

PRACE NAUKOWE
Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 293
RESEARCH PAPERS
of Wrocław University of Economics No. 293

Jakość życia a zrównoważony rozwój

Redaktorzy naukowi
Zofia Rusnak
Beata Zmyślona



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2013

Redaktor Wydawnictwa: Aleksandra Śliwka

Redaktor techniczny: Barbara Łopusiewicz

Korektor: Barbara Cibis

Łamanie: Beata Mazur

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się

na stronie internetowej Wydawnictwa

www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie

wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Wrocław 2013

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-306-9

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	7
Łukasz Baka: Pracoholizm i zaangażowanie w pracy jako wyznaczniki dobrostanu psychicznego pracowników	9
Agnieszka Borowska: Jakość życia mieszkańców obszarów wiejskich w Polsce w latach 1995-2011	27
Iwona Cieślak: Jakość układu komunikacji pieszej w przestrzeni zurbanizowanej.....	45
Beata Detyna, Jerzy Detyna, Anna Kajewska-Dudek: Wypalenie zawodowe jako następstwo stresu w pracy zawodowej pracowników medycznych	57
Agnieszka Żarczyńska-Dobiesz, Jolanta Grzebieluch: Zjawisko mobbingu jako jedna z przyczyn zaburzenia równowagi pracownika w środowisku pracy	74
Marzena Hajduk-Stelmachowicz: Motywy wdrażania Systemu Zarządzania Środowiskowego w kontekście budowania potencjału ekoinnowacyjnego	85
Tomasz Holecki, Michał Skrzypek, Karolina Wójcik: Sytuacja materialna osób po transplantacji serca	98
Alina Jędrzejczak: Nierówności dochodowe i ubóstwo wśród rodzin wielodzietnych w Polsce	108
Jan Kazak: Wskaźniki przestrzenne niezrównoważonej zabudowy podmiejskiej okolic Wrocławia	122
Monika Mularska-Kucharek, Justyna Wiktorowicz: Ocena subiektywnej jakości życia osób w wieku 50+ w świetle badań mieszkańców Łodzi	135
Agnieszka Siedlecka: Obiektywna jakość życia jako kategoria rozwoju zrównoważonego na przykładzie gmin województwa lubelskiego.....	149
Szymon Szewrański, Jan Kazak, Józef Sasik: Procesy suburbanizacyjne i ich skutki środowiskowe w strefie niekontrolowanego rozprzestrzeniania się dużego miasta.....	170
Ewa Tracz: Motywowanie „slow” w organizacji zorientowanej na zrównoważony rozwój i odpowiedzialność społeczną.....	180
Beata Warczewska: Wybrane aspekty jakości życia w opinii mieszkańców Parku Krajobrazowego „Dolina Baryczy”.....	195
Jadwiga Zaród: Badanie zrównoważonego rozwoju gospodarstwa rolnego za pomocą dynamicznego, wielokryterialnego modelu optymalizacyjnego.....	205

Summaries

Łukasz Baka: Workaholism and work engagement as predictors of job well-being	26
Agnieszka Borowska: Standard of living of inhabitants of rural areas in Poland in the period 1995-2011	44
Iwona Cieślak: Development of pedestrian communication in urban space and its quality	56
Beata Detyna, Jerzy Detyna, Anna Kajewska-Dudek: Burnout as a consequence of stress at work among medical staff	73
Agnieszka Żarczyńska-Dobiesz, Jolanta Grzebieluch: Mobbing as an unbalancing factor affecting employees in work environment	84
Marzena Hajduk-Stelmachowicz: Motives of implementation of Environmental Management System in the context of creating eco-innovative potential	97
Tomasz Holecki, Michał Skrzypek, Karolina Wójcik: Financial situation of people after heart transplantation	107
Alina Jędrzejczak: Income inequality and poverty in Poland by family type	121
Jan Kazak: Spatial indicators of unsustainable suburban development in Wrocław surrounding	134
Monika Mularska-Kucharek, Justyna Wiktorowicz: Subjective assessment of quality of life of people aged 50+ in the light of research among the inhabitants of Łódź	148
Agnieszka Siedlecka: Objective quality of life as a sustainable development category of communities of Lublin Voivodeship	169
Szymon Szewrański, Jan Kazak, Józef Sasik: Suburbanisation processes and their environmental effects in a zone of uncontrolled spread of a large city	179
Ewa Tracz: “Slow” motivation in sustainable development and corporate social responsibility oriented organization	194
Beata Warczewska: Selected aspects of life quality according to the inhabitants of the “Barycz Valley”	204
Jadwiga Zaród: Research on balanced development of a farm using a dynamic, multicriterial, optimization model	216

Agnieszka Żarczyńska-Dobiesz

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Jolanta Grzebieluch

Uniwersytet Medyczny im. Piastów Śląskich we Wrocławiu

ZJAWISKO MOBBINGU JAKO JEDNA Z PRZYCZYN ZABURZENIA RÓWNOWAGI PRACOWNIKA W ŚRODOWISKU PRACY

Streszczenie: Mobbing jest zjawiskiem, które jest jedną z głównych przyczyn zaburzenia równowagi funkcjonowania człowieka w środowisku pracy. Niesie on za sobą ogromne straty dla zdrowia człowieka, jak również straty organizacyjno-ekonomiczne. Niezwykle istotne jest, aby dość szybko rozpoznać istniejące zagrożenia w miejscu pracy oraz aby umiejętnie chronić potencjalne ofiary. Ponadto ważnym problemem jest zmiana postawy kadry kierowniczej, która z reguły niechętnie przyznaje się, że w przedsiębiorstwie dochodzi do przypadków mobbingu. Dodatkową trudnością w diagnozie tego zjawiska jest fakt, że pracownicy najczęściej doświadczają mobbingu właśnie ze strony swoich przełożonych. Zasadniczym celem artykułu jest zaprezentowanie istoty mobbingu, jego wpływu na jakość życia pracownika jako czynnika silnie stresogennego.

Słowa kluczowe: mobbing, przełożony, pracownik, jakość życia.

1. Wstęp

Obecnie praca zawodowa pochłania znaczną część ludzkiego życia. Może ona dawać poczucie sensu, tożsamości, zapewniać odpowiedni status, sprzyjać uczeniu się nowych umiejętności. Praca decyduje również o stopniu wykorzystania możliwości człowieka, jest siłą napędową jego kariery, rozwoju i doskonalenia, może być źródłem satysfakcji zawodowej. Przeciętnie człowiek spędza w pracy 41 godzin tygodniowo, co stanowi 25% jego aktywności życiowej [Ogińska-Bulik 2006, s.13-14]. Niestety praca to również jedno z poważniejszych źródeł stresu, który zajmuje drugie miejsce wśród najczęściej zgłaszanych problemów zdrowotnych związanych z pracą zawodową. W 2002 r. roczne koszty stresu związanego z pracą dla gospodarki w UE oszacowano na 20 mld euro. W 2005 r. ponad 20% pracowników z 25 państw członkowskich Unii Europejskiej twierdziło, że ich zdrowiu zagraża stres związany z pracą. Zmieniające się środowisko pracy stawia pracownikom coraz

większe wymagania, zwiększa się potrzeba elastyczności pod względem pełnionych funkcji i posiadanych umiejętności, odnotowuje się niepewność zatrudnienia i intensyfikację pracy (oznaczających wzmożone obciążenie pracą i większe napięcie) oraz zaburzoną równowagę między pracą a życiem prywatnym [http://ec.europa.eu/employment_social/publications/2002].

Konsekwencją tych intensywnych przeobrażeń na rynku pracy jest zmiana relacji i postaw uczestników rynku pracy (zarówno pracodawców, jak i pracowników). Niestety wpływa to nie tylko na kształtowanie popytu na pracę i jej podaż, ale przede wszystkim na wzrost oczekiwań wobec zatrudnionych pracowników co do ich kompetencji, dyspozycyjności, elastyczności, zaangażowania oraz jakości i ilości wykonywanej pracy.

Wzrost tych wymagań i związany z tym stres, globalizacja oraz rozwój technologii informacyjnej i telekomunikacyjnej naruszają równowagę między pracą zawodową a życiem prywatnym pracownika. Intensyfikacji tego zjawiska sprzyja wspomniana już narastająca konkurencja i zmienność rynku, co z kolei pociąga za sobą wzrost zmienności zadań i celów przedsiębiorstw oraz metod organizacji [Borkowska 2011, s. 19]. Zaburzenie równowagi w tych relacjach może w sposób istotny wpłynąć na pogorszenie jakości życia. Jednym z czynników naruszających wspomnianą równowagę jest zjawisko mobbingu, którego doświadczają pracownicy zarówno w Polsce, jak i w krajach Europy Zachodniej.

2. Cel i hipotezy badawcze

Inspiracją do napisania artykułu były wcześniejsze badania przeprowadzone przez współautorkę tej publikacji w 2010 r., które wyraźnie wskazywały, że ponad 1/3 (36,3%) badanych pracowników uznała mobbing za duży stresor, a aż 43,7% za średni stresor [Żarczyńska-Dobiesz 2011, s. 59]. Zasadniczym celem niniejszego opracowania jest zatem szersze przedstawienie istoty mobbingu, który jest uznawany za jedną z przyczyn zaburzenia równowagi funkcjonowania człowieka w środowisku pracy. W opisywanym przez autorki badaniu blisko 1/5 (19,7%) badanych respondentów była mobbingowana od 3 do 5 razy w tygodniu. Mniej niż połowa (46,2%) doświadczała tego zjawiska 1-2 razy w tygodniu, natomiast ponad 1/3 (34,1%) rzadziej niż raz w tygodniu.

W części pierwszej artykułu zaprezentowano istniejące w literaturze przedmiotu definicje, istotę oraz potencjalne przyczyny stosowania mobbingu. W części drugiej zaprezentowano wnioski z przeprowadzonych badań oraz podjęta została próba określenia sposobów zapobiegania temu zjawisku. Zostały również wskazane konkretne przykłady bazujące na praktycznych rozwiązaniach stosowanych w innych krajach Unii Europejskiej. Artykuł został oparty na studiach literaturowych oraz badaniach empirycznych. Autorki artykułu przyjęły następujące hipotezy badawcze:

Hipoteza 1: Zjawisko mobbingu powszechnie występuje w wielu organizacjach, przyjmując różne formy, jest zależne od branży.

Hipoteza 2: Sytuacja ekonomiczna w Polsce wpływa na nasilenie występowania tego zjawiska.

Hipoteza 3: Jest wiele czynników, które wpływają na to, że dana osoba jest uznawana za mobbera.

3. Pojęcie, istota mobbingu

Określenie mobbing wywodzi się od angielskiego słowa *to mob*, oznaczającego dręczenie, napastowanie, atakowanie, zaczepianie. Odróżniając pojedyncze sytuacje konfliktowe w środowisku pracy od zjawiska mobbingu, za mobbing można przyjąć sytuację, w której pracownik jest często i przez dłuższy czas szykanowany, dręczony lub traktowany gorzej niż pozostali pracownicy oraz czuje się izolowany [Litzke, Schuh 2007, s. 130].

Pojęcie mobbingu wprowadził w 1984 r. Heinz Leymann, niemiecki psychiatra i psychosocjolog, jako określenie agresji psychicznej, szerzącej się w środowisku pracy, polegającej na prześladowaniu osoby lub grupy osób w celu wyeliminowania z grupy zawodowej, zniszczeniu godności i poniżeniu [Grabowska 2012, http://antymobbing.ngo.org.pl/art_mobbing.php].

Według Hirigoyena mobbing może być rozumiany jako działania mające charakter nadużyć, przejawiających się w gestach, zachowaniach, słowach, czynach. Mogą one godzić w godność, integralność psychiczną lub fizyczną człowieka i stanowić groźbę dla poczucia bezpieczeństwa zatrudnienia lub wpływać na pogorszenie atmosfery w pracy [Hirigoyen 2002, s. 52]. Z kolei M. Wasilewska definiuje zjawisko mobbingu jako systematyczne dokuczanie, prześladowanie, szykanowanie, nękanie psychiczne przez przełożonego, współpracownika lub podwładnego, skierowane do jednej lub kilku osób [Wasilewska 2002].

Mobbing jest ekstremalnym stresorem społecznym, który występuje w życiu zawodowym. Zjawisko mobbingu zostało dostrzeżone jako bardzo szkodliwe przez badaczy, lekarzy psychologów, prawników, dziennikarzy i działaczy społecznych [Dąbrowska-Kaczorek, Banasik 2004, s. 60]. Ponad 10% pacjentów bez bezpośredniego pytania o te kwestię przyznawało, że było ofiarami mobbingu [Litzke, Schuh 2007, s. 127].

W Polsce określenie mobbingu odnaleźć można w nowelizacji kodeksu pracy, obowiązującej od stycznia 2004 r. Za mobbing w polskim prawodawstwie uznano działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękanu 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 [Dąbrowska-Kaczorek, Banasik 2004, s. 81]. Artykuł art. 94 KP wskazuje, iż z punktu widzenia podmiotów uczestniczących

w mobbingu można mówić po pierwsze o postaci mobbingu ze strony pracodawcy, po drugie o postaci mobbingu ze strony innej osoby, którą najczęściej jest współpracownik. W obydwu tych postaciach ofiarą pozostaje zawsze pracownik. Potwierdza to art. 94 §2 KP, w świetle którego mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi [Wyka].

Na występowanie zjawiska mobbingu w danej organizacji składa się zazwyczaj wiele czynników. Osobowości zaangażowane w konflikt odgrywają w tym zjawisku taką samą rolę jak klimat panujący w przedsiębiorstwie, styl zarządzania manifestowany przez przełożonych czy warunki środowiskowe. Również obawa przed utratą pracy powiązana z nikłymi szansami na jej zmianę trzyma pracowników na danym stanowisku dłużej niż w sytuacji, gdyby warunki na rynku pracy były korzystniejsze. Pytanie, które często pojawia się w rozważaniach na temat mobbingu, brzmi: dlaczego ten sprawca prześladowa tę ofiarę dokładnie taką metodą w określonym czasie? Przyczyn można się doszukiwać w trzech sferach: w zachowaniu i osobowości sprawcy, w zachowaniu i osobowości ofiary, w organizacji firmy i sytuacji panującej w jej wnętrzu [Litzke, Schuh 2007, s. 142-143].

Prześladowca to przeważnie człowiek neurotyczny, bojaźliwy, pełen zazdrości i zawiści, nadmiernie kontrolujący i oceniający, często o bardzo niskim poczuciu własnej wartości. Nie lubi sukcesów innych ludzi i udaje, że ich nie dostrzega w nadziei, że inni też ich nie zobaczą. Chętnie przypisuje sobie cudze osiągnięcia, wymaga ciągłych dowodów podporządkowania i nie toleruje sprzeciwu. Nie szanuje współpracowników i podwładnych, szybko wchodzi z nimi w konflikty. Satisfakcjonuje go ponížanie innych, a jego zarozumiałstwo i lekceważący stosunek do innych jest rozpaczliwą próbą dowartościowania się i przejawem lęku przed odrzuceniem [Dąbrowska-Kaczorek, Banasik 2004, s. 65].

Kto może zostać ofiarą mobbingu? Praktycznie każdy człowiek pracujący w organizacji. Psychologowie wyróżniają jednak dwa typy ludzi, którzy częściej niż inni padają ofiarami mobbingu. Jedna grupa to zazwyczaj osoby o słabszej konstrukcji psychicznej, mało asertywne, unikające konfrontacji, niepotrafiące przedstawić własnego zdania, uległe i bezradne, zależne od innych, wrażliwe i egocentryczne. Prowołują oprawcę swą uległością, dając mu dużą satysfakcję z dominowania. Druga grupa to, odwrotnie – osoby inteligentne, dominujące i agresywne, wybijające się, rzucające w oczy, kreatywne, osiągające duże sukcesy zawodowe i osobiste. Swoją postawą zagrażają niepewnemu swojej wartości szefowi i spragnionym awansu współpracownikom [Dąbrowska-Kaczorek, Banasik 2004, s. 67].

Prawdopodobieństwo stania się ofiarą mobbingu zwiększają następujące czynniki:

- upośledzenie lub choroba (epilepsja, egzema, tiki, uzależnienie od alkoholu i środków odurzających),
- zwracanie uwagi wyglądem zewnętrznym (człowiek zbyt niski czy wysoki, gruby lub zbyt chudy, ubierający się w sposób zwracający uwagę, z dysfunkcjami fizycznymi),

- problemy z adaptacją społeczną (zachowania aroganckie, okazywanie wyższości lub izolowanie się z grupy),
- problemy mające swoje źródło w osobowości (niskie poczucie wartości, wahania nastroju, skłonność do depresji, brak pewności siebie),
- problemy z efektywnością pracy (niewystarczająca wiedza i umiejętności, mała gotowość do podejmowania wysiłków, duża liczba popełnianych błędów) [Litzke, Schuh 2007, s. 147-148].

Ryzyko mobbingu jest podwyższone szczególnie w dziedzinach: opieki zdrowotnej i spraw społecznych (siedmiokrotnie większe), edukacji i wychowania (trzy i pół razy większe) i administracji publicznej (trzykrotnie większe w porównaniu do sektora przedsiębiorstw). Zgodnie ze statystykami częściej prześladowane są młode kobiety (w wieku ok. 35 lat) i starsi mężczyźni (około 50 lat). Przeciętny wiek prześladowcy wynosi 40 lat [Kratz 2007, s. 19-20].

Mobbing jest poważnym problemem, na co wskazują wyniki badań przeprowadzonych zarówno w Polsce, jak i za granicą. Wcześniejsze badania CBOS-u (z 2002 r.) pokazały, że 17% pracowników stało się ofiarami szykanowania w miejscu pracy przez przełożonych, w tym 5% zgłaszało, że były to częste przypadki. Zaś 6% pracowników w Polsce to ofiary szykanowania przez współpracowników [Kędziorka, Śmieszek 2010, s. 172].

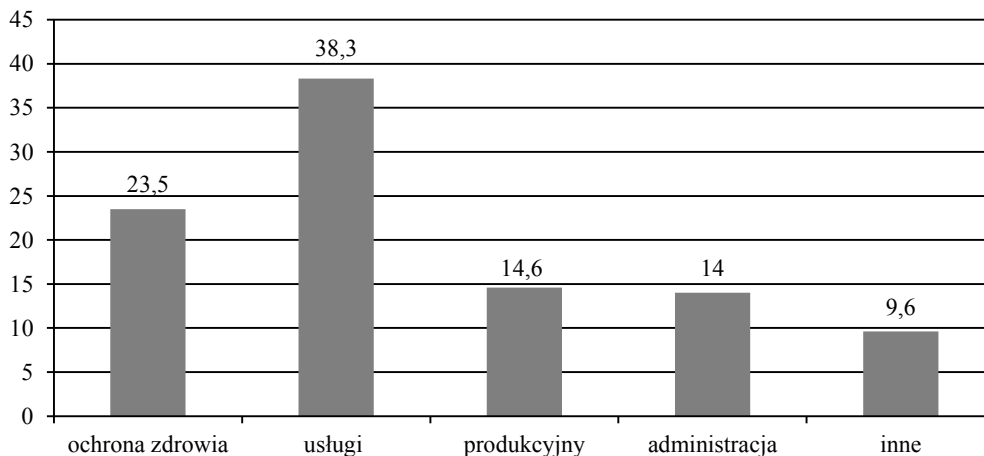
4. Wyniki przeprowadzonych badań

Badanie miało charakter pilotażu, zostało przeprowadzone w okresie maja i czerwca 2012 r. we Wrocławiu na grupie 157 studentów studiów niestacjonarnych Akademii Medycznej im. Piastów Śląskich we Wrocławiu oraz Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Narzędziem badawczym był autorski kwestionariusz ankiety złożony z 18 pytań, w większości zamkniętych (jedynie dwa były pytaniami półotwartymi). Badaną grupę stanowiło 157 pracowników szeregowych, w tym 100 kobiet i 57 mężczyzn, w przedziale wiekowym od 21 do 56 lat. 106 osób deklarowało wykształcenie niepełne wyższe (licencjat), 30 osób wyższe i 21 osób średnie. Połowa respondentów reprezentowała sektor prywatny, a druga połowa sektor państwowy. Po szczególne branże przedsiębiorstw poddanych badaniu zaprezentowano na rys. 1.

Jak wynika z przeprowadzonych badań, zjawisko mobbingu jest rozpoznawane w badanej grupie pracowników. Na postawione pytanie: czy jest Panu/Pani znane pojęcie mobbingu, 87,9% odpowiedziało twierdząco, jedynie 12,1% nie spotkało się z tym pojęciem. W tym ponad 1/3 badanych (36,4%) doświadczyła tego zjawiska osobiście, a blisko 2/3 (63,6%) nie miało do tej pory styczności z mobbingiem. W kontekście powyższych opinii zaskakujące było udzielenie twierdzącej odpowiedzi przez ponad połowę ankietowanych (52,2%) na pytanie, czy mobbing dotyka inne osoby w firmie (38,2% zaprzeczyło, 9,6% nie miało wiedzy w tym zakresie).

Wśród osób, które doświadczyły tego zjawiska bezpośrednio, mobbing przyjmował formy:

- zastraszania oraz ignorowania ze strony kierowników (20,4%),
- nieuzasadnionej krytyki (23%),
- upokarzania (16%),
- udzielania publicznych nagan (12%).



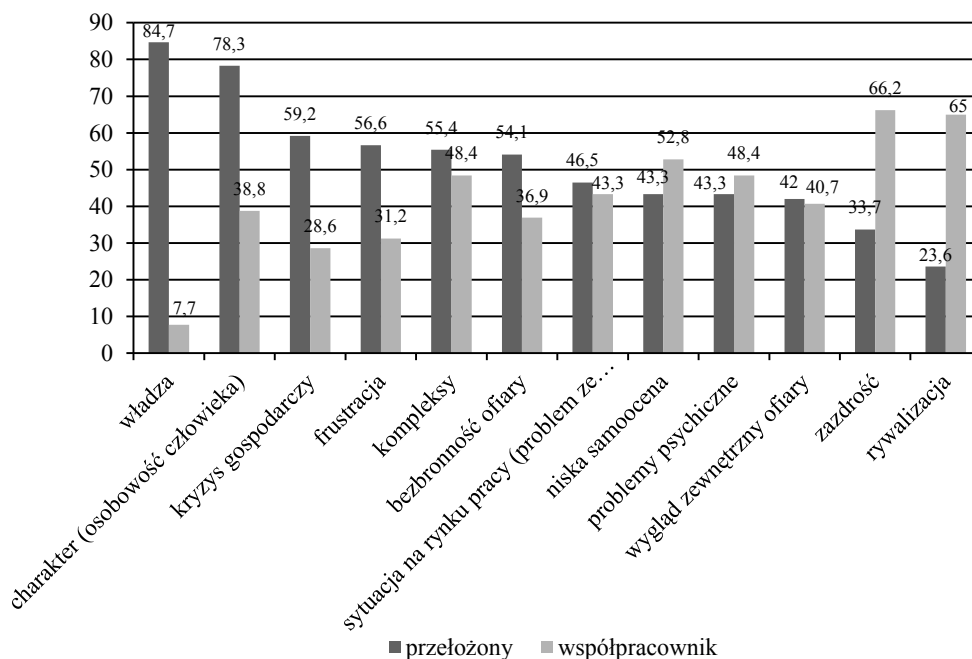
Rys. 1. Podział przedsiębiorstw, w których przeprowadzono badanie, ze względu na branżę (ujęcie procentowe)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Na pytanie, czy ktoś w firmie opowiadał o swoich doświadczeniach związanych z mobbingiem, ponad połowa (51,6%) ankietowanych odpowiedziała twierdząco, 47,1% zaprzeczyło. Na pytanie, kto zdaniem ankietowanych częściej występuje w roli mobbera (kobieta czy mężczyzna), blisko połowa (45,8%) odpowiedziała, że według nich płeć nie ma znaczenia.

Niezmiernie istotną kwestią jest zagadnienie dotyczące tego, co decyduje o tym, że zachowanie zarówno przełożonego, jak i współpracownika jest odbierane jako mobbing (zob. rys. 2).

Analizując rysunek 2, można stwierdzić, że jeśli chodzi o osobę przełożonego, to jako główny czynnik decydujący o tym, że jest on (przełożony) odbierany jako mobber, respondenci wskazali *władzę*, tak uważa aż 84,7% badanych. Ponad ¾ (78,3%) ankietowanych wskazało *charakter*. Ponad połowa wskazała na takie czynniki, jak: *bezbronność ofiary* (59,2%), *frustracja* (56,6%), *kompleksy* (55,4%). Mniej niż połowa respondentów wskazała na takie czynniki, jak: *trudna sytuacja na rynku pracy* – 46,5% i *kryzys gospodarczy* – 40,1%. Na *niską samoocenę* wskazał dokładnie taki sam procent osób jak na *problemy psychiczne* (43,3%), nieco mniej (42%) na *wygląd zewnętrzny*. Takie czynniki, jak: *zazdrość* (33,7%) i *rywalizacja* (23,6%), zostały uznane za mniej istotne.



Rys. 2. Odpowiedź na pytanie: które z poniższych czynników Twoim zdaniem decydują o tym, że dana osoba (przełożony lub współpracownik) jest odbierana jako mobber (osoba mobbingująca) (ujęcie procentowe)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Porównując opinię ankietowanych dotyczącą oceny współpracownika, należy stwierdzić, że najczęściej wskazywanymi czynnikami były: *zazdrość* (66,2%), *rywalizacja* (65%) oraz *niska samoocena* (52,8%). Blisko połowa pracowników uznała *kompleksy* (48,4%) oraz *problemy psychiczne* (47,8%) kolegów i koleżanek jako czynniki wpływające na jakość relacji w środowisku pracy. Na *trudną sytuację na rynku pracy* wskazało 43,3% badanych, niemal 1/3 respondentów wskazała *kryzys* (28,6%) oraz *frustrację* (31,2%) jako czynniki wpływające na zachowania mobbingowe ze strony współpracowników.

Pomimo że 87,9% respondentów stwierdziło, że zjawisko mobbingu jest im znane i rozpoznawane, to jednak na pytanie: czy w firmie istnieją rozwiązania w zakresie polityki antymobbingowej, blisko połowa (49%) odpowiedziała, że nie istnieją, 40,8%, że nie ma wiedzy w tym zakresie, a jedynie 7% badanych wskazało na istniejące rozwiązania w tym obszarze. Wśród nich wymieniono odpowiednie zapisy w regulaminie pracy, regulamin o równym traktowaniu czy też funkcjonującą anonimową linię telefoniczną.

Zaprezentowane wyniki przeprowadzonych badań pilotażowych pozwalają na wyciągnięcie wniosków, że pracownicy mają do czynienia ze zjawiskiem mobbingu

i nawet jeśli ono nie dotyczy ich bezpośrednio, to dostrzegają to zjawisko, które dotyczy kolegów i koleżanek. Mobbingu można doświadczyć ze strony zarówno przełożonego, jak i współpracowników. Mobberem stają się zarówno kobiety, jak i mężczyźni, badana grupa stwierdziła, że płeć w tym przypadku nie ma znaczenia. Jednak inne badania pokazują, że częściej mobberami są mężczyźni (59%) niż kobiety (41%) [Litzke, Schuh 2007, s. 145].

W literaturze przedmiotu jednoznacznie postuluje się, że ofiary mobbingu powinny odpowiednio wcześniej wyznaczyć granice tolerowania pewnych zachowań, które są przejawami prześladowania, i konsekwentnie wycofać się z sytuacji, w której ktoś zaczyna nimi manipulować. Osoba mobbingowana powinna wypracować w sobie wewnętrzną stabilizację, która pomoże jej odpierać ataki mobbera (niepożądane działania mobbingowe można trwale powstrzymać tylko wtedy, gdy całkowicie zmieni się forma współpracy – interakcji – między mobberem a ofiarą). Wytyczenie granic pomiędzy wspomnianymi jednostkami jest trudne i powinno nastąpić w odpowiednim czasie. Ofiara musi być aktywna, gdy tylko zorientuje się, że narasta wokół niej zła atmosfera [Litzke, Schuh 2007, s. 157].

5. Rozwiązania stosowane w Polsce i w innych krajach Unii Europejskiej

W kontekście przeprowadzonego badania niepokojący wydaje się fakt nieznamomości przez ankietowanych rozwiązań antymobbingowych w firmach.

Tymczasem zjawisko mobbingu jest również przedmiotem zainteresowania Parlamentu Europejskiego, który już w 2001 r. przyjął rezolucję w sprawie nękania w miejscu pracy. Nakazał on Komisji Europejskiej oraz państwowym członkowskim podjęcie działań zapobiegających temu zjawisku, standaryzację wyników zbadanego zjawiska nękania w miejscu pracy oraz rozważenie wprowadzenia uprawnień przeciwdziałających temu zjawisku [Dąbrowska-Kaczorek, Banasik 2004, s. 65].

W wielu europejskich krajach już wcześniej zostały wprowadzone przepisy chroniące pracowników i zobowiązujące ich do prowadzenia określonych działań. Od 1994 r. w Holandii obowiązuje Ustawa dotycząca warunków pracy (The Netherlands Working Conditions Act, 1994), która obowiązuje pracodawców do ochrony pracowników przed molestowaniem seksualnym, agresją psychiczną i przemocą w miejscu pracy. To rozwiązanie prawne dotyczy kilku rodzajów niepożądanych zachowań, z którymi może zetknąć się pracownik, wśród nich: molestowania seksualnego, mobbingu/bullyingu, rasizmu, agresji zewnątrzorganizacyjnej (ze strony np. klientów, pacjentów).

We Francji istnieją zapisy prawne (od 2002 r.), które uwzględniają odpowiedzialność za molestowanie seksualne i nękanie moralne. W Kodeksie pracy na pracodawcę nałożony został obowiązek „zastosowania dostępnych środków” w celu zapobiegania nękanemu moralnemu, natomiast nękana ofiara ma prawo do „rozszerzonej ochrony” z możliwością skorzystania z pomocy niezależnego, zewnętrznego mediatora.

Również w Belgii od dziesięciu lat funkcjonują przepisy prawne dotyczące ochrony przed przemocą, nękaniami moralnymi i molestowaniem seksualnym w pracy. Pracownikowi przysługuje ochrona przed szerokim zakresem sytuacji odnoszących się do przemocy w miejscu pracy, a w szczególności przed: przemocą fizyczną, agresją słowną, bullyingiem i mobbingiem oraz molestowaniem seksualnym. Przepisy belgijskie naświetlają również obowiązki pracodawcy polegające na realizowaniu działań prewencyjnych redukujących ryzyko przemocy w miejscu pracy [Merecz i in.].

W Polsce Kodeks pracy nakłada na pracodawcę obowiązek przeciwdziałania mobbingowi (art. 94 §1). Przepisy mówią o tym, że pracownik, u którego mobbing wywołał rozstrój zdrowia, może dochodzić od pracodawcy odpowiedniej sumy tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę (art. 94 §3), oraz że pracownik, który wskutek mobbingu rozwiązał umowę o pracę, ma prawo dochodzić od pracodawcy odszkodowania w wysokości nie niższej niż minimalne wynagrodzenie za pracę, ustalone na podstawie odrębnych przepisów [<http://www.kodekspracy.pl>; art.94 §4]. Pracodawcy są zobowiązani do wprowadzania takich narzędzi, które zagwarantują bezpieczeństwo pracowników również w tym obszarze.

Realizacja tego obowiązku w praktyce polega na opracowaniu i wdrożeniu w zakładzie pracy tzw. wewnętrznej polityki antymobbingowej (WPA), której celem jest: zapobieganie przypadkom wystąpienia mobbingu w miejscu pracy oraz ustalenie zasad postępowania w przypadku wystąpienia mobbingu. Wewnętrzną politykę antymobbingową pracodawca wprowadza w formie odrębnego aktu prawa wewnętrznego (np. regulaminu, zarządzenia) bądź też umieszcza ją w postanowieniach regulaminu pracy. Przepisy regulujące wewnętrzną politykę antymobbingową powinny określać w szczególności: prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika związane z przeciwdziałaniem zjawisku mobbingu oraz procedurę antymobbingową, a więc m.in. zasady postępowania w przypadku wystąpienia mobbingu (w tym formę zgłoszenia przez pracownika wystąpienia mobbingu, organ właściwy do rozpatrzenia skargi pracownika, konsekwencje grożące osobie stosującej mobbing itd.).

Regulamin wewnętrznej polityki antymobbingowej przygotowujący jest przez każdego pracodawcę samodzielnie, nie ma w tym zakresie sztywnych wytycznych ani zaleceń. Mimo iż przepisy nie nakładają na pracodawcę takiego obowiązku, każdy pracownik powinien zostać zapoznany z wewnętrzną polityką antymobbingową. W ramach działań zmierzających do przeciwdziałania mobbingowi pracodawca może także przeprowadzić wewnętrzne szkolenie dotyczące zagadnienia mobbingu, jak również podejmować inne praktyki zmierzające do wyeliminowania zjawisk o charakterze mobbingu ze środowiska pracy [<http://www.prawo.egospodarka.pl/74075,Polityka-antymobbingowa-w-zakladzie-pracy,1,34,3.html>].

6. Podsumowanie

Mobbing jest zjawiskiem, którego skutki odczuwają pojedyncze osoby – pracownicy, ale ma on także negatywny wpływ na całą organizację. Skutki mobbingu zależą od cech indywidualnych człowieka, umiejętności radzenia sobie z sytuacjami trudnymi, stresującymi, a także są zależne od natężenia tego zjawiska.

Można mówić o konsekwencjach w wymiarze indywidualnym, organizacyjnym i społecznym. Skutki indywidualne mogą wiązać się z pogorszeniem ogólnego stanu zdrowia, sytuacji zawodowej i prywatnej pracownika. Osoby dotknięte mobbingiem często wpadają w stany depresyjne, nerwice, cierpią na bezsenność. Pogarszają się relacje w życiu zarówno zawodowym, jak i w prywatnym. Spada motywacja do pracy i innych aktywności życiowych. Z jednej strony osoby, które mają trudną sytuację w miejscu pracy, chciałyby odejść, znaleźć nową pracę, ale z drugiej mają świadomość sytuacji na rynku pracy. Strach związany z bezrobociem paraliżuje działania, uniemożliwia zmianę pracy, co w znacznym stopniu wpływa na jakość ich życia. Zjawisko mobbingu doświadczanego w środowisku pracy wpływa na poczucie bezpieczeństwa pracownika, ma też destrukcyjny wpływ na zdrowie psychiczne i fizyczne człowieka. Zaburzone zostaje poczucie wartości i wiara w umiejętności zawodowe. Mobbingowany człowiek pracujący w organizacji pod wpływem tak silnego stresu nie jest twórczy, kreatywny. Stosowanie mobbingu wpływać też może niekorzystnie na rozwój kompetencji społecznych zarówno osoby mobbingowanej, jak i samego mobbera. Doświadczanie mobbingu może ograniczać działalność i aktywność zawodową, co w dużym stopniu ma wpływ na jakość życia pracownika. Jakość życia związana jest z zaspokojeniem potrzeb związanych ze zdrowiem, warunkami ekonomicznymi, mieszkaniowymi, środowiskiem społecznym, innymi słowy – ze stopniem zaspokojenia potrzeb duchowych i materialnych jednostki, a także całego społeczeństwa.

Skutki organizacyjne związane są ze zwiększoną absencją i fluktuacją pracowników, ich zmniejszoną skutecznością i efektywnością, pogorszeniem atmosfery w środowisku pracy oraz procesami sądowymi z zakresu prawa pracy. Według Prempera przedsiębiorstwo może się liczyć z kosztami w wysokości od 15 do 50 tys. euro na rok w przeliczeniu na każdego prześladowanego pracownika. Do tych kosztów należy doliczyć te, które ponosi całe społeczeństwo, a które związane są z terapiami, rehabilitacjami, bezrobociem, niższą produktywnością firm [Litzke, Schuh 2007, s. 150-156]. Ponadto dla każdej organizacji upowszechnienie informacji o stosowanych przez firmę praktykach mobbingowych skutkuje naruszeniem lub utratą dobrego wizerunku firmy.

Mobbing jest odrzucany przez społeczeństwo jako niechciany obszar życia zawodowego. Dlatego bardzo ważne wydaje się przyjęcie właściwej postawy kadry kierowniczej, która pytana o zjawisko mobbingu w ich firmie niestety najczęściej reaguje oburzeniem, zdziwieniem czy nieprzychylnością, unikając odpowiedzi na pytanie o mobbing. Występowanie mobbingu w miejscu pracy niewątpliwie wpływa na samopoczucie pracownika i jego wydajność.

Przeprowadzone badanie, stanowiące jedynie pilotaż i wstęp do dalszych analiz, zakrojonych na zdecydowanie szerszą skalę. Badanie pokazuje, że zjawisko mobbingu jest znane i występuje w organizacjach. Wyniki pilotażu stanowiąc będą podstawę do pogłębienia analizowanego problemu z uwzględnieniem konkretnej branży.

Literatura

- Borkowska S., *Programy praca – życie. Z teorii i praktyki*, red. S. Borkowska, IPiSS, Warszawa 2011.
- Dąbrowska-Kaczorek M., Banasik P., *Jak wygrać z mobbingiem?*, Scientific Publishing Group, Gdańsk 2004.
- Hirigoyen M.F., *Molestowanie moralne. Perwersyjna przemoc w życiu codziennym*, Wyd. W Drodze, Poznań 2002.
- Grabowska B., *Psychoterror w pracy, jak zapobiegać i jak sobie radzić z mobbingiem*, http://antymobbing.ngo.org.pl/art_mobbing.php [dostęp 29.05.2012].
- Kędziora K., Śmieszek K. *Dyskryminacja i mobbing*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2010.
- Kratz H.-J., *Mobbing, rozpoznawanie, reagowanie, zapobieganie*, Helion, Gliwice 2007.
- Litzke S.M., Schuh H., *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007.
- Merecz D., Mościcka A., Drabek M., *Mobbing w środowisku pracy. Charakterystyka zjawiska, jego konsekwencje, aspekty prawne i sposoby przeciwdziałania*, Łódź 2005, http://rop.sejm.gov.pl/1_0ld/opracowania/pdf/mobbing_imp.pdf [dostęp 3.09.2012]
- Ogińska-Bulik N., *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych*, Difin, Warszawa 2006.
- Wasilewska M., *Zagrożenia – mobbing – terror w miejscu pracy*, „Gazeta Prawna” 2002, nr 51.
- Wyka T., http://mobbing.ips.pl/pub/File/sztuka_leczenia/mobbing_w_swietle_polskiego_prawa_pracy.pdf [dostęp 29.05.2012].
- Żarczyńska-Dobiesz A., *Factors of Occupational Stress in Employees – Reflections from Examinations*, [w:] *Human and Work in a Changing Organisation: Management Oriented on the Employee Interests*, ed. by M. Gableta, A. Pietroń-Pyszczek, Research Papers of Wrocław University of Economics nr 224, Wrocław 2011.
- <http://www.kodekspracy.pl; DzU 1998 nr 21, poz. 94> [dostęp 29.05.2012].
- http://ec.europa.eu/employment_social/publications/2002/ke4502361_en.html: Komisja Europejska, Zalecenia dotyczące stresu związanego z pracą – smak życia czy pocałunek śmierci? (Guidance on work-related stress – Spice of life or kiss of death?), Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich, Luksemburg 2002 [dostęp 31.08.2012].
- <http://www.prawo.egospodarka.pl/74075,Polityka-antymobbingowa-w-zakladzie-pracy,1,34,3.html> [dostęp 15.09.2012].

MOBBING AS AN UNBALANCING FACTOR AFFECTING EMPLOYEES IN WORK ENVIRONMENT

Summary: Mobbing is a phenomenon which is one of the main causes an imbalance of a human in the workplace. It brings about very significant loss to human health as well as other organizational-economic losses. It is essential to quickly identify existing hazards in the workplace and to skillfully protect potential victims. Moreover a key problem is to change attitudes of executives who are usually reluctant to admit that cases of mobbing take place in a company. An additional difficulty in diagnosing this phenomenon is the fact that workers get mobbed by their superiors. The main purpose of the article is to demonstrate the impact of mobbing, as a strong stressing factor on the quality of life of a worker.

Keywords: bullying, manager, employee, quality of life.