

Firlej Ewelina, Janiszewska Mariola, Byzdra Mariusz, Pawlikowska-Łagód Katarzyna, Dąbska Olga. The phenomenon of mobbing in the opinion of the professionally active. *Journal of Education, Health and Sport*. 2017;7(7):363-372. eISSN 2391-8306. DOI <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.832334> <http://ojs.ukw.edu.pl/index.php/johs/article/view/4635>

The journal has had 7 points in Ministry of Science and Higher Education parametric evaluation, Part B item 1223 (26.01.2017).
1223 Journal of Education, Health and Sport eISSN 2391-8306 7

© The Authors 2017;

This article is published with open access at Licensee Open Journal Systems of Kazimierz Wielki University in Bydgoszcz, Poland provided the original author(s) and source are credited. This is an open access article licensed under the terms of the Creative Commons Attribution Non Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) which permits unrestricted, non commercial use, distribution and reproduction in any medium, provided the work is properly cited. This is an open access article licensed under the terms of the Creative Commons Attribution Non Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) which permits unrestricted, non commercial use, distribution and reproduction in any medium, provided the work is properly cited. The authors declare that there is no conflict of interests regarding the publication of this paper.
Received: 01.07.2017. Revised: 02.07.2017. Accepted: 19.07.2017.

Zjawisko mobbingu w opinii osób aktywnych zawodowo The phenomenon of mobbing in the opinion of the professionally active

Ewelina Firlej

**Katedra Zdrowia Publicznego, Uniwersytet Medyczny w Lublinie
Poland**

Mariola Janiszewska

**Katedra Zdrowia Publicznego, Uniwersytet Medyczny w Lublinie
Poland**

Mariusz Byzdra

**Studenckie Koło Naukowe przy Zakładzie Matematyki i Biostatystyki Medycznej
Uniwersytetu Medycznego w Lublinie
Poland**

Katarzyna Pawlikowska-Łagód

**Zakład Etyki i Filozofii Człowieka, Uniwersytet Medyczny w Lublinie
Poland**

Olga Dąbska

**Zakład Patologii i Rehabilitacji Mowy, Uniwersytet Medyczny w Lublinie
Poland**

Streszczenie

Wprowadzenie

Zjawisko mobbingu dotyka wielu pracowników bez względu na wykonywaną profesję. Za jedno z głównych przejawów prześladowania w pracy uznaje się ciągłe krytykowanie, ośmieszanie, podważanie umiejętności zawodowych oraz stosowanie gróźb. Pracownicy pomimo szykanowania nie ujawniają się ze swoim problemem z powodu strachu przed utratą zatrudnienia. Mobbing niezależnie od przyjmowanej formy negatywnie wpływa na samoocenę i zdrowie psychiczne każdego pracownika.

Cel pracy

Celem pracy było zbadanie skali występowania mobbingu wśród osób czynnych zawodowo.

Material i metody

W badaniu uczestniczyło 72 osoby. Mężczyźni stanowili 50,71%, kobiety zaś 49,29%. Posłużono się metodą sondażu diagnostycznego, techniką ankietową. Narzędziem badawczym był autorski kwestionariusz ankiety. Zawarte w nim pytania dotyczyły sytuacji socjo-demograficznej badanych oraz warunków i ogólnej atmosfery panującej w pracy. Badania realizowano od kwietnia do lipca 2016 roku.

Wyniki

Z mobbingiem w pracy dotknęła się znaczna część respondentów. Głównymi jego przejawami było ciągłe krytykowanie wykonywanej pracy, kwestionowanie podejmowanych decyzji, ośmieszanie oraz groźby i pogróżki ustne. Sprawcą prześladowań był przeważnie współpracownik płci męskiej. Tylko nieliczne ofiary mobbingu zgłosiły problem na policję oraz zwierzyły się przyjaciołom.

Wnioski

Mobbing jest niebezpiecznym zjawiskiem negatywnie oddziałującym na efektywność i zaangażowanie pracownika w wykonywaną pracę. Bardzo ważne jest uświadomienie pracodawcom konsekwencji, jakie niesie za sobą mobbing oraz edukowanie pracowników w zakresie działań, które powinni podjąć, stając się jego ofiarami.

Słowa kluczowe

mobbing, prześladowanie, pracownik

Abstract

Introduction

The phenomenon of mobbing affects many employees irrespective of their profession. One of the main manifestations of persecution in the workplace is the constant criticism, ridicule, undermining of professional skills and the use of threats. Employees in spite of harassment do not reveal their problem because of fear of losing their jobs. Mobbing, whatever the form it takes, negatively affects the self-esteem and mental health of each employee.

Aim

The aim of the study was to investigate the incidence of mobbing among the working population.

Material and methods

72 people participated in the study. Men accounted for 50.71%, women 49.29%. Using the diagnostic survey method, survey technique. The research tool was the author's questionnaire survey. The questions in the questionnaire concerned the socio-demographic situation of the respondents and the conditions and general atmosphere at work. The research was conducted from April to July 2016.

Results

Mobbing at work affected a large proportion of the respondents. Its main manifestations were continuous criticism of work done, questioning decisions, ridicule and threatening and oral threats. The perpetrator of the persecution was mostly a male co-worker. Only a few victims of mobbing reported a problem to the police and confessed to their friends.

Conclusions

Mobbing is a dangerous phenomenon that negatively affects the worker's efficiency and involvement in the job. It is very important to make employers aware of the consequences of mobbing and educate workers on the actions they should take to become victims.

Keywords

mobbing, persecution, employee

Wprowadzenie

Obecne czasy charakteryzują się postępującym rozwojem cywilizacyjnym, a w konsekwencji poprawą jakości życia i warunków ekonomicznych. Czynniki te docelowo wiążą się z pogonią za upragnioną pracą. Niestety, aby być docenianym w miejscu pracy w wielu przypadkach należy wykazywać się dyspozycyjnością, przepracowywać wiele nadgodzin i wykonywać zadania często niezwiązane z posiadanymi kwalifikacjami. Narastające napięcie i nadmierny stres, wynikające z odpowiedzialności za wykonywaną pracę, a także nałożone przez przełożonych wygórowane wymagania skutkują niejednokrotnie wypaleniem zawodowym, wpływając jednocześnie wyjątkowo negatywnie na zdrowie psychiczne pracownika.

Aktualnie coraz częściej mamy do czynienia w środowisku pracy ze zjawiskiem mobbingu. W literaturze występuje wiele definicji mobbingu, jednakże większość z nich interpretowana jest w sposób podobny. Można go rozpatrywać w ujęciu psychologicznym, socjologicznym a także, jako zagrożenie w środowisku pracy. Sam termin mobbing pochodzi od angielskiego słowa *mob*, które oznacza tłum, motłoch [1]. Leymann określa go, jako „(...) terror psychiczny w miejscu pracy, który angażuje wrogie nastawienie i nieetyczne komunikowanie się systematycznie podtrzymywane przez jedną, bądź kilka osób w stosunku do innej, co w konsekwencji spycha ofiarę do pozycji uniemożliwiającej jej obronę” [2]. Komisja Europejska zdefiniowała powyższe zjawisko, jako „(...) wszystkie te sytuacje, w których pracownik jest obrażany, zastraszany lub atakowany w okolicznościach związanych z pracą i stanowi to wprost lub pośrednio zagrożenie jego bezpieczeństwa, dobrego samopoczucia i zdrowia” [3]. Najogólniej jednak mobbing rozumiany jest, jako prześladowanie psychiczne w miejscu pracy, skierowane wobec pracownika, o uporczywym i długotrwałym charakterze. Powoduje obniżenie poczucia własnej wartości oraz przydatności zawodowej. Polega na poniżaniu, ośmieszaniu, izolowaniu oraz eliminowaniu z zespołu pracowniczego [4]. Leymann przedstawił pięć kategorii zachowań najczęściej stosowanych w ramach mobbingu:

1. Działania utrudniające proces komunikowania się: ograniczanie wypowiedzania się przez pracownika, blokowanie jego wypowiedzi, reagowanie na wypowiedź pracownika krzykiem, ośmieszaniem, stosowanie gróźb, wyzwisk, krytykowanie.
2. Działania wpływające negatywnie na relacje społeczne: unikanie kontaktu z pracownikiem, izolowanie, lekceważenie i ignorowanie go.

3. Działania naruszające wizerunek ofiary: obmawianie, żartowanie, krytykowanie i wyśmiewanie życia prywatnego, atakowanie osobistych poglądów pracownika, wyzywanie, stosowanie obrażających pseudonimów.
4. Działania uderzające w pozycję zawodową ofiary: podważanie umiejętności pracownika i podejmowanych przez niego decyzji, pomijanie go w przydzielaniu określonych zadań bądź powierzanie zadań nieadekwatnych do posiadanych przez niego kwalifikacji, wydawanie absurdalnych poleceń.
5. Działania uderzające w zdrowie ofiary: znęcanie się psychiczne i fizyczne, molestowanie seksualne, zlecenie zadań szkodliwych dla zdrowia [5].

Literatura przedmiotu bogata jest w informacje odnoszące się do prześladowań w miejscu pracy. Jednakże wciąż brakuje aktualnych wyników badań odwołujących się do rozmiaru tego zjawiska. Dlatego też autorzy niniejszej pracy za jej główny cel postawili sobie zbadanie skali występowania mobbingu wśród osób czynnych zawodowo.

Material i metody

Przeprowadzając badania posłużono się metodą sondażu diagnostycznego, techniką ankietową. Narzędziem badawczym był autorski kwestionariusz. Zawarte w nim pytania dotyczyły sytuacji socjo-demograficznej badanych oraz warunków i ogólnej atmosfery panującej w pracy. Badania realizowano od kwietnia do lipca 2016 roku. Analizy materiału badawczego dokonano przy użyciu pakietu statystycznego *STATISTICA 12* i programu *Microsoft Office Excel*.

Charakterystyka grupy badanej

W badaniu uczestniczyło 72 osoby. Mężczyźni stanowili 50,71%, kobiety zaś 49,29%. Wiek respondentów oscylował w przedziałach: 18-25 lat (59,15%), 26-30 lat (16,90%), 31-62 lat (23,95%). Badani w zasadniczej większości pochodzili z miasta (84,51%). Ankietowani reprezentowali następujące branże: 14,09% administracja publiczna, 2,82% szkolnictwo, 5,63% służby mundurowe, 19,72% ochrona zdrowia, 57,74% inne. Staż pracy badanych wynosił: od roku do 5 lat (66,21%), od 5 do 10 lat (23,94%), od 10 do 20 lat (1,40%), powyżej 20 lat (8,45%). Większość pracowników zajmowała stanowisko szeregowe (90,14%), a tylko $\frac{1}{10}$ kierownicze. Ponad połowa (60,56%) badanych określa, iż charakter wykonywanej pracy wymaga od nich podejmowania odpowiedzialnych decyzji. W ciągu

tygodnia respondenci spędzali przeważnie 40h w pracy (70,43%). Pozostali przepracowywali tygodniowo 48h (19,71%), 72h (7,04%) lub 100h (2,82%).

Wyniki

Badani zostali zapytani czy w ciągu ostatniego roku zaobserwowali u siebie następujące objawy: drażliwość, zaburzenia koncentracji, utrata motywacji, problemy w kontaktach międzyludzkich, trudności ze skuteczną realizacją i koordynacją powierzonych zadań. Większość (69,01%) ankietowanych zaobserwowała u siebie powyższe symptomy, 30,99% ich nie dostrzegło. Badani w stosunku do swojej pracy odczuwają zubożenie wobec prowadzonych czynności oraz brak wiary w siebie. Za główne zagrożenia zdrowia psychicznego pracownicy uznali mobbing, złe kontakty ze współpracownikami oraz czynniki stresogenne. Wśród czynników stresogennych związanymi z fizycznymi warunkami pracy respondenci wskazywali: niedoposażenie stanowiska pracy (30,02%), pozycja statyczna podczas wykonywania pracy (25,35%), zagrożenia bezpieczeństwa osobistego (11,27%), niedostateczne oświetlenie (11,26%) oraz inne (11,26%). W odniesieniu do atmosfery panującej w miejscu pracy pracownicy określali ją głównie, jako dobrą (46,48%), bardzo dobrą (36,62%), zaś tylko 16,9%, jako złą. Ponadto prawie połowa badanych (46,48%) określa swoje relacje z pozostałymi pracownikami, jako dobre, 28,17% bardzo dobre, 21,13% przeciętne, zaś tylko 4,22% jako złe.

W dalszej części kwestionariusza badani zostali zapytani czy spotkali się z pojęciem *mobbing*. Prawie wszyscy z nich (92,95%) odpowiedzieli twierdząco. Tylko 7,05% nie znało powyższego terminu. Na pytanie *Czy czujesz się prześladowany w miejscu pracy?* ponad połowa ankietowanych (59,15%) odpowiedziała przecząco. Niestety aż ¼ przyznała, że sporadycznie, a pozostałe 15,49% grupy dość często poddawane jest prześladowaniu w pracy.

Tabela 1. Najczęstsze przejawy prześladowań w pracy

Najczęstsze przejawy prześladowań w pracy	
Krytykowanie wykonywanej pracy	17,44%
Kwestionowanie podejmowanych decyzji	16,41%
Inne zachowania krzywdzące	12,82%
Ośmieszanie	11,02%
Groźby i pogrożki ustne	11,02%

Pytanie wielokrotnego wyboru

Wobec ankietowanych najczęściej stosowane były następujące formy prześladowania w pracy: ciągle krytykowanie wykonywanych zadań (17,44%), kwestionowanie podejmowanych decyzji (16,41%), inne zachowania (12,82%), próby ośmieszania (11,02%), groźby i pogroźki ustne (11,02%). Najczęściej do powyższych sytuacji dochodziło raz w tygodniu (22,53%), kilka razy w roku (11,27%) bądź raz w miesiącu (7,05%). Co ciekawe najczęściej osobą mobbingującą był współpracownik płci męskiej (57,41%).

Tabela 2. Częstość stosowania mobbingu w zakładzie pracy

Częstość występowania mobbingu w zakładzie pracy	
Raz w tygodniu	22,53%
Raz w miesiącu	7,05%
Kilka razy w roku	11,27%
Pytanie mnie nie dotyczy	59,15%

Osoby, które czuły się prześladowane w pracy głównie nie zwracały się do nikogo o pomoc (22,54%). Tylko nieliczni (4,23%) zgłosili problem policji oraz zwierzyli się przyjaciółom (4,23%). Jednakże spośród całej grupy badanej, aż 69,01% uważa, że wskazane jest, aby w ich miejscu pracy prowadzone były działania związane z polityką anty-mobbingową.

Dyskusja

Zjawisko mobbingu jest często poruszonym tematem w literaturze przedmiotu. Pomimo tego, w dalszym ciągu brakuje aktualnych danych określających dokładną jego skalę. Niedostateczne dane statystyczne wynikają przede wszystkim z niezmiernie dużych trudności napotykanych podczas prób oszacowania mobbingu w danym środowisku pracowniczym. Osoby mobbingujące nie chcą przyznać się do tego, iż są prześladowane w zakładzie pracy. Przyczyną tego głównie jest strach przed ujawnieniem problemu, wyśmiewaniem przez innych i zlekceważeniem, a przede wszystkim utratą pracy.

Izydorczyk i Kęsa zajmowali się problemem mobbingu wśród 200 pracowników firm z kapitałem Polskim oraz zagranicznym. Z analizy wynika, że 80% badanych spotkało się z omawianym zjawiskiem w swoim zakładzie pracy, a 56% z nich przyznało się, że były ofiarami prześladowań [6]. Podobne rezultaty uzyskano na podstawie badań własnych. Pawie połowa ankietowanych doświadczyła mobbingu w pracy. Centrum Badania Opinii Publicznej w 2014 roku przeprowadziło badania pt. *Szykanowanie w miejscu pracy*. Wynika z nich, że co

szósta osoba (17%) przyznała się, że była ofiarą szykanowania w pracy. Co więcej, spośród tych osób, co dwudziesty pracownik określił, że działo się to dość często [7]. Zjawisko mobbingu obecne jest w różnych częściach świata i dotyka pracowników różnorodnych profesji. Świadczyć o tym mogą badania zrealizowane przez Sahin i wsp. Badacze donoszą, iż zdecydowana większość młodych tureckich lekarzy doświadczyła w pracy mobbingu. Prześladowania, jakich doznali były związane między innymi z: procesem komunikacji, życiem prywatnym i społecznym, sytuacją zawodową oraz zdrowiem fizycznym [8]. Do podobnych wniosków doszła Durniat. Przeprowadzone wśród pracowników różnych polskich firm badania obrazują, iż wobec osób mobbingowanych najczęściej stosowano nieodpowiedni przepływ informacji, złą komunikację, niewłaściwie przydzielano zadania [9]. Kum i wsp. za główny przejaw mobbingu uważali ciągłe krytykowanie [10]. Z kolei analiza Somani i wsp. ukazuje, iż co trzecia pielęgniarka w jednym z pakistańskich szpitali była mobbingowana. Szczególnie narażonymi były pielęgniarki w wieku 19-29 lat [11]. Interesujący jest fakt, iż przeprowadzone badania własne obrazują, iż najczęściej sprawcą prześladowań był współpracownik. Rozważania Zapfa i wsp. przedstawiają, iż sprawcą mobbingu był przełożony, współpracownik oraz podwładny [12]. Pracownicy po 45. roku życia deklarowali podobnie, najczęściej mobberem był przełożony, następnie grupa innych osób oraz współpracownik [13]. Natomiast wśród pakistańskich pielęgniarek prześladowcą były współpracownice zajmujące stanowisko kierownicze [11]. W odniesieniu do kadr medycznych Sadowska i Kańczuła są zdania, że ofiarami terroru psychicznego w głównej mierze są kobiety, wykonujące czynności zabiegowe w wieku od 36 do 45 lat, a ich prześladowcą jest przełożony [14]. Tezę tą potwierdzają wnioski wysunięte przez Zdziebło i Kozłowską, które informują, iż trzy czwarte mobbingowanych pielęgniarek pracuje na oddziałach zabiegowych. Najczęstszą formą prześladowania skierowaną w ich stronę była ciągła krytyka, przeciążenie pracą, ośmieszanie, głośne upominanie oraz krzyk [15].

Wnioski

1. Zjawisko mobbingu dotknęło znaczną część respondentów. Głównymi jego przejawami było ciągłe krytykowanie wykonywanej pracy, kwestionowanie podejmowanych decyzji, próby ośmieszania oraz groźby i pogróżki ustne.
2. Sprawcą prześladowań był przeważnie współpracownik płci męskiej.
3. Ofiary mobbingu nie zwracały się do nikogo o pomoc. Tylko nieliczni zgłosili problem policji oraz zwierzyli się przyjacielom.

4. Respondenci uważają, iż wskazane jest, aby w ich miejscu pracy prowadzone były działania związane z polityką anty-mobbingową.

Piśmiennictwo:

1. Ostrowska M. Mobbing w środowisku pracy, *Studio i Materiały. Miscellanea Oeconomicae* 2013, 1(17): 415-426.
2. Leymann H, Gustafsson A. Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1996, 5(2): 251-275.
3. Wynne R, Clarkin N, Cox T, et al. Guidance on the prevention of violence at work. Draft report for the European Commission, DG-V. 1995.
4. Kowal J, Pilarek G. Mobbing, jako problem etyki w zarządzaniu. *Annales. Etyka w życiu gospodarczym* 2011, 14(1): 227-240.
5. Merez D, Mościcka A, Drabek M. Mobbing w środowisku pracy. Charakterystyka zjawiska, jego konsekwencje, aspekty prawne i sposoby przeciwdziałania. Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera, Łódź 2005.
6. Izydorzyc A, Kęsa A. Mobbing w miejscu pracy jako przejaw patologii w procesie zarządzania. *Zeszyty Naukowe Politechniki Łódzkiej, Organizacja i Zarządzanie* 2015, 1202(61): 77-104.
7. Omyła-Rudzka M. Szykanowanie w miejscu pracy. Komunikat z badań. CBOS, Warszawa 2014.
8. Sahin B, Cetin M, Cimen M, Yildiran M. Assessment of Turkish junior male physicians' exposure to mobbing behavior. *Croat Med J* 2012, 53(4): 357–366.
9. Durniat K. Organizational and Socio-Organizational Mobbing Antecedents. *Przedsiębiorczość i Zarządzanie, Studia z zarządzania międzykulturowego* 2015, 16(3): 25-41.
10. Kum S, Ertas Y, A study on “mobbing” in maritime field: a case study in the Turkish maritime industry. *Int Marit Health* 2016, 67(4): 248-254.
11. Somani R, Karmaliani R, Farlane Mc J, et al. Prevalence of Bullying/Mobbing behaviour among Nurses of Private and Public Hospitals in Karachi, Pakistan. *International Journal of Nursing Education* 2015, 8(2): 235-239.
12. Zapf D, Escartin, J, Einarsen, S, et al. Empirical findings on prevalence and risk groups of bullying in the workplace. W: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. L. Cooper

- (red.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*. Boca Raton, London, New York, Taylor & Francis Press 2011, 75-106.
13. Durniat K. Doświadczanie mobbingu przez najstarszą grupę pracowników – charakterystyka zjawiska. *Społeczeństwo i Edukacja* 2015, 16(1): 145-155.
 14. Sadowska L, Kańczuła S. Występowanie mobbingu w środowisku służby zdrowia (Aspekty prawne, społeczne i terapeutyczne). *Przegląd Medyczny Uniwersytetu Rzeszowskiego i Narodowego Instytutu Leków w Warszawie* 2010, 3: 364-376.
 15. Zdziebło K, Kozłowska E. Mobbing w środowisku pracy pielęgniarek. *Problemy Pielęgniarstwa* 2010, 18(2): 212-219.