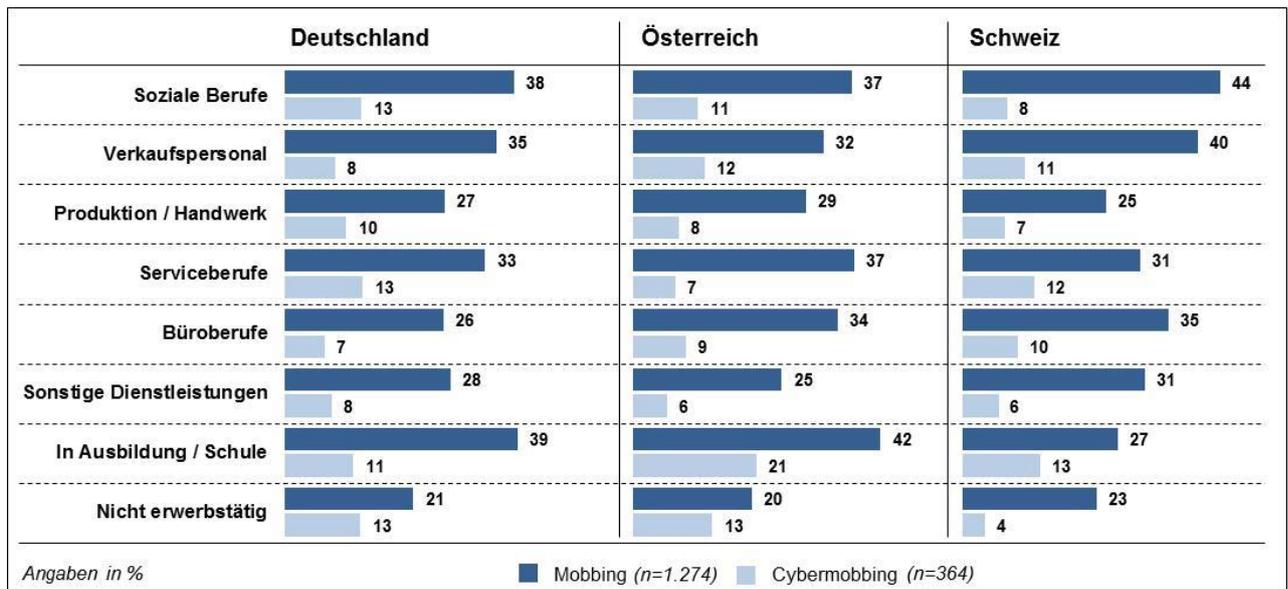


Abb. 12: (Cyber-)Mobbingopfer nach Berufsgruppen

Bei **Cybermobbing** sind die länderspezifischen Unterschiede weniger stark ausgeprägt als bei Mobbing. Die gravierendste Differenz liegt in der Ausbildung bzw. Schule vor, in Österreich sind mehr als jeder Fünfte (21%) betroffen, in Deutschland dagegen „nur“ jeder Zehnte (11%) und in der Schweiz sind es 13%. Ein möglicher Grund für die höheren Zahlen in Österreich kann darin liegen, dass Cybermobbing im öffentlichen Diskurs dort derzeit kein Thema zu sein scheint.

Das höchste Cybermobbingrisiko in Deutschland haben mit je 13% Personen in Service- und sozialen Berufen sowie Nicht-Erwerbstätige. In Österreich haben neben Auszubildenden und Schülern ebenfalls Nicht-Erwerbstätige (13%), Verkaufspersonal (12%) sowie Personen in sozialen Berufen (11%) das höchste Risiko, in der Schweiz betrifft es vor allen Auszubildende / Schüler (13%), Serviceberufe (12%), Verkaufspersonal (11%) und Büroberufe (10%).

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

In allen drei Ländern erstrecken sich die meisten der erfassten **Mobbingvorfälle** (36% bis 41%) über einen Zeitraum von über einem Jahr. In 13% (D, CH) bis 14% (AT) der Fälle liegt ein Zeitraum von bis zu einem Monat vor. Länderübergreifend reichen jeweils etwa 15% der Vorkommnisse über einen Zeitraum von 1 bis 3 und von 4 bis 6 Monaten. Ca. 18% sind den Attacken zwischen einem halben und einem ganzen Jahr ausgesetzt (vgl. Abb. 13).

**Cybermobbingattacken** finden in Deutschland (47%) und Österreich (46%) überwiegend in einem Zeitraum von maximal bis zu 3 Monaten statt, in beiden Ländern dauern gut ein Viertel der Vorfälle länger als ein Jahr, in der Schweiz erstrecken sich sogar 41% der Anfeindungen über diesen Zeitraum.

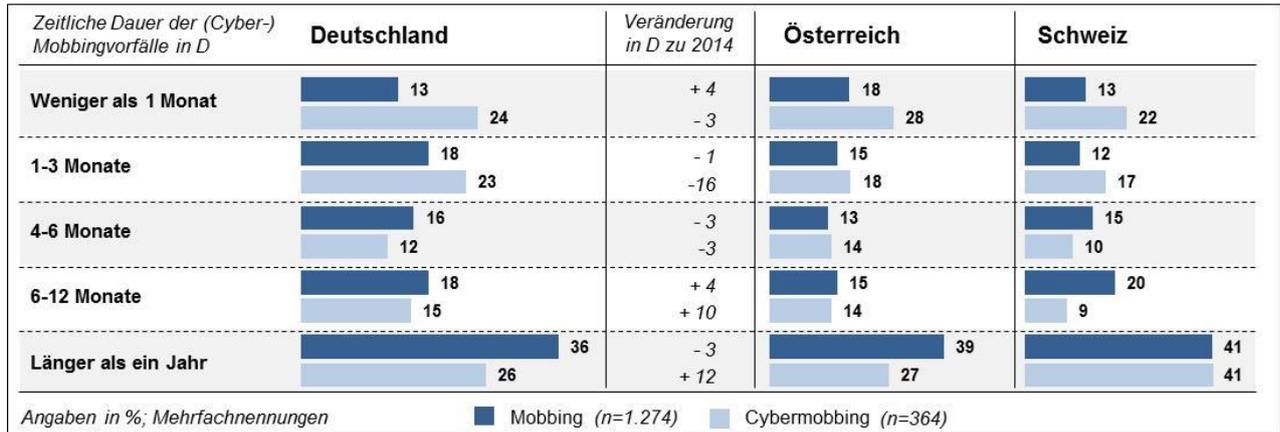


Abb. 13: Dauer der (Cyber-)Mobbingvorfälle

**Die Dauer der Mobbing-Attacken hat sich seit 2014 verkürzt, die der Cybermobbingvorfälle hat sich dagegen zeitlich deutlich ausgedehnt**

Im Vergleich zu 2014 (nur Deutschland) hat sich die Dauer der **Mobbingattacken** leicht reduziert, im Gegensatz dazu sind aber die Opfer von **Cybermobbing** den Angriffen inzwischen deutlich länger ausgesetzt.

Um die Aktualität der Vorkommnisse feststellen zu können, haben wir im Fragebogen zudem nach dem Zeitpunkt der letzten Attacke gefragt.

Länderübergreifend fanden 5% bis 6% der gemessenen **Mobbing-Attacken** im letzten Monat statt, weitere 7% bis 10% liegen einen Monat bis ein halbes Jahr zurück. In 66% (D und AT) bzw. 74% (CH) der Fälle fanden diese vor mehr als zwei Jahren statt (vgl. Abb. 14).

Bei **Cybermobbing** liegen länderübergreifend über die Hälfte der Vorfälle (57%) mehr als ein Jahr zurück. Zwischen 7% (CH) und 11% (AT) können als virulent bezeichnet werden, weitere 13% (CH) bis 20% (D) fanden im letzten halben Jahr statt.

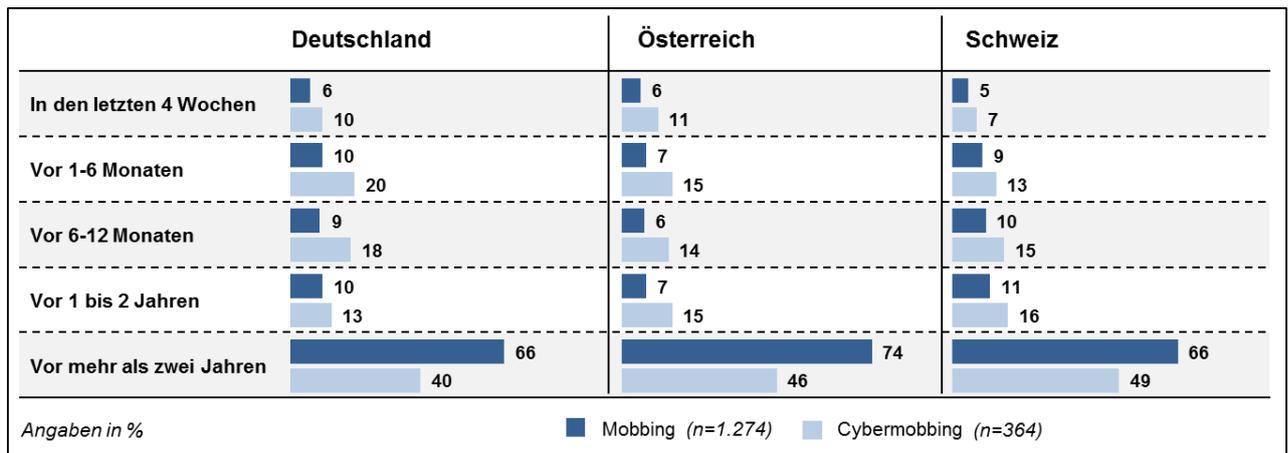


Abb. 14: Zeitpunkt der (Cyber-)Mobbingvorfälle

### *Kaum ein gesellschaftlicher Bereich bleibt vor Mobbing und Cybermobbing verschont*

Die wissenschaftliche und praxisnahe Literatur konzentriert sich beim Thema Mobbing zumeist auf das Arbeitsumfeld, andere Umfelder blieben bisher weitgehend unbeleuchtet. Dass aber Mobbing nicht nur ein Problem am Arbeitsplatz ist, sondern in so gut wie allen gesellschaftlichen Bereichen vorzufinden ist, konnten wir bereits in unserer Studie von 2014 nachweisen.<sup>15</sup>

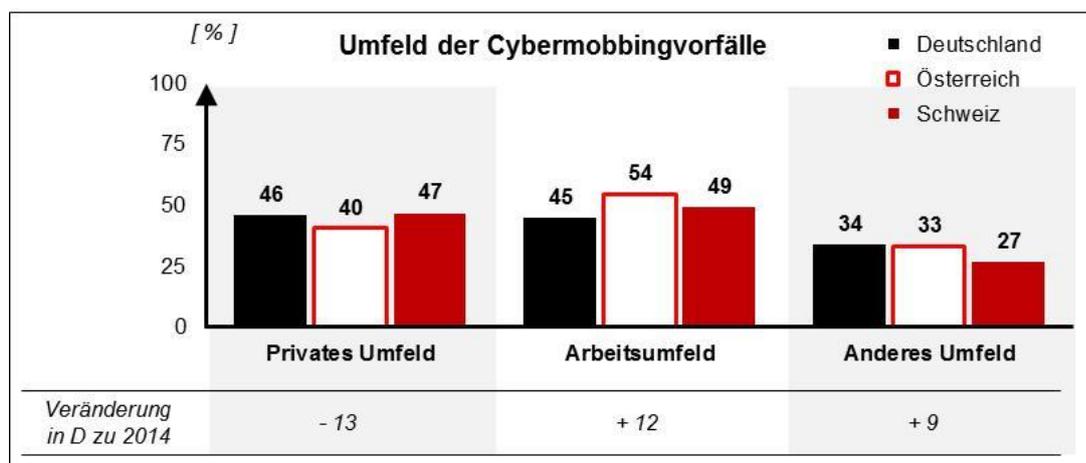
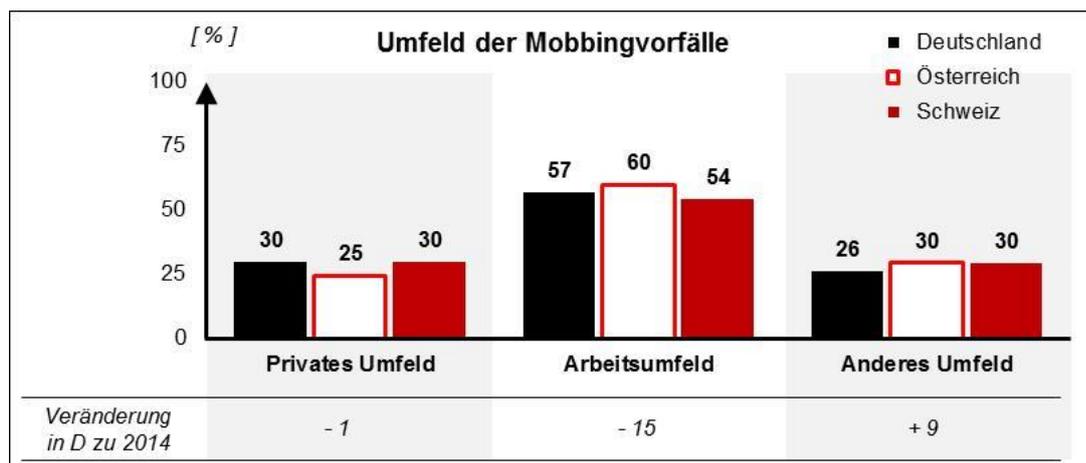
In der damaligen Studie fanden in der Tat die **Mobbingvorfälle** zum überwiegenden Teil im Arbeitsumfeld und weniger im privaten oder einem sonstigen Umfeld statt. Inzwischen hat sich dieser Befund stark geändert: Zwar ist der Arbeitsplatz nach wie vor der Ort mit dem höchsten Mobbingrisiko, allerdings sind dort die Prävalenzraten in Deutschland um 15% gefallen: Anstatt 72% (2014) der Mobbingfälle können in der aktuellen Studie 57% dem Arbeitsumfeld zugerechnet werden (vgl. Abb. 15). In Österreich sind es 60% und in der Schweiz 54%. Auf das private Umfeld entfallen mit 30% aktuell in Deutschland fast genauso viele Mobbingvorfälle wie 2014, der gleiche Prozentsatz findet sich auch in der Schweiz, während es in Österreich 25% sind. Dagegen werden andere Bereiche für Mobber ein immer interessanteres Umfeld: 26% der in Deutschland gemessenen Mobbingattacken können dort zugeordnet werden, das sind neun Prozentpunkte mehr als noch 2014, in der Schweiz und Österreich sind es je 30%.

In einer Freitextfrage hatten wir die Kategorie „Anderes Umfeld“ präzisiert: In erster Linie wurden hierbei das Internet (Online-Spiele, Soziale Medien, Internetbekanntschaften etc.), Politik, Studium,

<sup>15</sup> Vgl. Schneider et al. (2014).

Ausbildung oder Wohngemeinschaften genannt. Aber auch von Institutionen wie der Kirche oder der Bundeswehr wurde berichtet.

Auf der anderen Seite hat sich das Thema **Cybermobbing** nachhaltig aus dem privaten Umfeld an den Arbeitsplatz, aber auch in andere Umfelder verlagert. In Deutschland sind dem privaten Umfeld 46% der Cybermobbingvorfälle zuzurechnen, 13 Prozentpunkte weniger als 2014. Dagegen hat sich der Anteil der Cybermobbingattacken im Arbeitsumfeld um zwölf Prozentpunkte auf 45% erhöht – annähernd so viele wie im privaten Umfeld. Auch in anderen Umfeldern ist eine deutliche Steigerung um 9% festzustellen, dort beträgt der Anteil inzwischen 34%. In Österreich fallen mit 54% die meisten Cybermobbingvorfälle in das Arbeitsumfeld, im privaten Umfeld sind es 40%, auf andere Umfelder entfallen 33%. In der Schweiz werden wie in Österreich mit 49% – bei allerdings geringerem Niveau – die meisten Cybermobbingvorfälle im Arbeitsumfeld registriert, im privaten Umfeld sind es 47% und in anderen Umfeldern 27%.



Angaben in %; Mehrfachnennungen; n Mobbing=1.274; n Cybermobbing=364

Abb. 15: Umfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle

Um ein besseres Bild davon zu erhalten, wer sich hinter den Attacken im privaten Umfeld oder im Arbeitsumfeld verbirgt, wurden diese beiden Bereiche noch einmal genauer spezifiziert.

### *Innerhalb des privaten Umfeldes finden im Freundeskreis die häufigsten Mobbing- und Cybermobbingvorfälle statt*

Im **privaten Umfeld** erweist sich länderübergreifend der Freundeskreis als der Bereich, in dem die mit Abstand meisten Mobbing- und Cybermobbingvorfälle stattfinden. Es folgen Familie und Nachbarschaft (vgl. Abb. 16). Unterschiede zwischen den Ländern finden sich vor allem beim Personenkreis Nachbarschaft und der Schule: In Österreich erweist sich die Nachbarschaft in deutlich stärkerem Maße als in Deutschland und der Schweiz als der Ort von Mobbing (29%) und noch mehr von Cybermobbing (32%). Umgekehrt lassen sich in Deutschland (17%) und noch stärker in der Schweiz (22%) deutlich mehr Mobbingvorfälle in der Schule verorten als in Österreich (9%).

Im Vergleich zu 2014 (nur Deutschland) fällt auf, dass Cybermobbingattacken im Freundeskreis (-4%) und insbesondere in der Familie (-11%) teilweise deutlich zurückgegangen sind. Dagegen wird der Schulhof vermehrt zum Ort von Mobbing- und Cybermobbingattacken (jeweils +7%).

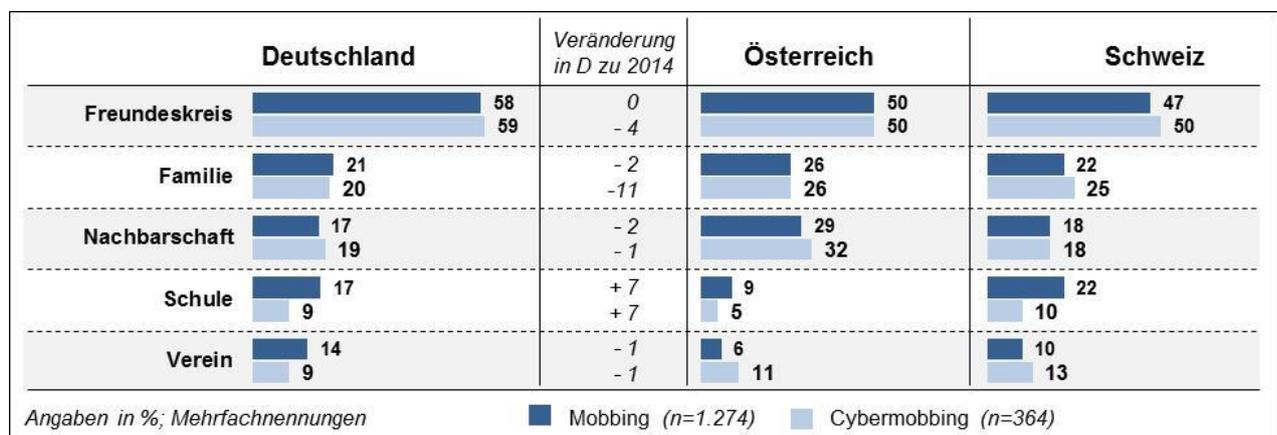


Abb. 16: Privates Umfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle

Im **Arbeitsumfeld** können die Attacken aus verschiedenen Ebenen erfolgen: Von hierarchisch gleichgestellten Kollegen, von Vorgesetzten oder aber auch von hierarchisch unterstellten Mitarbeitern. Im ersten Fall (Kollegen), spricht man von *horizontalem Mobbing* oder horizontalem „Bullying“, im zweiten (Vorgesetzte) und dritten Fall (Untergebene) von *vertikalem Mobbing*. Kommen die Attacken von Vorgesetzten wird auch der Begriff „Bossing“ verwendet, gehen die Attacken von untergebenen Mitarbeitern aus, wird das auch als „Staffing“ bezeichnet.

### Vorgesetzte sind an fast der Hälfte der Vorfälle beteiligt

Den Ergebnissen unserer Studie zufolge sind alle Hierarchieebenen beim (Cyber-)Mobbing beteiligt (vgl. Abb. 17). Am häufigsten erfolgen die Angriffe länderübergreifend aus der horizontalen Ebene von gleichgestellten Kolleginnen und Kollegen. Am seltensten gehen diese von untergebenen Mitarbeitern aus. Entgegen dieses gemeinsamen Trends gibt es aber zwischen den Ländern interessante Unterschiede: In der Schweiz sind sowohl bei Mobbing als auch bei Cybermobbing wesentlich häufiger Vorgesetzte in die Vorgänge involviert als in Deutschland und vor allem in Österreich. In Österreich gehen dagegen fast doppelt so viele Attacken von untergebenen Mitarbeitern aus.

Häufig erfolgen die Anfeindungen nicht nur über eine Ebene, sondern werden hierarchieübergreifend in verschiedenen Konstellationen gemeinsam von Vorgesetzten, Mitarbeitern und Untergebenen vorgetragen, wobei die Kombination von Vorgesetzten und Kollegen bei weitem überwiegt (ohne Abbildung). Auffallend ist in diesem Zusammenhang auch, dass **Cybermobbing** häufiger aus der gleichen oder einer tieferen Hierarchieebene erfolgt und weniger von „oben“ kommt.

Im Vergleich zu 2014 hat sich in Deutschland wenig verändert, die Attacken werden inzwischen tendenziell etwas häufiger von den Vorgesetzten und weniger von untergebenen Mitarbeitern vorgetragen.

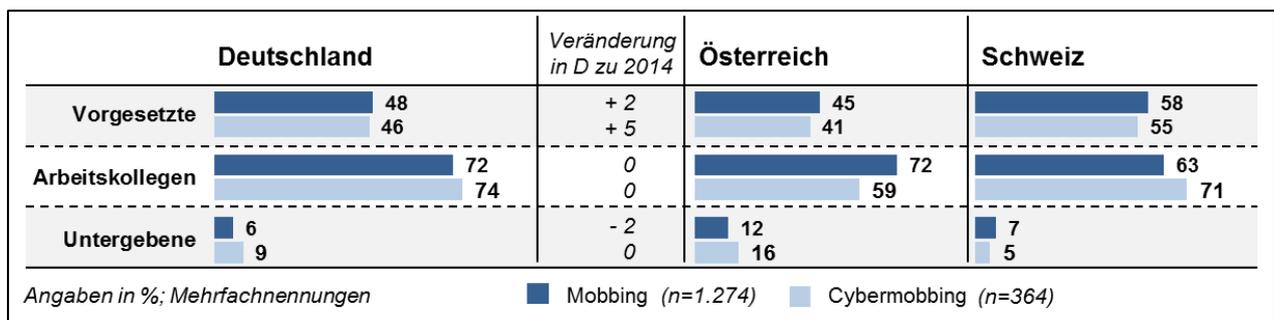


Abb. 17: Arbeitsumfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle

### 3. Formen von Mobbing und Cybermobbing

Mobbing und Cybermobbing werden in vielfältiger und ganz unterschiedlicher Art und Weise vorgetragen: Es kann offen oder versteckt, körperlich oder psychisch sein. In unserer Befragung haben wir versucht, diese verschiedenen Formen der Anfeindungen zu erfassen.

In den folgenden Ausführungen werden länderspezifische Unterschiede nicht thematisiert, da die Unterschiede zwischen den Ländern nicht signifikant ausgeprägt sind und dies inhaltlich an dieser Stelle auch nicht sinnvoll erscheint.

Formen von Mobbing:	Deutschland	Veränderung in D zu 2014	Österreich	Schweiz
Gestichelt und gehänselt	74	+ 8	73	68
Ausgrenzung / Isolierung	72	+ 4	71	70
Erfahren massiver / ungerechter Kritik	69	- 3	68	68
Darstellung als unfähig	65	- 1	60	63
Verbreitung von Gerüchten	64	- 4	67	63
Versuche, die Mobbing-Situation zu verändern, wurden blockiert	61	- 4	59	60
Verbale Aggression	59	- 3	53	61
Falsche Bewertung von Arbeitsleistungen	53	- 7	51	48
Vorenthaltung wichtiger Informationen	51	- 5	51	45
Behinderung an der Durchführung von Arbeitsaufgaben	42	- 2	35	40
Androhung / Erleben körperlicher Gewalt	24	+ 5	19	22
Andere Aktionen / Vorfälle	8	- 4	6	8

*n=1.274; Angaben in %*

Abb. 18: Häufigkeiten und Formen des Mobbings

**Häufigste Mobbinghandlungen sind Sticheln und Hänkeln, Ausgrenzung und Isolierung sowie die Ausübung massiver und ungerechter Kritik**

Unabhängig von Land und Geschlecht bedienen sich die Täter von **Mobbing** am häufigsten des Sticheln und Hänkeln, der subtilen Methode der Ausgrenzung und Isolierung sowie der Ausübung massiver und ungerechter Kritik (vgl. Abb. 18). Diese Kategorien werden von jeweils

zwei Drittel bis drei Viertel der Betroffenen in den drei Ländern genannt. 50% bis 65%<sup>16</sup> der Betroffenen berichten zudem, dass sie als unfähig dargestellt bzw. oder falsche Gerüchte verbreitet wurden sowie dass sie verbaler Aggression ausgesetzt waren. Im Arbeitskontext berichten zwischen 35% und 53% der Opfer davon, dass Arbeitsleistungen falsch bewertet, wichtige Informationen vorenthalten oder sie an der Ausführung von Arbeitsaufgaben behindert worden seien. Die Vielfalt der Mobbingformen reicht hin bis zur Androhung oder gar dem Erleben körperlicher Gewalt. Fast jedes vierte Mobbingopfer berichtet, das schon einmal erlebt zu haben.

Im Vergleich zu 2014 haben in Deutschland einerseits die eher subtilen Mobbingmethoden wie Stacheln und Hänkeln oder Ausgrenzung und Isolierung sowie andererseits die manifeste Form der Androhung bzw. des Erlebens körperlicher Gewalt teilweise stark zugenommen. Alle anderen Mobbingformen haben dagegen abgenommen.

Mehr als die rein statistischen Auswertungen geben die Freitexte einen unverstellten Einblick in die Methoden der Mobber wieder. Nachfolgend einige ausgewählte Schilderungen von Mobbingopfern:<sup>17</sup>

„Wurde vom Nachbarn brutal zusammengeschlagen [...].“

„Wurde auch in der Freizeit zu Hause terrorisiert – musste am Schluss umziehen.“

„Vergewaltigungsandrohungen, Beschimpfungen wegen meines Aussehens.“

„Es wurden ungerechtfertigte Klagen bei Gericht eingereicht.“

„Unangenehme Fotos in einschlägigen Internetforen [wurden veröffentlicht].“

„Üble Scherze auf meine Kosten, [...] Sachen wurden von mir gestohlen oder kaputtgemacht, manchmal auch runtergeschmissen ...“

„Rechnungen wurden in meinem Namen verschickt.“

„Öffentliche Bloßstellung in WhatsApp-Gruppen; Einbeziehung anderer unter falscher Behauptungen.“

„Nachäffen meiner Behinderung.“

---

<sup>16</sup> Die Prozentwerte der beiden oberen Kategorien einer 5er-Skala (4 = „trifft zu“ und 5 = „trifft voll und ganz zu“) wurden zusammengefasst.

<sup>17</sup> Auswahl aus 131 Niederschriften. Die Texte wurden ausschließlich grammatikalisch und in der Rechtschreibung korrigiert. Darüber hinausgehende Texteingriffe für die bessere Lesbarkeit wurden in eckigen Klammern vorgenommen.

„Nach einem Nervenzusammenbruch bekam ich schlussendlich einen sogenannten ‚geschützten Arbeitsplatz‘ durch Vermittlung der Sozialberatung der Bank. Ich war aber immer gekennzeichnet durch diesen Vorfall und wurde schlussendlich IV-Pensioniert.“

„Mir wurde die Schuld zugeschoben, dass der Laden nicht läuft. Ich wurde diffamierend als ‚Schätzelein‘ bezeichnet. Mir wurde in die Wange gekniffen. Eine Mischung aus Mobbing und Sexismus.“

„Meine guten Leistungen hat jemand anderes für sich akkreditiert.“

„Meine Arbeitskollegen + Freunde wurden gegen mich aufgehetzt + das immer wieder, bei jeder sich bietenden Gelegenheit. Bis es zur Kündigung führte.“

„Mein Vorgesetzter kontaktierte nur meine Kollegin, mit mir sprach er mehrere Wochen nie, auch wie meine Kollegin meinte machen Sie den Termin mit dem Vorgesetzten selber aus.“

„Körperliche Gesten wie Augen rollen, Stirn klatschen, Auslachen, Bedürfnisse als lächerlich darstellen und ins Lächerliche ziehen.“

„Kollegin, sprach nie mehr ein Wort mit mir. Sie wusste, dass mich die Situation sehr quälte und auf meine Fragen, bekam ich nie eine Antwort. Das war ganz bewusster Psychoterror.“

„Es wurden unschöne Bilder von mir kreierte und sich dann daran belustigt.“

„Es wurden diskriminierende Sachen verbreitet, und illegal besorgte Fotos gezeigt.“

„Es wurde ohne Absprache über Dinge entschieden, die mich gleichermaßen betrafen und eigenmächtig gehandelt. Als ich Bedenken äußerte, wurde ich zuerst als unfähig, dann als böswillig bezeichnet. In der Folge wurde ich konsequent isoliert und im ganzen Umfeld verleumdet, wobei mir das Ausmaß der Verleumdungen erst nach und nach im Laufe der nachfolgenden drei Jahre klar wurde.“

„Eine Mitarbeiterin die scharf auf mich war und der ich keine Beachtung schenkte, drehte den Spieß um und bezichtigte mich der sexuellen Belästigung.“

„Der Chef flüsterte mir jeden Morgen ins Ohr: ‚Ich mache dich fertig, du wirst nie wieder einen Fuß an die Erde kriegen‘.“

„Bei einer Amtsleiterin mit Asperger-Syndrom hat man KEINE Chance. Psychische Erkrankungen sind bei gewissen Arbeitgebern bis in die oberste Etage ein Tabu.“

### Beschimpfungen und Beleidigungen sowie Hänselein und lustig machen sind die häufigsten Formen von Cybermobbing

Die häufigsten Formen des **Cybermobbings** (vgl. Abb. 19) sind Beschimpfungen und Beleidigungen im Internet, Hänselein und lustig machen des Opfers sowie die Verbreitung von Lügen und Gerüchten. Insbesondere in der Schweiz werden die Opfer zudem häufig unter Druck gesetzt, erpresst oder bedroht. Etwa jedes Fünfte Cybermobbingopfer musste erleben, wie unangenehme oder peinliche Fotos oder Videofilme im Internet lanciert wurden. Diese Methode ist insofern besonders perfide, da Fotos oder Videos, die erst einmal im Internet eingestellt sind, fast unmöglich wieder von dort entfernt werden können.

Von dieser Art des Cybermobbings sind Frauen weitaus stärker betroffen als Männer, ansonsten lassen sich keine geschlechtsspezifischen Unterschiede feststellen.<sup>18</sup>

Formen des Cybermobbings:	Deutschland	Veränderung in D zu 2014	Österreich	Schweiz
Beschimpfungen / Beleidigungen	65	+ 5	55	66
Hänselein / Lustig machen	59	+ 4	52	52
Verbreitung von Lügen und Gerüchten	51	+ 1	54	49
Unter Druck gesetzt, erpresst oder bedroht	35	- 2	30	50
Verbreitung peinlicher Fotos oder Videofilme	17	- 1	23	23
Andere Aktionen/Vorfälle	7	+ 1	10	13

*n=364; Angaben in %*

Abb. 19: Formen des Cybermobbings

<sup>18</sup> Die Prozentwerte der beiden oberen Kategorien einer 5er-Skala (4 = „trifft zu“ und 5 = „trifft voll und ganz zu“) wurden zusammengefasst.

Auch Opfer von Cybermobbing hatten in Form einer Freitextfrage die Gelegenheit, weitere Formen der Angriffe oder den eigenen Fall detaillierter darzustellen, wovon 12% der Betroffenen Gebrauch machten. Auch hier einige Auszüge dieser Erlebnisberichte:<sup>19</sup>

„Mir wurden obszöne Bilder geschickt.“

„Meine Telefonnummer und Adresse wurden veröffentlicht [...] teilweise täglich 20-30 Anrufe.“

„Man hat meine privaten Daten herausgegeben und so wurde ich rund um die Uhr auch zu Hause bedroht, angegriffen ...“

„In sozialen Netzwerken wurde Druck auf die Seitenbetreiber mit Sitz hier in D ausgeübt mich zu sperren.“

„Ich wurde über einen Zeitraum von etwa fünf Jahren gestalkt. Er infiltrierte meine sozialen Netzwerke, erstellte immer neue Accounts, und etwa einmal im Monat meldete er sich und ließ nicht locker. Manchmal kam in einem Monat gar nichts, und ich atmete auf -- was ein Trick war. Einen Monat in Ruhe lassen, dann im nächsten Monat wieder zuschlagen.“

„Ich wurde ins ‚rechte Eck‘ gestellt und als ‚Nazi‘ diffamiert; als fremdenfeindlich und als rassistisch.“

„Hassmails und es wurden private Informationen von mir Preis gegeben, beispielsweise die Adresse und Telefonnummer, in der Hoffnung manche Menschen würden auf falsche Gedanken kommen und mir in irgendeiner Weise weh tun.“

„Es wurden Hetzseiten über mich erstellt, auf denen ich als pädophil dargestellt wurde. Es wurde zum Mord an mir aufgerufen. Täglich ca. 600-800 Anrufe mit Voice SMS. Mein Konto wurde geplündert. Es wurden Sachen auf meinem Namen bestellt. Es wurden Annoncen auf meinem Namen geschaltet, dass ich Musikinstrumente verschenke, oder eine Frau suche ...“

„Es wurden andere Menschen mit meinem Namen sexuell angesprochen und meine persönliche Beziehung verleugnet.“

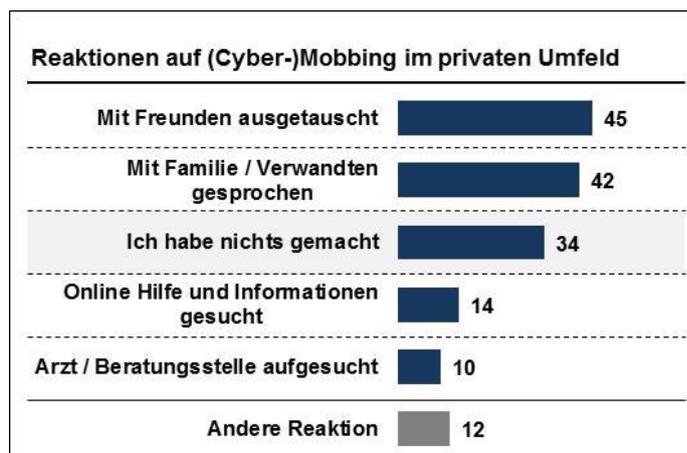
„Es wurden Bilder mit ‚Idiot des Tages‘ gepostet.“

---

<sup>19</sup> Auswahl aus 28 Niederschriften. Die Texte wurden ausschließlich grammatikalisch und in der Rechtschreibung korrigiert. Darüber hinausgehende Texteingriffe für die bessere Lesbarkeit wurden in eckigen Klammern vorgenommen.

### *Etwa ein Drittel 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 (45%) und mit Familienmitgliedern (42%). Mehr als ein Drittel (34%) lässt die Attacken aber ohne irgendwelche Reaktionen über sich ergehen, möglicherweise aus Resignation. Weitere 14% suchten im Internet nach Informationen und Hilfe, während 10% einen Arzt oder eine Beratungsstelle konsultierten.

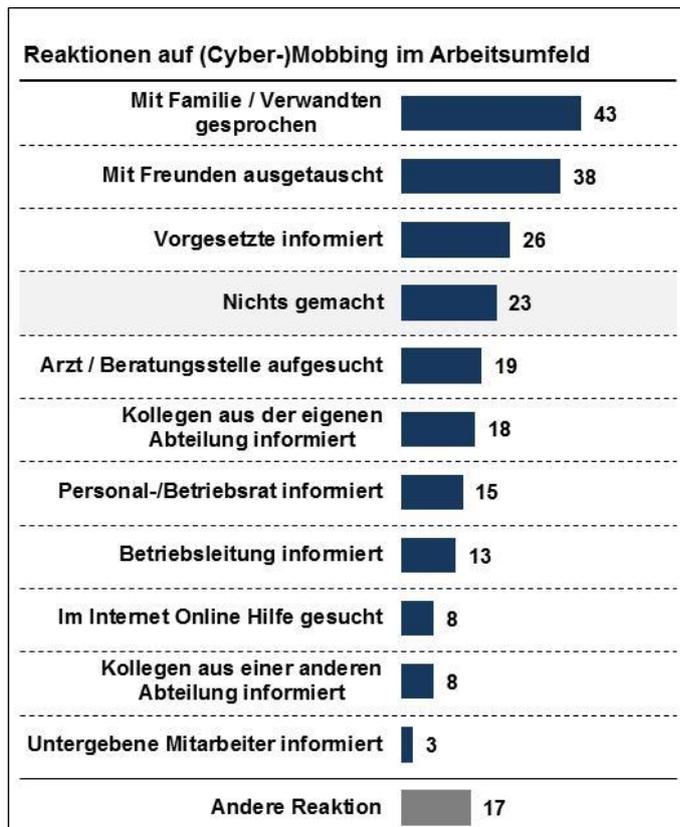


*n=386; Angaben in %; Mehrfachnennungen*

Abb. 20: Reaktion der Betroffenen im privaten Umfeld

Passieren die Vorfälle im **Arbeitsumfeld**, sind Familie (43%) und Freunde (38%) die zentralen Anlaufstellen der Betroffenen. Lediglich 26% melden die Vorfälle ihren Vorgesetzten, 19% haben einen Arzt oder eine Beratungsstelle aufgesucht oder Kollegen aus der eigenen Abteilung informiert (18%). Lediglich 15% haben den Personal- bzw. den Betriebsrat oder die Betriebsleitung (13%) mit eingebunden. Keine wesentliche Rolle in der Aufarbeitung der Geschehnisse spielen Online-Hilfen oder Kollegen aus einer anderen Abteilung (je 8%). Fast ein Viertel der Betroffenen (23%) reagiert gar nicht auf die Vorgänge.

Männer und Frauen verfolgen dabei unterschiedliche Strategien, um mit den Anfeindungen umzugehen (ohne Abbildung). Männer neigen eher dazu, die Sache mit sich selbst auszumachen bzw. nichts zu unternehmen, während Frauen signifikant stärker ( $p < 0,001$ ) den Austausch mit Freunden und/oder Familienmitgliedern suchen.



*n=743; Angaben in %; Mehrfachnennungen*

Abb. 21: Reaktion der Betroffenen im Arbeitsumfeld

#### **4. Ursachen und Motive von Mobbing und Cybermobbing**

Zu den Ursachen von Mobbing und Cybermobbing liegen noch keine strengen empirisch-wissenschaftlichen Studien vor. Es liegt aber nahe, diese in den Faktoren Organisation, der Individualität von Opfer und Täter, in sozialen Hintergründen oder aber in einer äußerlichen Auffälligkeit des Opfers zu suchen:

- › 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>20</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 diese Faktoren zu identifizieren, haben wir sowohl die Betroffenen als auch die Täter gebeten, auf einer fünfstufigen Skala Stellung dazu zu nehmen, warum es zu den Mobbing- oder Cybermobbingattacken gekommen ist.

#### ***Neid ist aus Sicht der Betroffenen die häufigste Ursache für Mobbing und Cybermobbing***

Da die Ergebnisse der drei untersuchten Länder in der Tendenz sehr ähnlich sind, wird im Folgenden nur punktuell auf länderspezifische Unterschiede verwiesen.

Als mit Abstand häufigste Ursache wird von den Betroffenen Neid (zwischen 51% und 55%)<sup>21</sup> genannt (vgl. Abb. 22). Danach folgen mit Zustimmungswerten zwischen 30% und 40% ein ganzes Ursachenbündel, das einmal organisationalen und zum anderen individuellen Charakter hat.

---

<sup>20</sup> Vgl. Adorno et al. 1950.

<sup>21</sup> Die Prozentwerte der beiden oberen Kategorien der 5er-Skala (4 = „trifft zu“ und 5 = „trifft voll und ganz zu“) wurden zusammengefasst.

Auf der *individuellen* Seite sind es Faktoren wie Auffälligkeit der Erscheinung (34% bis 38%), Persönlichkeit (30% bis 35%), die starke Leistungsfähigkeit des Opfers (33% bis 36%) oder die Äußerung unerwünschter Kritik (34% bis 38%). Auf der *organisationalen* Seite sind es Faktoren wie ein konkurrenzorientiertes Klima bei der Arbeit (36% bis 37%), starre Hierarchien im Arbeitsumfeld (30% bis 35%) oder aber ein hoher Leistungs- und Zeitdruck bei der Arbeit (22% bis 26%).

Leistungsprobleme und soziale Hintergründe der Betroffenen werden eher seltener genannt, zwischen 8% und 17% der Betroffenen sehen in diesen Motiven den Auslöser für die Anfeindungen wie z.B. soziale Anpassungsprobleme (13% bis 17%), Geschlecht (11% bis 14%), Nationalität (8% bis 13%) oder sexuelle Orientierung (8% bis 9%).

Zwischen den Ländern gibt es einen hochsignifikanten Unterschied ( $p < 0,001$ ): In der deutschsprachigen **Schweiz** spielt die Nationalität aus Sicht der Opfer eine deutlich stärkere Rolle als Auslöser für Mobbing als in Österreich und insbesondere in Deutschland. Das kann daran liegen, dass dort etwa 25% der ständigen Wohnbevölkerung einen Migrationshintergrund haben. Das ist ein deutlich höherer Anteil als in Österreich (15%) und Deutschland (11%).

Ursachen von Mobbing:	Deutschland	Veränderung in D zu 2014	Österreich	Schweiz
Neid	51	- 5	55	53
Auffälligkeit der Erscheinung	38	+ 3	34	39
Äußerung unerwünschter Kritik	38	- 1	37	34
Konkurrenzorientiertes Klima bei der Arbeit	37	- 6	36	36
Starre Hierarchien im Arbeitsumfeld	35	- 2	30	32
Aufgrund der Persönlichkeit	35	- 2	31	30
Starke Leistungsfähigkeit	34	0	33	36
Hoher Leistungs-/Zeitdruck bei der Arbeit	26	- 1	22	23
Soziale Anpassungsprobleme	17	+ 1	15	13
Geschlecht	14	+ 3	11	12
Leistungsprobleme	10	0	9	10
Sexuelle Orientierung	8	+ 1	9	9
Nationalität	8	0	10	13

n=1.323; Angaben in %

Abb. 22: Ursachen von (Cyber-)Mobbing

Die Ursachen für Mobbing einerseits und Cybermobbing andererseits unterscheiden sich vor allem in individuellen Faktoren und solchen Faktoren, die einen sozialen Hintergrund haben (ohne Abbildung). Bei **Cybermobbing** sind eher individuelle und persönliche Faktoren Auslöser der Anfeindungen wie z.B. Äußerung unerwünschter Kritik oder spezifische Eigenschaften der Persönlichkeit des Opfers, Geschlecht, Nationalität etc.

Tätermotive Mobbing	Deutschland	Veränderung in D zu 2014	Österreich	Schweiz
Ärger mit der betroffenen Person	35	- 2	41	39
Weil andere das auch machen	33	--	30	36
Weil mich diese Person gemobbt hatte	30	--	30	33
Aus Langeweile	24	- 6	20	31
Soziale Anpassungsprobleme des Opfers	24	- 9	27	30
Persönlichkeit des Opfers	23	- 10	32	31
Nur so zum Spaß	22	--	27	36
Auffälligkeit der Erscheinung des Opfers	22	- 7	27	36
Die betroffene Person hat das verdient	20	--	29	39
Um Mobbingopfer zu rächen	18	+ 1	21	25
Weil ich neidisch auf die Person war	15	+ 8	14	19
Äußerung unerwünschter Kritik	14	+ 3	18	22
Leistungsprobleme des Opfers	10	- 2	25	22
Starke Leistungsfähigkeit des Opfers	10	+ 2	18	27
Nationalität	7	- 1	18	16
Sexuelle Orientierung	7	+ 1	14	19
Geschlecht	5	0	16	10

n=214; Angaben in %

Abb. 23: Motive der Täter für Mobbing

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

Als häufigstes Motiv der **Mobbingattacken** wird von den **Tätern** Ärger mit der Person (35% bis 41%)<sup>22</sup> genannt (vgl. Abb. 23). Eine große Rolle spielen darüber hinaus auch Faktoren, die eher einen zufälligen Charakter haben, wie z.B., weil andere das auch machen (30% bis 36%), aus Langeweile (20% bis 31%) oder nur so zum Spaß (22% bis 36%). Nicht selten spielen bei den Tätern für ihre Attacken auch Gegenreaktionen aus eigenen Erfahrungen – wie wir oben gesehen

<sup>22</sup> Die Prozentwerte der beiden oberen Kategorien einer 5er-Skala (4 = „trifft zu“ und 5 = „trifft voll und ganz zu“) wurden zusammengefasst.

hatten war der größte Teil der Täter selbst schon Opfer von Mobbingattacken – oder aus Erfahrungen mit anderen Opfern eine Rolle, z.B. weil man selbst von der Person gemobbt worden ist (30% bis 33%), um andere Mobbingopfer zu rächen (18% bis 25%) oder weil die betroffene Person dies aus irgendeinem Grund verdient habe (20% bis 39%). Soziale Motive wie Nationalität (7% bis 18%), sexuelle Orientierung (7% bis 19%) oder Geschlecht (5% bis 16%) werden ähnlich wie in der Beurteilung der Betroffenen vergleichsweise selten genannt.

Die von den Tätern genannten Motive unterscheiden sich teilweise gravierend von denen der Opfer. Während Opfer eher in *eigenen positiven Eigenschaften* wie Neid (man hat Anderen in irgendeiner Weise etwas voraus), starker Leistungsfähigkeit oder in der Äußerung unerwünschter Kritik die Motive der Attacken vermuten, stehen bei Tätern eher *negative Eigenschaften des Opfers* wie Leistungs- oder soziale Anpassungsprobleme im Vordergrund.

Tätermotive Cybermobbing	Deutschland	Veränderung in D zu 2014	Österreich	Schweiz
Ärger mit der betroffenen Person	41	+ 5	41	38
Die betroffene Person hat das verdient	37	+ 7	30	24
Um Mobbingopfer zu rächen	30	+ 6	30	19
Soziale Anpassungsprobleme des Opfers	30	- 6	20	29
Persönlichkeit des Opfers	30	- 8	27	33
Weil mich diese Person gemobbt hatte	22	- 11	32	24
Weil ich neidisch auf die Person war	22	+ 5	27	10
Auffälligkeit der Erscheinung des Opfers	22	+ 2	27	10
Sexuelle Orientierung	22	+ 2	29	19
Leistungsprobleme des Opfers	22	- 1	21	29
Weil andere das auch machen	19	- 8	14	19
Geschlecht	19	0	18	14
Nationalität	19	0	25	14
Äußerung unerwünschter Kritik	19	--	18	29
Nur so zum Spaß	15	- 18	18	19
Starke Leistungsfähigkeit des Opfers	15	- 7	14	24
Aus Langeweile	11	- 2	16	14

n=61; Angaben in %

Abb. 24: Motive der Täter für Cybermobbing

**Cybermobber** handeln nach eigenen Angaben oftmals aus Gründen der Vergeltung oder der Reaktion. So geben viele der Cybermobber an, Ärger mit der betroffenen Person gehabt zu haben,

die Betroffenen hätten die Online-Anfeindungen auch verdient oder sie würden Mobbingopfer rächen.<sup>23</sup>

Analog zur Einschätzung der Betroffenen und den Motiven der Mobber werden auch bei Cybermobbern soziale Gründe wie sexuelle Orientierung, Geschlecht oder Nationalität eher seltener genannt.

---

<sup>23</sup> Aufgrund der vergleichsweise geringen Fallzahlen haben die Ergebnisse zu den Motiven der Cybermobber eine nur eingeschränkte Aussagekraft.

## 5. Auswirkungen der Mobbing- und Cybermobbingvorfälle

Mobbing und Cybermobbing können für die Betroffenen schwerwiegende Folgen haben, die das ganze Leben andauern können. Diese Form der Gewalt kann sich auf die physische wie psychische Gesundheit, auf das private sowie berufliche Umfeld erstrecken und im äußersten Fall zu einer existentiellen Notlage bis hin zum Suizid führen.

Darüber hinaus sind auch Wirtschaft und Gesellschaft 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 anfallen. Indirekte Kosten sind nicht direkt monetär zurechenbar, wie z.B. verminderte Effizienz am Arbeitsplatz oder Produktivitätsminderung, aber auch die Folgen, die im privaten wie sozialen Umfeld entstehen.

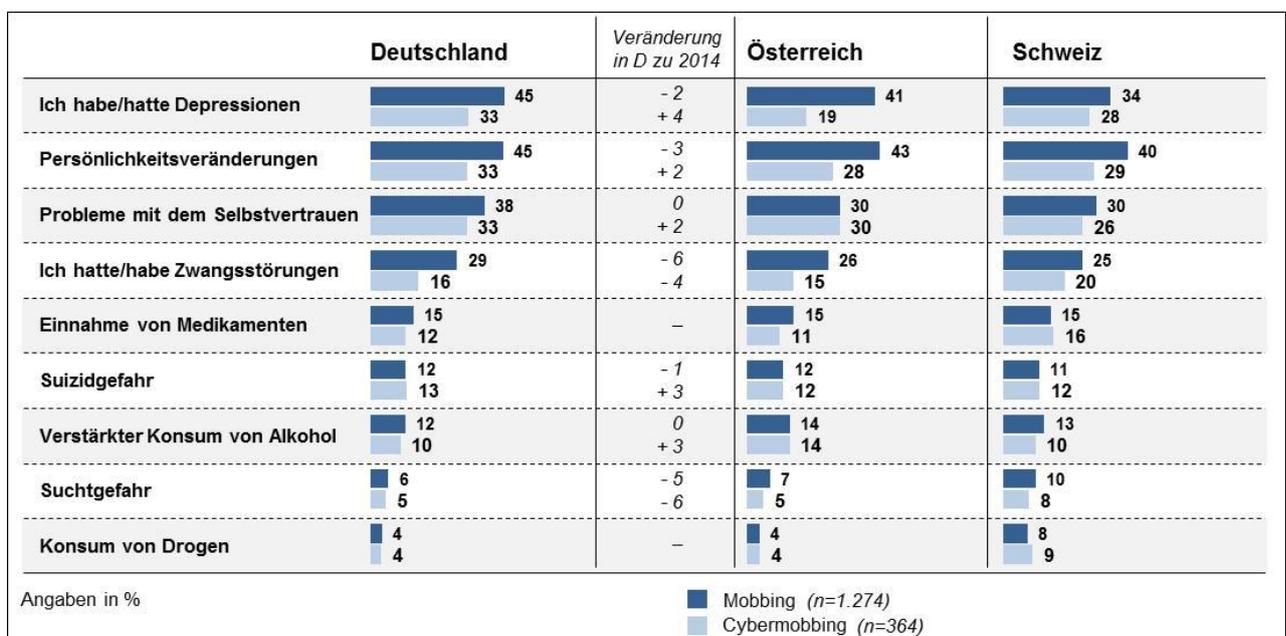


Abb. 25: Folgen der Mobbing- und Cybermobbinganfeindungen

### Mehr als jedes Zehnte (Cyber-)Mobbingopfer ist suizidgefährdet

Mobbing und Cybermobbing haben oftmals schwerwiegende psychische Auswirkungen (vgl. Abb. 25). Die Opfer klagen in Folge von **Mobbing** insbesondere über Depressionen (34% bis 45%),<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Die Prozentwerte der beiden oberen Kategorien einer 5er-Skala (4 = „trifft zu“ und 5 = „trifft voll und ganz zu“) wurden zusammengefasst.

anhaltende Persönlichkeitsveränderungen (40% bis 45%), Probleme mit dem Selbstvertrauen (30% bis 38%) oder über Zwangsstörungen (25% bis 29%).

Auch bei **Cybermobbing** sind das die am häufigsten genannten Symptome, bei allerdings geringerer Intensität.

Darüber hinaus wirken sich die Attacken von **Mobbing** und **Cybermobbing** auf eine erhöhte Suchtgefahr aus, die sich in der Einnahme von Medikamenten, in einem verstärkten Konsum von Alkohol oder sogar im Konsum von Drogen manifestiert. Schlimmer Höhepunkt des (Cyber-) Mobbing ist die Selbsteinstufung von 11% bis 13% der befragten Opfer als suizidgefährdet.

Neben den psychischen Folgen können die Mobbing- und Cybermobbinganfeindungen auch gravierende körperliche Beschwerden nach sich ziehen. Insgesamt klagen zwischen 24% und 26%<sup>25</sup> der Mobbingopfer und 16% bis 23% der Cybermobbingopfer über körperliche Beschwerden. Diese äußern sich vor allem in Magen-Darm-Beschwerden oder körperlichen Schmerzen. Aber auch über erhöhten Blutdruck, Atem- und Herzbeschwerden berichten die Opfer.

	Deutschland	Veränderung in D zu 2014	Österreich	Schweiz
Körperliche Beschwerden und zwar:	 26 21	+ 3 + 4	 24 16	 24 23
▪ Magen-Darm-Beschwerden	 61 63	–	 47 46	 51 48
▪ Körperliche Schmerzen	 59 58	–	 52 46	 49 45
▪ Erhöhter Blutdruck	 38 34	–	 27 54	 22 29
▪ Atembeschwerden	 34 30	–	 24 27	 22 35
▪ Herzbeschwerden	 31 28	–	 23 50	 18 23

Angaben in %;  
Mehrfachnennungen

 Mobbing (n=1.274)  
 Cybermobbing (n=364)

Abb. 26: Körperliche Folgen der Mobbing- und Cybermobbinganfeindungen

### Die Kündigungsbereitschaft von Mobbingopfern ist fast doppelt hoch

Eine mögliche Reaktion der Opfer kann sein, sich der Belastung durch die Anfeindungen am Arbeitsplatz mittels einer Versetzung in eine andere Abteilung oder sogar mittels eines Wechsels des Arbeitgebers zu entziehen.

<sup>25</sup> Die Prozentwerte der beiden oberen Kategorien einer 5er-Skala (4 = „trifft zu“ und 5 = „trifft voll und ganz zu“) wurden zusammengefasst.

Hierzu hatten wir im Fragebogen zwei Fragen gestellt, die nicht nur den Mobbingopfern, sondern allen Berufstätigen der Stichprobe vorgelegt wurden. Damit konnte eine Kontrollgruppe der Nichtbetroffenen erzeugt werden, mit der die Daten der Opfer vergleichend analysiert werden konnten (vgl. Abb. 27).

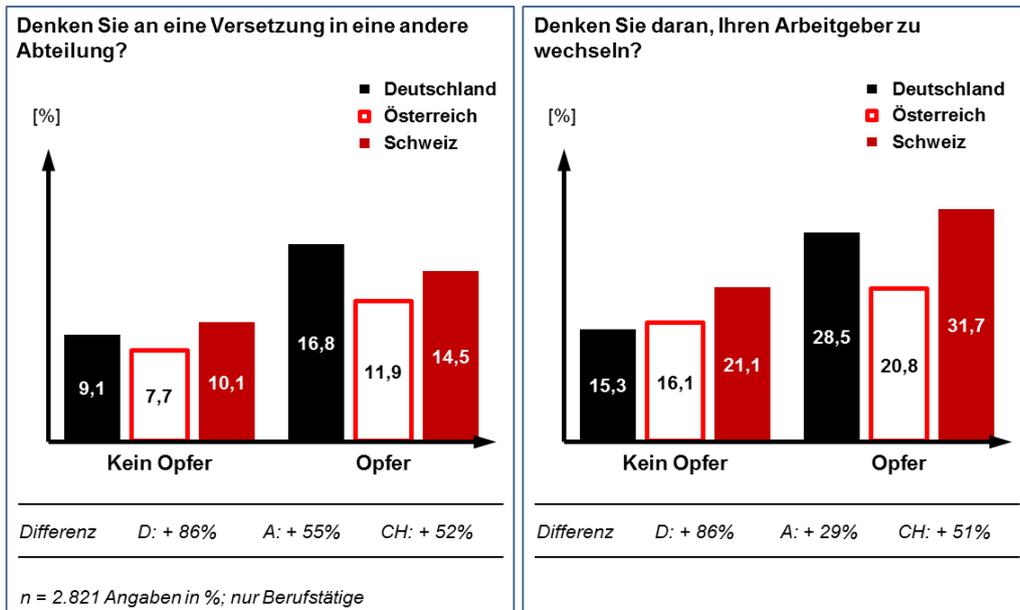


Abb. 27: Reaktion auf Mobbing und Cybermobbing am Arbeitsplatz

In allen drei Ländern zeigen Opfer von **Mobbing** und **Cybermobbing** eine signifikant höhere Bereitschaft, die Abteilung zu wechseln oder sogar das Unternehmen zu verlassen ( $p < 0,001$ ).

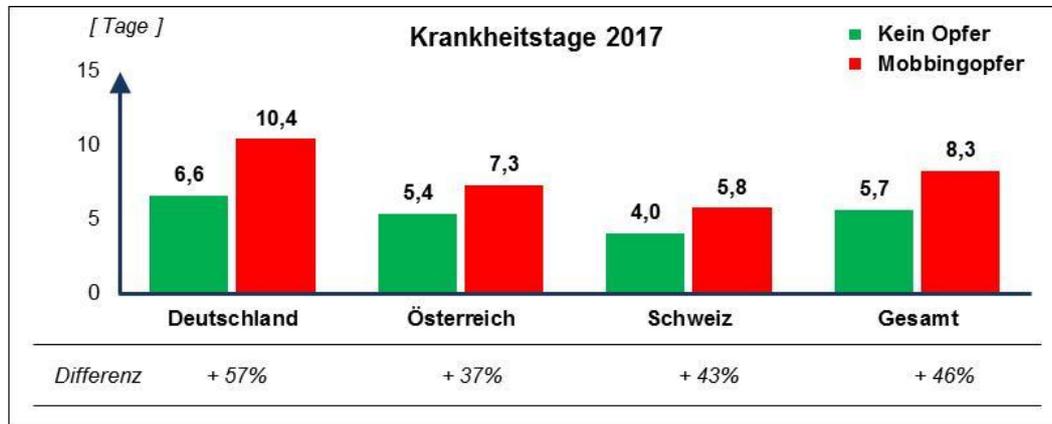
So ist der *Versetzungswunsch* in eine andere Abteilung in Deutschland bei Mobbingopfern um 86% höher ausgeprägt als in der von Mobbing nicht betroffenen Kontrollgruppe. In Österreich liegt dieser Anteil bei 55%, in der Schweiz bei 52%.

Bei (Cyber-)Mobbingopfern in Deutschland kann man gegenüber der Kontrollgruppe darüber hinaus eine um 86% erhöhte Bereitschaft erkennen zu *kündigen* und den Arbeitgeber zu wechseln. In der Schweiz beträgt dieser Anteil 51%, in Österreich 29%.

### Opfer von (Cyber-)Mobbing haben fast 50% mehr Krankheitstage

Eine weitere Folge der **(Cyber-)Mobbingattacken** ist die Erkrankung mit der Konsequenz der Krankschreibung. An dieser Stelle wollten wir von den Befragten wissen, wie viele Tage sie im Jahr 2017 krankgeschrieben waren. Auch diese Frage wurde allen Beteiligten vorgelegt, so dass auch

hier mittels der Kontrollgruppe der Nichtbetroffenen eine vergleichende Analyse durchgeführt werden konnte.



*n = 2.821 Angaben in %; nur Berufstätige*

Abb. 28: Anzahl der Krankmeldungen pro Jahr

Und auch hier zeigt sich, dass die Folgen von Mobbing und Cybermobbing so gravierend sind, dass die Betroffenen im Durchschnitt 1,8 (Schweiz) bis 3,8 (Deutschland) Krankheitstage pro Jahr mehr aufweisen als die Kontrollgruppe der Nichtbetroffenen. In Österreich sind es 1,9 Tage mehr.

***Durch Mobbing entsteht der deutschen Wirtschaft durch Lohnfortzahlung im Krankheitsfall ein direkter Schaden von fast 5 Mrd. Euro, in der Schweiz von 315 Mio. und in Österreich von 310 Mio. Euro***

Berechnet man die durch Lohnfortzahlung im Krankheitsfall für Arbeitgeber und Versicherungen entstandenen Kosten, summieren sich diese in Deutschland auf einen Betrag von knapp 5 Mrd. Euro auf. Für die deutschsprachige Schweiz ergibt sich ein Betrag von etwa 315 Mio. Euro (355 Mio. CHF)<sup>26</sup> und für Österreich von knapp 310 Mio. Euro.

Zugrunde gelegt wurden für diese Berechnungen die Anzahl der Erwerbstätigen je Land,<sup>27</sup> das durchschnittliche Jahreseinkommen<sup>28</sup> und die Anzahl der durchschnittlichen Arbeitstage.<sup>29</sup>

<sup>26</sup> Wechselkurs vom 03.09.2018.

<sup>27</sup> Quellen: Deutschland: Statista; Österreich: Statista; Schweiz: Bundesamt für Statistik / Schweiz.

<sup>28</sup> Quellen: Deutschland: Deutsche Rentenversicherung; Österreich: oe24; Schweiz: Gehaltsvergleich.com.

<sup>29</sup> Quellen: Deutschland: Arbeitstage.org; Österreich: Alle-Feiertage.at; Schweiz: Arbeitstage.org.

Die gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Kosten dürften aber um ein Vielfaches höher liegen, rechnet man die weiteren Kosten wie Krankenbehandlungen und Medikamente, Produktionsausfälle durch Fehlzeiten, Versetzungen und verminderte Arbeitsleistung, Entschädigungssummen, Kompetenzverlust, Frühverrentungen, Personalsuche und Einarbeitung neuer Mitarbeiter nach Kündigungen, Gerichtsverfahren etc. hinzu.

Eine genaue Berechnung dieser Kosten liegt bisher allerdings nicht vor, was vor allem daran liegen dürfte, dass manche Kosten wie z.B. verminderte Arbeitsleistung oder Kompetenzverlust nur schwierig zu taxieren sind und dass – wie aufgezeigt – eine Vielzahl unterschiedlicher Faktoren zu berücksichtigen sind, die sich teilweise nur sehr aufwändig erheben lassen.

Objektivierbar sind dagegen Faktoren wie z.B. die Anzahl der Arzt- oder Therapiebesuche (vgl. Abb. 29). So konnten wir feststellen, dass 23% (Schweiz) bis 32% (Deutschland) der Mobbing- oder Cybermobbingopfer einen Arzt oder Therapeuten aufgesucht haben, wobei im Durchschnitt zwischen 27 und 42 Termine vereinbart wurden.

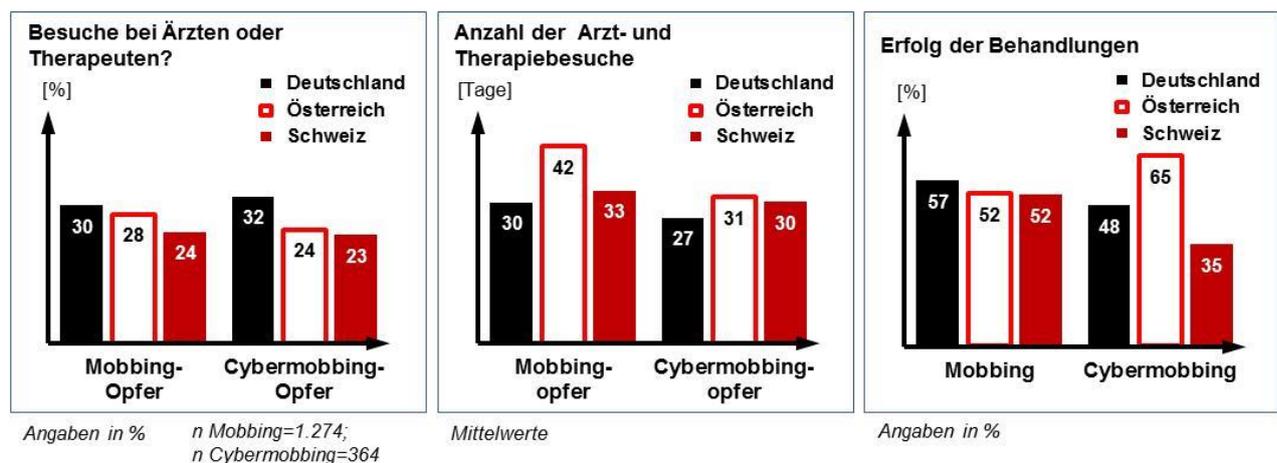


Abb. 29: Arzt- und Therapiebesuche

Insbesondere bei **Mobbing** scheinen die Behandlungen eine überwiegend positive Wirkung zu haben: Zwischen 52% (CH, AT) und 57% (D) der Betroffenen geben an, dass die ärztliche, psychologische oder therapeutische Behandlung hilfreich oder sehr hilfreich war. Das heißt im Umkehrschluss aber auch, dass bei über 40% der Betroffenen die Behandlung ohne Erfolg geblieben ist.

Anders verhält es sich bei **Cybermobbing**. Dort berichten 48% der Opfer aus Deutschland und nur 35% der Opfer aus der Schweiz, dass die Behandlungen erfolgreich verlaufen seien. In Österreich dagegen sprechen 65% von einem erfolgreichen Verlauf der Arzt- und Therapiebesuche.

### (Cyber-)mobbing beeinträchtigt in starkem Maße die Lebensqualität der Opfer

Ein Indikator für die subjektive Lebensqualität des einzelnen Menschen ist die *Zufriedenheit mit dem eigenen Leben*. Um tiefere Einblicke zu erhalten, wie sich Mobbing- und Cybermobbing auf Betroffene auswirkt, haben wir Fragen zur subjektiven Lebensqualität in den Fragebogen aufgenommen, die dem Sozioökonomischen Panel (SOEP) entstammen.<sup>30</sup> Dort wurden als Indikatoren *Zufriedenheit mit dem Haushaltseinkommen*, *Zufriedenheit mit der Arbeit*, dem *Lebensstandard*, der *körperlichen Gesundheit*, der *psychischen Gesundheit*, der *Freizeit* und der *Wohnung* verwendet. Darüber hinaus wurde eine übergreifende Frage nach der *Lebenszufriedenheit im Allgemeinen* gestellt.

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.

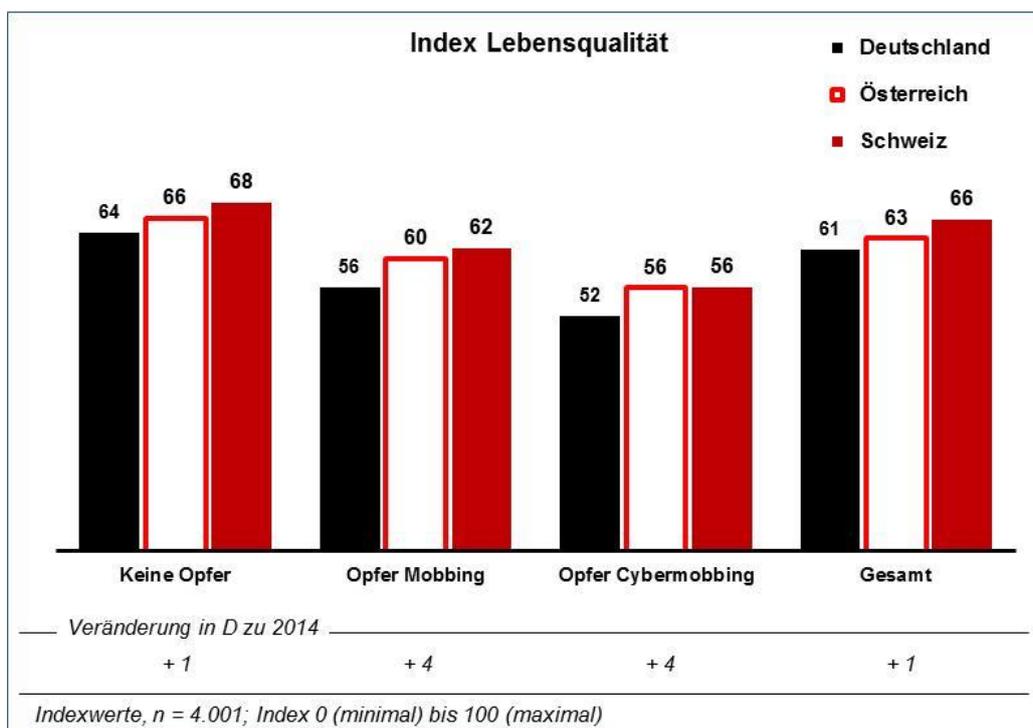


Abb. 30: Index Lebensqualität

Über die ganze Stichprobe hinweg erreicht der Index Lebensqualität einen Durchschnittswert von 63 Punkten. Im Ländervergleich fällt auf, dass in der Schweiz die subjektive Lebensqualität am

<sup>30</sup> Vgl. Heidl et al. 2012.

höchsten (66 Indexpunkte) und in Deutschland am geringsten (61) ist, obwohl dort seit der Befragung von 2014 die Zufriedenheit um einen Indexpunkt gestiegen ist. Österreich liegt mit einem Indexwert von 63 Punkten fast genau dazwischen (vgl. Abb. 30).

Der Befund ist deutlich: Mobbing und noch gravierender Cybermobbing wirken sich hochsignifikant ( $p < 0,001$ ) auf die subjektive Lebensqualität der Betroffenen aus, wobei in der Tendenz kaum landesspezifische Unterschiede festzustellen sind. Bei Opfern von Mobbing sinkt die Lebensqualität um 6 (CH, AT) bis 8 Skalenpunkte (D), bei Cybermobbing sogar um 10 (AT) bis 12 Punkte (D, CH).

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

Dabei schlagen sich die Ereignisse in unterschiedlicher Intensität auf die verschiedenen Dimensionen der Lebensqualität nieder wie Abb. 31 illustriert.

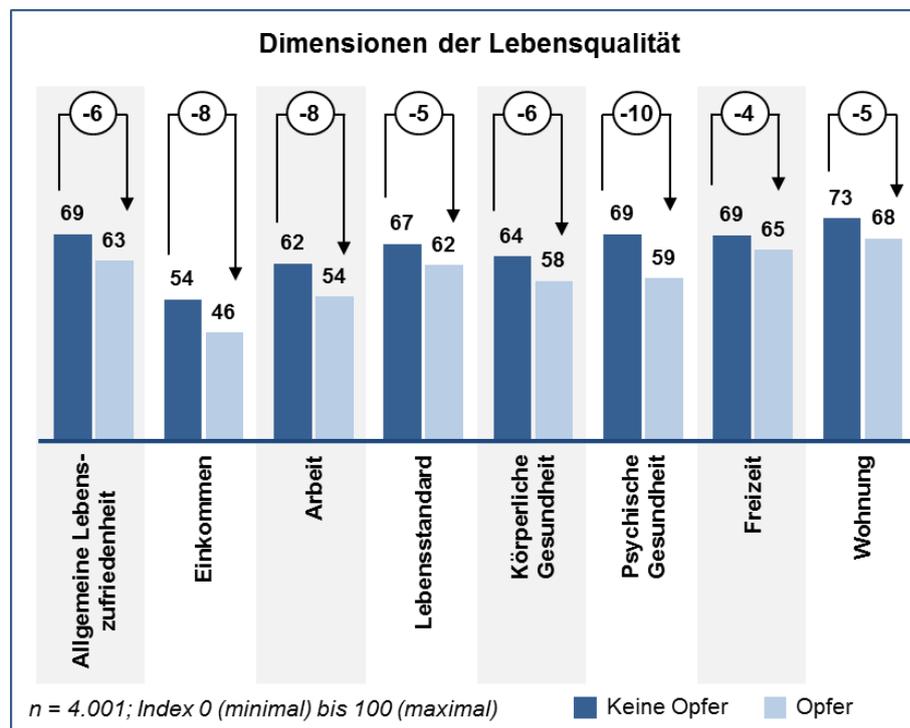


Abb. 31: Dimensionen der Lebensqualität

Durch Mobbing und Cybermobbing wird am stärksten die psychische Gesundheit der Betroffenen angegriffen, hier ist im Vergleich zur Kontrollgruppe der Nichtbetroffenen ein um 10 Punkte

geringerer Wert zu verzeichnen. Wenn man berücksichtigt, wie psychische Traumata das ganze Leben fortwirken können oder vermeintlich zwischenzeitlich „verarbeitet erscheinen“, aber in einem späteren Lebensalter bzw. im hohen Alter wieder relevant hervortreten können, ist heute noch nicht abschätzbar, welche Auswirkungen das auf die Gesundheit, Lebensqualität und Volkswirtschaft in 20 bis 30 Jahren haben wird.

Auch bei der Zufriedenheit mit der Arbeit und dem Einkommen gehen die Werte bei Mobbingopfern deutlich zurück, was insbesondere auf Personen zutrifft, die Mobbingopfer im Arbeitsumfeld geworden sind. Da die Werte zwischen den Ländern nicht signifikant variieren, haben wir an dieser Stelle auf eine differenzierte Analyse nach Land verzichtet.

### *Opfer sind in ihrer Persönlichkeit auf der einen Seite eher unsicher und ungesellig und auf der anderen Seite offen und aufgeschlossen*

Schließlich wollten wir überprüfen, ob es spezifische Persönlichkeitsmerkmale gibt, die in einen Zusammenhang mit Opfern oder Tätern gebracht werden können. Psychologische Merkmale stehen oft in Zusammenhang zu sozialen Prozessen und Phänomenen, „die mitunter weitreichende Implikationen für den Einzelnen, seine Mitmenschen oder die Gesellschaft als Ganzes haben können.“<sup>31</sup>

Für die Überprüfung dieses Zusammenhangs bietet sich das „Big Five-Modell“ der Persönlichkeit an, das als das etablierteste und am weitgehendsten akzeptierte Modell der Persönlichkeitsbeschreibung gilt. Das Modell umfasst die fünf Dimensionen *Neurotizismus* (emotionale Stabilität), *Extraversion* (Geselligkeit), *Offenheit* (Aufgeschlossenheit), *Verträglichkeit* (Rücksichtnahme, Kooperationsbereitschaft, Empathie) und *Gewissenhaftigkeit* (Perfektionismus).

Zur Messung dieser Dimensionen wurden eine ganze Reihe von Instrumenten entwickelt, die teilweise bis zu 240 Einzelitems umfassen.<sup>32</sup> Das bekannteste ist das *NEO Personality Inventory*.<sup>33</sup> Da ein solch umfassendes Instrument für die Umfrageforschung nicht praktikabel ist, wurde ein kürzeres Instrumentarium entwickelt, welches insgesamt aus lediglich 10 Items besteht: Das *BFI-10*.<sup>34</sup> Jede Dimension wird dementsprechend durch zwei Items abgebildet.

---

<sup>31</sup> Rammsted et al. 2012.

<sup>32</sup> Gerlitz/Schupp 2005.

<sup>33</sup> Costa/McCrae 1992.

<sup>34</sup> Rammsted/John 2007.

Vor der Berechnung der Daten wurden die fünf negativ gepolten Items umgepolt und anschließend der Mittelwert der jeweils beiden zusammengehörenden Items gebildet, mit denen die Dimensionen operationalisiert worden waren. Zur besseren Lesbarkeit wurden die Werte anschließend von 0 (trifft überhaupt nicht zu) bis 100 (trifft voll und ganz zu) standardisiert.

Diese Persönlichkeitsmerkmale haben wir kontrastiert mit den Personen aus der Stichprobe, die bereits Opfer oder Täter von Mobbing oder Cybermobbing waren. Als Kontrollgruppe wurden diejenigen Personen herangezogen, die weder Opfer noch Täter waren. Dabei errechneten sich mehrere hochsignifikante Ergebnisse ( $p < 0,001$ ), sowohl was die Opfer als auch was die Täter anbelangt.

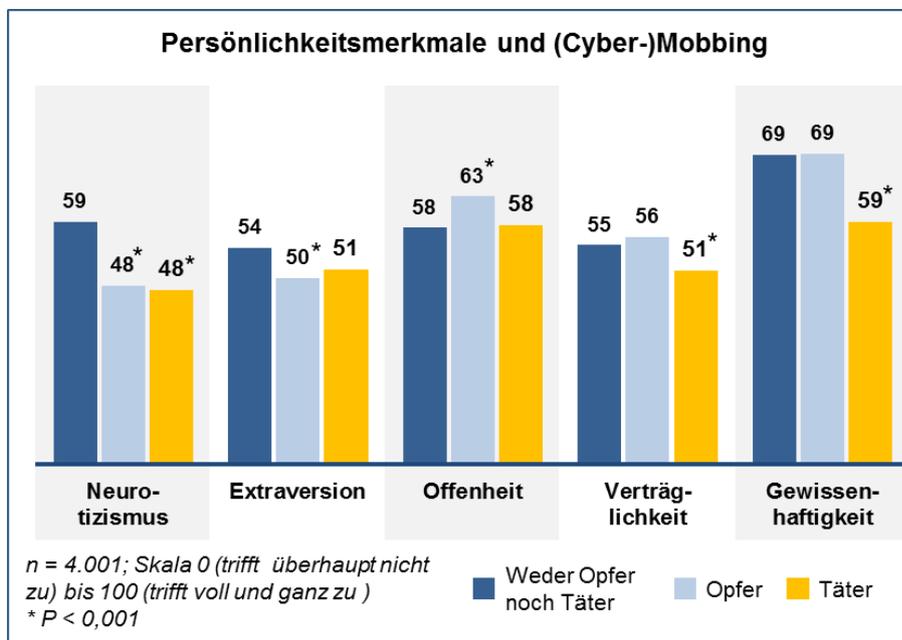


Abb. 32: Persönlichkeitsmerkmale

**Opfer** von Mobbing und Cybermobbing weisen im Durchschnitt signifikant geringere Werte bei den Persönlichkeitsmerkmalen *Neurotizismus* und *Extraversion* auf. Beim Merkmal *Offenheit* sind die Werte umgekehrt signifikant höher, bei den Persönlichkeitsmerkmalen *Verträglichkeit* und *Gewissenhaftigkeit* lassen sich keine Differenzen feststellen. D.h. in ihrer Persönlichkeit sind die Opfer auf der einen Seite eher emotional weniger stabil und unsicherer sowie weniger gesellig, neigen aber auf der anderen Seite zu einer größeren Offenheit und Aufgeschlossenheit (vgl. Abb. 32).

Bei **Tätern** von Mobbing und Cybermobbing sind hochsignifikante Unterschiede zur Kontrollgruppe festzustellen bei den Persönlichkeitsmerkmalen *Neurotizismus*, *Verträglichkeit* und

*Gewissenhaftigkeit*, die alle deutlich geringer ausgeprägt sind. D.h. auch Täter sind wie ihre Opfer emotional eher weniger stabil, neigen aber im Gegensatz zu den Opfern zu weniger Rücksichtnahme und Empathie und sind im Durchschnitt weniger gewissenhaft.

Um den Mobbingsituationen zu entkommen, kann es für Opfer wichtig sein, auch das eigene Verhalten bzw. die eigene Persönlichkeit zu reflektieren, um mögliche Projektionsflächen zu beseitigen. Dabei empfiehlt es sich, nicht nur im Bekannten-, Freundes- oder Familienkreis die Gespräche zu suchen, sondern z.B. einem professionellen Coach zur Aufarbeitung und Reflexion in Anspruch zu nehmen.

## 6. Unternehmensaktivitäten und Präventionsmöglichkeiten

Wie bereits oben in Kapitel 4 zu sehen war, begünstigen neben individuellen Motiven insbesondere 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 aber ein vitales Interesse daran haben, Strukturen zu schaffen, die zur Prävention von Konflikten wie Mobbing und Cybermobbing geeignet sind.<sup>35</sup>

### Nur in wenigen Unternehmen gibt es Präventionsmaßnahmen

In meinem Unternehmen gibt es:	Deutschland	Veränderung in D zu 2014	Österreich	Schweiz
Anlaufstelle für Mobbingvorfälle	25	+ 1	24	32
Leitlinien zum Umgang mit Konflikten	22	+ 3	18	28
Weiterbildungen zu betriebl. Konflikten	17	+ 1	17	16
Geschulte Führungskräfte zu (Cyber-)Mobbing	16	+ 2	14	16
Aufklärung über (Cyber-)Mobbing	15	+ 2	14	20
Ausgebildete „Konfliktlotsen“ oder Ähnliches	12	+ 1	11	12
Veranstaltungen zum Thema (Cyber-)Mobbing	12	+ 1	11	11

*n = 2.821, Angaben in %; nur Berufstätige*

Abb. 33: Präventionsmaßnahmen in Unternehmen

Die Ergebnisse unserer Befragung zeigen allerdings, dass die Unternehmen aus allen der drei betrachteten Länder in ganz überwiegendem Maße diese Bedrohung durch Mobbing und Cybermobbing bisher nicht realisiert haben. Zwar sind für Deutschland im Vergleich zu 2014 leicht positive Impulse sichtbar, insgesamt aber wurden in wenigen Unternehmen institutionelle Strukturen etabliert oder spezifische Maßnahmen ergriffen, um dieser Problemlage Herr zu werden (vgl. Abb. 33).

<sup>35</sup> Vgl. hierzu auch Kolb 2003.

Am ehesten finden sich noch Anlaufstellen für Mobbingvorfälle, in der Schweiz trifft dies auf 32%,<sup>36</sup> in Deutschland auf 25% und in Österreich auf 24% derjenigen Unternehmen zu, in denen die Befragten beschäftigt sind. Bei 18% (AT) und 28% (CH) der Unternehmen wurden schriftliche Leitlinien zum Umgang mit Konflikten erarbeitet. Nicht einmal mehr jedes Fünfte Unternehmen bietet Fort- und Weiterbildungen zu innerbetrieblichen Konflikten an, schult die Führungskräfte zu den Themen Mobbing und Cybermobbing, klärt zu diesen Themen auf, bildet Konfliktlotsen aus oder führt aufklärende Veranstaltungen zu diesen Themen durch.

Fasst man alle genannten Präventionsaktivitäten der Unternehmen zu einem standardisierten „Aktivitäten-Index“ zusammen und differenziert diesen nach Land zeigt sich, dass die Unternehmen in der Schweiz – bei allerdings geringem Niveau – die meisten Anstrengungen unternehmen (Indexwert 28), dieser Herausforderung entgegenzutreten. Die Unternehmen in Deutschland kommen im Durchschnitt auf einen Indexwert von 26 Punkten und die aus Österreich auf 24 Punkte.

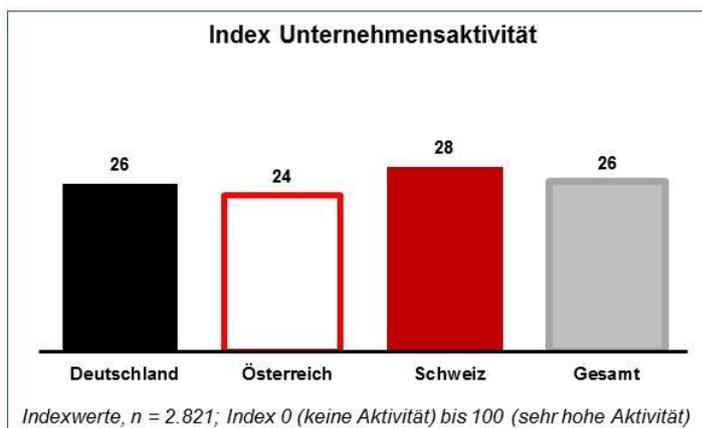


Abb. 34: Index der Unternehmensaktivitäten zum Thema Mobbing und Cybermobbing

Nach unseren Analysen sind zwischen 15% und 20% der Arbeitnehmer in den drei betrachteten Ländern mit Mobbing oder Cybermobbing im Arbeitsumfeld konfrontiert.

Das kann für die betroffenen Individuen langandauernde psychische und physische Folgen haben. Aber auch den Unternehmen können dadurch nicht zu unterschätzende Kosten entstehen durch z.B. Produktionsausfälle aufgrund von Fehlzeiten, verminderte Arbeitsleistung, organisatorischer Aufwand durch Versetzungen, Personalsuche und Einarbeitung neuer Mitarbeiter nach Kündigungen, Gerichtsverfahren, Entschädigungssummen, Kompetenzverlust, Frühverrentungen

<sup>36</sup> Die Prozentwerte der beiden oberen Kategorien einer 5er-Skala (4 = „trifft zu“ und 5 = „trifft voll und ganz zu“) wurden zusammengefasst.

etc. Die Kosten wirksamer Präventionsmaßnahmen dürften demgegenüber bei weitem geringer sein. Deshalb sollte es alleine schon aus ökonomischer Perspektive im ureigenen Interesse der Unternehmen sein, diese Problemlagen mit adäquaten Maßnahmen zu bekämpfen.

### Die Befragten wünschen sich insbesondere eine schärfere Gesetzgebung und öffentliche Hilfs-/Beratungsstellen

Wie kann man die Herausforderungen durch Mobbing und Cybermobbing wirkungsvoll und präventiv entgegentreten? Das wollten wir zum Abschluss der Befragung auch von den Studienteilnehmern wissen (vgl. Abb. 35).

Gewünschte Maßnahmen:	Deutschland	Veränderung in D zu 2014	Österreich	Schweiz
Schärfere Gesetzgebung	71	- 3	70	65
Öffentliche Hilfe-/Beratungsstellen	67	- 6	71	66
Fortbildungen in Bildungsstätten	59	- 5	57	53
Hilfe-/Beratungsstellen im Internet	58	- 2	58	53
Mehr Hilfestellungen durch Politik	57	- 6	59	52
Örtliche Anti-Gewalt-Trainings	56	- 10	58	58
Mehr Ratgeber Online	45	- 5	48	49
TV Angebote zum Thema	40	- 10	39	39
Online-Coaching	36	- 6	41	44
Apps für Smartphones	31	- 4	36	36
E-Mail Dienste	27	- 2	32	34
Andere Maßnahmen	9	+ 2	8	9

n=4.001; Angaben in %

Abb. 35: Gewünschte Präventionsmaßnahmen

Als besonders hilfreich wurde länderübergreifend von mindestens zwei Drittel der Befragten erachtet, eine schärfere Gesetzgebung in Form z.B. eines Mobbings- oder Cybermobbinggesetzes zu erlassen und öffentliche Hilfs-/Beratungsstellen einzurichten, die in bereits bestehenden Ämtern, Behörden oder sonstigen öffentlichen Einrichtungen etabliert werden könnten.

Zwischen 50% und 60%<sup>37</sup> der Befragten plädieren für spezifische Fortbildungen, einen Ausbau der Hilfe- und Beratungsstellen im Internet, mehr Hilfestellungen und Initiativen aus der Politik und örtliche Anti-Gewalt-Trainings. Alle weiteren Unterstützungsleistungen bzw. Präventionsmaßnahmen, nach denen wir gefragt hatten, waren digitaler Natur und wurden von jeweils weniger als der Hälfte der Befragten gefordert. Dazu gehören (in abnehmender Reihenfolge der Zustimmung) Ratgeber Online; TV-Angebote, Online-Coaching, spezielle Apps für Smartphones und unterstützende E-Mail-Dienste.

Darüber hinaus hatten die Befragten die Möglichkeit, in einem Freitextfeld eigene Vorschläge einzubringen. Über die bereits diskutierten Maßnahmen hinaus wurde von vielen härtere Strafen für die Täter eingefordert. Es wurde auch darauf verwiesen, dass die Sensibilisierung zu diesem Thema bereits frühzeitig in der Schule erfolgen sollte. Mehrfach wurde angemahnt, das Internet und insbesondere soziale Medien in Bezug auf Gewalt besser zu kontrollieren bzw. die Eigenkontrolle zu intensivieren. An die Politik und auch an die Medien wurde der Wunsch gerichtet, „mehr Menschlichkeit walten zu lassen“, „sachlicher miteinander umzugehen“ und mehr „aufeinander zu achten“ und „einander zu helfen“.

Eine Analyse der genannten Präventionsmaßnahmen nach Geschlecht ergibt, dass Frauen fast alle genannten Aspekte teilweise weitaus stärker bejahen als Männer. Insbesondere wünschen sich Frauen verstärkt Anti-Gewalt-Trainings, öffentliche Hilfe- und Beratungsstellen sowie eine stärkere Gesetzgebung.

---

<sup>37</sup> Die Prozentwerte der beiden oberen Kategorien einer 5er-Skala (4 = „trifft zu“ und 5 = „trifft voll und ganz zu“) wurden zusammengefasst.

## **E. Resümee und Ausblick**

Die schlechte Nachricht gleich vorweg: Mit der vorliegenden Studie können wir die Ergebnisse unserer Studie von 2014 nicht nur bestätigen; Ausmaß und Umfang von Mobbing und Cybermobbing haben sich in den letzten vier Jahren sogar verstetigt.

Wie manifest die gesellschaftliche Herausforderung in Österreich, der deutschsprachigen Schweiz und Deutschland durch diese Gewaltphänomene ist, zeigen alleine diese Zahlen: Über 60% aller Befragten waren in irgendeiner Weise bereits mit Mobbing oder Cybermobbing konfrontiert, ob als Betroffene, Täter, Beobachter, Unterstützer, Schlichter oder Mediatoren. Etwa ein Drittel aller Studienteilnehmer war länderübergreifend schon einmal Opfer von Mobbing- oder Cybermobbingattacken, besonders betroffen sind dabei Frauen, jüngere Menschen und ältere Arbeitnehmer.

In Deutschland hat sich die Situation seit unserer Erhebung von 2014 noch einmal verschärft: Die Prävalenzrate bei Mobbing ist dort um 6,4% und bei Cybermobbing sogar um 13,6% gestiegen. Österreich und die Schweiz waren damals nicht in die Erhebung mit einbezogen. Es bleibt dabei kaum ein gesellschaftliches Subsystem verschont, Mobbing und Cybermobbing findet statt in Schulen, in der Ausbildung, am Arbeitsplatz, im Freundeskreis und in der Nachbarschaft. Selbst der intimste Rückzugsort, die Familie, bleibt davon nicht unberührt.

Wie groß die gesellschaftliche Herausforderung durch dieses Problemfeld ist, wird deutlich, wenn man sich die Folgen dieser Gewaltphänomene betrachtet. Diese schlagen sich bei den Betroffenen teilweise existentiell auf Körper, Psyche und Persönlichkeit nieder und haben oft langfristige traumatische Auswirkungen, die das ganze Leben andauern und mikrosoziale Gebilde zerstören können.

Aber nicht nur für den Einzelnen hat dies dramatische Konsequenzen, auch der Wirtschaft und der Gesellschaft als Ganzes entstehen immense direkte und indirekte Kosten. Alleine durch die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall entsteht nach unseren Berechnungen der deutschen Wirtschaft ein direkter Schaden von knapp 5 Mrd. Euro, in der deutschsprachigen Schweiz sind es etwa 315 Mio. Euro (355 Mio. CHF) und in Österreich 310 Mio. Euro.

Die gesamten Kosten dürften aber um ein Vielfaches höher liegen, wenn man weitere direkte und indirekten Folgekosten berücksichtigt, die z.B. durch Produktionsausfälle aufgrund von Fehlzeiten, Versetzungen und verminderte Arbeitsleistung, Entschädigungssummen, Kompetenzverlust, Frühverrentungen, Personalsuche und Einarbeitung neuer Mitarbeiter nach Kündigungen, Gerichtsverfahren oder durch Arzt-, Therapiebesuche und Medikamente entstehen.

Von daher ist es umso erstaunlicher, wie zögerlich Unternehmen sind, auf diese reale finanzielle Belastung durch Mobbing und Cybermobbing mit entsprechenden Maßnahmen zu reagieren: Nur wenige Unternehmen in den betrachteten Ländern haben Strukturen etabliert oder spezifische Maßnahmen ergriffen, um dieser Problemlage präventiv entgegenzuwirken. Dabei dürften die Kosten effektiver Präventionsmaßnahmen bei weitem geringer sein als diejenigen Kosten, die den Unternehmen in Folge von Mobbing- und Cybermobbingattacken entstehen.

Präventivmaßnahmen könnten z.B. an den Strukturen ansetzen, die als mobbingfördernd identifiziert worden sind wie z.B. dem Abbau eines konkurrenzorientierten Klimas und starrer Hierarchien sowie der Etablierung einer kritikfähigen Führungskultur. Aber alleine schon durch eine Sensibilisierung mittels einer innerbetrieblichen Aufklärung und Information zu dieser Problematik könnten wichtige Schritte hin zu einem konfliktfreieren Betriebsklima gemacht werden. Weit mehr präventive Wirkung dürfte aber die Etablierung institutioneller Strukturen entfalten, wie z.B. eine Anlaufstelle mit geschulten Mitarbeitern für Mobbingvorfälle, schriftlich kodifizierte Leitlinien zum Umgang mit Konflikten und die Einsetzung von ausgebildeten Konfliktlotsen.

Aber nicht nur Unternehmen, sondern auch jeder Einzelne, die Gesellschaft als Ganzes und insbesondere Medien und Politik sind gefordert, diesem gesellschaftlichen Konfliktpotenzial entgegenzutreten. Konkret könnte das bedeuten, besser zu informieren und verstärkt aufzuklären sowie öffentliche Hilfs- bzw. Beratungsstellen einzurichten. Nicht zuletzt sollte auch überprüft werden, inwieweit die Gesetzgebung besser adjustiert werden kann und auch Unternehmen dazu verpflichtet werden können, stärker präventiv aktiv zu werden bzw. Mindeststandards zu implementieren.

Das Bündnis gegen Cybermobbing hat genau das sich zur Aufgabe gesetzt. Mit unseren Studien und unseren weiteren Aktivitäten versuchen wir zu informieren, aufzuklären sowie Zusammenhänge aufzuzeigen. Ziel ist es, vor den Gefahren von Mobbing und Cybermobbing zu sensibilisieren, die öffentliche Diskussion zu intensivieren und Möglichkeiten zur Prävention aufzuzeigen. Damit hoffen wir, einen kleinen Beitrag hin zu einer konfliktfreieren Gesellschaft zu leisten.

## **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
- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) (2017): Alterns- und altersgerechte Arbeitsgestaltung. Grundlagen und Handlungsfelder für die Praxis. Dortmund
- Bundesagentur für Arbeit (2018): <http://statistik.arbeitsagentur.de/Navigation/Statistik/Statistik-nach-Themen/Beschaeftigung/Beschaeftigung-Nav.html>
- Costa, Paul T./McCrae, Robert R. (1992): Revised NEO Personality Inventory and NEO Five Factor Professional Manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources
- 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
- Förster, Julia (2013). Cybermobbing am Arbeitsplatz. Präventive und intervenierende Maßnahmen für Führungskräfte. Diplomica
- Gerlitz, Jean-Yves/Schupp, Jürgen (2005): Zur Erhebung der Gig-Five-basierten Persönlichkeitsmerkmale im SOEP. DIW Berlin, Research Notes 4

- Grainger, Heidi/Fitzner, Grant (2007): The first fair treatment at work survey. Employment relations research series no. 63. London: DTI
- Heidl, Christian M./Landenberger, Margarete/Jah, Patrick (2012):Lebenszufriedenheit in Westdeutschland – eine Querschnittsanalyse mit den Daten des Sozioökonomischen Panels. SOEPpapers on Multidisciplinary Panel Data Research 521. DIW, Berlin
- 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
- Jäger, Reinhold S. (2014): Mobbing am Arbeitsplatz Schule. Frühzeitig erkennen, analysieren und Lösungsansätze finden. Wolters Kluwer, Köln
- Katzer, Catarina (2016): Cyberpsychologie: Leben im Netz: Wie das Internet uns ver@ndert. Dtv Verlagsgesellschaft, München
- 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
- Schneider, Christoph/Leest, Uwe (2017): Cyberlife II. Spannungsfeld zwischen Faszination und Gefahr. Cybermobbing bei Schülerinnen und Schülern. Zweite empirische Bestandsaufnahme bei Eltern, Lehrkräften und Schülern/innen in Deutschland. Karlsruhe/Wiesbaden (Broschur)
- Leymann, Heinz (1995): Der neue Mobbing-Bericht. Erfahrungen und Initiativen, Auswege und Hilfsangebote. 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
- 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
- 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
- OnePall (2018): <http://blog.vikingdirekt.at/studie-mobbing-oesterreich/> (2018, Seitenabruf 23.08.2018)

- Quine, Lyn (2001): Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6, 73-84
- Rammstedt, Beatrice/John, Oliver P. (2007): Measuring personality in one minute or less: A 10-item short version of the Big Five Inventory in English and German. *Journal of Research in Personality*, 41, 203-212
- Rammstedt, Beatrice/Kemper, Christoph J./Klein, Mira C./Beierlein, Constanze/Kovaleva, Anastassiya (2012): Eine kurze Skala zur Messung der Persönlichkeit: Big-Five-Inventory-10 (BFI-10). *GESIS, Working Papers 2012/12* (online). Köln
- Schneider, Christoph/Katzer, Katharina/ 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/Wiesbaden (Broschur)
- Schneider, Christoph/Leest, Uwe/Katzer, Catharina/Jäger, Reinhold S. (2014): Mobbing und Cybermobbing bei Erwachsenen. Eine empirische Bestandsaufnahme in Deutschland. Karlsruhe/Wiesbaden (Broschur)
- Seiffge-Krenke, Inge/Klessinger, Nicolai (2000): Long-term effects of avoidant coping on adolescents' depressive symptoms. *Journal of Youth and Adolescence*, 29, 617–630
- Universität Linköping (2010): <https://www.heilpraxisnet.de/naturheilpraxis/schwedische-studie-mobbing-opfer-selber-schuld-36633.php> (Seitenabruf 02.08.2018)
- 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 in Deutschland und Österreich	12
Abb. 2:	Verteilung nach Kantonen in der Schweiz	13
Abb. 3:	Verteilung nach Geschlecht	13
Abb. 4:	Verteilung nach Alter	14
Abb. 5:	Verteilung nach höchstem Bildungsabschluss und beruflicher Tätigkeit	14
Abb. 6:	Bekanntheitsgrad verschiedener Begriffe aus dem Umfeld von Mobbing	15
Abb. 7:	Bekanntheitsgrad verschiedener Begriffe nach Geschlecht	16
Abb. 8:	Entwicklung verschiedener Gewaltphänomene	17
Abb. 9:	Konfrontation mit Mobbing und Cybermobbing	21
Abb. 10:	Opfer von Mobbing und Cybermobbing nach Geschlecht und Land	22
Abb. 11:	Mobbing- und Cybermobbingquoten nach Alterskohorten	23
Abb. 12:	(Cyber-)Mobbingopfer nach Berufsgruppen	25
Abb. 13:	Dauer der (Cyber-)Mobbingvorfälle	26
Abb. 14:	Zeitpunkt der (Cyber-)Mobbingvorfälle	27
Abb. 15:	Umfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle	28
Abb. 16:	Privates Umfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle	29
Abb. 17:	Arbeitsumfeld der (Cyber-)Mobbingvorfälle	30
Abb. 18:	Häufigkeiten und Formen des Mobbings	31
Abb. 19:	Formen des Cybermobbings	34
Abb. 20:	Reaktion der Betroffenen im privaten Umfeld	36
Abb. 21:	Reaktion der Betroffenen im Arbeitsumfeld	37
Abb. 22:	Ursachen von (Cyber-)Mobbing	39
Abb. 23:	Motive der Täter für Mobbing	40
Abb. 24:	Motive der Täter für Cybermobbing	41
Abb. 25:	Folgen der Mobbing- und Cybermobbinganfeindungen	43
Abb. 26:	Körperliche Folgen der Mobbing- und Cybermobbinganfeindungen	44
Abb. 27:	Reaktion auf Mobbing und Cybermobbing am Arbeitsplatz	45
Abb. 28:	Anzahl der Krankmeldungen pro Jahr	46
Abb. 29:	Arzt- und Therapiebesuche	47
Abb. 30:	Index Lebensqualität	48
Abb. 31:	Dimensionen der Lebensqualität	49
Abb. 32:	Persönlichkeitsmerkmale	51
Abb. 33:	Präventionsmaßnahmen in Unternehmen	53
Abb. 34:	Index der Unternehmensaktivitäten zum Thema Mobbing und Cybermobbing	54
Abb. 35:	Gewünschte Präventionsmaßnahmen	55

### 3. Profile der Autoren und Mitwirkenden

**Christoph Schneider (M.A.)** ist Soziologe und Politologe und seit 2007 als Forschungsdirektor am Strascheg Institute for Innovation, Transformation and Entrepreneurship (SITE) der EBS Universität für Wirtschaft und Recht tätig. Seit 2013 begleitet er das Bündnis gegen Cybermobbing bei der Konzeption und Durchführung empirischer Studien.

**Dipl. Ing. Uwe Leest** ist Geschäftsführer der COBUS Marktforschung GmbH mit Sitz in Karlsruhe und Vorstandsvorsitzender des Bündnis gegen Cybermobbing e.V. Er ist Mitglied im BVM (Bundesverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.) sowie im Esomar (The European Society for Opinion and Marketing Research).

**Prof. Dr. Daniel Süß** ist Stv. Direktor des Departements für Angewandte Psychologie an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) und leitet dort das psychologische Institut. Seine Forschungsschwerpunkte liegen u.a. in den Themen Kinder, Jugendliche und Medien; Mediensozialisation, Medienkompetenz und Medienpädagogik; Gewalt und Medien; Neue Medien, soziale Kompetenzen und Risiken.

**Prof. Dr. Christine W. Trültzsch-Wijnen** studierte Publizistik und Kommunikationswissenschaft, ist Hochschulprofessorin für Medienpädagogik und leitet das Centre of Competences für Medienpädagogik und E-Learning an der Pädagogischen Hochschule Salzburg "Stefan Zweig". Ihre Forschungsschwerpunkte sind Rezeptions- und Nutzungsforschung, Mediengebrauchsforschung, Mediensozialisation, Kinder- und Jugendmedienforschung, kommunikative Kompetenz und Medienkompetenz, Media Literacy Policies und international vergleichende Medienpädagogik.

**Dipl. Ärztin Karola Hausmann** ist leitende Ärztin in einem Akutspital am Zürichsee (Schweiz). Sie ist seit rund 20 Jahren im Gesundheitswesen tätig und beschäftigt sich insbesondere mit den Themen digitale Medien und Gesundheit sowie Auswirkungen von Traumata auf die somatische und psychische Gesundheit.