

Die Praxis von Dr. Bernhard Brodmann (64) läuft gut. Das ist erstaunlich, da in dem größeren Ort, wo er praktiziert, die Konkurrenz unter den allgemeinbehandelnden Ärzten beträchtlich ist. Weniger erstaunlich wirkt sein Erfolg, wenn man ihn persönlich kennt. Seine ruhige, pragmatische Art kommt bei den Patientinnen und Patienten sehr gut an. Sie fühlen sich von ihm ernst genommen, befolgen seine Ratschläge, worauf sich oft die gesundheitliche Besserung einstellt. Sie wundern sich aber über den großen Wechsel an Praxisassistentinnen während der letzten paar Jahre. Die Aufmerksamen unter den Patientinnen und Patienten orten den Grund dafür nicht bei ihm, sondern bei seiner Ehefrau Gertrude (52), die zweimal in der Woche einen Vormittag lang in der Praxis mitarbeitet. Sie ist zwar ausgesprochen höflich und betont besorgt um das Wohl der »Leidenden« (sodass einige es schon als aufdringlich empfinden), aber mit den Assistentinnen ist sie kühl und streng.

[...] Auffallend ist auch ihre Art, die jeweilige Assistentin unter Kontrolle zu halten. Diese kann nichts tun, ohne dass Gertrude Brodmann sie korrigiert. [...] Nach ein paar Wochen hat bis jetzt jede Assistentin genervt aufgegeben.

Irina Schober (22) hält das jetzt schon über ein Jahr aus. [...] Gertrude Brodmann geht zu direkten Angriffen über. Das beginnt mit Anschuldigungen, dass Irina Weisungen ihres Mannes nicht befolgt. Sie macht diese »entsetzlichen Entdeckungen« möglichst in Gegenwart ihres Mannes. Irina verteidigt sich. Sie fühlt sich in ihrer Ehre angegriffen und beklagt sich bei ihrem Chef. Er gesteht ihr zu, dass seine Frau etwas temperamentvoll sei, bittet Irina aber trotz ihrer Unschuld, sich bei seiner Frau zu entschuldigen, damit sein Wochenende gerettet sei.

In der Praxis von Dr. Brodmann ist es üblich, dass Assistentinnen für ihre Verpflegung und Getränke selber sorgen. Der Arzt selbst trinkt nur Mineralwasser, das er sich eigens besorgt. Die Kaffeemaschine, der Kühlschrank und zwei Kochplatten stehen aber den Assistentinnen zur Verfügung. Irina nutzt dieses Angebot und hat sich einen kleinen Vorrat an Esswaren und Kaffee angelegt. Gertrude bedient sich selbstverständlich beim Kaffee und den Keksen. Irina hat dazu bisher geschwiegen. Nun aber, nach den letzten Vorkommnissen, nimmt sie ihren Vorrat mit nach Hause. An einem Mittwochmorgen kommt es in der Küche zum Eklat zwischen Gertrude Brodmann und Irina.

Gertrude Brodmann: *Wo ist der Kaffee? Sie sieht sie vorwurfsvoll an.*

Irina: *Versucht ihrem Blick standzuhalten.* Das ist mein Kaffee. Den habe ich nach Hause genommen.

Gertrude Brodmann: *Wird laut.* Lügen Sie nicht. Den Kaffee bezahlt mein Mann, und Sie haben nicht das Recht, ihn mitzunehmen.

Irina: *Mit Trotz in der Stimme.* Das stimmt nicht. Ich habe den Kaffee bezahlt.

Gertrude Brodmann: *Macht einen Schritt auf Irina zu.* Widersprechen Sie mir nicht. Der Kaffee gehört in die Küche. Und wenn ich das noch einmal erlebe, dann geht es Ihnen schlecht.

Irina: *Kocht vor Wut, verlässt aber die Küche, um keinen Streit zu provozieren.*

Gertrude Brodmann: *Geht ihr hinterher.* Ich habe genug von Ihrer schwerfälligen Art. Und dass Sie uns auch noch Waren stehlen, das geht zu weit. *Ihre Stimme wird schrill.*

Irina: *Macht sich am Empfangstresen zu schaffen.* Das sind meine Sachen, die ich bezahlt habe. *Sie versucht, ruhig zu bleiben.*

Gertrude Brodmann: *Geht hinter den Tresen und spricht ganz langsam.* Mein Mann möchte einen Kaffee, und Sie verhindern das. Was bilden Sie sich ein!

Irina: *Weicht zurück.* Ihr Mann trinkt nur Mineralwasser und keinen Kaffee.

Gertrude Brodmann: *Heftig.* Behaupten Sie nicht einfach irgendetwas.

Irina weiß nicht, wie sie dem Streit ausweichen soll und verschwindet auf die Toilette. Dort schließt sie sich ein und versucht, sich wieder zu fassen. Sie möchte auf keinen Fall einen Streit provozieren. Sie weiß, wie schwierig es ist, eine neue Stelle zu finden. Und schließlich arbeitet sie gerne bei Dr. Brodmann.

In der Zwischenzeit hat Gertrude Brodmann ihren Mann aus dem Sprechzimmer geholt und ihm den Fall geschildert. Er bittet seine Frau, nach Hause zu gehen. Er wird mit Irina reden.

Als der letzte Patient vor dem Mittag gegangen ist, holt Bernhard Brodmann Irina in sein Sprechzimmer. Sie zittert immer noch und ist den Tränen nahe. Er bittet sie, für seine Frau Verständnis zu zeigen. Sie sei im Moment in einer schwierigen Verfassung – Wechseljahre und Probleme in ihrer Familie. Da würde sie schon mal übers Ziel hinaus-schießen. Irina sagt ihm ins Gesicht, dass sich nicht alles damit entschuldigen lasse. Seine Frau habe einfach keinen Anstand. Aber sie lässt sich beruhigen und geht wieder an ihre Arbeit.

Am Nachmittag klingelt das Telefon bei Irina. Gertrude Brodmann ist am Apparat.

Gertrude Brodmann: Haben Sie es also wieder geschafft, meinen Mann weich zu klopfen.

Irina: Entschuldigen Sie, Frau Brodmann, ich habe gerade eine Patientin hier. *Sie legt den Telefonhörer zur Seite. Als sie wieder an den Apparat geht, ist abgehängt. Kaum hat sie den Hörer aufgelegt, klingelt schon wieder das Telefon.*

Gertrude Brodmann: Ich habe mich bei Ihrem letzten Arbeitgeber erkundigt. Der hat mir einiges bestätigt von dem, was ich jetzt wieder gesehen habe. *Irina legt auf.*

In der Folge klingelt immer wieder das Telefon bei ihr. Sie legt auf, sobald sie die Stimme von Gertrude Brodmann hört. Dann klingelt das Telefon bei Bernhard Brodmann direkt. Er kommt aus dem Sprechzimmer und teilt Irina mit, dass seine Frau sie sprechen möchte. Bevor Irina antworten kann, ist er schon wieder verschwunden. Irina bekommt Angst. Beim nächsten Klingeln nimmt sie ab.

Gertrude Brodmann: Sie sind geschäftsschädigend.

Irina: Frau Brodmann, bitte verstehen Sie, dass ich zu tun habe. Hier warten zwei Patienten.

Gertrude Brodmann: Hören Sie auf auszuweichen. Sie gehören nicht an diese Stelle.

Irina: Bitte Frau Brodmann, können wir das in Ruhe besprechen.

Gertrude Brodmann: Du verdammter Dickschädel.

Irina: Frau Brodmann ...

Gertrude Brodmann: Nun kündige doch endlich, du dumme Sau.

Irina bricht in Tränen aus. Sie legt den Hörer auf, geht in die Küche, wo sie ihren Tränen freien Lauf lässt. Dann packt sie ihre Sachen, hinterlegt Bernhard Brodmann eine Notiz auf ihrem Schreibtisch und geht.

Problemstellungen

1. Was drücken die Akteure mit ihren nonverbalen Signalen aus? ▷ 2.2, S. 119
2. In welchen Bereichen finden Angriffe auf das Selbstwertgefühl von Irina Schober statt? ▷ 3.1, S. 126
3. Wie können die Vorgänge mithilfe der Attributionstheorie erklärt werden? ▷ 3.2, S. 130
4. [...]
5. Welche Oberhandtechniken setzt Gertrude Brodmann ein, und wie reagiert Irina darauf? ▷ 4.8, S. 160
6. Warum wirkt der direkte Sprachstil von Gertrude Brodmann nicht positiv? ▷ 5.2, S. 171
7. [...]
8. [...]
9. Welcher Mobbingphase ist die aktuelle Situation zuzuordnen? ▷ 6.3, S. 193
10. [...]
11. [...]
12. In welchen Eskalationsstufen hat sich der Konflikt vollzogen? ▶ 1.7, S. 110
13. Wie würden die Aussagen von Gertrude Brodmann in der Ich-Form wirken? ▶ 4.3, S. 146

Praktische Umsetzung in den Theorieteilen