

Mobbing – zjawisko patologiczne cywilizacji przełomu XX i XXI wieku

1. Pojęcie mobbingu

W literaturze przedmiotu i publicystyce nie występuje tylko jeden termin i jedna definicja. Stosuje się różną terminologię i jej opisy. Zjawisko dręczenia psychicznego w miejscu pracy określa się pojęciem „bullying” (oznacza agresję fizyczną, groźby, tyranizowanie). Termin ten służy również do definiowania badań nad przemocą w szkole wśród uczniów (zwłaszcza w USA i Europie). Najczęściej bullying używany jest w Wielkiej Brytanii, Irlandii, Australii, a mobbing w Stanach Zjednoczonych, Kanadzie, Niemczech, Finlandii, Norwegii, Szwecji i w Polsce). W innych krajach stosowane są różne terminy: molestowanie moralne we Francji (*harcelement moral*), nękanie lub maltretowanie psychiczne w Hiszpanii, przymus moralny w Portugalii, molestowanie psychiczne we Włoszech, molestowanie (*Ijime*) w Japonii (w pierwszym etapie służyło włączeniu jednostki w grupę, w drugim do eliminowaniu jednostek lub grup). W Polsce używane jest pojęcie „mobbingu”, ale istnieją w języku polskim pojęcia oddające istotę mobbingu: gnębienie, nękanie, szykanowanie.

Słowo „mobbing” (j. ang.) pochodzi od czasownika „mobb”, który oznacza „rzucić się na kogoś”¹. Używa się zamiennie takie określenie, jak: molestowanie moralne, dręczenie, przemoc psychiczna, terror psychiczny. Dręczyciela nazywa się mobberem, a dręczony – ofiarą mobbingu (lub osobą mobbowaną).

Wyróżnia się mobbing:

- pionowy (mobberem jest przełożony, a ofiarą podwładny),
- poziomy (horyzontalny lub grupowy),
- wstępujący (mobberem podwładny)².

¹ B. Kłós, *Mobbing, opracowanie dla potrzeb Kancelarii Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej*, Warszawa 2002, s. 1.

² A. Bechowska-Gebhardt, T. Stalewski, *Mobbing. Patologia zarządzania personelem*, Warszawa 2004, s. 10.

Mobbing, zdaniem B. Kłós³, definiowany jest najczęściej jako wrogie i nieetyczne, systematycznie powtarzające się zachowanie, skierowane wobec jednej lub kilku osobom, którego rezultatem jest psychiczne, psychosomatyczne i społeczne „wyniszczenie pracownika”. Mobbing określa również zmasowany terror psychiczny ze strony pracodawcy, grupy pracowników i przełożonego wobec pracownika lub grupy pracowników.

Natomiast „według słownika j. francuskiego (*Dictionnaire de Robert*), molestowaniem jest: nieustanne poddawanie małym powtarzalnym atakom”⁴. M. F. Hirigoyen proponuje następującą definicję: „molestowaniem moralnym w pracy nazywa się wszelkie niewłaściwe postępowanie (gest, słowo, zachowanie, postawę...), które przez swą powtarzalność czy systematyczność narusza godność lub integralność psychiczną bądź fizyczną osoby, narażając ją na utratę zatrudnienia lub pogarszając atmosferę pracy”⁵.

Niemniej szeroką definicję molestowania moralnego wybrała Komisja Spraw Społecznych Zgromadzenia Narodowego Francji (chcąc ją wprowadzić do Kodeksu pracy). Definicja ta brzmi następująco: „Żaden pracownik nie może być poddany powtarzalnym aktom molestowania moralnego ze strony pracodawcy, jego reprezentanta lub innej osoby nadużywającej władzy należnej z racji jej funkcji, których celem lub skutkiem jest naruszenie jego godności oraz stwarzanie upokarzających czy poniżających warunków pracy”⁶.

Według Międzynarodowej Organizacji Pracy, w opublikowanym raporcie w 1998 r., przemoc w miejscu pracy to „obraźliwe zachowanie poprzez mściwe, okrutne, złośliwe lub upokarzające usiłowania zaszkodzenia jednostce lub grupie pracowników”⁷.

W literaturze opisującej polskie badania mobbing jest podobnie definiowany jak w innych krajach. H. Szewczyk stwierdza, że „Mobbing w miejscu pracy lub w związku z pracą polega na wrogim i nieetycznym, systematycznie powtarzającym się zachowaniu, skierowanym wobec jednej lub kilku osobom, którego rezultatem jest psychiczne, psychosomatyczne i społeczne wyniszczenie pracownika”⁸.

Podobną definicję mobbingu prezentuje R. Talik, w której wskazuje na „nieetyczne, wrogie, systematycznie powtarzające się zachowanie skierowane wobec jednej lub wielu osób”⁹.

Zdaniem B. Grabowskiej „Mobbing to rodzaj tortur psychicznych, represjonowanie, niszczenie reputacji, porażająca przemoc”¹⁰.

³ B. Kłós, op.cit., s. 2.

⁴ M. F. Hirigoyen, *Molestowanie w pracy*, Poznań 2003, s. 9.

⁵ Ibidem, s. 11.

⁶ Ibidem.

⁷ Za: B. Kłós, op.cit., s. 2; zob. When working becomes hazardous, International Labour Organization (ILO), 1998.

⁸ H. Szewczyk, *Molestowanie seksualne i mobbing w miejscu pracy lub w związku z pracą – nowe wyzwania dla polskiego prawa pracy*, „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” 2002, nr 6, s. 9.

⁹ R. Talik, *Mobbing – terror psychiczny w miejscu pracy*, „Portowiec” 2002, nr 14, s. 11.

¹⁰ B. Grabowska, *Psychoterror w pracy. Jak zapobiegać i jak sobie radzić z mobbingiem*, Gdańsk 2003, s. 10.

Na uwagę zasługuje również definicja K. Kmiecik-Baran i J. Rybickiego. Przez mobbing rozumieją „systematyczne, trwające co najmniej kilka miesięcy, zachowanie mające na celu izolowanie pracownika od społecznego otoczenia, pozbawienie go godności, pokazanie mu, że jest nikim, rozbicie jego dotychczasowej tożsamości, doprowadzenie go do całkowitej bezradności i bezsilności”¹¹.

Mobbing jako zjawisko patologiczne został opisany w raporcie z badań prowadzonych przez Heinza Leymanna i Anneli Gustawsona w latach 1982–1983 w Szwecji. Raport opublikowano w 1984 r. w „The National Board of Occupational Safety and Health”.

Autor twierdził, że mobbing istniał zawsze, ale nie był badany i opisywany systematycznie. Termin mobbing w badaniach naukowych został po raz pierwszy użyty przez Konrada Lorenza dla opisu zachowania zwierząt w grupie. Następnie wykorzystano go do badania jednostek i grup ludzkich.

2. Charakterystyka zjawiska mobbingu

Mobbing charakteryzuje się częstotliwością destruktywnego postępowania w dłuższym okresie czasu. Podstawowym celem jest: poniżenie, odarcie z godności i wyeliminowanie ofiary z zajmowanej przez nią pozycji. O uznaniu określonych czynów świadczących o znamionach mobbingu decydują następujące uwarunkowania:

- okres prześladowania – 6 miesięcy,
- duża częstotliwość występowania,
- ofiara nie jest w stanie obronić się sama.

Mobber stosuje różne taktyki deprecjonujące ofiarę lub ofiary. Najczęściej jest to: taktyka upokorzenia, zastraszenie i pomniejszania kompetencji¹².

Na przejawy mobbingu składa się wiele typów zachowań, które H. Leymann (45 działań mobbingowych) uporządkował w następujące grupy:

- oddziaływania utrudniające możliwości komunikowania się,
- oddziaływania zaburzające stosunki społeczne,
- działania mające na celu zaburzyć społeczny odbiór osoby,
- działania mające wpływ na jakość sytuacji życiowej i zawodowej,
- działania mające szkodliwy wpływ na zdrowie ofiary¹³.

W działaniach mobberów i ich ofiar można wyróżnić cztery fazy:

- **pierwsza faza** – nieadekwatna percepcja sytuacji mobbingowej – w praktyce oznacza, że ofiara nie postrzega tych zachowań jako mobbing;
- **druga faza** – stres i walka ofiary – przejawia się strachem przed pójściem do pracy, ciągłymi stanami napięcia nerwowego, pogorszenia stanu zdrowia, częstej depresji lub popadania w nałogi;

¹¹ K. Kmiecik-Baran, J. Rybicki, *Mobbing – zagrożenie współczesnego miejsca pracy*, Gdańsk 2003, s. 27.

¹² Ibidem, s. 27–31.

¹³ www.leymann.se; zob. A. Bechowska-Gebhardt, T. Stalewski, op.cit, s. 22–23.

- **trzecia faza** – nasilenie agresji mobbera nad słabnącą ofiarą – powodujące pogłębienie się dolegliwości psychosomatycznych w rezultacie których ofiara faktycznie zaczyna popełniać błędy potwierdzające opinię na swój temat jako osoby niekompetentnej;
- **faza czwarta** – fizyczna, psychiczna i społeczna degradacja ofiary – pracownik nie jest w stanie wykonywać swoich obowiązków ze względu na pogłębiającą się izolację, na narastające problemy rodzinne, zdrowotne i psychiczne. U ofiary, która przeszła wszystkie fazy mobbingu występuje schorzenie opisywane przez psychiatrów jako posttraumatyczne stany lękowe (PTSD)¹⁴.

Badania nad mobbingiem wskazały na czynniki umożliwiające powstanie tego zjawiska patologicznego.

Wymienia się różnorodne czynniki, ale do najważniejszych zalicza się: recesję gospodarczą, wysokie bezrobocie i sytuację na rynku pracy. W następnej grupie znajdują się czynniki dotyczące złej organizacji pracy, nieumiejętnego rozwiązywania konfliktów przez osoby znajdujące się na kierowniczych stanowiskach, wiek, płeć, modele kulturowe, stosunki interpersonalne¹⁵. W. Matuszyński wyodrębnia trzy główne kategorie czynników mających wpływ na powstawanie mobbingu. **Pierwszą stanowią** czynniki indywidualne: socjodemograficzne (płeć, wiek, wykształcenie, stan cywilny), cechy osobowości, odmienność zachowania oraz miejsce pracownika w organizacji (staż pracy, doświadczenie, pozycja zawodowa). **Do drugiej** kategorii czynników organizacyjnych należą: nieodpowiednie kierownictwo, złe zarządzanie, niewłaściwa organizacja pracy, kultura organizacji, nieprzyjazny klimat, stresujące środowisko pracy. **Trzecia kategoria** to czynniki społeczne (przestępczość, zubożenie społeczeństwa, edukacja na niskim poziomie, migracje, dysfunkcjonalność rodziny, imigracja, szara strefa w gospodarce)¹⁶.

Skala mobbingu w Polsce jest trudna do oszacowania ze względu na skromny zakres prowadzonych badań. Wyniki tych badań wskazują na pewne tendencje. Najczęściej mobbingu doświadczają pracownicy oświaty, administracji państwowej i samorządowej, w supermarketach, w organizacjach mundurowych (policja, wojsko), w firmach państwowych i prywatnych (rodzinnych). Pojawiają się również liczby, ale mają charakter szacunkowy, są rozbieżne np. twierdzi się, że mobbing dotyka od kilku do 60% pracowników¹⁷, inni uważają, że 40%. Mobberem jest zwykle mężczyzna (60%) między 35 a 45 rokiem życia, z wyższym wykształceniem, bezpośredni przełożony. Jego ofiara ma wyższe wykształcenie (47,5%), nie zajmuje stanowiska kierowniczego (83,1%), pracuje na czas nieokreślony. Pomocy szuka u kolegów z pracy (39%), rodziny (36%)¹⁸. Inne badania wskazują, że sprawcami mobbingu są w 81% bezpośredni przełożeni, w 14% współpracownicy i w 5% podwładni („Newsweek Polska” z 2003 r). Najwięcej infor-

¹⁴ A. Bechowska-Gebhardt, T. Stalewski, op.cit., s. 29–33; B. Kłos, op.cit., s. 3.

¹⁵ Ibidem, s. 36–52,

¹⁶ W. Matuszyński, *O źródłach i sposobach przeciwdziałania mobbingu w organizacji, referat wygłoszony na VII. Ogólnopolskiej Konferencji „Etyka w życiu gospodarczym”*, Łódź 13 maja 2004 r.

¹⁷ A. Bechowska-Gebhardt, T. Stalewski, op.cit., s. 55.

¹⁸ *Praca nie może być terrorem*, „Dobra Firma”, „Rzeczpospolita” z 30 marca 2005.

macji posiada Krajowe Stowarzyszenie Antymobbingowe oraz organizacje mieszczące się w różnych miejscowościach. O skali mobbingu więcej informacji mają organizacje zagraniczne, a zwłaszcza Europejska Fundacja do Spraw Poprawy Warunków Życia i Pracy z siedzibą w Dublinie. Fundacja przeprowadziła badania w 1998 r., z których wynika, że mobbingu doświadczało: w Wielkiej Brytanii – 16,3%, Szwecji – 10,2%, Francji – 9,9%, Irlandii – 9,4%, Niemczech – 7,3%, Hiszpanii – 5,5%, Belgii – 4,8%, Grecji – 4,7%, Włoszech – 4,2%¹⁹. Ponownie Fundacja przeprowadziła badania ankietowe w 2000 r. i wówczas podano, że 9% pracowników było przedmiotem zastraszania w miejscu pracy²⁰ (badaniami objęto 15 państw UE).

3. Regulacje prawne w Unii Europejskiej umożliwiające przeciwdziałanie mobbingowi

Mobbing od niedawna stał się przedmiotem regulacji prawnych w państwach UE. Prowadzone są badania mające na celu rozpoznanie skali zjawiska, jego zdefiniowanie i wskazanie metod przeciwdziałania (np. w Norwegii, Niemczech, Finlandii, Austrii, Francji, Holandii, Włoszech i Wielkiej Brytanii). Stanowi to punkt wyjścia do stworzenia regulacji prawnych, które będą chronić pracowników przed negatywnymi skutkami mobbingu i ograniczą koszty absencji w pracy oraz wpłyną na rozwój kultury organizacji, zarządzania w przedsiębiorstwach i instytucjach. Regulacje prawne wprowadziły cztery kraje: Szwecja, Francja, Belgia i Polska (Kodeks Pracy od 1 stycznia 2004 r.). Natomiast w Wielkiej Brytanii, Włoszech i Hiszpanii przygotowano projekty ustaw²¹.

Szwecja to pierwszy kraj UE, który ustosunkował się do kwestii mobbingu na początku lat 90. Wpłynęły na to rozwijające się badania nad tym zjawiskiem prowadzone przez H. Leymanna. Do ustawy o środowisku pracy z 1977 r. wprowadzono przepis stanowiący, że pracownik ma prawo do ochrony zarówno zdrowia fizycznego i psychicznego. Ustawa rozszerzyła uprawnienia inspekcji pracy oraz stała się podstawą do wydania przez Narodową Radę Bezpieczeństwa i Zdrowia Zawodowego rozporządzenia z dnia 21.09.1993 r. w sprawie środków przeciwdziałania zjawisku gnębienia w miejscu pracy, które weszło w życie 31 marca 1994 r. (rozporządzenie składa się z 6 artykułów). W art. 1 zdefiniowano pojęcie „gnębienia”, art. 2 i 3 na pracodawcę nałożono obowiązek przeciwdziałania temu zjawisku, art. 4 dotyczy organizacji pracy, która może przeciwdziałać „gnębieniu”, art. 5 domaga się od pracodawcy wyeliminowania tego zjawiska, art. 6 nakłada na pracodawcę obowiązek zapewnienia ochrony pracownikowi²².

Francja jest następnym krajem UE, w którym poświęcono najwięcej uwagi mobbingowi, 17 stycznia parlament francuski uchwalił ustawę o modernizacji socjalnej²³. Wprowadzono do niej przepisy dotyczące przeciwdziałania mobbingowi. Znowelizowano

¹⁹ B. Kłós, *op.cit.*, s. 4.

²⁰ M. F. Hirigoyen, *op.cit.*, s. 79.

²¹ B. Kłós, *op.cit.*, s. 5.

²² *Ibidem*, s. 5.

²³ Loi 2002 – 73 du 17 janvier 2002. Loi de modernization sociale, „Journal Officiel” z 18 stycznia 2002.

w tym duchu Kodeks Pracy, Kodeks Karny i ustawę o prawach i obowiązkach funkcjonariuszy (tj. pracowników służby cywilnej). W Kodeksie Pracy zamieszczono szeroką definicję molestowania moralnego oraz przepisy nakładające na pracodawcę obowiązek zapobiegania dręczeniu psychicznemu. W Kodeksie Pracy przewidziano możliwość mediacji. W Kodeksie Karnym dodano przepisy o przemocach psychicznych i określono karę za jej stosowanie (1 rok więzienia i grzywna 15 tys. euro).

Przyjęta przez parlament belgijski 11.06.2002 r. ustawa zawiera przepisy odnoszące się do przeciwdziałania molestowaniu moralnemu, przemocy i molestowaniu seksualnemu. Przepisy ustawy obejmują wszystkich pracowników. W ustawie zdefiniowano molestowanie moralne i środki prewencji (plan, doradca, mediacja, pracownik ds. rozpatrywania skarg)²⁴.

Polska jako czwarty kraj europejski wprowadziła regulacje prawne dotyczące zjawiska mobbingu i dyskryminacji. Obowiązujący kodeks pracy (od 1 stycznia 2004 r.) został dostosowany do przepisów prawnych UE. Przepisy zamieszczone w rozdziale II a działu pierwszego k.p. „Równe traktowanie w zatrudnieniu” dostosowane są do art. 119 traktatu ustanawiającego Wspólnotę Europejską (Traktat Rzymski) oraz dyrektyw. Rozszerzono przypadki dyskryminacji w zatrudnieniu (dotychczas tylko płeć) ze względu na: wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie oraz orientację seksualną. Do Kodeksu Pracy wprowadzono również pojęcie mobbingu (art. 94 par. 1, 2, 3, 4 i 5): „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”²⁵.

Zjawisko mobbingu stało się również przedmiotem zainteresowania Parlamentu Europejskiego, który w 2001 r. przyjął rezolucję w sprawie nękania w miejscu pracy (A5-0283/2001) Parlament Europejski wezwał Komisję Europejską i państwa członkowskie do przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu seksualnemu w miejscu pracy. Komisja Europejska od początku 2002 r. pracuje nad projektem prawa europejskiego w zakresie mobbingu.

Parlament Europejski powołując się na Europejską Fundację do Spraw Poprawy Warunków Pracy i Życia, wskazał na skalę tego zjawiska w UE, które kształtuje się w granicach 8% siły roboczej tj. około 12 milionów pracowników. Europejska Agencja do Spraw Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy zwraca uwagę na wyraźny związek pomiędzy nękaniami w pracy a chorobami spowodowanymi długotrwałym stresem. Zaznacza się również, że wzrastająca liczba zatrudnionych w ramach elastycznych form pracy staje się jedną z głównych przyczyn narastania mobbingu (dręczenia w miejscu pracy)²⁶.

²⁴ B. Kłós, op.cit., s. 7.

²⁵ Kodeks Pracy od 1 stycznia 2004, „Vademekum Rzeczpospolitej” z 22 grudnia 2003, nr 88, s. 21, lub Dz.U. 2003, nr 213, poz. 2081.

²⁶ B. Kłós, op.cit., s. 10–11; *Kodeks pracy...*, s. 5.

Podjęto próbę zarysowania zjawiska patologicznego, ale mało znanego i rzadko badanego. Narastanie tego zjawiska i poznawanie go poprzez rozwijające się stopniowo badania pozwolą na podjęcie skutecznego przeciwdziałania. Tworzone w tym zakresie prawodawstwo może zapobiec narastaniu zjawiska mobbingu w XXI wieku. Zjawiska patologiczne są trudne do opanowania, ograniczania a jeszcze bardziej do likwidowania.