

Wokół definicji

Chociaż problematyka długotrwałego nękania pracowników jest powszechnie znana od dawna, jego świadomość przez długi czas była niewielka. Od lat 80. ubiegłego stulecia badacze – początkowo w Skandynawii, zainspirowani prężnie prowadzonymi badaniami Dana Olweusa (2003) nad mobbingiem szkolnym – intensywnie zaczęli się interesować zjawiskiem nękania pracowników. Pierwsza z tego obszaru praca Heinza Leymanna *Mobbing and psychological terror at workplaces* (1990) – chociaż poddana krytyce za brak uwzględniania czynników organizacyjnych w rozwoju zjawiska – przyczyniła się do publicznej debaty i rozkwitu badań w omawianej dziedzinie. Badania na szeroką skalę prowadzone były od początku lat 90. XX wieku w Skandynawii (Monks i Coyne, 2011) – w Norwegii (np. Einarsen i Raknes, 1997; Einarsen, Raknes i Matthiesen, 1994), Szwecji (Leymann, 1990, 1996) i Finlandii (Björkqvist, Österman i Hjelt-Bäck, 1994a; Salin, 2001; Vartia, 1996). Natomiast świat francuskojęzyczny pozostawał w latach 90. pod dużym wpływem publikacji Marie France Hirigoyen (2003) na temat molestowania moralnego. Jedną z pierwszych publikacji w języku angielskim – która mocno przyczyniła się do poszerzenia publicznej świadomości na temat istnienia zjawiska mobbingu i jego zagrożeń – była wydana w Wielkiej Brytanii książka oraz towarzyszące jej audycje radiowe Andrei Adams (1992). Znacznie wcześniej jednak zjawisko mobbingu zostało szczegółowo opisane w 1976 roku w Stanach Zjednoczonych przez Carroll M. Brodsky w książce *The harassed worker* przytaczającej przykłady okrucieństwa zadawanego pracownikom przez przełożonych i kolegów z pracy, mającego wpływ na efektywność pracy, zdrowie i samopoczucie nękanym pracownikom. Brodsky bardzo trafnie prezentuje psychologiczną naturę mobbingu, subtelne i dyskretne działania sprawcy oraz wyróżnia następujące typy nękania: nękanie seksualne (*sexual harassment*), wyznaczanie kozła ofiarnego (*scapegoating*), przezywanie (*name-calling*), przemoc fizyczną (*physical abuse*) i przeciążenie pracą (*work pressure*).

Obecnie mobbing w miejscu pracy jest przedmiotem badań na całym świecie: w Europie – w Austrii (np. Niedl, 1996), w Holandii (np. Hubert i van Veldhoven, 2001), we Włoszech (np. Ege, 1996, cyt. za: Einarsen, Hoel, Zapf i Cooper, 2011), w Wielkiej Brytanii (np. Hoel, Sheehan, Cooper i Einarsen., 2001), w Szwajcarii (np. Kudielka i Kern, 2004), w Niemczech (np. Zapf, 1999), w Irlandii (O’Moore i Kirkham, 2001), w Hiszpanii (González i Graña, 2009; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Gamarra, Herrero, 2007a, na Litwie (Malinauskienė, Obelenis i Đopagienė, 2005), w Polsce (m.in. Delikowska, 2003; Drabek, Merecz i Mościcka, 2005; Gamian-Wilk, 2010, 2011, 2013; Gamian-Wilk i Grzesiuk, 2016; Godlewska-Werner, 2006; Grzesiuk, 2008; Merecz, Rymaszewska, Mościcka, Kiejna i Jarosz-Nowak, 2006; Podsiadły i Gamian-Wilk, 2017; Skuzińska i Płopa, 2009; Strutyńska, 2014), w Turcji (Demirel i Yoldas, 2008; Ozturk, Sokmen, Yimaz i Cilingir, 2008; Yüçetürk i Öke, 2005), ponadto w Australii (np. Djurkovic, McCormack i Casimir, 2005), w Ameryce Północnej (np. Ferris, 2004; Fox i Litchy, 2012; Keashly, 1998; Lutgen-Sandvik, Tracy i Alberts, 2007; Yamada, 2004).

1.1. Mobbing w różnych kontekstach

Zjawisko mobbingu występuje nie tylko w kontekście miejsca pracy, ale, jak zauważają Claire Monks i Iain Coyne (2012), jest to fenomen obecny w różnych obszarach życia. Długotrwała i częstotliwa przemoc pojawia się w grupach przedszkolaków, klasach szkolnych, domach dziecka, rodzinie i związkach przedmażeńskich, więzieniach, także wobec określonych grup osób, na przykład starszych. Chociaż poszczególne obszary występowania przemocy charakteryzują się różnymi przejawami agresji, są kryteria wspólne dla wszystkich wymienionych fenomenów. Mianowicie za mobbing uznawane są niepożądane działania pojawiające się często i utrzymujące się w czasie, a między stronami występuje nierównowaga sił (przewaga może wynikać z różnych źródeł, chociażby z przewagi ilościowej osób nad nękaną jednostką). Powtarzalność (uporczywość) negatywnych zachowań sprawcy oraz nierównowaga sił stanowią zatem kluczowe kryteria definiujące mobbing pojawiający się w różnych kontekstach (tamże).

1.2. Skala problemu

Pierwsze raporty dotyczące mobbingu w miejscu pracy wskazywały na to, że od 3,5% w Szwecji (Leymann, 1996) do 53% w Wielkiej Brytanii (Rayner, 1997) pracowników jest poddawanych mobbingowi. Późniejsze statystyki

wskazywały na nawet większe rozbieżności. Suzy Fox i Terry Lituchy (2012) w najnowszej książce *Gender and the dysfunctional workplace* lokują odsetek pracowników poddawanych mobbingowi w przedziale 3–97. Tak duża rozpiętość nie jest kwestią przypadku. Przytaczana przez badaczy skala mobbingu zależy bowiem w znacznej mierze od metody pomiaru oraz przyjętej definicji.

Morten Nielsen wraz ze współpracownikami (2009) wykazał różnice w ocenie natężenia występowania zjawiska w zależności od stosowanych narzędzi jego pomiaru. Gdy badania uwzględniały pomiar oparty na subiektywnej diagnozie, wykazano 2,0–4,6-procentowy udział osób poddawanych nękanii. Natomiast kiedy stosowano listę zachowań negatywnych, procent wzrastał do 6,2–14,3.

Najniższy odsetek pracowników poddawanych mobbingowi uzyskali w swoich badaniach Dieter Zapf i współpracownicy (Zapf, Einarsen, Hoel i Vartia, 2003), biorąc pod uwagę bardzo restrykcyjną, uwzględniającą wszystkie kryteria, definicję mobbingu. Jeśli za mobbing uznaje się doświadczanie częstych (co najmniej raz w tygodniu) i długotrwałych (od co najmniej kilku miesięcy) negatywnych oddziaływań, które związane są z nierównowagą sił i negatywnymi konsekwencjami dla ofiary, procent osób poddawanych mobbingowi okazuje się znikomym. Jeśli natomiast za mobbing uznaje się wszelkie niewłaściwe postępowanie skierowane przeciwko pracownikowi, wówczas natężenie tego zjawiska oceniane jest jako większe. Najwyższą skalę występowania mobbingu Fox i Lituchy (2012) uzyskały wówczas, gdy poddani badaniu pracownicy mieli za zadanie z całej listy zachowań nieetycznych zakreślić chociaż jedno, któremu byli kiedykolwiek poddawani.

Ponadto obserwuje się odmienne natężenie negatywnych zachowań wobec pracowników w różnych sektorach. Przegląd badań przeprowadzony przez Zapfa i współpracowników (2003) wskazuje na miejsca pracy związane z opieką społeczną, zdrowiem, publiczną administracją, edukacją jako najbardziej narażone na mobbing. Carlo Caponecchia i Anne Wyatt (2012) zauważają również, że skala występowania zjawiska mobbingu jest często zaniżana ze względu na to, że pracownicy nie zgłaszają nigdzie problemu. Dzieje się tak z kilku powodów: ze względu na duży stopień subtelności i niejednoznaczności działań o charakterze mobbingu osoby im poddawane czują się mocno zakłopotane i zawstyżone, opowiadając o (na pozór jedynie) błahych swoich kłopotach. Nie zgłaszają problemu również ze strachu przed konsekwencjami lub z powodu niewiedzy, jakie faktycznie mają możliwości działania. Funkcja sprawcy, czasem zajmującego bardzo ważną pozycję w organizacji, uniemożliwiać może jakiegokolwiek zabieganie o zaprzestanie nękania. Sama natura organizacji może ponadto wspierać i podtrzymywać istnienie patologii, łącznie z mobbingiem.

W badaniach prowadzonych na polskich próbach obserwuje się podobną skalę problemu. Maciej Macko (2016) przytacza szacunki badań sugerujące,

że w Polsce 10–25% pracowników podlega mobbingowi. Najwyższe natężenie nękania zanotowała Dorota Merecz z zespołem (2006) – w próbie 413 pielęgniarek aż 69,6% pracowników deklarowało bycie źle traktowanym (zob. też Delikowska, 2003), inne dane wskazują na 25-procentową skalę problemu wśród polskich pracowników (Durniat, 2008; Miedzik, 2008), natomiast w badaniach Lidii Grzesiuk (2008) 22% pracowników spełniało kryteria doświadczania mobbingu (czas trwania i częstotliwość występowania działań negatywnych), ale już Magdalena Warszevska-Makuch (2007) wykazała 9,3-procentowy odsetek poddawanych mobbingowi polskich nauczycieli.

1.3. Mobbing i pojęcia pokrewne

W literaturze pojawia się szereg terminów odnoszących się do długotrwałego nękania pracowników. Chociaż w Polsce szeroko rozpowszechniło się określenie „mobbing” (głównie dzięki tłumaczeniom prac Leymanna, 1996; jest ono również często stosowane w krajach niemieckojęzycznych, np. Zapf, 1999), to głównie w Wielkiej Brytanii (np. Coyne, 2012; Fevre, Lewis, Robinson i Jones, 2012; Rayner, 1997) używa się pojęcia *bullying* zwłaszcza w odniesieniu do przemocy stosowanej w szkole. Dla nazwania długotrwałego nękania stosowane są również takie pojęcia, jak „psychologiczny terror” (Leymann, 1990), „molestowanie moralne” (we Francji za sprawą Hirigoyen, 2003, 2012). W Stanach Zjednoczonych raczej mówi się o „nękanii” (*workplace harassment*, Brodsky, 1976; Fox i Lituchy, 2012; Jones, 2006) czy o „nadużyciu” (*abusive supervision*, Tepper, 2000; *emotional abuse*, Keashly i Harvey, 2005, cyt. za: Keashly i Jagatic, 2011), „traumie doświadczanej w miejscu pracy”, „tyrarii” (*petty tyranny*, Ashforth, 1994), „szukaniu kozła ofiarnego” (*scapegoating*, Eagle i Newton, 1981), „wiktyimizacji” (Aquino, 2000) czy o „nieuprzejmości w pracy” (*workplace incivility*, Andersson i Pearson, 1999; przegląd pojęć używanych w Stanach Zjednoczonych: Keashly i Jagatic, 2011). W niektórych krajach w odniesieniu do mobbingu występuje całkowicie odrębne nazewnictwo, na przykład w Holandii mówi się o *pesten*, a w Hiszpanii o *acoso* czy o *maltrato psicológica* (za: Einarsen i in., 2011), natomiast w Japonii używane jest określenie *ijime* (Meek, 2004).

Obecnie nazw *mobbing* i *bullying* używa się raczej zamiennie, chociaż mają one inne źródła. Słowo *mobbing* oznacza w większym stopniu nękanie jednostki przez grupę, izolowanie jej i pozbawianie wsparcia (od źródłosłowu *to mob* – otaczać, *mob* – tłum, motłoch). Natomiast *bullying* w większym stopniu łączy się z osobą sprawcy (*bully* – agresor) i może oznaczać agresję jednostki skierowaną przeciw jednostce lub grupie.

1.4. Mobbing w kontekście patologii miejsca pracy

Pojęcie mobbingu rozpatrywać należy w szerszym kontekście patologii organizacyjnych, jest on bowiem częścią większego kontekstu kultury organizacyjnej (Salin i Hoel, 2011). W latach 90. XX wieku uwaga badaczy skierowana została na opis zjawisk związanych z „ciemną stroną” komunikacji w miejscu pracy. Yoav Vardi i Yoash Wiener (1996: 152) zaproponowali używanie ogólnego i bardzo szerokiego pojęcia „złe zachowanie w pracy” (*misbehavior in organizations*) zawierającego przejawy takich negatywnych oddziaływań jak kradzież w pracy, niewłaściwe praktyki, zachowania kontrproduktywne, aspekty związane z etyką miejsca pracy, donosicielstwo (*whistleblowing*), ukrywanie ważnych informacji, nadużycia, molestowanie seksualne, wandalizm. Inni badacze pragnęli jednak stworzyć odrębne definicje dla różnych przejawów złych praktyk w miejscu pracy, takich jak zachowania kontrproduktywne, zachowania antyspołeczne, agresja czy mobbing. Szybko zatem w literaturze pojawił się chaos związany z wielością i niejasnością kryteriów definiujących poszczególne pojęcia (Fritz, 2014). Janie Fritz (tamże) proponuje traktować termin „złe zachowanie w pracy” jako swego rodzaju pojęciowe odniesienie dla różnych przejawów zachowań problematycznych w organizacji, wśród których mobbing w miejscu pracy stanowi odrębny fenomen. W ramach niewłaściwych zachowań w pracy (*organizational misbehavior*) Fritz wymienia zachowania kontrproduktywne, organizacyjną patologię i agresję w pracy. Autorka zaznacza, że chociaż pojęcia te są częściowo wzajemnie zbieżne, za innymi badaczami podejmuje próbę ich rozgraniczenia. Ponadto poszczególne te pojęcia stanowić mogą kontekst dla zrozumienia istoty mobbingu w pracy (tamże).

Przez zachowania kontrproduktywne (*counterproductive behavior*) rozumie się wszelkie intencjonalne zachowania przejawiane przez członków organizacji, a postrzegane przez nią jako sprzeczne z interesami nakreślonymi odgórnie (Spector i Fox, 2002). Celem zachowań kontrproduktywnych jest wyrządzenie krzywdy organizacji lub jej pracownikom. Przyczyn tego typu działań upatruje się natomiast w reakcjach na stresujące warunki pracy (Fox, Spector i Miles, 2001; Spector i Fox, 2005). Mobbing w pracy może być rozpatrywany jako przykład zachowania kontrproduktywnego, działania przynoszącego szkody dla organizacji. Działania o charakterze mobbingu skierowane przeciwko określonej osobie wpływają na spadek efektywności pracy nie tylko pracownika poddanego mobbingowi, lecz także osób będących świadkami tych praktyk.

Patologia organizacyjna (*workplace deviance*, np. Robinson i Bennett, 1995) definiowana jest jako dobrowolne zachowania łamiące ważne normy organizacji, a przez to grożące dobru organizacji i/lub jej pracowników. Sandra