

Spis treści

Wstęp.....	5
------------	---

CZEŚĆ TEORETYCZNA

Rozdział 1. SYMBOLICZNY INTERAKCJONIZM JAKO PERSPEKTYWA TEORETYCZNA	11
1.1. Uzasadnienie zastosowania symbolicznego interakcjonizmu w badaniach nad nękaniem psychicznym	11
1.2. Korzenie symbolicznego interakcjonizmu i jego współcześni kontynuatorzy ..	14
1.3. Problem interakcji w koncepcji Georga Simmla, Harolda Garfinkla, Alfreda Schutza i Ervinga Goffmana	49
1.4. Teoria etykietowania a założenia symbolicznego interakcjonizmu	61
Rozdział 2. MOBBING W MIEJSCU PRACY. ZARYS TEORETYCZNY	67
2.1. Definicje przemocy w miejscu pracy. Istota nękania psychicznego	67
2.2. Mobbing jako przedmiot badań.....	74
2.3. Metody badania mobbingu.....	77
2.4. Wybrane rezultaty badań nad mobbingiem.....	84
2.4.1. Skala zjawiska mobbingu.....	84
2.4.2. Występowanie mobbingu ze względu na miejsce pracy	85
2.4.3. Uwarunkowania mobbingu	86
2.4.4. Długość trwania mobbingu	89
2.4.5. Formy nękania psychicznego	89
2.4.6. Procesualny charakter mobbingu	92
2.4.7. Mobbing jako interakcja.....	94

CZEŚĆ METODOLOGICZNA

Rozdział 3. METODOLOGIA BADAŃ	99
3.1. Metodologia teorii ugruntowanej i jej implikacje badawcze.....	99
3.1.1. Teoretyczne pobieranie próbek	101
3.1.2. Teoretyczne nasycenie	103
3.1.3. Praca analityczno-koncepcyjna. Kodowanie danych	103
3.1.4. Triangulacja.....	105
3.1.5. Wymogi teorii ugruntowanej.....	106
3.1.6. Teoria ugruntowana na przykładzie badań.....	106

3.2. Techniki badawcze	113
3.2.1. Wywiady narracyjne	113
3.2.2. Wywiad swobodny	118
3.2.3. Obserwacja uczestnicząca	120
3.2.4. Inne źródła informacji	125

CZEŚĆ EMPIRYCZNA

Rozdział 4. MOBBING W PRACY Z PERSPEKTYWY INTERAKCYJNEJ.	
PROCES STAWANIA SIĘ OFIARĄ. WYNIKI BADAŃ	129
4.1. Badana zbiorowość	129
4.2. Proces stawania się ofiarą	132
4.2.1. Punkt zwrotny	134
4.2.2. Gorsze traktowanie	139
4.2.3. Trudna sytuacja pracownika	140
4.2.4. Praca „na czarno” i trudna sytuacja na rynku (rynek pracodawcy)	142
4.2.5. Wybór ofiary	144
4.2.6. Podejmowanie działań obronnych	147
4.2.7. Uwarunkowania podejmowania działań obronnych lub ich zaniechania	154
4.2.7.1. Uwarunkowania sprzyjające działaniom obronnym	154
4.2.7.2. Uwarunkowania sprzyjające zaniechaniu działań obronnych...	158
4.2.8. Znaczenie pomocy ze strony innych osób	163
4.2.9. Rola „pozytywnego myślenia”	165
4.2.10. Działania ze strony mobbera	166
4.2.11. Techniki adaptacyjne	194
4.2.12. Zmiana samooceny	199
4.2.13. Poczucie braku wyboru	201
Wnioski	205
Bibliografia	209

Wstęp

W ostatnim czasie daje się w Polsce wyraźnie zaobserwować wzrost społecznego zainteresowania problemem nękania psychicznego w miejscu pracy. Przejawia się ono w coraz większej ilości programów telewizyjnych i radiowych, artykułach prasowych i internetowych poświęconych tej tematyce¹. Nękaniem psychicznym i walką z nim zajmują się także specjalnie powołane w tym celu organizacje, na przykład Stowarzyszenie na Rzecz Walki z Mobbingiem „Godność” przy Instytucie Medycyny Pracy w Łodzi², Krajowe Stowarzyszenie Antymobbingowe we Wrocławiu czy Pomorski Instytut Demokratyczny w Gdańsku. Także w organizacjach istniejących od dawna zagadnienie to pojawiło się w oficjalnym założeniu programowym, czego dobrym przykładem jest NSZZ „Solidarność”³ czy OPZZ Konfederacji Pracy w Warszawie, przy którym powstał Zespół ds. Walki z Mobbingiem i Dyskryminacją w Miejscu Pracy. Wskaźnikiem wzrostu świadomości po stronie przedsiębiorców jest także rosnąca ilość szkoleń poświęconych zagadnieniu nękania psychicznego (na przykład Krakowskie Centrum Dialogu Społecznego, a także wcześniej wymienione organizacje). Problem mobbingu znajduje również szerokie odzwierciedlenie wraz bardziej wyraźnej aktywności badawczej zorientowanej na poznanie istoty, jak i konsekwencji tego zjawiska. Warte podkreślenia jest to, że mobbing jako zagadnienie znajduje się w kręgu zainteresowań przedstawicieli różnych dyscyplin naukowych, którzy zazwyczaj zajmują się wybranymi aspektami nękania psychicznego. Ekonomiści podkreślają koszty w skali mikro związane z obecnością mobbingu w organizacji⁴, a także w skali makro, wiążąc je

¹ Warto w tym miejscu zauważyć, że samo zjawisko nie jest nowe, gdyż nękanie psychiczne w miejscu pracy nie jest domeną ostatnich lat. Na uwagę zasługuje jednak fakt wyraźnie dającego się odzucić wzrostu zainteresowania tym problemem opinii publicznej.

² Autor tej pracy jest członkiem założycielem tej organizacji.

³ Patrz <http://www.solidarnosc.org.pl/poznan/schemat/dsz.htm>.

⁴ Według wyliczeń firmy XEROX, koszt utraty jednego dyrektora odchodzącego z pracy z powodu chorób związanych ze stresem wynosi około 160 tys. USD. W Niemczech obliczono, że bezpośredni koszt psychologicznej przemocy w przedsiębiorstwie zatrudniającym 1 tys. osób wynosi 112 tys. USD rocznie, koszty pośrednie kształtują się zaś na poziomie 56 tys. USD. (http://www.placa.pl/rozmowa_mobbing.html, dostęp: 11 stycznia 2006).

z kosztami, jakie ponosi gospodarka państwa⁵ z tytułu kosztów leczenia poszkodowanych pracowników, kosztów wcześniejszej renty oraz innych koniecznych świadczeń będących konsekwencją nękania psychicznego. Przedstawiciele nauk o zarządzaniu postrzegają mobbing w głównej mierze jako patologię w zarządzaniu potencjałem ludzkim (Sidor-Rządkowska 2003). Psychologowie i socjologowie często zwracają uwagę na rodzaje osobowości, jakie predestynują agresora i ofiarę do zajmowania swoich ról, konsekwencje stresu wpisanego wzdużanie pod presją, jak również konsekwencje natury psychicznej u osób poddanych wrogim działaniom w miejscu pracy (Edelman 2002; Kmiecik-Baran, Rybicki 2004). Prawnicy zaś podejmują starania na rzecz stworzenia prawnej definicji mobbingu oraz interpretacji kodeksowej zapewniającej właściwe rozpoznanie i w konsekwencji trafność osądu. W rezultacie definicja mobbingu pojawiła się w polskim kodeksie pracy⁶ (art. 94.3 kp).

Celem, jaki sobie postawiłem w tej pracy, jest socjologiczna analiza zagadnienia nękania psychicznego. Moją główną intencją jest spojrzenie na zjawisko mobbingu z perspektywy interakcyjnej wpisanej w założenia symbolicznego interakcjonizmu. Oznacza to, że niniejsza praca obejmuje jedynie określony fragment analizowanej tutaj problematyki, zaś z konieczności pomija inne. W centrum dociekań badawczych lokuję działania jednostek i symbole, które z tego działania wynikają. Zajmuję się interpretacją i definiowaniem nękania psychicznego przez osoby będące obiektem agresji, a także osoby związane z tą problematyką z racji swego zawodu czy wykonywanych funkcji. Staram się spojrzeć na mobbing z punktu widzenia relacji, o których opowiadają Rozmówcy. Istotne są dla mnie te aspekty nękania psychicznego, którym badani przypisują wyraźne znaczenia. Moim celem jest rekonstrukcja ich doświadczeń i symboliki, która się z nimi wiąże. Jednocześnie przyjmuję, że inne cechy środowiska pracowniczego, jak: podział pracy w ramach stanowisk, struktura i wielkość organizacji czy sam charakter pracy, są dla mnie istotne o tyle, o ile pojawią się w wypowiedziach Rozmówców.

Także kontekst makrospołeczny, który może mieć wpływ na mobbing (m.in. poziom bezrobocia, system regulacji prawnych, świadomość społeczna wyrażająca się w ilości stowarzyszeń antymobbingowych, treści przekazywanych przez środki masowego przekazu itd.), jest dla mnie istotny wtedy, gdy znajdzie odzwierciedlenie w wypowiedziach badanych osób. Przedmiotem mojej uwagi nie

⁵ Krystyna Kmiecik-Baran oraz Jacek Rybicki z Pomorskiego Instytutu Demokratycznego podają, że według obliczeń amerykańskich w Stanach Zjednoczonych pracodawcy wydają rocznie 700 mld USD na zastąpienie 200 tys. mężczyzn w wieku 45–65 lat, którzy umierają lub stają się niezdolni do dalszej pracy z powodu długotrwałej przemocy psychicznej prowadzącej do chorób wieńcowych.

⁶ Także art. 47 Konstytucji RP, art. 212 kodeksu karnego oraz art. 23 i 24 kodeksu cywilnego w sposób pośredni odnoszą się do problemu nękania pracownika w miejscu pracy.

będą natomiast ekonomiczne, zdrowotne czy prawne konsekwencje istnienia przemocy psychicznej w miejscu pracy.

Obszarem moich zainteresowań jest przede wszystkim procesualne ujęcie mobbingu związane z próbą jakościowego opisu trajektorii zawodowej osoby, wobec której stosuje się nękanie psychiczne. Moje wysiłki skupione zatem są głównie na ukazaniu poszczególnych stadiów „nabywania” i „opuszczania” przez jednostkę wynegocjowanych przez nią, w kontaktach z jej otoczeniem, kolejnych ról. Rdzeniem prezentowanych tu rozważań czynią interakcje międzyludzkie. Przejścia statusowe doświadczane przez poszkodowanego, choć mogą być inicjowane na poziomie relacji jednostkowych, zawsze w konsekwencji prowadzą do zmian w grupowej percepceji mobbowanego, jak również jego wyobrażeniu odnośnie do samego siebie. Interesuje mnie szereg czynników, które przyspieszają, zwalniają, niwelują bądź nawet odwracają ów proces stawania się ofiarą. Zwracam także uwagę na relacje osoby krzywdzonej z pozostałymi pracownikami, lecz również z rodziną i znajomymi. Od ich kształtu częstokroć zależy zasób działań wpisywanych w ramy aktywnej walki bądź biernej strategii adaptacyjnej inicjowanej przez ofiarę.

Warto również zaznaczyć, że aplikacyjny wymiar rezultatów badań zaprezentowanych w tej pracy wynika raczej z poznania dynamiki samego zjawiska nękania psychicznego z perspektywy ofiar, natomiast nie obejmuje konstatacji o charakterze doradczym. Ponadto, ze względu na fakt, że interesuje mnie przede wszystkim możliwie najbardziej dokładny i neutralny opis zjawiska, pomijam zajmowanie określonej postawy etyczno-moralnej. Nie biorę zatem bezpośrednio strony ofiar oraz nie staram się definiować zjawisk przeze mnie podejmowanych w kategoriach aksjologicznych.

Zdaniem Herberta Blumera *charakter badanej rzeczywistości decyduje o stosowanych środkach – metodach i technikach otrzymywania danych, a nie na odwrot* (patrz Hałas 1994: 49). Przyjęcie danej perspektywy teoretycznej wiąże się z zastosowaniem swoistego „klucza percepcyjnego”, przez który patrzymy i interpretujemy rzeczywistość. Oznacza to, jak już wcześniej wspomniałem, że nasze spostrzeżenia mają charakter fragmentarny, gdyż nie próbujemy obejmować całości, lecz skupiamy się na wybranym jej fragmencie. Metodologia przeze mnie zastosowana ma w stanie umożliwić mi obserwację wcześniej wybranej „warstwy” rzeczywistości. Moim celem jest przede wszystkim przesłedzenie interakcyjnego wymiaru nękania psychicznego widzianego oczami ofiary oraz osób związanych z mobbingiem z racji zawodu, zainteresowań bądź pełnienia funkcji. Według Rachel Hirschfelda *teoria ugruntowana umożliwiła przyjęcie perspektywy uczestników w stosunku do ich doświadczeń zamiast odkrywania obiektywnej prawdy. Podejście to charakteryzuje się subiektywizmem w kontekście struktury i jakości postrzegania własnych przeżyć przez uczestników badania* (tł. własne, Hirschfeld i zespół 2005: 252). Decydując się na wykorzystanie

teorii ugruntowanej jako swoistego podłoża metodologiczno-teoretycznego, kierowałem się przede wszystkim specyfiką samego zjawiska nękania psychicznego w miejscu pracy. Subtelność podjętej tutaj problematyki, jak również złożoność procesu stawania się ofiarą wymagają jak największej otwartości w zakresie założeń formalno-badawczych. Również fakt, że wiedza na temat lobbingu, jako jednego z poważnych zagrożeń przypisanych pracy zawodowej, jest w Polsce jeszcze niewielka, wyznacza konieczność najdalej posuniętej wrażliwości percepcyjnej badacza w stosunku do obserwowanych przez niego swoistości środowiska pracowniczego. U źródeł teorii ugruntowanej leży przyjęta do pewnego stopnia „bezzałożeniowość”, związana z ograniczeniem do minimum prekonceptualizacji problematyki badawczej oraz zjawisk, które się na nią składają. Dzięki temu to materiał badawczy w dużym stopniu „wyznacza” pojęcia, kategorie i ich własności oraz powiązania między nimi. Nie bez znaczenia jest także dynamika samego zjawiska nękania psychicznego, która w pewnym stopniu narzuca badaczowi określony sposób postrzegania tego problemu. Wraz z przyjęciem założenia o „procesualności” zjawiska mobbingu również użyte metody i techniki badawcze muszą odzwierciedlać naturę przedmiotu badań. Warunkiem niezbędnym jest zatem ich elastyczność warunkującą stałe „podążanie” za kolejnymi fazami zmieniającej się rzeczywistości.

Główną techniką badawczą użytą w tej pracy jest wywiad narracyjny oraz wywiad swobodny. Rozmówcami są ofiary nękania psychicznego w miejscu pracy oraz eksperci, z racji swego zawodu, związani z prezentowanym tu zagadnieniem. Wykorzystana zostanie także technika analizy dokumentów osobistych przedstawionych przez ofiary mobbingu. Różnorodność zastosowanych technik badawczych w naszej intencji ma się przyczynić do możliwie najdalej posuniętej obiektywizacji opisywanej problematyki. W tym wypadku oznacza to krytyczne spojrzenie na wypowiedzi ofiar nękania psychicznego, stanowiących główną podstawę analiz, przez inne osoby w mniejszym stopniu zaangażowane w konflikt. Ze względu na oczywisty fakt niemożności zapoznania się z opinią agresorów ich punkt widzenia do pewnego stopnia będzie reprezentowany przez ekspertów podejmujących się ingerencji, z racji wykonywanych przez nich funkcji zawodowych.

Książka składa się z trzech głównych części. Pierwsza z nich, teoretyczna, obejmuje dwa zagadnienia, mianowicie: opis symbolicznego interakcjonizmu jako przyjętej perspektywy teoretycznej oraz prezentację charakterystyki mobbingu wraz z przybliżeniem rezultatów badań krajowych i zagranicznych. Druga część, metodologiczna, jest poświęcona przedstawieniu metodologii teorii ugruntowanej w odniesieniu do metod i technik badawczych, na których opierają się badania. W jej skład wchodzi również opis procedury badawczej i zagadnień problemowych przez nas podejmowanych. Ostatnia, część empiryczna, zawiera opis rezultatów badań oraz próbę nakreślenia teorii średniego zasięgu budowanej na tej podstawie.

CZĘŚĆ TEORETYCZNA

Rozdział 1

SYMBOLICZNY INTERAKCJONIZM JAKO PERSPEKTYWA TEORETYCZNA

1.1. Uzasadnienie zastosowania symbolicznego interakcjonizmu w badaniach nad nękaniem psychicznym

Zdaniem Herberta Blumera, znaczenia rzeczy pochodzą z interakcji społecznych. Zrozumienie czyjejś interpretacji rzeczywistości oznacza zagłębianie się w jej szeroko pojętym działaniu, z uwzględnieniem zróżnicowanych, zakorzenionych biograficznie perspektyw poznaawczych i pragmatycznych (Rokuszewska-Pawełek 2002: 12). Poprzez działanie, jednostka jest w stanie budować „symboliczną tkankę”, którą posługuje się, definiując i interpretując siebie oraz innych. Blumer odnosi pojęcie symbolicznego interakcjonizmu do *osobliwej i wyróżniającej się charakterem interakcji, która ma miejsce pomiędzy istotami ludzkimi. Osobliwość związana jest z faktem, że jednostki ludzkie interpretują albo „definiują” wzajemnie podejmowane działania zamiast jedynie na nie reagować. Ich „odpowiedź” nie jest formułowana bezpośrednio w stosunku do wzajemnych działań, lecz zamiast tego bazuje na znaczeniu, jakie przywiązuje do tych działań.* (tł. własne, Blumer 1969: 78–79). Joseph R. Gusfield podkreśla, że Blumer traktuje symboliczny interakcjonizm jako określony perspektywę teoretyczną, służącą do badania życia grupowego i zachowania (Gusfield 2003: 121). Dzięki podejściu interakcyjnemu jesteśmy w stanie spojrzeć na grupę z perspektywy relacji, jakie w niej zachodzą, i opisać ją także językiem owych relacji.

Na samym wstępie warto zaznaczyć, że przedmiotem mojego zainteresowania nie jest i nie może być tak zwana „obiektywna prawda”, lecz określony sposób jej postrzegania przez uczestników interakcji. Posługując się słowami Normana K. Denzina, interesuje mnie *przeżywane doświadczenie i sensy nadawane owemu doświadczeniu przez jednostki wchodzące w interakcje* (Denzin 1990: 55). Uwzględniam założenia Blumera odnośnie do metodologii symbolicznego interakcjonizmu i podstawą analiz czynię obrazy i koncepcje świata empirycz-

nego (patrz Blumer 1969: 22–23). Przyjmuję, że rzeczywistość jest kreowana i negocjowana w trakcie aktywności człowieka. Oznacza to, że tylko niektóre jej fragmenty są wspólne dla ludzi pozostających w przestrzennej styczności, zaś inne są dopiero „uzgadniane” w toku interakcji. Nie roszczę sobie tym samym prawa do mówienia „jak jest”, lecz raczej staram się opisywać i rozumieć „jak uważa się, że jest”. Jest to obraz rzeczywistości ujawnianej osobom z zewnątrz.

Interesuje mnie przypisywanie wartości określonym obiektom i procesom w ramach rzeczywistości, która jest kreowana przez ofiary nękania psychicznego. Moim celem jest spojrzenie ich oczami, oddanie ich „realności” świata społecznego, w którym żyją. Ważne są dla mnie kategoryzacje tworzone przez Rozmówców i sposoby tłumaczenia zdarzeń, które ich dotyczą. Istotne jest to, czemu oni przypisują wagę. Krzysztof Konecki zauważa, że jeśli chcemy zrozumieć innych i może wytlumaczyć ich postępowanie i postrzeganie świata, powinniśmy skoncentrować się na definicjach sytuacji, które mogą podlegać typologizacji i koncepcjalizacji. Dzięki temu możemy zrozumieć bardziej ogólne wymiary społecznych światów (Konecki 2005: 1). Ludzie tworzą swoją wersję realności poprzez kontakty z innymi. To relacje z innymi współkreują nasze postrzeganie samego siebie w oparciu o innych aktorów społecznych. Nasi partnerzy interakcyjni dostarczają nam informacji, z których budujemy podstawy swojej tożsamości. Będąc na bezludnej wyspie, nie wiedzielibyśmy, czy jesteśmy bogaci, pracowici, pobożni, tak samo jak nie wiemy, czy liczba 26 to dużo czy mało. Zdaniem Cooley’ego wiedzę czerpiemy z nieustannych porównań i interpretowania ich efektów. Nasze sądy mają charakter interakcyjny, powstają i są nieustannie konsultowane w drodze relacji z innymi aktorami społecznymi (zob. Cooley 1922: 183).

Zastosowanie symbolicznego interakcjonizmu wiąże się z „zejściem na poziom interakcji”. Umożliwia ono odkrycie kontekstu działania, które nie jest możliwe w przypadku zastosowania logiki analizy makrostrukturalnej. Patrząc przez pryzmat interakcji, bardziej jesteśmy uwrażliwieni na procesy, w których dokonuje się akceptacja, odrzucenie, wysiłek rozumienia, przystosowanie się do warunków lub ich zmiany, niż na efekt, który widać z lotu ptaka w postaci wyżłobionych kolejnych ładu społecznego (Piotrowski 1985: 29; por. także Hogg, Abrams i zespół 2004: 250–251). Perspektywa interakcyjna umożliwia śledzenie reguł uczestnictwa w mniej lub bardziej trwałych stycznościach społecznych. Simmel mówił o „żabiej perspektywie”, która odnosi się do śledzenia zjawisk z bliska (zob. Piotrowski, 1985). Bliskość badacza wobec obserwowanej rzeczywistości umożliwia mu dostrzeganie jej subtelnosci, dając mu tym samym możliwość wskazania relacji między nimi. Denzin pisze, że interpretatywny interakcjonizm pragnie iść w głąb, pod powierzchniowy poziom jaźni i znaczeń życia codziennego. Wzywa do przyjęcia interpretatywnego punktu widzenia, który rozpatruje bogaty, rozbudowany wewnętrzny świat jaźni, uczuć i głębokich

znaczeń. Interakcjonizm interpretatywny dostarcza fenomenologicznych opisów doświadczenia takiego, jakie jest przeżywane na owym wewnętrznym, głębokim poziomie znaczeniowym (Denzin 1990: 57). Perspektywa interakcyjna wraz z zastosowaniem jakościowych metod badań daje możliwość dotrzeć do „głębszego poziomu znaczeń”.

Symboliczny interakcjonizm zakłada, że symbole, którymi ludzie posługują się oznaczając różne elementy otaczającej ich rzeczywistości, mają rodowód interakcyjny, są permanentnie wytwarzane w toku wzajemnego komunikowania. Robert Prus i Scott Grills uważają, że *symboliczna interakcja* [w ujęciu interakcjonistów] może być postrzegana jako badanie sposobów, w jaki ludzie codzennie nadają sens swoim sytuacjom życiowym i oddają się aktywności w relacji z innymi. To jest podejście, które kładzie nacisk na rygorystyczne zakończanie swych wniosków odnośnie do sposobów, w jaki ludzie działają, w kontekście ich społecznego życia (tł. własne, Prus, Grills 2003: 19). Przyjęcie symbolicznego interakcjonizmu jako perspektywy teoretycznej jest równoznaczne ze spojrzeniem na symboliczną sferę aktywności człowieka w jego codziennych relacjach z innymi. Elżbieta Hałas zaznacza, że *pragmatyści i symboliczni interakcjonisi punktem wyjścia czynią [...] komunikowanie społeczne jako działanie, gdzie znaczenia wyłaniają się w konwersacji gestów i symboli* (Hałas 2005a: 9; por. także Gusfield 2003: 122). To dzięki działaniom jednostek istnieje społeczeństwo (Tuner 2004: 397; por. Kawka 1998: 15). W przypadku prezentowanych tutaj zagadnień, codzienne działania i ich konsekwencje budują sieć powiązań między pracownikami, tworzą pewien kontekst, arenę ich codziennych interakcji. W obliczu badań, które podjąłem, istotne są przypisywane przez jednostki znaczenia odnoszone w stosunku do szeroko pojętego środowiska zawodowego. Niektóre elementy „tła” są determinantami budowania definicji sytuacji oraz działań podejmowanych przez badanych, zaś inne, choć istnieją, mają mniejsze znaczenia w sensie interakcyjnym.

Pomimo faktu, że to symboliczny interakcjonizm stanowi naszą perspektywę teoretyczną, uważam, iż uzasadnione jest wykorzystanie i zawarcie w części teoretycznej także punktu widzenia wybranych przedstawicieli innych nurtów przynależących do paradygmatu interpretatywnego. Mam tutaj na myśli Alfreda Schutza utożsamianego z fenomenologią, Ervinga Gofmana wiązanego z podejściem dramaturgicznym, Harry'ego Sullivana – twórcę ważnego, ze względu na poruszany tutaj problem, pojęcia „znaczącego innego”, czy też Georga Simmela, który jako pierwszy zwrócił uwagę na problem interakcji w kontekście działań jednostek w grupie ze względu na rodzaj ich przynależności. W przypadku Alfreda Schutza warto wspomnieć o jego pojmowaniu zasad tworzenia przez ludzi wspólnie podzielanej rzeczywistości. Interesujący jest dla mnie także jego pogląd na temat pracy badacza polegającej na operowaniu konstruktami „drugiego stopnia” opartymi na tych budowanych przez aktorów społecznych. Oni to

dostarczają jemu obrazu rzeczywistości powstałej w wyniku ich nieustannych aktów definiowania i interpretowania. W nurcie interpretatywnym pozostaje także twórczość Harolda Garfinkla, o którego założeniach odnośnie do badania i interpretowania tworzonej przez ludzi rzeczywistości także wspomnę. Zwróci uwagę na opisany przez niego „rytuał degradacji”, jaki wypracowuje grupa wobec jednostki, blisko związany z przedmiotem badań. Wspomnę także o wybranych aspektach twórczości Gofmana, które uwrażliwiły mnie na zagadnienie postępowania jednostki wobec otoczenia, oparto na chęci zyskania korzystnego wizerunku w grupie. Jego rozumienie interakcji dostarcza większego wyczucia na kontekst i celowość działań aktorów społecznych. Przyjrzę się także założeniom teorii etykietowania (*labeling theory*) w kontekście społecznych uwarunkowań procesu wykluczania określonych osób i pozostawiania ich na marginesie życia wspólnotowego.

Moim argumentem na rzecz poszerzenia perspektywy teoretycznej jest chęć jej uzupełnienia i „uszczeplenia”, nie zaś różnego interpretowania zaobserwanych faktów w zależności od wygody badacza.

1.2. Korzenie symbolicznego interakcjonizmu i jego współcześni kontynuatorzy

Zastosowanie określonej teorii, w tym wypadku symbolicznego interakcjonizmu, wymaga przedstawienia ogólnej charakterystyki założeń filozoficzno-badawczych, które się z nią wiążą. Jest to konieczne dla zrozumienia szerszych ram teoretycznych i koncepcyjnych niniejszej pracy. Moją intencją jest jednak przede wszystkim kompilacja niezwykle bogatej spuścizny przedstawicieli oraz inspiratorów symbolicznego interakcjonizmu, do zbioru przesłanek teoretycznych, którymi w trakcie analizy i interpretacji danych, w sposób bezpośredni, będę się kierować. W rezultacie, oznacza to, że nie wszyscy teoretycy i nie wszystkie idee wpisane w nurt symbolicznego interakcjonizmu znajdą się w tejże pracy. Ze względu na podjęty problem badawczy, w głównej mierze uwaga skierowana jest na grupowy poziom interakcji międzyludzkich i tworzonej w jej ramach symboliki. Pragnę przedstawić również proces konstruowania i nabywania przez jednostkę swoistej dla siebie definicji sytuacji. W związku z tym przybliżę pojęcie jaźni wytwarzanej w trakcie komunikacji partnerów interakcyjnych wynikającej z uczestnictwa w działaniach grupowych. Całość zaś stanowi próbę spojrzenia na człowieka i jego otoczenie w kontekście działań, jakie w nim podejmuje.

Początek zainteresowań relacjami na poziomie mikroprocesów stanowi także początek nowego rozdziału w myśli socjologicznej. Towarzyszyło im przekonanie, że struktura społeczeństwa powstaje i utrzymuje się dzięki działaniom

jednostek (Turner 2004: 397; por. Kawka 1998: 15; Piotrowski 1985: 29). Konsekwencją relacji jednostki z otoczeniem jest wytwarzanie się u niej jaźni (*self*). Wiliam James, w duchu pragmatyzmu, lokuje czynnik wpływu na jednostkę w szeroko rozumianej rzeczywistości składającej się na kontekst działania aktora społecznego (por. Bokszański 1989: 52–53). W jego zbiorze wykładów konstytuujących powstanie pragmatyzmu możemy odnaleźć stwierdzenie, że *wszystko co należy do rzeczywistości wpływa na nasze postępowanie, a ten wpływ jest znaczeniem rzeczy dla nas* (James 1911: 27). Otoczenie wpływa na człowieka, przyczyniając się tym samym do powstawania u niego systemu znaczeń będących podstawą jego jaźni. Aktywność podmiotu zdaniem Jamesa powinna wyrażać się w tym, że selekcjonuje on informacje płynące z otoczenia pod kątem ich praktycznego zastosowania¹. Wzorując się na filozofii Pierce'a, stwierdza, że *dla osiągnięcia więc doskonałej jasności umysłu w myślach naszych o przedmiocie, powinniśmy jedynie rozważać, jaki możliwy praktyczny skutek pociąga za sobą ten przedmiot: jakich wrażeń możemy się od niego spodziewać, jakie powinniśmy przygotować reakcje [wyrażenie oryginalne]. Nasze wyobrażenie o tych skutkach, czy to bezpośrednich, czy odległych, stanowi dla nas całokształt naszego pojęcia o przedmiocie, o ile pojęcie to ma w ogóle jakieś pozytywne znaczenie* (James 1911: 26, patrz także Szacki 2003: 549). Relacja człowiek – środowisko ma charakter wzajemny. Jednostka, uczestnicząc w życiu społecznym, nabiera określonego systemu znaczeń, poprzez które, kierując się w swym postępowaniu pragmatyzmem, postrzega świat, selekcjonując z niego ważne dla siebie elementy. Człowiek, budując system znaczeń, tworzy aksjologiczną podstawę dla interpretacji świata. Elżbieta Hałas, cytując Ricourera, pisze, że *interpretację niejednokrotnie uważa się za koncepcję ściśle związaną z rozumieniem symboli jako szczególnej struktury sensu, do której odnoszą się znaczenia dostępne bezpośrednio* (Hałas 2005a: 8). Percepcja rzeczywistości przez jednostkę jest zatem „zapośredniczona” przez nabywane przez nią w trakcie życia znaczenia i sposób ich stosowania w kontaktach z innymi.

Wiliam James² po raz pierwszy dokonał uściślenia terminu jaźń społeczna³. Zdaniem Turnera i Szackiego jest ona szczególnie istotna dla analizy interakcji (Turner 2004: 398, Szacki 2003: 549). Jaźń stanowi umiejętność postrzegania samych siebie i zdolność wytwarzania odczuć i postaw skierowanych na siebie

¹ Hałas pisze, że pragmatyzm sprowadza myśl do instrumentu, który służy rozwiązywaniu problemów napotkanych w działaniu (Hałas, 1994: 33).

² Andrzej Piotrowski, wskazując na ewolucję perspektywy interakcyjnej, podkreśla, że od czasów Jamesa do Meada rozwój koncepcji jaźni i umysłu symbolicznego poszedł najwyraźniej drogą uwydatnienia społecznych, interakcyjnych procesów kształtuowania się osobowości (Piotrowski 1985: 26).

³ Według koncepcji Jamesa można wyróżnić trzy typy jaźni: jaźń materialną (*the material Self*), społeczną (*the social Self*), duchową (*the spiritual Self*) i czyste ego (*the pure Ego*), (James 1911: 292; patrz także Turner 2004: 398).

samych. Ze względu na cel pracy najbardziej przydatna jest tutaj koncepcja jaźni społecznej i nią też zajmuję się w dalszej jej części. *Społeczna jaźń człowieka jest rozpoznaniem zaczerpniętym od partnerów interakcyjnych* (tł. własne, James 1950: 293). Źródłem wszelkich odczuć ludzi wobec samych siebie są interakcje z innymi. To one przesądżają o procesie stawania się jednostki ludzkiej i nabycia swych zasadniczych właściwości (por. Cooley 1922: 179; Mead 1932: 192; Szacki 2003: 548; Turner 2004: 398 i inni). Jaźń ma zatem rodowód interakcyjny, gdyż budowana jest w oparciu o relacje jednostki z innymi aktorami społecznymi. W ujęciu Jamesa jaźń społeczna człowieka nie tworzy jednej koherentnej całości, lecz posiada eklektyczną naturę, która stanowi odzwierciedlenie sądów innych osób wydawanych pod adresem jednostki. Człowiek posiada zatem wiele jaźni (por. James 1950: 294). Marianna Łoś podkreśla, że konsekwencją powstania mniej lub bardziej uporządkowanego wyobrażenia o sobie samym, które jednostka czerpie z relacji z innymi, jest proces konstruowania własnej wartości (por. także Cooley 1922). Pozostaje ona w ścisłej relacji z wartościami cenionymi w naszym otoczeniu – człowiek uczy się cenić za to, za co cenią go inni (Łoś 1985: 124). Jaźń społeczna zdaniem Jamesa ma także charakter dynamiczny i adaptacyjny, gdyż pozwala jednostce w zależności od specyfiki grupy, w której przebywa, dostosować się do wyobrażeń, które ta grupa z nią wiąże. [Jednostka] ma tak wiele jaźni społecznych, jak wiele jest grup, na których opinii jej zależy. Ogólnie rzecz biorąc pokazuje inną stronę siebie w stosunku do różnych grup (tł. własne, James 1950: 294).

James zauważa, że pomiędzy różnymi jaźniami, które jednostka posiada bądź do których dąży, niejednokrotnie dochodzi do rywalizacji i konfliktu. Pod wpływem rezultatu naszych własnych działań, jak również środowiska społecznego, w którym przebywamy i które musimy brać nieustannie pod uwagę, wybieramy określoną jaźń, jednocześnie zrzekając się bądź tłumując pozostałe (James 1950: 309–310). Odczuwanie siebie (*self-feeling*), na które składa się zarówno zadowolenie z siebie (*self-complacency*), jak też niezadowolenie z siebie (*self-dissatisfaction*), osadzone jest w kontekście naszych relacji z innymi (Mead 1932: 305–307) i ma bezpośredni związek z dynamiką stosunków pomiędzy różnymi jaźniami. Całość przekłada się na poczucie własnej wartości (*self-esteem*), które jest rezultatem odniesienia tego, co jest rzeczywiste i realne (*actualities*), do naszych aspiracji (*pretensions*) wywodzących się ze środowiska społecznego, w którym przebywamy (Mead 1932: 310). Na wartość obydwu tych czynników wpływają nasze kontakty z otoczeniem, którym przypisujemy określone wartości, które następnie do siebie odnosimy. Można zatem stwierdzić, że człowiek, zdaniem uczonego, jest istotą interpretującą obraz sytuacji, której jest uczestnikiem. Człowiek jest poddany określonymu kontekstowi, w którym znajduje odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób ma się prezentować otoczeniu, by spotkać się z jego akceptacją (James 1950: 308). Zbigniew Bok-

szański zauważa, że w według Jamesa *człowiek posiadać ma wrodzoną skłonność do bycia dostrzeganym, i to w pozytywny sposób* (Bokszański 1989: 54). Ta wrodzona skłonność jest niezwykle ważnym elementem, który wiąże jednostkę z grupą i każe jej brać pod uwagę grupowo wyrażaną opinię na jej temat.

W pierwszych słowach nawiązujących do jaźni społecznej James prezentuje pogląd, który ze względu na problematykę tejże pracy ma charakter kluczowy. Odnosi się on do znaczenia izolacji społecznej, jako narzędzi służącego wymierzeniu kary, możliwego do zastosowania wobec jednostki przez grupę. *Nie można wynaleźć bardziej okrutnej kary natury psychicznej, niż wyrzucić kogoś poza nawias społeczny i sprawić, by stał się zupełnie niezauważany przez pozostałych członków* (tł. własne, James 1950: 293). James przyznaje jednostce społeczną i towarzyską naturę, która rodzi potrzebę kontaktu z innymi. Kontaktów zapewnia informację zwrotną, czerpaną w chwili styczności jednostki z otoczeniem. Jest ona niezbędna dla utrzymania poczucia przynależności do większego grona osób. W dalszej części uczyony wymienia elementy składające się na sytuację osoby izolowanej przez pozostałych w sposób intencjonalny. *Jeśli nikt się nie odwrócił, gdy wesliśmy, nie odpowiedział, gdy się odezwaliśmy, nie zauważył, co zrobiliśmy, lecz [zamiast tego] każda napotkana osoba udawała, że nas nie widzi, działając jak byśmy nie istniali, wzbiera w nas jakiś rodzaj wściekłości i bezsilnej rozpaczy, od której najgorsze tortury wydają się być ulgą; przez to czujemy, że jakkolwiek ciężkie byłoby nasze położenie, nie zatoneliśmy zbyt głęboko, żeby być wartym jakiejkolwiek uwagi* (tł. własne, James 1950: 293–294). Człowiek wyłaniający się jamesowskiej koncepcji natury ludzkiej boi się osamotnienia emocjonalnego. Osamotnienie jest tak dotkliwe, gdyż uderza w naszą naturalną skłonność do bezpieczeństwa czerpanego z relacji z innymi. Z reguły boimy się pozostawać sam na sam ze sobą, obserwując jednocześnie pozostałych odnoszących się do siebie nawzajem.

James, abstrahując od oczywistego wpływu otoczenia, przypisuje jednostce pewne stałe skłonności⁴ rządzące procesem budowania jaźni. *Nie jesteśmy tylko stadnymi zwierzętami lubiącymi być w zasięgu wzroku innych, lecz posiadamy wewnętrzną skłonność do chęci bycia zauważanym przez pozostałych* (tł. własne, James 1950: 293–294). Jaźń społeczna człowieka nie jest redukowalna jedynie do sumy wyobrażeń na jego temat prezentowanych ze strony otoczenia. Zawiera ona w sobie element niezmienności, przez pryzmat której osoba ocenia własne postępowanie. Ocena ta przybiera postać sądu odnoszonego do siebie samego, powstałego na skutek porównania wyobrażeń na temat swej osoby z rezultatem własnych działań. Honor, zdaniem uczonego, jest tego rodzaju jaźnią społeczną, która oparta na wizerunku samego siebie, który wychwala nas lub potępią w zależności od tego, czy jesteśmy w stanie sprostać wymaganiom, które nie

⁴ Wśród nich także opisana wyżej skłonność do bycia pozytywnie postrzeganym przez innych.

mogłyby powstać w innym biegu życia, niż nasz własny (tł. własne, James 1950: 294–295). James rozumie pojęcie honoru dość szeroko, wiążąc je z podporządkowaniem się systemowi grupowych norm. Pewne działania jednostka rezerwuje, postępując według zsocjalizowanego poczucia honoru, jedynie dla własnej grupy, natomiast na zewnątrz ich nie uaktywnia. Złodziej nie okrada innego złodzieja, zaś hazardzista, gardząc innymi zobowiązaniemi, spłaca dług wobec innego hazardzisty (zob. James 1950: 295–296). Grupa wymusza na jednostce podejście konformistyczne w imię zasad lojalności obowiązujących w kontaktach z nią. Siła grupy oparta na stopniu powszechnej akceptacji norm, które w niej obowiązują, jest powiązana z oczekiwaniemi jednomyślnego stanowiska jej członków wobec określonego problemu (patrz Czapla, Chomczyński 2007: 101). Jak już wcześniej nadmieniłem, ceną odstąpienia od spełnienia wymogu jedności jest ryzyko wykluczenia z grupy i izolacji. Jednostka, przebywając w grupie, jest poddana socjalizacji norm w niej panujących. W chwilach szeroko pojętego kryzysu ujawniają się one pod postacią zbioru dyrektyw, swoistego wzoru interakcyjnego, którym należy się kierować.

Na procesualny aspekt⁵ konstruowania jaźni zwrócił uwagę Charles Horton Cooley. *Jak wszelkie idee i idea jaźni pochodzi z komunikacji. Ta zaś jest procesem społecznym* (Hałas 1994: 21). Jaźń ma charakter kumulatywny i opiera się na empirycznym doświadczaniu rzeczywistości przez człowieka. Cooley podkreślał dynamikę mechanizmu nabywania określonej jaźni w kontaktach z otoczeniem. Jaźń wywodzi się z komunikacji, stanowi jej wytwór. Elżbieta Hałas zauważa, że uczyony wiązał umysł człowieka ze społeczeństwem. To ze społeczeństwa wywodzi siswią ontologię. [...] *umysły tak ściśle ze sobą współdziałały, iż jednostki nie można odłączyć od tej całości społecznej. Umysł jednostki kształtowany jest w procesie komunikacji z innymi* (Hałas 1994: 18; por. także Szacki 2003: 558; Bokszański 1989: 59–61). Warto w tym miejscu zatrzymać się przy pojęciu samej komunikacji, którą Cooley uważa za kluczową w zapoznawaniu i internalizowaniu przez jednostkę istoty społeczeństwa. Kreuje ona strukturę umysłu i osobowości człowieka, spełniając rolę pośredniczącą pomiędzy grupą, do której on należy, a nim samym. Janusz Mucha pisze, że według Cooley'a *natura ludzka jest zespołem społecznych cech człowieka. Nie może się rozwijać bez komunikacji. Bez niej umysł pozostaje w nienormalnym i nieokreślonym stanie ani ludzkim, ani zwierzęcym. To struktura komunikacyjna czyni z jednostki ludzkiej członka zbiorowości* (Mucha 1992: 61). Poprzez komunikację dochodzi do socjalizacji. Samą komunikację uczyony pojmował bardzo szeroko, twierdząc, że *jest to mechanizm, przez który istnieją i rozwijają się ludzkie stosunki – ogólni symboli ludzkiego umysłu wraz ze środkami ich przekazywania*

⁵ Zdaniem Bokszańskiego, Cooley w znacznie mniejszym stopniu niż James, podkreślał procesualny wymiar jaźni.

w przestrzeni i przechowywania w czasie (Szacki 2003: 558; por. także Mucha 1992: 61). Komunikacja może być według niego werbalna i przedwerbalna, obejmując swym zasięgiem język (zdaniem Szackiego najważniejszy), gesty, postawę, mimikę twarzy itp.

Mając na uwadze doniosłą wagę komunikacji, Cooley wprowadził na trwałe do słownika socjologicznego termin jaźni odzwierciedlonej (*looking-glass self*), zdaniem Jerzego Szackiego, podstawowego elementu budowy jaźni indywidualnej jednostki (por. Szacki 2003: 559). Przyznał jej rolę zwierciadła, gdyż jest ona zespołem wyobrażeń na temat tego, w jaki sposób inni nas postrzegają. Jaźń odzwierciedlona i związane z nią pojęcie siebie (*self-idea*) w ujęciu Cooley'a, zaprezentowanym w *Human Nature*, składa się z trzech elementów. Pierwszy z nich odnosi się do naszego wyobrażenia na temat własnego obrazu w oczach innych. Nabywamy je w naszych relacjach z innymi, śledząc reakcje kierowane pod naszym adresem⁶. Drugim aspektem jaźni odzwierciedlonej są uczucia żywione do siebie samego. Są one pochodną naszej zinternalizowanej oceny w stosunku do domniemanego odbioru naszej osoby przez partnerów interakcyjnych. Stąd rodzą się takie odczucia, jak duma, samozadowolenie czy poczucie upokorzenia. Ostatnim elementem jest zgeneralizowany sąd na temat nas samych. Jest on konsekwencją tego, że przypisujemy wagę naszemu „przedstawianiu się” w umysłach wspomnianych innych (Cooley 1922: 184; por. także Mucha 1992: 46; Hałas 1994: 20–21; Konecki 2005b). Sąd innych na temat nas samych, jakiego domyślamy się uczestnicząc w relacjach z otoczeniem, jest przez nas do pewnego stopnia podzielany. Elżbieta Hałas podkreśla, że warunkiem wpływu ludzi na siebie jest platforma wzajemnej świadomości istnienia. *Właściwe pole oddziaływania jest umysłowe, bo poprzez wzajemne wyobrażenia o sobie ludzie na siebie oddziałują. Osoby i grupy istnieją dla siebie rzeczywiście tylko wtedy, gdy są uświadomione, ujęte umysłowo – jak mówi Cooley* (Hałas 1994: 18). Jaźń odzwierciedlona jest zatem wrażliwa na treść komunikatów przekazywanych przez otoczenie. Cooley w większym stopniu niż James zwraca uwagę na kontrolną rolę jaźni. Jednostka, dysponując ogólnym poglądem na temat wartości i norm akceptowanych w grupie, stara się dostosować. Zdaniem Cooley'a, *wyobrażenie o tym, jak przestawiamy się innym, jest bezpośrednio lub pośrednio „siłą kontrolującą” dla wszystkich normalnych umysłów* (Mucha

⁶ Anselm Strauss, odnosząc swoje spostrzeżenia do relacji pomiędzy imieniem a tożsamością, twierdzi, że wachlarz naszych reakcji w stosunku do imienia uzależniony jest od naszego wyobrażenia, jakie wrażenie, nosząc określone imię, wywołujemy wśród innych. Imię stanowi nazwę wyróżniającą nas spośród pozostałych i jest ważnym nośnikiem naszej tożsamości, dlatego nie jest nam obojętny jego społeczny odbiór będący odzwierciedleniem zdania grupowego (patrz Strauss 1969: 15). Imię jest zatem niejako cząstką nas wystawianą na zewnątrz w naszych kontaktach z innymi, dlatego jego społeczny odbiór traktujemy osobiste.

1992: 46). Jaźń odzwierciedlona posiada funkcję weryfikującą, gdyż podpowiada nam, w jaki sposób działać, by nasz obraz w oczach innych pozostał korzystny⁷.

Mając na uwadze dorobek Cooley'a, można dojść do wniosku, że jaźń odzwierciedlona zbudowana jest z dwóch „modułów”: stałego i zmennego. Ten pierwszy opiera się na naszych zgeneralizowanych sądach stanowiących kumulację doświadczeń zdobytych w relacjach z innymi. Jego stałość daje znać o sobie wtedy, gdy dysponując pewnym ogólnym sądem na temat naszego wizerunku wśród otoczenia, wchodzimy w relacje z ludźmi (grupą osób), którzy dysponują innym obrazem naszej osoby. W takim wypadku przez pewien czas podtrzymujemy wyobrażenie na temat naszego odbioru zakorzenione w poprzednim „układzie”. Zmienna część jaźni odzwierciedlonej dochodzi do głosu wtedy, gdy nie da się utrzymać naszego dotychczasowego wizerunku, jaki nosimy w pamięci. Konflikt pomiędzy częścią stałą i zmienną jaźni jest „neutralizowany” na korzyść tej ostatniej, gdy jesteśmy uzależnieni od nowej grupy. Relacje pomiędzy stałą i zmienną częścią jaźni można powiązać z zakorzenioną już na poziomie instynktu funkcją „stymulującą” i „unifikującą” aktywność podmiotu (Cooley 1922: 170–171). Zmiana treści informacji emitowanych przez otoczenie w stosunku do jednostki musi zatem skutkować zmianą samej jaźni, jednocześnie poszczególne doświadczenia powstające na poziomie jednostkowych wrażeń podmiotu (zob. Cooley 1922: 179) w jedną możliwie spójną matrycę postrzeżeniową⁸. Zmieniające się treści informacji płynące z otoczenia muszą się, według cooleyowskiej koncepcji jaźni⁹ jako istotności koherentnej, spotkać z reakcją ze strony doświadczalnie nabytych przeżyć biograficznych podmiotu. Wizja jaźni jako czegoś, co spaja różne doświadczenia zdobywane przez jednostkę w jej relacjach z innymi, niesie dla nas niezwykle istotne konsekwencje. Nasze niepowodzenia w kontaktach z innymi mają w większym bądź mniejszym stopniu wpływ na naszą koncepcję siebie. W momencie, gdy otoczenie podtrzymuje taki układ, w którym jednostka interpretuje rezultaty własnych działań jako niepowodzenia, także jaźń, posiadająca zdaniem Cooley'a charakter procesualny i relacyjny (bazuje na relacjach z innymi), absorbuje te informacje i sama podlega zmianie. Wpływ otoczenia, zwłaszcza jednolitego w swojej definicji działań określonej jednostki, jest w stanie wymusić na niej zmianę również dobrze ugruntowanego mniemania o sobie. Punktem odniesienia dla siły wpływu otoczenia niech będzie rezultat eksperymentu Salomona Asha. Ludzie kolejno pod-

⁷ Można w tym przypadku dostrzec bliskość pomiędzy spostrzeżeniami Cooley'a i Goffmana, który także zakładał uniwersalną kulturowo dbałość jednostek odnośnie do zachowania własnego dobrego imienia w grupie (zachowania twarzy).

⁸ James w odróżnieniu od Cooley'a zakładał wielość jaźni uaktywnianych w kontaktach z określonymi grupami (patrz wyżej).

⁹ James, jak już wcześniej wspomnieliśmy, opowiadał się za kontekstową teorią jaźni stanowiącej zbiór wielu różnych jaźni inicjowanych w kontaktach z różnym otoczeniem.

dani jawnie nieprawdziwej opinii pozostałych, nie posiadając możliwości wyjścia poza doświadczaną homogeniczność grupy, w większości przypadków przystawali na ich punkt widzenia (patrz Aaronson, Wilson, Ackert 1997: 279–283). Eksperyment Asha czy Sherifa, choć oscyluje jedynie na poziomie zachowań¹⁰, potwierdza podatność jednostki na wpływ otoczenia (patrz także Cialdini 1996), o czym pisał Cooley, analizując koszty niedogodności społecznych związanych z zachowaniem nonkonformistycznym (patrz Mucha 1992: 47). W tym wypadku negocjacja własnego wizerunku w otoczeniu może polegać na opieraniu się jednostki na wcześniej zdobytym, pozytywnym przekonaniu o sobie samej, w obliczu nowych, niekorzystnych informacji płynących z zewnątrz. Czas „opierania się” prawdopodobnie jest zależny od definicji własnych przekonań (konstruowanych już na poziomie socjalizacji pierwotnej) co do swej roli i tożsamości, jak również wsparcia otoczenia lub jego braku.

Jeśli zgodnie z filozoficznymi założeniami Cooleya (a wraz z nimi dorobku przedstawicieli pragmatyzmu społecznego) przyznamy jednostce aktywną rolę w kreacji otaczającego ją środowiska, oznacza to, że także i sama jaźń nie jest jedynie zwierciadłem dla zastanej rzeczywistości, lecz wynikiem procesu jej współtworzenia i umysłowego przekształcania (przez podmiot i jego środowisko interakcyjne). Skoro przyjmujemy za Cooley’em, że jaźń powstaje na pograniczu otoczenia jednostki a nią samą, jako aktywnie działającym podmiotem tej relacji, musimy także przyznać jej negocjacyjny charakter (patrz Piotrowski 1982b).

Cooley porusza także ważny problem odczuwania siebie (*self-feeling*) w kontekście jego wpływu na szeroko pojętą aktywność jednostki. *Korelacja odczuwania siebie i aktywności celowej jest dobrze widoczna przez obserwację przebiegu jakiegokolwiek produktywnego przedsięwzięcia* (Cooley 1922: 178). Odczuwanie siebie jest pewną formą jaźni istniejącą już przed nabyciem języka (zob. Konecki 2005b: 47). W dalszej części uczony odnosi swe spostrzeżenia do sytuacji dziecka, które osiągając rezultat swoich działań, pragnie podzielić się nim z otoczeniem. [Dziecko] jest podniecone, gdy woła swych przyjaciół i znajomych, mówiąc: „zobaczcie, co robię. Czy to nie jest niezwykłe?”, czując się rozradowanym, gdy jest chwalone, i urażone albo poniżone, kiedy popełnia błąd. Lecz jak tylko to skończy i zwróci się ku czemuś innemu, jego odczuwanie siebie z tym słabnie i co najwyżej za kilka tygodni stanie się stosunkowo obojętne. Wszyscy wiemy, że podobne odczucia towarzyszą dokonaniom dorosłych (tł. własne, Cooley 1922: 178). Odczuwanie siebie, choć rodzi się w wyniku samooceny własnych działań, jest „konsultowane” z otoczeniem, które albo utrzymu-

¹⁰ W obu przypadkach ludzie poddani eksperymentowi zachowywali się wbrew swoim przekonaniom „zawieszonym” niejako na czas trwania eksperymentu. W obu przypadkach autorzy są zdania, że wydłużenie czasu poddania badanych wpływowi grupy mogłoby doprowadzić do równoczesnej, trwałe zmiany przekonań (Aaronson i zespół, 1997).

je jednostkę w przekonaniu, że ma podstawy do zadowolenia (niezadowolenia), albo zmienia jej pogląd na temat efektów własnych wysiłków. Dzieje się tak dlatego, że kryteria do samooceny powstają przez nasze kontakty z innymi. Można zatem powiedzieć, że uczucia, które żywimy do nas samych, są pochodząą informacją, jakie płyną z naszego otoczenia. Odczucia w stosunku do własnej osoby są zapośredniczone przez negocjację z otoczeniem naszego obrazu w ich oczach. Siłą determinującą nasze działania jest potrzeba uznania; to ona zdaniem Cooley'a rodzi podekscytowanie niezbędne dla zainicjowania całego scenariusza wydarzeń. Podniesiona ma jednak silne powiązanie z kontekstem naszej aktywności, jest przez niego powoływaną i wraz z jego zniknięciem, także i ona wygasła. *Nie jest możliwe stworzenie obrazu, poematu, eseju [...] czy jakiegokolwiek dzieła sztuki bez posiadania odczucia siebie, które odnosimy do rezultatu naszej twórczości, sprowadzającego się zazwyczaj do znacznego podekscytowania i pożądania uznania; ale to gwałtownie zanika wraz z samą aktywnością i często, gdy ona [aktywność] ustaje, przechodzi w obojętność* (tł. własne, Cooley 1992: 178; por. także Hałas 1922: 20). Cooley, pisząc o funkcji podniesienia, w konstrukcji jaźni, wskazuje na jej emocjonalny rodowód. *Z powstaniem jaźni wiążą się zatem emocje i w związku z tym jaźń ma w dalszym życiu jednostki również charakter emocjonalny* (Konecki 2005b: 46). Emocje wynikające z relacji jednostki z otoczeniem współtworzą i kształtują jej jaźń, i tym samym podkreślają jej relacyjny charakter.

Cooley wprowadza także koncepcję jaźni społecznej (*social self*), która stanowi efekt uczestniczenia jednostki w życiu grupowym. *Jaźń społeczna jest po prostu ideą albo zbiorem idei, które wywodzą się z funkcjonowania opartego na komunikowaniu, które umysł człowieka internalizuje* (tł. własne, Cooley 1922: 179; por. także Hałas 1994: 21). Jest ona ukierunkowana do wewnątrz grupy, gdyż z niej czerpie swe początki. Janusz Mucha pisze, że *mamy tu do czynienia z utożsamianiem się z grupą społeczną. Dzięki niemu mówić można o wspólnej, grupowej woli, opinii itp.* (Mucha 1992: 46). Jaźń społeczna oparta jest na emocjach, które jednostka lokuje w grupie (zob. Cooley 1992: 179). Integruje ona wartości dominujące wśród członków grupy i ustala ogólny sposób, w jaki jednostka wchodzi z nią w interakcje. Mówiąc o jaźni społecznej (grupowej), nie można pominąć kwestii konformizmu stojącego na straży okazywania akceptacji regułom grupowym. Mucha, prezentując wywód Cooley'a, pisze, że *konformizm uważa on za dążenie do tego, aby utrzymać standard wyznaczony przez grupę* (Mucha 1992: 47). Tym, co karze ludziom być konformistami, są, zdaniem uczonego, niedogodności wynikające z postawy nonkonformistycznej, zwłaszcza gdy grupa jest spójna, a wartości w niej preferowane są ustabilizowane. Jest to pogląd zbieżny z przekonaniami Jamesa na temat mechanizmu utrzymywania jednostki w ramach norm grupowych, prezentowanego wyżej.

Ze względu na prezentowane w książce problemy badawcze należy także wspomnieć o cooleyowskiej teorii grupy pierwotnej i jej roli w nabywaniu przez jednostkę określonej jaźni. Grupa pierwotna w ujęciu Cooley'a, będącego twórcą tego pojęcia¹¹, charakteryzuje się bliskim związkiem twarzą w twarz oraz współpracą (tł. własne, Cooley 1909: 25). To w niej powstaje scenariusz socjalizacji pierwotnej i budowanie jaźni (*Loc. cit.*). W trakcie uczestnictwa w grupach pierwotnych osoba jest społeczniana, nabywa podstawowych norm i wartości w sposób nie zawsze świadomy. Stajemy się świadkami i uczestnikami tworzenia oraz podtrzymywania duszy grupowej¹², która wraz z całym systemem wartości, nie napotykając przeszkód w postaci już zdobytych doświadczeń, formuje naszą świadomość. Cooley uważa, że pierwotność grup wyraża się w tym, iż kształtuje one społeczną naturę człowieka oraz jego ideały (*Loc. cit.*). Grupa pierwotna, to taka grupa, która jest dla jednostki ważna, która wyznacza jej cele, ideały, zaszczerbia normy i wartości, a także przekazuje punkt widzenia składający się na definicję sytuacji (zob. Szacki 2003: 560; por. także Tyszka 1974: 173; Szacka 2003: 195–196). Danuta Walczak-Duraj pisze, że pierwotność tych grup, stanowiących główne ośrodki socjalizujące jednostkę, polega na tym, iż w ich obrębie realizowane są wszystkie psychiczne i = emocjonalne potrzeby jednostki uczestniczącej w takiej grupie „całą sobą” (Walczak-Duraj 1998: 139). To w grupie pierwotnej jednostka zdobywa najwcześniejsze i najpełniejsze doświadczenie społecznej jedności i wspólnoty (Mucha 1992: 55). Grupa pierwotna wyciska piętno na umyśle człowieka, który jest jej członkiem, otacza go, przekazując mu swój zbiorowy sposób myślenia i postrzegania rzeczywistości. Do grupy pierwotnej uczony zalicza w pierwszej kolejności rodzinę, dziecięce grupy zabawowe oraz sąsiadzkie albo wspólnotowe grupy dorosłych (Cooley 1909: 26). Cooley podaje pięć kryteriów, które wyróżniają grupy pierwotne od innych grup. Oprócz kontaktu twarzą w twarz, o którym wspomniałem wyżej, cechuje je także relatywnie trwały kontakt, mała liczba osób pomiędzy którymi dominują relacje oparte na stosunkowej zażyłości (patrz Szacka 2003: 195–196; Mucha 1992: 54). Piąte kryterium, czyli niewyspecjalizowany charakter grupy, odróżnia grupę pierwotną na przykład od grupy pracowniczej nastawionej na wykonanie określonego zadania. Moim celem, podjętym w dalszej części pracy, jest próba spojrzenia na środowisko pracownicze przez pryzmat grupy pierwotnej. Mam jednocześnie świadomość różnić pomiędzy grupą pierwotną i wtórną

¹¹ Określając Cooley'a jako twórcę pojęcia grupy pierwotnej, mamy na myśli jego wkład w rozwój tego pojęcia, lecz pragniemy jednocześnie zauważyc, że w rzeczywistości termin ten znalazł się w pracy Albiona Smalla i Georga Vincenta *Introduction to the Study of Society* z 1894 r., więc 15 lat przed ukazaniem się *Social Organization* (zob. Mucha, 1992: 53).

¹² Hogg i zespół piszą o jaźni grupowej, jako zbiorze tych elementów, które utrzymują tożsamość grupy i jej odrębność względem pozostałych grup (Hogg i zespół 2005: 251–252).

W tym momencie, gdy dochodzimy do problemu wpływu grupy na jednostkę, należy sięgnąć do koncepcji „znaczącego innego”. Pojęcie „znaczącego innego” (*significant other*) jest w socjologii ogólnie znane, choć jego rodowód wywodzi się z psychiatrii. Zostało ono po raz pierwszy użyte w roku 1953 przez amerykańskiego psychologa Harry’ego Stacka Sullivana w książce *The Interpersonal Theory of Psychiatry*. Sullivan rezerwuje termin „znaczący inny” dla wyrażenia relacji zależności bądź też współzależności pomiędzy dwiema osobami pozostającymi ze sobą w emocjonalnym związku. *Podejście Sullivana było skupione na relacjach interpersonalnych, jego celem była zmiana niewłaściwych wzorów powiązań, wzorów kształtowanych przez obecne i przeszłe doświadczenia lęku, braku bezpieczeństwa i unikania* (tł. własne, Sharfstein 1998: 852). W zastosowanej przez niego perspektywie klinicznej, relacjom nadrzędności/podporządkowania typowym dla układu rodzice–dzieci towarzyszy permanentny lęk dziecka, związany z procesem akulturacji, któremu jest ono poddane. Wynika ono zdaniem Sullivana (1953) z niepewności wpisanej w aktualne przeżycia dziecka pozbawionego jeszcze wykryształczonych sposobów definiowania sytuacji typowych dla osób dorosłych. *Każdego z nas dotyka fakt, że na długo przed tym, jak jesteśmy w stanie formułować błyskotliwe strategie działania, musimy uchwycić naturę stanu rzeczy, który jest nam prezentowany, najpierw poprzez matkowanie (mothering) później zaś przez innych ludzi, od których jesteśmy całkowicie uzależnieni w okresie naszego braku samodzielności. Zanim ktokolwiek sięga pamięcią, poza najbardziej niezwykłymi przypadkami, pojawia się konieczność radzenia sobie z nieprzyjemnym doświadczeniem (rzeczywistości). To doświadczenie jest wykorzystywane przez kultury, niektóre bardziej, inne mniej, do trenowania ludzkiego zwierzęcia w nabyciu cech ludzkich, według norm danej kultury. Negatywnym doświadczeniem, do którego się odnoszę, jest według mnie niepokój* (Sullivan 1953: 8). Sullivan wiąże rolę znaczących innych z lękiem i poczuciem zależności wśród osób będących pod ich wpływem. Lęk jest w tym ujęciu instrumentalny, gdyż zapewnia skuteczną socjalizację wartości dominujących w grupie.

W socjologii termin „znaczący inny” posiada nieco odmienne konotacje, gdyż „znaczącemu innemu” przypisuje się odpowiedzialność za proces budowy jaźni oraz konstrukcję definicji sytuacji u osoby będącej pod jego wpływem w trakcie okresu socjalizacji pierwotnej oraz wtórnej (Szacka 2003; Walczak-Duraj 1998). Mead wpisuje rolę „znaczącego innego” w proces budowy przedmiotowego aspektu jaźni – mnie (*me*). *Ten aspekt (me) jest kształtyowany w procesie socjalizacji poprzez kontakty ze „znaczącymi innymi” oraz poprzez uczestnictwo w grupach społecznych* (Konecki 2005b: 43). W dalszej części pracy posługiwac się będę terminem „znaczący inny” w ujęciu socjologicznym.

Istotnym składnikiem strategii działającego podmiotu jest jego ukierunkowanie na stałą i planową adaptację do wymogów zmieniającego się otoczenia.

Ukazanie tej zależności jest istotnym wkładem Johna Dewey'a w rozwój pragmatyzmu społecznego¹³. Umysł dla Dewey'a jest procesem oznaczania obiektów w środowisku, konstatowania potencjalnych kierunków aktywności, wyobrażania konsekwencji postępowania zgodnie z każdą z możliwych alternatyw, powstrzymywania niewłaściwych reakcji, a zatem wyboru linii działania, która ułatwia przystosowanie się (por. Turner 2004: 399). Jedną z najważniejszych czynności, która ma do tego doprowadzić, jest nazywanie. Anselm Strauss uważa, że John Dewey i Arthur Bentley w książce *Knowing and the Known* w centrum ludzkich dążeń do poznania świata stawiają akt nazywania – nazywać znaczy wiedzieć (*to name is to know*). Czynność nazywania ma na celu niejako oswajanie rzeczywistości poprzez jej identyfikację i delimitację jej obszarów (patrz Strauss 1969: 18–19). Myślenie jest według Dewey'a ukierunkowane na zapewnienie człowiekowi pozytywnych rezultatów działania. Poprzedza ono działanie, czyniąc je bardziej bezpiecznym. Umysł tworzy coś na kształt „mapy realności”, czyniąc rzeczywistość bardziej stałą obecnie i przewidywalną w przyszłości. *Dzięki myśleniu człowiek stwarza i układa również sztuczne znaki, które mają mu z góry przywodzić na myśl konsekwencje, a równocześnie sposoby zapewnienia ich sobie lub ich uniknięcia* (Dewey 1988: 40). Skoro zatem jaźń jest wynikiem działalności naszego adaptacyjnie pracującego umysłu, jej celem musi być także adaptacja do teleologicznie rozwijającej się rzeczywistości interakcyjnej podmiotu. Zatem jednym z celów jej aktywności jest permanentne przystosowywanie się do najbardziej prawdopodobnego scenariusza rozwoju wypadków (por. Mead 1932). Nie możemy zatem, wedle przekonań Dewey'a, aktualnie posiadanej jaźni redukować do rzeczywistości, w której w danym momencie znajduje się jednostka, gdyż nie bierzemy w ten sposób pod uwagę potencjalności poszczególnych, możliwych scenariuszy, które jaźń, na mocy wcześniejszych założeń, bierze pod uwagę. *Upredzając różne możliwości i niespodzianki, jakie gotuje nam życie, umyślnie ustalamy sposoby, które pozwalają nam przewidzieć ich zbliżanie się i określić ich własności, aby móc się uchronić przed tym co w nich jest niekorzystnego* (Dewey 1988: 41). Jaźń w tym ujęciu jest antycypująca, potrafi stworzyć wizerunek podmiotu wpisany w scenariusz określonych, najbardziej prawdopodobnych, okoliczności.

Dewey pisze o możliwości uniknięcia złych następstw, zakładając *implicite* możliwość wyboru i zmiany na skutek aktywności planującego umysłu. W momencie ograniczonego wyboru można przypuszczać, że górną bierze adaptacja jaźni do rzeczywistości aktualnie doświadczanej oraz tej wyobrażanej na przyszłość. Być może jaźń powołuje mentalną wersję trajektorii tworzonej w konse-

¹³ W przypadku twórczości Dewey'a pomijam jego poglądy na temat roli komunikacji, gdyż w głównej mierze wiążąły się one z teorią powstania i funkcjonowania państwa. Ze względu na problem badawczy moje zainteresowania skupiają się wokół komunikacji na poziomie mikrospołecznym.

kwencji analizy najbardziej możliwego scenariusza wydarzeń, aktywowanego w przypadku sytuacji bez wyjścia. W takim układzie to właśnie adaptacyjna funkcja umysłu przyczyniałaby się do znieruchomienia jednostki w układzie, w ramach przystosowania.

Gdy zastanawiamy się nad własnościami umysłu (symbolicznego¹⁴) i powoływanej przez niego jaźni, nie można pominąć twórczości George'a Herberta Meada. Mead zachowuje cooleyowską koncepcję jaźni¹⁵ w zakresie jej procesualnej natury (patrz Blumer 1969: 62) warunkującej możliwości adaptacyjne samego podmiotu¹⁶. Jonathan Turner zaznacza, że według Meada, najważniejszym typem gratyfikacji dla istoty ludzkiej jest przystosowanie się do otoczenia (Turner 2004: 400). Robert Prus i Scott Grills podkreślają, że w koncepcji Meada przystosowanie się do określonej, społecznie zdefiniowanej sytuacji, jest konsekwencją ludzkiego działania (por. Prus, Grills 2003: 16). Mead, jak już zostało powiedziane, wiąże proces dostosowywania się człowieka do środowiska z funkcją jaźni¹⁷, która umożliwia podmiotowi przedstawienie samego siebie jako obiekt. Herbert Blumer, będący uczniem i kontynuatorem idei Meada, opisuje tę zależność w swojej książce *Symbolic Interactionism. Perspective and Method*: *W twierdzeniu, że istota ludzka posiada jaźń, Mead po prostu ma na myśli, że człowiek jest obiektem dla siebie samego. Jednostka może postrzegać samą siebie, posiadać koncepcję siebie, komunikować się ze sobą i podejmować działania w stosunku do siebie* (tł. własne, Blumer 1969: 62). Kolejne wyobrażenia siebie samego jako przedmiotu naszej refleksji w następujących po sobie sytuacjach interakcyjnych wpisanych w doświadczenia biograficzne jednostki, po pewnym czasie układają się w obraz samego siebie. *Jaźń jako coś, co może być dla siebie obiektem, jest strukturą społeczną i powstaje w procesie doświadczenia społecznego* (tł. własne, Mead 1932: 196).

Koncepcja samego siebie stanowi zatem w miarę spójne i skryształizowane postrzeganie własnej osoby, stanowiące dla jednostki, zdaniem Meada, próg dojrzałości (Turner 2004: 402). U podstaw budowania koncepcji siebie leży proces komunikacji. *Waga tego, co określamy jako „komunikację”, leży w tym,*

¹⁴ Andrzej Piotrowski, omawiając koncepcje Meada, pisze o „umyśle symbolicznym” mającym swe źródło w interakcji (patrz Piotrowski 1982b: 32).

¹⁵ Jerzy Szacki zaznacza, że w polskim przekładzie *Mind, Self and Society* słowo *Self* tłumaczone jest jako osobowość (tłumacz Zofia Wolińska). W tej pracy, podobnie jak w przypadku wielu innych badaczy orientacji interpretatywnej, tłumaczę termin *Self* jako jaźń.

¹⁶ Zbieżność poglądów Cooley'a i Meada widoczna jest zdaniem Boksańskiego także w przypadku pojęcia jaźni odzwierciedlanej, której koncepcja u Meada nosi nazwę *role taking* (Boksański, 1989: 62).

¹⁷ Na problem dynamiki jaźni w wieku dziecięcym zwrócił także uwagę James M. Baldwin. Zmiana jaźni następuje na skutek odnoszenia samego siebie do interakcyjnego partnera, z którym dziecko wchodzi w relację. Dziecięca ewolucja pojmovania „innego” przekłada się na następujące po sobie zmiany koncepcji samego siebie w ramach dominującej jaźni (patrz. Boksański 1989: 55–58).

że dostarcza ona formy zachowania w procesie, którego organizm, jednostka może się stać dla siebie przedmiotem (tł. własne, Mead 1932: 194). Komunikacja jest skierowana niejako także „do wewnątrz”, gdyż umożliwia jednostce gromadzenie i interpretowanie elementów składających się na obraz samego siebie. Konsekwencją istnienia komunikacji „wewnętrznej”, jak i postrzegania samego siebie, są również działania podejmowane w stosunku do siebie samego, podobnie jak w stosunku do innych. Blumer pisze, że *Jednostka ludzka może stanowić obiekt swoich własnych działań. Może działać wobec siebie tak samo jak działa wobec innych* (tł. własne, Blumer 1969: 79). Za każdym razem, gdy jesteśmy na siebie żli, gdy się do czegoś mobilizujemy lub się pocieszamy, sami dla siebie stanowimy adresata własnych działań. Człowiek w ujęciu Meada potrafi spojrzeć na siebie samego niejako z zewnątrz i poddać się własnej ocenie.

Mead podkreśla, że proces powstawania jaźni zawsze związany jest z relacją podmiotu z otoczeniem, które ją współtworzy. [Jaźń] rozwija się w danej jednostce jako rezultat jej związków z całością procesów społecznych i innymi jednostkami uczestniczącymi w tym procesie (tł. własne, Mead 1932: 189) Proces ten częstokroć pozostaje poza świadomością samego podmiotu (por. Mead 1932: 193). Jaźń budowana jest na „symbolicznej platformie” kreowanej przez jednostkę w drodze wymiany znaczeń z otoczeniem. Geneza jaźni jest zatem społeczna (zob. Hałas 1994: 38). *Mówisz coś, co wywołuje u kogoś specyficzną reakcję, pod warunkiem, że symbol istnieje zarówno w jego doświadczeniu, jak i w twoim* (tł. własne, Mead 1932: 205) Jaźń „całkowita” powstaje z tych znaczeń, które są powszechnie w danym środowisku, stanowi zatem coś na kształt kalki, lecz też nie do końca, gdyż ze względu na swój refleksyjny charakter zachowuje niepowtarzalność i twórczość. *Kompletną jaźń tworzy organizacja postaw powszechnych w danej grupie. Człowiek ma jaźń, ponieważ należy do jakiejś wspólnoty, ponieważ wciela instytucje tej wspólnoty do swego postępowania. Używa języka jako środka osiągnięcia jaźni; następnie przez proces przyjmowania różnych ról, których dostarczają wszyscy inni, dochodzi do przyjęcia postawy członków wspólnoty* (Hałas 1994).

Elementy składające się na jaźń¹⁸ powoływaną wśród członków wspólnoty skłaniają jednostkę do zajmowania postaw tożsamych z postawami wspólnoty w ramach wspólnotowej definicji określonego problemu. Naśladownictwo, które Mead wiązał głównie z gestami wokalnymi, rozprzestrzenia się także na kolektywny sposób postrzegania rzeczywistości i reagowania na jej obiekty. *Istnieją pewne identyczne reakcje, które mają wszystkie jednostki w odniesieniu do pewnych powszechnych rzeczy, i w takiej mierze, w jakiej te powszechnie reakcje budzą się w jednostce wywierającej wpływ na innych, realizuje ona swą własną osobowość* (tł. własne, Mead 1932: 224). W momencie, gdy nie potrafimy zna-

¹⁸ Jest to tożsame z jaźnią społeczną Cooley'a, choć Mead nie używa tej nazwy.

leźć naszego zinternalizowanego odpowiednika symbolu czerpanego z otoczenia, sytuacja jest dla nas nowa, przez co nie posiadamy gotowej reakcji. Wykorzystując przedstawioną wcześniej koncepcję Sullivana, można twierdzić, że prawdopodobnie wzmagia się w nas postawa uległości wobec osób, które uważamy za bardziej obeznane ze specyfiką sytuacji, w której się znajdujemy.

Interesujący jest punkt widzenia Meada na temat postrzegania i doświadczania samego siebie, o którym nadmieniłem przy okazji omawiania interakcyjnego rodowodu jaźni. Oba procesy postrzegania i doświadczania siebie są zapośredniczone przez kontakty z innymi, którzy swoją definicję naszej osoby wplatają w nasze widzenie samych siebie¹⁹. *Jednostka doświadczająca siebie samej jako takiej nie bezpośrednio, lecz tylko pośrednio, przyjmując punkty widzenia innych członków tej samej grupy społecznej lub uogólniony punkt widzenia grupy społecznej, do której należy [...] lub kontekstu doświadczenia i zachowania, w którym bierze wraz z nimi udział* (Mead 1932: 193–194). Zgodnie z koncepcją Meada postrzegamy siebie oczyma innych. Uczymy się tego, uczestnicząc w grupie społecznej. Osoby, z którymi przebywamy, dostarczają nam informacji, z których budujemy obraz siebie. Jest on w pewnym stopniu negocjowany z otoczeniem, w oparciu o które budujemy także naszą tożsamość. *Mniej lub więcej świadomie widzimy siebie tak, jak nas widzą inni. Nieświadomie zwracamy się do siebie tak, jak inni zwracają się do nas [...] Stale – szczególnie przez użycie gestów wokalnych – wywołujemy w sobie te reakcje, które wywołujemy u innych, tak że przejmujemy do naszego zachowania postawy cudze* (Mead 1932: 199). Jednostka jest nierozerwalnie związana z grupą, gdyż od niej czerpie swoje kompetencje, którymi posługuje się w kontaktach z innymi. Robert Prus i Scott Grills piszą, że w ujęciu Meada *ludzie są związanymi z grupą, posługującymi się językiem, refleksyjnymi istotami, które posiadają zdolności do działania na bazie ich własnej sytuacji i wraz z innymi* (tł. własne, Prus, Grills 2003: 16). Jednostka może być postrzegana, a jej zachowania interpretowane, jedynie w kontekście jej relacji z innymi (Prus, Grills 2003: 19). To inni nadają jej działaniom znaczenie, ukierunkowując je w pożądany sposób. Człowiek, interpretując działania innych, wyznacza własną linię postępowania. Reagujemy na innych, czerpiąc od nich wiedzę, jak postępować. Andrzej Piotrowski pisze, że *według Meada istotę ludzkiego działania stanowi zdolność do projektowania celu i przebiegu czynności, na podstawie wskazówek zawartych w czynnościach partnerów* (Piotrowski 1982b: 32).

Mead wprowadza pojęcie „uogólnionego innego” (*generalized other*), jako ostatni etap rozwoju jaźni (zob. Turner 2004: 403). Oznacza on *zorganizowaną wspólnotę lub grupę społeczną, która daje jednostce jedność osobowości. Po-*

¹⁹ Jak pisze Piotrowski, *człowiek czyniąc siebie obiektem własnych działań, odnosi się do siebie tak, jak odnoszą się do niego Inni* (Piotrowski 1982b: 32).

stawa uogólnionego innego jest postawą całej wspólnoty (tł. własne, Mead 1932: 214). Uogólniony inny jednoczyn w sobie zbiorowo artykułowaną wolę opartą na zaszczepianym w jednostce systemie wartości i norm (zob. Znaniecka-Lopata 2003: 155). Grupa przyjmuje do pewnego stopnia postać osoby, której preferencje i wymagania poznaje jednostka, gdy wchodzi z nią w niesymetryczne relacje. *Proces społeczny w formie uogólnionego innego wywiera wpływ na zachowanie zaangażowanych w nim lub realizujących go jednostek, to znaczy, że wspólnota reguluje zachowanie swych członków. W ten sposób proces społeczny lub wspólnota stają się czynnikiem determinującym myślenie człowieka* (tł. własne, Mead 1932: 216). Relacja jednostki z uogólnionym innym przyjmuje postać podejmowania roli (*role taking*), co oznacza aktywność zmierzającą do uwiernebrznienia uogólnionej perspektywy innych (Piotrowski 1985: 31). Wpływ uogólnionego innego roztacza się na proces powstawania samoświadomości, dzięki której powoływana jest jaźń człowieka. *Samoświadomość tworzy jaźń w oparciu o relacje z innymi [...] Samoświadomość jest tworzona przez przyjmowanie lub odczuwanie postawy innego w stosunku do siebie* (Mead 1932: 236). Samoświadomość jest zatem oparta na kontekście naszych styczności z grupą, jednocześnie wpływa na kształt naszych relacji z nią. Całość można scharakteryzować jako kompetencję interakcyjną, która umożliwia jednostce z jednej strony identyfikację ze społeczeństwem jako całością, a z drugiej strony – refleksyjny dystans wobec norm, zapewniający jej możliwość osiągnięcia samowiedzy i twórczej kontroli własnego postępowania (Piotrowski 1985: 31).

Jaźń w ujęciu Meada posiada dwoisty charakter. Jest złożona z dwóch elementów – Ja podmiotowego (*I*) oraz Ja przedmiotowego (*me*)²⁰, pomiędzy którymi istnieje interakcja i wzajemny wpływ. *I reaguje ciągle na jaźń społeczną (me), prowadząc do przyjmowania określonych definicji sytuacji, często nieprzewidywalnych wcześniej dla samego podmiotu danego działania* (Konecki 2005b: 43; por. Mead 1932: 241). Ja podmiotowe jest impulsywne, indywidualistyczne, kreatywne (por. Hałas 1994: 38; Szacki 2003: 584–585) i zorientowane na to, co aktualnie się dzieje, lub to, co wydarzy się w przyszłości. Stanowi także siłę napędową podmiotu działającego: *ja podmiotowe daje uczucie wolności, inicjatywy* (Mead 1932: 246), zaś ja przedmiotowe stanowi wyobrażenie o swoim zachowaniu po fakcie jego zrealizowania²¹, jest częścią interpretującą jaźni wpływającą na ja podmiotowe. Ja podmiotowe jest także „bliżej” tego, co dzieje się wokół podmiotu, wchodzi w bezpośredni kontakt z otoczeniem, przez co może stanowić podstawę dla naszego wyobrażenia o nas samych i możliwościach naszego działania (Konecki 2005b: 43). Natomiast ja przedmiotowe jest

²⁰ Pojęcia ja (*I*) i mnie (*me*), to ostatnie zwane również Ja empiryczne bądź jaźń empiryczna zostało wprowadzone przez Williama Jamesa w jego dziele *The Principles of Psychology*.

²¹ Ja podmiotowe pojawia się w ja przedmiotowym jako postać historyczna (Mead 1932: 242).

bardziej obiektywne (por. Hałas 1994: 38), pasywne, stanowi kumulację przeżyć jednostki. *Ja podmiotowe jest reakcją organizmu na postawy innych; ja przedmiotowe jest zorganizowanym zbiorem postaw innych jednostek, które przyjmuje się samemu. Postawy innych tworzą zorganizowane ja przedmiotowe, na które reaguje jako ja podmiotowe* (Mead 1932: 243). Ja przedmiotowe stanowi kolektywistyczny wymiar uczestnictwa jednostki w społeczeństwie, bez którego nie potrafiłaby się w nim odnaleźć i być traktowana przez pozostałych jako „swój”. „*Me*” to jednostka konwencjonalna, kierująca się nawykami. Zawsze jest taka. Musi ona mieć te nawyki, te same reakcje co wszyscy, bo bez tego nie mogłaby być członkiem zbiorowości (Mead, cyt. za Szackim 2003: 584). Ja przedmiotowe powstaje na bazie wiedzy związanej z naszym obrazem w oczach innych oraz oczekiwaniemi, jakie się do nas żywii (zob. Konecki 2005b: 43). Przy powstawaniu i organizacji ja przedmiotowego uczestniczy samoświadomość, która tworzy zbiór reakcji wynikający z doświadczeń jednostki. *W takiej mierze, w jakiej jednostka wywołuje w sobie postawy innych, powstaje zorganizowana grupa reakcji. Następuje to w skutek zdolności jednostki do przyjmowania postaw innych, zdobywa ona samoświadomość w takiej mierze, w jakiej potrafi zorganizować te postawy. Przyjęcie tych wszystkich zorganizowanych zbiorów postaw daje jej ja przedmiotowe, to znaczy jaźń, której jest świadoma* (tł. własne, Mead 1932: 243).

Przy konstrukcji jaźni, oprócz grupy, niezastąpioną rolę pełnią także osoby, które mają największy wpływ na jednostkę, czyli znaczący inni (*significant others*). *Ten aspekt jest kształtowany w procesie socjalizacji poprzez kontakty ze znaczącymi innymi*. Istota ich roli polega na tym, że jednostka z początku w tak znacznym stopniu identyfikuje się z nimi, że nie jest w stanie oddzielić wyobrażenia samego siebie (*I*) od wyobrażenia na temat znaczących innych, których rola postrzegana jest przez nią w sposób konkretny i dosłowny (Mead 1932: 194). Znaczący inni przekazują obraz świata w taki sposób, w jaki sami go widzą i w jaki chcą, by widzieli go inni.

Dynamikę relacji pomiędzy ja podmiotowym, a więc dynamiczną i kreatywną funkcją jaźni odpowiedzialną za nasze kontakty z otoczeniem, a ja przedmiotowym grupującym elementy naszego domniemanego obrazu w oczach innych, jak i zespołu oczekiwów wobec nas, można spróbować odnieść do sytuacji osoby nieakceptowanej w grupie. Na bazie koncepcji Meada można domniemywać, że zmienność pomiędzy relacją ja podmiotowego do ja przedmiotowego wyraża się w różnym rozkładzie ich aktywności, przy założeniu układu o charakterze zero-wym. Innymi słowy, wzrost aktywności jednego elementu jaźni musi prowadzić do spadku aktywności drugiego, gdyż cały układ jest homeostatyczny. W sytuacjach silnie stresowych, lecz jednocześnie nowych, więc takich, które wywołują aktywną reakcję podmiotu, dochodzi do silnej ekspresji jaźni na zewnątrz. *Istnieją pewne dziedziny, w których jednostka może podkreślać swoją jaźń;*

w tych granicach przyznaje jej się pewne prawa. Gdy stres staje się zbyt silny, nie przestrzega się tych granic, a jednostka może wyrażać swą jaźń (tl. własne, Mead 1932: 291). Przyjmując czynną rolę ja podmiotowego, odpowiedzialnego za reakcję człowieka na bodźce zewnętrzne, to właśnie w przypadku tego elementu możemy odnotować wzmożoną aktywność. Człowiek wzburzony, działający w stresie spowodowanym nową, niekorzystną sytuacją, na którą się nie godzi, zapręża ja podmiotowe w celu tworzenia układu bardziej korzystnego. Celem tych działań jest adaptacja do warunków otoczenia, która, jak już wcześniej pisałem, jest według Meada najwyższą formą gratyfikacji działań. Pojawia się jednak pytanie: jak wygląda dynamika relacji pomiędzy ja podmiotowym i ja przedmiotowym w sytuacji, gdy działania jednostki dążące do poprawy swej sytuacji są nieskuteczne, otoczenie jest jej wrogie, zaś możliwość opuszczenia kontekstu jest niewielka? Ja przedmiotowe w koncepcji Meada oparte jest na samoświadomości czerpanej z naszych doświadczeń w kontaktach z innymi, bazuje na wiedzy o tym, jak nas widzą inni i czego od nas oczekują (Konecki 2005b: 43), więc w chwili wymuszonej inercji musi ono brać górę nad ja podmiotowym. Mead pisze, że *Ja przedmiotowe reprezentuje przystosowanie do zorganizowanego świata, który tkwi w naszej własnej naturze* (tl. własne, Mead 1932: 273). To ostatnie unieruchomione jest ze względu na niemożność bądź też nieskuteczność reakcji podejmowanych w czasie przewagi ja podmiotowego, gdy sytuacja była nowa. Dynamika ta wydaje się bardziej oczywista, gdy na względzie mamy dążenia podmiotu do przystosowania się, do którego jedną z dróg może być bierność, w znaczeniu podejmowanych działań na zewnątrz czy w stosunku do grupy, do której przynależy²².

W dyskusji na temat relacji pomiędzy grupą wyrażającą się w postaci uogólnionego innego a jednostką należy także uwzględnić rolę znaczącego innego. W sytuacji, którą opisałem powyżej, rola znaczącego innego w procesie konstrukcji jaźni osoby poddanej wpływowi grupowemu może mieć znaczenie decydujące. Spróbujmy sobie wyobrazić taki układ, w którym osoba posiadająca duży wpływ na jednostkę (znaczący inny), decydująca o jej sposobie definiowania sytuacji, będąca w stanie manipulować grupą zunifikowaną w postaci uogólnionego innego, dąży do koherencji i hermetyczności przekazu składającego się na samoświadomość jednostki. Działania tej osoby na przekazywaną i sugerowaną definicję sytuacji mogą mieć oczywiście charakter mniej lub bardziej otwarty, gdyż w całość może, lecz nie musi być zaangażowana sama jednostka. W takiej sytuacji, przyjmując, że wpływ znaczącego innego na konstrukcję jaźni jest na tyle duży, można mówić o monopolizacji przekazu wyobrażeń, z których podmiot buduje swoją własną jaźń. Znaczący inny staje się zatem niemalże jedynym wyznacznikiem (monopolistą) etapów krystalizujących się w jeden sposób postrzegania przez jednostkę samej siebie. Samoświadomość kreowana

²² Patrz dalej omówiony w pracy artykuł: Orrin Klapp (2004) *The Fool as a Social Type*.

tą drogą staje się kalką grupowych interpretacji naszej osoby, gdyż odzwierciedla w dużym stopniu postawy naszego otoczenia. Mead określa ją jako *zjawisko polegające na rozbudzeniu w sobie zbioru postaw, które wywołujemy u innych, szczególnie jeśli te postawy reprezentują ważne reakcje charakteryzujące członków wspólnoty* (tł. własne, Mead 1932: 225).

W trakcie dorastania wpływ znaczących innych zazwyczaj maleje wraz zainicjowaniem przez podmiot procesu generalizacji ról pełnionych przez nich. W ten sposób wraz z odgrywanymi przez siebie rolami stają się w oczach jednostki uogólnionymi innymi (zob. Mead 1932: 219). Dzięki temu jednostka jest w stanie stworzyć w swoim umyśle coraz bardziej abstrakcyjne reguły, które rządzą jej światem. Także czerpane z otoczenia informacje tracą charakter totalny i jedyny w swoim rodzaju. To z kolei czyni możliwym ich przetwarzanie i ocenę przez aktywnie działający podmiot. W sytuacji jednak, gdy osoba do pewnego stopnia jest ubezwłasnowolniona w swoich działaaniach, a kontekst jej działania redukowany jest do grupy zawodowej, w dużym stopniu hermetycznej, rola znaczących innych ponownie wzrasta, zaś generalizacja ich ról może ustąpić miejsca specyfikacji. Pod pojęciem specyfikacji rozumiem tutaj proces personalizacji, oparty na wyolbrzymianiu i „totalizowaniu” roli znaczenia jednej osoby bądź też grupy, względem innych. W procesie tym, zgodnie z koncepcją Meada, bardziej aktywne jest zapewne ja przedmiotowe, które uwypuklając znaczenie tego, jak inni nas widzą i czego od nas wymagają, może tworzyć warunki dla postawy biernej. Towarzyszy jej tendencja do pozostawania w dotychczasowym układzie, przy jednocośnym stłumieniu potrzeby szukania wyjść alternatywnych.

Herbert Blumer w swoim sztandarowym dziele *Symbolic Interactionism. Perspective and Method* nakreślił program teoretyczny i metodologiczny coraz bardziej popularnego nurtu. Przeciwstawił go dotychczasowej koncepcji człowieka i jego społecznej natury, dominującej w psychologii i socjologii. W tym miejscu naszą uwagę zwróciśmy w kierunku teoretycznych przesłanek konstytuujących założenia symbolicznego interakcjonizmu, zaś wszelkie kwestie metodologiczne obecne w konstatacjach Blumera będą przeze mnie poruszone w rozdziale metodologicznym tejże pracy.

Duża część fragmentów rozważań Blumera stanowi rozwinięcie i kontynuację dokonań Meada. W konsekwencji dość trudno jest w arbitralny sposób oddzielić „samodzielnny” wkład Blumera od jego mniej lub bardziej inspirowanych twórczością Meada dokonań. Próba ta nie wydaje się jednak zasadna. W związku z powyższym, w tej części poruszone są zagadnienia stanowiące wkład Blumera w krystalizację i dalszy rozwój symbolicznego interakcjonizmu²³ (por. Gusfield 2003: 119). Andrzej Piotrowski zwraca uwagę, że Blumerowi można

²³ W rzeczywistości dość trudno jest oddzielić to, co stanowi własną inwencję Blumera, od tego, co stanowi rozwinięcie i interpretację myśli Meada.

przypisać wyróżnienie trzech zasadniczych założeń, które sprawiały, iż symboliczny interakcjonizm zyskał swoją tożsamość wobec dotychczasowych perspektyw teoretycznych:

- ✓ *Ludzie działają na rzeczy i wobec siebie, opierając się na znaczeniach, jakie rzeczy bądź inni mają dla nich;*
 - ✓ *Znaczenia rzeczy i Innych wyrastają z interakcji społecznej*²⁴;
 - ✓ *Znaczenia te są podtrzymywane i modyfikowane w procesach interpretacji stosowanych przez ludzi w toku działań* (Piotrowski 1982: 32, por. także Denzin 1990: 56)

W dalszej części pracy bardziej szczegółowo przedstawię poglądy Blumera w kontekście podejmowanego tutaj problemu badawczego.

Blumer znacznie uwypuklił problem „autointerakcji” (*self-interaction*) i jej roli w funkcjonowaniu jednostki w grupie. Interakcja z sobą samym *przybiera formę oznaczania siebie samego i wykorzystania jego rezultatów dla późniejszego oznaczania w ogóle* (tł. własne, Blumer 1969: 62). Mechanizm ten jest oparty na ciągłości aktów oznaczania i kształtuje nasz sposób zachowania się wobec otoczenia. Denzin podkreśla, że w ujęciu blumerowskim *znaczenie jest zawsze konsensem w stopniu, w jakim odzwierciedla działania i uczucia doznawane i interpretowane przez dwóch lub więcej osobników* (tł. własne, Denzin 1990: 56). Oznaczanie zaś jest procesem autorefleksyjnym i dynamicznym. Cechuje je aktywność podmiotu. Tę aktywność Blumer przeciwstawia obecnej w „tradycyjnej” psychologii i socjologii wizji jednostki jako istoty z natury statycznej i pasywnej. Opiera się ona na założeniu prostej, niezbyt refleksyjnej reakcji człowieka na bodźce zewnętrzne. Wbrew dotychczasowym założeniom psychologów, „blumerowski człowiek” nie dysponuje uprzednio ustalonym wzorem zachowania, więc nie może być mowy jedynie o determinantach ludzkiego bytu umiejscowionych poza jego wolą. Badacz nie zgadza się także z obecnym również w socjologii determinizmie wyrażanym w roli, jaką przypisuje się strukturze społecznej, warstwie, klasie czy kulturze, w jakiej jest umiejscowiona jednostka. Przy dotychczasowych założeniach jednostka nie posiada uprzywilejowanej pozycji, będąc jedynie poddaną zewnętrznym wobec niej czynnikom. Jest niejako bezwolnym nośnikiem tendencji obecnych w jej otoczeniu. *W takim ujęciu jednostka ludzka staje się jedynie medium albo forum dla działania czynników współtworzących jej zachowanie* (tł. własne, Blumer 1969: 65).

Istota ludzka w ujęciu Blumera jest spontaniczna i w jakimś stopniu „bezzalożeniowa” w swoim działaniu. Zachowanie człowieka powstaje w trakcie jego interakcji z otoczeniem. *Uczestnicy muszą kreować swoją własną linię zachowania poprzez nieustanną interpretację swoich wzajemnych zachowań* (Blumer

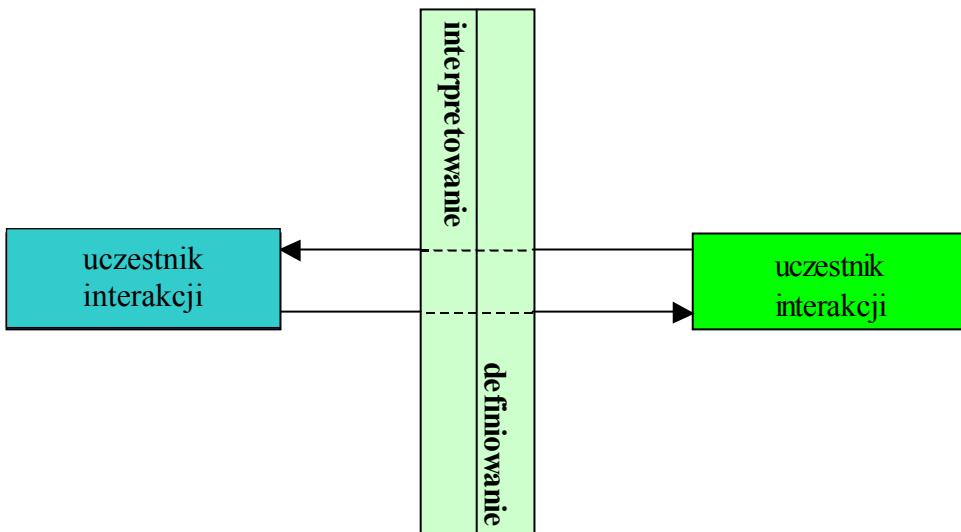
²⁴ Stephanie Taylor i Karen Littleton podkreślają, że znaczenia nie są stałymi właściwościami obiektów, lecz w trakcie mowy i interakcji podlegają tworzeniu, podtrzymywaniu i zmianie (Taylor i Littleton 2006: 23).

1969: 66). Interakcja i budowanie własnego działania wobec innych uczestników to permanentne „branie pod uwagę” działania pozostałych. Wyraża się ono w także nieustannym dopasowywaniu własnego zachowania do zachowania innych uczestników kontekstu interakcyjnego. Aktorzy muszą *wstrzymywać, reorganizować albo dostosowywać ich własne intencje, pragnienia, uczucia i postawy; podobnie, muszą oceniać dopasowanie norm, wartości i grupowych zaleceń odnośnie sytuacji kreowanej przez działania pozostałych* (*Loc. cit.*). Działania jednostek w grupie są zakorzenione w kontekście, w którym sama grupa jest osadzona. Z jednej strony nie istnieje determinizm w postaci arbitralnie przyjętego wzorca zachowań, zaś z drugiej strony uczestnicy „uzgadniają” zachowania w odniesieniu do innych uczestników, co także ogranicza zakres dowolności w prezentowaniu siebie na zewnątrz.

Proces wzajemnego dopasowywania (*the fitting together*) osiągany jest poprzez dwa subprocessy: definiowania i interpretowania (Blumer 1969: 66). Te dwie czynności są ze sobą nierozerwalnie powiązane i warunkują się nawzajem, kreując kształt sytuacji interakcyjnej. Mają one postać czegoś na kształt membrany, która wpływa na to, co dzieje się pomiędzy partnerami interakcji.

Dla zobrazowania procesu wzajemnego dopasowywania pomiędzy uczestnikami interakcji można posłużyć się schematem (patrz niżej, rysunek 1).

Blumer odnosi proces dopasowywania, na który składa się interpretowanie i definiowanie, do dwóch zasadniczych, niejako dialektycznych wobec siebie następstw – podtrzymywania ustalonych wzorców (*sustain established patterns*) i ich otwarciem na zmianę (*open them to transformation*). Mechanizm podtrzymywania ustalonych wzorców do pewnego stopnia „zabezpiecza” niezmiennosć całego układu. Ze względu na charakterystykę problemu badawczego jest on dla mnie niezwykle istotny. Zdaniem Blumera *istnieje i utrzymuje się on [ustalony wzorzec] przez ciągłe użycie tych samych schematów interpretacji; te schematy interpretacji są podrzymywane przez ich ciągłą konfirmację opartą na czynnościach definiowania przez innych* (Blumer 1969: 67). Podtrzymywanie wzoru zasadza się na dwóch jednocześnie występujących warunkach: ciągłości aktu definiowania i interpretacji oraz niezmienności samych definicji, którymi posługują się aktorzy we wzajemnych kontaktach. Wraz ze zmianą sposobu interpretowania rzeczywistości zmienić musi się także dotychczas podrzymywany wzorzec zachowań. Wzorzec jest zatem stały o tyle, o ile stałe są sposoby jego podrzymywania w toku interpretacji i definicji. Zmiana tych dwóch mechanizmów pociąga za sobą zmianę (transformację) całego układu. Taka redefinicja prowadząca do przekształcenia wzoru, zdaniem Blumera zachodzi najczęściej w przypadku nieprzyjaznych relacji uaktywnionych na przykład podczas grupowej dyskusji/kłótni. Przyjęcie i wrastanie w rolę przeciwnika zmienia nasz wizerunek w oczach naszego partnera interakcyjnego, przez co uaktywnia on te elementy swojego zachowania, których w tej chwili wymaga od niego sytuacja. Rola adwersarzy zmienia obustronne postrzeganie się stron.



Rys. 1. Schemat procesu wzajemnego dopasowywania się partnerów interakcyjnych według H. Blumera
 Źródło: opracowanie własne

Redefinicja posiada charakter kreatywny (*formative*), gdyż daje początek innemu niż dotychczas sposobowi myślenia o kimś – w rezultacie o sobie nawzajem. Gdy zmieniamy o drugiej osobie zdanie, zmianie podlega także sposób komunikowania się z tą osobą wpisany w nowy kanon, lub posługując się słownictwem Goffmana – rytuał interakcyjny. Wynika on z odmiennej koncepcji. W pewnym stopniu, nasz partner interakcyjny jest dla nas kimś nowym, wobec którego dotychczasowe formy komunikacji przestają być skuteczne, gdyż także samo pojęcie skuteczności podlega redefinicji. Skuteczność osiągana jest innymi metodami, lecz także jej wyznaczniki są inne niż przedtem.

Gdy sytuacja konfliktowa przemienia się w konflikt permanentny także nowy jeszcze wzór interakcyjny, rodowodem siegający pierwszych zmian w relacjach między partnerami, to zaczyna krzepnąć, obejmując swym wpływem strony interakcji. W tym momencie odzywa meadowska koncepcja człowieka jako *kogoś, kto podejmuje próby przystosowania się do otaczającego go świata i utrzymała takie właściwości – w szczególności umysł i jaźń – które mogłyby umożliwić mu adaptację do otaczających go warunków* (Turner 2004: 400). Człowiek nabywa, także, według koncepcji Blumera, pewnych kompetencji, by w mniej lub bardziej wygodny dla siebie sposób dostosować się do istniejących warunków. Blumer nie podejmuje rozróżnienia strategii interakcyjnych uruchamianych w czasie konfliktu przez strony niepełnoprawne pod względem siły i pozycji w hierarchii grupowej (osoba silniejsza i słabsza). Można jednak

domniemywać, że przystosowanie obejmuje obie strony, które uczestniczą w dwóch różnych światach. Przystosowanie jest wytwarzane na bazie dysproporcji potencjału, jakim dysponują strony, i związaną z tym różną percepcją własnych poczynań, celów i środków. Nieustanne definiowanie i interpretowanie umożliwiające wzajemne dopasowanie się partnerów interakcyjnych opisywane przez Blumera, także w tym przypadku wyznacza wzory interakcyjne, których powtarzalność i czas trwania wyznacza podtrzymywanie całości interakcji w określonej, niezmiennej i homeostatycznej formie.

Wkład Blumera widoczny jest także w jego koncepcji działań połączonych (*joint actions*), stanowiących dopełnienie tego co Mead określa mianem *aktu społecznego (social act)*. W blumerowskim działaniu połączonym znajdujemy odpowiedź na problem wzajemnego dopasowywania się partnerów interakcyjnym w szerszym kontekście społecznym. Ceremonia weselna, rozprawa sądowa lub strategie wojenne są przykładami działań połączonych. Identyfikacja określonego zdarzenia służy poprawnemu klasyfikowaniu sytuacji po to, by dostosować swoje zachowanie do normatywnych wyznaczników, które ją charakteryzują, nadając jej określoną tożsamość w naszym umyśle. Blumer jednak nie sprowadza różnych punktów widzenia partnerów interakcji wynikających z ich odmiennych biografii do wspólnego mianownika w postaci wspólnej definicji sytuacji przekładającej się na wspólne działanie. Wzajemne dopasowanie zasada się na poziomie interakcyjnym, zaś umożliwia je wspomniana przez niego interpretacja i definicja sytuacji. Możemy mieć zatem inne poglądy na temat okazywania naszego żalu na uroczystości pogrzebowej, lecz respektując formę uroczystości, dostosowujemy nasze zachowanie do pozostałych uczestników, wypełniając tym samym normy postrzegane przez nas jako obowiązujące w tej sytuacji. Są one zawarte w powszechnych definicjach (*common definitions*), które *wyposażają każdego uczestnika we wskazówki pozwalające podejmować decyzje w kwestii takiego kierowania własnym postępowaniem, żeby dopasować się do postępowania innych* (Blumer 1969: 71). Dzięki powszechniej definicji, działania połączone są regularne, stabilne, więc także i przewidywalne. Choć Blumer o tym nie pisze bezpośrednio, można domniemywać, że wraz z trwaniem w czasie działania połączonego, którego forma utrwalona jest przez powtarzalność, czynność definiowania i interpretacji, podejmowana przez aktora traci na intensywności na korzyść przyzwyczajenia, czyli nabycia scenariusza dalszych wydarzeń. Rutyna to zatem nic innego jak rozbudowany scenariusz możliwych zdarzeń o określonym prawdopodobieństwie wystąpienia, który odnosi się do określonej sytuacji.

Na „szczęśliwy” przebieg naszego procesu dostosowywania się istotny, może nawet dominujący wpływ ma socjalizacja, której jesteśmy poddawani. Blumer wspomina, że Mead zmienił jej znaczenie dotychczas funkcjonujące w nauce, z narzędzia *efektywnej internalizacji norm i wartości do rozwijanej w sobie*

zdolności efektywnego przejmowania ról pozostałych (Blumer 1969: 77). Socjalizacja „stoi zatem na straży” myślenia empatycznego, które rozgrywając się w naszym umyśle, toruje nam drogę ku osiągnięciu celu w sposób możliwie pewny (por. Dewey 1988) i akceptowany społecznie. Pojawia się jednak pytanie: co się dzieje w przypadku, gdy mechanizmy przystosowawcze zawodzą i w naszym doświadczeniu biograficznym, a także w naszym otoczeniu nie dostrzegamy wskazówek, jak należy postąpić? Żeby się móc dostosować, należy dysponować wzorcem, czymś czemu przeciwstawiamy stan obecny. Zdarza się jednak, że wskazówek, jak to zrobić, nie otrzymujemy z naszych interakcji, bądź te otrzymane są ze sobą sprzeczne. Blumer pisze, że *społeczna dezorganizacja nie oznacza załamania obecnej struktury, lecz stanowi niemożność efektywnego zainicjowania działania odnoszącego się do danej sytuacji* (Blumer 1963: 77). W takim przypadku może znajdować się osoba, która na skutek splotu pewnych okoliczności pozbawiona jest możliwości skutecznego reagowania w nowej dla niej sytuacji. Jej dotyczasowe kompetencje interakcyjne nie odnoszą pożądanego rezultatu, gdyż nie są w stanie pomóc, jak pisze Blumer, „efektywnie zainicjować działania odnoszącego się do danej sytuacji”. Sytuację może znacznie pogorszyć fakt, że gdy jednostka za pomocą tego, co uważa za racjonalne i oczywiste, czyli za pomocą pewnej uwarunkowanej własnym doświadczeniem relacji przyczyny i skutku nie jest w stanie zrozumieć oraz poradzić sobie w obecnych warunkach. Mechanizm dostosowawczy oparty na dynamice procesu interpretowania i definiowania zawodzi, gdyż nie dostarcza wskazówek, „jak działać”.

Wątek oznaczania wpisany w proces interpretacji zjawisk podejmuje także Anselm L. Strauss w swojej książce *Mirrors and Masks. The Search for Identity*. Sugerując się w swoich rozważaniach twórczością m.in. Georga Meada i Herberta Blumera, porusza problem konstruowania przez człowieka tożsamości, którą tworzy on w oparciu o rezultaty swoich interakcji z innymi. W myśl założeń Cooley’ego opisuje proces wzajemnego postrzegania się jednostek z perspektywy ich lustrzanych odbić, jakie ich zdaniem funkcjonują w oczach innych. *Każdy prezentuje się innym, jak również sobie samemu i widzi się w lustrze ich sądów* (tł. własne, Strauss 1969: 9). Ludzie w swoich interakcjach liczą się z domniemanym wizerunkiem, jaki posiadają w oczach innych. Wnioski, do jakich dochodzą, mają wpływ na to, jak zamierzają się prezentować i w rezultacie prezentują się swemu otoczeniu. Strauss wyraźnie podkreśla, że ludzie w swoich działaniach skoncentrowanych na budowaniu preferowanego przez nich wrażenia, jakie chcą wywrzeć na innych, posługują się przewidywaniem. *Maski, jakie teraz i później prezentuje jednostka światu i jego mieszkańcom są kształtowane przez jej antycypację ich sądów* (*Loc. cit.*). Człowiek, w myśl poglądów Straussa, musi w swoim umyśle łączyć znaną mu przyczynę z najbar-

dziej prawdopodobną, jego zdaniem, konsekwencją. Całość jako proces antycypacji służy osiągnięciu zamierzonego uprzednio celu.

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na to, że Strauss używa terminu „maska”, czyli czegoś, co można zdjąć, przymierzyć i zamienić na inną maskę. W ten sposób podkreśla on bardziej efemeryczny i zmienny aspekt tożsamości człowieka. Tożsamość jest przedstawiana jako coś dynamicznego, silnie uwarunkowanego wpływem środowiska zewnętrznego. Jednostka ocenia pozostałych, lecz także ma świadomość bycia ocenianą czy też rozliczaną z wizerunku, jaki stara się wytworzyć na swój temat.

Należy tutaj zaznaczyć, że Strauss stawia się niekiedy w opozycji do wniosków, jakie symboliczni interakcjonisci wyciągają na temat interakcji. Nie można ich całkowicie podporządkować normom i regułom, gdyż interakcje do pewnego stopnia są nieprzewidywalne, więc także nieokreślone (zob. Strauss 1969: 10). W myśl tego założenia, przy badaniu natury interakcji należy pozostawić pewien margines wątpliwości, by w jego ramach znalazło się to, czego nie potrafimy stwierdzić z wystarczającą pewnością. Strauss uzupełnia także dominujący w psychologii społecznej punkt widzenia na temat jaźni i tożsamości. Jego zdaniem dotychczasowe prace na ten temat pomniejszają rolę organizacji społecznej jako czynnika, który ma istotne znaczenie w kreacji jaźni i tożsamości jednostki.

W prezentowanych rozważaniach należy podkreślić rolę języka w oznaczaniu i klasyfikowaniu obiektów. W rozdziale *Language and Identity* Strauss wyowiada się na temat nazywania obiektów. Powołując się na Kenneth Burke, pisze, że *nazwać albo określić rzeczn, to jest zaznaczyć jej granice* (Strauss 1969: 19). O tożsamości obiektu świadczy zatem to, w jaki sposób wyróżnia się on z otoczenia; jego „inność” określają tworzone przez nas granice. To one decydują o jego umiejscowieniu (*placement*) w naszym umyśle pośród innych obiektów. Także wszelkie wartości, jakie z nim wiążemy, nie zawierają się niejako w jego wnętrzu, lecz są wyrazem i wskaźnikiem naszej relacji w stosunku do tego obiektu. Jest to istotne stwierdzenie, gdyż ukazuje nam pewien sposób postrzegania także relacji międzyludzkich. Jedna i ta sama osoba może wydawać się niektórym swoim znajomym dowcipna bądź wesoła, zaś innym wręcz przeciwne. Choć nadal jest tą samą osobą, jej percepcja w otoczeniu jest różna, tak samo jak różne cechy jej się przypisuje w zależności od tego, jak się jawni pozostały²⁵. Wartości, które tę osobę charakteryzują, zawarte są w relacji – czymś, co wiąże obiekt i nazywającego.

Związek ten zawiera wytyczne, w jaki sposób postępować w stosunku do nazywanego obiektu. *Nazywanie obiektu dostarcza wskazówek dla działania*

²⁵ Bardzo podobny punkt widzenia zaprezentował Orrin Klapp w swym artykule *The Fool as a Social Type* oraz Roberta Prusa i Scotta Grillsa w książce *Deviant Mystique*. Autorzy ci wychodzą z założenia, że rzeczywiste atrybuty jednostki nie mają tak dużego znaczenia w porównaniu do ich społecznej interpretacji.

(tł. własne, Strauss 1969: 22). Jest to istotne stwierdzenie w kontekście kwestii, którym się zajmuję w tej pracy. Oznacza ono, że to, w jaki sposób kogoś lub coś nazwiemy, dostarcza nam także informacji, jak mamy wobec niego lub czegoś postępować. Rosjanie, zastępując określenie „druga wojna światowa” określeniem „wielka wojna ojczyźniana”, spowodowali masowy wzrost postawy patriotycznej wśród obywateli. Podobne mechanizmy można także zaobserwować w grupie. Jeśli ktoś zachowuje się w sposób uważany za złośliwy, być może zyska sobie miano „złośliwego”, czyli takiego, który stosuje złośliwości w kontaktach z innymi. Wobec takiej osoby zachowujemy się zazwyczaj ostrożnie, by nie dać jej pretekstu do okazania złośliwości wobec nas. Możemy także podjąć się aktywnej obrony, odpowiadając tym samym. Ważne jest jednak to, że określenie kogoś jakimś mianem umiejscawia go w naszym umyśle w gronie pewnych obiektów o tych samych właściwościach. Postawa w stosunku do czegoś zależy od tego, jak to zaklasyfikujemy i zidentyfikujemy (por. Strauss 1969: 22). Nasze przeszłe doświadczenia wykorzystujemy do budowy naszych przyszłych postaw. Nasza klasyfikacja opiera się zdaniem Straussa na dwóch wymiarach czasowych: przeszłości i przyszłości. *Kiedy klasyfikujemy, nasze oczekiwania skupione są zarówno na przeszłości i przyszłości. Oczekiwania muszą odnosić się do zgodnych relacji pomiędzy nami a obiektem. Jakkolwiek, oczekiwania opierają się także na pamięci naszych przeszłych doświadczeń obiektów przypominających – jak wierzymy – te obecne są przed nami* (tł. własne, Strauss 1969: 23). Strauss stwierdza, że imię czy przewisko dostarcza nam wiele informacji na temat osoby, z którą mamy styczność. Na podstawie nazwy jej przypisywanej ukierunkowujemy nasze działanie wobec niej. Brak takiego „rozpoznania” blokuje zaś nasze działanie wobec obiektu (Strauss 1969: 22). Jest to szczególnie widoczne na przykład wtedy, gdy jesteśmy w towarzystwie, w którym nowo przybyła osoba jest znana wszystkim oprócz nas. Staramy się pozyskać informację o jej statusie w grupie między innymi na podstawie tego, jak jest nazywana przez jej uczestników. Zdrabniane imię może na przykład świadczyć o przypisywanym tejże osobie braku powagi i niskim statusie skłaniającym do „niepoważnego” traktowania lub też może zażyłości pomiędzy nią a grupą.

Strauss podkreśla także dynamikę naszej relacji z obiektem, która opiera się na tym, że poznając lepiej obiekt, zmieniamy sposób, w jaki go postrzegamy. Pociąga to za sobą zmianę naszego zachowania w stosunku do tego obiektu. Relacja, jaka tworzy się na linii „my” – „obiekt”, jest niejako wypadkową stopnia zażyłości czy też znajomości obiektu. Wraz z lepszą znajomością zachodzi rewizja naszego dotychczasowego pojmowania obiektu znajdująca odzwierciedlenie w zmianie naszego zachowania wobec obiektu (Strauss 1969: 25). Obiekt i jego własności ewoluują w naszej percepkcji, tworząc kolejne obrazy, jakimi posługujemy się w relacjach z nim. Jest to widoczne na przykład wtedy, gdy w pracy pojawia się nowy pracownik. Zazwyczaj jest on traktowany z początku

oficjalnie, z pewną dozą ostrożności. Nie jest także na początku wtajemniczany w nieformalne tematy, które obejmują na przykład plotkowanie na czyjś temat, wyśmieianie się z kogoś czy formułowanie zarzutów wobec kierownictwa. Miarą stopnia załyłości jest między innymi poruszanie w obecności „nowego” tematów, których podstawą jest wzajemne zaufanie członków danej grupy²⁶.

Ze względu na temat pracy warto wspomnieć również o koncepcji Straussa odnośnie do szeroko pojętego zaangażowania jednostki w działanie. Jego zdaniem zaangażowanie jest ściśle powiązane ze stopniem pewności, czy też zespołu podstawowych przekonań jednostki, odnośnie do charakteru jej relacji z otoczeniem. Gdy jednostka „gubi drogę” (*lost his/her way*), słabnie jej zaangażowanie w relacjach ze znaczącymi innymi, jak również z sobą samą. *Gdy człowiek kwestionuje swoje podstawowe cele, pyta sam siebie: do czego, w co, dla kogo jestem zaangażowany?* (Strauss 1969: 39). Pojawiają się wątpliwości, które przekładają się na coraz większą obojętność wobec sensu naszej aktywności. Stajemy się bardziej bierni, gdyż nie znajdujemy podstaw dla bycia aktywnym. Z drugiej jednak strony *osoba, która dobrze zna swój własny świat, która jest obeznana ze wszystkimi jego ścieżkami, jest silnie zaangażowana* (*Loc. cit.*). Jednostka, zdaniem Straussa, angażuje się przede wszystkim w dysponowanie pewną ustaloną koncepcją samej siebie. Koncepcja ta obejmuje między innymi sposób, w jaki jednostka zazwyczaj działa i reaguje w określonych sytuacjach, lecz także oczekiwania w stosunku do siebie i innych. To także zespół przekonań odnośnie do tego, co jest dobre i właściwe, do czego warto dążyć, a co jest odrażające i czego warto unikać. Całość można określić jako przywiązywanie do relatywnie precyzyjnego obrazu siebie samego, który eksponujemy wobec innych, lecz także i wobec siebie. Obraz ten przekłada się na podejmowaną przez nas linię działania (*line of action*), która jest zgodna z wartościami tworzącymi nasz wizerunek. Strauss zaznacza, że na zasadzie sprzeżenia zwrotnego to, w jaki sposób działamy, także podlega ocenie, od której uzależnione jest nasze zaangażowanie. [...] *dopóki linia działania jest oceniana wysoko, zaangażowanie jest silne. [...] Być głęboko zaangażowanym w linię działania znaczy „dbać”, być zainteresowanym, utożsamiać się z tym* (Strauss 1969: 40).

Spadek zaangażowania w to, co robimy, jak już zostało powiedziane, ma zdaniem Straussa bezpośredni związek ze zmianą koncepcji siebie. Zmiana ta polega na osłabieniu wyrazistości norm i ideałów, w które wierzymy, a które to składają się na nasz własny obraz w który wierzymy i przedstawujemy otoczeniu. Dobrym przykładem obrazującym występowanie wyżej omówionej zależności jest negowanie sensu czyjejś dotychczasowej pracy, która do tego momentu oceniana była pozytywnie. Ktoś, kto pracuje dobrze, myśli o sobie w kategoriach „dobrego pracownika”, który

²⁶ Stwierdzenia te powstały na podstawie badań przeprowadzonych przez nas w fabryce AGD za pomocą techniki ukrytej obserwacji uczestniczącej. Więcej na ten temat w dalszej części pracy.

wykonuje swoje obowiązki, kierując się określonymi standardami. Dobrze ocenia swoją „linię działania”, gdyż otoczenie utwierdza go w przekonaniu, że to, co robi i w jaki sposób to robi, jest wartościowe i potrzebne. Właściwe wykonywanie zadań przez jednostkę stanowi konsekwencję posiadanej przez nią koncepcji samej siebie, która w tym układzie wytycza i kontroluje „linię działania” nieustannie podlegającą ocenie innych i własnej. Dobra ocena podtrzymuje wysokie zaangażowanie i poświęcenie. Cele grupy stają się celami jednostki, która jest przekonana o tym, że stanowi integralną jej część (zob. Strauss 1969: 41–42). Całość ulega zmianie wtedy, gdy jednostka wykonując swoją pracę na tym samym poziomie, zaczyna być oceniana negatywnie. „Gubienie drogi” polega w tym wypadku na niemożności oparcia się na tym, co znane, czyli na pewnej ustalonej relacji przyczyn i skutków. Bezpieczny świat, w którym jednostka do tej pory funkcjonowała, ulega zburzeniu, gdyż znikają wskazówki odnośnie do tego, jak wykonywać pracę, by utrzymać dobrą ocenę, która przekłada się na własny wizerunek. Niepewność powoduje spadek zaangażowania, które jest powiązane bezpośrednio z koncepcją siebie. Wartości i normy składające się na wizerunek samego siebie ulegają rozluźnieniu, gdyż nie są „efektywne”, czyli nie dostarczają wskazówek, w jaki sposób sprawić, by znowu być ocenianym pozytywnie.

Anselm Strauss porusza także problem natury interakcji, podkreślając jej złożony charakter. Jednostka wchodząca w interakcję analizuje nie tylko sylwetkę swojego partnera interakcyjnego, lecz także samą siebie. *Ustalenie swojej własnej tożsamości dla siebie samego jest tak ważne, jak ustalenie jej dla kogoś* (Strauss 1969: 47). O prawdziwości tego twierdzenia świadczyć może choćby fakt, że w stosunku do różnych osób zachowujemy się inaczej. Bierzemy pod uwagę ich wiek, płeć czy wykształcenie, lecz także to, czy je dobrze znamy czy też nie. Człowiek wchodzący w sytuację interakcyjną zadaje sobie pytanie: kim jestem w tej sytuacji? Dostosowujemy swoje zachowanie, język, lecz także sposób myślenia do bieżącej sytuacji, której jesteśmy współtwórcami.

Strauss podkreśla, że immanentną cechą każdej interakcji, której przebieg nie jest dla nas zaskoczeniem, jest to, że nie zapada nam zbytnio w pamięć. Przewidujemy jej scenariusz, w którym zapisana jest równie przewidywalna rola naszego partnera interakcyjnego, w związku z czym nie wiąże ona naszej uwagi. Sytuacja zmienia się wtedy, gdy scenariusz odbiega od naszego wyobrażenia. Gdy ktoś zachowuje się z nieznanych nam przyczyn w sposób nieniewytłumaczalny, zwracamy, zdaniem Strausza, uwagę na jego tożsamość i motywy. Zastanawiamy się, kim on jest w tej chwili i jakie ma powody, by zachowywać się w taki, a nie inny sposób.

Choć Strauss tego nie precyzuje bezpośrednio, zapewne jednostka, w myśl jego wcześniejszych założeń, bazuje na dotychczasowej znajomości partnera, zaś gdy jest to nowo spotkana osoba, bazuje na regułach odnoszących się do kontaktów z nowo poznanymi. Celem jest dokonanie właściwej kategoryzacji

partnera interakcyjnego, czego nie można przeprowadzić w oderwaniu od jego motywów (zob. Strauss 1969: 48–49). Nie możemy jednak zapominać o drugiej stronie interakcji, czyli obserwacji samego siebie. Jest ona bardziej intensywna wtedy, gdy podobnie jak wcześniej scenariusz interakcji nie jest nam znany. Zastanawiamy się, kim jesteśmy, co powinniśmy zrobić w tej konkretnej sytuacji i jak dostosować się do motywów, które przypisujemy partnerowi interakcyjnemu. Interpretujemy nasze, a także czyjeś zachowanie i przesłanki leżące u jego podstaw. Całość interpretacji, która odnosi się do konkretnej sytuacji, Strauss określa jako *motivational statement*, co możemy tłumaczyć jako „stanowisko motywacyjne”. Jest ono zestawem naszych sądów odnośnie do motywacji naszej czy też partnera interakcyjnego.

Strauss twierdzi, że interpretacja całego ciągu interakcyjnego dostarcza wiele trudności. Wynikają one z konieczności brania pod uwagę wielu różnych czynników, jak choćby to, czy nasz partner jest do końca świadomy, czy też nie swoich gestów, lecz także, czy my sami mamy pełną świadomość naszego zachowania. W zależności od tego, czy interloktutorowi przypiszemy intencję odnośnie do określonego czynu czy też nie, zmianie ulegnie również nasze interpretowanie i definiowanie sytuacji, zaś w rezultacie konstruowany osąd. Należy jednak zaznaczyć, że niekiedy sami świadomie wprowadzamy się w błąd, by interpretować zdarzenie w z góry określony sposób. Dzieje się tak na przykład wtedy, gdy mając świadomość, że jest inaczej, przypisujemy komuś dobre intencje bądź też nieświadomość konsekwencji. Zdarza się, że rodzice bronią swego dziecka, unikając sprawiedliwej oceny jego zachowania, gdyż ona mogłyby doprowadzić do konkluzji zmieniających dotychczasowy wizerunek dziecka. Inną możliwością jest pomniejszanie znaczenia określonego zachowania, mające postać pobłażania, czyli „przymykania oka”. Wiemy wtedy, że ktoś nie postępuje właściwie, lecz pomniejszamy doniosłość jego czynów i intencji, które za nimi stoją.

W rozdziale *Interaction* Anselm Strauss prezentuje ciekawą koncepcję obejmującą proces czasowego wytwarzania i zmieniania tożsamości jednostki przez grupę, w której ona funkcjonuje. Proces ten został nazwany „wymuszaniem statusu” (*status forcing*). Zdaniem autora jest to „umiejętność”, którą posiada każda grupa. *Grupy każdej wielkości i kompozycji mogą i zmuszać swoich członków do nabywania i tracenia wszelkich rodzajów czasowych tożsamości* (Strauss 1969: 77). W innej książce Strauss i Fagerhaug charakteryzują wymuszanie statusu jako *społeczne konwenanse służące narzucaniu ludziom, bądź zmuszaniu ich do zaakceptowania pewnego położenia, jakie nawet czasowo się im nadaje*²⁷ (tł. własne, Fagerhaug, Strauss 1977: 120). Status jest wymuszany

²⁷ W książce *Politics of Pain Management: Staff-Patient Interaction* Fagerhaug i Strauss wiążą to pojęcie ze szpitalną opieką paliatywną nad osobami nieuleczalnie chorymi. Wymusz-

przez grupę, co oznacza, że wymuszając na jednostce dany status, dostarcza ona jej wskazówek, w jaki sposób osiągnąć go i utrzymać, wtedy gdy jest on korzystny, bądź symbolicznie wiązać jednostkę z owym statusem, nie pozwalając na jego zmianę, gdy jest on negatywny. Grupa poprzez interakcje z osobą o wymuszonym statusie utrzymuje czasowe *status quo*.

Status jednostki podlega zmianie na dwóch wymiarach, które są stopniowalne. Pierwszym z nich jest awans bądź degradacja. Ktoś może mieć w grupie status podziwianego, docenianego, ubóstwianego lub też szykanowanego, nienawidzonego bądź obojętnego. Drugim wymiarem jest stopień włączenia/wyłączenia z grupy. Od statusu pełnego włączenia do pełnego wyłączenia roztacza się cała rozpiętość kontinuum. Społeczeństwo różnicuje swych obywateli, dając im pełnię praw obywatelskich albo ich mniejszą lub większą część, w zależności od preferowanego statusu obywatela. Istnieje także cały szereg nieformalnych ograniczeń o różnej intensywności, jakie doświadczać może osoba w grupie. Przykładem są choćby grupy przestępcości posiadające strukturę wysoko hierarchiczną.

Orrin Klapp, na którego powołuje się Strauss, w obrazowy sposób pokazuje, jak dochodzi w grupie do „robienia z kogoś głupka” (*fool-making process*) i jakie są możliwe ścieżki postępowania ofiary tymczasowego statusu. Godnym zauważenia jest to, co Klapp pisze na temat samej osoby noszącej miano głupka. *Ponieważ robienie z kogoś głupka jest kolektywnym przypisaniem [miana głupka], nie jest konieczne, żeby osoba miała cechy albo odgrywała rolę głupka. Osoba jest głupkiem, gdy jest społecznie zdefiniowana jako głupek* (tł. własne, Klapp 1949: 159–160). Osoba zaczyna funkcjonować w grupie jako głupek wtedy, gdy grupa w ten sposób zaczyna ją definiować. Głupkiem jest się zatem na poziomie percepcji otoczenia, która to wcale nie musi mieć oparcia w rzeczywistych atrybutach jednostki, której to się tyczy. Można powiedzieć, że w ramach grupy tworzony jest pewien obraz jednostki, który funkcjonuje niejako obok niej samej. Jest on przez czas trwania wymuszonego statusu eksponowany na arenie grupy i podlega grupowej negociacji, która kształtuje jego tymczasową formę.

Klapp stawia sobie pytanie problemowe dotyczące fenomenu polegającego na tym, że rola ta doskonale „przylega” do osoby zdefiniowanej w ten sposób przez otoczenie. Wyróżnia cztery czynniki, które, wszystkie łącznie bądź każdy z osobna, skutkują lub też zwiększą prawdopodobieństwo wiązania jednostki z narzuconą jej rolą. Są to:

nie statusu w ich przypadku obejmowało *zmuszanie ich do wyrażania przez nie bólu w sposób niewidoczny* (tł. własne, Fagerhaug, Strauss: 120). Wymuszony status przybierał zatem postać okazywania na zewnątrz przez pacjenta mniejszego cierpienia, niż faktycznie go doświadczal w obliczu chronicznego bólu.

- ✓ Powtarzane przez ofiarę czynności lub występowanie u niej pewnych oczywistych cech, które sugerują rolę głupka;
- ✓ Wystąpienia ofiary, które są na tyle uderzające i przekonujące, że publiczność jest utwierdzona w przekonaniu o głupocie tejże osoby;
- ✓ Historia bądź epitet odnoszący się do ofiary, który jest na tyle celny, że doskonale pasuje i powtarzany w towarzystwie zapada w pamięć, przez co zaczyna „żyć własnym życiem”;
- ✓ Porażka ofiary odnosząca się do jej prób zaprzeczenia roli głupka, po przez opowiadanie historii mających na celu społeczne odrzucenie niekorzystnej roli (zob. Klapp 1949: 160).

Wymienione wyżej w punktach czynniki prowadzą do powstawania i trwania w czasie procesu definiowania kogoś jako głupka. Skupią się one na grupowo uwarunkowanym „przyklejaniu” pewnych określeń, które ukierunkowują percepcję otoczenia na pewnych fragmentach zachowania bądź ujawnianych cechach odpowiadających społecznemu rozumieniu głupoty. Posługując się terminologią Goffmana, stygmatyk, czyli w tym wypadku osoba określana jako głupek, jest niejako „oświetlana” z jednej tylko strony – tej, która jest najbliższą obiegowemu rozumieniu i pojmovaniu roli głupka. Oznacza to, że w pewnych okolicznościach każdy z nas może stać się nosicielem stygmatyzującej roli, gdyż każdy z nas w pewnych okolicznościach ujawnia zachowania stanowiące jej treść. Osoba, która w towarzystwie nie jest w stanie wymienić dla przykładu stolicy Włoch, spełnia drugi z wymienionych wyżej warunków. Jej wystąpienie jest na tyle znaczące, że przyciąga uwagę publiczności. Od tej chwili publiczność jest wyczulona na ewentualne wystąpienie kolejnych wpadek, będzie zatem zwracała baczniejszą uwagę w stosunku do wypowiedzi tejże osoby. Kolejnym etapem może być epitet pod adresem tej osoby, który wprowadzi ją w rolę głupka. Pomiędzy czymś, co jest uznawane za incydent, a czymś co na stałe określa i definiuje daną osobę, granica jest bardzo wąska. Można ją scharakteryzować jako margines błędu, jaki (jakie) bezkarnie popełnić może osoba, nie doświadczając negatywnej definicji ze strony publiczności. „Wychodzić na głupka” można zatem w tym samym towarzystwie skończoną ilość razy, gdyż później się nim zostaje w oczach grupy. Ciekawe jest również to, że zdaniem Orrin Klappa grupa także odnotowuje i przechowuje w swej „zbiorowej pamięci” podejmowane przez ofiarę próby zaprzeczenia roli głupka. Brak sukcesu w podejmowanych przez ofiarę próbach utwierdza grupę w przekonaniu, że definicja, jaką stworzyła, jest słuszna i odzwierciedla tożsamość tejże osoby.

Ze względu na temat pracy warto przytoczyć także podane przez Orrin Klapp techniki ucieczki przed rolą głupka, jakie zazwyczaj podejmuje jednostka o narzuconym statusie:

- ✓ Unikanie pomówienia (o bycie głupkiem) poprzez obracanie wypowiedzi napastnika w żart, co sugeruje, że docinek jest nieskuteczny i nieadekwatny;

- ✓ Odpowiedź żartem zawierającym skuteczną ripostę, który odmienia sytuację, zmieniając ją na korzyść atakowanego;
- ✓ (Pozorna) akceptacja roli głupka i wykorzystanie jej jako pułapki dla odniesienia późniejszego zwycięstwa;
- ✓ Aktywność albo walka może zmienić „głupka” w bohatera, zwłaszcza kiedy wybiera mocniejszego przeciwnika (Klapp 1949: 160).

Ucieczka od statusu głupka możliwa jest zdaniem Klapp także wtedy, gdy ofiara potrafi wzbudzić sympatię otoczenia poprzez pokazanie cech „ludzkich” albo cierpienie związane z tym statusem. Poprzez jedno i drugie jednostka traci charakter wyjątej poza nawias, gdyż zaczyna przypominać pozostałych, przez co blednie wyrazistość jej tymczasowej negatywnej tożsamości.

Tym, co zasługuje na szczególną uwagę, jest fakt, że wyjście z roli głupka, czyli korzystna zmiana statusowa, może być osiągnięta jedynie na drodze działania, które zakłada aktywną postawę ofiary. Aktywność jest przejawem zaangażowania i wyrażania poprzez nią swojego docelowego statusu, którym jednostka chce zastąpić ten dotychczasowy. Bierność oznacza natomiast akceptację i tym samym potwierdzenie, że niekorzystny status jest właściwy danej osobie, gdyż odpowiada jej charakterystyce.

W świetle powyższych konstatacji można powiedzieć, że grupa posiada rozległą władzę nad jednostką, ta zaś przekłada się na możliwość zmiany statusu osoby w dowolnym momencie i podtrzymania go w czasie. Od grupowej decyzji, która jest arbitralna i w dużym stopniu nieodwoalna, zależy, jak długo ofiara będzie definiowana w określony sposób. Jest to dobitny przykład na to, co wcześniej określone zostało mianem procesu wymuszania statusu. Strauss pisze, że w społeczeństwie występują określone instytucje²⁸, którym przyznaje się bądź które same sobie dają prawo do narzucania komuś statusu. Wśród nich wymienia, oprócz sądów, także rodziców, księży czy tłum zamierzający poddać kogoś linczowi. Strauss zaznacza, że w zasadzie każdy może po jakimś czasie uzyskać prawo do osądzenia innych (por. Strauss 1969: 79). Taką instytucją jest także z pewnością grupa pracownicza posiadająca wszelkie instrumenty, możliwości, a także motywy do oceniania jednostki. Należy być świadomym tego, że praca jest tylko jedną z płaszczyzn, na której taka ocena jest dokonywana. Ocenie podlega także nasz światopogląd, wykształcenie, cechy charakteru, a także ubiór. Poza tym, z wniosków Klapp na temat procesu definiowania kogoś jako głupka nasuwa się myśl, że jednostka dysponuje jedynie ograniczonymi możliwościami wpływu na wynik oceny, zaś jej próby polepszenia własnej pozycji wcale nie muszą zakończyć się sukcesem.

Strauss przekonuje, że wymuszanie statusu wcale nie musi odbywać się na poziomie komunikacji werbalnej. Zmiana czyjegoś statusu może odbywać się za

²⁸ Strauss nazywa je agencjami bądź, jeśli są to poszczególne osoby – agentami (*agents*).

pomocą określonych gestów lub też ich braku w określonej sytuacji. Wszystko razem czyni próbę obserwacji procesu wymuszania statusu niezwykle trudną. Obserwator musi zwracać uwagę na kombinację symboliki poszczególnych słów i zachowań niewerbalnych, a także na kierunek ich zmiany. Tym, czego nie można zauważać, a co ma zdaniem Straussa ważną rolę w dynamice procesu wymuszania statusu jest to, czy osoba, na której dokonuje się „wymuszenia”, zna źródło swego poniżenia bądź nie. *Jeśli jednostka nie zna źródła swego poniżenia, charakter jej reakcji albo próby przeciwstawienia się wymuszeniu statusu będą inne niż wtedy, gdy źródło jest jej znane* (tł. własne, Strauss 1969: 82). Warto także zauważać, że nie wszystkie działania osób mniej lub bardziej zaangażowanych w wymuszanie statusu są dla nich świadome. Strauss stoi na stanowisku, że część naszych działań posiada określony skutek, choć są one inicjowane przez nas bezwiednie. Kształt interakcji zarówno napastnika, czyli osoby usiłującej wymusić niekorzystny status, jak również ofiary, jest wypadkową wielu różnych czynników. Osobną kwestią jest pytanie dotyczące warunków decydujących o tym, że cała grupa bądź tylko jej część uznaje nowy, wymuszony status osoby za prawomocny i obowiązujący pozostały członków w kontaktach z nią.

Problematyka, którą się zajmuję w tej pracy, wymaga ode mnie zwrócenia uwagi na jeszcze jeden problem opisany przez Straussa, mianowicie punkty zwrotne (*turning points*) w tożsamości i osobistej karierze jednostki. Rozważania Straussa wyrastają z przyjętej przez niego koncepcji transformacji tożsamości (*transformations of identity*). Powołuje się na Horace Kallen, która pisząc na temat tożsamości, stwierdza, że *osobiste objaśnienia²⁹ rozwoju nie wykazują żadnego wzoru, żadnej prostej, nieuniknionej linii [...]* (Strauss 1969: 91). Strauss, zgadzając się z tymi słowami, rozumie rozwój [tożsamości] jako *relacje pomiędzy trwałością i zmianą, pomiędzy tym co wcześniej i tym co później*. Samą zaś tożsamość ujmuje jako *serię powiązanych ze sobą transformacji* (*Loc. cit.*). Oznacza to, że ludzie wkraczają i wychodzą z sytuacji składających się na ich tożsamości w sposób trudny do przewidzenia, czy ułożenia w określony wzór noszący znamiona ogólności. Strauss zamiast słowa etap używa określenia „osiągnięcie”, by podkreślić brak liniowości tych elementów, które budują naszą tożsamość³⁰. Jednocześnie pisze jednak, że część transformacji tożsamości jest

²⁹ Osiągnięcia (*accounts*) mają tutaj znaczenie kolejnych zmian, okresów, jakie przezywa jednostka w ramach swego życiorysu.

³⁰ W tym momencie warto zaznaczyć, że brak „liniowości biografii” cechuje te osoby, które nie żyją pod wpływem określonych okoliczności wymuszających pojawienie się etapów układających się w łatwy do przewidzenia ciąg określany mianem trajektorii. Takimi osobami są na przykład więźniowie (por. Kamiński 2006), narkomani czy osoby przebywające na oddziałach psychiatrycznych. Doświadczenia tych ostatnich opisane zostały przez Straussa i Shizuko Y. Fagerhauga w książce *Politics of Pain Management: Staff-Patient Interaction*. W dalszej części książki zaprezentowane i omówione zostaną fragmenty tejże książki opisujące trajektorię.

planowana i rozwijana przez określone instytucje. Przykładem może być choćby ścieżka edukacyjna dziecka w kraju, w którym istnieje obowiązek nauki do momentu osiągnięcia określonego wieku. Zmiany statusu w ramach struktur instytucjonalnych (*regularized status passage*) mają tę właściwość, że są w dużym stopniu przewidywalne. Daje to osobie, która przeżywa zmianę statusu, namiastkę bezpieczeństwa wynikającą z tego, że etap obecny i ten następny w jej karierze wpisuje się w pewien wzór, którego poszczególne elementy nie stanowią dla niej zaskoczenia. Poczucie pewności sytuacji i siebie w niej jest dodatkowo wzmacniane faktem, że inni ludzie z naszego otoczenia przeszli, przechodzą razem z nami lub przejdą te same szczeble, które dotyczą nas samych. Obserwując innych i słuchając ich relacji z własnych przeżyć, odpowiadamy sobie na pytanie, czy to co dotyczy nas jest wyjątkowe, czy też stanowi coś „normalnego”, czyli zakończy się w sposób łatwy do odgadnięcia? W dalszej części pracy skupiam się jednak na tych elementach zwrotnych kariery osobistej, które nie są i nie mogą być planowane przez jednostkę.

Punkty zwrotne charakteryzują te momenty naszej tożsamości, które *zajmują miejsce poza orbitami bardziej widocznej struktury społecznej, niekoniecznie niezwiązane z uczestnictwem w niej* (tł. własne, Strauss 1969: 93). Są one nieplanowane, gdyż istnieją poza wpływem instytucji na naszą biografię. Punkty zwrotne przyjmują postać krytycznych incydentów, po których wystąpieniu stwierdzamy, że nie jesteśmy tą osobą, którą byliśmy do tej pory. Takim momentom zdaniem Strausza towarzyszą takie uczucia jak: *zaskoczenie, szok, rozgoryczenie, niepokój, napięcie, zdumienie, pytania do siebie a także potrzeba wypróbowania nowej jaźni, odkrycia i sprawdzenia nowych i często ekscytuujących albo napawających strachem koncepcji* (Loc. cit.). Punkty zwrotne w naszej biografii inicjują wystąpienie także punktów zwrotnych w naszej koncepcji siebie. Ta ostatnia musi niejako „nadązać” za kształtem naszych aktualnych przeżyć biograficznych. Z rozważań Strausza jasno wynika, że zakłada on spójność pomiędzy tym, czego doświadczamy, a tym jak o sobie w tym czasie myślimy. Ciekawe jest jednak także to, czego Strauss nie preczuje, mianowicie: jak długo jesteśmy w stanie bronić dawnej koncepcji nas samych, niepasującej do sytuacji, której doświadczamy obecnie, a która została zainicjowana punktem zwrotnym? Wyobraźmy sobie taką sytuację, w której nasza koncepcja siebie opiera się na założeniu, że jesteśmy „normalni”, czyli tacy, za jakich uważamy większość osób w naszym otoczeniu w miejscu pracy. Uważamy siebie za osobę dość pracowitą, towarzyską pomocną i w miarę ambitną. Praca jest dla nas ważna, lecz także szczęście osobiste ma dla nas duże znaczenie. Tym, co nas interesuje, jest to, jak długo będziemy utrzymywać taką koncepcję siebie i co będzie miało wpływ na jej podtrzymywanie, gdy nasza sytuacja w miejscu pracy, w której się znajdziemy, ulegnie znaczemu pogorszeniu? Ciekawi nas, jakie czynniki będą odgrywały istotną rolę w podtrzymywaniu dotychczasowego

obrazu samego siebie we własnych oczach, a jakie będą prowadziły do zmiany koncepcji samego siebie, by odpowiadała ona sytuacji, której doświadczamy. Jak długo będziemy odpierali zarzuty pod naszym adresem bez utożsamiania się z nimi? Jakie strategie i techniki obrony dobrego mniemania o sobie samym zaangażujemy, by uchronić się przed zmianą samooceny w sytuacji, gdy jest ona zagrożona? Mówiąc krótko, interesuje mnie to wszystko, co prowadzi do opóźnienia w nabyciu nowej koncepcji siebie w warunkach, gdy doświadczymy czegoś przykrego przez dłuższy okres.

Problematyka, którą się zajmuję wymaga ode mnie zwrócenia uwagi na pojęcie trajektorii. Zostało ono wykorzystane w pracy Anselma Straussa i Shizuko Y. Fagerhaugh pod tytułem *Politics of Pain Management: Staff-Patient Interaction*. Trajektorią określa się łatwą do przewidzenia sekwencję zdarzeń, które występując jedno po drugim, składają się na biografię jednostki. Autorzy wyżej wymienionej książki, na przykładzie nieuleczalnie chorych pacjentów wyróżniają trajektorie oczekiwane (*expected trajectories*) oraz trajektorie nieoczekiwane (*unexpected trajectories*). Te pierwsze stanowią oczywiście większość i ze względu na dużą łatwość przewidzenia całego ciągu elementów, które się na nie składają, są „łatwe interakcyjnie” dla personelu szpitala, gdyż wie on, w jaki sposób razić siebie w sytuacji uznawanej za typową. Trajektorie nieoczekiwane charakteryzują się tym, że choć można, podobnie jak w pierwszym przypadku, przewidzieć ich zakończenie (śmierć pacjenta), to elementy, które się na nie składają, są inne lub/i występują w nietypowej kolejności (por. Fagerhaugh, Strauss 1977: 22). Różnią się zatem jedynie treścią, gdyż samo zakończenie jest podobne. Autorzy dokonują typizacji trajektorii także ze względu na to, czego one dotyczą. W kontekście moich badań najbardziej interesuje mnie trajektoria społeczna (*social trajectory*), która stanowi przydatną kategorię w rozważaniach podejmowanych w tejże pracy. Tym, co wyznacza społeczną trajektorię pacjentów, jest jej ruch ku dołowi (*downward trajectory*), odzwierciedla ona ich przekonanie, że ich kondycja zdrowotna będzie coraz bardziej się pogarszała. *Większość przewiduje, że spędzi tu pozostałą część życia. Postrzegają sytuację jako „bez wyjścia” za wyjątkiem poprzez śmierć* (tl. własne, Fagerhaugh, Strauss 1977: 182).

Trajektoria z punktu widzenia interakcji oznacza zatem sytuację, w której nasze relacje z innymi są podporządkowane dynamice kolejnych odsłon, których sekwencja jest dla nas do pewnego stopnia przewidywalna. Nasz wpływ na otoczenie jest ograniczony i podporządkowany znajomości tego, co nas czeka. Interakcje z innymi mają charakter powtarzalny. Trajektorie różnią się od siebie także tym, na ile są one znane naszemu otoczeniu, a na ile nam samym. Osoba odsiadująca wyrok wie dokładnie, kiedy wyjdzie na wolność, podobnie jak wie o tym personel więzienny czy koledzy z celi. W przypadku osoby sięgającej po narkotyki czy też nadużywającej leków uśmierzających ból, większa świado-

mość ich możliwej trajektorii może występować w pierwszym przypadku u „bardziej zaawansowanych kolegów”, zaś w drugim – lekarzy. Ostatecznie jednostka może być jedynym konstruktorem swojej trajektorii, którą stara się utrzymywać w tajemnicy. Przykładem może być zamachowiec samobójca, starańnie planujący od pewnego czasu swoją misję. W tej pracy będę się starał odpowiedzieć między innymi na pytanie, czy w przypadku osób nękanych psychicznie w miejscu pracy, także można wyodrębnić jakąś trajektorię, czy raczej każdy przypadek jest na tyle odmienny, że posługiwanie się pojęciem trajektorii dla ich opisu traci zasadność.

1.3. Problem interakcji w koncepcji Georga Simmela, Harolda Garfinkla, Alfreda Schutza i Ervinga Goffmana

Problematyka interakcji jest także przedmiotem badań innych uczonych. Warto przedstawić dorobek kilku z nich, dzięki czemu prezentowane tutaj spojrzenie wykroczy poza jeden wiodący nurt symbolicznego interakcjonizmu. Oczywiście mam świadomość faktu, że interakcją zajmowało się wielu, jednakże nie jestem w stanie zaprezentować wszystkich stanowisk. Zainteresowania Georga Simmela, Harolda Garfinkla, Alfreda Schutza i Ervinga Goffmana koncentrują się także na różnych aspektach codziennego życia (*daily life*), przez co sposób, w jaki postrzegają rzeczywistość społeczną, daje się odnieść do założeń interpretatywnych. Piotrowski wskazuje na pewną bliskość niektórych aspektów fenomenologii społecznej oraz etnometodologii wobec założeń symbolicznego interakcjonizmu. Pisze, że wszystkie trzy podejścia *odkrywają w sytuacyjnym uporządkowaniu działań pewien poziom autonomii wobec tych aspektów społeczeństwa, które socjologowie zwykle ujmują mianem struktur i systemów zinstytucjonalizowanego ładu społecznego. Co więcej, struktury ról, statusów i norm instytucjonalnych ujmowane są z perspektywy tej orientacji [...] jako powierzchniowa warstwa ładu* (Piotrowski 1985: 34). Także podejście Goffmana można ulokować niejako w opozycji do myślenia w kategoriach struktur i systemów. Jak pisze w książce *Frame Analysis: Nie pretenduję do tego, by mówić o podstawowych sprawach socjologii – organizacji społecznej i społecznej strukturze [...] Nie zajmuję się strukturą życia społecznego, lecz strukturą doświadczenia jednostek w różnych momentach ich społecznego życia* (cyt. za Szacki 2003: 844).

W pierwszej kolejności omówię twórczość Georga Simmela, która stała się inspiracją dla późniejszych symbolicznych interakcjonistów. Jego zainteresowania socjologią życia codziennego, lecz także badania poświęcone interakcji, w naturalny sposób umieściowiły jego twórczość niedaleko szkoły Chicago (patrz Ericksson 2001: 22; Turner 2004: 407). Jerzy Szacki zaznacza, że to Simmel zainspirował późniejszych interakcjonistów do zwrócenia większej uwagi na to, co wyrasta

z codzienności (Szacki 2003: 846). Robert Prus umiejscawia Simmela i Blumera w grupie badaczy, których podejście nazywa „orientacją na zbiorowość” (*collectivist approach*), podkreślając tym samym ich zainteresowanie różnorodnością w zakresie poszukiwań zasad życia społecznego, ukazywaniem działań taktycznych jednostek oraz posługiwaniem się kategorią procesu w opisie zjawisk (Prus 1999: 68–71). W zakresie problematyki interakcji będącej domeną wielu socjologicznych prac teoretycznych oraz badań, palmę pierwszeństwa należy w tym względzie oddać Georgowi Simmlowi³¹ (zob. Turner 2004: 407). Zdaniem Murray Davis, miał on istotny wpływ na późniejszych badaczy zajmujących się badaniem interakcji społecznych (Davis 1997: 369–370). Simmel, jako prawdopodobnie pierwszy europejski badacz zainteresowany był przede wszystkim formami interakcji i ich skutkami, nie wykraczając zbytnio ponad poziom mikrospołeczny (patrz. Szacki 2003: 455; Davis 1997: 378; Piotrowski 1985: 29).

W kontekście moich badań interesująca jest dla mnie poruszana przez uczonego kwestia nadawania jednostce tożsamości przez grupę. Zdaniem Simmela to interakcje człowieka w grupie, które toczą się nieustannie, przesądzają o jego identyfikacji uzależnionej od formy uczestnictwa w jej życiu społecznym. Jednostka jest, zdaniem Simmela, postrzegana na zewnątrz przez pryzmat jej grupowo wypracowanej tożsamości, która z kolei jest zapośredniczona przez uczestnictwo w grupie. Davis podkreśla, że grupowe interakcje w myśl koncepcji uczonego są starannie zaplanowane i zorganizowane w jedną koherentną całość (por. Davis 1997: 380–381). W szkicu *The Web of Group Affiliations*³² Simmel zwraca uwagę, że poprzez określenie kogoś jakąś nazwą, zazwyczaj nadajemy mu tożsamość, o której wiemy, gdyż znamy grupę z której ona się wywodzi³³. Uczony sugeruje, że podczas gdy grupy społeczne są złożone z jednostek, to właśnie poprzez przynależności grupowe jesteśmy definiowani jako jednostki. Człowieka można zatem poznać jedynie w kontekście jego relacji z innymi, gdyż to oni użyczą mu tożsamości, która służy społecznej identyfikacji. Jest to dla mnie istotny punkt widzenia, gdyż wskazuje na silnie i brzemiennie w skutki powiązania jednostki z grupą. Warto zaznaczyć, że nie jest to relacja symetryczna, gdyż jednostka jest poddana grupie. To grupa wytwarza i dostarcza sposobu jej definiowania wewnętrznej i na zewnątrz. Od grupy zatem zależy wizerunek osoby. Simmel zwraca uwagę także na fakt, że w rzeczywistości należymy jednocześnie do wielu różnych grup, w których możemy posiadać różne statusy będące pochodną różnego typu uczestnictwa w nich. Samuel Strong zaznacza, że simmlowska „Sieć grupowych powiązań” (ang. *The Web of Group Affiliations*) ukazuje osobowość jednostki jako zawdzięczającą swój charakter dzięki wzorowi

³¹ Patrz strona poświęcona Georgowi Simmlowi http://socio.ch/sim/index_sim.htm.

³² Szkic jest częścią dzieła *Conflict, The Web of Group Affiliations*, tl. Reinhard Bendix, Glencoe, III. 1955, Free Press.

³³ Patrz <http://majorsmatter.net/rpitt/simmel.pdf>, dostęp z dnia: 28.09.2006, autor nieznany.

grupowych relacji, która jest zawsze unikalna. Jednostka należąca do kilku grup może posiadać wiele różnych orientacji w stosunku do nich, które to są determinowane jej określonym sposobem uczestnictwa (tł. własne, Strong 1956: 228). Jednostka uczestnicząc w wielu grupach, zachowuje własny wizerunek, który jest spójny z typem własnego w nich uczestnictwa. Oznacza to, że w myśl tej koncepcji inną rolę gramy w każdej z grup, w zależności od tego, jakie powiązania w nich dominują. Możemy jednocześnie mieć niski status w jednej, zaś wysoki w innej grupie. Jak pisze Robert Prus, *dla Simmela, społeczność jest układem, w którym grupy i jednostki wraz z różnymi dla siebie celami (i zdolnościami) angażują się wzajemnie w postawę kooperacji, konfliktu, konkurencji lub kompromisu* (Prus 1999: 68). Niewątpliwą zasługą Simmela jest ukazanie różnych taktyk, jakie stosują jednostki wchodząc i przynależąc do różnych grup. Ludzie uruchamiają swoje zdolności do skrywania czegoś przed innymi, oszustwa, budowania koalicji i innych działań nastawionych na osiągnięcie własnego celu w grupie. Prus podkreśla, że Simmel dostarczył niezbędnego podłożą dla badań interakcji w życiu społecznym (por. Prus 1999: 69).

Simmel podejmuje także problem dominacji, którą rozpatruje w kategoriach interakcyjnych (*Domination, a Form of Interaction*). Uczony jest zdania, że z interakcyjnego punktu widzenia osoba zmuszona do posłuszeństwa wobec innej jednostki zawsze posiada jakąś dозę wolności. Nie korzysta z niej jednak, gdyż definiuje sytuację, w której się znajduje, jako bez wyjścia. Ewentualną ucieczkę traktuje jako coś zbyt kosztownego. *Nawet w przypadkach najbardziej przytłaczającego i okrutnego posłuszeństwa istnieje znaczna doza osobistej wolności. Nie jesteśmy jedynie jej świadomi, gdyż jej manifestacja mogłaby pociągnąć za sobą poświęcenie, którego zazwyczaj nie myślimy doświadczać* (tł. własne, Wolff 1964: 182). Simmel uzależnia trwanie w powyższym układzie od naszej żądzy ucieczki przed groźbą kary albo innych konsekwencji, jakie by nas spotkały w przypadku braku posłuszeństwa. Pozostawanie pod rządami tyrana jest, zdaniem Kimmela, wyrazem naszej niechęci do poniesienia kosztów związanych z odejściem. Socjalnym wyrazem trwania w opisanej wyżej zależności jest, zdaniem uczonego, zanik wszelkiej spontaniczności u strony podporządkowanej, która poprzez swoją bierność wspiera interakcję w ustalonym kształcie (por. Wolff 1964: 182–183). Osoba posiadająca władzę nad osobą drugą, jak również ona sama przyczyniają się do niezmienności układu podtrzymywanego przez interakcje, co do których panuje przekonanie, że są właściwe. Oznacza to, że pomiędzy osobą gnębioną a tą, która tego dokonuje, panuje, w myśl koncepcji Simmela, swoista „zgoda” i „współpraca”, której przejawem i konsekwencją zazwyczaj jest brak zmian. Stwierdzenie to jest dla mnie istotne ze względu na problem, którym zajmuję się w tej pracy, gdyż ukazuje pewne aspekty interakcyjne sytuacji, w której obie strony nie są wobec siebie równe, lecz są od siebie uzależnione.

Simmel wypowiada się także o samej naturze panowania nad kimś i zdobywania posłuszeństwa. *Człowiek o nadzędnej pozycji bądź mający siłę może uzyskać w swoim bezpośrednim bądź dalszym środowisku dominującą wagę dla swych opinii, wiarę lub pewność, które mają charakter obiektywności* (tl. własne, Wolff 1964: 183). Działania osoby posiadającej władzę są postrzegane w grupie jako oddzielone niejako od niej samej. W grupowej percepcji posiadają one wymiar „prawomocnej obiektywności”, gdyż nie przypisuje się im charakteru personalnego, nie postrzegając ich jako wyraz intencji określonej osoby, która za nimi stoi. Wiąże się to z drugim aspektem władzy, który zdaniem Simmela polega na tym, że instytucje ubierają (*clothe*) swoich przedstawicieli w *reputację, godność, siłę podejmowania najważniejszych decyzji, które nigdy by nie były dziełem ich osobowości* (*Loc. cit.*). Choć Simmel problem ten odnosi do przedstawicieli dużych instytucji, jak Kościół czy armia i ich wpływu na pozostałych będących na zewnątrz wobec tych instytucji, to łatwo jest zastosować jego spostrzeżenia do sytuacji wewnętrz określonej, hierarchicznej organizacji. Osoba zajmująca wyższą pozycję w miejscu pracy, do interakcji z ludźmi o niższym statusie wnosi swoją przewagę, nadając interakcjom niesymetryczny charakter. Z racji faktu, że w oczach podwładnego szef reprezentuje interesy organizacji, także czynności przez niego podejmowane utożsamiane są z interesami instytucji, i na tej podstawie respektowane i uważane za prawomocne. W rzeczywistości więc może być trudno rozdzielić podwładnemu to, co jest przejawem czynności służbowych, od czynności podyktowanych własną wolą i interesem (por. Wolff 1964: 184). Wzór interakcji ustalonej pomiędzy podwładnymi i przełożonym nakazuje temu pierwszemu nie zastanawiać się nad pochodzeniem działań inicjowanych przez tego ostatniego.

Simmel wypowiada się także na temat samej ofiary nacisku, przypisując jej pewną niejednoznaczność. Z jednej strony osoba podporządkowana buntuje się wobec mającego nad nią władzę, choć z drugiej chce być zdominowana – w ten sposób ucieka od odpowiedzialności. W zamian za okazywane posłuszeństwo zyskuje także ochronę przed światem zewnętrznym, zaś czasami także przed sobą samą (Wolff 1964: 193). W interakcję pomiędzy osoby o nierównych statuach wpisana jest zdaniem Simmela ambiwalencja, która w pewnym stopniu wyklucza klarowność i przewidywalność całego układu. Układ jest raczej wypadkową gry różnych tendencji i oczekiwanią obecnych wśród partnerów interakcyjnych.

Świat codziennych interakcji znalazł odzwierciedlenie także w twórczości Alfreda Schutza uważanego za głównego przedstawiciela fenomenologii³⁴ (patrz

³⁴ Należy zaznaczyć, że fenomenologia bierze swój początek od twórczości Edmunda Husserla, lecz ze względu na fakt, iż to Alfred Schutz odegrał główną rolę w powstaniu fenomenologii w obecnym kształcie, to jego twórczość i założenia odnośnie do natury interakcji społecznej zamieściłem w niniejszej pracy.

Garfinkel 1967: 36–37; Szacki 2003: 488 i inni). U podstaw jego twierdzeń na temat rzeczywistości leżało przekonanie, że badacze społeczni bazują jedynie na znaczeniach, jakie ludzie przypisują swym codziennym aktywnościom. *Nauki społeczne zajmują się rzeczywistością preinterpretowaną, ujętą w pojęcia przez społecznych aktorów, tj. rzeczywistością, której już nadano postać, w jakiej ma zostać uchwycona* (Szacki 2003: 488). Takie rozumienie rzeczywistości tworzonej przez ludzi przekładało się również na postulowane przez Schutza dyrektywy metodologiczno-badawcze. Twierdził on, że wiedza zdobywana przez nauki społeczne, jako że bazuje na rzeczywistości subiektywnie tworzonej przez jednostki, ma charakter dwustopniowy – opisuje zjawiska na podstawie tego, jak je interpretują badani.

Schutz przekonuje, że pomostem łączącym badacza i badanego jest podobnie skonstruowany **system relevancji**, czyli ważności postrzeganych elementów rzeczywistości, składający się na racjonalność spełniającą rolę pomostu pomiędzy uczyonym a obiektem jego badań. Te dwa elementy umożliwiają zastosowanie **przekładalności perspektyw**³⁵, czyli wzajemnego rozumienia zachowań w podobnym kontekście sytuacyjnym (por. Turner 2004: 486). Przekładalność perspektyw można także scharakteryzować jako *obecny w podtekście interakcji zbiór społecznie zestandardyzowanych „opisów” przedmiotów i stanów* (Piotrowski 1982b: 105). Poprzez fakt, że badacz także uczestniczy w życiu społecznym, podobnie jak obiekty jego badań, jest on w stanie wykorzystać uzyskane i zweryfikowane w ten sposób swoje własne myślenie empatyczne do procesu tłumaczenia zjawisk społecznych³⁶ (por. Schutz 1953: 5–7). Możliwość zastosowania zamiany perspektyw warunkuje zdaniem Schutza intersubiektywny charakter wiedzy zdroworozsądkowej i czyni ją przez to bardziej dostępną poznawczo. Na jej podstawie naukowiec formułuje wnioski o świecie społecznym³⁷.

Zainteresowania Schutza skupiały się wokół poszukiwania odpowiedzi na pytania: *w jaki sposób jednostki tworzą wspólny świat subiektywnych przeżyć? Jakie implikacje dla utrzymywania porządku społecznego ma fakt tworzenia przez jednostki wspólnego świata subiektywnych przeżyć?* (Turner 2004: 415). To właśnie myślenie potoczne rządzące codziennymi interakcjami, jak również będące zarazem ich rezultatem stało się głównym punktem zainteresowania fenomenologii.

³⁵ Postulat o przekładalności perspektyw znalazł także uznanie wśród etnometodologów i wpisał się na stałe w system teoretyczno-badawczy tego paradygmatu (zob. Garfinkel 1967).

³⁶ Schutz twierdzi, że w celu zwiększenia szansy badacza na zrozumienie świata badanych należy szukać motywów działań podejmowanych przez aktora (tl. własne, Schutz 1953: 19). To twierdzenie w zdecydowany sposób podkreśla racjonalność jako byt absolutny, który obejmuje swym działaniem dwie strony: badacza i badanego, stanowiąc tym samym swego rodzaju pomość.

³⁷ Schutz twierdzi także, że mimo wszystko tak uchwycona wiedza nadal ma charakter subiektywny, gdyż naukowiec może interpretować rzeczywistość zinterpretowaną już przez obiekty swych badań.

Świat społeczny, o którym dowiadujemy się od innych, nie posiada, jak już wspomnieliśmy, zdaniem Schutza statusu obiektywnej prawdy, gdyż taka według niego nie istnieje. Rzeczywistość jest zawsze „oswojona”, gdyż powstaje wskutek aktywności selektywnie pracującego mózgu człowieka, który dokonuje wyboru jej komponentów z uniwersalnego kontekstu (por. Schutz 1953: 2). Wiedza, której człowiek nabiera w trakcie życia i którą posługuje się w relacjach z innymi, jest budowana za pomocą kilku dających się uchwycić reguł. Jedną z nich jest **typizacja**. Zgodnie z nią wszelkie nowe zjawiska, jakie poznajemy, odnosimy do już znanych, by tym samym uchwycić elementy typowe, poddające się kategoryzacji. Człowiek jest uczyony przez pozostałych budowania „konstruktów typizacyjnych” mających za zadanie ułatwienie mu poznawania nowych elementów rzeczywistości i włączania ich do już posiadanego zasobu wiedzy. Ze względu na wspomniany wcześniej fakt, że umysł człowieka pracuje w sposób selektywny, zdaniem Schulza, podmiot wykorzystuje głównie typowe elementy rzeczywistości do akumulacji dotychczasowej wiedzy. Inną regułą jest to, że człowiek buduje wiedzę zazwyczaj z aspektów, które są mu w danej chwili dostępne, a więc takie, które składają się na kontekst jego aktywności. Oznacza to, że rzeczywistość budowana przez jednostkę jest silnie uwarunkowana sytuacyjnie³⁸, składa się z elementów typowych i dostępnych w otoczeniu. Ponadto, zdaniem Schutza, ma ona dla jednostek charakter nadzędny i absolutny, stanowi przyzmat postrzegania otoczenia i występujących w nim zjawisk, jak również ich interpretacji. Elementem spajającym jednostki w percepji rzeczywistości jako wspólnej całości jest, według Schulza, powszechnie przekonanie, że podzielane stany subiektywne są takie same w przypadku wszystkich. Oznacza to, że jesteśmy przekonani o uniwersalnej naturze procesu budowania obrazu rzeczywistości i z tym przekonaniem wchodzimy w interakcje z innymi osobami. Innymi słowy, realność jest dla jednostek wspólna, dlatego że tak jest przez nie postrzegana.

Cechą immanentną społecznej interakcji jest wzajemne naśladownictwo warunkujące dostosowywanie się do siebie (*mutual tuning in*) i przekonanie o byciu zrozumianym przez partnera interakcyjnego. To właśnie wzajemne dostosowywanie się „graczy” na podstawie wytworzonych wcześniej reguł determinuje i umożliwia społeczną interakcję. W artykule *Making music together* Schutz podaje przykład zespołu muzyków, którzy prowadzą grę na instrumentach, bazując na wzajemnym dostosowywaniu swoich działań w obszarze znanych im znaków muzycznych. Zarówno dyrygent, jak i pozostały dobrze orientują się w tym, co tworzy wspólną dla nich rzeczywistość. Wzajemne zrozumienie wyrasta z przewidywalności działań każdego z osobna. Zdaniem Schutza podobne prawidłowości występują także w toku codziennych interakcji, w jakich uczestniczymy (Schutz 1951: 78–79).

³⁸ Kontekstowość ludzkich działań podkreślał także Garfinkel, czyniąc z niej wymog konieczny do analizy ludzkich działań (patrz dalej).

Problematyka interakcji znalazła się także w polu zainteresowania przedstawicieli etnometodologii, choć ujmowana jest przez nich inaczej niż symbolicznych interakcjonistów. Harold Garfinkel uważany za twórcę i głównego reprezentanta tego podejścia zawarł swe postulaty w dziele *Studies in Ethnomethodology*, które wyznaczają założenia i ramy teoretyczno-badawcze etnometodologii. Podobnie jak w przypadku Simmbla, także i tutaj, ze względu na temat pracy, zmuszony jestem zawieźć rozważania jedynie do zagadnienia interakcji. Interesuje mnie to, w jaki sposób Garfinkel rozumiał i tłumaczył interakcję społeczną.

Przedmiotem zainteresowań etnometodologii są metody, za pomocą których ludzie ustalają wspólne poczucie tego, że podzielają tę samą rzeczywistość. Hugh Megan i Houston Wood trafnie zauważają, że różnica pomiędzy fenomenologią a etnometodologią zasadza się na tym, że *etnometodologowie wolą zapytać nie o to, w jaki sposób możliwy jest porządek społeczny, lecz raczej o to, w jaki sposób możliwe jest uzyskanie poczucia takiego porządku* (Turner 2004: 483). Także Marek Czyżewski podkreśla różnicę pomiędzy etnometodologią a symbolicznym interakcjonizmem. Ci ostatni *podejmują tradycyjne socjologiczne pytanie o źródło i charakter porządku społecznego [...], zaś etnometodologów interesują reguły myślenia potocznego, zgodnie z którymi uczestnicy życia codziennego ustalają, podtrzymują, kwestionują i modyfikują sens porządku społecznego w trakcie rozmowy potocznej i przez tę rozmowę* (Czyżewski 1990: 210). Jak pisze sam Garfinkel, *etnometodologia analizuje codzienne aktywności jako wyraz metod stosowanych przez członków [społeczności] w celu uczynienia tychże aktywności widocznych, racjonalnych i odnoszących się do praktycznych celów, jako organizacja codziennych, zwykłych aktywności* (tl. własne, Garfinkel 1967: preface). Dla Garfinkla interakcje społeczne są zbyt zakorzenione w kontekście, by mogły być przez badacza traktowane jako coś obiektywnego. Wprowadza on zasadę **indeksykalności znaczeń**, która stanowi według niego klucz do poznania i zarazem zrozumienia motywów ludzkich zachowań. Ludzkie gesty, słowa, reakcje emitowane do otoczenia mają charakter indeksykalny, czyli ściśle zbieżny z kontekstem ich występowania (zob. Garfinkel 1967: 9). Andrzej Piotrowski podkreśla, że w ujęciu etnometodologicznym *znaczenie formy językowej nie jest przewidywalne poza konkretną sytuacją użycia. Ma charakter indeksowy* (Piotrowski 1982a: 105).

W celu zobrazowania procesu tworzenia wspólnie podzielanej rzeczywistości Garfinkel przeprowadził analizę konwersacji typowych dla codziennego życia. Eksperyment polegał na prostym założeniu, by jego wykonawcy zachowywali się jak obcy wobec scen życia codziennego (*stranger to the „life as usual” character of everyday scenes*) przejawiających się w codziennych konwersacjach (por. Garfinkel 1967: 35–75). Wynik tego eksperymentu (tzw. eksperyment przerywania) wskazuje według niego na to, że ludzie podczas rozmowy bazują zazwyczaj na wzajemnym zrozumieniu motywów, kontekstu, istoty poruszanego zagadnienia, jak również wzajemnej zgody co do kolejności porusza-

nich zagadnień, dzięki czemu przekaz zredukowany jest tylko do elementów istotnych (bogatych w treści). *Ludzie stosują podstawowe założenia jako schemat interpretacji. Wraz z ich użyciem, bieżące sytuacje są dla nich rozpoznawalne i zrozumiałe jako coś znajomego* (tł. własne, Garfinkel 1967: 36). To co nie-wypowiadane zawiera się w leżącym u podstaw interakcji wzorze (*underlying pattern*), który wpisany jest na stałe w rozumienie kontekstowe (*background understanding*). Warunkuje ono właściwe rozumienie aspektów życia codziennego („*adequate*” *recognition of commonplace events*) wśród partnerów interakcyjnych w toku codziennych relacji. Wzór ten, jak dowodzi eksperyment, jest tak głęboko wdrukowany w naszą codzienną percepcję rzeczywistości i przyjęty za tak oczywisty (*taken for granted*), że nie może wręcz być uświadamiany przez uczestników codziennej aktywności społecznej. Jest on wykrywalny tylko w przypadku odrzucenia jego założeń w momencie podejmowania interakcji (por. Garfinkel 1967: 39–47; por. także Szacki 2003: 875–876; Turner 2004: 488–490).

Według Garfinkla podstawową metodą, za pomocą której jednostki starają się budować rzeczywistość znaczeniową w trakcie wzajemnych relacji, jest interpretowanie działań. Polega ona na werbalnym przedstawieniu przez jednostkę wskazówek interpretacyjnych pozostałym uczestnikom interakcji³⁹. Dzięki nim budowana jest wspólnie odczuwana i rozumiana teraźniejszość. *Sens działania jest nieuchronnie usytuowany i aktywnie produkowany przez uczestników interakcji, posługującących się uniwersalnymi procedurami „czynienia swego zachowania wy tłumaczalnym”, konstytuującymi rozumienie* (Piotrowski 1982b: 34). Jak zauważa Jerzy Szacki, dla Garfinkla konstruowana w ten sposób rzeczywistość nie jest zewnętrzna wobec ludzi, lecz przez nich współtworzona *Porządek ten jest bowiem dla nich [członków grupy przyp. autor] sprawą nie istniejących ‘gdzieś tam norm czy struktur, lecz najwyklejszej codziennej aktywności, w której trakcie jest tworzony i odtwarzany* (Szacki 2003: 875). Traktuje on rzeczywistość jako immanentną cechę i zarazem „produkt” interakcji.

Garfinkel poprzez analizę konwersacji „zwykłych ludzi” dochodzi do wniosków na temat ogólnego charakteru mechanizmów negocjowania i przyjmowania określonej rzeczywistości przez społecznione w podobny sposób jednostki. Na tej podstawie formułuje on przekonanie o zbiorowej akceptacji dla wspólnie wytworzonej, selektywnie dobranej realności, której „łączenia”, czyli zwroty, wyrażenia, zjawiska przyjmowane za oczywiste są pomijane w codziennej interakcji. Jedni rozumieją innych, gdyż odpowiednio do sytuacji interpretują i reagują na ich działania, bazując na własnej interpretacji zachowań i intencji partnerów

³⁹ Poszukiwanie społecznie wypracowanych wskazówek interpretacyjnych stanowi o nazwie całej teorii „etnometodologia”, czyli za pomocą jakich metod ludzie ustalają wspólnie podzielaną wizję rzeczywistości.

czerpanej z codziennych doświadczeń. Ludzie tworzą wspólną rzeczywistość znaczeniową, która dostarcza im wskazówek interakcyjnych.

Garfinkel porusza także niezwykle ważny dla prezentowanych tutaj badań i analiz problem rytuału degradacji społecznej⁴⁰. W swoim artykule *Conditions of Successful Degradation Ceremonies*, przez pryzmat interakcji, przedstawia proces degradacji jednostki w grupie. Definiuje on degradację jako pracę opartą na komunikacji, wymierzoną w zmianę całkowitej tożsamości jednostki w tożsamość o niższym statusie, w kontekście grupowej typologii (tł. własne, Garfinkel 1956: 420). Degradacja ma dla niego postać rytmiczną, gdyż odbywa się według z góry ustalonego, znanego i przewidywalnego dla członków grupy scenariusza. Poszczególne role są znane wśród uczestników zdarzenia, które jest konstruowane za pomocą ustalonej komunikacji poszczególnych aktorów społecznych. Najważniejszą rolę odgrywa oskarżyciel, który przewodzi „ceremonii” i wyznacza poszczególne momenty przejść statusowych winowajcy. Określa on zmienność tożsamości sprawcy, jak również zarządza dynamikę kolejnych jej odsłon. Garfinkel w ten sposób opisuje proces degradacji:

W celu przedefiniowania kogoś, jako obiektu społecznego, oskarżyciel musi skłonić świadków do jednoczesnej oceny sprawcy oraz godnego potępienia czynu, jako niezwykłej jedności będącej w dialektycznym kontraście do ostatecznie ustalonego, rutynowego porządku obecnego wśród ludzi i ich działań. Oskarżyciel musi publicznie orzec status rzeczywistego przedstawiciela grupy świadków i nim zarządzać. Ze swojej pozycji musi on nazwać sprawcę ‘outsiderem’. Zmienne organizacyjne będą determinowały efektywność programu taktyk degradacyjnych. (Garfinkel 1956: 420).

Garfinkel wskazuje, że ofiara denuncjacji (poinformowania otoczenia o przyczynach zmiany tożsamości i inicjacji procesu samej zmiany) zyskuje zupełnie nową tożsamość, która nie ma związku ze starą. Ponadto nowa tożsamość przesłania wszystkie inne tożsamości osoby i wyłania się na pierwszy plan. Osoba, która, zabiła staje się przede wszystkim mordercą, zaś osoba, która przekazuje informacje wrogowi, przede wszystkim zdrażniącą (por. Garfinkel 1956: 421). Proces degradacji rozdziela dwie tożsamości stawiając pomiędzy nimi przepaść i tym samym uniemożliwiając łączność nowej tożsamości ze starą, usuwając wszelkie punkty styczne. *Dzieło denuncjacji skutkuje przeróbką obiektywnego charakteru sprawcy: staje się on w oczach potępiających dosłownie inną i zarazem nową osobą* (Garfinkel 1956: 421). Ważne jest również to, że zdaniem Garfinkla, osoba zadenuncjowana jest postrzegana wstecz przez pryzmat nowej tożsamości. „Stara” tożsamość jest traktowana jako fałszywa, jest przejawem

⁴⁰ Opis „ceremonii” degradacyjnej przedstawionej przez Garfinkla jest w pewnym stopniu podobny do opisu „procesu stawania się głupkiem” autorstwa Orrin Klapp (*The Fool as a Social Type*). W obu przypadkach członkowie grupy mają najważniejszą rolę w procesie (prze)definiowania grupowego statusu ofiary.

pewnej czasowej kreacji, pozy niemającej oparcia w rzeczywistości. Nowa tożsamość służy grupie do wyjaśnienia przeszłych, teraźniejszych i przyszłych motywów postępowania sprawcy.

Garfinkel wypowiada się także na temat roli świadków ceremonii degradacji. Udana degradacja odbywa się w warunkach kreowania jednej możliwej alternatywy dla osób biorących udział w zdarzeniu. Jest nią bezwarunkowe poparcie działań oskarżyciela, jako wyraz moralnego przekonania o słuszności podejmowanych przez niego działań. Decyzja udzielenia poparcia powinna naśuwać się samoistnie, przesłaniając inne możliwe wybory. Udany proces degradacji opiera się na obopólnej współpracy denuncjatora oraz członków grupy. Denuncjator dostarcza wskazówek interpretacyjnych pozostałym, przewodząc procesowi zbiorowego kreowania rzeczywistości. Pomaga zdefiniować sytuację w taki sposób, by ludzie uczestniczący w zdarzeniu pozbyli się wątpliwości, przekazując mu także część poczucia odpowiedzialności za to, w czym wszyscy uczestniczą.

Przykład ceremonii degradacji wskazuje na sposób, w jaki dochodzi do kreowania wspólnie podzielanej rzeczywistości przez członków danej grupy. Opiera się on na budowie wspólnej warstwy interpretacyjno-definicystycznej, dzięki której każda z osób zaangażowanych wie, w jaki sposób postrzegać i rozumieć to, co dzieje się wokół niej.

Interakcja jako domena życia codziennego znajdowała się także w centrum zainteresowania Ervinga Goffmana uważanego za najwybitniejszego przedstawiciela podejścia dramaturgicznego⁴¹ (por. Goodman 2001: 99; Turner 2004: 456; Szacki 2003: 844). Jerzy Szacki zwraca uwagę na trudność w jednoznaczny zaklasyfikowaniu Goffmana jako reprezentanta określonej orientacji teoretycznej, jednocześnie zwraca uwagę na jego bliski związek z symbolicznym interakcjonizmem (por. Czyżewski 1990: 209). *Odpowiadał nie na pytanie, czym jest społeczeństwo, lecz na pytanie, co się dzieje między ludźmi. Pod tym względem autor „Człowieka w teatrze życia codziennego” niewątpliwie pozostał wierny interakcjonizmowi symbolicznemu* (Szacki 2003: 847). W przypadku podjętej tutaj problematyki omówię jedynie niewielki fragment założeń Goffmana, które z jednej strony wyznaczają podstawy jego rozumienia interakcji, zaś z drugiej są najbliższe tematowi naszej pracy. W największym stopniu zwrócię uwagę na pojęcie piętna i jego społeczne implikacje w kontekście analogii do poruszanego tutaj problemu.

Goffman był przede wszystkim zainteresowany tym, co się dzieje, gdy jednostki znajdują się w bezpośredniej bliskości fizycznej wobec siebie. Przedmiotem jego uwagi, jak pisze w *Rytuale interakcyjnym*, jest ta kategoria zdarzeń, do których dochodzi podczas współobecności i dzięki współobecności. Jej podsta-

⁴¹ Ervingowi Goffmanowi przypisuje się także udział w powstaniu tzw. „nowej socjologii” (patrz Szacki 2003).

wowym materiałem behawioralnym są spojrzenia, gesty, ułożenie ciała i wypowiedzi, jakie ludzie bez przerwy, celowo bądź nie, wnoszą do sytuacji (Goffman 2006: wstęp). Najważniejsza jest interakcja twarzą w twarz, podczas której ludzie grający wobec siebie określone role stosują sytuacyjnie uwarunkowane techniki (techniki twarzy, przestrzeni fizycznej, dekoracji itd., por. Goffman 2000). Interakcja jest zatem ściśle podporządkowana ramom społecznym, w jakich się odbywa (patrz Szacki 2003: 849).

Zainteresowania Goffmana obejmujące codzienne interakcje skupiały się na szeroko pojętym potencjale człowieka (wspomniane gesty werbalne i niewerbalne), służącym mu do osiągnięcia pewnych celów w kontaktach z innymi. Wychodził z założenia, że to właśnie współobecność partnerów interakcyjnych warunkuje ich szeroko pojętą kreację dokonywaną przed sobą nawzajem. Ludzie zmieniają swe zachowania wtedy, gdy znajdują się w zasięgu swego wzroku. U podstaw kreowania wizerunku leży chęć jak najbardziej korzystnego zaprezentowania się w oczach osoby, z którą wchodzimy w interakcję. Każdy gra przed każdym określona rolę, która *zależy w znacznej mierze od okoliczności, w jakich jest wykonywana* (Szacki 2003: 848). Ważnym pojęciem, jakie stosuje Goffman w analizie interakcji bezpośredniej, jest *twarz*. Stanowi ona *pozytywną wartość społeczną w danej sytuacji spotkania, gdy inni przyjmą, że trzyma się ona określonej roli* (Goffman 2006: 5). Ludzie dbają o swoją twarz, podejmując w tym celu różne *techniki twarzy*. Pominę w tym miejscu ich rodzaje, lecz warto zauważyć, że zdaniem Goffmana zwyczajowo dbamy także o twarze innych osób, ukierunkowując nasze działania na pomoc partnerom interakcyjnym w zachowaniu bądź ratowaniu ich twarzy.

Erving Goffman poruszył także problem społecznej izolacji osób napiętnowanych. W książce *Piętno* (tytuł oryginalny *Stigma*) zastanawia się nad funkcjonowaniem osób, które ze względu na pewne własne atrybuty (a raczej ich społeczną interpretację) zepchnięte są na margines życia społecznego⁴². Samo piętno⁴³ charakteryzuje on w kategoriach *sytuacji jednostki pozbawionej pełnej społecznej akceptacji* (Goffman 2005: 27). Stygmatyk to osoba uważana ze względu na swoje ułomności za kogoś niepełnowartościowego (Goffman 2005: 32), kto nie cieszy się pełnią praw, a jego partycypacja w życiu społecznym jest warunkowa. Stygmatków, czyli osoby noszące piętno, dzieli na dwie podstawowe kategorie: *osoby zdyskredytowane*, czyli takie, które podlegają społecznej marginalizacji ze względu na defekty widoczne na pierwszy rzut oka, oraz *osoby dyskredytowalne*, których tajemnicę można odkryć jedynie przy okazji ich głębszego poznania. Te dwie kategorie osób różnią się od siebie właściwie ze względu

⁴² Maggie O'Neill i Ramaswami Harindranath, (2006) opisują sytuację osób zepchniętych na margines życia społecznego w państwie, w którym szukają azylu. Status osoby ubiegającej się o azyl także jest związany ze społeczną stygmatyzacją.

⁴³ Goffman rozróżnia trzy rodzaje piętna (defekt fizyczny, cechy charakteru i osobowości oraz piętno grupowe), których nie będę w tej pracy charakteryzować.

na fakt, iż ci pierwsi nie mogą ukryć swego piętna, zaś ci drudzy „zarządzają prawdą” o piętnie, decydując o czasie i okolicznościach wyjawienia swojej tajemnicy.

Warto także powiedzieć o samej społecznej naturze piętna, gdyż to jest tutaj najważniejsze. Piętno w ujęciu goffmanowskim opiera się nie tylko na cechach jednostki, co na ich interpretacji, jakiej dokonuje otoczenie. Jak pisze Goffman, piętno odnosi się do *atrybutu dotkliwie dyskredytującego, przy czym należy mieć świadomość, że w tym miejscu przydatny jest tak naprawdę język relacji, nie atrybutów. Atrybut, który piętnuje jednego posiadacza, może potwierdzać zwykłość innego, a zatem sam w sobie nie jest ani zaszczytny, ani dyskredytujący* (Goffman 2005: 33). Takie same ułomności u dwóch osób mogą spotkać się z zupełnie różnym interpretowaniem i definiowaniem w zależności od sytuacji, w jakiej ta osoba się znajduje, jej motywów, zachowania i wielu różnych okoliczności, których nie da się czasami wziąć pod uwagę. Istotne jest to, że społeczeństwo *normalsów*, czyli osób uznanych za normalne w świetle wartości dominujących w danej grupie, wyznacza stygmatykom pewną przestrzeń życiową i dość skrupulatnie pilnuje tego, by w niej przebywało. Naturalną grupą dla osób z piętnem jest ta złożona z jednostek jej podobnych, odrzucanych społecznie z tego samego względu. *Ogół osób cierpiących z jednostką [...] jest prawdziwą grupą, do której ona w sposób naturalny należy. Wszystkie pozostałe kategorie i grupy, do których jednostka z koniecznością również należy, nie są z istoty rzeczy uznawane za jej prawdziwe środowisko* (Goffman 2005: 155). Osoba nosząca piętno jest ukierunkowywana na zachowanie zgodne z powszechnie panującym zdaniem co do tego, jak w sposób „właściwym” ma się taki ktoś zachowywać. Kontrola społeczna ma wobec stygmatyków szczególną postać, gdyż posiada inny charakter niż ta, która odnosi się do osób „normalnych”. Także ci ostatni związani są pewnymi, przez siebie wytworzonymi normami, które regulują ich kontakty ze stygmatykami. Są one nacechowane niekiedy uczuciem zakłopotania, zawstydzienia⁴⁴ i bezradności wynikającej ze świadomości własnej wyższości względem osób ze „skazą”. W innym przypadku u podstaw relacji normalsów i napiętnowanych leży niechęć, wrogość i przypisywanie domniemanych kolejnych wad (por. Goffman 2005: 35). Jakiekolwiek by nie były nasze nastawienia wobec stygmatyków, nigdy nie zaakceptujemy ich, zdaniem Goffmana, na dokładne takich samych prawach, jakie przyznajemy osobom „normalnym”, i tym samym nigdy nie włączymy ich do grona tychże osób.

⁴⁴ Thomas J. Scheff (2003) podjął się symbolicznej analizy znaczenia wstydu w społeczeństwie oraz tego, w jaki sposób wstępnie jako zjawisko interakcyjne jest wywoływanym i podtrzymywanym grupowymi relacjami.

1.4. Teoria etykietowania a założenia symbolicznego interakcjonizmu

Na końcu rozważań teoretycznych warto nawiązać do teorii etykietowania (*labeling theory*), zwanej także teorią naznaczania, której założenia⁴⁵ pozostają w bliskim związku z symbolicznym interakcjonizmem. Jednym z podobieństw jest fakt, że przedstawiciele teorii etykietowania⁴⁶, podobnie jak symboliczni interakcjonisiści (patrz wyżej), zaprzeczyli dotychczasowemu, w dużej mierze pozytywistycznemu, rozumieniu zjawisk społecznych. Janina Pawłowska podkreśla, że teoria etykietowania wystąpiła przeciwko rozumieniu problemu dewiacji w ramach stanowiska etiologicznego (nazywanego także strukturalistycznym, normatywistycznym lub absolutystycznym). Zakładało ono, że istnieje możliwa do stwierdzenia lista czynów dewacyjnych, które wyróżniają osobę na tle powszechnie przyjętych norm, przez co identyfikacja dewianta jest dość prosta i trafna. Stanowisko etiologiczne, jak już sama nazwa wskazuje, podkreśla związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy popełnieniem „czynu dewacyjnego” a w związku z nim uzyskania społecznego miana dewianta (por. Pawłowska 1985: 37).

Związek teorii etykietowania, i symbolicznego interakcjonizmu jest bardzo silny i wyraża się w podobnym, jeśli nie takim samym, postrzeganiu i tłumaczeniu działań grupowych. Zbigniew Bokszański stawia nawet tezę, że Howard Becker, jeden z czołowych przedstawicieli teorii etykietowania *przesuwa niejako rubieże zastosowań interakcjonizmu symbolicznego poza sfere jego niekwestionowanych aplikacji (socjalizacja, rola) w stronę takich zjawisk, jak: narkomania, dewiacje seksualne, alkoholizm i wiele innych postaci „outsiderstwa”* (Bokszański 1989: 177–178). Downs i Robertson również podkreślają bliski związek teorii etykietowania z założeniami symbolicznego interakcjonizmu⁴⁷, gdy piszą, że ta pierwsza zakłada procesualność jaźni, która powstaje w kontaktach z innymi (Downs i Robertson 1997, bez strony). Pawłowska uważa, że główną cechą wspólną im wszystkim [przedstawicielom teorii etykietowania] jest jednak traktowanie dewiacji jako zjawiska, które stanowi wynik interakcji mię-

⁴⁵ W rzeczywistości tzw. teoria etykietowania nie jest teorią w znaczeniu metodologicznym, gdyż nie stanowi zbioru powiązanych ze sobą twierdzeń. Zdaniem Janiny Pawłowskiej wspólnym mianownikiem wielu stanowisk jest problem dewiacji oraz podobny sposób jej postrzegania (patrz Pawłowska 1985: 35–36). W dalszej części pracy będę jednak posługiwał się terminem „teoria etykietowania”, by w sposób ogólny objąć główne założenia, jakie wchodzą w jej skład.

⁴⁶ W tym miejscu pomijam omawianie wkładu pary kryminologów Tannenbauma i Sutherlanda uważanych za inspiratorów powstania teorii etykietowania, poprzedzając na twórczości ich kontynuatorów blisko związanych z symbolicznym interakcjonizmem. Z tego samego względu pomijam także dorobek Roberta Mertona, który po raz pierwszy zwrócił uwagę na dewiację z perspektywy socjologicznej.

⁴⁷ Patrz także <http://www.criminology.fsu.edu/crimtheory/lemert.htm>, dostęp z dnia 7 listopada 2006 (autor nieznany).

dzy jednostką dokonującą czynu a ludźmi, którzy na jej czyn reagują (Pawłowska 1985: 36; por. także Mead 1974: 83).

Pisząc o teorii etykietowania, należy wspomnieć o Edwinie M. Lemert, którego książka *Social Pathology: A Systematic Approach to the Theory of Sociopathic Behavior*, wywarła fundamentalny wpływ na powstanie teorii etykietowania. Dla Lemerta istnieje silny związek pomiędzy społecznym potępianiem danego zachowania a kontekstem czasowym i sytuacyjnym jego wystąpienia. U podstaw społecznego definiowania dewiacji leży kontekst kulturowy, w jakim dane zachowanie się pojawia. Zbigniew Welcz pisze, że Lemert *za pierwszorzędne źródła dewiacji uznaje siły społeczne i kulturowe: zachowania dewacyjne jednostki i jej status dewianta „dojrzewają w ramach organizacji społecznej i kultury, określanej przez szersze społeczeństwo jako <patologiczna>”* (Welcz 1985: 69). Lemert zwrócił uwagę na społeczne nadawanie statusu dewianta osobie, która dopuściła się czynu uważanego przez innych za dewacyjny. Na podstawie tych wniosków formułuje **teorię wtórnej dewiacji** (*Theory of Secondary Deviance*). Według jej założeń sprawca na podstawie społecznej oceny swego czynu zaczyna podejmować rolę dewianta, tym samym potwierdzając trafność wcześniej nadanego mu statusu. Sam Lemert pisze we wspomnianej wyżej książce:

Kiedy jednostka zaczyna angażować swoje dewacyjne zachowanie lub rolę, która się z nim wiąże, jako środek obrony, ataku lub dostosowania się do jawnych i ukrytych problemów będących następstwem społecznej reakcji na jej osobę, jej dewiacja jest wtórną. Obiektywne dowody jej zmiany będą postrzegane jako symboliczna przynależność do nowej roli, wyrażająca się w ubiorze, mowie, postawie, manierach, które w pewnych przypadkach wzmagają społeczne postrzeganie i które niekiedy służą jako symboliczne wskazówki do profesjonalizmu [osiąganego przez dewianta w jego nowej roli – przyp. autor] (tł. własne, Lemert 1951: 76).

Lemert w swej koncepcji przyjmuje założenia Cooleya odnośnie do jaźni odzwierciedlanej, która w tym przypadku wyznacza scenariusz postępowania osoby społecznie definiowanej jako dewiant. W myśl założeń Lemerta to otoczenie swoją reakcją współwyznacza trajektorię (dewacyjną kariery) osoby na- bywającej status dewianta⁴⁸. *Gdy jednostka już raz została zaetykietowana jako dewacyjna, jest ona zmuszona, na skutek stosunku do niej innych członków społeczeństwa żyć z tą etykietą. Spółeczna reakcja zmienia więc społeczną pozycję jednostki i wpływa na jej zachowanie we wszystkich dalszych sytuacjach interakcji* (Pawłowska 1985: 39).

Gdy mówimy o teorii etykietowania, wspomnieć należy także o tym, co wniósł do niej Edwin M. Schur. Przede wszystkim podjął się próby uściślenia

⁴⁸ Zbigniew Welcz mówi o teorii reakcji społecznej, która glosi, że istotne dla zaistnienia dewiacji jest „naznaczenie” zachowania lub czynu – nazwanie go „dewiacją”.

terminu dewiacja, będącego centralnym przedmiotem analiz badaczy skupionych wokół teorii etykietowania. Postulował, aby definicja była na tyle szeroka, by obejmowała różnorodne formy zjawisk dewacyjnych, które wykraczają poza przypadki objęte formalną procedurą kontroli społecznej. Według niego dewację można opisać i zdefiniować w następujący sposób:

Zachowanie człowieka jest w tej mierze dewacyjne, w jakiej uchodzi ono za osobiste człowieka obciążające odchylenie od normatywnych oczekiwaniań jakiejś grupy i w jakiej wywołuje ono interpersonalne albo zbiorowe reakcje zmierzające do tego, aby człowieka, który zachowuje się w ten sposób <odizolować>, aby się nim <zająć>, aby go <poprawić> lub, aby go <ukarać> (podkr. autora, cyt. za Pawłowska 1985: 45).

W definicji tej można dostrzec, że dewiacja w ujęciu Shura poddana jest stopniowaniu. Jej natężenie zależy od *odchylenia od normatywnych oczekiwaniań*. Kluczową rolę w nadawaniu statusu dewianta odgrywa otoczenie, które jest niejako twórcą i dyspozytorem kolektywnie powoływanej nowej tożsamości. Przekonanie to opiera się na tych samych założeniach, jakie stosowali Garfinkel w opisie ceremonii degradacji oraz Klapp w artykule na temat procesu nadawania komuś statusu głupka (patrz wyżej). W rzeczywistości obaj autorzy pozostają bardzo blisko teorii etykietowania.

Znaczący wkład w rozwój teorii etykietowania stał się także, jak już wcześniej wspomniałem, udziałem Howarda Beckera za sprawą jego głośnej książki *Outsiders. Studies in the Sociology of Deviance*. Becker wykorzystuje założenia symbolicznego interakcjonizmu, wiążąc je z teorią etykietowania dla opisania dewacji (zob. Bokszański 1989: 177–178). Zachowanie jednostki jest jego zdaniem wtedy dewacyjne, gdy ludzie nadają mu taką etykietę (por. Pawłowska 1985: 42). Dewiacja jest wytworzona społecznie przez otoczenie, w jakim znajduje się jednostka. Tym samym zdecydowanie odrzuca przekonanie, że dewiantem jest osoba, która posiada w sobie jakiś element, który różni ją od innych, a który to popycha ją do społecznie potępianych czynów (Bokszański 1989: 178).

Przy tej okazji warto w paru zdaniach przybliżyć założenia Roberta Prusa i Scotta Grilla odnoszące się do zjawiska dewacji w kontekście jej społecznego kreowania. Choć autorzy się do tego nie przyznają, sami pozostają bardzo blisko założeń teorii etykietowania. W książce *Deviant Mystique* prezentują oni proces społecznego definiowania jednostek jako dewiantów, stosując perspektywę interakcyjną. Podejmują próbę demystyfikacji zjawisk dewacyjnych poprzez ukazanie problemu infamii społecznej osób dewacyjnych. Prus i Scott wskazują na społeczne uwarunkowania wytwarzania dewacji. W polu uwagi Prusa i Grilla znajdują się zagadnienie społecznego definiowania jednostki przez grupę, jako osoby dewacyjnej, a także kwestia doświadczania statusu dewanta oraz społecznych regulacji w odniesieniu do kontaktów z dewantem.

Zdaniem autorów, dewiacja rodzi się na poziomie definiowania przez grupę sytuacji i określonej osoby jako dewacyjnej. Przyjmując założenia Georga Meada (1932) i Herberta Blumera (1969), podkreślają, że *dewiacja odnosi się do wszelkiej aktywności, aktora, idei lub sytuacji stworzonej przez człowieka, którą publiczność definiuje jako zatrważającą, niepokojącą, ohydną, niemoralną, złą, podejrzanaą czy negatywną w jakikolwiek sposób* (tł. własne, Prus, Grills 2003: 3). Zjawisko powstawania dewiacji występuje zatem na poziomie interpretowania i definiowania kogoś lub czegoś (por. Blumer 1969: 66) jako „nienormalnego”, niebędącego „jednym z nas”. *Przyjęliśmy punkt widzenia, że dewiacja czy problem nie istnieje jako obiektywny lub wrodzony stan, lecz raczej odzwierciedla jakąś definicję sytuacji obecnej wśród publiczności (osoby lub grupy)* (Prus, Grills 2003: 38–39). Oznacza to, że w ujęciu Prusa i Grillsa, podobnie jak Klapp (1956), na pierwszym planie nie znajdują się posiadane przez jednostkę atrybuty bądź też czyny przez nią popełniane, lecz to, w jaki sposób są one definiowane przez otoczenie, które przypisuje im określone znaczenie. Dewiantem jest się w mniemaniu czyimś lub grupy osób. Autorzy zwracają także uwagę na fakt, że przy powstawaniu dewiacji ogromne znaczenie zyskują nieformalne informacje przekazywane w postaci plotek, niedomówień, półprawd itd. To one pozostawiają pewną przestrzeń wypełnianą przez wyobraźnię odbiorcy, który spekuluje na temat domniemanej prawdy.

O samej dewiacji można mówić zdaniem Prusa i Grillsa jako o procesie społecznym, gdyż dewiacja jest konstrukcją społeczną (*social construction of deviance*) trwającą w czasie. Autorzy zwracają także uwagę na społeczny kontekst definiowania dewiacji, który obejmuje środowiska opiniotwórcze. Reprezentanci tych środowisk nakreślają i definiują problem dewiacji, aktywnie uczestnicząc w budowaniu społecznych postaw wobec niej. Dostarczają także języka opisu dewiacji oraz wyczulają odbiorców swych przekazów na problem zachowań dewacyjnych. Wśród nich znajdują się zarówno media, politycy, naukowcy, jak i kościół.

Społeczne definiowanie dewiacji jest procesem złożonym z pewnych etapów, które dają się dość dokładnie określić. Można wyodrębnić oznaczanie problemu, podnoszenie świadomości co do jego istnienia, identyfikację dewiantów, manipulowanie dewiacją oraz dostarczanie pomocy dewiantom. Świat dewiacji jest niejednorodny, gdyż obejmuje grupy ludzi w mniejszym bądź większym stopniu związanych z dewiacją. Jedni ją zwalczają albo wspierają, czerpiąc z niej zyski, są też tacy, którzy manifestują wobec niej swoją neutralność lub też przeżywają skrywaną na zewnątrz fascynację. Społeczny świat dewiacji jest zorganizowany i uporządkowany, cechuje go równowaga sił poszczególnych grup, które się nań składają.

Można zadać sobie pytanie: dlaczego jednostka tkwi w grupie, w której jest definiowana jako dewiant? Otóż wniosek, jaki się nasuwa z lektury tej książki, jak również artykułów Klapp (1949) oraz Garfinkla (1956) wskazuje, że choć funkcjo-

nujemy w grupie, w której nie posiadamy pełnych praw, to koszt wyjścia z niej jest jeszcze większy niż przebywania w niej. Jesteśmy uzależnieni od grupy przez fakt naszej społecznej natury kształtowanej w toku interakcji społecznych, dlatego zazwyczaj tkwimy w grupie, także w tej, która nas nie akceptuje. Zauważmy, że już James wskazał, o czym pisałem wcześniej, że jedną z najokrutniejszych kar, jaka może spotkać jednostkę, jest jej izolacja (zob. James 1950: 293). Przede wszystkim poszukujemy zatem rozwiązań, które doprowadzą do zmiany naszego statusu w grupie, nie zaś do wyjścia z niej. W mniemaniu jednostki, nawet grupa, która nie daje jej pełnoprawnego członkostwa, dostarcza jej oparcia i w pewnym stopniu realizuje jej społeczne potrzeby. Prawdziwe okazuje się przekonanie Simmela, że każda jednostka posiada wybór w zakresie tego, co się z nią dzieje, lecz boi się kosztów z nim związanych (patrz Wolff 1964: 182).

Pojęcie dewiacji podobnie, jak piętna, w ujęciu Goffmana, robienie z kogoś głupka opisywane przez Orrin Klapp czy grupowe wskazywanie osoby podlegającej ceremonii degradacji przedstawione przez Harolda Garfinkla, jest kreowane społecznie, co autorzy ci często podkreślają. Wskazują oni na proces społecznego (grupowego) wytwarzania statusu osoby nie w pełni akceptowanej, która, jak już zostało nadmienione przy okazji piętna, nie jest w pełni człowiekiem i nie cieszy się pełnią praw, którą posiadają „normalni”. Zwrócenie uwagi na interakcyjne podłożę wykluczenia określonych osób jest dla mnie, w kontekście problematyki niniejszej książki, niezwykle przydatne. W dalszej części pracy przedstawię osoby nękanie psychicznie w miejscu pracy, jako jednostki, które ze względu na swój status funkcjonują na marginesie grupy. Wkład wymienionych wyżej badaczy, mniej lub bardziej związanych z teorią etykietowania, uwrażliwia na postrzeganie sytuacji osób mobbowanych oraz pomaga zrozumieć dynamikę ich grupowo powoływanego statusu.

Rozdział 2

MOBBING W MIEJSCU PRACY. ZARYS TEORETYCZNY

Celem, jaki sobie postawiłem w tym rozdziale, jest spojrzenie na problem mobbingu z perspektywy badań prowadzonych przez naukowców zajmujących się tą kwestią. Chcę wskazać, w jaki sposób zjawisko to jest rozumiane przez różnych badaczy – poprzez zaprezentowanie różnych definicji mobbingu, lecz także pragnę przybliżyć trudności związane z prowadzeniem badań nad nękaniem psychicznym. Ponadto przedstawię także metody stosowane do badań przemocy w miejscu pracy. Nie mam natomiast możliwości odwołać się do badań problemu nękania psychicznego z perspektywy interakcjonistycznej, gdyż takie badania na razie nie istnieją. W głównej mierze w literaturze przedmiotu dominują badania ilościowe oparte na technice wywiadu kwestionariuszowego i ankiety.

2.1. Definicje przemocy w miejscu pracy. Istota nękania psychicznego

W literaturze przedmiotu zauważać można brak ścisłości w posługiwaniu się terminologią, która odnosi się do szeroko pojętej przemocy w miejscu pracy. Po części wynika to z faktu, że różni badacze podkreślają różne aspekty agresji w środowisku pracowniczym, jak również z tego, że w różnych krajach od samego początku badań nad tą problematyką używano odmiennej terminologii. Postaram się zatem przedstawić definicje mobbingu, lecz również skonfrontować pojęcie mobbingu z innymi terminami, które często odnoszą się do tego samego zjawiska. Najpierw jednak wskażę na etymologię słowa mobbing, gdyż w niej ukryty jest ogólny sens tego terminu.

Słowo mobbing zdaniem Ewy Ger¹ posiada swoje źródła w angielskim słowie *to mob*², czyli „otoczyć”, „zaatakować”, „napadać”, „dokuczać”, lecz także „szar-

¹ Patrz strona <http://www.lgrant.com/czytelnia.php?ad=52>, dostęp z dnia 20 września 2006.

pać, źle się obchodzić, oblegać” (por. Hirigoyen 2003: 70). Po raz pierwszy terminu tego użył zdobywca Nobla, założyciel etiologii Konrad Lorenz³. Posłużył się nim dla opisu zachowań zwierząt, które w celu odstraszenia agresora zbierały się w grupę i podejmowały powtarzane aż do skutku ataki. Pojęcie mobbingu odnoszące się do agresywnych zachowań wśród ludzi wprowadził Peter Heinemann, który w 1972 r. opublikował książkę na temat przemocy grupowej wśród dzieci⁴ (zob. Einarsen, Hoel, Zapf i Cooper 2003: 4–5). Heinz Leymann, szwedzki lekarz psychiatra niemieckiego pochodzenia, upowszechnił ten termin zwłaszcza w krajach skandynawskich, niemieckojęzycznych oraz Holandii (por. Beswick, Gore, Palferman 2006: 3; Hirigoyen 2003: 69–70; Salin 2003: 1215). To dzięki jego systematycznym badaniom świat nauki zwrócił uwagę na ten problem, w wyniku czego podjętych zostało wiele badań nad tym zagadnieniem. W celu zrozumienia zjawiska mobbingu, przybliżę definicję stworzoną przez Leymana, konsultując jej elementy z wypowiedziami i definicjami innych badaczy. Dzięki temu pojawia się możliwość poznania różnych ujęć tego samego problemu, lecz także zapoznania się z przemyśleniami i doświadczeniami badaczy zawartymi w ich rozumieniu tego zjawiska.

Mobbing jest to psychiczny terror stosowany w pracy, który angażuje wrogie nastawienie i „nieetyczne komunikowanie się”, systematycznie podtrzymywane przez jedną bądź kilka osób w stosunku do innej, co w konsekwencji spycha ofiarę do pozycji uniemożliwiającej jej efektywną obronę. Sytuacja ta występuje bardzo często (przynajmniej raz na tydzień) oraz przez długi okres (przynajmniej przez pół roku) (tl. własne, Leymann 1996: 165, podkr. własne).

Zgodnie z przytoczoną wyżej definicją, mobbing jest to zjawisko, w którym dochodzi do wykształcenia się sytuacji psychicznego terroru. Leymann zwraca także uwagę na formę, jaką przybiera mobbing, mianowicie na „nieetyczne komunikowanie się”. Jest to komunikowanie pozbawione szacunku, które niejako „zamraża” sytuację, w której jedna osoba posiada status ofiary, zaś inna – agresora. Podstawą dla zainicjowania takich zachowań jest kontekst interakcyjny, z którego wyrasta definicyjne „nieetyczne komunikowanie się”. Znaczenie interakcji podkreśla także Klaus Niedl, który pisze o *stresie wynikającym z negatywnej społecznej interakcji w pracy* (tl. własne, Niedl 1996: 239). Przyjęcie perspektywy interakcyjnej umożliwia znaczne rozszerzenie znaczenia słowa „komunikowanie się”, nie redukowalne najmniej do gestów verbalnych. Komunikacja oznacza zatem w tym przypadku **wszelkie środki wpływu podjęte w stosunku do danej osoby przez inną**. John Lyons pod pojęciem komunikacji

² Które z kolei wywodzi się od łacińskiego *mobile vulgus* (chwiejny tłum).

³ W swojej książce *On Aggression* (polskie wydanie pod tytułem *Tak zwane зло*).

⁴ *Mobbing – Gruppengewalt unter Kinder und Erwachsenen*.

rozumie *umyślne przekazywanie informacji za pomocą ustalonego systemu sygnalizacyjnego* (Lyons 1984: 35). Jest to zatem czynność wykraczająca także poza gesty niewerbalne, jak mina czy ruchy ciała. Obejmuje ona **wszelkie czynności mające znamiona interakcyjnego generowania symboli w postaci możliwiej do odczytania przez ofiarę, jak również samych mobberów**. Komunikować można się także poprzez wystrój wnętrza, otwarcie okna czy umiejscowienie biurka. Tak szerokie rozumienie komunikacji pozwala równie szeroko patrzeć na problem wzajemnych interakcji ofiar i ich prześladowców. Warto także zauważać, że **wrogie działania mogą mieć bezpośredni, lecz także pośredni charakter**, co znalazło odzwierciedlenie w definicji przemocy w miejscu pracy przyjętej przez Komisję Europejską⁵ (patrz Leather, Beale i zespół 1999: 4) Definicja Leymanna wskazuje także na istotną cechę mobbingu, mianowicie na zaangażowanie działań, które mają na celu nie tylko samo jego wytworzenie, lecz także **podtrzymywanie w czasie** (patrz także Zapf 1999: 70). Oznacza to, że muszą zostać uruchomione takie działania ze strony mobbera, czasami także otoczenia ofiary, które w planowy sposób zapobiegają „zapominaniu” o aktualnej sytuacji obiektu nękania i pozwalają na jej „odnawianie” dzień po dniu. W tym miejscu warto wzbogacić definicję Leymanna o pewną prawidłowość, na którą zwraca uwagę inny badacz tej tematyki Dieter Zapf. Pisze on, że **mobbing jest działaniem wymierzonym zazwyczaj w określona osobę**. *Mobbing jest długotrwałym, eskalacyjnym konfliktem obfitym w czyny mające na celu nękanie, systematycznie wymierzone w osobę będącą celem* (Zapf 1999: 70). Status ofiary jest „niekadencyjny”, **jest to zazwyczaj ta sama osoba bądź grupa osób**, które podlegają wrogim działaniom w miejscu pracy. Adrienne B. Hubert i Marc van Veldhoven w zaproponowanej przez siebie definicji także podkreślają, że mobbing wymierzony jest zazwyczaj w jedną osobę i charakteryzuje go jako *stosowanie działań mających na celu poniżanie i zastraszanie zawsze tej samej osoby* (tł. własne, Hubert, van Veldhoven 2001: 416). **Status osoby, która skupia na sobie nieetyczne zachowanie agresora lub też grupy agresorów, jest z reguły znany wszystkim pracownikom, bądź w przypadku dużej organizacji – ludziom z jej najbliższego otoczenia.** Stale Einarsen (i zespół) definiując mobbing, zwracają uwagę na jeszcze jedną jego właściwość, mianowicie opiera się on na **bezustannej ekspozycji ofiary na agresywne zachowania oprawcy** (por. Einarsen, Hoel, Zapf, Cooper 2003: 6). Ofiara zatem jest stale wystawiana na ataki ze strony agresora bądź grupę agresorów. Oznacza to względną łatwość dokuczania oraz trudność skutecznej obrony. Salmivalli i zespół dodatkowo podkreślają **niemożność uniknięcia przez ofiarę fizycznego kontaktu z jej**

⁵ Agresja w miejscu pracy przyjmuje postać *incydentów, podczas których ludzie są ponizani, zastraszani lub atakowani w warunkach pracy, z uwzględnieniem otwartych lub ukrytych zagrożeń dla ich bezpieczeństwa, dobrego samopoczucia lub zdrowia* (tł. własne, Leather, Beale i zespół 1999: 4).

prześladowcą bądź grupą prześladowców (Salmivalli i zespół 1996: 1–2). Konsekwencją jest to, co Leymann określa w swojej definicji jako **uniemożliwienie ofierze skutecznej obrony**. Zdaniem francuskiej psychoterapeutki Marie France Hirigoyen, podczas przemocy psychicznej w miejscu pracy mamy do czynienia z relacją *dominujący – zdominowany, w której prowadzący grę stara się podporządkować sobie drugiego i doprowadzić go do utraty własnej tożsamości* (Hirigoyen 2003: 21). Osoba atakowana przestaje bronić się w sposób efektywny. Porażka wynikająca z niemożności wydostania się z roli ofiary spycha ją do pozycji defensywnej. Ważne jest to, że ofiara sama siebie definiuje jako osobę słabszą i bezbronną, choć niekoniecznie musi to odpowiadać rzeczywistemu układowi sił (Salin 2003: 1214–1215). W świetle definicji Leymanna mobbing opiera się także na **kryterium częstotliwości** (przynajmniej raz na tydzień⁶) oraz **długości trwania** zjawiska (przynajmniej przez pół roku). Tę ostatnią część definicji jest mi trudno zaakceptować z dwóch podstawowych względów. Po pierwsze, Leymann w głównej mierze opierał się na badaniach ilościowych, w związku z tym musiał arbitralnie zdefiniować kryterium czasowe, by odróżnić sytuację mobbingu od innej. Po drugie, będąc psychiatrą doszedł do wniosku, że po okresie półrocznym następują trwałe zmiany psychiczne, które pozwalają odróżnić osoby mobbowane od innych (por. Einarsen i zespół 2003: 8). W prezentowanych tutaj rozważaniach przyjmuję punkt widzenia Hirigoyen, która nie zgadza się z kryterium częstotliwości aktów agresji i długości trwania mobbingu zaproponowanymi przez Leymanna. *Takie ustalenie granicznego progu wydaje mi się przesadne, bo stopień molestowania nie zależy tylko od czasu trwania, lecz i od gwałtowności agresji. Pewne działania szczególnie upokarzające mogą zniszczyć kogoś w czasie krótszym niż sześć miesięcy* (por. Hoel 2004: 8). W tym przypadku analizuję mobbing z perspektywy interakcyjnej, w głównej mierze opierając się na wywiadach narracyjnych przeprowadzonych wśród ofiar mobbingu, więc kryterium częstotliwości i długości trwania nie jest dla mnie najważniejsze. Warto także dodać, że mobbing nie pojawi się nagle, w związku z czym powinien być definiowany w kategoriach procesu, co w cytowanej wyżej definicji Leymanna nie zostało uwzględnione⁷. Martin Resh i Marion Shubinski uwypuklają procesualny wymiar mobbingu, wymieniając kolejne fazy (o których będę mówić później) jego rozwoju (Resh, Schubinski 1996: 298; por. także Zapf, Gross 2001). Także i **w tej pracy traktuję mobbing z perspektywy procesu**, który utożsamia zmianę we wzajemnej interakcji ofia-

⁶ Einarsen i zespół podkreślają, że w praktyce trudno jest zastosować to kryterium, gdyż niektóre z zachowań agresywnych (np. plotkowanie czy mówienie nieprawd o kimś za jego plecami) nie są „epizodyczne” w swojej naturze (zob. Einarsen i zespół 2003: 7).

⁷ Heinz Leymann (1993) również rozpatrywał mobbing z perspektywy procesu, co zawał w swojej książce *Mobbing – psychoterror at work and how one can defend oneself*, Reinbeck: Rowohlt.

ry, mobbera oraz otoczenia. Dieter Zapf, Carmen Knorz oraz Matthias Kulla odwołują się do stresu i sam mobbing rozumieją jako *występowanie w pracy wyjątkowo silnych czynników stresogennych o charakterze społecznym* (Zapf, Knorz, Kulla 1996: 215). W świetle powyższej definicji, to nasilenie występujących w pracy czynników stresujących⁸ przesądza o powstawaniu sytuacji mobbingowej (autorzy wiążą mobbing z takimi aspektami organizacji pracy, jak: presja czasu, problemy natury organizacyjnej, niepewność, środowisko pracy czy groźba wypadków). Marie France Hirigoyen, w przeciwnieństwie do wcześniej wymienionych badaczy, zwraca uwagę na swoisty efekt synergii raczej drobnych działań składających się mobbing (autorka używa określenia „molestowanie moralne” i pod takim tytułem wydała książkę poświęconą przemocy psychicznej w pracy), co czyni zeń zjawisko trudne do wykrycia i przeciwdziałania. [Jest] to przemoc w małych, nie dająccych się wychwycić dawkach, która jest jednak bardzo destrukcyjna. Każdy atak wzięty z osobna nie jest naprawdę czymś poważnym, o agresji stanowi skumulowany efekt częstych i powtarzalnych mikrourazów (Hirigoyen 2003: 11). O przemocy psychicznej przesądza więc, zdaniem autorki, nie nasilenie poszczególnych ataków, lecz ich częstotliwość. Można tu mówić o efekcie negatywnej synergii, który wskazuje na fakt, że każde agresywne działanie wobec ofiary traktowane z osobna posiada inną wagę, niż wszystkie razem skupione wobec jednej osoby. Jedynie holistyczne spojrzenie na całość ataków, jakim poddawana jest ofiara, jest w stanie oddać rzeczywisty obraz skali zjawiska. Definicja Leymanna nie obejmuje ważnego aspektu mobbingu, mianowicie **subiektywnego odczucia ofiary odnośnie do własnej krzywdy** z powodu bycia obiektem wrogich działań. Na subiektywną ocenę osoby poddanej nękanemu przez agresorów zwraca uwagę Klaus Niedl, który pisze, że *sedno definicji mobbingu opiera się na subiektywnej percepcji dokonywanej przez ofiarę, która definiuje powtarzalne ataki jako wrogie, upokarzające, mające na celu zastraszenie i skierowane przeciwko niej* (tł. własne, cyt. za Einarsen i zespół 2003: 11; patrz także Lawrence i Leather 1999: 36–37; Salin 2003: 1219–1220). Należy również wspomnieć, że zdaniem Einarsena i jego zespołu, **mobbing prowadzi do stygmatyzacji i represjonowania nękanego pracownika** (Einarsen i zespół 2003: 6), co sprawia, że możliwość uwolnienia się od statusu ofiary jest niewielka. Jest to kwestia społecznego definiowania jednostki przez otoczenie, o czym szczegółowo będziemy mówili w dalszej, empirycznej części pracy. Na zakończenie omawiania definicji mobbingu⁹ trzeba także podkreślić za Denise Salin, że mobbing tym różni się od

⁸ Jednym z silnych czynników stresogennych może być restrukturyzacja zakładu pracy, która prowadzi do licznych napięć na lini kierownictwo–pracownicy (patrz: Bohdziewicz 2006).

⁹ W tym miejscu należy także wspomnieć o poważnych konsekwencjach zdrowotnych, jakie spotykają ofiary mobbingu. Uszczerbek na zdrowiu, jakiego doświadcza ofiara, jest nieodłączną cechą mobbowania, lecz ze względu na temat pracy nie będę rozwijać tego zagadnienia.

innych sytuacji agresji między ludźmi, że występuje wśród członków organizacji (Salin 2003: 1215). Tutaj należy wspomnieć o samej specyfice pacy. Wykonywanie pracy wiąże się z określona, konieczną intensywnością interakcji ze współpracownikami. Dobre relacje z innymi stanowią pewien „kapitał” pracownika. To dzięki nim jest on w stanie efektywnie pracować, ze względu na fakt, że wykonywanie obowiązków służbowych opiera się na wzajemnych zależnościach. Zakłócenie przebiegu interakcji wiąże się zatem z zakłóceniem w wykonywaniu pracy. Osoba, która nie wykonuje zadań zgodnie z oczekiwaniemi grupy (a także swoimi), jest odbierana przez innych jako nieefektywny pracownik, który sobie „nie radzi”. Poza tym wykonywanie pracy wiąże pracownika z określonym kontekstem interakcyjnym, na którego kształt ma on ograniczony wpływ. W wielu przypadkach to grupa decyduje o relacjach nawiązywanych przez jednostkę oraz kształtuje ich przebieg.

W literaturze przedmiotu można spotkać się także z innym określeniem – **bullying**. Wywodzi się ono od angielskiego słowa *to bully*, które według internetowego słownika ECTACO oznacza „tyranizować”, „maltretować”, „zastraszać”, „zahukać”, zaś słowo *bully* oznacza „tyrana”, „despotę”, „okrutnika”, „brutala”, „zbira”. Różnica zatem pomiędzy mobbingiem a bullyingiem polega na tym, że pierwszy termin odnosi się do działań zbiorowych, zaś drugi – raczej do działań pojedynczego agresora. W praktyce jednak oba terminy stosowane są często zamiennie, choć nazwa bullying bardziej przyjęła się w Wielkiej Brytanii i innych krajach angielskojęzycznych¹⁰ (por. Leymann 1996: 165; Goldstein 2002: 60; Zapf 1999: 70; Einarsen i zespół 2003: 4–5). Stało się tak w dużej mierze za sprawą dziennikarki Andei Adams, która w 1992 r. wydała książkę *Bullying at Work* (zob. Beswick, Gore, Palferman 2006: 3; Hirigoyen 2003: 72).

W amerykańskiej literaturze przedmiotu funkcjonuje słowo **harassment**, najczęściej z dopełnieniem **psychical**¹¹. Upowszechniła je Carol Brodsky, wyając w 1976 r. książkę *The Harassed Worker* (patrz Ger, bez daty; Einarsen i zespół 2003: 4), w której podała wyniki swoich pionierskich badań nad zjawiskiem dręczenia w miejscu pracy¹². W praktyce termin ten często bywa używany jako zamiennik dla słów mobbing i bullying.

Johanna Beswick, Joanne Gore i David Palferman w swojej publikacji poświęconej przeglądowi literatury na temat nękania psychicznego *Bullying at*

¹⁰ Pojęcie bullyingu bliższe jest także przemocy wśród nieletnich w szkole (patrz Schafer, Korn i zespół 2005).

¹¹ Kaukainen, Salmivalli i zespół podkreślają, że w literaturze amerykańskiej termin *harassment* wiązany jest często z przemocą na tle seksualnym (*sexual harassment*), podczas gdy w Europie termin ten ma znacznie szersze konotacje i obejmuje wszystkie powtarzalne akty agresji (Kaukainen, Salmivalli i zespół 2001: 361).

¹² Einarsen i zespół (2003) twierdzą, że w rzeczywistości wpływ książki Carol Brodsky był raczej niewielki w porównaniu do książki dziennikarki Andrei Adams a zwłaszcza jej programów dokumentalnych w ramach BBC radio (patrz Einarsen i zespół 2003: 4).

Work: a review of literature podają jeszcze więcej sformułowań, które są stosowane w odniesieniu do przemocy w miejscu pracy. Oprócz już wyżej wymienionych możemy spotkać się z takimi określeniami, jak: *employee abuse, emotional abuse, mistreatment, incivility, aggression, hostile behaviors, unacceptable behaviors, aversive behaviors, work related violence, victimisation, psychological terror* (patrz także Einarsen i zespół 2003: 3; Salin 2003: 1215). Loraleigh Keashly i Karen Jagatic idą o krok dalej, analizując subtelne różnice pomiędzy większością z wyżej wymienionych definicji (zob. Keashly i Jagatic 2003: 33). Moim zdaniem nie jest to zasadne, gdyż problem nękania psychicznego jest na tyle niejednorodny wewnętrznie, że jego formy na tyle płynne, że precyzyjnie wyznaczone granice nie odpowiadają rzeczywistej postaci problemu. Nękanie psychiczne może zawierać każdy z elementów z poszczególnych odmian wrogoego zachowania, w związku z czym wydzielanie ścisłych granic pomiędzy jego rodzajami nie jest w moim mniemaniu zasadne.

Mitsuru Taki, japoński badacz społeczny z *National Institute for Educational Policy Research of Japan*, a także Takeo Tanaka (2001) z Kyushu University w Japonii zwracają uwagę, że także w Japonii odnaleźć można termin **Ijime**¹³, który w pewnym stopniu odnosi się do tego, co rozumiemy przez pojęcie mobbingu/bullyingu. Wskazują oni jednak na swoistość japońskiego nękania psychicznego, opisując istotne różnice pomiędzy europejskimi odmianami mobbingu/bullyingu a japońskim *Ijime*. Ich zdaniem *Ijime* jest w dużym stopniu konsekwencją pewnej bardzo wyraźnej normy, silnie zakorzenionej w japońskiej kulturze, u podstaw której leży założenie uniformizacji postaw, zachowań, a nawet wyglądu poszczególnych jednostek. Akiko Dogakinai, Japonka zamieszkała w Stanach Zjednoczonych, zauważa, że osoba uznawana za inną napotyka na wiele trudności z racji swej odmiенноści od pozostałych¹⁴. Zjawisko to jest zdaniem autorki szczególnie widoczne w japońskich szkołach, w których „strażnicy ładu” są zarówno nauczyciele, jak i sami uczniowie.

W Polsce najczęściej stosuje się kalkę językową w odniesieniu do zagadnienia mobbingu i termin ten na stałe wszedł do naszego słownictwa na określenie agresji w pracy. W literaturze przedmiotu można się spotkać także z naszymi rodzimymi określeniami oraz tymi, które są skutkiem dosłownego tłumaczenia terminów czy wyrażeń funkcjonujących wśród państw będących pionierami w dziedzinie badań tej problematyki. Zamiennie z pojęciem mobbingu używa się określeń: nękanie psychiczne, przemoc psychiczna, psychoterror, molestowanie psychiczne, molestowanie moralne, molestowanie etyczne oraz inne, rzadziej stosowane.

¹³ Termin Ijime odnoszony jest raczej do nękania psychicznego, które zachodzi w szkołach wśród uczniów.

¹⁴ Patrz <http://www.lclark.edu/~krauss/advwrf99/causeeffect/akikocause.html>, dostęp z dnia 26 października 2006.

2.2. Mobbing jako przedmiot badań

Jak już wspomniałem, początek badań nad mobbingiem w miejscu pracy wiązany jest z krajami Skandynawii. Heinz Leymann uznawany jest przez wielu prekursora badań nad nękaniem psychicznym, i to jego prace w dużym stopniu wpłynęły na postrzeganie mobbingu przez innych badaczy, jak również stosowane w praktyce metody badania tego zjawiska¹⁵. Należy jednak podkreślić, że obecnie badacze z powodzeniem poszukują alternatywnych sposobów badania zjawiska nękania psychicznego, gdyż są świadomi niedoskonałości pewnych upowszechnionych już metod badawczych. Zanim przejdziemy do kwestii rodzajów technik badawczych wykorzystywanych do odkrywania specyfiki mobbingu i ich rezultatów, warto wspomnieć o trudnościach, jakie wiążą się z poznawaniem tego problemu. To one skłaniają badaczy do usprawniania sposobów zbierania i interpretacji danych na ten temat.

Trudności w badaniu mobbingu wyrastają z wielu różnych uwarunkowań, które postaram się wymienić i pokrótko omówić. Wśród problemów związanych z badaniem tego zjawiska najczęściej wymienia się następujące trudności¹⁶:

- ✓ Niejednoznaczność definicyjna odnośnie, pojęcia mobbingu w miejscu pracy. W literaturze przedmiotu nie istnieje jednoznaczność definicji mobbingu, co w znacznym stopniu utrudnia badaczom interpretację zjawisk związanych z nękaniem psychicznym w miejscu pracy (por. Hubert i van Veldhoven 2001: 416; Gebhardt i Stalewski 2004: 9). W literaturze spotkać się można nie tylko z różnymi definicjami tego samego zjawiska, lecz także nieostrymi podziałami różnych z założenia problemów. Jedną z powszechnych konsekwencji niejednoznacznego pojmowania zjawiska mobbingu przez naukowców jest często zniekształcenie wyników badań nad odsetkiem osób zagrożonych mobbingiem¹⁷. Helge Hoel twierdzi, że różne rozumienie tego zjawiska przekłada się także na różne metodologie stosowane przez naukowców, te zaś prowadzą do różnych wyników (zob. Hoel 2004: 9–10; patrz także Zapf, Einarsen, Hoel i Vartia 2003: 110). Phil Leather, Diane Beale i zespół,

¹⁵ Dowodem na to stwierdzenie jest fakt, że praktycznie w każdej publikacji na temat nękania psychicznego w miejscu pracy, autorzy powołują się na rezultaty badań Leymanna.

¹⁶ Część z tych wniosków wynika z moich osobistych doświadczeń związanych z prowadzeniem badań nad nękaniem psychicznym w miejscu pracy z wykorzystaniem metod jakościowych, głównie techniki wywiadu narracyjnego.

¹⁷ Z badań przeprowadzonych przez Krystynę Kmiecik-Baran i Jacka Rybickiego (2003) wynika, że ok. 60% nauczycieli uważa, że było poddawanych mobbingowi. Liczba ta budzi poważne zastrzeżenia, gdy mobbing określony jest znaczeniem zaprezentowanym w części definicyjnej. Liczby podawane przez autorów wydają się być niewiarygodne, gdy porównamy je z większością badań, które wykazują, że odsetek osób doświadczających mobbingu nie przekracza 20% (patrz raport European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2005).

argumentując, że badacze często przyjmują różne kryteria w zakresie statystycznych wyznaczników mobbingu (Leather, Beale oraz zespół 1999: 4).

- ✓ Problem niejednoznaczności definicyjnej wyrasta niejako z faktu, że mobbing pozostaje zjawiskiem, na które wpływ ma wiele różnych czynników, z których tylko części można się domyślać, zaś spośród nich nie wszystkie zbadać. Determinanty powstawania mobbingu można dzielić na wiele różnych sposobów i poziomów analizy, które nie zawsze występują na tym samym poziomie logicznej ogólności oraz nie pozostają wobec siebie rozłączne (np.: poziom organizacji, grupy pracowniczej, jednostek (patrz Leather, Beale i zespół 1999: 13), czynniki wewnętrz i zewnętrz organizacyjne (patrz Zapf 1999: 70 i 75), sektor przynależności pracownika (patrz Leymann i Gustafsson 1996: 291, Hubert i van Veldhoven 2001: 418), związane z osobowością ofiary i agresora (patrz Hirigoyen 2003), wynikające z dominującej kultury organizacyjnej (patrz Keashly i Jagatic 2003: 50–52) i wiele innych.
- ✓ Mobbing przyjmuje często postać subtelnych ataków, które są trudne do wykrycia. Marie Hirigoyen, jak już wspomniałem przy okazji omawiania definicji mobbingu, podkreśla, że dręczenie kogoś odbywa się w niewielkich dawkach, przez co jest trudne do udowodnienia (por. także Hoel 2004: 8). Poza tym podkreśla, że im wyższy szczebel hierarchii, tym nękanie psychiczne ma bardziej wysublimowane formy (Hirigoyen 2003: 12). Także Kaukainen, Salmivalli i zespół podkreślają, że przemoc w miejscu pracy obecnie ma najczęściej subtelną i pośrednią formę (Kaukainen, Salmivalli i zespół 2001: 367). Niedostrzegalność niektórych form mobbingu i trudność jego identyfikacji podkreślają także Einarsen i zespół, którzy za przykład podają rozsiewanie plotek. Pomówienie na czyjs temat „krąży” wokół tej osoby przez cały czas, jednak zazwyczaj nie ma postaci incydentu, stąd jego zauważenie jest problematyczne dla osoby z zewnątrz (por. Einarsen i zespół 2003: 7–8; patrz także Leather, Beale i zespół 1999: 4).
- ✓ Z poprzednim problemem wiąże się fakt, że nękanie psychiczne występuje na styku interakcji agresora i ofiary, w związku z czym jest ono najbardziej znane jedynie dla stron agresji. Badacz dowiaduje się jedynie o fragmentach przebiegu zdarzeń, wyselekcjonowanych ze względu na ważne dla rozmówcy kryterium, o którym niekoniecznie musi wiedzieć osoba prowadząca badania.
- ✓ Z powyższego stwierdzenia wynika także fakt, iż badacz, który wykorzystuje zarówno metody ilościowe (wywiad kwestionariuszowy, ankieta, sondaż itd.), lecz także jakościowe, poza obserwacją uczestniczącą (wywiady swobodne, narracyjne, rozmowy itd.), zawsze dysponuje swoistą definicją sytuacji dokonywaną przez informatora (respondenta). Posługując się przemysłami Alfreda Schutza, można stwierdzić, że badacze społeczni bazują jedynie na znaczeniach, jakie ludzie przypisują swym codziennym aktywnościami (por. Hammersley i Atkinson 2000: 18–19). Wiedza zdobywana przez

nauki społeczne ma z reguły charakter dwustopniowy – obejmuje zjawiska na podstawie tego, jak je interpretują badani. Mogą oni, jak argumentują Zapf i zespół, mieć różną motywację w udzielaniu odpowiedzi, w zależności od tego, jak bardzo dotyczy ich przedmiot badań, czego zazwyczaj badacze nie biorą pod uwagę (por. Zapf, Einarsen, Hoel i Vartia 2003: 109).

- ✓ Miejsce pracy. Kolejnym problemem z punktu widzenia trudności przeprowadzania badań jest fakt, że mobbing zachodzi w miejscu pracy (zob. Niedl 1996). W przypadku badań ankietowych bądź opartych na wywiadach jakościowych (narracyjnych, pogłębianych itd.) pojawia się problem przekonania uczestników o klauzuli poufności i tajności uzyskiwanych od nich informacji. W przypadku wykorzystania techniki obserwacji uczestniczącej pojawia się problem natury zarówno etycznej, jak i metodologicznej. Wynikają one zarówno z problemu ukrywania własnej tożsamości, lecz także prowadzenia badań z perspektywy ustalonej wcześniej roli, osadzonej w strukturze organizacyjnej (patrz Chomczyński 2006).
- ✓ Zgodnie z przyjętymi definicjami mobbingu (patrz wyżej) opiera się on w dużej mierze na subiektywnej percepcji osoby, która jest jemu poddana. To ofiara ocenia szkodliwość agresywnych aktów, na które jest narażona (zob. Niedl, cyt. za Einarsen i zespół 2003: 11). Fakt ten oznacza, że to samo zachowanie może być przez jedne osoby traktowane jako wyraz nękania psychicznego, zaś inne przypisują mu mniej poważny status. Uwaga ta nabiera ważności zwłaszcza wtedy, gdy decydujemy się na badania pracowników za pomocą kwestionariusza, w którym w formie kafeterii wypisane są wrogie zachowania¹⁸, prosząc ich, by zaznaczyli te, którym byli poddani. Pomijamy w ten sposób wskazania respondentów odnośnie do doniosłości ich subiektywnego odczucia szkody wiążanej z doświadczaniem określonych aktów agresji, co warunkuje mobbing. Hirigoyen idzie dalej w swoich wnioskach, pisząc, że *zewnętrzny obserwator nie może oceniać odczuć danej osoby* (Hirigoyen 2003: 86).
- ✓ Klaus Niedl zwraca także uwagę na fakt, że mobbing bywa tematem tabu (Niedl 1996: 243). Niechętnie rozmawia się na jego temat w pracy; ze zrozumiałych względów nie są nim zainteresowani agresorzy, lecz także ścisłe kierownictwo (Hirigoyen 2003: 116). Z badań przez nas prowadzonych wynika również, że osoby krzywdzone patrzą na swe cierpienia przez pryzmat wstydu i upokorzenia, który także nie pozwala im łatwo rozmawiać o swojej sytuacji. Wstyd wydaje się być również silniej odczuwany przez mężczyzn, którzy mają większe trudności w przyznawaniu się do bycia ofiarą.
- ✓ Jedną z bardziej istotnych trudności, które odgrywają kluczową rolę zwłaszcza w przypadku międzynarodowych badań porównawczych (*cross national*

¹⁸ Przykładem jest kwestionariusz LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terror), stworzony przez Heinza Leymanna, który bardziej szczegółowo opiszemy w dalszej części pracy.

researches) nad zjawiskiem mobbingu, jest różny stopień uświadomienia tej problematyki w ramach badanych społeczeństw. Znacznie obniża to wiarygodność uzyskiwanych wyników. Mogą one sugerować, że w krajach, gdzie istnieje wysoka społeczna świadomość zagrożenia mobbingiem i funkcjonuje sprawny system zapobiegania mu, skala deklarowanego przez respondentów doświadczania nękania psychicznego w pracy jest większa, niż w krajach, w których świadomość obywateli jest znacznie ograniczona. Przykładem tego problemu są wyniki międzynarodowych badań przeprowadzonych przez Europejską Fundację na Rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy¹⁹, z których wynika, że w Finlandii z mobbingiem zetknęło się 17% pracowników, zaś w Bułgarii jedynie 2%. Przyczyną tak dużej różnicy mogą być także różnice kulturowe, które stoją u podstaw różnego definiowania zjawisk przez obywateli badanych krajów (por. dalej).

Należy być świadomym faktu, że wyżej wymienione trudności stanowią niewielką część tych, które mają wpływ na rzetelność prowadzonych badań. Moim celem jest jedynie zasygnalizowanie problemów, z jakimi należy się liczyć i które należy brać pod uwagę w badaniach nad nękaniem psychicznym i przyglądaniu się rezultatom innych badaczy.

2.3. Metody badania mobbingu

Literatura przedmiotu dostarcza przykładów wielu różnych metod prowadzenia badań nad nękaniem psychicznym, które korespondują zarówno z zamierzonym celem prowadzonych badań, specyfiką przedmiotu badań, w tym także dostępem do informacji, przyjętymi założeniami odnośnie do sposobu wykorzystania rezultatów, warunkami prowadzenia badań, możliwościami badawczymi i wieloma innymi uwarunkowaniemi, które są brane pod uwagę w trakcie procesu badawczego. Moim założeniem jest dokonanie krótkiego przeglądu stosowanych metod badawczych wraz z krótkim komentarzem odnoszącym się do badań, w jakich znalazły one zastosowanie. W omówieniu raczej nie poruszamy kwestii zalet i wad związanych z użyciem poszczególnych technik badawczych, gdyż są one tożsame z zaletami i wadami im przypisanyimi w literaturze metodologicznej.

- a) **Kwestionariusze badawcze oraz ankiety**²⁰ stanowią zdecydowanie najczęściej wykorzystywaną technikę badawczą w badaniach mobbingu. Zawierające zazwyczaj listę wielu pytań odnośnie do określonych sytuacji związane-

¹⁹ European Foundation for the Improvement in Living and Working Conditions.

²⁰ W badaniach mobbingu prowadzonych w państwach zachodnich raczej nie rozdziela się w nazewnictwie użycia ankiety i kwestionariusza badawczego. Także i w Polsce zbiorczą nazwą kwestionariusz określa się czasami narzędzie wypełniane zarówno przez ankietera jak, i respondenta.

nych z mobbingiem wraz z uwzględnieniem częstotliwości ich doświadczenia przez badanego. Einarsen i zespół czynią rozróżnienie pomiędzy dwoma sposobami badania subiektywnie odczuwanej przemocy psychicznej w miejscu pracy. Pierwszy z nich koncentruje się na postrzeganym przez pracownika stopniu jego narażenia na bycie ofiarą nękania psychicznego. Jednym z najbardziej popularnych narzędzi w ramach tej metody jest kwestionariusz **LIPT²¹** (*Leymann Inventory of Psychological Terror*) stworzony przez Heinza Leymannia. Zawiera on listę 45 pozycji (itemów), które odnoszą się do sytuacji mobbingu w miejscu pracy i obejmują następujące czynniki: utrudnianie komunikacji, budowanie negatywnych relacji społecznych, naruszań wizerunku ofiary, atakowanie pozycji zawodowej oraz działania uderzające w zdrowie ofiary (zob. Leymann 1996: 170; por. także Einarsen i zespół 2003: 16–17). Osoba wypełniająca kwestionariusz musi zaznaczyć, które problemy odnoszą się do jej sytuacji w miejscu pracy. Dość popularne jest także inne narzędzie zwane **Negative Act Questionnaire**, którego autorami są Bjorn I. Raknes oraz Stale Einarsen (patrz Mikkelsen, Einarsen 2002). Kwestionariusz ten bazuje na podobnym założeniu metodologicznym, jak kwestionariusz **LIPT**. Zawiera 22 pozycje (itemy), które obejmują określone zachowania przy braku bezpośredniej sugestii, że odnoszą się one do nękania. Innym z grupy najpowszechniejszych narzędzi jest kwestionariusz stworzony przez Kaj Björkqvist, zwany **Work Harassment Scale (WHS)**, który obejmuje 24 pozycji odnoszących się do sytuacji bycia poddawanym wrogim praktykom ze strony agresorów, z uwzględnieniem ich płci (Björkqvist, Österman, Lagerspetz 1994; Kaukainen, Salmivalli, Björkqvist 2001; Björkqvist, Österman, Hjelt-Bäck 1994; por. także Beswick i zespół 2006: 4–5). Każdy z wymienionych wyżej kwestionariuszy²² uwzględnia częstotliwość aktów agresji, jak również wyznacza przyjęty za Leymannem okres 6 miesięcy. Kwestionariusze badawcze oraz ankiety stanowią podstawową technikę stosowaną w międzynarodowych badaniach porównawczych, których wyniki wykorzystuje Unia Europejska, Światowa Organizacja Zdrowia (World Health Organization – WHO) Międzynarodowa Organizacja Pracy (International Labour Organization), Public Services International (por. Martino 2002: wstęp), jak również wszelkie międzynarodowe organizacje niepubliczne (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions i inne). Techniki wywiadów kwestionariuszowych oraz ankiety znajdują także zastosowanie w analizie ryzyka występowania mob-

²¹ Narzędzie to jest bardziej szczegółowo omówione w dalszej części pracy.

²² Na uwagę zasługują także badania oparte na kwestionariuszu badawczym, podjęte przez pracowników Zakładu Psychologii Pracy w Instytucie Medycyny Pracy im. Prof. Nofera w Łodzi. Zawiera on listę 56 sytuacji mogących wskazywać na nękanie psychiczne, które podlegają ocenie ze względu na częstotliwość oraz okres ich występowania.

bingu w odniesieniu do poszczególnych sektorów gospodarczych²³ (patrz Hubert i van Veldhoven 2001; Leymann i Gustafsson 1996; Leather, Beale i zespół 1999: 8; Zapf, Einarsen, Hoel, Vartia 2003: 103–126 i inni). Druga metoda upowszechniona przez Einarsena i Raknes polega na uprzednim zapoznaniu respondentów z definicją mobbingu, by później, w zależności od tego, czy definiują się jako ofiary czy też nie, odpowiedziały na pytania związane z doświadczaniem nękania psychicznego (patrz Einarsen i zespół 2003: 16).

- b) **Studium przypadku**²⁴ (*case study*). Ze względu na specyfikę tej techniki znajduje ona wykorzystanie²⁵ wśród zainteresowanych dogłębnią diagnozą sytuacji w organizacji, w której dochodzi do aktów przemocy. Studium przypadku jest także techniką często wykorzystywaną do działań mających na celu zmianę istniejącego prawodawstwa²⁶ (por. Leighton 1999: 20–21), lecz także do diagnozy pośrednich i bezpośrednich kosztów nękania psychicznego na poziomie organizacji (zob. Cowie 1999)²⁷. Przykładem mogą być badania jednego z urzędów lokalnej administracji w Wielkiej Brytanii przytoczone przez Zapfa, Einarsena oraz Coopera. Wykazały one, w jaki sposób mobbing wpływa na rosnące koszty funkcjonowania urzędu, związane z obniżoną jego wydajnością, absencją pracowników i innymi nieprawidłowościami (por. Zapf, Einarsen i Cooper 2003: 155–156). Badania za pomocą studium przypadku, z wykorzystaniem techniki Negative Acts Questionnaire (patrz wyżej), przeprowadzili także w jednym z przedsiębiorstw produkcyjnych Eva G. Mikkelsen oraz Stale Einarsen. Dzięki badaniom udało im się dokonać kompleksowej diagnozy przedsiębiorstwa pod kątem problemu mobbingu i zaproponować skuteczne rozwiązania (patrz Mikkelsen i Einaarsen 2002). Heinz Leymann również stosował studium przypadku. W jednym z nich prześledził sytuację menedżera średniego szczebla, który na skutek braku porozumienia pomiędzy naczelnym kierownictwem a szeregowymi pracownikami stał się ofiarą mobbingu tych dwóch

²³ Ankieta jest także stosowana przez Państwową Inspekcję Pracy w Polsce.

²⁴ W literaturze przedmiotu studium przypadku podaje się jako jeden ze sposobów badania nękania psychicznego, obok kwestionariuszy, ankiet czy wywiadów. Nie jest to do końca precyzyjne ujęcie, ze względu na fakt, że w ramach studium przypadku można posługiwać się wymienionymi wyżej technikami. W pracy przedstawiam podział, z jakim zetknąłem się w literaturze przedmiotu.

²⁵ Literatura zachodnia wskazuje na stosunkowo nieznaczne wykorzystanie technik jakościowych (wywiady, obserwacje), zwłaszcza w porównaniu do technik ilościowych (por. Beswick i zespół 2006).

²⁶ Jest to szczególnie widoczne m. in. w Stanach Zjednoczonych, gdzie istnieje prawo oparte na precedensach, w związku z czym jeden przypadek może doprowadzić do zmiany orzecznictwa we wszystkim przypadkach podobnych do niego.

²⁷ Dane pochodzą z międzynarodowego raportu: *Adult Bullying*, dostępnego na stronie internetowej: http://www.gold.ac.uk/tmr/reports/aim2_surrey1.html#INTRO, dostęp z dnia 16 listopada 2006.

grup (patrz Leymann 1996: 166–167). Studium przypadku jest też częstą i niejako „naturalną” techniką wykorzystywaną przez zewnętrznych specjalistów, których zatrudnia kierownictwo w celu dokonania diagnozy organizacji (audyt zewnętrzny) dotkniętej mobbingiem oraz wypracowania rozwiązań mających na celu „uzdrowienie” sytuacji.

- c) **Wywiady.** Technika ta jest popularna zwłaszcza wśród psychologów i psychiatrów zajmujących się problematyką nękania psychicznego w miejscu pracy. Jej użyteczność związana jest z możliwością prześledzenia sposobu, w jaki ofiara definiuje swoją sytuację, z uwzględnieniem kontekstu interakcyjnego (por. Lawrence i Leather 1999: 34–51). Technika ta wydaje się być szczególnie pomocna w badaniach nad nękaniem psychicznym, gdyż daje badaczowi możliwość „wielopoziomowego” śledzenia zachowania rozmówcy, uwzględniając oprócz treści wypowiedzi takie elementy, jak ton głosu, mimika i inne zachowania niewerbalne²⁸ Zachowanie rozmówcy podczas wywiadu może pomóc w analizie jego zachowania jako ofiary mobbingu²⁹. Marie F. Hirigoyen wykorzystała technikę wywiadu dla prześledzenia natury nękania psychicznego widzianej oczami ofiar (zob. Hirigoyen 2002 i 2003). Loraleigh Keashly używa wywiadów częściowo ustrukturalizowanych (*semi-structured interviews*) dla zbadania odczuć ofiar w odniesieniu do bycia celem ataków kolegów z pracy. W głównej mierze była zainteresowana analizą tych aspektów wrogich zachowań doświadczanych przez pośkodowanych, które decydowały o tym, że definiowali oni je jako wrogie (zob. Keashly i Jagatic 2003: 44). Lea Kacen wykorzystała technikę wywiadu narracyjnego (*life story interview*) oraz wywiadu częściowo ustrukturyzowanego do badań nad maltretowanymi kobietami. Badaczka wyłoniła główne kategorie analityczne występujące w wypowiedziach jej rozmówczyń, interpretując ich tytuły nadawane przez badanych. Zastosowana przez nią technika umożliwiła identyfikację i interpretację sytuacji kobiet dzięki udziałowi badacza, lecz również samych badanych. Ci ostatni poprzez zatytułowanie swojej historii pomogli ustalić pewien „klucz” pomocny w interpretacji opisywanych przez siebie doświadczeń (zob. Kacen 2002). W wielu przypadkach można także dostrzec łączenie tej techniki z metodami ilościowymi w ten sposób, że te ostatnie pomagają kwalifikować osoby, z którymi później przeprowadza się wywiady celem dotarcia do informacji „ukrytych głębiej” (patrz Björkqvist, Österman, Hjelt-Bäck 1994; Niedl 1996 i inni).
- d) **Wywiady zogniskowane** (*focus interviews*). Technika ta również nie jest często wykorzystywana w badaniach nad mobbingiem, choć jest w stanie

²⁸ Technika wywiadu zostanie dokładnie omówiona w rozdziale metodologicznym niniejszej pracy.

²⁹ Z mojej dotychczasowej praktyki badawczej wynika, że niektóre osoby już podczas wywiadu prezentowały określona postawę, która w sytuacji pracy mogła sprzyjać atakom (niska pewność siebie, pomniejszanie swojej osoby, nerwowe tiki, skłonność do płaczu itd.).

dostarczyć wielu informacji odkrywanych w toku wzajemnej rozmowy uczestników. Przykładem zastosowania wywiadów zogniskowanych są badania przeprowadzone przez Klausa Niedla wśród 10 pacjentów szpitala będących ofiarami nękania psychicznego w miejscu pracy. Tym, co ich ponadto łączyło, był fakt odejścia z miejsca pracy na skutek mobbingu. Podstawą dla wywiadów był tzw. model EVLN (skrót od słów *exit, voice, loyalty* i *neglect*), który pomaga badać możliwe reakcje ofiar na doświadczanie przemocy psychicznej. Dzięki badaniom z wykorzystaniem techniki wywiadów zogniskowanych udało się uzyskać informacje na temat uwarunkowań podejmowania określonych decyzji oraz ich popularności wśród ofiar mobbingu (patrz Niedl 1996). Na uwagę zasługują także badania Sarah J. Tracy, Pameli Lutgen-Sandwick oraz Jess K. Alberts, przeprowadzone za pomocą wywiadów zogniskowanych i wywiadów pogłębionych, nad tworzeniem metafor nękania psychicznego przez ofiary (patrz Tracy i zespół 2006). Wywiady oraz wywiady zogniskowane są także coraz częstszą techniką wykorzystywaną w badaniach międzynarodowych. Przykładem są badania przeprowadzone w sektorze służby zdrowia w Brazylii, Bułgarii, Libanie, Portugalii, Południowej Afryce, Tajlandii i Australii (patrz Martino 2002: 3).

- e) **Obserwacja.** Technika ta ze względu na trudność jej zastosowania spowodowana specyfiką tego problemu i faktem jego występowania w miejscu pracy jest niezwykle rzadko wykorzystywana przez badaczy mobbingu. Oczywiście jest, że obserwacja osób w czasie gdy jedna ze stron odgrywa rolę społecznie nieaprobowaną, jest niemożliwa lub bardzo trudna do przeprowadzenia. Wyjściem z sytuacji może być ukryta obserwacja uczestnicząca, która jednakże wymaga w dużej mierze szczęśliwego zbiegu okoliczności, lecz także zręczności i odporności na stres ze strony badacza. Poza tym, technika ta jest obciążona etycznie, ze względu na konieczność zatajenia prawdy co do celu badań, przed badanymi. Arnold P. Goldstein podaje przykład wykorzystania obserwacji (niestety nie precyzuje, jakiego typu), dzięki której udało się zauważyc, w jaki sposób osoba, która nie jest agresorem, poprzez swoje działania mniej lub bardziej bezpośrednio uczestniczy w inicjowaniu wrogich zachowań agresora (Goldstein 2002: 64). W państwach zachodnich najczęściej stosuje się obserwację na dwa różne sposoby. W pierwszym z nich – poprzez uzyskanie zgody na przeglądanie taśm z kamer przemysłowych, które śledzą zachowanie pracowników. Najbardziej popularne są badania przeprowadzone przez Normana Kagana³⁰ za pomocą stworzonej przez niego metody *Interpersonal Process Recall* (IPR). Dzięki niej pracownicy poddani obserwacji mają później możliwość przedyskutowania swoich interakcji z innymi osobami, utrwalonych na kasiecie (zob.

³⁰ Praktyczne wskazówki zawarł w swoim artykule: *Interpersonal process recall* [w:] P. Dowrick (ed.), *Practical guide to using video in the behavioral sciences* (221–230), New York: John Wiley & Sons (1991).

także Cole 1996). Drugi sposób obserwacji stosowany jest głównie w stosunku do nieletnich, którzy są obserwowani przez badacza. W tym miejscu możemy wymienić badania przeprowadzone przez Christinę Salmivalli, która przeprowadziła obserwację agresywnych zachowań nastolatków w wieku 12–13 lat w fińskich szkołach. Dzięki badaniom udało jej się wyodrębnić kilka ról odgrywanych przez nastolatków: ofiara, agresor, zwolennik agresora, asystent agresora, obrońca ofiary oraz osoba z zewnątrz (*outsider*). Na bazie swoich odkryć zbudowała narzędzie zwane *Participant Role Scale*, służące do diagnozy ról, jakie odgrywają członkowie grupy.

- f) **Critical Incident Technique³¹ (CIT).** Jest to technika często wykorzystywana w połączeniu z wywiadami zogniskowanymi. Jej bezpośrednim celem w obrębie badań nad mobbingiem jest przeprowadzenie symulacji problemu w celu prewencji, poprzez uświadamianie zagrożeń. Technika ta została wykorzystana np. w badaniach Andreasa Liefooghe i Ragnar Olafsson³², którzy zastosowali ją wobec pracowników, prosząc ich o wypowiedź na temat ich hipotetycznego uczestnictwa w sytuacji, w której byliby poddani mobbingowi (zob. Cowie i zespół 1999).
- g) **Bubble dialogue.** Jest to niezwykle rzadko stosowana technika w badaniach nad mobbingiem³³. Polega ona najczęściej na prezentowaniu uczestnikom badań filmu zawierającego sceny przemocy psychicznej i wywoływaniu dyskusji na podstawie zatrzymanych kadrów (stop – klatki) określonych momentów filmu. Technika ta, podobnie jak poprzednia, bywa najczęściej wykorzystywana w ramach wywiadów zogniskowanych (por Cowie i zespół 1999), podczas których inicjowana jest dyskusja na temat określonej sytuacji. Zaletą tego narzędzia jest kreowanie sytuacji, w której uczestnicy podejmują się odgrywania różnych ról, przez co możliwe jest śledzenie interakcji pomiędzy uczestnikami spotkania (por. Wegerif³⁴, bez daty: 15–19), przy istnieniu pewnych ogólnych ram określanych przez treść prezentowanego materiału i badacza. Narzędzie to daje możliwość śledzenia procesu definiowania sytuacji przez grupę oraz poszczególnych jej członków z osobna, choć także posiada pewne ograniczenia. Wśród nich można wymienić

³¹ W Polsce znana jako Technika Zdarzeń Krytycznych lub Technika Przypadków Krytycznych.

³² Badania zostały przez autorów opisane w ich referacie: *Critical incident technique and bullying*, zaprezentowanym na Bullying at Work Conference, University of Staffordshire w 1998 r.

³³ Najbardziej rozpowszechnione zastosowanie tej metody obejmuje naukę języka poprzez ekspresję werbalną i emocjonalną, która rozwijana jest wśród dzieci. Więcej informacji na ten temat zawartych jest w artykule Harry'ego McMahon i Billa O'Neila (bez daty) ESRC-InTER Programme: Bubble Dialogue as an Ethnographic Research Tool, tekst dostępny na stronie internetowej: <http://www.lancs.ac.uk/depts/ktru/esrcbubb.htm>, dostęp z dnia 17 listopada 2006.

³⁴ Artykuł Ruperta Wegerifa *The role of ICT as catalyst and support for dialogue*: dostępny jest na stronie internetowej: <http://www.naldic.org.uk/docs/resources/documents/The role of ICT as catalyst and support for dialogue.pdf>, dostęp z dnia 17 listopada 2006.

brak pewności, że wypowiedzi uczestników miałyby odzwierciedlenie w realnej sytuacji, w jakiej mogliby się znaleźć.

- h) **Pamiętnik** (*systematic diary-keeping*³⁵). W literaturze przedmiotu można spotkać się również z techniką pamiętnikarską. W kontekście badań nad mobbingiem polega ona na zapisie przez ofiarę wszystkich wrogich, jej zdaniem, działań, jakich była obiektem, wraz z komentarzem odnośnie do własnych odczuć, jakie im przypisuje. Patrick McGhee i Dorothy Miell wykorzystali tę technikę w bardziej ustrukturalizowanej formie. Badaniu poddali pracowników, których zadaniem było zapisywanie na siedmiopunktowej skali swojej oceny takich aspektów ich codziennych interakcji z kolegami w pracy, jak: satysfakcja, bliskość, podobieństwo do innych pracowników, empatia oraz sympatia (patrz Cowie i zespół 1999).

Omawiając techniki badawcze³⁶, należy zaznaczyć, że najbardziej pełny obraz sytuacji dostępny jest dzięki stosowaniu wielu różnych metod i technik, które wzajemnie się uzupełniają i pozwalają na uwzględnienie wielu różnych rodzajów informacji. Diane Beale pisze, że w celu zyskania wiarygodnego oglądu sytuacji przemocy w miejscu pracy *konieczne jest zebranie zarówno ilościowych danych dotyczących częstotliwości występowania incydentów, jak również jakościowych informacji na temat rodzajów incydentów, ich rozwoju oraz warunków występowania* (tł. własne, Beale 1999: 70). Deter Zapf i Carmen Knorz uzyskali zadowalające wyniki poprzez połączenie kwestionariuszy badawczych oraz wywiadów. Za pomocą tych pierwszych dokonano selekcji osób, w stosunku do których później zastosowano wywiady (zob. Zapf i Knorz 1996, patrz także wyżej). O zaletach triangulacji metodologicznej³⁷ piszą też Keashly i Jagatic, którzy wskazują na łączenie różnych metodologii w celu poznania zjawiska najlepiej, jak tylko jest to możliwe. Ponadto wskazują oni na fakt, że zastosowanie metod jakościowych³⁸ jest w stanie stworzyć badaczowi szansę poznania

³⁵ Technika ta jest także wykorzystywana w medycynie w ten sposób, że pacjent jest proszony np. o zapisywanie swego samopoczucia w regularnych odstępach czasu, przez co istnieje możliwość śledzenia jego reakcji na określone leki, patrz strona internetowa: <http://www2.wit.ie/StudentLifeServices/HealthServices/InstituteNurse/HealthMessages/Migrane/>, dostęp z dnia 17 listopada 2006.

³⁶ Wśród wymienionych wyżej technik nie wymieniłem na przykład badań socjometrycznych, gdyż znajdują one zastosowanie w badaniach agresji głównie w szkołach (Salmivalli, Lagerspetz, Björkqvist, Österman, Kauklainen 1996).

³⁷ Dokładne omówienie istoty triangulacji metodologicznej oraz jej wpływu na rzetelność badań jest zaprezentowane w rozdziale metodologicznym pracy.

³⁸ Norman K. Denzin opisuje awans, jaki przeżywają metody jakościowe względem ilościowych, gdy te pierwsze nie były w stanie udzielić badaczom odpowiedzi na interesujące ich pytania. Denzin mówi wręcz o demontażu, dekonstrukcji i dekolonizacji „tradycyjnych”, w tym znanemu ilościowym] metod badawczych (Denzin 2006: 770).

niuansów interakcji grupowych³⁹ (Keashly i Jagatic 2003: 44–45; por. także Babbie 2003: 334).

2.4. Wybrane rezultaty badań nad mobbingiem

Rzetelna prezentacja wyników badań nad mobbingiem jest przedsięwzięciem dość trudnym z racji wieloaspektowości samego problemu, o czym wspominałem już przy okazji omawiania definicji nękania psychicznego, jak również trudności związanych z prowadzonymi badaniami tego zjawiska. Także i rezultaty badań przedstawione przeze mnie nie mogą być kompletne, gdyż z konieczności muszę brać pod uwagę jedynie określone aspekty, zaś pomijać inne. Nie mam także możliwości dość szczegółowego opisu prezentowanych zagadnień, więc jedynie podejmuję się próby zasygnalizowania niektórych, moim zdaniem ważnych, kwestii, którym przypisuję rolę tła dla dalszych empirycznych rozważań.

2.4.1. Skala zjawiska mobbingu

Jak już wcześniej nadmieniłem, do rezultatów badań nad skalą zjawiska mobbingu należy podchodzić z dość dużą ostrożnością, ze względu na fakt, że ich autorzy posługują się często różnymi definicjami, lecz także kryteriami stosowanymi wobec nękania psychicznego (patrz wyżej). W tym miejscu zacznę od omówienia najbardziej obszernych badań przeprowadzonych przez Europejską Fundację na Rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (*European Foundation for the Improvement in Living and Working Conditions*) w porozumieniu z Gallup Europe. Badania te trwały od września do listopada 2005 r. i objęły swym zasięgiem 31 krajów (25 krajów Unii Europejskiej, Bułgarię i Rumunię, Turcję, Chorwację, Szwajcarię i Norwegię). W badaniach udział wzięło 29 980 respondentów, wobec których zastosowano kwestionariusz badawczy. W świetle wyników badań średnio około 5% pracowników deklarowało zetknięcie z mobbingiem w pracy. Wskazania były znacznie wyższe w przypadku Finlandii (17%), Holandii (12%), Szwecji (11%), Francji i Wielkiej Brytanii (9%), zaś znacznie niższe w Bułgarii i Włoszech (2%). W tym miejscu należy jeszcze raz podkreślić konieczność zachowania dużej rezerwy wobec powyższych wyników, zwłaszcza zaś ich rozpiętości. Jak zaznaczają sami autorzy raportu, może być ona konsekwencją zarówno różnic kulturowych osób, które wzięły udział w badaniach, lecz także różnic w stopniu uświadomienia obywateli różnych państw na tę kwestię. Klaus Niedl zaznacza, że różnice biorą się także różnych sposobów klasyfikacji.

³⁹ Więcej na temat specyfiki badań jakościowych i wybranych technik piszę w rozdziale metodologicznym pracy.

kacji osób, jako mobbowanych bądź niemobbowanych (por. Zapf, Einarsen, Hoel i Vartia 2003: 109), a także socioekonomicznych uwarunkowań na poziomie przedsiębiorstw i państw (Niedl 1996: 240). Nieścisłości w rezultatach badań są widoczne choćby na przykładzie Finlandii, w której Harry Piirainen prowadząc w 1993 r. swoje badania nad mobbingiem, stwierdził, że problemem tym dotkniętych jest zaledwie 4,3% pracowników (por. Zapf, Einarsen, Hoel i Vartia 2003: 108). Tak dużą różnicę pomiędzy państwami trudno jest wytłumaczyć wzrostem świadomości na temat mobbingu wśród obywateli na przestrzeni 12 lat. Podobnie reprezentatywne badania Helge Hoel w Wielkiej Brytanii wskazujące na 1,4% osób, które deklarują doświadczanie mobbingu, stoją w sprzeczności z wynikiem 9% przedstawionym w raporcie Europejskiej Fundacji na Rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (patrz wyżej). Zaskakująca rozbieżność ma miejsce także w przypadku badań w Szwecji, gdzie w 1993 r. Leymann stwierdził, że problemem tym dotkniętych jest około 3,5% pracowników (z 2438, którzy wzięli udział w badaniach, zob. Leymann 1996: 175), podczas gdy badania przeprowadzone dwa lata wcześniej przez Einarsena i Raknes wykazały, że mobbing dotknął 21% Szwedów (próba N = 2095 osób) (por. Niedl 1996: 240).

Z badań przeprowadzonych w Polsce przez Europejską Fundację na Rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy wynika, że osób, które doświadczyły mobbingu w miejscu pracy, jest 3,2%. W Polsce dotychczas nie zostały przeprowadzone reprezentatywne badania poświęcone mobbingowi. W świetle badań przeprowadzonych przez CBOS 10–13 maja 2002 r. na reprezentatywnej próbie 1047 dorosłych Polaków 17% badanych uważało, że na przestrzeni ostatnich 5 lat było szykanowanych przez szefa, zaś 5% twierdzi, że odbywało się to bardzo często⁴⁰.

2.4.2. Występowanie mobbingu ze względu na miejsce pracy

W literaturze przedmiotu panuje o wiele większa zgodność w kwestii wyników badań nad obecnością mobbingu ze względu na miejsce pracy. Z cytowanych już badań Europejskiej Fundacji na Rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy wynika, że mobbing najczęściej pojawia się w takich sektorach, jak: hotelarstwo i restauracje (8,6%), służba zdrowia⁴¹ i edukacja⁴² (7,8%). Dane te

⁴⁰ *Szykanie w miejscu pracy*, komunikat z badań CBOS'u z czerwca 2002 (BS/107/2002).

⁴¹ Ciekawe badania na temat agresji, z jaką spotykają się pracownicy służby zdrowia ze stronym pacjentów, prezentują Carol Brady oraz Dickson (1999). Rozległe informacje na temat przemocy w służbie zdrowia dostępne są także w raporcie Vittorio di Martino (2002) *Workplace violence in the health sector. Country case studies*, także w artykule na temat występowania przemocy

zyskują częściowe potwierdzenie wśród badaczy z różnych krajów. Leymann prowadząc badania w Szwecji, zauważył, że najczęściej jego pacjentami były osoby pracujące w szkołach, na uniwersytetach⁴³, szpitalach, przedszkolach, lecz także, co może zaskakiwać, w organizacjach religijnych (Leymann 1996: 176) oraz ośrodkach pomocy społecznej (Leymann i Gustafsson 1996: 261). Powyższe wnioski zyskują potwierdzenie w kolejnych badaniach surveyowych. Według badań Niedla, 26,6% (7,8% populacji) personelu szpitalnego (z łącznej grupy 368 osób) było dotkniętych mobbingiem, zaś zgodnie z rezultatami uzyskanymi przez Kaj Björkqvist 16,9% osób zatrudnionych na uniwersytetach w Finlandii (zob. Zapf, Einarsen, Hoel i Vartia 2003: 105–108). Powyższe wnioski znajdują częściowe potwierdzenie w badaniach surveyowych przeprowadzonych przez Adrienne Hubert i Marca van Veldhovena w Danii na ogromnej próbie 66 764 osób. Wynika z nich, że najwyższy odsetek pracowników, którzy doświadczyli mobbingu, był w przemyśle (21,1%), administracji lokalnej (19,3%), opiece zdrowotnej (18,3%) i instytucjach finansowych (15,7%). Wśród pracowników oświaty jedynie 3,2% było poddanych nękaniu psychicznemu (patrz Hubert i van Veldhoven 2001: 418).

2.4.3. Uwarunkowania mobbingu

Wśród autorów badań dominuje przekonanie, że na powstawanie sytuacji mobbingowej szczególnie narażone są te sektory, które są silnie zmaskulinizowane⁴⁴ (por. Hubert i van Velhoven: 2001: 423), oraz te, w których podział obowiązków, zadań i odpowiedzialności nie jest jasny (zob. Hirigoyen 2003: 115). Randy Hodson, Vincent J. Roscigno oraz Steven H. Lopez sugerują, że źródłem mobbingu, lecz także czynnikiem go wspierającym może być chaos organizacyjny (Hodson i zespół 2006). Ryzyko także wzrasta, gdy istnieje presja czasu, która nie pozwala na rozwiązywanie bieżących konfliktów, kontrola zachowań pracowników jest niska, przy dużym poziomie odczuwanego przez nich

psychicznej wśród środowiska pielęgniarek patrz Anderson (2002) *Workplace violence: are some nurses more vulnerable?*

⁴² Gerv Leyden (1999), omawiając problem przemocy w sektorze edukacyjnym w Wielkiej Brytanii, w głównej mierze bierze pod uwagę przemoc uczniów w stosunku do nauczycieli. Jest to kwestia raczej pomijana w porównaniu do badań nad przemocą wśród nieletnich w szkole (patrz Schafer, Korn i zespół 2005; Salmivalli, Lagerspetz, Björkqvist, Österman, Kaukialnen 1996; Kaukiainen, Salmivalli i zespół 2002 oraz inni).

⁴³ Więcej informacji na temat przemocy psychicznej wśród pracowników uniwersytetu w artykule Björkqvist, Österman, Hjelt-Bäck (1994) *Aggression Among University Employees*.

⁴⁴ Zdaniem Hubert i van Veldhovena w tych sektorach dominować może także przemoc fizyczna oraz przemoc psychiczna przybierająca bardziej bezpośrednie formy (por. także Hirigoyen 2003: 12).

stresu (por. Agervold i Mikkelsen 2004), zaś w organizacji istnieje mniej lub bardziej jawne przyzwolenie na łamanie norm i reguł⁴⁵ (zob. Zapf 1999: 82; Leather, Beale, Lawrence, Brady, Cox⁴⁶ 1999: 9–15; Salin 2003: 1220; Zapf, Knorz, Kulla 1996: 216; Keashly, Jagatic 2003: 49–50). Denise Salin jest zdania, że problem nękania psychicznego pojawia się także w przypadku „słabego” lub nieodpowiedniego przywództwa (por Agervold i Mikkelsen 2004) bądź stylu kierowania typu *laissez faire*. Wiąże się on często z kolejnym czynnikiem, który sprzyja mobbowaniu, czyli przekonaniem mobbera, że ryzyko oraz ewentualne koszty, jakie może on ponieść, nie są wysokie (Salin 2003: 1220). Carol Brodsky jako pierwsza (1976) zauważała, że mobbing może być także inicjowany i „wspierany” przez określone wartości kultury organizacyjnej danego przedsiębiorstwa. Jej odkrycie zostało potwierdzone w kolejnych badaniach, w wyniku których stwierdzono, że pozytywny klimat wzajemnych relacji pracowników zmniejsza ryzyko mobbingu (Keashly i Jagatic 2003: 50). Również Lidia Zbiegień-Maciąg zauważa, że w kulturach organizacyjnych, określanych jako „negatywne”, istnieje większe prawdopodobieństwo szeroko pojętych problemów organizacyjnych (por. Zbiegień-Maciąg 1999: 54–55). Denise Salin pisze, że w organizacjach, w których nagradza się agresywne zachowanie, zaś w mobbingu widzi się jeden ze sposobów motywowania/zarządzania, może on stać się swego rodzaju rytuałem (Salin 2003: 1221). Zapf i zespół dodatkowo sugerują, że ryzyko mobbingu jest większe w tych miejscach pracy, w których dominuje umowa na czas nieokreślony oraz konieczne jest wysokie zaangażowanie pracownika w wykonywaną pracę (sektor służby zdrowia i społeczny w szczególności). W literaturze przedmiotu podkreśla się również, że szczególnie narażone na mobbing mogą być także instytucje totalne (armia⁴⁷, zakłady karne⁴⁸), w których funkcjonowaniu zakłada się asymetryczność układu sił. Równie „podatne” na mobbing są też duże struktury biurokratyczne, w których pojedyncza jednostka

⁴⁵ Rene Girard w głośnej książce *Kozioł ofiarny* prezentuje trafny opis chaosu, który sprzyja osłabieniu norm i reguł społecznych, czego konsekwencją jest podwyższone ryzyko występowania przesładowań. W rozdziale *Stereotypy prześladowań* ukazuje mechanizmy i procesy, które prowadzą do szukania osób winnych, tytułowych kozłów ofiarnych, za tragedię, które zdaniem określonej grupy są wywołane ich działaniami.

⁴⁶ Autorzy prezentują sposoby zapobiegania i rozwiązywania problemu agresywnych zachowań w pracy, w ramach tzw. zintegrowanego podejścia organizacyjnego (*integrated organizational approach*).

⁴⁷ Interesujące są badania przeprowadzone przez Lagerspetz, Björkqvist, Björkqvist, Lundman (1988) nad aprobatą wobec zachowań agresywnych wśród oficerów wojskowych odpowiedzialnych za szkolenie rekrutów, osób odmawiających służby wojskowej ze względu na przekonania oraz kobiet.

⁴⁸ Według fińskich badań (Vartia i Hytti 2002) przeprowadzonych wśród grupy 896 oficerów więziennictwa, 66% kobiet i 53% mężczyzn było nękanym psychicznie przez okres dłuższy niż 2 lata (zob. Zapf, Einarsen i zespół 2003: 110). Patrz także badania Marka Kamińskiego na temat życia więziennego (Kamiński 2006).

i jej sprawy pozostają niezauważalne (Salin 2003: 1220). W świetle badań także osoby kojarzone z niższym statusem i słabszą pozycją (kobiety, mniejszości etniczne, religijne, seksualne itd.) z większym prawdopodobieństwem mogą paść ofiarą przemocy psychicznej w miejscu pracy (Salin 2003: 1219; Kaukiainen, Salmivalli i zespół⁴⁹ 2001: 361–262; Olafsson, Johannsdottir 2004), a ponadto pracownicy różniący się od innych (ambicjami, pracowitością, normami etycznymi itd., patrz Hirigoyen 2003). Mobbingowi sprzyja również brak satysfakcji z pracy w danej firmie, np. na skutek niemożności kontrolowania własnej pracy, lub niemożności awansowania. Badacze sugerują ponadto, że prawidłowości, które są widoczne w zakładach państwowych, niekoniecznie muszą występować w zakładach prywatnych i na odwrót (Zapf, Einarsen, Hoel, Vartia 2003: 118–119). Marie Hirigoyen otwarcie przyznaje, że nękanie psychiczne, przynajmniej we Francji⁵⁰, zdecydowanie przeważa w sektorze publicznym, a także przybiera w nim znacznie ostrzejsze formy w porównaniu do sektora prywatnego. Zdaniem badaczki, sektor państwocharakteryzuje się w większym stopniu przemocą opartą na walce o władzę, pracownikom zaś gwarantuje się większe bezpieczeństwo zatrudnienia niż w sektorze prywatnym, co w zdecydowany sposób sprzyja nękaniu psychicznemu, gdyż utrudnia ich decyzje o odejściu z pracy, nawet gdy jest to najlepsze rozwiązanie (por. Hirigoyen 2003: 114–115). Odmiennego zdania jest Henryk Formicki, wiceprezes Zarządu Regionu Łódzkiego „Solidarności”, który twierdzi, że najbardziej narażone na mobbing są zakłady prywatne, gdzie znacznie rzadziej występują związki zawodowe i zbiorowe układy pracy⁵¹ (patrz także Kozek 1998). Heinz Leymann podkreśla, że w szwedzkim sektorze prywatnym częstotliwość mobbingu była zdecydowanie mniejsza niż w państwowym (Leymann 1996: 176). Na zakończenie można dodać, że prowadzone są również badania nad innymi uwarunkowaniami agresji występującymi poza organizacją⁵², lecz ze względu na temat pracy nie podejmuję się omawiania tych zagadnień.

⁴⁹ Zdaniem autorów, płeć zarówno ofiary, agresora, lecz także publiczności, może mieć duży wpływ na przebieg samej agresji, gdyż dla mężczyzn agresja jest bardziej „naturalna” i uwarunkowana kulturowo. Spełnia ona rolę swoistego narzędzia wykorzystywanego w kontaktach z innymi dla zrealizowania celu.

⁵⁰ Interesujący artykuł na temat walki z mobbingiem we Francji – kraju, który jako jeden z pierwszych ustanowił prawne ramy przeciwdziałania mobbingowi – napisała Elizabeth Bukspan (2004) *Bullying at Work in France*.

⁵¹ Informacje te uzyskałem dzięki technice wywiadu swobodnego, którego fragment cytuję w części empirycznej pracy.

⁵² W tym kontekście interesujące są na przykład badania kliniczne nad wpływem testosteronu na zachowania agresywne mężczyzn (patrz Björkqvist, Nygren, Tor; Björklund, Ann-Christin; Björkqvist, Stig-Erik (1994) lub międzynarodowe badania nad agresją pośrednią wśród dziewcząt w wieku 8, 11 i 15 lat (Österman, Bjorkqvist, Lagerspetz, Kaukiainen, Landau, Fraczek, Caprara, Gian (1998).

2.4.4. Długość trwania mobbingu

Zgodnie z definicją zaproponowaną przez Heinza Leymannę i przyjętą wśród większości badaczy, o mobbingu mówi się wtedy, gdy trwa on dłużej niż sześć miesięcy. Rezultaty badań podejmowanych na świecie wskazują na dużą rozpiętość średniej długości trwania mobbingu. W świetle wyników, jakie otrzymał Heinz Leymann, w Szwecji wyniosła ona 15 miesięcy, zaś według badań Stala Einarsena i Andersa Skogstada przeprowadzonych w Norwegii był to okres 18 miesięcy (por. Zapf i Gross 2001: 499). Z badań Zapfa przeprowadzonych w Niemczech wynika, że średni okres trwania mobbingu wyniósł od 29 (1996) do 47 miesięcy (1999). Powyższe oraz pozostałe badania przeprowadzone m. in. w Szwajcarii (36 miesięcy), Irlandii (41 miesięcy), Finlandii (32 miesiące) mogą sugerować, że średnia długość trwania mobbingu zawiera się w granicach 1,5 roku do 4 lat (por. Zapf i Gross 2001: 499), choć autorzy nie podają np. wartości odchylenia standardowego, w związku z czym trudno jest zweryfikować informację, jak bardzo podane niżej wyniki zostały uśrednione (zob. Zapf, Einarsen, Hoel i Vartia 2003: 109–110; por. także Leymann 1996). Brakuje również badań na temat różnic w średniej długości trwania mobbingu w zależności od płci ofiar.

2.4.5. Formy nękania psychicznego

Jak już wspomniałem na samym początku, istnieje bardzo szeroki wachlarz sposobów nękania psychicznego⁵³. Niektóre z nich stają się znaczące w oczach ofiar dopiero wtedy, gdy są powtarzane z pewną częstotliwością, która skłania je do definiowania tychże praktyk jako zadecydowanie negatywnych. Jedną z najbardziej kompletnych list grupujących zachowania agresywne, jakich doświadczają ofiary nękania psychicznego, przedstawił Heinz Leymann (Leymann, 1996, 2001; patrz też: Einarsen, Hoel, Zapf i Cooper 2003: 9; Bechowska-Gebhardt, Stalewski 2004; Kmiecik-Baran, Rybicki 2004). Pogrupował on sposoby stosowane przez sprawców (głównie przełożonych) w pięć kategorii, które odnoszą się do funkcjonowania osobistego i zawodowego ofiary. Lista zamieszczona niżej jest najczęściej wykorzystywana do badań diagnostycznych w ramach omawianego już wcześniej kwestionariusza LIPT⁵⁴. W dalszej części przedstawię kolejne badania, które wskazują na najczęściej pojawiające się sposoby mobbowania.

⁵³ Przedstawione w tym punkcie sposoby nękania psychicznego w miejscu pracy są dość podobne do tych, które występują wśród nieletnich w szkołach (patrz Goldstein 2002: 62–70).

⁵⁴ Patrz punkt 2.3. Metody badania mobbingu: podpunkt a) kwestionariusze badawcze oraz ankiety.

I. Działania utrudniające proces komunikowania się:

- ograniczanie lub utrudnianie oferze możliwości wypowiadania się
- ciągłe przerywanie wypowiedzi
- reagowanie na wypowiedzi ofiary krzykiem i wyzwiskami
- ciągłe krytykowanie wykonywanej pracy
- ciągłe krytykowanie życia osobistego
- nękanie przez telefon
- stosowanie gróźb ustnych i pisemnych
- prezentowanie ofierze poniżających i obraźliwych gestów
- stosowanie aluzji i zawałowanej krytyki, brak wypowiedzi wprost wobec ofiary

II. Działania wpływające negatywnie na relacje społeczne:

- unikanie przez przełożonego kontaktu z ofiarą, rozmów z nią
- ograniczenie możliwości wypowiadania się ofiary
- fizyczne i społeczne izolowanie ofiary (np. umieszczenie jej w osobnym pokoju z zakazem komunikowania się z innymi osobami; zakazanie pracownikom kontaktowania się z izolowaną osobą)
- ostentacyjne ignorowanie i lekceważenie (traktowanie ofiary „jak powinno być”)

III. Działania naruszające wizerunek ofiary:

- obmawianie
- rozsiewanie plotek
- ośmieszanie
- sugerowanie zaburzeń psychicznych; kierowanie na badania psychiatryczne
- żartowanie i prześmiewanie życia prywatnego
- parodiowanie sposobu chodzenia, mówienia, gestów ofiary
- atakowanie poglądów politycznych lub przekonań religijnych
- wyśmiewanie i atakowanie ofiary z uwagi na jej narodowość
- wyśmiewanie niepełnosprawności lub kalectwa
- obrażanie słowne w postaci wulgarnych przewisk lub innych upokarzających wyrażeń
- insygnie o charakterze seksualnym, składanie propozycji seksualnych, zaloty

IV. Działania uderzające w pozycję zawodową ofiary:

- wymuszanie wykonywania zadań naruszających godność osobistą
- kwestionowanie podejmowanych przez ofiarę decyzji
- nieprzydzielanie ofierze żadnych zadań do realizacji
- przydzielanie zadań bezsensownych, zbędnych
- przydzielanie zadań poniżej kwalifikacji i kompetencji
- przydzielanie zadań zbyt trudnych, przerastających kompetencje i możliwości ofiary

- ciągłe przydzielanie nowych zadań do wykonania (z nierealnym terminem realizacji lub ilością pracy do wykonania)
- ostentacyjne odbieranie zadań przekazanych do realizowania
- wydawanie absurdalnych i sprzecznych poleceń

V. Działania uderzające w zdrowie ofiary:

- zlecanie prac szkodliwych dla zdrowia, niedostosowanych do możliwości ofiary i bez zapewnienia odpowiednich zabezpieczeń
- groźby użycia siły fizycznej wobec ofiary
- stosowanie przemocy fizycznej o nieznacznym nasileniu
- znęcanie się fizyczne
- działania o podłożu seksualnym, wykorzystywanie seksualne
- przyczynianie się do powstawania strat materialnych powodowanych przez ofiarę
- wyrządzanie szkód psychicznych w miejscu pracy lub miejscu zamieszkania ofiary

Musimy być świadomi faktu, że powyższa lista nie wyczerpuje wszystkich strategii i technik nękania psychicznego, choćby z tego względu, że są one uwierunkowane kulturą państwa (Szwecji), w którym Leymann prowadził badania. Wiele sposobów nękania może być specyficznych dla określonego kraju bądź ich grupy⁵⁵. Ponadto ujęcie zachowań agresywnych w formie listy może niejako sugerować pewną „statyczność nękania”, podczas gdy wyniki badań wskazują, że jest to proces dynamiczny, zaś agresor może stosować zmienną kombinację strategii i technik mobbowania. Ponadto z badań Leymanna, których konsekwencją było ułożenie powyższej listy, nie wynika, które z tych zachowań były przez ofiary odczuwane jako najbardziej dokuczliwe. Warto także zaznaczyć, że w literaturze przedmiotu (por. Beswick i zespół 2006: 12–13; Zapf, Knorz i Kul-la 1996: 223; Keashly, Jagatic 2003: 46; Kaukiainen, Salmivalli i zespół 2001: 361) funkcjonują także inne, bardziej ogólne podziały sposobów stosowania przemocy psychicznej⁵⁶, mianowicie:

- ✓ agresja odnosząca się do pracy (*work related violence*) i do osoby (*personal violence*) (Hoel i Cooper 2001);
- ✓ agresja aktywna i bierna (Baron i Neuman 1996);
- ✓ agresja intencjonalna i nietencjonalna (Baron i Neuman 1997);
- ✓ agresja ustna, pisemna, fizyczna i zastraszanie (Quine 1999);

⁵⁵ Na jednej z konferencji problem ten pojawił się w dyskusji, w trakcie której uczestnicy doszli do wniosku, że np. fakt celowego niezwracania pracownikowi poniesionych przez niego kosztów z tytułu wyjazdu służbowego pojawia się w Polsce, natomiast nie jest odnotowywany w państwach zachodnich.

⁵⁶ Zaprezentowane wyżej podziały oczywiście nie wyczerpują wszystkich kategorii obecnych w literaturze przedmiotu, a jedynie sygnalizują mnogość ujęć.

- ✓ otwarta lub ukryta wrogość (Queensland, brak informacji o autorze; Kaukia-inen, Salmivalli i zespół 2001);
- ✓ wrogie działania ze strony szefa lub kolegów (Hubert i van Veldhoven 2001);
- ✓ agresja oparta na wykonywaniu pracy, cechach ofiary, komentarzach jej życia prywatnego, izolacja społeczna, agresja fizyczna (w tym seksualna) oraz atakowanie poglądów ofiary (Einarsen i Raknes 1995);
- ✓ naruszanie warunków pracy i godności pracownika, izolowanie i odmowa komunikacji, przemoc verbalna i seksualna (Hirigoyen 2003);
- ✓ agresja „oczywista”, subtelna i trudna do udowodnienia (Adams, brak daty).

W świetle badań przeprowadzonych przez Dietera Zapfa w Niemczech, najczęstszą formą nękania psychicznego jest rozsiewanie plotek oraz agresja verbalna. W dalszej kolejności pojawiły się: wykorzystywanie środków organizacyjnych (np. przydzielanie określonych zadań poniżej bądź powyżej kwalifikacji ofiary), izolacja ofiary, atakowanie jej sfery prywatnej, zaś najrzadziej stosowana była agresja fizyczna (patrz Zapf 1999: 75; także Salin 2003: 1215); w innych badaniach Zapfa i zespołu porządek ten uległ odwróceniu, gdy zastosowano kwestionariusz LIPT (patrz Zapf, Knorz i Kulla 1996). W rzeczywistości badania przedstawione wyżej nie uwzględniają dynamiki związanej choćby tym, czy nękanie psychiczne podlega intensyfikacji, nie zmienia się lub też łagodnieje. Subiektywna ocena ofiary, która odnosi się do przewidywanego przez nią rozwoju sytuacji, jest dla niej bardzo ważna (Keashly i Jagatic 2003: 42–43) i może prowadzić do tworzenia i wykorzystywania określonej strategii. Jak już wcześniej pisałem, ocenie podlega także odczuwany stopień dotkliwości działań, którym jest się poddanym (Salin 2003: 1219–1220) Tych elementów powyższe badania niestety nie uwzględniają. Postaram się zatem spojrzeć na zjawisko mobbingu z perspektywy procesu, w opierając się na literaturze przedmiotu.

2.4.6. Procesualny charakter mobbingu

Na ogół panuje wśród badaczy mobbingu zgoda, że zjawisko to jest procesem, podlega zatem zmianom i ewolucjom⁵⁷. Mniej jednolite stanowisko można natomiast zaobserwować w kwestii samych etapów nękania psychicznego oraz ich kolejności. W literaturze przedmiotu funkcjonuje duża liczba modeli obrazujących powstawanie lobbingu. W tej pracy przedstawię jedynie kilka z nich, moim zdaniem najbardziej popularnych.

Einarsen (1992) i Bjorkvist (2000) stworzyli trzyetapowy model powstawania sytuacji mobbingowej, w głównej mierze biorąc pod uwagę intensyfikację wzajemnych oddziaływań stron. W pierwszym etapie mamy do czynienia z dia-

⁵⁷ Znacznie mniej mówi się natomiast o uwarunkowaniu zmian wpływających na całość procesu.

łaniami pośrednimi, takimi jak: rozsiewanie plotek wokół pracownika czy przeszczadzanie mu w pracy. Działania te mają na celu poniżenie ofiary w oczach innych. Druga faza oznacza użycie bardziej bezpośrednich technik opartych na izolacji oraz publicznym krytykowaniu i ośmieszaniu pracownika. Poprzez dalsze poniżanie pracownika, agresorzy niejako usprawiedlwią swoje zachowanie, przez co w mniejszym stopniu odczuwają winę. Ostatnia, trzecia, faza cechuje się zdaniem autorów najbardziej okrutnymi działaniami, które są skoncentrowane na wytworzeniu publicznego wizerunku ofiary, jako osoby chorej umysłowo, myślącej nieracjonalnie, na jej temat rozpowszechniane są informacje z jej życia intymnego, często także jest szantażowana (zob. Zapf i Gross 2001: 501).

Heinz Leymann wyodrębnił cztery fazy przemocy psychicznej w miejscu pracy. Powstanie mobbingu uzależnił on od zaistnienia incydentów krytycznych (*faza incydentów krytycznych*), które utożsamiał z nieroziwiązanymi bądź źle rozwiązanymi konfliktami. Spełniają one rolę ognisk zapalnych, które w szybki sposób mogą prowadzić do eskalacji konfliktu i zmiany jego statusu. Jest to z reguły najkrótsza faza. Kolejnym etapem jest zdaniem Leymanna *mobbing i stygmatyzacja*. Faza ta składa się z działań, które w normalnych warunkach byłyby raczej wiązane z konfliktem niż z mobbingiem, lecz ze względu na ich powtarzalność oraz długość trwania zmieniają swoje znaczenie. Ich permanentny charakter, jak również fakt, że są ukierunkowane ciągle na tę samą osobę prowadzi do stygmatyzacji określonej osoby i jej wejście w rolę ofiary. Kolejną fazą jest faza zarządzania personelem (*personnel management*), w trakcie której włącza się kierownictwo, najczęściej stając się stroną w konflikcie. Kierując się społeczną stygmatą ofiary jako osoby szkodliwej i niepotrzebnej, kierownictwo dość często samo przyjmuje rolę dręczyciela, gdyż w ofierze widzi przyczynę problemów. Działania kierownictwa skupią się zatem na usunięciu przeszkody identyfikowanej z niechcianym pracownikiem. Odbywa się to często przy łamaniu praw pracowniczych ofiary, której stygma staje się w tym momencie „oficjalna” i ostateczna, ze względu na formalny autorytet kierownictwa. Ostatnia, czwarta, faza jest to etap pozbicia się pracownika (*expulsion*), który nie pracuje efektywnie ponieważ stała się ofiarą nękania, przez co potwierdza w oczach innych swoją bezużyteczność i legitymizuje własnym zachowaniem działania agresorów i kierownictwa (por. Leymann 1996: 171–172).

Istotny wkład w rozumienie procesu powstawania sytuacji mobbingowej wniósł Friedrich Glasl⁵⁸, konstruując 9-etapowy model eskalacji konfliktu. Przedstawiam go niżej w punktach:

- 1) próby kooperacji i powstawanie incydentalnych napięć;

⁵⁸ Model Glasla jest wykorzystywany w rozwiązywaniu konfliktów w ramach tzw. metody interwencji trzeciej strony (Methods of Third-Party Intervention, patrz artykuł o tym samym tytule Ronalda J. Fishera http://www.berghof-handbook.net/uploads/download/fisher_hb.pdf).

- 2) polaryzacja stanowisk i styl debaty;
- 3) interakcja poprzez czyny, nie słowa;
- 4) obawa o reputację i koalicję;
- 5) utrata twarzy (i moralne oburzenie);
- 6) dominacja strategii opartych na strachu;
- 7) systematyczne, destruktywne kampanie przeciwko opozycyjnej stronie;
- 8) ataki przeciwko równowadze emocjonalnej wroga;
- 9) całkowita destrukcja i samobójstwa.

Faza pierwsza obejmuje trzy początkowe etapy, w czasie których możliwa jest jeszcze moderacja konfliktu. W czasie fazy drugiej (etapy 4–6) racjonalny przedmiot konfliktu zanika na rzecz pojawienia się emocji, którymi zaczynają kierować się obie strony. Zdaniem Glasla, mobbing (bullying) zaczyna się wraz z przejściem do fazy trzeciej (7–9), czyli stosowaniu strachu wobec drugiej strony konfliktu (por. Jordan⁵⁹, Zapf, Gross 2001: 501–502; Einarsen i zespół 2003: 20–21).

Omawiając procesualny wymiar mobbingu, warto także przybliżyć wyniki badań przeprowadzonych w Finlandii przez Ragnara Olafsson oraz Hanny Jóhannsdottir (2004). Badani poddali oni strategie, jakie stosują ofiary wobec mobberów. Wyodrębnili oni cztery główne strategie, mianowicie:

- ✓ asertywną odpowiedź (*assertive response*);
- ✓ szukanie pomocy (*seek help*);
- ✓ unikanie (*avoidance*);
- ✓ brak działania (*do nothing*).

Zdaniem autorów badań, mężczyźni częściej wybierają strategię asertywną odpowiedzi, zaś kobiety – trzy pozostałe strategie. Decydujący jest jednak sam proces rozwoju sytuacji mobbingowej, który wymusza na osobach poddanych mobbingowi rezygnację ze strategii ofensywnej (ofensywna odpowiedź, szukanie pomocy) na rzecz biernej (unikanie lub brak działania). W świetle powyższych badań, początkowa aktywność i konfrontacyjna strategia (popularna przeważnie wśród mężczyzn) jest wypierana przez postawę bierną, na skutek niemożności przezwyciężenia trudności.

2.4.7. Mobbing jako interakcja

W literaturze przedmiotu odnaleźć można pewien trend, który polega na wzroście zainteresowań badaczy jakościowym opisem mobbingu. Wiąże się on z uwzględnieniem interakcyjnej strony tego zjawiska, widzianego oczami

⁵⁹ Artykuł Thomasa Jordana *Glasl's nine-stage model of conflict escalation*, w którym omówione są szczegółowo kolejne etapy, znajduje się na stronie internetowej: <http://www.perspectus.se/tjordan/Escalationmodel.html>, dostęp z dnia 20 listopada 2006.

uczestników. Mobbing w zdecydowanej mierze traktowany był wcześniej jako zjawisko „objektywne”. Stale Einarsen pisze, że *badania zdają się traktować mobbing jako zjawisko objektywne i możliwe do zaobserwowania [...] z kilkoma wyjątkami, gdzie do zbierania danych empirycznych użyto wypowiedzi ofiar na swój temat* (tl. własne, Einarsen i zespół 2003: 11). Dotychczas prowadzone badania często pomijały subiektywną stronę mobbingu opartą na sposobie, w jaki osoby zaangażowane (ofiary, obserwatorzy) definiują sytuację, przypisując jej elementom określone znaczenie. Zdaniem Einarsena i innych, konceptualizacja oparta na subiektywnym odczuwaniu nękania psychicznego może w większym stopniu przyczynić się do odgadnięcia scenariusza rozwoju wypadków, a także pomóc organizacji poradzić sobie z takimi zjawiskami, jak absencja w pracy czy wysoki wskaźnik fluktuacji (Einarsen i zespół 2003: 12). Nie wglebiając się w tym miejscu w kwestie metodologiczne, dane ilościowe nie są w stanie w wystarczającym stopniu odpowiedzieć na pytanie: „dlaczego”. Poza tym, zdaniem Gerda Hofstede, badacz opierający się na metodach surveyowych może inaczej interpretować odpowiedzi respondenta niż on sam (Hofstede 1998: 477–478). Także zdaniem Einarsena, *mobbing/bullying powinien być rozumiany jako diadyczna interakcja pomiędzy ludźmi, gdzie ani sytuacyjne, ani osobowe czynniki nie są całkowicie wystarczające do wyjaśnienia rozwoju mobbingu* (tl. własne, Einarsen i zespół 2003: 17).

Interakcyjną stronę agresji podkreślają także Claire Lawrence i Phil Leather, którzy jej przyczyny widzą w określonym sposobie definiowania wzajemnych zachowań przez aktorów społecznych. Ich zdaniem, *to postrzeganie uczestników i rozumienie zarówno interakcji społecznej i pewnych ustaleń, które mają miejsce, są szczególnie istotne* (Lawrence i Leather 1999: 35). Erving Goffman pisze, że u podstaw części wrogich działań, występujących w ramach praktyk obronnych, leży chęć ratowania twarzy i wiarygodności, która skłania do konfrontacji (por. Goffman 2000: 239–254). Problem nękania psychicznego jest zatem uzależniony od sposobu, w jaki uczestnicy budują wyobrażenie na swój temat, opierając się na objaśnieniach stosowanych w stosunku do siebie nawzajem. Podejście interakcyjne daje możliwość uchwycenia subiektywnej strony zjawiska, zachowując subtelności charakteryzujące to zjawisko (por. Hodson, Roscigno i Lopez 2006: 384). Poza tym podejście to daje nam także szansę na uwzględnienie tych wszystkich elementów, które składają się na interakcję, czyli działań ukierunkowanych na partnera (gestów, słów, symboliki itd). W tym kontekście na uwagę zasługują badania Sarah J. Tracy, Pameli Lutgen-Sandwick oraz Jess K. Alberts przeprowadzone za pomocą wywiadów zogniskowanych i wywiadów pogłębianych nad tworzeniem metafor nękania psychicznego przez ofiary. Opierają się one na całkowicie na subiektywnym odczuwaniu i definowaniu przez ofiary przemocy psychicznej swojej sytuacji w pracy (patrz Tracy i zespół 2006; por. także Lasocik 2003). Jakościowe badania stwarzają możli-

wość spojrzenia oczami ofiar na świat, który tłumaczą sobie w określony sposób, mniej lub bardziej intencjonalnie w nim uczestnicząc.

W rozdziale tym starałem się nakreślić zjawisko mobbingu w świetle literatury, głównie zagranicznej. W Polsce problem ten dopiero zyskuje sobie uznanie naszych rodzimych badaczy, zaś techniki przez nich podejmowane są przeważnie kalką tych zachodnich. Mam także świadomość faktu, o czym wspominałem na początku rozdziału, że nie wyczerpałem tematu i z konieczności pominąłem wiele ważnych kwestii, które wiążą się z podejmowaną tutaj problematyką. Moją intencją było jedynie zasygnalizowanie problemu, który w dalszej części pracy rozwijany będzie z interakcyjnego punktu widzenia.

CZĘŚĆ METODOLOGICZNA

Rozdział 3

METODOLOGIA BADAŃ

Niniejszy rozdział poświęciłem omówieniu metodologii wykorzystanej przeze mnie w badaniach nad mobbingiem w miejscu pracy. Na początku przedstawię w zarysie teorię ugruntowaną oraz podejmę się próby udowodnienia zaadności jej wykorzystania w pracy badawczej. W dalszej części przybliżę techniki, którymi posugiwałem się w procesie gromadzenia danych empirycznych.

3.1. Metodologia teorii ugruntowanej i jej implikacje badawcze

Wraz z pojawiением się książki autorstwa Barney'a G. Glasera oraz Anselma L. Straussa *The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research*, można mówić o wyłonieniu się nowej metodologii, która w pewnym stopniu znajdowała się w opozycji wobec tych powszechnie uznanych. Jej twórcy przeciwstawiali się teoriom ustanawianym w sposób logiczno-dedukcyjny, których niejako symbolem była teoria anomii społecznej Roberta Mertona. Teoria ugruntowana miała być odpowiedzią na praktykę „teoretyzowania zza biurka”, opartą na weryfikacji wcześniej arbitralnie stawianych założeń i hipotez (por. Glaser 1978: 38). Konecki pisze, że *teoria jest tutaj [...] pochodną analiz empirycznych. Propozycje teoretyczne nie są więc budowane metodą logicznie dedukcyjną w oparciu o wcześniej przyjęte aksjomaty bądź założenia* (Konecki 2000: 26; por. Glaser i Straus, 1967: 2–4). **Teoria ugruntowana jest budowana w sposób indukcyjno-dedukcyjny**, który umożliwia maksymalną bliskość badacza z przedmiotem jego badań. Stoi ona ponad koniecznością wyboru pomiędzy indukcyjnym a dedukcyjnym sposobem wnioskowania. Glaser pisze, że indukcja w teorii ugruntowanej polega na generowaniu teorii po zebraniu danych, zaś dedukcyjny sposób wnioskowania występuje w trakcie pracy koncepcyjnej na indukcyjnie zbudowanych kodach. Dedukcja warunkuje ponadto kierunek poszukiwań badacza w ramach procedury teoretycznego pobierania próbek (Glaser 1978: 37–38). Dzięki logiczno-dedukcyjnemu wnioskowaniu teorię

ugruntowaną cechuje łatwość operacyjizacji, gdyż pojęcia jakimi operuje wywodzą się z wyodrębnionego obszaru badań. *Generowanie teorii z materiału empirycznego znaczy tutaj, że większość hipotez i pojęć nie tylko wyłania się z danych, lecz także jest systematycznie tworzona w oparciu o nie i kierunek badań* (tl. własne, Glaser i Strauss, 1967: 6). Zdaniem Glasera i Straussa teoria ugruntowana wypełnić miała lukę pomiędzy teorią a empirią (patrz Glaser, Strauss 1967: *preface*).

Należy także zauważyć, że teoria ugruntowana w ujęciu Glasera i Straussa nierzadko jest poddawana debacie w środowisku jej zwolenników (patrz Gibson, Gregory, Robinson 2005: 5). Można tutaj wspomnieć choćby o Kathy Charmaz, której punkt widzenia został określony jako **konstruktywistyczna teoria ugruntowana**. Różnica pomiędzy teorią ugruntowaną Glasera i Straussa, określana jako **obiektywistyczną**, a konstruktywizmem Charmaz polega na koncepcji roli badacza oraz jego wpływu na badaną rzeczywistość (por. Al.-Saggaf, Williamson 2006: 7). Zdaniem Charmaz, należy być świadomym faktu, że badacz, który cechuje się określonym sposobem postrzegania i interpretowania rzeczywistości, posługuje się nim w swoich badaniach (Charmaz 2000: 510). *W ramach podejścia konstruktywnego widzi się zarówno dane, jak i ich analizę jako wytwór doświadczeń i relacji [badacza] z badanymi i innymi źródłami danych* (Charmaz 2006: 130) Antony Bryant pisze, że Charmaz postrzega badacza jako kreatora opisywanej przez niego rzeczywistości i postuluje większą świadomość braku obiektywizmu w jej interpretacji. Kreacja jest wynikiem interakcji badacza z przedmiotem badań (Bryant 2003: 1) Nie istnieje zatem „obiektywny badacz”, który w myśl założeń Straussa i Glasera¹, poprzez procedury w ramach teorii ugruntowanej (teoretycznego nasycenia i teoretycznego losowania) wyzbędzie się własnych założeń. Obiektywistyczna teoria ugruntowana przecenia zdaniem Charmaz neutralność badacza co do jego osądów dotyczących obszaru badawczego (por. Puddephatt 2006: 10–11).

Nie wdając się w dalsze dyskusje na temat różnic stanowisk w ramach teorii ugruntowanej, przedstawię pokrótko główne jej założenia oraz posłużę się przykładami badań, w których została ona wykorzystana, by w praktyce wskazać na możliwości, jakie daje jej zastosowanie.

Ogólnie, metodologię teorii ugruntowanej możemy scharakteryzować jako strategię analityczno-badawczą², której celem jest *budowanie teorii średniego*

¹ Glaser (2002c) w swoim artykule *Constructivist Grounded Theory?* odpowiedział na argumenty Kathy Charmaz, podtrzymując swoją opinię na temat marginalnej roli subiektywnego wpływu badacza na wynik jego badań w ramach teorii ugruntowanej.

² Susan Stillman porównuje metodologię teorii ugruntowanej oraz metodologię ugruntowanych działań (*grounded action*), wpisując je w szerszy zakres teorii systemów (*systems theory*). Obie metodologie, zdaniem badaczki, czerpią z teorii systemów, tworząc koherentne systemy badania rzeczywistości (patrz więcej, Stillman 2006).

zasięgu w oparciu o systematycznie zbierane dane empiryczne (Konecki 2005d: 49; zob. także Glaser, Strauss, 1967: 1–2). Praca analityczna badacza, który wykorzystuje metodologię teorii ugruntowanej, jest skoncentrowana na procesie konceptualizacji dokonywanym na podstawie gromadzonych danych. Anselm L. Strauss oraz Juliet Corbin piszą w książce *Basics of Qualitative Research*, że *wszelkie procedury teorii ugruntowanej wymierzone są w identyfikowanie, rozwijanie i wiązanie pojęć* (tl. własne, Strauss, Corbin 1990: 177). Niżej wymienię i pokrótkę scharakteryzuje procedury zawarte w metodologii teorii ugruntowanej.

3.1.1. Teoretyczne pobieranie próbek (*theoretical sampling*)

Teoretyczne pobieranie próbek jest jedną z podstawowych procedur w ramach metodologii teorii ugruntowanej. Barney G. Glaser pisze w *Theoretical Sensitivity*, że *teoretyczne pobieranie próbek jest procesem zbierania danych w celu generowania teorii, dzięki któremu badacz równocześnie zbiera, koduje oraz analizuje swoje dane i decyduje, które dane zdobywać następnie i jak je odnaleźć, by rozwijać powstającą teorię. Ten proces gromadzenia danych jest kontrolowany przez wyłaniającą się teorię* (tl. własne, Glaser 1978: 36; zob. także Glaser i Strauss 1967: 45). Aktywność badacza oraz kierunki jego poszukiwań są inicjowane i wyznaczane przez teorię, która tym samym krystalizuje się na skutek jego działań. Jest ona budowana na podstawie procesu konceptualizacji znaczeń poszczególnych informacji. Proces teoretycznego pobierania próbek ma zatem charakter koncepcyjny. Strauss i Corbin wyjaśniają, że dokonuje się on na bazie pojęć, które okazały się być relevantne (istotne) dla powstającej teorii. Poza tym w odróżnieniu od „klasycznego” (statystycznego) dobierania próby, w tym wypadku losuje się przypadki, nie zaś ludzi (Strauss, Corbin 1990: 177), skutkiem czego reguły statystycznej reprezentatywności i istotności nie mają w tym wypadku zastosowania. Glaser i Straus piszą o teoretycznym kryterium doboru grup porównawczych (Glaser i Strauss, 1967: 47), który jest tożsamy z wyłaniającą się teorią (patrz wyżej). Sam dobór przypadków jest konsekwencją bieżącej sytuacji badawczej, nie zaś wcześniej ustalonego schematu (por. Glaser 1978: 42). Należy w tym momencie dodać, że pojęcie danych w ramach teorii ugruntowanej jest dość szerokie. Obejmuje ono wszelkiego rodzaju dokumentację, materiały archiwalne, książki, artykuły itd., które podlegają takim samym regułom kodowania, jak wywiady uzyskiwane od rozmówców (Strauss, Corbin, 1990: 188–189). Także i w naszym przypadku wykorzystano analizę dokumentów, liczne artykuły w czasopismach naukowych oraz zamieszczone w gazetach, lecz także rozmowy i konsultacje.

U podstaw teoretycznego pobierania próbek leży proces porównywania ze sobą poszczególnych przypadków i pojęć w ramach metody zwanej **perma-**

nentną analizą porównawczą (*constant comparative method*). Daje ona możliwość odkrycia **powiązań i różnic pomiędzy poszczególnymi przypadkami**, lecz także pozwala, w wyniku **porównań przypadków i pojęć**, generować nowe kategorie i stawiać hipotezy. Permanentna analiza porównawcza zastosowana **wobec pojęć** pomaga dopasować je do zebranych wskaźników i integrować je w postaci hipotez badawczych (patrz Konecki 2000: 30; Glaser i Strauss, 1967: 49; Glaser 1978: 42–50).

Procedura teoretycznego pobierania próbek daje badaczowi dużą niezależność i elastyczność w obrębie doboru przypadków, które bierze pod uwagę. Na bieżąco dokonuje on selekcji i weryfikacji materiału badawczego. W tym kontekście można mówić o **procesie delimitacji przez konceptualizację**³. Termin ten został użyty przez Glasera w artykule: *Conceptualization: On Theory and Theorizing Using Grounded Theory*⁴. Delimitacja przez konceptualizację jest nazwą pewnej prawidłowości występującej w ramach procesu badawczego, która jest związana z procesem teoretycznego pobierania próbek. Badacz wykorzystujący metodologię teorii ugruntowanej, w miarę coraz większego „zagłębiania się” w poznawanie określonej rzeczywistości, zawęża i skupia swoje poszukiwania wokół najważniejszej kwestii. Mamy zatem do czynienia z dwoma ważnymi procesami: **delimitacją** oraz **konceptualizacją**, które zachodzą paralelnie i są od siebie uzależnione w jednym procesie badawczym. **Delimitację** można określić jako proces budowania granic pomiędzy tym, co ważne, a tym, co mniej istotne z punktu widzenia badań. Rzeczywistość, którą poddaje się badaniom, nabiera coraz ostrzejszych granic w miarę postępu prowadzonych badań, dzięki czemu badacz wie, w jakim kierunku skierować swoją aktywność. Może on zatem pozwolić sobie na „komfort otwartości” polegający na tym, że nie znając specyfiki przedmiotu badań, nie jest zmuszany do stawiania arbitralnych hipotez, o których zasadności (trafności wewnętrznej) nie ma pojęcia. To, co jest „ważne”, wyłania się samoistnie z materiału empirycznego w trakcie prowadzenia badań i ukierunkowuje uwagę oraz zaangażowanie badacza. Wyłaniający się główny wątek w naszych badaniach (kategoria centralna, główny proces) wynosi do poziomu konceptualnego rozumienie przedmiotu badań, dzięki czemu można ustalić hierarchię analizowanych informacji (kategorii, własności itd.), poporządkowując je do postaci wzajemnych zależności. Glaser utożsamia **konceptualizację** z procesem zyskiwania bardziej ogólnej perspektywy wykraczającej ponad określony czas, miejsce i ludzi. Jest to zatem osiąganie wyższego poziomu abstrakcji umożliwiającego wykraczanie poza to, co konkretne i szczegółowe (Glaser 2002: 6). Strauss i Corbin rozumieją konceptualizację jako nadawa-

³ Hasło „Delimitacja przez konceptualizację” znajdzie się w Słowniku Socjologii Jakościowej, przygotowywanym przez członków Katedry Socjologii Organizacji i Zarządzania IS UŁ.

⁴ [w:] International Journal of Qualitative Methods 1 (2), Spring 2002.

nie wspólnych określeń odrębnym zdarzeniom, przypadkom i innym przykładom zjawisk (Strauss, Corbin 1990: 61). Dzięki temu generowane przez badacza wnioski mają charakter bardziej ogólny niż poszczególne elementy składowe materiału empirycznego, na którym się opiera.

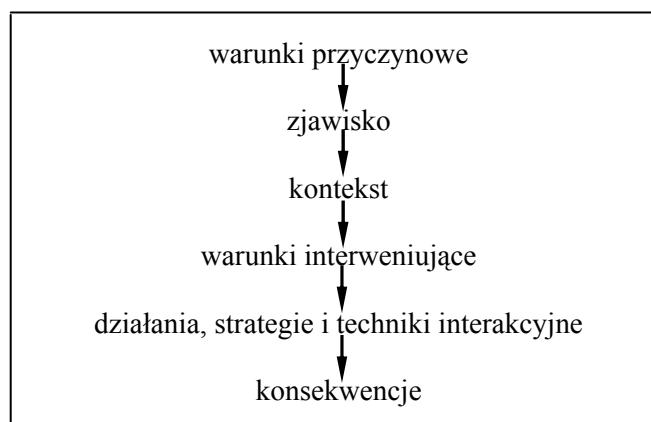
3.1.2. Teoretyczne nasycenie (*theoretical saturation*)

Teoretyczne nasycenie można określić jako moment, w którym badacz kończy poszukiwanie nowych informacji, gdyż te, które posiada są wystarczające do rozpoczęcia formułowania teorii. *Teoretyczne nasycenie oznacza, że nie występują już żadne dodatkowe dane, dzięki którym socjolog może rozwinąć własności kategorii. Gdy widzi wciąż powtarzające się przykłady, staje się empirycznie przekonany, że kategoria jest nasycona* (tł. własne, Glaser, Straus, 1967: 61; por. Konecki 2000: 31). Strauss i Corbin używają sformułowania „gęstość” (*density*) na oznaczenie kategorii dobrze „wysyconej”, czyli dobrze scharakteryzowanej przez własności, które ją określają. Poza tym, stan teoretycznego nasycenia jest dla nich tożsamy z osiągnięciem wystarczających i zweryfikowanych powiązań pomiędzy kategoriami (Strauss, Corbin 1990: 188). Teoretyczne nasycenie wyznacza zatem koniec procedury teoretycznego pobierania próbek i tym samym porównywania ich ze sobą w ramach permanentnej analizy porównawczej (por. Strauss, Corbin, 1990).

3.1.3. Praca analityczno-koncepcyjna. Kodowanie danych

Proces kodowania danych jest jedną z najważniejszych czynności analityczno-koncepcyjnych w ramach metodologii teorii ugruntowanej. Glaser pisze wprost, że kodowanie jest łącznikiem pomiędzy danymi a teorią, zaś sam kod, będąc podstawową jednostką dla analizy (Strauss, Corbin 1990: 63), umożliwia konceptualizację zestawu wskaźników zawartych w tychże danych (Glaser 1978: 55; por. także Konecki 2000: 48). Oczywiście sama procedura kodowania nie jest czynnością autonomiczną, mającą charakter etapu (Glaser, Strauss, 1967: 102), lecz procesem ściśle powiązanym z innymi procedurami, takimi jak: teoretyczne pobieranie próbek i permanentna analiza porównawcza (por. Strauss, Corbin 1990: 62). Kodowanie zakłada także ciągłą analizę i wspomnianą już konceptualizację. Na skutek kodowania badacz zyskuje perspektywę bardziej abstrakcyjną i niezależną od konkretnego miejsca i czasu (Glaser 2002: 6). Coralie McCormack pisze, że kodowanie wywiadu oznacza sprowadzenie wybranych informacji do postaci kodów, wykraczając tym samym ponad poszczególne opowieści, ludzi i kontekst (McCormack 2004: 219).

Procedurę kodowania można podzielić na dwa rodzaje: **kodowanie rzeczowe** (*substantive coding*) i **kodowanie teoretyczne** (*theoretical coding*). Kodowanie teoretyczne odnosi się do szukania związków pomiędzy kategoriami w celu budowania hipotez. Kodowanie rzeczowe odnosi się do konceptualizacji obszaru badawczego (Konecki 2000: 51) w celu *wygenerowania zestawu kategorii i ich właściwości, które są dostosowane, pracują oraz są istotne dla budowania teorii* (tł. własne, Glaser 1978: 56). Punktem wyjścia jest **kodowanie otwarte**⁵ (*open coding*), które stanowi początek procesu kodowania i polega na przyporządkowaniu danym wielu etykiet, których ilość jest czasami bardzo duża (por. Strauss, Corbin, 1967: 65). Później kategorie te są poddawane grupowaniu, przez co jedne stają się często własnością innych. Gdy ten proces jest już zakończony, badacz podejmuje się **kodowania selektywnego** (*selective coding*), które jest kodowaniem ukierunkowanym na wyszukiwanie powiązań uzyskanych kategorii z kategorią centralną. Strauss i Corbin w obrazowy sposób przedstawiają tę relację, porównując ją do słońca (kategoria centralna) i krążących wokół niego planet (inne kategorie) (Corbin i Strauss, 1967: 124, por. także Pandid 2005: bez strony). Ostatnim rodzajem kodowania jest **kodowanie zogniskowane** (*axial coding*), które następuje po kodowaniu otwartym i ma na celu spojrzenie na dane w sposób inny niż dotychczas (Corbin, Strauss, 1967: 96), dzięki uwypukleniu tła interakcyjnego (Konecki, 2000: 48). Kodowanie zogniskowane wpisane jest w **paradygmat kodowania** (*coding paradigm*), który zawiera sześć elementów, przedstawionych na rys. 2.



Rys. 2. Paradygmat kodowania

Źródło: Konecki, 2000: 49

⁵ W tym miejscu pomijam techniczne aspekty kodowania.

Analiza materiału, obejmująca sześć wyżej przedstawionych elementów paradygmatu kodowania, daje możliwość kompleksowego spojrzenia na problem, z naciskiem na jego interakcyjny wymiar.

3.1.4. Triangulacja

U podstaw idei **triangulacji** w badaniach społecznych leży chęć spojrzenia na dane zjawisko z wielu różnych perspektyw. Konecki pisze, że dzięki triangulacji badacz ma szansę *ukazać siebie jako zewnętrznego obserwatora zjawisk, nawet wtedy, gdy jest w jakimś stopniu ich uczestnikiem* (Konecki 2000: 85). Triangulacja ma przynieść badaczowi możliwość uwolnienia się od jednego, dominującego sposobu oglądu i interpretacji rzeczywistości, na korzyść stosowania kilku perspektyw jednocześnie. Źródłem tego przekonania można szukać wśród idei socjologów Szkoły Chicago. Hammersley i Atkinson piszą, że *nawet socjologowie szkoły chicagowskiej, wielokrotnie przedstawiani jako rzecznicy obserwacji uczestniczącej, uciekali się zarówno do „studiorów przypadku”, jak i do metod statystycznych* (Hammersley, Atkinson 2000: 13). Herbert Blumer w cytowanej już książce *Symbolic Interactionism* opowiada się za różnymi metodami opisu zjawisk społecznych, których wybór powinien być podkutowany ich przydatnością utożsamianą z tym, czy respektują naturę empirycznego świata poddawanego badaniom (Blumer 1969: 27–28). Metoda powinna być zatem jedynie narzędziem opisu nieprzyporządkowanym (zawłaszczyonym) do żadnego z paradygmatów.

W ramach szerokiego terminu „triangulacja” można wyodrębnić różne jego odmiany, które zaproponował w roku 1978 Norman K. Denzin: (cyt. za Konecki 2000: 86)

- 1) *triangulacja danych*, czyli użycie danych z różnorodnych źródeł;
- 2) *triangulacja badacza*, czyli wprowadzenie do badań wielu obserwatorów lub kontrolerów badań i wniosków;
- 3) *triangulacja teoretyczna*, tj. użycie wielu perspektyw teoretycznych do zinterpretowania pojedynczego zestawu danych;
- 4) *triangulacja metodologiczna*, czyli użycie wielu metod dla zbadania pojedynczego problemu.

W moich badaniach wykorzystałem wszystkie wymienione wyżej sposoby triangulacji.

3.1.5. Wymogi teorii ugruntowanej

Teoria, która wyłania się na skutek zastosowania metodologii teorii ugruntowanej, musi spełniać określone kryteria, które decydują o tym, czy jest ona skonstruowana w prawidłowy sposób, czy też nie. Glaser (1978) wyodrębnia pięć takich kryteriów, które przedstawiam niżej:

1. Dostosowanie (*fit*) teorii. Kategorie, na podstawie których budowana jest teoria, muszą wynikać z danych. Oznacza to, że kategorie nie mogą być skonstruowane przed badaniami, zaś później jedynie podlegać weryfikacji, lecz powstają bezpośrednio na skutek konceptualizacji informacji płynących z danych. Dzięki temu teoria jest dostosowana do rzeczywistości, do której się odnosi.
2. Teoria musi pracować (*work*). Oznacza to, że dzięki teorii jesteś w stanie wyjaśnić, *co się stało, przewidzieć, co się stanie i zinterpretować, co się dzieje w jej rzecznym lub empirycznym obszarze* (Glaser, 1978: 4).
3. Istotność (*relevance*) teorii. Jest to wymóg niejako wpisany w ideę metodologii teorii ugruntowanej, u podstaw której leży założenie maksymalnej bliskości i dostosowania do opisywanej rzeczywistości. W teorii znajdują swe odzwierciedlenie główne problemy i procesy, które istnieją w przedmiocie jej zainteresowań.
4. Modyfikowalność teorii (*modifiability*). Kryterium to oznacza, że właściwie wygenerowana teoria musi dawać się przeformułować na skutek zmian zachodzących w obszarze, do którego się odnosi.
5. Możliwość odniesienia teorii (*transcending*). Teoria powinna dawać możliwość odniesienia jej do innych obszarów badawczych oraz wykorzystania metod, którymi posługiwał się badacz.

3.1.6. Teoria ugruntowana na przykładzie badań

Warto spojrzeć na teorię ugruntowaną przez pryzmat jej zastosowania w badaniach naukowych. Dzięki temu można dostrzec, do jakiej problematyki znajduje zastosowanie i jakie rezultaty ono przynosi. Przyjrzyjmy się zatem wybranym rezultatom badań.

Virginia Carrero, Jose Peiro oraz Marisa Salanova (2000) wykorzystali teorię ugruntowaną w badaniach nad istotą oraz skutkami wprowadzenia w przedsiębiorstwie radykalnych rozwiązań innowacyjnych⁶. *Zastosowana została teoria*

⁶ Patrz także: badania z użyciem teorii ugruntowanej Fabiola Bertolotti, Diego M. Macri oraz Maria R. Tagliaventi (2004) nad skutkami wprowadzenia innowacji w postaci komputerowego systemu projektowania.

ugruntowana jako metodologia oparta na indukcyjnej analizie, która pozwoliła nam na stworzenie teoretycznych przesłanek w formie koncepcyjnych hipotez (tł. własne, Carrero, Peiro, Salanova, 2000: 493). Decyzja o wyborze teorii ugruntowanej podyktowana była koniecznością prześledzenia całości zjawiska. „Holizm percepcyjny” wpisany w metodologię teorii ugruntowanej w pełni odzwierciedlał charakter przedmiotu badań. *Badanie innowacji wymaga bardziej interpretatywnego podejścia, które jest oparte na potrzebie radzenia sobie z kompleksową, holistyczną i dynamiczną naturą tego zjawiska. Stąd więc wymagane jest użycie metody zdolnej sięgać w głąb natury przedmiotu badań, by nie tracić z oczu także społecznych interakcji widzianych oczami aktora.* (tł. własne, Carrero i inni 2000: 510). Nie bez znaczenia jest także fakt, że teoria ugruntowana zakłada i oddaje zmienność i procesualny charakter badanego zjawiska, dzięki czemu umożliwia badaczowi stałe pozostawianie blisko opisywanej rzeczywistości (*close to data*), w tym wypadku skutków innowacji w przedsiębiorstwie (Carrero 2000). Glaser (2002a: 11; 2002b: 789) podkreśla, że teoria wypracowana na gruncie tej metodologii może być w dużym stopniu ponadczasowa.

Teoria ugruntowana znalazła zastosowanie także w badaniach nad psychotycznymi doświadczeniami⁷ młodych mężczyzn. Autorka badań Rachel Hirschfeld (2005) wraz z zespołem wykorzystali tę metodologię w celu poznania sposobu, w jaki młodzi mężczyźni postrzegają i interpretują samych siebie, przed, w trakcie i po podjęciu leczenia specjalistycznego. Materiał empiryczny pozyskano za pomocą techniki wywiadu ukierunkowanego, dzięki czemu uczestnicy mieli nieskrepowaną sposobność do wyrażenia własnych emocji, uprzedzeń oraz odczuć związanych z nękającymi ich problemami. *Teoria ugruntowana umożliwiła przyjęcie perspektywy uczestników w stosunku do ich doświadczeń, zamiast odkrywania obiektywnej prawdy. Podejście to charakteryzuje się subiektywizmem w kontekście struktury i jakości postrzegania własnych przeżyć przez uczestników badania* (tł. własne, Hirschfeld i inni 2005: 252). Na pierwszym miejscu postawiona została kwestia interpretacji przeżyć ze strony badanych. Zastosowana metoda pozwoliła na podkreślenie znaczeń nadawanych przez badanych, w ramach stosowanych przez nich definicji sytuacji, zamiast opierania się na prekonceptualizowanych kategoriach doświadczeń funkcjonujących w literaturze medycznej. *Zastosowane tu badania jakościowe pozwoliły na eksplorację specyfiki doświadczeń wraz ze wszystkimi cechującymi je przeklamaniami i sprzecznościami, kosztem dedukcyjnie wywodzonych związków przyczyn i skutków (Loc. cit.). Otrzymany w ten sposób obraz jest tym, którym po-*

⁷ W tym miejscu można wspomnieć o badaniach Geame Browne i Mary Courtney (2005), opartych na metodologii ugruntowanej, wśród ludzi chorych na schizofrenię. Autorzy badań prześledzili wzajemne powiązania pomiędzy takimi czynnikami, jak: warunki zakwaterowania, pomoc społeczna oraz stan zdrowia psychicznego schizofreników, w kontekście specyfiki ich choroby.

slugują się sami badani, przez co odzwierciedla ich sposób myślenia i definowania rzeczywistości.

W kolejnych badaniach Michael Ashby i inni (2005) zajęli się niezwykle interesującym problemem pacjentów⁸, którzy nie wyrażają zgody na zastosowanie u nich, koniecznej z medycznego punktu widzenia, dializy nerek. Zespół badawczy z Australii postanowił odkryć *powody takich decyzji wraz z personalnym i społecznym kontekstem jej wystąpienia u tychże osób, nie wyłączając wpływu ich rodzin* (tł. własne, Ashby i inni 2005: 389). W celu pozyskania materiału empirycznego zastosowano technikę częściowo ustrukturyzowanego wywiadu (*semi-structured interview*). W badaniu wzięło udział 52 pacjentów, którzy wahali się z decyzją poddania się dializie, jak również ci, którzy właśnie wyrzili brak akceptacji na dalsze dializowanie, oraz ich rodziny. Autorzy podkreślają, że *ze względu na problem badawczy, czyli chęć spojrzenia z perspektywy pacjenta na powody jego decyzji o zaprzestaniu bądź niepodjęciu dializy, konieczne było zastosowanie takiego podejścia, które nie opiera się na prekonceptualizacji i arbitralnie przyjętych założeniach, dość typowych w środowisku medycznym. Teoria ugruntowana, zdaniem badaczy, proponuje alternatywny wobec istniejącego, sposób poznania i zrozumienia powodów, jakimi kierują się pacjenci w ich codziennych decyzjach* (Ashby, 2005: 390). W rezultacie udało się odkryć, że decyzje pacjentów głównie były podyktowane chęcią odciążenia rodziny kierowanej poczuciem obowiązku wobec chorej osoby, jak również niezadowoleniem z życia pełnego cierpień. Nie bez znaczenia okazała się także niepewność co do perspektywy poprawy stanu zdrowia pacjentów.

Judith Wuest, Marilyn Merritt-Gray oraz Marilyn Ford-Gilboe (2004) wykorzystały teorię ugruntowaną w badaniach nad uwarunkowaniami postępowania kobiet bitych przez swoich partnerów, które zdecydowały się na ich opuszczenie. Autorki były zainteresowane także stanem zdrowotnym i psychicznym ofiar, jak również przesłankami leżącymi u podstaw podejmowanych przez nie decyzji. Powodem, dla którego to właśnie teoria ugruntowana znalazła zastosowanie w tych badaniach, był fakt, że *jest użyteczna w zrozumieniu procesu społecznego wewnętrz struktury. Teoria ugruntowana jest szczególnie użyteczna dla rozwijania teorii substancyjnej oferującej wskazówki praktyczne, ponieważ wzory postępowania są wyjaśniane i interpretowane na poziomie konceptualnym* (tł. własne, Wuest, Merritt-Gray i Ford-Gilboe, 2004: 258). Badaczki zgodnie podkreślają, że są zainteresowane przede wszystkim odkryciem głównego procesu, który by tłumaczył całość problemu. *Dzięki temu, że w teorii ugruntowanej gro-*

⁸ W przypadku omawiania badań wśród personelu medycznego pomijam wspomniane już wcześniej badania Straussa i Fagerhaugh nad interakcjami nieuleczalnie chorych pacjentów i personelu medycznego (*Politics of Pain Management*). W tym miejscu wspomnieć można także o badaniach Paulssona i zespołu (2002) wśród pielęgniarek, odnoszące się do ich percepji programu promowania zdrowia.

madzenie danych oraz ich analiza postępują simultanicznie (Loc. cit.) udało się taki główny proces ujawnić. Okazało się, że kobiety, które zdecydowały się na odejście od męża-agresora, sugerowały się głównie troską o dziecko, jego zdrowiem fizycznym i psychicznym. W tym celu, po opuszczeniu partnera, podejmowały szereg czynności służących uzdrawieniu niepełnej rodziny (regenerating family) i wynagrodzeniu dziecku braku męskiego autorytetu. Priorytetem stało się dla nich zastąpienie poprzedniego, złego przykładu dostarczanego ze strony sadystycznego ojca (opiekuna), takim, który byłby konstruktywny, oparty na wzajemnym szacunku, skutkujący poprawą zdrowia emocjonalnego (Wuest, 2004: 257).

Elizabeth A. Bolget (1999) wykorzystała teorię ugruntowaną do prześledzenia uwarunkowań powstawania bólu emocjonalnego (*emotional pain*) wśród dorosłych dzieci alkoholików. Stosując wywiady narracyjne, zyskała obraz powstawania bólu na tle emocjonalnym wśród badanych, wynikającego z ich doświadczeń z rodzicami-alkoholikami. Metodologia teorii ugruntowanej, zdaniem badaczki, umożliwiła jej odtworzenie dynamiki procesu powstawania i radzenia sobie z bólem, jak również wyodrębnienia etapów, przez jakie badani przechodzili. Poza tym badania dały odpowiedź na pytanie dotyczące strategii radzenia sobie z traumatycznymi doświadczeniami dzieci alkoholików. Centralną kategorią, jaką stworzyła Bolget, jest „złamana tożsamość” (*The Broken Self*). Badacka porównuje ją z kategorią „ukrytej tożsamości” (*The Covered Self*), będącej konsekwencją skrywania elementów osobowości „złamanej”, oraz z kategorią „zmienionej/transformowanej tożsamości” (*The Transformed Self*), stanowiącej wynik pracy badanych nad wytworzeniem nowej osobowości na bazie „złamanej”.

W ostatnim przykładzie zaprezentowałem wkład Glasera (2002b) w badania związane ze statusem kobiet w społeczeństwie. Glaser został zaproszony do wzięcia udziału w międzynarodowym kongresie poświęconym kwestii zdrowia kobiet (*Twelfth International Congress on Women's Health Issues*). Organizatorki tego spotkania poprosiły Glasera, by wykorzystując teorię ugruntowaną, zechciał podjąć się badań nad problemem gorszej pozycji kobiet w społeczeństwie w aspekcie politycznym, zdrowotnym i społecznym, jak również dominacji mężczyzn w organizacjach służby zdrowia. Glaser, rozumiejąc przesłanki, jakimi kierowały się wyżej wspomniane kobiety, wykazał zupełnie niezrozumienie przez nich zasad, na których opiera się teoria ugruntowana. Zasadniczą kwestią wcale nie jest weryfikacja arbitralnie narzuconych przesłanek w postaci tezy o gorszej pozycji kobiet czy uprzywilejowanej pozycji mężczyzn, lecz od samego początku przedstawienie problemu dominacji znacznie szerzej. Żeby to uczyć się, konieczne jest wyzbycie się subiektywizmu i potraktowanie problemu płci w sposób neutralny. *Płeć jako taka nie posiada swojej własnej teorii. Teoria ugruntowana, czy też jakakolwiek teoria, jest o wiele bardziej ogólna. Jeżeli badacz nie będzie tworzył teorii traktując płeć od samego początku w sposób*

neutralny, może popełnić błąd dostrzegając wpływ płci na teorię, którego może wcale nie być. W wielu przypadkach płeć nie ma żadnego wpływu i dopiero jej pojawienie się, uprawnia badacza do włączenia jej jako motywu (tł. własne Glaser 2002b: 789–790). Glaser podkreśla, że potraktowanie płci w sposób neutralny pozawala badaczowi wzbić się ponad konkretne przypadki, konkretnych ludzi na poziom abstrakcji sprowadzalny do określonych wzorów zachowań ludzkich. W ten sposób udaje się uczynić wnioski bardziej uniwersalne i odnieść je na przykład do ogólnych okoliczności warunkujących nadużywanie władzy przez ludzi. Płeć okazuje się wtedy tylko jedną z ewentualności obok pozycji zawodowej, przewagi kulturowej, wykształcenia czy problemu etniczności (Glaser, 2002b: 792).

Przypatrując się tylko kilku omówionym wyżej badaniom, można dojść do pewnych konkluzji oraz potwierdzić wcześniejsze założenia na temat specyfiki metodologii teorii ugruntowanej w kontekście jej praktycznego zastosowania. Niżej zostało wymienionych i opisanych kilka z nich:

- ✓ *Teoria ugruntowana respektuje specyfikę przedmiotu badań.* W wielu przypadkach, nie tylko tych wymienionych w tej pracy, chcąc dogłębniego poznania natury zjawiska (najczęściej w jego procesualnej postaci) determinuje zastosowanie teorii ugruntowanej, która zgodnie ze wspomnianymi wyżej przekonaniami Blumera, jest odpowiednim narzędziem. Jest ona szczególnie przydatna w przypadku, gdy badacz wkracza w nową dla siebie dziedzinę, w której nie może bazować na własnym doświadczeniu, a nie chce korzystać z nieugruntowanych, logicznie wydedukowanych i trudnych w operacyjonalizacji teorii „ zza biurka” (Strauss, Glaser 1967: 1). Tak jest w przypadku moich badań, które bazują na danych jakościowych, przez co są nowatorskie. Uzyskane przeze mnie dane „powołując do życia” określone kategorie pojęciowe, stopniowo układane w koncepcje. Liczą się dla nas nie indywidualne doświadczenia badanych, lecz zachowania przez nich przejawiane, układane w sieć stopniowo odkrywanej pajęczyny wzorów postępowania. Glaser (2002b: 789) podkreśla, że dzięki temu teoria ma szansę stać się niezależną od miejsca i czasu. Nie bez znaczenia jest także jej elastyczność i możliwość dostosowania do zmian (Strauss, Glaser 1967; Lomborg, Kirkevold 2003). Samej zmianie nie podlegają raczej konceptualizacje, lecz kształt sieci powiązań pomiędzy indukcyjnie wyprowadzonymi kategoriami.
- ✓ *Teoria ugruntowana znajduje zastosowanie, gdy przedmiotem badań są ukrywane, wstydliwe lub społecznie potępiane relacje międzyludzkie wraz z towarzyszącymi im uwarunkowaniami* (por. Wuest i inni 2004; Ashby i inni 2005). Systematycznie zbierane dane, głównie jakościowe⁹, pozwalają na

⁹ Kwestię specyfiki wywiadów narracyjnych oraz innych metod jakościowych w kontekście możliwości dotarcia do głębszej położonych informacji omawiam w rozdziale teoretycznym,

odkrycie zasłony zwyczajowo przyjmowanych wyjaśnień, mających propagować publicznie akceptowany obraz stanu rzeczy. Dzięki zasadzie teoretycznego pobierania próbek (*theoretical sampling*), *wyłaniająca się teoria jest wskazówką co do tego, jakie grupy porównawcze, konteksty interakcyjne „pobierać” i jak dużo ich potrzeba dobrać* (Konecki 2000: 31). Oznacza to, że publicznie przyjmowana wersja wydarzeń co do pewnego stanu rzeczy, jeśli nie odpowiada prawdzie, zostanie zastąpiona indukcyjnie wyprowadzaną teorią, wokół której skupia się proces badawczy. Na „straży” odpowiedniej ilości materiału empirycznego, który jest w stanie oddać obraz rzeczywisty, stoi wymóg teoretycznego nasycenia (*theoretical saturation*). Kompletny materiał empiryczny stanowi dla badacza reprezentację rzeczywistości w możliwie wiernej postaci.

- ✓ *Teoria ugruntowana jest przydatna, gdy badaczowi zależy na percepcji uczestników, a nie „prawdziwej obiektywnej”* (np. powszechnie uznawanej). Dzięki teorii ugruntowanej jesteśmy w stanie zapoznać się z matrycją postrzeżeniową aktorów społecznych, opartą na tworzonych przez nich definicjach sytuacji. Systematycznie zbierając dane, odkrywamy subtelności „umysłowej reprezentacji rzeczywistości”, jaką posiadają rozmówcy, śledzimy i wyjaśniamy ich sposób definiowania sytuacji, staramy się poznać ich „filtry” nakładane na świat, w którym uczestniczą. Przejmujemy ich język, sposób myślenia i percepcję, a także pobudki, by niejako „zanurzyć się” w ich punkt widzenia. Choć Glaser wyraźnie zaznacza, że *zapraszanie uczestników w celu weryfikacji teorii jest błędne i niewłaściwe, gdyż mogą jej nie zrozumieć* (Glaser 2002a: 5), istotne jest to, że dobra teoria „pracuje” (*work*), czyli wyjaśnia konkretne zachowania ludzkie. Dobra teoria jest kalką świata obiektów badań, jest maksymalnie blisko ich życia złożonego z codziennych czynności.
- ✓ *Teoria ugruntowana sprawdza się w przypadku wielowymiarowego i złożonego problemu badawczego.* Wśród szeregu argumentów, przytoczonych przez cytowanych wcześniej naukowców, wiele wskazywało na tę cechę teorii ugruntowanej, która odnosi się do możliwości jednoczesnego operowania wieloma złożonymi aspektami składającymi się na badaną rzeczywistość (patrz Bartolotti i inni 2004; Carrero i inni 2000; także O'Connor i inni 2003). Wuest i zespół podkreślają, że gromadzenie i analiza materiału empirycznego odbywają się w ramach teorii ugruntowanej jednocześnie (Wuest i inni 2004: 258), dzięki czemu główny wątek jest łatwiejszy do uchwycenia już na początku badań. Wspomniane wcześniej teoretyczne pobieranie próbek następuje zatem już na relatywnie wcześnieym etapie badań, wokół głównej kategorii (*core category*), w ramach mechanizmu delimitacji, poprzez

w części poświęconej technikom badania mobbingu oraz w rozdziale metodologicznym, przy okazji omawiania wykorzystanych przeze mnie technik.

koncepcjalizację. Ta właściwość metodologii teorii ugruntowanej jest dla mnie szczególnie ważna ze względu na fakt, że mobbing jest zjawiskiem wieloaspektowym, gdyż na sytuację ofiary i jej kolejne przejścia statusowe wpływ ma wiele czynników, które również wchodzą w interakcje wobec siebie nawzajem.

- ✓ *Teoria ugruntowana ma zastosowanie praktyczne.* W każdym z zaprezentowanych w tym artykule przykładów teoria ugruntowana pomogła zrozumieć jakiś problem, poznać mechanizmy działania ludzi oraz stosowane przez nich interpretacje w określonym kontekście. Początki praktycznego zastosowania teorii ugruntowanej wywodzą się z medycyny. To dzięki rezultatom badań Straussa i Glasera (1967) udało się przybliżyć i w części zrozumieć świat ludzi nieuleczalnie chorych i wpłynąć na bardziej efektywną opiekę paliatywną. Z czasem zastosowanie teorii ugruntowanej uległo rozszerzeniu na nauki psychiatryczne, społeczne, ekonomiczne czy marketingowe. W każdej z tych dziedzin przed teorią ugruntowaną stawia się wymóg praktycznego zastosowania, dzięki któremu łatwiej jest radzić sobie z konkretnym problemem oraz jego predykcją. Aplikacyjny wymiar tej metodologii wyrasta także z faktu, że pozwala ona zrozumieć ludzkie motywacje rządzące postępowaniem, przez co łatwiej jest zdobyć się na empatię. Rozumiejąc czyjeś pobudki, jest się w stanie przyjąć postawę najbardziej adekwatną do sytuacji. Dzięki temu kierownik może szybciej i z mniejszymi kosztami wprowadzać innowacje techniczne w przedsiębiorstwie, pracownik poradni antynarkotykowej, przeciwdziałać lub leczyć uzależnionych, zaś pracodawca – rozwiązać problem braku zaangażowania pracowników w wykonywanie zadań. W przypadku moich badań, teoria średniego zasięgu pozwoli mi zrozumieć proces stawania się ofiarą nękania psychicznego oraz wyodrębnić te subprocessy, które hamują, przyśpieszają, umożliwiają bądź uniemożliwiają cały proces.
- ✓ *Metodologia teorii ugruntowanej uwzględnia procesualny charakter rzeczywistości.* Teoria ugruntowana, poprzez sposób, w jaki jest generowana, oddaje proces zmian, przechodzenia z jednego stadium do drugiego, stawania się kimś/czymś, wyznaczania trajektorii (ofiary, osoby przewlekle chorej, nowicjusza¹⁰ itd.). Teoria „powstaje”, „wyłania się”, „jest tworzona” w czasie gromadzenia i interpretowania danych (patrz Strauss, Glaser 1967; Strauss, Corbin 1990; Glaser 2002a i 2002b; Konecki 2000 i inni). Przedmiotem moich badań jest proces stawania się ofiarą nękania psychicznego, widziany głównie oczami osób mobbowanych. Moim celem jest m. in. poznanie uwarunkowań oraz etapów, które być może tworzą bardziej uniwersalną trajektorię osób nękanych w pracy.

¹⁰ Patrz badania Koneckiego nad trajektorią nowych pracowników w organizacji przemysłowej (Konecki 1990).

3.2. Techniki badawcze

Podstawowym celem zastosowanej w badaniach triangulacji jest to, by w największym stopniu „zaprezentować” opisywaną rzeczywistość. Dzięki triangulacji istnieją większe szanse ukazania interesującej problematyki z perspektywy obserwatora zewnętrznego i obiektywnego (por. Konecki 2000: 85). W ramach triangulacji metodologicznej wykorzystałem kilka technik badawczych służących opisowi problemu nękania psychicznego w miejscu pracy. Niżej prezentuję zastosowane przeze mnie techniki wraz z krótkim komentarzem na ich temat.

3.2.1. Wywiad narracyjny

Wywiad narracyjny, jak już wspomniałem w rozdziale teoretycznym poświęconym omówieniu zagadnienia mobbingu, nie jest najczęściej wybieraną techniką badania tego zjawiska. Prym wiodą z reguły techniki ilościowe (kwestionariusz badawczy, ankieta), które dają możliwość zestawień statystycznych i, przynajmniej teoretycznie, porównywania wyników¹¹. Wywiad narracyjny pojawia się w tych badaniach, w których autorzy zainteresowani byli przede wszystkim relacjami grupowymi wpisanymi w procesualne ujęcie problemu nękania psychicznego w miejscu pracy. U podstaw wyboru narracji leży wiele przyczyn, które przedstawię, opisując tę technikę i możliwości, jakie ona przynosi. Zanim jednak przejdę do ich prezentacji warto na wstępie „umiejscowić metodologicznie” wywiad narracyjny.

Zdaniem Elżbiety Hałas, która powołuje się na Blumera, wywiad narracyjny należy do szerszego grona metod biograficznych. *Mówiąc ogólnie o biografiach, będąemy mieli na myśli wszystkie formy wyrażanych w pierwszej osobie sprawozdań odnoszących się do indywidualnego doświadczenia, które odsłaniają działania jednostki jako czynnej osoby i uczestnika życia społecznego [...]. Wśród form wyrażanego doświadczenia wymienić można: pamiętniki, listy, autobiografie, historie życia, wywiady narracyjne* (Hałas 1990: 197).

Gabriele Rosenthal, opisując technikę wywiadu narracyjnego, pisze, że *celem takiej metody wywiadu jest wywołanie pełnej narracji u osoby badanej, przez stosowanie technik nie przerywających* (Rosenthal 1990: 97). Najważniejszą rolę podczas wywiadu narracyjnego posiada rozmówca, który spontanicznie układa swoją opowieść. Najczęściej dotyczy ona kariery zawodowej oraz prze-

¹¹ W rozdziale na temat mobbingu przedstawiłem realne trudności, z jakimi spotykają się badacze tej problematyki, a które mają poważny wpływ na rzetelność uzyskiwanych wyników.

żyć (również tych traumatycznych¹²), które miały istotny wpływ na życiorys rozmówcy (por. Konecki 2000: 180; por. także Rosenthal 2003). Wywiad daje sposobność poznania tych aspektów jego życia, które są ukryte i wymagają narracji w celu wydobycia ich na zewnątrz¹³. Christopher McEvitt podkreśla dnoję rolę techniki narracji w jakościowych badaniach nad osobami chorymi (*method of qualitative health research*) bądź też nad procesem starzenia się (Åstedt-Kurki, Heikkilä 1994), gdyż umożliwia ona poznanie doświadczeń badanego, jego koncepcji siebie i sensu, jaki nadaje on swemu cierpieniu (McEvitt 2000). Cheryl Mattingly i Mary Lawlor (2000) podkreślają, że technika narracji uwzględnia różnice międzykulturowe, przez co sprawdza się w badaniach etnicznych. Waldemar Dymarczyk wybrał tę technikę jako podstawową w badaniach na temat percepcji czasu przez menedżerów, podkreślając jej użyteczność w dotarciu do bardziej skrywanych informacji. *Można sądzić, że tam gdzie przedmiotem zainteresowania czynimy biografie aktorów ujawniane w postaci spontanicznych opowieści o życiu lub jego fragmentach, wskazana technika stwarza najlepszą szansę na dotarcie do głęboko ukrytych mechanizmów odpowiedzialnych m.in. za tworzenie i utrzymywanie ładu temporalnego, a także zachowań będących zarazem odpowiedzią, jak i wskaźnikami takiej, a nie innej postawy wobec czasu* (Dymarczyk 2006: 71; zob. także McCormack 2004; Worach-Kardas 1990; Brose, Hans-Georg 1990). Jean Mills (2001: 286) wymienia trzy podstawowe zalety narracji, które decydują o adekwatności tej techniki badawczej do problemów z założenia opartych na subiektywnych odczuciach:

- ✓ Elastyczność (*flexibility*). Technika ta może być zaadaptowana do konkretnego czasu i miejsca. Struktura narracji umożliwia badaczowi bądź podążać za kwestiami, które wcześniej uznał za ważne i które chce wyjaśnić w trakcie badań, bądź też poddać się wypowiedzi rozmówcy;
- ✓ Wrażliwość (*sensitivity*). Technika narracji pozwala uwzględnić uczucia ujawniane przez badanego i zaangażować je do interpretacji uzyskiwanych podczas wywiadu danych;
- ✓ Delikatność (*delicacy*). Wywiad narracyjny daje możliwość wejścia badacza w świat indywidualnych przeżyć rozmówcy, który nie jest zazwyczaj dostępny osobom trzecim.

¹² Gabriele Rosenthal (2003) podkreśla terapeutyczny aspekt wywiadów narracyjnych w przypadku osób, których traumatyczne przeżycia (np. wojenne, osobiste itd.) mają wpływ na ich obecne życie.

¹³ Kip Jones przekonuje, że narracja jest najbardziej odpowiednią techniką dla badania szeroko pojmowanej sztuki, gdyż oddaje subtelności, które charakteryzują pracę artystyczną (Jones 2006: 69–70).

Z moich doświadczeń wynika także, że narracja daje możliwość stopniowego otwierania się rozmówcy, który oswaja się z obecnością badacza i traktuje go w miarę kontynuacji opowieści jako osobę coraz bardziej zaufaną. Proces ten często ma postać przełomu, punktu zwrotnego oznajmianego słowami: *no dobrze, powiem jak było naprawdę ze wszystkimi szczegółami, mogę panu zdradzić nawet konkretne nazwiska, byle by pan tego nie podał dalej*¹⁴. W moim mniemaniu jest to wyraz zmiany statusu badacza w oczach badanego, gdzie ten pierwszy staje się kimś zaufanym, komu można powiedzieć „całą prawdę”.

Opowieść, którą rozmówca dzieli się z badaczem, jest uwarunkowana biografią badanego (zob. Rokuszewska-Pawełek 2002: 12). Nie jest ona zatem streszczeniem tego, co zdarzyło się w jego życiu, lecz selektywnie ujawnianą kreacją¹⁵, budowaną ze względu na kryteria, którymi kieruje się rozmówca „zapraszając nas do swojego świata”¹⁶. Wywiad narracyjny odnosi się do życiorysu w sensie „gestaltycznym”, jako wyczerpującego, ogólnego wzoru orientacyjnego, który jednak jest selektywny, oddzielając elementy *subjektynie istotne* od *nieistotnych* (podkr. własne, Rosenthal, 1990: 98). Historia przedstawiana przez narratora stanowi odzwierciedlenie pewnej realności, której nadaje on sens podczas konstruowania wypowiedzi. Donald E. Polkingorne (1988) pisze, że *narracja jest zasadniczym sposobem, w jaki ludzie organizują znaczące epizody życiowe i przedstawiają je w formie opowieści. Narracja zaś nabiera sensu dzięki dostrzeżeniu, że każde zdarzenie jest ledwie częścią pewnej całości oraz że jedne zdarzenia stanowią przyczynę innych zdarzeń* (cyt. za Dymarczyk 2006: 73). Poprzez narrację badacz zyskuje możliwość odtworzenia sposobu, w jaki rozmówca definiuje elementy przedstawianego przez siebie świata, nadając im określone znaczenia, wagi i składając je w jedną całość (por. Mc Kevitt 2000: 79). Cornelie McCormack pisze, że *proces ten [proces narracji] ujawnia sposoby rozumienia doświadczeń przez jednostki, w kontekście ich życia codziennego, jednocześnie obejmując szersze społeczno-kulturowe przesłanki, które ludzie wykorzystują, nadając sens swemu życiu. Oznacza to, że sposoby rozumienia są konstruowane i rekonstruowane poprzez narracje* (tłum. własne, McCormack 2004: 220). Stephanie Taylor i Karen Littleton jeszcze dobitniej podkreślają, że narracja jest rezultatem indywidualnych doświadczeń jednostki oraz szerszego, społeczno-kulturowego kontekstu, które razem mają wpływ na kategoryzacje

¹⁴ Cytat ten pochodzi z jednego z wywiadów. W moim mniemaniu potwierdza on (i inne cytaty tego typu) słuszność wyboru tej techniki badawczej do problematyki, którą się zajmuje.

¹⁵ Anna Giza zaznacza, że celem, jaki przed sobą stawia socjologia rozumiejąca w aspekcie wykorzystania biografii, jako metody badawczej, jest próba *obiektywnie ważnego rozumienia tego, co indywidualne* (Giza 1990: 46). Badaczka, nawiązując do Diltheya, postuluje „rozumienie”, czyli uczynienie obiektywnym tego, co subiektywne w życiorysach badanych.

¹⁶ Rosenthal pisze o tym, że kompozycja narracji jest zgodna z teorią własnego życia, przedstawianą przez rozmówcę (Rosenthal 1990: 98).

ujawniane w narracji przez badanych¹⁷ (patrz Taylor i Littleton 2006: 23). Badacz, zwłaszcza nurtu interpretatywnego, zainteresowany jest sposobami nadawania znaczenia przez rozmówcę określonym przez niego fragmentom życia, które ujawnia on w trakcie wywiadu. Norman K. Denzin pisze, że *badacza interpretatywnego interesuje, jak przeżytemu doświadczeniu nadaje się znaczenie, jak jest ono definiowane, odczuwane, wyrażane, ucieleśnione, interpretowane i rozumiane* (Denzin 1990: 56). Alicja Rokuszewska-Pawełek zauważa, że interpretatywiści zainteresowani są analizą procedur interpretatywnych, czyli znaczeniami przypisywanymi przez rozmówców swoim wypowiedziom. Badanie biografii daleko wykracza poza jej poziom treści i *oznacza tu analizę jej konstruowania jako obiektu konwersacyjnego* (Rokuszewska-Pawełek 2002: 13). Maggie O'Neill i Ramaswami Harindranath podkreślają dynamiczny charakter narracji jako wspomnianego wyżej „obiektu konwersacyjnego”, którego zmiany są powodowane zmianami w koncepcji siebie, którym podlega badany (por. O'Neill, Maggie; Harindranath, Ramaswami 2006: 42). Oznacza to, że ta sama osoba, prawdopodobnie przedstawiłaby siebie w innym świetle, gdyby narracja miała miejsce wcześniej lub później¹⁸. Badaczom społecznym pozostaje jedynie świadomość zmienności i obniżenie pewności wnioskowania na podstawie uzyskanych danych.

Historia opowiadana przez badanego, jak już wspomniałem, jest pewną całością, w której możemy wyodrębnić kilka etapów. Hubert J. M. Hermans (1987) wyróżnia ich pięć (por. Konecki 2000: 181–182)¹⁹:

- ✓ *Początek wywiadu.* Jest to czas, kiedy badacz stara się zbudować atmosferę wzajemnego zaufania, zaś poruszane tematy odbiegają od tych, które są bezpośrednim celem wywiadu. W przypadku niniejszych badań starałem się powiedzieć kilka słów o sobie i o tym, czym się zajmuję, by mój rozmówca miał poczucie obustronności wymiany informacji. Etap ten pomaga we wspomnianej już „zmianie statusu badacza” w oczach badanego.
- ✓ *Stymulowanie narracji.* W tej części wywiadu zadaniem badacza jest przybliżyć sens wywiadu narracyjnego oraz określić role rozmówcy i słuchacza. Przeprowadzając wywiady narracyjne na temat nękania psychicznego w miejscu pracy, musiałem wyraźnie zaznaczyć, że choć osobiste współczuję rozmówcy, reguły metodologiczne nie pozwalają mi ingerować w jego opowieść, której jedynym twórcą jest on sam. Było to konieczne dla uzy-

¹⁷ Badaczki silnie akcentują, że narracja wiernie odzwierciedla odczuwaną przez badanego łączność z innymi. Np. kobiety będące w związku podkreślają znaczenie pary i przez fakt bycia z kimś związanym wyrażają swoje przekonania i nadają znaczenia przekazywanym treściom (por. Taylor, Littleton, 2006: 24).

¹⁸ Należy wziąć pod uwagę, że sposób przedstawiania siebie w trakcie wywiadu może zależeć od wielu różnych czynników, wśród nich tak efemerycznych jak nastrój, zmęczenie pora dnia itd.

¹⁹ Coralie McCormack wyróżnia trzy części w narracji: początek, środek i koniec wypowiedzi (por. McCormack, 2004: 220).

skania całościowego i samodzielnego opisu. Zaznaczałem także, że dobór opisywanych przez badanego sytuacji jest jego osobistą decyzją, na którą ja nie mam wpływu. Prosiłem także o absolutną szczerość i otwartość, jednocześnie wyraźnie zaznaczając, że nie musi ujawniać nazwisk, nazw itd., czyli wszelkich informacji służących identyfikacji.

- ✓ *Narracja bez ingerencji badacza.* Narracja jest traktowana jako całościowa wypowiedź, w której badacz nie powinien ingerować. Dopuszcza się natomiast wydawanie pewnych sygnałów, które mają na celu przekonanie rozmówcy, że wszystko dzieje się prawidłowo (potakiwanie głową, uspokajanie itd.). W badaniach nad mobbingiem ważny okazał się kontakt wzrokowy, dzięki któremu mogłem przekonać rozmówcę, że to, co mówi, jest dla mnie ważne i że stoję po jego stronie. Zdarzało mi się także podawać chusteczkę bądź dotknąć ramienia badanego, gdy ten wzruszał się swoją opowieścią. Koniec wywiadu (*koda*) zazwyczaj był wyraźnie oznajmiany przez narratatora, dzięki czemu mogłem przejść do fazy zadawania pytań.
- ✓ *Zadawanie dodatkowych pytań.* Ten etap wywiadu umożliwia badaczowi wyjaśnienie niescisłości oraz tego, czego nie zrozumiał w trakcie trwania narracji. Jest to także okazja do rozwinięcia tych fragmentów wywiadu, które zdaniem badacza przedstawione były zbyt ogólnikowo lub skrótnie. Także w tym przypadku korzystałem z pytań dodatkowych, zwłaszcza gdy problem nękania w miejscu pracy stawał mi się coraz bliższy, w miarę trwania badań. Dzięki pytaniom dodatkowym byłem w stanie szukać analogii pomiędzy sytuacjami przedstawianymi przez badanych, upewniając się czy np. fakt pominięcia pewnych kwestii był rezultatem zapomnienia o nich, czy tego, że nie pojawiły się w doświadczeniu badanego. Pytania dodatkowe traktowałem również jako formę weryfikacji wiarygodności opowieści rozmówcy.
- ✓ *Powrót do potocznej rozmowy.* Jest to faza „normalizacji konwersacji”, w której badacz dla równowagi interakcyjnej powinien powiedzieć także coś o sobie. Dla mnie etap ten stanowił okazję do uspokojenia rozmówcy i przekonania go, że to, co przeżył, jest także i w moim przekonaniu tragiczne. W zależności od sytuacji pocieszałem rozmówców, którzy byli pobudzeni emocjonalnie, i przekazywałem informację, gdzie można szukać pomocy dla siebie.

Wywiad narracyjny, jak starałem się pokazać, wydaje się najbardziej odpowiednią techniką do pokazania tych aspektów nękania psychicznego, które stanowią przyjęty tutaj cel badawczy. Zainteresowany interakcyjnym aspekiem mobbingu zwróciłem się w kierunku symbolicznego interakcjonizmu, który jak pisze Elżbieta Hałas *uchodził za rzecznika wykorzystania danych biograficznych* (Hałas 1990: 198, zob. także Rokuszewska-Pawełek 2002: 11–14).

Materiał empiryczny, na którym bazuje niniejsza praca, obejmuje 62 wywiady narracyjne przeprowadzone z ofiarami nękania psychicznego w okresie

od października 2004 r. do chwili obecnej²⁰. Wśród badanych znalazło się 55 kobiet i 7 mężczyzn. Wywiady były przeprowadzane najczęściej na terenie Uniwersytetu Łódzkiego, jak również w specjalnie przygotowanym pomieszczeniu fundacji antymobbingowej oraz w mieszkaniach rozmówców. Warunki przeprowadzenia wszystkich wywiadów można uznać jako bardzo dobre ze względu na nieobecność osób trzecich oraz starannie budowaną atmosferę wzajemnego zaufania. W celu uzyskania możliwie najbardziej szczerych odpowiedzi, na samym początku wywiadu zaznaczałem, że nie ma konieczności ujawniania nazwisk osób, nazwy firmy, jak również wszelkich informacji umożliwiających identyfikację. W dalszej części rozmówca wtajemniczany był w cel badań i podstawowe procedury metodologiczne stosowane w wywiadzie. Po kolejnym wyrażeniu zgody przez rozmówcę rozpoczęto wywiad. Rozmówcy będący ofiarami mobbingu zostali pozyskani dzięki współpracy autora z przewodniczącym Związku Zawodowego Pracowników Utrzymania Ruchu Ciągłego w Łodzi oraz z przewodniczącą fundacji na rzecz walki z mobbingiem „Godność”²¹ przy Instytucie Medycyny Pracy im. Prof. Nofera w Łodzi. Inna grupa badanych zgłosiła się do mnie, gdy dowiedzieli się, najczęściej od innych osób, o moich zainteresowaniach mobbingiem. Pozostała grupa osób biorących udział w badaniach została dobrana na zasadzie „kulki śnieżnej”, czyli wzajemnego udzielania informacji przez badanych na temat innych osób doświadczających nękania psychicznego w miejscu pracy. Część osób została pozyskana także przez studentów, którzy w ramach ćwiczeń przeprowadzali wywiady narracyjne z osobami nękanymi psychicznie, które sami wyszukali. Wcześniej studenci zapoznali się na zajęciach ze specyfiką zagadnienia mobbingu oraz zostali poinstruowani o metodologicznych aspektach przeprowadzania wywiadu narracyjnego i pogłębionego. Należy zaznaczyć, że pozyskane w ten sposób wywiady podlegały ostrej selekcji, w celu wykluczenia tych badanych, którzy w świetle przyjętej przez nas definicji nie mogli być zakwalifikowani jako ofiary nękania psychicznego. Do badań wykorzystano 12 wywiadów narracyjnych pozyskanych od studentów.

3.2.2. Wywiad swobodny

Technika wywiadu swobodnego, zwanego także pogłębionym wywiadem etnograficznym (patrz Konecki 2000: 169), bazuje na innych założeniach niż wywiad narracyjny. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że pojęcie wywiadu swobodnego obejmuje w literaturze przedmiotu szerszą gamę wywiadów. Jan Lutyński

²⁰ Transkrypcją pełnych wywiadów w wersji elektronicznej w edytorze Word dysponuje badacz.

²¹ Autor jest członkiem-założycielem tej fundacji i pełni w niej rolę członka komisji rewizyjnej.

opisuje trzy wywiady swobodne²² i porządkuje je ze względu na stopień standaryzacji (cyt. za Przybyłowska 1978: 63; por. także Konecki, 2000: 169):

- ✓ *Wywiad swobodny mało ukierunkowany* (nieukierunkowany);
- ✓ *Wywiad swobodny ukierunkowany* (ukierunkowany);
- ✓ *Wywiad swobodny ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji.*

Według Lutyńskiego wywiad swobodny ukierunkowany dotyczy zagadnień bardziej ogólnych bądź szczegółowych (w zależności od stopnia jego strukturalizacji), mających charakter pytań otwartych, których kolejność, jak i forma jest zależna od sytuacji wywiadu. Zachowanie osoby przeprowadzającej wywiad jest silnie zindywidualizowane i dostosowane ze względu na rozmówcę. Badacz w trakcie wywiadu analizuje wypowiedź swego informatora i na podstawie wniosków kształtuje przebieg wywiadu. Posiada on dużą swobodę w ramach reakcji na nowe okoliczności, które uprawniają go także do włączenia pytań, których wcześniej nie brał pod uwagę.

W moich badaniach wykorzystałem technikę wywiadu swobodnego ukierunkowanego. Wywiadem tego rodzaju objęte zostały osoby, które z racji swego zawodu, wykształcenia bądź wykonywanych funkcji posiadają wiedzę ekspercką na interesujący mnie temat i mogą poddać weryfikacji nasze dotychczasowe ustalenia. W badaniu udział wzięli następujący specjalisci:

- ✓ Założycielka i przewodnicząca organizacji antymobbingowej „Godność”, działającej przy Instytucie Medycyny Pracy w Łodzi (psycholog);
- ✓ Członek organizacji antymobbingowej „Godność” przy IMP (psycholog);
- ✓ Przewodniczący łódzkiego oddziału Krajowego Stowarzyszenia Antymobbingowego;
- ✓ Wiceprezes Zarządu Regionu Łódzkiego „Solidarności”;
- ✓ Przewodniczący Związku Zawodowego Pracowników Utrzymania Ruchu Ciągłego;
- ✓ Pracownik Okręgowego Inspektoratu Pracy w Łodzi;
- ✓ Pracownik agencji pracy tymczasowej.

²² Lutyński wymienia także w swojej klasyfikacji *wywiad kwestionariuszowy o mniejszym stopniu standaryzacji* oraz *wywiad kwestionariuszowy o większym stopniu standaryzacji* (cyt. za Przybyłowska, 1978: 63), jednakże ze względu na fakt, iż w terenowych badaniach jakościowych techniki te nie znajdują zastosowania (por. Konecki 2000: 169) nie omawiam ich.

3.2.3. Obserwacja uczestnicząca²³

W literaturze przedmiotu można spotkać wiele definicji obserwacji uczestniczącej, z których każda podkreśla wybrane aspekty tej techniki badawczej. Zdecydowałem się posłużyć definicją Schwartza, która w moim przekonaniu zawiera większość z nich. *Obserwacja uczestnicząca jest procesem badawczym, w którym obserwator przebywa w środowisku społecznym dla celów badań naukowych. Obserwator jest w bezpośrednich, bliskich stosunkach z obserwowanymi i współuczestnictwo w ich naturalnym życiu dostarcza mu materiałów badawczych* (podkr. własne, cyt. za Doktor 1964: 43).

Technika obserwacji uczestniczącej jest dość często wykorzystywana na gruncie nauk społecznych. Martyn Hammersley i Paul Atkinson wiążą obserwację uczestniczącą z podejściem naturalistycznym, które opiera się na założeniu, że jeśli to tylko możliwe, świat społeczny powinien być badany w jego „naturalnym” stanie, nie zakłóconym przez badacza (Hammersley, Atkinson 2000: 16). Prowadzenie badań w „środowisku naturalnym” dla badanych zwiększa zdaniem autorów prawdopodobieństwo zrozumienia²⁴ badanej rzeczywistości poprzez odzwierciedlenie tych wszystkich elementów, które się na nią składają. Robert Prus i Scott Grills podkreślają, że *rola obserwatora uczestniczącego pozwala badaczowi przybliżyć się do doświadczeń życiowych uczestników w większym stopniu, niż czyni to zwykła obserwacja* (Prus, Grills 2003: 24).

Rodowód obserwacji uczestniczącej sięga badań etnograficznych i antropologicznych, w których badacze-uczestnicy koncentrowali swe wysiłki wokół próby poznania zwyczajów kulturowych plemion (Shaughnessy i zespół 2002: 106; Babbie 2003: 309). Lucy Moore i Jan Savage podkreślają, że obserwacja jest szczególnie użytecznym sposobem poznania ludzkich, społecznych zwyczajów, sposobów odnoszenia się do siebie nawzajem oraz wyznawanych idei naddingących sens ich świata (tł. własne, Moore, Savage: 2002: 59). Na gruncie socjologicznym technika ta z powodzeniem stosowana jest przez socjologów organizacji (por. Doktor 1964; Konecki 1992; Vinten 1994 i inni). Jej popularność wyrasta z możliwości obserwacji faktycznego zachowania społecznego jednostek w toku wydarzeń, których są aktorami (por. Doktor 1964: 44; Patton 1997: 166; Konecki 2000: 145; Frankford-Nachmias 2001: 301; Kemp 2001: 528, i inni).

²³ Fragment dotyczący obserwacji uczestniczącej, jest zmienioną wersją artykułu *Wybrane problemy etyczne w badaniach. Obserwacja uczestnicząca ukryta* (Chomczyński 2006).

²⁴ Problem rozumienia zjawisk społecznych był często podejmowany przez wielu badaczy. Ciekawie na ten temat pisze Raymond Aron, dla którego rozumieć oznacza postawić się na miejscu kogoś innego, przeżyć w wyobraźni to, co ktoś przeżywał w rzeczywistości, odgadując w ten sposób, co znaczą obserwowe z zewnątrz zachowania się drugiego człowieka (Szacki 2003: 424). Technika obserwacji uczestniczącej, oprócz innych technik wpisanych w naturalistyczne metody oglądu rzeczywistości, zdaniem Hammersleya i Atkinsona służy takiemu „rozumieniu” badanego świata.

W tym miejscu należy przytoczyć także zdanie Marka S. Kamińskiego (2006: 22), generalnie przecistawiającego obserwację uczestniczącą technice, którą określa mianem **obserwującego uczestnika**. Według Kamińskiego różnica pomiędzy tymi dwiema technikami polega na tym, że:

- ✓ *obserwujący uczestnik wkracza do danej społeczności na podobnych zasadach jak inni jej członkowie i podlega podobnym ograniczeniom;*
- ✓ *obserwujący uczestnik podejmuje badania terenowe, „tak jakby” był badaczem.*

O ile drugi argument wydaje się prawdziwy, o tyle, do pierwszego można mieć pewne zastrzeżenia, które wyrażają się w tym, że badacz, który stosuje technikę obserwacji uczestniczącej ukrytej, z racji zatajenia celu swojego uczestnictwa podlega takim samym ograniczeniom jak pozostały członkowie danej grupy. Problem ten rozwijam w dalszej części pracy.

W literaturze przedmiotu mnóstwo jest przykładów wykorzystania techniki obserwacji uczestniczącej – zarówno jawnej, jak i ukrytej²⁵. Każda z nich posiada swoje wady i zalety (patrz Hammersley i Atkinson, 2000: rozdziały 3 i 4).

Wśród badaczy stosujących jawną obserwację uczestniczącą wymienić można Ansona D. Shupe'a i Davida G. Bromleya (1979), którzy podjęli się zastosowania jawnej obserwacji uczestniczącej dwóch konfliktowych, nastawionych na wzajemne zniszczenie grup – Sekty Moon (Unification Church of the Korean Evangelist Reverend Sun Myung Moon) oraz grupy złożonej z byłych członków sekt i ich rodzin. Richard Wilmot (1979) wykorzystał technikę jawnej obserwacji uczestniczącej w badaniach domów pomocy dla alkoholików. Zainteresowany był odkryciem definicji sytuacji zarówno wśród rezydentów, jak i personelu. Robert Power (1989), zwolennik jawnej obserwacji uczestniczącej, podjął się jej zastosowania w badaniach narkomanów. Jego celem było zrozumienie mechanizmu stawania się osobą uzależnioną. Także Martin A. Plant i Charles E. Reeves (1976) w podobnych badaniach nad zjawiskiem narkomanii zastosowali, w ramach tejże techniki, metodę kuli śnieżnej (*snowballing*), czyli jawnego wprowadzania badacza i zapoznawania go z innymi przez osoby związanymi z badanej grupą.

W każdym z tych przypadków autorzy badań wcześniej poinformowali badanych o celu obserwacji i uzyskali od nich zgodę. Zdaniem Clifforda Christiansa (2000) jest to jeden z podstawowych wymogów etycznych, jakie spełnić powinien badacz²⁶ (por. Babbie 2003: 312–313; Aronson, Wilson, Akert 1997:

²⁵ Z literatury przedmiotu wynika, że badacze stosujący jawną obserwację uczestniczącą z reguły są przeciwni ukrytej i odwrotnie, zwolennicy tej ostatniej raczej negują przydatność obserwacji jawnej.

²⁶ W literaturze przedmiotu znaleźć można pełną gamę stanowisk badaczy odnośnie do etycznych implikacji stosowania ukrytej obserwacji uczestniczącej. Na jednym krańcu tego kontynuum znajdują się między innymi poglądy Edwarda Shilsa, który zdecydowanie potępia stosowa-

71–74; Power 1989: 45 i inni). Spełnienie tego kryterium nie usuwa całkowicie problemu moralności badacza w trakcie trwania obserwacji, lecz wyklucza problem oszustwa i związanych z nim dylematów. Badani są świadomi roli swojej i badacza w procesie zbierania informacji. Poszerzanie wiedzy tego ostatniego odbywa się z uwzględnieniem pełnej świadomości badanych. Mają oni możliwość rozszerzać bądź ograniczać zakres ujawnianych informacji. Rodzi się zatem pytanie: dlaczego ukrywać swoją tożsamość?

Obserwacja uczestnicząca ukryta

Odmianą obserwacji uczestniczącej jest obserwacja uczestnicząca ukryta, w psychologii funkcjonująca także pod nazwą *zamaskowanej obserwacji uczestniczącej* (Shaughnessy i zespół 2002: 106). Jak wskazuje jej nazwa, obserwator stosujący tę technikę ukrywa swoją tożsamość przed wszystkimi badanymi bądź ich częścią (patrz Hammersley i Atkinson, 2000: 81 oraz 270). Opierając się na literaturze przedmiotu, można dojść do wniosku, że posiada ona tak wielu zwolenników, jak i przeciwników. Wśród jej wad wymienia się między innymi niewielki stopień jej zdefiniowania jako techniki badawczej (Wilmot 1979; Doktor: 1964: 46–49), niezamierzony (czasami nawet nieświadomy) wpływ badacza na „obserwowaną” przez niego rzeczywistość (Babbie 2003: 313; Frankford-Nachmias 2001: 302; Shaughnessy i zespół 2002: 106), utratę obiektywizmu badacza w stosunku do przedmiotu badań (Doktor 1964: 49; Shaughnessy i zespół 2002: 107–108), niemożność dokładnego zaplanowania swojej roli w trakcie obserwacji (Hammersley, Atkinson 2000: 83–88; Patton 1997: 170), jej bezużyteczność w przypadku takich grup, które funkcjonują na granicy bądź poza prawem, na przykład narkomani czy przestępcy (Patton 1997: 169; zob. także Plant i Reeves 1976), czy angażowanie emocji badacza w stopniu trudnym do kontrolowania (Arnould, 1998: 73) i wiele innych.

Na korzyść tejże techniki najbardziej przemawia jej relatywnie szerokie i owocne zastosowanie w badaniach poświęconych funkcjonowaniu różnego rodzaju, mniej lub bardziej formalnych grup. Oprócz słynnych już badań Whyte'a *Street Corner Society* czy Lyndów *Middletown*, wymienić można badania Alice Farrington i Petera Robinsona (1999) nad podtrzymywaniem tożsamości wśród ludzi bezdomnych. Badacze wcielili się w rolę wolontariuszy, by z perspektywy tej roli śledzić działania bezdomnych. Głośnym echem odbiły się także badania Leona Festingera i zespołu²⁷, którzy przedostali się do sekty wierzą-

nie tej techniki, zaś na drugim przekonania Jacka Douglasa, który w ramach podejścia zwanego „śledztwem społecznym” uważa, że jest to jedyna metoda pozwalająca odkryć prawdziwą naturę rzeczywistości (por. Patton: 1997; Hammersley, Atkinson, 2000: 282–283).

²⁷ Rezultaty badań zamieszczone zostały w książce *When Prophecy Fails* (1956).

cej w nadziejście końca świata. Warto wspomnieć także o badaniach Ervinga Goffmana, w których zastosował techniki ukrytej obserwacji uczestniczącej w jednym ze szpitali psychiatrycznych. Wśród polskich naukowców wymienić można Ludwika Janiszewskiego, który przeprowadził badania za pomocą tej techniki na trawlerze-zamrażalni. Wspomnieć można także badania Kazimierza Doktora przeprowadzone w Zakładach Cegielskiego w Poznaniu, jak również badania Krzysztofa Koneckiego w polskich i japońskich przedsiębiorstwach przemysłowych (patrz odpowiednio Konecki 1990 i 1994).

Wśród badaczy decydujących się na obserwację uczestniczącą ukrytą dominuje przekonanie, że ujawnienie celu badań zniweeczyłoby wszelkie próby poznania prawdy (Farrington, Petter 1999: 180, Konecki 1994: 149 i inni). Ludzie inaczej zachowują się wiedząc, że są obserwowani, *co może wpływać na zachowanie badanych osób i zniekształcać wyniki* (Hammersley, Atkinson, 2000: 270; Shaughnessy i zespół 2002: 106; por. także Patton 1997), dlatego zdaniem niektórych należy wzbudzić w nich przekonanie, że badacz jest jednym z nich.

W moim przypadku, u podstaw decyzji wyboru omawianej techniki badawczej, oprócz już wymienionych argumentów, leżało przekonanie, że specyfikę nękania psychicznego można opisywać jedynie z perspektywy osoby, która ma bezpośredni kontakt z aktami przemocy. Istotny jest status badacza-obserwatora, a w jego ramach prawa, obowiązki, treść pracy oraz to wszystko, co ma wpływ na perspektywę, z której się patrzy na badane zjawisko. Nie bez wpływu jest także to, że moim celem jest opis interakcji. Uwzględnia on relacje oraz sposoby definiowania sytuacji, których odzwierciedlenie nie byłoby możliwe na przykład przy wykorzystaniu metod ilościowych. W praktyce zastosowałem założenie Blumera i innych badaczy w ramach szkoły Chicago, że *procedury stosowane na każdym etapie badań naukowych powinny i muszą być oceniane z uwzględnieniem tego, czy respektują naturę empirycznego świata poddawanego badaniem* (Blumer 1969: 27–28). Mam tu na myśli te wszystkie metody i techniki badawcze, które wykorzystałem w moich badaniach.

Ukryta obserwacja uczestnicząca trwała miesiąc, od 7 marca do 7 kwietnia 2006 r. W jej trakcie przepracowałem 21 dni roboczych (160 godzin roboczych). W ciągu 4 dni spędzonych w fabryce, wraz z innymi nowo przyjętymi do pracy, odbyłem jednodniowe szkolenie w zakresie BHP oraz wstępne badania lekarskie.

Miejscem przeprowadzenia obserwacji była jedna z dużych fabryk produkujących sprzęt AGD, zatrudniająca około 1400 pracowników. Fabryka znajduje się w jednym z dużych miast wojewódzkich.

Zatrudniony zostałem na stanowisku pomocnika w dziale produkcji, zaś w toku dalszej pracy awansowałem na stanowisko operatora gilotyny hydraulycznej. W czasie trwania obserwacji istniała możliwość nieskrępowanego komunikowania się z innymi pracownikami, jak również z kierownictwem średniego szczebla.

Wykorzystując kryteria podziału obserwacji uczestniczącej i klasyfikacji typów obserwacji przedstawione przez Kazimierza Doktora (1964: 51), zdefiniuję dokonaną przez siebie (tekst pogrubiony) obserwację:

Tabela 1. Kryteria klasyfikacji i podziału typów obserwacji uczestniczącej

Kryterium	Typ obserwacji
Stopień uczestnictwa w czynnościach zbiorowości	Calkowite Częściowe
Stopień poinformowania badanych o roli badacza	Ukryte Jawne
Identyfikacja uczuciowa badacza z badanymi	Sympatyczna Neutralna Antypatyczna
Stopień zgodności zachowania badacza z normami Środowiska	Konformistyczne Kompromisowe Niekonformistyczne
Dystans społeczny między obserwatorem a środowiskiem społecznym	Nadrzędny Równorzędny Podrzędny
Stopień inicjatywy wykazywanej przez obserwatora	Bierała Czynna
Język obserwatora	„Inteligentki” Terenowy
Zasób uprzedniego doświadczenia	Maksymalny Minimalny
Pomiar zjawisk obserwowanych	Ilościowy Jakościowy Mieszany
Rola obserwacji uczestniczącej w całości programu badawczego	Autonomiczna Pomocnicza Wiodąca ²⁸

Praca na poziomie teoretyczno-koncepcyjnym została przeze mnie wykonana z zastosowaniem procedur pozyskiwania informacji oraz ich analizy wynikających z założeń teorii ugruntowanej. Wykorzystany został program do analizy danych jakościowych ATLAS TI. Za pomocą ATLASu dokonywałem kodowania wywiadów narracyjnych, swobodnych, jak również danych uzyskanych dzięki ukrytej obserwacji uczestniczącej (kodowanie otwarte, selektywne i zogniskowane). ATLAS wydatnie pomógł mi budować hipotezy oraz diagramy integracyjne. Program ten, w oparciu o zawarte w nim narzędzia pozwalające na szybkie wyszukiwanie i zestawianie ze sobą określonych fragmentów informacji (por Partizi 2005: 181), znacznie ułatwia tworzenie powiązań (por. Given 2006: 56), które wyraźnie wspomagają pracę analityczno-koncepcyjną.

²⁸ Patrz Konecki 2000: 151.

3.2.4. Inne źródła informacji

Zgodnie z założeniami metodologii teorii ugruntowanej, starałem się pozyskać interesujące mnie informacje wszędzie tam, gdzie tylko było to możliwe i uzasadnione z racji podjętej problematyki badawczej. Nawiązałem kontakt e-mailowy z dwoma uznanymi na świecie badaczami tej problematyki, mianowicie:

- ✓ Adrienne Hubert (*Hubert Consult*, Leiden, Holandia);
- ✓ Klausem Niedl (*Institute of Human Resource Management, University of Business Administration and Economics*, Wiedeń, Austria).

Dzięki tej współpracy udało mi się uzyskać informację na temat licznych źródeł literaturowych, w tym kilku niepublikowanych, jak również skonsultować część wniosków, które wyciągnąłem z moich badań.

W badaniach wykorzystałem także dokumentację jednej z ofiar, która powstała w celu przedstawienia jej jako dowodu w sprawie sądowej, na rzecz udowodnienia nękania psychicznego. Były to kserokopie poszczególnych decyzji kierownictwa, które zdaniem pokrzywdzonej potwierdzały jej status, jako ofiary nękania psychicznego. Ponadto uzyskałem takżegląd w narzędzia, które są wykorzystywane przez Państwową Inspekcję Pracy w celu analizy miejsca pracy pod kątem ryzyka mobbingu, oraz miałem możliwość zapoznać się z rapportami z takich analiz.

Zgodnie z założeniami teorii ugruntowanej, do dokumentów zaliczam także liczne artykuły prasowe oraz internetowe, programy radiowe i telewizyjne, których analiza pomogła mi w generowaniu teorii. Dużą wartość miały dla mnie także konferencje naukowe, na których miałem nieraz okazję skonsultowania moich wniosków w gronie profesjonalistów. Nie bez znaczenia były także zajęcia prowadzone ze studentami, na których mogłem zapoznać się z ich osobistymi doświadczeniami oraz doświadczeniami ich kolegów i koleżanek²⁹.

²⁹ Konecki wśród źródeł informacji wymienia także *rozmowy pogłębiające pewne problemy* (Konecki 1990: 315; por. także Lasocik 2003). Także i w tym przypadku odbywałem liczne rozmowy zarówno w trakcie trwania ukrytej obserwacji uczestniczącej, lecz także z innymi osobami, które mogły mi pomóc.

CZĘŚĆ EMPIRYCZNA

Rozdział 4

MOBBING W PRACY Z PERSPEKTYWY INTERAKCYJNEJ. PROCES STAWANIA SIĘ OFIARĄ. WYNIKI BADAŃ

4.1. Badana zbiorowość

Przedstawione w tym rozdziale wyniki badań opierają się na wywiadach narracyjnych oraz wywiadach swobodnych przeprowadzonych przeze mnie oraz studentów w latach 2004–2007. Rozmówcami były zarówno osoby, które doświadczyły mobbingu w miejscu pracy (62 osoby), jak i także osoby będące ekspertami z racji wykonywanej przez siebie pracy i posiadanej wiedzy (7 osób)¹. Wśród osób nękanych znalazło się 11 mężczyzn oraz 51 kobiet. Wywiady narracyjne przeprowadzone zostały z osobami będącymi obiektem agresji, zaś wywiady swobodne – z ekspertami. Niżej przedstawiam tabelę profilów narratorów, których wypowiedzi zostały przeze mnie wykorzystane w badaniach.

Tabela 2. Profile narratorów

Ozna- czenie	Płeć	Wykształcenie	Wiek	Status rodzinny	Branża/stanowisko
1	2	3	4	5	6
N1	K	średnie	55	mężatka	zakład energetyczny pracownica biurowa
N2	K	średnie	53	mężatka/1 dziecko	zakład energetyczny pracownica biurowa
N3	K	policealne	40	mężatka/ 1dziecko	pielęgniarka/służba zdrowia
N4	M	wyższe	35	kawaler	handlowiec/operator telefonii komórkowej
N5	K	.	27	niezamężna	sprzedawczyni w sklepie odzieżowym
N6	K	studentka	22	niezamężna	biuro pośrednictwa pracy

¹ Odpowiednio zastosowałem oznaczenie literą „N” dla osób nękanych oraz „E” dla ekspertów.

Tabela 2 (cd.)

1	2	3	4	5	6
N7	K	średnie	68	mężatka	poczta/emerytka
N8	K	studentka	22	niezamężna	perfumeria/animatorka
N9	K	wyższe	31	mężatka	szkolnictwo wyższe/sekretarka
N10	K	średnie	35	mężatka	hipermarket/zastępca kierownika działu
N11	K	studentka	22	niezamężna	kawiarnia/kelnerka
N12	M	średnie zawodowe	51	żonaty/dzieci	magazynier
N13	K	.	45	.	pracownica służb mundurowych
N14	K	.	.	.	pracownica służb mundurowych
N15	K	.	.	.	firma prywatna/pracownica działu sprzedaży
N16	K	zawodowe	.	mężatka/1 dziecko	szwalia/szwaczka (praca na czarno)
N17	K	studentka	24	niezamężna	zakład prywatny/pracownica działu sprzedaży
N18	K	studentka	23	niezamężna	mała firma prywatna/pracownica biurowa
N19	K	wyższe	55	niezamężna	ekspert finansowy
N20	K	średnie zawodowe	24	zamężna/1 dziecko	pracownica magazynu w firmie prywatnej
N21	K	zawodowe	44	zamężna/dzieci	przedszkole/przedszkolanka
N22	M	zawodowe	38	.	ciastkarnia/ciastkowy
N23	K	.	42	zamężna/dzieci	hipermarket/kaśjerka
N24	M	średnie	31	.	policia/policjant
N25	K	średnie	23	zamężna	salon fryzjerski/fryzjerka (praca na czarno)
N26	K	policealne	28	niezamężna	prywatna firma odzieżowa/księgowa
N27	K	licencjat	23	niezamężna	apteka/technik farmaceutyczny
N28	M	średnie zawodowe	25	żonaty/ 1 dziecko	ciastkarnia/sprzedawca
N29	K	wyższe	34	zamężna	pracownica hurtowni/księgowa
N30	K	wyższe	52	niezamężna	zagraniczna firma farmaceutyczna/dyrektor sprzedaży
N31	M	student	31	żonaty	fabryka sprzętu AGD/ pracownik działu produkcji
N32	K	studentka	22	niezamężna	biuro rachunkowe/stażystka
N33	M	student	23	kawaler	pracownik hipermarketu
N34	K	wyższe	28	niezamężna	liceum ogólnokształcące nauczycielka
N35	K	wyższe	28	zamężna	prywatna firma produkcyjna/dział marketingu
N36	K	średnie zawodowe	47	zamężna	kolej/pracownica biurowa
N37	K	wyższe	44/29	.	fabryka włókiennicza/informatyk
N38	K	.	45	zamężna/dzieci	sklep spożywczy/ekspedientka
N39	K	licencjat	29	niezamężna	sklep spożywczy/ekspedientka
N40	K	średnie	28	niezamężna	tekstylia/handel/pracownica biurowa
N41	K	wyższe	55	.	służba zdrowia/kadrowa
N42	K	średnie	45	zamężna/dzieci	kolej/pracownica biurowa
N43	K	wyższe	48	.	laborantka
N44	K	zawodowe	45	zamężna/dzieci	służba zdrowia/salowa

Tabela 2 (cd.)

1	2	3	4	5	6
N45	K	średnie techniczne	51	•	laboratorium
N46	K	wyższe	29	•	uczelnia wyższa/pracownik naukowy
N47	K	średnie	57	•	zakład produkcyjny/BHP
N48	K	wyższe	28	zamężna/ 1 dziecko	uczelnia wyższa/doktorantka
N49	M	zawodowe	48	żonaty/ 1 dziecko	prywatny zakład szwalniczy pracownik fizyczny
N50	K	•	51	zamężna/dzieci	inspektor ds. zawierania umów sprzedaży
N51	M	średnie zawodowe	31	żonaty	ochroniarz w prywatnej firmie ochronarskiej
N52	M	średnie zawodowe	40	żonaty/3 dzieci	sklep spożywczy/ekspedient
N53	K	•	34	zamężna/2 dzieci	firma prywatna/pracownica biurowa
N54	K	wyższe	47	zamężna/ 1 dziecko	architekt miasta
N55	K	średnie	46	zamężna	księgowa
N56	M	student	24	kawaler	sklep spożywczy/ekspedient
N57	K	studentka	22	niezamężna	bursa szkolna/stażystka
N58	K	•	---	•	Zakład Wodociągów i Kanalizacji/inspektor
N59	K	•	43	•	szkoła podstawowa nauczycielka
N60	K	średnie	45	zamężna/dzieci	laboratorium szpitalne/laborantka
N61	K	wyższe	---	zamężna	firma prywatna
N62	M	student	25	•	wydawnictwo/dział spedycji
E1	K	mgr Agnieszka Mościcka	Psycholog, Instytut Medycyny Pracy, Zakład Psychologii Pracy, Pracownia Stresu Zawodowego, założycielka organizacji antymobbingowej „Godność” przy Instytucie Medycyny Pracy w Łodzi		
E2	M	Henryk Formicki	Wiceprezes Zarządu Regionu Łódzkiego „Solidarności”		
E3	M	mgr Marcin Drabek	Psycholog, Instytut Medycyny Pracy, Zakład Psychologii Pracy, Pracownia Stresu Zawodowego, członek organizacji antymobbingowej „Godność” przy Instytucie Medycyny Pracy w Łodzi		
E4	M	dr Witold Matuszyński	Przewodniczący łódzkiego oddziału Krajowego Stowarzyszenia Antymobbingowego		
E5	M	Wiesław Koc	Przewodniczący Związku Zawodowego Pracowników Utrzymania Ruchu Ciągłego		
E6	M	dr Jarosław Iwaszkiewicz	Okręgowa Inspekcja Pracy, rzecznik prasowy		
E7	M	Pracownik agencji pracy tymczasowej			

• brak danych.

W dalszej części pracy będę stosował oznaczenia Rozmówców na końcu każdego cytatu.

4.2. Proces stawania się ofiarą

Perspektywa interakcyjna przyjęta tutaj przeze mnie, ułatwia mi spojrzenie na okoliczności, które warunkują proces nękania psychicznego w miejscu pracy. Przyjrzę się czynnikom, które mają wpływ na konstrukcję trajektorii ofiary lub jej dekonstrukcję, poprzez przerwanie ciągu następujących po sobie wydarzeń. Moim celem jest wypracowanie teorii średniego zasięgu, która odnosiłaby się do sytuacji osób nękanych psychicznie w miejscu pracy. By tego dokonać, postaram się w dokładny sposób oddać interakcyjną istotę mobbingu. Muszę także zaznaczyć, że ze względu na fakt, iż moim założeniem jest wierne oddanie niuanów świata mobbowanych, konstruowanego na podstawie ujawnianych przez nich definicji sytuacji, powstrzymuję się od jakiekolwiek oceny ich działań i prezentowania wskazówek, w jaki sposób należało postąpić. Wychodzę z założenia, że nie jestem uprawniony do wypowiadania się na ten temat z racji posiadania innej perspektywy, która nie jest oparta na uczestnictwie w prezentowanych kontekstach interakcyjnych.

Zanim zacznę prezentować wyniki badań chcę odnieść się do samego pojęcia ofiary. Termin „ofiara” nie jest moim zdaniem jednoznaczny, gdyż w zależności od kontekstu może oznaczać dwie różne kwestie. Warto zatem mieć świadomość konsekwencji stosowania tego określenia. W pierwszym przypadku ofiara to obiekt nie spowokowanej agresji. Takie postrzeganie terminu ofiara jest zgodne z polskim prawem. W Polskiej Karcie Praw Ofiary² jest zapis, który precyzyjnie określa jego rozumienie: *Ofiara w rozumieniu Karty jest osoba fizyczna, której dobro prawem chronione zostało bezpośrednio naruszone lub zagrożone przez przestępstwo, a także jej najbliżsi*. W drugim przypadku, gdy mówimy o ofierze w kontekście mobbingu, sugerujemy, że ofiarą jest osoba, która nie tylko doświadcza wrogich działań, lecz także sama siebie definiuje jako ofiarę. Częściowa nieadekwatność tego terminu w kontekście niniejszej pracy polega na tym, że nie oddaje on procesu stawania się ofiarą. Stanowi to znaczne utrudnienie w precyzyjnym posługiwaniu się tym terminem. Mam jednak świadomość faktu, że jest on szeroko rozpowszechniony w literaturze przedmiotu, w związku z czym jestem zmuszony także zastosować go w przypadku tej pracy. Zdecydowałem się jednak zaznaczyć, że w kontekście moich analiz termin ofiara oznacza raczej obiekt wrogich działań, niż postrzeganie siebie w kategoriach ofiary.

Dla uporządkowania wniosków najpierw przedstawię kategorię centralną (*core category*), która jest dla mnie najważniejsza koncepcyjnie, zaś w dalszej części zaprezentuję inne kategorie, które mają związek z kategorią centralną.

Centralną kategorią badawczą (*core category*), którą udało mi się wygenerować na podstawie zebranego materiału empirycznego, jest **proces stawania**

² Patrz http://www.ms.gov.pl/prawa_ofiary/karta.shtml, dostęp z dnia 19 marca 2007.

się ofiarą. Kategoria ta określa proces stopniowego i nasilającego się definiowania przez pracownika siebie samego jako ofiary³. Kategorii tej towarzyszy także proces określonego definiowania osób, które znajdują się w otoczeniu zawodowym. Proces stawania się ofiarą jest tą kategorią, która określa niezwykle dynamiczne zjawisko, które nie ma postaci linearnej (kumulatywnej), lecz podlega wahaniom występującym na wszystkich etapach jego rozwoju. Można zatem w tym momencie stwierdzić, że kategoria ta ma postać wielowymiarową, gdyż posiada wiele własności, które rzutują na to, co się pod nią kryje.

Na podstawie uzyskanych materiałów empirycznych jestem przekonany, że osoby, które ucierpiały na skutek nękania psychicznego w miejscu pracy, można podzielić na dwie zasadnicze grupy:

- ✓ Osoby które przyjęły rolę ofiary;
- ✓ Osoby, które nie przyjęły roli ofiary.

Przyjmowanie roli ofiary stanowi dla mnie subkategorię procesu stawania się ofiarą. Działania osób, które przyjęły rolę ofiary oraz w efekcie ich sytuacja, diametralnie różni się, a nawet stoi w opozycji do działań i sytuacji osób, które ostatecznie nie przyjęły roli ofiary bądź ją odrzucili. W pierwszym przypadku można mówić o uwarunkowaniach, które sprzyjają powstawaniu **trajektorii** osób, które same siebie uważają za ofiary. Przyjmowanie roli ofiary jest warunkiem procesu stawania się ofiarą. W drugim przypadku posługuję się terminem **przerowanej trajektorii**, gdyż została ona zdekonstruowana. W czasie moich badań udało mi się wygenerować kategorie, które mają wpływ na proces stawania się ofiarą:

- 1) **działania ofiary nękania psychicznego;**
- 2) **rola mobbera;**
- 3) **rola otoczenia zawodowego ofiary;**
- 4) **rola otoczenia prywatnego ofiary;**
- 5) **specyfika pracy.**

Ze względu na fakt, że proces stawania się ofiarą zakłada związek z wymienionymi wyżej kategoriami, nie jestem w stanie omawiać ich oddzielnie, gdyż taki układ ograniczyłby ukazanie interakcyjnego i dynamicznego charakteru mobbingu. Działania ofiary są ściśle uzależnione od działań mobbera, na całość zaś ma wpływ zachowanie grupy, które z kolei często jest konsekwencją wspomnianego zachowania mobbera. Uważam, że zadanie, które postawiłem przed sobą, wymaga ode mnie oddania dynamiki relacji wzajemnych oddziaływań. W związku z tym zdecydowałem się na układ do pewnego stopnia chronolo-

³ Tym samym pozostaje ona w zgodności z częścią definicji, które podkreślają, iż istotą mobbingu jest to, że osoba czuje się ofiarą i sama definiuje siebie jako ofiarę (patrz wyżej, rozdział teoretyczny).

giczny⁴, który odzwierciedla proces stawania się ofiarą, lecz także te wszystkie działania i okoliczności, które decydują o jego przyspieszeniu, opóźnieniu lub dekonstrukcji.

4.2.1. Punkt zwrotny (*turning point*)

Na temat koncepcji punktów zwrotnych pisałem już wcześniej w rozdziale teoretycznym niniejszej pracy, przy okazji omawiania książki Anselma L. Straussa *Mirrors and Masks*. Przypomnę zatem, że punkty zwrotne charakteryzują te momenty naszej tożsamości, które *zajmują miejsce poza orbitami bardziej widocznej struktury społecznej, niekoniecznie niezwiązane z uczestnictwem w niej* (tł. własne, Strauss, 1969: 93). Są one nieplanowane, gdyż istnieją poza wpływem instytucji na naszą biografię. Punkty zwrotne przyjmują postać krytycznych incydentów, po których wystąpieniu stwierdzamy, że nie jesteśmy tą osobą, którą byliśmy do tej pory. Takim momentom, zdaniem Straussa, towarzyszą takie uczucia, jak: *zaskoczenie, szok, rozgoryczenie, niepokój, napięcie, zdumienie, pytania do siebie a także potrzeba wypróbowania nowej jaźni, odkrycia i sprawdzenia nowych i często ekscytuujących albo napawających strachem koncepcji* (Loc. cit.).

Punkty zwrotne, na które natrafiłem w moich badaniach, mają najczęściej postać pierwszych ataków, zidentyfikowanych przez ofiarę jako celowe. Pojawienie się tychże ataków większość osób postrzega jako początek nękania psychicznego w pracy. Zarówno osoby, które w efekcie przyjęły rolę ofiary, jak również te, które tego nie zrobiły, przypisują im znaczenie rozpoczęcia nowego rozdziału ich pracy zawodowej. Ponadto każdy z rozmówców dokładnie pamiętał okoliczności pojawienia się pierwszych ataków, a nawet potrafi uzasadnić ich wystąpienie. Ofiary przypisują punktom zwrotnym duże znaczenie, często przełomowe w ich dotychczasowej karierze zawodowej. W kilku przypadkach rozmówcy okazywali silne wzruszenie, gdy mówili na temat początku nękania.

W pewnym momencie zauważylem, że kierowniczka uwzięła się na mnie, tylko na mnie. Wydaje mi się, że to było właśnie przez szkołę. Prosiłem kierowniczkę o wolne, znowu nie chciała mi ich dawać. (N33, pracownik hipermarketu)

Wszystko rozpoczęło się dość niewinnie, bo szef przydzielił mi własne biurko z komputerem. Wydawało się to dla mnie dość normalne i oczywiste, ponieważ każdy z pracowników miał swój kącik. Jednak nie dla wszystkich było to do zaakceptowania. Już pierwszego

⁴ Układ ten jest jedynie do pewnego stopnia chronologiczny, gdyż nie jest możliwe wyznaczenie etapów nękania psychicznego i procesu stawania się ofiarą, które pasowałyby do wszystkich badanych. Można mówić jedynie w kategoriach najczęściej występujących następstw poszczególnych stadiów nękania, technik obronnych itd.

dnia mojego pobytu jedna „życzliwa” koleżanka zapytała szefa, dlaczego dostałam stolik pod oknem, no bo ona zawsze chciała tam siedzieć. (N42, kolej/pracownica biurowa)

Zaczęło się od tego, że w którymś momencie zaproponowano mi lepsze stanowisko, lepszą pracę też w biurze w tym takim podobnym tylko, że tak powiem w innym miejscu pracy, zgodziłam się na to, wydawało mi się, że będzie to dla mnie jakimś...osiągnięciem życiowym... (N55, księgowa)

Duże znaczenie w procesie interpretacji nowych zdarzeń, dokonywanych przez osobę doświadczającą wrogiego zachowania, jest stosowanie racjonalnych objaśnień (racjonalizacji). Racjonalizacje występują na każdym etapie nękania psychicznego i w pewnym sensie podtrzymują poczucie bezpieczeństwa, którego źródła tkwią w interpretowaniu zachowań mobbera bądź ich grupy w kategoriach przewidywalności. W przypadku, gdy rozmówcy wspominają o występowaniu pierwszych ataków, elementem racjonalizacji jest wskazywanie konkretnych „obiektywnych” przyczyn, które uruchomili proces nękania. Identyfikacja konkretnych zachowań, zdarzeń i okoliczności stabilizuje w oczach ofiary także scenariusz przyszłych zachowań i umożliwia wypracowanie technik adaptacyjnych, o których będę mówić później.

Rozmówcy, opisując początek ich problemów w pracy, podkreślają przełomowy charakter negatywnych wydarzeń, stawiając je w opozycji wobec wcześniejszej dobrej atmosfery w pracy oraz pozytywnych relacji, jakie posiadali ze swoim otoczeniem zawodowym.

Wszystko było dobrze do momentu, kiedy obecna moja pani kierownik przejęła, że tak powiem, kierowanie wydziałem. No i wtedy zaczęły się troszeczkę kłopoty. (N2, pracownica biurowa/zakład energetyczny)

Niestety bajka o dobrym szefie nie mogła trwać wiecznie. Yyyy, mój przełożony dostał awans, co było jednoznaczne, że jego obowiązki przejmuje zastępca. Jakby tego było mało, na stanowisko zastępcy awansowała nasza pracownica – okropna baba. (N14, pracownik służb mundurowych)

Do miesiąca sierpnia tego roku praca przebiegała bardzo spokojnie, to znaczy stosunki między pracownikami, jak i szefostwem układały się bardzo dobrze i poprawnie, mimo iż szefostwo często się zmieniało. Problemy zaczęły się niedawno. W miesiącu sierpniu zostałam wezwana telefonicznie przed godziną 15.00 przez obecnego naczelnika, z którym współpracuję od dwóch lat, do jego gabinetu. Stało się coś, czego nigdy wcześniej się nie spodziewałam. I już od progu, bez słowa wyjaśnienia zostałam... skrzyczana, nie wiem czy mogę, przepraszam, ale tak właśnie powiedział, tymi słowami: ja się kurwa za panią wezmę, rozpierdolę tę enklawę [cisza]. (N 36, pracownica biurowa/kolej)

Niestety starego prezesa zastąpił nowy i od tamtego momentu można powiedzieć, że ...że zaczęło się dla mnie istne piekło. (N53, firma prywatna/pracownica biurowa)

Współpraca z nią była fantastyczna, myśmży się tak zaprzyjaźniły, że praktycznie opowiadaliśmy sobie wszystkie historie... rodzinne, męsko-damskie, obgadywałmy naszych przełożonych, po prostu była sympatyczna, naturalna atmosfera yyy... do tego stopnia, że się odwiedzałyśmy w domu, wymieniałyśmy się przetworami, przepisami [śmiech]... Po prostu jak ona miała jakieś... jakieś problemy psychiczne, to przychodziła do mnie, ja ją pocieszałam i nawzajem... Czyli byłyśmy prawie, że przyjaciółkami [westchnienie]... No i sytuacja się zmieniła w momencie, gdy połączono nam wydziały... Wtedy, dosłownie z dnia na dzień..., z dnia na dzień moja koleżanka zmieniła swoje oblicze, nie?... Zmieniła ton rozmowy ze mną... na bardziej oficjalny..., praktycznie moje przyjścia do jej gabinetu wyglądały tak, że... że... yyyy... oficjalnie zapraszała mnie, żebym sobie usiadła, nie. (N54, architekt miasta)

Można tutaj zauważyc pewną prawidłowość. Osoby, które podkreślają wcześniejsze dobre relacje z przełożonym, jak również dobrą atmosferę w pracy, jednocześnie, winą za zmianę obarczają czynniki niezależne od nich samych, np. zmiana przełożonego bądź sama zmiana zachowania przełożonego czy zatrudnienie nowego pracownika. Problematyyczne w skutkach może być również działanie, u którego podstaw leżały dobre intencje, np. udzielenie publicznej pochwali pracownikowi, która przez otoczenie jest interpretowana jako reszty załogi:

Ten jeden ruch, tj. moje wstąpienie do związku zawaliło całą budowlę. Nowy dyrektor, który był wnikliwym człowiekiem, na jednym z zebrań popełnił kardynalny błąd, było ponad 40 osób, on im wszystkim robi uwagi, a w pewnym momencie mówi o mnie: A pani X robi najlepsze opracowania. I oni co wtedy zrobili? Przyjęli to jak naganę. Spuścili głowy, ale zaczęli ostrzyć sobie na mnie noże. To był początek złego. (N19, ekspert finansowy)

Brak wystąpienia punktu zwrotnego następuje wtedy, gdy wrogie działania nie pojawiają się na pewnym odcinku kariery zawodowej pracownika, lecz towarzyszą mu od samego początku podjęcia pracy.

No a ja byłam wtedy pracownikiem z najmniejszym stażem, więc [...] no [...] stanowiłam świetną ofiarę [...] żeby się można było wyżyć. No i wtedy właśnie wszysko się zmieniło, to znaczy [...] zaczęło się zmieniać na gorsze. Zaczęło się od tego, że zaczął krytykować mój wygląd. (N5, sprzedawczyni w sklepie odzieżowym)

Niestety to ja stałam się dla niego wrogiem publicznym numer jeden. Nie znał mnie. Poczuł się zagrożony, że ktoś może go wydać, powiadomić policję, powiedzieć komuś, kto się tym zainteresuje, na przykład rodzicom tych dzieci, które uczęszczały do tego przedszkola. Od tamtej pory czepiał się mnie na każdym kroku. (N21, przedszkolanka)

W przypadku osób, które od samego początku przybycia do nowego miejsca pracy doświadczają przykrości, często pojawia się racjonalizacja postępowania

mobberów, określana jako „testowanie nowego”. Jest to procedura typowa dla praktyk inicjacyjnych towarzyszących wejściu nowej osoby do grupy, w której panuje pewien stopień zgody co do hierarchii w niej panującej, lecz także solidarność i akceptacja norm przyjętych przez grupę (patrz Konecki 1992; Kamiński 2006).

Bardzo negatywnie odebrana przez zespół jako nowa osoba. Generalnie w nowych miejscowościach pracy, co mnie bardzo dziwi,yyy jest stosowane, stosowanie, jest stosowane takie hmmm siłowanie się: pracownicy starsi yyy sprawdzają, na ile wytrzymały jest nowy pracownik, osoba, która dopiero rozpoczęła pracę, no i powierzane są takiej osobie, nowemu pracownikowi najgorsze zadania. Najgorsze, najbrudniejsze, wymagające największego poświęcenia, największego wkładu, jeśli to jest praca fizyczna, wkładu wysiłku fizycznego i tak dalej i tak dalej. (N11, kelnerka/kawiarnia)

Są to osoby, które cały czas muszą wieść prym w obmawianiu kogoś. Każda nowa osoba w pracy musi przejść chrzest. (N60, laboratorium szpitalne/laborantka)

Tym, co różni praktyki inicjacyjne od mobbowania, jest fakt, że inicjacja kończy się wraz z przejściem statusowym nowego pracownika, czyli wtedy, gdy nie jest już „nowym”. W przypadku mobbowania takie przejście nie następuje, choć „nowy” oczekuje go w momencie zatrudnienia kolejnych osób. Pracownik jednak jest „ciągle nowy”, bez względu na to, że do pracy przyszły kolejne osoby. Jest on stale traktowany gorzej niż pozostali, zaś jego grupowy status jest zazwyczaj najniższy, natomiast próby zmiany sytuacji na lepszą kończą się niepowodzeniem.

Przez 4 lata dawałam z siebie wszystko i co [gorzki śmiech] i nigdy mnie nie docenili, a nawet po przyjęciu kolejnych pracowników nowych dziewczyn do sklepu zaczęto mnie gorzej traktować... (N39, ekspedientka/sklep spożywczy)

Punkt zwrotny, który rozmówcy utożsamiają z początkiem problemów w pracy, stanowi dla nich wydarzenie historyczne, któremu towarzyszy deklarowana podczas wywiadu większa świadomość, niż wtedy, gdy się to stało. Badani podkreślają, że w momencie pojawiения się pierwszych problemów nie posiadali świadomości ich wag i konsekwencji:

Zaczęły się moje kłopoty w momencie, kiedy ta pani rozchorowała się i przeszła na tak zwany rentę chorobową. No i wtedy ja zaczęłam odczuwać, co to znaczy, no być... Wtedy nie zdawałam sobie sprawy z tego, być mobbingowana... (N2, pracownica biurowa/zakład energetyczny)

Wtedy po raz pierwszy zobaczyłam jego prawdziwe oblicze i tak się zdenerwowałam, że plakałam przez całą noc. Yyy i to właśnie od tamtej pory zaczęło się systematyczne nękanie i krytykowanie bez powodu. (N13, pracownica służb mundurowych)

Nie miałam świadomości, że problem sam się rozwijał. Powodem frontalnej zmiany co do mojej osoby było wstąpienie po sześciu latach pracy do NSZZ Solidarność, jako jedna na 45 osób w wydziale. (N19, ekspert finansowy)

Pojedynczy akt agresji, chociaż najczęściej niezrozumiałej i w opinii ofiary niesprawiedliwy, jest przez część osób objaśniany i usprawiedliwiany. Gdy się pojawia, jest włączany w zasób interakcyjny ofiary i napastnika. Osoby takie najczęściej traktują usprawiedliwianie agresji jako sposób radzenia sobie z nią, także przez cały okres trwania mobbingu.

A myśli pani, że nie próbowałam obracać w żart tych uszczypliwych dogryzek? Wielokrotnie... Często tłumaczyłam to sobie w ten sposób, że dana osoba dobrze się nie wyspała, albo, że ma kłopoty w domu, albo pies zachorował i chyba dlatego musi na kimś odreagować, a że ja jestem najbliżej, to mnie się dostaje....no... (N42, kolej/pracownica biurowa)

Usprawiedliwianie zachowań mobbera, jednoznacznie przyczynia się do procesu wchodzenia w rolę ofiary. Rola ofiary nie wydaje się krzywdzonemu na tym etapie tak abstrakcyjna, w związku z tym „przymierza” tę rolę, by „poczuć jej treść”. Dla niektórych osób jest to początek trajektorii i stopniowego wchodzenia w rolę osoby krzywdzonej. Eksperci, z którymi przeprowadziłem rozmowę, potwierdzają, że ofiary tłumaczą sobie swoją sytuację w bardziej optymistyczny sposób niż jest w rzeczywistości. Zaatakowani pracownicy mają tendencję do interpretacji wydarzeń w kategoriach incydentów, starając się nie łączyć ich w bardziej holistyczny obraz:

Prawdę mówiąc, najczęściej jest tak, że osoby przychodzą już w sytuacji, gdy jest poważny uszczerbek na zdrowiu, psychiczny. I dlaczego tak się dzieje? Może dopiero wtedy dociera do nich, że to, co się z nimi dzieje, że to, co się dzieje w ich głowach, to nie jest spowodowane przez nich. Inna sprawa, że odwlekają, powiedzmy myślą, że wszystko będzie ok, że to się wszystko jakoś poukłada, no ale niestety, jak już ten proces rusza to trudno go zatrzymać i trzeba po prostu jakiegoś wsparcia. (E3, psycholog Zakład Psychologii Pracy, Pracownia Stresu Zawodowego)

No to tutaj są też dwie grupy osób poszkodowanych. Znaczy są osoby, które zwlekają, znaczy najpierw nic nie zauważają, albo nie chcą zauważać, że coś się dzieje złego w ich środowisku pracy, yyy później, kiedy już te działania negatywne, destrukcyjne są tak silne, że zaczynają się zastanawiać, co z tym zrobić i wtedy zwracają się do różnych instytucji, a jest też druga grupa pracowników, która..., ale oczywiście jest to grupa bardzo niewielka, znaczy mniejsza, na pewno mniejsza, to są pracownicy, którzy reagują natychmiast, znaczy... A z czego to wynika? To prawdopodobnie wynika z wiedzy. Także

ta pierwsza grupa ma wiedzę niewielką albo wcale jej nie ma na temat mobbingu. Druga grupa ma wiedzę dość dużą na temat mobbinguyyy i potrafi te elementy mobbingu zauważać i zareagować od razu na to. (E4, przewodniczący łódzkiego oddziału Krajowego Stowarzyszenia Antymobbingowego)

Witold Matuszyński (drugi ekspert z Krajowego Stowarzyszenia Antymobbingowego) dzieli osoby doświadczające wrogiego zachowania na dwie nierówne grupy: pierwszą z nich, ta większa, przyjmuje postawę bierną i wyczekującą, zaś drugą mniejszościową, od samego początku podejmuje się próby obrony i oporu wobec agresora. Najpierw przedstawię etapy wspólne dla obydwu grup, by później dokonać analizy przyczyn ich odmiennego postępowania.

4.2.2. Gorsze traktowanie

Poczucie gorszego traktowania jest pewnym etapem doświadczanym przez ofiary, nie od razu, przy okazji pierwszego ataku, lecz dopiero wtedy, gdy dowody gorszego traktowania są dla nich wystarczające, by wzbudzić takie poczucie. Tak jak wcześniej nadmienilem, najpierw dominują objaśnienia, których przejawem są usprawiedliwiania poczynań agresora. Poczucie gorszego traktowania pojawia się na skutek porównań własnej sytuacji z sytuacją pozostałych osób, a także wykluczenia incydentalnego charakteru wrogich działań. Definiwanie siebie jako pracownika gorzej traktowanego pojawia się wtedy, gdy zazwyczaj zawodzą inne, bardziej optymistyczne sposoby uzasadniania własnej krzywdy.

Potrafił być miły, wesoły przy mnie, yyyy żartował tam z jakimś pracownikiem, a mnie traktował jak powietrze, po prostu udawał, że mnie nie widzi. Zapytalałam, kiedyś poszłam do niego do pokoju, zapytałam go, dlaczego, dlaczego jest taki dla mnie, dlaczego się tak zmienił. Nie odpowiedział mi nic. Po prostu nic nie powiedział mi i tyle. (N1, pracownica biurowa/zakład energetyczny)

W oczach szefa to po prostu byłam przedstawiana jako najgorszy pracownik, który właściwie jest zakałą przedsiębiorstwa. (N6, pracownica biura pośrednictwa pracy)

Ja nie pisałam na komputerze, więc w związku z tym maszynistka wszystkie moje sprawy miała w komputerze i musiała poprawiać i potem to szło dalej. Kierownik miał kilka takich teczek i moja zawsze była na końcu, najdłużej musiałam czekać. (N19, ekspert finansowy)

Oprócz mnie były jeszcze trzy pracownice, a to zawsze na mnie spadała wszelka odpowiedzialność. A to towar nie taki zamówiony, a to nie ten producent, a to taki, co to ludzie nie chcą go kupować [westchnięcie] takie pierdoly, ale obrywało mi się najbardziej. Yyy zawsze też był problem z urlopem. Co by nie było, to inni mieli urlop, a ja nie. (N39, sklep spożywczy/ekspedientka)

W wypowiedziach niektórych pracowników często pojawia się przeciwwstawiennie ich zalet, w postaci np. rzetelności, pracowitości, uczciwości itd., gorszemu niż innych traktowaniu. Pracownicy ci podkreślają w ten sposób poczucie niesprawiedliwości wynikające z nieuzasadnionej krzywdy. Dodatkowym efektem jest również wykazywanie nieracjonalności postępowania szefa, który wbrew logice okazuje wrogie zachowanie wobec dobrego pracownika.

Chociaż wykonywałem swoje obowiązki nienagannie, ona wybrała właśnie mnie, wiadomo dlaczego... Kierowniczka powiedziała, że albo mnie zwolni, albo będę kasjerem sprzedawcą na 0,75 etatu. (N33, pracownik hipermarketu)

Miałam takie wrażenie, że nie wiem, jak dobrze byłoby coś napisane, nie wiem, jak dobrze byłoby coś zrobione, ale wystarczy, że ja jestem autorem tego i nie widzimy tego, co jest dobre, tylko szukamy słabych punktów w tym wszystkim, co jest przedstawiane. (N48, uczelnia wyższa/doktorantka)

[...] wręcz, że jestem bardzo dobrym pracownikiem... jestem bardzo komunikatywna operatywna..., więc nagle ... jestem nikim... i tu coś jest nie tak... i wytykanie wiecznie palcem, bo ty taka czy inna... ty jesteś po prostu stara..., bo masz czterdzieści pięć lat... nie dwadzieścia siedem, nie trzydzieści dwa, tylko czterdzieści pięć... tylko, że ja byłam tak samo dyspozycyjnym pracownikiem, jak te, co mają dwadzieścia parę lat... (N55, księgowa)

4.2.3. Trudna sytuacja pracownika

Jednym z istotnych czynników, które od samego początku mobbowania pełnią kluczową rolę w postępowaniu mobbera wobec ofiary, jest znajomość jej trudnej sytuacji. Czasami jest to trudna sytuacja materialna, czasami osobista (np. rozwód, choroba). Zdarza się, że mobber, zanim podejmie się pierwszego ataku, najpierw przeprowadza swoisty „rekonesans”, którego celem jest poznanie szczegółów z życia prywatnego osoby, którą zamierza zaatakować. Celem tego działania jest „optymalizacja” i skuteczność ataku. Dzięki pozyskanym informacjom agresor jest w stanie użyć takiego środka, który jest najbardziej skuteczny z możliwych, zaś z drugiej strony – minimalizuje ryzyko wystąpienia negatywnych konsekwencji dla siebie. Dysponowanie informacjami na temat trudnej sytuacji ofiary daje także agresorowi poczucie siły i bezkarności. Zdarza się również, że to właśnie ofiara informuje o swojej trudnej sytuacji, licząc na większą wyrozumiałość ze strony szefa lub otoczenia.

W pewnym okresie swojego życia, przechodziłam różne takie właśnie osobiste hmm problemy. No w sumie doprowadziły one mnie do depresji. Leczyłam się, leczyłam się przez no około dwa miesiące [...]. Hmm po dwóch miesiącach wróciłam do pracy, oczy-

wiście no. W pracy wiedziano, co się ze mną dzieje, bo byłam w pracy, byłam u mojego kierownika, z którym rozmawiałam. Był mi człowiekiem życzliwym raczej, nie zauważał jakichś takich złych z jego strony wobec mnie... W każdym razie właśnie po po hmmm po tym fakcie, kiedy wróciłam do pracy, po pewnym czasie zaczęły się działać właśnie dziwne rzeczy. [...] zachowania, które widziała, że mnie denerwowały, widziała, że, że ja jestem no może i po tej depresji jestem taką osobą raczej wrażliwą, delikatną hmm, niewiele potrzeba, żeby się zdenerwowała, przeżywam to głęboko. (N1, pracownica biurowa/zakład energetyczny)

No i w zasadzie wiedziała, że mogłyby do tego doprowadzić, gdybym ja tej sesji letniej nie zaliczyła, czy poczuła, że jest mi za ciężko. Wiedziała, że zależy mi na pieniądzach jakichkolwiek, na jakiejkolwiek pracy, bo mam mamę, która jest sama. Ja muszę pracować, żeby się tu utrzymać. (N32, stażystka/biuro rachunkowe)

Jestem też osobą, która ... no niestety przeżyła swoją tragedię życiową i jedną z nich jest to, że nie mam dzieci ... hyy co też było częstym jakoś mi dziwnie wypomniane ... bardzo mnie to boli do tej pory zresztą nie jest to moją winą, że nie mam dzieci, bo dziecko miało tylko nam zmarło... (N55, księgowa)

Opowiadała o moim życiu prywatnym panu X, o mojej chorobie... musiałam brać wiele leków, które powodowały, że czułam się czasem bardzo bardzo słaba, czasem zapominałam o czymś... I to właśnie zostało mi wypomniane w rozmowie z panem X. Stwierdził, że będę musiała odejść, jak sobie nie radzę z obowiązkami i jeśli nie jestem sprawna fizycznie!!!! A może i na umyśle!!!!... (N35, pracownica działu marketingu/prywatna firma produkcyjna)

Oj tak... Ludzie podli dla siebie są. Chyba tak już ten świat jest urządżony. Była taka Marta, dziewczyna bardzo ładna, przyjechała z prowincji, gdzieś z Lubelszczyzny czy Podkarpacia, dokładnie nie wiem, ale na pewno ze ściany wschodniej i ona mieszkała u swojej ciotki. Na niej Grzesiek i pracownice, co z nim trzymali, „jechały na niej konno”. Dochodziło do tego, że ją od Ukrainek albo nędzarzy galicyjskich wyzywały i musiała zostawić w soboty i niedziele, i nie miała za to płacone, a te krowy miały wolne. (N38, ekspedientka/sklep spożywczy)

W pewnych przypadkach ofiary przypisują szefowi-mobberowi zachowanie tak wysoko nieracjonalne, że wytłumaczeniem w ich mniemaniu może być jedynie sadyzm, na który mogą sobie pozwolić, wykorzystując dystans władz, jaka go dzieli od ofiar:

Wciąż zastanawiałam się, dlaczego prezes mnie jeszcze nie zwolnił i nasuwało się tylko jedno wytłumaczenie, że „kochany” szef chciał sobie popatrzyć, jak się męczę, chciał sobie dostarczyć rozrywki, gnębiąc mnie. Dobrze wiedział, że nikt nie wstawi się za mną, że wszystko ujdzie mu bezkarnie i że mi zależy bardzo na pracy. (N53, firma prywatna/pracownica biurowa)

Taki był mój szef – 20-letni gówniarz, który dostał od ojca sklep do prowadzenia. Żadna z nas nie wiedziała, jak się zachować po jego bluzgach. Po prostu ścinało nas z nóg, że taki wyrostek nie ma w sobie żadnego poszanowania do nas. Generalnie traktował nas jak śmiecie. Sorry, trochę przeżyłam i uważałam, że każdy człowiek powinien być traktowany z szacunkiem, każdy pracownik powinien być traktowany z szacunkiem, niezależnie od wieku, płci i wyglądu. Tam nie dość, że byliśmy źle traktowane, to jeszcze każda codziennie musiała słyszeć tekst typu: „uśmiech na twarz, bez mnie nie miałybyście co do garnka włożyć” i tym podobne teksty. Zawsze na nasze miejsce ktoś był; jeśli ktoś się odezwał, co zresztą bardzo rzadko się zdarzało, to padala odpowiedź, że na to miejsce przyjdzie 5–6 innych osób chętnych od zaraz do pracy. Byliśmy łatwo zastępowlane, bo takiej pracy można było nauczyć się w 1–2 dni. (N16, szwaczka, praca na czarno)

Ostatnia z wypowiedzi dostarcza nam bardzo ważnych informacji odnośnie do innych źródeł „siły” mobbera, mianowicie warunków pracy oraz charakteru rynku pracy, którym mobberzy i ofiary przypisują określone znaczenie i wykorzystują we wzajemnych interakcjach.

4.2.4. Praca „na czarno” i trudna sytuacja na rynku (rynek pracodawcy)

Jednym z czynników, który wpływa na wystąpienie agresywnych zachowań przełożonego (w przypadku pracy na czarno – zazwyczaj także właściciela zakładu pracy), jest zatrudnianie na czarno. Nieuregulowany stosunek pracy daje mobberowi faktyczną władzę, daleko wykraczającą poza tę, która zazwyczaj wynika z legalnego stosunku pracy. W jednej z wypowiedzi rozmówczyni określa pracodawcę mianem: *Pana życia i śmierci*. To pracodawca, który dobrze zna trudną sytuację (najczęściej finansową) ofiary lub przypuszcza, że pracownik jest w trudnej sytuacji, gdyż zgadza się na zatrudnienie na czarno, decyduje o tym, co pracownik robi w trakcie pracy, lecz także poza nią. Ogromna dysproporcja władzy daje mu możliwość nękania większej liczby osób, gdyż obie strony mają świadomość, że w każdym momencie jest on w stanie wymienić cały zespół, z dnia na dzień, co nie jest tak łatwe w przypadku legalnego zatrudnienia.

Jeżeli jesteś zatrudniona na czarno, nie ma co nawet się stawić. Nic tam nie było zgodnie z prawem, ale właściciel miał to w dupie. Jeżeli nie wiążę Cię żadna umowa, to po prostu nie możesz mówić o jakimś tam prawda legalnym zatrudnieniu i prawach pracownika, no bo przecież praca na umowę, to z umowy wynika ile godzin powinien człowiek przepracować; a tutaj żadnej takiej umowy nie zawierał. (N16, szwaczka, praca na czarno)

Na szczęście dla mnie koleżanka powiedziała mi o innej pracy i teraz od jakiegoś czasu mogę powiedzieć, że jest lepiej, dużo lepiej. Jestem inaczej traktowana, tamte czasy wspominam jako przecinek w życiu, który fakt trwał za długo, ale na szczęście już się skończył. W większości zakładów, gdzie pracuje się na czarno, to wiem, że tak jest. (N16)

Jak miał kogoś do zwolnienia, to robił to na bezczela. Zawsze twierdził, że takich jak my czarnuchów, czyli ludzi pracujących na czarno, jest bardzo dużo [...]. Przy pracy na czarno człowiek jest tylko maszyną do pracy. (N16)

W sumie to wiedziałam, że nie tylko mnie to dotyczy, ale i innych pracowników, też pracowali bardzo ciężko. Wszystkim było tam ciężko. Była tam na przykład kobieta, po prostu ja nie wiem, pracowała po kilkanaście godzin dziennie, po 15–16 godzin, bez zarejestrowania od 3 lat. Ja tam na szczęście, przepracowałam tylko rok, niestety baz zarejestrowania. W momencie, kiedy mogłam stamtąd uciec, to zrobiłam to jak najszybciej. (N17, pracownica działu sprzedaży/zakład prywatny)

Kiedyś to przyszedł na produkcję i podszedł do takiego nowego. Chłopak nie bardzo jeszcze kumal, o co chodzi, był dopiero drugi dzień. Szef podszedł do niego i powiedział: „co tak wolno kurwa to robisz? Nie nadajesz się! Zabieraj swoje ciuchy i wypierdalaj!” Szef nie patrzał, czy ktoś ma wykształcenie ciastkarza, czy nie ma, po prostu na drugi dzień kazał mu przyjść do pracy i już. A że pracowało się na czarno, bez jakiegokolwiek zarejestrowania, bez umowy-zlecenia to przyjmował i wywałał mnóstwo osób, ja tam nie pracowałem długo, ale w tym czasie przewinęło się mnóstwo twarzy. (N22, ciastkarnia/ciastkowy)

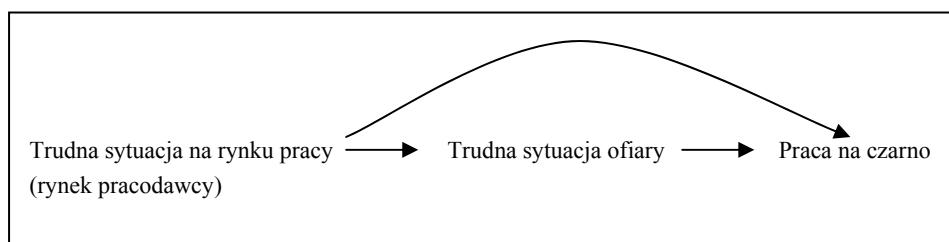
Można zauważyć także, że w przypadku zatrudnienia na czarno, szef-mobber nie jest zmuszony podejmować intensywnych działań mających na celu rozbijanie solidarności grupowej⁵, co jest typowe w innych przypadkach. Tutaj sprawne manipulowanie strachem umożliwia proces wzajemnej alienacji pracowników, którzy obawiają się straty pracy i traktują siebie nawzajem w kategoriach zagrożenia. Pracownicy są socjalizowani w taki sposób, by postrzegać swoją pracę w kategoriach „gry o sumie zerowej”, gdzie dominuje świadomość, że zysk jednej osoby musi wiązać się ze stratą innej. Takie definiowanie sytuacji przez pracowników niejako „odciąża” mobbera od konieczności permanentnego monitorowania warunków umożliwiających mu sprawowanie nieograniczonej władzy.

Zero dobrego klimatu. Jeśli atmosfera była za bardzo w porządku i brygada dogadywała się ze sobą, były śmiechy na sali, to szef od razu potrafił ją popsuć. Ustawiał nas do pionu chamskimi tekstami i na długo zapadała cisza. Było to wszystko o tyle poniżające, że my same czasami nie potrafiliśmy patrzeć na siebie po takich docinkach z jego strony [...] W pracy nie ma koleżeństwa, kiedyś było. Teraz jest gonitwa, wyścig szczurów, nie ma kolegów, przyjaciół w pracy, znajomych też. Nikogo nie ma, tylko mamona. Liczy się praca, to co się zarobi, każdy za parę groszy sprzedział człowieka. Trzeba wiedzieć, z kim się rozmawia, o czym i o kim, najlepiej tylko pracować, mało mówić. Nie wychodzić nigdzie z ludźmi z pracy, bo można za dużo powiedzieć przy piwku. Nikomu też nie wolno pochwalić się zarobkami, jakie dostał, albo premią extra. Lepiej nic nie mówić. Tobie też to radzę. Nic nie mówić, jak najmniej. To już nie jest praca, w której można sobie swo-

⁵ Na temat technik rozbijania solidarności grupowej przez mobbera, będę pisać później.

bodnie żyć. Na wszystko trzeba uważać. Każdy zamknięty w sobie, każdy się boi, rzeczywiście jeżeli na miejsce jednej osoby jest pięć innych chętnych, to nie ma się czemu dziwić. (N16, szwaczka, praca na czarno)

Zatrudnianie na czarno jest ściśle powiązane z trudną dla pracowników sytuacją na rynku pracy, gdyż stanowi jego konsekwencję. Zależność tę poszerzoną o znajomość trudnej sytuacji ofiary można przedstawić następująco:



Rys. 3. Uwarunkowania zatrudnienia na czarno

4.2.5. Wybór ofiary

Wybór ofiary nękania ma zazwyczaj charakter procesualny. Napastnik często upewnia się, że może kogoś zaatakować, wykonując swoisty rekonesans odczuwanych możliwości i szans na powodzenie działań. Często można mówić o pewnej racjonalności, którą kieruje się agresor w wyborze określonej osoby. Brak „wstępnego rozpoznania” jest bardziej typowy dla mobbera, który albo ma ogromną władzę, zazwyczaj nad wszystkimi podległymi sobie pracownikami, albo działa w wyniku konkretnych przesłańek, najczęściej opierających się na przypisywaniu ofierze złych intencji.

I to jest taki początek, kiedy ten mobber zaczyna próbować. Próbuje właśnie u takich pracowników, których... no tu widać, może być posłuszny, że właśnie nie zrzeszony, może mało wykształcony, w ciężkiej sytuacji, samotna kobieta wychowująca dzieci w jakiejś cięższej sytuacji. Jest wtedy ten mobbing łatwiej prowadzić, bo ta osoba jest no właśnie w takim układzie życiowym, w którym nie będzie protestować, albo będzie słabo protestować. Tak się zaczyna mobbing. (E2, wiceprezes Zarządu Regionu Łódzkiego „Solidarności”).

Tu mamy taki przykład u nas w jednym wydziale, kiedy jeden z przełożonych sobie wybiera coraz to nową osobę. Jak tamta nie wytrzyma, odchodzi, albo coś, on wybiera sobie następną. Powoli, jeśli jest miękka... (E5, przewodniczący Związku Zawodowego Pracowników Utrzymania Ruchu Ciągłego).

Jeśli chodzi o wybór ofiary, napastników można podzielić na takich, którzy kierują się bardziej lub mniej klarownymi przesłankami podejmując atak wobec określonego pracownika. Wśród tych pierwszych wybór ofiary podyktowany jest najczęściej pewnym zdarzeniem, które w mniemaniu mobbera jest konsekwencją celowego, złośliwego działania ofiary. Mobbing jest zatem w tym przypadku formą kary i rewanżu za czyny przypisywane mobbowanemu, lub też reakcją obronną.

Jedna z pań pomyliła się, wydała złe osocze. Gdyż ja pracuję w laboratorium w jednym z łódzkich szpitali. Nie była to sytuacja zagrażająca życiu, niemniej jeżeli ta osoba zdecydowałaby się dostać krew, swoją grupowo, mógłby nastąpić wstrząs, mógłby się zakończyć tragicznie. W każdym razie pan dyrektor się dowiedział o tej całej sytuacji, zadzwonił do mojej szefowej i gehenna mojego życia się zaczęła od tego dnia. Trwa już to półtora roku. Tej pani postawiono zarzuty i ma sprawę karną. Natomiast nikt nie wie, kto ujawnił całą sytuację i wszystko skupiło się na mnie. Stałam się kozłem ofiarnym nie będąc w ogóle winiszana w żaden sposób w tą sprawę. (N60, laboratorium szpitalne/laborantka)

Po 10 latach pracy, w firmie zdecydowałam się założyć związek zawodowy. Efekt był taki, że po trzech dniach od poinformowania prezesa o założeniu związku zawodowego no dostałam naganę yyy (N30, zagraniczna firma farmaceutyczna/dyrektor sprzedaży)

Jeden z ekspertów po stronie powodów mobbingu wymienia poczucie zagrożenia ze strony mobbera działalnością ofiary, potwierdzając tym samym powyższą wersję wydarzeń:

Najczęściej, u części takich klientów się spotkałam, którzy są na takich stanowiskach, które dają im wgląd w wewnętrzne papiery firmy i wyłapują tam różne w firmie nieprawidłowości, i to są najczęściej księgowe, z kilkoma takimi przypadkami, na ileś tam różnych, właśnie się spotkałam, że to są wiesz, te osoby, które wyłapują yyyy no nadużycia finansowe, krótko mówiąc, na przykład to jest jako taki wyzwalaacz albo też takie osoby, który działają w związkach zawodowych, które też kiedyś za czasów poprzednich rządów, też się jakoś wiesz, no nie wiem, no działały w opozycji, ale to był taki jeden przypadek, kiedy kobieta pracowała... była w związku zawodowym i to jakoś tak się na niej odbija teraz. (E1, psycholog, Zakład Psychologii Pracy, Pracownia Stresu Zawodowego)

Innym powodem dla podejmowania wrogich działań ze strony mobbera, bądź grupy mobberów, jest wyeliminowanie pracownika, który w jakiś sposób się wyróżnia. Nie każda jednak odmienność musi budzić agresję. Warunkiem koniecznym jest brak akceptacji dla owej „innoci” pracownika. Odmienność może być zarówno pozytywna, jak i negatywna. W pierwszym przypadku może być to wyższy poziom wiedzy, pracowitości lub zdolności i wtedy można zazwyczaj mówić o zawiści ze strony mobbera bądź ich grupy:

Początkowo nie miał zastrzeżeń do mojej pracy. Nawet na jego wniosek zostałam odznaczona medalem i nagrodą pieniężną. Iyy, dzięki sukcesom, jakie odnoszę wraz z moim zespołem, dyrektor też zbierał nagrody. [cisza] yyy, lecz w pewnym momencie mojego przełożonego ogarnęła niczym nie uzasadniona zazdrość, zaczął się mścić. (N13, pracownica służb mundurowych)

I później koleżankę, która tam wykarnała gdzieś pracę, bardzo wyjątkowo zdolna osoba i mnóstwo dyplomów miała, ale tam jeszcze była nadgorliwa, to po godzinach jeszcze wzięła sobie pracę i jeszcze tam druki wykarnała gdzieś tam... pisemną pracę taką. Zobaczył dyrektor, no i za wielki prawda był szum, wielkie halo, dlaczego tam pracuje, że to nie tak jak potrzeba, i znów już się jej dobrał do skóry. (N7, zakład prywatny/pracownica działu sprzedaży)

Powyższe wypowiedzi znajdują także odzwierciedlenie w poglądach ekspertów, którzy potwierdzają, że u źródeł mobbingu mogą leżeć określone emocje, jak: zazdrość, zawiść lub strach mobbera przed pozytywnie wyróżniającym się pracownikiem:

[...] osobą, która doznaje mobbingu, również może być każda osoba, która wyróżnia się czymś. To jest ważne i ciekawe zjawisko, bo tak jak ja zauważam, to najczęściej dotyczy mobbing tej osoby, która czymś się wyróżnia, na przykład wybitnymi kwalifikacjami zawodowymi, gdzie nieudolny szef widząc zagrożenie potencjalne u pracownika podporządkowanego, który jest bardzo zdolny, który jest doskonały wykonawczo, stanowi potencjalne zagrożenie dla niego, wobec tego będzie starał się go w jakiś sposób deprecjonować. (E6, Okręgowa Inspekcja Pracy, rzecznik prasowy)

Wśród wypowiedzi ofiar nie wystąpiła informacja na temat „odmienności negatywnej”, czyli opartej na negatywnej cesze, która mogłaby być przyczyną wyboru ich osoby jako ofiary. Wiadomości na temat negatywnie wyróżniających się pracowników uzyskałem dzięki rozmowom z ekspertami, którzy wskazali, że u podstaw mobbowania określonego pracownika może leżeć chęć pozbycia się go, z racji jego nieudolności i niemożności dorównania grupie. Konsekwencją jego „inności” jest spadek efektywności całego zespołu.

[...] osoby niepełnosprawne. Jeżeli się znajdują w zespole pracowniczym, często chorujące. No bo co innego, bo z tymi chorobami jest różnie, nie zawsze one są w pełni uzasadnione, ale jeśli autentycznie ktoś jest chory, to zespół dąży do wyeliminowania jego. Pracownicy niejednokrotnie odbierają to w kategoriach: my musimy za niego pracować. Jego nie ma – on korzysta ze świadczeń z ubezpieczenia społecznego, ale ten zakres zadań, który na niego spada, my musimy realizować, wobec tego on jest dla nas, z tego punktu widzenia niewygodnym pracownikiem, bo zespół powinien mieć pracę równo rozłożoną, a już jego nieobecność powoduje nadmiar pracy po stronie innych pracowników. (E6)

W drugim przypadku, czyli wtedy, gdy mobberzy w wyborze ofiary kierują się mniej klarownymi przesłankami, rozmówcy przypisywali agresorowi niera-cjonalność bądź chęć celowego szkodzenia, bez namacalnych korzyści, które z niego wynikają dla agresora.

Dotyczyło to takich bardzo codziennych spraw. Przejawiało się to yyy przede wszystkim na tzw. „czepianiu się pracowników”, w każdej sytuacji znalazły się powód, zwłaszcza jeżeli yyy pracownikiem była yyy kobieta, żeby po prostu wytykać błędy yyy czasami nawet tych, których się nie yyy popełniało. (N15, firma prywatna/pracownica działu sprzedaży)

Jestem pracownikiem policji. Najczęściej ma to miejsce [mobbing], gdy ktoś wykorzystuje wyższą rangę, aby wymóc pewne decyzje. [...] Na przykład, gdy ktoś wyższy stopniem w ostatniej chwili zmienia obszar mojego patrolu z terenu kilku ulic do 100-metrowego kawałka. Służba staje się wtedy bezsensowna i nieefektywna. (N24, policjant)

Yyy, na początku oboje bardzo interesowali się moją pracą. Ona jako osoba bardzo ambitna chciała wiedzieć wszystko. To nie stanowiło dla mnie żadnego problemu yyy, lecz sytuacja stała się napięta, gdy zaczęła wtrącać się do mojej pracy i wprowadzać swoje decyzje. Yyy, wydaje mi się, że jestem osobą dobrze zorganizowaną i dawałam sobie radę bez pomocy przełożonych. [Cisza] z każdym miesiącem pracy przybywało, a moi szefowie coraz bardziej zaczęli się nakręcać przeciwko mnie. (N14, pracownik służb mundurowych)

4.2.6. Podejmowanie działań obronnych

Podejmowanie działań obronnych jest dla mnie subkategorią, w której udało mi się wyodrębnić wiele własności. Do jej całkowitego teoretycznego nasycenia potrzebowałem przeprowadzić analizę porównawczą wielu różnych przypadków. Dzięki niej udało mi się dokonać klasyfikacji działań obronnych pod kątem ich skuteczności oraz wpływu na kategorię centralną, czyli stawanie się ofiarą. Jako kryterium przyjąłem w tym przypadku **skuteczność**:

- Skuteczność i przekonanie o powodzeniu działań**
- ↑
- a) Działania obronne w założeniu mające polepszyć sytuację, zakończone sukcesem
 - b) Działania obronne w założeniu mające polepszyć sytuację, zakończone porażką
 - c) Działania paraobronne (proforma), bez wyraźnej intencji polepszenia własnej sytuacji
 - d) Brak działań obronnych, świadoma lub nieświadoma akceptacja zachowań mobbera

a. Działania obronne w założeniu mające polepszyć sytuację, zakończone sukcesem

Podstawowym celem ofiary, w tym przypadku, są działania, które w założeniu mają doprowadzić do poprawy szeroko rozumianej sytuacji. Warunkiem koniecznym do podjęcia takich działań jest przeświadczenie mobbowanego, że mogą być one skuteczne. Wiara w powodzenie działań obronnych musi być poparta choćby elementarnym przekonaniem o własnej sile, lecz także pewnymi oczekiwaniami wobec otoczenia, zwłaszcza wtedy, gdy działania mają charakter publiczny. Ofiara zazwyczaj przypuszcza, że otoczenie, jeśli nie aktywnie, to przynajmniej w milczeniu popiera jej inicjatywę, lub też nie sprzeciwia się jej podjęciu. Skutkiem tych działań jest zazwyczaj zmiana definiowania samego siebie. Ofiara zaczyna wierzyć w siłę sprawczą swoich czynów. Pracownik dotychczas dręczony przypisuje często swoim działaniom punkt zwrotny w karierze. Sukces wytyczają jego dalsze działania. Zasób interakcyjny zwycięzcy jest wzbogacony pozytywnym doświadczeniem związanym ze skuteczną obroną. Taka osoba może próbować budować koalicję, której staje się liderem i której celem jest zmiana sytuacji na lepsze dla wszystkich zainteresowanych. Inną możliwością jest także brak działań wspólnotowych na rzecz dumy z podwyższenia swego statusu względem innych dręczonych osób, lub dołączenie do osób traktowanych „normalnie”, w przypadku gdy mobbing dotyczył tylko jej osoby. W przypadku udanych działań obronnych najbardziej możliwym scenariuszem jest przerwanie procesu przyjmowania roli ofiary, który warunkuje proces stawania się ofiarą lub, jeśli jest to wczesny etap nękania, uniemożliwienie jego rozpoczęcia.

Ja mówię: nie ty jesteś do oceny yyy, ponieważ skończyłyśmy tą samą szkołę yyy, nie ty mnie będziesz oceniała, jeżeli masz jakieś wątpliwości, no to proszę bardzo możemy porozmawiać z kimś... yy z przełożonym i proszę mi dać zarzuty, jakie masz do mnie yyy jeżeli ja źle wykonuję swoją pracę. Ale ty mnie oceniać nie będziesz (N3, pielęgniarka/służba zdrowia)

[...] wrzucili nas w konflikt, no ale chyba się właśnie trochę przeliczyli, bo chyba się okazało, że być może byliśmy przynajmniej nie mniej intelligentni jak... niż oni, bo my jesteśmy chyba jeszcze zgrabniej ten konflikt odrzucili, odbiliśmy piłeczkę i wrzuciliśmy w nich ten konflikt. Bo dokładnie nas w biurze było trzech i na nas trzech było... byliśmy tak właśnie dziwnie podzieleni – ja byłem u jednego menadżera i koleżanka i kolega byli u drugiego menadżera. No i po prostu odrzuciliśmy konflikt, odbiliśmy piłeczkę, była akurat okazja i już właśnie konflikt znikł. Także ich to bardziej chyba akurat w tym momencie za... dotknęło, niż nas. (N4, handlowiec/operator telefonii komórkowej)

[...] ja mówię tak: Panie Arturze, no w tym momencie to śmiem twierdzić, że Pan dostał opieprz od swojego zwierzchnika, jego może też ktoś opieprzył i tak to idzie piętro niżej, aż w końcu Pan mnie opieprzył, a proszę powiedzieć, kogo ja mam opieprzyć? Czy ja mam się wyżyć na kliencie? No i się w zasadzie temat skończył no. (N4)

Warto również zauważyć, że osoba (bądź ich grupa), która przeciwstawiła się skutecznie nękaniu, przypisuje także mniejszą wagę działaniom mobbera, lecz ponadto zmienia zdanie na jego temat. Percepcja mobbera opiera się na „urealnieniu” jego osoby w oczach ofiary, gdyż przestaje mu przypisywać te cechy charakteru, zdolności oraz możliwości, których nie posiada jej zdaniem, a które zmuszały ją wcześniej do zachowania konformistycznego. Dekonspiracja mobbera może być upublicziona, jako symbol zwycięstwa i słuszności podjętych przez ofiarę kroków oraz publicznie ogłoszone przejście statusowe. Ofiara w ten sposób legitymizuje publicznie swoje zwycięstwo i nowy status. Jego wyznacznikiem są inne niż dotychczasowe relacje z mobberem. Ponadto zwycięzca zmienia także publiczny obraz mobbera, wyznaczając jego inną niż dotychczas grupową percepcję.

b. Działania obronne w założeniu mające polepszyć sytuację, zakończone porażką

U podstaw działań obronnych, które zakończyły się porażką, leży również przeświadczenie, że „być może się uda”, lecz ma ono charakter raczej nadzieję niż przekonania. Ofiara, której się nie udaje w znacznie większym stopniu niż tej, której działania kończą się sukcesem, bierze wcześniej pod uwagę niepowodzenie, choć stara się myśleć pozytywnie. Jej obawy wynikają z określonej definicji sytuacji, która utwierdza ją w interpretowaniu własnego położenia jako trudne i nielatwe do zmiany. Ofiary często przymierzą się do obrony na wiele dni wstecz, lecz nie podejmują jej, gdyż szukają „właściwego” momentu. Brak wiary w powodzenie działań obronnych w wielu przypadkach koresponduje z wyczuciem co do realnych szans ich powodzenia. Te działania od poprzednich (zakończonych sukcesem) odróżnia zazwyczaj także bardziej dokładne planowanie, z dużym wyprzedzeniem czasowym, i rozważania na temat szans powodzenia. Niepowodzenie następuje czasami na skutek źle rozpoznanej możliwości budowy szerszej koalicji wymierzonej przeciwko mobberowi:

Na początku pracy, w tej pierwszej, spotkałam się z próbą zrobienia małego strajku, jednak nie wyszło. Kobiety baly się. W drugiej plany były wielkie. Miała być grupa oddelegowana na rozmowę, ale jak przyszło co do czego, to nikt nie chciał mówić pierwszy, więc w obu zakładach jakiekolwiek próby solidarności między pracownikami nie powiodły się. Każdy szedł w swoją stronę. Strach wszystko dyktował. (N16, szwaczka, zatrudniona na czarno)

Wiedziały, co się dzieje, zauważały, ja z resztą po pewnym czasie postanowiłam rozmawiać z innymi ludźmi i mówić o tym, co się, co się dzieje u mnie w pokoju, co robi kierownik, jak się odnosi do mnie. Kierownik oczywiście, on ma taki sposób bycia, że „tyka”, on nie mówi per pani, pan tylko po prostu na ty, hmmm to mi też nie odpowiadało,

ale obawiałam się mu zwrócić uwagę, że że nie powinien się tak do mnie odzywać, że mnie się to nie podoba, po prostu obawiałam się tego. Yyyy koleżanki właśnie yyy też widziały, że raczej tak yyy patrzyły na mnie, no nawet może i współczując, ale bo jak wykrzykiwał na mnie właśnie, bo pokój ma wspólny z nimi, z trzema koleżankami, i widziały, że coś się dzieje, że on krzyczy, starały się zamknąć drzwi, ale wiedziały, że coś się dzieje, patrzyły ze współczuciem, ale widziały, że nie chcią absolutnie rozmawiać ze mną na ten temat i obawiali się, po prostu się obawiali. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Yyy pomimo wielokrotnego zastraszenia i grożenia zdobyłam w sobie na tyle siły, żeby mu się przeciwstawić i nie podpisać tego beznadziejnego sprawozdania. On wtedy zaczął na mnie krzyczeć yyy mówił, że muszę to podpisać, bo on jest tu dyrektorem i tego ode mnie wymaga! [cisza] Kiedyś po udanej kontroli, gdy referowałam mu swoje wnioski, on głupio uśmiechnął się i powiedział coś w rodzaju, yyy że nigdy więcej nie awansuję dopóki on jest tu szefem. Aaaa także miała miejsce sytuacja, gdy mój przełożony nawet nie czytając mojego sprawozdania oświadczył, że nie nadaję się na kontrolera. (N13, pracownica służb mundurowych)

c. Działania paraobronne (proforma), bez wyraźnej intencji polepszenia własnej sytuacji

Działania paraobronne nie opierają się na założeniu poprawy sytuacji. Jest to raczej nadzieję na to, że sytuacja może się poprawić, jeśli zechce tego mobber. Osoby podejmujące tego typu działania cechuje na ogół brak poczucia sprawczości, inicjatywę przypisują mobberowi, lecz nie sobie. To od niego zależy scenariusz działań, gdyż w ich przekonaniu on jest jego jedynym i rzeczywistym kreatorem. U podstaw działań paraobronnych leży przekonanie o szansie, jaką niesie za sobą manifestacja swoich odczuć wobec agresora. Brak poczucia wewnętrznej siły jest spleciony z nadzieją na litość lub zmianę zachowania mobbera na skutek tego, że zacznie postępować moralnie, gdy zorientuje się, jaką krzywdę wyrządził ofierze. Działania tego typu podejmowane są raczej bez obecności innych, by tym samym, w przekonaniu ofiar, dać mobberowi szansę na zmianę zachowania, bez utraty twarzy wobec innych. Wśród działań paraobronnych najczęściej pojawiały się: płacz demonstrowany w obecności agresora, a także obietnica bardziej wydajnej pracy, czyniona w obecności mobbera lub okazywana pośrednio, poprzez intensyfikację wykonywania obowiązków.

[...] takie właśnie zachowania Pani Dyrektor dawały mi wiele do myślenia, a zarazem uczulały na to, że trzeba bardzo się starać, by Pani Dyrektor zechciała zmienić zdanie na mój temat, o ile to kiedykolwiek będzie możliwe. (N59, szkoła podstawowa/nauczycielka)

Miałam takie stany, że oczywiście to, że ja na przykład tam reagowałam płaczem, to było jedno, natomiast z reguły yyy na większość szefów czy współpracowników płacz kogoś wzbudza taką reakcję, że się ktoś czuje winny, tak na przykład, że ja komuś coś zrobiłem,

no bo ktoś przeze mnie płacze. Tutaj było wręcz przeciwnie, że ja to robię specjalnie, ja na przykład ostentacyjnie pewnie to wszystko robię, żeby żeby po prostu wzbudzić yw w stosunku do swojej osoby litość, ale nie litość przelożonego, tylko litość współpracowników, to znaczy, żeby skonfliktować i w złym świetle tego mojego pracodawcę, prawda, czy bezpośredniego szefa postawić, więc potem jeszcze nie było przepraszam no tylko: „ja nie mogę w takich warunkach pracować, po co te sceny w ogóle” i jakby to było takie odwracanie sytuacji, że to nie ja jestem zła. (N9, szkolnictwo wyższe/sekretarka)

Także [westchnięcie] bardzo mnie bolało to, przez długi okres czasu, że starałam się dać z siebie wszystko w tym wydziale a [placz] zostałam potraktowana... niezbyt miło, no (N2, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

A wszyscy jej wierzyli, no, bo jakby inaczej. Potem już się przyzwyczailam do tego, że ciągle szperała w moich papierach, że ciągle coś ginęło jakimś dziwnym trafem. Aż dziw, że nie próbowała przeglądać mojej torebki... Z czasem starałam się pamiętać i zamykałam na klucz szufladę mojego biurka, ale długo to nie trwało. Musiała o tym powiedzieć szefowi, bo przyszedł do pokoju i powiedział, że pracujemy w zespole i wszystko jest wspólne, tak, więc mam na przyszłość tej szuflady nie zamykać. (N53, firma prywatna/pracownica biurowa)

Wyszłam z gabinetu... i chcę powiedzieć, że do tej pory za każdym razem, kiedy do niej przychodziłam, to powodowało, że strasznie się rozklejałam przy niej... na jej oczach... w jej obecności... czułam się... taka... nic nie warta... mój placz powodował, że ona bardziej się nakręcała... nie przebierała w słowach... lubiła to chyba. (N59, szkoła podstawowa/nauczycielka)

d. Brak działań obronnych, świadoma lub nieświadoma akceptacja zachowań mobbera

Brak działań obronnych jest również pewną formą działania. Nierzadko ma ono na celu przekazanie mobberowi informacji, że ofiara mu się nie przeciwstawi i respektuje jego postępowanie. Od działań paraobronnych różni je całkowity zazwyczaj brak nadziei zmiany na lepsze i przekonanie o braku jakiegokolwiek wpływu na rzeczywistość. Ofiara z reguły w pewnym stopniu utożsamia się z niezmiennością układu, w którym uczestniczy, lecz także kreuje i reprodukuje ową statyczność. Każdego kolejnego dnia swoim postępowaniem udowadnia stabilność wzajemnej relacji ról, którą w oczach mobbera respektuje, a nawet akceptuje. Ofiara zazwyczaj postrzega otoczenie jako albo nieprzyjazne jej, albo zupełnie obojętne.

Ja, szara myszka w tej firmie, bez żadnej pozycji, pokornie spełniałam więc życzenia pana X. A czepiał się wszystkiego... (N35, prywatna firma produkcyjna/dział marketingu)

Także ja praktycznie na jej humory.... nie zwracałam specjalnie uwagi, myślałam, że po prostu jakiś ciężki okres... ma..., jakieś złe chwile przeżywa... Wręcz jej nawet współczułam, że... że... taka jest osowiała, smutna i poważna, nie? (N54, architekt miasta)

Ale jak już mówiłam, ja nie chce iść z tym do sądu. Chce tylko normalnie pracować. (N60, laboratorium szpitalne/laborantka)

Pracownicy, którzy decydują się na brak działań obronnych, postępują w ten sposób, często na skutek niepowodzenia wcześniej podjętych działań obronnych lub też z braku przekonania o jakimkolwiek skuteczności takich działań. Ta druga możliwość występuje zazwyczaj wtedy, gdy ofiara jest świadkiem nieudanej próby buntu i jego dotkliwych konsekwencji, bądź gdy wierzy w opinie pracowników dotyczące szefa i jego złego postępowania. Opinie obiegowe na temat szefa funkcjonują zazwyczaj wśród pracowników na prawach faktów i niezbytowych dowodów. Posiadają moc sprawczą, gdyż są ciągle „żywe” w opowieściach i stają się przekazem włączonym w treść socjalizacji wtórnej, której szczególnie intensywnie poddawani są nowi pracownicy. Często już w pierwszym dniu nowy pracownik jest informowany o tym, że musi uważać w kontaktach z określona osobą. Można zatem powiedzieć, że pracownicy z większym doświadczeniem w pewnych okolicznościach wytwarzają i przekazują nowo przybyłym swoistą matrycę postrzeżeniaową, w której zawarte są informacje dotyczące budowy „optymalnej interakcji” z osobami powszechnie uważanymi za trudne, oraz podstawowe wskazówki odnośnie do wykonywania codziennych obowiązków.

Zastanawiające było dla mnie to, że już w pierwszych tygodniach koleżanka z działu księgowości ostrzegła mnie przed jakimkolwiek uzewnętrznianiem się przed Alą i panem X. Ponieważ ja z reguły nie ulegam wpływom, powiedziałam, że dopóki sama nie stwierdzę, że te osoby są złe i mogą mi zaszkodzić, nie mam powodów, aby się do nich uprzedzić (N35, prywatna firma produkcyjna/dział marketingu)

Generalnie na początku już zauważylam, że ciągle mi mówiono o szefie, który był człowiekiem.. no.. z lekka dziwnym. (N5, sprzedawczyni w sklepie odzieżowym)

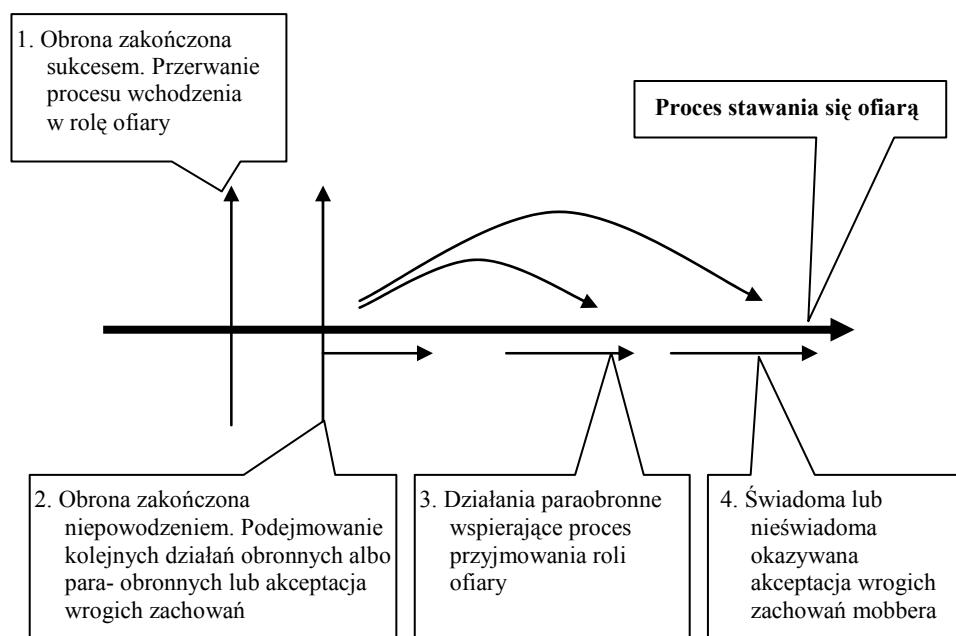
Zdarza się, że opinie dotyczące szefa są bardzo konkretne i wskazują nie tyle na sposób postępowania wobec niego, co raczej na przypadki jego zachowania, które stanowią charakterystkę szefa w oczach podwładnych i wyznaczają sposób, w jaki jest on przez nich definiowany. Pracownicy oswajają się z wizerunkiem szefa lub potwierdzają swoje zdanie o nim.

Pewne zdarzenie: szef hafciarni pewnego pięknego dnia przyszedł do pracy i po prostu na dzień dobry wskazał trzy osoby i kazał im się pakować. Od tak sobie stwierdził, że to będzie przykład dla innych. Nikt nie wiedział o co chodzi. Zwolnił matki mające małe dzieci. Jedna z nich wychowywała dwójkę dzieci sama. Nie wiem, jak można być tak

bezdusznym. Nie robił sobie z tego nic. Jak odeszły, stwierdził, że one były ogniskiem wszystkiego i zdusiły ogień w dobrym momencie. (N16, szwaczka)

Dziewczyny kiedyś mówiły, że była taka sytuacja, że uderzył swoją pracownicę. Tak porządnie w głowę dostała. Wcale nie trudno mi to sobie wyobrazić nawet. Podobno był wtedy pijany i traf chciał, że akurat wtedy tej dziewczynie coś się w maszynie zacięło, a jak poszła zgłosić to, szef przyszedł z nią i coś tam puknął i jednak zaczęła chodzić. No i tradycyjnie awantura, tym razem o to, że jej się niby pracować odechciało i sobie wymsią awarie. Przez złośliwość rzeczy martwych dostała. (N44, służba zdrowia/salowa)

Całość działań omówionych wyżej można przedstawić za pomocą prostego diagramu integrującego, który wskazuje, w jakiej są one relacji do naszej głównej kategorii, jaką jest proces stawania się ofiarą.



Rys. 4. Działania obronne a proces stawiania się ofiarą

Gdy już zostały omówione rodzaje działań obronnych, warto spojrzeć na uwarunkowania do ich wystąpienia. Prześledzę te czynniki, które powodują, że ofiary próbują zmienić swoją sytuację na lepszą lub też nie podejmują takich prób, jednocześnie współtworząc własny status ofiary.

4.2.7. Uwarunkowania podejmowania działań obronnych lub ich zaniechania

Ze względu na fakt, że omawiam dwa rodzaje uwarunkowań, mianowicie te, które prowadzą do podejmowania działań obronnych, jak również te, które powodują zaniechanie tychże działań, zdecydowałem się podzielić uwarunkowania na dwa rodzaje: te, które skłaniają do aktywności, oraz te, które prowadzą do bierności.

4.2.7.1. Uwarunkowania sprzyjające działaniom obronnym

Pod pojęciem uwarunkowań sprzyjających działaniom obronnym rozumiem te wszystkie czynniki, które decydują o tym, że dręczony pracownik podejmuje próby aktywnych działań mających na celu polepszenie własnej sytuacji w miejscu pracy. Pomimo istnienia wielu czynników sprzyjających zainicjowaniu obrony, trudno jest jednoznacznie stwierdzić, który z nich jest najważniejszy i ile z nich musi pojawić się, by ofiara zaczęła się bronić.

✓ Indywidualne cechy osobowości wspierające działania obronne

Jednym z czynników, które w dużym stopniu decydują o tym, że ofiara podejmuje się obrony, są indywidualne cechy osobowości wspierające działania obronne. Wśród tych dominujących można wymienić poczucie własnej wartości oraz związane z nią przekonanie o własnej autonomii i niezależności wobec działań agresora. Te cechy pomagają utworzyć swoistą „membranę percepcyjną”, przez którą atakowany pracownik przepuszcza sygnały wysyłane pod jego adresem przez napastnika, nadając im inne znaczenie, niż agresor. Osoba wyposażona w takie narzędzie jest w stanie dość długo pracować w warunkach, w których na co dzień poddawana jest wrogim działaniom, nie stając się jednocześnie ofiarą przede wszystkim w swoim własnym mniemaniu. Nie pojawia się zatem jeden z podstawowych warunków, który prowadzi do przyjmowania roli ofiary, czyli zmiana przekonania na swój własny temat, o czym będę pisać w dalszej części pracy.

Więc może dlatego ten mobbing tak mi jakoś tutaj, przeszło to wszystko po mnie spłynęło... no może nie koniecznie spłynęło, bo to już jakiś tam ślad zostało, no już teraz coraz mniejszy, może właśnie z tytułu nowej pracy, ale to już teraz też jakiś taki charakter mój, taki właśnie spokojność, takie opanowanie, że po prostu no... boli to, ale za chwilę przestanie. (N4, handlowiec/operator telefonii komórkowej)

Ja... powiedzmy sobie, część rzeczy, które właśnie uważałem za zbędne albo idiotyczne, po prostu puszczałem mimochodem, nie zwracałem na nie uwagi, uważałem jakby ich w ogóle nie było, izolowałem się od pewnych rzeczy. (N31, fabryka sprzętu AGD/ pracownik działu produkcji)

[...] pracownik na przykład musiał się tłumaczyć z najprostszego czynności, które wykonywał, a w życiu nie miałem takiej sytuacji, żebym musiał tłumaczyć się z tego, że idę do ubikacji, więc jeżeli przykładowo my jesteśmy wolnymi ludźmi i żyjemy w demokratycznym kraju i nikomu nie muszę tłumaczyć, że idę coś zrobić do ubikacji, co nawet człowiek karany, powiedzmy w więzieniu też nie tłumaczy się z tego nikomu, więc no czulem się w ten sposób... (N31)

Yyy, no ja sprzeciwiałam się temu i powiedziałam, że jednak chciałabym spróbować, że dopiero jak przekonam się, że rzeczywiście nie spełniam tu warunków, które powinnam, to wówczas to naturalnym stanem rzeczy przestanę pracować. (N48, uczelnia wyższa/doktorantka)

✓ Świadomość własnej sytuacji

Świadomość własnej sytuacji to coś znacznie więcej niż sama wiedza o własnym położeniu. Wiedza dotycząca własnego położenia jest zdobywana zazwyczaj samodzielnie lub przy pomocy innych osób – z pracy, jak i spoza niej, które starają się „uświadomić” ofiarę. Uświadomienie natomiast następuje wtedy, gdy niktani pracownik przypisuje określone znaczenie wcześniej wspomnianej wiedzy, a także wydarzeniom, które mają miejsce w pracy. Świadomość własnej sytuacji jest często efektem zabiegów ze strony otoczenia ofiary (uświadadamianie⁶), lecz także jej samej, wtedy gdy zaczyna na podstawie uzyskiwanych dowodów zmieniać przekonanie na temat zachowań, których jest obiektem. Pełna świadomość zazwyczaj jest rezultatem „wyjścia z kontekstu” i pojawia się wtedy, gdy ofiara odchodzi z pracy i udaje się na rentę lub emeryturę lub wtedy, gdy zmienia pracę na taką, w której nie doświadcza wrogich zachowań. Możliwość porównania swojej wcześniejszej sytuacji z obecną daje możliwość spojrzenia z boku, czyli zmiany perspektywy i tego, co się na nią składa.

Harowałam nawet w Wigilię. Teraz wiem, że szef chciał mnie wykończyć, udowodnić, że jestem nikim, że nic nie potrafię. (N39, sklep spożywczy/ekspedientka)

Na końcu już to jedna ta.. ta dziewczyna to powiedziała, że, że jeszcze takiego dręczenia kogoś to nie widziała. (N46, uczelnia wyższa/pracownik naukowy)

To to właśnie on mi powiedział, żebym szybciutko poszła jednak do dyrektora, żebym nie czekała, bo to już, to już ostateczni dzwonek, po prostu ja się wykończę i po, co po co... (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Świadomość własnej sytuacji pojawia się także w przypadku wystąpienia czynników, którym ofiara przypisuje miano „obiektywnych” i „bezdyskusyjnych”. Takim czynnikiem są na przykład konsekwencje zdrowotne (w tym także

⁶ Znaczenie wyrazu „uświadomienie” wiąże z ofiarą i traktuję jako „zyskanie świadomości”, natomiast „uświadadamianie” jest w tym przypadku komplikacją zabiegów ze strony otoczenia, które służą uświadomieniu.

psychiczne). Jeśli ofiara sama nie łączy ich ze stresem, jakiemu jest poddawana w pracy, są one jednym z silniejszych argumentów, który jest używany w procedurze uświadamiania jej przez otoczenie.

No i szefu chyba doprowadzić do sytuacji, żebym sam się zwolnił i mnie mobbinguje... No na przykład dostaję ciągle najgorsze zmiany na przykład..., bo to sklep całodobowy jest i najgorsze zmiany, bo Święta Bożego Narodzenia, w Wigilię, yyy, Sylwestra. (N52, sklep spożywczy/ekspedient)

[...] skutkami mojego nieustającego stresu były problemy zdrowotne. Najbardziej odczuło to moje serce, ale są leki, które muszę przyjmować już dożywotnie, aaa pomimo tego, że jestem jeszcze młodą osobą. (N14, pracownik służb mundurowych)

Ja nie chcę tam wrócić, bo to się nie skończy, obecnie jestem na zwolnieniu lekarskim, leczylam się w szpitalu i będę szukała innej pracy. Oczywiście dzieci też na tym cierpią. (N29, pracownica hurtowni/księgowa)

✓ Świadomość alternatywy wobec obecnej pracy

Na samym wstępnie muszę zaznaczyć, że czym innym jest alternatywa wobec wykonywanej pracy a czym innym świadomość jej posiadania. Różnica polega na tym, że większość osób dysponuje rzeczywistą alternatywą wobec obecnej pracy, czyli za pomocą podjętych przez siebie działań jest w stanie zmienić pracę na inną. Poczucie alternatywy posiada natomiast znacznie mniej osób, gdyż wiąże się ono z wyobrażeniem sobie zmiany pracy. Wiele osób przypisuje obecnej pracy znacznie większe zalety niż ma ona w rzeczywistości, deprecjonując jednocześnie skuteczność działań mających jej pomóc w znalezieniu innej pracy, a także samą atrakcyjność innej pracy. Świadomość alternatywy wiąże się także z tym, że w chwili rozpoczęcia pracy, pracownik uważa ją za tymczasową i/lub niezbyt atrakcyjną w porównaniu z innymi, na które mógłby liczyć, gdyby dokonał więcej starań, lub które za jakiś czas będą dla niego dostępne.

Ja byłam z nimi, ale mimo wszystko troszeczkę inaczej, ja nie mam rodziny, nie jestem obciążona takim bagażem. One musiały tam pracować i wiedziały, że muszą utrzymać rodzinę i mieć z czego żyć. Ja miałam troszeczkę inaczej. Wiedziałam, że w każdej chwili mogę odejść i jak będę miała taka okazję, to mogę to zrobić. (N17, zakład prywatny/pracownica działu sprzedaży)

No ja miałem akurat troszeczkę luźniejszy stosunek akurat do tej pracy i nie miałem oporów, żeby na przykład pójść do dyrektora do pokoju i mu parę słów powiedzieć na temat, jak tu się traktuje ludzi, i ja sobie osobiście tego nie życzę. Oczywiście następnego dnia byłem zwolniony, to jest inna sprawa. (N31, fabryka sprzętu AGD/ pracownik działu produkcji)

I wówczas mówią mi, że jestem beznadziejnym pracownikiem, a w tym samym czasie dostawiam oferty z innych miejsc, więc to była abstrakcja. (N30, zagraniczna firma farmaceutyczna/dyrektor sprzedaży)

✓ Przekonanie o własnej sile

Przekonanie o własnej sile w dużym stopniu wiąże się z wcześniej omawianym poczuciem alternatywy wobec obecnej pracy. Osoba, która uważa siebie za atrakcyjną dla potencjalnych pracodawców, jest skłonna także przypisywać sobie siłę i możliwości podjęcia skutecznych działań. Warto w tym miejscu dokonać pewnego rozróżnienia na **poczucie siły przypisane i nabywane**. Pierwsze z nich towarzyszy zazwyczaj pracownikowi już w chwili podjęcia przez niego pracy i jest konsekwencją pewnego sposobu myślenia na swój temat. Zazwyczaj opiera się ono na przypisywanych sobie kwalifikacjach zawodowych, wykształceniu i/lub niezależności materialnej. Taka osoba już w chwili podjęcia pracy jest w stanie odejść z niej, gdy czuje, że nie spełnia ona jej oczekiwani.

[...] wiedziałam też, że mimo wszystko jestem cenionym pracownikiem i przede wszystkim, dla moich szefów, obydwu szefów zaufanym, aaa jeśli ma się taką posadę, gdzie jest się w jakiś tam sposób i gnębionym, ale też zarazemyyy wie się,yyy że nie znajdę lepszego pracownika ode mnie, na ten moment, więc po prostu, zaufanego... (N40, tekstylia/handel/pracownica biurowa)

No i ja w końcu stwierdziłam, że po co mam się męczyć, nie? Przecież, kurcze, głupia nie jestem, poradzę sobie... ze wszystkim. Mam dobry zawód, mam swój rynek, klienci do mnie przychodzą, przyprowadzają mi swoich nowych klientów, praktycznie, utrzymać się, utrzymam... (N54, architekt miasta)

Poczucie własnej siły, które jest nabywane, zazwyczaj pojawia się na skutek pewnych przeżyć zmieniających na korzyść sposób myślenia o sobie samym. Nabywanie poczucia własnej siły wiąże się często z uczestnictwem w pewnych wydarzeniach, najczęściej skutecznej obronie, które zmieniają w pracowniku koncepcję samego siebie.

Teraz, tak jak mówię, nabralam takiej wiary, że że coś mogę, że jak coś wymyślę, to ktoś mi powie: dobra dobra, albo: dobre to jest, a jak niedobre to... no dobra może innym razem, tym razem się nie udało, ale że to jakby nie konkretnie chodzi o mnie, tylko chodzi o to, co ja robię. (N9, szkolnictwo wyższe/sekretrzka)

To znaczy takyyy ja wiem, że to wszystko wygląda dość paradoksalnie, że ja tam byłam mobbingowana itd. Ale ja też uważam, że ja, ja przez tą firmę stałam się osobą dość odporną psychicznie, tylko, że ustalmy nawet jak ktoś jest odporny psychicznie na wszystko, to.... ma gdzieś swoje limity. Yyyy i ja uważam jedno, że obrażanie tym bardziej, że to obrażanie mnie zniknęło, bardzo się zmniejszyło, może tak nie zniknęło. (N40, tekstylia/handel/pracownica biurowa)

No i po zebraniu tych materiałów i po obcowaniu trochę z takim światem, powiedziałabym bardziej normalnym pod kątem tych interpersonalnych reakcji, znów nabralam wiary w to, że temat jest chyba godny zainteresowania i że nie ma co się poddawać i żeby w ogóle nie zwracać uwagi na te trudne, ciężkie stosunki przełożony – podwładny. (N48, uczelnia wyższa/doktorantka)

Poczucie siły jest czasami budowane w oparciu o uwarunkowania zewnętrzne, które sprawiają, że osoba wierzy w to, iż jest w jakiś sposób chroniona przed atakami mobbera, w związku z czym może bronić się bardziej aktywnie niż wtedy, gdyby nie odzierała żadnego wsparcia. Czynniki zewnętrzne mają zatem wpływ na strategię i formę obrony przed atakami. Poza tym rzutują także na wewnętrzne poczucie pewności siebie oparte na przypisywaniu swoim czynom siły sprawczej.

[...] w praktyce wiedziałam, że jestem pracownikiem służb BHP, a służby BHP muszą być w zakładzie, więc wiedziałam, że jestem jakby chroniona tym przepisem; drugi przepis, który mnie chronił, to że mi brakowało niecałe dwa lata do emerytury. (N47, zakład produkcyjny/BHP)

Przy czym ja też tutaj nie jestem całkiem bezbronna, ponieważ mój bezpośredni przełożony wiceprezes ma zdanie o tym moim kierowniku, jakie ma, czyli nie najlepsze yyy..., i jakby uciął donosy na mój temat, prosząc pana kierownika, żeby załatwiał takie sprawy drogą służbową, i od tego czasu takie rzeczy troszkę się ucięły. (N58, Zakład Wodociągów i Kanalizacji/inspektor)

4.2.7.2. Uwarunkowania sprzyjające zaniechaniu działań obronnych

Pod pojęciem uwarunkowań sprzyjających zaniechaniu działań obronnych rozumiem te wszystkie czynniki, które niekonicznie uniemożliwiają zainicjowanie obrony, lecz także hamują ją lub czynią mniej efektywną niż w sytuacji, gdyby nie występowały.

- ✓ Indywidualne cechy osobowości wspierające zaniechanie działań obronnych

Podobnie jak w przypadku uwarunkowań sprzyjających podejmowaniu działań obronnych, tak i tutaj indywidualne cechy osobowości odgrywają znaczną rolę, z tą jednak różnicą, że negatywną. Osoby, które mają skłonność do akceptacji wrogich zachowań, do bierności i braku wiary w skuteczność własnych działań oraz poczucie własnej słabości, zdecydowanie częściej rezygnowały z prób polepszenia sytuacji. Należy także nadmienić, że po stronie cech osobowości, które sprzyjają postawie pasywnej, jest także brak szeroko rozumianej towarzyskości, definiowanej tutaj jako radość czerpana z kontaktów z innymi.

Osoby, które bardziej cenią sobie samotność, w mniejszym stopniu szukały i znajdowały poparcie wśród innych pracowników.

Nie dzieliłam się spostrzeżeniami z nikim, nie skarzyłam się. Byłam oddanym, milczącym pracownikiem. (N19, ekspert finansowy)

Oczywiście mąż i rodzina cały czas powtarzają mi, żebym się tak nie przejmowała i nie brała wszystkiego... no tak do siebie yyyy, no tak na poważnie. Ale ja tak niestety nie umiem. Jestem chyba nadwrażliwą osobą. (N42, kolej/pracownica biurowa)

Ale ja już taka jestem. Po prostu przejmuję się wszystkim i wszystkimi. Nic na to nie poradzę. Próbuje to zmienić ale to nie takie proste – sama pani wie! (N42)

Oj... co ja mogłam zrobić? Iść do szefa na skargę? No nie, bo to bez sensu... A znowu nie należę do osób, które odpowiadają tym samym, czym zaatakował przeciwnik. Jestem z natury grzeczną i taktowną osobą, nie umiem błuźnić. Może gdybym była bardziej twarda i bardziej apodyktyczna, to.....no..... nie wiem... albo gdybym używały co drugi wyraz na k... albo na ch..., to może wtedy by mi użyło i spływałoby to po mnie jak po kaczce. (N42)

A ja się nikomu nie skarzyłam, no bo... wydawało mi się to takie dziwne, nie? Żeby dojrzała kobieta skarzyła się, że, że ma tam jakieś problemy, z którymi nie może sobie poradzić. (N54, architekt miasta)

- ✓ Brak świadomości własnej sytuacji w miejscu pracy

Brak świadomości ofiary odnośnie do „obiektywnej”, „realnej” sytuacji, w której się znajduje, jest silnym czynnikiem, który przyczynia się do zaniechania działań obronnych. Tak jak nadmieniłem wcześniej: można mieć wiedzę na temat własnego położenia, lecz niekoniecznie oznacza ona świadomość tego położenia. Ta najczęściej pojawia się z perspektywy czasu, gdy ofiara zrezygnuje już z pracy. Zdarza się także, że ofiara podejmuje działania mające na celu oszukiwanie samej siebie po to, by nie dać dojść do głosu narastającym wątpliwościom, które przyczyniają się do większej świadomości. Nie każda osoba jest również w tym samym stopniu podatna na uświadamianie ze strony innych.

Zaczęły się moje kłopoty w momencie, kiedy ta pani rozchorowała się i przeszła na tak zwaną rentę chorobową. No i wtedy ja zaczęłam odczuwać, co to znaczy, no być... Wtedy nie zdawałam sobie sprawy z tego, być mobbingowana. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Sama nie obserwowałam siebie jakoś tak yyyy obiektywnie i dopiero yyy taki przykład, który w zasadzie dziewczyny mi... moje koleżanki chciały pokazać, że jakby ja posztrengam to bardzo idealistycznie i że to zdrowe, a to tak naprawdę to zdrowe nie jest i stojąc gdzieś tam z zewnątrz jakby, no... można odnieść jakiś taki racjonalny wniosek, że to jest wszystko chore. (N9, szkolnictwo wyższe/sekreterka)

To było już za późno. Miałam już generalnie tak przegrana pozycję, że... A poza tym, no wiary mi w siebie nie przybyło, tylko ubyło, zważywszy, że wcześniej też miałam takie przeżycia z pracodawcą dość niemile, [eem] no i już nie miałam siły walczyć. Bo nie wierzyłam, że mogę i chyba faktycznie... Raz, że nie wierzyłam, dwa, że nie wykonałabym tego nawet jakbym chciała. Może też moją winą było to, że ja nie rozmawiałam z pracodawcą, bo się po prostu nie wiem, bałam, stresowałam, nie wiem, że nie starałam się wybielić, wyjaśnić... (N46, uczelnia wyższa/doktorantka)

✓ Trudna sytuacja osobista i materialna

Świadomość własnej trudnej sytuacji osobistej jest przeciwnieństwem poczucia siły. Na trudną sytuację osobistą ma wpływ wiele czynników, wśród których najczęściej pojawiały się: niskie wykształcenie, zła sytuacja materialna, trudna sytuacja rodzinna, zagrożenie bezrobociem itd.

A dla nas? 5000 zł to było po prostu bardzo, bardzo dużo pieniędzy. Zarabiało się około 700 zł i człowiek musiał z tego wyżyć. Nie tylko sam, cała rodzina. Także człowiek był w takim podwójnym impasie; z jednej strony przez pracodawcę, z drugiej przez urząd. Pytam Ciebie, jak można przeżyć za 400 zł z zasiłku? Jak? Utrzymać cały dom, rodzinę, wszystko. To jest po prostu nierealne, niemożliwe i każdy o tym wie tam na ciepłych posadkach rządowych. (N16, szwaczka)

Gdyby nie to, że była tu niezła kasa, to bym już dawno odszedł, a moja żona była w siódmym miesiącu ciąży i potrzebowaliśmy pieniędzy. (N22, ciastkarnia/ciastkowy)

No cóż, trzeba było pracować, żeby wyżyć. Mam rodzinę na utrzymaniu, mam żonę, również na zasiłku dla bezrobotnych i małe dziecko. [...] Mieszkamy w małym mieszkaniu dwupokojowym, bez pomieszczenia sanitarnego, które znajduje się na zewnątrz. Wiadomo dziecko w wieku przedszkolnym, trzeba opłacić przedszkole, trzeba dziecko ubrać, nie mówiąc już o nas, więc trzeba zarabiać. (N28, ciastkarnia/sprzedawca)

Położenie ofiary jest jeszcze trudniejsze wtedy, gdy agresor zna jej trudną sytuację, co daje mu poczucie przewagi. Przewagę tę wykorzystuje on w relacjach z osobą mobbowaną.

Wiedziała, że zależy mi na pieniądzach jakichkolwiek, na jakiejkolwiek pracy, bo mam mamę, która jest sama. Ja muszę pracować, żeby się tu utrzymać. Fakt, że dostawałam takie pieniądze, że na zbyt wiele mi to nie starczało, ale to już odciążało jakoś moją mamę. (N32, biuro rachunkowe/stażystka)

Zdarza się także, że ofiara dodatkowo wzmacnia pozycję agresora, zaznajamiając go ze swoją trudną sytuacją, w nadziei, że odstąpi od atakowania jej lub udzieli jej wsparcia. Wspominałem o tym w przypadku opisywania działań paraobronnych.

W pewnym okresie swojego życia przechodziłam różne takie właśnie osobiste hmm problemy. No w sumie doprowadziły one mnie do depresji. Leczyłam się, leczyłam się przez no około dwa miesiące, szybko to to poszło, ponieważ zauważałam w porę, jak lekarz powiedział, że coś się ze mną dzieje. Hmm po dwóch miesiącach wróciłam do pracy, oczywiście no. W pracy wiedziano, co się ze mną dzieje, bo byłam w pracy, byłam u mojego kierownika, z którym rozmawiałam. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

[...] prosiłam Panią Dyrektorem, by tego nie robila, by dała mi szansę..., ale ona tak, jakby mnie nie słuchała, w końcu powiedziałam jej, że ta praca jest dla mnie bardzo ważna, że jej potrzebuję, ponieważ mam trudną sytuację materialną... trudną sytuację rodzinną, że rozpoczęłam studia, więc bardzo zależy mi na tym, żebybym mogła pracować. (N59, szkoła podstawowa/nauczycielka)

Przy tej okazji można także wspomnieć, że mobber często uprzedza podjęcie działań obronnych przez ofiarę, poprzez wyjawianie sekretów z jej prywatnego życia, które w jej mniemaniu deprecjonują ją w oczach pozostałych. W ten sposób utrudnia jej szukanie pomocy wśród innych.

Opowiadała o moim życiu prywatnym panu X, o mojej chorobie... musiałam brać wiele leków, które powodowały, że czułam się czasem bardzo bardzo słaba, czasem zapominam o czymś... (N35, prywatna firma produkcyjna/dział marketingu)

- ✓ Brak pomocy ze strony innych osób lub pomoc „niewłaściwa”

Brak pomocy ze strony osób z otoczenia zawodowego ma wpływ na poczucie osamotnienia i braku wyboru ze strony mobbowanego. Nekana osoba wymaga najczęściej od współpracowników dwóch rodzajów pomocy: merytorycznej oraz wsparcia psychicznego. Pomoc ze strony otoczenia zawodowego ma inny wymiar niż ze strony rodziny, gdyż ofiarę i jej kolegów z pracy łączy wspólna perspektywa, przez którą, zdaniem ofiary, razem oglądają i oceniają tę samą rzeczywistość. Ta pomoc ma szczególne znaczenie dla krzywdzonego pracownika, gdyż opiera się na oczekiwaniu konkretnych działań w określonych sytuacjach. Ważne z punktu widzenia ofiar jest także rozróżnienie niemożności udzielenia pomocy ze strony kolegów i koleżanek, np. z powodu strachu, oraz celowego, złośliwego braku pomocy. Niemożność jest przez nękanego pracownika w większym stopniu usprawiedliwiana i akceptowana.

Nie, nigdy tak nie było [...] żeby ktoś stawał w mojej obronie na bieżąco [...], bo wszyscy się tak totalnie bali i byli tak sparaliżowani, albo tak przekonani o bezsensie w ogóle tych działań. (N9, szkolnictwo wyższe/sekretrka)

[Cisza] byłam kozłem ofiarnym i najgorsze jest to, że nikt nie kiwnął palcem, żeby mi pomóc. Yyy, na to co mówię są dowody w kartach zdrowia szikanowanych funkcjonariuszy. (N13, pracownica służb mundurowych)

Nie chciały mi też w niczym pomóc, jeżeli coś tam robiłam, albo z czymś tam się zmagałam, to musiałam iść po prostu do innych ludzi, no, no powietrze generalnie, mnie nie było. Mimo że byłam. (N46, uczelnia wyższa/pracownik naukowy)

[...] coraz częściej odczuwam brak osoby kompetentnej, z którą mogłabym porozmawiać, która by mi zwyczajnie doradzała, jak mam postąpić, bo czasem moja wiedza, mimo że jest dobra, nie wystarcza. Przydałby się ktoś, kto umiałby mi coś wyjaśnić, a nie ciągle mnie gnębił i wprowadzał w jeszcze większy błąd. (N52, sklep spożywczy/ekspedient)

Brak pomocy ze strony rodziny ma nieco odmienny charakter i konsekwencje z tego względu, że sama ofiara posiada inne oczekiwania wobec krewnych. Jest to przede wszystkim chęć uzyskania wsparcia psychicznego i zrozumienia, pomimo świadomości, że nie ma ono wpływu na polepszenie sytuacji w pracy (patrz Kacperczyk 2006).

Nie można było liczyć na pomoc w rodzinie, bo... tym gorsze było, że jeszcze mój mąż pracował w moim zakładzie, toteż obawiał się o własny stolik, był na kierowniczym stanowisku i był podległy właśnie tej kobiecie dyrektor, no. (N7, poczta/emerytka)

Do tego żadnego wsparcia ze strony mojej rodziny, a już nie wspomnę o rodzinie mojego faceta, która ciągle robi jakieś problemy... Wiesz... jak masz dziecko, to starasz się znieść wszystko, by temu dziecku dać lepsze życie niż sama miałaś. (N20, pracownica magazynu w firmie prywatnej)

Dodatkowo, przecież ja utrzymuję cały dom, utrzymuję dwoje dzieci, uczących się, no przecież synowi płacę za stację, za utrzymanie, Maice opłacam prywatną szkołę, wszystkie korepetycje... no... płacę wszystkie rachunki, po prostu wszystko jest na mojej głowie, od męża nie dostałam żadnej pomocy... (N54, architekt miasta)

Na początku wprowadziłem termin „niewłaściwa pomoc”, który udało mi się wygenerować na podstawie uzyskanego materiału empirycznego. Pod pojęciem „niewłaściwej pomocy” rozumiem takie działania osób, utożsamianych z otoczeniem zawodowym lub też prywatnym ofiary, które na skutek swoich działań budują w ofierze przekonanie, że jest w stanie wytrwać w miejscu pracy, które jest dla niej wrogie, zniechęcając ją tym samym do zmiany swojej sytuacji na lepsze. Rodzina i znajomi podtrzymują ofiarę na duchu, dając jej siłę, by nadal tkwiła w dotychczasowym, szkodliwym dla niej układzie. Dręczony pracownik, który ma możliwość rozładowania napięcia w domu i „wypłakania się w rękaw”, jest w stanie dłużej wytrzymać w pracy, w której jest atakowany.

Często opowiadałam swojej rodzinie o sytuacjach, które miały miejsce w szkole, i że się źle z tym czułam. Oni mówili, że nie powinnam się przejmować „starą babą”, no ale to jakby nic nie wnosiło no, bo dalej ta sytuacja trwała, oni próbowali... żeby nie brała

tego do siebie jakoś tak, ale no to nic nie zmieniało w całej sytuacji, ponieważ ona cały czas próbowała jakoś tak, czułam się upokorzona. (N34, liceum ogólnokształcące nauczycielka)

Oczywiście mąż i rodzina cały czas powtarzają mi, żebym się tak nie przejmowała i nie brała wszystkiego... no tak do siebie, no tak na poważnie. (N42, kolej/pracownica biurowa)

4.2.8. Znaczenie pomocy ze strony innych osób

Poczucie własnej siły, o którym pisałem przy okazji działań sprzyjających podejmowaniu przez ofiarę obrony, może być także efektem pomocy ze strony innych osób w celu zaszczepienia w ofierze pozytywnego myślenie na swój temat i chęci obrony przed atakami. Ze względu na wagę i niejednoznaczność działań pomocowych postanowiłem wydzielić je jako osobną subkategorię. Właściwa pomoc jest bardzo ważna, gdyż dzięki niej otoczenie przeflamuje hermetyczność przekazu ze strony mobbera, a czasami także wrogiego otoczenia, przez co podtrzymuje pozytywne myślenie ofiary o samej sobie lub zmienia je na korzyść. Tym samym zapobiega negatywnej zmianie myślenia nękanego pracownika na swój temat pod wpływem innych. Jest to niezwykle istotne, gdyż z jednej strony dekonstruuje monopol agresora na budowanie znaczeń które, stara się przypisać ofierze, zaś z drugiej strony otwiera alternatywny kanał komunikowania ofierze informacji na jej własny temat. Zasadne jest tutaj użycie terminu jaźni odzwierciedlonej, której konstruktorem w tej sytuacji jest nie tylko agresor lub ich grupa, lecz także „pozytywni inni”. Agresor przestaje być zatem „monopolistą” w kreowaniu znaczeń przekazywanych ofierze, na korzyść alternatywnej grupy odniesienia. Pomoc innych może być ukierunkowana zarówno na podtrzymywanie w ofierze dobrego przekonania o niej samej, lecz także na konkretne działania, mające na celu polepszenie jej sytuacji.

Ale moja matka była powiatową radną i na całym zebraniu, całym forum ogłosila, jak sprawy stoją, ponieważ w okresie tym nie można było zwalniać kobiet z pracy to zostałam nadal w tej pracy. (N7, pracownica poczty/emerytka)

[...] mój mąż bardzo mnie jakby tak wspierał, to znaczy on mnie wpierał o tyle, że zawsze mówił: słuchaj, ale dlaczego ty na to pozwalasz? Yyy nigdy mi nie mówił, że tak musi być, nigdy nie powiedział, że to jest..., że jestem skazana na tego pracodawcę, tę firmę i że tak już będzie, tylko sorry no, ale jakoś to będzie, jeśli jeśli zdecydujesz, że odchodzisz, to ja będę z tobą. Zawsze to tak było. (N9, szkolnictwo wyższe/sekretarka)

[...] wspominałam o tym psychologu, to jeszcze chce powiedzieć, że bez niej to pewnie bym sobie nie poradziła. Wie Pani potrzebny mi był... chyba wszystkim jest potrzebny fachowiec po tym yyy no jeśli coś takiego przejdą. Pomogła mi przede wszystkim uwierzyć znów w siebie i w ludzi. (N39, sklep spożywczy/ekspedientka)

Dość rzadko zdarza się, że pomoc ze strony innych osób ma charakter bardzo bezpośredni, przyjmujący postać agresji fizycznej. W moich rozmowach z jednym z ekspertów, Henrykiem Formickim, padł przykład mężów nękanych kobiet, którzy użyli siły fizycznej w stosunku do mobbera (w tym wypadku przełożonego). Niekiedy mobber, który doznaje przemocy fizycznej, podejmuje działania mające na celu ukrycie tego wydarzenia, które w jego mniemaniu dyskryminuje go i osłabia jego autorytet. Agresja fizyczna jest tym typem działania, które z dużym prawdopodobieństwem kończy się sukcesem, czyli polepszeniem własnej sytuacji w pracy na skutek zaprzestania mobbingu.

Zdarzają się przypadki, i to wcale nie nierzadkie, że po prostu sam wymierza sprawiedliwość mobbingującemu i czasami to jest najskuteczniejsza rzecz, bo później dostaje świadectwo pracy takie, jakie chciał, oczywiście tam już nie pracuje, ale w końcowej fazie mobbingu, to on mobbingującemu wymierza sprawiedliwość i wygrywa. I czasami ten mobbingujący mu proponuje jeszcze jakąś odprawę, żeby sprawa się nie wydała. Dlatego częściej kobiety, a kobiety tego nie robią, kobiety wytrzymują, są cierpliwsze, mniej odważne, nie mają szans za przeproszeniem dać w papę po lepperowsku, a mężczyzna ma. On nie ma cierpliwości. Doprowadzony do wściekłości, do zenitu tak zwane go, po prostu czasami, jak mówiłem wcześniej, czasami dojdzie do tego, że brzytwą pociął twarz i temu mobbingującemu nie odbierze już, ta twarz jest już jest pocięta i to idzie wśród pracowników i mówią: czasami trzeba sprzeciwić się czynnie (Henryk Formicki, Wiceprezes Zarządu Regionu Łódzkiego „Solidarności”)

Powyższe stwierdzenia znajdują także odzwierciedlenie w danych uzyskanych przeze mnie dzięki obserwacji uczestniczącej ukrytej. W rozmowach z pracownikami, odbytych w opisany wcześniej zakładzie produkcyjnym sprzętu AGD, udało mi się dowiedzieć, że jeden z kierowników spotkał się z gresją fizyczną ze strony kilku pracowników, których wcześniej przez dłuższy okres czasu dręczyły. Z relacji kilku osób wynikało, że dręczeni pracownicy wcześniej ustalali strategię ataku i doszli do wniosku, że najbardziej skuteczną metodą jest wspólne pobicie kierownika po zakończeniu pracy. Z relacji pracowników wynikało, że sprawa znalazła swój finał w sądzie. W kontekście moich badań ciekawy jest jednak fakt, że wiadomość o przemocy wobec kierownika doprowadziła do poczucia strachu u najmniej popularnych przełożonych, którzy wielokrotnie uciekali się do mobbowania. Przypadek przemocy fizycznej nie był odosobniony w tym miejscu pracy. Z jednej z rozmów udało mi się uzyskać następujące informacje, które zanotowałem w formie notatki:

Jeden z moich kolegów, który był razem ze mną przyjmowany do pracy, opowiadał o swoim kolezie i jego relacjach z przełożonym, który „wyzywał chłopaków od chujów”. Wszyscy siedzieli cicho, gdyż bali się utraty pracy, lecz ten znajomy mojego kolegi zwolnił się z pracy i „napierdolił baranów kierownikowi”, czyli pobił go po pracy. Kierownik przez tydzień nie chodził do pracy. Gdy w końcu przyszedł, diametralnie zmienił swoje nastawienie do podwładnych. Ten znajomy mojego kolegi także zatrudnił się z powrotem.

4.2.9. Rola „pozytywnego myślenia”

Pozytywne myślenie posiada, podobnie jak pomoc innych osób, dwoisty wymiar, gdyż z jednej strony może prowadzić do podjęcia działań obronnych, zaś z drugiej – do ich zaniechania. W tym miejscu omówię konsekwencje pierwszego rodzaju. Pozytywne myślenie jest często efektem wspomnianej wyżej pomocy ze strony innych osób, ale może także posiadać swoje źródła w obserwacji przez mobbowanego tych osób, którym się udało wyjść z podobnej sytuacji.

Powiedziałam: koniec z tym, to nie ma sensu, sesja jest najważniejsza, studia są ważne, poradzę sobie, do widzenia. I faktycznie zostawiłam tą panią. Dwa dni później znalazłam kolejną pracę, czyli jednak, no warto, warto szukać dalej i nie żyć w takim stresie. [...] Bo też znam osobę, która przez 8 lat żyła w pracy: nie dość, że zero perspektyw rozwoju, to stałe poniżanie, poniewieranie i faktycznie tak jak ja zrobiła ta osoba – rzuciła pracę jednego dnia. Po miesiącu znalazła dobrą pracę w kancelarii radcy prawnego. Czyli tak naprawdę niektórzy widzą, że można z nas sobie coś urobić, można sobie psychikę jakoś tak zamknąć dla siebie, można kogoś ustawić pod swoje dyktando i ludzie, którzy mają takie tendencje do rządzenia, do ustawiania ludzi, to korzystają z tego skrztne. (N32, biuro rachunkowe/stażystka)

Przede wszystkim poradziła, że powinnam.. a nawet zmusiła do zmiany nastawienia, że powinnam uwierzyć, że w nowej pracy może być lepiej i wcale ale to wcale nie musi się powtórzyć sytuacja z dawnej pracy. No i posłuchałam ale przyznaje, że bliscy i ta sympatyczna pani musieli się namęczyć, żeby mnie jednak przekonaćyyy abym zmieniła decyzję. Przekonali i nie żałuję bo teraz w porównaniu z tamtym jest naprawdę dobrze, (N39, sklep spożywczy/ekspedientka)

Teraz przynajmniej rozumiem, co to znaczy mieć stresującą pracę. Ja tam staram się nie narzekać, bo właściwie powinnam być zadowolona, że w ogóle pracuję. (N44, służba zdrowia/salowa)

No ale jak mówię, był ten moment przemyślenia, jakiegoś refleksji, jakiegoś zdystansowania się i znów zebrałam w sobie siły, już nie wiem po raz który z kolei, że postanowiłam oddalić od siebie te wszystkie nieprzyjemne zdarzenia i koncentrować się na tym, żeby jak najlepiej się przygotować. No zrobiłam to. (N48, uczelnia wyższa/doktorantka)

Wypowiedzi rozmówców pozwalają przypuszczać, że pozytywne myślenie jest wtedy naprawdę „pozytywne”, gdy prowadzi do chęci poprawy własnej sytuacji w pracy, nie zaś do szukania jej pozytywnych stron w oderwaniu od rzeczywistości.

Jak już nadmieniłem, myślenie pozytywne nie zawsze jest „pozytywne” w skutkach. Wtedy, gdy jest ono ukierunkowane na adaptację wobec sytuacji działań agresywnych, oparte często na „przetrzymaniu” złych momentów, prowadzi ono do postawy wyczekującej. Człowiek, który w ten sposób myśli, stara się tłumaczyć zachowania napastnika lub też widzieć dobre strony w wykony-

wanej przez siebie pracy, jednocześnie deprecjonując skuteczność ewentualnych działań obronnych. Myślenie pozytywne polega w tym wypadku na nadawaniu rzeczywistości takich znaczeń, które czynią ją bardziej przyjazną niż jest ona faktycznie.

Starałam się myśleć pozytywnie, no wiesz, przecież pierwsze wrażenie może być mylne. (N17, zakład prywatny/pracownica działu sprzedaży)

Wszystkiego człowiek nie był w stanie spamiętać, ale człowiek nic nie powiedział, bo chciał pracować. Tłumaczyłam sobie, że może ma zły dzień i nawet próbowałam go w myśl usprawiedliwić, że może się odmieni, ale się nie zmienił, a jak kogoś sobie najsłabszego upatrzył, to jechał na tym kimś jak na burej suce. (N38, sklep spożywczy/ekspedientka)

[...] ale niestety ja byłam tą złą całą czas, cały czas jednak ludziliam się, że będzie lepiej, ale doszło do takiego momentu, że... ja stwierdziłam że chcę się mnie pozbyć... ja nie pasowałam po prostu do tego zespołu... trwało to... dosyć długo, około dwóch lat... (N55, księgową)

Wymienione wyżej uwarunkowania nie są oczywiście kompletne, gdyż ludzie decydują się bronić lub nie także z pobudek, których nie wyjawiają i o których nic nie wiemy. Żeby jednak zyskać bardziej klarowny punkt widzenia na temat omówionych wyżej uwarunkowań, postanowiłem zebrać je w formie tabeli.

Tabela 3. Uwarunkowania dla podejmowania działań obronnych lub ich zaniechania

1. Uwarunkowania sprzyjające działaniom obronnym	2. Uwarunkowania sprzyjające zaniechaniu działań obronnych
Indywidualne cechy osobowości wspierające działania obronne	Indywidualne cechy osobowości wspierające zaniechanie działań obronnych
Przekonanie o własnej sile	Trudna sytuacja osobista
Pomoc ze strony innych osób	Brak pomocy ze strony innych osób lub pomoc „niewłaściwa”
Pozytywne myślenie	„Pozytywne” myślenie
Świadomość własnej sytuacji	Brak świadomości własnej sytuacji w miejscu pracy
Poczucie alternatywy wobec obecnej pracy	Poczucie braku alternatywy wobec obecnej pracy

4.2.10. Działania ze strony mobbera

Wrogie działania przejawiane przez mobberów trudno jest sklasyfikować z tego względu, że, próbuje się je umieścić w ramach szerszych strategii to okazuje się, że należą one do więcej niż jednej. Poza tym niełatwą jest także scherakteryzować stosowane przez mobberów strategie w kategoriach etapów nęka-

nia i interakcyjnego konstruowania trajektorii ofiary. Przykładem może być strategia izolowania pracownika. Czasami pojawia się ona w końcowej fazie nękania pracownika – wtedy gdy mobber czuje się dostatecznie silny, by izolować skutecznie, czasami zaś na samym początku. Poza tym nie wszystkie działania mobberów są podejmowane w ramach jakiejkolwiek strategii. Część z nich, pomimo to, że się powtarzają, nie wynikają z planowania osiągnięcia jakiegoś celu. Innym problemem jest to, że w zależności od intencji agresora oraz podatności ofiary, a także reakcji otoczenia prowadzą one do różnych konsekwencji. Pewnym ograniczeniem jest również fakt, że nie udało mi się przeprowadzić żadnego wywiadu z mobberem, więc w tym zakresie opieram się jedynie na wynikach uzyskanych dzięki technice ukrytej obserwacji uczestniczącej oraz rozmowom z ekspertami.

Z przeprowadzonych przeze mnie badań wynika również, że najczęściej mobberem była jedna osoba, zazwyczaj przełożony, która w pewnych okolicznościach była w stanie zaangażować większą liczbę osób. Nie oznacza to jednak, że agresorem byli wyłącznie przełożeni. Warto jednak podkreślić, że gdy pomiędzy nękanym pracownikiem a nękającym relacje władzy były asymetryczne, proces stawania się ofiarą był bardziej prawdopodobnym scenariuszem. Jeśli zdarzał się „mobbing koleżeński”, to był on zazwyczaj wynikiem naśladowania postawy mobbera. Gdy mobberem był przełożony, duże znaczenie można przypisać przyzwoleniu (dawaniu przykładu) na określone traktowanie ofiary, połączone najczęściej z upublicznianiem. Kategoria ta okazała się być w moich badaniach niezwykle ważna.

a. Rola upubliczniania

Upublicznianie postanowiłem wydzielić z pozostałych strategii i działań mobbera z tego względu, że dotyczyć może ono niemalże każdego działania, zmieniając jego znaczenie. Upublicznianie najczęściej dotyczy konfliktu pomiędzy ofiarą a mobberem, gdzie ten ostatni stara się poprzez włączenie innych osób, zyskać na trwałej przewagę nad ofiarą. Bardzo ważna w tym momencie jest rola świadków wydarzenia, którzy przechowują w zbiorowej pamięci role jego głównych aktorów – napastnika i ofiary. Role te niejako „zastygają” w grupowej percepkcji osób, które w kontaktach z napastnikiem i ofiarą nierzadko kierują się ich zapamiętanymi rolami. Upublicznianie może przyjmować formę rytuału, którego poszczególne elementy oraz ich kolejność są ścisłe przestrzegane i powtarzane⁷.

⁷ Patrz rytuał degradacji opisany przez Harolda Garfinkla (rozdział teoretyczny pracy).

Potrafiła, jeżeli dochodziło do jakieś tam wymiany zdań, to wtedy ona otwierała drzwi od pokoju, wyskakiwała na korytarz i wrzeszczała, ale tak wrzeszczała, żeby ją było słychać, właśnie, że nie wiem o co, o co tu chodziło w tym. Ja wołałam ją i mówiłam: słuchaj porozmawiajmy, wyjaśnijmy to sobie na spokojnie, po co ty się drzesz, po co te drzwi otwierasz? Nie wiem, nie wiem, jaki cel był w tym, o co chodziło [...] Wszędzie po pokojach zaczęła biegać, opowiadać, że ja jej awanturę zrobiłam o szafę, o szafę. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Upublicznianie jest często, jak można spostrzec w powyższym cytacie, narzędziem do budowy koalicji wymierzonej przeciwko ofierze. Mobber, który upublicznia pewne wydarzenia, a jednocześnie ma duży wpływ na pozostałych, jest w stanie zdyskredytować ofiarę w oczach innych. To zaś prowadzi niejednokrotnie do izolacji, gdyż świadkowie zazwyczaj naśladują zachowanie mobbera wobec upokarzanego pracownika. Konsekwencją tego może być mobbing grupowy, który dotyczy większej liczby osób, najczęściej z bezpośredniego otoczenia obiektu ataków.

Raz yyy mieliśmy taką aferę nie, jakiś gówniarz, młody taki wziął 50 zeta i wpuścił kumpla na lewo. [śmiech] To debil był, bo pod kamerami to zrobił [śmiech], to znaczy on przed kamerą sprawdzał, czy banknot nie jest fałszywy. I podszedł do niego kierownik i strasznie go sflugal, powiedział, że jest kurwą, jak tak kasę bierze i że on z kurwami się nie zadaje. I do tego wziął go na środkę, tak żeby go wszyscy widzieli... on to celowo zrobił, chciał go zjebać tak żeby zobaczyli... yyy... szef wiedział, że jak go tak pojedzie to yyy nikt z lapsem nie będzie gadał, ostro wtedy było. No powyzywał go od kurew i to tak ostro, że się wszyscy od niego odwrócili. ... Potem inni do niego podchodzili i i... i się pytali, ile bierze za loda, albo yyy... za ile z nim pogadać można... tak podchodzili jak do szmaty... nikt z nim nie gadał... szkoda chłopaka mi było, więcej go nikt nie widział. (N51, ochroniarz w prywatnej firmie ochroniarskiej)

Inną rolą upubliczniania, zazwyczaj związanego z publiczną krytyką czynihs kompetencji, zdolności, osiągnięć, jest bardziej dotkliwe upokorzenie, niż miałyby to miejsce w czasie rozmowy w cztery oczy. Rozmówcy wskazują, że znacznie bardziej przejmują się uwagami wytykanymi publicznie, kiedy perspektywa ośmieszenia przy pozostałych osobach paraliżuje w nich planowanie obrony. Ośmieszanie także przyjmuje niekiedy postać rytuału, podobnie jak w przypadku upubliczniania.

No i cóż. Potem zaczęło się ze strony szefa wyśmiewanie, wykpiwanie mnie przy koleżankach. On potrafił powiedzieć do koleżanek młodszych, że „no... Pani Agata... mamy nadzieję że się upora z tą pracą do piątku, no ale właściwie, to przydałoby się trochę świeżej krwi, jakiegoś nowego pracownika zatrudnić, więc w sumie to nie musi. No i generalnie tego typu żarty raczej mnie nie śmieszyły. (N6, studentka/biuro pośrednic-twa pracy)

On to robił specjalnie, żeby mnie upokorzyć, poniżyć nawet w obecności innych osób, sprawiało mu to ogromną satysfakcję. (N13, pracownica służb mundurowych)

Najbardziej takie szczególne to były właśnie czasami bluźnierstwa, właśnie jeśli chodzi o publiczne do kierowników do pracowników. Także komuś tam nie wyszło, zatrzymał linię, bo nie mógł zdążyć i słyszać z drugiego końca, przykładowo to niech będzie imię: „Zdzisiek kurwa włacz mi tą linię, bo cię zaraz wypierdolę z roboty”, na tej zasadzie. A żeby to jeszcze było w cztery oczy, to by to inaczej wyglądało, ale to było takie upodlenie publiczne, więc to było upodlenie najgorsze. Nawet słyszeli to ludzie z innych linii, więc to już... (N31, fabryka sprzętu AGD/ pracownik działu produkcji)

Upublicznianie ma także na celu kreowanie i propagowanie wśród innych negatywnego wizerunku atakowanego pracownika. Wizerunek ofiary podlega wtedy grupowej ekspozycji, w związku z czym jest dla niej trudny do obrony.

Dobrze wiedział, jak mnie najbardziej upokorzyć. Wszystko to robił bardzo sprytnie, tak żeby z zewnątrz to wyglądało, że jestem leniem, do niczego się nie nadaję. Jak wiedział, że większa liczba pracowników przebywa w jednym pokoju, to wtedy właśnie wpadał i zaczynał. Przy wszystkich potrafił mnie krytykować, podkreślać, że znów nie zastosowałam się do jego poleceń, nie potrafię słuchać i tak dalej. (N53, firma prywatna/pracownica biurowa)

Następnego dnia na Radzie Pedagogicznej wyśmiewała mnie, a raczej moją pracę, wytykała mi, jakie popełniam błędы i cytowała wpisy do dzienników... było to dość nieprzyjemne. Oraz publicznie zasugerowała, że takie osoby powinny chodzić na spotkania do specjalistów (chodziło o psychologa, psychiatrę)... przydatności do zawodu. Po Radzie czułam się fatalnie... strasznie upokorzona... i... strasznie wstydu było... to, co usłyszałam na swój temat w obecności swoich koleżanek... okropne... (N59, szkoła podstawowa/nauczycielka)

Upublicznianie jest szczególnie dotkliwie odczuwane przez ofiarę, gdy odbywa się przy nowych pracownikach. Ofiara zazwyczaj czuje się wtedy o wiele bardziej upokorzona, niż gdyby było to w towarzystwie osób, które dłużej z nią pracują i być może mają już własne zdanie na temat mobbera i ofiary.

Była też sytuacja, kiedy przy nowo przyjętej dziewczynie ja podaję wydruk z... no, który musiałam zrobić zestawienia i... pani kierownik rzuca mi to, mówi: co mi pani tutaj daje za śmieci? Co to za śmieć tutaj jest w ogóle? (N2, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

No koleżanka też psychicznie znęcała się nad mną w taki sposób, że rozmawiała telefonicznie z jakąś tam swoją koleżanką i mówiła na mój temat yyy, głośno mówiła na mój temat, a że nienormalna, że porabantka, to po prostu były uwagi takie wulgarnie raczej, których nie chcę powtarzać, w jej stylu takie no. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Warto zauważyc, że w niektórych przypadkach upublicznianie jest dokonywane przez samą ofiarę. Dzieje się tak wtedy, gdy uzna ona, że może jej to pomóc w walce z mobberem, gdyż stanowi dowód przeciwko niemu. Upublicznianie jest wtedy formą obrony. Warunkiem zastosowania przez ofiarę tej formy działań obronnych jest zazwyczaj postrzeganie otoczenia jako neutralnie lub pozytywnie nastawione wobec niej. Sytuacja taka ma miejsce także wtedy, gdy mobber nie definiuje otoczenia jako oddanego jemu bądź nie ma takiej pewności.

[...] potrafię już unikać takich sytuacji, że ktoś chce ze mną rozmawiać na osobności, bo ja już wolę rzeczywiście... nawet wolę na forum, jeśli ktoś ma mi coś nieprzyjemnego do powiedzenia. (N9, szkolnictwo wyższe/sekretarka)

[...] wszystkie niemile rzeczy on mi mówi, kiedy nikt tego nie słyszy. Dokładnie od dnia, kiedy obrazil mnie przy innych i powiedziałam mu, że wreszcie mam świadków na to, w jaki sposób mnie traktuje, więc on się chyba troszkę przestraszył i teraz krytykuje mnie tylko za zamkniętymi drzwiami. Natomiast jak ja do niego wchodzę, to często zostawiam drzwi otwarte i już nie boję się wyjść, gdy zaczyna mi ubliżać. (N58, Zakład Wodociągów i Kanalizacji/inspektor)

b. Agresja fizyczna

Agresję fizyczną trudno jest zaklasyfikować jako element jakiejś szerszej strategii. Bez dyskusyjne natomiast jest to, że pojawia się ona wtedy, gdy mobber ma poczucie absolutnej przewagi nad ofiarą. Agresja fizyczna jest najbardziej typowa dla właścicieli drobnych firm, często rodzinnych, którzy zatrudniają pracowników na czarno lub też zdają sobie sprawę z ich trudnej sytuacji materialnej i osobistej. Tak jak wcześniej nadmieniłem, każdy akt agresji jest zapamiętywany i „jest żywy” w opowieściach pracowników.

Bywało tak, że jak go omijałam, to specjalnie szedł tak, żeby poszturchnąć albo w ogóle odepchnąć na ścianę z tekstem: „patrz jak leziesz”. (N16, szwaczka)

Szef miał to jednym słowem w nosie, a jak ktoś mu zwrócił uwagę, że są brudne naczynia i że należałoby je dokładnie umyć, to wpadał w szal i robił straszne awantury. Kiedyś nawet przyłożył takiemu jednemu kolegowi, po czym go wyrzucił. (N22, ciastkarz/ciastkowy)

Pani kierownik bardzo często nas popycha, szturcha i szarpie, bliźni na nas. [...] Szefowa przyszła do mnie, szarpięła mnie za kołnierz, posadziła na miejscu. (N27, apteka/technik farmaceutyczny)

c. Strategia deprecjonowania pracownika

Strategia deprecjonowania ofiary polega na podjęciu przez mobbera bądź ich grupę takich działań, które mają na celu udowodnienie nękanej osobie, jak również otoczeniu zawodowemu, że jest ona gorszym pracownikiem i nie może funkcjonować na tych samych prawach co pozostali. Skuteczna strategia deprecjonowania pracownika opiera się zawsze na interakcji grupowej, w której uczestniczą pozostali świadkowie wydarzeń. Stąd wynika, że jej skuteczność jest uzależniona od możliwości upublicznienia działań, które w jej ramach są podejmowane. Udało mi się wyróżnić kilka z nich:

✓ Okazywanie braku szacunku

Okazywanie braku szacunku ma na celu zaznajomienie ofiary ze sposobem komunikowania, jaki w relacjach z nią jest niejako „uprawniony”. Nekany pracownik jest obrażany najczęściej celowo i publicznie, by łatwiej było propagować wśród innych pracowników określony sposób definiowania go. Skuteczność okazywania braku szacunku silnie zależy od tego, kto jest napastnikiem. Jeśli jest nim przełożony, to jego działania są bardziej skuteczne niż osoby o równorzędnym stanowisku. Dzieje się tak dlatego, że przełożony posiada pewną władzę formalną, w związku z czym wszystkim jego działaniom pracownicy w różnym stopniu przypisują znamiona również formalne. Świadkowie zdarzenia zazwyczaj nie oddzielają tych zachowań przełożonego, które wynikają z jego kompetencji funkcjacyjnych, od tych, które wynikają z jego prywatnych pobudek. Działania przełożonego niejako sankcjonują status przypisywany przez niego nękanemu pracownikowi. Warto również zauważać pewną prawidłowość, mianowicie: okazywanie braku szacunku w ramach strategii deprecjonowania jest zazwyczaj działaniem przemyślanym. Mobber często próbuje różnymi sposobami okazywać brak poszanowania, dokonując rozpoznania, który z nich jest najbardziej skuteczny i w jakich okolicznościach.

Kierownik potrafił kiedyś przyjść i... Byłam sama w pokoju pamiętam i były w budynku, były prace remontowe to znaczy malowane były ściany. Kierownik wszedł i rozmawiał z tym całym szefem budowlanów i... bluźnił. Znaczy wszedł, nie powiedział dzień dobry i z tym mężczyzną rozmawiali i po prostu takim... yyyy laciną, głośno, głośno, przy mnie. A mnie jakby jakby nie było. [westchnięcie] No rozmawiali dosyć dugo, że to tu to spier... tego tu tamto spier... tam mu wytykał co co źle zrobił i to takim językiem właśnie. No i później sobie wyszli. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Z czasem coraz częściej szef zaczął używać przy mnie, delikatnie mówiąc, niewybrednych słów, świadczących, że w ogóle nie ma dla mnie żadnego szacunku. (N5, sprzedawczyni w sklepie odzieżowym)

Od samego początku czułam się jako taki mało doświadczony młody nauczyciel, którym ona może sobie pomieścić i traktowała mnie bardziej jako ucznia niż jako pracownika szkoły. Tym bardziej że w tej szkole panował model zwracania się do siebie per Ty i uważam, że to nie był najlepszy pomysł w takiej instytucji jak szkoła, gdyż tam panuje pewna hierarchia stanowisk, przez wypowiedź też wyraża się szacunek, to było to często nadużywane, nie była to atmosfera zaufania i wzajemnego szacunku, nie miało to na celubynajmniej zaufania tylko często było to wykorzystywane w sposób przeciwny, żeby urazić kogoś, zwracając się do niego tak nonszalancko „cześć Ewka” przez uczniów czy też przez Panią Dyrektor w stosunku do nauczycieli. (N34, liceum ogólnokształcące/nauczycielka)

Okazywanie braku szacunku jest również bardziej bolesne wtedy, gdy ofiara dysponuje określonym, preferowanym przez siebie modelem relacji, tj. wie jakiego rodzaju relacji by chciała, żeby były wobec niej stosowane. Charakter właściwych relacji często powiązany jest z wiekiem, wykształceniem, płcią i stanowiskiem nękanego pracownika.

Jedną z bardziej popularnych metod okazywania braku szacunku jest stosowanie wulgarnego słownictwa bezpośrednio wobec ofiary. Jest to najmniej wybrzmiewana forma okazywania braku szacunku.

[...] te jej telefony z koleżankami takie były właśnie wulgarnie na mój temat odezwania, no. To właśnie było najgorzej. Nazywała mnie suką. Córka przyszła do niej na przykład i powiedziała do córki na mnie, że: ta suka.... No to były takie właśnie odezwania, takie takie wulgarnie, ostatnie takie, jarmarczne, targowe. Tak no dalałam przykład, naprawdę straszne. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Przypadki agresji słownej występują często także w momencie nękania większej liczby osób. Pojawiają się one wtedy, gdy napastnik z racji swojej przewagi może sobie na nie pozwolić, na przykład zatrudniając pracowników na czarno.

Za niedopełnienie jakiejś wysyłki czy niedopełnienie innych spraw typu, że na jednej półce jest za dużo towaru, a na innej za mało, były od razu bluzgi i to w najgorszym tego słowa znaczeniu. Teksty dziwka, kurwidło, czarnuch⁸ były na porządku dziennym. Szef wydaje grubą kasę na ten interes, a my się opieprzamy. To wszystko było przyziemne wręcz niegodne pracodawcy, żeby tak nas traktować. (N16, szwaczka)

⁸ Wyraz „czarnuch” jest najczęściej używany przez mobberów-pracodawców, w nawiązaniu do pracownika zatrudnianego na czarno. Kontekst, w jakim to słowo jest używane wskazuje na to, że mobber intencjonalnie informuje pracownika o tym, że ma świadomość, iż go wykorzystuje.

✓ Okazywanie braku zaufania

Okazywanie braku zaufania ma różne znaczenie w zależności od tego, czy jest elementem strategii (najczęściej deprecjonowania), czy też jest wyrazem ogólnego definiowania zazwyczaj większej grupy podwładnych przez przełożonego. Gdy pozostaje elementem strategii, przeważnie wymierzane jest tylko w jednego pracownika i przybiera formę nadmiernej kontroli jego pracy, często w obecności innych. Celem mobbera jest wykazanie, że dany pracownik gorzej niż inni wypełnia swoje obowiązki. Okazywanie braku szacunku, może w tym wypadku być także elementem innej strategii, mianowicie izolacji i marginalizacji.

Właściwie cały czas czułam się obserwowana. (N6, studentka/biuro pośrednictwa pracy)

[...] wszystko, co robiłam, było skrupulatnie sprawdzane i często były nanoszone po-prawki bez mojej wiedzy [...] Aaaa, już nie wspomnę o tym, że podsłuchiwali moje rozmowy z innymi pracownikami. (N14, pracownik służb mundurowych)

Przychodził po parę razy dziennie, żeby sprawdzić, co robię. Jeżeli coś nie szło po jego myśli lub ktoś go najzwyczajniej zdenerwował, zatruwał atmosferę pracy wybuchami złości i złego humoru. (N21, przedszkolanka)

Kontrolował mnie, dzwonił punktualnie o 8.00, czy jestem. (N29, pracownica hurtowni/księgowa)

I to ona miała za zadanie bezpośredniej kontroli w terenie, bo moja praca generalnie była w terenie, a więc mogła kontrolować mój czas pracy, mój pobyt w terenie. Często wyjeżdżała, sprawdzała mnie w odróżnieniu od innych koleżanek czy kolegów, to robiła to dużo częściej. (N43, laborantka)

Każdy ruch jest śledzony i krytykowany. Każda rozpoczęta rozmowa jest kontrolowana, (N45, laborantka)

Ciągle szukał jakiegoś pretekstu tylko i potrafił mnie sprawdzać po kilka razy dziennie, to znaczy yyy on wpadał do pokoju jak burza, często z masą dodatkowej roboty, przeglądał to, co już zrobiłam, dokładał nowe dokumenty i wychodził bez słowa. (N53, firma prywatna/pracownica biurowa)

W drugim przypadku, gdy okazywany brak szacunku nie jest elementem strategii, zazwyczaj odnoszony jest do szerszej grupy osób i wynika z ogólnie przyjętej przez kierownictwo wizji swoich podwładnych.

Jeżeli chodzi o kwestię pieniężną, to myślę, że nie będzie w tym słowa przesady, jeżeli powiem, że jesteśmy postrzegani wszyscy pracownicy jako złodzieje i kombinatorzy, ponieważ nam stądżom nie wolno zrobić kasowego raportu ogólnego, chcąc sprawdzić stan kasy, chociaż był wówczas, kiedy rozpoczynamy, czy kończymy naszą pracę, bądź

zmieniamy się z kimś. [...] wkładają karteczki ostemplowane, popodpisywane jakimiś kodami dziwnymi, żeby broń Boże nikt z nas czegoś nie zachachmęcił. Wydaje mi się, że jest to rzecz nie do pomyślenia, przez, przez każdego pracownika nie tylko szeregowego, takiego, jakim jest technik farmacji, stażysta, ale jest jakaś lojalność wobec swojego pracodawcy i pracując już tutaj rok nawet by mi nie przyszło do głowy, żeby kogokolwiek osądzić o zachowanie, które by miało wskazywać na ewentualną kradzież. (N27, apteka/technik farmaceutyczny)

Jak mówiła, że akurat w tym dniu do południa jej w danym naszym zakładzie nie będzie, bo będzie w drugim, przychodzi... potrafiła przyjść wcześniej... schować się... w takiej spiżarce zamknięta na kluczyk trzy godziny i podслушаłyła czy, czy w ogóle rozmawiamy i o czym rozmawiamy, bo zakazała na samym początku w ogóle jakiekolwiek rozmowy między sobą... w ogóle oprócz dzień dobry nic nie powinnyśmy... w ogóle nie powinniśmy przeprowadzać żadnej rozmowy, więc było bardzo, bardzo ciężko. (N25, salon fryzjerski/fryzjerka/praca na czarno)

[Cisza] yyy, najbardziej co mnie razilo, to ewidentny brak zaufania do swoich podwładnych. Przecież wszyscy jechaliśmy na tym samym wózku, aaa konsekwencje pomyłek ponosił przecież cały zespół. Yyy wszystkie rozmowy moi szefowie toczyli za zamkniętymi drzwiami. Nawet, gdy wychodzili, drzwi od ich pokoi były zamknięte i miałam bezwzględny zakaz wpuszczania kogokolwiek. (N14, pracownik służb mundurowych)

Poniższy cytat sugeruje, że efektem okazywanego braku zaufania jest także wśród pracowników wzrost poczucia niepewności, który w tym wypadku nie jest wynikiem przyjęcia jakiejś strategii.

Jestem pewien, że kierowniczka mi nie ufa i nie wiadomo tak naprawdę, co nasza kierowniczka może zrobić, nie wiem co dzisiaj, co jutro. (N33, pracownik hipermarketu)

d. Strategia izolowania i marginalizacji

Strategia izolowania i marginalizacji jest jedną z częściej wybieranych przez mobberów, dlatego zdecydowałem się poświęcić jej więcej uwagi. Ogólnie rzecz biorąc, można ją określić jako taką, która opiera się na tworzeniu wokół ofiary czegoś na kształt kokonu. „Kokon” ten z jednej strony zniechęca otoczenie do ustalania lub podtrzymywania dobrych relacji z nękanym pracownikiem, zaś z drugiej strony także i samemu pracownikowi utrudnia lub uniemożliwia wypracowanie pożądanych przez niego kontaktów z otoczeniem. Po pewnym czasie izolacja prowadzi do marginalizacji pracownika, czyli jego funkcjonowania „na obrzeżach” życia zawodowego, bez uczestnictwa w nim na takich samych prawach jak inni. Na początku scharakteryzuję różne typy izolowania, choć ich konsekwencje przenikają się wzajemnie (na przykład izolacja przestrzenna powoduje izolację komunikacyjną i na odwrót), dlatego podziałów tych nie można traktować zbyt kategorycznie.

✓ Izolacja towarzyska

Izolacja towarzyska opiera się najczęściej na tym, że pracownika nie zaprasza się na wszelkiego rodzaju spotkania niezwiązane bezpośrednio z pracą. Izolacja towarzyska to również działania mobbera, które opierają się na tym, że ze wszystkimi pozostałymi osobami dzieli się sprawami prywatnymi, natomiast w ostentacyjny zazwyczaj sposób pomija ofiarę. Brak uczestniczenia w życiu towarzyskim grupy zawodowej wiąże się z wykluczeniem na polu zawodowym, gdyż relacje zawodowe w dużym stopniu są odzwierciedleniem relacji towarzyskich.

Też byłam wykluczana z jakichś spotkań towarzyskich, nie odzywano się do mnie, nie rozmawiano ze mną. (N46, uczelnia wyższa/pracownik naukowy)

✓ Izolacja przestrzenna

Izolacja przestrzenna to fizyczne, złośliwe wydzielenie pracownikowi określonego miejsca pracy, przez co zazwyczaj nie ma on możliwości kontaktowania się z innymi pracownikami.

[...] ale próba... dowiedzenia się o coś, zdobycia dodatkowych informacji, próba poradzenia czy przedstawienia mojego pomysłu była ignorowana albo poddawana krytyce, i to nawet nie w bezpośredni sposób kierowanej do mnie, ale oni to omawiali między sobą, co było jeszcze bardziej irytujące. W pokoju pracowały właśnie te osoby i ja, i pamiętam takie coś, że te dwie osoby zestawiły swoje biurka w ten sposób, że nie było już jakby miejsca... żeby utworzyć taki zamknięty zespół, a mi jakby chcieli powiedzieć: „A, to sobie ustawi tam w tym kącie”, no nie? Oni te biurka ustawiли tak do siebie, więc w tym momencie moje musiało zostać pod tą ścianą, bo nawet nie było miejsca na to, żeby je jakoś inaczej przedstawiać i to dawało właśnie takie poczucie izolacji... takiego braku udziału w tym, co się działa, nawet jak ktoś przychodził do pokoju, to sytuacja rozmowy była inna, bo jakby... no samoczynnie zwracał się do tych osób siedzących twarzami do siebie, a ja jako ten młodszy pracownik byłam tam jakoś wepchnięta z tyłu. (N37, fabryka włókiennicza/informatyk)

To znaczy trzymane byliśmy w zamknięciu w jednym pokoju, żeby przypadkiem nikt nas nie widział, co było dla mnie dziwne, bo biuro było dosyć reprezentacyjne, ale do nas się nikogo nie dopuszczało. (N32, biuro rachunkowe/stażystka)

Fizycznej izolacji ofiary niejednokrotnie towarzyszy zakaz kontaktowania się z nią osób z otoczenia. Skutkiem tego ofiara, która o tym zakazie nie wie, odczytuje bierność otoczenia jako aprobatę dla postępowania mobbera.

Później oddelegowano nas na ten korytarz, żebyśmy nie miały żadnego kontaktu z pracownikami, bo za związkami zawodowymi było ponad 200 pracowników w terenie, a zmanipulowani pracownicy biurowi byli łatwiejsi do pokierowania, im dano po-dobno – bo tak twierdzi... twierdzą pracownicy biurowi teraz – do podpisania pismo, że nie życzą sobie związków zawodowych w ich firmie, jakby mieli na to wpływ yyy. Więc jak myślimy siedziały tam na tym korytarzu, to posadzono nas pod kamerą, żeby nas ciągle obserwować, co my tam robimy, i pracownicy, którzy do nas przychodzili, byli atakowani, yyy człowiek z ID, który przychodził naprawiać nam komputery, czy tam popra-wiać sieć yyy później był wołany do dyrektora HR-u – do pani dyrektor HR, że jak będzie się kontaktował ze związkami zawodowymi, to będzie zwolniony z pracy. (N30, zagra-nicza firma farmaceutyczna/dyrektor sprzedaży)

Henryk Formicki zwraca uwagę na stygmatyzujący wymiar kontaktów z osobą izolowaną. Pracownicy boją się byćauważeni, gdy kontaktują się z osobą „wyklętą” przez mobbera. Najbezpieczniej jest unikać ofiary, gdyż kontakt z nią prowadzi do posądzenia o solidarność z jej postępowaniem, poglądami itd.

Po pierwsze, żeby w ogóle nie kontaktowali się z tą osobą inni pracownicy. Jak przycho-dzili do niej tak nagle, z dniem jutrzyszym, nikt... Nie z powodu, że nie mają po co, tyl-ko, że to jest wrzód. Jak mnie z wrzodem zobaczą, to mnie też wyrzucą. Nawet jak ona kończy pracę i wychodzą za bramę, to pracownicy idą od niej trzy metry z każdej strony. (E2, wiceprezes Zarządu Regionu Łódzkiego „Solidarności”)

✓ Izolacja komunikacyjna

Izolacja komunikacyjna polega przede wszystkim na ograniczaniu bądź pozbawianiu ofiary, czasami także otoczenia, możliwości wzajemnego komuni-kowania się, zarówno bezpośredniego, jak również często pośredniego (email, telefon itd.). Brak możliwości wymiany informacji „sam w sobie” izoluje na wielu różnych płaszczyznach życia zawodowego i prywatnego.

To było dla mnie najdziwniejsze, nie dopuszczała żadnych klientów, żadnych. Ja nie mogłam, jak chciałam jakieś papiery uzyskać, żeby coś tam zrobić, to ja nie mogłam zadzwonić do firmy, powiedzieć, że tego chcę po prostu, to ona musiała zadzwonić. Mu-siałam jej to na piśmie podać, przedstawić. (N32, biuro rachunkowe/stażystka)

Często działania mające na celu izolację zawierają w sobie jednocześnie kilka typów izolacji, gdyż wtedy jest ona skuteczniejsza. Dodatkowym działa-niem mającym podnieść efektywność izolacji jest zastraszanie.

To jest izolacja, izolacja w miejscu pracy, czyli te panie, które z nią pracowały – trzy, dostały pomieszczenie osobne i ona dostała osobne, i ona dostała osobne, a do niej do-stęp tak utrudniono, że praktycznie nikt nie może wejść, bo się boi wejść do niej, bo każ-dy, który wejdzie jest zanotowany, mało tego, tam już zastosowano kamery proszę Pana, kamery zastosowano. (E2, wiecprezes Zarządu Regionu Łódzkiego „Solidarności”).

✓ Wymuszanie bierności

Wymuszanie bierności pracownika polega na przydzielaniu mu minimalnej ilości pracy, pracy w jego mniemaniu bezsensownej, lub na nieprzydzielaniu jej wcale. Skutkiem tego działania jest poczucie nieprzydatności ze strony pracownika.

W tej nowej siedzibie nie dostawałam żadnych prac do wykonania, siedziałam osiem godzin i czytałam stare akta sprzed lat, które znalazłam w szafie, segregowałam moje pisma związane z emeryturą. (N19, ekspert finansowy)

Skutkiem bierności, na co zwróciła uwagę jedna z osób będących ekspertem, jest także niechęć innych pracowników wobec osoby, która „nie pracuje, a pobiera pensję”. Odczuwana niechęć w rezultacie powoduje u ofiary poczucie winy wobec otoczenia, które ją oskarża.

Tak się napuszcza tych pracowników, że tutaj wszyscy są fajni tylko ta osoba jest zła, nawet mówię pomieszczenie to mu się wydziela osobne, to też się izoluje w ten sposób, że się wszystkim daje pracę, a tej pani nie, i pokazuje się, że ona za darmo pieniędze bierze. Jej nie możemy zwolnić, bo ona jest pod ochroną, bo jest społecznym inspektorem, ale tak praktycznie to zobaczymy ona nic nie robi, a jak się pytać, dlaczego nic nie robi: bo mi nie wolno nic robić, nie dają mi pracy, do wykonania mojej pracy przyjęto pracownicę, która robi moją pracę, a mnie odizolowano i nic nie robię. I ta pracownica wpada w depresję, bo ona przychodzi do pracy ze świadomością, że ona znów nic nie będzie robić i że inni współpracownicy będą to potępiać. (E2, wiceprezes Zarządu Regionu Łódzkiego „Solidarności”).

✓ Zastraszanie

Strategia izolowania i marginalizacji zazwyczaj wymaga dobrego planowania ze strony mobbera oraz pewności reakcji otoczenia lub działań, które do takiej pewności prowadzą. Zazwyczaj wskaźnikiem potencjalnego zachowania otoczenia wobec planowanej izolacji i marginalizacji ofiary jest jego bierność. Brak reakcji otoczenia, które uczestniczy w atakach pod adresem pracownika, jest przez mobbera definiowane jako zgoda, a czasami akceptacja jego działań. U podstaw bierności otoczenia bardzo często leży strach przed ingerowaniem. Zastraszanie jest celowym działaniem w ramach strategii izolowania i marginalizacji. Ponadto jest ono bardzo efektywnym narzędziem wymuszania postawy konformistycznej. Mobber zastrasza w wielu różnych celach, lecz w tym przypadku skupię się na jego powiązaniu ze strategią izolowania i marginalizowania ofiary. Podstawową rolą wprowadzania atmosfery strachu jest przekonanie otoczenia, że każda próba sprzeciwu spotka się z surową, nieodwracalną i nieuniknioną karą. Osoby zastraszone z reguły nie udzielają pomocy.

[...] cieźko jest właśnie pogodzić się z tą atmosferą w firmie, że yy strach, który wywołuje szef wchodzący do pokoju, paraliżuje człowieka i czasami, tak jak to można potocznie powiedzieć, zapomina się yyy, jak się yy jak człowiek się nazywa, to jest yyyy. (N15, firma prywatna/pracownica działu sprzedaży)

I w ogóle wszyscy pracownicy tej placówki chodzili jak szwajcarskie zegarki. Woźny non stop mył podłogę, a sekretarka dyrektora biegała w tą i z powrotem z jakimiś papierami [...] Wypytywałam pracowników, ale oni mieli knebel w ustach. Bali się utraty pracy. Ale chyba bardziej bali się samego dyrektora. (N21, przedszkole/przedszkolanka)

Atmosferze strachu sprzyjają także przykłady osób, które „źle wyszły” na tym, że się nie bały. Takie sytuacje są przez pracowników zapamiętywane i przekazywane sobie nawzajem w sytuacji zagrożenia, bądź też werbalizowane bezpośrednio przez mobbera.

Każdy wiedział, że atakuje tą kobitkę, ale nikt się nie wrącał. Jak jeden kiedyś zareagował, to został obrzucony obelgami i wyleciał na kopach z pracy. (N22, ciastkarnia/ciastkowy)

Zastraszanie posiada jeszcze inną funkcję, gdy jest stosowane wobec jednego i stale tego samego pracownika. Osoba zastraszana z reguły podlega większemu stresowi w pracy, przez co popełnia błędy w sytuacjach, w których przy braku stresu, swoją pracę wykonałby bezbłędnie. Taki pracownik potwierdza niejako wcześniej wydaną opinię mobbera na swój temat, że jest gorszym i leniwym pracownikiem. Zjawisko to można określić jako autokonfirmację zarzutów.

[...] podejmując cokolwiek, czy to jest jakaś pierdola, czy rzecz ważna, miałam wrażenie, że podejmuję jakąś decyzję strategiczną, jakbym była na wojnie. (N9, szkolnictwo wyższe/sekretarka)

I trafiały mi się w tym okresie czasu takim nerwowym... takiej nerwówki, po prostu napęcia nerwowego, tego typu błędy, że na przykład yyy znowu przy wydruku przesunięty został przecinek nie w to miejsce w kwocie, więc kwota automatycznie inna, prawda? (N2, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

No ale to były takie różne właśnie dziwne zachowania, sądzę, że wywołane właśnie takim strachem panicznym przed pracodawcą. Jeżeli ktoś się boi, to nie jest w stanie myśleć ani prawidłowo pracować. (N32, biuro rachunkowe/stażystka)

✓ Rozbijanie solidarności grupowej

Rozbijanie solidarności grupowej jest także działaniem zawierającym się w strategii izolowania i marginalizacji. Ma ono na celu zazwyczaj albo stworze-

nie warunków dla nękania jednej, wybranej osoby, albo podział załogi na wiele mniejszych grup, tak by łatwiej było sprawować despotyczną władzę nad każdą z nich z osobna. Rozbijanie solidarności grupowej jest w dużej mierze oparte na zastraszaniu, o którym przed chwilą wspomniałem i którego nie będę już więcej omawiać. Inną formą rozbijania solidarności grupowej jest taka organizacja pracy, w której zaszczerpią się nadmierną rywalizację. W tym kontekście wiąże się ona przede wszystkim z korzyścią wynikającą z realizacji własnych celów oraz stratą wynikającą z pomocy innym. Tak rozumiana rywalizacja prowadzi do atrofii współpracy, gdyż pracownicy definiują się nawzajem w kategoriach zagrożenia.

Jest to jakby utrzymywanie swojej pozycji, niedopuszczanie w hierarchii kogoś. Środowisko oczywiście jest bardzo zhierarchizowane [...] silna hierarchia, silne walczenie, bardzo taka duża dynamika, eeee więc wszystkie metody są dozwolone, żeby tę pozycję utrzymać. Żeby ktoś nie skoczył na ten sam schodek. (N46, uczelnia wyższa/pracownik naukowy)

Co więcej, generalnie atmosfera zawiści, jakiejś rywalizacji dziwnej, na przykład walka cały czas odbywała się o wolne weekendy. [...] Cały czas była walka o te weekendy i ona wykorzystywała tą swoją pozycję. (N11, kawiarnia/kelnerka)

Rozbijanie solidarności grupowej przyjmuje nierazdrokową formę zachęcania, zazwyczaj przez przełożonego/właściciela, do wzajemnego donosicielstwa. Z punktu widzenia strategii izolowania i marginalizacji jest to niezwykle efektywna metoda, gdyż pracownicy z obawy przed sobą nawzajem, zazwyczaj wzajemnie się izolują, nie wymieniając krytycznych uwag na temat pracy. Brak zaufania panujący wśród pracowników z jednej strony umożliwia przełożonemu w jeszcze większym stopniu wykorzystywanie swojej władzy, natomiast z drugiej – powoduje wzajemne blokowanie inicjatywy działań na rzecz polepszenia sytuacji, czyli utrzymywanie *status quo*. Pracownicy, którzy wzajemnie się izolują i nie ufają sobie, nie wymagają intensywnego i ciągłego „dozoru” ze strony mobbera.

Nie podoba mi się to, jak jest człowiek traktowany. Od wynagrodzenia poczynając, aż po relacje z pracownikami kończąc. W pracy nie ma koleżeństwa, kiedyś było. Teraz jest gonitwa, wyścig szczurów, nie ma kolegów, przyjaciół w pracy, znajomych też. Nikogo nie ma, tylko mamona. Liczy się praca, to co się zarobi, każdy za parę groszy sprzeda człowieka. Trzeba wiedzieć, z kim się rozmawia, o czym i o kim, najlepiej tylko pracować, mało mówić. Nie wychodzić nigdzie z ludźmi z pracy, bo można za dużo powiedzieć przy piwku. Nikomu też nie wolno pochwalić się zarobkami, jakie dostał, albo premią extra. Lepiej nic nie mówić. Tobie też to radzę. Nic nie mówić, jak najmniej. To już nie jest praca, w której można sobie swobodnie żyć. Na wszystko trzeba uważać. Każdy zamknięty w sobie, każdy się boi. (N16, szwaczka)

No cóż sytuacja w zakładzie jest taka jak jest, każdy się boi wypowiadać, nawet jeżeli taki problem istnieje, ale trzeba powiedzieć, że sytuacja na rynku pracy jest bardzo ciężka, więc pracownicy nie wypowiadają się, nikt nie mówi głośno, co go trapi, można to nawet zaobserwować, że nie przemieszczamy się z pokoju do pokoju, by porozmawiać, każdy to dusi w sobie, w obawie by nie zrobić czegoś niewłaściwego, bądź powiedzieć coś niewłaściwej osobie, a ta przekazała to do tej pani, bo przecież chce się jak najdłużej pracować, to musimy unikać jakichś konfliktowych sytuacji. (N43, laborantka)

Mówiąc o atmosferze między pracownikami, stosunki były bardzo chłodne, panowało ogólne donosicielstwo, każdy patrzył sobie na ręce, inwigilował go, ażeby tylko donieść szefostwu na drugiego kolegę, ponieważ myśleli, że zdobędą jakiekolwiek uznanie w oczach szefa. (N28, ciastkarnia/sprzedawca)

Gdy mobberowi uda się stworzyć atmosferę strachu lub/i wzajemnego donosicielstwa i nieufności, wtedy łatwiej jest podjąć mu atak wobec wybranej przez siebie osoby. Nie oznacza to, że każdy mobber wprowadza tego typu atmosferę, by kogoś zaatakować; często służy ona kontroli i wyzyskowi pracowników. W momencie, gdy jest ona narzędziem w strategii izolowania i marginalizowania określonej osoby, napastnik może z dużym prawdopodobieństwem liczyć na to, że nikt nie udzieli jej wsparcia.

[...] byłam kozłem ofiarnym i najgorsze jest to, że nikt nie kiwnął palcem, żeby mi pomóc. Yyy, na to co mówię są dowody w kartach zdrowia szykanowanych funkcjonariuszy. (N13, pracownica służb mundurowych)

To znaczy, jeżeli chodzi o pozostałych pracowników, oni to widzieli... To znaczy, tak jest to wszystko u nas w firmie umiejscowione, że biuro... pomieszczenie, gdzie ja pracowałam, było odgrodzone jeszcze dwoma pomieszczeniami od produkcji, więc właściwie rzadko kiedy ktoś przechodził, natomiast był jeden pracownik, który yyyy miał bezpośredni kontakt, nadzorował produkcję i ze mną i właśnie z właścicielem, niejednokrotnie widział, powiedział, że mi współczuje, no ale on nic nie zrobi, bo ma 50 lat i jeżeli będzie się wracał to wie, że wyleci z pracy, także... (N29, pracownica hurtowni/księgowej)

Yyy moi pozostali współpracownicy albo uciekali albo siedzieli i nic nie odpowiadali na te różne krzyki mojego szefa, jednego czy drugiego. (N40, tekstylia/handel/pracownica biurowa)

✓ Buntowanie otoczenia (tworzenie koalicji)

Tworzenie koalicji przeciwko określonej osobie jest stosowane zarówno wtedy, gdy agresorem jest przełożony, jak również wtedy, gdy jest nim osoba na równorzędnym stanowisku. Polega ono najczęściej na upublicznianiu negatywnego wizerunku ofiary oraz mobilizowaniu otoczenia do określonego traktowa-

nia jej. Mobber często udziela „wskazówek” pozostałym, w jaki sposób powinny wyglądać interakcje z ofiarą, by nikomu nie zaszkodziły.

Wszędzie po pokojach zaczęła biegać, opowiadać, że ja jej awanturę zrobiliam o szafę, o szafę. Takie, takie bzdety różne, no to takie plotki, no to wykańczające jest na na tak na na dłuższą metę, jak się słyszy ze wszystkich stron, a to to a to to, a to tamto, to w końcu ja mówię Boże, przecież ja nic takiego nie mówiłam, ja po prostu poprosiłam ją o jedną półkę w szafie, i po co ona takie bzdury... Poleciała już, po pokojach i naopowiadała. (N1, zakład energetyczny pracownica biurowa)

Buntowanie otoczenia przeciwko ofierze ma nierzadko także charakter oczerniania jej, czasami za pomocą pomówień, niesprawdzonych dowodów, plotek itd. Walka z tego typu praktykami jest dla ofiary trudna, gdyż po jakimś czasie czuje się otoczona, gdy duża liczba osób jest informowana przez agresora. Poza tym informacje na jej temat wymykają się spod jakiejkolwiek kontroli, także mobbera.

[...] powiedział mi dziwną rzecz: „Wie pani co, a mój znajomy powiedział, że podobno pani koleżanka na forum kierownictwa oskarżyła panią, że pani nie przejmuje się pracą i stwierdziła, że dlatego plan jest tak długo nie zatwierdzony, bo, bo pani... cztery godziny dziennie pracuje, a cztery godziny dziennie zajmuje się pani swoimi fuchami”. No więc to, w tym momencie po prostu już przesadziła... W tym momencie już przesadziła i stwierdziła, że z taką osobą ja po prostu już dalej nie mogłabym pracować... (N54, architekt miasta).

No to właśnie one mówili tam, ona i taka inna Gabryśia, że i to właśnie ta Kasia przede wszystkim mówiła, że ja to taki goguś jestem i dziwi się, że jakakolwiek kobita na mnie poleciała. No i tam parę tam jeszcze takich rzeczy, ale to niemile. (N52, sklep spożywczy/ekspedient).

W ogóle to nie mógł znieść, że o czymś nie wie. Za wszelką cenę wyciągał ode mnie informacje prywatne a potem obmawiał mnie i co gorsza moją rodzinę w obecności innych. (N35, prywatna firma produkcyjna/dział marketingu)

Na temat buntowania otoczenia przez mobbera wypowiada się także jeden z ekspertów:

Zbiera załogę i zaczyna mówić, jak to jest dobrze w tym zakładzie pracy, bo tutaj prawie, że średnią krajową się zarabia, tu jest taki wrzód na ciele takiego pięknego zespołu, który tu tak pięknie zarabia w takiej Łodzi, w takim regionie wrednym, w którym jest takie bezrobocie, i tu się zdarzył taki przypadek, że ta pani działa na szkodę tych wszystkich ludzi tu zatrudnionych, bzdury gdzieś tam wypisuje i ona pracuje, ona przeszkaźda w ogóle, bo do niej pracownicy przychodzą, a ona pracuje w zespole jakimś tam pracowniczym w biurze. (E2, wiceprezes Zarządu Regionu Łódzkiego „Solidarności”)

✓ Oczernianie

Buntowanie otoczenia często wiąże się z metodą oczerniania ofiary. Celem tych działań jest budowanie negatywnego wizerunku nękanego pracownika wśród otoczenia zawodowego. Może się ono dokonywać zarówno w obecności pracownika, jak również za jego plecami. W pierwszym wypadku intencją napastnika jest także udowadnianie ofierze, że nie jest w stanie nic zrobić, gdyż atakujący ma nad nią przewagę. Nierzadko celem jest również wywołanie szoku u nękanego pracownika.

W czasie tej rozmowy zarzuciła mi, że bije dzieci w miejscu publicznym, co było nie prawda... absurd! (N59, szkoła podstawowa/nauczycielka).

Jednym rodzicom powiedział kiedyś, że podniosłam rękę na ich pociechę. Nawet nie ma pani pojęcia jak ja się wtedy poczułam!!! (N21, przedszkolanka).

Potem zaczęły do mnie dochodzić słuchy, yyy od koleżanek, że szef bardzo y y negatywnie się o mnie wyraża wobec innych pracowników za moimi plecami. (N6, biuro pośredniczwa pracy)

Agresor, który oczernia ofiarę, często dba również o to, żeby nie miała ona możliwości skutecznej obrony, np. uniemożliwiając jej przedstawienie swoich argumentów.

Oskarżał mnie o wynoszenie informacji z firmy, o kantowanie, o oszustwo... Za każdym razem, gdy prosiłam o jakiekolwiek wyjaśnienie jaka jest podstawa tych oskarżeń, kazał mi wyjść z pokoju... (N35, prywatna firma produkcyjna/dział marketingu).

Dość rzadko zdarza się, że mobber ingeruje także w życie prywatne ofiary, oczerniając ją wobec rodziny.

[...] aa jak chcialam odejść, to zaczynała.. wydzwania do mojego domu, do mojego męża... i i po prostu kłamała mu ... mówiła, że wcześniej wyszłam z pracy. Na przykład o godzinie szesnastej, a że wychodziłam o godzinie dwudziestej... udając że szuka mnie, bo ma pilną sprawę... Nakłamała też, że... z kimś w pracy się spotykam i że... nakryła mnie to było po prostu nie zgodne... z prawdą. (N25, salon fryzjerski/fryzjerka (praca na czarno)

W oczernianie może być zaangażowanych więcej osób, które od początku przyjęły rolę napastników lub też po pewnym czasie zaczęły naśladować zachowania mobbera. W poniższym przypadku mobberami są matka i jej córka, obydwie pracujące w tym samym zakładzie co ofiara.

Zresztą no ona się tam czuje dobrze, ponieważ jej córka również pracuje w tym samym dziale. Córka pomagała jej też, opowiadała o mnie różne rzeczy, takie na tematy osobiste. (N1, zakład energetyczne/pracownica biurowa)

✓ Ignorowanie

Działania mające na celu ignorowanie ofiary są podejmowane zarówno przez przełożonego, jak i osobę o równorzędnym stanowisku. Dokuczliwość tego typu działań także zależy od tego, czy dokonują się one publicznie, czy też nie. Przede wszystkim jednak wpływ na nią ma rodzaj relacji ofiara – mobber. Jeśli są to relacje oparte na zależności ofiary od agresora, ignorowanie jest zazwyczaj silniej odczuwane przez atakowanego pracownika, gdyż nie może on sprostać nałożonym nań obowiązkom, przez co osobom mniej wtajemniczonym w działania mobbera wydaje się być niekompetentny, nieporadny itd.

Potrafił też dla odmiany z tydzień się do mnie nie odzywać..., toż to chore jest. To ja idę do niego ze sprawą służbową, a on wielce obrażony i mówi, że nie ma ochoty ze mną rozmawiać i tak cały tydzień, to człowiekowi ręce opadają! Wołałam już, kiedy krzyczał i wyzywał, ale się do mnie odzywał, a tego jego milczenia nie mogłam po prostu znieść. Przychodziłam do jego gabinetu i tak, jakby mnie po prostu nie było. (N53, firma prywatna/pracownica biurowa)

Najczęściej jednak ignorowanie przyjmuje formę publicznego okazywania dezaprobaty i braku szacunku.

[...] potraktowanie mnie tak jak powietrze, to naprawdę w tym momencie mnie najbardziej chyba zabolało, po tym okresie pracy i po takiej ciężkiej pracy, bo to wbrew pozorom jest ciężka praca, zwłaszcza trzeba dodać, że obsługiwałem takie miasta, jak: Siegradz, Łask czy Łęczyca, gdzie jeździliśmy non stop w polu, robiliśmy ponad 300 km dziennie, plus przy tym praca, rozmowy z klientem. To było naprawdę wyczerpujące. (N4, handlowiec/operator telefonii komórkowej)

Bardzo mi się nie podobała praca w liceum, było to normalne liceum ogólnokształcące i moje relacje z Panią Dyrektorem. Ponieważ czułam się przez nią jakby ignorowana i nie traktowana profesjonalnie. (N34, liceum ogólnokształcące nauczycielka)

Bo w momencie, kiedy do niego mówiłaś on w pewnym momencie czuł się znudzony, zaczął tupać nogami, łącznie z tym, że otwierał drzwi i mówił: „Proszę wyjść”. (N41, służba zdrowia/kadrowa)

Poza tym często było tak, że kiedyś spotykaliśmy się w pokoju nauczycielskim ze wszystkimi nauczycielami i Panią Dyrektorem... i był poruszany jakiś temat, nigdy mnie nie słuchała, zawsze ignorowała moje wypowiedzi... tak, jakby mnie tam w ogóle nie było [widoczny smutek w głosie rozmówczyni], było mi bardzo przykro z tego powodu. (N59, szkoła podstawowa/nauczycielka)

[...] udowadniało mi, że jestem głupią, że nie umiem liczyć, że nie umiem pracować, że nie umiem ustawić metody, że nic nie umiem, jednocześnie moje pytania o pomoc zbywano milczeniem, po prostu mi nie pomagano albo mi to utrudniało. (N46, doktorantka/uczelnia wyższa)

✓ Planowe nieinformowanie

Planowe nieinformowanie jest kolejną metodą służącą izolowaniu i marginalizacji ofiary. Opiera się ono na niedostarczaniu jakiejkolwiek informacji, jej filtrowaniu, przekazywaniu wiadomości już nieaktualnych lub w taki sposób, że pracownik nie jest w stanie zapoznać się z nią na czas. Planowe nieinformowanie polega na wykluczaniu ofiary z obiegu informacji służących wykonywaniu obowiązków służbowych. Skutkiem takich działań jest „paraliż informacyjny” pracownika i niemożność dobrego wykonywania pracy. Osoby niewtajemniczone mogą definiować brak poinformowania ofiary jako wyraz jej niedbałości o pracę i braku zaangażowania. Jest to metoda, przed którą trudno się bronić, gdyż mobber może zasłaniać się pomyłką lub skutecznie argumentować, że informację przekazywał, lecz ofiara zapomniała, itd. Poza tym ofierze trudno jest udowodnić fakt jej celowego nieinformowania, jak również trudno jest jej przeciwdzielać.

W następnych dniach przyszłam do pracy, dyrektor do mnie z pretensjami, że ja nie zgłosiłam tego.. No więc, hmm, tu już chyba było takie, że sekretarka celowo mu nie przekazała, to było takie mobbingowanie nie tylko ze strony dyrekcyi również. Po prostu nie przekazała. (N47, zakład produkcyjny/BHP)

No były jakieś takie sytuacje dla mnie zupełnie dziwne. Oczywiście wynikające z niechęci informowania o pewnych sprawach. Zresztą było obowiązkiem sekretarki, żeby rozsyłać pewne formularze, pewne dokumenty, które na czas mają być wypełnione. Ale nie były roszysiane z pewnością do mnie. Nie wiem, czy do innych pracowników też trafiały z takim dużym opóźnieniem. No a później były wyciągane konsekwencje, że: „bo pani nie stosuje się do pewnych wymogów; bo pani nie wypełnia swoich obowiązków...”. (N48, doktorantka/uczelnia wyższa).

On bowiem uważa, że o wszystkim powinnam dowiadywać się od niego jako od kierownika, ale gdyby nie obieg informacji to przecież nic bym nie wiedziała, bo on wszystko przede mną zataja. Może to dlatego aby uniemożliwić mi wywiązywanie się z moich obowiązków, a może ze zwyczajnej złośliwości... nie wiem. (N58, Zakład Wodociągów i Kanalizacji/inspektor)

✓ Ośmieszanie

Pracownik publicznie ośmieszony czuje się także onieśmielony i często rezygnuje z obrony. Ośmieszanie jest kolejną metodą, która w dość subtelny sposób skutecznie działa na niekorzyść ofiary, psując w jej mniemaniu jej wizerunek wśród otoczenia.

Kierownik, jak jeszcze, jeszcze rozmawiał ze mną, to pamiętam, że tak starał się na korytarzu mnie ośmieszyć, że że właśnie, że ja tyle żrę, że przytyłam, bo przytyłam w tym czasie. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Następnego dnia na Radzie Pedagogicznej wyśmiewała mnie, a raczej moją pracę, wytykała mi, jakie popełniam błędы i cytowała wpisy do dzienników... było to dość nieprzyjemne. Oraz publicznie zasugerowała, że takie osoby powinny chodzić na spotkania do specjalistów [chodziło o psychologa, psychiatrę] ... przydatności do zawodu. Po Radzie czułam się fatalnie... strasznie upokorzona... i... strasznie wstydu było... to, co usłyszałam na swój temat w obecności swoich koleżanek... okropne... (N59, szkoła podstawowa/nauczycielka)

Skuteczne ośmieszanie, czyli takie, które zmienia obraz pracownika w oczach pozostałych, jest w stanie zachęcić innych do naśladowania zachowań mobbera i niepoważnego traktowania pracownika.

No ale jeżeli się kogoś traktuje niepoważnie i jego pracę niepoważnie, daje się otoczeniu do zrozumienia, że ta osoba jest... no nieumiejemnie coś prowadzi, nie nadaje się do czegoś, źle coś robi, że można ją traktować per nogą, nie nie traktować poważnie. No to niestety część osób jest też i taka w naszym zespole, że się do tego dostosuje. I wiadomo, jeżeli kogoś można szturchnąć, to go będzie szturchało, prawda? (N2, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Rezultatem ośmieszania jest często zmiana myślenia pracownika na swój temat (strategia polegająca na zmianie myślenia ofiary na swój temat jest omówiona dalej), zwłaszcza wtedy, gdy ośmieszanie twa długo, jest ono dokonywane publicznie i spotyka się z aprobatą pozostałych.

e. Strategia budowania niepewności

Podstawowym celem strategii budowania niepewności jest wpływ na definiowanie przez ofiarę rzeczywistości wokół niej, jako mniej bezpiecznej i przewidywalnej niż dotychczas. Agresor stara się, by ofiara straciła poczucie pewności siebie i swojej roli w pracy na skutek ograniczonej możliwości przewidzenia scenariusza wydarzeń oraz konsekwencji swoich działań. Pracownik zazwyczaj „oswaja rzeczywistość”, przypisując jej pewne znaczenie w kategoriach racjonalnych, natomiast strategia budowania niepewności jest wymierzona właśnie w poczucie pewności. W ramach strategii budowania niepewności wyodrębnionym następujące działania:

✓ Działania na rzecz utraty zaufania przez ofiarę

Pożądany celem działań na rzecz utraty zaufania przez ofiarę jest sprawienie, by czuła się ona niepewnie w pracy i była przekonana o tym, że nie jest w stanie na nikogo liczyć. Zdając sobie sprawę z wzajemnej zależności w miejscu pracy, mamy świadomość jak bardzo brak zaufania do współpracowników utrudnia wykonywanie codziennych obowiązków. Jedną z bardziej popularnych metod w tym działaniu jest chowanie ofierze różnych przedmiotów, których brak powoduje poważne konsekwencje.

Siedziałam z nią w pokoju i codziennie, kiedy przychodziłam do pracy, to właśnie działały się różne takie dziwne rzeczy: a to mi pismo zginęło od radców, które ja pisałam i nie zdążyłam do końca napisać, więc zostawiłam. Na drugi dzień tego pisma nie było. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

[...] dochodziło do tego, że ginęły mi klucze tam... Ja tutaj też mam dokumentację na to, że na przykład zostawiłam klucz w drzwiach, no i pobiegłam gdzieś do prawników wyjaśnić sprawę. Kiedy wróciłam po 2, 3 minutach, okazało się, że zostałam okradziona. (N2, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Dwukrotnie mi na przykład zdarzyło się w ten sposób, że ginęły mi klucze od pokoju, jeżeli je zostawiłam w drzwiach, nie mogłam się dostać zwyczajnie do pokoju. (N2)

Przed takimi działaniami trudno jest się bronić ofierze, gdyż nierzadko zdziała się, że jej działania na rzecz zwiększenia poczucia bezpieczeństwa są neutralizowane. Tak było w przypadku rozmówczyni N2:

Zaczęłam te klucze ze sobą zabierać, no normalnie... Jeżeli komuś zginie torba z pieniędzmi, dokumentami, później jest... pilnuje się tego, żeby nie zostawiać klucza. Okazało się, że stworzył się problem booooo, no nie można się dostać do pokoju, jak mnie nie ma, a tam jest ksero, to musi gdzieś tutaj być i w ogóle. No zaczęłam zostawiać klucze u pani kierownik czy tam uuuu koleżanki i kolegów. Zaczęły mi ginąć dokumenty, no czego też nie mogłam udowodnić, no bo wiadomo, prawda? Nie udowodni się, że pan coś włożył do szafy i to powinno być, kiedy tego nie ma no. Trudno jest wtedy to udowodnić. (N2)

✓ Wykonywanie telefonów do rodziny pracownika

Niekiedy budowanie niepewności obejmuje także informowanie rodziny i znajomych pracownika o jego kłopotach w pracy. Ofiara traci wtedy pewność siebie, jaką buduje w swoim życiu prywatnym, które traktuje często jako przeciwwagę dla zawodowego, zaś sam agresor wydaje się być na tyle wszechwładny, że przed jego działaniami nie ma ucieczki (patrz także cytat przy działaniach opartych na „oczernianiu”).

W każdym bądź razie takie właśnie były telefony. Do koleżanki też wydzwaniała do męża. (N3, pielęgniarka/służba zdrowia)

✓ Wyjawianie spraw prywatnych ofiary

Innym działaniem na rzecz utraty przez ofiarę pewności siebie jest wyjawianie sekretów z jej prywatnego życia. Ma ono na celu wprowadzenie jej w poczucie konsternacji i wstydu.

Za wszelką cenę wyciągał ode mnie informacje prywatne, a potem obmawiał mnie i co gorsza moją rodzinę w obecności innych. (N35, prywatna firma produkcyjna/dział marketingu).

Henryk Formicki (E2) podkreśla, że niejednokrotnie wyjawianie spraw prywatnych poprzedzone jest działaniami szczegółowo planowanymi, które mają na celu pozyskanie poufnych informacji o pracowniku.

I stosowanie podsłuchu telefonicznego, kamery, podsłuchu innego pracownika, zlecanie innym pracownikom, żeby śledzili tego pracownika, co on robi, dowiadysię się, czy on dobrze w domu z mężem żyje, jeśli jest to kobieta, a czy tam czasami nie ma gdzieś jakichś spraw no rozwodowych na przykład, żeby to wszystko wykorzystać przeciwko temu człowiekowi. To jest ten mobbing. (E2, wiceprezes Zarządu Regionu Łódzkiego „Solidarności”)

✓ Zachowania nieprzewidywalne

Jednym z bardziej skutecznych, a także bardziej wyrafinowanych działań jest zachowanie mobbera, które trudno jest ofierze wytłumaczyć w kategoriach racjonalnego postępowania. Polega ono najczęściej na okazywaniu zmennego nastroju w krótkim czasie, zachowanie bez uwzględniania uwarunkowań sytuacyjnych, zaprzeczanie faktom dobrze znany ofierze. Konsekwencją zachowania nieprzewidywalnego jest niemożność zdefiniowania napastnika i w związku z tym nieskuteczność prób ułożenia pożądanych relacji z nim. Ofiara nie jest w stanie ani polepszyć swojej sytuacji, ani nawet spróbować ustalić jej na dotechczasowym poziomie.

No i w ogóle [...] też chamsko się zachowywał w stosunku do mnie, jak miałam do niego jakieś pytania, na przykład, nie wiem, chciałam wiedzieć, gdzie zawiesić nową kolekcję, [...] albo gdzie przewiesić jakieś ubrania, jak była zmiana wystawy. Ale on twierdził wtedy, że ja naprawdę, [...] zachowuję się jak osoba, która dopiero zaczyna pracę, a ja w końcu już mam jakiś staż, więc powinnam doskonale się orientować. No a z kolei jak coś zrobiłam bez pytania, to zawsze było źle. (N5, sprzedawczyni w sklepie odzieżowym)

Zdębiałam. Jawnie robił ze mnie wariatkę. Całe piętro, wszyscy koledzy i koleżanki z pracy słyszeli to całe zajście z poprzedniego dnia, tak głośno krzyczał, a dziś on wszystkiemu zaprzeczał. (N36, kolej/pracownica biurowa)

I tak jak mówię, że wchodziłam z teczką podawczą po to, żeby załatwiać sprawy, oczywiście nie wiedząc, w jakim nastroju będzie pan dyrektor. Cała już byłam strelpana, zdenerwowana, jakąjąca [...] No więc posądzano go, że on, że to jest nie tylko alkohol ale i również narkotyki, bo on się potrafił zmienić w ciągu dnia kilka razy. (N41, służba zdrowia/kadrowa)

Poza tym nie umiemy go rozgryźć. Nie wiemy, czy jest on po prostu taki głupi, czy ..., bo jest na przykład taka sytuacja yyy..., wchodzę do niego do pokoju, a on do mnie mówi tak: „Niech mnie pani nie wkurza, bo ja już jestem wkurwiony”, na co ja odpowiadam zapytaniem: czemu jest taki zdenerwowany, co się stało, czy coś w pracy, czy może jakieś inne problemy? Więc on wtedy zaczyna mi opowiadać o swoich problemach domowych i nawet zaczyna ze mną rozmawiać normalnie, więc ja mu też mówię, że również czuję się zmęczona, bo to taki ciężki okres przedświąteczny, dużo pracy, pełno ludzi, no i też sytuacja jest nieciekawa, a kierownik odpowiada do mnie tak: „Niech pani sobie tu weźmie krzesło i pierdolnie się tutaj i sobie odpocznie” i... śmieje się do mnie głupio. Ja wtedy nie wiem, co mam zrobić. Wpadam zwyczajnie w zakłopotanie, no, bo przecież on jako kierownik każe mi usiąść, a raczej mówi to dość dosadnie i nie wiadomo, jak się zachować, jak postąpić w tej sytuacji, bo nie wiem też, jak on dalej mnie potraktuje. Zresztą trzeba też mieć na uwadze, że jest to człowiek agresywny i jeśli się mu nie przytakuje, to znaczy nie mówi, że on ma rację, to doprowadza to do takiej sytuacji, że następuje taki moment, jakby on miał mnie lub kogoś innego zwyczajnie uderzyć. (N50, inspektor ds. zawierania umów sprzedawy)

Zachowanie nieprzewidywalne pociąga za sobą nieumiejętność odczytywania gestów (np. mimiki twarzy), które w innych sytuacjach są wskazówkami służącymi ustaleniu bezpiecznych relacji.

Ale jest trudno, nigdy nie wiadomo co się kryje pod tym uśmiechem, taka niepewność, jaką odczuwam w pracy sprawia, że czasami tracę wiarę w siebie. (N43, laborantka)

Chociaż czasem, jak ma dobry humor, to wejdzie do nas, coś tam pogada, nawet pożartuje – sam do siebie najczęściej, bo my to się boimy zaśmiać nawet, bo pewnie za to też można niezłą wiązankę otrzymać, więc tylko uśmiechamy się półgłębkiem. Właściwie to nigdy nie wiadomo jak się przy nim zachować. Jest strasznie nieprzewidywalny. Niby wydaje się, że to dziś ma ten dobry dzień i nie będzie nam głowy o nic suszył a tu nagle wpada i czepia się najdrobniejszych rzeczy. (N44, służba zdrowia/salowa)

✓ Nadmierna i drobiazgowa kontrola

U podstaw nadmiernej i drobiazgowej kontroli leży chęć pokazania pracownikowi, że wymaga on daleko posuniętej kontroli, gdyż pracuje źle i nie można mu zaufać. Agresor, który nadmiernie kontroluje pracę, daje także otoczeniu

informację, że jego ofiara nie jest zdolna do samodzielnej pracy, nie radzi sobie z obowiązkami, które dla innych nie są trudne. Musimy mieć świadomość, że nadmierna kontrola występuje zazwyczaj wraz z innymi technikami nękania, często z izolacją. Efektem nadmiernej kontroli jest wzrost poczucia niepewności ze strony nękanego pracownika. Trudno jest mu podjąć działania na rzecz poprawy swego bezpieczeństwa w pracy, gdyż kontroler zawsze ma przewagę, zaś jego działania są złośliwe i wymierzone przeciwko niemu.

Nigdy nie miałam jakiś nagan w zakładzie ani jakiś... nie wiem... potrąceń z premii, niemniej jednak ona czepiała się drobiazgów. (N43)

Nadmierna kontrola – zwłaszcza taka, która ma charakter ciągły, a nie wyrywkowy – zwiększa ryzyko popełnienia błędu, gdy pracownik niejako sam „udo-wadnia”, że takiej kontroli wymaga, gdyż pracuje źle. Jest to strategia, w której wygrany może być jedynie mobber, gdyż z kolei poprawne wykonywanie obowiązków jest odczytywane nie jako dobra praca, lecz przerwa pomiędzy kolejnymi błędami.

[...] potem to zaczął tak sam z siebie na halę przychodzić, czego do tej pory nie robił, nie tak bardzo często, i stał przy mnie,yyy czekał, żebym tylko jakiś błąd zrobił, bo się zda rza, że się iglicę złamie czy czasem surowiec się zmarnuje, no i rzucił bluzgi, kurwował, ale to od razu można się było domyśleć, że to nie jest za ten jeden błąd tylko za to, że jego umiejętności jako kierownika podważałem. (N49, prywatny zakład szwalniczy pracownik fizyczny)

Albo jak siedziałam przy kasie i liczyłam pieniędze, to stawała nade mną i rzucała tekst: „no ile razy już się pomyliłaś, ile będzie manka?” [cisza] Stawała wtedy jak taki kat, a przecież nikt nie lubi, jak mu się patrzy na ręce w czasie pracy. Ja wolę przeliczać pieniędze powoli, dokładnie, a jak stała tak nade mną, to się w ogóle nie mogłam skupić. Pospieszanie z jej strony strasznie mnie denerwowało, no kurczę przecież ja nie jestem robot do cholery. Mam swoje możliwości, turbodoładowania mi nie wmontowano. Jej założeniem było to, że każda z nas się pomyli. Tylko ona jest doskonala. (N17, zakład prywatny/pracownica działu sprzedaży)

f. Strategia mająca na celu zmianę myślenia ofiary na swój temat

Kolejną strategią – bardzo silnie powiązaną z poprzednimi, a czasami będącą ich następstwem – jest strategia mająca na celu zmianę myślenia ofiary na swój temat. Postanowiłem wydzielić tę kategorię z tego względu, że często działania, jakie są w jej ramach podejmowane, są wyraźne i jednoznacznie wskazujące na ich cel. Mobber, który przyjmuje tę strategię, zakłada, że na skutek stosowanych przez niego metod nękany pracownik przejmie jego sposób definiowania sytuacji. Wśród działań, jakie można wymienić w ramach tej strategii, jest

omówiona wyżej nadmierna kontrola pracownika. W wielu przypadkach nieustannie sprawdzany pracownik traci pewność siebie i sam czeka na popełnienie błędu. Zaczyna wierzyć w jego nieuchronność i swoją niską przydatność.

Po takich wyjazdach, zdawała jak gdyby protokół z kontroli i zawsze starała się znaleźć jakiś haczyk, aby mnie jakoś zdoliwać, upodlić. No oczywiście to na mnie wywierało coraz gorsze odczucie, bo czułam się gorsza. (N43, laborantka)

✓ Gorsze traktowanie

Założeniem mobbera jest nierzadko to, by pracownik niejako „sam z siebie” i „obiektywnie” zauważał, że jest gorszy od innych. Świadomość gorszego traktowania może być nabywana przez pracownika na dwa sposoby. Pierwszy – na skutek własnych porównań z innymi. Gorzej traktowany pracownik zazwyczaj na początku sprawdza, czy na pewno inni są lepiej traktowani, szuka przyczyn tego stanu i zazwyczaj podejmuje mniej lub bardziej skuteczne próby obrony. Drugim sposobem, jest uświadadamianie pracownika przez otoczenie, które jest świadkiem działań mobbera. Często jeden i drugi sposób idą ze sobą w parze, na przykład wtedy, gdy pracownik ma podejrzenie, że jest gorzej traktowany i chce je „skonsultować” z otoczeniem.

Z resztą nawet koleżanki w pracy, mimo, że [...] no im też obrywało się czasem, to przyznawały, że szef jednak, no [...] „specjalnie” mnie traktuje. Było to dosyć przykro, bo generalnie na nikim innym tak się nie wyzywał, jak na mnie. (N5, sprzedawczyni w sklepie odzieżowym)

Czasami, jak kierowiczka ma zle dni, to czasami czepia się i innych, ale na pewno nie w takim stopniu i nie tak często jak mnie. Zresztą zauważali to i inni, że kierowiczka mnie wykorzystuje o wiele bardziej, chce wyciągnąć ze mnie jak najwięcej. Widzą ewidentnie, że ja robię znacznie więcej niż oni, chociaż jestem tak samo jak oni kasjerem sprzedawcą. Kierowiczka i Pani Bożena, bo już tylko ona sama została, nie wyrabiają się i mi dają godziny kierownicze. (N33, pracownik hipermarketu)

Potrafił na przykład mnie tak potraktować, że wszyscy siedzieli, a ja stałam. (N41, służba zdrowia/kadrowa)

Z moich badań jednoznacznie wynika jeszcze jedna prawidłowość, mianowicie, gdy gorzej traktowana jest większa liczba osób, to proces zmiany myślenia ofiar o sobie nie następuje lub następuje o wiele wolniej. W tym wypadku ofiara ma świadomość tego, że nie jest „inna”, lecz podobna do pozostałych. Atakom mobbera nie przypisuje tak osobistego znaczenia, jak w przypadku osamotnienia, gdyż są one rozproszone na większą liczbę osób. Rozproszeniu podlega także siła waga ataków.

Na szczęście nie byłam jedyną osobą, która miała z nimi złe relacje. Yyy prawie cały nasz zespół miał podobny problem. (N14, pracownik służb mundurowych)

No cóż u nas nie istnieją żadne związki zawodowe yyy, jedną pociechą to jest mm próba rozwiązymania problemów, jeżeli można tak to nazwać, jest to pocieszanie się yyy wśród współpracowników, że nie dotyczy to tylko jednej osoby, dotyczy to raczej grupy osób, oczywiście niektóre osoby cierpią na tym bardziej inne mniej. (N15, firma prywatna/pracownica działu sprzedaży).

Także świadomość przynależności do pewnej grupy osób, którą to grupę w opinii ofiary agresor znieważa, pomimo że mobber nęka jedną osobę, jest bardzo ważna w neutralizowaniu jego wpływu. Poczucie przynależności jest niezwykle istotne dla postrzegania samego siebie. W poniższym przypadku, gdzie konflikt był na linii zagraniczne kierownictwo – polscy pracownicy, grupą odniesienia dla ofiary są jej rodacy. Złe traktowanie ofiara niejako „rozdziela” na większą grupę, choć mobbing jest skierowany bezpośrednio jedynie wobec niej.

Nie będę słuchać wyzwisk pod tytułem yyy „polskie małpy”, „polscy idioci”, „polska robota” i w tym przypadku „polska robota” nie jest niczym pozytywnym, są to same, że tak powiem, minusy. (N40, tekstylia/handel/pracownica biurowa)

✓ Złośliwe przydzielanie pracy

Na podstawie wywiadów przeprowadzonych zarówno wśród ofiar mobbingu, jak również ekspertów dokonałem podziału odnośnie do metody złośliwego przydzielania pracy. Najczęściej obejmuje ona cztery różne możliwości, biorąc pod uwagę dwa podstawowe kryteria łatwość/trudność pracy oraz jej ilość. Klasifikację przedstawiam w tab. 4.

Tabela 4. Klasifikacja przydzielania niewłaściwej pracy
ze względu na jej trudność/łatwość i ilość

I. Praca zbyt trudna (znacznie powyżej kompetencji pracownika lub niezgodna z jego kompetencjami, także powyżej możliwości wykonawczych, percepcyjnych itd.)	III. Za dużo pracy (przydzielanie pracy w ilości niemożliwej do wykonania w przewidzianym czasie pracy)
II. Praca zbyt łatwa (praca znacznie poniżej kompetencji, często także bezsensowna i nic niewnosząca)	IV. Za mało pracy lub jej brak (złośliwe nieprzydzielanie pracy lub przydzielanie jej w minimalnych ilościach)

Efektem celowego niewłaściwego przydzielania pracy jest najczęściej poczucie nieprzydatności, które ma wpływ na mniemanie o sobie i identyfikację siebie wobec innych pracowników. W przypadku przydzielania zadań niemożliwych do wykonania (I i III) ofiara pomimo, że ma świadomość nierealnych wymagań, często ma poczucie winy z tytułu niewłaściwej wykonanej pracy lub jej niewykonania.

Po ostatnim dniu kontroli w pewnym oddziale mój dyrektoryyy, gdy już podsumowaliśmy wyniki naszej pracy, kazał mi sprawdzić dokumentacje przetargowe dotyczące zamówienia publicznego na wykonywanie aresztu deportacyjnego yyyy i miałam to wykonać w ciągu aż 2 godzin. (N13, pracownica służb mundurowych)

W środku dnia potrafił najczęściej przyjść prezes i opryskliwym tonem się pytać, czemu nie zrobiłam zamówienia, gdy tymczasem odebrałam je trzy minuty wcześniej, przed jego przyjściem. (N53, firma prywatna/pracownica biurowa)

W przypadku przydzielania zadań zbyt łatwych lub zbyt trudnych pracownik ma poczucie lekceważenia i niemożności rozwoju. Ta metoda jest bardziej skuteczna w przypadku osób dobrze wykształconych, które są nastawione na rozwój.

A pracownik miał jeden... to się nazywało zespół projektowy i trzy osoby z wyższym wykształceniem, po wielu studiach podyplomowych, MBA albo Bóg wie czym, miały przez trzy miesiące zredagować komunikat do pracowników, żeby przesłali swoje pytania. Więc absurdalność i codziennie, jeśli nie wysłałyśmy nowej wersji komunikatu, to znaczyło, że nie pracujemy. Także na dzień dzisiejszy mamy skrzynkę mailową inbox, zapchaną długimi, codziennym wysyłaniem kolejnej wersji komunikatu i każdy koncepcznie musiałyśmy zmieniać, bo codziennie się ona pracodawcy nie podobała, bo w końcu trzeba było nam dać coś do pracy. Oczywiście nigdy ten komunikat nie poszedł do pracowników, bo to przecież nie o to chodziło. (N30, zagraniczna firma farmaceutyczna/dyrektor sprzedawy)

No na przykład byłam traktowana trochę też jak i sekretarka: no mycie naczyń po gościach, którzy byli u pani kierownik, mimo, że tego nie ma w zakresie, prawda? No ale to już też obowiązkowo było, że tak powiem, przypisane do [gorzki śmiech] mojej osoby, że jak tam coś, no to wiadomo, że ja muszę te naczynia umyć i tak dalej. Teraz to może nawet ja do tego z dystansem podchodzę, ale w tamtym momencie... każdy ma jakieś swoje ambicje i odczucia, i to trochę mnie tak powiem, że kopało. [gorzki śmiech] Po prostu czułam się, tak pomału wgniatana w podłogę, no mniej więcej. (N2, zakład energetyczny pracownica biurowa)

Dotkliwe jest także nieprzydzielanie pracy w ogóle, gdyż ofiara czuje się niepotrzebna i jednocześnie narażona na ataki ze strony współpracowników, którzy pracują⁹.

⁹ Patrz wcześniejsza cytowana wypowiedź Henryka Formickiego (E2).

✓ Negowanie kompetencji

Jedną z dotkliwiej odczuwanych przez ofiarę metod jest negowanie jej kompetencji. Działania napastnika mają na celu przekonanie ofiary oraz jej otoczenia, że jej kompetencje zawodowe są niższe niż innych osób. Technika ta jest bardziej skuteczna wtedy, gdy jest stosowana publicznie, oraz wtedy, gdy ofiara w rzeczywistości posiada wysokie kwalifikacje zawodowe, interpersonalne itd. Pracownicy mniej wykształceni mają zazwyczaj tendencję do lekceważenia ataków mobbera, przypisując im niewielkie znaczenie. Jest to skuteczna taktyka obronna, której osoby lepiej wykształcione zazwyczaj nie stosują.

Yyy z biegiem czasu nie wystarczyła mu ingerencja w szczegół i zaczął czepiać się spraw merytorycznych. Próbował je zmieniać w taki sposób, że traciły one fachowy sens. (N13, pracownica służb mundurowych)

[...] „moja niewiedza jest przerażająca, że postawić mnie za stołem to strach, bo ja jeszcze gotowa jestem zabić, zatrucię jakiegoś człowieka, gdzie ja w ogóle byłam, że jestem nygus, że nie chciałam iść na studia tylko poszłam do szkoły farmaceutycznej, że czego mnie w tej szkole nauczyli, idź się lepiej doucz, pani wielki technik się znalazła”. Zaczęłam wtedy znowu palić papierosy pamiętam, bo aż się cała trzęsłam jak wyszłam z pracy. (N27, apteka/technik farmaceutyczny)

Na przykład była taka sytuacja, kiedy przyszła pacjentka z paragonem i chciała wiedzieć zasady naliczania rabatu. Wydrukowałam dla pani specyfikację. Szefowa, która stała przy okienku obok mnie, mówi: „zakreśl tutaj pani, to będzie bardziej czytelnie”. Tak też zrobiłam i po chwili pokazałam to pacjentce. Szefowa wyszarpała to z rąk pacjentki i mówi na cały głos, przy pełnej aptece ludzi: „jak żeś to kurwa zakreśliła, czy ty nie widzisz co robisz?”. (N27)

No bo trudno ukryć, trudno to naprawdę ukryć, jeżeli w ciągu półgodzinnej czy godzinnej rozmowy ciągle ktoś nam przypomina o tym, że no po prostu nie mamy kwalifikacji, że jesteśmy w ogóle do niczego, że nic nie potrafimy i takie wątpliwości, że jak w ogóle można było skończyć studia z takim poziomem. (N48, uczelnia wyższa/doktorantka)

[...] kiedyś powiedział przy wszystkich: „Pani to jest nikim i nie wiem, co pani tu robi i czemu ci ludzie pani słuchają”. (N58, Zakład Wodociągów i Kanalizacji/inspektor)

Wśród wrogich działań, które jest trudno przypisać do określonej strategii, można wyróżnić: krytyczne uwagi na temat wyglądu oraz atakowanie godności pracownika. Pojawiają się one w przypadku każdej z wymienionych strategii, współpracując z działaniami, które się na nie składają, lecz mogą występować także osobno.

Krytyczne uwagi na temat wyglądu można w zasadzie ułożyć na pewnym kontynuum, na którego początku są uwagi odnośnie do tych cech wyglądu, które

można zmienić, na przykład ubiór, makijaż. Takim uwagom ofiara zazwyczaj nie przypisuje dużej wagi i nie traktuje jako wyraz mobbingu. Na przeciwnym krańcu są natomiast komentarze co do tych aspektów wyglądu, które odnoszą się do fizjonomii i przez to nie podlegają zmianie bądź trudno jest je zmienić z dnia na dzień (tusza, wzrost itd.).

Zaczęło się od tego, że zaczął krytykować mój wygląd. I na prawdę, były takie uwagi typu, że „no, Pani Kasiu, naprawdę powinna pani jakoś chyba inaczej się ubierać, obcuję pani z klientami, więc jakoś tak może trochę bardziej elegancko bym radził”. Zaczął krytykować to, że zbyt mocno się maluję. Ale w końcu to był sklep odzieżowy, więc nie wiem, co to miało mieć do rzeczy niby. Bez przesady, w końcu nie robiłam sobie jakiejś tapety na twarzy. (N5, sprzedawczyni w sklepie odzieżowym)

Codzienne bluzgi, wyzwiska. Teksty bo jestem otyła typu: gruba klempa, XXL itd. (N16, szwaczka)

Nie bez znaczenia jest także dokonywanie uwag publicznie, w obecności innych pracowników. Podobnie jak w przypadku innych działań, także i tutaj ofiara przypisuje komentarzom znacznie większą wagę.

Kierownik, jak jeszcze, jeszcze rozmawiał ze mną, to pamiętam, że tak starał się na korytarzu mnie ośmieszyć, że że właśnie, że ja tyle żrę, że przytyłam, bo przytyłam w tym czasie. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Czasami jednak, nawet krytyka tych elementów wyglądu, które łatwo podlegają zmianom, jest przez ofiarę kojarzona z mobbingiem. Dzieje się tak wtedy, gdy forma przekazu jest wulgarna i prześmiewcza.

Ja pamiętam, że...yyy... na początku miałem długie włosy i yyy on się do tego rzucał. Mówił: Zetnij kurwa te włosy... za każdym razem, kiedy mnie widział. Albo: zetnij te włosy, bo z ciotami nie pracuje. Potem mówił, że to niby dla mojego bezpieczeństwa... żeby na mieście problemów przez nie nie miał. On tak lubił komuś pojechać jak miał oka...zje. Bo bo czasem to wrzucał bez powodu, np. jak ty wyglądasz, co ty sobą reprezentujesz kurwa... iii się śmiał. (N51, ochroniarz w prywatnej firmie ochroniarskiej)

4.2.11. Techniki adaptacyjne

Techniki adaptacyjne są podejmowane w celu przystosowania się do danej sytuacji. Adaptacja do sytuacji złego traktowania jest procesem, który wymaga odpowiednich zabiegów ze strony ofiary, mających na celu utrzymanie obecnego układu, przy jednoczesnym założeniu niemożności poprawy sytuacji. Od technik obronnych odróżnia je bierność, choć część z nich opiera się na działa-

niach zbliżonych do obrony. Intencją osoby, która tworzy i stosuje techniki adaptacyjne, jest przetrwanie w pracy w możliwie najbardziej dogodny dla siebie sposób, bez nadziei i chęci jej zmiany. Techniki adaptacyjne można podzielić na dwa rodzaje, mianowicie: takie, u których źródła jest definiowanie przez pracownika siebie samego jako ofiarę, oraz te wynikające z braku tego typu przekonań. Niektóre z technik stanowią jeden z ostatnich etapów procesu stawania się ofiarą i zaliczam je do tych związanych z definicją siebie jako ofiary.

✓ Techniki związane z definiowaniem siebie jako ofiary

Techniki związane z definiowaniem siebie jako ofiary lub też z oswajaniem się z myślą, że jest się ofiarą, mają na celu sprawić, by przebywanie w pracy i jej wykonywanie było możliwe jak najmniej bolesne. Celem tych technik nie jest poprawa sytuacji, gdyż są one zbyt defensywne, lecz raczej to, by sytuacja się nie pogorszyła.

Niektóre metody w ramach tej techniki ukierunkowane są na wywołanie w mobberze wrażenia, że jego ataki są przez ofiarę definiowane jako mniej bolesne, niż jest to w rzeczywistości. Pracownik za pomocą swoich działań stara się prezentować w oczach napastnika jako silniejszy. Sam jednak definiuje siebie jako ofiarę.

Ja starałam się jednak nie okazywać tego, ale nie dało się, nie dało się, bo bo jednak yyyy depresja swoje zrobiła. No zaczęłam brać jakieś takie środki uspokajające, żeby żeby mnie przeżywać yyy, żeby nie okazywać tego, wiecznie byłam na lekach. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

No ja to się tak staram, staram się nie dawać poznać po sobie, że mnie to boli w jakiś sposób, że no czasem to nawet już psychicznie wysiadam. (N49, prywatny zakład szwalniczy/pracownik fizyczny)

Czasami pracownicy starają się zaadaptować do sytuacji, przyjmując jak najbardziej bierną postawę, w nadziei, że jeśli kogoś nie widać, to trudniej go zaatakować, dostrzegając w nim cel. Ofiary wypracowują szczegółowe rytuały interakcyjne, które w zależności od określonej sytuacji są uruchamiane. Najczęściej jest to milczenie i wykonywanie wszystkich obowiązków bez okazywania sprzeciwu, zwłaszcza gdy aktualne okoliczności można zdefiniować jako groźne.

Także jeśli nasz szef miał zły humor, to należało pracować, pracować i jeszcze raz pracować, i lepiej nie odzywać się przy tym. (N16, szwaczka)

Nie dochodziłam niczego, jako strategię przyjęłam milczenie. (N19, ekspert finansowy)

Po tamtej akcji starałam się go unikać. (N20, pracownica magazynu w firmie prywatnej)

Przy pani Dyrektor starałam się być bardzo poważna, nie pozwałałam sobie na jakieś kolwiek miny w jej obecności, żeby się nie narazić przypadkiem (N59, szkoła podstawowa/nauczycielka)

Innym sposobem, jest wyłączanie się i mentalne przenoszenie w inny kontekst sytuacyjny, mimo fizycznej obecności. Ofiary zatapiają się w inny świat, wybierając z niego te atrybuty, które go najlepiej charakteryzują i którymi mogą zająć się, jednocześnie pracując.

Poza tym po miesiącu nie reagujesz już na krzyki szefa, tak jak na początku. Jak był duży szum, a mnie to nie dotyczyło, to nuciłam sobie coś w duchu. Pewnie dlatego wytrzymałem tak długo. (N16, szwaczka)

Poza tym tłumaczę sobie często, że najważniejsze jest, że mam wspaniałą rodzinę, że jestem zdrowa i tak chyba się po prostu pocieszam i uciekam w ten sposób od tej złej rzeczywistości. (N50, inspektor ds. zawierania umów sprzedaży)

Osoby nękanie starają się czasami działać, ale w taki sposób, by skutki ich działań w możliwie największym stopniu odnosiły się do nich samych, a nie do agresora. Działaniem towarzyszy najdalej posunięta ostrożność. Można to porównać do zasłaniania twarzy przed uderzeniem, nie zaś do złapania ręki napastnika.

No i to była nauczka, i pisma, które pisałam, chowałam do szafki, zamykałam na klucz, żeby mi nic nie zginęło. Także to może i dobrze się stało, bo może by gorzej było. No w każdym razie na każdym kroku musiałam się pilnować yyyy. (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Jedna z ofiar jako technikę adaptacyjną przyjęła nagrywanie wszystkich rozmów na dyktafon i dokumentowanie każdego polecenia służbowego. Jest to jedna z bardziej aktywnych technik adaptacyjnych, lecz od działań obronnych różni ją to, że ofiara była niechętna możliwości wykorzystania nagrań w celu oskarżenia mobberów. Działania miały charakter jedynie prewencyjny.

[...] z tego względu, że nie zdawałam sobie w ogóle sprawy, do czego to dąży, a w momencie, kiedy się zorientowałam, kiedy kupiłam też dyktafon i zaczęłam go nosić w kieszeni. Kiedy się zorientowano, że ja po prostu mam dyktafon, zaczęto się odnosić do mnie grzeczniej. (N2¹⁰, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

¹⁰ Rozmówczyni udostępniła kopię poleceń służbowych, dzięki czemu miałem okazję stwierdzić jak w rzeczywistości wyglądała przyjęta przez nią technika adaptacyjna. Ofiara sporządała kopię wszystkich poleceń oraz swoich zapytań kierowanych pod adresem przełożonych na piśmie. Także odpowiedzi na te pytania, również w formie pisemnej były przez nią kopiowane. Tak zgromadzone „archiwum” miało w jej przekonaniu zmienić postępowanie mobberów w stosunku do jej osoby.

Dochodziło do tego, że ja najmniejszą rzeczą, jaką prosiłam, zaczęłam dokumentować na piśmie, że występuowałam z pismami: proszę o podanie mi tego i tego, tego i tego. (N2)

Z kolei najbardziej biernym działaniem, na jakie się natknąłem, jest zupełna akceptacja zachowań mobbera, oparta na wierze w przeznaczenie i możliwą odmianę losu w przyszłości. Ofiara uważa, że za jej cierpienia spotka ją kiedyś nagroda w postaci odmiany losu, która z założenia nie będzie jej udziałem.

Ja wychodzę z założenia, że wszystko jest nam z góry przypisane i to, że doświadczamy takich, a nie innych sytuacji Ktoś wcześniej zaplanował. Trzeba po prostu przetrzymać to, i tak jak po burzy wychodzi tęcza, tak i w pracy, wierzę, że nastaną lepsze czasy. (N42, kolej/pracownica biurowa)

✓ Techniki związane z nieprzyjęciem roli ofiary

Techniki adaptacyjne wynikające z nieprzyjęcia roli ofiary są bardziej aktywne, niż te pierwszego rodzaju. Mają one na celu zazwyczaj neutralizację wpływu mobbera poprzez działania, które pozwalają go definiować jako osobę mniej groźną i wywołującą mniejsze szkody niż na początku się sądziło. Są to działania, których celem i jednocześnie skutkiem jest zmiana definiowania agresora i sytuacji.

No i to właśnie był mój sposób radzenia sobie z nią, na przykład udawanie, że nie słyszę czegoś albo krótkie skwitowanie, że wykonam coś później i tak dalej, i tak dalej. Na przykład przychodziła... kazała zrobić coś... zlecił mi jakiś pracę yyy odwlekałam, odwlekałam, odwlekałam i na przykład za 2 dni szłam do niej i pytałam: może zrobimy to tak? Nauczyłam się przy niej przytakiwania i nierobienia pewnych rzeczy. Generalnie to mój sposób chyba na nią i... nie mam z nią jakichś większych konfliktów, ona coś mówi, ja mam swoją teorię, przytakuję i tak robię swoje, nie wnikam, czy jej się to podoba, czy nie, generalnie nie polemizuję z nią. (N11, kawiarnia/kelnerka)

Nawet zmieniali zasady interpunkcji yyy, lecz wtedy zawsze sobie tłumaczyłam, że w ten sposób to oni sami się upokarzają. (N13, pracownica służb mundurowych)

Niezwykle ważne okazuje się być poczucie humoru, czyli żartowanie na tematy związane z kłopotami w pracy.

[...] ale jakoś to przyjęłem na miękko, nie wiem, może stałem się po prostu uodporniony na to i yyy zaczynam się śmiać. (N4, handlowiec/operator telefonii komórkowej)

To przeszło z czasem, bo na początku wiele razy wychodziłam i zastanawiałam się – co ja takiego powiedziałam, co ja takiego zrobiłam – żeby zasłużyć na tak ostrą reakcję. Teraz już wiem, że to jest ten typ człowieka, „który ma zawsze rację” i na tym polega jego problem. (N58, Zakład Wodociągów i Kanalizacji/inspektor)

W ramach techniki adaptacyjnej opartej na nieprzyjmowaniu roli ofiary, duże znaczenie można przypisać kontaktom z osobami, które dbają o komfort psychiczny nękanego pracownika. Dają mu możliwość opowiedzenia o swoich kłopotach, dzięki czemu ofiara nie zmienia przekonania na swój temat. Otoczenie zapewnia ją, że wina nie leży po jej stronie. Musimy jednak być świadomi tego, o czym wcześniej pisałem, mianowicie: pocieszyciele mogą świadomie bądź nieświadomie przyczyniać się do tego, że ofiara, która znalazła u nich wsparcie, nadal kontynuuje pracę, spotykając się z atakami. Jej sytuacja się nie zmienia, zmianie podlega jedynie sposób jej interpretowania.

A polubiliśmy się na tyle, że spotykaliśmy się też po godzinach pracy. Do tej pory utrzymujemy bardzo bardzo dobry kontakt, spotykamy się i tak dalej. Wzajemnie tak w stonku sami do siebie byliśmy też jakimiś tam podporami i tak dalej, i i jakoś nasze nasze w sumie zainteresowania po pracy, to były też również wspólne, było to, że gdzieś ten stres wbrew pozorom uchodził. (N4, handlowiec/operator telefonii komórkowej)

Yyy w całym tym chaosie miałam szczęście mieć jedną osobę, z którą mogłam porozmawiać naprawdę szczerze. Za każdym razem, gdy po raz kolejny szefowie wyprowadzali mnie z równowagi, spotykaliśmy się gdzieś w małym kąciku i rozmawialiśmy. Obie wspierałyśmy się każdego dnia, gdy tylko działało się coś złego. W końcu osoba ta też wielokrotnie doświadczyła skutków panowania pseudobogów! (N14, pracownica służb mundurowych)

Jedną z metod w największym stopniu mającą związek z chęcią polepszenia własnej sytuacji jest zawarcie swoistej „umowy” z mobberem, który może zawańczyć ofertę donoszenia mu na innych. Dzięki temu ofiara spodziewa się polepszenia własnej sytuacji.

[...] a osoby, które miały ewentualnie je nękać, to były osoby, które jak najbardziej zajmowały się donosicielstwem, nie traktowali może siebie poważnie, byli dosłownie na każde skinienie kierownika, na tej zasadzie. „Zostań dzisiaj, nie zostań!” na tej zasadzie, śmialem się z niektórych kolegów, że kalimaty muszą sobie do pracy przynieść, bo chyba już tam się... zapominali, że żona z dzieckiem... był całkowicie dyspozycyjny, nie robiło mu to żadnych problemów, że on pracuje 8,10,12,16 godzin, czy ma przyjść w soboty i w niedziele, czy tylko w samą sobotę, czy tylko w samą niedzielę. I to było na tej zasadzie, że byli na każde pstryknięcie i jeszcze byli ugody pod względem tych tych naci-sków. I oni mieli szansę awansować, oczywiście po awansie robili dalej to samo, co ich poprzednicy. (N31, fabryka sprzętu AGD/pracownik działu produkcji)

4.2.12. Zmiana samooceny

Zmiana przekonania na swój temat jest bardzo ważną kategorią z punktu widzenia moich analiz. Ma ona bezpośredni i silny związek z procesem przyjmowania roli ofiary, czyli subkategorią procesu stawania się ofiarą. Jest efektem wrogich działań mobbera (bądź ich grupy), omówionych przeze mnie wcześniej.

Zmiana myślenia ofiary o sobie samej jest powiązana najczęściej z odczuwanym przez nią brakiem pomocy ze strony zarówno otoczenia zawodowego, jak i prywatnego. Pojawia się jednak pytanie: w jaki sposób brak owej pomocy przekłada się na zmianę myślenia o sobie, gdy patrzymy na to zjawisko z punktu widzenia symbolicznego interakcjonizmu?

Osoba pozbawiona pomocy o wiele szybciej i głębiej przejmuje sposób definiowania sytuacji typowy dla mobbera. Mobber dostarcza pewnego sposobu identyfikowania i interpretowania zdarzeń, do którego stara się skłonić ofiarę, jednocześnie izolując ją od sygnałów sprzecznych z jego przekazem. Ta zaś, z braku możliwości „konsultacji” znaczeń dostarczanych przez agresora z kimkolwiek innym, kto myśli inaczej, przejmuje komunikaty znaczeniowe, które pochodzą od niego. Jak już zaznaczyłem wcześniej, działania mobbera są mniej bądź całkowicie nieskuteczne wtedy, gdy ofiara ma poczucie o własnej sile (czerpane z zewnątrz bądź takie, które ma swoje źródło w postaci własnych przekonań). Niemożność znalezienia alternatywy dla sądów pod swoim adresem, budowanych przez napastnika, skutkuje negatywną zmianą myślenia na swój temat. Jest to pewien proces, który niejednokrotnie obejmuje walkę ofiary o obronę swojego dobrego wizerunku przed sobą samym. Na początkowym etapie zmiany myślenia na swój temat dominuje często zdziwienie i niedowierzanie, które bierze się z porównań tego, co ofiara myśli na swój temat, oraz tego, co na jej temat myśli mobber. Zdarza się oczywiście, że pierwszy etap jest także ostatnim. Dzieje się tak zazwyczaj wtedy, gdy ofiara przekonaniem na swój temat przypisuje o wiele większą wagę niż opiniom, które pochodzą od napastnika.

Yyy i tu zaczęłam się zastanawiać, czy to że mną jest coś nie tak, no, bo to wiadomo, jestem młodym człowiekiem, początkującym pracownikiem, a tu ktoś tak do mnie podchodzi. (N32, biuro rachunkowe/stażystka)

No oczywiście to na mnie wywierało coraz gorsze odczucie, bo czułam się gorsza, chociaż pracowałałam nie gorzej, a wręcz bardzo dobrze. (N43, laborantka).

W niektórych przypadkach nękany pracownik, jak już wspomniałem, konsultuje się z otoczeniem. Taka konsultacja przybiera czasami formę prośby o ocenę siebie, najczęściej w kategoriach dostarczanych przez samą ofiarę (np. normalny/nienormalny, zły/dobry pracownik). Prośba obejmuje zazwyczaj te

obszary, które są negowane przez mobbera. W takich momentach rola otoczenia zawodowego jest najważniejsza, jeśli brać pod uwagę proces przyjmowania roli ofiary przez nękanego pracownika. Osoby prozone o ocenę stanowią ostatnią „zaporę” przed zmianą myślenia ofiary na swój temat.

Ale, ale czasami pytam osób zupełnie takich yyy... stojących z boku, jak to wygląda, nie? Czy ja się tak zachowuję, czy ja jestem może wyniosła, czy może jestem no zarozumiała, no nie wiem po prostu... Zdaje mi się, że jestem normalną osobą, która mówi to, co myśli, że, że jestem jak podana na tacy potrawa, bo, bo można mnie rozszyfrować patrząc na mnie, ale może nie każdy mnie tak odbiera... Dlatego ja zaczynam już pytać ludzi, czy mam coś wypisane na twarzy, żeby mnie tak traktować?! [śmiech] Bo czuję się czasami jak taka ofiara, naprawdę... (N54, architekt miasta)

[...] udowadniano mi, że no niestety, ale ja jestem złym pracownikiem wbrew własnej opinii o sobie niejako. (N2, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Były takie momenty, kiedy ja tam właśnie tam tą moją taką, sama samą siebie tak źle oceniałam, zauważałam, że byłam taka, no że faktycznie no ja gorzej pracuję, no że... To dosłownie zostało mi tak wzmówione, że ja jestem ta gorsza pracownica, nie śmiałam nawet, nawet nie śmiałam yyyy, jeżeli jakieś tam pisma były pisane, jej noszono, to ja nawet nie śmiałam powiedzieć, żeby mi dała. To było dla niej, ona lepiej pracowała i takie były... (N1, zakład energetyczny/pracownica biurowa)

Teraz wiem, że to było chore i nienormalne, ale ja w pewnym momencie sama yyy zauważałam, że ja to zaczynałam w ten sam sposób postrzegać, że w zasadzie to chyba że mną jest coś nie w porządku, że że ja taką słabość pokazuję. (N9, szkolnictwo wyższe/sekretarka)

[...] to jest najgorsze, że pewnym momencie można przestać siebie szanować, bo przez te takie lawirowanie no to to ja mam do siebie żal właśnie, że ja tak nie potrafię tak stanąć, tupnąć nogą i powiedzieć w ogóle to mnie to wali i i w zasadzie no mam swoje zdanie. I ja miałam do siebie o to straszny żal i strasznie mnie to tak deprecjonowało we właściwych oczach moją osobę, właśnie przez to, że przez ileś lat temu się poddawałam i nie potrafiłam... i to, że ja po prostu jakby z tego działu wyszłam, zresztą to też nie było do końca... to nie jest moja zasługa, że w zasadzie to rozwiązywanie się znalazło, prawda jakby z tej inicjatywy, ale że trwało to i trwało, to wszystko trwało nie wiem 2 czy 3 lata, tej mojej pracy w ogóle w jednym dziale. (N9)

[...] dzięki leczeniu, jakie podjęłam, czuję się na tyle silna, żeby nie rezygnować z pracy, po prostu nie poddać się! Yyy jemu sprawiłoby to na pewno ogromną radość, ale nie zrezygnuję tak łatwo. Zaczynam na nowo wierzyć w swoje możliwości, pomimo iż wiem, że mój przełożony najchętniej pozbyłby się mnie z zespołu. (N13, pracownica służb mundurowych)

Może nie umiem opowiadać, nie umiem opowiedzieć, w jaki sposób ona potrafiła na człowieka oddziaływać, ale koniec tak mają, początek czerwca, to ja w zasadzie płaka-

łam już, jak wychodziłam z pracy, to już miałam lzy w oczach, nie miałam siły na nic. Przy czym oczywiście siebie obwiniałam jak zawsze. (N32, biuro rachunkowe/stażystka)

Od samego początku czułam się jako taki mało doświadczony młody nauczyciel, którym ona może sobie pomieścić i traktowała mnie bardziej jako ucznia niż jako pracownika szkoły. (N34, liceum ogólnokształcące/nauczycielka)

Nie mogłam się zebrać, bo zadawałam sobie pytanie, czy w ogóle ja mam predyspozycje intelektualne do tego, aby czymś takim dalej zajmować się. (N48, uczelnia wyższa/doktorantka)

Skuteczność ataków i ryzyko zmiany przekonania na swój temat często znacznie maleje wtedy, gdy ofiara stara się nie przypisywać tak dużej wagi atakom mobbera, okazując mu swoje lekceważenie.

Na przykład wyglądało to mniej więcej tak: osoba, powiedzmy tak mojego typu, czyli taka, która tak troszeczkę lekceważyła te różne głupie uwagi, nie była tak bardzo nękana, natomiast osoby, które właśnie uległy, uległy, brały sobie to bardzo do serca, na zasadzie no może pastwienia się nad człowiekiem, jeżeli kierownik widział, że ten ktoś sobie z tym nie radzi i rzeczywiście się tym denerwuje, to sprawiało mu to przyjemność. (N31, fabryka sprzętu AGD/ pracownik działu produkcji)

4.2.13. Poczucie braku wyboru

Z procesem przyjmowania roli ofiary bardzo ściśle wiąże się poczucie braku wyboru. Poczucie braku wyboru może towarzyszyć ofierze przez cały czas trwania dręczenia psychicznego, a nawet wcześniej. Dzieje się tak zazwyczaj wtedy, gdy nękany pracownik sam siebie definiuje jako osobę, która nie ma szans na znalezienie innej pracy. Argumentem w jego mniemaniu jest często brak wykształcenia oraz trudna sytuacja finansowa, będąca skutkiem tego.

Niestety człowiek taki jak ja, bez wykształcenia, może sobie tylko pobiadolić i pracować tam, gdzie jest praca. A co z tego, że warunki pracy, płacy i sposób traktowania pracowników były upokarzające. Kto się miałby tym zmartwić. (N16, szwaczka, zatrudnienie na czarno).

Brak nadziei wiele osób wiąże z niekorzystną sytuacją na rynku pracy, czyli bezrobociem. Przekonanie to jest często wzbudzane i podtrzymywane przez mobbera, który wskazuje brak wyboru wobec posłuszeństwa. Mobber często mówi o łatwości obsadzenia stanowiska, na którym pracuje ofiara. Zdarza się, że w celu zyskania większej wiarygodności dla swoich deklaracji co jakiś czas kogoś zwalnia. Agresor w ten sposób prezentuje swoją siłę, stanowczość i bezwzględność.

Tam nie dość, że byłyśmy źle traktowane, to jeszcze każda codziennie musiała słyszeć tekst typu: „uśmiech na twarz, bez mnie nie miałybyście co do garnka włożyć” i tym podobne teksty. Zawsze na nasze miejsce ktoś był; jeśli ktoś się odezwał, co z resztą bardzo rzadko się zdarzało, to padala odpowiedź, że na to miejsce przyjdzie 5–6 innych osób chętnych od zaraz do pracy. Byłyśmy łatwo zastępowały, bo takiej pracy można było nauczyć się w 1–2 dni. (N16)

U podstaw braku wyboru leży często także trudna sytuacja życiowa ofiar, która w ich mniemaniu nie pozwala im na samodzielne podejmowanie decyzji.

[...] i ja tam dalej tkwię... dalej tam pracuję. To jest chore... kurna. Ale ja nie mam kurzu na wyboru. Nie mam. Szczególnie teraz, gdy mój facet praktycznie nie szuka już żadnej pracy, stoi pół dnia przed pijalką osiedlową i chla z innymi nierobami, co to przychodzą do domu, drą się o żarcie, leżą całe rodziny, ile wlezie. (N20, pracownica magazynu w firmie prywatnej)

Ofiarom, które odczuwają brak wyboru niemalże zawsze, o czym wspomniałem, towarzyszy przekonanie o dużym bezrobociu, które uniemożliwia im znalezienie pracy. Często przekonanie to jest na tyle silne, że někani pracownicy nawet nie szukają innych możliwości zatrudnienia.

Ale wie Pani, z pracą jest coraz ciężej... a w takim małym mieście, jak moje, to w ogóle nie ma co gadać. (N39, sklep spożywczy/ekspedientka)

Tam się wszyscy trzymają kurczowo, tracąc godność czasami, trzymają się po prostu kurczowo swoich posad. Wiadomo, jaka jest sytuacja na rynku i oni są usprawiedliwieni, nie? Bo gdyby mieli możliwość gdzie indziej, to też by się nie męczyli w tej pracy, tylko zrezygnowaliby i znaleźliby inną, taką, która tak nie spala psychicznie... (N54, architekt miasta)

Czasami ofiary pomimo posiadania dobrego wykształcenia nie wierzą w znalezienie innej pracy, sam zaś brak wiary stanowi „produkt” interakcji pracowników, którzy wzajemnie przekonują się co do braku wyboru i konieczności przetrzymania tego, co być może kiedyś minie. W takich sytuacjach znacznie pomaga świadomość, że trudności są dzielone przez większą liczbę osób.

Biorąc po uwagę to wszystko jednostajnie przebiega, bo człowiek przychodzi do pracy z niechęcią, zdając sobie sprawę, co go tego samego dnia może czekać, także [...] jest jak jest. Staż mieć trzeba. Wiadomo, w jakich czasach żyjemy, że o pracę jest bardzo trudno. Żeby znaleźć jakąś pracę, dobrą pracę, a jeszcze w zawodzie swoim. Bardzo często to graniczy z cudem. Także tak samo ja, tak samo inni pracownicy tej apteki zaciśkamy żeby i byle do przodu, a co będzie dalej, zobaczymy. (N27, apteka/technik farmaceutyczny)

Poczucie braku wyboru może także wynikać z faktu, że obecna praca jest narzędziem w osiągnięciu jakiegoś ważnego celu. Pracownik nie przywiązuje się wtedy do pracy, lecz pomimo nękania kontynuuje ją, gdyż wie, że jest mu ona potrzebna, by w przyszłości polepszyć swoją sytuację. Jest to przypadek, w którym odczuwany brak wyboru nie wiąże się z przyjmowaniem roli ofiary, gdyż obecnej pracy nie przypisuje się większej wartości.

Tak na dobrą sprawę to znoszę to wszystko, bo nie mam innego wyjścia. Potrzebne są mi pieniądze, aby móc studiować. Studia są dla mnie ważniejsze, najważniejsze. Próbowałem szukać innej pracy, roznosiłem zatem cv, ale na razie żadnego odzewu, teraz czekam. Jeśli zaoferowano by mi pracę za tę samą płacę, nawet bym się nie zastanawiał, no ale cóż na razie wyjścia nie ma. (N33, pracownik hipermarketu)

Odczuwany brak wyboru wobec obecnej pracy może być także konsekwencją strachu, który towarzyszy samej pracy. Strach jest zjawiskiem interakcyjnym. Jest wzbudzany i podtrzymywany w toku interakcji. Przez pryzmat strachu postrzega się rzeczywistość dookoła. Strach paraliżuje i uzależnia.

Aaa on wtedy dał mi do zrozumienia, że nie pozwoli mi stąd odejść, bo nie ma nikogo na moje miejsce. Gdy wróciłam do domu, totallynie się załamałam. Yyy myślałam, że już nigdy nie obudzę się z tego koszmaru! (N14, pracownik służb mundurowych)

Taki jest teraz układ w pracy, gdzie praktycznie wszyscy boją się ją stracić. Dlatego pozwalamy na wiele kierownictwu, które może dogadywać, przygadywać, może wszystko. Zwykły szary pracownik ma tylko robić, co do niego należy, i siedzieć cicho. (N17, zakład prywatny/pracownica działu sprzedaży)

U podstaw poczucia braku wyboru może leżeć także przekonanie o tym, że los, którego doświadcza ofiara, jest jej przypisany, w związku z czym jej działania nie mogą polepszyć sytuacji. Osoba taka odczuwa niezmiennosć całego układu, w którym sobie przypisuje niewielką rolę. Pracownik taki nie stara się wykraczać myślami poza kontekst swojego miejsca pracy; przy definiowaniu swojej sytuacji posługuje się kategoriami powstałyimi w pracy.

Widzi pani, są ludzie i ludziska – jednak ani jednych, ani drugich w pracy się nie wybiera....hmmm.... [westchnięcie] trzeba po prostu z nimi współpracować. (N42, kolej/ pracownica biurowa).

Postrzegany przez pracownika brak wyboru może także wynikać ze zmiany myślenia na swój temat. Utrata pewności siebie, będąca konsekwencją procesu nękania psychicznego, skutkuje podobnie jak poprzednio – nie wykraczaniem poza kontekst organizacyjny. Strach połączony z nieudanymi próbami polepszenia własnej sytuacji, w odczuciu ofiary odbiera możliwość dokonania wyboru.

Ja się czułam jak w potrzasku. Nie zareagujesz, będzie źle, a zacznesz się bronić, to zemsta będzie jeszcze większa i to takie błędne koło było. (N53, firma prywatna/pracownica biurowa).

Osoba, która samą siebie postrzega jako ofiarę, często jest przekonana o bezsensowności szukania rozwiązania, gdyż problem tkwi w niej samej i w każdej innej sytuacji będzie tak samo, jak jest w chwili obecnej. Zmiana myślenia na swój temat blokuje podejmowanie decyzji. Człowiek, który definiuje siebie jako ofiarę, jest skoncentrowany na wizerunku samego siebie jako pracownika, który jest niejako wtopiony w miejsce pracy.

Na pewno, na pewno straciło w pewnym momencie nad tym, takie moje poczucie właśnie własnej wartości yyy i to, to jest prawda, że człowiek w pewnym momencie, jak funkcjonuje na przykład w takim dzikim klimacie, to dochodzi do wniosku, czy przekonania, że w zasadzie to jest norma, że to mu się nie wydaje nawet dziwne w pewnym momencie, jemu się wydaje, tak jak mnie się wydawało, że tak chyba musi być, że tak jest wszędzie po prostu i że być może ja jestem dziwna, że nie to wszystko naokoło jest chore, tak? (N9, szkolnictwo wyższe/sekretrzka)

Wnioski

Badania podjęte przeze mnie pozwoliły mi spojrzeć na zjawisko mobbingu od strony interakcyjnej. Przeszedziłem uwarunkowania, które sprzyjają lub też hamują proces przyjmowania roli ofiary. Warto jednak zauważyc, jak silną rolę posiada przypisywanie znaczeń przez ofiarę. Jedna osoba może przypisywać tym samym działaniom mobbera większe znaczenie, podczas gdy inna nie przywiązuje do nich wagi. Jest to ważny argument na rzecz przyjętej przeze mnie perspektywy teoretyczno-badawczej. Mniejsze znaczenie ma obiektywny charakter wrogich działań, które podejmuje napastnik wobec tego, jaką wagę nadaje im ofiara. To nękany pracownik, definiując sytuację, czyli przypisując jej pewną symbolikę i znaczenie, podejmuje decyzje. W „takich samych” warunkach jedni wybierają na przykład postawę aktywną, inni zaś pasywną, jedni zmieniają pracę, inni tłumaczą sobie, że trzeba wytrzymać. Psychologowie różnice pomiędzy ofiarami rozpatrują w kategoriach różnic w osobowości; tutaj natomiast, nie zajmując się stroną psychologiczną mobbingu, staram się patrzeć przez pryzmat symbolicznego interakcjonizmu. Interesują mnie znaczenia, które ofiara w toku interakcji nadaje swemu otoczeniu zawodowemu i prywatnemu oraz konteksty interakcyjne.

Wyniki niniejszych badań jednoznacznie wskazują na interakcyjny charakter mobbingu. Mobbing jest wytwarzany i podtrzymywany grupowo. To ofiara w interakcjach z grupą oraz mobberem konstruuje scenariusz wydarzeń, przypisując mu określone znaczenie. W świetle przeprowadzonych przeze mnie badań, nie istnieje żaden zestaw wrogich działań, który jest warunkiem koniecznym lub wystarczającym do tego, by ktoś stał się ofiarą nękania psychicznego. W moim przekonaniu, wszelkiego rodzaju kwestionariusze badawcze, na czele z kwestionariuszem Leymann'a, wskazują na jedną, „obiektywną” stronę mobbingu, mianowicie na doświadczanie przez pracownika określonego zestawu wrogich działań. Pominięta zostaje natomiast niezwykle ważna „subiektywna strona” nękania psychicznego, mianowicie to, jaką wagę pracownik tym działaniom nadaje. W pełni zgadzam się ze słowami Klausza Niedla¹, który pisze, że *sedno definicji mobbingu opiera się na subiektywnej percepcji dokonywanej przez ofiarę*, która

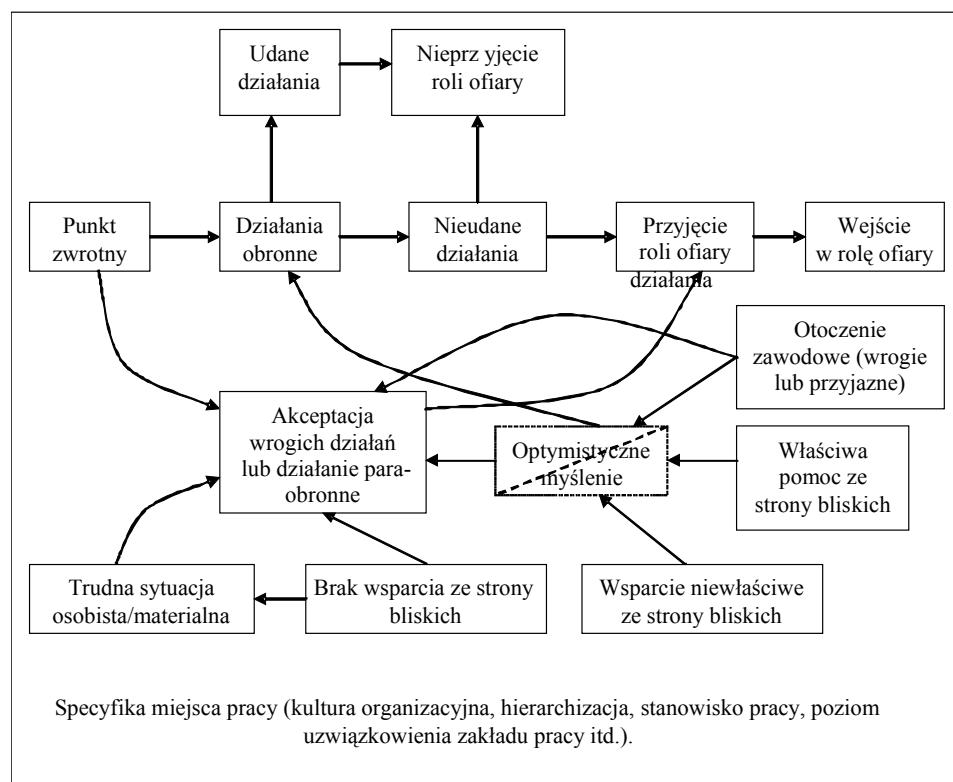
¹ Patrz rozdział teoretyczny.

definiuje powtarzalne ataki jako wrogie, upokarzające, mające na celu zastraszanie i skierowane przeciwko niej (tł. własne, cyt. za Einarsen i zespół 2003: 11; patrz także Lawrence i Leather 1999: 36–37; Salin 2003: 1219–1220). Zbytnią nadinterpretacją, moim zdaniem, jest wnioskowanie, które zakłada, że osoba poddana pewnym działaniom, przez określony czas i z określona częstotliwością, musi się stać i jest ofiarą, gdyż tak wynika z jej odpowiedzi przeliczanych na konkretne cyfry. Według wyników niniejszych badań, zbyt wielką rolę w nękaniu psychicznym odgrywa „subiektywne przypisanie” działaniom innych określonego znaczenia przez pokrzywdzonych, by mogło ono być pomijane. Poza tym, kwestionariusz badawczy, zwłaszcza gdy powstaje bez „jakościowego rozpoznania”, nie respektuje subtelnych różnic pomiędzy badanymi i kontekstami interakcyjnymi, które to z kolei w przypadku mobbingu odgrywają kluczową rolę. Skutkiem tego, jak napisałem w rozdziale teoretycznym poświęconym metodom badań mobbingu, są duże, trudne do interpretacji rozbieżności w otrzymywanych wynikach, a także brak pewności co do samych wyników badań. Należy mieć świadomość faktu, że doświadczanie mobbingu jest silnym przeżyciem emocjonalnym, które trudno jest wyrazić w liczbach.

Moje stanowisko nie oznacza, że nie doceniam roli badań mobbingu opartych na metodach surveyowych, jednakże uważam, iż nie możemy przypisywać im większej roli niż mają w rzeczywistości. Jestem przekonany, że diagnoza mobbingu powinna być oparta na łączeniu wielu technik, które pozwalają na reprezentację zarówno tego, co „subiektywne”, jak i tego, co „obiektywne”. Uważam, że właściwie przeprowadzone badania powinny się opierać na badaniach jakościowych i ilościowych. Badania jakościowe, w tym technika wywiadów narracyjnych i pogłębionych, pozwala na zapoznanie się z kontekstem interakcyjnym, w którym ofiara dokonuje oznaczania rzeczywistości. Wywiad jakościowy pozwala spojrzeć oczami ofiar, przejęć ich kategorie rozumienia rzeczywistości, zrozumieć ich intencje i podejmowane działania lub ich brak. Mysząc jedynie kategoriami osoby z zewnątrz i polegając na własnej empatii, stawiamy się także na zewnątrz świata ofiary, przypisując temu, co się na niego składa, nasze własne kategorie. Może się okazać, że to, co wydaje się nam mało istotne, ma decydujące znaczenie dla dręczonego pracownika. Sięgnięcie do określonych znaczeń, które ofiara stosuje wobec siebie i innych, w tym agresora, pozwala w dalszym etapie na próbę budowania narzędzia ilościowego, którego konstrukcja wynika ze spojrzenia z perspektywy ofiar. Unikamy dzięki temu prekonceptualizacji zagadnień oraz pytań i odpowiedzi, które się do nich odnoszą.

Subiektywna strona mobbingu sprawia, że wytyczenie precyzyjnej i jednoznacznej trajektorii ofiary jest niezwykle trudne. Stoję na stanowisku, że istnieje wiele okoliczności, które mają na tyle silny wpływ, iż postrzeganie procesu stawania się ofiarą w kategoriach określonego łańcucha reakcji przyczynowo-skutkowych może stanowić pewną nadinterpretację. W wielu przypadkach osoby, które zdają się być na „równi pochyłej”, bez żadnej pomocy z zewnątrz,

decydują się na przerwanie tworzącej się trajektorii i radykalną zmianę swojej sytuacji. Człowiek, zwłaszcza ten nękany, zachowuje się niejednokrotnie w sposób nieprzewidywalny, dlatego wyznaczanie scenariusza jego działań jest zadaniem trudnym. Pomimo powyższych ograniczeń przedstawiłem moje wnioski badawcze w postaci diagramu integracyjnego. Oddaje on złożoność procesu stawania się ofiarą i wskazuje na okoliczności, które mają na niego największy wpływ.



Rys. 5. Diagram integrujący. Proces stawania się ofiarą

Przedstawiony na rys. 5 diagram integrujący wskazuje, że istnieje wiele okoliczności, które mają wpływ na proces stawania się ofiarą. Początkiem tego procesu jest punkt zwrotny, od którego „wszystko się zaczyna”. Po jego wystąpieniu osoba będąca celem ataku podejmuje działania obronne, zakładając poprawę własnej sytuacji, lub rezygnuje z nich na korzyść postawy biernej (akceptacja działań mobbera lub działania paraobronne). U podstaw akceptacji działań mobbera leży zazwyczaj trudna sytuacja osobista i materialna, która z kolei czę-

sto wiąże się z brakiem wsparcia ze strony bliskich. To natomiast rodzi poczucie braku alternatywy wobec obecnej sytuacji. Dwuznaczna jest natomiast rola otoczenia zawodowego, które może z jednej strony zachęcać nękanego pracownika do akceptacji działań mobbera lub, z drugiej strony, podtrzymywać w nim optymistyczne myślenie, które w tym przypadku przekłada się na postawę wyczekującą w nadziei, że kiedyś jego sytuacja ulegnie zmianie. Jak nietrudno zauważyc, otoczenie zawodowe może również odgrywać doniosłą rolę w mobilizowaniu osoby nękanej do podjęcia działań obronnych. Dzieje się tak wtedy gdy (często z osobami bliskimi) pomaga w sposób „właściwy”, budując w mobbowanym pozytywne myślenie oparte na wierze w możliwość zmiany sytuacji na lepsze. U podstaw takiego pozytywnego myślenia leży przekonanie o skuteczności aktywnej postawy wyrażającej się w obronie własnych interesów. Podjęte działania obronne mogą zakończyć się powodzeniem, wtedy proces stawania się ofiarą jest definitywnie zakończony, lub niepowodzeniem. W wypadku niepowodzenia osoba oddana wrogim działaniom może nie przyjąć roli ofiary (podejmując walkę na nowo, zrezygnując z pracy itd.) lub kierując się brakiem wiary w powodzenie jakichkolwiek innych działań, może przyjąć rolę ofiary, stopniowo się nią stając sama dla siebie, w oczach mobbera i otoczenia zawodowego.

Na koniec rozważań pragnę zauważyć, że mam świadomość tego, że nie wziąłem pod uwagę wszystkich okoliczności procesu stawania się ofiarą. Niektóre z nich wystąpiły w wypowiedziach moich rozmówców incydentalnie, co przecież nie oznacza, że również ich rola jest marginalna. Poza tym opisałem te sytuacje i okoliczności, o których mówili rozmówcy, które ich zdaniem były na tyle istotne, że należało je ujawnić. Nie oznacza to jednak, że ujawnione zostało wszystko, co ma wpływ na proces stawania się ofiarą. Wnioski, do których doszedłem, w głównej mierze bazują na wersji odkrywanej przez ofiary, stąd mam świadomość, że nie musi być to wersja „pełna” i wiele faktów mogło ulec zatajeniu. W prawdzie badaniami objąłem dużą grupę osób nękanych (62), jak również do badań włączyłem także osoby z zewnątrz, czyli ekspertów z zakresu mobbingu, oraz zastosowałem technikę obserwacji uczestniczącej ukrytej, jednakże nie oznacza to, że znam „pełną prawdę”. Doceniając rolę tego, co nieznane, nie starałem się mówić o mobbingu z pewnością większą niż mam do tego prawa z racji uzyskanego materiału empirycznego. Pragnę zauważyć, że także w literaturze przedmiotu występują istotne podziały wśród badaczy, którzy nie zgadzają się ze sobą w opisie mobbingu i uwarunkowań mających na niego wpływ. Nie predestynuję zatem do roli nieomylnego weryfikatora, a jedynie badacza, który stara się wnieść wkład w rozwój wiedzy i świadomości na temat nękania psychicznego w miejscu pracy. Moją intencją jest przede wszystkim spojrzenie na mobbing oczami ofiar i analiza interakcji mobbingujących i mobbowanych.

BIBLIOGRAFIA

- Aaronson** Elliot, Wilson Timothy D., Ackert Robin M. (1997), *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań.
- Agervold** Mogens, Gemzøe Eva (2004), Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions, *Work & Stress*, vol. 18, No. 4, s. 336–351.
- Al-Saggaf** Yeslam, Williamson Kirsty (2006), Doing ethnography from within a constructivist paradigm to explore virtual communities in Saudi Arabia, *Qualitative Sociology Review*, vol. II, Issue II, s. 5–20.
- Anderson** Cheryl (2002), Workplace Violence: Are Some Nurses More Vulnerable? *Issues in Mental Health Nursing*, 23, s. 351–366.
- Antoniom** Robert J. (1972), The Processual Dimension of Degradation Ceremonies: The Chicago Conspiracy Trial: Success or Failure?, *British Journal of Sociology*, vol. 23, No. 3, s. 287–297.
- Arnould** Eric J. (1998), Ethical Concerns in Participant Observation/Ethnography, *Advances in Consumer Research*, vol. 25 Issue 1, s. 72–74.
- Ashby** Michael, Hoog Corinne, Kerr Peter G., Brooks Denise, Nicholls Kathy, Forrest Marian (2005), Renal dialysis abatement: lessons from a social study, *Palliative Medicine*, 19, s. 389–396.
- Åstedt-Kurki Päivi, Heikkinen Rutta-Lusa (1994), Two approaches to the study of experiences of health and old age: the thematic interview and the narrative method, *Journal of Advanced Nursing*, vol. 20 Issue 3, s. 418–421, 4p.
- Austen** Siobhan, Jefferson Therese, Thein Vicki (2003), Gendered Social Indicators and Grounded Theory, *Feminist Economics* 9 (1), s. 1–18.
- Babbie** Earl (2003), *Badania społeczne w praktyce*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa.
- Beale** Diane (1999), Monitoring violent incidents, [w:] P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, D. Beale, T. Cox, *Work – related violence. Assessment and Intervention*, Routledge, New York, United States of America.
- , Lawrence Claire, Smewing Chris, Cox Tom (1999), Organizational and environmental measures for reducing and managing work-related violence, [w:] P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, D. Beale, T. Cox, *Work – related violence. Assessment and Intervention*, Routledge, New York, The United States of America.
- Bechowska-Gebhardt** Agata, Stalewski Tadeusz (2004), *Mobbing – patologia zarządzania personelem*, DIFIN, Warszawa.
- Bertolotti** Fabiola, Macrì Diego M., Tagliaventi Maria R. (2002), Social and organizational implications of CAD usage: a grounded theory in a fashion company,. *New Technology, Work and Employment*, 19, s. 2.

- Beswick** Johanna; Gore Joanne; Palferman David (2006), *Bullying at Work: a review of literature*, Health&Safety Laboratory, The United Kingdom.
- Bielecka-Prus** Joanna (2005), Definiowanie sytuacji w procesie komunikowania według Basila Bernsteina a interakcjonizm symboliczny, [w:] Elżbieta Hałas, Krzysztof Konecki (red.), *Konstruowanie jaźni i społeczeństwa*, Wyd. Nauk. SCHOLAR, Warszawa.
- Björkqvist** Kaj, Österman Karin, Hjelt-Bäck Monika (1994), Aggression Among University Employees, *Aggressive Behavior*, vol. 20 Issue 3, s. 173–184.
- , Nygren Tor, Björklund Ann-Christin, Björkqvist Stig-Eyrik (1994), Testosterone Intake and Aggressiveness: Real Effect or Anticipation?, *Aggressive Behavior*, vol. 20 Issue 1, s. 17–26.
- , Österman Karin, Lagerspetz M. J. (1994), Sex Differences in Covert Aggression Among Adults, *Aggressive Behavior*, vol. 20, Issue 1, s. 27–33.
- (2001) Different Names, Same Issue, *Social Development*, vol. 10, Issue 2, s. 272–274.
- Blumer** Herbert (1969), *Symbolic Interactionism. Perspective and Method*, Prentice-Hall, Inc. Englewood, New Jersey.
- Bohdziewicz** Piotr (2006), Restrukturyzacja przedsiębiorstwa jako czynnik stresu pracowniczego, [w:] S. Borkowska, Z. Janowska, S. Lachiewicz, *Pracownicy produkcyjni – problemy zarządzania*, Wyd. Politechniki Łódzkiej, Łódź.
- Bokszański** Zbigniew (1989), *Tożsamość, interakcja, grupa. Tożsamość jednostki w perspektywie teorii socjologicznej*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Bolger** Elizabeth A. (1999), Grounded Theory Analysis of Emotional Pain, *Psychotherapy Research*, 9 (3), s. 342–362.
- Brady** Carol, Dickson Rosie (1999), Violence in health care settings, [w:] P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, D. Beale, T. Cox, *Work – related violence. Assessment and Intervention*, Routledge, New York, United States of America.
- Brose** Hans-Georg (1990), Czas życiowy i czas w życiu, tłum. Andrzej Przestalski, [w:] J. Włodarek, M. Ziolkowski (red.), *Metoda biograficzna w socjologii*, PWN, Warszawa, Poznań.
- Browne** Graeme, Courtney Mary (2005), Housing, Social Support and People with Schizophrenia: a Grounded Theory Study, *Issues in Mental Health Nursing*, 26, s. 311–326.
- Bryant** Antony (2003), A Constructive/ist Response to Glaser Forum: *Qualitative Social Research*, vol. 4, No.1; dostęp z dnia 28 lutego 2007 (<http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-03/1-03bryant-e.htm>).
- Bukspan** Elisabeth (2004), Bullying at work in France, *British Journal of Guidance & Counselling*, vol. 32, No. 3, s. 397–406.
- Burke** Peter J. (2003), Commentary on “Whither Symbolic Interaction”?, *Symbolic Interaction*, vol. 26, No. 1, s. 111–118.
- Carrero** Virginia, Peiro Jose M., Salanova Marisa (2000), Studying radical organizational innovation through grounded theory, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9 (4), s. 489–514.
- CBOS** (2002), *Szykany w miejscu pracy*, komunikat z badań, czerwiec (BS/107/2002).

- Charmaz** Kathy (2000), Grounded Theory Methodology: Objectivist and Constructivist Qualitative Methods, [w:] N. K. Denzin, Y. Lincoln (eds.), *Handbook of Qualitative Research*, Sage Publications Inc, The United States of America, s. 509–535.
- (2006), *Constructing Grounded Theory. A practical Guide Through Qualitative Analysis*, Publications, London.
- Chomczyński** Piotr (2006), *Wybrane problemy etyczne w badaniach. Obserwacja uczestnicząca ukryta*, Przegląd Socjologii Jakościowej, t. II, nr 1.
- Christians** Clifford G. (2000), Ethics and Politics in Qualitative Research, [w:] N. K. Denzin, Y. Lincoln (eds.), *Handbook of Qualitative Research*, Sage Publications Inc, The United States of America, s. 133–155.
- Cialdini** Robert (1996), *Wywieranie wpływu na ludzi – teoria i praktyka*, Gdańskie Wyd. Psychologiczne, Gdańsk.
- Cole** Christine L. (1996), Bringing together video technology, research, and practice: a review of practical guide to using video in the behavioral sciences by Dowrick and associates, *Journal of Applied Behavioral Analysis*, 29, No 4, s. 591–592.
- Cooley** Charles, H. (1909), *Social Organization: A Study of the Larger Mind*, Charles Scribner's Sons, New York.
- (1922), *Human Nature and the Social Order (Revised Edition)*, Charles Scribner's Sons, New York.
- Cooper** Cary L., Swanson Naomi (eds.) (bez daty), *Workplace violence in the health sector*, State of Art.
- Cowie** Helen i zespół (1999), *Adult Bullying*, http://www.gold.ac.uk/tmr/reports/aim2_surrey1.html#INTRO, dostęp z dnia 16 listopada 2006.
- Coyne** Iain, Smith-Lee Chong, Penelope, Seigne Elizabeth, Randall Peter (2003), Self and peer nominations of bullying: An analysis of incident rates, individual differences, and perceptions of the working environment, *European Journal of Work And Organizational Psychology*, 12 (3), s. 209–228.
- , Craig Jane, Smith-Lee Chong Penelope (2004), Workplace bullying in a group context, *British Journal of Guidance & Counselling*, vol. 32, No. 3, s. 301–317.
- Czapla** Aneta, Chomczynski Piotr (2007), *Wpływ silnej kultury organizacyjnej na zakres stosowania procedur zarządzania zasobami ludzkimi*, [w:] K. Konecki, P. Chomczyński (red.), *Zarządzanie organizacjami. Kulturowe uwarunkowania zarządzania zasobami ludzkimi*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Czyżewski** Marek (1990), *Interakcjonizm i analiza konwersacyjna jako sposoby badania biografii. Etnografia wobec etnometodologii*, [w:] J. Włodarek, M. Ziolkowski (red.), *Metoda biograficzna w socjologii*, PWN, Warszawa, Poznań.
- Davis** Murray S. (1997), Georg Simmel and Erving Goffman: Legitimizers of the Sociological Investigation of Human Experience, *Qualitative Sociology*, vol. 20, Issue 3, s. 369–388, 20 s.
- Denzin** Norman K. (1990), *Reinterpretacja metody biograficznej w socjologii: znaczenie a metoda w analizie biograficznej*, tłum. Nina Nowakowska, [w:] J. Włodarek, M. Ziolkowski (red.), *Metoda biograficzna w socjologii*, PWN, Warszawa, Poznań.
- , Lincolnb Yvonna S., Giardina Michael D. (2006), Disciplining qualitative research, *International Journal of Qualitative Studies in Education*, vol. 19, No. 6, s. 769–782.
- Dewey** John (1988), *Jak myślimy?*, PWN, Warszawa.

- Dogakinai** Akiko (bez daty), *Ijime: A Social Illness of Japan*, <http://www.lclark.edu/~krauss/advwr199/causeeffect/akikocause.html>, dostęp z dnia 26.10.2006.
- Doktor** Kazimierz (1964), *Przedsiębiorstwo przemysłowe. Studium socjologiczne Zakładów Przemysłu Metalowego „Cegielski”*, Książka i Wiedza, Warszawa.
- Downs** William R., Robertson Joan F. (1997), Control theory, labeling theory, and the delivery of services for drug abuse to adolescents, *Adolescence*, vol. 32, Issue 125.
- Dymarczyk** Waldemar (2006) *Temporalny wymiar karier menedżerskich*, niepublikowana praca doktorska.
- Einarsen** Stale, Hoel Helge, Zapf Dieter, Cooper Cary L. (2003), The concept of bullying at work, [w:] S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. L. Cooper (eds.) *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice*, Taylor&Francis, London, New York.
- Erickson** Victoria L. (2001), On the Town with Georg Simmel: A Socio-Religious Understanding of Urban Interaction, *Cross Currents*, vol. 51, Issue 1, s. 21, 24 s.
- Fagerhaug** Shizuko Y., Strauss Anselm (1977), *Politics of Pain Management: Staff-Patient Interaction*, Addison-Wesley Publishing Company, California.
- Farrington** Alice, Robinson W. Petter (1999), Homelessness and strategies of identity maintenance: a participant observation study, *Journal of Community & Applied Social Psychology*, vol. 9, Issue 3, s. 175–194.
- Ferris** Patricia (2004), A preliminary typology of organisational response to allegations of workplace bullying: see no evil, hear no evil, speak no evil, *British Journal of Guidance & Counselling*, vol. 32, No. 3, s. 389–395.
- Fisher** Ronald J. (bez daty), Methods of Third-Party Intervention, http://www.berghof-handbook.net/uploads/download/fisher_hb.pdf, dostęp z dnia 20 listopada 2006.
- Fleming** Paul, Harvey Harold D. (2002), Strategy development in dealing with violence against employees in the workplace, *The Journal of The Royal Society for the Promotion of Health*, 122 (4), s. 226–232.
- Frankfort-Nachmias** Chava, Nachmias David (2001), *Metody badawcze w naukach społecznych*, tłum. E. Hornowska, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań.
- Gadomska** Marta (2004), *Zwalczanie mobbingu jest w rękach pracodawcy*, Rzecznik społita nr 227 (6960).
- Garfinkel** Harold (1956), Conditions of Successful Degradation Ceremonies, *American Journal of Sociology*, LXI, s. 420–24.
- (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- (2003), H., Livingston E., Phenomenal field properties of order in formatted queues and their neglected standing in the current situation of inquiry, *Visual Studies*, vol. 18, No. 1.
- Ger** Ewa (bez daty), *Mobbing. Nowe pojęcie, czy nowe zjawisko? Z pogranicza psychologii klinicznej i psychologii pracy*, <http://www.lgrant.com/czytelnia.php?ad=52>, dostęp z dnia 20.09.2006.
- Girard** Rene (1991), *Koziół ofiarny*, Wyd. Łódzkie, Łódź.
- Giza** Anna (1990), *Biografia jako fakt empiryczny i jako kategoria teoretyczna*, [w:] J. Włodarek, M. Ziółkowski (red.), *Metoda biograficzna w socjologii*, PWN, Warszawa, Poznań.

- Glaser** Barney, Strauss G., Anzelm L. (1967), *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*, Adline Publishing Company, New York.
- , Strauss G. (1971), *Status Passage*, University of California San Francisco, Aldine, Atherton, Chicago, New York.
- (1978), *Theoretical Sensitivity. Advances in the Methodology of Grounded Theory*, University of California, San Francisco.
- (2002a), Conceptualization: On Theory and Theorizing Using Grounded Theory, *International Journal of Qualitative Methods* 1 (2).
- (2002b), Grounded Theory and Gender Relevance, *Health Care for Women International*, 23, s.786–793.
- (2002c), Constructivist Grounded Theory?, *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, vol. 3, No.3; dostęp z dnia 28 lutego 2007 (<http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/3-02/3-02glaser-e.htm>)
- Godlewska-Werner** Dorota (2006), *Mobbing w polskich przedsiębiorstwach*, Zarządzanie Zasobami Ludzkimi, 1 (46).
- Goffman** Erving (1952), On cooling the mark out: some aspects of adaptation and failure, *Psychiatry: Journal of the Study of Interpersonal Relations*, vol. 15, No. 4, s. 451–63.
- (2000), *Człowiek w teatrze życia codziennego*, tłum. H. Datner-Śpiewak, P. Śpiewak, KR, Warszawa.
- (2005), *Piętno*, tłum. A. Dzierżyńska, J. Tokarska-Bakir, Gdańskie Wyd. Psychologiczne, Gdańsk.
- (2006), *Rytuał interakcyjny*, tłum. A. Szulżycka, PWN, Warszawa.
- Goldstein** Arnold P. (2002), *The Psychology of Group Aggression*, John Wiley & Sons, England.
- Gusfield** Joseph R. (2003), A Journey with Symbolic Interactionism, *Symbolic Interaction*, vol. 26, No. 1, s. 119–139.
- Hall** Peter M. (2003), Interactionism, Social Organization, and Social Processes: Looking Back and Moving Ahead, *Symbolic Interaction*, vol. 26, No. 1, s. 33–55.
- Hallberg** Lillemor R-M., Strandmark Margaretha K. (2006), Health consequences of workplace bullying: experiences from the perspective of employees in the public service sector, *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 10, s. 109–119.
- Hałas** Elżbieta (1990), *Biografia a orientacja symbolicznego interakcjonizmu*, [w:] J. Włodarek, M. Ziółkowski (red.), *Metoda biograficzna w socjologii*, PWN, Warszawa, Poznań.
- (1994), *Obywatelska socjologia szkoły chicagowskiej*, Red. Wyd. KUL, Lublin.
- (2005a), *Jakie nowe zasady metody socjologicznej? O wielości socjologii interpretacyjnych*, [w:] Jacek Leoński, Agnieszka Kołodziej-Durnaś (red.), *W kręgu socjologii interpretatywnej – zastosowanie metod jakościowych*, Economicus, Szczecin.
- (2005b), *Jaźń jako interakcja symboliczna a konstrukcjonistyczne koncepcje człowieka późnej nowoczesności*, [w:] Elżbieta Hałas, Krzysztof Konecki (red.), *Konstruowanie jaźni i społeczeństwa*, Wyd. Nauk. SCHOLAR, Warszawa.
- Hammersley** Martyn, **Atkinson** Paul (2000), *Metody badań terenowych*, tłum. S. Dymczyk, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań:

- Heames** Joyce T., Harvey, Michael G., Treadway Darren (2006), Status inconsistency: an antecedent to bullying behaviour in groups, *International Journal of Human Resource Management* 17, s. 348–361.
- Helle** Horst J. (2005), *Pragmatyzm i interakcjonizm symboliczny w Niemczech: Simmel, Gehlen, Habermas*, [w:] Elżbieta Hałas, Krzysztof Konecki (red.), *Konstruowanie jaźni i społeczeństwa*, Wyd. Nauk. SCHOLAR, Warszawa.
- Hepburn** Alexa (2004), Crying: Notes on Description, Transcription, and Interaction, *Research on Language and Social Interaction*, vol 37, No. 3, s. 251–290.
- Hetmański** Marek (1998), *Umysł a środowisko. Wokół filozofii Meada George'a Herberta*, Wyd. UMCS, Lublin.
- Hirigoyen** Marie F. (2002), *Molestowanie moralne*, tłum. J. Cackowska-Demirian, Wyd. „W drodze”, Poznań.
- (2003), *Molestowanie w pracy*, tłum. M. Żerańska, Wyd. „W drodze”, Poznań.
- Hirschfeld** Rachel, Smith J., Trower P., Griffin C. (2005), What do psychotic experiences mean for young men? A qualitative investigation, *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 78, s. 249–270.
- Hodson** Randy, Roseigno Vincent J., Lopez Steven H. (2006), Chaos and the Abuse of Power, *Work and Occupations*, vol. 33, No. 4, s. 382–416.
- Hoel** Helge (2004), Violence and harassment in European workplaces: trends and political responses, [w:] S. Einarsen, M. B. Nielsen, *The Fourth International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace*, Bergen, Norway.
- , Cooper Cary L., Faragher Brian (2001), The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), s. 443–465.
- , Faragher Brian, Cooper Cary L. (2004), Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging, *British Journal of Guidance & Counselling*, vol. 32, No. 3, s. 367–387.
- Hofstede** G. (1998), Attitudes, Values and Organizational Culture: Disentangling the Concepts, *Organization Studies*, 19/3.
- Hogg** Michael A., Abrams Dominic, Otten Sabine, Hinkle Steve (2004), The Social Identity Perspective, Intergroup Relations, Self-Conception, and Small Groups, *Small Group Research*, vol. 35 No. 3, s. 246–276.
- Hogh** Annie, Dofradottir Andrea (2001), Coping with bullying in the workplace, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), s. 485–495.
- , Viitasara Eija (2005), A systematic review of longitudinal studies of nonfatal workplace violence, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14 (3), s. 291–313.
- Hollingshead** Andrea B., Poole Marshall S. (2004), Interdisciplinary theoretical perspectives of small groups, part II *Small Group Research*, vol. 35, No. 3, s. 243–245.
- Hubert** Adrienne B., van Veldhoven Marc (2001), Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 415–424.
- James** William (1950), *The Principles of Psychology* (volume one), Dover Publications, Inc. New York.

- Janowska** Zdzisława (2006), *Praktyki łamania praw pracowniczych – treść i formy zjawiska*, [w:] S. Borkowska, Z. Janowska, S. Lachiewicz (red.), *Pracownicy produkcyjni – problemy zarządzania*, Wyd. Politechniki Łódzkiej, Łódź.
- Jones Kip** (1911), *Pragmatyzm*. Skład główny w księgarni E. Wende i S-ka, Warszawa.
- (2006), A Biographic Researcher in Pursuit of an Aesthetic: The use of arts-based (re)presentations in “performative” dissemination of life stories, *Qualitative Sociology Review*, vol. I, Issue 1, s. 66–84.
- Jordan** Thomas (2006), *Glasl's nine-stage model of conflict escalation*, <http://www.perspectus.se/tjordan/Escalationmodel.html>, dostęp z dnia 20 listopada 2006.
- Kacen** Lea (2002), Supercodes Reflected in Titles Battered Women Accord to Their Life Stories, *International Journal of Qualitative Methods*, 1 (1).
- Kacperczyk** Anna (2006), *Wsparcie społeczne w instytucjach opieki paliatywnej i hospitacyjnej*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Kamiński** Marek M. (2006), *Gry więzienne. Tragikomiczny świat polskiego więziennictwa*, Ofic. Nauk., Warszawa.
- Kaufman** Joanne M., Johnson Cathryn (2004), Stigmatized Individuals and the Process of Identity, *The Sociological Quarterly*, vol. 45, Issue 4, s. 807–833.
- Kaukiainen** Ari Björkqvist, Kaj; Lagerspetz, Kirsti; Österman, Karin; Salmivalli, Christina; Rothberg, Sari; Ahlbom, Anne (1999) The relationships between social intelligence, empathy, and three types of aggression, *Aggressive Behavior*, vol. 25 Issue 2, s. 81–89.
- , Salmivalli Christina, Björkqvist Kaj, Österman Karin, Lahtinen Auli, Kostamo Anne, Lagerspetz Kirsti (2001), Overt and covert aggression in work settings in relation to the subjective well-being of employees, *Aggressive Behavior*, vol. 27 Issue 5, s. 360–371.
- , Salmivalli Christina, Lagerspetz Kirsti, Tamminen Milla, Vauras Marja, Mäki Hanna, Poskiparta Elisa (2002), Learning difficulties, social intelligence, and self-concept: Connections to bully–victim problems, *Scandinavian Journal of Psychology*, vol. 43, Issue 3, s. 269–278.
- Kawka** Zdzisława (1998), *Kategorie roli społecznej i jej konotacje socjologiczne*, [w:] *Miedzy misją a frustracją*, Łódź.
- Keashly** Loraleigh, Jagatic Karen (2003), US perspectives on workplace bullying [w:] S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. L. Cooper (eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice*, Taylor & Francis, London, New York.
- Kemp** Elizabeth (2001), Observing practice as participant observation--linking theory to practice, *Social Work Education*, vol. 20, Issue 5, s. 527–538.
- Klapp** Orrin (1949), The Fool as a Social Type, *American Journal of Sociology*, LV, s. 157–162.
- Kmiecik-Baran** Krystyna, Rybicki Jacek (2004), *Mobbing. Zagrożenie współczesnego miejsca pracy*, Pomorski Inst. Demokratyczny, Gdańsk.
- Knefel** Callender, Ann M., Clifton D. Bryant (2004), Workplace as combat zone: reconceptualizing occupational and organizational violence, *Deviant Behavior*, 25: s. 579–601.

- Konecki Krzysztof T.** (1990), *Trajektoria nowego w organizacji przemysłowej*, [w:] J. Włodarek, M. Ziółkowski (red.), *Metoda biograficzna w socjologii*, PWN, Warszawa, Poznań.
- (1994), *Kultura organizacyjna japońskich przedsiębiorstw produkcyjnych*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- (2000) *Studia z metodologii badań jakościowych: teoria ugruntowana*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa.
- (2005a), The Problem of Symbolic Interaction and of Constructing Self, *Qualitative Sociology Review*, vol. I, Issue 1.
- (2005b), Editorial: Qualitative Understanding of Others and Qualitative Sociology, *Qualitative Sociology Review*, vol. I, Issue 1.
- (2005c), *Problem interakcji symbolicznej a konstruowanie jaźni*, [w:] Elżbieta Hałas, K. Konecki, *Konstruowanie jaźni i społeczeńства*, Wyd. Nauk. SCHOLAR, Warszawa.
- (2005d), *Wizualne wyobrażenia. Główne strategie badawcze w socjologii wizualnej a metodologia teorii ugruntowanej*, Przegląd Socjologii Jakościowej, t. I, nr 1.
- Kozek Wiesława** (1997), *Organizacje pracodawców w Polsce jako nowy partner w zbiorowych stosunkach pracy*, [w:] W. Kozek (red.), *Zbiorowe stosunki pracy w Polsce w perspektywie integracji europejskiej*, Wyd. Nauk. SCHOLAR, Warszawa.
- (1998), *Układy zbiorowe pracy jako nowa instytucja społeczna w sektorze prywatnym?*, [w:] W. Kozek, J. Kulpińska (red.), *Zbiorowe stosunki pracy w Polsce*, Wyd. Nauk. SCHOLAR, Warszawa.
- Kulczycka Agnieszka, Durniat Katarzyna** (2004), *Metodologiczne problemy badania mobbingu*, [w:] T. Listwana (red.), *Sukces w zarządzaniu kadrami. Perspektywa globalna i lokalna*, Wyd. Akad. Ekonom. we Wrocławiu, Wrocław.
- Lagerspetz Kirsti M., Björkqvist Kaj, Björkqvist Helena, Lundman Helena** (1988), Moral Approval of Aggression and Sex Role Identity in Officer Trainees, Conscientious Objectors to Military Service, and in a Female Reference Group, *Aggressive Behavior*, vol. 14, Issue 5, s. 303–313.
- Lasocik Zbigniew** (2003), *Zabójca zawodowy i na zlecenie*, Zakamycze, Kraków.
- Lawrence Claire, Leather Phil** (1999), The social psychology of violence and aggression, [w:] P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, D. Beale, T. Cox, *Work – related violence. Assessment and Intervention*, Routledge, New York, United States of America.
- Leather Phil, Beale Diane, Lawrence Claire, Brady Carol, Cox Tom** (1999), Violence and work, [w:] P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, D. Beale, T. Cox, *Work – related violence. Assessment and Intervention*, Routledge, New York, United States of America.
- Lee Raymond T., Brotheridge Celeste M.** (2006). When prey turns predatory: Workplace bullying as a predictor of counteraggression/bullying, coping, and well-being, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (3), s. 352–377.
- Leighton Patricia** (1999) Violence at work: the legal framework, [w:] P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, D. Beale, T. Cox, *Work – related violence. Assessment and Intervention*, Routledge, New York, United States of America.
- Lemert Edwin M.** (1951), *Social Pathology: A Systematic Approach to the Theory of Sociopathic Behavior*, McGraw-Hill, New York.

- Leyden** Gerv (1999), Reducing violence to teachers in the workplace, [w:] P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, D. Beale, T. Cox, *Work – related violence. Assessment and Intervention*, Routledge, New York, United States of America.
- Leymann** Heinz (1996), The Content and Development of Mobbing at Work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), s. 165–184.
- , Gustafsson Annelie (1996), Mobbing at Work and the Development of Post-traumatic Stress Disorders, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), s. 251–275.
- Liefooghe** Andreas P. D., Olafsson Ragnar (1998), *Critical incident technique and bullying*, referat wygłoszony na Bullying at Work Conference, University of Staffordshire.
- , Davey Kate M. (2001), Accounts of workplace bullying: The role of the organization, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), s. 375–392.
- Lomborg** Kirsten, Kirkevold Marit (2003), Truth and validity in grounded theory – a reconsidered realist interpretation of the criteria: fit, work, relevance and modifiability, *Nursing Philosophy*, 4, s. 189–200.
- Lutgen-Sandvik** Pamela (2003), The Communicative Cycle of Employee Emotional Abuse, *Management Communication Quarterly*, vol. 16, No. 4, s. 471–501.
- Lyons** John (1984) *Semantyka*, t. 1, PWN, Warszawa.
- MacIntosh** Judith (2005), Experiences of Workplace Bullying in a Rural Area, *Issues in Mental Health Nursing*, 26, s. 893–910.
- (2006), Tackling Work Place Bullying, *Issues in Mental Health Nursing*, 27, s. 665–679.
- Martino** Vittorio di (ed.) (2002), *Workplace violence in the health sector. Country case studies* (raport), s. 49.
- Matthiesen** Stig B., Einarsen Ståle (2001), MMPI-2 configurations among victims of bullying at work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), s. 467–484.
- Mattingly** Cheryl, Lawlor Mary (2000), Learning from Stories: Narrative Interviewing in Cross-cultural Research, *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 7, s. 4–14.
- McCabe** Randi E., Antony Martin M., Summerfeldt Laura J., Liss Andrea, Swinson Richard P. (2003), Preliminary Examination of the Relationship Between Anxiety Disorders in Adults and Self-Reported History of Teasing or Bullying Experiences, *Cognitive Behaviour Therapy*, vol. 32, No. 4, s. 187–193.
- McCormack** Coralie (2004a), Storying stories: a narrative approach to in-depth interview conversations, *International Journal of Social Research Methodology*, vol. 7, Issue 3, s. 219–236, 18 s.
- (2004b), Storying stories: a narrative approach to in-depth interview conversations, *International Journal of Social Research Methodology*, vol. 7, No. 3, s. 219–236.
- McKevitt** Christopher (2000), Short stories about stroke: interviews and narrative production, *Anthropology & Medicine*, vol. 7, Issue 1, s. 79–96, 18 s.
- McMahon** Harry, O'Neil Bill (bez daty), *ESRC-INTER Programme: Bubble Dialogue as an Ethnographic Research Tool*, <http://www.lancs.ac.uk/depts/ktru/esrcbubb.htm>, dostęp z dnia 17 listopada 2006.

- Meade** Anthony C. (1974), The Labeling Approach to Delinquency: State of the Theory as a Function of Method, *Social Forces*, vol. 53, Issue 1, s. 83–91.
- Mead** George H. (1932), *Mind Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*, University of Chicago, Chicago.
- Mikkelsen** Eva G., Einarsen Ståle (2001), Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), s. 393–413.
- , Einarsen Ståle (2002), Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11 (1), s. 87–111.
- Mills** Jean (2001), Self-construction Through Conversation and Narrative in Interviews, *Educational Review*, vol. 53, Issue 3, s. 285, 17 s.
- Ministerstwo Sprawiedliwości http://www.ms.gov.pl/prawa_ofiary/karta.shtml.
- Moayed** Farman A., Daraiseh Nancy, Shell Richard, Salem Sam (2006), Workplace bullying: a systematic review of risk factors and outcomes, *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, vol. 7, No. 3, s. 311–327.
- Moore** Lucy, Savage Jan (2002), Participant observation, informed consent and ethical approval, *Nurse Researcher*, 2002, vol. 9 Issue 4, s. 58.
- Mucha** Janusz (1992), *Cooley*, Wiedza Powsz., Warszawa.
- Niedl** Klaus (1996), Mobbing and Well-being: Economic and Personnel Development Implications, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), s. 239–249.
- O'Connor** Gina C., Rice Mark P., Peters Lois, Veryzer Robert V. (2003), Managing Interdisciplinary, Longitudinal Research Teams: Extending Grounded Theory-Building Methodologies. *Organization Science*, vol. 14, No. 4, s. 353–373.
- Olafsson** Ragnar F., Johannsdottir Hanna L. (2004), Coping with bullying in the workplace: the effect of gender, age and type of bullying, *British Journal of Guidance & Counselling*, vol. 32, No. 3, s. 319–333.
- O'Neill** Maggie, Harindranath Ramaswami (2006), Theorising narratives of exile and belonging: the importance of Biography and Ethno-mimesis in “understanding” asylum, *Qualitative Sociology Review*, vol. II, Issue 1, s. 39–53.
- Österman** Karin, Bjorkqvist Kaj, Lagerspetz Kirsti M.J., Kaukiainen Ari, Landau Simha F., Fraczek Adam, Caprara Gian Vittorio (1998), Cross-cultural evidence of female indirect aggression, *Aggressive Behavior*, vol. 24, Issue 1, s. 1–8.
- , Björkqvist Kaj, Lagerspetz Kirsti M. J., Charpentier Sabine, Caprara Gian Vittorio, Pastorelli Concetta (1999), Locus of control and three types of aggression, *Aggressive Behavior*, vol. 25, Issue 1, s. 61–65.
- Pandit** Naresh R. (1996), The Creation of Theory: A Recent Application of the Grounded Theory Method, *The Qualitative Report*, No. 4; <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR2-4/pandit.html>, dostęp z dnia 4 grudnia 2006.
- Patrizi** Patrizia (2005), Deviant Action and Self-Narration: A Qualitative Survey through ATLAS.ti, *Journal for the Theory of Social Behaviour*, s. 171–188.
- Patton** Michael Q. (1997), *Obserwacja – metoda badań terenowych*, [w:] L. Korporowicz (red.), *Ewaluacja w edukacji*, tłum. M. Kowalski, Ofic. Nauk., Warszawa, s. 163–200.

- Paulsson** Gun, Soderfeldt Bjorn, Nederfors Tommy, Fridlund Bengt (2002), Nursing personnel's views on oral health from a health promotion perspective: a grounded theory analysis, *Acta Odontol Scand*, 60, s. 42–49.
- Pawłowska** Janina (1989), *Pojęcie dewiacji w teorii etykietowania*, Studia Socjologiczne, 1 (96).
- Piantanida** Maria, Tananis Cynthia, Grubs A., Robin E., (2004), Generating grounded theory of/for educational practice: the journey of three epistemorphs, *International Journal of Qualitative Studies in Education*, vol. 17, No. 3.
- Piotrowski** Andrzej (1982a), *O pojęciu kompetencji komunikatywnej*, Zagadnienia socjo- i psycholingwistyki.
- (1982b), *Negocjacyjny model interakcji*, Przegląd Socjologiczny, t. XXXIII.
- (1985), *Osobowość a tożsamość. O pewnej tendencji we współczesnej socjologii interakcji*, Folia Sociologica, nr 12.
- Plant** Martin A., Reeves Charles E. (1976), Participant Observation as a Method of Collecting Information about Drugtaking: Conclusions From Two English Studies, *British Journal of Addiction (to Alcohol & Other Drugs)*, vol. 71, Issue 2, s. 155–159.
- Power** Robert (1989), Participant Observation and its Place in the Study of Illicit Drug Abuse, *British Journal of Addiction*, 84, s. 43–52.
- Prus** Robert (1999), *Power Mystique. Power as Intersubjective Accomplishment*, State University of New York Press, New York.
- Prus** Robert, Grills Scott (2003), *The Deviant Mystique: Involvements, Realities and Regulation*, Preager, Westport, The United States of America.
- Przybyłowska** Ilona (1978), *Wywiad swobodny ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji I możliwości jego zastosowania w badaniach socjologicznych*, Przegląd Socjologiczny, t. XXX.
- Puddephatt** Antony J. (2006), An Interview with Kathy Charmaz: On Constructing Grounded Theory, *Qualitative Sociology Review*, vol. II, Issue 3, s. 5–20.
- Resh** Martin, Schubinski Marion (1996), Mobbing – Prevention and Management In Organizations, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), s. 295–307.
- Rokuszewska-Pawełek** Alicja (2002), *Chaos i przymus. Trajektorie wojenne Polaków-analiza biograficzna*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Rosenthal** Gabriele (1990), *Rekonstrukcja historii życia. Wybrane zasady generowania opowieści w wywiadach biograficzno-narracyjnych*, thum. Nina Nowakowska, [w:] J. Włodarek, M. Ziolkowski, *Metoda biograficzna w socjologii*, PWN, Warszawa, Poznań.
- (2003), The Healing Effects of Storytelling: On the Conditions of Curative Storytelling in the Context of Research and Counseling, *Qualitative Inquiry*, vol. 9, No. 6, s. 915–933.
- Salin** Denise (2001), Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying, *European Journal of Work and Organizational Psychology* 10 (4), s. 425–441.
- (2003), Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment, *Human Relations*, vol. 56 (10), s. 1213–1231.

- Salmivalli** Christina, Lagerspetz Kirsti, Björkqvist Kaj, Österman Karin, Kauklalnen Ari (1996), Bullying as a Group Process: Participant Roles and Their Relations to Social Status Within the Group, *Aggressive Behavior*, vol. 22, Issue 1, s. 1–15.
- Schafer** Mechthild, Korn Stefan, Brodbeck Felix C., Wolke Dieter, Schulz Henrike (2005), Bullying roles in changing contexts: The stability of victim and bully roles from primary to secondary school, *International Journal of Behavioral Development*, 29 (4), s. 323–335.
- Scheff** Thomas J. (2003), Shame in Self and Society, *Symbolic Interaction*, vol. 26, No. 2, s. 239–262.
- Schutz** Alfred (1951), Making Music Together. A Study in Social Relations, *Social Research*, New York, vol. 18, No. 1.
- (1953), Common Sense and Scientific Interpretation of Human Action, *Philosophy and Phenomenological Research*, 1953, vol. 14, No. 1.
- Shaughnessy** John J., Zechmeister Eugene B., Zechmeister Jeanne S. (2002), *Metody badawcze w psychologii*, thum. M. Rucińska, Gdańskie Wyd. Psychologiczne, Gdańsk.
- Shupe** Anson D. Jr., Bromley David G. (1979), Walking a Tightrope: Dilemmas of Participant Observation of Groups in Conflict, *Qualitative Sociology*, vol. 2, Issue 3, s. 3–21.
- Sullivan** Harry S. (1953), *The Interpersonal Theory of Psychiatry*, W. W. Norton & Company, New York.
- Stelmach** Waldemar (2005), *Ciemne strony kierowania*, Wyd. PLACET, Warszawa.
- Stillman** Susan (2006), Grounded Theory and Grounded Action: Rooted in Systems Theory, *World Futures*, 62: s. 498–504.
- Strauss** Anselm L. (1969), *Mirrors and Masks. The Search for Identity*, The Sociology Press, San Francisco.
- , Corbin Juliet (1990), *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory. Procedures and Techniques*, SAGE Publications, California.
- Strong** Samuel M. (1956), Book Review (*Conflict, The Web of Group Affiliations*) *American Journal of Sociology*, LXII, 228.
- Szacka** Barbara (2003), *Wprowadzenie do socjologii*, Ofic. Nauk., Warszawa.
- Szacki** Jerzy (2003), *Historia myśli socjologicznej* (wydanie nowe), Wyd. Nauk. PWN, Warszawa.
- Taki** Mitsuru (2001), *Japanese School Bullying: Ijime – A survey analysis and an intervention program in school*, Queen's University in Canada.
- Tanaka** Teeko (2001), The Identity Formation of the Victim of ‘Shunning’, *School Psychology International*, vol. (22) 4, s. 463–476.
- Taylor** Stephanie, Littleton Karen (2006), Biographies in talk: A narrative-discursive research approach, *Qualitative Sociology Review*, vol. II, Issue 1, s. 22–38.
- Tracy** Sarah J., Lutgen-Sandvik Pamela, Alberts Jess K. (2006), Nightmares, Demons, and Slaves Exploring the Painful Metaphors of Workplace Bullying, *Management Communication Quarterly*, vol. 20, No. 2, s. 148–185.
- Turner** Jonathan. H. (2004), *Struktura teorii socjologicznej* (wydanie nowe), Wyd. Nauk. PWN, Warszawa.

- Tyszka** Zbigniew (1974), *Socjologia rodziny*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa.
- , Wachowiak Anna (1997), *Podstawowe pojęcia i zagadnienia socjologii rodziny*, Wyd. Akad. Rolniczej im. Augusta Cieszkowskiego w Poznaniu, Poznań.
- Ulmer** Jeffery T. (2003), Demarginalizing Symbolic Interactionism: A Comment on "Interactionism's Place" *Symbolic Interaction*, vol. 26, No. 1, s. 19–31.
- Vartia** Maarit, Hyyti Jari (2002), Gender differences in workplace bullying among prison officers, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11 (1), s. 113–126.
- Vinten** Gerard (1994), Participant Observation: A Model for Organizational Investigation?, *Journal of Managerial Psychology*, vol. 9, Issue 2, s. 30.
- Walczak-Duraj** Danuta (1998), *Podstawy socjologii*, Wyd. Praksis, Łódź.
- Wegerif** Rupert (bez daty), *The role of ICT as catalyst and support for dialogue* <http://www.naldic.org.uk/docs/resources/documents/TheRoleofICTasCatalystStandsupPortfordialogue.pdf>, dostęp z dnia 17 listopada 2006.
- Welcz** Zbigniew (1985), *Powstanie i rozwój teorii naznaczania społecznego*, Studia Socjologiczne, 1 (96).
- White** Sheila (2004), A psychodynamic perspective of workplace bullying: containment, boundaries and a futile search for recognition, *British Journal of Guidance & Counselling*, vol. 32, No. 3, s. 271–280.
- Wiley** Juniper (1987), The 'Shock of Recognition' as a Problem in Participant – Observation, *Qualitative Sociology*, 10 (1).
- Wilmot** Richard (1979), Participant Observation: A Methodological Approach to the Study of Halfway Houses for Alcoholics, *British Journal of Addiction (to Alcohol & Other Drugs)*, vol. 74, Issue 4, s. 369–375.
- Wolff** Kurt H. (1964), *The Sociology of Georg Simmel*, Glencoe, Free Press.
- Worach-Kardas** Halina (1990), *Metoda biograficzna a badanie postaw wobec czasu*, [w:] J. Włodarek, M. Ziolkowski (red.), *Metoda biograficzna w socjologii*, PWN, Warszawa, Poznań.
- Wuest** Judith, Merritt-Gray Marilyn, Ford-Gilboe Marilyn (2004), Regenerating Family Strengthening the Emotional Health of Mothers and Children in the Context of Intimate Partner Violence, *Advances in Nursing Science*, vol. 27, No. 4, s. 257–274.
- Zapf** Dieter, Knorz Carmen, Kulla Matthias (1996), On the relationship between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), s. 215–237.
- (1999), Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work, *International Journal of Manpower*, vol. 20 No. 1/2, s. 70–85.
- , Einarsen, Ståle (2001), Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice – an introduction, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), s. 369 – 373.
- , Gross Claudia (2001), Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), s. 497–522.

- Zbigień-Maciąg** Lidia (1999), *Kultura w organizacji. Identyfikacja kultury znanych firm*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa.
- Znaniecka-Lopata** Helena (2003), Symbolic Interactionism and I *Symbolic Interaction*, vol. 26, No. 1, s. 151–172.
- Bez autora, <http://www.criminology.fsu.edu/crimtheory/lemert.htm>, dostęp z dnia 7 listopada 2006.
- Bez autora, <http://www2.wit.ie/StudentLifeServices/HealthServices/> Institute Nurse/ HealthMessages/Migrane/, dostęp z dnia 17 listopada 2006.
- Bez autora (2005) *Violence, bullying and harassment in the workplace* (raport), European Foundation for the Improvement in Living and Working Conditions, Dublin, Ireland.