

Postrzeganie zjawiska mobbingu przez pracowników

**Anna Pecyna¹,
Agnieszka Buczaj²,
Agata Blicharz-Kania³,
Piotr Maksym⁴,
Zbigniew Kobus⁵,
Zbigniew Krzysiak⁶**

Uniwersytet Przyrodniczy
w Lublinie
Wydział Inżynierii Produkcji

ORCID:

¹ 0000-0003-2569-4371

² 0000-0001-7666-8929

³ 0000-0002-7663-5016

⁴ 0000-0002-7379-0037

⁵ 0000-0003-2155-1090

⁶ 0000-0002-4950-7481

Korespondencja:
Anna Pecyna
Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie
Wydział Inżynierii Produkcji
Katedra Podstaw Techniki
Zakład Ergonomii
ul. Głęboka 28
20-612 Lublin, Poland
Tel.: +48 81 53 19 747
E-mail: anna.pecyna@up.lublin.pl

Abstrakt: W pracy przedstawiono definicję mobbingu, a także rodzaje oraz cechy charakterystyczne tego zjawiska. Opisano profil mobbera i ofiary, wskazując cechy ich charakteru oraz typowe zachowania. Ponadto przedstawiono przyczyny i skutki mobbingu, a także wskazano osoby i branże zawodowe szczególnie na niego narażone. Celem pracy jest ocena znajomości zjawiska mobbingu wśród pracowników. Do realizacji badań wykorzystano kwestionariusz autorskiej ankiety. Z przeprowadzonych analiz wynika, że atmosfera w miejscu pracy jest dobra bądź średnia, ale dochodzi również do sytuacji konfliktowych. Najczęściej działania mobbingowe wobec kobiet stosował przełożony, rzadziej współpracownik. W przypadku mężczyzn połowa respondentów odpowiedziała, że mobbing stosował pracodawca, natomiast druga połowa – że współpracownik. Aż 80% ankietowanych kobiet odpowiedziało, że mobberem była kobieta, natomiast mężczyźni jednogłośnie stwierdzili, że w ich przypadku mobbing stosował mężczyzna. Najczęstszymi przyczynami występowania zachowań mobbingowych były: poczucie wyższości u mobbera, obawa przed utratą stanowiska, osiągnięcia w pracy oraz zazdrość. Z badań wynika, że do zjawiska mobbingu najczęściej dochodzi w służbie zdrowia, transporcie, branży spożywczej i budowlanej. Większość ankietowanych szukała pomocy, natomiast w bardzo znikomym procencie pomoc ta została udzielona.

Słowa kluczowe: mobbing, mobber, terror psychiczny, ofiara, szykanować, agresja

1. Wprowadzenie

Kiedy dochodzi do uporczywego i długotrwałego nękania psychicznego pracownika przez jedną bądź kilka osób w celu poniżenia lub ośmieszenia, zjawisko to nazywamy mobbingiem lub psychoterrorem. Trudna sytuacja na rynku pracy, wzrost bezrobocia oraz bieda powodują, że ludzie w obawie o swoje stanowiska i utratę pracy przyzwalają na prześladowanie psychiczne oraz pozostają obojętni wobec tego problemu. Obecnie mobbing stał się jedną z największych patologii w zarządzaniu zasobami ludzkimi. Wywiera on nie tylko niekorzystny wpływ na zdrowie ofiary, ale również oddziałuje negatywnie na stosunki międzyludzkie i prowadzi do destrukcji całej organizacji.

Problematyka mobbingu pojawiła się w systemie polskiego prawa 1 stycznia 2004 r., kiedy weszła w życie Ustawa z dnia 14 listopada 2003 r. o zmianie ustawy Kodeks pracy oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2003 r. nr 213, poz. 2081). Zjawisko to stało się przedmiotem wielu badań naukowych, jak i modnym tematem dla mediów; powstaje coraz więcej programów telewizyjnych, artykułów prasowych oraz internetowych poświęconych tej tematyce. Termin „mobbing” pochodzi od angielskiego czasownika *mob* i oznacza ‘atakować, szarpać, szykanować, molestować’ (Wysocki, 2013). Warto zauważyć, że rzeczownik *mob* określa tłum, zgraję, motłoch. Pochodzenie tego pojęcia wyjaśniać może, że mechanizm występuje w grupie i nie do końca oczywiste są zasady oraz formy jego stosowania.

Według art. 94³ § 2 Kodeksu pracy „Mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu pracowników”. Proces jego prześladowania jest długotrwały i polega na nieprzyjaznym, nieetycznym i regularnie powtarzającym się zachowaniu wymierzonym przeciwko drugiej osobie, które uniemożliwia efektywną obronę przed napastnikiem. W rezultacie osoba mobbingowana staje się bezradna, jest spychana na margines życia zawodowego. Duże napięcie oraz długi okres terroru psychicznego wywołują u ofiary objawy psychosomatyczne i prowadzą do izolacji społecznej.

2. Rodzaje mobbingu

W zależności od tego, kto jest prześladowcą, można wyróżnić trzy podstawowe rodzaje mobbingu: mobbing pochyły (oznaczany również jako diagonalny), poziomy (inaczej horyzontalny) oraz pionowy (nazywany też wertykalnym) (Janowska, 2010, s. 369).

Mobbing p o c h y ł y określa znęcanie się psychiczne na pracowniku przez przełożonego i jest on najbardziej powszechny. Hierarchiczny model organizacji, który wyodrębnia rządzących oraz podwładnych, sprzyja działaniom mobbingowym ze strony przełożonych. Czynniki takie, jak bezrobocie, duża konkurencja na rynku pracy oraz uprzywilejowane stanowisko pracodawcy, stwarzają komfortową sytuację do prześladowania pracowników. Niska podaż pracy w odniesieniu do popytu na nią wzmacnia na rynku pozycję pracodawców, którzy wykazują patologiczne zachowania w zarządzaniu ludźmi. Już od momentu samej rekrutacji kandydaci narażeni są na działania mobbingowe, zaś zatrudnieni pracownicy w obawie przed zwolnieniem i brakiem możliwości awansu zgadzają się na terror psychiczny.

Mobbing p o z i o m y, inaczej horyzontalny, występuje pomiędzy pracownikami, grupą czy też zespołem pracowników znajdujących się na tej samej płaszczyźnie hierarchicznej. Podłoże działań mobbingowych może stanowić pojedyncza cecha świadcząca o odmienności pracownika, jak również różnorodność zespołu.

Najrzadziej występuje mobbing p i o n o w y – gdy pracownicy prześladowają swojego pracodawcę. Podwładni dopuszczają się takiego zachowania, gdy ich pozycja w organizacji jest silna i nienaruszalna. Powoduje to, że osoba zarządzająca znajduje się w niekomfortowym położeniu, zostaje pozbawiona władzy, która jest jej rolą; równocześnie menedżer postrzegany jest jako osoba słaba, niepotrafiąca zarządzać zasobami ludzkimi. Ten rodzaj mobbingu

może również występować w sytuacji, kiedy współpracownik awansuje na przełożonego zespołu pracowniczego. Często pojawia się wtedy konflikt, zgodnie z zasadą „kolega nie będzie nami rządził”. Podwładni dążą do skompromitowania osoby zarządzającej i inicjują różne działania, również mobbingowe (Sidor-Rządkowska, 2003, s. 77–85).

3. Cechy mobbingu

Istotną cechą znęcania psychicznego w środowisku pracy jest bezzasadność. Dość często osoby mobbingujące inicjują swoje wrogie zachowania wobec ofiary bez podania konkretnych oraz racjonalnych przyczyn. Subiektywność z kolei umożliwia zakwalifikowanie danego postępowania jako mobbingowe, jeżeli sposób, w jaki pracodawca traktuje podwładnego, jest niewłaściwy i on sam czuje się poniżony, ale również wtedy, gdy osoby postronne mają podstawy do tego, aby zachowanie przełożonego bądź pracownika ocenić jako niewłaściwe. Odczucia świadków mobbingu uzależnione są od wyznawanych przez nich wartości, zwyczajów oraz kultury panujących w zakładzie pracy. Kolejną cechą, którą podaje Marie-France Hirigoyen (2003, s. 61), jest to, że cechą zachowań mobbingowych jest ich manipulatorski aspekt. Jej zdaniem znaczna część mobberów potrafi perfekcyjnie manipulować innymi ludźmi, aż do momentu osiągnięcia zamierzonego celu: zdobywają czyjąś sympatię, nakłaniają do swoich racji oraz tworzą sojusz przeciwko wybranej ofierze czy ofiarom. Doskonale posługują się językiem, używają niedomówień, a nieporozumienia rozstrzygają na swoją korzyść. Cechą mobbingu jest także długotrwałość oraz częstotliwość podejmowanych działań, ponieważ jednorazowe incydenty nie są traktowane jako zachowania mobbingowe (Zych, 2007, s. 5).

Istotną rolę w mobbingu odgrywa pozycja organizacyjna, doświadczenie i kwalifikacje pracodawcy oraz relacje interpersonalne pomiędzy osobami uczestniczącymi w tej nieprawnej sytuacji. Różnica wynika również z narzędzi mobbingu. Można stwierdzić, że ilu mobberów, tyle różnych sposobów nękania ludzi (Szymik, Brosz, 2009, s. 167–185).

Podział zachowań zaliczanych do mobbingowych utworzył Heinz Leymann, który jako pierwszy odniósł pojęcie mobbing do sytuacji pracowniczych oraz środowiska pracy. Na podstawie swoich badań wyodrębnił 45 zachowań i uporządkował je w pięciu kategoriach. Są to między innymi: działania zaburzające komunikację, zakłócające stosunki społeczne, czynności wpływające na negatywny odbiór ofiary, jakość życia osobistego oraz zawodowego ofiary, a także działania mające negatywny wpływ na zdrowie pracownika. Lista ta ma pomóc pracownikom w orientacji, z jakim zachowaniem mają do czynienia, oraz być wskazówką dla pracodawcy, umożliwiającą zaobserwowanie i wyeliminowanie nieprawidłowych sytuacji, do których dochodzi w zakładzie pracy (za: Kucharska, 2014, s. 8–10). Należy przy tym podkreślić, że jednorazowe wystąpienie sytuacji konfliktowej nie stanowi mobbingu, nawet gdy słowa krytyki odnoszące się do naszej pracy czy też życia osobistego są nieprzyjemne i nas ranią (Firek, 2004, s. 5–8; Erenkfeit, Dudzińska, Indyk, 2011, s. 87).

4. Charakterystyka mobbera i ofiary

Mobber to zazwyczaj osoba dążąca obsesyjnie do władzy, stale potwierdzająca swoje poczucie wartości oraz pozycję, pokazująca swą wyższość nad podwładnymi przez wyznaczanie ich miejsca w hierarchii organizacji przy pomocy krytyki oraz upokorzeń. Osoba ta za wszelką cenę chce być podziwiana, adorowana, akceptowana, lecz w stosunku do innych ludzi jest oschła, nie ma dla nich szacunku. Dość często ma problemy z nawiązywaniem kontaktów z ludźmi oraz z pracą w grupie. Mobberzy są osobami, które czerpią psychopatyczną radość z prześladowania i znęcania się nad innymi. Nie znają takich pojęć jak kompromis czy też ugodowość, a wręcz przeciwnie – doznają satysfakcji z użycia swojej dominacji do psychicznego znęcania się nad ludźmi związanymi z nimi w sensie formalnym. Mobber jest typem psychicznego sadysty, wykazuje się egocentryzmem, skupia się tylko na własnych potrzebach i uparcie dąży do ich realizacji, nawet jeśli są one osiągnięte kosztem cierpień innych. Zazwyczaj jest to człowiek, który ma problem z samym sobą. Jeżeli taka osoba zaobserwuje, że jej działania są bezkarne oraz skuteczne, stanie się sprawniejsza w niszczeniu innych (Bechowska-Gebhardt, 2016, s. 6; Erenkfeit, Dudzińska, Indyk, 2011, s. 81–89).

Ofiary mobbingu to często osoby, które mają różnego rodzaju zaburzenia psychosomatyczne, wykazują lęk przed wypowiedaniem się na forum, są skłonne do odsuwania się na dalszy plan. Ofiary nie utrzymują kontaktów z innymi, a w towarzystwie czują, że ich obecność przeszkadza innym. Osoby takie często się gniewają, łatwo je wyprowadzić z równowagi i nie są odporne na krytykę. Ciągłe poszukują akceptacji w autorytetach, mają słabość do kupowania prestiżowych rzeczy, które znacznie przekraczają ich finansowe możliwości. Ofiary stale uważają, że wszyscy spiskują przeciwko nim (Bechowska-Gebhardt, 2016, s. 8; Chomczyński, 2008, s. 132; Erenkfeit, Dudzińska, Indyk, 2011, s. 81–89).

5. Przyczyny i skutki mobbingu

Czynników wpływających na powstawanie mobbingu jest bardzo dużo, poczynając od osobowości mobbera oraz ofiary aż po niezdrową atmosferę w organizacji i inne sytuacje zewnętrzne, na przykład bezrobocie. Do najczęstszych przyczyn mobbingu zalicza się między innymi toksyczny klimat organizacji – bezustanny „wyścig szczurów” i ciągła rywalizacja między pracownikami. Obce są im takie pojęcia, jak zaufanie, jedność czy współpraca. Nikt nie identyfikuje się z celami firmy, a atmosfera w pracy jest napięta i przepełniona lękiem. Kolejną przyczyną są niedomówienia dotyczące obowiązków pracowników, zlecanie sprzecznych oraz niemożliwych do realizacji zadań. Brak możliwości awansu i rozwoju osobistego prowadzi do frustracji pracowników. Niepoprawna komunikacja w przedsiębiorstwie to także przyczyna powstawania mobbingu. Związana jest ona z wyizolowaniem pracownika w grupie, używaniem wulgaryzmów czy groźbami zwolnienia z pracy, a także ośmieszaniem, krytykowaniem, lekceważeniem, kompromitowaniem oraz bezpodstawnym negowaniem zgłoszonych przez pracownika opinii i pomysłów. Do mobbingu prowadzi także brak umiejętności zarządzania zasobami ludzkimi, negocjowania oraz rozwiązywania problemów. Przyczyną zaś jest bezrobocie – przyzwolenie na takiego typu zachowania w obawie przed utratą stanowiska i problemami ze znalezieniem nowej pracy (Ostrowska, Michcik, 2014, s. 10).

Skutki działań mobbingowych mają charakter złożony i wielowymiarowy, uzależnione są od ich natężenia, czasu trwania oraz od indywidualnych predyspozycji radzenia sobie z nimi (Erenkfeit, Dudzińska, Indyk, 2011, s. 81–89). Małgorzata Gamian-Wilk i Lidia Grzeziuk (2016, s. 244–254) rozróżniają konsekwencje mobbingu dla takich grup, jak: ofiara i jej rodzina, przełożony oraz firma i ogólnie całe społeczeństwo. Rezultatem prześladowań dla pierwszej kategorii jest pogorszenie zdrowia fizycznego i psychicznego, pogorszeniu ulegają też stosunki rodzinne. Czterema głównymi reakcjami na stres wywołany terrorem są:

- 1) negatywne skutki emocjonalnie (lęk, podejrzliwość wobec otoczenia, niepewność, frustracja), reakcje emocjonalne pozytywne (poczucie dowartościowania i podniecenia);
- 2) nietypowe objawy somatyczne (ból głowy, problemy z zaśnięciem, wymioty, nadmierny lub całkowity brak apetytu);
- 3) negatywne reakcje behawioralne (nieobecności i zwolnienia lekarskie, spadek efektywności pracy) i pozytywne (rozwijanie własnych umiejętności);
- 4) zaburzone reakcje poznawcze (spadek koncentracji, kłopoty z pamięcią, problemy z wypowiedaniem się i z realizacją prac intelektualnych) (Gamian-Wilk, Grzeziuk, 2016, s. 244–254; Erenkfeit, Dudzińska, Indyk, 2011, s. 81–89).

Wyróżnia się dwie grupy następstw mobbingu. Pierwsza z nich obejmuje konsekwencje psychiczne – stany depresyjne oraz nerwice mogące prowadzić do prób samobójczych. Drugą grupę stanowią konsekwencje psychosomatyczne, które dotyczą problemów z prawidłową pracą serca i oddychaniem, ból głowy, ból kręgosłupa, kłopoty ze snem, choroby skóry i układu pokarmowego (Erenkfeit, Dudzińska, Indyk, 2011, s. 81–89; Kowal, Pilarek, 2011, s. 227–240).

Skutki mobbingu ponosi także pracodawca oraz całe przedsiębiorstwo. Zwiększenie absencji chorobowej, wahania liczebności kadr oraz obniżenie efektywności pracy to negatywne konsekwencje, które powstają w wyniku zmniejszenia zaangażowania i pomysłowości pracowników mających styczność z przemocą psychiczną w swoim miejscu pracy. Następstwa te powodują problemy finansowe nie tylko dla firm, w których występuje mobbing. Obciążenie ekonomiczne odczuwalne jest przez całe społeczeństwo w związku z kosztami leczenia ofiar mobbingu oraz przejścia przez nie na rentę lub wcześniejszą emeryturę (Warszewska-Makuch, 2012, s. 9).

Mobbing może dotknąć każdego pracownika, jednak opierając się na dotychczasowych badaniach tego zjawiska, można wyróżnić kilka kategorii osób, które w większym stopniu są narażone na działania mobbingowe (Matuszyński, 2004, s. 140–142). Zalicza się do nich między innymi: osoby samotne (samotność ta nie dotyczy życia prywatnego, ale środowiska pracy), dobrze wykształcone (po licznych stażach i praktykach zagranicznych, posiadające biegłą znajomość języków obcych), pracowników w wieku przedemerytalnym oraz osoby, które pod jakimś względem różnią się od pozostałych. Przyczyną jest nie tylko odmienna rasa, różnica w poglądach politycznych, religii czy orientacji seksualnej, ale również specyficzny strój, odmienny stosunek do pracy, nieuznawanie zwyczajów praktykowanych w firmie, a także staranność i sumienne wykonywanie obowiązków oraz całkowite zaangażowanie się w pracę zawodową czy też nieprzeciętne kompetencje, które w odniesieniu do dalszej kariery stanowią zagrożenie dla kolegów z pracy lub dla pracodawcy. Wyższe ryzyko mobbingu dotyczy także kobiet, w szczególności: osób samotnych, mieszkających

z rodzicami, często po rozwodzie, samotnie wychowujących dzieci lub będących w ciąży, o niskim poziomie wykształcenia, niezależnych psychicznie, niegodzących się na propozycje seksualne ze strony kolegów oraz unikające towarzystwa innych kobiet zatrudnionych w firmie. Łatwym celem mobberów są osoby nieporadne, niepotrafiące się bronić, zamykające się w sobie i samotnie znoszące wszelkie przykrości i cierpienia. Ofiary mogą zaliczać się do kilku grup równocześnie (Matuszyński, 2004, s. 137–146; Delikowska, 2004, s. 5–31; Gamin-Wilk, Grzesiuk, 2016, s. 244–254).

Według przeprowadzonych przez Katarzynę Delikowską (2004) badań na temat działań mobbingowych w pracy w 2/3 analizowanych przypadków mobberem jest osoba współpracująca z ofiarą, a w 1/3 – pracodawca. Kobiety są najczęściej mobbingowane przez przełożone tej samej płci, a mężczyźni przez swoich kolegów. Sprawcami mobbingu są najczęściej mężczyźni w przedziale wiekowym 35–45 lat, mający ukończone studia wyższe oraz zajmujący stanowisko kierownicze (Delikowska, 2004, s. 5–31). W przeprowadzonych badaniach dotyczących częstotliwości mobbingu 19,77% osób potwierdziło, że było narażone na zachowania mobbingowe w okresie od 0,5 do 1,0 roku, zaś 17,88% – w przedziale od 1,5 do 2,0 lat, a powyżej 2 lat – 18,23% (Kępiak, 2006, s. 7).

Według raportu Europejskiej Fundacji na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy co dwudziesty pracobiorca UE zaznał terroru psychicznego oraz nękania w miejscu pracy. Szczególnie zagrożonymi mobbingiem okazały się sektory takie, jak służba zdrowia oraz opieka socjalna (8,7%), hotelarstwo (8,5%), transport (6,9%) oraz szkolnictwo (6,6%) (Merecz, 2011, s. 73).

6. Metodologia badań

Badania zostały przeprowadzone wśród 100 pracowników różnych branż zawodowych i miały charakter anonimowy. Celem pracy była ocena znajomości zjawiska mobbingu wśród pracowników. Kwestionariusz autorskiej ankiety, za pomocą którego przeprowadzone zostały badania, dotyczył problemu mobbingu. Ankieta składała się z 23 pytań jednokrotnego oraz wielokrotnego wyboru. W kwestionariuszu została zawarta również metryczka, pytania o miejsce zatrudnienia, rodzaj posiadanej umowy oraz staż pracy w aktualnej firmie.

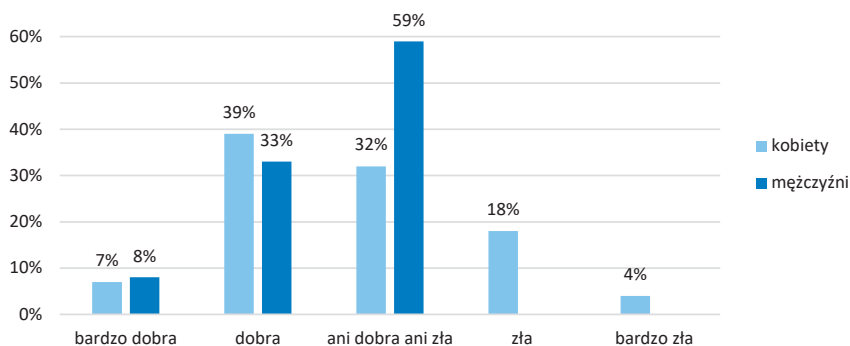
7. Wyniki badań

W ankiecie wzięło udział 100 osób, w tym 71 kobiet i 29 mężczyzn. Wyniki badań przedstawiono w formie graficznej i opisowej. Z przeprowadzonych badań wynika, że wiek ankietowanych jest bardzo zróżnicowany. Najliczniejszą grupę tworzyli respondenci w wieku 30–39 lat (27,5%), 25% to osoby w wieku 40–49 lat, nieco mniej stanowiły osoby w przedziale wiekowym 20–29 lat (22,5%), a 17,5% ankietowanych to osoby w wieku 50–59 lat. Najmniej, gdyż tylko 7,5%, wśród badanych było kobiet i mężczyzn w wieku powyżej 60 lat.

Połowa ankietowanych kobiet posiada wykształcenie średnie, następnie 35,7% to kobiety z wykształceniem wyższym, 10,7% kobiet ma wykształcenie zawodowe, a tylko 3,6% posiada wykształcenie podstawowe. Odwrotnie jest w przypadku mężczyzn – 50% respondentów posiada wykształcenie wyższe, 16,7% wykształcenie średnie, natomiast 33,3% ma wykształcenie zawodowe. Znaczna część ankietowanych (86% kobiet oraz 83% mężczyzn)

pochodzi z miasta, natomiast pozostali mieszkają na wsi. Wszyscy jednogłośnie odpowiedzieli, że wiedzą, czym jest zjawisko mobbingu.

Na pytanie dotyczące atmosfery w pracy (rysunek 1) najczęściej ankietowanych kobiet (39%) odpowiedziało, że w miejscu pracy panuje dobra atmosfera. Nieco mniej (32%) uważa, że atmosfera nie jest ani dobra, ani zła. Natomiast 7% respondentek odpowiedziało, że atmosfera panująca w pracy jest bardzo dobra, z kolei 18% odpowiedziało, że atmosfera jest zła. Zaledwie 4% ankietowanych kobiet uważa, że atmosfera jest bardzo zła. Nieco inaczej odpowiadali mężczyźni – ponad połowa respondentów (59%) uważa, że atmosfera nie jest ani dobra, ani zła, 33% odpowiedziało, że jest dobra, natomiast 8% twierdzi, że bardzo dobra. Żaden z nich nie zaznaczył odpowiedzi, że atmosfera jest zła czy też bardzo zła.



Rysunek 1. Atmosfera pracy w ocenie ankietowanych
(Figure 1. Work atmosphere in the opinion of the respondents)

Źródło: opracowanie własne.

Większość kobiet (68%) i mężczyzn (42%) odpowiedziało, że w ich zakładzie pracy występują sytuacje konfliktowe, 21% kobiet i 25% mężczyzn zaprzeczyło, natomiast 11% kobiet i 33% mężczyzn udzieliło odpowiedzi „nie wiem”.

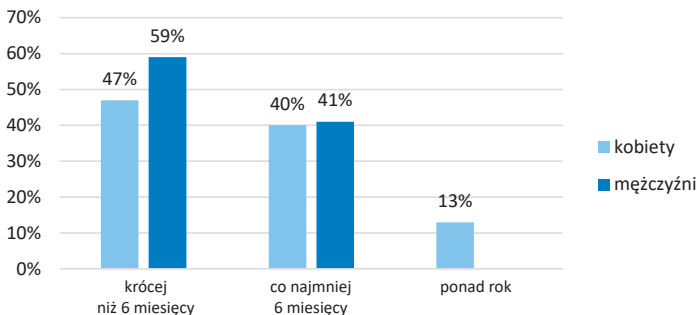
Na kolejne pytanie „co jest działaniem mobbingowym?” była możliwość udzielenia kilku odpowiedzi. W przypadku kobiet najczęściej pojawiającymi się były: systematyczna krytyka (43%), agresja i przemoc fizyczna (36%), ograniczanie i utrudnianie wypowiedzania się (32%), publiczne wyśmiewanie oraz publiczne wyśmiewanie kompetencji pracownika (29%), zlecanie zadań niezgodnych z kwalifikacjami (21%), zmuszanie do nadgodzin oraz plotkowanie (14%), nadmierna ilość obowiązków oraz publiczne wyśmiewanie wyglądu zewnętrznego (11%), nękanie telefoniczne (e-mailami, smsami itp.), niemoralne propozycje, obrażanie oraz używanie krzyków i wulgaryzmów (7%). Najmniej, bo tylko 4% respondentek, udzieliło odpowiedzi, że istnieją groźby pozbawienia pracy oraz przemoc seksualna i molestowanie. Natomiast mężczyźni najczęściej udzielali następujących odpowiedzi: ograniczanie i utrudnianie wypowiedzania się, zlecanie zadań niezgodnych z kwalifikacjami oraz agresja i przemoc fizyczna (33%), systematyczna krytyka, publiczne wyśmiewanie kompetencji pracownika oraz nadmierna ilość obowiązków (25%), a mniej osób zaznaczyło publiczne wyśmiewanie i obrażanie, poniżanie (17%). Najmniej, bo tylko 8% ankietowanych,

udzieliło odpowiedzi: zlecenie prac szkodliwych, plotkowanie, groźby pozbawienia pracy, wyśmiewanie (z powodu płci, przekonań religijnych, choroby/niepełnosprawności), zmuszanie do nadgodzin, przemoc seksualna i molestowanie.

Ponad 1/3 ankietowanych kobiet (36%) osobiście doświadczyła zjawiska mobbingu, natomiast w przypadku mężczyzn jego ofiarami było 17% respondentów.

Na kolejne pytanie „czy ankietowani byli świadkami mobbingu?” aż 58% kobiet odpowiedziało twierdząco, natomiast negatywnej odpowiedzi udzieliło 42% z nich. W przypadku mężczyzn tylko 17% respondentów było świadkami mobbingu. Reszta zaprzeczyła lub nie miała zdania. U kobiet, które były świadkami czy też same doświadczyły działań mobbingowych, sytuacje takie najczęściej występowały raz w tygodniu (33%). Ponad 1/4 ankietowanych kobiet (27%) odpowiedziały, że mobbing stosowany był kilka razy w miesiącu, 20% – że raz w miesiącu, 8% respondentek udzieliło odpowiedzi, że mobbing występuje co kilka miesięcy, zaś 12% doświadczyło sytuacji mobbingowej jednorazowo. Połowa ankietowanych mężczyzn, którzy byli świadkami mobbingu, odpowiedziały, że zjawisko to występowało kilka razy w miesiącu, natomiast druga połowa – że byli świadkami mobbingu raz w miesiącu.

W pytaniu o czas trwania mobbingu (rysunek 2) największy odsetek kobiet (47%) udzielił odpowiedzi, że zjawisko to trwało krócej niż 6 miesięcy, nieco mniej (40%) odpowiedziało, że co najmniej 6 miesięcy. Natomiast 13% respondentek wskazało odpowiedź, że mobbing trwał dłużej niż rok. Ponad połowa mężczyzn (59%) przyznała, że mobbing trwał krócej niż 6 miesięcy, natomiast pozostali respondenci udzieliłi odpowiedzi, iż trwał co najmniej pół roku.



Rysunek 2. Czas trwania mobbingu
(Figure 2. The duration of mobbing)

Źródło: opracowanie własne.

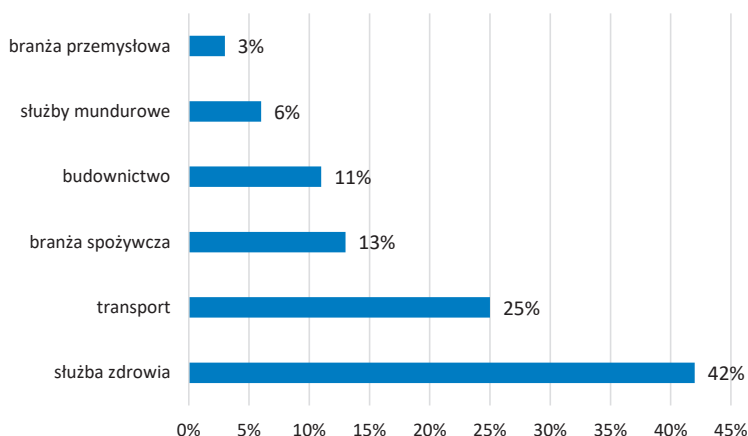
Większość ankietowanych kobiet odpowiedziały że najczęściej działania mobbingowe stosował przełożony (64%), pozostałe zaś (36%) wskazały, że mobberem był współpracownik. W przypadku panów 51% respondentów przyznało, że mobbing stosował pracodawca, natomiast 49% udzieliło odpowiedzi, iż mobberem był współpracownik. Aż 80% ankietowanych kobiet odpowiedziało, że mobberem była kobieta, natomiast mężczyźni jednogłośnie stwierdzili, że w ich przypadku mobbing stosował mężczyzna.

W pytaniu dotyczącym przyczyn mobbingu obie grupy były zgodne. Najwięcej osób wskazało, że było to poczucie wyższości u mobbera, obawa przed utratą stanowiska, zazdrość za osiągnięcia w pracy.

Na pytanie „czy osoby mobbingowane szukały pomocy?” 71% ankietowanych udzieliło pozytywnej odpowiedzi, zaś 29% respondentów odpowiedziało, że nie szukało pomocy. Aż w 63% przypadkach pomoc nie została udzielona, natomiast 37% ankietowanych przyznało, że taką pomoc otrzymało między innymi od związków zawodowych, współpracowników czy rodziny.

Miejsce zatrudnienia ankietowanych jest zróżnicowane. Najwięcej kobiet pracuje w średnich przedsiębiorstwach zatrudniających do 250 osób (57%). W małych zakładach pracy, zatrudniających do 50 pracowników, pracuje 36% ankietowanych kobiet. Zatrudnienie w mikroprzedsiębiorstwach (zatrudniających do 10 pracowników) deklaruje 7% respondentek. Spośród mężczyzn najczęściej zatrudnionych jest w średnich przedsiębiorstwach (42%) oraz mikroprzedsiębiorstwach (35%). Ankietowani mężczyźni zatrudnieni w średnich przedsiębiorstwach stanowią 15%, natomiast pozostali (8%) pracują w dużych zakładach pracy.

Kolejne pytanie dotyczyło informacji o branży przedsiębiorstwa, w którym respondenci zetknęli się ze zjawiskiem mobbingu (rysunek 3). Prawie połowa ankietowanych (42%) stwierdziła, że miało to miejsce w służbie zdrowia. Kolejno sytuacja dotyczyła transportu (25%), branży spożywczej (13%) oraz budowlanej (11%). Na dalszym planie były służby mundurowe (6%) oraz branża przemysłowa (3%).



Rysunek 3. Branże, w których ankietowani spotkali się ze zjawiskiem mobbingu
(Figure 3. Branches in which the respondents met the phenomenon of mobbing)

Źródło: opracowanie własne.

Większość respondentów posiada umowę o pracę (86% kobiet i 67% mężczyzn), zaś na umowę zlecenia lub umowę o dzieło zatrudnionych jest 7% kobiet i 25% mężczyzn. Reszta zaznaczyła, że zatrudniona jest na podstawie innej umowy.

Na pytanie, czy w miejscu pracy powinna istnieć polityka antymobbingowa, 74% ankietowanych odpowiedziało twierdząco. Negatywnej odpowiedzi udzieliło 11% badanych, natomiast 15% nie ma zdania na ten temat. Większość respondentów (48%) zapytana o to, czy w miejscu pracy prowadzona jest polityka antymobbingowa, odpowiedziała, że nie. 33% nie ma pojęcia, czy taka polityka istnieje w firmie, a tylko 19% ankietowanych udzieliło odpowiedzi pozytywnej.

8. Wnioski i podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonych badań można było sformułować następujące wnioski:

1. Wszystkim ankietowanym znane jest pojęcie mobbingu.
2. Atmosfera w miejscu pracy większości ankietowanych jest dobra lub średnia, ale dochodzi również do sytuacji konfliktowych.
3. Mobbingu doświadczyło 36% ankietowanych kobiet oraz 17% mężczyzn, pozostali ankietowani byli natomiast świadkami takich działań.
4. W przypadku mężczyzn zjawisko mobbingu miało miejsce raz w miesiącu lub kilka razy w miesiącu, natomiast u kobiet do sytuacji konfliktowych dochodziło raz w tygodniu.
5. W odniesieniu do kobiet mobberem była najczęściej kobieta na stanowisku kierowniczym, w przypadku mężczyzn mobbing stosował tak samo przełożony, jak i współpracownik płci męskiej.
6. Najczęstszymi przyczynami stosowania zachowań mobbingowych były: poczucie wyższości demonstrowane przez mobbera, obawa przed utratą stanowiska oraz zazdrość za osiągnięcia w pracy.
7. Większość ankietowanych szukała pomocy w kwestii mobbingu, natomiast tylko 37% respondentów pomoc ta została udzielona.
8. Prawie każdy z ankietowanych uważa, że polityka antymobbingowa powinna być prowadzona w zakładzie pracy, natomiast tylko w nielicznych zakładach pracy taka polityka istnieje.

Oznaki przemocy psychicznej, takie jak sprawianie przykrości, gnębienie, szykanowanie oraz nieustanna krytyka, bardzo często prowadzą do destrukcji człowieka. Naruszanie godności i dóbr osobistych pracownika wywołuje szereg negatywnych skutków w sferze psychicznej ofiary, mianowicie: depresję, nerwicę, niską samoocenę i obniżoną sprawność intelektualną. Silne napięcie trwające przez dłuższy czas może powodować również syndrom stresu pourazowego, taki sam, jaki występuje u osób, które doświadczyły wojny albo klęski żywiołowej. Dość spory odsetek pracowników poddanych długotrwałemu terrorowi psychicznemu całkowicie rezygnuje z zatrudnienia w obawie przed powtórzeniem się takich doświadczeń, a problemy psychiczne towarzyszą tym osobom czasem do końca życia.

W czasach, gdy powstaje coraz więcej nowych korporacji, a konkurencja na rynku pracy rośnie, można spodziewać się, że większość obecnych czy przyszłych pracowników spotka się ze zjawiskiem mobbingu. Ważne jest więc, aby każdy z nich wiedział, jak poradzić sobie w przypadku, gdy on sam stanie się ofiarą mobbingu, jakie podjąć działania i do jakich instytucji się zgłosić, by otrzymać pomoc.

Bibliografia

- Bechowska-Gebhardt, A. (2016). *Przeciwdziałanie mobbingowi w środowisku pracy i budowanie pozytywnej atmosfery relacji interpersonalnych* [online, dostęp: 2018-06-01]. Wrocław: Fundacja Wspierania Działań Antymobbingowych i Rozwoju Organizacji. Dostępny w Internecie: kobietylasu.com/porta-l/7b85cd67f235.pdf.
- Chomczyński, P. (2008). *Mobbing w pracy z perspektywy interakcyjnej: proces stawania się ofiarą*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego. ISBN 9788375251821.
- Delikowska, K. (2004). Raport z badań na temat działań mobbingowych w miejscu pracy. *Społecznik*, 7, 5–31.
- Erenkfeit, K., Dudzińska, L., Indyk, A. (2011). Mobbing w środowisku pracy – opis zjawiska oraz jego skutki. *Medycyny Środowiskowa – Environmental Medicine*, 14(4), 81–89.
- Firek, M. (2004). *Mobbing w oświacie* [online, dostęp: 2018-06-01]. Mirsk. Dostępny w Internecie: http://www.profesor.pl/mat/pd6/pd6_w_firek_20060213.pdf.
- Gamian-Wilk, M., Grzesiuk, L. (2016). Mobbing w miejscu pracy. Przegląd wyników badań związanych z przejawami mobbingu, genezą i konsekwencjami. *Psychologia Społeczna*, 11(3), 244–254. DOI 10.7366/1896180020163801.
- Hirigoyen, M.F. (2003). *Molestowanie w pracy*. Poznań: W Drodze. ISBN 8370334792.
- Janowska, Z. (2010). *Dysfunkcje i patologie w sferze zarządzania zasobami ludzkimi*. T. 3. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego. ISBN 9788375254693.
- Kępnia, A. (2006). *Mobbing w miejscu pracy – uregulowania prawne wynikające z przepisów Kodeksu pracy oraz prawa cywilnego* [online, dostęp: 2018-03-30]. Materiały z Seminarium Okręgowego Inspektoratu Pracy w Łodzi „Stres w pracy” 15 listopada 2016 r. Łódź: Państwowa Inspekcja Pracy. Okręgowy Inspektorat Pracy. Dostępny w Internecie: <https://lodz.pip.gov.pl/pl/f/v/39895/04%20Mobbing.pdf>.
- Kowal, J., Pilarek, G. (2011). Mobbing jako problem etyki w zarządzaniu. *Annales: etyka w życiu gospodarczym*, 14(1), 227–240.
- Kucharska, A. (2014). *Mobbing. Informator dla pracodawcy*. Warszawa: Państwowa Inspekcja Pracy. Główny Inspektorat Pracy.
- Matuszyński, W. (2004). *O źródłach i sposobach przeciwdziałania mobbingu w organizacji* [online, dostęp: 2018-03-29]. Wrocław: Krajowe Stowarzyszenie Antymobbingowe. Dostępny w Internecie: http://www.mobbing.most.org.pl/publikacja_3.htm.
- Merecz, D. (red.). (2011). *Profilaktyka psychospołecznych zagrożeń w miejscu pracy – od teorii do praktyki: podręcznik dla psychologów*. Łódź: Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera. ISBN 9788360818633.
- Ostrowska, M., Michcik, A. (2014). Mobbing – istota, przyczyny, przeciwdziałanie. *Bezpieczeństwo Pracy: nauka i praktyka*, 6, 8–11.
- Sidor-Rządkowska, M. (2003). Mobbing – zagrożenie dla firmy i pracowników. *Zarządzanie Zasobami Ludzkimi*, 2, 77–85.
- Szymik, E., Brosz, Z. (2009). Wpływ mobbingu na zdrowie psychiczne pracowników. *Problemy Profesjologii*, 2, 167–185.
- Warszewska-Makuch, M. (2012). Ocena ryzyka mobbingu w miejscu pracy. *Bezpieczeństwo Pracy: nauka i praktyka*, 5, 8–11
- Wysocki, S. (2013). Przyczyny mobbingu oraz zapobieganie mobbingowi w organizacji – badania w przedsiębiorstwie komunikacyjnym. *Nauki Społeczne*, 2(8), 194–209.
- Zych, M. (2007). *Mobbing w polskim prawie pracy*. Warszawa: C.H. Beck. ISBN 9788374839556.

Perception of mobbing by employees

Abstract: The work presents the definition of mobbing, as well as the types and characteristics of this phenomenon. The profile of the mobber and the victim are described, indicating the characteristic features of their character and typical behaviors. In addition, the causes and effects of mobbing are presented, as well as people and professional sectors particularly exposed to this phenomenon. The aim of the work is to assess the knowledge of the phenomenon of mobbing among employees. The questionnaire of the author's questionnaire was used to conduct the research. The research shows that the atmosphere in the workplace is good or average, but also conflicts occur. Most often, mobbing actions against women were applied by the supervisor,

less often by a colleague. In the case of men, half of the respondents replied that the mobbing was used by the employer, while the other half was the co-worker. As many as 80% of the women surveyed replied that the mobber was a woman, whereas the men unanimously stated that in their case mobbing was used by a man. The most common reasons for the use of mobbing behaviours were: a sense of superiority by the mobber, fear of losing position, achievement at work and jealousy. The research shows that the phenomenon of mobbing usually occurs in the health, transport, food and construction industries. Most of the respondents sought help in the matter of mobbing, while in a very small percentage this assistance was granted.

Key words: mobbing, mobber, psychological terror, victim, harassment, aggression
