

dr inż. Ireneusz Żuchowski

Wyższa Szkoła Agrobiznesu w Łomży

Zjawisko stosowania mobbingu wśród pielęgniarskiej kadry kierowniczej w opinii pielęgniarek/pielęgniarzy

Streszczenie:

Artykuł dotyczy ważnego i groźnego zjawiska stosowania mobbingu przez pielęgniarską kadrę kierowniczą wobec podwładnych. W artykule omówiono definicję mobbingu i działania wchodzące w jego zakres. Literatura wskazuje, że przyczyny mobbingu z reguły leżą zarówno po stronie sprawcy, jak i poszkodowanego. Skutki mobbingu również dotyczą nie tylko ofiary, ale także negatywnie wpływają na organizację. Zaprezentowano również wyniki badań własnych, w których wzięło udział 140 pielęgniarek i pielęgniarzy. Badania dotyczyły analizy i oceny opinii respondentów na temat działań mobbingowych stosowanych przez pielęgniarską kadrę kierowniczą. Respondenci deklarowali różne formy działań mobbingowych, które były wobec nich stosowane. Najczęściej respondenci wskazywali na rozpowszechnianie plotek i pomówień.

Słowa kluczowe: pielęgniarska kadra kierownicza, mobbing, przyczyny mobbingu, przejawy mobbingu, skutki mobbingu

Wstęp

Zarówno wśród pracowników, jak i pracodawców „wzrasta świadomość negatywnych skutków na zdrowie i samopoczucie pracowników wynikające z narażenia na znęcanie się i molestowania seksualnego w miejscu pracy”¹. Zakres działań, które są uznawane za mobbing jest szeroki. Zjawisko to „odpowiada za poważne straty”², wynikające z tego, że ma negatywny wpływ na pracownika (ofiary) oraz organizację³. Celem artykułu jest ocena skali oraz identyfikacja zakresu stosowania mobbingu przez pielęgniarską kadrę kierowniczą.

Zjawisko mobbingu dotyczy wszystkich organizacji, zarówno prywatnych, jak i publicznych⁴ oraz jest powszechnym problemem w wielu organizacjach na świecie⁵. W Polsce mniej więcej co szósty

¹ S.B. Matthiesen, S. Einarsen, Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at Work, *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 32, No. 3, August 2004, s. 335

² M. Najda, *Etyka pracy a mobbing w perspektywie filozofii moralnej i psychologii*, Uniwersytet Warszawski, Wydział Filozofii i Socjologii, Rozprawa doktorska, Warszawa 2012 s. 20, https://depotuw.ceon.pl/bitstream/handle/item/162/Etyka_pracy_w_mobbing_w_perspektywie_filozofii_mor.pdf?sequence=1, [dostęp 11.10.2017]

³ M. Rajalakshmi, S. Gomathi, Relationship between workplace bullying and organisational culture, *Global Management Review*. Vol. 10 Issue 2, Feb 2016, s. 73

⁴ S. Einarsen, B.I. Raklles, S.B. Matthiesen, Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory study, *European Work And Organizational Psychologist*, 1994,4 (4), 381-401, s. 382

⁵ T. Whitaker, Social workers and workplace bullying: Perceptions, responses and implications, *Work* 42 2012, s. 115

pracownik (17%) deklaruje, że w ciągu ostatnich pięciu lat był szykanowany przez swojego przełożonego, w tym – co dwudziesty (5%) twierdzi, że działo się to często⁶.

Mobbing pochodzi od angielskiego słowa „mob”, które oznacza „motłoch, tłum, gawiedź, tłuszcę, hałas”⁷, ale także jako czasownik oznacza „otoczyć, zaatakować, dokuczyć, szarpać, źle się obchodzić, oblegać”. Termin „mobbing” lub bullying w literaturze stosowane są również zamiennie, odnoszą się do sytuacji, w których pracownik jest poniżony lub upokorzony przez liderów lub współpracowników⁸.

Pojęcie mobbingu ukształtowało się w różny sposób w poszczególnych krajach.

Przykładowo, mobbing we Francji występuje pod pojęciem oznaczającym molestowanie moralne⁹.

W poszczególnych krajach różni badacze, praktycy, a także systemy prawne stosują w języku angielskim różną terminologię odnośnie destruktywnych zachowań występujących w miejscu pracy. W Wielkiej Brytanii i Australii jest stosowany termin bullying. Z języka angielskiego *to bully* oznacza: „obchodzić się brutalnie, dręczyć”, a termin „bully” określa kogoś, kto jest tyranem i brutalnie atakującym słabe osoby¹⁰. Natomiast w USA i Europie termin ten jest używany najczęściej w stosunku do sytuacji odnoszących się do problemów związanych ze szkołą, natomiast pojęcie mobbingu jest używane w przypadku problemów w miejscach pracy¹¹.

Stosowany jest również termin *harassment*, odnosi się głównie do molestowania seksualnego (*sexual harassment*) i jest globalnym problemem¹², z języka angielskiego słowo *harass* oznacza „nękać, trapić”. Molestowanie seksualne obejmuje rozmyślne lub powtarzane niechciane zachowanie werbalne komentarze, gesty lub kontakty fizyczne o charakterze seksualnym, które są niepożądane¹³. W literaturze pojawia się również pojęcie dyskryminacyjne prześladowanie, którego negatywny wpływ nie dotyczy tylko, ale także pozostałych pracowników organizacji¹⁴.

Międzynarodowa Organizacja Pracy przedstawia, że mobbing to „obraźliwe zachowanie poprzez mściwe, okrutne, złośliwe lub upokarzające szkodenie jednostce lub grupie pracowników (...), którzy stają się przedmiotem psychicznego dręczenia”¹⁵.

Mobbing charakteryzuje się pewnymi cechami, które pozwalają odróżnić go od zdarzeń okazjonalnych, wzajemnej niechęci wśród pracowników, jak również standardowych konfliktów. Lewicka zalicza do nich¹⁶:

⁶ M. Omyła-Rudzka, Szykany w miejscu pracy, Komunikat z badań CBOS, NR 109/2014, Warszawa, 2014, http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2014/K_109_14.PDF [dostęp 10.10.2017]

⁷ J. Stanisławski, Wielki słownik polsko-angielski i angielsko-polski, Wiedza Powszechna, Warszawa 1999, s. 538.

⁸ S. Einarsen, B.I. Raklles, S.B. Matthiesen, Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory study, *European Work And Organizational Psychologist*, 1994,4 (4), 381-401, s. 382

⁹ M. F. Hirigoyen, Molestowanie moralne. Perwersyjna przemoc w życiu codziennym, Wydawnictwo W drodze, Poznań 2002, s. 12-13.

¹⁰ M. Żukowski, Mobbing w prawie pracy „Edukacja Prawnicza” nr 3 (60), 2004, s. 3-7.

¹¹ Tamże.

¹² F. Hutagalung, Z. Ishak, Sexual harassment: a predictor to job satisfaction and work stress among women employees, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 65, 2012, s. 723

¹³ O. Suhaila, K.G. Rampal, Prevalence of Sexual Harassment and its Associated Factors among Registered Nurses Working in Government Hospitals in Melaka State, Malaysia, s. 506

¹⁴ O.P. Panahia, When Workplace Diversity Backfires: Perceived Discrimination against Employees in the Malaysian Workplace, *Med J Malaysia*, Vol 67 No 5, October 2012, s. 4 https://www.researchgate.net/profile/Omid_P_Panahi2/publication/315739617_When_Workplace_Diversity_Backfires_Perceived_Discrimination_against_Employees_in_the_Malaysian_Workplace/links/58e0ba634585153bfe980c49/When-Workplace-Diversity-Backfires-Perceived-Discrimination-against-Employees-in-the-Malaysian-Workplace.pdf, [dostęp 10.10.2017]

¹⁵ K. Ziółkowska, Zjawisko mobbingu w zakładzie pracy, *Studia Warmińskie* 52, 2015, s. 227

¹⁶ D. Lewicka, Zapobieganie patologiom w organizacji, Wydawnictwo PWN, Warszawa, 2014, s. 26-28.

1. Powtarzalne¹⁷, ciągle i stałe prześladowanie

Mobbing ma działanie permanentne, nękanie wykonywane jest stale i konsekwentnie, (lecz z różnym nasileniem). Stosunek jaki prześladowca ma do swojej ofiary jest negatywny i niezmienny. Zachowania osoby prześladowanej nie zmieniają nastawienia mobbera.

2. Długookresowe prześladowanie

Aby uznać działanie za mobbing, prześladowanie musi trwać przez określony czas – przynajmniej przez sześć miesięcy.

3. Działanie o charakterze celowym¹⁸

Celem jest eliminacja wybranej osoby z najbliższego otoczenia. Prześladowcy zależy na osłabieniu stanowiska ofiary i zazwyczaj zmuszeniu jej do odejścia z pracy. Prześladowca ma również częsty zamiar by stale manipulować i maksymalnie wykorzystywać swoich podwładnych.

4. Psychiczny charakter prześladowania

Mobbing w środowisku pracy zazwyczaj jest równoznaczny z różnego rodzaju formami prześladowania psychicznego, natomiast rzadziej fizycznego.

5. Zależność

W tym przypadku jest mowa nie tylko o zależności służbowej. Prześladowca będąc na tym samym stanowisku przeważnie stara się wykorzystać swoją uprzywilejowaną pozycję (wynikającą z wieloletniego stażu pracy, znajomości, koneksji itp.) oraz posiadanie wpływu na innych celem nękania ofiary.

6. Perfidia i wyrachowanie

Prześladowca posługuje się takimi narzędziami jak oszczerstwa i pomówienia, kłamstwo, intryga, a także podstęp. Według prześladowcy wszystkie techniki są jak najbardziej dobre i dozwolone. Aby osiągnąć wyznaczony cel, nierzadko zdolny jest on do skrajnie nieetycznych zachowań w stosunku do swojej ofiary. Między innymi z takich przyczyn, konsekwencje wynikające z mobbingu są dla ofiar bardzo poważne.

7. Osamotnienie oraz izolacja ofiary

Motywy prześladowcy jest izolacja ofiary, doprowadzenie jej do odosobnienia z pozostałymi pracownikami. Utrudnianie bądź też uniemożliwianie normalnej komunikacji.

Działania wchodzące w zakres mobbingu

Skala technik i metod, które są stosowane w mobbingu jest bardzo duża. Obejmuje metody o restrykcyjnym charakterze, z drugiej strony ukrywa się pod postacią subtelnej manipulacji osobą prześladowaną i jej otoczeniem. Reasumując, jest to bardzo trudne do zidentyfikowania, jak i udowodnienia oraz obrony przed nimi. Techniki te mają wpływ na różne obszary funkcjonowania osób prześladowanych, oddziałując przede wszystkim na ich sytuację zawodową, jak i na relacje rodzinne–relacje ze społeczeństwem poza miejscem zatrudnienia.

Wcześniej wspomniany H. Leymann obszernie scharakteryzował zakres działań stanowiących mobbing. Podał on 45 zachowań mobbingowych, które zostały podzielone na 5 kategorii. Odnoszą się one do życia zawodowego jak i osobistego ofiary¹⁹.

¹⁷ K. P. Dwyer, Bullying at the workplace is, at its best, hurtful. At worst, it can put your livelihood at risk— and even your health. Momentum, Spring Vol. 6 Issue 2, 2013 s. 50

¹⁸ Tamże.

¹⁹ A. Bechowska- Gebhardt, T. Stalewski, Mobbing – patologia zarządzania personelem, Difin, Warszawa 2004, s. 22-23.

I. Działania, które mają wpływ na utrudnienie w komunikowaniu się:

- ograniczona przez przełożonego możliwość wypowiedzania się,
- utrudnienie możliwości wypowiedzania się ze strony kolegów,
- bezustanne przerywanie wypowiedzi,
- reagowanie na wypowiedzi krzykiem i upokarzaniem,
- bezustanna krytyka wykonywanej pracy,
- bezustanna krytyka życia osobistego,
- nękanie przez telefon,
- stosowanie gróźb i pogroźek ustnych,
- stosowanie gróźb na piśmie,
- wykonywanie obraźliwych i poniżających gestów,
- stosowanie aluzji, bez wyrażania się wprost.

II. Działania, które mają negatywny wpływ na relacje społeczne:

- unikanie przez przełożonego kontaktów i rozmów z ofiarą,
- niedopuszczanie ofiary do głosu,
- izolowanie ofiary w miejscu pracy (np. przeniesienie jej do osobnego pomieszczenia, bez możliwości komunikowania się z pozostałymi pracownikami),
- zakazanie pracownikom kontaktowania się z ofiarą,
- ignorowanie ofiary i traktowanie jej lekceważąco.

III. Działania naruszające godność i inne dobra osobiste:

- obmawianie,
- rozsiewanie plotek,
- ośmieszanie ofiary,
- sugerowanie choroby psychicznej,
- kierowanie na badania psychiatryczne,
- wyśmiewanie niepełnosprawności lub kalectwa,
- parodiowanie sposobu mówienia, chodzenia lub gestów ofiary,
- atakowanie poglądów politycznych lub przekonań religijnych,
- żarty na temat życia prywatnego,
- atakowanie i wyśmiewanie ofiary ze względu na jej narodowość,
- zmuszanie ofiary do wykonywania pracy naruszającej godność osobistą,
- zwracanie się do ofiary z użyciem wulgarnych przezwisk lub innych upokarzających wyrażen,
- fałszywa ocena zaangażowania w pracy,
- składanie propozycji o charakterze seksualnym, zaloty.

IV. Działania wpływające na pozycję zawodową ofiary:

- wydawanie poleceń służbowych na wykonywanie prac naruszających godność osobistą,
- przydzielanie zadań poniżej posiadanych przez pracownika kwalifikacji,
- kwestionowanie podejmowanych przez ofiarę decyzji,
- skazanie wybranego pracownika na bezczynność, nie przydzielając mu żadnych zadań,
- przydzielenie określonych prac do wykonania, a następnie ich odebranie,
- zasypywanie ofiary wciąż nowymi zadaniami do wykonania,
- wydawanie absurdalnych lub sprzecznych poleceń,
- przydzielanie zadań zbyt trudnych, powyżej posiadanych przez pracownika kwalifikacji celem wykazania jego niekompetencji,
- przydzielanie do wykonania bezsensownych prac,

V. Działania, negatywnie wpływające na zdrowie ofiary:

- przydzielanie do wykonania prac, nadmiernie ciężkich w stosunku do fizycznych możliwości danego pracownika,
- groźenie użyciem przemocy fizycznej,
- stosowanie niedużej przemocy fizycznej,
- fizyczne znęcanie się,
- przyczynianie się do ponoszenia przez danego pracownika kosztów,
- wykorzystywanie seksualne²⁰.

Przyczyny mobbingu

Rzadko zdarza się tak, aby przyczyna mobbingu była zlokalizowana wyłącznie po stronie ofiary, czy też nawet wyłącznie po stronie sprawcy, chociaż i takie sytuacje mają miejsce i są możliwe. Elementem współtworzącym sytuacje mobbingowe jest środowisko oraz organizacja, w której mobbing się dokonuje. Organizacja, to z reguły nie tylko bierne miejsce występowania tego zjawiska, ale także element aktywny, którego funkcjonowanie sprzyja warunkom powstania mobbingu. Niezwykle ważnym czynnikiem sprzyjającym powstaniu mobbingu jest bezrobocie, które powoduje, że obecny rynek pracy należy do pracodawcy. Osoba zatrudniająca ma w tej sytuacji silną pozycję, to ona stawia warunki osobom poszukującym pracy, którzy bardzo często zgadzają się na nie, nawet wtedy gdy są one nieatrakcyjne. Taka sytuacja, utrudnia możliwość zmiany miejsca pracy, dlatego ofiara godzi się na upokarzające traktowanie. Osoba mobbingowana nie mając wyboru wykonuje wszystkie polecenia służbowe swojego przełożonego. Narasta negatywna atmosfera w miejscu pracy, pojawia się prześladowanie również ze strony współpracowników. Dominacja rynku pracodawcy często przekształca się w politykę lekceważenia pracowników, szczególnie tych, których można łatwo zastąpić, mało mobilnych, nisko wykwalifikowanych, mniej zaradnych życiowo. Kolejnym czynnikiem sprzyjającym powstawaniu tego zjawiska jest brak konkretnie sprecyzowanych obowiązków pracownika²¹.

Badania Samnani, Singh wykazały, że taki czynnik jak klimat/atmosfera pracy może ułatwiać prześladowanie, dlatego autorzy zwracają uwagę, że menedżerowie powinni szczególnie dbać o klimat pracy²².

Istotnym elementem są również charakterystyczne cechy, które posiada osoba kierująca instytucją:

- ignoruje uwagi lub reaguje na nie z ogromną złością,
- osoby mające odmienne zdanie traktuje jak wrogów,
- odwracając uwagę od własnej niekompetencji szykanuje pozostałych pracowników,
- nie toleruje odmienności (np. stylu ubioru, innego zachowania),
- czerpie satysfakcję z poniżania innego człowieka,
- odczuwa radość, podczas wyrządzania krzywdy i zadawania bólu pracownikowi,
- wyolbrzymia poczucie własnej wartości, przecenia swoje umiejętności i swoją wiedzę²³.

Pojawianie się mobbingu w miejscu pracy w pewnej mierze wynika także z autorytarnego, niekonstruktywnego stylu zarządzania²⁴.

²⁰ Z. Wołk, Kultura pracy, etyka i kariera zawodowa, Instytut Technologii Eksploatacji Radom 2009, s. 156-163.

²¹ T. Wyka, Cz. Szmidt, Wieloaspektowość mobbingu w stosunkach pracy, Warszawa 2012, s. 21- 27.

²² Al-Karim Samnani, P. Singh, Workplace Bullying: Considering the Interaction Between Individual and Work Environment, Journal of Business Ethics, Vol. 139 Issue 3 Dec, 2016, s. 546

²³ H. Szewczyk, Mobbing w stosunkach pracy. Zagadnienia prawne, Wydawnictwo Naukowe Scholar Sp. z o.o., Warszawa 2012, s. 122-126.

²⁴ M. Agervold, E.G. Mikkelsen, Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions, Work & Stress, Vol. 18, No. 4, October 2004, s. 348

Przyczyną mobbingu może być również fakt, że dana osoba jest innego koloru skóry, bądź też innej narodowości. Dyskryminacja może nastąpić również z powodu orientacji seksualnej pracownika lub przekonań religijnych. Osoby niepełnosprawne są częściej prześladowane.

Ofiarami mobbingu najczęściej padają osoby:

- ceniące szczerłość, prawdomówność i uczciwość,
- sumienne i pracowite,
- młode z dobrym wykształceniem, znające języki obce, traktowane jako zagrożenie przez pracowników z wieloletnim stażem w danej firmie,
- w wieku przedemerytalnym, które dobrze wywiązują się ze swoich obowiązków lecz nie pasują do zespołu światopoglądem, które stają w obronie innych pracowników²⁵.

Skutki mobbingu

W wymiarze prawnym analizowanie przebiegu i skutków mobbingu odbywa się głównie z punktu widzenia dwóch osób tego zjawiska – mobbera i osoby mobbingowanej. Z punktu widzenia nauk, które zajmują się zarządzaniem i funkcjonowaniem człowieka w środowisku organizacyjnym, mogłyby być użytecznie wymienione skutki dwójakiego rodzaju:

- indywidualne, które dotyczą jednej, konkretnej osoby,
- zbiorowe, które odnoszą się do grupy lub do całej organizacji²⁶.

Wśród skutków zbiorowych można wyróżnić:

- skutki mające charakter wewnętrzny, które odnoszą się przeważnie do obszaru działania danej organizacji,
- skutki o charakterze zewnętrznym, które dotyczą otoczenia organizacji.

Indywidualne skutki mobbingu, dotyczące osoby, która go doświadcza:

- stres²⁷,
- pogorszenie stanu zdrowia psychicznego (nerwica, depresja),
- utrata wiary w siebie,
- obniżenie samooceny,
- frustracja,
- bóle migrenowe,
- wzrost poziomu agresji,
- trudność w komunikowaniu się z innymi ludźmi,
- chęć zmiany pracy,
- brak koncentracji,
- próby samobójcze.

Skutki mobbingu, o charakterze wewnętrznym mogą dotyczyć:

- spadku wydajności pracy,
- wzrostu liczby konfliktów,
- trudności we współpracy pomiędzy pracownikami,
- wzrostu liczby spóźnień,
- spadku poziomu jakości usług i produktów,

²⁵ V. Korporowicz, *Zdrowie i jego ochrona. Między teoria a praktyką*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2004, s. 96- 97.

²⁶ B. Wojewódzka, *Zatrzymać mobbing i inne formy przemocy*, Warszawa 2012, s. 74-76.

²⁷ M. Rajalakshmi, S. Gomathi, *Relationship between workplace bullying and organisational culture*, *Global Management Review*. Vol. 10 Issue 2, Feb 2016, s. 75

- wzrostu poziomu absencji chorobowej,
- obniżonej motywacji pracowników, którzy nie są bezpośrednio ofiarami mobbingu lecz świadkami tego zjawiska,
- braku zaangażowania, kreatywności²⁸,
- fluktuacji pracowników i kosztów z nią związanych²⁹.

Informacje związane z mobbingiem, który jest stosowany w określonej organizacji nie zawsze i nie od razu są uzewnętrzniane. Osoby, które padają ofiarami mobbingu wstydzą lub boją się tego i nie chcą martwić swoich bliskich, mają również nadzieję, że jest to przejściowa sytuacja. Zaczynają o tym mówić, ale dopiero po pewnym czasie.

Zewnętrznymi skutkami mobbingu mogą być:

- przenoszenie do środowiska rodzinnego informacji na temat stosowania i przejawów mobbingu,
- przekazywanie negatywnych informacji klientom firmy, na temat atmosfery, stanie firmy oraz przełożonych,
- utrata przez firmę dobrego wizerunku, co powoduje zmniejszenie zainteresowania zarówno ze strony klientów, jak kandydatów do pracy³⁰.

Czynniki ryzyka organizacyjnego i warunki pracy	Szczególne ryzyko i wkład własny kraju
Wymagania dotyczące pracy	Intensywność pracy (FR), presja czasu (FI), wysokie obciążenie pracą (CZ, DE, SE, SI), wymagające fizycznie i psychicznie (FI), strach i napięcie psychiczne (DE), wysokie wymagania ilościowe (DE), presja pracy (AT, LT), wymagające emocjonalnie zadania (FR, IT), praca wymagająca mentalnie (IT), praca z napiętymi terminami (IT), duża ilość zadań (CZ)
Godziny pozaspołeczne	Zmiana nocna (ES), zmienny czas pracy (DE)
Autonomia	Kontrola miejsc pracy (FR), niewielki wpływ na pracę (DE), mała swoboda podejmowania pracy (IT)
Brak pewności zatrudnienia	Brak pewności zatrudnienia, niepewność zatrudnienia (ES), strach przed utratą pracy (AT)
Styl menedżerski	Tyraniczne przywództwo (NO), autorytarne style zarządzania (ES, IT), postępowanie kierownicze (DE), ograniczone wsparcie menedżerskie (CZ), przywództwo nieuczestniczące (IT), styl autokratyczny (UK), niewłaściwe zarządzanie (MT), nieodpowiednia polityka kadrowa (SK)
Środowisko społeczne	Wrogie środowisko (SE), konflikty wewnętrzne (BE, ES, ES, LV), słabe relacje społeczne (DE, ES, FI, FR), słabe relacje osobiste (SK), konkurencja wewnętrzna (AT, BE, LV), słaba/brak komunikacji (CZ, ES), brak wsparcia społecznego (DE), rywalizacja między współpracownikami i niezadowolenie osobiste (AT), niski poziom współpracy (CZ), nieformalne grupy i kliki (CZ), silne grupy tożsamości (DK)
Czynniki organizacyjne	Dwuznaczne role zawodowe (ES), niewłaściwa organizacja pracy i zarządzanie konfliktami (ES), konflikty na stanowiskach (DE), słaba struktura organizacyjna (DE), zła organizacja (SI), niedobór personelu (ES)
Zmiany w zarządzaniu	Zmiany w organizacji (FI), zmiany w zarządzaniu (CZ, FI, IT)
Zmiany organizacyjne/restrukturyzacja	Zmiany organizacyjne/restrukturyzacja
Wartości sprzeczne	FR

Tabela 1. Główne organizacyjne czynniki ryzyka i warunki pracy związane z przemocą i molestowaniem

Źródło: Eurofound, Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies, Dublin 2015, s. 28 <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/comparative-information/violence-and-harassment-in-european-workplaces-extent-impacts-and-policies>, [dostęp 09.04.2018].

²⁸ K. Orlak, Stres zawodowy w sądach i jego skutki zdrowotne, Stowarzyszenie Zdrowa Praca, Warszawa 2016, s. 123-126

²⁹ M. Rajalakshmi, S. Gomathi, Relationship between workplace bullying and organisational culture, Global Management Review, Vol. 10 Issue 2, Feb 2016, s. 75-76

³⁰ M. Chakowski, Mobbing aspekty prawno-organizacyjne, Wyd. II, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2011, s. 24-27.

Stosowanie mobbingu przez pielęgniarską kadrę kierowniczą w opinii podwładnych

Celem badań była ocena skali zjawiska mobbingu wśród kadry kierowniczej służby zdrowia na terenie województwa podlaskiego i mazowieckiego. Badania przeprowadzono w okresie luty - kwiecień 2017. W badaniach wzięło udział 140 pielęgniarek pracujących na terenie województwa mazowieckiego i podlaskiego. Badania przeprowadzono metodą sondażu diagnostycznego, z wykorzystaniem wywiadu bezpośredniego standaryzowanego, a narzędziem badawczym była ankieta. Charakterystyka respondentów – pielęgniarek/pielęgniarzy obejmuje płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zatrudnienia i miejsce zamieszkania (patrz tab. nr 2). Materiał badawczy stanowiło 140 prawidłowo wypełnionych ankiet.

Charakterystyka	Liczba respondentów	%
Płeć respondentów		
kobieta	120	85,7%
mężczyzna	20	14,3%
Przedział wiekowy respondentów		
do 30 lat	32	22,9%
między 30-50 lat	93	66,4%
powyżej 50 lat	15	10,7%
Wykształcenie respondentów		
wyższe magisterskie	34	24,3%
wyższe licencjackie	83	59,3%
średnie	23	16,4%
Miejsce zatrudnienia respondentów		
Szpital powiatowy	45	32,1%
Szpital wojewódzki	71	50,7%
Zakład Opieki Zdrowotnej	24	17,1%
Miejsce zamieszkania		
miasto	98	70,0%
wieś	42	30,0%

Tabela 2. Charakterystyka respondentów N-140

Źródło: wyniki badań własnych.

Respondenci zostali poproszeni o deklarację znajomości pojęcia mobbing. Wszyscy respondenci zadeklarowali, że pojęcie to jest im znane. Dla największej grupy respondentów (62,9%) przejawem mobbingu jest straszenie możliwością zwolnienia z pracy (patrz tab. nr 3). Ponadto respondenci często wskazywali na rozpowszechnianie plotek pomówień (53,6%) oraz głośne upominanie krzykiem (46,4%).

Przejawy	% odpowiedzi
przydzielanie zadań poniżej umiejętności pracownika	31,4%
zatrudnianie na stanowisku poniżej posiadanych kwalifikacji	2,9%
rozpowszechnianie plotek pomówień	53,6%
praca do późnych godzin i niepłaceniem za nadgodziny	25,7%
publiczne ośmieszanie	34,3%
nieuzasadniona krytyką wykonywanej pracy	11,4%
odmawianie korzystania z urlopów lub zwolnień	10,7%
odczuwanie nieustającej kontroli	17,1%
straszenie możliwością zwolnienia z pracy	62,9%
głośne upominanie krzykiem	46,4%

Tabela 3. Przejawy mobbingu według respondentów N-140

Źródło: wyniki badań własnych.

Zdecydowana większość respondentów (58%) ocenia pozytywnie relacje pomiędzy kadrą kierowniczą a podwładnymi, w tym, aż 52,9% uznaje je jako dobre, a 32,1% jako bardzo dobre (patrz tab. nr 4). Tylko 3,6% stwierdziła, że relacje te w miejscu pracy są złe. Natomiast 11,4% respondentów oceniła relacje jako przeciętne. Takie wyniki wskazują, że stosunki międzyludzkie w miejscu pracy respondentów są pozytywne i nie powinny występować większe problemy pomiędzy kadrą kierowniczą a podwładnymi.

Ocena relacji	Liczba respondentów
bardzo dobra	32,1%
dobra	52,9%
przeciętna	11,4%
zła	3,6%
bardzo zła	0,0%

Tabela 4. Ocena relacji pomiędzy kadrą kierowniczą a podwładnymi w opinii respondentów N-140

Źródło: wyniki badań własnych.

Pomimo bardzo pozytywnych relacji, 27,8% respondentów (39 osób) zadeklarowało, że w stosunku do nich przełożeni stosowali działania związane z mobbingiem. Spośród respondentów, w stosunku do których przełożeni stosowali działania mobbingowe 79,5% stanowiły kobiety.

Działania	Liczba respondentów
ograniczanie możliwości wypowiedzenia się	2,6%
złośliwe, uszczypliwe uwagi	15,4%
publiczna krytyka	15,4%
poniżanie w obecności innych pracowników	10,3%
groźby zwolnienia z pracy	2,6%
ograniczanie kontaktu z innymi	2,6%
oszczerstwa, plotki	15,4%
ublizanie krzyki	5,1%
zmuszanie do pracy po godzinach	7,7%
nadmierna liczba obowiązków	17,9%
atakowanie politycznych lub religijnych przekonań	10,3%
zlecanie wykonywania prac bezsensownych i bezużytecznych	12,8%
ograniczanie możliwości wypowiedzenia się, niedopuszczanie do głosu	7,7%
kwestionowanie podejmowanych decyzji	12,8%
stosowanie przemocy fizycznej	0,0%
inne działania odbierane jako krzywdzące	2,6%

Tabela 5. Działania mobbingowe przełożonych stosowane wobec respondentów N-39

Źródło: wyniki badań własnych.

Ankietowani, którzy byli ofiarami mobbingu zazwyczaj byli mobbingowani poprzez przydzielanie im zbyt dużej liczby obowiązków. Wobec nich kierowane były złośliwe, uszczypliwe uwagi. Byli publicznie krytykowani. Padali ofiarą oszczerstw i plotek. W stosunku do jednej osoby ankietowanej zostały zastosowane inne działania, które ofiara uznała za krzywdzące (patrz tab. nr 5).

Częstotliwość	Liczba respondentów
kilka razy dziennie	0,0%
raz w tygodniu lub częściej	15,4%
mniej więcej raz na miesiąc	20,5%
kilka razy do roku	41,0%
rzadziej niż raz do roku	23,1%

Tabela 6. Częstotliwość stosowania działań mobbingowych przez kadrę menadżerską wobec badanych N-39

Źródło: wyniki badań własnych.

Częstotliwość stosowania działań mobbingowych przez kadrę menadżerską wg deklaracji respondentów, wobec których były one stosowane jest zróżnicowana. Raz w tygodniu lub częściej z mobbingiem spotykało się 15,4 % badanych. Największą grupę stanowią respondenci, wobec których stosowane były działania mobbingowe kilka razy w roku (41%). Z działaniami rzadziej niż raz w roku spotykało się 23,1% respondentów. Żaden respondent nie zadeklarował, że działania mobbingowe wobec jego osoby miały miejsce kilka razy dziennie (patrz tab. nr 6).

Specyfiką badanej grupy było to, że zdecydowanie większy odsetek pracujących w zawodzie to kobiety.

Płeć mobbera	Liczba respondentów
kobieta	34
mężczyzna	5

Tabela 7. Płeć mobbera stosującego działania mobbingowe wobec respondentów N-39

Źródło: wyniki badań własnych.

W związku z tym respondenci wskazali, że to kobiety stosowały wobec nich działania mobbingowe (81%). Większość respondentów spotyka się z działaniami mobbingowymi przez długi okres czasu.

Czas trwania działań mobbingowych	% wskazań
krócej niż miesiąc	10,3
od 1 do 3 miesięcy	20,5
od 3 do 6 miesięcy	30,8
powyżej 6 miesięcy	38,5

Tabela 8. Czas trwania działań mobbingowych wobec respondentów N-39

Źródło: wyniki badań własnych.

W przypadku 38,55% badanych, dziania mobbingowe przełożonego wobec respondenta trwały ponad 6 miesięcy. W przypadku 30,8% respondentów okres ten trwał od 3 do 6 miesięcy. Dziania mobbingowe trwające poniżej 1 miesiąca dotyczyły 10,3% badanych (patrz tab. nr 8). Respondenci mogli zaznaczyć dowolną liczbę odpowiedzi.

Skutki stosowania mobbingu	% wskazań
mniejsza efektywność pracy	71,8
poczucie zniechęcenia i bezradności	84,6
izolowanie się od współpracowników	12,8
poczucie osamotnienia	5,1
chęć walki agresja	17,9
spadek nieformalnej pozycji społecznej wśród kolegów, koleżanek	20,5
problemy ze zdrowiem fizycznym	7,7
problemy ze zdrowiem psychicznym	56,4
odejście na urlop	7,7
odejście z pracy	0,0
wyrzucenie z pracy	0,0

zmiana pracy	12,8
zniszczona reputacja	0,0
pogorszenie samooceny	97,4
depresja	10,3
nadużywanie alkoholu, leków	23,1
próba samobójcza	0,0
problemy w życiu prywatnym	15,4
inne	0,0

Tabela 9. Skutki stosowania mobbingu w opinii respondentów, wobec których stosowano działania mobbingowe N-39

Źródło: wyniki badań własnych.

Respondenci, wobec których stosowano działania mobbingowe najczęściej wskazywali, jako ich skutek, pogorszenie samooceny (97,4% badanych). Poczucie zniechęcenia i bezradności jako skutek tych działań wskazało 84,65% badanych, a zmniejszenie efektywności pracy 71,8% badanych. Problemy ze zdrowiem psychicznym wskazało nieco ponad 56% badanych. Żaden z respondentów nie wskazał na takie skutki jak odejście z pracy, wyrzucenie z pracy, zniszczona reputacja, próba samobójcza. Respondenci dostrzegają zarówno negatywne skutki działań mobbingowych wpływające na ich osobistą sytuację, ale także wpływające na organizację, w której pracują. Mniejsza efektywność pracy przekłada się bezpośrednio na efektywność organizacji. Pozostałe skutki działań mobbingowych wpływają pośrednio także na funkcjonowanie organizacji.

Wszyscy biorący udział w badaniu zgodnie stwierdzili, że w każdej firmie i organizacji powinna być wprowadzona polityka antymobbingowa. Respondenci stwierdzili też, że w organizacjach, w których pracują, brakuje regulacji tego obszaru.

Podsumowanie

Zjawisko mobbingu jest szkodliwe dla ofiar, gdyż wpływa negatywnie na ich szeroko rozumiany komfort życia, przekłada się na sposób funkcjonowania w środowisku pracy i poza nim. Efektem powyższego jest również negatywny wpływ na funkcjonowanie organizacji, w której do tego zjawiska dochodzi.

Badania wykazały, że spory odsetek respondentów spotyka się dość często z działaniami mobbingowymi i przez dłuższy okres. Przejawy działań mobbingowych wskazywane przez respondentów pokazują, że można większość z nich wyeliminować przez zmianę zachowania personelu kierowniczego. Personel kierowniczy powinien sobie uświadomić, że jego postawa, zachowanie jest nieodpowiednie i może być odbierane jako mobbing. Organizacje powinny przeprowadzić szkolenia w tym zakresie oraz wprowadzić procedury antymobbingowe. Jak stwierdza bowiem Sanecki³¹ – rozmiary i charakter form, w jakich mobbing się objawia, są funkcją kultury organizacji. Kluczową rolę odgrywa tu personel kierowniczy, który zazwyczaj jest źródłem działań postrzeganych jako mobbing. Może zdarzyć się też, że działania odbierane przez podwładnych jako mobbing są rozumiane przez kierowników jako motywujące i mające na celu zwiększanie efektywności. Prezentowane badania nie wyczerpują problematyki i powinny być kontynuowane z uwzględnieniem tego obszaru.

³¹ G. Sanecki, Przejawy mobbingu w środowisku pracy policjantów, *Annales Universitatis Mariae Curie – Skłodowska Lublin – Polonia*, Vol. XXIX, 4 SECTIO J 2016, s. 128

Phenomena of mobbing by nursing management in the opinion of female and male nurses

Summary:

The article deals with the important and dangerous phenomenon of mobbing by nursing management staff against their subordinates. The article discusses the definition of mobbing and activities falling within its scope. Literature indicates that the reasons for mobbing usually lie with both the perpetrator and the victim. The effects of mobbing do not only affect victims but also have a negative impact on the organisation. The results of own research were also presented, in which 140 nurses and nurses took part. The survey concerned respondents' opinions on bullying activities used by nursing management staff. Respondents declared various forms of mobbing activities that were applied to them. Most frequently, the respondents indicated that rumours and slanders were spreading.

Keywords: nursing management, mobbing, causes of mobbing, displaying of mobbing, harassment, mobbing effects