



MOBBING – CHARAKTERYSTYKA ZJAWISKA W POLSCE

Monika Miedzik

Doktorantka Uniwersytetu Gdańskiego

WPROWADZENIE

W Polsce dotychczas brak jest regularnie prowadzonego monitoringu nad występowaniem zjawiska przemocy w pracy. Jednak zostało przeprowadzonych kilka badań, z których wynika jednoznacznie, że mobbing jest zjawiskiem obserwowanym i powszechnym również w naszym kraju.

Jak wynika z informacji przedstawionych przez Państwową Inspekcję Pracy, w 2004 r. inspektoraty zarejestrowały 395 skarg o mobbing, z czego 31 było w pełni uzasadnionych, a 76 nosiło wyraźne znamiona mobbingu, ale nie zostało dostatecznie udokumentowane dowodowo.

W naszym kraju zjawisko przemocy psychicznej nie jest jeszcze dobrze rozpoznane tak co do jego skali, jak i specyfiki, dlatego też autorka podjęła próbę jego charakterystyki.

CEL PRACY

Celem omawianego badania było ilościowe i jakościowe zilustrowanie zjawiska mobbingu w Polsce. W badaniu postawiono następujące pytania badawcze.

1. Jaka jest skala mobbingu w Polsce?
2. W których sektorach gospodarki mobbing występuje najczęściej?
3. Jakie są najczęściej stosowane formy działań mobbingowych?
4. Kto najczęściej stosuje mobbing?

METODA BADANIA

Badanie zrealizowano w okresie od października 2006 r. do lutego 2007 r. i objęto nim 643 pracowników losowo wybranych miejsc pracy na terenie całej Polski. Zakłady pracy wytypowano według sześciu kategorii:

- jednostka rządowa/samorządowa/państwowa,
- służba zdrowia,
- oświata i szkolnictwo wyższe,
- jednostka wojskowa,
- policja,
- firma prywatna.

Pracowników wytypowanych instytucji i organizacji proszono o anonimowe wypełnienie kwestionariusza.

W badaniu zastosowano autorski kwestionariusz oparty na klasyfikacji działań mobbingowych Leymana, który składał się 45 stwierdzeń dotyczących niewłaściwych zachowań w miejscu pracy, losowo ułożonych w pozycje kwestionariusza. Badani określali częstotliwość doświadczania negatywnych zachowań w miejscu pracy na pięciopunktowej skali Likerta (5 – kilka razy w tygodniu, 4 – raz w tygodniu, 3 – kilka razy w miesiącu, 2 – raz w miesiącu, 1 – nigdy).

W prezentowanym badaniu za kryterium doświadczenia mobbingu przyjęto wynik ogólny powyżej 69 punktów uzyskany przez osobę badaną. Wskazuje on, iż osoba ta doświadczała ponad połowy z wymienionych w kwestionariuszu działań mobbingowych przynajmniej kilkakrotnie w przeciągu miesiąca. Uwzględniono wyłącznie te osoby, które zadeklarowały, iż działań takich doświadczają dłużej niż pół roku.

Ponadto badani byli proszeni o udzielenie odpowiedzi między innymi na pytania o czas doświadczania przemocy, kto ją stosował i w jakim był wieku.

Zebrano także informacje demograficzne na temat osób badanych: płeć, wiek, poziom wykształcenia, sektor zatrudnienia oraz miejsce zamieszkania.

WYNIKI BADAŃ

Badanie dostarczyło istotnych informacji na temat mobbingu w Polsce. Należy podkreślić, iż uzyskane dane są zgodne z dotychczasową wiedzą w tym zakresie prezentowaną w literaturze światowej, a także ilustrują obraz mobbingu w Polsce.

Zaletą prezentowanego badania jest liczebność grupy badawczej oraz jej ogólnopolski charakter oraz fakt, że badanie przeprowadzono w sposób gwarantujący anonimowość osoby w nim uczestniczącej, co stworzyło badanym warunki do udzielenia szczerych odpowiedzi. Dlatego też należy uznać, iż uzyskane wyniki pozwalają na dokonanie trafnej interpretacji ilościowej i jakościowej.

W tabeli 1 zestawiono dane socjodemograficzne dotyczące osób uczestniczących w omawianym badaniu. Blisko 1/4 badanych można uznać za osoby, które doświadczają działań o charakterze mobbingu. Jak wynika z zebranych informacji, osoby najczęściej poddane takim działaniom to: kobiety (65,4%), młodzi pracownicy (41,5%), osoby o wysokich kwalifikacjach zawodowych (51,6%), pracownicy sektora publicznego (60,4%) oraz mieszkańcy wielkich miast (37,1%).

Powyższe dane są zgodne z dotychczas przedstawianymi doniesieniami z badań w kraju i zagranicą. Jediną specyfiką mobbingu w Polsce jest fakt, że odnotowano aż 39% ofiar mobbingu zatrudnionych w firmach prywatnych.

W literaturze światowej zwraca się uwagę na prawidłowość polegającą na tym, że najbardziej narażeni na przemoc w miejscu pracy są pracownicy sektora publicznego, zwłaszcza tych instytucji, w których funkcjonuje sztywna hierarchiczna struktura organizacyjna.

W Polsce, jak wynika z dotychczasowych badań, terror psychiczny wkraść się również do zakładów prywatnych. Sytuację taką przypuszczalnie należy tłumaczyć wciąż dość wysokim bezrobociem, niskimi standardami kultury organizacyjnej oraz niedo-

stosowaniem polskich pracodawców do wymagań i światowych standardów gospodarki wolnorynkowej, w szczególności w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi.

Wielu firmom prywatnym na świecie dopuszczenie do stosowania działań mobbingowych po prostu

się nie opłaca ze względu na duże straty finansowe, głównie w wyniku ewentualnych procesów sądowych, oraz na znaczące straty niematerialne, np. utrata dobrej opinii. W Polsce natomiast dochodzenie roszczeń z tytułu mobbingu czy dyskryminacji jest nadal rzadkością*.

Tabela 1. Wybranych cech demograficznych badanych

Cechy demograficzne		Ogółem (N = 643)		Osoby doświadczające działań mobbingowych (N = 159)	
		liczba	%	liczba	%
Płeć	kobieta	431	67,0	104	65,4
	mężczyzna	212	33,0	55	34,6
	brak danych	–	–	–	–
Wiek	20–30	246	38,3	66	41,5
	31–40	242	37,6	60	37,7
	41–50	129	20,1	28	17,6
	51–60	26	4,0	5	3,2
	brak danych	–	–	–	–
Wykształcenie	podstawowe	4	0,6	2	1,3
	zasadnicze zawodowe	55	8,6	15	9,4
	średnie ogólnokształcące	57	8,9	11	6,9
	średnie zawodowe	157	24,4	32	20,1
	policealne	63	9,8	17	10,7
	wyższe	302	47,0	82	51,6
	brak danych	5	0,7	0	–
Sektor zatrudnienia	sektor publiczny	341	53,0	96	60,4
	w tym:				
	jednostka samorządowa/rządowa	144	22,4	48	30,2
	oświata/szkolnictwo wyższe	72	11,2	13	8,2
	służba zdrowia	38	6,0	14	8,8
	policja	57	8,7	10	6,3
	wojsko	30	4,7	11	6,9
	sektor prywatny	199	31,0	62	39,0
brak danych	103	16,0	1	0,6	
Miejsce zamieszkania	wieś	102	15,9	29	18,2
	miasto do 50 tys. mieszkańców	155	24,1	44	27,7
	miasto od 50 do 100 tys. mieszkańców	86	13,3	24	15,1
	miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	286	44,5	59	37,1
	brak danych	14	2,2	3	1,9

Źródło: wyniki badań własnych.

Prezentowane badanie pozwoliło na wskazanie trzech grup działań najczęściej stosowanych przez mobberów.

Największą grupę nieetycznych zachowań stanowią działania naruszające reputację ofiary. Celem mobbera jest zdevaluowanie pracownika w oczach zespołu pracowniczego i przedstawienie go jako osoby, której nie należy się szacunek.

Drugą znaczącą grupą zachowań są działania zaburzające proces komunikacji, co ma doprowadzić do izolacji zawodowej pracownika będącego obiektem mobbingu.

Trzecią grupę stanowią działania naruszające relacje społeczne ofiary w środowisku zawodowym, co powoduje odsunięcie się współpracowników i izolację społeczną ofiary.

Badani wskazali, że najczęściej są obiektem plotek i oszczerstw. Obmawianie „za plecami” powoduje, że ofiara systematycznie traci w środowisku dobrą opinię na swój temat. Jest to metoda pozornie niewinna, ale najtrudniejsza dla ofiary. Osoba, której to dotyczy, mając świadomość, że jest obiektem takich praktyk, nie ma szansy na podjęcie skutecznej obrony. Natomiast ewentualne podjęcie obrony, zamiast poprawiać sytuację ofiary i weryfikować opinie, powoduje zaostrzenie konfliktu i daje jakoby dowód na to, że ofiara jest osobą niezrównoważoną, konfliktową czy nadwrażliwą.

Wzbudzenie i podtrzymywanie negatywnego klimatu wobec ofiary działań mobbingowych powoduje w efekcie dalsze negatywne skutki w postaci izolacji, wyłączenia z grupy pracowniczej, negatywnej oceny kompetencji zawodowych itd.

Często wykorzystywaną techniką jest także kwestionowanie kompetencji i wartości zawodowej ofiary mobbingu. Efektem tej techniki jest odsunięcie od zadań zawodowych, zlecenie zadań poniżej kompetencji lub odwrotnie – zlecenie zadań je przekraczających. Wszystkie te zabiegi mają na celu wykazanie braku przydatności zawodowej pracownika, który jest celem mobbingu.

Najbardziej popularnym doświadczeniem przez osoby mobbingowane jest fałszywe ocenianie ich zaangażowania w pracę. Pracodawca zarzuca ofierze, że ta niewłaściwie realizuje swoje obowiązki zawodowe, przez co jest negatywnie oceniana jako jej pracy.

Wszystkie te techniki mobbingowania są „wspomagane” przez odmowę kontaktu z ofiarą. Przełożony, unikając kontaktu z mobbingowanym podwładnym,

* Z uwagi na ogólnie niską znajomość tematyki mobbingu przez pracowników organów ścigania i wymiaru sprawiedliwości oraz nieprecyzyjne zapisy w przepisach prawa pracy. Nieliczne wyroki, które zapadły w polskich sądach sugerują, że polskie prawo pracy wciąż zbyt mało koncentruje się na problematyce psychicznej krzywdy ofiary mobbingu.

pozbawia go nie tylko niezbędnych informacji zawodowych, ale przede wszystkim możliwości otwartej konfrontacji i wyjaśnienia sytuacji. Ponadto, unikanie kontaktu z ofiarą utrwała w grupie pracowniczej nega-

tywną opinię i pomniejsza wartość, skutkując odsunięciem zespołu pracowniczego od ofiary.

Repertuar zachowań najczęściej obserwowanych przez osoby badane ilustruje tab. 2.

Tabela 2. Najczęściej stosowane działania mobbingowe

Formy działań mobbingowych	Liczba odpowiedzi udzielonych przez osoby mobbingowane (N = 195)				
	częstotliwość doświadczania działań mobbingowych			łączna liczba odpowiedzi	% osób
	kilka razy w miesiącu	raz w tygodniu	kilka razy w tygodniu		
Działania zaburzające proces komunikacji					
- krytykowanie wykonywanej pracy	16	8	4	28	17,6
- przerywanie wypowiedzi	16	10	6	32	20,13
- ograniczanie kontaktu poprzez poniżające gesty	32	13	11	56	35,2
- reagowanie na wypowiedzi krzykiem/wyzwiskami	40	19	17	76	47,8
Działania uderzające w pozycję zawodową					
- przydzielanie zadań poniżej kompetencji	18	3	5	26	16,3
- przydzielanie zadań obraźliwych	25	9	4	38	23,9
- pozbawienie zadań do wykonania	21	19	6	46	28,9
Działania naruszające reputację ofiary					
- parodiowanie ruchów, gestów, sposobu mówienia	21	11	4	36	22,6
- wydawanie poleceń naruszających godność	25	12	4	41	25,8
- próby ośmieszania	46	13	12	71	44,6
- obmawianie	41	19	29	89	56,0
- kwestionowanie podejmowanych decyzji	62	32	12	106	66,7
- fałszywe ocenianie zaangażowania w pracę	49	30	28	107	67,3
Działanie naruszające relacje społeczne					
- odizolowanie od reszty pracowników	24	16	13	53	33,3
- unikanie przez przełożonego kontaktu	34	24	30	88	55,3
Działania szkodliwe dla zdrowia ofiary					
- wyrządzanie szkód psychicznych w pracy	14	2	2	18	11,3

Źródło: wyniki badań własnych.

Jednym z celów omawianego badania była próba zidentyfikowania charakterystycznych cech „typowego” mobbera pod jego kątem pozycji zawodowej

w organizacji, płci i wieku. Szczegółowe dane na temat typowych cech osób stosujących mobbing przedstawia tab. 3.

Tabela 3. Wybrane cechy mobbera

Cechy mobbera		Ogółem mobbingowani (N = 159)		Mobbingowani mężczyźni (N = 55)		Mobbingowane kobiety (N = 104)	
		liczba	%	liczba	%	liczba	%
Pozycja zawodowa	bezpośredni przełożony	85	53,5	33	60,0	52	50,0
	główny przełożony	43	27,0	15	27,3	28	26,9
	współpracownicy	21	13,2	5	9,1	16	15,4
	podwładny	1	0,6	0	0,0	1	1,0
	brak danych	9	5,7	2	3,6	7	6,7
Płeć	kobieta	75	47,2	14	25,4	61	58,6
	mężczyzna	76	47,8	39	71,0	37	35,6
	brak danych	8	5,0	2	3,6	6	5,8
Wiek	20-30	16	10,1	5	9,1	11	10,6
	31-40	44	27,7	18	32,7	26	25,0
	41-50	69	43,4	24	43,6	45	43,2
	51-60	22	13,8	6	11,0	16	15,4
	brak danych	8	5,0	2	3,6	6	5,8

Źródło: wyniki badań własnych.

Z danych tab. 3 wynika, że działania mobbingowe najczęściej stosują przełożeni (80,5%), z czego: 53,5% – bezpośredni i 27% – główni. Jest to mobbing pionowy, z którym mamy do czynienia wówczas, gdy sprawcą i ofiarę łączy stosunek podległości służbowej. Taka zależność wydaje się oczywista z uwagi na fakt, że przełożony ma do dyspozycji pełne „instrumentarium” zastraszania. Z innych badań wynika, że jest to zdecydowanie najczęściej występujący typ mobbingu.

W odniesieniu do płci mobbera nie zaobserwowano istotnej tendencji. Przemoc w miejscu pracy

nieznacznie częściej stosują mężczyźni (47,8%) niż kobiety (47,2%). Jednak powyższe zestawienie dostarcza ciekawej obserwacji w tym zakresie. Otóż mężczyźni doświadczający mobbingu wskazują, iż znacząco częściej są terroryzowani przez mobberów – mężczyzn (aż 71%) i analogicznie kobiety są częściej mobbingowane przez kobiety (blisko 60%).

Wiek statystycznego mobbera kształtuje się między 41. a 50. rokiem życia. Ta obserwacja zdaje się być logiczną konsekwencją stwierdzenia, iż to zasadniczo przełożeni są tyranami.

Biorąc pod uwagę przebieg typowej ścieżki kariery zawodowej, właśnie w tej grupie wieku znajduje się największa liczba pracowników zajmujących kierownicze stanowiska w organizacji.

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Z przedstawionych danych jednoznacznie wynika, że zjawisko przemocy psychicznej w miejscu pracy nie jest w Polsce problemem marginalnym. Z jednej strony ta obserwacja budzi zaniepokojenie, z drugiej zaś winna skłonić do refleksji nad kosztami mobbingu.

W literaturze akcentuje się skutki przemocy w miejscu pracy głównie dla ofiary i organizacji. Często pomija się konsekwencje dla całego społeczeństwa: koszty leczenia i rehabilitacji ofiar, wypłata świadczeń z tytułu renty lub wcześniejszej emerytury itp. Są to najbardziej oczywiste koszty społeczne mobbingu, jednak nie są to jedyne straty, jakie ponosi społeczeństwo.

Warto uświadomić sobie, że istnieją koszty, które niejednokrotnie kryją się za dramatem ofiar mobbingu, a bardzo często także ich rodzin.

Uwzględniając uzyskane w niniejszym badaniu dane, ofiarami najczęściej są osoby w wieku od 20 do 30 lat. Są to zatem młodzi ludzie, którzy zaczynają aktywność zawodową, i którzy również zaczynają układać sobie życie rodzinne.

Tymczasem doświadczenie przez nich mobbingu eliminuje te osoby (bardzo często wysoko wykwalifikowane) z życia zawodowego. Zamiast uczestniczyć w pomnażaniu wpływów do budżetu państwa, stają się jego beneficjentami (wypłata świadczeń z tytułu leczenia, bezrobocia, pomocy społecznej itp.). Zamiast przyczynić się do rozwoju polskiej gospodarki poprzez wykorzystanie swojego potencjału zawodowego i intelektualnego, zmuszane są do rezygnacji z pracy.

Człowiek borykający się z przemocą psychiczną w pracy zwykle przenosi problem na grunt domowy. Dlatego należy podkreślić, że doświadczenie mobbingu negatywnie wpływa na funkcjonowanie rodziny ofiary. Choroba jednego członka rodziny (a także jej przebieg), będąca wynikiem mobbingu, niesie niekorzystne skutki dla całej rodziny. Zagroza jej integralności, jakości życia, więziom emocjonalnym i w końcu oddziałuje na sferę finansową.

W tym kontekście szczególnie niebezpieczny jest wysoki odsetek kobiet wśród osób dotkniętych mobbingiem. W naszym kraju zwyczajowo kobieta jest tą osobą, która pielęgnuje tzw. ognisko domowe. Z pewnością żadna osoba, a zwłaszcza kobieta, dotknięta przemocą w pracy nie będzie w stanie właściwie realizować swoich życiowych i społecznych zadań, istotnie decydujących o kształcie naszego społeczeństwa.

Mobbing godzi więc w szeroko rozumiane dobro społeczeństwa i jego najmniejszej, ale najcenniejszej komórki, jaką jest rodzina. Jeśli uznamy, że tak jest, to musimy uznać, że przemoc w pracy to nie problem jedynie jednostkowy, ale społeczny, a jako taki wart jest podjęcia wszelkich działań zapobiegawczych.

Mając świadomość skali występowania mobbingu oraz jego znacznych kosztów, wiele państw europejskich konsekwentnie wprowadza w życie ostre regulacje prawne, mające na celu ochronę pracownika przed mobbingiem. Te działania są ponadto intensywnie wspierane poprzez prowadzenie społecznych kampanii informacyjnych.

Obecnie wiele firm, coraz częściej także tych działających w Polsce, decyduje się na włączenie do swoich regulacji wewnętrznych tzw. polityki antymobbingowej.

Biorąc pod uwagę wyniki relacjonowane w omawianym badaniu, autorka jest w pełni przekonana, że należy uważnie obserwować zjawisko mobbingu i skalę jego występowania w naszym kraju. Stały monitoring i poszukiwanie kolejnych odpowiedzi w wyniku podejmowanych badań nad mobbingiem może bowiem przyczynić się do podejmowania skutecznych działań z zakresu jego profilaktyki również w Polsce. A jak powszechnie wiadomo, koszty profilaktyki są zawsze niższe niż koszty leczenia.

LITERATURA

- Bechowska-Gebhardt A., Stalewski T. (2004), *Mobbing – patologia zarządzania personelem*, Warszawa: Difin, ISBN 83-7251-425-9.
- Delikowska K. (2004), *Raport z badań nad działaniami mobbingowymi w miejscu pracy*, „Społecznik” nr 7, Warszawa: WRZOS.
- Derczyński W. (2002), *Szykany w miejscu pracy. Komunikat z badań*, Warszawa: CBOS.
- Edelman R.J. (2002), *Konflikty w miejscu pracy*, Gdańsk: GWP, ISBN 83-87957-79-8.
- Facts 23, *Bullying at work*, [dostęp 24.11.2006], dostępny w Internecie: <http://factsheets/23/factsheets23_en.pdf>.
- Facts 24, *Violence at work*, [dostęp 24.11.2006], dostępny w Internecie: <http://factsheets/24/factsheets24_en.pdf>.
- Grabowska B. (2003), *Psychoterror w pracy. Jak zapobiegać i jak radzić sobie z mobbingiem*, Gdańsk: Wydawnictwo Wielbłąd, ISBN 83-918517-0-2.
- Hirigoyen M. (2003), *Molestowanie w pracy*, Poznań: Wydawnictwo W drodze, ISBN 83-7033-479-2.
- Kędzia B., Kowalewski S. (2002), *Przemoc – nowy czynnik ryzyka zawodowego w środowisku pracy*, „Bezpieczeństwo Pracy” nr 1(366), s. 6–10.
- Kmiecik-Baran K., Rybicki J. (2004), *Mobbing – zagrożenie współczesnego miejsca pracy*, Gdańsk: PID, ISBN 83-918585-5-3.
- Kłos B. (2002), *Mobbing, Informacja 941/2002*, Kancelaria Sejmu, Biuro Studiów i Ekspertyz Kancelarii Sejmu RP, Warszawa.
- Leymann H. (1990), *The Mobbing Encyclopedia*, [dostęp 20.11.2006], dostępny w Internecie: <<http://www.leymann.se>>.
- Leymann H., Gustafsson A. (1996), *Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders*, „European Journal of Work and Organizational Psychology”, vol. 5(2), s. 251–275.
- Marciniak J. (2004), *Przeciwdziałanie dyskryminacji w zatrudnieniu. Jak w praktyce zwalczać mobbing i inne formy dyskryminacji*, Alpha Pro, Ostrołęka, ISBN 83-919761-1-4.
- Merecz D., Mościcka A., Drabek M. (2005), *Mobbing w środowisku pracy. Charakterystyka zjawiska, jego konsekwencje, aspekty prawne i sposoby przeciwdziałania*, Łódź: IMP.
- Warszewska-Makuch M. (2005), *Mobbing w pracy – przyczyny i konsekwencje*, „Bezpieczeństwo Pracy” nr 3.

SUMMARY

The paper reports results of the study which focused on the quantitative and qualitative illustration of mobbing phenomenon in the workplace in different sectors of economy in Poland. The aim of the study was to get the following information: the scale of the phenomenon in Poland, the identification of sectors of economy which are at the highest risk of mobbing and the identification of the most popular mobbing tactics. 643 adult workers employed in different sectors of economy over the country responded to the survey. The results of this survey show that almost 25% of the employees responded that they faced mobbing in the workplace.