

Mobbing – przyczyny, konsekwencje, aspekty prawne

Streszczenie

Celem niniejszego artykułu jest próba przybliżenia przyczyn, konsekwencji i aspektów prawnych związanych z mobbingiem. Bez wątpienia bardzo ważną rolę pełni edukacja społeczeństwa na temat tego nieetycznego zjawiska. W szczególności wymagają jej następujące obszary: przeciwdziałanie, radzenie sobie i rozpoznawanie działań o charakterze mobbingu. Pracownicy nadal niechętnie ujawniają fakt, że doświadczyli mobbingu w środowisku pracy. Niewątpliwie jest to spowodowane brakiem wiedzy na jego temat, poczuciem wstydu oraz strachu.

Słowa kluczowe: mobbing, praca, konsekwencje, skutki, przepisy prawa

Wprowadzenie

Celem niniejszego artykułu jest próba przybliżenia przyczyn, konsekwencji i aspektów prawnych związanych z mobbingiem. Mobbing, choć od lat jest obiektem badawczym, nadal rodzi pewne problemy, w szczególności z kwalifikacją działań i zachowań, które można sklasyfikować, jako mobbing, a które nie¹.

Bez wątpienia skala mobbingu w ostatnich latach nieustannie rośnie, wzrasta liczba skarg do Państwowej Inspekcji Pracy. Niewątpliwie oszacowanie rzeczywistej skali zjawiska jest bardzo trudne, gdyż pracownicy nadal wstydzą lub boją się mówić o mobbingu, a także nie mają podstawowej wiedzy na jego temat.

W ostatnich latach, trudna sytuacja na rynku pracy wymusza na pracownikach walkę o utrzymanie miejsca pracy za wszelką cenę. Stwarza ona poniekąd podłoże do rozwoju mobbingu. W celu obrony własnego stanowiska pracownicy chcą pokazać brak kompetencji swoich kolegów i wyeliminować z zespołu tych stanowiących zagrożenie. Ofiary często cierpliwie znoszą owe działania, gdyż boją się utraty pracy, w szczególności w czasie nieustannie rosnącej stopy bezrobocia, kiedy znalezienie nowego stanowiska pracy nie jest łatwym zadaniem. Trudne warunki na rynku pracy wymuszają na pracownikach zgodę na nękanie psychiczne.

Współczesne firmy nie powinny zapominać, że to właśnie zasoby ludzkie mogą przesądzić o ich sukcesie na rynku oraz zdobyciu pozycji konkurencyjnej. Pracownicy muszą być odpowiednio traktowani (etycznie, partnersko), aby czuli się częścią firmy i prawdziwie chcieli zaangażować się w osiągnięcie jej celów.

Bez wątpienia obecnie mobbing stanowi jedną z najczęściej występujących patologii w środowisku pracy. Patologię w miejscu pracy należy rozumieć, jako *każdą taką dysfunkcję w organizacji, która nie pozwala na osiągnięcie realistycznych, wyznaczonych danej organizacji i zgodnych z dobrem społecznym celów, w zakładanym czasie i przy określonych środkach*².

¹ A. Nerka, *Mobbing jako przykład nieetycznych zachowań w miejscu pracy*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2013, nr 16, s. 293.

² L. Zbiegień-Maciąg, *Nowe tendencje i wyzwania w zarządzaniu personelem*, Wolters Kluwer Polska, Kraków 2006, s. 263–264.

Mobbing – elementy definicyjne

Słowo mobbing wywodzi się od angielskiego słowa mob, oznaczającego pastwić się, napadać na kogoś. Początkowo terminem mobbing opisywano zachowania zwierząt w stadzie, które polegało na osaczaniu najsłabszego osobnika. Następnie zaczęto używać do opisanego wrogich zachowań uczniów wobec siebie. Termin ten do psychologii pracy wprowadzono dopiero w latach 80. XX wieku. Wtedy to zaczęto używać go do przedstawienia nieetycznych zachowań i terroru stosowanego wobec pracowników³. Właśnie w tym czasie, w 1976 roku powstała pierwsza naukowa publikacja na temat mobbingu – *The Harassed Worked* (polski tytuł: *Nękanie pracownik*)⁴.

W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele definicji mobbingu. W niniejszym artykule zostanie przytoczona tylko jedna z nich. Jej autorem jest H. Leymann, który mobbing przedstawia, jako *terror psychiczny w miejscu pracy, który angażuje wrogie nastawienie i nieetyczne komunikowanie się (stosowanie w codziennych kontaktach w ramach stosunku pracy obelg, wyzwisk, pomówień, oszczerstw, krzyku, itd.) systematycznie podtrzymywane przez jedną, bądź kilka osób w stosunku do innej, co w konsekwencji spycha ofiarę do pozycji uniemożliwiającej jej obronę. Działania te zdarzają się często (co najmniej raz w tygodniu) i trwają przez dłuższy okres czasu (co najmniej pół roku). Z uwagi na czas trwania i częstotliwość, maltretowanie to skutkuje zaburzeniami w sferze psychiki, zdrowia fizycznego i funkcjonowania społecznego ofiary*⁵.

H. Leymann zachowania o charakterze mobbingu podzielił na 5 kategorii, wśród których wyróżnił 45 działań. Kategorie te dotyczyły oddziaływań, które negatywnie wpływają na: komunikację, stosunki społeczne, społeczny odbiór, jakość życia prywatnego i zawodowego oraz zdrowie ofiary⁶. Owe działania wyróżnił na podstawie wieloletnich obserwacji oraz przeprowadzonych wywiadów z osobami będącymi ofiarami mobbingu⁷.

Mobber w stosunku do ofiary używa różnych działań. Przedstawia je trzyetapowy model Einarsena i Bjorkvista:

- działania pośrednie, np. rozsiewanie plotek;
- działania bezpośrednie, m.in. izolacja, publiczne ośmieszanie, krytykowanie, używanie wyzwisk;
- działania mające na celu wytworzenie negatywnego wizerunku osoby mobbingowanej – sugerowanie nieracjonalności, choroby psychicznej⁸.

³ A. Tarnowska, *Mobbing jako patologia kultury organizacyjnej*, „Studia i Materiały. Miscellanae Oeconomicae” 2011, nr 1, s. 74.

⁴ K. Chinowska, *Mobbing – terror psychiczny w miejscu pracy*, „Kobieta i Biznes: akademicko-gospodarcze forum” 2002, nr 1–2, s. 10.

⁵ Za: D. Merez, A. Mościcka, M. Drabek, *Mobbing w stosunku pracy. Charakterystyka zjawiska, jego konsekwencje, aspekty prawne i sposoby przeciwdziałania*, Łódź 2005, s. 7.

⁶ A. Tarnowska, *Mobbing jako patologia...*, op. cit., s. 76.

⁷ M. Miedzik, *Skutki mobbingu w miejscu pracy: dramat człowieka, koszty dla organizacji, wyzwanie dla społeczeństwa*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” 2010, nr 2, s. 41–42.

⁸ J. Kowal, G. Pilarek, *Mobbing jako problem etyki w zarządzaniu*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2011, nr 1, s. 231.

Mobbing – aspekty prawne

Zjawisko mobbingu znalazło także uregulowanie w przepisach prawa. Pojęcie mobbingu weszło do języka prawnego 1 stycznia 2004 roku wraz z nowelizacją Kodeksu Pracy⁹. Kodeks Pracy w art. 94³ ust. 2 mobbing definiuje następująco: *działania i zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikom, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu 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 współpracowników*¹⁰.

Uporczywość i długotrwałość mobbingu rodzą problemy w stwierdzeniu, czy w danym przypadku mobbing zaistniał, a to sprzyja dowolności jego interpretacji. Bardzo ważne w tej kwestii jest orzeczenie Sądu Najwyższego z dn. 17 stycznia 2007 r. Podkreśla ono, że długotrwałość zdefiniowana w art. 94³, ust. 2 Kodeksu Pracy musi być rozpatrywana indywidualnie, uwzględniając okoliczności danej sprawy. W owym rozstrzygnięciu jest mowa o tym, że indywidualnie należy rozpatrywać każdą sprawę dotyczącą mobbingu. Z tego względu nie należy wskazywać minimalnego czasu trwania tych nieetycznych zachowań, aby można było stwierdzić zaistnienie mobbingu. Uporczywość z kolei oznacza rozciągnięty czas działania mobbera oraz jego złą wolę. Z tego względu mobbingiem nie będzie działanie jednorazowe. Warto także zwrócić uwagę, że art. 94³, ust. 2 Kodeksu Pracy wskazuje, że działanie mobbera ma spowodować zaniżoną przydatność zawodową ofiary, jej poniżenie, ośmieszenie, izolowanie lub wyeliminowanie z zespołu. Ta kwestia spotkała się z krytyką, gdyż nie zawsze wskazane powyżej skutki będą odgrywały pierwszoplanową rolę¹¹.

Mobbing narusza prawo do godności, a także dobra osobiste pracownika. Ze względu na ten fakt odpowiedzialność za ten czyn przewidziana jest także w Kodeksie Karnym i Kodeksie Cywilnym. Udowodnienie mobbingu nie jest łatwym zadaniem, gdyż najczęściej jest zjawiskiem ukrytym. Mobber przeważnie wybiera do działania warunki bezpieczne, bez obecności świadków. Bez wątplenia ofiara powinna od razu podjąć działania: przeprowadzić rozmowę ze swoim przełożonym, udać się po pomoc do związku zawodowego. Jeżeli te działania nie przyniosą oczekiwanych rezultatów należy sprawę skierować do Państwowej Inspekcji Pracy¹².

Warto podkreślić, że zgodnie z przepisami prawa pracodawca nie odpowiada tylko za własne działania o charakterze mobbingu, ale także za te podjęte przez jego pracowników. Tak więc są dwa przypadki, w których pracodawca ponosi odpowiedzialność za mobbing: tolerancja/brak przeciwdziałania mobbingowi albo dopuszczenie się przez niego działań o charakterze mobbingu. Zgodnie z przepisami prawa ofiara mobbingu może dochodzić od pracodawcy rekompensaty w postaci:

- odszkodowania – w sytuacji, gdy mobbing był przyczyną rozwiązania umowy o pracę; nie może być ono niższe niż aktualne, minimalne wynagrodzenie za pracę;

⁹ Tamże, s. 229.

¹⁰ Ustawa z dnia 26 czerwca 1997 r. Kodeks pracy (Dz. U. 1998 r. Nr 21, poz. 94 z późn. zm.).

¹¹ A. Nerka, *Mobbing jako przykład...*, op. cit., s. 288.

¹² W. Kisiel-Dorohinicki, *Antymobbing. Walcz o swoje prawa w pracy*, OnePress, Gliwice 2009.

– zadośćuczynienia – w sytuacji, gdy mobbing spowodował ujemne konsekwencje zdrowotne dla pracownika, zburzył jego równowagę¹³.

Należy nadmienić, że to pracownik jest zobowiązany do przedstawienia dowodów na zaistnienie mobbingu oraz szkód i konsekwencji, które spowodował. Z tego względu bardzo ważne jest zbieranie dowodów przez ofiarę: robienie notatek, szukanie świadków, zbieranie zaświadczeń lekarskich¹⁴.

Bez wątplenia w organizacji, w której pracodawca nie wyraża zgody na zaistnienie mobbingu to patologia ta nie będzie występować. Nawet w sytuacji, gdy niektórzy pracownicy posiadają cechy mobbera¹⁵. Tak więc pracodawca pełni bardzo ważną rolę w przeciwdziałaniu mobbingowi. Musi on jasno zasygnalizować swoim podwładnym, że nie będzie tolerował mobbingu w jego zakładzie pracy. Niewątpliwie pracodawca powinien być wzorem dla pracowników. Jeżeli zauważy w zakładzie pracy jakiegokolwiek zachowanie o charakterze mobbingu musi natychmiast zareagować¹⁶.

Czynniki indywidualne i organizacyjne, jako podłoże mobbingu

W ostatnich latach badacze zastanawiają się nad istotnością czynników indywidualnych i organizacyjnych. Większość z nich uważa, że czynniki organizacyjne pełnią większą rolę w zaistnieniu i przebiegu mobbingu. Z kolei czynniki indywidualne traktowane są jako wyznacznik intensywności, siły i skutków mobbingu¹⁷.

Stworzenie dokładnego obrazu mobbera, podobnie jak ofiary nie jest możliwe, natomiast można podać pewne cechy, które mogą mieć wpływ na zostanie mobberem bądź ofiarą¹⁸.

Czynniki indywidualne stanowią cechy mobbera i ofiary. Mogą one w niektórych sytuacjach (ale oczywiście nie muszą) „prowokować” zachowania lub działania o charakterze mobbingu. Czynniki te mogą być cechy, które są pozytywnie postrzegane przez otoczenie, kojarzone z sukcesem, a mianowicie kreatywność, przebojowość, wykształcenie, kwalifikacje, umiejętności. Jednakże cechy te w niektórych sytuacjach, np. współzawodnictwo o awans mogą być postrzegane przez innych pracowników, jako zagrożenie. Wtedy to inni pracownicy, a wśród nich starający się o awans, mający silną pozycję w firmie, poparcie innych i odpowiednie cechy mogą starać się wyeliminować z zespołu tych stanowiących dla nich zagrożenie. Jedną z form tego „zwalczania” może być właśnie mobbing¹⁹.

Ofiarami mobbingu stają się często osoby nieradzące sobie z wykonaniem powierzonych im zadań, które przekraczają ich możliwości, kwalifikacje i umiejętności. Do tej grupy

¹³ Tamże, s. 175–176.

¹⁴ Tamże, s. 176.

¹⁵ A. Kucharska, *Mobbing. Informator dla pracownika*, Państwowa Inspekcja Pracy – Główny Inspektorat Pracy, Warszawa 2012, s. 19.

¹⁶ A. Kucharska, *Mobbing. Informator...*, op. cit., s. 21–22.

¹⁷ A. Mościcka, M. Drabek, *Indywidualne i środowiskowe czynniki sprzyjające narażeniu na mobbing*, „Medycyna Pracy” 2010, nr 4, s. 467–468.

¹⁸ Tamże, s. 470.

¹⁹ Tamże, s. 469.

należą często osoby będące w trudnej sytuacji życiowej, a także pracownicy, którzy odkryli nieprawidłowości w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa albo naruszenie przepisów prawa. Stają się oni obiektem ataków ze strony współpracowników lub kierownictwa, którzy poprzez działania o charakterze mobbingu chcą „niewygodnych” pracowników wyeliminować z zespołu. Na mobbing narażeni są także pracownicy o osobowości neurotycznej (lęk, wrogość, nadwrażliwość, impulsywność, nieśmiałość)²⁰. Ponadto ofiarami mobbingu stają się często osoby w wieku przedemerytalnym oraz pracownicy wyróżniający się m.in.: pochodzeniem, poglądami politycznymi i religijnymi czy stylem ubioru od reszty załogi²¹.

Mobberami są najczęściej osoby mające wyolbrzymiony obraz własnej osoby oraz nieprzyjmujące krytyki innych. Drugą grupę stanowią osoby o zaniżonym poczuciu własnej wartości. Próbuje one dowartościować samych siebie poprzez gnębienie innych. Mobberami są także osoby skupione wyłącznie na własnych interesach, traktujące innych pracowników, jako zagrożenie, nieumiejące zaakceptować sukcesów innych współpracowników²². Mobberami są także pracownicy o osobowości narcystycznej, agresywni, przeceniający własne umiejętności²³.

Leymann (po badaniach przeprowadzonych na ok. 1300 ofiarach mobbingu) zauważył, że w głównej mierze bycie ofiarą mobbingu nie wynika z cech osobowościowych, ale z zaistniałej sytuacji, w której ta jednostka znalazła się. Nie mniej jednak długotrwały mobbing może także wpłynąć na osobowość ofiary, spowodować jej nieufność, zamknięcie, skoncentrowanie tylko na własnych problemach²⁴.

Czynniki organizacyjne zwiększają ryzyko zaistnienia mobbingu. Restrukturyzacja przedsiębiorstw, redukcja zatrudnienia, powodują nieustanną konieczność podnoszenia kwalifikacji przez pracowników. Niektórzy pracownicy, w celu obrony swojego miejsca pracy, podejmują działania o charakterze mobbingu, aby wyeliminować innych współpracowników²⁵.

Mobbingowi sprzyja sztywna i zhierarchizowana struktura organizacyjna oraz przedmiotowe traktowanie pracowników. Na pojawienie się zachowań o charakterze mobbingu mają także wpływ niewłaściwe stosunki pomiędzy pracownikami, sprzeczne interesy czy walka o władzę²⁶.

Na zaistnienie mobbingu ma wpływ styl zarządzania. W szczególności na pojawienie się tego nieetycznego zjawiska wpływa autokratyczny styl zarządzania. Opiera się on na małej trosce o pracowników, szczegółowej kontroli, braku swobody działania, zaufania, relacji opartych na partnerstwie i wykorzystaniem strachu i lęku, jako bodźca motywującego do wykonywania zadań²⁷. Autokratyczny styl zarządzania może wywołać agresję i negatywne emocje, które mogą zostać wyładowane w postaci nieetycznych zjawisk tj. mobbing

²⁰ Tamże, s. 470.

²¹ J. Kowal, G. Pilarek, *Mobbing jako problem...*, op. cit., s. 233.

²² A. Kucharska, *Mobbing. Informator...*, op. cit., s. 19–21.

²³ J. Kowal, G. Pilarek, *Mobbing jako problem...*, op. cit., s. 234.

²⁴ Tamże, s. 235.

²⁵ A. Mościcka, M. Drabek, *Indywidualne i środowiskowe czynniki...*, op. cit., s. 472.

²⁶ Tamże, s. 472.

²⁷ Tamże, s. 473.

czy bojkot²⁸. Należy podkreślić, że zbyt liberalny styl zarządzania także jest niekorzystny. Opiera się na braku zaangażowania przełożonego, braku podejmowania decyzji, kontaktu z podwładnymi, pozostawieniem pracownikom pełnej swobody działania, braku odpowiedzialności. Taki styl zarządzania prowadzi do chaosu, braku spójności, konfliktów, co może stać się podłożem do rozwoju mobbingu²⁹.

Na zaistnienie mobbingu ma wpływ także zła organizacja pracy, a także niektóre systemy wynagradzania, w szczególności oparte na prowizyjnym wynagrodzeniu. Pracownicy zaczynają traktować kolegów z pracy jako konkurentów, co może wpływać na pojawienie się nieetycznych zjawisk³⁰. Wpływ na pojawienie się mobbingu mają także nieczytelne systemy oceniania, awansowania czy brak jasnych poleceń i wymagań względem poszczególnych pracowników³¹. Dobrym podłożem do rozwoju mobbingu jest myślenie tylko w kategoriach ekonomicznych, wykorzystywanie pracowników, oferowanie tylko minimalnej stawki wynagrodzenia³². Mobbing to konsekwencja złej organizacji pracy oraz nieumiejętnego zarządzania³³.

Skutki mobbingu

Mobbing powoduje negatywne konsekwencje nie tylko dla jego ofiary, ale także dla przedsiębiorstwa i społeczeństwa.

Niemniej jednak największe konsekwencje mobbingu ponosi naturalnie jego ofiara. Dotyczą one *dezorganizacji psychosomatycznej*. Skutki ponoszone przez ofiarę są następujące:

- objawy somatyczne: ból głowy, brzucha, bezsenność, brak lub nadmierny apetyt;
- choroby: nadciśnienie tętnicze, zawały;
- odczuwanie gniewu, lęku, bezradności;
- zaburzenia w relacjach międzyludzkich;
- depresja, zaburzenia lękowe, nerwica, stres;
- apatia, problemy z koncentracją³⁴;
- sięganie po używki – alkohol, narkotyki;
- wyczerpanie emocjonalne;
- błędy (najczęściej nieświadome i niecelowe);
- zmniejszenie efektywności pracy;
- niska jakość pracy, spadek zaangażowania;
- utrata pracy³⁵;
- problemy z pamięcią, trudności w wypowiedzaniu się³⁶.

²⁸ J. Kowal, G. Pilarek, *Mobbing jako problem...*, op. cit., s. 238.

²⁹ A. Mościcka, M. Drabek, *Indywidualne i środowiskowe czynniki...*, op. cit., s. 473.

³⁰ Tamże, s. 474.

³¹ K. Kmieciak-Baran, J. Rybicki, *Mobbing. Zagrożenie współczesnego miejsca pracy*, Pomorski Instytut Demokratyczny, Gdańsk, 2004, s. 39.

³² K. Dziedzic, E. Kozłowska, *Mobbing w środowisku pracy pielęgniarek*, „Problemy Pielęgniarstwa” 2010, nr 2, s. 213.

³³ K. Chinowska, *Mobbing – terror psychiczny...*, op. cit., s. 11.

³⁴ K. Erenfejt, L. Dudzińska, A. Indyk, *Mobbing w środowisku pracy – opis zjawiska oraz jego skutki*, „Medycyna Środowiskowa” 2011, nr 4, s. 87.

³⁵ M. Miedzik, *Skutki mobbingu w miejscu pracy...*, op. cit., s. 41–42.

³⁶ J. Kowal, G. Pilarek, *Mobbing jako problem...*, op. cit., s. 234.

Tak więc ofiary ponoszą zarówno konsekwencje psychosomatyczne, jak i psychiczne³⁷. Ofiary mobbingu odczuwają wstyd, poczucie bezsilności, brak bezpieczeństwa. Mobbing wpływa także na ich życie rodzinne. Pogorszeniu ulegają relacje pomiędzy małżonkami/partnerami i dziećmi, a także sytuacja materialna. Mobbing może doprowadzić do kłótni, niezrozumienia a nawet do rozpadu związku³⁸.

Zakład pracy w wyniku mobbingu może utracić reputację i dobre imię, na które pracuje latami. Utrata wizerunku może być przyczyną odejścia klientów, a pozyskanie nowych – zadaniem trudnym³⁹. Przedsiębiorstwo ponosi także straty finansowe w postaci odszkodowań i zadośćuczynień⁴⁰. Mobbing jest także przyczyną wzrastającej liczby urlopów zdrowotnych, absencji w pracy oraz rotacji personelu. Z tego względu przedsiębiorstwo może ponieść wielkie straty finansowe⁴¹.

Konsekwencje mobbingu ponosi także całe społeczeństwo w postaci kosztów leczenia ofiary⁴².

Podsumowanie

Bez wątplenia mobbing stanowi jedną z najczęściej występujących patologii w miejscu pracy. Przede wszystkim warto edukować społeczeństwo w problematyce mobbingu. Wiele osób nadal nie wie, czym jest mobbing, a inni po prostu boją się lub wstydzą przyznać, że są ofiarami. Bez wątplenia należy walczyć z mobbingiem, dążyć do wzrostu świadomości pracowników na jego temat. Ważne są materiały dydaktyczne i szkolenia dotyczące sposobów walki z tym nieetycznym zjawiskiem.

MOBBING – CAUSES, CONSEQUENCES, LEGAL ASPECTS

Abstract

The purpose of this article is to attempt to approximate the causes, consequences and legal aspects of bullying. Without a doubt a very important role to educate society about this unethical phenomenon. In particular, the education required in the following areas: preventing, coping and appraisal activities as bullying. Workers still reluctant to disclose the fact that experienced harassment in the workplace. Undoubtedly, this is due to lack of knowledge about it, a sense of shame and fear.

Key words: bullying, work, consequences, effects, legislation

³⁷ Tamże, s. 234.

³⁸ M. Miedzik, *Skutki mobbingu w miejscu pracy...*, op. cit., s. 41–42.

³⁹ A. Kucharska, *Mobbing. Informator dla pracodawcy*, Państwowa Inspekcja Pracy – Główny Inspektorat Pracy, Warszawa 2012, s. 20.

⁴⁰ A. Nerka, *Mobbing jako przykład...*, op. cit., s. 293.

⁴¹ J. Kowal, G. Pilarek, *Mobbing jako problem...*, op. cit., s. 238.

⁴² Tamże, s. 234.

