



Psychospołeczne aspekty mobbingu, dyskryminacji i molestowania.



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl





Mobbing

to usystematyzowana forma celowego dręczenia psychicznego polegająca na prezentowaniu wrogich i nieetycznych zachowań wobec pracownika lub grupy pracowników, skutkująca kłopotami w funkcjonowaniu osobistym, zawodowym i społecznym



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl





Dyskryminacja

to nierówne, zróżnicowane traktowanie, którego nie można wyjaśnić obiektywnymi przyczynami, ani które nie jest prawnie usprawiedliwione

- dyskryminacja bezpośrednia
- dyskryminacja pośrednia



Dyskryminacja bezpośrednia

zachodzi gdy jakaś osoba jest traktowana w sposób mniej korzystny niż inna osoba w podobnej sytuacji, ze względu na jakieś kryterium lub cechę (z powodu swojej płci, rasy, wyznania, orientacji seksualnej)





Dyskryminacja pośrednia

ma miejsce gdy pozornie neutralne, nie różnicujące kryterium, powoduje, że dana osoba lub grupa znajduje się w gorszej sytuacji od innych osób



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl





Molestowanie

to niepożądane zachowanie, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności pracownika i stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery.

Molestowanie to nie tylko molestowanie seksualne.



Molestowanie seksualne

to każde nieakceptowane zachowanie o charakterze seksualnym lub odnoszące się do płci pracownika, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności lub poniżenie albo upokorzenie pracownika.



Mobbing a molestowanie

- Molestowanie może być zdarzeniem jednorazowym
- Mobbing jest procesem, musi być działaniem powtarzalnym w dłuższym okresie czasu



Dyskryminacja a mobbing

- Dyskryminacja jest zawsze ze względu na coś (np. wiek, płeć, narodowość)
- Przy mobbingu brak jest racjonalnych przyczyn tych zachowań



Kodeks Pracy

- Art. 11¹. Pracodawca jest obowiązany szanować godność i inne dobra osobiste pracownika.
- Art. 15. Pracodawca jest obowiązany zapewnić pracownikom bezpieczne i higieniczne warunki pracy.
- Art. 94. Pracodawca jest obowiązany w szczególności:
 - 10) wpływać na kształtowanie w zakładzie pracy zasad współżycia społecznego.





- Art. 943. § 1. Pracodawca jest obowiązany przeciwdziałać mobbingowi.
- § 2. ***Mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym 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.***
- § 3. Pracownik, u którego mobbing wywołał rozstrój zdrowia, może dochodzić od pracodawcy odpowiedniej sumy tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.
- § 4. Pracownik, który wskutek mobbingu rozwiązał umowę o pracę, ma prawo dochodzić od pracodawcy odszkodowania w wysokości nie niższej niż minimalne wynagrodzenie za pracę, ustalane na podstawie odrębnych przepisów.
- § 5. Oświadczenie pracownika o rozwiązaniu umowy o pracę powinno nastąpić na piśmie z podaniem przyczyny, o której mowa w § 2, uzasadniającej rozwiązanie umowy.



Dyrektywa Rady Europy 89/391

Pracodawca zobowiązany jest do zapewniania zatrudnionym bezpiecznego środowiska pracy, takiego, które jest wolne od wszelkiego rodzaju czynników szkodliwych. Zgodnie z tymi założeniami pracodawcy, w porozumieniu z pracownikami bądź ich przedstawicielami powinni:

- Dążyć do zapobiegania zagrożeniom psychospołecznym w miejscu pracy
- Ograniczać ryzyko ich występowania
- Zapobiegać skutkom





Mobbing – cechy charakterystyczne

- Działanie ciągłe, konsekwentne i stałe
- Nękanie trwa przez dłuższy czas
- Działanie ma charakter celowy
- Działanie ma charakter nękania psychicznego
- Pracownik mobbingujący wykorzystuje swoją zależność i przewagę
- Prześladowca posługuje się nieetycznymi sposobami oddziaływania
- Osamotnienie i izolacja ofiary



Sposoby stosowane przez sprawców mobbingu

- Zachowania zagrażające statusowi ofiary (lekceważenie lub pomijanie opinii, publiczne ośmieszanie, oskarżanie o nieefektywną pracę)
- Ataki na godność osobistą (przezywanie, obelgi, zastraszanie, lekceważenie)
- Izolowanie (fizyczne lub społeczne; utrudnianie dostępu do środków i materiałów, zatajanie ważnych informacji)
- Umyślne doprowadzanie do przeciążenia pracą (silna presja, niewykonalne terminy, niewykonalne zadania, dodatkowe zadania, przeszkadzanie w wykonywaniu pracy)
- Destabilizacja zawodowa (przydzielanie nieistotnych zadań do realizacji, ciągłe upominanie, odbieranie zadań wymagających odpowiedzialności)

(za: D.Merecz, Instytut Medycyny Pracy, Łódź)



To nie jest mobbing!!

- Jednorazowy akt poniżenia czy ośmieszenia pracownika
- Uzasadniona krytyka
- Konflikt
- Warunki pracy
- Poczucie dyskomfortu w pracy
- Stres
- Sytuacja, w której pracownik jest pociągnięty do odpowiedzialności z powodu łamania praw pracowniczych, nie wypełniania swoich obowiązków, dawania wyrazu swojej niekompetencji lub nieodpowiedzialności,
- Stawianie pracownikowi wysokich wymagań co do jakości jego pracy





Przebieg mobbingu

- faza konfliktu: początkowo niewielki konflikt zaczyna rozwijać się i narastać (nie zawsze jednak u źródeł mobbingu daje się wyodrębnić wyraźny konflikt).
- druga faza mobbingu charakteryzuje się obojętnością świadków, przyzwoleniem na agresywne zachowania, manipulacją.
- w trzeciej fazie ofierze przypisuje się winę za pojawiające się problemy, staje się ona „kozłem ofiarnym”.
- czwarta faza, końcowa, to wyeliminowanie ofiary z miejsca pracy, a niekiedy również z rynku pracy (wypowiedzenie umowy)



Mobbing - I stopień

- Jednostka potrafi naturalnie opierać się zachowaniom mobbingowym
- Posiada i wykorzystuje efektywne techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach
- W niedługim czasie jest całkowicie zdolna do podjęcia pracy zawodowej w nowej lub w tej samej pracy

Konsekwencje są tymczasowe i nie pozostawiają trwałych śladów w psychice

(za: D.Merecz, Instytut Medycyny Pracy, Łódź)



Mobbing – II stopień

- Jednostka nie jest w stanie oprzeć się przemocy
- Nie znajduje sposobów walki o własną godność
- Cierpi na długotrwałe psychiczne i/lub fizyczne dolegliwości
- Doświadcza trudności w podjęciu aktywności zawodowej
Konsekwencje są poważne i pozostawiają trwałe ślad w psychice

(za: D.Merecz, Instytut Medycyny Pracy, Łódź)



Mobbing – III stopień

- Jednostka jest całkowicie niezdolna do podjęcia aktywności zawodowej
- Jej relacje społeczne są poważnie zaburzone zarówno w środowisku zawodowym, jak i prywatnym
- Cierpi na długotrwałe psychiczne i/lub fizyczne dolegliwości
Konsekwencje są bardzo poważne i powrót do efektywnego funkcjonowania społeczno-zawodowego jest możliwy po specjalistycznej interwencji psychologiczno-psychiatrycznej

(za: D.Merecz, Instytut Medycyny Pracy, Łódź)



Mobbing ze strony przełożonych – przyczyny:

- Silny strach, że nie jestem wystarczająco dobry, że nie umiem sobie radzić z podwładnymi, że zostanę wyśmiany. Obawa przed kpinami i ignorowaniem ze strony podwładnych, zwłaszcza jak jest niepewny siebie, ma wysokie ambicje i zdolnych pracowników
- Skłonność do agresji, do irytacji, skłonności manipulacyjne



Mobbing ze strony przełożonych – przyczyny:

- Zostanie przywódcą z innych pobudek niż dobro organizacji - realizacja własnych celów: poszukiwanie prestiżu, chęć pokazania się, zabłyśnięcia, a przy tym naruszanie norm społecznych
- Zazdrość o lepszą wiedzę, kompetencje, umiejętności swoich podwładnych
- Potrzeba podniesienia poczucia własnej wartości
- Brak widzenia perspektywy drugiej strony, brak empatii - cechy psychopatyczne



Ofiary mobbingu

- Osoby wyraźnie wyróżniające się na tle innych członków grupy (poglądy, kolor skóry, itp.)
- Osoby z trudną sytuacją osobistą
- Pracownicy wyjątkowo sumienni, silnie zaangażowani w pracę zawodową
- Osoby wyjątkowo zdolne i kompetentne, przebojowe i kreatywne
- Osoby wysoce uczuciowe – wrażliwe na problemy etyczne, skłonne do frustracji
- Osoby odporne na formatowanie
- Osoby, które wykryły nieprawidłowości w funkcjonowaniu firmy
- Osoby z niską samooceną, wysokim poziomem leku i nierealistycznymi oczekiwaniami

Skutki doświadczania mobbingu dla pracownika

- obniżenie samooceny i szacunku do siebie
- wstyd i poczucie winy
- niepokój, lęk, stany depresyjne
- utrata poczucia bezpieczeństwa, poczucie bezradności
- spadek motywacji i zaangażowania w pracę, obniżenie efektywności pracy
- zaburzenie zdrowia psychicznego i fizycznego (fobie, problemy ze snem, dolegliwości żołądkowe, mięśniowo – szkieletowe)
- syndrom stresu pourazowego
- tendencje samobójcze i uzależnienia



Skutki dla organizacji

- Absencja
- Fluktuacja załogi
- Niska produktywność
- Pogorszenie atmosfery w miejscu pracy
- Utrata dobrego wizerunku firmy
- Utrata zaufania klientów
- Koszty finansowe



Sposoby reakcji na mobbing

- Brak reakcji lub przyzwolenie - rywalizacyjna struktura organizacyjna, mobbing jako element struktury organizacyjnej
- Spostrzeganie mobbingu jako osobowościowych problemów ofiary i radzenie jej szukania pomocy - najbardziej niszcząca dla ofiary



Sposoby reakcji na mobbing

- Zachowanie konstruktywne – otwarte uznanie mobbingu za zjawisko negatywne, podjęcie kroków w celu ukarania sprawcy i wsparcia ofiary oraz zapobiegania ponownemu pojawieniu się mobbingu



Jak zapobiegać mobbingowi?

- Pracodawca nie zgadza się na żadne formy nękania i szykanowania
- Akcja informacyjna dla pracowników
- Jasne i czytelne reguły przyznawania nagród i awansów
- Przejrzysta kultura organizacyjna
- Dobra organizacja pracy
- Jasna komunikacja, umiejętne rozwiązywanie konfliktów
- Interwencja na wczesnych etapach konfliktu
- Procedury postępowania w sytuacjach wystąpienia mobbingu





Polityka Antymobbingowa Firmy

Polityka antymobbingowa jasno określa stanowisko firmy wobec nieetycznych zachowań względem pracowników oraz opisuje procedury stosowane w przypadku łamania obowiązujących zasad



Procedury Antymobbingowe

- Przygotowanie informacji dla pracowników i kadry zarządzającej zawierającej katalog zachowań, które są mobbingiem
- Wskazanie osób odpowiedzialnych za działania antymobbingowe w organizacji
- Wskazanie osoby, do której mogą zgłaszać się pracownicy, którzy zaobserwują nieetyczne traktowanie współpracowników lub sami są poddawani mobbingowi
- Wdrożenie i upublicznienie procedury zgłaszania nieformalnych/formalnych skarg oraz sposobu ich analizowania i reagowania na nie
- Zapewnienie wsparcia poszkodowanym z tytułu mobbingu oraz wsparcia dla sprawców, którego celem jest modyfikacja niepożądanych zachowań



Rola Organizacji Związkowych

- Wsparcie pracownika – bardzo cenne gdyż może być spostrzegane jako bardziej wiarygodne niż pomoc przedstawicieli pracodawców
- Aktywne uczestnictwo w akcjach informacyjnych dotyczących mobbingu, jego przejawów, konsekwencji
- Tworzenie specjalnych komórek, do których przedstawiciele osoby zagrożone mobbingiem mogłyby się zgłosić po pomoc
- Prowadzenie systematycznych ankiet wśród pracowników badających ich narażenie na mobbing





Wsparcie osoby mobbingowanej

- Bądź dostępny
- Wysłuchaj
- Wspólnie zastanówcie się nad rozwiązaniem trudnej sytuacji



CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Nr projektu WND-POKL.05.05.02-00-148/11

Biuro Projektu: 00-924 Warszawa, ul. Kopernika 36/40; tel. 22 55 15 560; fax 22 55 15 527; ep@opzz.org.pl





Rady dla osoby mobbingowanej

- 1) zapisuj wszystkie szykany, notuj miejsce i czas oraz okoliczności im towarzyszące,
- 2) rozmawiaj na ten temat z jak największą liczbą osób,
- 3) nie czuj się odpowiedzialny za zachowanie sprawcy,
- 4) szukaj pomocy poza pracą,
- 5) nie spotykaj się z mobberem sam na sam,
- 6) rozmawiaj o możliwości rozwiązania problemu w obecności jeszcze kogoś,
- 7) przechowuj zapisy wszystkich incydentów, nawet jeśli nie ma na to świadków,
- 8) musisz cały czas pamiętać, że tyrani utrzymują swój proceder tylko dlatego, że ich ofiary milczą,



Rady... cd.

- 9) musisz cały czas pamiętać, że tyrani działają w ukryciu (za zamkniętymi drzwiami),
- 10) proś o pomoc innych,
- 11) jeśli zauważysz pierwsze oznaki szykanowania, od razu rozmawiaj o tym z innymi (z rodziną, z wyższymi szefami, z kolegami, ze związkami zawodowymi),
- 12) szukaj możliwości mediacji,
- 13) zacznij się uczyć jak odpowiadać na słowne zaczepki,
- 14) znajdź chociaż jedną osobę (najlepiej z autorytetem) w miejscu pracy, która będzie po twojej stronie.