

# Management



## Attacke im Chat

**Remote-Mobbing** Im Homeoffice wird genauso gemobbt wie im normalen Büro. Was Betroffene tun können.

CONSTANTIN GILLIES

Meist fängt alles ganz harmlos an: Der Chef verschickt ein E-Mail an alle im Homeoffice und vergisst, einen seiner Mitarbeiter auf den Verteiler zu setzen. «Sorry, ein Versehen», heisst es lapidar. Am nächsten Tag kommt die Einladung zum gemeinsamen Zoom-Meeting – und wieder fehlt dieser eine Kollege auf der Liste. Prompt verpasst er eine wichtige Info und macht einen Fehler. «Wir müssen über Ihre Leistung sprechen», fährt ihn der Chef beim nächsten Online-Meeting vor der ganzen Mannschaft an. Damit ist die Hetzjagd eröffnet: Alle im Team fangen an, an der Arbeit des missliebigen Kollegen herumzukritisieren. Jeder noch so kleine Fehler wird aufgebauscht – bis der Angefeindete zermürbt ist.

### Neue Mobbinginstrumente

Dieses sogenannte Remote-Mobbing ist ein trauriger neuer Trend. In der Pandemie zeigt sich, dass die dunklen Seiten der Bürowelt selbst dann nicht verschwinden, wenn kaum noch jemand im Büro sitzt. Im Homeoffice wird sogar mehr beleidigt, diffamiert und schikaniert, beobachtet Uwe Leest vom Bündnis gegen Cybermobbing, Karlsruhe. «Viele Menschen stehen derzeit unter grossem psychologischen Druck, zum Beispiel weil sie isoliert zu Hause sitzen – und unter solchen Belastungen ändert sich das Verhalten.» Aggressionen bauten sich auf – und nicht wenige liessen ihren Frust an den Kollegen aus. «Vor allem das anonyme Mobbing verstärkt sich», so Leest. Wie kann ein Heimarbeiter erkennen, dass er ins Visier geraten ist – und wie sollte er darauf reagieren?

Dass Menschen über Online-Kanäle angefeindet werden, ist mittlerweile ein Massenphänomen. 8,6 Prozent aller Schweizerinnen und Schweizer sind schon einmal

digital belästigt worden, ergab eine Umfrage des Bündnisses gegen Cybermobbing. Etwa jeder zweite Fall findet am Arbeitsplatz statt, wobei es keineswegs immer die Führungsebene ist, die austeilt. Bei 71 Prozent der Vorkommnisse sind die Täterinnen und Täter im Kollegenkreis zu finden. Und die Fälle von digitalem Mobbing im Betrieb steigen von Jahr zu Jahr.

Corona verschärft die Lage zusätzlich. Man sieht den Kollegen oder die Kollegin nicht mehr auf dem Gang, sondern nimmt ihn oder sie nur noch als Log-in-Namen wahr. Da fällt es leichter, die Person zu schneiden oder Schlechtes über sie zu verbreiten. Hinzu kommt, dass ganze Abteilungen oft über einen gemeinsamen Verteiler kommunizieren. So bekommen alle Kollegen und Kolleginnen Dinge mit, die früher im Dialog geklärt wurden. Das begünstigt Rudelbildung.

«Wenn sich herauskristallisiert hat, wer das schwarze Schaf ist, machen andere oft mit», sagt Regula Bärtschi, Rechtsanwältin aus Zürich, die jahrelange Erfahrung mit Mobbingfällen hat. Hat die Hetzjagd einmal begonnen, lässt sie sich zudem kaum noch stoppen. «Um einen Konflikt zu lösen, ist das persönliche Gespräch wichtig. Das lässt sich online kaum machen», sagt Claudia Stam, Geschäftsleiterin der Fachstelle Mobbing und Belästigung, Zürich/Bern (fachstelle-mobbing.ch).

Das klassische Bossing, also das Mobbing von oben, fängt meist damit an, dass sich der Chef über angeblich mangelhafte Leistung beschwert. Diese Kritik wird dann immer wieder offen oder unterschwellig wiederholt. Zusätzlich drückt man der betroffenen Mitarbeiterin ständig neue Aufgaben rein oder gibt widersprüchliche Anweisungen – heute Hü, morgen Hott. So soll die ungeliebte Kollegin dazu gebracht werden, Fehler zu machen, die man ihr dann wieder vorhalten kann. Flankiert

wird das Ganze oft von einem subtilen Infokrieg. «Man schneidet die Kollegin von Informationen ab – oder überschüttet sie damit», berichtet Experte Leest.

Auch Videocalls sind bei den Tätern beliebt. Schliesslich bekommen sie über Zoom, Teams oder Skype Einblick in das private Umfeld des Opfers, können neue Schwächen finden und sie ausschlichten. Hier eine abfällige Bemerkung über das fehlende Make-up der Kollegin, da ein genervtes Stöhnen, weil im Heimbüro des Kollegen im Hintergrund ein Kind schreit. Da die Konferenzen in der Regel nicht aufgezeichnet werden, haben die Täter kaum etwas zu befürchten. Das senkt die Hemmschwellen. Der Infodienst «Sumikai» berichtet davon, dass in Japan die sexuelle Belästigung im Job durch Videokonferenzen stark zugenommen hat. Dort können Arbeitgeber sogar schon eine spezielle Versicherung abschliessen, die Schadenersatzansprüche durch Mobbing im Homeoffice abdeckt.

### In Japan versichern sich Firmen bereits gegen Remote-Mobbing.

Grundsätzlich kämpfen alle Mobbingopfer mit dem gleichen Problem: Sie haben kaum Beweise. Denn die meisten Täterinnen und Täter gehen diskret vor. Sie würden ihr Opfer niemals direkt in einem Mail oder einer Chatnachricht beleidigen, weil sie wissen, dass die später als Beweise dienen könnten. «Krasse Angriffe sind eher selten. Stattdessen wird meist eine Strategie der kleinen Nadelstiche verfolgt», erklärt Expertin Stam, «die Wirkung entsteht erst in der Summe.»

### Nachweis schwierig

Diese zu beweisen, ist auch im digitalen Raum schwierig. Psychologin Stam erlebt das jeden Tag: Hilfe suchende Arbeitnehmende melden sich bei ihr und legen haufenweise E-Mails vor, die ihrer Ansicht nach das Mobbing dokumentieren. «Auf den ersten Blick ist es aber meist nicht ersichtlich», bedauert Stam. Logisch: Ausstehende kennen nicht die Gesamtlage. Sie sehen nur den einen Nadelstich, der für sich allein oft relativ harmlos wirkt. Was können Heimarbeiter tun, die ins Fadenkreuz von Vorgesetzten oder Kollegen

geraten? Rechtsanwältin Bärtschi empfiehlt, eine Art Tagebuch zu führen und alle Mobbinghandlungen zu dokumentieren, damit das Geschehen im Nachhinein rekonstruierbar ist. Sprich: E-Mails speichern, Chatnachrichten per Screenshot sichern. «Sie sollten frühzeitig das Gespräch mit dem Vorgesetzten suchen», betont Expertin Stam von der Fachstelle Mobbing und Belästigung. Ist der Chef der Täter, sollte man sich an dessen Vorgesetzten wenden, zudem an die Personalabteilung. «Wichtig ist, dass Sie die Beschwerde schriftlich niederlegen», betont Anwältin Bärtschi, «dann kommt der Arbeitgeber in Zugzwang.»

Grundsätzlich ist ein Betrieb nämlich verpflichtet, Mobbing zu unterbinden. Laut Gesetz muss ein Arbeitgeber die psychische Gesundheit der Angestellten schützen. Beschwerdet sich ein Mitarbeitender über Mobbing, muss dem nachgegangen und Gegenmassnahmen müssen eingeleitet werden. Den Gemobbten einfach zu entlassen, geht nicht. «Dann kann das Unternehmen zu einer Entschädigung verpflichtet werden», so Bärtschi. In einigen Fällen versuchen die Arbeitgeber eine Mediation, wollen die Gegner an einen Tisch bringen. Fakt ist jedoch, dass nur wenige Mobbingfälle einvernehmlich gelöst werden. Meist wird die Person versetzt oder verlässt das Unternehmen. «Es ist schwierig, nach einem Konflikt das Vertrauen wiederherzustellen», so Bärtschi.

In einigen Fällen raten Experten sogar, zur Polizei zu gehen, zum Beispiel, wenn anonyme Mails mit handfesten Beleidigungen verschickt werden. Die Chancen, dass der Absender gefasst wird, sind zwar verschwindend gering, dennoch findet es Experte Leest wichtig, Anzeige zu erstatten. «Nur so tauchen Sie in der Statistik auf – und der politische Druck erhöht sich.» In der Schweiz gibt es, anders als beispielsweise in Österreich, kein eigenes Gesetz gegen Mobbing im digitalen Raum.

## Kampf gegen Remote-Mobbing

### So erkennen Sie Remote-Mobbing:

- **Calls** Man enthält Ihnen bewusst Informationen vor, lädt Sie beispielsweise nicht zu wichtigen Video-Calls ein. Darauf angesprochen, ist von einem «Versehen» die Rede.
- **Kritik** Ihre Arbeit wird im Chat für alle sichtbar kritisiert; Ihre Gegner bauschen selbst kleinste Fehler auf.
- **Überlastung** Man überhäuft Sie per Mail mit Aufgaben und sorgt so gezielt für Überforderung.

### So wehren sie sich:

- **Beweise** Führen Sie ein Tagebuch. Dokumentieren Sie alle Gängeleien (E-Mails und Chatprotokolle sichern, notfalls einen Screenshot machen).
- **Informationen** Schildern Sie den Fall auch der Personalabteilung oder einer internen Schlichtungsstelle.
- **Hilfe** Holen Sie den Rat einer neutralen Person ein, etwa über die Fachstelle für Mobbing und Belästigung (fachstelle-mobbing.ch).