

Fair Play

Vereinbarung für eine würdevolle Zusammenarbeit

Die Mobbingpräventionsstrategie im Bundesministerium
für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz



Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK)
Stubenring 1, A-1010 Wien
+43 1 711 00-0
sozialministerium.at

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Coverbild: © istockphoto.com

Portraitbild: © BKA/Andi Wenzel (Seite 6)

Layout & Druck: BMSGPK

Stand: 2021

Alle Rechte vorbehalten:

Jede kommerzielle Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk, sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z. B. Internet oder CD-Rom.

Im Falle von Zitierungen im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten sind als Quellenangabe „BMSGPK“ sowie der Titel der Publikation und das Erscheinungsjahr anzugeben.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des BMSGPK und der Autorin/ des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Bestellinfos: Kostenlos zu beziehen über das Broschürenservice des Sozialministeriums unter der Telefonnummer +43 1 711 00-86 25 25 sowie unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice.

Fair Play

Vereinbarung für eine würdevolle Zusammenarbeit

Die Mobbingpräventionsstrategie im Bundesministerium
für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Handeln gegen Mobbing

Eine Information für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
Führungskräfte, Betroffene und Beteiligte.

Inhalt

Vorwort	6
Vorwort Zentrallausschuss	8
Was ist Mobbing	10
Mobbing ist kein Kavaliersdelikt.....	10
Mobbing kann krank machen.....	11
Kennzeichen von Mobbing.....	11
Wer ist von Mobbing betroffen?.....	12
Mobbingprozess.....	12
Bei Mobbingverdacht – was als Betroffene oder Betroffener tun?.....	13
Mobbingprävention.....	13
Die Vereinbarung.....	14
Die Gesetzeslage.....	15
„Fair Play“ im Konfliktfall – Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner bei Mobbing.....	16
Die Mobbingpräventionsbeauftragten haben die Aufgabe.....	17
Wichtig ist die Vertraulichkeit!.....	18
Mobbingpräventionsbeauftragte im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz	19
Mobbingpräventionsbeauftragte in der Zentralstelle.....	19
Mobbingpräventionsbeauftragte im Sozialministeriumservice.....	20
Prozessberatung und -begleitung	22
Ausgewählte Beratungsstellen	22
Informationen über die Fair Play Vereinbarung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz	23



Bundesminister
Dr. Wolfgang Mückstein

Vorwort

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter!

Die Arbeitswelt bietet Raum für viele Arten von Meinungsverschiedenheiten und Konflikten. In den meisten Fällen lassen sich diese offen, fair und auf Augenhöhe aus der Welt schaffen. Wenn allerdings zwischen Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten Feindseligkeiten entstehen, Konflikte „entgleisen“ und der Boden der sachlichen und wertfreien Diskussion verlassen wird, ist es wichtig, Mobbing aktiv zum Thema zu machen und eine klare und eindeutige Gegenposition zu beziehen. Denn Mobbing in der Arbeitswelt hat viele Gesichter, zeigt sich quer durch alle Branchen, Berufsgruppen und Hierarchieebenen und ist oftmals ein schleichender Prozess. Um aufflammendes Mobbing bereits im Keim zu ersticken, wurden im Gesundheits- und Sozialministerium Strategien zur Prävention entwickelt, die seit vielen Jahren Aufklärungsarbeit leisten, das Bewusstsein schärfen und es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Hauses ermöglichen, Beratung und Unterstützung durch geschulte Mobbingpräventionsbeauftragte in Anspruch zu nehmen.

Nachhaltige Mobbingprävention stellt Arbeitsabläufe und Informationsflüsse, genauso wie die Kommunikation, Strukturen der Zusammenarbeit und das Führungsverhalten auf den Prüfstand. Die

vorliegende Broschüre informiert und sensibilisiert für diese Thematik und zeigt gezielte Werkzeuge und Handlungsperspektiven im Rahmen der mit den Personalvertretungen ausgehandelten Mobbingpräventionsstrategie auf.

Ein ehrliches und faires Miteinander, das von gegenseitigem Respekt und Achtung geprägt ist, ist die Basis einer guten Zusammenarbeit und ein unverzichtbarer Baustein für unseren gemeinsamen Arbeitserfolg. Zur Führungsverantwortung zählt auch, aufmerksam auf Störungen zu achten, ein offenes Ohr für sich anbahnende Konflikte zu haben und frühzeitig zu reagieren. Ich sehe es als meine besondere Verantwortung, ein faires, partnerschaftliches Miteinander in unserem Ressort vorzuleben und mit der bewährten Mobbingpräventionsstrategie dem Anspruch eines angenehmen und kooperativen Arbeitsklimas gerecht zu werden.

Nur wer sich respektiert und wertgeschätzt fühlt, arbeitet auch mit Freude und Engagement.

Setzen wir uns gemeinsam für eine Unternehmenskultur ein, die echte Chancengleichheit unter allen Kolleginnen und Kollegen erlebbar macht.

Ihr

Dr. Wolfgang Mückstein



Georg Flack
Vorsitzender des
Zentralausschusses

Vorwort Zentralausschuss

Liebe Kolleginnen und Kollegen!

Die Fair Play Vereinbarung ist seit vielen Jahren fixer Bestandteil unseres Ressorts.

Auch wenn Meinungsverschiedenheiten oder auch Konflikte wohl niemals verhinderbar sein werden, so gilt unser Augenmerk der Vermeidung und Verhinderung von schwierigen Entwicklungen. Die Mobbingprävention konnte bereits vor der entsprechenden Bestimmung im Dienstrecht (§ 43a BDG bzw. § 5 VBG) im damaligen Sozialministerium implementiert werden und auch im damaligen Gesundheitsministerium wurden ähnliche Schritte gesetzt.

In der nun vorliegenden aktualisierten Version der Fair Play Vereinbarung folgen wir der Änderung im Bundesministeriengesetz: Der Bereich Arbeitsmarkt, Arbeitsrecht und Arbeitsinspektion ist in ein anderes Ressort gewandert. Mit den in unserem Ressort bestellten Mobbingpräventionsbeauftragten gelingt es uns jedoch weiterhin, in großen Teilen Österreichs unsere Beratungsangebote anbieten zu können. Darüber hinaus stehen auch die im Anhang genannten Beratungsstellen bei Anfragen zur Verfügung.

Ich setze mich auch weiterhin dafür ein, dass wir in unserem Ressort in einem diskriminierungsfreien Umfeld arbeiten können und es uns gelingt, auftretende Konflikte miteinander zu lösen. Für den Fall der Fälle stehen Ihnen/dir neben allen dienstlichen Möglichkeiten (z.B. Vorgesetzte, Personalvertretung, etc.) auch die Mobbingpräventionsbeauftragten gerne mit Rat und Tat zur Seite.

Alles Gute und Glück auf!

Georg Flack

Was ist Mobbing

Der Begriff Mobbing kommt aus dem Englischen und bedeutet jemanden anpöbeln oder „fertig machen“.

Mobbing stellt eine Spezialform der Aggression dar. Unter Mobbing wird eine konfliktbelastete Kommunikation am Arbeitsplatz unter Kolleginnen und Kollegen oder zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern verstanden, bei der die angegriffene Person unterlegen ist (nicht im hierarchischen Verständnis) und von einer oder mehreren Personen systematisch, oft und während längerer Zeit mit dem Ziel und/oder Effekt des Ausgrenzens bzw. Vertreibens vom Arbeitsplatz (Ausstoßes aus dem Arbeitsverhältnis) direkt oder indirekt angegriffen wird und dies als Diskriminierung empfindet.

Mobbing ist ein Verstoß gegen die Menschenwürde sowie eine Verletzung des Persönlichkeitsrechts und verursacht nicht zuletzt auch gesundheitliche Störungen.

„Mobbing bricht aus, weil es geschehen darf!“ Heinz Leymann

Mobbing ist kein Kavaliersdelikt

Meinungsverschiedenheiten und Konflikte oder normaler Büroklatsch sind nur allzu menschlich, aber im Unterschied zu anderen Konfliktsituationen

- zielt Mobbing auf Ausgrenzung und/oder Entfernung der Betroffenen ab,
- werden psychische, biologische und soziale Grundlagen der Betroffenen gezielt attackiert, um diese Personen ausgrenzen und/oder entfernen zu können,
- kann Mobbing krank machen.

Daher ist von Täterinnen/Tätern sowie Opfern und Mittäterinnen/Mittätern auszugehen.

Mobbing kann krank machen

Durch Mobbing kann eine Vielzahl von physischen und psychischen Beschwerden hervorgerufen werden. Zu Beginn stehen z. B. chronische Kopfschmerzen, Schlafstörungen, ständige Müdigkeit und depressive Verstimmungen. Später kann es zu Herz-/Kreislauf-, Magen-/Darmbeschwerden und anderen Erkrankungen kommen.

Kennzeichen von Mobbing

- **Angriffe auf die Möglichkeiten sich mitzuteilen**
(ständiges Unterbrechen, ständige Kritik, ...)
- **Angriffe auf die sozialen Beziehungen**
(wie Luft behandeln, lächerlich machen, ...)
- **Angriffe auf das soziale Ansehen**
(Gerüchte verbreiten, hinterrücks schlecht machen, ...)
- **Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation**
(keine/sinnlose Aufgaben, falsche/schlechte Beurteilung, ...)
- **Angriffe auf die Gesundheit**
(psychischer Druck, Zwang zu gesundheitsschädlichen Aufgaben, Androhen körperlicher Gewalt, ...)

Wer ist von Mobbing betroffen?

Grundsätzlich kann jede oder jeder in die Situation geraten, gemobbt zu werden. Im Gegensatz zur Meinung, dass vor allem schwache oder auffällige Menschen Opfer von Mobbingattacken werden, sind es auch starke und engagierte Menschen, die in Mobbing Situationen geraten.

Mobbingprozess

Mobbing ist nicht nur durch Handlungen, sondern vor allem durch ein typisches Verlaufsschema gekennzeichnet (nach Björnquist):

- **Erste Phase:** Indirekte, schwer fassbare Methoden der Aggression. Das auserwählte Opfer wird für die bestehende Lage verantwortlich gemacht und entwertet.
- **Zweite Phase:** Direkte Aggression findet statt. Die vorangegangene Entwertung der betroffenen Person gibt die Möglichkeit, ohne Schuldgefühle aggressive Handlungen auszuführen: direkte verbale Herabwürdigung, Isolation, öffentliches Lächerlichmachen, Gewaltandrohung etc.
- **Dritte Phase:** Direktes Ausüben von Gewalt; Beschuldigungen, psychisch krank zu sein oder Androhen zwangsweiser psychiatrischer Begutachtung oder auch direkte körperliche Attacken.

In den Diskussionen über Mobbing wird häufig die Ansicht geäußert, dass gemobbte Personen zumindest Mitverursacherinnen oder Mitverursacher der Mobbing Situation sind und einem selbst so etwas daher nie passieren könnte. Beides ist falsch!

Bei Mobbingverdacht – was als Betroffene oder Betroffener tun?

- Mit Personen sprechen, denen man vertraut
- Persönliche Klärung (lohnt sich der Kampf?)
- Reflektieren, ob persönlicher Anteil dabei ist
- Wenn ja, alles tun, was stärkt (Kompetenzen sichern)
- Informationen und Beratungen einholen: durch Ansprechpersonen im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Mobbingpräventionsbeauftragte
- Mobbingverhalten öffentlich machen
- Klärung rechtlicher Schritte
- Mobbing-Tagebuch führen
- Mediation und Coaching
- Verbündete innerhalb des Ressorts und außerhalb der Arbeit suchen, tragfähiges soziales Netz aufbauen
- Freizeitaktivitäten, Abgrenzung, Gutes für sich tun

Mobbingprävention

Mobbingprävention gibt es eigentlich nicht ... sondern:

- Ethik am Arbeitsplatz
- Partizipation
- Gute Führungsqualität
- Regelmäßige Analysen der Qualität zwischenmenschlicher Beziehungen
- Im Falle von Mobbing genau geregelte Vorgangsweisen

Ein gutes Arbeitsklima ist ein wesentlicher Bestandteil einer erfolgreichen Mobbingprävention. Das heißt: gegenseitige Wertschätzung, offene Kommunikation, Transparenz, gute Führungsqualität, Ethik in der Dienststelle, Partizipation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etc.

In der Mobbingprävention geht es nicht darum Auseinandersetzungen generell zu vermeiden. Es geht um eine respektvolle Streitkultur und um einen „Fair Play“-Modus für den Konfliktfall.

Dazu ist Wissen über Mobbing auf Seiten der Personalverantwortlichen und Führungskräfte wie auf Seiten der Personalvertretung und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Voraussetzung.

Die Vereinbarung

Mobbing ist zum gesellschaftlichen Phänomen geworden, das sowohl bei privaten Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern als auch im öffentlichen Dienst vorkommt und auch vor dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nicht Halt macht.

Das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz hat sich als erstes Ressort Österreichs zum Ziel gesetzt, eine Mobbingpräventionsstrategie festzulegen und Schritte für eine aktive Prävention zu setzen. Teil dieser Strategie ist eine schriftlich abgefasste und partnerschaftlich verhandelte Vereinbarung zum Thema. Vertragspartnerinnen und Vertragspartner sind die Ressortleitung und die im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz zuständigen Personalvertretungsorgane.

Die Vereinbarung gilt seit 2004 für das gesamte Ressort, wurde im Oktober 2010 aktualisiert und zuletzt im Juni 2021 neu unterzeichnet.

Inhalt dieser Vereinbarung sind allgemeine Strategien betreffend Information, Sensibilisierung und Prävention sowie die Implementierung eines „Fair Play“-Modus für den Konfliktfall. Durch diese Vereinbarung soll Mobbing unterbunden sowie ein partnerschaftliches Klima gefördert und aufrechterhalten werden.

Die Beschreibung der Fördermaßnahmen (beispielsweise die Ausbildung von Funktionsträgerinnen und Funktionsträgern) sowie die Festlegung von Unterstützungsangeboten für Betroffene wie etwa Mediation/Supervision sind Teil dieser Vereinbarung.

Die Gesetzeslage

§ 43a BDG normiert die Pflicht der Bediensteten, einander mit Achtung zu begegnen und zu einem guten Funktionieren der dienstlichen Zusammenarbeit beizutragen. Es sind daher Verhaltensweisen zu unterlassen, die die menschliche Würde anderer Bediensteter – seien es Kolleginnen oder Kollegen, Vorgesetzte oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – verletzen oder dies bezwecken oder sonst diskriminierend sind.

Um im öffentlichen Dienst von Mobbing zu sprechen sind nicht immer fortgesetzte Tathandlungen erforderlich, die sich über einen längeren Zeitraum erstrecken. Wenn mit einem einmaligen Fehlverhalten eine bestimmte Intensitätsgrenze überschritten wird, kann auch dies bereits der Pflicht zum achtungsvollen Umgang entgegenlaufen.

Nicht jede unpassende Äußerung und nicht jedes Vergreifen im Ausdruck stellt aber bereits eine Dienstpflichtverletzung dar. Entscheidend sind die

Bedingungen des Einzelfalles. Hier sind stets Form und Schwere des Fehlverhaltens sowie die sonstigen Umstände abzuwägen und nur dann, wenn die menschliche Würde einer Kollegin oder eines Kollegen bzw. einer Vorgesetzten oder eines Vorgesetzten verletzt oder die dienstliche Zusammenarbeit und der Betriebsfriede anderweitig ernstlich gestört werden, ist die Angelegenheit von der Dienstbehörde weiterzuverfolgen.

„Fair Play“ im Konfliktfall – Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner bei Mobbing

Erste Kontaktstellen bzw. verantwortliche Stellen können sein:

- Mobbingpräventionsbeauftragte
- Unmittelbare oder nächsthöhere Vorgesetzte / unmittelbarer oder nächsthöherer Vorgesetzter, die bzw. der nicht am Konflikt beteiligt ist
- Mitglieder der Personalvertretung
- Gleichbehandlungsbeauftragte und Frauenbeauftragte
- Behindertenvertrauenspersonen
- Personalabteilungen
- Betriebsärztlicher Dienst und Arbeitsmedizinerinnen bzw. Arbeitsmediziner

Auf Wunsch der oder des Betroffenen haben die Ansprechpersonen im Beschwerdefall die Aufgabe, die Betroffenen zu beraten und zu unterstützen sowie auf Wunsch die Mobbingpräventionsbeauftragten einzubeziehen.

Die Mobbingpräventionsbeauftragten haben die Aufgabe

1. auf Wunsch die Betroffenen zu beraten und zu unterstützen,
2. die dem Vorwurf des Mobbing ausgesetzten Personen über die Zusammenhänge und Folgen von Mobbing für Gesundheit, Arbeitsklima, Organisation und über die dienst- oder disziplinarrechtlichen Folgen von Mobbing aufzuklären,
3. in getrennten oder gemeinsamen Gesprächen mit den Konfliktparteien den Sachverhalt festzustellen und zu dokumentieren,
4. auf Wunsch der oder des Betroffenen in Zusammenarbeit mit der oder dem nächsthöheren Vorgesetzten, die oder der nicht am Konflikt beteiligt ist, eine Lösung zu erarbeiten.

Die Beschwerde darf nicht zu Benachteiligungen führen und wird gegenüber unbeteiligten Dritten vertraulich behandelt. Mobbingpräventionsbeauftragte sind nicht „Anwältinnen bzw. Anwälte oder Vertreterinnen bzw. Vertreter“ der oder des Betroffenen, sondern Vermittlerinnen oder Vermittler zwischen allen Beteiligten. Das bedeutet, dass sie auch von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern kontaktiert werden können, die sich zu Unrecht beschuldigt fühlen. Die Mobbingpräventionsbeauftragten sind zur Vertraulichkeit verpflichtet.

Wichtig ist die Vertraulichkeit!

Über die Informationen und Vorkommnisse, persönlichen Daten und Gespräche ist absolutes Stillschweigen gegenüber Dritten, die nicht am Verfahren beteiligt sind, zu wahren.

Um ein mobbingfreies Klima in unserem Ressort zu schaffen und zu erhalten, wurden die Unterstützungsangebote bereits in Führungskräftebildungen, Arbeitsplatzschulungen und bei diversen Informationsveranstaltungen in den Dienststellen implementiert.

Mobbingpräventionsbeauftragte im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Sie können sich unabhängig von Ihrer Dienststelle an jede Mobbingpräventionsbeauftragte oder jeden Mobbingpräventionsbeauftragten wenden.

Mobbingpräventionsbeauftragte in der Zentralstelle



© privat

Mag. Christian PHILIPP

Zentralstelle

Tel.: 01 711 00-86 63 43

E-Mail: christian.philipp@sozialministerium.at



© privat

Mag.ª Ursula SZABO-GAL

Zentralstelle, Standort Radetzkystraße

Tel.: 01 711 00-64 41 40

E-Mail: ursula.szabo-gal@sozialministerium.at



© privat

Mag. Stefan UNGER-WLASCHITZ

Tel.: 01 711 00-86 63 82

E-Mail: stefan.unger-wlaschitz@sozialministerium.at

Mobbingpräventionsbeauftragte im Sozialministeriumservice



© privat

Georg FLACK

Landesstelle Wien

Tel.: 01 588 31-22 36

E-Mail: georg.flack@sozialministeriumservice.at



© privat

Michaela LACKNER

Landesstelle Steiermark

Tel.: 0316 70 90-68 03

E-Mail: michaela.lackner@sozialministeriumservice.at



© privat

Mag.ª Andrea LAMB

Landesstelle Oberösterreich

Tel.: 0732 76 04-43 05

E-Mail: andrea.lamb@sozialministeriumservice.at



© privat

Adolf LECHLEITNER

Landesstelle Vorarlberg

Tel.: 05574 68 38-72 33

E-Mail: adolf.lechleitner@sozialministeriumservice.at



© privat

Franziska PESCHEK

Support 2

Tel.: 01 588 31-21 39

E-Mail: franziska.peschek@sozialministeriumservice.at



© privat

Emanuel SCHINHAN

Landesstelle Wien

Tel.: 01 588 31-23 04

E-Mail: emanuel.schinhan@sozialministeriumservice.at



© privat

Heimo SPRINGER

Landesstelle Kärnten

Tel.: 0463 58 64-54 01

E-Mail: heimo.springer@sozialministeriumservice.at

Prozessberatung und -begleitung

Wert: Arbeit

Dr.ⁱⁿ Irene KLOIMÜLLER, MBA

1130 Wien, St. Veitgasse 28/2

Tel: 0699 104 00755

Homepage: www.wertarbeit.at

E-Mail: office@wertarbeit.at

Ausgewählte Beratungsstellen

Gewerkschaft Öffentlicher Dienst

Konflikt- und Mobbingberatung nach Vereinbarung

Tel.: 01 534 54-211

Für GÖD-Mitglieder kostenlos!

E-Mail: mobbingberatung@goed.at

ÖGB-Servicecenter

Beratung für Mobbingbetroffene

Für Mitglieder kostenlos!

Tel.: 01 534 44-39

E-Mail: oegb@oegb.at

Informationen über die Fair Play Vereinbarung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Zentralstelle

Abteilung I/A/3

Mag.^a Monika KREMSER

MMag.^a Angela FILZ

1010 Wien, Stubenring 1

Tel.: 01 711 00-86 55 30

E-Mail: monika.kremser@sozialministerium.at

Homepage: www.sozialministerium.at

Intranet: Personal und Ausbildung/Mobbingprävention

