

Mobbing jako destruktor zachowań organizacyjnych (w świetle badań studentów)

*Kazimierz Mrozowicz**

Ukazanie stopnia powszechności przemocy w środowisku akademickim jest z jednej strony próbą wstępnej charakterystyki zjawiska mobbingu wśród studentów – postrzeganych jako uczestnicy systemu społecznego specyficznej organizacji. Podjęte studium ujmuje to szkodliwe zjawisko jednak dogłębniej, zarówno jako istotny czynnik destabilizujący, jak i wręcz niszczący kapitał społeczny organizacji. Dzieje się to głównie poprzez destrukcję jej kultury. Rzecz jasna autor dokonuje w nim pewnych uproszczeń, do których zdają się ich upoważniać nie tylko warunki edycyjne, lecz także możliwość syntezy. Tematyka ta bowiem nie stanowi specjalnego novum, chociaż badana zależność wydaje się być intrygująca z punktu widzenia uwarunkowań trwałości organizacji.

Słowa kluczowe: kapitał ludzki, rodzaje przemocy, przemoc w środowisku akademickim.

Nadesłany: 22.10.2013 | Zaakceptowany do druku: 28.12.2013

Harassment – destruction of organisational behaviour (in the opinion of students and graduates Polish)

The following article presents the types of violence and aggression in the environment, and social and professional studies with the participation of Polish students. The aim of this study was to show the degree of prevalence of violence in the academic environment.

Keywords: Human capital, kind of violence, violence in academic environment.

Submitted: 22.10.2013 | Accepted: 28.12.2013

JEL: Y80

* **Dr Kazimierz Mrozowicz** – Katedra Zarządzania Kulturą Fizyczną AWF Katowice.
Adres do korespondencji: AWF Katowice, ul. Mikołowska 72B, 40-065 Katowice; e-mail: k.mrozowicz@awf.katowice.pl.

Wstęp

Celem prezentowanego artykułu uczyniono przedstawienie stopnia znajomości oraz oceny zjawiska mobbingu wśród studentów polskich szkół wyższych. Znacząca część z nich, jako przyszli pracownicy różnorodnych sfer życia społecznego i branż gospodarki, stanowić będzie istotny składnik kapitału społecznego rozmaitych organizacji. Tym bardziej że jako młode pokolenie zasilające kadry organizacyjne staną się w najbliższej przyszłości czynnikiem kształtującym normatywną kulturę organizacji w perspektywie kilkudziesięcioletniego przedziału czasu. Zatem to ich opinie wydają się być kluczowe, ponieważ to od nich zależeć będzie mający obowiązywać w przyszłości jako społecznie akceptowany wzorzec, zbiór reguł i norm kształtujących system zachowań organizacyjnych pracowników.

Wnioski z zakresu zasygnalizowanej problematyki oparto na wynikach badań autorskich¹.

1. Mobbing w miejscu pracy

Agresja jest zjawiskiem powszechnym, dotyczącym każdego człowieka. Można zetknąć się z nią już w przedszkolu, na podwórku, w szkole, a później na studiach i w miejscu pracy. Może ona przybierać też różnorodne formy, objawiać się w rozmaity sposób – poprzez przemoc fizyczną, psychiczną, molestowanie seksualne czy też przez tytułowy mobbing.

Zagadnienie mobbingu obecne na szpaltach wydawnictw naukowych i popularnych nie doczekało się dotychczas jednoznacznej definicji. Poruszane przez przedstawicieli różnych środowisk naukowych i praktyków, budzi ono stałe kontrowersje interpretacyjne, uniemożliwiając tym samym jednoznaczny i klarowny definicję tego powszechnego zjawiska. Przedmiotem prezentowanego artykułu nie jest jednak uzgodnienie spójnych stanowisk naukowych i praktycznych interpretacji. Autor, o czym wspomniano we wstępie, dąży do wyodrębnienia zespołu czynników, który w drodze kumulacji jako skondensowany agregat współtworzą wieloskładnikową przestrzeń dla zjawiska mobbingu. Nieobecność jasnego wskazania dręczycielskich i agresywnych mechanizmów mobbingu staje się, zdaniem autora, powodem ignorowania przez ludzi nią dotknię-

tych nieetycznych zachowań wobec nich samych i innych.

Do ścisłego grona naukowych postaci zajmujących się zagadnieniem mobbingu należą: Peter-Paul Heinemann, Carroll Brodsky, Marie France Hirigoyen, Konrad Lorenz i, cieszący się opinią niekwestionowanego autorytetu w dziedzinie mobbingu, niemiecki psychiatra Heinz Leymann (Bechowska-Gebhardt i Stalewski, 2004, s. 15).

Po raz pierwszy terminu „mobbing” użył w 1964 roku etiolog Konrad Lorenz w odniesieniu do sytuacji, w której grupa zwierząt atakowana przez większego osobnika przyjęła defensywną strategię zachowania. Tożsame zjawisko w latach 60. XX wieku odnotował u małych dzieci Peter-Paul Heinemann, który zaobserwował utrzymujące się, wrogie zachowanie grupy małych dzieci skierowane w stronę innego dziecka. W 1976 roku Carroll Brodsky napisał książkę pt: *The Harassed Worker (Napastowany pracownik)*. Użył w niej terminu *harassment*, który oznacza *napastowanie* jako zachowanie pociągające za sobą powtarzające i utrzymujące się próby męczenia i frustrowania współpracownika i wymuszania na nim określonych reakcji (Bechowska-Gebhardt i Stalewski, 2004, s. 25).

Heinz Leymann w latach 80. minionego wieku zastosował ów termin w takim właśnie znaczeniu, odkrywając odpowiadające mu zachowania występujące pomiędzy pracownikami. Badania mobbingu Leymann zapoczątkował w Szwecji, a następnie kontynuował je w Niemczech. Obserwował on zachowania się tzw. ludzi trudnych w środowisku wykonywania przez nich pracy. W 1984 roku opublikował raport z przeprowadzonych obserwacji, w którym zawarł konkluzję, iż mobbing jest „psychologicznym terrorem, na który składają się: systematycznie wrogie oraz nieetyczny sposób porozumiewania się członka grupy lub całego zespołu pracowniczego z jednym z jej członków, który został przezeń zepchnięty do pozycji obronnej i pozbawiony pomocy” (Leymann, 1996, s. 45).

Według art. 943 § 2. kodeksu pracy mobbing oznacza „działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękananiu 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” (art. 943 § 1 kp). W obu ujęciach definicyjnych, oddziaływanie mobbingu wywołuje pejoratywne skutki personalne, zespołowe i społeczne, prowadząc do degeneracji kapitału społecznego.

Badania przemocy, agresji i mobbingu w miejscu pracy przeprowadzili w Polsce niemalże równolegle: CBOS w 2002 roku i Katarzyna Delikowska na przełomie 2003/2004 roku. Sondaż CBOS przeprowadzony został na grupie dorosłych Polaków obu płci, zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, a także wykonujących pracę jako pracownicy najemni. Pytania badawcze dotyczyły występowania opresji i szykan w miejscu pracy oraz ich rodzajów (Derczyński, 2002). Badania nad mobbingiem Delikowskiej objęły osoby powyżej 18 roku życia: zarówno pracodawców, pracobiorców i bezrobotnych. Wspominana autorka korzystała z klasyfikacji zaproponowanej przez Leymanna (2004), w której wyróżnia się określone grupy zachowań mobbingowych (Delikowska, 2004). Wspomnieć należy, że typologia Leymanna stała się dla autora niniejszego artykułu podstawą opracowania oryginalnego narzędzia badawczego, które zastosowano w ramach zrealizowanego projektu.

Badania dotyczące warunków w miejscu pracy przeprowadzone wśród pracowników 15 krajów Unii Europejskiej wykazały, że każdego roku 6 mln pracowników (4% wszystkich pracowników) doznaje w miejscu pracy przemocy fizycznej, 12 mln (8%) ulega mobbingowi, a 3 mln (2%) to ofiary prześladowania seksualnego (Litzke i Schuh, 2006).

Jak wynika z przytoczonych danych, mamy do czynienia ze zjawiskiem uniwersalnym, które cechuje się wyraźnym zasięgiem powszechności nie tylko w młodych, dojrzewających demokracjach, ale też wśród członków społeczeństw obywatelskich.

2. Przyczyny mobbingu

Powstanie mobbingu najczęściej posiada wieloczynnikową etiologię. Osobowości stron konfliktu odgrywają w tym zjawisku taką samą rolę, jak kultura organizacyjna i klimat panujący w organizacji, styl zarządzania manifestowany przez przełożonych, preferowane style komunikowania się, system wartości, formalizacja czy warunki środowiskowe.

Przyczyn mobbingu zaleca się poszukiwać w zhierarchizowanych, „sfeudalizowa-

nych” strukturach społecznych, które umożliwiają sprawowanie autokratycznej władzy z pozycji siły. Typowe negatywne cechy organizacji, w której występuje przemoc psychiczna to między innymi: nieobsadzone stanowiska, mało czasu dla wykonania pilnych zadań, nedorzeczne czy bezsensowne polecenia wydawane podwładnym, obarczanie podwładnego zbyt dużą odpowiedzialnością, przy równoczesnym ograniczaniu prerogatyw decyzyjnych, gratyfikacji i niedoceniań działań podwładnych, zła atmosfera w miejscu pracy oraz brak koleżeńskich zachowań. Wszystko to powoduje, że brak poczucia możliwości uzyskania wsparcia od współpracowników, dają pracownikom poczucie permanentnego zagrożenia, niepewności oraz obawy o utratę pracy (ten ostatni element ogranicza skutecznie ujawnianie opisywanego zjawiska na forum ze strachu przed zwolnieniem) (Kmieciak-Baran i Rybicki, 2004).

3. Badania poprzedników w wybranych środowiskach zawodowych

Według wspomnianych badań Delikowskiej (2004) mechanizm mobbingu dotyka ogółem 5,6% pracowników służby zdrowia (personelu pielęgniarskiego), ze strony osób, z którymi współpracują. Mobbing ze strony przełożonych dotknął 4,1% badanych, ze strony kolegów – 1,1%, ze strony podwładnych – 1,6% (procenty te nie sumują się ponieważ ofiara mogła doświadczać mobbingu równocześnie ze strony szefów, kolegów i/lub podwładnych).

Wyniki badań sektora usług wykazały, że narażenie pracowników sfery usług na mobbing osiąga nieco większą skalę – dręczenia doświadczyło ogółem 7,8% badanych; w sytuacji, gdzie najczęściej sprawcą mobbingu byli szefowie – takich zachowań doświadczyło 5,1% badanych, w dalszej kolejności: gdy sprawcami mobbingu byli podwładni – 4,7% i – koledzy ofiar – 2,9%.

Badania Pomorskiego Instytutu Demokratycznego z 2002 roku prowadzono z udziałem 492 przedstawicieli oświaty (nauczycieli, pedagogów i wychowawców). Wykazały one, że 61,5% badanych było poddawanych mobbingowi dłużej niż pół roku. Przy czym warto podkreślić, że w badaniach tych jako „mobbing” zaklasyfikowano również „wyzysk ekonomiczny”, „wymuszanie decyzji” i „stwarzania

nie fikcyjnych problemów” (Kmieciak-Baran i Rybicki, 2004).

Jako konsekwencje doświadczania mobbingu badani wymienili: depresję, problemy ze snem, problemy ze zdrowiem fizycznym, nadużywanie alkoholu, zmianę pracy, korzystanie ze zwolnień lekarskich z pracy, kłopoty finansowe i konflikty w rodzinie (Kmieciak-Baran i Rybicki, 2004).

Badania Demokratycznej Unii Kobiet we Wrocławiu oraz Dolnośląskiego Forum Stowarzyszeń i Środowisk Kobiety z 2002 i 2003 roku, które objęły grupę 243 losowo wybranych osób wykazały, że poszczególnych rodzajów zachowań wchodzących w zakres mobbingu (tzn. wymienionych przez Leymanna) doświadczyła grupa od 6,8 do 47,2% osób. Przy czym najczęściej działania „mobberów” koncentrowały się na naruszaniu dobrego wizerunku ofiary w miejscu pracy. Koszty ponoszone przez nie to z reguły: koszty finansowe, incydentalne zwolnienia lekarskie z pracy, ciągle zwolnienia, mniejsza efektywność pracy, brak motywacji do pracy i popełnianie błędów w pracy (Delikowska, 2004).

4. Metodyka badań własnych

Na przełomie kwietnia i maja 2012 roku zespół badawczy pod kierownictwem autora, w którego skład weszli członkowie koła naukowego i inni studenci Państwowej Wyższej Szkoły Techniczno-Ekonomicznej kierunku europeistyka w Jarosławiu, przygotował własny projekt badawczy pt.: *Zjawisko mobbingu w opinii polskich studentów*.

Przeprowadzono badania ankietowe na losowo pobranej 240 osobowej próbie badawczej (120 kobiet i 120 mężczyzn) w przedziale wiekowym 19–27 lat, w trzech środowiskach akademickich Polski: jarosławskim (Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna), rzeszowskim (Uniwersytet Rzeszowski) oraz katowickim (AWF) wśród studentów studiów licencjackich stacjonarnych i niestacjonarnych kierunku turystyka i rekreacja.

Pierwszoplanowym celem badań było ukazanie skali zjawiska mobbingu w środowisku akademickim studentów polskich uczelni. W ramach przeprowadzonych badań odpowiadano na pytania:

- czy kiedykolwiek byłeś świadkiem wymienionych zachowań oraz czy kiedykolwiek byłeś ofiarą wymienionych zachowań typu: złośliwe uwagi, przedrzeźnianie

oraz ośmieszanie, ograniczanie możliwości wypowiedzenia się, obgadywanie i rozsiewanie plotek, traktowanie jak powietrze, natarczywe telefony, publiczna krytyka, używanie wyzwisk i krzyków, okazywanie niechęci, wyśmiewanie się z poglądów politycznych czy religijnych, agresywne zachowanie, przemoc psychiczna, napastowanie na tle seksualnym, niemoralne propozycje?

- kto stosował wymienione działania: zarówno z perspektywy świadka, jak i ofiary?
- jak długi był czas trwania działań?
- jakie były działania podjęte przez ofiarę w zaistniałej sytuacji?

Do analizy postawionych pytań badawczych opracowano i zastosowano kwestionariusz ankiety pt. *Kwestionariusz analizy postaw*. Oryginalną wersję kwestionariusza załączono do prezentowanego artykułu (zob. Aneks).

Należy wyraźnie podkreślić, iż pytania ankietowe sformułowane zostały w taki sposób, aby bezpośrednio nie używano w nich słowa *mobbing* i jego semantycznych pochodnych. Nie stosowano terminu – desygnatu, lecz jego treść i znaczenie. O znajomość znaczenia słowa „mobbing” zapytano ankietowanych dopiero w końcowej części ankiety, by wyeliminować ewentualność niewłaściwego rozumienia wzmiankowanego terminu.

5. Mobbing w świetle opinii studentów wybranych uczelni polskich

Na podstawie analizy wyników badań odnotowano, że nieco więcej kobiet niż mężczyzn deklaruje, iż było świadkami przemocy (64% kobiet, 58% mężczyzn), natomiast 12% kobiet i 11,5% mężczyzn nie ma zdania na ten temat. Mężczyźni rzadziej dostrzegają przemoc w swoim środowisku (30%). W konkluzji można stwierdzić, że kobiety jako bardziej empatyczne i emocjonalne są wrażliwsze na sygnały nieodpowiedniego czy wrogiego zachowania w stosunku do innych osób. Mężczyźni zaś wydają się być bardziej obojętni, ignorujący zachowania tego rodzaju, traktujący je jako coś normalnego, niewykraczającego poza przyjęte i obowiązujące normy.

Tabela 1 zawiera zestaw 14 rodzajów zachowań mobbingowych Leymanna i procent odpowiedzi potwierdzających częstotli-

Tabela 1. Dominujące obserwacje zachowań mobbingowych w opinii badanych w porządku malejącym

Czy kiedykolwiek byłeś/aś świadkiem takich zachowań, jak: (rekuza diagnostyczna – tak)			
rodzaj zachowania w opinii badanych kobiet	wynik (w %)	rodzaj zachowania w opinii badanych mężczyzn	wynik (w %)
złośliwe uwagi	96,6	złośliwe uwagi	81,7
obgadywanie i rozsiewanie plotek	90,8	obgadywanie i rozsiewanie plotek	78,3
przedrzeźnianie, ośmieszanie	87,5	używanie wyzwisk i krzyków	77,5
używanie wyzwisk i krzyków	80,0	przedrzeźnianie, ośmieszanie	76,7
okazywanie niechęci	80,0	agresywne zachowanie	73,3
traktowanie jak powietrze	75,8	okazywanie niechęci	62,5
publiczna krytyka	70,8	publiczna krytyka	61,7
ograniczanie możliwości wypowiedzenia się	70,0	ograniczanie możliwości wypowiedzenia się	60,0
agresywne zachowanie	67,5	traktowanie jak powietrze	60,0
wyśmiewanie się z poglądów politycznych czy religijnych	54,2	wyśmiewanie się z poglądów politycznych czy religijnych	45,0
natarczywe telefony	41,7	przemoc psychiczna	43,3
przemoc psychiczna	38,4	niemoralne propozycje	41,7
niemoralne propozycje	32,5	natarczywe telefony	36,7
napastowanie na tle seksualnym	12,5	napastowanie na tle seksualnym	13,3

Źródło: badania własne autora.

wość obserwacji przez badanych ich występowania w środowisku akademickim.

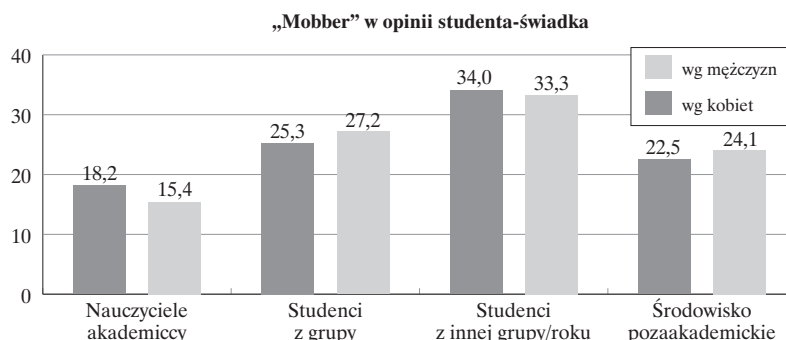
Do najczęściej wskazywanych przez kobiety zachowań mobbingowych zaliczają się: złośliwe uwagi – 96,6%, obgadywanie i rozsiewanie plotek – 90,8%, przedrzeźnianie oraz ośmieszanie – 87,5%. Co ciekawe płeć nie stała się w tym zakresie kryterium różnicującym.

Wśród mężczyzn najczęściej wskazywane były: złośliwe uwagi – 81,7%, obgadywanie

i rozsiewanie plotek – 78,3% oraz używanie wyzwisk i krzyków – 77,5%.

Na pytanie, kto był mobberem, najczęściej procent zarówno kobiet, jak i mężczyzn wskazało na studentów z innej grupy bądź roku (33% kobiet i 34% mężczyzn, zob. wykres 1). Co ciekawe, ale też oburzające, blisko 18% kobiet i 15% mężczyzn wskazało nauczycieli akademickich jako stosujących nieodosowne zachowania wobec studentów. W odniesieniu do studentów

Wykres 1. Osoby wywierające negatywne oddziaływanie („mobberzy”) w opinii świadków



Źródło: badania własne autora.

Tabela 2. Dominujące rodzaje zachowań mobbingowych, których ofiarą padli studenci uczelni polskich w porządku malejącym

Czy byłeś/aś ofiarą takich zachowań, jak: (rekuza diagnostyczna – tak)			
rodzaj zachowania w opinii badanych kobiet	wynik (w %)	rodzaj zachowania w opinii badanych mężczyzn	wynik (w %)
złośliwe uwagi	60,8	złośliwe uwagi	55,0
obgadywanie i rozsiewanie plotek	58,3	obgadywanie i rozsiewanie plotek	50,0
przedrzeźnianie, ośmieszanie	43,3	używanie wyzwisk i krzyków	47,5
używanie wyzwisk i krzyków	37,5	przedrzeźnianie, ośmieszanie	45,0
okazywanie niechęci	35,0	agresywne zachowanie	39,2
traktowanie jak powietrze	32,5	okazywanie niechęci	37,5
publiczna krytyka	30,0	publiczna krytyka	35,0
ograniczanie możliwości wypowiedzenia się	27,5	ograniczanie możliwości wypowiedzenia się	31,7
agresywne zachowanie	22,5	traktowanie jak powietrze	30,8
wyśmiewanie się z poglądów politycznych czy religijnych	20,0	wyśmiewanie się z poglądów politycznych czy religijnych	27,5
natarczywe telefony	15,8	przemoc psychiczna	23,3
przemoc psychiczna	12,5	niemoralne propozycje	22,5
niemoralne propozycje	11,7	natarczywe telefony	17,5
napastowanie na tle seksualnym	3,3	napastowanie na tle seksualnym	17,5

Źródło: badania własne autora.

z tej samej grupy i środowiska pozaakademickiego wynik oscyluje między 22 a 27%, czyli jest stosunkowo niższy.

Połowa ankietowanych kobiet (50%) i mężczyzn (48,6%) deklaruje, iż nie stała się ofiarą negatywnych działań, przy tym 34% mężczyzn i 29% kobiet przyznaje, że stosowano wobec nich działania uznawane za mobbingowe.

Na pytanie o dominujące rodzaje mobbingu, których ankietowani sami stali się ofiarami (por. tab. 2), kobiety wskazywały: obgadywanie i rozsiewanie plotek – 60,8%, złośliwe uwagi – 58,3%, przedrzeźnianie i ośmieszanie – 43,3%, podczas gdy mężczyźni: złośliwe uwagi – 55%, używanie wyzwisk i krzyków – 50%, przedrzeźnianie i ośmieszanie – 47,5%.

Rekapitułując wyniki badań, daje się zauważyć, że więcej studiujących mężczyzn niż kobiet przyznaje się do bycia ofiarą mobbingu. Różnice te zauważalne są w szczególności w przypadku zachowań typu:

- używanie wyzwisk i krzyków (20% różnica: 30% kobiet i 50% mężczyzn),
- agresywne zachowania (17% różnica: 20% kobiety i 37% mężczyzn),

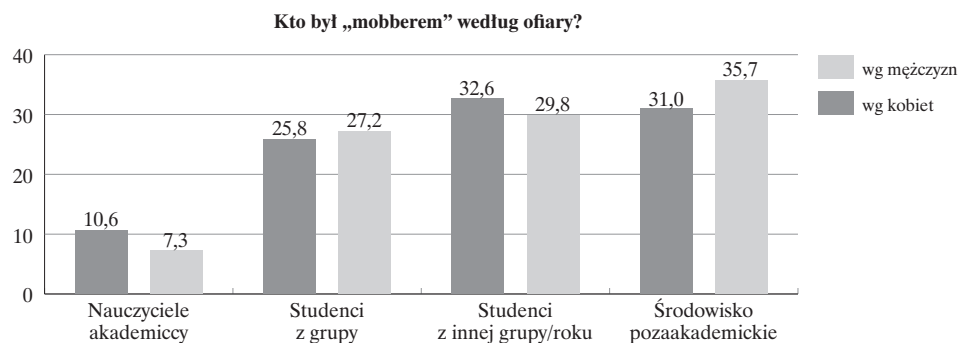
- napastowanie na tle seksualnym (14% różnica: 3,3% kobiet i 17,5% mężczyzn),
- niemoralne propozycje (7% różnica: 15,8% kobiet i 22,5% mężczyzn).

Zdaniem kobiet-ofiar, stosującymi wobec nich niepożądane działania najczęściej byli studenci z innej grupy/roku – 32,6% (wykres 2). Mężczyźni-ofiary wskazywali natomiast na środowisko pozaakademickie – 35,7%. Nauczyciele akademicy uplasowali się na czwartej ostatniej pozycji, z wynikiem 10% wskazań przez kobiety i 7% przez mężczyzn.

Jeżeli chodzi o czas trwania agresywnych zachowań, ankietowani, spośród 4 możliwych wariantów, najczęściej wskazywali na okres poniżej 1 miesiąca (44% kobiet i 49% mężczyzn). Okres od 1 do 6 miesięcy jako czas trwania niepożądanych działań wskazało 25% kobiet i 21% mężczyzn. Po 15% obie płcie wskazały na okres między 6 a 12 miesięcy. Aż 15% mężczyzn i 16% kobiet opowiedziało się za tym, że przez okres 1 roku były ofiarami agresywnych zachowań.

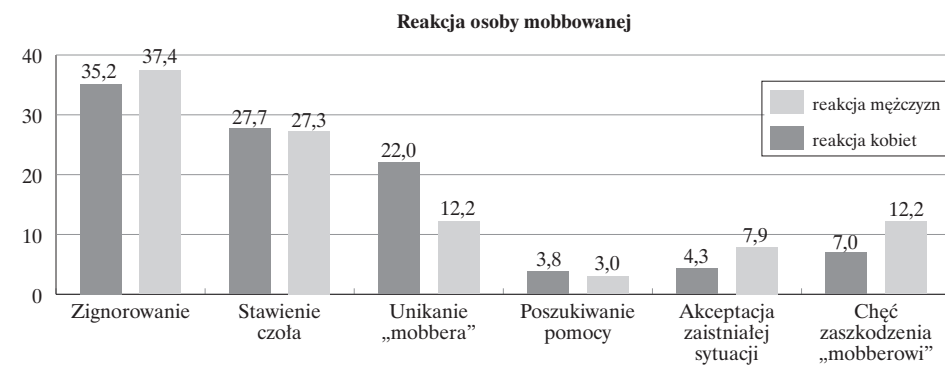
Bardzo ciekawych interpretacyjnie danych dostarcza wykres 3, przedstawiający rodzaje reakcji osoby mobbowanej (wykres 3).

Wykres 2. Osoby wywierające negatywne oddziaływanie („mobberzy”) w opinii ofiar



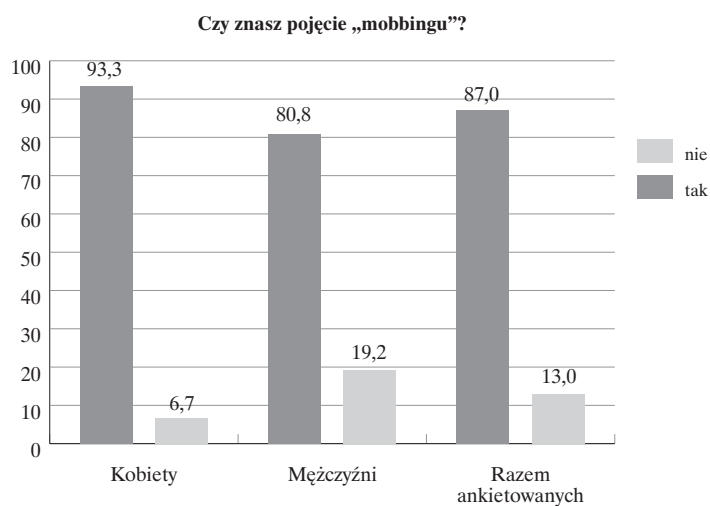
Źródło: badania własne autora.

Wykres 3. Reakcje osoby mobbowanej



Źródło: badania własne autora.

Wykres 4. Znajomość terminu „mobbing” wśród badanych



Źródło: badania własne autora.

Niepokojącą reakcją na mobbing jest to, iż ofiary najczęściej ignorują zaistniałą sytuację, nie podejmując żadnych czynności retorsyjnych i zapobiegawczych. Niestety tylko 4% kobiet i 3% mężczyzn poszukuje jakiegokolwiek pomocy, podejmując działania zapobiegawcze. Spowodowane jest to brakiem wiedzy osoby poszkodowanej, do kogo lub gdzie może się ona zwrócić o pomoc. Około 27% ankietowanych obu płci starała się stawić czoła opresjom. Znamienny jest fakt tego, iż 7% kobiet i 12% mężczyzn zadeklarowało chęć odwetu i zaskodzenia mobberowi, co przewyższa procent osób poszukujących pomocy. Kobiety unikają mobberów i nie chcą im szkodzić, być może z powodu lęku przed pogorszeniem swojej sytuacji, natomiast mężczyźni wręcz przeciwnie.

Na zakończenie ankiety zadano pytanie: czy znasz pojęcie mobbingu?, na które 87% ankietowanych odpowiedziało twierdząco (93% kobiet i 80% mężczyzn – wykres 4).

19% mężczyzn i blisko 7% kobiet przyznaje, iż pojęcie to jest im obce. Co należy rozumieć w ten sposób, iż badani znają treść pojęcia, lecz nie znają jego desygnatu. Stąd być może stosunkowo niski poziom działań wspierających i poszukiwania pomocy, ponieważ badani nie potrafią się upomnieć o odpowiednią jej formę.

6. Destrukcyjne skutki mobbingu dla kapitału ludzkiego

Destrukcyjny wpływ mobbingu wyraża się przede wszystkim w eskalacji wymiernych kosztów i pojawianiu się nadmiernych strat, do których zalicza się zwykle: obniżenie wydajności, straty wynikające ze wzmożonej absencji w pracy i wypadków spowodowanych stresem, zdenerwowaniem, koszty procesów sądowych oraz odszkodowań dla pracowników bezpodstawnie zwolnionych, pogorszenie jakości pracy wynikające z obniżonego morale kadr i błędów w kierowaniu ludźmi, problem fluktuacji personelu, koszty procedur rekrutacyjnych, szkolenia nowych pracowników, wdrożenia do pracy, niedotrzymywanie terminów, niższą jakość świadczonych usług, mniejszą efektywność, koszty administracyjne związane ze zwalnianiem pracowników oraz zatrudnianiem nowych osób.

Do strat niewymiernych, można zaliczyć spadek zaufania do kierownictwa i pogor-

zenie się klimatu organizacyjnego, wzrost postaw egotycznych wynikających z izolacji społecznej oraz nieufności pracowników wobec kierownictwa i samych siebie, naruszenie lub zmiana publicznego wizerunku organizacji, zaburzenia relacji interpersonalnych etc.

Zakończenie

Działania mobbingowe oraz klimat zastraszania powodują bierność pracowników, rutynę, schematyzm myślenia i działania, brak kreatywności i niekonwencjonalnego, nowatorskiego podejścia do różnych problemów organizacji, jak również brak alternatywnych i innowacyjnych pomysłów, planów, projektów w celach poszerzenia oferty i zwiększenia konkurencyjności na rynku, co przekłada się na efekty uzyskiwane przez zasoby ludzkie organizacji.

Na skutek tych działań obniża się równocześnie wydajność i efektywność samej kadry kierowniczej, zajętej stosowaniem mobbingu, która zamiast koncentrować się na bieżących i strategicznych problemach organizacyjnych, niszczy posiadany potencjał pracowników.

Przypis

- ¹ Badania własne przeprowadził zespół studentów europeistyki Instytutu Stosunków Międzynarodowych PWSTE w Jarosławiu pod kierunkiem dr Kazimierza Mrozowicza w składzie: Joanna Kula, Karolina Kościuk oraz Kamil Kusiński.

Bibliografia

- Bechowska-Gebhardt, A., Stalewski, T. (2004). *Mobbing, patologia zarządzania personelem*. Warszawa: Wydawnictwo Difin.
- Delikowska, K. (2004). *Raport z badań na temat działań mobbingowych w miejscu pracy. Społecznik*, 7. <http://badanie.cbos.pl/details.asp?q=a1&id=2731>. <http://www.leymann.se>.
- Kmieciak-Baran, K. i Rybicki, J. (2004). *Mobbing – zagrożenie współczesnego miejsca pracy*. Gdańsk: Wydawnictwo Pomorski Instytut Demokratyczny.
- Leyman, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Litzke, S.M. i Schuh, H. (2006). *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*. Gdańsk: GWP.

Aneks

KWESTIONARIUSZ ANALIZY POSTAW

Celem niniejszej ankiety postanowiliśmy uczynić przekonania dorosłych Polaków na temat nurtujących ich problemów społecznych oraz zawodowych. Wyniki niniejszej ankiety posłużą celom naukowym, a także prawdopodobnym rozwiązaniom praktycznym w wybranych środowiskach społecznych i zawodowych. Ankieta jest całkowicie anonimowa. Jako autorzy badań uprzejmie prosimy o szczerą i zgodną z prawdą odpowiedź. Wybór w pełni odpowiadający Twoim poglądom prosimy oznaczyć krzyżykiem (X) w odpowiednim polu.

1. Płeć:

kobieta

mężczyzna

2. Twoje środowisko społeczne:

środowisko akademickie

środowisko pozaakademickie

3. Twój wiek:

4. W jakim mieście znajduje się twoja uczelnia?

5. Rok studiów: **nie dotyczy:**

6. Zawód: **bezrobotny:**

7. Czy kiedykolwiek byłeś/aś świadkiem takich zachowań, jak:

	Tak	Nie wiem	Nie
Złośliwe uwagi			
Przedrzeźnianie, ośmieszanie			
Ograniczanie możliwości wypowiedzania się			
Obgadywanie, rozsiewanie plotek			
Traktowanie jak powietrze			
Natarczywe telefony			
Publiczna krytyka			
Używanie wyzwisk i krzyków			
Okazywanie niechęci			
Wyśmiewanie się z poglądów politycznych czy religijnych			
Agresywne zachowanie			
Przemoc psychiczna			
Napastowanie na tle seksualnym			
Niemoralne propozycje			
Inne			

8. Jeżeli zaznaczyłeś/aś odpowiedź „Inne”, proszę wymienić jakie?

--

9. Kto stosował wymienione powyżej działania?

- nauczyciele akademicki
- studenci z twojej grupy
- studenci z innej grupy lub innego roku
- nie dotyczy

10. Płeć osoby stosującej wymienione powyżej działania:

- kobieta
- mężczyzna
- nie dotyczy

11. Czy byłeś/aś lub jesteś ofiarą takich zachowań, jak?

	Tak	Raczej nie	Nie
Złośliwe uwagi			
Przedrzeźnianie, ośmieszanie			
Ograniczanie możliwości wypowiedzenia się			
Obgadywanie, rozsiewanie plotek			
Traktowanie jak powietrze			
Natarczywe telefony			
Publiczna krytyka			
Używanie wyzwisk i krzyków			
Okazywanie niechęci			
Wyśmiewanie się z poglądów politycznych czy religijnych			
Agresywne zachowanie			
Przemoc psychiczna			
Napastowanie na tle seksualnym			
Niemoralne propozycje			
Inne			

12. Jeżeli zaznaczyłeś/aś odpowiedź „Inne”, proszę wymienić jakie?

--

13. Kto stosował wymienione powyżej działania?

- nauczyciele akademicki
- studenci z twojej grupy
- studenci z innej grupy lub innego roku
- nie dotyczy

14. Zaznacz płeć osoby dopuszczającej się wymienionych działań i częstotliwość ich występowania:

	Bardzo często	Często	Rzadko	Bardzo rzadko
Kobieta				
Mężczyzna				

15. Jak długo trwały wyżej wymienione działania?

- poniżej 1 miesiąca
- 1–6 miesięcy
- 6–12 miesięcy
- powyżej 1 roku

16. Jak postąpiłeś/aś w zaistniałej sytuacji?

- zignorowałem/am
- stawiłem/am temu czoła
- próbowałem/am unikać tej osoby
- próbowałem/am szukać pomocy
- zaakceptowałem/am zaistniałą sytuację
- chciałem/am zaszkodzić tej osobie

17. Czy znasz pojęcie „mobbingu” ?

- TAK
- NIE

Dziękujemy za współpracę!