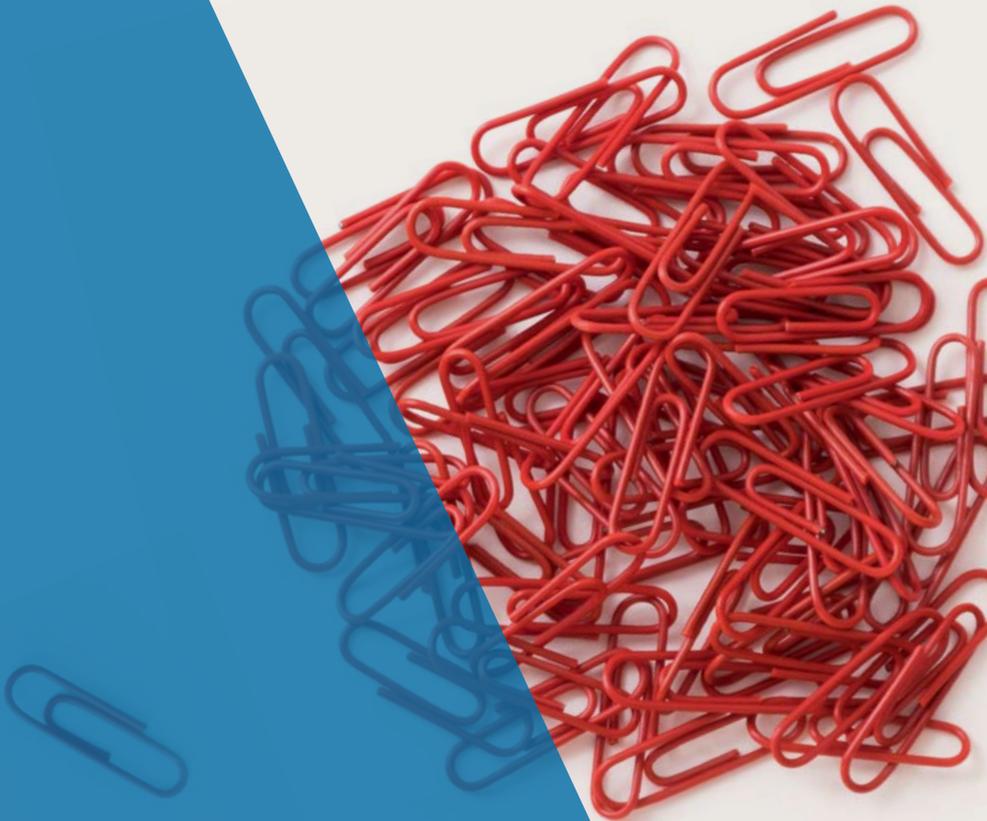


# Fair Play

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

**Layout & Druck:** BMSGPK

**Stand:** Dezember 2023

### **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 vorgehen.

**Bestellinfos:** Diese und weitere Publikationen sind kostenlos über das Broschürenservice des Sozialministeriums unter [www.sozialministerium.at/broschuerenservice](http://www.sozialministerium.at/broschuerenservice) sowie unter der Telefonnummer 01 71100-86 25 25 zu beziehen.

# **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

<b>Vorwort</b> .....	<b>6</b>
<b>Vorwort Zentrallausschuss</b> .....	<b>8</b>
<b>Was ist Mobbing</b> .....	<b>10</b>
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 – Ansprechpartner:innen bei Mobbing.....	16
Die Mobbingpräventionsbeauftragten haben die Aufgabe.....	17
Wichtig ist die Vertraulichkeit!.....	18
<b>Mobbingpräventionsbeauftragte im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz</b> .....	<b>19</b>
Mobbingpräventionsbeauftragte in der Zentralstelle.....	19
Mobbingpräventionsbeauftragte im Sozialministeriumservice.....	20
<b>Prozessberatung und -begleitung</b> .....	<b>21</b>
<b>Ausgewählte Beratungsstellen</b> .....	<b>21</b>
<b>Informationen über die Fair Play Vereinbarung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz</b> .....	<b>22</b>



Bundesminister  
Johannes Rauch

## Vorwort

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter!

Um der Vielfalt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesem Haus Rechnung zu tragen, ist es entscheidend, gegenseitigen Respekt und ein faires Miteinander im gemeinsamen Arbeitsalltag zu leben. Ein wertschätzender Umgang untereinander ist deshalb der Schlüssel zu einer gesunden und produktiven Arbeitsumgebung. Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber tragen die Verantwortung dafür ein Arbeitsumfeld zu schaffen, in der Ausgrenzung und Diskriminierung keinen Platz haben.

Mobbing am Arbeitsplatz ist deshalb ein äußerst ernstzunehmendes Problem. Mobbing Erfahrungen beeinträchtigen nicht nur die physische und auch die psychische Gesundheit der Betroffenen selbst, sondern können auch das gesamte Arbeitsumfeld belasten. Als verantwortungsvolle Institution muss es unser Ziel sein, wirksame Maßnahmen zur Prävention und Bekämpfung von Mobbing umzusetzen, um ein Arbeitsumgebung zu schaffen, das frei von Mobbing ist und das Wohlbefinden jedes Einzelnen fördert.

Diese Broschüre soll Ihnen einen umfassenden Überblick über die Mobbingpräventionsstrategie unseres Hauses geben. Von den Maßnahmen, die wir ergreifen, um Mobbing zuverlässig zu erkennen

und zu verhindern oder im Fall von Mobbingvorfällen angemessen reagieren zu können, bis hin zu den Unterstützungsangeboten, die wir den Betroffenen zur Verfügung stellen. Wir leisten seit vielen Jahren Aufklärungsarbeit, um die Wichtigkeit des Themas besonders hervorzuheben.

Unsere Strategie basiert auf einer Kultur des respektvollen Umgangs miteinander. Hierbei setzen wir auf Sensibilisierung, Aufklärung und Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um das Bewusstsein für Mobbing zu schärfen und präventive Verhaltensweisen zu fördern. Gleichzeitig haben wir klare Richtlinien und Verfahrenswege etabliert, um Mobbingvorfälle schnell und effektiv zu bearbeiten und den Betroffenen zu helfen. Das heißt, es soll den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Hauses ermöglicht werden, Beratung und Unterstützung durch geschulte Mobbingpräventionsbeauftragte in Anspruch zu nehmen.

Es ist mir ein persönliches Anliegen, dass sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unserem Ministerium sicher und respektiert fühlen. Daher lege ich großen Wert auf eine offene Kommunikation und ein unterstützendes Arbeitsumfeld. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter kann dazu einen Beitrag leisten. Setzen wir uns deshalb alle gemeinsam für eine Unternehmenskultur ein, die sich durch Wertschätzung und gegenseitigen Respekt auszeichnet.

Ich bedanke mich bei allen Beteiligten, die an der Erstellung dieser Informationsbroschüre mitgewirkt haben, und hoffe, dass sie Ihnen wertvolle Informationen und Hilfestellungen bietet.

Mit besten Grüßen

**Johannes Rauch**



© privat

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.

Mit den in unserem Ressort bestellten Mobbingpräventionsbeauftragten gelingt es uns, 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 Kolleg:innen oder zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter:innen, 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 Täter:innen sowie Opfern und Mittäter:innen 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 Mitverursacher:innen 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 Mitarbeiter:innen, 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 Mitarbeiter:innen Voraussetzung.

## Die Vereinbarung

Mobbing ist zum gesellschaftlichen Phänomen geworden, das sowohl bei privaten Arbeitgeber:innen 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. Vertragspartner:innen 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 April 2024 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 Funktionsträger:innen) 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 Kolleg:innen, Vorgesetzte oder Mitarbeiter:innen – 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 Fehlver-

haltens 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 – Ansprechpartner:innen 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 Arbeitsmediziner:innen

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 „Anwält:innen oder Vertreter:innen“ der Betroffenen, sondern Vermittler:innen zwischen allen Beteiligten. Das bedeutet, dass sie auch von Mitarbeiter:innen 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 die Mobbingpräventionsbeauftragten Ihrer Wahl wenden.

## Mobbingpräventionsbeauftragte in der Zentralstelle



© privat

**Mag.ª Dr.ª Petra BURGSTEINER-SCHRÖDER**

Zentralstelle

**Tel.:** 01 711 00-86 42 64

**E-Mail:** [petra.burgsteiner@sozialministerium.at](mailto:petra.burgsteiner@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](mailto:ursula.szabo-gal@sozialministerium.at)



© privat

**Mag. Stefan UNGER-WLASCHITZ**

**Tel.:** 01 711 00-86 63 82

**E-Mail:** [stefan.unger-wlaschitz@sozialministerium.at](mailto: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](mailto:georg.flack@sozialministeriumservice.at)



© privat

**Michaela LACKNER**

Landesstelle Steiermark

**Tel.:** 0316 70 90-68 03

**E-Mail:** [michaela.lackner@sozialministeriumservice.at](mailto:michaela.lackner@sozialministeriumservice.at)



© privat

**Mag.ª Andrea LAMB**

Landesstelle Oberösterreich

**Tel.:** 0732 76 04-43 05

**E-Mail:** [andrea.lamb@sozialministeriumservice.at](mailto:andrea.lamb@sozialministeriumservice.at)



© privat

**Emanuel SCHINHAN**

Landesstelle Wien

**Tel.:** 01 588 31-23 04

**E-Mail:** [emanuel.schinhan@sozialministeriumservice.at](mailto:emanuel.schinhan@sozialministeriumservice.at)

# Prozessberatung und -begleitung

## **Wert: Arbeit**

**Dr.<sup>in</sup> Irene KLOIMÜLLER, MBA**

1130 Wien, St. Veitgasse 28/2

**Tel:** 0699 104 00 755

**Homepage:** [www.wertarbeit.at](http://www.wertarbeit.at)

**E-Mail:** [office@wertarbeit.at](mailto: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](mailto:mobbingberatung@goed.at)

### **ÖGB-Servicecenter**

Beratung für Mobbingbetroffene

Für Mitglieder kostenlos!

**Tel.:** 01 534 44-39

**E-Mail:** [oegb@oegb.at](mailto:oegb@oegb.at)

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

## **Zentralstelle**

Abteilung I/A/3

1010 Wien, Stubenring 1

**E-Mail:** [ia3@sozialministerium.at](mailto:ia3@sozialministerium.at)

**Homepage:** [www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at)

**Intranet:** Personal und Ausbildung/Mobbingprävention



