

Małgorzata Gamian-Wilk

Dolnośląska Szkoła Wyższa

Pre-print rozdziału w monografii:

Gamian-Wilk, M. (2010). Podmiotowe uwarunkowania podatności na mobbing. W: A. Łukasik, B. Danieluk (red.). *Spotkania z psychologią społeczną*. Tom 2. (s. 179-195). Lublin: Wydawnictwo Olech.

Podmiotowe uwarunkowania podatności na psychomanipulację w miejscu pracy

Słowa kluczowe: mobbing, bullying, temperament, samoocena

Adres do korespondencji:

Małgorzata Gamian-Wilk, Dolnośląska Szkoła Wyższa, ul. Strzegomska 55, 53-611,

Wrocław, Polska, m.gamian@wp.pl

Podmiotowe uwarunkowania podatności na psychomanipulację w miejscu pracy

Miejsce pracy jest mocno narażone na wszelkiego rodzaju wpływ społeczny i psychomanipulację (por. Kozusznik, 2005). Często bowiem poszczególni pracownicy mają indywidualne cele, które pragną osiągnąć. Przełożeni motywowani są do kształtowania odpowiednich dla firmy postaw i zachowań. Ważne jest dla nich przeważnie to, aby podwładni utożsamiali się z instytucją, w której pracują, aby pracowali efektywnie i aby się dostosowywali do obowiązujących w firmie norm. Wymaga to nierzadko od kadry zmian systemu wartości czy też sposobu myślenia. Z kolei podwładni wpływają zarówno na siebie nawzajem jak i na swoich kierowników, aby wyrzeć określone wrażenie i realizować indywidualne korzyści.

We wszelkiego rodzaju organizacjach zaobserwować można rozmaite formy wpływu społecznego i strategii manipulacji. Podczas, gdy wpływ społeczny jest pojęciem bardzo szerokim, a definiowanym jako wszelkiego rodzaju oddziaływania wywołujące zmiany w sferze poznawczej, emocjonalnej czy też behawioralnej, pojęcie manipulacji ogranicza się do takich mechanizmów wywierania wpływu, które są celowo stosowane przez sprawcę, a sterują przebiegiem postępowania i ograniczają możliwość podejmowania decyzji przez wykonawcę (za: Witkowski, 2004). W przypadku wpływu społecznego sprawca może działać zarówno świadomie i celowo, może jednak nie zdawać sobie sprawy ze swojego wpływu na drugą osobę. Manipulacja zawsze zakłada intencjonalność osoby oddziałującej i brak świadomości ofiary odnośnie tego, że postępuje zgodnie z wolą sprawcy a czasem wbrew sobie. Podkreśla się często to, że z psychomanipulacją łączy się motyw, manipulator odnosi pewną korzyść, postępując w dany sposób. Natomiast osoba manipulowana staje się narzędziem. Podatność na manipulację wiąże się zatem z brakiem świadomości ofiary odnośnie do oddziaływań sprawcy.

Aby osiągać swoje cele pracownicy na różnych szczeblach stosują różnego rodzaju metody manipulacji innymi ludźmi. Jak podkreśla Chełpa (1998) socjotechniki te są zazwyczaj uprawomocnione, ponieważ zgodne z normami organizacyjnymi. Pracownicy stosują zatem często bardzo subtelne, niedostrzegane przez manipulowanych, strategie długoterminowe zorientowane na zmianę nie tylko postaw czy zachowania, ale również osobowości. Chełpa (1998) opisuje rozmaite sposoby psychomanipulacji stosowane w miejscu pracy bazujące na ludzkich potrzebach. Większość z nich opiera się na działaniach zgoła niewinnych, czy nawet pozytywnych. Pracownik ma poczucie, że firma albo w końcu zaspokaja jego potrzeby albo wychodzi mu naprzeciw (zapewniając opiekę medyczną, karnety na basen, przedszkole dla dziecka, itp.). Jednakże w przypadku psychomanipulacji przekroczona zostaje granica: działania te przestają być w pewnym momencie dla pracownika korzystnymi. I tak wszelkie poczynania ofiary stają się na przykład uzależnione od interesów firmy, a sam pracownik pozbawiony zostaje podmiotowości.

Jednym z fenomenów o charakterze długotrwałej manipulacji jest mobbingu w miejscu pracy. Mamy tu również do czynienia z działaniami z pozoru niewinnymi. W każdej grupie społecznej czasami bowiem atmosfera staje się napięta, pojawia się plotkowanie, jedne osoby są preferowane, inne pomijane w podziale obowiązków. Dlatego też jest to proces tak trudny do zdiagnozowania, subtelny i wieloaspektowy. Mobbing definiowany jest przez autora pojęcia Leymanna (1996) jako proces wrogiej i nieetycznej komunikacji, gdzie dochodzi do stopniowego podporządkowywania sobie ofiary przez sprawcę. Są to wszelkiego rodzaju postaci terroru psychicznego stosowane w organizacjach. Zjawisko to polega na częstych i powtarzających się działaniach przełożonego (przełożonych) i/lub współpracowników w miejscu pracy wymierzanych regularnie przeciwko jednej osobie. Działania te mogą prowadzić do wykluczenia jednostki ze wspólnoty pracowniczej. Istotą manipulacyjnego charakteru mobbingu jest to, że polega on na długim okresie prześladowań

(co najmniej pół roku), znacznej częstotliwości występowania (co najmniej raz w tygodniu) negatywnych oddziaływań oraz braku możliwości, czy warunków do samoobrony (Einarsen, 2000; Leymann, 1990, 1996; Matthiesen, 2006; Zapf i Einarsen, 2001, 2005). Osoba stająca się ofiarą negatywnego oddziaływania w miejscu pracy przestaje być zatem podmiotem swoich działań.

Wielu badaczy podkreśla, że mobbing jest specyficzną formą eskalującego konfliktu, składającą się z serii epizodów konfliktowych (Matthiesen, Aasen, Holst, Wie i Einarsen, 2003; Zapf i Gross, 2001). Włączając konflikt w istotę mobbingu, warto podkreślić, iż, jak w każdym konflikcie destruktywnym, tak w procesie nękania jednostki w miejscu pracy, dochodzi do skrajnej formy eskalacji konfliktu. Badacze skandynawscy proponują trójfazowy model psychoterroru w pracy (Björkvist, 1992; cyt. za Einarsen, 2000). W pierwszym etapie sprawca stosuje pośrednie formy manipulacji wizerunkiem ofiary w oczach otoczenia, na przykład rozsiewając o niej plotki. Sprawca (nazywany mobberem lub bully) nie daje danej osobie możliwości wypowiedzenia się, przerywa jej, krytykuje lub nie bierze pod uwagę jej zdania. Traktuje ofiarę z większym chłodem, relacje ulegają nadmiernej formalizacji. W drugiej fazie pojawiają się bardziej bezpośrednie formy agresji, osoba jest izolowana, jej wartość jest publicznie pomniejszana. Mobber zjednuje sobie sprzymierzeńców. Swoje zachowania usprawiedliwia, tak by on sam i otoczenie miało poczucie „bycia w porządku”. W końcu, gdy mobbingowany czuje się pozbawiony wsparcia i całkowicie bezsilny, skrajne formy ataku są stosowane: groźby, oskarżenia, prowadzące ostatecznie do wyeliminowania ofiary z grupy współpracowników. Eskalujący konflikt, przeobrażający się w mobbing, prowadzi do ważnych zmian psychologicznych biorąc pod uwagę obie strony interakcji. Dotyczą one procesów poznawczych, emocjonalnych i w konsekwencji zachowań osób uwikłanych w konflikt. W wyniku konfliktu, jednostki odczuwają silne negatywne emocje, począwszy od lęku i poczucia zagrożenia, niechęci,

ukrytej wrogości, poprzez agresję bierną aż do agresji jawnej wyrażanej bezpośrednio w zachowaniach powodujących szkodę i stratę strony konfliktu.

Ponadto mobbing najczęściej kończy się poważnymi psychologicznymi konsekwencjami. Ofiary tak w trakcie jak i po ustaniu negatywnych oddziaływań w pracy przeżywają silny stres (Hoel, Zapf i Cooper, 2002; Marchand, Demers i Durand, 2005; Tehrani, 2004). Bycie obiektem nękania skutkuje obniżeniem odporności organizmu, a co za tym idzie zwiększoną absencją (Kivimaki, Elovainio i Vahtera, 2000), dolegliwościami psychosomatycznymi oraz podwyższonym ryzykiem pojawiania się choroby wieńcowej (Kivimaki, Virtanen, Vartia, Elovainio, Vahtera i Keltikangas-Jarvinen, 2005; Malinauskiene, Obelenis i Dopagiene, 2005). Są również wyniki wskazujące na zwiększone ryzyko wypalenia zawodowego wśród ofiar mobbingu w pracy (Einarsen, Matthiesen i Skogstad, 1998). Część ofiar ma problemy ze snem, cierpi na depresję i paranoję, zgłasza problemy emocjonalne, takie jak irytacja, poczucie izolacji i alienacji, bezradności, obniżonej samooceny, doświadcza lęku wywołanego wspomnieniami związanymi z mobbingiem (cyt. za Matthiesen i Einarsen, 2004; Mikkelsen i Einarsen, 2002). U znacznej części ofiar stwierdza się zespół PTSD, syndrom stresu pourazowego. Niektórzy badacze dla odróżnienia PTSD, który spowodowany jest pojedynczą traumą, wprowadzają pojęcie PDSO (*Prolonged Duress Stress Disorder*), syndrom stresu długoterminowego, która to jednostka miałaby pojawiać się w przypadku mobbingu (cyt. za Matthiesen i Einarsen, 2004). Jednakże większość badań wskazuje na to, że najczęściej osoby poddawane długotrwałemu nieetycznemu oddziaływaniu w pracy nie przejawiają całego spektrum objawów PTSD, ale jedynie część kryteriów zawartych w DSM-IV-TR (Mikkelsen i Einarsen, 2002). Co ciekawe, wiele danych wskazuje na to, że ofiary mobbingu różnią się pod względem natężenia symptomów stresu pourazowego. Symptomami, które w literaturze się powielają jest negatywna emocjonalność (dystres objawiający się nerwowością, strachem, złością,

poczuciem winy) oraz obniżona pozytywna emocjonalność (poczucie zmęczenia i depresja (cyt. za Matthiesen i Einarsen, 2004). Siła odczuwanych konsekwencji zależy jednak od czynników osobowościowych oraz sposobów radzenia sobie ze stresem.

Część badaczy uważa, że profil osoby mobbingowanej nie istnieje, każdy może potencjalnie stać się ofiarą, jeśli znajdzie się w sytuacji sprzyjającej rozwojowi zjawiska (np. Leymann, 1996). Wyniki badaczy skandynawskich wskazują jednak, że tym, co odróżnia sprawców od ofiar jest zaniżona samoocena, niższa agresywność i niskie kompetencje społeczne tych ostatnich (Matthiesen, 2006). Analizując konsekwencje mobbingu wyróżniono trzy grupy ofiar: ofiary „poważnie dotknięte skutkami mobbingu”, ofiary „bez objawów” i ofiary „rozczarowane i depresyjne” (Glaso, Matthiesen, Nielsen i Einarsen, 2007; Matthiesen i Einarsen, 2001). Jedynie pierwsza grupa osób, nawet długo po tym, jak byli poddani systematycznemu nękananiu w miejscu pracy, charakteryzowała się podwyższonym profilem MMPI, wykazując szczególnie lęk, depresyjność, obsesyjność, koncentrację na zdrowiu, tendencję do wchodzenia w symbiotyczne relacje, przeżywania problemów małżeńskich. Osoby z drugiej grupy nie różniły się niczym od uczestników badania, którzy nigdy nie doświadczyli mobbingu. Wyniki te potwierdzają wcześniej postawioną hipotezę wrażliwości części ofiar (Matthiesen i Einarsen, 2001), wskazującą na to, że pewna grupa osób jest szczególnie narażona na bycie traktowanym w sposób nieetyczny. Co ciekawe, ofiary „poważnie dotknięte mobbingiem” doświadczały w przeszłości obiektywnie mniej zdarzeń o charakterze nękania w porównaniu do ofiar „bez objawów” i ofiar „rozczarowanych i depresyjnych”. Wydaje się zatem, że osoby poddane negatywnemu oddziaływaniu w pracy przeżywają ich konsekwencje w różnym nasileniu. Wyniki te skłaniają do wyciągnięcia wniosku dotyczącego podatności na mobbing w pracy jedynie części ofiar. Kondycja jednostki zależy od zewnętrznego negatywnego postępowania współpracowników jedynie w pewnym stopniu. Osoby poddawane nękananiu muszą różnić się pod względem repertuaru umiejętności

radzenia sobie i pewnych zasobów, którymi dysponują niezależnie od sytuacji, w jakiej się znajdują.

Prowadzone dotychczas badania nad profilami ofiar mobbingu brały pod uwagę różnice indywidualne oraz odmienne stany emocjonalne pod względem siły odczuwanych konsekwencji negatywnego oddziaływania w pracy. Wyniki tych badań nie do końca dają odpowiedź na pytanie, czy ofiary „dotknięte” i „niedotknięte” skutkami mobbingu różnią się pewnymi cechami na wstępie czy też określone cechy są rzeczywiście konsekwencją nękania w pracy. Istotnym uwarunkowaniem różnic pod względem repertuaru umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach, do jakich mobbing w pracy niewątpliwie należy, jest temperament, a szczególnie jego energetyczne parametry (Strelau, 1996). To od temperamentu w dużym stopniu zależą zasoby psychiczne jednostki, wytrzymałość i wrażliwość emocjonalna. Wyniki Einarsena i jego zespołu (Glaso i in., 2007; Matthiesen i Einarsen, 2001) wskazują na to, że odczuwane konsekwencje mobbingu mogą mieć źródło w odmiennych dyspozycjach temperamentalnych ofiar „dotkniętych” i „niedotkniętych” skutkami negatywnych działań. Wydaje się, że osoby o słabym typie temperamentu będą bardziej podatne na doświadczanie nękania w pracy. Osoby takie generalnie bowiem mają tendencję do reagowania silnymi negatywnymi emocjami na sytuacje stresujące. Są mniej odporne na niepowodzenia. W obecnie przeprowadzonych badaniach mierzono cechy temperamentalne, będące bazą biologiczną, w miarę niezmienną pod wpływem oddziaływań środowiskowych.

Celem przeprowadzonych badań była dalsza weryfikacja „hipotezy wrażliwości” mówiącej o podatności na negatywne konsekwencje mobbingu jedynie części ofiar. Ponieważ w literaturze panuje względna zgodność odnośnie takich doświadczanych skutków bycia ofiarą nieetycznych zachowań współpracowników jak negatywne emocje oraz obniżona pozytywna emocjonalność, w obecnych badaniach mierzono wybrane symptomy stresu:

zaniżona samoocena, podwyższony lęk, oznaki depresji. W badaniu pierwszym dokonywano pomiaru samooceny natomiast w drugim badaniu mierzono emocje negatywne, czyli lęk i depresyjność osób dotkniętych mobbingiem o określonych cechach temperamentalnych. Spodziewano się, że konsekwencje poważnego nękania doświadczane są w większym stopniu przez osoby o określonym profilu cech temperamentalnych, takich jak mała wytrzymałość, mała aktywność, wysoka reaktywność emocjonalna i wrażliwość.

BADANIE 1

Osoby badane

Uczestnikami badania byli studenci studiów niestacjonarnych (uczących się w trybie sobotnio – niedzielnym) Dolnośląskiej Szkoły Wyższej we Wrocławiu. W badaniu udział wzięło 97 osób (68 kobiet i 28 mężczyzn) w wieku od 19 do 49 lat ($M=26,98$; $SD=5,5$).

Materiały

Badanie przeprowadzane było grupowo. Uczestnicy dostawali zestaw ankiet, które każdy wypełniał osobiście. W celu zdiagnozowania poziomu występującego mobbingu użyto Kwestionariusza Działań Negatywnych NAQ (Einarsen, i in., 1994; Hoel, 1999; w polskiej adaptacji M. Warszawskiej-Makuch, 2006). Kwestionariusz składa się z 23 pozycji, z których 22 stanowią stwierdzenia dotyczące nieetycznych form zachowań w miejscu pracy. Osoba badana ma za zadanie określić jak często była poddawana poszczególnym sposobom nękania w pracy w ciągu ostatnich sześciu miesięcy na skali od 1 („nigdy”) do 5 („codziennie”). Pozycja 23 kwestionariusza zawiera definicję mobbingu oraz pytanie wprost o bycie obiektem negatywnego działania w pracy w czasie ostatnich sześciu miesięcy. Możliwości odpowiedzi są od 1 („nie”) do 5 („tak, prawie codziennie”). Kwestionariusz NAQ osiąga satysfakcjonujące parametry psychometryczne (Warszewska-Makuch, 2006). W obecnie opisywanej próbie jego rzetelność osiągnęła α Cronbacha = 0,93.

Aby zróżnicować osoby badane pod względem źródeł tendencji do „wrażliwości” (odmiennego reagowania na negatywne oddziaływanie) posłużono się Kwestionariuszem FCZ-KT (Zawadzki, Strelau, 1997) do pomiaru cech temperamentalnych.

Natomiast do pomiaru konsekwencji uwikłania w mobbing w miejscu pracy wykorzystano Kwestionariusz Samooceny SES Rosenberga w polskiej adaptacji Lachowicz-Tabaczek, Łaguny i Dzwonkowskiej (2007).

Wyniki

Wśród wszystkich uczestników badania 44 osoby, stwierdziły, że nie są obiektem mobbingu w miejscu pracy. Trzydzieści dziewięć osób przyznało, że działania negatywne pojawiają się, jednak rzadko i 14 osób czuło, że wobec nich jest mobbing stosowany w stopniu średnim lub silnym. Dla sumy 22 stwierdzeń, mierzących częstotliwość stosowania określonych działań negatywnych wobec uczestników, wynik minimalny wyniósł 22, maksymalny 90 ($M=35,15$; $SD=12,29$).

Na wstępie sprawdzono, czy są związki między poszczególnymi zmiennymi. Nie zanotowano żadnych istotnych korelacji między byciem obiektem negatywnych działań w miejscu pracy a poziomem samooceny czy też którąś z cech temperamentalnych. Wysoka samoocena wiązała się natomiast z wyższym poziomem wytrzymałości psychicznej ($r=0,27$, $p<0,001$), aktywności ($r=0,2$, $p<0,02$), wrażliwości ($r=0,24$, $p<0,005$) i niższym poziomem reaktywności emocjonalnej ($r= -0,47$, $p<0,0001$).

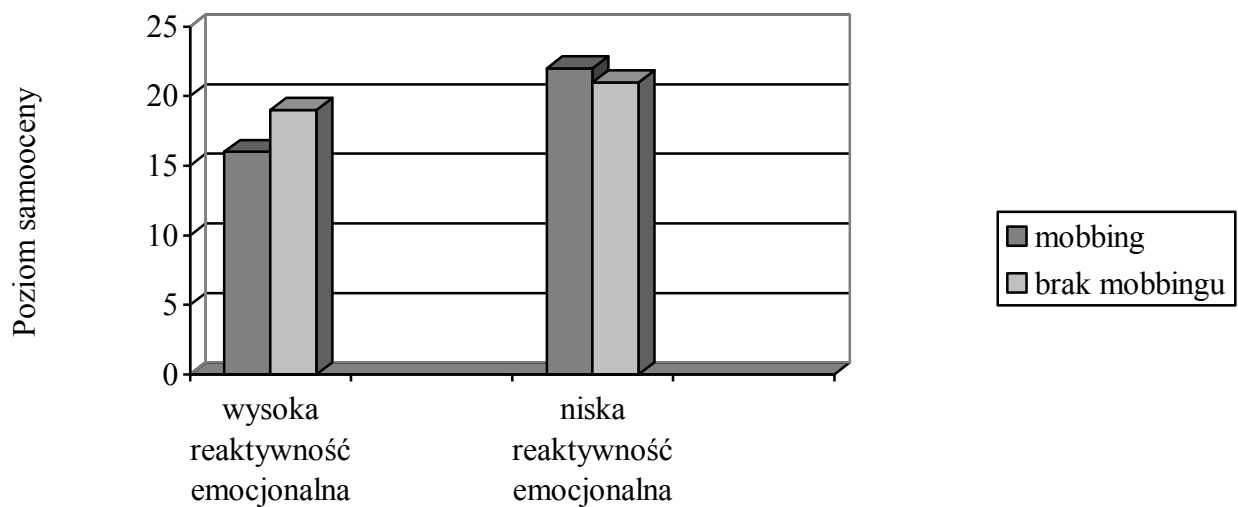
Następnie sprawdzano wpływ negatywnych oddziaływań w pracy i zmiennych temperamentalnych na poziom samooceny. W tym celu wyniki kwestionariusza NAQ podzielono według kwartyli (*kwartyl górny* = 40, *kwartyl dolny* = 27) na grupę osób niemobbingowanych ($N=11$) i osób poddawanych nękanii w miejscu pracy ($N=11$). Wyniki sumaryczne skal kwestionariusza FCZ-KT podzielono na wyniki niskie i wysokie wyłączając wyniki równe medianie, która dla skali wytrzymałość wyniosła $Me=32$, dla skali reaktywność

emocjonalna $Me=27$, dla skali aktywność $Me=30$, dla skali wrażliwość $Me=25$, dla skali żwawość $Me=24$ i dla skali perseweratywność $Me=25$.

Analiza wariancji ujawniła interakcyjny wpływ bycia ofiarą mobbingu i reaktywności na samoocenę ($F_{(1,38)}=4,02, p<0,05, \eta^2_p=0,096$), rys. 1. Ponadto, efekt główny reaktywności wskazuje na to, że osoby wysoko reaktywne mają niższą samoocenę ($F_{(1,38)}=9,35, p<0,004, \eta^2_p=0,19$). Analiza kontrastów natomiast pokazała, że to jedynie osoby wysoko reaktywne emocjonalnie a poddawane nękanii w pracy odczuwają negatywne konsekwencje w postaci obniżającej się samooceny ($F_{(1,38)}=5,47, p<0,02$), osobom nisko reaktywnym wobec działań zewnętrznych samoocena nie ulega obniżeniu ($F<1$).

Rysunek 1

Wpływ mobbingu w miejscu pracy i reaktywności emocjonalnej na poziom samooceny



Ponadto, analiza wariancji nie ujawniła żadnych innych efektów interakcyjnych ani głównych wpływu mobbingu w pracy i którejś z cech temperamentalnych na samoocenę.

Dyskusja

Wyniki uzyskane przez zespół Einarsena (Glaso i in., 2007; Matthiesen i Einarsen, 2001) pokazały, że profil osób mobbingowanych w pracy nie jest jednorodny. Badacze ci wyróżnili trzy skupienia ofiar będących jakiś czas temu poddawanych nękanii w pracy. Osoby w tych trzech grup cierpiały skutki negatywnego oddziaływania w różnym stopniu. Część osób nie odczuwała konsekwencji, a ich samopoczucie i profil osobowości nie odbiegał od grupy nie poddawanej nigdy mobbingowi. Badacze sformułowali hipotezę „wrażliwości”, zgodnie z którą to jedynie część ofiar w obliczu negatywnego oddziaływania reaguje pogorszeniem dobrostanu. Hipoteza ta sugeruje również pewną kruchość, czy też podatność na trudne sytuacje (między innymi w miejscu pracy) tej grupy osób. Nie podjęto jednak próby szukania źródeł odmienności w doświadczanych konsekwencjach mobbingu. Wyniki badania pierwszego dają pewien wgląd w postawiony problem, wstępnie potwierdzając hipotezę „wrażliwości”.

Nie stwierdzono bezpośrednich negatywnych skutków mobbingu na obniżenie pozytywnej emocjonalności. Bycie ofiarą nękania w pracy nie przekłada się zatem wprost na spadek samooceny. To temperament w większym stopniu reguluje stan emocjonalny ofiar. Silny typ temperamentu stanowi bardzo ważny zasób, to właśnie wysoka wytrzymałość, aktywność, wrażliwość i niska reaktywność emocjonalna wiążą się z globalnym pozytywnym samowartościowaniem. Okazało się natomiast, że zmienne temperamentalne różnicują reakcje na zewnętrzne negatywne oddziaływania w miejscu pracy. Chociaż nie ma bezpośredniego związku między byciem ofiarą mobbingu, zaznacza się on wśród osób wysoko reaktywnych emocjonalnie. Nękanie w pracy wydaje się jedynie pośredniczyć w obniżonej pozytywnej emocjonalności. Cechy temperamentalne mogą zatem decydować o podatności na psychomanipulację w pracy. Osoby wysoko reaktywne emocjonalnie generalnie reagują negatywnymi emocjami nawet na słabe bodźce. Mobbing zatem jakkolwiek jest negatywnym

procesem, doświadczany jest bardzo subiektywnie. Przeżywane konsekwencje zależą od podmiotowych zasobów, predyspozycji do radzenia sobie z trudnymi sytuacjami życiowymi.

Ponieważ badanie pierwsze przyniosło wstępne obiecujące rezultaty, przeprowadzono badanie drugie, gdzie sprawdzano inne konsekwencje uwikłania w mobbing w miejscu pracy.

BADANIE 2

Osoby badane

Uczestnikami badania byli studenci studiów niestacjonarnych (uczących się w trybie sobotnio – niedzielnym) Dolnośląskiej Szkoły Wyższej we Wrocławiu. W badaniu udział wzięło 280 osób (257 kobiet i 23 mężczyzn) w wieku od 22 do 48 lat ($M=28,86$; $SD=8,13$).

Uczestnicy badania pracowali przede wszystkim w branży edukacja (jako nauczyciele, animatorzy kultury), handel (jako sprzedawcy, kasjerzy, barmani) oraz gastronomia.

Materiały

Badanie przeprowadzane było grupowo. Uczestnicy dostawali zestaw ankiet, które każdy wypełniał osobiście. W celu zdiagnozowania poziomu występującego mobbingu użyto Kwestionariusza Działań Negatywnych NAQ (Einarsen, i in., 1994; Hoel, 1999; w polskiej adaptacji M. Warszawskiej-Makuch, 2006).

Aby różnicować osoby badane pod względem źródeł tendencji do „wrażliwości” (odmiennego reagowania na negatywne oddziaływanie) posłużono się Kwestionariuszem FCZ-KT (Zawadzki, Strelau, 1997) do pomiaru cech temperamentalnych.

Natomiast do pomiaru zmiennych zależnych, czyli konsekwencji uwikłania w mobbing w miejscu pracy wykorzystano skalę Becka w adaptacji Lewickiej i Czapińskiego diagnozujący poziom depresyjności oraz Kwestionariusz Samooceny (STAI X-1 oraz STAI X-2 Spielbergera, Gorsucha i Lushena) służący do oceny lęku jako stanu i jako cechy.

Wyniki

Wśród uczestników badania zdecydowana większość, 208 osób, stwierdziło, że nie jest obiektem mobbingu w miejscu pracy. Czterdzieści dziewięć osób przyznało, że działania negatywne pojawiają się, jednak rzadko i 23 osoby czuły, że wobec nich jest mobbing stosowany w stopniu średnim lub silnym. Dla sumy 22 stwierdzeń mierzących częstotliwość stosowania określonych działań negatywnych wobec uczestników rozkład jest wyraźnie skośny (*skośność* = 1,95), z przewagą osób nisko mobbingowanych (*kurtoza* = 4,47). Wynik minimalny wyniósł 22, maksymalny 78 ($M = 30,16$; $SD = 9,94$).

Analizy przeprowadzane były w dwu etapach. Najpierw obliczono korelacje na zmiennych ciągłych między poziomem bycia mobbingowanym a zmiennymi temperamentalnymi oraz osobno korelacje między natężeniem nękania w miejscu pracy i zmiennymi temperamentalnymi a poziomem depresyjności i lęku dyspozycyjnego i jako stanu. Następnie przeprowadzono serię analiz wariancji dwuczynnikowych 2 (niski vs wysoki poziom negatywnych oddziaływań w pracy) \times 2 (niskie vs wysokie natężenie poszczególnych cech temperamentalnych) z poziomem depresyjności lub lęku jako cechy lub stanu jako zmienną zależną. W tym celu podzielono wyniki sumaryczne na skalach kwestionariusza FCZ-KT wyłączając wyniki równe medianie, która dla skali wytrzymałość wyniosła $Me=29$, dla reaktywności emocjonalnej $Me=32$, dla aktywności $Me=30$, dla wrażliwości $Me=39$, dla żwawości $Me=27$, dla perseweratywności $Me=28$. Ponadto wyodrębniono grupę osób niemobbingowanych ($N = 56$), czyli uczestników, których suma wyników wyniosła 22 oraz grupę osób w mniejszym lub większym stopniu poddawanych mobbingowi ($N = 38$), których suma wyników wyniosła 40 i więcej, co oznaczało, że były obiektem części spośród 22 negatywnych działań przynajmniej raz w tygodniu.

Tabela nr 1 zawiera zestawienie dotyczące danych korelacyjnych między poziomem mobbingu a poszczególnymi cechami temperamentalnymi. Wyniki te wskazują na to, że bycie ofiarą działań negatywnych w miejscu pracy wiąże się z niską wytrzymałością.

Tabela 1

Związek między natężeniem działań negatywnych stosowanych wobec osób badanych a dyspozycjami temperamentalnymi (poziom i istotność korelacji Pearsona)

	wytrzyma- łość	reaktywność	aktywność	wrażliwość	zwawość	persewera- tywność
natężenie	$r = -0,27$	$r = 0,1$	$r = -0,11$	$r = 0,05$	$r = 0,07$	$r = 0,16$
mobbingu	$p = 0,0001$	$p = 0,16$	$p = 0,13$	$p = 0,45$	$p = 0,47$	$p = 0,11$

Natomiast w tabeli nr 2 zebrane są wyniki korelacji między zmiennymi niezależnymi (poziom mobbingu i cechy temperamentalne) a zmiennymi zależnymi. Wysoki poziom depresji łączy się z niskim poziomem wytrzymałości, aktywności i wrażliwości sensorycznej, wysoką reaktywnością temperamentalną oraz, co ważne, współwystępuje z przejawami mobbingu w miejscu pracy. Zarówno lęk dyspozycyjny jak i lęk jako stan wiąże się z niskim natężeniem wytrzymałości, aktywności oraz wrażliwości, współwystępuje z kolei z wysoką reaktywnością emocjonalną i byciem poddawany negatywnym działaniom w miejscu pracy. Bycie obiektem nękania w miejscu pracy jest zatem generalnie związane z podwyższonym poziomem depresyjności oraz lękliwością.

Tabela 2

Związek między natężeniem działań negatywnych stosowanych wobec osób badanych oraz cechami temperamentalnymi a poziomem depresyjności oraz lękiem jako stanem i jako cechą (poziom i istotność korelacji Pearsona)

	poziom depresyjności	lęk jako cecha	lęk jako stan
natężenie mobbingu	$r = 0,31$ $p = 0,0001$	$r = 0,17$ $p = 0,02$	$r = 0,16$ $p = 0,03$
wytrzymałość	$r = -0,37$ $p = 0,0001$	$r = -0,59$ $p = 0,0001$	$r = -0,39$ $p = 0,0001$
reaktywność	$r = 0,35$ $p = 0,0001$	$r = 0,62$ $p = 0,0001$	$r = 0,46$ $p = 0,0001$
aktywność	$r = -0,25$ $p = 0,0001$	$r = -0,51$ $p = 0,0001$	$r = -0,34$ $p = 0,0001$
wrażliwość	$r = -0,1$ $p = 0,19$	$r = -0,13$ $p = 0,08$	$r = -0,21$ $p = 0,005$
zwawość	$r = -0,21$ $p = 0,09$	$r = -0,19$ $p = 0,16$	$r = -0,22$ $p = 0,21$
perseweratywność	$r = 0,19$ $p = 0,17$	$r = 0,28$ $p = 0,19$	$r = 0,23$ $p = 0,26$

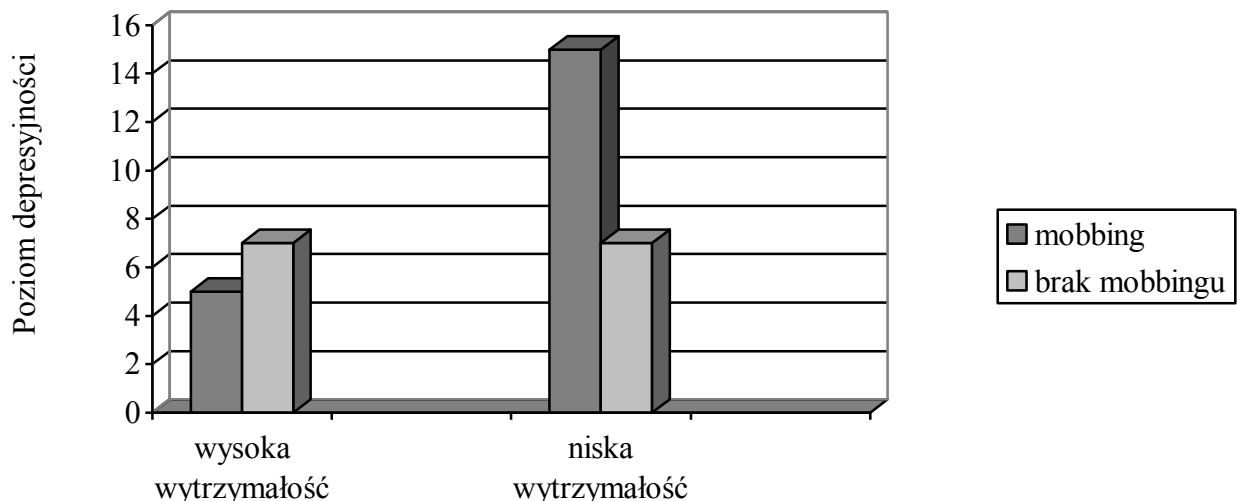
Następnie sprawdzano wpływ poziomu mobbingu w miejscu pracy i poszczególnych dyspozycji temperamentalnych na poziom depresji i lęku jako stanu i jako cechy. Wyniki pokazały bardzo spójny obraz zależności wskazujących na to, że w każdym z mierzonych

stanów zaznaczył się wpływ bycia obiektem negatywnych oddziaływań w pracy, przede wszystkim w grupie osób charakteryzujących się słabym typem temperamentu.

Biorąc pod uwagę wpływ wytrzymałości i mobbingu na poszczególne negatywne stany emocjonalne, otrzymano istotną interakcję poziomu mobbingu i wytrzymałości na depresyjność ($F_{(1,60)}=11,6, p<0,001, \eta^2_p=0,16$), rys. 2. Uzyskano ponadto efekt główny mobbingu, wskazujący na to, że osoby poddawane negatywnym działaniom w pracy charakteryzują się wyższą depresyjnością ($F_{(1,60)}=5,23, p<0,03, \eta^2_p=0,08$) oraz efekt główny wytrzymałości: osoby mało wytrzymałe silniej doświadczają depresji ($F_{(1,60)}=10,74, p<0,002, \eta^2_p=0,15$). Analiza kontrastów wykazała, że jedynie osoby mało wytrzymałe odczuwają w konsekwencji bycia ofiarą mobbingu stany depresyjne ($F_{(1,60)}=27,11, p<0,0001$). Ci uczestnicy badania, którzy doświadczali negatywnego oddziaływania ze strony współpracowników, a byli wysoko wytrzymali stanów depresyjnych nie przeżywali ($F<1$).

Rysunek 2

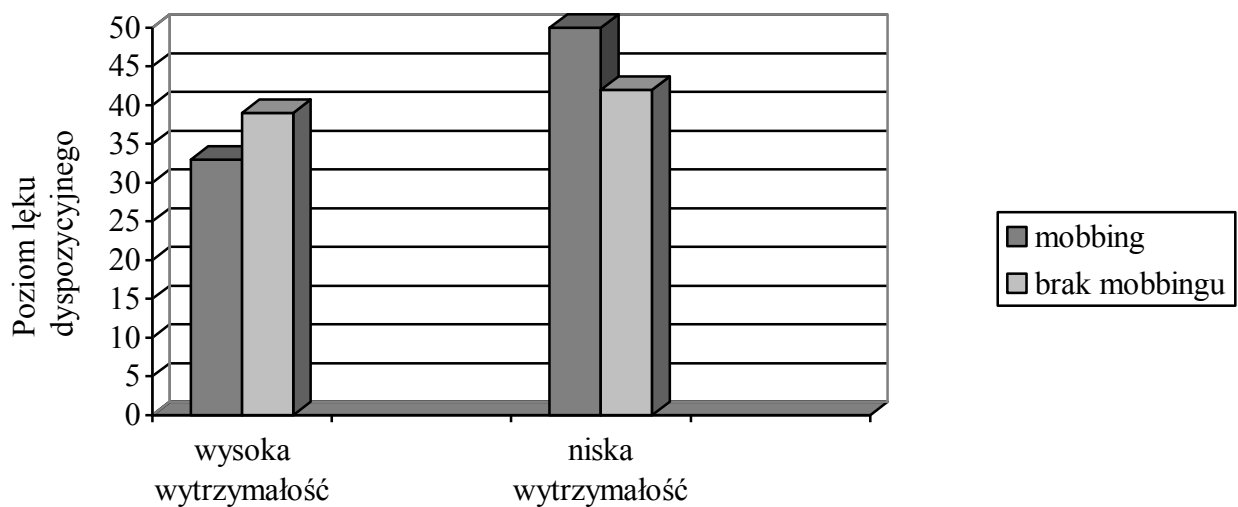
Wpływ mobbingu w miejscu pracy i wytrzymałości na poziom depresyjności



Podobny wzorzec wyników uzyskano dla lęku dyspozycyjnego, otrzymując istotną interakcję mobbingu i wytrzymałości z natężeniem lęku jako cechy ($F_{(1,60)}=10,04, p<0,002, \eta^2_p=0,14$), rys. 3. Silny efekt główny wytrzymałości wskazuje na to, że osoby mało wytrzymałe psychicznie charakteryzują się silniejszym lękiem dyspozycyjnym ($F_{(1,60)}=21,82, p<0,0001, \eta^2_p=0,27$). Nie zanotowano natomiast efektu głównego mobbingu ($F<1$). Ponownie, analiza kontrastów wykazała, że to jedynie osoby mało wytrzymałe pod wpływem mobbingu w miejscu pracy doświadczają silniejszego lęku ($F_{(1,60)}=11,23, p<0,001$), co nie dotyczy osób o wyższej wytrzymałości ($F<1$).

Rysunek 3

Wpływ mobbingu w miejscu pracy i wytrzymałości na poziom lęku jako cechy

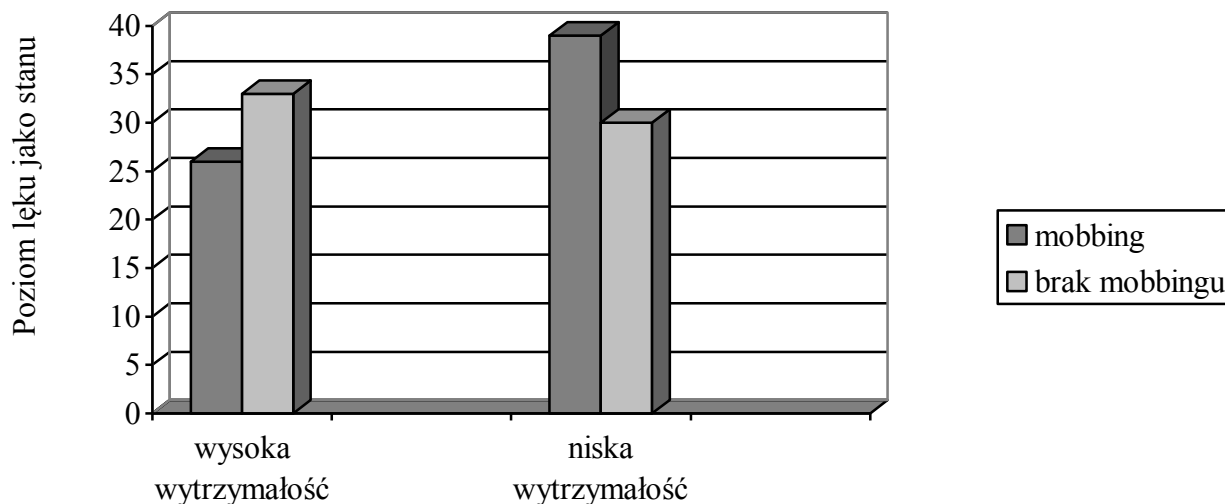


Dla lęku jako stanu zaobserwowano analogiczny efekt interakcji mobbingu i wytrzymałości ($F_{(1,60)}=13,66, p<0,0005, \eta^2_p=0,19$), rys. 4. Niska wytrzymałość wpływa na doświadczany lęk, o czym świadczy efekt główny wytrzymałości ($F_{(1,60)}=6,7, p<0,01, \eta^2_p=0,1$). Nie zaobserwowano efektu głównego mobbingu ($F<1$). Analiza kontrastów pokazała, że wśród osób mobbingowanych mało wytrzymałych doświadczany aktualnie lęk

był silny ($F_{(1,60)}=16,23, p<0,0002$), chociaż osoby mobbingowane wysoko wytrzymałe również doświadczały lęku na poziomie trendu statystycznego ($F_{(1,60)}=3,18, p<0,08$).

Rysunek 4

Wpływ mobbingu w miejscu pracy i wytrzymałości na poziom lęku jako stanu



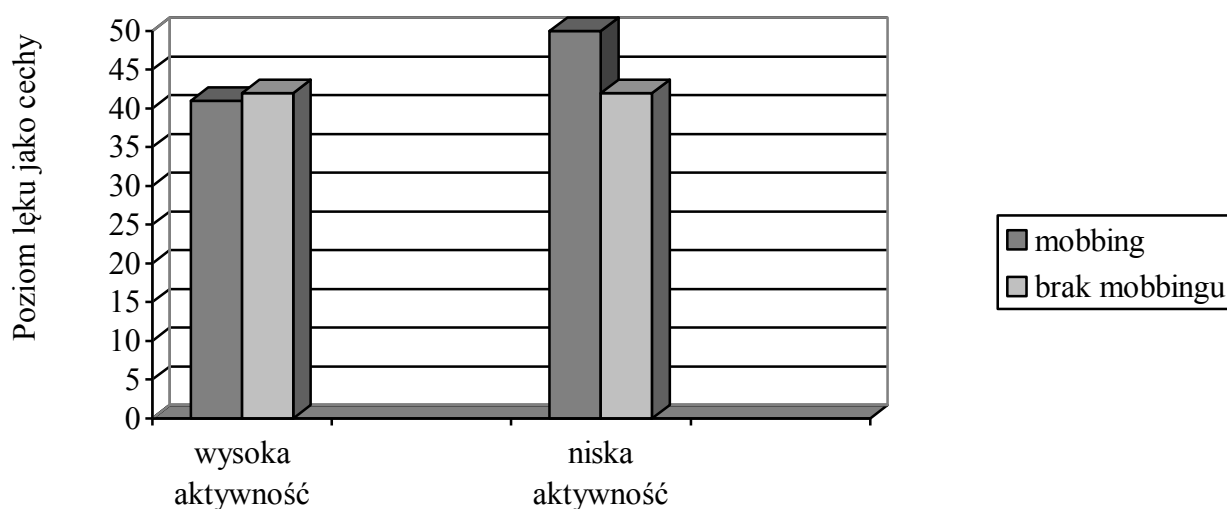
Następnie podobne obliczenia wykonano biorąc pod uwagę inne zmienne temperamentalne, nie uzyskując jednak tak klarownego wzorca wyników jak w przypadku wytrzymałości. Dla reaktywności emocjonalnej pojawił się efekt główny mobbingu wskazujący na to, że generalnie osoby poddawane negatywnemu oddziaływaniu w pracy przejawiają silniejsze stany depresji ($F_{(1,72)}=18,82, p<0,00004, \eta^2_p=0,21$). Ponadto, uzyskano jedynie efekt główny reaktywności emocjonalnej pokazujący, że wysoka reaktywność emocjonalna wpływa w niewielkim stopniu na podwyższenie lęku dyspozycyjnego ($F_{(1,72)}=2,96, p<0,09, \eta^2_p=0,04$) oraz na znaczne podwyższenie lęku jako stanu ($F_{(1,72)}=48,1, p<0,00001, \eta^2_p=0,4$) niezależnie od poziomu uwikłania w mobbing.

W przypadku aktywności uzyskano istotną interakcję ukazującą wpływ mobbingu i aktywności na poziom lęku jako cechy ($F_{(1,71)}=6,62, p<0,01, \eta^2_p=0,09$), rys. 5. Efekt główny

mobbingu wskazuje na to, że osoby poddawane nękanii w pracy doświadczają silniejszego lęku ($F_{(1,72)}=4,9, p<0,03, \eta^2_p=0,06$), natomiast efekt główny aktywności pokazuje, że osoby mniej aktywne są w większym stopniu lękliwe ($F_{(1,71)}=7,17, p<0,009, \eta^2_p=0,09$). Co ważne, analiza kontrastów pokazała, że jedynie osoby mobbingowane mało aktywne przeżywają lęk silniej ($F_{(1,71)}=12,69, p<0,0007$). Osoby mobbingowane aktywne lęku nie doświadczają ($F<1$). Podobnie, chociaż nie uzyskano efektu interakcji, analiza kontrastów wskazała na to, że to jedynie osoby mobbingowane charakteryzujące się niską aktywnością doświadczają silniejszych stanów depresyjnych ($F_{(1,71)}=22,01, p<0,00001$) oraz silniejszego lęku jako stanu ($F_{(1,71)}=3,84, p<0,05$). Osób nękanych w pracy wysoko aktywnych temperamentalnie depresja i stany lękowe w takim stopniu nie dotykają ($F<1$).

Rysunek 5

Wpływ mobbingu w miejscu pracy i aktywności na poziom lęku dyspozycyjnego

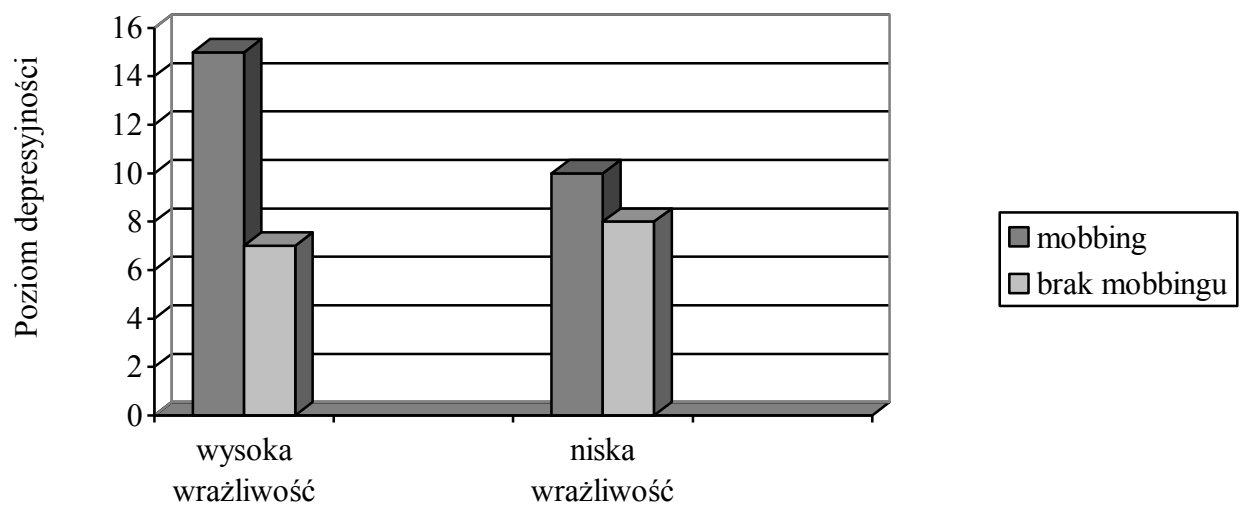


Dla wrażliwości również uzyskano ciekawe wyniki. Analiza wariancji wykazała efekt interakcji pokazujący wpływ mobbingu i wrażliwości na poziom depresyjności ($F_{(1,66)}=5,23, p<0,03, \eta^2_p=0,07$), rys. 6. Efekt główny mobbingu wskazuje na to, że bycie ofiarą

negatywnego traktowania w pracy generalnie skutkuje podwyższonym poziomem depresyjności ($F_{(1,66)}=18,14, p<0,00001, \eta^2_p=0,22$), natomiast marginalnie istotny efekt główny wrażliwości każe wnioskować, że osoby wrażliwsze w nieco większym stopniu doświadczają stanów depresyjnych ($F_{(1,66)}=3,12, p<0,08, \eta^2_p=0,05$). Ponownie, analiza kontrastów pokazała, że to jedynie osoby mobbingowane wrażliwe doświadczają silniej depresję ($F_{(1,66)}=18,87, p<0,00001$), podczas gdy wśród osób mniej wrażliwych nękanie w pracy nie ma tak brzemiennych skutków ($F<1$). Ponadto uzyskano efekt główny wskazujący, że osoby poddawane mobbingowi w pracy przeżywają silniej niż osoby niemobbingowane lęk jako stan ($F_{(1,66)}=6,03, p<0,02, \eta^2_p=0,08$). Uzyskano również efekt główny wrażliwości ($F_{(1,66)}=8,08, p<0,006, \eta^2_p=0,11$), jednak interakcja okazała się nieistotna.

Rysunek 6

Wpływ mobbingu w miejscu pracy i wrażliwości na poziom depresyjności



Dyskusja

Wyniki badania drugiego w dużej mierze replikują rezultaty badania pierwszego.

Poprzednio nie zaobserwowano bezpośredniego związku bycia ofiarą mobbingu i samooceny,

teraz wyniki przemawiają za tym, że bycie obiektem nękania w miejscu pracy jest generalnie związane z podwyższonym poziomem depresyjności oraz lękliwością. Proces długotrwałego eskalującego konfliktu w pracy jest zatem na tyle trudną i stresującą sytuacją, że chociaż nie przyczynia się do obniżenia globalnego samowartościowania, wpływa na pogorszenie stanu emocjonalnego – skutkuje pogorszeniem nastroju i zwiększonym niepokojem. Temperament również w sposób bezpośredni reguluje stan emocjonalny, słaby typ temperamentu (niska wytrzymałość, aktywność, wysoka reaktywność emocjonalna) wpływają na podwyższoną depresyjność i lęk. Z drugiej strony niska wytrzymałość w sposób bezpośredni wiąże się z byciem poddawanych negatywnemu oddziaływaniu w pracy.

W badaniu pierwszym to reaktywność emocjonalna najsilniej regulowała poziom samooceny. Wyniki pokazały, że to sytuacja długotrwałego bycia poddawanych negatywnemu traktowaniu w pracy jedynie wśród osób wysoko reaktywnych emocjonalnie wpływała na obniżanie się samooceny. Tym razem, rezultaty badania drugiego, wskazują na to, że silnie zaznaczył się wpływ wytrzymałości i aktywności na różnice w doświadczaniu ostracyzmu w pracy. Podobnie jak w przypadku obniżenia samooceny jedynie wśród osób wysoko reaktywnych emocjonalnie, tak i teraz jedynie osoby mało wytrzymałe i mało aktywne poddawane negatywnemu oddziaływaniu w pracy cierpią na objawy depresji i lęku. Osób nękanym w pracy wysoko aktywnych i wytrzymałych temperamentalnie negatywne stany emocjonalne w takim stopniu nie dotyczą.

Należy pamiętać, że wyniki obu badań nie dają pełnego obrazu skutków mobbingu. Z całego spektrum objawów, które można obserwować w konsekwencji doświadczania negatywnego traktowania w pracy wybrano jedynie obniżoną samoocenę, lęk i depresyjność. Z drugiej strony są to aspekty najważniejsze, w literaturze opisywane jako najczęściej pojawiające się następstwa nękania w pracy. Ponadto, podczas gdy obniżenie nastroju czy niepokój z dużą pewnością są konsekwencją doświadczanych negatywnych sytuacji, tak nie

mamy pewności czy lęk jako cecha nasila się a samoocena obniża pod wpływem bycia ofiarą mobbingu, czy też jednostki charakteryzujące się takimi dyspozycjami mają tendencje do wnikania się w bycie nękanym. Przeprowadzone badania nie pozwalają na jednoznaczną odpowiedź. Stanowią jednak pewien wgląd w skomplikowany obraz doświadczania takiej trudnej sytuacji życiowej, jaką jest ostracyzm w miejscu pracy.

Wyniki przeprowadzonych badań pozwalają na wyciągnięcie ważnego wniosku, że przeżywane konsekwencje psychomanipulacji w pracy zależą od podmiotowych zasobów, predyspozycji do radzenia sobie z trudnymi sytuacjami życiowymi.

Generalnie, bardzo ważna jest wiedza na temat doświadczanych konsekwencji mobbingu. Pozwala ona bowiem odpowiednio diagnozować ofiary nękania. Często zdarzały się bowiem błędne diagnozy, które prowadziły jedynie do pogłębiania stygmatyzacji już zmęczonej wiktymizacją jednostki. Świadomość odmiennych wzorców reakcji na te trudne doświadczenia może przyczynić się również do trafniejszego docierania i pomagania osobom poddawanych długotrwałemu negatywnemu oddziaływaniu ze strony współpracowników. Z drugiej strony wnioski z przeprowadzonych badań w pewnym stopniu obciążają jednostkę, przyczyniają się bowiem do stwierdzenia, że wina za przeżywanie negatywnych stanów emocjonalnych leży w samej ofierze. Edukacja czy proces pomagania ofiarom powinna skupiać się zatem między innymi na poszerzaniu ich samoświadomości. Zdobywanie wiedzy na temat swoich ograniczeń może bowiem dać możliwość ukierunkowania swojego działania, sterowania czy unikania sytuacji zbyt stresujących.

Literatura cytowana

Chełpa, S. (1998). Metody wywierania wpływu na podwładnych. W: *Zachowania organizacyjne, praktyka w perspektywie teoretycznej*. Poznań: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Zarządzania i Bankowości.

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying At work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior, 5, 4*, 379-401.

Einarsen, S., Matthiesen, S. i Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health Safety, 14 (6)*, 563-568.

Glaso, L., Matthiesen, S.B., Nielsen, M.B. i Einarsen, S. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian Journal of Psychology, 48, 4*, 313-319.

Hoel, H., Zapf, D. i Cooper, C.L. (2002). Workplace bullying and stress. *Historical and Current Perspectives on Stress and Health, 2*, 293-333.

Kivimaki, M., Elovainio, M. i Vahtera. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine, 57*, 656-660.

Kivimaki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J. i Keltikangas-Jarvinen, L. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine, 60*, 779-783.

Kozusznik, B. (2005). *Wpływ społeczny w organizacji*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence Victims, 5, 2*, 119-126.

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5, 2*, 165-184.

Malinauskiene, V., Obelenis, V. i Dopagiene, D. (2005). Psychological terror at work and cardiovascular diseases among teachers. *Acta Medica Lituanica*, 12, 5, 20-25.

Marchand, A., Demers, A. i Durand, P. (2005). Does work really cause distress? The contribution of occupational structure and work organization to the experience of psychological distress. *Social Science and Medicine*, 61, 1-14.

Matthiesen, S.B. (2006). Bullying at work. Antecedents and outcomes. Uniwersytet w Bergen: niepublikowana praca doktorska.

Matthiesen, S.B., Aasen, E., Holst, G., Wie, K. i Einarsen, S. (2003). The escalation of conflict: a case study of bullying at work. *International Journal of Management and Decision Making*, 4, 1, 96-112.

Matthiesen, S.B. i Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4, 467-484.

Matthiesen, S.B. i Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counseling*, 32, 2, 335-356.

Mikkelsen, E.G. i Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11 (1), 87-111.

Tehrani, N. (2004). Bullying: a source of chronic post traumatic stress? *British Journal of Guidance and Counseling*, 32, 3, 357-366.

Warszewska-Makuch, M. (2005). Mobbing w pracy – przyczyny i konsekwencje. *Bezpieczeństwo Pracy*, 3, 5-7.

Witkowski, T. (2004). *Psychomanipulacje*. Poznań: Adebik S.A.

Zapf, D. i Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice – an introduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4, 369-373.

Zapf, D. i Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. W: S. Fox i P.E. Spector, (red.), *Counterproductive work behavior* (s. 237-270). Waszyngton: American Psychological Association.

Zapf, D. i Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4, 497-522.

Nota autorska

Adres do korespondencji:

Małgorzata Gamian-Wilk, Dolnośląska Szkoła Wyższa, ul. Strzegomska 55, 53-611

Wrocław, e-mail: m.gamian@wp.pl