

Konferencja "Mobbing – załazek klęski czy sukcesu"

Gdańsk 29.06.2004 r.

mgr Maria Skłodowska – psycholog biegły sądowy rekomendowany przez Polskie Towarzystwo Psychologiczne, absolwentka Uniwersytetu Łódzkiego na Wydziale Filozoficzno – Historycznym kierunku Psychologia, I stopień specjalizacji z psychologii klinicznej i specjalizacji poradnictwa rodzinnego konsultant Kliniki Luxmed, mediator, pracownik Rodzinnego Ośrodka Diagnostyczno Konsultacyjnego w Sopocie.

Mobbing - okiem psychologa

Słowo mobbing pojawiło się w literaturze w latach sześćdziesiątych, wprowadził je prof. Heine Leyman- W tamtym okresie słowo to dotyczyło zjawiska długotrwałej agresji dzieci wobec siebie, w latach osiemdziesiątych zaś po szeroko zakrojonych badaniach pracowników ten sam termin przypisał wrogiemu zachowaniu wśród pracowników.

Mobbing wg. Leymana to " psychiczne znęcanie się nad współpracownikami- dotyczą sytuacji, gdy jedna lub więcej osób okazują wrogi stosunek wobec - najczęściej- jednej osoby przez długi okres czasu, pastwią się nad nim , systematycznie złośliwie dokuczają, naciskają na pracownika , stosują długotrwałą przemoc.

Mobbing istniał zawsze, ale zaczęto się nim zajmować wówczas, gdy gospodarka zaczęła ponosić poważne straty z powodu chorób pracowników. Z ostatnich doniesień wynika, że w krajach Unii Europejskiej ok. 8 % osób pracujących jest poddanych mobbingowi tj ok. 12 milionów osób. W Niemczech ostatnie szacunkowe dane wskazują na liczbę 1,5 mln. osób.

Mobbingowi sprzyja rasizm, odrębność religijna, inna orientacja seksualna, zamknięta grupy zawodowe np. nietolerowanie kobiet lub mężczyzn w zawodach " przypisanych" do płci.

Dane z literatury wskazują, że nie ma jednoznacznie określonego " portretu psychologicznego " ofiary, zwykle są to osoby z tendencją do subdominacji ,posiadające osobowość bierno- zależną , bardzo znaczącą grupę stanowią jednak także osoby , które reagują na autorytaryzm szefa i odmawiają podporządkowania się , są zdolne do przeciwstawiania się władzy.

Cechy mobbera, czyli osoby stosującej mobbing:

Mobber - najczęściej jest osobą wykształconą, dość muldą n na stosunkowo wysokim jak na swój wiek stanowisku. Posiada nieadekwatne, bardzo wysokie mniemanie o sobie, jest przekonany o własnej bardzo wysokiej wartości, wyolbrzymia swoje zdolności, możliwości, umiejętności i wiedzę. Na uwagi reaguje wściekłością albo złością, oczekuje, że wszystkie jego decyzje i działania uzyskają bezwzględną aprobatę.

Posiada nasilone cechy egocentryzmu i autorytarności, nie toleruje sprzeciwu, który traktuje jako uderzenie we własne poczucie wartości i godności a nie odmienne zdanie innej osoby w spornej kwestii. Pracownik, który sprzeciwia się jego zdaniu staje się jego wrogiem neguje inną osobę w swej podmiotowości.

Sam nie ma zaufania do nikogo. Dąży do zniszczenia zaufania między swoimi podwładnymi- wywołuje przekonanie, że posiada od niektórych pracowników szczególne informacje, co powoduje narastanie atmosfery wzajemnej nieufności, szczególnej ostrożności, zazdrości, zawiści i destrukcji.

Metody najczęściej stosowane przez mobberów:

- odmowa komunikacji wprost
- dyskwalifikowanie
- deprecjonowanie-izolowanie
- szykanowanie
- popychanie do błędów
- nadużywanie władzy
- molestowanie seksualne

Cechy mobbingu- wg. Leymana:

45 cech mobbingu, które Leymann podzielił na 5 grup:

I.Oddziaływania zaburzające możliwości komunikowania się:

Ograniczanie przez przełożonego możliwości wypowiadania się.

2. Stałe przerywanie wypowiedzi.

3. Ograniczanie przez kolegów możliwości wypowiadania się.

4. Reagowanie na uwagi krzykiem lub głośnym wymyślaniem i pomstowaniem.

5. Ciągłe krytykowanie wykonywanej pracy.

6. Ciągłe krytykowanie życia prywatnego.

7. Napastowanie przez telefon.

8. Ustne groźby i pogrożki.

9. Groźby na piśmie.

10.Ograniczanie kontaktu przez poniżające, upokarzające gesty i spojrzenia.

11.Różnego rodzaju aluzje, bez jasnego wyrażanie się wprost.

II.Oddziaływania zaburzające stosunki społeczne:

12.Unikanie przez przełożonego rozmów z ofiarą.

13.Nie dawanie możliwości odezwania się.

14. W pomieszczeniu, gdzie ofiara pracuje, przesadzenie na miejsce z dala od kolegów.

15. Zabronienie kolegom rozmów z ofiarą.

16. Traktowanie ?jak powietrze?.

III. Działania mające na celu zaburzyć społeczny odbiór osoby.

17. Mówienie źle za plecami danej osoby.

18. Rozsiewanie plotek.

19. Podejmowanie prób ośmieszenia.

20. Sugerowanie choroby psychicznej.

21. Kierowanie na badanie psychiatryczne.

22. Wyśmiewanie niepełnosprawności czy kalectwa.

23. Parodiowanie sposobu chodzenia, mówienia lub gestów celu ośmieszenia osoby.

24. Nacieranie na polityczne albo religijne przekonania.

25. Żarty i prześmiewanie życia prywatnego.

26. Wyśmiewanie narodowości.

27. Zmuszanie do wykonywania prac naruszających godność osobistą.

28. Fałszywe ocenianie zaangażowania w pracy.

29. Kwestionowanie podejmowanych decyzji .

30. Wołanie na ofiarę używając sprostych przezwisk lub innych, mających ją poniżyć wyrażen.

31. Zaloty lub słowne propozycje seksualne.

IV. Działania mające wpływ na jakość sytuacji życiowej zawodowej.

32. Nie dawanie ofierze żadnych zadań do wykonania.

33. Odbieranie prac, zadanych wcześniej do wykonania.

34. Zlecanie wykonania prac bezsensownych.

35. Dawanie zadań poniżej jego umiejętności.

36. Zarzucanie wciąż nowymi pracami do wykonania.

37. Polecenia wykonywania obraźliwych dla ofiary zadań.

38. Dawanie zadań przerastających możliwości i kompetencje ofiary w celu jej zdyskredytowania.

V. Działania mające szkodliwy wpływ na zdrowie ofiary.

39. Zmuszanie do wykonywania prac szkodliwych dla zdrowia.

40. Grożenie przemocą fizyczną.

41. Stosowanie niewielkiej przemocy fizycznej.

42. Znęcanie się fizyczne.

43. Przyczynianie się do ponoszenia kosztów, w celu zaszkodzenia poszkodowanemu.

44. Wyrządzanie szkód psychicznych w miejscu zamieszkania lub miejscu pracy ofiary.

45. Działania o podłożu seksualnym.

Fazy mobbingu

Proces mobbingu rozwija się w czasie ,ma u swojego źródła konflikt

Faza pierwsza- wczesna z fazą rozszerzania się mobbingu

W pierwszej, wczesnej fazie mobbingu powstają konflikty, które są rozwiązywane źle lub nie są rozwiązywane w ogóle.

Faza druga - rozszerzanie się mobbingu- powstają pomówienia i plotki o pracowniku, jego wiedza i umiejętności są podważane , spada samoocena osoby mobbingowanej, pojawia się poczucie wyobcowania, braku zrozumienia

.W tej fazie zaczynają pojawiać się objawy psychosomatyczne.

Faza trzecia- stabilnego mobbingu

osobie mobbingowanej zostaje wyznaczona rola "kopzła ofiarnego"

Objawy i dolegliwości psychosomatyczne zaostrzają się i bezwzględnie wymagają interwencji lekarskiej. Pozostawienie pracownika w takim stanie bez pomocy prowadzi do wystąpienia różnych chorób, na przykład do choroby wrzodowej żołądka i dwunastnicy, zawału mięśnia sercowego, udaru mózgu lub astmy oskrzelowej. Poddany mobbingowi coraz częściej przebywa na zwolnieniach chorobowych.

Faza zaawansowana.

Sytuacja pracownika dramatycznie pogarsza się, jego stan fizyczny i psychiczny pogarsza się tak bardzo, że wymaga pomocy medycznej i psychologicznej.

Schorzenie, opisywane przez psychiatrów jako potraumatyczne stany lękowe (PTSD -posttraumatic stress disorder) występujące u tych osób porównywane jest przez specjalistów do stanu, jaki opisywano u osób, które przeszły doświadczenie obozu koncentracyjnego.

PTSD - POST TRAUMATIC STRES DISORDER - zespół stresu pourazowego
pourazowego a mobbing

Samo określenie PTSD jest nowym pojęciem wprowadzonym do oficjalnego słownictwa profesjonalnego W 1980 roku PRZEZ Amerykańskie Towarzystwo psychiatryczne. Dotyczy ofiar przestępstw, przemocy domowej, wypadków i klęsk żywiołowych oraz wojny.

PTSD opisuje znane od wieków

syndromy zaburzeń funkcjonujących pod różnymi nazwami ale dotyczących głównie reakcji lękowych.

Jeszcze do niedawna do PTSD nie kwalifikowano ofiar terroru w pracy, obecnie gł. z powodu wytwarzania się takich samych objawów ofiar przemocy w pracy jak i innych przeżyć traumatycznych, osoby mobbingowane są zaliczane do tej grupy pacjentów jako ofiary psychicznego terroru.

Przeprowadzone badania wskazują, że w przypadku działania znacznego stresu inne czynniki, takie jak : wcześniejszy poziom stabilności umysłowej osoby jak i jej stan psychiczny nie odgrywają znaczącej roli dla możliwości przewidzenia wystąpienia objawów PTSD. Nie mają także znaczenia poziom wykształcenia czy status ekonomiczny.

Potwierdza to tezę, że nasilenie i czas trwania wydarzeń stresowych, a nieobecność wcześniejszych czynników osobowościowych ma znaczenie dla wystąpienia objawów PTSD.

Kryteria wystąpienia PTSD:

- Wystąpienie wydarzenia traumatycznego / urazowego/
- Wystąpienie powracających śladów doświadczeń urazowych w postaci: snów, uporczywych wspomnień i niepokoju w sytuacji przypominających faktyczne zdarzenie urazowe
- Wystąpienie specyficznego paraliżu psychicznego, reakcji unikania, którym towarzyszy spadek zainteresowania otaczającym światem i ludźmi.
- Wystąpienie objawów fizjologicznego hiperpobudzenia przejawiającego się w zaburzeniach snu, rozdrażnieniu, wybuchach wściekłości
- Występowanie powyższych objawów co najmniej przez miesiąc

Objawy PTSD mogą występować w postaci ostrej lub w formie odległej od wydarzenia traumatycznego.

Ostre objawy pojawiają się natychmiast po wystąpieniu wydarzenia traumatycznego lub do 6 miesięcy od jego wystąpienia. Wydarzenia odległe pojawiają się w czasie późniejszym niż 6 miesięcy, nawet po wielu latach np. w 20 a nawet 40 lat po traumie.

Trauma oznacza ZRANIENIE może istnieć na dwóch poziomach:

- na poziomie fizycznym
- na poziomie psychicznym- jako zranienie życia emocjonalnego, duchowego , woli życia , własnych przekonań, siebie, świata , poczucie bezpieczeństwa ulega zachwianiu lub zburzeniu.

Stres przewlekły

W przypadku długotrwałej, trudnej psychologicznie sytuacji- po wstępnym okresie występowania tzw. objawów alarmowych- pojawia się faza druga, w której zauważa się symptomy dezorganizacji psychiki Osoby takie tracą zainteresowanie

otoczeniem, szukają samotności, pojawiają się objawy depresji lub apatii. Pojawiają się objawy somatyczne: drżenie, biegunki, bóle i zawroty głowy, bóle serca. Ich możliwości racjonalnego działania i otaczających ich wydarzeń w sensowną całość wyczerpały się, osoby takie pogrążają się w dezorganizacji i chaosie.

INWENTARZ STRESU

		ZAWSZE	CZASAMI	RZADKO	NIGDY
1	Kończę dzień pracy czując zadowolenie z tego, co zrobiłem:				
2	Czuję, że kieruję swoim życiem:				
3	Doświadczam zawrotów głowy lub palpacji:				
4	Czuję zmęczenie lub brak energii:				
5	Mam kłopoty z zaśnięciem:				
6	Jestem pewny(a) jutra:				
7	Mam słaby apetyt:				
8	Tracę panowanie nad sobą błahych powodów:				
9	Mogę polegać na swojej rodzinie lub przyjaciółach razie potrzeby:				
10	Mam za mało czasu na ilość pracy, którą mam wykonać:				
11	Mam poczucie, że jestem tak dobry(a) jak ktokolwiek inny mojej pracy:				
12	Czuję oparcie w kierownictwie:				
13	Lubię chodzić do pracy:				
14	Nie wiem, jaki jest cel mojej pracy:				
15	Trudno mi się zrelaksować wieczorem:				
16	Spoczywa na mnie zbyt wielka odpowiedzialność:				
17	Pije za dużo alkoholu:				
18	Potrafię odciąć się od myślenia o problemach:				
19	Uważam, że dobrze gospodaruję czasem:				
20	Wiem jak odmówić wzięcia dodatkowej pracy, jeśli jest to potrzebne:				