

Mobbing - to usystematyzowana forma przemocy, głównie psychicznej, której sprawcą jest osoba współpracująca (przełożony, podwładny lub koledzy/koleżanki)

Cechą charakterystyczną dla zachowań mobbingowych jest to, że powtarzają się i trwają przez pewien czas.

Ważne: występowanie pojedynczych wrogich zachowań nie musi oznaczać, że mamy do czynienia z mobbingiem.

Zgodnie z art. 94³ §2 Kodeksu Pracy „mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub zastraszaniu wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników”.

Cechy mobbingu:

- Ma charakter ciągły, stały i trwa dłuższy czas.
- Ma charakter celowy – by zaszkodzić lub zniszczyć pracownika (choć zdarza się, że zachowania te mogą być nieuświadomione).
- Relacja między stronami to relacja zależności – podległości służbowej, lepszych „znajomości”, dłuższego stażu pracy, wyższej pozycji w grupie.
- Kumulacja nieetycznych zachowań – zarzuty są zazwyczaj uogólnione „wszystko jest źle” i motywowane wewnętrznie „bo Ty jesteś złym pracownikiem”, a nie tym, że sytuacja była trudna.
- Brak wcześniejszych zastrzeżeń – pracownik nie dostawał wpisów do akt, nagan, etc. (np. za poprzedniego przełożonego; wcześniej był nagradzanym pracownikiem).

Rodzaje mobbingu:

- pionowy – gdy mobberem jest przełożony, a ofiarą podwładny (występuje najczęściej)
- poziomy (horyzontalny lub grupowy) – gdy mobberem jest grupa współpracowników lub członków grupy, do której należy lub od której zależy ofiara mobbingu
- wstępujący – gdy mobberem jest podwładny (występuje najrzadziej)

Zachowania mobbingowe:

Heinz Leymann (1996, 2001) pogrupował sposoby stosowane przez sprawców w pięć kategorii, które odnoszą się do funkcjonowania osobistego i zawodowego, oraz mogą być prezentowane zarówno przez jedną osobę jak i ich większą grupę:

- działania utrudniające proces komunikowania się

- Ograniczenie lub utrudnianie możliwości wypowiedzenia się
- Ciągłe przezywanie wypowiedzi
- Reagowanie na wypowiedź krzykiem i wyzwiskami
- Ciągłe krytykowanie wykonywanej pracy i życia osobistego
- Nękanie przez telefon
- Stosowanie gróźb ustnych i pisemnych
- Prezentowanie poniżających i obraźliwych gestów
- Stosowanie aluzji i zawołanej krytyki
- Brak wypowiedzi wprost

- działania wpływające negatywnie na relacje społeczne

- Unikanie przez przełożonego kontaktu z osobą, rozmów z nią
- Ograniczenie możliwości wypowiedzenia się
- Fizyczne i społeczne izolowanie osoby (np. umieszczenie jej w osobnym pokoju z zakazem komunikowania się z innymi osobami; zakazanie pracownikom kontaktowania się z izolowaną osobą)
- Ostentacyjne ignorowanie i lekceważenie (traktowanie „jak powietrze”)

- działania naruszające wizerunek

- Obmawianie
- Rozsiewanie plotek
- Ośmieszanie
- Sugerowanie zaburzeń psychicznych, kierowanie na badania psychiatryczne
- Żartowanie i prześmiewanie życia prywatnego
- Parodiowanie sposobu chodzenia, mówienia, gestów
- Atakowanie poglądów politycznych lub przekonań religijnych
- Wyśmiewanie i atakowanie z uwagi na narodowość
- Wyśmiewanie niepełnosprawności lub kalectwa
- Obrażanie słowne w postaci wulgarnych przezwisk lub innych upokarzających wyrażeń
- Insynuacje o charakterze seksualnym, składanie propozycji seksualnych, zaloty

- działania uderzające w pozycję zawodową

- Wymuszanie wykonywania zadań naruszających godność osobistą
- Kwestionowanie podejmowania decyzji
- Nie przydzielanie żadnych zadań do realizacji
- Przydzielanie zadań bezsensownych, zbędnych
- Przydzielanie zadań poniżej kwalifikacji i kompetencji
- Przydzielanie zadań zbyt trudnych, przerastających kompetencje i możliwości

- Ciągłe przydzielanie nowych zadań do wykonywania (z nierealnym terminem realizacji lub ilością pracy do wykonania)
- Ostatecznie odbieranie zadań przekazywanych do realizowania
- Wydawanie absurdalnych i sprzecznych poleceń

- działania uderzające w zdrowie

- Zalecenie prac szkodliwych dla zdrowia, niedostosowanych do możliwości osoby i bez zapewnienia odpowiednich zabezpieczeń
- Groźby użycia siły fizycznej
- Znęcanie się fizyczne
- Działania o podłożu seksualnym, wykorzystywanie seksualne
- Przyczynianie się do powstawania strat materialnych powodowanych przez osobę
- Wyrządzanie szkód psychicznych strat materialnych powodowanych przez osobę
- Wyrządzanie szkód psychicznych w miejscu pracy lub miejscu zamieszkania osoby

Molestowanie seksualne – „każde niepożądane zachowanie o charakterze seksualnym lub odnoszące się do płci pracownika, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności pracownika, w szczególności stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery. Na zachowanie to mogą składać się fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy”
Kodeks Pracy

Molestowanie typu I – quid pro quo, czyli coś za coś, zwane także szantażem seksualnych (ang. sexual coercion)

- dotyczy sytuacji nierówności władzy – sprawca jako osoba nadrzędna używa władzy, aby wymusić przychylność dla swoich żądań o charakterze seksualnym

- poddanie się im lub odmowa stanowią podstawę dla podjęcia decyzji personalnych wobec obiektu molestowania (takich jak zatrudnienie, awans, podwyżka, przedłużenie umowy o pracę)

Molestowanie typu II – stwarzanie nieprzyjaznych warunków pracy w postaci niepożądanego zainteresowania seksualnego (ang. unwanted sexual attention)

- niewiązane z przymusem nagabywanie na randki

- powtarzające się próby nawiązania kontaktu

- natrętne maile, telefony

- niechciane przysługi, prezenty

- drobne próby kontaktu fizycznego typu „przypadkowe dotknięcia”

- ciągle narzucanie się ze swoją obecnością

- epatowanie materiałami o treści seksualnych (plakaty, maile)

Molestowanie typu III – upokarzanie ze względu na przynależność do danej płci (ang. gender harassment)

- seksistowskie uwagi, odnoszące się do płci
- uwagi lub żarty o charakterze seksualnym, obraźliwe komentarze na temat wyglądu, życia intymnego
- komentarze dyskwalifikujące osobę ze względu na jej przynależność do określonej płci
- molestowanie za odejście od typowej roli płciowej

Konsekwencje narażenia na mobbing

Zdrowie fizyczne

- nasilenie symptomów somatycznych w postaci: napięciowych bólów głowy, dolegliwości żołądkowych, napięciowych bólów różowych grup mięśniowych, ogólnego zmęczenia, zakłóceń snu, objawów arytmii
- obniżenie ogólnej odporności (skutkujące np. częstszym przeziębianiem się)

Zdrowie psychiczne

- zaburzenia depresyjne
- zaburzenia lękowe: fobia społeczna, lęk paniczny, zespół lęku uogólnionego
- nadużywanie substancji psychoaktywnych (głównie leków i alkoholu)
- myśli i próby samobójcze

Funkcjonowanie zawodowe

- obniżenie motywacji do pracy
- obniżenie efektywności pracy
- obniżenie satysfakcji z pracy
- wypalenie zawodowe
- zmiana relacji ze współpracownikami
- częstsze konflikty interpersonalne
- silna chęć zmiany lub odejścia z pracy
- rutyna w wykonywaniu zadań

- brak zaufania do kadry kierowniczej co wpływa na mniejszą efektywność pracy, mniejsze zaangażowanie w wykonywane zadania oraz częstsze nie przestrzeganie zasad etyki zawodowej

Koszty organizacyjne

- absencja
- fluktuacja kadr
- spadek jakości pracy
- spadek efektywności pracy
- spadek wydajności
- pogorszenie wizerunku firmy

Koszty dodatkowe

- opieka medyczna
- wcześniejsza emerytura
- koszty procesowe
- odszkodowania/rekompensaty

Indywidualne formalne sposoby przeciwdziałania mobbingowi

Postępowanie w przypadku podejrzenia doświadczania mobbingu:

1. Analiza sytuacji pod kątem występowania zachowań mobbingowych, czyli trwających przez dłuższy czas, zdarzających się często i naruszających godność osobistą. Przeanalizowanie ich pod kątem listy zachowań mobbingowych opracowanej przez Leymana.
2. Rozmowa na temat zaobserwowanych sytuacji z zaufaną osobą z miejsca pracy.
3. Zapisywanie przebiegu zachowań mobbingowych, ich miejsca, czasu, okoliczności i obecności innych osób.
4. Gromadzenie dokumentacji potwierdzającej działania naruszające godność (potwierdzenia i odpowiedzi na piśmie, w miarę możliwości i zgodności z prawem - kopiowanie dokumentów).
5. Próba wyjaśnienia sytuacji z osobą, która prezentuje zachowania mobbingowe (ustnie lub pisemnie, w formie tzw. wezwania do zaprzestania).
6. Poinformowanie zwierzchników o doświadczaniu mobbingu (najlepiej pisemnie – w formie papierowej lub e-meilowej).
7. Poinformowanie inspektora BHP, związków zawodowych, społecznego inspektora pracy.

8. Szukanie pomocy poza pracą (w Państwowej Inspekcji Pracy, Stowarzyszeniach pomagających ofiarom mobbingu, Przychodniach Lekarskich).
9. Złożenie pozwu do Sądu Pracy.

Bibliografia:

Bechowska – Gebhardt A., Stalewski T. (2004). Mobbing. Patologia zarządzania personelem. Wyd. DIFIN, Warszawa.

Chomczyński P. (2007). Mobbing w pracy z perspektywy interakcyjnej. Proces stawania się ofiarą. Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego

Kmieciak – Baran K., Rybicki J. (2003). Mobbing – zagrożenie współczesnego miejsca pracy. Wyd. Pomorski Instytut Demokratyczny, Gdańsk.

Kowal J., Pilarek G. (2011). Mobbing jako problem etyki w zarządzaniu. Annales: etyka w życiu gospodarczym.

Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at Work and the Development of Post-Traumatic Stress Disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275.

Mościcka – Teske A., Drabel M., Pyżalski J. (2014). Doświadczanie mobbingu i wrogich zachowań w miejscu pracy, a występowanie objawów wypalenia zawodowego u nauczycieli. *Medycyna pracy* (<http://medpr.imp.lodz.pl>), Łódź

Rudolfsson i in. (2022). Survey on: Gender – Based Violence and Sexual Harassment in the Swedish Higher Education Sector. Karolinska Institutet.