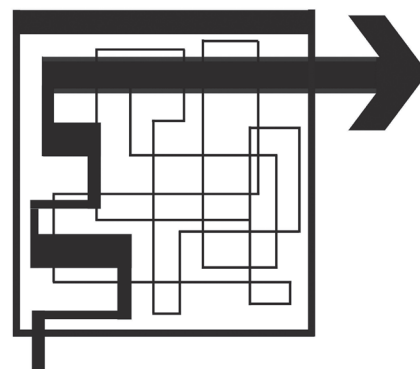


DZIAŁANIA OGÓLNOPOLSKIEGO STOWARZYSZENIA ANTYMOBBINGOWEGO OSA

na rzecz osób doświadczających
mobbingu i dyskryminacji

Mariola Żarnoch-Elas

Prezes
Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Antymobbingowego OSA



*Im szybciej osoba dotknięta przemocą w pracy
postanowi szukać pomocy,
tym prędzej zakończą się jej cierpienia.*

Mobbing jest zjawiskiem złożonym i w zakresie przeciwdziałania nie można oddzielać od siebie aspektów prawnych i psychologicznych. Trudno go rozpoznać, a jeszcze trudniej zrozumieć i gdy nas dotknie – przeciwdziałać oraz leczyć skutki. Człowiek jest istotą społeczną, nawiązującą w każdym momencie swojego życia kontakty międzyludzkie. Oddziaływanie środowiska zewnętrznego na jednostkę jest tak silne, że próbuje ona dopasowywać się, aby zyskać jego akceptację i aprobatę. Sama świadomość bycia akceptowanym daje poczucie spełnienia społecznego i bezpieczeństwa.

Przez całe życie człowiek dąży do osiągnięcia aprobaty, najpierw rodziców, później kolegów z podwórka i ze szkoły, potem współpracowników oraz przełożonego. Kiedy współpracownicy go lubią, a przełożony docenia jego pracę, rośnie jego poczucie własnej wartości, samoakceptacja

i samospełnienie. Natomiast co się dzieje, jeżeli w miejscu pracy panuje atmosfera wrogości, rywalizacji i agresji? Jak czuje się pracownik, jeżeli mimo starań przełożony go nie docenia, a tylko krytykuje? Jak mu się pracuje z ludźmi, którzy czekają na każde potknięcie i zaniżają jego wartość

STOWARZYSZENIE OSA

jako pracownika, a tym samym – jako człowieka? Jak to się odbija na jego psychice, efektywności w pracy i życiu rodzinnym? Artykuł jest próbą odpowiedzi, jak sobie radzić z tymi problemami.

Ogólnopolskie Stowarzyszenie Antymobbingowe OSA powstało w 2002 r. na zapotrzebowanie społeczne w kwestii pomocy osobom zagrożonym i dotkniętym mobbingiem. Jako pierwsze w Polsce zajęło się tym problemem w sposób zorganizowany. Powiązane to było ze zmianami ustrojowymi w Polsce i sposobami gospodarowania oraz funkcjonowania przedsiębiorstw. Bezrobocie, będące głównym czynnikiem sprzyjającym rozwojowi mobbingu, spowodowało, iż rynek pracy stał się rynkiem pracodawcy, który mógł jednostronnie dyktować swoje warunki. Inne czynniki mające wpływ na rozwój mobbingu to nieznanostwo nowoczesnych metod zarządzania, organizacji pracy, jak też brak umiejętności rozwiązywania konfliktów. Praca, będąca źródłem zaspokojenia podstawowych potrzeb materialnych rodziny, stała się dla wielu ludzi miejscem przemocy ekonomicznej, prześladowania psychicznego i naruszania nietykalności osobistej. Nowe problemy społeczne wzmogły napięcie w stosunkach międzyludzkich, powodując utratę więzi, brak poczucia bezpieczeństwa i własnej wartości, prowadzące do wykluczenia społecznego. Ustawodawca, próbując zmienić sytuację, dokonał zmian w Kodeksie pracy – wprowadzając art. 94³ dotyczący mobbingu, obowiązujący od 1 stycznia 2004 r.

W tamtym czasie było to dobre wyjście z sytuacji, ale potem okazało się niewystarczające i ta sytuacja trwa do chwili obecnej. **DLACZEGO?** To uregulowanie dotyczy jedynie

grup pracowniczych, których stosunek pracy jest regulowany przez Kodeks pracy oraz umową o pracę. Nie obejmuje pracowników, których stosunek pracy regulowany jest przez tzw. ustawy szczególne oraz umowy o dzieło i zlecenia. W art. 94³ § 1 kp ustawodawca zobowiązuje pracodawcę do przeciwdziałania mobbingowi, nie zapewniając w tym względzie aktów wykonawczych. Pracodawca musi podjąć działania, które dają szansę

na zapobieżenie zachowaniom mobbingowym w ramach obowiązującego prawa, ale z uwagi na brak aktów wykonawczych od 2006 r. i nadal tworzone są przez pracodawców procedury, które w podejmowanych działaniach nie mają wartości prawnej, w wielu przypadkach nie rozwiązują konfliktu, a wręcz go pogłębiają (stanowisko OSA na stronie www.osastowarzyszenie.pl).

W art. 94³ § 2 kp ustawodawca zdefiniował mobbing jako: „działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii 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”. Dookreślanie elementów definicji oraz określenie zjawiska mobbingu w danym problemie następuje w procesie sądowym. Nikt więcej w Polsce nie może tego określić. Nie ma ogólnopolskiego instrumentu diagnozowania charakteru działań i zachowań mobbingowych, jest więc dowolność w przyjmowaniu, iż każde działanie i za-

chowanie, jakiegokolwiek by nie było, powodujące zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, poniżenie lub ośmieszenie oraz rozstrój zdrowia może nim być. W art. 94³ § 3, 4, 5 ustawodawca określa konsekwencje prawne pracodawcy za mobbing. Odbywa się to w procesie sądowym. Osobie poszkodowanej przez mobbing przysługuje: zadośćuczynienie z tytułu rozstroju zdrowia, odszkodowanie za rozwiązanie stosunku pracy wskutek mobbingu oraz (nowelizacja z dnia 7 września 2019 r. – patrz www.osastowarzyszenie.pl) odszkodowanie z tytułu innych szkód pozostających w związku ze zjawiskiem mobbingu.

Poniżej zamieszczamy w wielkim skrócie najważniejsze informacje o mobbingu.

Jest możliwość poradzenia sobie z tym problemem, ponieważ:

Każdy człowiek posiada wewnętrzny potencjał do radzenia sobie z sytuacjami trudnymi kryzysowymi i może wykorzystać te umiejętności, aby efektywnie funkcjonować w zagrażającym mu środowisku. Aby: poradzić sobie w takiej sytuacji, nie poddać się skutkom zjawisk, nie stać się też sprawcą takich zachowań i działań, należy dowiedzieć się, dlaczego tak się dzieje i jak postępować.



MOBBING dotyczy obszarów nękania psychicznego, dyskryminacji i prześladowania w miejscu pracy. Jest patologią środowiska pracy – zjawiskiem powszechnie nieakceptowanym i niezgodnym z obowiązującym prawem. Jest przejawem braku tolerancji we wzajemnych stosunkach nie tylko w pracy, ale przenoszącym się na całość stosunków społecznych poza pracę. W swojej istocie narusza wolność i prawa człowieka, swobody obywatelskie, ponieważ skutki tego zjawiska zakłócają zdolność stanowienia o sobie i orientację do korzystania z nich. Działania mobbingowe mogą występować na trzech płaszczyznach: pomiędzy współpracownikami, w układzie podwładny – zwierzchnik lub zwierzchnik – podwładny.

Żeby rozpoznać to zjawisko, konieczne jest, aby:

- każdy (pracownik i pracodawca) bardzo dobrze znał prawa i obowiązki obydwu stron stosunku pracy, czyli: prawa i obowiązki pracodawcy oraz prawa i obowiązki pracownika;

- znać różnicę między mobbingiem a konfliktem, ponieważ u podstaw mobbingu jest zawsze jakiś konflikt niezalutwiony lub źle zalutwiony i nie każdy konflikt jest mobbingiem;
- znać różnicę między mobbingiem a dyskryminacją, ponieważ zjawiska są ze sobą ściśle powiązane w problemach zgłaszanych przez osoby zwracające się do naszej organizacji o pomoc; granica między tymi pojęciami jest bardzo cienka, zwykle są mylone; pracownicy skarżą się często, że są mobbingowani, doświadczając klasycznych przejawów dyskryminacji, i na odwrót.

Mówiąc o mobbingu, trzeba mieć na uwadze jego elementy – występujące działania są zawsze: wrogie, agresywne, nieetyczne; skierowane na określoną jednostkę; trwają przez dłuższy okres i są powtarzalne; wywierają negatywny wpływ na zdrowie psychiczne i fizyczne jednostki. W sensie prawnym, jeśli jednego z tych elementów brakuje, nie możemy mówić o mobbingu.

Przyczyny sprzyjające zaistnieniu mobbingu

Przyczyny powstawania mobbingu są różnorodne. Do przyczyn społecznych należy bezrobocie, o czym wspominaliśmy we wstępie opracowania. Przyczyny organizacyjne to sztywne struktury o zhierarchizowanym sposobie zarządzania umożliwiające sprawowanie władzy z pozycji siły, organizacyjny nieporządek, niekompetentne zarządzanie, zła atmosfera w miejscu pracy, brak koleżeńskich zachowań, niestabilna struktura organizacyjna, jak i brak koordynacji w podejmowaniu decyzji. Występowanie zjawiska jest związane z cechami osobowościowymi sprawcy. Zachowania te stosują najczęściej osoby o skłonnościach perwersyjno-narcystycznych, posiadające wyolbrzymione poczucie własnej wartości i nadmierną potrzebę podziwu, przeceniające swoje umiejętności i wiedzę, mające urojenia władzy i sukcesu.

Inną przyczyną jest szczególna pozycja społeczna ofiary. Dotyczy to osób wyróżniających się z grupy, np. wywodzących się z innego kręgu kulturowego, różniących się wiekiem, niepełnosprawnością, rasą, płcią, przynależnością związkową, przekonaniami politycznymi, religijnymi czy orientacją seksualną itp.

Cechy mobbingu

Od lipca 2004 r. stowarzyszenie posługuje się instrumentem diagnozowania problemu opartym na kryterium Heinza Leymanna (który jest niekwestionowanym autorytetem w tej dziedzinie), a będącym odpowiednikiem mobbingu polskiego – pomocnym dla osób pokrzywdzonych w procesie udzielanego przez stowarzyszenie wsparcia. Na podstawie swoich badań Heinz Leymann wyróżnił 45 aktywności mobbingowych. Według jego obserwacji mobbing można diagnozować w przypadku, gdy wobec ofiary stosowana jest chociaż jedna z nw. sytuacji. Poniżej przedstawiamy cechy w interpretacji psycholog klinicznej mgr Marii Skodowskiej (materiały szkoleniowe OSA).

I. ODDZIAŁYWANIA ZABURZAJĄCE MOŻLIWOŚCI KOMUNIKOWANIA SIĘ

1. **Ograniczanie przez przełożonego możliwości wypowiedzenia się** – wprowadzanie lub tworzenie atmosfery, która uniemożliwia komunikowanie się między pracownikami w sposób swobodny.
2. **Stałe przerywanie wypowiedzi** – wprowadza to osobę w stan irytacji, poczucie bezradności – jednocześnie upokarza ją szczególnie, gdy mobber przerywa wypowiedź tej osoby i zmienia, narzuca inny, nowy temat lub krytykując, wyśmiewa wypowiedź swojego poprzednika.
3. **Ograniczanie przez kolegów możliwości wypowiedzenia się** – wydanie nieformalnego polecenia – macie nie rozmawiać ani nie dyskutować z tą osobą – *pamiętajcie, że według mnie to idiota, głupek itp.*
4. **Reagowanie na uwagi krzykiem lub głośnym wymyślaniem i pomstowaniem** – osoba czuje się upokorzona i poniżona, ma poczucie, że krzyczy się na nią niesłusznie, obraża, a przez to rani jej godność osobistą.
5. **Ciągle krytykowanie wykonywanej pracy** – skoro ciągle krytykuje mnie szef lub koledy, to znaczy, że:
 - *moja praca na pewno jest nic niewarta;*
 - *nie mam już siły przekonywać was, że moja praca ma sens;*
 - *nie doceniacie mnie i mojej pracy.*
6. **Ciągle krytykowanie życia prywatnego** – tworzy się poczucie, że:
 - atakuje się osobę nie, jako pracownika, ale osobę, żonę, matkę itp.;
 - inni wiedzą lepiej jak żyć i co jest dobre dla danej osoby zgodnie z ich regułami;
 - oni są mądrzejsi niż osoba, do której jest to kierowane, co powoduje obniżenie samooceny, popadanie w stan irytacji – może tworzyć się schemat myślenia o sobie.
7. **Napastowanie przez telefon** – tworzy się poczucie strachu:
 - nigdy nie wiesz, kiedy telefon zadzwoni;
 - nie możesz patrzeć na telefon;
 - przedmiot telefon zaczyna się postrzegać jako źródło upokorzenia lub ataku.
8. **Ustne groźby i pogroźki** – mogą być zarówno ze strony bezpośredniego szefa, jak i kolegów – wywołują poczucie zagrożenia, wrażenie, że „grunt usuwa mi się spod nóg”, obniża się poczucie własnej wartości i bezpieczeństwa.
9. **Groźby na piśmie** – perspektywa utraty pracy – nagany, upomnienia, ewentualność zwolnienia dyscyplinarnego, np. z powodu niemożności współpracy z pozostałymi osobami z zespołu.

STOWARZYSZENIE OSA

10. **Ograniczanie kontaktu przez poniżające, upokarzające gesty i spojrzenia** – poprzez mowę ciała wywoływanie w sposób celowy poczucia, że *jestem inny, gorszy, czuję się jak „odmieniec, dziwak, trędowny”*.
11. **Różnego rodzaju aluzje, bez jasnego wyrażania się wprost** – wywoływanie w sposób celowy poczucia, że jestem inny, gorszy, bez jasnego wyrażania się wprost – panika, *co oni sobie o mnie pomyślą, wyolbrzymianie negatywnych wyobrażeń na swój temat, generalizacja negatywnych przekonań*.

II. ODDZIAŁYWANIA ZABURZAJĄCE STOSUNKI SPOŁECZNE

12. **Unikanie przez przełożonego rozmów z ofiarą** – *jestem dla niego jak powietrze, nie dostrzega mnie, jakbym w ogóle nie istniał* – następuje obniżanie poczucia własnej wartości.
13. **Niedawanie możliwości odezwania się** – tworzy się przekonanie, że:
 - *moje zdanie się nie liczy;*
 - *nie słuchają mnie;*
 - *może naprawdę jestem do niczego.*
14. **W pomieszczeniu, gdzie ofiara pracuje, przesadzenie jej na miejsce z dala od kolegów** – izolowanie – *jesteś „trędowny”, za karę będziesz w innym pokoju, nie chcemy cię*.
15. **Zakazywanie kolegom rozmów z ofiarą** – tworzenie atmosfery – *nie nadajesz się do pracy w zespole, dlatego musisz być oddzielnie*.
16. **Traktowanie jak powietrze** – *dla nas nie istniejesz, jesteś przeźroczysty, nieważny, jesteś nikim*.

III. DZIAŁANIA MAJĄCE NA CELU ZABURZENIE SPOŁECZNEGO ODBIORU OSOBY

17. **Mówienie źle za plecami danej osoby** – obmawianie, wyśmiewanie wyglądu, umiejętności, wymyślanie złośliwych pseudonimów – *rudy, gruby, wykształciuch itp.*
18. **Rozsiewanie plotek** – mówią o tobie coś, a ty nie wiesz, co mówią i dlaczego, nie rozumiesz skąd biorą się dziwne uśmiešky, atmosfera wrogości, podejrzliwości.
19. **Podejmowanie prób ośmieszenia** – jeżeli próby ośmieszenia są wprost, to wiesz, którą sferę twojego życia ktoś chce celowo skompromitować.
20. **Sugerowanie choroby psychicznej** – podważanie zdrowia psychicznego i rozsądku.

21. **Kierowanie na badanie psychiatryczne** – *robią ze mnie „wariata”, a może i jestem dziwakiem*, powstawanie wątpliwości, co do własnej poczytalności.
22. **Wyśmiewanie niepełnosprawności czy kalectwa** – uderzenie w to, w czym nie zawiniłeś, w coś, co nie jest zależne od ciebie – bardzo głębokie zranienie psychiczne, poczucie bycia innym.
23. **Parodiowanie sposobu chodzenia, mówienia lub gestów w celu ośmieszenia osoby** – upokorzenie, zawstydzenie.
24. **Nacieranie na polityczne albo religijne przekonania** – kwestionowanie i podważanie prywatności osoby, chociaż nie są to kompetencje zawodowe, a praca nie jest miejscem na tego typu uwagi.
25. **Żarty i prześmiewanie życia prywatnego** – naruszają bardzo dotkliwie sferę osobistą i intymność – *jesteś panną, bo...*
26. **Wyśmiewanie narodowości** – nie masz wpływu na swoją narodowość, ale czujesz się przez to gorszy, co jest celem mobbera.
27. **Zmuszanie do wykonywania prac naruszających godność osobistą** – poniżające, np. zwracanie się do sekretarki – *nadajesz się tylko do sprzątnięcia i robienia kawy*.
28. **Fałszywe ocenianie zaangażowania w pracy** – *jesteś zaangażowany w pracę, bo np. jesteś starym kawalerem, bo nie wiesz, co się robi z kobietami*.
29. **Kwestionowanie podejmowanych decyzji** – jeśli kwestionuje się decyzje, to i osobę, a efektem jest przekonanie, że decyzje są „głupie”, bo człowiek jest „głupi”.
30. **Używanie w stosunku do ofiary sprośnych przezwisk lub innych, mających ją poniżyć** – *krzywy, gruby itp.*
31. **Zaloty lub słowne propozycje seksualne** – upokorzenie, dyskryminacja z uwagi na płeć – *do łóżka się nadajesz, ale do pracy to nie;* w przypadku gejów – np. *geje, choć to świetni pracownicy, będą dyskryminowani, bo kochają inaczej*.

IV. DZIAŁANIA MAJĄCE WPŁYW NA JAKOŚĆ SYTUACJI ŻYCIOWEJ I ZAWODOWEJ

32. **Niedawanie ofierze żadnych zadań do wykonania** – *nic ci nie dam do pracy, bo jesteś do niczego, bo i tak ją zrobisz źle; ja cię nie wyrzucę z pracy, sam odejdziesz*.
33. **Odbieranie prac, zadanych wcześniej do wykonania** – *odbieram ci pracę, bo według mnie i tak ją źle wykonasz*.

34. **Zlecenie wykonania prac bezsensownych** – *do niczego się nie nadajesz, więc możesz wykonywać bezsensowną pracę.*
35. **Dawanie zadań poniżej jego umiejętności** – w podtekście: *uwagam, że brakuje ci kompetencji.*
36. **Zarzucanie wciąż nowymi pracami do wykonania** – *dam ci tyle pracy, że będziesz miał dość i sam się zwolnisz albo dasz mi pretekst do zwolnienia, jako osoby niekompetentnej na tym stanowisku.*
37. **Polecenia wykonywania obraźliwych dla ofiary zadań** – *jak ci się nie podoba, to zmień pracę, a ze mną dyskutować nie będziesz.*
38. **Dawanie zadań przerastających możliwości i kompetencje ofiary w celu jej zdyskredytowania** – *dam ci tyle pracy, że się nie pozbierasz i zobaczysz sam, że jesteś do niczego, inni też to zobaczą, myślisz, że jesteś lepszy ode mnie?*

V. DZIAŁANIA MAJĄCE SZKODLIWY WPŁYW NA ZDROWIE OFIARY

39. **Zmuszanie do wykonywania prac szkodliwych dla zdrowia** – np. osoby znajdującej się w słabszej formie fizycznej lub psychicznej albo po przebytej traumie – *zmuszam cię do wykonania tej pracy nawet, jeśli, ci to zaszkodzi, a ponieważ cię nie lubię, to nawet możesz się rozchorować.*
40. **Groźenie przemocą fizyczną** – *udowodnię ci, że jestem silniejszy od ciebie, będziesz się mnie bać.*
41. **Stosowanie niewielkiej przemocy fizycznej** – upokarzanie poprzez popychanie, szturchanie, strącanie przedmiotów lub wylewanie płynów na nie lubianą osobę.
42. **Znęcanie się fizyczne** – szarpanie, policzkowanie – czyn karalny.
43. **Przyczynianie się do ponoszenia kosztów w celu zaskodzenia pokrzywdzonemu** – *przez ciebie muszę ponosić koszty utrzymania firmy, np. zainstalować lepsze światło, bo inni widzą dobrze, a ty nie, „ślepoto”.*
44. **Wyrządzanie szkód psychicznych w miejscu zamieszkania lub miejscu pracy ofiar** – *zniszczę cię także w tych sferach, gdzie dotąd było ci dobrze, bezpiecznie i już nigdy nigdzie nie będziesz miał spokoju.*
45. **Działania o podłożu seksualnym** – czyn karalny, źródło upokorzenia, uprzedmiotowienie kobiety, szantażowanie koniecznością świadczenia usług seksualnych w zamian za możliwość dalszej pracy lub wyższe stanowisko.

Skutki zjawiska

Ofiary mobbingu to nie są osoby wcześniej dotknięte jakąś patologią lub szczególnie słabe. Przeciwnie, często zjawisko pojawia się, gdy ofiara reaguje na autorytaryzm szefa i odmawia podporządkowania. Jest wśród nich wiele osób skrupulatnych, odznaczających się pracowitością, szczególnie zaangażowanych w pracę, przewyższających wykształceniem i kompetencjami zwierzchników, którzy nie mają porównywalnego z nimi przygotowania. Celem działania sprawcy jest niszczenie opinii ofiary i szkodenie jej aż do jej usunięcia z zajmowanego miejsca w środowisku pracy. Stopniowo niszczy się jej reputację, zakłóca stosunki interpersonalne, wpływa negatywnie na jakość wykonywanej pracy. Działania i skutki tego zjawiska niepostrzeżenie wprowadzają osoby nim dotknięte w głęboką sytuację kryzysową. Rozszerzają się stopniowo i skutecznie na otoczenie ofiary w miejscu pracy i w domu, angażując wszystkich znajdujących się wokół w tę sytuację. Osoby nim dotknięte przeżywają **kryzys**, postrzegany jako zagrożenie dla zaspokojenia istotnych potrzeb życiowych, zagrożenie bezpieczeństwa oraz jako sytuację niszczącą poczucie sensu egzystencji i sensu życia.



Jak to przebiega?

W początkowym etapie osoba, która zaczyna być szykanowana, nie zdaje sobie z tego sprawy. Próbuje działać racjonalnie, załagodzić lub rozwiązać sporadyczne konflikty, ale bezskutecznie. Podważa się jej wiedzę i umiejętności, rozsiewa plotki i pomówienia, dyskryminuje, stopniowo prowadząc do jej wyobcowania z grupy i obniżenia samooceny. Próby poprawienia sytuacji mają odwrotny skutek – prowadzą do nasilenia przemocy. **Etap drugi** to utrwalenie powstałych zachowań i negatywnej opinii o ofierze – jako np. osobie nadwrażliwej, konfliktowej czy przemądrzałej. Zaczynają się niesprawiedliwe upomnienia, straszenie, degradacja pozycji w grupie, ciągłe nieuzasadnione pretensje i oskarżenia. Praca w ciągłym napięciu i stresie prowadzi do popełniania błędów, a te z kolei są powodem następnych wtyków i drwin. **W fazie trzeciej** sytuacja ulega zaostrzeniu, następują już bardzo zaawansowane działania prześladowcze. Osoba poszkodowana nie potrafi już sprostać obowiązkom zawodowym. Stan psychiczny i fizyczny pogarsza się tak bardzo, że wymaga pomocy medycznej i psychologicznej. Tak więc osoby dotknięte przemocą w pracy ponoszą szkody indywidualne.



Jaki to mechanizm?

W momencie konfrontacji z zachowaniami mobbingowymi wywołującymi kryzys osoba pokrzywdzona doświadcza nieskuteczności wykorzystywanych dotąd przez nią sposobów

STOWARZYSZENIE OSA

radzenia sobie. Następuje reakcja emocjonalna charakteryzująca się wzrostem napięcia, obecnością niepokoju i lęku. Pojawia się przekonanie, że nie jest się w stanie poradzić z powstałą sytuacją i odczucie bycia pokonanym oraz utraty kontroli nad własnym życiem. Wywołuje to dalszy wzrost napięcia i oddziałuje destruktywnie na poczucie własnej wartości. Procesy poznawcze ulegają zniekształceniu, następuje poczucie wewnętrznego chaosu. Dochodzi do wycofania się z kontaktów w relacjach interpersonalnych. Pojawia się obniżona samoocena w obszarze przydatności zawodowej i społecznej, brak poczucia bezpieczeństwa, poczucie bezradności i zwątpienie w pozytywne rozwiązanie problemu. Wpływa to na poddanie się lub niepodjęcie skutecznych sposobów wybrnięcia z trudnej sytuacji. **Następuje pogorszenie stanu zdrowia psychosomatycznego.**

Skutki psychiczne tej sytuacji to: zakłócenia koncentracji, trudności w przyswajaniu nowych treści na skutek obniżonej koncentracji, stany zwątpienia, lęku, załamania nerwowe, depresje mogące prowadzić do prób samobójczych. Do skutków somatycznych należą: bóle głowy, pleców i karku, zakłócenia pracy serca, snu, oddechu, choroby skóry, choroby wrzodowe żołądka, dwunastnicy, zawał mięśnia sercowego, udar mózgu, astma oskrzelowa.

Skutki te składają się na schorzenia opisywane przez psychiatrów jako potraumatyczne stany lękowe (PTSD – *Post-traumatic stress disorder*), porównywane przez specjalistów do stanu, jaki opisywano u osób, które przeszły doświadczenie obozu koncentracyjnego. U pokrzywdzonych powstaje bariera psychologiczna powodująca niemożność podjęcia pracy i obrony własnych praw. Niemożność podjęcia pracy w dalszej konsekwencji powoduje: izolację społeczną; wykluczenie z rynku pracy; ubóstwo; patologie społeczne; w skrajnych przypadkach bezdomność. Przeżyta przemoc mimo leczenia i rehabilitacji na zawsze pozostawia ślady w psychice.

Wpływ na funkcjonowanie rodziny – przenoszone na środowisko rodzinne sytuacje z pracy powodują kryzys w utrzymaniu prawidłowych relacji, stwarzając poczucie bezsilności i niezaradność wobec problemów, w którymi boryka się jeden z jej członków. Dochodzi do różnych konfliktów, w trakcie których następuje przemoc domowa, co w dalszej konsekwencji prowadzi do rozpadu rodziny.

Negatywne skutki ponoszą pracodawcy, co objawia się pogorszeniem atmosfery w miejscu pracy, zanikaniem motywacji i chęci do pracy, zabijaniem kreatywności pracowników oraz ich zaangażowania i poczucia odpowiedzialności za firmę. Ponoszone koszty finansowe związane są: ze zmniejszeniem wydajności pracy; z pobydami na zwolnieniach chorobowych; z wypłatami odszkodowań dla ofiar mobbingu itp.

Zjawisko działa negatywnie na całe społeczeństwo, przejawia się to wzrostem napięć w stosunkach międzyludzkich oraz powszechnym niezadowolaniem z sytuacji w pracy. Społeczeństwo ponosi koszty leczenia i rehabilitacji, zwolnień chorobowych oraz świadczeń związanych z przejściem na rentę lub wcześniejszą emeryturę osoby będącej ofiarą tej przemocy.



Mechanizm pomocy udzielanej przez stowarzyszenie

Wypracowany w stowarzyszeniu mechanizm pomocy polega na zapewnieniu jednoczesnej obsługi psychologicznej i prawnej. Najważniejszymi warunkami tych działań są ich poufność, bezpłatność, bezstronność, otwartość dla wszystkich, niezależność, aktualność i rzetelność.

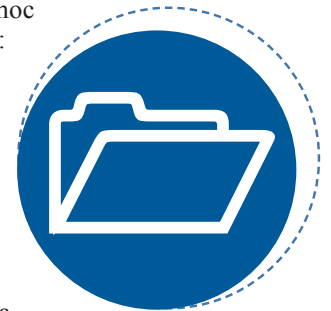
W zakresie pomocy prawnej informacja udzielana pokrzywdzonym wskazuje, jak rozwiązać daną sytuację, ale również stanowi element edukacji obywatelskiej, jak w przyszłości można sobie poradzić z podobnego typu zdarzeniami. Pomoc ta polega w szczególności na:

wyjaśnianiu wątpliwości prawnych w przedstawionej sprawie; wskazywaniu możliwych prawnie dróg postępowania, udzielaniu pomocy w sporządzaniu projektów pism procesowych; wstępowaniu i udziale stowarzyszenia w postępowaniach przed sądem jako trzecia strona procesu – organizacja społeczna broniąca praw człowieka.

Pomoc psychologiczną realizujemy w formie społecznego wsparcia indywidualnego i grupowego. Składa się z trzech uzupełniających się etapów.

Pierwszy etap to konsultacja indywidualna z doradcą stowarzyszenia. Ma charakter rozmowy rozpoznającej problem i potrzeby osoby zgłaszającej. W przypadku rozpoznawania zgłaszanego problemu należy przede wszystkim dobrać przyczyny konfliktu, czyli od czego zaczął się problem i w którym momencie rozpoczęły się zachowania oraz działania mobbingowe. Następnie osoba otrzymuje broszurę edukacyjną, z której treści uzyskuje pełną informację o zjawisku. Diagnozowana jest sytuacja tej osoby i jeśli wykazuje ona rozstrój zdrowia – otrzymuje propozycję konsultacji z lekarzem psychiatrą i informację co do rodzaju pomocy, jaką może uzyskać w stowarzyszeniu. Musi podjąć decyzję, czy tego chce. Ujmując tę sprawę ogólnie – ten etap jest bardzo istotny, ponieważ likwidując konflikt, można zlikwidować działania i zachowania mobbingowe, a przez to problem w organizacji. Dostyc często się zdarza, że coś, co jest postrzegane za mobbing w organizacji, okazuje się konfliktem, nawet nietrudnym do rozwiązania.

Drugi etap to nieobowiązkowe uczestnictwo w mieszanej, otwartej grupie wsparcia, gdzie realizowany jest program pt. „Pracuję bez lęku” (pełna informacja na stronie internetowej OSA) oparty na założeniach TSR (terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach) mającej na celu osiągnięcie określonego rezultatu przez osobę poszukującą pomocy. Terapia ta wydobywa z tej osoby i buduje jej zasoby (zalety i mocne strony); wzmacnia jej świadomość wpływu na własne życie; podkreśla jej wartość i decyzyjność jako równoważnego



partnera w rozwiązywaniu problemu. Pomaga w znalezieniu rozwiązań, w wyznaczaniu i realizowaniu celów, budowaniu motywacji do ich osiągnięcia. Odbywa się to poprzez małe zmiany, łatwe do wprowadzenia w życie. Czas trwania procesu terapeutycznego w TSR nie jest ściśle określony, jednak jako terapia krótkoterminowa stara się ona osiągnąć wyznaczone cele w jak najkrótszym czasie.

Reasumując – najistotniejsze założenia TSR to:

- *Jeśli coś działa, rób tego więcej;*
- *Jeśli coś nie działa, rób coś innego;*
- *Jeśli coś się nie zepsuło – nie naprawiaj tego.*

Rolą psychologa prowadzącego jest integracja uczestników grupy; stworzenie bezpiecznej przestrzeni dla ujawniania własnych przeżyć i trosk; wsparcie psychologiczne; udzielenie podstawowych porad dotyczących aktualnej sytuacji życiowej; konfrontowanie uzyskanych informacji od uczestników grupy – uświadamianie charakteru problemu i faz zaawansowania sytuacji; udzielenie praktycznych porad w zakresie podstawowych umiejętności komunikacyjnych, zachowań asertywnych; budowania poczucia własnej wartości; motywowania, a także pomoc w odnalezieniu skutecznego wyjścia z sytuacji kryzysowej oraz radzenia sobie z problemem.

Trzeci etap to pomoc w obowiązkowej, zamkniętej, mieszanej grupie wsparcia. Jest to praktyczne pogłębienie treści programu realizowanego w otwartej grupie i obejmuje taką tematykę, jak: asertywność, samoocena i poczucie własnej wartości, rola ofiary, komunikacja werbalna i niewerbalna, sposoby radzenia ze stresem, sztuka opanowania emocji i radzenia z nimi, sposoby radzenia sobie z plotką, opinia – ocena, wypalenie zawodowe itp. Tematyka jest wybierana wspólnie z członkami grupy otwartej, a liczba sesji tematycznych jest ustalana w zależności od zapotrzebowania osób biorących w nich udział, które potem są uczestnikami grupy zamkniętej. Zajęcia prowadzi się metodami aktywnymi, umożliwiającymi zdobycie praktycznych umiejętności. Należą do nich m.in.: wykłady interaktywne, ćwiczenia indywidualne i grupowe, analizy przypadków, analizy doświadczeń uczestników (praca z ciałem, z rysunkiem, z muzyką, ze sztuką). Prowadzący starają się, by spotkaniom towarzyszyły uśmiech i zabawa.

Bardzo istotną sprawą jest dobór osób prowadzących te działania. Powinny to być osoby, które posiadają wiedzę merytoryczną, przeszły osobiste doświadczenie w zakresie problematyki mobbingu i już rozliczyły się z tymi problemami. Obiektywne, wiedzące, co dana osoba czuje i ją rozumiejące. W niesieniu pomocy nie można się spieszyć i narzucać swojego punktu widzenia. Można doradzać, wskazywać alternatywne drogi wyjścia z problemu, ale trzeba zawsze pamiętać, iż decyzję podejmuje ta osoba.

Problem zachowań i działań mobbingowych w Policji jest nam znany. Z analiz wpływających do nas spraw z jednostek z całego kraju wynika, iż to zjawisko w Policji wiąże się z hierarchicznością, wykorzystywaniem stanowiska służbowego, obsadzaniem stanowisk osobami nieprzygotowanymi do pełnienia funkcji kierowniczych pod kątem umiejętności kierowania i etycznego traktowania podwładnych. Dodatkowo ciągły stres, który towarzyszy tej bardzo trudnej

służbie, nie najlepsze warunki pracy, nienormowany czas pracy, ciągła gotowość i dyspozycyjność, odpowiedzialność za najmniejsze nawet decyzje, niejednokrotnie podejmowane w codziennej pracy błyskawicznie, wspomagają mobbing. Stwarza to sytuację, iż policjanci, będąc członkami społeczeństwa, któremu służą, z uwagi na skutki zdrowotne, jakie niesie mobbing, sami sobie wzajemnie nie są w stanie zapewnić bezpieczeństwa.

Opisany mechanizm udzielanej pomocy daje pozytywne efekty w kierunku zdrowienia i powrotu do pracy, jest uniwersalny dla wszystkich grup zawodowych, w tym na pewno dla policjantów, i to nie tylko w problematyce zagrożeń mobbingowych oraz dyskryminacyjnych, ale też innych problemów, jakie przynosi im ta służba.

Co może zrobić osoba poszkodowana

Jeżeli osoba ma poczucie, że naruszona jest jej godność i integralność psychiczna regularnie lub przez dłuższy czas z powodu wrogiej postawy jednej lub wielu osób, powinna reagować jak tylko można najszybciej, zanim zostanie wciągnięta w sytuację, z której nie będzie innego wyjścia niż tylko odejść.



Co zrobić?

- Zapoznać się ze zjawiskiem mobbingu.
- Nie wpadać w panikę i notować wszelkie fakty, a po jakimś czasie przeanalizować je, aby przekonać się, czy te działania są skierowane na osobę czy też mogą być wynikiem chaosu organizacyjnego.
- Zdiagnozować sytuację pod kątem działań i zachowań mobbingowych, posługując się kryterium cech Heinza Leymanna.
- Określić:
 - częstotliwość;
 - czasokres;
 - kto jest sprawcą tych działań;
 - jakie dolegliwości są odczuwane w związku z analizowaną sytuacją i jak często: bóle i zawroty głowy; omdlenia; zaburzenia pamięci i koncentracji uwagi; zaburzenia zasypiania; senność; wczesne wstawanie; koszmary nocne; bóle brzucha/żołądka; rozwolnienie/zatwardzenie; mdłości; wymioty; osłabienie w nogach; brak apetytu; bóle pleców, karku, mięśni; dreszcze; ucisk w gardle; ucisk w klatce piersiowej; potliwość; suchość w ustach; kołatanie serca; trudności z oddychaniem; podenerwowanie; depresja/przygnębienie; apatia, brak inicjatywy, brak motywacji, płacz; nieokreślona złość; nieokreślony strach; agresja; lekkie zniecierpliwienie; lekkie rozdrażnienie; niepokój ruchowy; poczucie niepewności; osamotnienie. Jeśli występują, należy skonsultować je z lekarzem psychiatrą, bo świadczą o rozstroju zdrowia.

STOWARZYSZENIE OSA

- Notować wszelkie formy prowokacji i agresji, jak też sporządzać kserokopie wszystkiego, co mogłoby posłużyć do obrony. Zapewnić sobie świadków.
- Nauczyć się zachować spokój. Niezależnie od odczuć odgrywać obojętność, zachować uśmiech, odpowiadać z humorem, nie podejmować agresywnej gry, pozwolić wypowiedzieć się gnębielowi, nie denerwować się, jednocześnie notując każdy fakt w celu przygotowania obrony.
- Zachować zdrowy rozsądek, starać się nie słyszeć podtekstów, wszelkie komunikaty odbierać dosłownie, a w razie potrzeby prosić o sprecyzowanie.
- Zakres swoich obowiązków wykonywać bez zarzutu. Nie dać się prowokować do uchybień w pracy.
- Szukać pomocy na terenie firmy. Uzyskać wsparcie moralne, jeśli nie w swoim dziale, to w innym; trafić na kogoś, kto potrafi słuchać. Zwrócić się o pomoc do komórki odpowiedzialnej za sprawy pracownicze, związków zawodowych, jeśli takie są na terenie firmy.
- Zwrócić się o pomoc do organizacji pozarządowej zajmującej się tym zjawiskiem.
- Pisemnie powiadomić głównego szefa firmy, że zjawisko to ma miejsce i jakie negatywne skutki za sobą pociąga. Spróbować na tej drodze je rozwiązać.
- Szukać pomocy poprzez konsultację z psychiatrą lub psychoterapeutą po pierwszej fazie przemocy, aby odzyskać dobrą formę psychiczną do dalszej walki. Pracę należy podjąć wówczas, gdy się odzyska całkowicie siły.
- Szukać alternatywnych rozwiązań. Jeśli następuje sytuacja, iż jedynym ratunkiem jest zmiana stanowiska lub odejście z pracy, należy walczyć o to, aby odbyło się na jak najlepszych warunkach.
- Dochodzić swoich praw z wykorzystaniem uregulowań prawnych mobbingu w różnych gałęziach prawa.

Krótką informacją o stowarzyszeniu

Ogólnopolskie Stowarzyszenie Antymobbingowe OSA zostało zarejestrowane w Krajowym Rejestrze Sądowym (KRS 0000088951) w dniu 11 lutego 2002 r. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Warzywniczej 10/C/7.

Jest organizacją pożytku publicznego. Zakres działania obejmuje teren całej Polski. Skupia w swoich szeregach członków, z których część osobiście doświadczyła działań mobbingowych lub zetknęła się z nimi w swoim otoczeniu, a część to osoby popierające ideę stowarzyszenia.

Tworzy sieć pomocową na terenie całego kraju, poprzez swoich przedstawicieli w tworzonych tzw. Punktach Konsultacyjnych Zarządu, aby umożliwić korzystanie jak największej liczbie osób potrzebujących, znajdujących się w wyniku działań mobbingowych w kryzysowej sytuacji życiowej.

Opiera swoje działania na nieodpłatnym świadczeniu pomocy przez członków stowarzyszenia i osoby współpracujące oraz na pracy wolontariatu. Nie prowadzi działalności gospodarczej, a środki finansowe pozyskuje ze składek członkowskich, darowizn, sponsoringu i dotacji z instytucji samorządowych na konkretne programy pomocowe.

Udziela pomocy psychologiczno-prawnej w formie informacji, edukacji i poradnictwa tj.:

- tworzy i realizuje własne programy oraz strategie prawno-psychologiczne elastycznie dostosowywane do zmieniających się warunków;
- prowadzi działalność wydawniczą – w formie ulotek, broszur różnego typu dostosowanych do realizowanych programów oraz odbiorców;
- współpracuje z mediami; prowadzi działalność szkoleniową;
- przeprowadza badania grup pracowniczych oraz dokumentacji działań pracodawców w zakresie przeciwdziałania mobbingowi;
- uczestniczy w procesie wpływania na prawodawstwo poprzez: propozycje w zakresie zmian legislacyjnych; uświadamianie praw i obowiązków stron w konkretnych sytuacjach (ocena interpretacji przepisów prawnych w trakcie sporów sądowych); tworzenie procedur przeciwdziałających mobbingowi i poprawianie już istniejących – zgodnie z obowiązującym prawem; sygnalizowanie pisemnie odpowiedzialnym instytucjom (ministerstwu, inspekcjom pracy, pracodawcy itp.) konieczności postępowania zgodnie z obowiązującym prawem.

Rola Stowarzyszenia w świadczeniu pomocy jest ogromna, ponieważ w większości przypadków jest to jedyna pomoc. Ponadto specyfika i złożoność zjawiska mobbingu wymaga kompleksowego podejścia oraz wiedzy z zakresu prawa pracy, prawa karnego, prawa cywilnego oraz znajomości kierunków prac legislacyjnych podjętych przez posłów Parlamentu Europejskiego. Doradcy Stowarzyszenia znają sytuację psychiczną osób mobbingowanych – ich lęki prowadzące do paraliżu i izolacji. Swoją postawą dają im poczucie bezpieczeństwa i bezwarunkowej dyskrecji oraz dużego wyważenia w podejmowaniu działań.

Sprawozdania z naszej działalności znajdują się na stronie sprawozdań organizacji pożytku publicznego.

Telefon stowarzyszenia 795 159 795 jest czynny codziennie w godzinach 9.00–21.00. Doradca, obsługujący ten telefon, jeśli w danym momencie nie może odebrać, to oddzwania. Wszelkie pomocne informacje dla potrzebujących znajdują się na stronie internetowej www.osastowarzyszenie.pl.

Summary

Actions of OSA Nationwide Anti-mobbing Association for the benefit of persons experiencing mobbing and discrimination

The article presents the basic knowledge about the phenomenon of violence in the workplace. All who need help, will find there the most important information about mobbing – its regulations in the Polish legal system, elements, grounds, causes, features, effects – as well as advice what to do in such a situation. Moreover it includes the description of activities of the association and the mechanism of granting the assistance – universal for all professional groups, giving the desired effect in the scope recovery and return to work. More information, also in English, can be found on the www.osastowarzyszenie.pl website.

Thumaczenie: Renata Cedro