

Mobbing jako zjawisko zagrażające zdrowiu

Mobbing as a health-threatening phenomenon

Józef Kocur

Zakład Psychopatologii i Psychologii Klinicznej Uniwersytetu Łódzkiego
Zakład Rehabilitacji Psychospołecznej Uniwersytetu Medycznego w Łodzi

Wiesława Trendak

Zakład Medycyny Ratunkowej i Medycyny Katastrof Uniwersytetu Medycznego w Łodzi.

Mobbing jest zjawiskiem o charakterze globalnym. Przy Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) powołano specjalną grupę roboczą do spraw mobbingu, a na naszym kontynencie istnieje Komisja Unii Europejskiej do spraw przeciwdziałania mobbingowi. Opracowano dyrektywy dla pracodawców nakładające do tworzenia odpowiednich aktów prawnych, mających na celu zapobieganie i zwalczanie mobbingu. W wielu krajach ustawy dotyczące spraw pracowniczych nakładają na pracodawcę obowiązek wprowadzania i przestrzegania stosowania takich struktur organizacyjnych i procedur wewnętrznych, które uniemożliwiałyby powstawanie zjawiska mobbingu. Chodzi tu m.in. o stworzenie klarownego i wyraźnego zakresu kompetencji, przejrzystych sposobów i dróg podejmowania decyzji oraz przepływu informacji,

konstruktywnych mechanizmów zarządzania, jasnego układu zależności służbowych, itp. (Bechowska-Gebhardt, Stalewski, 2004; Kmieciak-Baran, Rybicki, 2004; Szałkowski, 2002).

W myśl tych zaleceń i postanowień wszyscy pracownicy powinni być równo traktowani w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania, dostępu do możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Niedopuszczalne jest różnicowanie pracowników ze względu na ich płeć, rasę, wyznanie, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację seksualną, zatrudnianie ich w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy. Równe traktowanie w zatrudnieniu oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub

Mobbing jako zjawisko zagrażające zdrowiu pośrednio z wymienionych wyżej powodów. Bezpośrednia dyskryminacja ma miejsce wówczas, gdy pracownik był, jest lub mógłby być traktowany w porównywalnej sytuacji gorzej, niż inni pracownicy. Dyskryminacja pośrednia zachodzi wtedy, gdy na skutek określonego postanowienia, zastosowanego kryterium lub podjętego działania, pojawiają się różnice w zakresie warunków zatrudnienia lub pracy na niekorzyść wszystkich lub znacznej liczby pracowników, a różnice te wynikają z wymienionych przyczyn.

Mobbing jako specyficzne zjawisko został w Polsce zdefiniowany w prawie pracy zaledwie kilka lat temu. Mianem tym polskie prawodawstwo określa 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 lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników (Żeromski, 2005).

Analiza zawartych w tej definicji sformułowań i określeń wskazuje jednoznacznie na patologiczny charakter tego zjawiska. Patologia ta wynika z zakłócenia relacji międzyludzkich w środowisku pracy, co może za sobą pociągać negatywne następstwa nie tylko w wymiarze jednostkowym, ale także grupowym, środowiskowym, a nawet społecznym. W związku z tym prawodawca nie ograniczył się do definicyjnej charakterystyki mobbingu, ale nałożył na pracodawcę obowiązek przeciwdziałania temu zjawisku wskazując jednocześnie, że pracownik, który wskutek mobbingu poniósł określone szkody

i doznał krzywd, może dochodzić od pracodawcy odszkodowania. Odszkodowanie to może dotyczyć np. utraconych zarobków, ale także obejmować następstwa wynikające poniesionych szkód zdrowotnych powstałych wskutek narażenia na mobbing.

Uporczywe naruszanie praw pracowniczych jest zagrożone odmiennymi w różnych krajach sankcjami karnymi, ale problemem w egzekwowaniu prawa są trudności w zebraniu przekonujących dowodów (Ger, 2003). Nie każdy przypadek krytyki czy okazywanie niechęci do określonych zachowań czy działań pracownika jest mobbingiem. Różnicowanie postaw w tym względzie wymaga obiektywizmu i dokładnej analizy przejawów, przyczyn i uwarunkowań określonych postaw i działań. Należy pamiętać, że mobbing zawsze ma charakter działań długotrwałych, mających na celu wyeliminowanie niewygodnego pracownika lub zmuszenie go do rezygnacji z pracy, poprzez stosowanie niedozwolonych i nieuczciwych sposobów (np. zastraszanie, poniżanie, lekceważenie, itp.). Sposoby te służą zamykaniu lub wydłużaniu drogi do awansu i sukcesu zawodowego. Mobbing może być eskalowany, jeżeli wcześniejsze formy nękania i szykanowania nie przynosiły efektu: stosowane są wówczas bardziej brutalne sposoby, jak terror psychiczny czy nawet przemoc i agresja fizyczna (Bechowska-Gebhardt, Stalewski, 2004; Edelma, 2003; Neumann, 1998).

Przyczyny mobbingu są złożone oraz zróżnicowane i wykazują związek z czynnikami społecznymi, prawno-organizacyjnymi, a także osobowościowymi i mogą mieć charakter bezpośredni lub pośredni (Ger, 2003).

Do przyczyn o charakterze społecz-

nym zalicza się m.in. bezrobocie czy niski poziom warunków materialnych; do prawno-organizacyjnych - złe regulacje prawne dotyczące struktur i funkcjonowania instytucji i przedsiębiorstw oraz niewłaściwe metody zarządzania; do osobowościowych – nieprawidłowe postawy, zachowania i reakcje wynikające np. z nieprawidłowych cech osobowości lub innych dysfunkcji psychicznych (Kocur, Komasiński, 2005; Kocur, 2007). Wymienione przykładowo przyczyny mogą bezpośrednio wpływać na powstanie zachowań

mobbingowych (np. brak kompetencji, obawa przed ujawnieniem skrywanych nieprawidłowości, korupcja), lub też wpływać na nie pośrednio (złe metody zarządzania, brak nadzoru, bezwzględne dążenie do obniżania kosztów własnych, zła polityka kadrowa, itp.).

podwładnemu). Najbardziej rozpowszechnioną formą mobbingu jest mobbing pochyły (Karczewski, 2004).
Najczęstszą przyczyną mobbingu jest sytuacja konfliktowa wynikająca ze zderzenia się odmiennych poglądów, interesów, opinii. Jeśli tego rodzaju konflikt nie zostanie pozytywnie rozwiązany, to może on stanowić podłoże sprzyjające generowaniu zachowań mobbingowych, zwłaszcza jeśli współwystępują inne bezpośrednie lub pośrednie czynniki mogące być przyczyną mobbingu (ryc. 1).

Ryc. 1. Dynamika powstawania mobbingu (wariant)



wań mobbingowych (np. brak kompetencji, obawa przed ujawnieniem skrywanych nieprawidłowości, korupcja), lub też wpływać na nie pośrednio (złe metody zarządzania, brak nadzoru, bezwzględne dążenie do obniżania kosztów własnych, zła polityka kadrowa, itp.).

Wyróżniane są trzy główne rodzaje mobbingu w miejscu pracy: poziomy (w relacjach między pracownikami o równorzędnym statusie), pionowy (w relacjach podwładny-przełożony) i pochyły (przełożony przeciwko

Istotne znaczenie w procesie powstawania mobbingu mają – jak już wspomniano – cechy osobowości, zwłaszcza zaś osobowość nieprawidłowa. Zaburzona osobowość charakteryzuje się bowiem obecnością trwałych, głęboko zakorzenionych wzorców zachowań, które ujawniają się jako powtarzalne i niezmiennie zachowania i postawy wobec różnych sytuacji społecznych i osobistych. Zachowania te w przypadku zaburzonej osobowości wyraźnie odbiegają od powszechn-

Mobbing jako zjawisko zagrażające zdrowiu nego w danej kulturze i środowisku sposobu myślenia, spostrzegania, odczuwania, odnoszenia się do otoczenia, itp. Takie wzorce wykazują skłonność do stabilności i obejmują wiele wymiarów zachowania i funkcjonowania w środowisku społecznym. Istnieją specyficzne zaburzenia osobowości, które nie są bezpośrednim następstwem choroby, urazu lub innego uszkodzenia mózgu czy też innego zaburzenia psychicznego, a które sprawiają, że już od dzieciństwa i młodości określona osoba zdradza różnego rodzaju zakłócenia w relacjach z otoczeniem. Zaburzenie tych relacji wynika w tych przypadkach z obecności pewnych dysfunkcji, zwłaszcza obejmujących sferę emocjonalną i motywacyjną. Zaburzona osobowość (zwłaszcza niektóre jej typy, jak osobowość borderline, dys socjalna, eksplozywna, kompulsyjno-obsesyjna, i in.) mogą same przez się stanowić przyczynę zachowań mobbingowych, ale ryzyko mobbingu znacznie wzrasta, gdy dochodzi do współwystępowania zaburzonej osobowości z nieprawidłowościami strukturalno-organizacyjnymi i ekonomiczno-społecznymi w środowiskach pracowniczych (tab. 1)

Ofiarami mobbingu, zwłaszcza typu pochylego, są najczęściej pracownicy o przeciwstawnych cechach: z jednej strony stanowią grupę osób o niewielkich kwalifikacjach, niskim poczuciu własnej wartości, małej asertywności, niedużej wydajności w pracy, z drugiej natomiast to pracownicy ambitni, kreatywni, o wysokich kwalifikacjach, posiadający własne zdanie, akcentujący swą pozycję i niezależność (Karczewski, 2004).

Analiza opisanych cech i struktur osobowości oraz postaw i zachowań sprawców i ofiar mobbingu może sugerować istnienie pewnych zależności, mogących mieć wpływ na wystąpienie mobbingu.

Z pewnością do okoliczności sprzyjających pojawieniu się tego zjawiska można zaliczyć obecność przedstawionych dysfunkcji i predyspozycji osobowościowych wśród pracodawców i pracowników. Jeśli towarzyszyć im będą różne nieprawidłowości organizacyjno-kadrowo-ekonomiczne uznawane powszechnie za czynniki zwiększonego ryzyka pojawienia się mobbingu, to zagrożenie takie realnie wzrasta (Bechowska-Gebhardt,

Tab. 1. Niektóre cechy osobowości i zachowania sprzyjające mobbingowi

Cechy osobowości	Zachowania, postawy, nastawienia, reakcje
<ul style="list-style-type: none"> • Labilność emocjonalna • Egocentryzm • Antysocjalność • Paranoiczność • Sensytywność 	<ul style="list-style-type: none"> • Autokratyzm • Żądza pieniądza • Zazdrość • Zawiść • Nietolerancyjność • Podejrzliwość • Wrogość • Wyolbrzymione poczucie własnej wartości • Agresywność • Konfliktowość • Wzmó żona podatność na sugestię • Bezwzględność, egoizm

Stalewski, 2004; Leymann, 1990; Szalkowski, 2002).

Jedną z bardziej niebezpiecznych form mobbingu są zachowania agresywne. Częściej dają się one zauważyć u osób stosujących mobbing, ale mogą się także pojawiać - choć z innych przyczyn i uwarunkowań - u ofiar mobbingu.

Zachowania agresywne w związku ze swoim charakterem i następstwami mogą mieć destrukcyjny wpływ na całe zespoły pracownicze, zakłócając ich normalne funkcjonowanie w sferze zawodowej, społecznej, psychologicznej, a niekiedy także pogarszając stan zdrowia psychicznego i somatycznego. Zachowania agresywne jako forma mobbingu obejmują bowiem zarówno działania o charakterze przemocy fizycznej, jak i terror psychiczny. Oznacza to, że agresja w miejscu pracy może dotyczyć bardzo szerokiego spektrum zachowań i sytuacji, w tym takich, w których dochodzi do ataku werbalnego lub fizycznego, obrażania, zastraszania itp., stwarzających bezpośrednio zagrożenie dla bezpieczeństwa, zdrowia a czasami nawet życia ofiary (Kmieciak-Baran, Rybicki, 2004; Mościcka, Merecz, 2003).

Analiza przyczyn, przejawów i następstw zachowań agresywnych w środowiskach pracowniczych wskazuje wyraźnie na rozpowszechnianie się tego zjawiska i wzrost zagrożeń z nim związanych. W Stanach Zjednoczonych trzecią w kolejności przyczyną śmierci osób zatrudnionych było zabójstwo (BLS

2001); w Szwecji około 15% ogółu samobójstw można wiązać z mobbingiem, a w Norwegii co piąty (20%) pracownik odczuwa negatywne zdrowotne skutki z powodu narażenia na mobbing, zwłaszcza jego formy agresywne. Na podobne zagrożenia wskazują wyniki badań prowadzonych w Polsce (Mościcka, Merecz, 2003).

U ofiar mobbingu w związku z narażeniem na stres i agresję dochodzi do występowania różnorodnych dysfunkcji psychicznych, psychosomatycznych i somatycznych. Ich charakter i przebieg zależą z jednej strony od rodzaju zagrożeń, nasilenia i czasu trwania, a z drugiej zaś od indywidualnego poziomu odporności psychicznej i umiejętności radzenia sobie ze stresem.

Wiele osób narażonych na negatywne skutki mobbingu przejawia zaburzenia adaptacyjne, zaburzenia stresowe pourazowe, zespoły depresyjne, zaburzenia lękowe i dysocjacyjne. W przypadku głębszych zaburzeń depresyjnych mogą się pojawić myśli, a nawet tendencje samobójcze, wzrasta także ryzyko sięgania po alkohol i inne substancje psychoaktywne o działaniu uzależniającym.

Przewlekły dyskomfort, frustracja i stres mogą, zwłaszcza u osób podatnych, stanowić jedną z przyczyn powstania różnorodnych zaburzeń psychosomatycznych i wegetatywnych, zakłócających normalne funkcjonowanie w środowisku (tab. 2).

Tab. 2 Dysfunkcje psychiczne mogące być skutkiem mobbingu (wg ICD-10)

1. Zaburzenia lękowe w postaci fobii
2. Lęk paniczny
3. Zaburzenia lękowe uogólnione
4. Zaburzenia depresyjno-lękowe
5. Zaburzenia obsesyjno-kompulsyjne

Mobbing jako zjawisko zagrażające zdrowiu

6. Ostra reakcja na stres
7. Zaburzenia stresowe pourazowe
8. Zaburzenia dysocjacyjne (konwersyjne)
9. Zaburzenia psychosomatyczne (somatyzacyjne)
10. Zaburzenia wegetatywne pod postacią somatyczną
11. Uporczywe bóle psychogenne
12. Inne zaburzenia czuciowe, czynnościowe i behawioralne
13. Różnorodne zaburzenia nerwicowe
14. Ostre i przemijające zaburzenia psychotyczne o charakterze reaktywnym

Z kolei mobbing związany z agresją fizyczną może prowadzić do powstawania różnorodnych uszkodzeń somatycznych, w tym urazów głowy skutkujących organicznym uszkodzeniem OUN z wszystkimi psycho- i neuropatologicznymi następstwami takiego uszkodzenia.

Podsumowując: mobbing, zwłaszcza w jego skrajnych przejawach, może stanowić poważne zagrożenie dla zdrowia osób będących ofiarami tego zjawiska.

Streszczenie

Mianem mobbingu określa się działania lub zachowania dotyczące pracownika i skierowane przeciw niemu, polegające na długotrwałym i uporczywym nękanii lub zastraszaniu, poniżaniu, ośmieszaniu, izolowaniu lub eliminowaniu z zespołu pracowniczego, wywołujące u niego zaniżoną samoocenę i ocenę przydatności zawodowej. W takim ujęciu mobbing musi być postrzegany jako przejaw patologii w relacjach interpersonalnych, zwłaszcza w odniesieniu do środowiska pracy. Polskie prawo pracy zobowiązuje pracodawcę – w razie stwierdzenia istnienia mobbingu - do podjęcia czynności mających

na celu usunięcie jego przyczyn mobbingu i przeciwdziałanie negatywnym następstwom. Jednym z nich może być pośrednie lub nawet bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia osób będących narażonych na mobbing. Zagrożenie to wykazuje związek z postacią i nasileniem stosowanego mobbingu i może prowadzić do różnorodnych zaburzeń psychicznych i somatycznych, skutkujących zakłóceniem funkcjonowania w środowisku i pogorszeniem jakości życia. Jedną ze szczególnie niebezpiecznych form mobbingu jest agresja i przemoc. Zachowania agresywne jako postać mobbingu obejmują zarówno bezpośrednie działania o charakterze przemocy fizycznej, jak i presję oraz terror psychiczny. Oznacza to, że agresja w miejscu pracy może obejmować szerokie spektrum różnych zachowań i sytuacji, stwarzających zagrożenie dla bezpieczeństwa, zdrowia, a nawet życia pracownika. W pracy przedstawiono niektóre przyczyny, mechanizmy i uwarunkowania mobbingu, jego przejawy oraz następstwa. Szczególną uwagę zwrócono na zależności między rodzajami i postaciami mobbingu, a szkodami zdrowotnym spowodowanymi przez to zjawisko. Psychotraumatyzujące następstwa mobbingu mogą prowadzić m.in.

do takich stanów psychopatologicznych, jak ostra reakcja na stres, zaburzenia stresowe pourazowe, zaburzenia adaptacyjne, nerwice; wzrasta także zagrożenie występowania zachowań ryzykownych, w tym nadużywania substancji psychoaktywnych o działaniu uzależniającym.

Słowa kluczowe: mobbing, zdrowie

Summary

Mobbing is perceived as behaviour related to an employee and characterized by longlasting and persistent harassing or threatening the employee, humiliating, ridiculing, isolating or eliminating them from the team. Such behaviour towards the employee causes low self-esteem and a feeling one is not useful for the job. Mobbing has to be seen as a form of pathology in interpersonal relations, especially with reference to work environment. Polish labour legislation entitles the employer – in case of stating the existence of mobbing – to take measures that would eliminate the causes of mobbing and counteract its negative consequences. One of such consequences might be an indirect or even direct threat to health of subject to mobbing. Such a threat shows a connection with the increase of mobbing and lead o various mental, as well as somatic disorders, resulting in difficulties with functioning in the environment and lower quality life. One of the extreme dangerous forms of mobbing is aggression and violence. Aggressive behaviour involves direct activities such as physical violence, as well as pressure and mental terror. It means that aggression at workplace may include a wide range of behaviour and situa-

tions creating a risk to the employee's safety, health or even life. One has presented some causes and mechanisms of mobbing, as well as its forms and consequences. One has paid attention to the relations between the types of mobbing and the health damage caused by this phenomenon. The psychotraumatizing consequences of mobbing may lead to such psychopathological states as an acute stress disorder (ASD), posttraumatic stress disorder (PTSD), maladjustment, neurosis. There may also appear the danger of risk behaviour, including psychoactive drugs abuse.

Key words: mobbing, health

Bibliografia:

1. Bechowska-Gebhardt A., Stalewski T. (2004). *Mobbing: patologia zarządzania personelem*. Warszawa: PWE.
2. BLS (2001). *BLS: National census of fatal occupational injures in 2000*. Washington: Bureau of Labor. Statistical (BLS).
3. Edelman R.J. (2003). *Konflikty w pracy*. GWP.
4. Ger E. (2003). *Tortury w białych rękawiczkach*. *Charaktery*, 11, 49-50.
5. Karczewski L. (2004). *Zarys etyki biznesu*. Opole: PWE.
6. Kmiecik-Baran K., Rybicki J. (2004). *Mobbing- zagrożenie współczesnego miejsca pracy*. Gdańsk: WPSB.
7. Kocur J., Komasiński M. (2005). *Mobbing jako zagrożenie dla zdrowia psychicznego*. Lublin: Liber.
8. Kocur J. (2007). *Psychopatologiczne czynniki ryzyka zachowań agresywnych*. [W:] Stanik J.M. (red), *Psychospołeczne*

Mobbing jako zjawisko zagrażające zdrowiu
uwarunkowania i mechanizmy kryminogenezы a zachowania paraprzestępcze i przestępcze. Warszawa: WSP, 103-107.

9. Leymann H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence Vict.*, 5, 119-126.
10. Mościcka A., Merecz D. (2003). Agresja w miejscu pracy- źródła, formy, grupy ryzyka, konsekwencja. *Med. Pracy*, 54, 361-368.
11. Neumann J.H. (1998). Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes and preferred targets. *J. Managem.*, 24, 391-419.
12. Szałkowski A. (2005). Problem mobbingu w stosunkach pracy. *Praca i Ubezpiecz. Społ.*, 9, 16-19.
13. Żeromski A. (red.) (2005). *Kodeks pracy*. Warszawa: Oficyna Prawnicza.

Adres do korespondencji:

Prof. dr hab. Józef Kocur
Zakład Rehabilitacji Psychospołecznej UM
Pl. Hallera 1
90-647 Łódź