

Mobbing – definicja oraz zasady dochodzenia uprawnień przez mobbowanych

EWA WIŚNIEWSKA

RUDZKIE KONTO POMOCY



Śląskie Forum
Doradztwa
Antymobbingowego ____

Mobbing – definicja pozaprawna

Mobbing (z ang. mob – tłum, motłoch, dzicz, oblegać – odniesienie do sytuacji, w której znajduje się ofiara prześladowana) – określenie w psychologii pracy zastosowane w latach 80. XX wieku przez Heinza Leymanna, który wśród dzieci zaobserwował wrogie wobec siebie zachowania utrzymujące się przez dłuższy czas. Prawdopodobnie po raz pierwszy terminu tego użył austriacki etnolog Konrad Lorenz w poł. XX w. do opisanie sytuacji ataku grupy zwierząt danego gatunku na pojedynczego osobnika.

Stronami w sytuacji mobbingowej są:

- mobber (podmiot podejmujący działania mobbingowe),
- obiekt mobbingu (mobbowany) – podmiot, którego dotyczą działania mobbingowe.

Można wyróżnić trzy główne typy sytuacji mobbingowych:

- A. Jeden mobber – jeden obiekt mobbingu,
- B. Jeden mobber – kilka obiektów mobbingu,
- C. Kilku mobberów – jeden obiekt mobbingu.

Mobbing został zdefiniowany w Kodeksie pracy:

Art. 94³

§ 1. Pracodawca jest obowiązany przeciwdziałać mobbingowi.

§ 2. Mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, 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.

Z definicji legalnej mobbingu nie wynika, kto może być sprawcą mobbingu. Dlatego mobberem może być np. pracodawca, bezpośredni przełożony, jak również każdy z zatrudnionych pracowników, niezależnie od stanowiska pracy. Mobberem nie zawsze jest przełożony, często są to np. koledzy, czy koleżanki z pracy. Przełożony również może być także ofiarą mobbingu ze strony pracowników. Według niektórych poglądów mogą być nimi także osoby trzecie, np. klienci, dostawcy, członkowie rodzin pracowników.

Fakt nękania i zastraszania pracownika musi mieć miejsce w czasie pracy lub w związku z pracą. Prześladowania psychiczne w życiu prywatnym nie są z punktu widzenia polskiego prawa mobbingiem. Nie wystarczą subiektywne odczucia ofiary mobbingu, wystąpienie ww. przesłanek musi być obiektywnie stwierdzone:

„Jeśli pracownik postrzega określone zachowania jako mobbing, to zaakceptowanie jego stanowiska uzależnione jest od obiektywnej oceny tych przejawów zachowania w kontekście ujawnionych okoliczności faktycznych”. (wyrok SN z dnia 14 listopada 2008 r., II PK 88/08)

Stopnie mobbingu ze względu na szkody dla jego ofiary (wg H. Leymanna):

PIERWSZY STOPIEŃ MOBBINGU – (jednostka potrafi się opierać zachowaniom mobbingowym, skutecznie przed nimi broni, w niedługim czasie jest w stanie podjąć pracę w nowej, a nawet tej samej instytucji),

DRUGI STOPIEŃ MOBBINGU – jednostka nie jest w stanie oprzeć się mobbingowi, nie ucieka przed przemocą psychiczną, nie walczy o własne racje i utrzymanie swojej reputacji, cierpi na długotrwałe dolegliwości fizyczne lub psychiczne, upłyne dużo czasu zanim mobbowany powróci do aktywności zawodowej,

TRZECI STOPIEŃ MOBBINGU – jednostka mobbingowana nie jest w stanie podjąć czynności zawodowych, jej relacje społeczne są znacząco zaburzone tak w środowisku zawodowym, jak i prywatnym, powrót do normalnego funkcjonowania wymaga specjalistycznej terapii.

Mobbing polega na działaniu uporczywym i długotrwałym, jednorazowe nawet naganne zachowanie nie jest mobbingiem. Według Leymana: częsty (przynajmniej raz w tygodniu) długotrwały (przynajmniej pół roku) charakter działań mobbingowych. Przyjmuje się w doktrynie, że długotrwały terror psychiczny w miejscu pracy powinien trwać co najmniej 6 miesięcy. Nie jest to jednak sztywna granica. Czas trwania terroru psychicznego musi być oceniany indywidualnie! (Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 6 lutego 2014 r., III APa 43/12). Długotrwałość nękania lub zastraszania pracownika w rozumieniu art. 943 § 2 k.p. musi być rozpatrywana w sposób zindywidualizowany i uwzględniać okoliczności konkretnego przypadku. Nie jest zatem możliwe sztywne wskazanie minimalnego okresu niezbędnego do zaistnienia mobbingu. Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 stycznia 2007 r. I PK 176/06

W szczególności sąd, oceniając, czy okres nękania lub zastraszania jest długotrwały, powinien rozważyć, czy okres ten był na tyle długi, aby mógł spowodować u pracownika skutki w postaci zaniżonej oceny przydatności zawodowej, poniżenia lub ośmieszenia pracownika, izolacji lub wyeliminowania go z zespołu współpracowników. (Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 stycznia 2007 r. I PK 176/06).

Przy określeniu uporczywości działania, zachowania znaczenie ma nasilenie złej woli ze strony mobbera. Uporczywość działań polegających na mobbingu jest kwestią ocenną. Duża intensywność i uporczywość tych zachowań może bowiem skłaniać do uznania za długotrwały okresu krótszego niż w przypadku mniejszego ich nasilenia (Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 stycznia 2007 r. I PK 176/06).

„Podkreślenia również wymaga, iż ocena uporczywości i długotrwałości oddziaływania na pracownika ma charakter zindywidualizowany i musi być odnoszona do każdego, konkretnego przypadku. Wymaga ona rozważenia, czy okres ten był na tyle długi, że mógł spowodować u pracownika - obiektywnego wzorca ofiary rozsądnej, co z zakresu mobbingu pozwoli wyeliminować przypadki wynikające z nadmiernej wrażliwości pracownika - skutki w postaci zaniżonej oceny przydatności zawodowej, poniżenia lub ośmieszenia pracownika, izolacji lub wyeliminowania go z zespołu współpracowników”. (Wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 8 lutego 2018 r. III APa 74/17)

Zachowanie mobbera może, ale nie musi być sprzeczne z prawem w rozumieniu innych przepisów. Musi ono jednak być przynajmniej w pewnym sensie naganne, niemające usprawiedliwienia w normach moralnych lub zasadach współżycia społecznego.

Lista zachowań, które można uznać za mobbing (wg klasyfikacji Leymanna):

- Odnoszące się zarówno do sfery osobistej, jak i zawodowej pracownika!
- Mające wpływ na procesy komunikacji i wyrażania poglądów (ograniczanie możliwości wypowiedzi, krytyka pracy groźby werbalne lub pisemne),
- Atakujące relacje społeczne (nieformalny zakaz rozmów z ofiarą, odizolowanie miejsca pracy, nieinformowanie ofiary o ważnych sprawach, sprawienie że staje się „niewidzialna”),
- Atakujące reputację (oczernianie, roznoszenie plotek, wyśmiewanie, przedrzeźnianie, kwestionowanie kompetencji, stosowanie przezwisk),
- Pogarszające warunki pracy (odsuwanie od odpowiedzialnych i złożonych zadań, zlecanie zadań poniżej kwalifikacji),
- Bezpośrednio wpływające na zdrowie (zmuszanie do wyczerpującej pracy, pogroźki dotyczące przemocy fizycznej, stosowanie niegroźnych aktów przemocy, przemoc seksualna).

Jest to katalog zachowań przykładowych.

Skala mobbingu w Polsce – trudna do określenia. w 2021 r. w sądach rejonowych toczyło się kilkaset spraw o zadośćuczynienie z tytułu mobbingu. 292 sprawy zostały zgłoszone przez kobiety, a 156 – przez mężczyzn, z których załatwiono: 111 – w przypadku kobiet i 66 – w przypadku mężczyzn. W sumie tylko w 17 sprawach sądy przyznały rację pracownikom.

Badania GUS wskazują, że najbardziej narażeni na mobbing są pracownicy: transportu, administracji publicznej, obrony narodowej, ubezpieczeń, ochrony zdrowia, pomocy społecznej, edukacji.

Informacja GUS z 2021 r. „Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą” - spośród 16,3 mln pracujących w II kwartale 2020 r. 7,3 mln pracujących wskazało występowanie w miejscu pracy czynników, które mogą mieć niekorzystny wpływ na dobrostan psychiczny, w tym 66,5 proc. wskazało więcej niż jeden niekorzystny czynnik. W porównaniu z edycją badania realizowanego w 2013 r. odnotowano wzrost udziału pracujących narażonych na tego typu czynniki o 4,7 proc. Najczęściej występującym czynnikiem niekorzystnym,

wskazany przez 24,2 proc. pracujących, była duża presja czasu lub nadmierne obciążenie ilością pracy (dla 18,9 proc. pracujących był to główny czynnik niekorzystny dla dobrostanu psychicznego). Drugim czynnikiem oddziałującym niekorzystnie, wskazanym przez 20,9 proc. pracujących, był kontakt z trudnymi klientami, pacjentami, uczniami itp. (dla 14,2 proc. pracujących był to główny czynnik niekorzystny). Według GUS na czynniki niekorzystne dla dobrostanu psychicznego częściej narażone były kobiety – 48,4 proc. pracujących kobiet wskazało występowanie w miejscu pracy przynajmniej jednego czynnika niekorzystnego dla dobrostanu psychicznego (u mężczyzn - 42,4 proc.).

Czynnikami, które częściej wskazały kobiety były:

- kontakt z trudnymi klientami, pacjentami, uczniami itp. (27,1 proc. kobiet i 15,9 proc. mężczyzn),
- niepewność zatrudnienia (obawa związana z możliwością utraty pracy), 11,7 proc. kobiet i 11,1 proc. mężczyzn,
- negatywny wpływ niedostatecznej komunikacji lub współpracy w ramach organizacji (2,9 proc. kobiet i 2,6 proc. mężczyzn).

Mężczyźni częściej wskazywali dużą presję czasu lub nadmierne obciążenie ilością pracy (24,4 proc. mężczyzn i 23,8 proc. kobiet) oraz przemoc lub zagrożenie przemocą (odpowiednio 1,2 proc. i 0,8 proc.).

Częstym skutkiem mobbingu jest depresja pracownika. W 2023 r. liczba dni, którą Polacy spędzili na L4 z powodu epizodów depresyjnych wzrosła o 7,9 proc. w porównaniu do roku 2022. L4 wystawione ze względu na zaburzenia psychiczne stanowiły 6,4 proc. wszystkich wystawionych zwolnień.

Najczęstsze objawy depresji to:

- Złe samopoczucie, apatia, spowolnienie psychoruchowe,
- Utrata lub zmniejszenie wrażliwości na bodźce/obojętność,
- Niezdolność do odczuwania przyjemności,
- Rozmyślanie o śmierci lub samobójstwie,
- Wycofanie się z kontaktu z innymi osobami,
- Poczucie beznadziejności,
- Zaburzenia snu/wczesne budzenie się,
- Czasami zaniedbanie higieny,
- Zaburzenia odżywiania, np. zmniejszenie łaknienia.

Wytyczne Centralny Instytut Ochrony Pracy dla pracodawców, które sprzyjają utrzymaniu psychicznego dobrostanu pracowników.

Wymagania ilościowe pracy:

- Nie należy dopuszczać do sytuacji, w której pracownik nie ma czasu, aby skończyć wszystkie swoje zadania
- Obciążenie pracą jest powinno być równomierne, aby obowiązki pracownika nie nawarstwiały się
- Pracownik nie powinien pracować bardzo szybko, aby rozliczyć się ze swoich zadań
- Nie należy dopuszczać do sytuacji, w której pracownik ma zaległości w pracy
- Należy nie dopuszczać do sytuacji, aby osoby pracowały „na podwyższonych obrotach”

Nagrody:

- Należy dbać o to, aby płaca pracownika była adekwatna do wysiłków, jakie w nią wkłada
- Praca powinna być dostrzegana i doceniana przez kierownictwo
- Bezpośredni przełożony powinien rozmawiać z pracownikami o tym, jak wykonują oni swoją pracę
- Pracownicy powinni być zawsze doceniani, kiedy dobrze wykonują swoją pracę

Pracownik powinien mieć wpływ na wykonywaną pracę, czyli na to:

- W jaki sposób wykonuje swoją pracę
- Kiedy pracuje (przynajmniej w pewnym zakresie)
- Ile pracy jest mu przydzielane
- W jakim środowisku pracuje
- Z kim pracuje

Wsparcie przełożonych:

- Bezpośredni przełożony powinien być gotowy słuchać o problemach w pracy
- Pracownik powinien uzyskiwać pomoc lub wsparcie od swojego bezpośredniego przełożonego
- Bezpośredni przełożony powinien przykładąć dużą wagę do zadowolenia z pracy swoich pracowników
- Konflikty powinny być skutecznie rozwiązywane przez bezpośrednich przełożonych
- Bezpośredni przełożony powinien dobrze przydzielać zadania i planować pracę swoich pracowników

Sprawiedliwość i szacunek:

- Pracownicy powinni być traktowani sprawiedliwie przez przełożonych
- Kierownictwo powinno darzyć pracowników zaufaniem w kwestiach związanych z pracą
- Pracownicy powinni być traktowani z szacunkiem przez kierownictwo
- Podział obowiązków powinien być sprawiedliwy
- Należy dbać o to, aby nie było pracowników, którzy są traktowani ulgowo
- Konflikty powinny być rozwiązywane sprawiedliwie przez kierownictwo
- Mężczyźni i kobiety powinni być równo traktowani w miejscu pracy
- W organizacji powinno być miejsce dla starszych pracowników

Jakość przywództwa:

- Pracownicy powinni ufać informacjom udzielanym przez kierownictwo
- Kierownictwo powinno skutecznie komunikować się z kadrą
- Pracownicy powinni móc wyrażać swoje poglądy i odczucia
- Należy akceptować fakt, że każdy pracownik może się czasem pomylić
- Kierownictwo powinno traktować poważnie wszystkie sugestie pracowników
- W razie potrzeby organizacja powinna umożliwić opiekę nad rodziną pracownika
- Należy z wyprzedzeniem informować pracowników o ważnych decyzjach, zmianach lub planach na przyszłość

Rozwój:

- Pracownik powinien mieć możliwości rozwoju w swojej pracy
- Praca powinna sprzyjać ciągłemu tworzeniu nowych pomysłów
- Pracownik nie powinien przez cały czas robić to samo
- Praca powinna pozwalać na uczenie się nowych rzeczy
- Bezpośredni przełożony powinien przykładać dużą wagę do odbywania przez pracownika dodatkowych szkoleń i planowania rozwoju personelu

Równowaga praca-życie prywatne:

- Nie należy dopuszczać do sytuacji, w której praca kosztuje pracownika tyle energii, że odbija się to negatywnie na jego życiu prywatnym
- Nie należy dopuszczać do sytuacji, w której praca zabiera pracownikowi tyle czasu, że odbija się to negatywnie na jego/jej życiu prywatnym

- Ponadto, co jest szczególnie ważne dla osób z depresją, należy:
- Stwarzać atmosferę, w której wszyscy pracownicy (także osoby z depresją) czują się częścią społeczności w swoim miejscu pracy,
- Dbać o to, aby pracownicy dobrze ze sobą współpracowali,
- W przypadku osób z depresją szczególnie istotne jest budowanie kapitału psychologicznego tych osób np. poprzez udział w treningach i warsztatach.

https://www.ciop.pl/CIOPPortalWAR/appmanager/ciop/pl?_nfpb=true&pageLabel=P30001831335539182278&html_tresc_root_id=300010594&html_tresc_id=300010602&html_klucz=19558

Zadanie „Śląskie Forum Doradztwa Antymobbingowego” sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności - Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach rządowego programu wspierania rozwoju organizacji poradniczych na lata 2022-2033.