

Epidemiologia zjawisk typu mobbing/bullying. Podstawowe problemy pomiaru i komunikowania wyników

Maciej Macko

Institut Psychologii, Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu

Przytaczane w mediach wyniki badań nad mobbingiem dają skrajnie różne obrazy skali tego zjawiska. Pierwszym celem artykułu jest nakreślenie skali zjawiska mobbingu prezentowanej przez popularne media w Polsce, według których mobbing niekiedy przyjmuje rozmiary epidemii. Stąd słowo *epidemiologia* w tytule. Drugi cel to zobrazowanie zróżnicowania także naukowych podejść do badań zjawisk typu mobbing/bullying. Dzięki prezentacji najpopularniejszych kwestionariuszy stosowanych w praktyce badawczej, artykuł stara się wyjaśnić, jaki wpływ na przedstawiane wyniki ma sposób definiowania zjawiska agresji organizacyjnej, operacjonalizacji zmiennych oraz doboru próby osób badanych. Może się bowiem okazać, że wiele trudności z komunikowaniem i porównywaniem wyników studiów można wyjaśnić przyjęciem przez badaczy odmiennych perspektyw metodologicznych.

Słowa kluczowe: *mobbing, bullying, agresja organizacyjna, problemy pomiaru*

Wystarczy, że osoba zainteresowana tematyką agresji w środowisku pracy wpisze w wyszukiwarkę internetową hasło *mobbing*, a czeka ją długa i niepokojąca lektura na temat zasięgu tego zjawiska w populacji polskich pracobiorców. „Ofiar mobbingu w Polsce przybywa (...). Aż 44% internautów Wirtualnej Polski czuje się poniżanymi” – przestrzega artykuł pt. „Mobbing w Polsce: ofiary nie boją się krzyczeć”, opublikowany przez portal wp.pl. Wortal ekonomiczny money.pl w felietonie „Polacy o swoich pracodawcach” donosi, że co trzeci Polak uważa się za szykanowanego przez pracodawcę, natomiast strona wiadomości.polska.pl informuje, iż „W badanej grupie nauczycieli wykazano aż 61,5% przypadków ponadpółrocznego mobbingu”. Tego typu doniesienia medialne często łączy użycie partykuły *aż*, sugerującej alarmujący zasięg badanego zjawiska oraz jego znaczącą szkodliwość społeczną. Najczęściej brakuje jednak dokładnych informacji na temat tego, co i jak zostało zbadane. Tymczasem

prezentacja „Mobbing w środowisku pracy” sygnowana przez Centralny Instytut Ochrony Pracy zawiera pełniejsze informacje na temat procedury badawczej i głosi, iż nie kilkadziesiąt, lecz 17% pracowników w Polsce podlega sporadycznemu szykanowaniu.

Doniesienia w programach telewizyjnych i czasopismach są mniej liczne, jednak tu rzadziej są cytowane niesprawdzone i niezrozumiałe dane procentowe, a częściej pojawiają się studia przypadków oraz opisy stanów emocjonalnych ofiar psychologicznego terroru w pracy, które, licząc na podjęcie interwencji, zgłaszają się po pomoc do redakcji. Oferowane w artykułach prasowych odwołania dotyczą też z reguły silniejszych wizerunkowo instytucji badawczych, jak np. CBOS. Dobrym przykładem, jest reportaż „Uwaga mobbing!”, opublikowany przez tygodnik *Polityka*. Przedstawia on typowe przykłady niewłaściwych zachowań w środowisku pracy oraz dane wskazujące na to, że różne przejawy szykanowania dotyczą od 7 do 21% pracujących Polaków.

Maciej Macko, Instytut Psychologii, Uniwersytet Adama Mickiewicza, ul. Szamarzewskiego 89, 60-568 Poznań, e-mail: macko@amu.edu.pl
Artykuł powstał przy współpracy z Bergen Bullying Research Group podczas realizacji projektu badawczego współfinansowanego ze środków pomocy Norweskiego Mechanizmu Finansowego w ramach Funduszu Stypendialnego i Szkoleniowego.

Internauta z łatwością odnajdzie także artykuł Ewy Ger „Mobbing. Nowe pojęcie czy nowe zjawisko? Z pogranicza psychologii klinicznej oraz psychologii pracy”, którego autorka przekonuje, iż w badanej grupie stu Polaków tylko jedna osoba zna w rzeczywistości pojęcie *mobbing*.

Można zatem przewidywać, że pracownicy będą niekiedy dokonywać uzasadnionych zgłoszeń w obronie własnego psychologicznego dobrostanu, nie wiedząc jednak dokładnie, jakie znamiona muszą nosić negatywne zachowania, by móc je zgłosić jako mobbing.

Krajowe opracowania naukowe wspominają odpowiednio o 10% ofiar mobbingu w grupie zawodowej nauczycieli (Warszewska-Makuch, 2008) oraz o 25% mobbingowanych w populacji polskich pracowników (Durniat, 2009; Miedzik, 2008). Te wskaźniki są zastanawiające, zważywszy na fakt, iż często cytowane w światowej literaturze doniesienia z badań konsekwentnie wskazują właśnie zawody społeczne związane z oświatą, administracją publiczną oraz służbą zdrowia jako te, które w daleko większym stopniu, aniżeli generalna populacja, obarczone są ryzykiem przemocy (np. Einarsen, Hoel, Zapf, Cooper, 2003; Zapf, 1999).

Brak spójności w przytoczonych danych wzbudza rozumiałe wątpliwości wśród krytycznych czytelników – naukowców, studentów i praktyków kierowania poszukujących rzeczowych informacji. Doniesienia polskich badaczy, na skutek zastosowania różnych metod pomiaru, pokazują, że w Polsce może być zagrożonych mobbingiem od 6 do 25% pracowników. Warto zauważyć, że podobnie znaczące rozbieżności spotyka się w wynikach badań prowadzonych w innych krajach europejskich. W Austrii zakres uzyskiwanych statystyk zawiera się w przedziale 8–26%, w Belgii 3–20%, w Finlandii 1–27%, a we Francji 7,5–24% (Nielsen, Skogstad i in., 2009). Skupiając się na dolnych zakresach cytowanych wyników, można by uznać fenomen mobbingu za marginalny i zająć się projektowaniem interwencji na poziomie indywidualnym. Skupiając się na najwyższych procentowo wskaźnikach, zyskuje się przeświadczenie o epidemii złego traktowania pracowników, co z pewnością wymagałoby natychmiastowych interwencji systemowych na poziomie legislacji krajowej.

Kolejne trudności w porównywaniu wyników badań powoduje niejednorodna nomenklatura. Pracownicy mogą być: prześladowani, terroryzowani, szykanowani, nękanie, dyskryminowani, molestowani, mobbowani, bullyingowani lub tyranizowani. W polskim prawodawstwie zachowania mobbingowe w środowisku pracy mogą być dla pracownika powodem wejścia na drogę sądową zarówno dzięki zapisom w kodeksie pracy (mobbing, dyskryminacja, podstawowe obowiązki pracodawcy), jak i w kodeksie cywilnym (naruszenie dóbr osobistych, molestowanie, stalking). Powyższe fakty wpływają na to, że także w zachodniej literaturze obszar sprawozdań z terenowych badań agresji w miejscu pracy zyskuje miano dzungli semantycznej (Neuman, Baron, 2005).

Jednym z podstawowych wyjaśnień rozbieżności w wynikach polskich i ogólnoswiatowych studiów może być

fakt, iż większość badaczy opisuje zjawiska pod wspólną, szeroko akceptowaną etykietą „mobbing”, lecz w istocie każdorazowo badany i komunikowany jest nieco inaczej zdefiniowany fenomen. Co za tym idzie, przejawy agresji w środowisku pracy bywają operacjonalizowane i mierzone w różny sposób.

PROBLEMY DEFINICYJNE

Agresji w środowisku pracy towarzyszy ponad 30 lat zainteresowania naukowców i praktyków kierowania, odkąd w 1976 roku Carroll M. Brodsky opublikował przełomową książkę pt. *Szykanowany pracownik (The harassed worker)*. Brodsky, dzięki wywiadam z molestowanymi pracownikami, oszacował, ilu zatrudnionych może dotyczyć problem wrogich oddziaływań, na czym szykany polegają oraz jak negatywne są skutki takiego postępowania dla ofiar i firm, w których przemoc zachodzi. Dokonał podstawowego rozróżnienia na szykanowanie subiektywne, czyli odczuwane i sprawozdawane przez ofiarę, oraz obiektywne, które widać w repertuarze zachowań agresora, a o którego istnieniu mogą informować także postronni obserwatorzy (tabela 1).

Na lata 80. i 90. przypadają liczne reakcje zachodniego świata naukowego na zamysł organizacyjnej przemocy pod nazwą mobbing, która do psychologii organizacji trafiła za sprawą Heinza Leymanna (1986). On to w roku 1984 przeprowadził pierwsze empiryczne badanie przemocy w organizacji, a w celu zobiektywizowania pomiarów uwzględnił w swoich operacjonalizacjach długotrwałość i częstotliwość takich zachowań (tzw. kryterium Leymanna: raz w tygodniu przez minimum sześć miesięcy; za: Hoel, 2002). Teoretyczny konstrukt mobbingu zyskał potwierdzenie zarówno w licznych badaniach jakościowych oraz ilościowych, jak i niepodważalne dowody znaczącej indywidualnej, organizacyjnej oraz społecznej szkodliwości (np. Einarsen, Zapf i in., 2003). Współcześnie pośród światowych instytucji badawczych podejmujących omawianą problematykę na gruncie teorii i empirii można wskazać trzy charakterystyczne źródła wpływów naukowych. Pierwszy z ważnych kierunków to szkoła amerykańska, której najbardziej rozpoznawalnymi reprezentantami są Joel H. Neuman z Uniwersytetu Stanowego w Nowym Jorku (SUNY) oraz Robert A. Baron z Uniwersytetu Stanu Oklahoma (OSU)¹. Ci współpracujący autorzy definiują mobbing jako przejawy agresji interpersonalnej, czyli jakiegokolwiek zachowania nakierowane na zadanie krzywdy lub szkody innej osobie, która staje się odtąd motywowana do unikania takiego traktowania (Neuman, Baron, 2003, 2005). Organizacja pracodawcy jest tu zatem przedstawiana

¹ To najnowsza afiliacja prof. Barona, który współpracuje także z Lally School of Management przy Ronsseleer Polytechnic Institute.

głównie jako dostarciciel kontekstu, w którym może dojść do agresji interpersonalnej.

Drugi ważny kierunek to szkoła skandynawska, reprezentowana najliczniej przez badaczy z Bergen Bullying Research Group, działającej w Instytucie Psychologii norweskiego Uniwersytetu w Bergen. Pracami tej szanowanej grupy badawczej kieruje Ståle Einarsen, który do określenia szkodliwych zachowań w organizacjach używa pojęcia *bullying*, zaczerpniętego z psychologii edukacji (Olweus, 1978). Bullying w środowisku pracy to powtarzające się w dłuższym okresie negatywne zachowania przełożonych, współpracowników lub podwładnych wobec innego pracownika, polegające na szykanowaniu, dokuczaniu, robieniu przykrości, wyśmiewaniu, izolowaniu lub wymuszaniu dóbr i zachowań (Einarsen, Mikkelsen, 2003).

Definicja Einarsena i współpracowników skupia się na pokazaniu procesualnego charakteru relacji mobbingowej. Pracownicy nękanii są w długiej perspektywie czasowej poddawani postępującym negatywnym oddziaływaniom o charakterze przemocy psychologicznej. Takie długotrwałe oddziaływania powodują poczucie zagrożenia i przeświadczenie o bezskuteczności obrony. Główne powody, dla których ofiary nie są skłonne do podejmowania aktywnych form sprzeciwu, to: trwanie w sytuacji silnej zależności ekonomicznej (mały budżet prywatny, jedyny dochód w rodzinie, zagrożenie bezrobociem), podatność psychologiczna (mała pewność siebie, niska samoocena, osobowość uległa), uwarunkowania społeczne organizacji (niska pozycja w hierarchii, relacje zależności lub podległości służbowej) lub też słaba kondycja fizyczna (mała siła, niska sprawność fizyczna).

Ponieważ z reguły organizacyjny bullying, szczególnie w początkowej fazie, składa się z mało nasilonych przejawów przemocy psychicznej, autorzy związani z BBRG określają ich powtarzalność i długotrwałość na dwa razy w tygodniu przez co najmniej sześć miesięcy (tzw. kryterium Mikkelsen i Einarsena). Inni badacze, na przykład Mogens Agervold (2007) z duńskiego Uniwersytetu w Aarhus, sugerują nawet, iż częstotliwość trzy lub cztery razy w tygodniu byłaby właściwsza, ponieważ działania mobbera mogą być bardzo szkodliwe, lecz składać się z bardziej wysublimowanych i na pozór mało dotkliwych zachowań. To ich liczba i powtarzalność pozwala ofercie dostrzec, że nie są to zachowania normalne, zwyczajowe, niezamierzone lub przypadkowe. Podobnych ilościowych wskaźników aktów agresji brakuje w definicji Neumana i Barona, a przyjęcie przez nich perspektywy agresji interpersonalnej odbywającej się w kontekście organizacji implikuje konieczność sprostania wymogowi wykazania intencjonalności zachowań mobbera. Każde zachowanie szkodzące ofierze, któremu jednak trudno przypisać wrogie intencje

sprawcy, jak to ma miejsce w większości powtarzających się przypadków pomijania wkładu pracy, ciągłej tendencyjnej krytyki, izolowania nie lubianego współpracownika, pomijania przy rozdziale informacji i świadczenia małych, codziennych nieuprzejmości, pozostawałoby teoretycznie poza wieloma „agresywnościami” definicjami zjawisk typu mobbing/bullying.

Co więcej, zwolennicy intencjonalności działań sprawcy jako kluczowego elementu definicyjnego mobbingu nie są zgodni, czy należałoby ujmować ją operacyjnie, jako celowość samego zachowania (np. świadomość popełniania czynu niedozwolonego), jako rzekomy zamiar zadania komuś szkody lub krzywdy (czyjaś wrogość, umyślność, negatywna emocjonalność), czy też gotowości do kontynuowania danego stylu zachowania ze względu na uzyskiwane korzyści (instrumentalne traktowanie, wykorzystywanie dominacji nad kimś). Kontrowersje dotyczą także tego, czy należy uwzględniać agresywne intencje kierujące działaniem sprawcy (mobbing jako zjawisko interakcyjne wymagające aktora i odbiorcy), czy wyłącznie intencje przypisywane sprawcy przez ofiarę² (np. atrybucje przyczyn i odpowiedzialności). Wszystkie powyższe wątpliwości powodują niespójność używanych na tym polu definicji. W europejskiej tradycji badawczej uznaje się na ogół, że w sytuacji eskalującej relacji mobbingowej obiektywna weryfikacja istnienia lub absencji intencji kierujących mobberem jest niemożliwa, podobnie jak jej operacjonalizacja i pomiar. W efekcie najczęściej wyklucza się ją z definicji (Hoel, Cooper za: Einarsen, Hoel i in., 2003; Keashly, Jagatic, 2003).

Istnieje natomiast zgoda badaczy, iż takie negatywne działania mają głównie psychologiczny, rzadziej fizyczny charakter. Akceptowany jest również fakt, iż zachowania o charakterze molestowania seksualnego powinny zostać wykluczone w operacjonalizacjach z uwagi na osobowościowe i pozaorganizacyjne uwarunkowania tego typu ataków. Mobbing ma także chroniczny charakter, podczas gdy nawet jednorazowy atak o podłożu seksualnym jest wyraźnym przejawem agresji wobec odbiorcy i aktem wystąpienia przeciw głęboko zakorzenionym, nadrzędnym normom społecznym.

Trzeci obiecujący kierunek studiów nad mobbingiem reprezentuje Duncan Lewis z Uniwersytetu w Plymouth i jego współpracownicy z Uniwersytetu w Cardiff. Zespół

² Uwzględnienie przez badacza subiektywnych interpretacji zachowań sprawcy jako rozwiązania problemu intencjonalności dobrze sprawdza się w projektowaniu interwencji psychologicznych. Umożliwia ujęcie agresywnych ataków jako subiektywnych stresorów środowiska pracy i wykorzystywanie choćby modelu stresu-radzenia sobie autorstwa Lazarusa i Folkman (np. Aquino, Thau, 2009). Jest jednak niewskazane do pomiaru zobiektywizowanego wskaźnika powszechności zjawiska mobbingu w danej populacji (tabela 1).

z sukcesami realizuje długofalowe badania środowiska pracy w Wielkiej Brytanii dzięki wsparciu The Economic and Social Research Council (np. Fevre, Lewis, Robinson, Jones, 2011). W studiach tej grupy nad agresją organizacyjną jest akceptowana podstawa definicyjna Einarsena i zespołu, jednak kwestionowane jest tak ostre kryterium częstotliwości, jako przesadnie ograniczające możliwość pełnego opisu szkodliwych, lecz rzadziej doświadczanych i bardziej subtelnych zachowań. W badaniach, inaczej niż w dotychczas prezentowanych stanowiskach, dominuje metodologia wspierania badań ilościowych badaniami jakościowymi realizowanymi w formie wywiadów, w których ostateczna definicja, uwzględniająca rodzaj, częstotliwość i szkodliwość doświadczanych zachowań, jest budowana na podstawie własnych, „gorących” interpretacji zachowań i procesów społecznych dokonywanych przez osoby badane (Lewis, Sheehan, Davies, 2009; Fevre i in., 2010). Badacze ci są także zainteresowani odejściem od wyłącznego stosowania badań przekrojowych i zobrazowaniem rozwoju relacji mobbingowej w ujęciu badań podłużnych.

Takie podejście jest uzasadnione próbą zmierzenia się w zgodzie z nauką i etyką z typowym problemem wielu początkujących badaczy mobbingu. Badania mobbera – i rzeczywistego, i domniemanego – nie można przecież w żaden sposób wymusić. Nie uwzględnia się zatem cennego źródła informacji o rozwoju relacji, skoro proces eskaluje najczęściej w powtarzalnych sytuacjach sam na sam pomiędzy mobberem i ofiarą. Powoduje to także stosunkowo niewielką przydatność doniesień obserwatorów, którzy częściej słyszeli czyjeś opinie na temat zdarzeń, a nie sprawozdają własne obserwacje. Najczęściej badacze opierają się więc na danych pochodzących z jednego źródła – od ofiary. Utrudnia to poszukiwanie predyktorów

mobbingu, ponieważ w przekrojowych badaniach korelacyjnych mamy do czynienia ex post z jego widocznymi konsekwencjami. Dlatego trudne jest jednoznaczne stwierdzenie, czy emocjonalne rozregulowanie zachowań ofiary i ewentualne zaburzenia osobowości są skutkiem ataków mobbera, czy też to osobowość ofiary miała wstępnie jakiś udział w kształtowaniu percepcji zachodzących zjawisk. Dla przykładu wysoka neurotyczność, osobowość histrioniczna lub zaleźna, poczucie winy lub poczucie dumy mogą stanowić podłoże etykietowania oraz późniejszej wiktymizacji (np. Aquino, Thau, 2009; Braithwaite, Ahmed, Braithwaite, 2008). Udzielenie trafnej odpowiedzi na pytanie, kto może stać się ofiarą, staje się kazuistyczne, podczas gdy szeroka wiedza o organizacyjnej wiktymologii mogłaby znacząco wesprzeć budowę społecznych i organizacyjnych procedur zapobiegawczych i ułatwić projektowanie programów prewencyjnych. Tym bardziej iż wymóg przeciwdziałania mobbingowi jest współcześnie stawiany polskim pracodawcom również w formie prawnej, jako zapis art. 94 §1 Kodeksu pracy.

Projektowane przez Lewisa i współpracowników badania mają zarówno dostarczyć statystycznych danych związanych z epidemiologią mobbingu dzięki losowo dobranej próbie ponad 4000 osób badanych, dokładnie określić rodzaje zachowań agresywnych, jak i wyczerpująco opisać zmienne indywidualne oraz kontekstowe patologii, jaką niewątpliwie jest przemoc organizacyjna³. Badane osoby mogą dostarczyć oglądu różnych zjawisk organizacyjnych z perspektywy ofiary, obserwatora lub aktora, co zapewnia pełniejszy obraz uwarunkowań, przebiegu i efektów niewłaściwego traktowania osób zatrudnionych (*ill treatment*; Fevre i in., 2011). To imponujące rozmiarami przedsięwzięcie naukowe pomogłoby także rozwikłać kolejny problem, jakim jest

Tabela 1

Rozróżnienie między ofiarami (*victims*) oraz osobami stanowiącymi cele ataków (*targets*) w założeniach teoretycznych i operacyjnych tworzonych kwestionariuszy

		Zgłoszenie zachowań mobbingowych (listy zachowań agresywnych/inwentarze)	
		Osoba nie jest celem ataków	Osoba jest celem ataków
Samoetykietowanie	Osoba nie czuje się ofiarą	Brak mobbingu	Brak zgłoszenia/obserwowane, „obiektywne” molestowanie*
	Osoba czuje się ofiarą	Fałszywe zgłoszenie/„subiektywne” molestowanie*	Mobbing

Źródło: opracowanie na podstawie Nielsen, Skogstad, i in., 2009; * – Brodsky, 1976.

³ Na podstawie bezpośrednich informacji od prof. Lewisa.

jakościowe (treściowe) rozróżnienie między osobami, wobec których stosowano negatywne oddziaływania, oraz tymi, które czują się ofiarami, w istocie niekoniecznie będąc odbiorcami zagrażających wpływów otoczenia (tabela 1).

Wśród wielu teoretycznych założeń dotyczących mobbingu istnieje zgoda badaczy na temat takich właściwości, jak: to, że mobbing składa się z powtarzalnych, negatywnych działań; to, że zachowania są postrzegane przez odbiorców jako zagrażające (niewłaściwe, nieakceptowane); to, że u ofiar występuje motywacja do ich unikania; to, że aktorem zachowań może być osoba lub grupa osób; że jest to proces podlegający eskalacji wraz z upływem czasu; że między ofiarą i mobberem występuje dysproporcja sił uniemożliwiająca lub znacznie ograniczająca możliwość skutecznej obrony (zatem nie jest to konflikt w klasycznym rozumieniu); oraz że są to zachowania destruktywne, niepożądane i należy dążyć do ich wygaszenia.

PROBLEMY OPERACJONALIZACJI I POMIARU

Aby mówić, że mamy do czynienia z bullyingiem lub mobbingiem w miejscu pracy, zgodnie ze współczesnymi definicjami musimy być przekonani, że (a) szykanowanie, nękanie, upokarzanie, izolowanie lub uniemożliwianie wykonania zleconych zadań zachodzi (b) regularnie i powtarzalnie w pewnym okresie wobec jakiegoś pracownika. W wyniku tego (c) eskalującego procesu, konfrontowana osoba zostaje (d) zdominowana i staje się celem systematycznych negatywnych wpływów społecznych. Konflikt nie będzie mógł być uznany za bullying, jeśli incydent jest odcobniony lub gdy jego uczestnicy występują z podobnie silnych pozycji (Einarsen i in., 2003).

Najczęściej używanymi metodami pomiaru mobbingu są badania kwestionariuszowe, wywiady ustrukturyzowane lub wolne oraz studia przypadków. W sytuacji doboru metody badacz, szczególnie psycholog, staje przed trudną decyzją zarówno od strony merytorycznej, jak i etycznej. Powinien zapewnić intersubiektywną komunikowalność i sprawdzalność uzyskanych danych, a z drugiej strony musi uwzględniać indywidualne, subiektywne opinie, system wartości i uczucia osób uczestniczących w wyniszczających zawodowo i zdrowotnie relacjach społecznych. W takich okolicznościach podjęcie decyzji dotyczącej operacjonalizacji agresji organizacyjnej służącej następnie przeprowadzeniu pomiaru wydaje się wyborem w dużej mierze arbitralnym. Czy bowiem, w świetle przywołanych definicji, mobbing to sytuacja, gdy osoba czuje się ofiarą, czy też dopiero wtedy, gdy wobec niej są kierowane szkodliwe zachowania łatwe do zaobserwowania, zakodowania i poddania procesom statystycznej obróbki? Czy występujące czterokrotnie w ciągu dwóch tygodni silne poniżające ataki werbalne można już uznać za mobbing,

czy jeszcze nie? Czy podlega mobbingowi osoba, wobec której są stosowane trwałe agresywne ataki, podczas gdy ona sama nie czuje się szykanowana, czy też są to zwyczajowe i akceptowane formy współpracy w tej grupie pracowników, a jedynie ich obserwatorom należałoby przypisać przesadną wrażliwość?⁴

Problem definiowania wskaźników i określania poziomu pomiaru badanej zmiennej jest jeszcze lepiej widoczny, gdy dokonana się przeglądu narzędzi kwestionariuszowych najczęściej wykorzystywanych w opisie zachowań agresywnych⁵.

Skala LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*; Leymann, 1990a) składa się z 45 pozycji testowych. Respondenci oznaczają na arkuszu odpowiedzi, jak często byli obiektem każdego z podanych zachowań negatywnych, używając, zależnie od wersji, trzystopniowego (od *nigdy* do *często*) lub pięciostopniowego (od *nigdy* do *codziennie*) zakresu odpowiedzi. Przykładowa pozycja testowa brzmi: „Ludzie traktują mnie, jakby mnie w tym miejscu w ogóle nie było”. Obliczane mogą być: ogólny wskaźnik mobbingu lub wyniki cząstkowe siedmiu wyodrębnionych podskal (Zapf, Knorz, Kulla, 1996).

WAR-Q (*Workplace Aggression Research Questionnaire*; Neuman, Keashly, 2003) zawiera 60 pozycji testowych opisujących agresywne zachowania w organizacjach. Aby w kwestionariuszu zostały uwzględnione przykłady różnych rodzajów agresji: bezpośrednia, pośrednia, czynna, bierna, fizyczna i werbalna, do wypracowania pozycji użyto typologii Bussa (1961). Respondenci są pytani o to, jak często doświadczali opisanych zachowań w ciągu minionych 12 miesięcy na siedmiostopniowej skali od *nigdy*, poprzez *raz, kilka razy, sporadycznie, raz na miesiąc, raz na tydzień do codziennie*. Osoby badane, co jest niezwykle ważne jako uzupełnienie standardowych odpowiedzi, wskazują także, z czyjej strony doświadczyły przemocy (przełożonego, współpracownika, podwładnego czy klienta), jak zareagowały na takie zachowanie, jakie ich zdaniem są przyczyny takiego zachowania oraz na ile było ono dotkliwe.

WHS (*Work Harassment Scale*; Björkqvist, Österman, Hjelt-Bäck, 1994) to 24-pozycyjna lista obejmująca różnego rodzaju zachowania agresywne. Mimo że kwestionariusz był

⁴ Podobny problem dotyczy rozróżnienia na tzw. subiektywne i obiektywne szykanowanie, dokonane na podstawie prac Brodskyego (por. tabela 1). W ważnych badaniach Durniat (2009) 56% osób uznanych w procesie badawczym za mobbowane (będące odbiorcami negatywnych oddziaływań) nie uważało się w istocie za ofiary mobbingu, wykazując duże przyzwolenie społeczne dla zachowań mobbingowych w Polsce.

⁵ Szczegółowe zestawienia tabelaryczne narzędzi wykorzystywanych w badaniach agresji w miejscu pracy są w: Nielsen, Matthiesen, Einarsen (2010) oraz Zapf, Einarsen, Hoel, Vartia (2003).

wstępnie przygotowany do badania pracowników uczelni wyższych, w rzeczywistości pozycje są używane w pomiarze mobbingu wobec większości pracowników biurowych. Oryginalna instrukcja brzmi: „Jak często w ciągu ostatnich 6 miesięcy byłeś poddawany poniżającym lub przesładowczym zachowaniom ze strony współpracowników? Wskaż zachowania, których wyraźnie doświadczyłeś, jako trwałe szykanowanie, a nie te będące przejawem zwykłej, codziennej komunikacji ani takie, które stanowiły pojedyncze zdarzenie”. Częstotliwość mierzono pięciostopniową skalą od *nigdy*, poprzez *rzadko*, *czasami*, *często*, do *bardzo często*. W procedurze walidacji trafności teoretycznej narzędzia odnaleziono istotne korelacje jego wysokich wyników z trzema rodzajami reakcji: depresją, objawami lękowymi i agresywnością. Ostatecznie wśród pozycji testowych wydzielono dwie podskale: agresji jawnej/otwartej, mieszczącej np. groźby słowne, oraz niebezpieczniejszej/niejawnej, jak izolowanie, rozpowszechnianie plotek (Björkqvist, Österman, Hjelt-Bäck, 1994).

Warto zauważyć, że w kwestionariuszu WAR-Q zakładano teoretycznie istnienie wielu typów agresji zgodnie z typologią Bussa (1961), a w WHS odnaleziono jedynie dwa typy dzięki eksploracyjnej analizie czynnikowej. Rodzi to pytania o sposoby określania liczby czynników w strukturze kwestionariuszy mobbingu oraz liczby pozycji testowych niezbędnych do wypełnienia tej postulowanej struktury danymi empirycznymi w procedurze weryfikacji. Badacz powinien zakładać istnienie rozmaitych rodzajów agresji na podbudowie teoretycznej, dokonywać ich rozdziału ze względu na treść dzięki pracy sędziów kompetentnych czy też każdorazowo dokonywać eksploracji uzyskanych danych dzięki kryterium Kaisera lub wykresom osypiska? Jakie szanse potwierdzenia np. poprzez konfirmacyjną analizę czynnikową mają przyjęte założenia teoretyczne, jeśli bada się mało liczne lub homogeniczne grupy pracownicze? Czy z racji wykonywania specyficznych zadań zamknięte grupy zawodowe nie wymagają specjalnie dopasowanych pozycji w kwestionariuszu? Wszystkie te pytania wymagają rzeczowej odpowiedzi *przed* podjęciem prób konstruowania własnego narzędzia pomiarowego.

NAQ (*Negative Acts Questionnaire*; Einarsen, Raknes, 1997) nie jest typowym inwentarzem zachowań negatywnych, gdyż składa się z dwu równowartościowych części. W pierwszej części kwestionariusza pracownicy odpowiadają na pytanie, jak często, w ciągu ostatnich 6 miesięcy, byli obiektem 22 rodzajów negatywnych oddziaływań w pracy. Przykładowa pozycja testowa brzmi: „Jak często, w ciągu ostatnich 6 miesięcy, odbierano Ci odpowiedzialność za wykonywanie ważnych zadań lub zastępowano je zadaniami nadmiernie prostymi lub nieprzyjemnymi?”. Zastosowano pięciostopniową skalę odpowiedzi: od *nigdy*,

poprzez *rzadziej niż raz w miesiącu*, *raz w miesiącu*, *raz w tygodniu*, do *codziennie*. Część druga kwestionariusza zawiera definicję mobbingu. Osoba badana jest proszona o to, by posługując się przedstawioną definicją, na pięciostopniowej skali: od *nie* do *tak, prawie codziennie*, określiła, czy była mobbowana w pracy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (Einarsen, Hoel, 2001). Taka konstrukcja kwestionariusza daje wiele możliwości w zakresie analizy danych zarówno w wymiarze subiektywnego poczucia bycia ofiarą mobbingu, jak i określenia konkretnej listy negatywnych zachowań oraz częstotliwości ich występowania ze strony mobbera. Czyni to NAQ najchętniej obecnie wykorzystywanym kwestionariuszowym narzędziem badawczym (np. Agervold, 2007; Lutgen-Sandvik, Tracy, Alberts, 2007; Privitera, Campbell, 2009; Takaki i in., 2010; Tambur, Vadi, 2009). Tworzy bowiem specyficzny standard pomiarowy, dzięki któremu możliwe są także międzynarodowe studia porównawcze (Einarsen, Hoel, Notelaers, 2009).

Polska adaptacja NAQ została przeprowadzona na grupie 1098 polskich nauczycieli i podobnie jak wersja oryginalna charakteryzuje się wysoką spójnością wewnętrzną pozycji testowych ($\alpha = 0,94$) oraz dobrą trafnością teoretyczną ustaloną przez oszacowanie związku zdrowia psychicznego i zadowolenia z pracy z tak zmierzonymi przejawami mobbingu (Warszewska-Makuch, 2007).

WIS (*Workplace Incivility Scale*; Cortina, Langhout, Magley, Williams, 2001) to siedmioelementowa lista zachowań negatywnych, nieuprzejmych o stosunkowo niewielkim natężeniu, np. ignorowanie wypowiedzi, pomijanie przy powitaniu. Jednak w nagromadzeniu tego typu subtelne formy wykluczania z grupy mogą stanowić przejawy bullyingu i psuć klimat społeczny w miejscu pracy. Osoby uzupełniające kwestionariusz są proszone o podanie, z jaką częstotliwością traktowano ich nieuprzejmie w okresie ostatnich 5 lat. Przykładowe pytanie testowe brzmi: „Jak często w ciągu ostatnich 5 lat lekceważono cię lub traktowano protekcyjnie?”. Autorzy podają, że rzetelność testu mierzona alfą Cronbacha wynosi 0,86.

BADANIE OFIARY, CZY ODBIORCY ATAKÓW

Badacze przyjmujący perspektywę analizowania subiektywnych odczuć osób postrzegających siebie jako ofiary mobbingu decydują się najczęściej na techniki jakościowe lub takie samoopisowe techniki kwestionariuszowe, w których respondenci, odpowiadając na pojedyncze pytania, decydują, czy są ofiarami mobbingu. Jednak część tego typu arkuszy podaje wstępnie definicję mobbingu (*self-labelling with definition*), podczas gdy inne tego nie robią, bazując na osobistych gorących definicjach osób badanych (*self-labelling without definition*). Prywatne definicje bywają pojemniejsze i bardziej różnorodne niż

definicje naukowe, stąd metaanalizy Zapfa i współpracowników (2003) dokumentują statystyczną prawidłowość, iż stosując kwestionariusze bez definicji uzyskiwano wskaźniki występowania mobbingu w zakresie 10–25%, podczas gdy techniki kwestionariuszowe z definicją dostarczały wskaźników w zakresie 1–4%. Brak przedstawienia badanym definicji zjawiska w technikach samoetykietowania zwiększa prawdopodobieństwo udokumentowania większego udziału ofiar mobbingu w populacji pracowników (tabela 2).

Odpowiedzią na ten problem, oprócz równoczesnego zastosowania procedur jakościowych (Fevre, Robinson, Jones, Lewis, 2010), mogłoby być użycie kwestionariusza NAQ, który stanowi listę zachowań mobbingowych, a dzięki ustosunkowaniom osób badanych do definicji dostarcza zobiektywizowanych informacji o liczbie pracowników postzegających siebie jako ofiary mobbingu.

Są też badacze, którzy problem badawczy podejmują nie z perspektywy ofiary mobbingu, lecz zmiernają do odpowiedzi na pytania: czy, jak częściej oraz jakich konkretnie zachowań mobbingowych doświadczali badani. By

sprawdzić, czy osoba była celem ataków, stosuje się wtedy listy kontrolne lub inwentarze zachowań agresywnych (np. LIPT, WHS, WAR-Q). W tego typu badaniach kwestionariuszowych najważniejszy wydaje się aspekt treściowy pozycji testowych, a zmienność uzyskanych wyników będzie zależeć od tego, na ile liczne, precyzyjnie sformułowane i typowe pozycje będzie zawierać stosowana lista zachowań oraz jakie skalowanie ich częstotliwości zostanie zastosowane. Przykład stanowią kwestionariusze WAR-Q oraz WIS. Pierwszy oferuje zestaw 60 różnorodnych zachowań, a skala odpowiedzi uwzględnia 12-miesięczny okres ich występowania, podczas gdy drugi składa się z siedmiu pozycji uwzględniających mało nasilone zachowania i pyta o ich pojawienie się w ciągu pięcioletniego okresu pracy. Oba mogą być zastosowane w pomiarze mobbingu, chociaż według odmiennych definicji operacyjnych. Jeśli badacz przyjąłby ostre kryteria, według których mobbing to wyłącznie intensywne ataki o charakterze fizycznym, uzyska wyniki daleko niższe, niż uwzględniając nawet sporadyczne i mało intensywne zachowania (tabela 2).

Tabela 2

Przykłady błędnej konstrukcji kwestionariuszy do pomiaru częstości występowania mobbingu

Przykład 1: Samoetykietowanie bez definicji

Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy podlegałeś/-aś mobbingowi? TAK NIE

Problem: Pomiar zachęca do uruchamiania prywatnych teorii na temat tego, co jest, a co nie jest mobbingiem. Czy coś, co respondent uznał za mobbing, w istocie było powtarzalnym negatywnym zachowaniem? Brak odniesienia do miar powtarzalności zachowań sprawia, że w rzeczywistości nie mierzy się mobbingu. Uzyskując odpowiedź *tak* nadal nie wiadomo, jakich i jak częstych zachowań odbiorcą był nasz respondent.

Przykład 2: Samoetykietowanie z podaniem definicji

Mobbing, to...

W odniesieniu do podanej definicji odpowiedz, czy w ciągu ostatnich 36 miesięcy podlegałeś/-aś mobbingowi?

NIE – BARDZO RZADKO – RAZ W MIESIĄCU – RAZ W TYGODNIU – PRAWIE CODZIENNIE

Problem: Pomimo zastosowania skali odpowiedzi pozwalającej zmierzyć częstotliwość zachowań mobbingowych założono trzyletni okres poprzedzający pomiar. Jakiej odpowiedzi ma udzielić osoba regularnie nękana, lecz zatrudniona od 10 miesięcy? Jak odpowie ktoś, kto w ciągu 36 miesięcy dwukrotnie zmienił pracę? Nadal nie wiadomo, jakich zachowań odbiorcą była osoba badana. Problem trafności fasadowej może polegać na tym, że dajemy konkretną etykietę badanej zmiennej, która w tym przypadku może być wadliwie lub zbyt ogólnie zdefiniowana.

Przykład 3: Zgłoszenie zachowań mobbingowych (inwentarze, listy kontrolne)

Czy w ciągu ostatnich 5 lat ktoś w pracy:

22. wyzywał cię

PRAWIE NIGDY – CZASEM – CZĘSTO

23. krzyczał na ciebie

PRAWIE NIGDY – CZASEM – CZĘSTO

24. nie przekazał ci informacji niezbędnych do wykonania zadań

PRAWIE NIGDY – CZASEM – CZĘSTO

25. wysyłał ci pogróżki na twojego firmowego mejla

PRAWIE NIGDY – CZASEM – CZĘSTO

26. opowiedział ci nieprzyzwoity dowcip

PRAWIE NIGDY – CZASEM – CZĘSTO

Problem: Konstrukcja skali odpowiedzi nie daje zobiektywizowanych danych. Jaka jest różnica między odpowiedzią prawie nigdy a czasem? Pomimo że mamy przykłady różnych negatywnych zachowań wypełniających znamiona mobbingu, to pytanie 25 odnosi się wyłącznie do grupy pracowników biurowych. Źle dobrana pozycja testowa nie będzie diagnostyczna we wszystkich grupach zawodowych. Np. spawacz odpowie na to pytanie prawie nigdy, co nie znaczy, że nie jest mobbowany, ale że nie pracuje przy komputerze, więc to negatywne zachowanie go nie dotyczy. Pytanie 26 na tle pozostałych pytań wydaje się fasadowo niespójne, jako że odnosi się do grupy zachowań nieuprzejmych, które pośród wszystkich zachowań może występować częściej, niż pozostałe. Ta sama skala odpowiedzi nie będzie mogła być interpretowana tak samo dla wszystkich pozycji i dla wszystkich grup zawodowych

Źródło: opracowanie własne.

SKALE KWESTIONARIUSZY

Sposób ustalania, czy badacz może uznać zmierzone zjawisko za mobbing podczas analizy wyników surowych także istotnie rzutuje na uzyskiwane zestawienia zbiorcze. Niekiedy, w kwestionariuszach są stosowane skale pomiaru, w których możliwe odpowiedzi to *tak* lub *nie* (tabela 2, przykład 1). Osoba badana nie określa wtedy nasilenia ataków ani ich częstotliwości, a jedynie stwierdza, czy dane zjawisko w ogóle wystąpiło. Takie badanie dostarczyłoby wyniku na poziomie kilkudziesięciu procent, lecz wydaje się zasadniczo sprzeczne z definicjami mobbingu, który uznaje się za zjawisko długotrwałe. Tak zorganizowana ankieta może zatem posłużyć do wstępnej eksploracji, czy pewne zachowania w ogóle się zdarzają w danej grupie badanej/kontrolnej. Chociaż takie badanie dostarczy bardzo istotnych danych w formie pilotażu określającego uniwersum negatywnych zachowań w danym środowisku pracy, to mierzone zachowania nie będą wskaźnikami mobbingu, chociaż zapewne można by je nazwać przejawami szkanowania.

Okres występowania mobbingu również jest rozmaicie operacjonalizowany (por. WAR-Q, NAQ i WIS). Zakłada się najczęściej sześciomiesięczne okresy poprzedzające badanie, lecz w instrukcjach spotyka się również zalecenia, by opisać minione 12, 24 lub 36 miesięcy, a nawet okres ostatnich kilku lat (Nielsen i in., 2010). Można zatem założyć, że im dłuższy będzie okres, w którym mogły mieć miejsce zachowania, o które się pyta w kwestionariuszu, tym większe otrzyma się wyniki statystyk. Dla przykładu, znane szwedzkie badania Leymanna (1990b) podają 25-procentowe prawdopodobieństwo podlegania mobbingowi w ciągu całej kariery zawodowej, jednocześnie wskazując 3,5-procentowy wskaźnik występowania mobbingu w populacji.

Typowe dla nauk społecznych skale Likerta mogą być użyte jako kryterium trwałości i zakładać uznanie zjawiska za mobbing jedynie w przypadku, gdy niewłaściwe zachowanie się powtarza przez pewien czas. Tak jak w pomiarach trwałości, tak i w pomiarach częstotliwości stosuje się niejednolite kryteria. Spotykane są skale zbudowane na nieściśłych i niejawnych normach pomiaru czasu, a wyniki są uzależnione od perspektywy temporalnej osób badanych (tabela 2, przykład 3). Określenia typu *rzadko*, *sporadycznie*, *bardzo często* to miary idiosynkratyczne i subiektywne. Uzasadnienie użycia takich skal pojawia się w przypadku, gdy pośród pozycji danego kwestionariusza pilotażowego występuje wiele zachowań o różnym inicjalnym natężeniu, np. bicie vs. odmowa podania dłoni na powitanie i miary znormalizowane raczej utrudniłyby, niż ułatwiły ich zbiorczą analizę choćby w formie eksploracyjnej

analizy czynnikowej, mającej pokazać wewnętrzną strukturę kwestionariusza. W zgodzie z prezentowanymi wcześniej definicjami można uznać odpowiednio kryterium: Leymanna, Mikkelsen i Einarsena lub Agervolda. Stosując kryterium częstotliwości mobbingu Agervolda (cztery razy w tygodniu), nawet dla tych samych pozycji testowych, badacz uzyska wyniki niższe, aniżeli stosując np. kryterium Leymanna (raz w tygodniu).

Ostatecznie decyzja badacza może polegać na ustaleniu miary intensywności doświadczanego mobbingu na skali typu „dotkliwość ataków”: *wcale 0–1–2–3–4–5 maksymalnie*. Należy wtedy uprzednio ustalić punktację, od której badacz uzna dane zjawisko za mobbing (np. w odróżnieniu od nieuprzejmości)⁶. Badania wykorzystujące predeterminowane progi (tzw. punkt odcięcia; *tipping point*) uzyskują wyniki występowania mobbingu w populacji na poziomie 10–17%, podczas gdy badania stosujące kryteria Leymanna lub Einarsena uzyskują wyniki 3–7% (Zapf i in., 2003). Samodzielnie decydując o miejscu na skali, od którego zjawisko zostanie uznane za mobbing, badacz udokumentuje prawdopodobnie większy udział ofiar mobbingu w populacji pracowników, aniżeli używając temporalnych kryteriów wynikających z założeń teoretycznych dotyczących trwałości i powtarzalności zachowań agresywnych typu mobbing/bullying.

DOBÓR UCZESTNIKÓW BADAŃ

Uczestników badań nad mobbingiem poszukuje się wśród wielu grup pracowniczych, na ogół takich, które łatwiej pozyskać do badania ze względu na bezpośredni dostęp do nich (tzw. *convenience samples*). Zależnie od problemu badawczego, badani są najczęściej: uczestnicy grup wsparcia zgłaszający się do stowarzyszeń antymobbingowych (Godlewska-Werner, 2006; Macko, 2007), zaoczni studenci pracujący (Gamian-Wilk, 2013; Rayner, 1997) i uczestnicy szkoleń zawodowych, jednolite grupy zawodowe (Warszewska-Makuch, 2008) lub internauci zainteresowani portalami o konkretnej tematyce. Mała, homogeniczna grupa badana utrudnia lub wręcz uniemożliwia generalizowanie wyników i czynienie porównań międzynarodowych. Metaanalizy wskazują, iż stosując nierandomizowany dobór próby, otrzymamy wyniki występowania mobbingu średnio o 8 punktów procentowych wyższe, niż w grupach reprezentatywnych (Nielsen, Matthiesen, Einersen, 2009).

⁶ Decyzja, czy za mobbing uznamy siłę oddziaływań wskazywaną na pięciopozycyjnej skali jako 1, 2 czy 3 jest wyborem arbitralnym i może radykalnie zmienić ostateczne wyniki. By poradzić sobie z omawianym problemem, doświadczeni badacze korzystają z procedury statystycznej zwanej *analizą klas ukrytych* (LCA – *latent class analysis*), która umożliwia badanie związków między danymi dyskretnymi i segmentację grup opartą na modelu statystycznym.

Jeden z najwyższych wyników w historii sprawozdawanych statystyk to 53% ofiar i 77% obserwatorów, uzyskany w pomiarach mobbingu w grupie brytyjskich studentów zaocznych, gdy użyto kwestionariusza samooceny, a pytanie dotyczyło wskazania agresywnych zachowań, które wystąpiły kiedykolwiek w ciągu kariery zawodowej (Rayner, 1997).

Najwartościowszy naukowo sposób doboru próby polega na wyselekcjonowaniu uczestników z populacji na zasadach randomizacji (Brzeziński, 2000). O ile od strony technik doboru jest to sytuacja preferowana i typowa, o tyle od strony ekonomiki procesu badawczego dostęp do tego typu procedur jest znacząco zawężony z uwagi na koszty i długotrwałość. Wieloletnie projekty badawcze, jak te Leymanna ($N = 2428$), Fevre i zespołu ($N = 3979$) oraz Einarsena i zespołu ($N = 4700$) są z reguły finansowane przez państwo, a znaczący udział w promowaniu uczestnictwa i popularyzacji wyników mają politycy i związki zawodowe (Rayner, Hoel, 1997). Dobór taki odbywa się zwyczajowo przy współpracy krajowego biura statystycznego, które spośród osób pracujących uwzględnionych w spisie powszechnym losowo wskazuje potencjalnych uczestników badania (Einarsen, Lewis; informacja ustna). W sytuacji projektowania badań reprezentatywnej próby w Polsce należałoby zadbać o nawiązanie współpracy z GUS-em oraz uzyskanie opinii na temat zgodności procedury z regulacjami prawnymi dotyczącymi ochrony danych osobowych.

ZAGROŻENIA WADLIWEGO KOMUNIKOWANIA WYNIKÓW

Odejście od naukowych definicji mobbingu w stronę prywatnych teorii agresji prezentowanych przez osoby badane jest całkowicie uzasadnione potrzebą zaprojektowania skutecznej indywidualnej interwencji psychologicznej. Im dalej jednak w stronę subiektywnych opinii, tym trudniejsze stają się badania porównawcze o charakterze epidemiologicznym oraz interpretacje danych i tym bardziej ograniczają się możliwości generalizowania wyników. Im bardziej uznaniowo określa się, odkąd na skalach pomiarowych zaczyna się mobbing oraz im bardziej specyficzna i homogeniczna będzie grupa osób badanych, tym większe można uzyskać wyniki statystyk. Rzecz jednak nie w tym, by o wynikach się mówiło, lecz by używać ich jako rzetelnych podstawy pomocnych w organizowaniu programów zaradczych.

Poczynione analizy zasobów internetowych pokazują, że rozpiętość statystyk na temat liczby osób zagrożonych mobbingiem sięga od 7 do 62% populacji polskich pracowników. Czytelnikom chętnie mówi się o częstotliwości występowania mobbingu, lecz niezwykle rzadko, poza

czasopismami naukowymi, zamieszcza się informacje, jak to zjawisko zbadano. W konsekwencji prezentowania niezrozumiałych wysokich statystyk zjawisko agresji organizacyjnej może się okazać na tyle powszechne, że przy braku skutecznych programów przeciwdziałania stanie się akceptowaną normą społeczną (por. Durniat, 2009). Zgłoszenia agresywnych zachowań organizacyjnych będą traktowane jako błahe, a ponawiane próby dochodzenia własnych praw pracowniczych będą uznawane za objaw braku lojalności lub przejawy pieniactwa. W efekcie może to utrudnić walkę o normalność osobom prawdziwie uwikłanym w wyniszczające relacje interpersonalne w polskich firmach. Przecież „(...) wzory społeczne i wymagania normatywne mogą same pochodzić od patologicznych grup, a niekiedy całych systemów. W takich wypadkach dewiacja od negatywnych wzorców może być wyrazem zdrowia psychicznego i społecznego” (Sęk, 2001, s. 39). Zdrowe zachowania społeczne i aktywne zabieganie o poprawność relacji zatrudnienia może stać się przeto powodem silnej, wyniszczającej stygmatyzacji (Bjorkelo, Macko, 2012).

Innym typem zagrożenia byłby wzrost liczby przypadków instrumentalnego wykorzystywania prawnych zapisów antymobbingowych do wywierania wpływu na sposób rozwiązania umowy o pracę przez osoby skonfliktowane ze swoimi pracodawcami. Przykłady takiego postępowania już występują. Spotykają się z nimi prawnicy zaangażowani w rozprawy sądowe z powództwa o mobbing. Twierdzą oni, że w wielu analizowanych stanach faktycznych nie tyle zarzucany pracodawcy mobbing, ile nierozwiązany konflikt między pracodawcą a pracobiorcą stanowi w istocie prawdziwy powód wejścia na drogę sądową.

Zaprezentowane analizy naukowych doniesień na temat częstości mobbingu uzasadniają konieczność czynienia wyraźniejszego rozdziału pomiędzy zastosowaniem metodologii badań agresji w środowisku pracy w subiektywnym ujęciu osoby badanej (w których zmienną wyjaśnianą jest przekonanie o podleganiu niewłaściwym wpływom społecznym w środowisku pracy) a korzystaniem z metodologii badań tzw. obiektywnego mobbingu w aspekcie interakcyjnym społecznego środowiska pracy. W pierwszym przypadku wyjaśniane jest zjawisko subiektywnych odczuć osób badanych, a wyniki służą projektowaniu i wdrażaniu skutecznych interwencji psychologicznych na poziomie indywidualnym lub organizacyjnym. W drugim przypadku zjawisko agresji w środowisku pracy może być traktowane w ujęciu epidemiologicznym z wynikami służącymi studiom porównawczym i wdrażaniu systemowych strategii radzenia sobie z niewłaściwym traktowaniem pracowników w miejscu pracy, np. w prawie pracy lub regulaminach pracy. Pojawiają się także wartościowe próby projektowania standardowych narzędzi kwestionariuszowych, które,

tak jak NAQ, starają się uwzględniać jednocześnie obie perspektywy.

Mając na uwadze szeroki dostęp czytelników do licznych statystyk, które niełatwo poddają się porównaniom, szczególnie w świadczeniu pomocy ofiarom, najwartościowsze może okazać się podejście, iż każdorazowe zgłoszenie mobbingu stanowi ważny wskaźnik niesprawności pewnego elementu organizacji: jej strategii, struktury lub procedur. Już wówczas należałoby się zająć problemem, ponieważ nie można metodologicznie wskazać prognozy, od którego to zjawisko staje się dostatecznie poważne, by zmusić władze organizacji do zareagowania.

Aby ułatwić intersubiektywną komunikowalność statystyk, umożliwić sprawdzanie wyników poprzez liczne replikacje badań w różnych środowiskach pracy i uczynić wiedzę psychologiczną na temat agresji w środowisku pracy społecznie zrozumiałą (społecznie responsywną; Altman, 1996) należałoby zadbać o to, by także w doniesieniach medialnych znalazła się zrozumiała dla odbiorców definicja badanego zjawiska, sposób pomiaru, informacje o tym, kto tworzył grupę badaną oraz jakie ograniczenia metodologiczne towarzyszyły badaniu. W przypadku powoływania się na wyniki badań pochodzących z nieznanymi źródłami należałoby zabiegać, by także redaktorzy czasopism lub moderatorzy poczytnych portali internetowych dbali o jakość propagowanych tam treści i usuwali wadliwe wpisy. Z pewnością nie jest to zadanie łatwe, ale upowszechnianie wiedzy profesjonalnej to także ważny obowiązek psychologów. Pospołu: akademików, badaczy i praktyków. W warunkach kryzysów finansowych i społecznych sytuacja promowania informacji o powszechności niewłaściwych relacji w miejscu pracy w sposób istotny może wpływać na chęć udziału respondentów w badaniach lub też na jakość odpowiedzi deklarowanych przez nich w kolejnych kwestionariuszach, ankietach i wywiadach. Kwestia zyskuje na ważności, jeśli odpowiedzi osób badanych, jak to ma miejsce w przypadku mobbingu, miałyby dotyczyć niejawnej sfery relacji zatrudnienia, do której badaczom niezwykle trudno dotrzeć.

LITERATURA CYTOWANA:

- Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48 (2), 161–172.
- Altman, I. (1996). Higher education and psychology in the millennium. *American Psychologist*, 51 (4), 371–378.
- Aquino, K., Thau, S. (2009). Workplace victimization: Aggression from the target's perspective. *Annual Review of Psychology*, 60, 717–741.
- Björkelo, B., Macko, M. (2012). The stigma of whistleblowing. *Polish Psychological Bulletin*, 43 (2), 70–75.
- Björkqvist, K., Österman, K., Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173–184.
- Braithwaite, V., Ahmed, E., Braithwaite, J. (2008). Workplace bullying and victimization: The influence of organizational context, shame and pride. *International Journal of Organisational Behaviour*, 13 (2), 71–94.
- Brzeziński, J. M. (2000). *Badania eksperymentalne w psychologii i pedagogice*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Buss, A. H. (1961). *The psychology of aggression*. New York: Wiley.
- Centrum Badania Opinii Społecznej (2002). *Szykany w miejscu pracy*. Komunikat z badań, pobrano z: <http://www.cbos.pl> (18.06.2009).
- Cortina, L. M., Langhout, R. D., Magley, V. J., Williams, J. L. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6 (1), 64–80.
- Durniat, K. (2009). Mobbing jako patologia organizacji i zarządzania – doniesienia z badań własnych. W: S. Banaszak, K. Doktor (red.), *Socjologiczne, pedagogiczne i psychologiczne problemy organizacji i zarządzania* (s. 377–391). Poznań: WSKiZ.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5 (4), 379–401.
- Einarsen, S., Hoel, H., Notelaers, G. (2009). Measuring bullying and harassment at work: Validity, factor structure, and psychometric properties of the *Negative Acts Questionnaire – Revised*. *Work and Stress*, 23 (1), 24–44.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work: The European tradition. W: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. L. Cooper (red.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (s. 3–39). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work W: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. L. Cooper (red.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (s. 127–144). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247–263.
- Fevre, R., Robinson, A., Jones, T., Lewis, D. (2010). Researching workplace bullying: The benefits of taking an integrated approach. *International Journal of Social Research Methodology*, 13 (1), 71–85.
- Fevre, R., Lewis, D., Robinson, A., Jones, T. (2011). *Insight into ill-treatment in the workplace: Patterns, causes and solutions*. Cardiff: Economic and Social Research Council.
- Gamian-Wilk, M. (2013). Does bullying increase compliance? *Social Influence*, 8 (2–3), 131–148.
- Ger, E. (b.d.). *Mobbing. Nowe pojęcie czy nowe zjawisko? Z pogranicza psychologii klinicznej oraz psychologii pracy*. Pobrano z: <http://www.lgrant.com/Mobbing-wnioski> (18.06.2009).
- Godlewska-Werner, D. (2006). Mobbing w polskich przedsiębiorstwach. *Zarządzanie Zasobami Ludzkimi*, 1, 43–56.
- Hoel, H. (2002). *Bullying at work in Great Britain*. Niepublikowana rozprawa doktorska. Manchester: University of Manchester.

- Keashly, L., Jagatic, K. (2003). By any other name: American perspectives on workplace bullying. W: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. L. Cooper (red.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (s. 31–61). London: Taylor & Francis.
- Lewis, D., Sheehan, M., Davies, C. (2009). Uncovering workplace bullying, *Journal of Workplace Rights*, 13 (3), 279–299.
- Leymann, H. (1990a). *Handbok för användning av LIPT-formuläret för kartläggning av risker för psykiskt vald [Podręcznik kwestionariusza LIPT do oceny ryzyka przemocy psychologicznej w pracy]*. Stockholm: Violen.
- Leymann, H. (1990b). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119–126.
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J., Alberts, J. K. (2007). Burned by bullying in the American workplace: Prevalence, perception, degree and impact. *Journal of Management Studies*, 44, 837–862.
- Macko, M. (2007). Koszty psychologiczne zachowań antyspołecznych w środowisku pracy. W: M. Strykowska (red.), *Funkcjonalne i dysfunkcjonalne zjawiska organizacyjne* (s. 157–171). Poznań: UAM.
- Miedzik, M. (2008). Mobbing – charakterystyka zjawiska w Polsce. *Polityka Społeczna*, 3, 31–34.
- Mobbing w Polsce: ofiary nie boją się krzyczeć*. Pobrano z: <http://wiadomosci.wp.pl/kat,48996,title,Mobbing-w-Polsce-ofiary-nie-boja-sie-krzyzczec,wid,9617624,wiadomosc.html?ticaid=18373> (18.06.2011).
- Mobbing. Podstawowe dane statystyczne na poziomie krajowym*. Pobrano z: http://osha.europa.eu/pl/campaigns/hwi/topic_prevention_violence/poland/key_statistics_html (18.06.2011).
- Mobbing*. Pobrano z: <http://wiadomosci.polska.pl/specdlapolski/article,Mobbing,id,92923.htm> (18.06.2011).
- Neuman, J. H., Baron, R. A. (2003). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. W: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. L. Cooper (red.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (s. 201–227). London: Taylor & Francis.
- Neuman, J. H., Baron, R. A. (2005). Aggression in the workplace. A social-psychological perspective. W: S. Fox, P. E. Spector (red.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (s. 13–40). Washington: APA.
- Neuman, J. H., Keashly, L. (2003). *Development of a measure of workplace aggression and violence: The Workplace Aggression Research Questionnaire (WAR-Q)*. Niepublikowana praca autorów.
- Nielsen, M. B., Skogstad, A., Matthiesen, S. B., Glasø, L., Aasland, M. S., Notelaers, G., Einarsen, S. (2009). Prevalence of workplace bullying in Norway: Comparisons across time and estimation methods. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18 (1), 81–101.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., Einarsen, S. (2009). *Prevalence of workplace bullying. Using meta-analysis to account for rate disparities*. Niepublikowany artykuł.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83 (4), 955–979.
- Olweus, D. (1978). *Aggression in the schools: Bullies and whipping boys*. Washington: Wiley.
- Polacy o swoich pracodawcach*. Pobrano z: <http://www.money.pl/gospodarka/wiadomosci/artukul/polacy;o;swoich;pracodawcach,37,0,130853.html> (18.06.2011).
- Privitera, C., Campbell, M. A. (2009). Cyberbullying: The new face of workplace bullying? *CyberPsychology and Behavior*, 12 (4), 395–400.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 199–208.
- Rayner, C., Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 181–189.
- Sęk, H. (2001). *Wprowadzenie do psychologii klinicznej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Takaki, J., Tsutsumi, A., Fujii, Y., Taniguchi, T., Hirokawa, K., Hibino, Y., Lemmer, R. J., Nashiwa, H., Wang, D., Ogino, K. (2010). Assessment of workplace bullying and harassment: Reliability and validity of a Japanese version of the Negative Acts Questionnaire. *Journal of Occupational Health*, 52 (1), 74–81.
- Tambur, M., Vadi, M. (2009). Bullying at work: Research in Estonia using the *Negative Acts Questionnaire Revised* (NAQ-R). *Review of International Comparative Management*, 10 (4), 791–805.
- Warszewska-Makuch, M. (2007). Polska adaptacja kwestionariusza NAQ do pomiaru mobbingu. *Bezpieczeństwo Pracy*, 12, 16–19.
- Warszewska-Makuch, M. (2008). Zjawisko mobbingu wśród nauczycieli. *Bezpieczeństwo Pracy*, 5, 6–9.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 70–84.
- Zapf, D., Knorz, C., Kulla, M. (1996). On the relationships between mobbing factors, and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215–238.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. W: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. L. Cooper (red.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (s. 103–126). London: Taylor & Francis.

Prevalence of rates of mobbing/bullying in Poland. Fundamental issues in measurement and dissemination of findings

Maciej Macko

Adam Mickiewicz University at Poznan

ABSTRACT

Even brief analysis of mobbing research presented by the popular media leads to rational conclusion, that accessible study findings, surveys and opinion polls offer differing or even contradicting data on prevalence rates of mobbing/bullying in Poland. This article describes prevalence rates of organizational aggression as it is presented both by mass media and in national academic journals. The author discusses possible justifications for significant differences in methodological approaches to organizational aggression. Examples of different mobbing operational definitions and measurements are given through referring to the most widely cited research findings in the field.

Keywords: *mobbing, bullying, organizational aggression, research design*

Złożono: 6.06.2012

Złożono poprawiony tekst: 11.03.2013

Zaakceptowano do druku: 25.03.2013