

Ocena źródeł i skutków wybranych form przemocy wśród pracowników sektora handlu

okres realizacji: 28.09.2015 – 25.10.2016

na podstawie umowy nr 14/2015/IP zawartej pomiędzy ZUS i CIOP-PIB w dniu 28.09.2015 r.

ETAP I:

Opracowanie metodologii badań oraz przygotowanie ankiety do badań ilościowych.

Rozpoczęcie badań ankietowych (ilościowych) wśród pracowników zatrudnionych w sektorze handlu.

Okres realizacji: : 28.09.2015 – 01.12.2015

Autor opracowania
dr Magdalena Warszewska-Makuch

Spis treści

1. Streszczenie.....	2
2. Harmonogram realizacji pracy naukowo-badawczej.....	3
3. Cel i zakres pracy.....	4
4. Wprowadzenie teoretyczne.....	5
5. Metodologia badań.....	30
5.1. Grupa badawcza.....	30
5.2. Ankieta do badań ilościowych.....	30
5.3. Procedura badań.....	38
6. Rozpoczęcie badań ankietowych wśród pracowników sektora handlu.....	39
7. Podsumowanie.....	40
8. Piśmiennictwo.....	41

1. Streszczenie

Przemoc w pracy jest złożonym, wieloaspektowym zjawiskiem, które można podzielić na: przemoc psychiczną (mobbing, nękanie, zastraszanie), przemoc fizyczną, a także molestowanie seksualne. Ponadto pracownicy mogą doświadczać przemocy wewnątrz organizacji (mobbingu, czy też przemocy fizycznej ze strony innych pracowników) oraz przemocy zewnętrznej (ze strony klientów, uczniów, pacjentów itp.). Doświadczenie przemocy w pracy pociąga za sobą poważne konsekwencje dla zdrowia fizycznego i psychicznego dotkniętych nią osób (choroby układu krążenia, pokarmowego czy mięśniowo-szkieletowego, zaburzenia koncentracji, uwagi i pamięci, stany lękowe, zaburzenia snu, depresja, próby samobójcze). Niesprzyjające środowisko pracy, w którym pracownik doświadcza przemocy wpływa negatywnie również na jego efektywność, może być również przyczyną wypadku przy pracy. Z danych GUS (2014) wynika, że 11 tys. pracowników zatrudnionych w sektorze handlu jest narażonych na przemoc w miejscu pracy a co najmniej 14 tys. na nękanie i/lub zastraszaniem.

Podstawowym celem niniejszej pracy jest ocena źródeł i skutków wybranych form przemocy (mobbingu, molestowania seksualnego, dyskryminacji, przemocy ze strony klientów) wśród pracowników sektora handlu oraz opracowanie zaleceń będących podstawą przeciwdziałania przemocy w w/w sektorze. W ramach pracy przygotowane zostaną również materiały szkoleniowe dla pracodawców, specjalistów ds. zarządzania zasobami ludzkimi oraz specjalistów bhp.

W ramach I etapu realizacji niniejszej pracy zostały opracowane teoretyczne podstawy oceny i przeciwdziałania negatywnym skutkom przemocy (obejmującej zarówno mobbing, przemoc fizyczną zewnętrzną i wewnętrzną) wśród pracowników handlu detalicznego. Stało się to podstawą do opracowania metodologii badawczej tj. opracowano ankietę badawczą i dobrano próbę badanych oraz przygotowano procedurę badawczą. W ramach konkursu wyłoniono firmę badawczą BBS OBSERWATOR z Krakowa z którą podpisano umowę na przeprowadzenie badań ankietowych. Badania rozpoczęto w listopadzie br.

W II etapie projektu nastąpi kontynuacja badań ankietowych – termin ich zakończenia przewiduje się na 30 marca 2016 r. Uzyskane w badaniach dane zostaną poddane analizie statystycznej. Wnioski opracowane na podstawie wyników analizy statystycznej posłużą do opracowania zaleceń służących przeciwdziałaniu przemocy w sektorze handlu. Wnioski te zostaną ujęte w materiałach szkoleniowych dla pracodawców, specjalistów ds. zarządzania zasobami ludzkimi oraz specjalistów bhp. Przeprowadzone zostanie również szkolenie pilotażowe systematyzujące i poszerzające wiedzę w zakresie przeciwdziałania przemocy wśród pracowników sektora handlu (pracodawcy, specjaliści ds. zarządzania zasobami ludzkimi oraz specjaliści bhp).

2. Harmonogram realizacji pracy naukowo – badawczej

pn. „Ocena źródeł i skutków wybranych form przemocy wśród pracowników sektora handlu”

Termin realizacji: 28.09.2015 - 25.10.2016

Rezultat do rozliczenia <i>(nr i tytuł etapu)</i>	Termin realizacji etapu
1. <ul style="list-style-type: none">- Opracowanie metodologii badań oraz przygotowanie ankiety do badań ilościowych.- Rozpoczęcie badań ankietowych (ilościowych) wśród pracowników zatrudnionych w sektorze handlu.	28.09.2015 01.12.2015
2. <ul style="list-style-type: none">- Kontynuacja badań ankietowych w grupie co najmniej 200 pracowników zatrudnionych w sektorze handlu.- Analiza uzyskanych wyników.- Opracowanie i weryfikacja zaleceń służących przeciwdziałaniu przemocy w sektorze handlu w oparciu o uzyskane wyniki badań.- Opracowanie materiałów szkoleniowych dla pracodawców, specjalistów ds. zarządzania zasobami ludzkimi oraz specjalistów bhp.- Przeprowadzenie szkolenia pilotażowego dla 30 osób (pracodawców, specjalistów ds. zarządzania zasobami ludzkimi oraz specjalistów bhp z sektora handlu).	01.01.2016 25.10.2016

3. Cel i zakres pracy

Podstawowym celem niniejszej pracy jest ocena źródeł i skutków wybranych form przemocy (mobbingu, molestowania seksualnego, dyskryminacji, przemocy ze strony klientów) wśród pracowników sektora handlu oraz opracowanie zaleceń będących podstawą przeciwdziałania przemocy w w/w sektorze. W ramach pracy opracowane zostaną również materiały szkoleniowe dla pracodawców, specjalistów ds. zarządzania zasobami ludzkimi oraz specjalistów bhp.

4. Wprowadzenie teoretyczne

Poniżej dokonano krótkiego przeglądu teorii i badań dotyczących zjawiska przemocy w pracy z uwzględnieniem: jej definicji oraz rodzajów; przepisów prawa dot. przeciwdziałania temu zjawisku; sektorów i grup zawodowych, w których występuje ona najczęściej; efektów jakie wywiera na poszczególnych pracownikach i organizacje; a także jej potencjalnych źródeł organizacyjnych. Ponadto zaprezentowano opracowane do tej pory metody i procedury przeciwdziałania przemocy w pracy, wdrażane głównie w Unii Europejskiej. Przegląd ten został dokonany ze szczególnym uwzględnieniem pracowników sektora handlu detalicznego.

Zjawisko przemocy w miejscu pracy

Przemoc w pracy jest złożonym, wieloaspektowym zjawiskiem, które można podzielić na: przemoc psychiczną (mobbing, nękanie, zastraszanie), przemoc fizyczną, a także molestowanie seksualne. Ponadto pracownicy mogą doświadczać przemocy wewnątrz organizacji (mobbing, czy też przemoc fizyczna ze strony innych osób zatrudnionych w firmie) oraz przemocy zewnętrznej (ze strony pacjentów, klientów, uczniów itp.).

Przemoc w pracy może dotyczyć wszystkich sektorów i grup zawodowych. Klienci, interesanci, pacjenci, uczniowie, czy wreszcie współpracownicy mogą zastraszać, nękać i wreszcie krzywdzić fizycznie inne osoby znajdujące się w pracy. Każde z takich działań ma negatywny wpływ na dobrostan pracowników oraz ich relacje społeczne zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji. Jeśli powyższe negatywne działania powtarzają się systematycznie, to samo środowisko pracy może stać się wrogie i zagrażające. Pracownicy zaczynają doświadczać permanentnego lęku i złości, stają się mniej produktywni i słabiej zaangażowani w pracę.

Definicje przemocy w pracy

Nie istnieje jedna, uniwersalna definicja przemocy w miejscu pracy. W zależności od instytucji i badań przytaczane są odmienne definicje tego zjawiska, a także różne jego klasyfikacje.

Generalnie terminem przemoc w pracy określa się różnego rodzaju negatywne działania wobec osoby w jej miejscu pracy. Większość definicji włącza do tego terminu morderstwo, zastraszanie i mobbing. Można więc powiedzieć, że są to wszystkie zachowania, które poniżają osobę, pogarszają jej dobrostan i degradują jej poczucie godności. W niektórych definicjach termin przemoc w pracy odnosi się zarówno do fizycznej, jak i psychicznej przemocy pochodzącej zarówno od pracowników zatrudnionych wewnątrz

organizacji, jak i od osób z zewnątrz organizacji. Czasami przemoc fizyczna jest odseparowana od przemocy psychicznej np. mobbingu i podawane są odrębne definicje dla tych dwóch zjawisk (Milczarek, Vartia, Pahkin i in., 2010). Poniżej przedstawiono wybrane definicje przemocy stosowane na poziomie europejskim.

Komisja Europejska definiuje przemoc występującą w miejscu pracy jako „incydent, podczas którego osoba/osoby narażone są na groźby, ataki lub nękanie, włączając w to bezpośrednie lub pośrednie zagrożenie dla ich bezpieczeństwa, zdrowia lub dobrostanu w sytuacjach związanych z ich pracą” (EASHW, 2003, s. 58). Definicja ta jest obecnie często przytaczana przez Komisję i inne instytucje europejskie, a także przez samych badaczy.

Z kolei w Porozumieniu Ramowym dot. Nękania i Przemocy w Pracy, podpisanym przez europejskich partnerów społecznych w 2007 r., nawiązuje się zarówno do przemocy, jak i nękania w miejscu pracy. Zgodnie z tym porozumieniem do nękania dochodzi “kiedy pracownik/pracownicy lub przełożony/przełożeni są systematycznie i umyślnie wykorzystywani, zastraszani i/lub poniżani w okolicznościach związanych z pracą” (European Social Dialogue, 2007). Przemoc z kolei występuje wtedy, “gdy pracownik/pracownicy lub przełożony/przełożeni są ofiarami przemocy w okolicznościach związanych z pracą” (European Social Dialogue, 2007). We wstępie do porozumienia podkreśla się, iż przemoc i nękanie w miejscu pracy mogą przybierać różne formy, które wymieniono poniżej:

- przemoc fizyczna, psychiczna, i/lub napastowanie seksualne;
- jednorazowy przypadek lub systematyczne zachowanie;
- przemoc pomiędzy kolegami, pomiędzy przełożonymi a podwładnymi lub ze strony osób trzecich – klientów, pacjentów, uczniów itd.;
- drobne incydenty związane z brakiem szacunku dla drugiej osoby, aż do bardziej poważnych czynów, w tym przestępstwa, które wymaga interwencji władz publicznych.

Z kolei zgodnie z definicją Państwowego Instytutu Bezpieczeństwa i Zdrowia Zawodowego USA przemoc w pracy to “każde fizyczne i/lub psychiczne zagrożenie, które jest bezpośrednio skierowane w kierunku osoby, która jest w trakcie wykonywania swojej pracy” (NIOSH, 2002, s. 8).

Reasumując przemoc może mieć charakter fizyczny, seksualny i psychiczny. Jest to ogólny termin, który obejmuje wszelkie rodzaje nadużyć, inaczej zachowań, które poniżają osobę lub szkodzą jej zdrowiu i godności osobistej. Poniżej omówiono różne rodzaje przemocy, przyjmując klasyfikację, którą operuje m.in. Europejska Fundacja na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (ESWC, 2006) .

Mobbing

Pomimo, że negatywne, wrogie zachowania jednych pracowników wobec drugich nie stanowią nowego zjawiska, to ich badanie i naukowa analiza trwa stosunkowo krótko, bo od około 20 lat. Tak jak w przypadku ogólnie ujmowanej przemocy, tu również nie ma jednej definicji tego zjawiska. Istnieją także różnorakie terminy na określenie tego rodzaju przemocy tj. mobbing, bullying, molestowanie psychiczne, nękanie, emocjonalne wykorzystywanie, agresja w pracy itp. W zależności od kraju, instytucji czy wreszcie poszczególnych badaczy i ekspertów, terminy te stosowane są zamiennie, choć w Europie najczęściej używanymi terminami są bullying i mobbing.

Heinz Leymann, pionier badań nad mobbingiem w pracy, określił to zjawisko jako „wrogie i nieetyczne komunikaty kierowane w systematyczny sposób przez jedną lub kilka osób zazwyczaj do jednej osoby, która w wyniku tych działań staje się bezradna i zepchnięta na słabszą pozycję, na której w wyniku postępujących działań mobbingowych, pozostaje” (Leymann, 1990, s. 119).

Ståle Einarsen, jeden z wiodących badaczy w obszarze mobbingu, wraz ze swoimi współpracownikami, ustalił, że „aby określić jakieś zjawisko mobbingiem musi ono powtarzać się przez dłuższy okres czasu, a osoba skonfrontowana z nim musi mieć trudności z obronieniem się przed nim”. Autorzy zaznaczają jednocześnie, że „mobbingiem nie jest jednorazowym konfliktem, w którym obie strony prezentują taka samą” (Einarsen, Hoel, Zapf i Cooper, 2003, s. 15).

Bardzo podobną definicję opracowali Hoel i Cooper (2000, s. 6). Określa ona mobbing jako „sytuację, w której jedna lub kilka osób nieustannie, przez dłuższy okres czasu postrzega/-ją siebie samą/samych jako odbiorcę/-ów negatywnych działań podejmowanych przez jedną, bądź kilka innych osób. Jednocześnie odbiorca/-y mobbingu ma/-ją trudności w obronieniu się przed tymi działaniami. Jednorazowy incydent nie może być określony mianem mobbingu”.

Niemiecki badacz Zapf (1999, s. 70) definiuje z kolei mobbing jako “nękanie, atakowanie, obrażanie, społeczne wykluczanie osoby lub przydzielanie jej uwłaczających zadań do wykonania. Jest to proces w przebiegu, którego osoba zostaje umieszczona na słabszej pozycji”.

Za kluczowy element mobbingu, traktowanego jako proces, uważa się jego eskalującą naturę. Ofiara może zrobić niewiele, aby rozwiązać tę trudną sytuację i w miarę upływu czasu staje się ona “problemem” dla organizacji. Proces ten opisało kilku badaczy m.in. wspomniany Leymann (1986), który rozwój sytuacji mobbingowej podzielił na cztery etapy. Pierwsze stadium rozpoczyna się konfliktem wywołanym krytycznym wydarzeniem. Drugie stadium obejmuje różne negatywne działania mobbingowe np. izolację, czy

stygmatyzację. W trzecim stadium podejmowane są personalno-administracyjne działania, które z kolei w stadium czwartym prowadzą do usunięcia ofiary z organizacji.

Jak podkreślają Einarsen i Skogstad (1996) mobbing może przybierać wiele form, które wiążą się z:

- utrudnianiem ofierze wykonywania zleconych jej zadań,
- niszczeniem reputacji ofiary,
- utrudnianiem komunikacji ofiary ze współpracownikami,
- niszczeniem społecznego życia ofiary,
- fizyczną napaścią lub grożeniem taką napaścią

Przykładami takich negatywnych działań mobbingowych są: izolacja, zatajanie niezbędnych informacji, przydzielanie zadań o nierealnych lub niemożliwych celach i terminach realizacji, dewaluacja opinii, werbalne znieważanie, robienie prymitywnych żartów, czy wyśmiewanie.

Hoel i Cooper (2000) podzielili z kolei negatywne działania w pracy następująco:

- nękanie związane z pracą (np. nieustanna krytyka wysiłków pracownika),
- nękanie personalne (np. roznoszenie plotek o prywatnym życiu pracownika),
- nękanie organizacyjne (np. zlecanie zadań poniżej kompetencji),
- zastraszanie (np. wykonywanie zastraszających gestów, krzyki, nagłe wybuchy gniewu).

Przemoc fizyczna

Również w badaniach nad przemocą fizyczną eksperci posługują się różnymi definicjami. Dla przykładu Lawako i in. (2004, s. 41) definiuje ten rodzaj przemocy w pracy jako „zastraszające lub agresywne działania tj. opluwanie, drapanie lub szczypanie, użycie fizycznej siły jak np. bicie pięściami, uderzanie i kopanie, a także fizyczne zastraszanie nie wiążące się w danej chwili z fizyczną przemocą np. zastraszanie pracownika bronią”.

W badaniach brytyjskich (Upson, 2004, s. 3) przemoc fizyczna w pracy definiowana jest jako “wszelkie fizyczne ataki i zastraszanie ofiary podczas jej pracy, które zostały dokonane przez członków społeczeństwa”. Fizyczne ataki obejmują tu: zranienie, obrabowanie, porwanie, morderstwo. Na zastraszanie składają się z kolei zarówno groźby werbalne jak i zastraszanie niewerbalne. Przez członków społeczeństwa rozumie się tutaj klientów lub inne osoby, które nie znały ofiary wcześniej. Z definicji tej wyklucza się zdarzenia obejmujące przemoc domową (spowodowaną przez partnerów, eks-partnerów i innych członków rodziny), a także wydarzenia podczas których sprawcami byli współpracownicy. Przypadki przemocy domowej i przemocy między pracownikami tej samej organizacji zostały z tej definicji wyłączone, bo jak tłumaczą autorzy, incydenty te wydają się

mieć znacząco różny charakter, w porównaniu z tymi, które angażują członków społeczeństwa.

Molestowanie seksualne

W Dyrektywie 2010/41/UE (art. 3d, L 180/4) uchwalonej przez Parlament Europejski 7 lipca 2010 r. w sprawie stosowania zasady równego traktowania kobiet i mężczyzn, molestowanie seksualne jest rozumiane jako “sytuacja, w której ma miejsce jakakolwiek forma niepożądanego zachowania werbalnego, niewerbalnego lub fizycznego o charakterze seksualnym, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności osobistej, w szczególności przy stwarzaniu atmosfery zastraszania, wrogości, poniżenia, upokorzenia lub obrazy”.

Z kolei Międzynarodowa Organizacja Pracy definiuje molestowanie seksualne jako “niepożądane, nieodwzajemniane i narzucane działania, które mogą wywierać bardzo poważny wpływ na ofiarę. Molestowanie seksualne może obejmować: dotykanie, uwagi, spojrzenia, gesty, dowcipy lub stosowanie słownictwa o zabarwieniu seksualnym, aluzje dotyczące życia prywatnego ofiary, nawiązywanie do orientacji seksualnej, insynuacje o seksualnych konotacjach, uwagi dotyczące ubioru czy figury, nieustanne, pożądlive wpatrywanie się w osobę lub w części jej ciała” (ILO, 2008).

Formy molestowania seksualnego mogą przybierać charakter:

- fizyczny (np. rozmyślne nawiązywanie niepożądanego przez ofiarę kontaktu fizycznego),
- gestów (np. powtarzające się gesty natury seksualnej dotyczące ciała ofiary),
- zachowań wymuszających (np. grożenie ofierze zwolnieniem, jeśli seksualne propozycje nie zostaną przyjęte),
- wrogiego środowiska (np. eksponowanie treści pornograficznych) (ILO, 2008).

Przemoc zewnętrzna i wewnętrzna

Międzynarodowa Organizacja Pracy (ILO, 2003) dokonuje również rozróżnienia na przemoc w pracy o charakterze wewnętrznym i zewnętrznym. W zależności od źródła jej pochodzenia można wyróżnić następujące typy takiej przemocy:

- przemoc wewnętrzna (ma miejsce wówczas, gdy występuje pomiędzy pracownikami tej samej organizacji, włączając w to zarządzających i bezpośrednich kierowników);
- przemoc zewnętrzna (pojawia się pomiędzy pracownikami organizacji
- a jakimikolwiek innymi osobami przebywającymi w danej chwili w tej organizacji)

Wybrani autorzy podają również kryteria klasyfikacji samej przemocy zewnętrznej. Mayhew (2003) zaproponował następującą klasyfikację:

- przemoc zewnętrzna, która jest wywołana przez obce osoby spoza organizacji
- tj. podczas napadu na sklep,
- przemoc "zainicjowana przez klienta", gdzie ofiarami są pracownicy, a sprawcami klienci/pacjenci/uczniowi np. pacjent atakujący pielęgniarkę.

Ustawodawstwo dotyczące przemocy w pracy w polskim prawie

Mobbing

Pojęcie mobbingu zostało wprowadzone do polskiego prawa w 2004 r. W artykule 94³ § 2 Kodeksu pracy ustawodawca stwierdza, że mobbing w znaczeniu prawnym oznacza "działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu pracowników". Ustawodawca wprowadził jednocześnie obowiązek przeciwdziałania mobbingowi, który ciąży na pracodawcy (art. 94³ § 1). Chakowski (2011) wskazuje na trzy płaszczyzny opisanego wyżej obowiązku tj. zakaz mobbingu, obowiązek eliminowania mobbingu w przypadku jego wystąpienia i obowiązek zapobiegania mobbingowi, czyli prewencja antymobbingowa. Skutkiem niedopełnienia tego obowiązku przez pracodawcę jest odpowiedzialność odszkodowawcza pracodawcy określona w art. 94³ § 3-4 Kodeksu pracy. Ponadto, zgodnie z art. 94³ pracownik, który stał się ofiarą mobbingu może dochodzić od pracodawcy odszkodowania (jeżeli w wyniku mobbingu rozwiązał umowę o pracę) lub zadośćuczynienia (jeśli mobbing wywołał u niego niekorzystne skutki zdrowotne). Należy jednak zaznaczyć, że to na pracowniku spoczywa ciężar udowodnienia zaistnienia mobbingu. Biorąc ten fakt pod uwagę, należy stwierdzić, że w praktyce dochodzenie przez pracownika odszkodowania lub zadośćuczynienia jest bardzo trudne, co często przyczynia się do wyboru wewnątrzorganizacyjnej drogi rozwiązania problemu, o ile oczywiście w zakładzie pracy istnieją wewnętrzne procedury antymobbingowe (Chakowski, 2011).

Molestowanie seksualne

W polskim prawie molestowanie seksualne jest przejawem dyskryminacji pracownika ze względu na płeć. Zgodnie z przepisem art. 18 [3a] § 6 Kodeksu pracy dyskryminowaniem ze względu na płeć jest „każde nieakceptowane zachowanie o charakterze seksualnym lub odnoszące się do płci pracownika, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności lub poniżenie albo upokorzenie pracownika; na zachowanie to mogą się składać fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy”. Zachowanie takie może być podjęte zarówno przez przełożonego, jak i każdego innego pracownika. Celem bądź skutkiem takiego działania ma

być poniżenie osoby molestowanej lub naruszenie jej godności. Jednocześnie ma to być zachowanie, które nie jest akceptowane przez osobę poddawaną molestowaniu. Dane zachowanie może więc być uznane za molestowanie seksualne jeżeli spotka się z jednoznaczną dezaprobatą ze strony molestowanego. Pracownikowi przysługuje dochodzenie przed sądem odszkodowania z tytułu naruszenia zasady równego traktowania w zatrudnieniu (art. 18 [3d] Kodeksu pracy). Oznacza to również, że pracownik ciężar dowodu przerzuca na zaskarżonego pracodawcę. W takiej sytuacji to właśnie pracodawca będzie musiał udowodnić, że decyzja dotycząca pogorszenia sytuacji zawodowej pracownika spowodowana była wyłącznie obiektywnymi kryteriami, nie stanowiła natomiast konsekwencji odrzucenia przez zatrudnionego pracownika propozycji w sytuacji seksualnego szantażu.

Molestowanie seksualne nie jest zdefiniowane w prawie karnym. W zależności od stanu faktycznego molestowanie seksualne w pracy może jednak wypełniać znamiona czynu zabronionego z art. 197-199 oraz art. 202 i 203 Kodeksu karnego.

Przemoc fizyczna

Wydaje się, że krajowe regulacje prawne nie są wystarczające, aby zminimalizować ryzyko dotyczące przemocy fizycznej w miejscu pracy. Wynika to z faktu, że w Polsce nie istnieją specyficzne przepisy dotyczące przemocy pochodzącej ze strony osób spoza organizacji np. klienci, pacjenci. Jakkolwiek zgodnie z Kodeksem pracy pracodawca ma obowiązek poinformować pracowników o wszystkich istniejących, zawodowych czynnikach ryzyka. Ponadto pracodawca z własnej inicjatywy powinien zapoznać pracowników z podstawowymi przepisami, które odnoszą się do przemocy fizycznej w polskim prawie tj. odpowiednie artykuły Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej mówiące, że "każdy ma prawo do bezpiecznych i higienicznych warunków pracy" (art. 66), Kodeksu karnego (przewiduje się kary dla osoby która spowodowała pogorszenie zdrowia, stałą chorobę psychiczną albo całkowitą lub częściową niezdolność do pracy). Kodeks pracy z kolei mówi, że "pracodawca ma obowiązek chronić życie i zdrowie pracowników poprzez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy" (§ 2 art. 207).

Zakres występowania przemocy w pracy w Polsce ze szczególnym uwzględnieniem sektora handlu

Coraz więcej danych pochodzących z różnych źródeł m.in. z badań Europejskiej Fundacji na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (ESWC, 2006), czy badań krajowych pozwala określić pewne prawidłowości w występowaniu przemocy w różnych sektorach i grupach zawodowych. Zgodnie z wynikami badań przeprowadzonych przez wspomnianą Europejską Fundację na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (2010) narażenie na przemoc zarówno fizyczną, jak i psychiczną w Unii Europejskiej jest najwyższe w sektorach

tj. edukacja, ochrona zdrowia i pomoc społeczna, a także administracja publiczna i obrona narodowa.

Wyniki badań modułowych pn. *Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą* zrealizowanych (GUS, 20014) wskazują na poziom przemocy w pracy w podziale na sektory i grupy zawodowe w polskiej populacji pracowników. Wspomniane badania przeprowadzono w 2013 r. metodą reprezentacyjną, wśród ludności Polski w wieku 15 lat i więcej. Specyficzne badania dotyczące czynników w miejscu pracy, które mogą mieć niekorzystny wpływ na samopoczucie lub na zdrowie fizyczne pracowników (w tym przemoc fizyczną i mobbing) objęły populację osób liczącą 31034 tys. Przemoc i zagrożenie przemocą rozumiano tutaj jako „stosowania fizycznej siły przeciwko innej osobie lub grupie osób, które może doprowadzić do wyrządzenia krzywdy: fizycznej (urazu), seksualnej bądź psychologicznej” (GUS, 2014, s. 11). Nękanie i zastraszanie odnosiło się natomiast do „zamierzonego użycia środków nacisku psychicznego (w tym mobbing) przeciwko innej osobie lub grupie osób, które może zaszkodzić fizycznemu, psychicznemu, duchowemu, moralnemu lub społecznemu rozwojowi respondenta” (GUS, 2014, s. 11). Uwzględniając poszczególne rodzaje przemocy ustalono, że 1% wszystkich badanych (157 tys.) deklaroowało narażenie na przemoc fizyczną lub zagrożenie taką przemocą, a 0,8% (129 tys.) na nękanie i zastraszanie. W sektorze handlu zarówno w grupie mężczyzn jak i kobiet 0,5% pracowników (11 tys.) było narażonych na przemoc, natomiast 1% kobiet (14 tys.) na nękanie i zastraszanie. Rozkład liczby pracowników narażonych na przemoc w pracy w omawianym sektorze prezentuje Tabela 1.

Tabela 1. Liczba pracujących oraz narażonych w miejscu na przemoc, nękanie i zastraszanie w sektorze handlu oraz ogółem (źródło: GUS, 2014)

Sektor	Pracujący ogółem		Pracownicy narażeni szczególnie na			
	mężczyźni	kobiety	przemoc lub zagrożenie przemocą		nękanie lub zastraszanie	
			mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety
	w tys.		w tys.		w tys.	
Ogółem	8624	6874	110	47	62	67
Handel; naprawa pojazdów samochodowych	985	1221	5	6	.	14

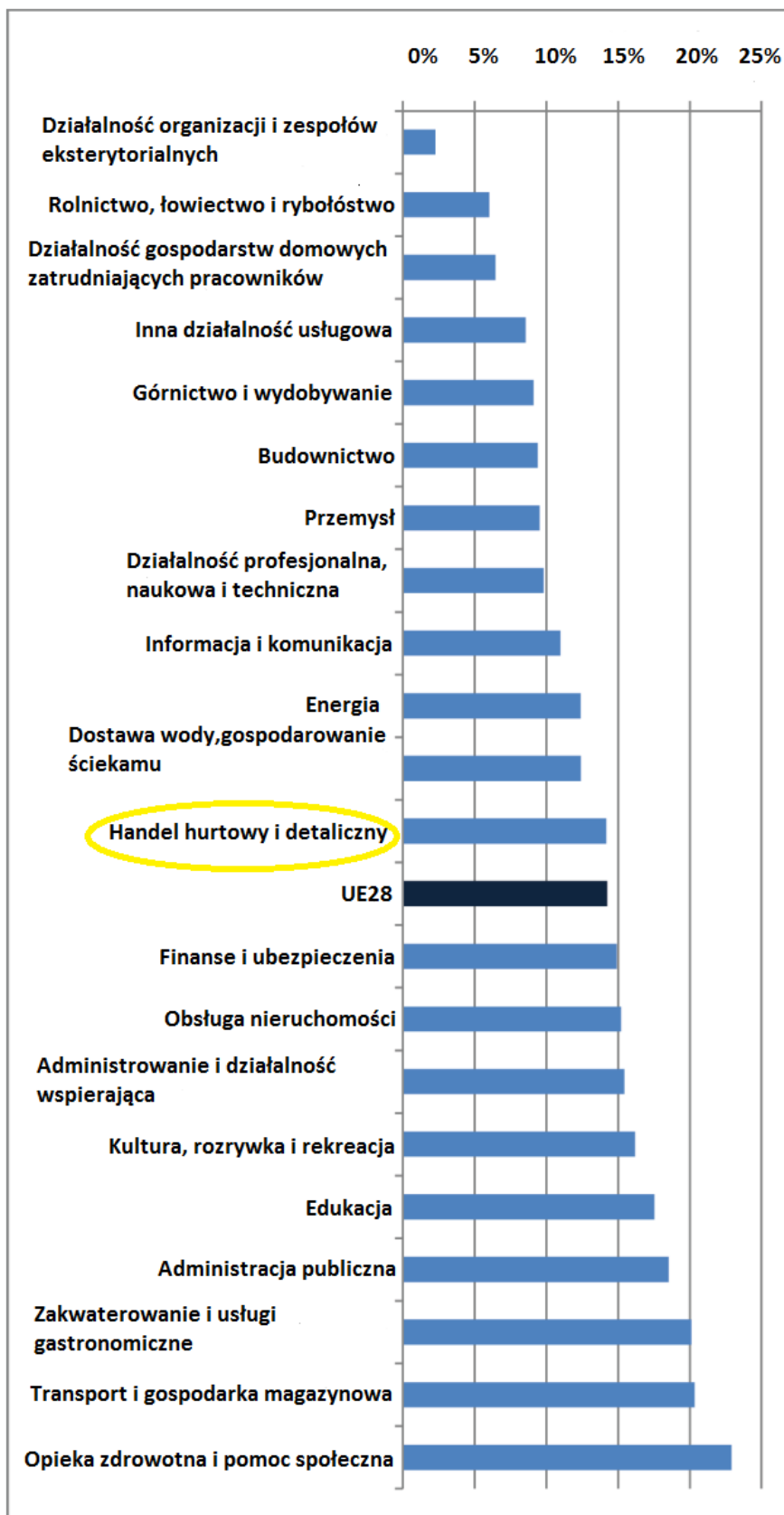
Badania GUS-u (2014) koncentrowały się również na grupach zawodowych. Wyniki pokazały, że wśród pracowników usług i sprzedawców wskaźnik narażenia na przemoc lub zagrożenia przemocą wynosi wśród mężczyzn 6% (48 tys.) a wśród kobiet niespełna 1% (10

tys.). Z kolei narażenie na nękanie lub zastraszanie dotyka w tej grupie 1,4% (11 tys.) mężczyzn i 1% kobiet (13 tys.) (Tabela 2).

Tabela 2. Liczba pracujących oraz narażonych w miejscu na przemoc, nękanie i zastraszanie w grupie pracowników usług i sprzedawców oraz ogółem (źródło: GUS, 2014)

Grupa zawodowa	Pracujący ogółem		Pracownicy narażeni szczególnie na			
	mężczyźni	kobiety	przemoc lub zagrożenie przemocą		nękanie lub zastraszanie	
			mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety
	w tys.		w tys.		w tys.	
Ogółem	8624	6874	110	47	62	67
Pracownicy usług i sprzedawcy	799	1368	48	10	11	13

Wyniki badań przeprowadzonych przez Europejską Fundację na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (ESWC, 2010) pokazują, że sektor handlu, w porównaniu z innymi sektorami, jest w średnim stopniu (blisko 15% pracowników Unii Europejskiej) narażony na różne formy przemocy (Wykres 1).



Wykres 1. Procent pracowników Unii Europejskiej (28 krajów) narażonych na różne formy przemocy (mobbing, przemoc fizyczną, molestowanie seksualne, przemoc zewnętrzną) ze względu na sektor (źródło: ESWC, 2010)

Poniżej scharakteryzowano naturę i zakres występowania poszczególnych rodzajów przemocy w miejscu pracy (przemocy fizycznej, mobbingu, molestowania seksualnego, przemocy zewnętrznej) zarówno w całej Unii Europejskiej, jak i w samej Polsce.

Mobbing

Liczne badania nad mobbingiem prowadzone od przeszło dwudziestu lat przez naukowców pokazują, że zjawisko to jest częstsze w sektorze publicznym (m.in. Hoel i Cooper 2000; Leymann, 1996). Szczególnie zaś w administracji publicznej, edukacji i ochronie zdrowia (Hoel i Cooper, 2000; Leymann, 1996; Paoli, 2000). W części badań odkryto, iż sektorem szczególnie zagrożonym mobbingiem jest również przemysł (Einarsen i Skogstad, 1996; Hubert i Veldhoven, 2001). Wysoki wskaźnik mobbingu odnaleziono także w usługach hotelarskich i gastronomicznych (Einarsen i Skogstad, 1996), w transporcie i komunikacji (Paoli, 2000), w służbie więziennej, wśród pracowników poczty i telekomunikacji (Hoel i Cooper, 2000). Einarsen i Skogstad (1996) najwyższe wskaźniki występowania mobbingu (doświadczanie tego zjawiska raz w tygodniu lub częściej) odnotowali również wśród **pracowników handlu** i reklamy (3,5%). Ponadto częściej mobbingiem dotknięci byli pracownicy zatrudnieni **w systemie zmianowym** (Leymann, 1996). W kontekście pracowników handlu ważne są również wyniki badań Huberta i van Veldhovena (2001) pokazujące, że ryzyko agresji i nieprzyjemnych zachowań ze strony jednych pracowników wobec drugich jest wyższe **w sektorze usług**.

Sprawdzano również taką zmienną jak wielkość organizacji oraz wiek i płeć badanych i stwierdzono, że mobbing pojawia się częściej w dużych organizacjach (Einarsen i Skogstad, 1996) oraz że najbardziej narażone są na ten problem kobiety w grupie wiekowej 15–29 lat (8,5% z tej grupy wiekowej doświadczało mobbingu). Wyniki Czwartego Sondażu Europejskiego z 2005 r. (ESWC, 2006) potwierdzają powyższe wnioski. We wspomnianym sondażu 5% respondentów potwierdziło, iż w ciągu ostatnich 12 miesięcy doświadczało mobbingu, a sektory, które okazały się być najbardziej narażone na ten problem to: hotele i restauracje, ochrona zdrowia i pomoc społeczna, transport i komunikacja oraz edukacja. Jednocześnie należy zaznaczyć, że w zależności od kraju, zakres występowania zjawiska w poszczególnych sektorach nieco się różni (Milczarek, Vartia i Pakhin, 2010). Przykładowo w Norwegii wyniki badań przeprowadzonych przez związki zawodowe pokazały, że pracownicy najbardziej narażeni na mobbing to osoby zatrudnione w przemyśle (17%) oraz w hotelach i restauracjach (12%) (Einarsen, Skogstad, 1996). Z kolei badania przeprowadzone w Danii pokazują, że za ofiary mobbingu uważa się 2% tamtejszej populacji pracowników, a najwyższe wskaźniki uzyskali pracownicy szpitali (3%) i zakładów przemysłowych (4%) (Mikkelsen, Einarsen, 2001). W Irlandii najwyższym ryzykiem mobbingu obciążone są takie sektory jak: administracja publiczna i obrona narodowa (12% pracowników jest

mobbingowanych), edukacja (odpowiednio 13%) oraz ochrona zdrowia i opieka społeczna (odpowiednio 10,5%). Również Leymann (1993), już na początku lat 90, wskazał na szwedzkie sektory, w których mobbing jest szczególnie częsty tj. na edukację (około dwa razy więcej ofiar, niż średnia we wszystkich sektorach) oraz administrację publiczną (50% więcej ofiar w porównaniu do średniej). W innych badaniach Leymann i Gustafsson (1996) wymieniali również sektor ochrony zdrowia jako jeden z bardziej narażonych w tym kraju.

W przypadku Polski, wyniki uzyskane w Czwartym Sondażu Europejskim (ESWC, 2006) pokazują, że ponad 3% polskich pracowników deklarowało, iż jest ofiarami mobbingu w pracy (Tabela 3). Wyniki Piątego Sondażu Europejskiego przeprowadzone pięć lat później (ESWC, 2010) pokazały, że wskaźnik ten zmniejszył się do 1% (Tabela 4). Wyniki te są zbliżone do wyników badań GUS-u (2014) tj. nękanie lub zastraszanie jako źródło zagrożeń w miejscu pracy wskazało ogółem 0,8% pracujących w Polsce osób. Jednocześnie należy zauważyć, że badania przeprowadzone w ramach Piątego Sondażu Europejskiego uwzględniły oddzielnie taką formę przemocy jak przemoc werbalna, która może być przejawem agresji zarówno ze strony innych pracowników (mobbing) jak i osób z zewnątrz organizacji (np. klientów). Jak pokazują wyniki (Tabela 4) jej wskaźnik jest niepokojąco wysoki tj. dotyczy blisko 11% pracowników UE i blisko 8% pracowników badanych w naszym kraju.

Molestowanie seksualne

W Czwartym Sondażu Europejskim (ESWC, 2006) blisko 2% pracowników europejskich zgłaszało, że było obiektem molestowania seksualnego. Molestowania doświadczali najczęściej pracownicy hoteli i restauracji (4%) oraz ochrony zdrowia i opieki społecznej (blisko 6%). Wskaźnik dla polskiej populacji pracowników był zbliżony do średniej europejskiej (Tabela 3). Dodatkowo wyniki sondażu pokazały, że na molestowanie seksualne narażone są najczęściej kobiety reprezentujące przedział wiekowy 15 – 29 lat (blisko 6% z nich doświadczyło molestowania seksualnego w pracy).

Przemoc fizyczna i zagrożenie przemocą fizyczną

Wyniki Czwartego Europejskiego Sondażu (ESWC, 2006) pokazują, że ponad 6% polskich pracowników grożono przemocą fizyczną. Wynik ten jest zbliżony do średniej uzyskanej w całej Unii Europejskiej (zarówno w przypadku krajów „starej piętnastki” (6%), jak i nowych państw członkowskich, przyjętych do UE w 2004 r. (5%) (Tabela 3). Z zastraszaniem przemocą fizyczną najczęściej spotykali się mężczyźni i kobiety w średnim wieku tj. 30–49 lat (6,5% z tej grupy wiekowej doświadczyło tego zjawiska). Jeśli chodzi o samo doświadczanie przemocy fizycznej to blisko 1% polskich pracowników deklarowało że doświadczają jej ze strony współpracowników (dla porównania wskaźnik ten w krajach „starej piętnastki” wynosił 2%, a w krajach przyjętych do UE w 2004 r. niespełna 1% (Tabela 3). Na

przemoc fizyczną (zarówno wewnętrzną, jak i zewnętrzną) byli narażeni najczęściej mężczyźni w grupie wiekowej 30– 49 lat (6% z tej grupy wiekowej doświadczyło przemocy fizycznej) oraz kobiety powyżej 50 lat (odpowiednio 6%). Wyniki Piątego Sondażu Europejskim z 2010 r. (ESWC, 2010) pokazują, że blisko 2% populacji pracowników UE doświadczało przemocy fizyczne w miejscu pracy, w przypadku polskich pracowników wskaźnik ten wynosił 1%, a więc w przeciągu pięciu lat nie uległ zmianie (Tabela 4). Z groźbami i upokarzającymi zachowaniami spotykało się 5% pracowników UE, w przypadku pracowników polskich problem ten dotyczył 2,4% badanych osób (Tabela 4).

Przemoc zewnętrzna

Oczywiste jest, że ryzyko narażenia na przemoc zewnętrzną (ze strony osób trzecich) jest szczególnie wysokie w określonych sektorach. Wyniki Czwartego Sondażu Europejskiego (ESWC, 2006) wskazują, iż we wszystkich badanych krajach przemoc zewnętrzna najczęściej pojawia się w takich sektorach jak: ochrona zdrowia i pomoc społeczna, edukacja, transport, administracja publiczna i obrona narodowa, **handel** oraz hotele i restauracje. Wśród polskich pracowników prawie 4% badanych deklarowało, iż spotkało się w pracy z przemocą ze strony osób z zewnątrz organizacji. Wskaźnik ten jest nieznacznie niższy w porównaniu do krajów „starej piętnastki” (blisko 5%) i zbliżony do średniej uzyskanej w nowych państwach członkowskich (3,5%) (Tabela 3).

Tabela 3. Procent polskich pracowników doświadczających przemocy fizycznej, mobbingu i molestowania seksualnego w pracy w porównaniu ze średnią dotyczącą pracowników całej Unii Europejskiej (2005 r.) (źródło: ESWC, 2006)

Rodzaje doświadczanej przemocy	2005		
	Polska	NPC-10***	UE-15*
Groźenie przemocą fizyczną	6,2	5,2	6,3
Przemoc fizyczna ze strony współpracowników	0,9	0,8	2,1
Przemoc fizyczna ze strony osób z zewnątrz organizacji	3,9	3,5	4,6
Mobbing	3,2	3,8	5,4
Molestowanie seksualne	1,8	2,2	1,7

*UE-15 – 15 państw członkowskich Unii Europejskiej tzw. „starej piętnastki”

***NPC – 10 nowych państw członkowskich, które przystąpiły do UE w 2004 r.

Tabela 4. Procent polskich pracowników doświadczających przemocy fizycznej, mobbingu i molestowania seksualnego w pracy w porównaniu ze średnią dotyczącą pracowników całej Unii Europejskiej (2010 r.) (źródło: ESWC, 2010)

Rodzaje doświadczanej przemocy	2010	
	Polska	UE-28*
Dyskryminacja	2,9	6,2
Przemoc słowna	7,7	10,8
Groźby i upokarzające zachowania	2,4	5
Przemoc fizyczna	1,1	1,9
Mobbing lub nękanie	1,1	4,1

*UE-28 – 28 państw członkowskich Unii Europejskiej

Organizacyjne czynniki ryzyka występowania przemocy w pracy

Przyczyny przemocy w pracy mogą być różne i wiążą się zarówno z czynnikami społecznymi, organizacyjnymi, grupowymi jak i indywidualnymi. Na poziomie organizacyjnym wielu ekspertów (zob. Europejska Fundacja na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy, 2010) podkreśla, że stresujące i słabo zorganizowane środowisko pracy może podnosić ryzyko przemocy. Zaznacza się, że również indywidualne czynniki mają znaczenie w powstawaniu tego zjawiska, jakkolwiek ich kompleksowe ujęcie w badaniach warunków pracy jest niemożliwe.

Na poziomie miejsca pracy, zarówno środowisko pracy jak i specyficzne sytuacje, które towarzyszą wykonywanym zadaniom mogą zwiększać ryzyko przemocy. Należy również podkreślić, że przemoc w pracy może stanowić zagrożenie na stałe wpisane w pewne zadania i sytuacje np. praca w samotności, praca w nocy, ochrona ludzi lub cennych przedmiotów, kontakt z osobami znajdującymi się pod wpływem silnego stresu (np. w szpitalu), praca w środowisku „otwartym” na przemoc (np. w szkole).

Różni eksperci (zob. Einarsen, Hoe, Zapf i Cooper, 2003) podkreślają, że źródła przemocy tkwią przede wszystkim w organizacji pracy i stylu przywództwa, jaki panuje w miejscu pracy. Takie czynniki środowiska pracy jak m.in. konflikt roli, niejasność roli, zbyt duże wymagania, zmiany organizacyjne, niepewność pracy, małe zadowolenie ze stylu przywództwa, negatywny lub wrogi klimat społeczny mogą bezpośrednio, jak i pośrednio, poprzez kreowanie wysoce stresującego klimatu pracy, wpływać na występowanie przemocy.

Analiza danych uzyskanych w Czwartym Sondażu Europejskim (ESWC, 2006) pozwoliła wyodrębnić następujące czynniki organizacyjne dodatnio związane z występowaniem mobbingu: niski poziom autonomii, duża intensywność pracy (krótkie terminy realizacji zadań, praca w bardzo dużym tempie), a także praca podczas której osoby muszą często kontaktować się z klientami, interesantami i innymi osobami spoza organizacji (Hurley i Riso, 2008).

Wyniki badań przeprowadzonych w poszczególnych krajach UE (Holubová, 2007) pokazują, że występowanie przemocy w pracy, szczególnie mobbingu jest również zależne od grupy zawodowej lub sektora. Dla przykładu badania fińskie pozwalają stwierdzić, że mobbing pojawia się częściej tam, gdzie istnieje duża presja czasu, a także brakuje dyskusji między podwładnymi i przełożonymi na temat bieżących problemów związanych z pracą (Letho, 2009). Z kolei badania przeprowadzone wśród francuskich pracowników pokazują, że wrogie zachowania pojawiają się częściej w organizacjach, w których podwładni spotykają się z wysokimi wymaganiami szefa przy jednoczesnej konieczności pracy w szybkim tempie (Nicot, 2009, za: Europejską Fundacją na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy, 2010). Najczęściej przytaczanymi w literaturze czynnikami organizacyjnymi, które mogą sprzyjać mobbingowi są: konflikty między kierownictwem, niestabilna atmosfera w pracy, problemy z organizacją pracy, demotywacja zespołów pracowniczych, lekceważenie zasad sprawiedliwości organizacyjnej i brak szacunku wobec pracowników (Zabarauskaite, 2006).

Mówiąc o przyczynach przemocy w miejscu pracy należy także podkreślić szczególną rolę zmian jakie zachodzą na rynku pracy. W ich wyniku większość przedsiębiorstw jest w trakcie nieustannych przekształceń, bądź też zмага się z ich efektami. Zewnętrzna presja tj. globalizacja, czy kryzys gospodarczy zmuszają przedsiębiorstwa do restrukturyzacji i redukcji (Littler i in., 1994). W rezultacie pracownicy na wszystkich szczeblach organizacji, zarówno sektora publicznego jak i prywatnego odczuwają większe obciążenie pracą, odczuwając jednocześnie dużą niepewność co do swojej obecnej i przyszłej pracy (Stewart i Swaffield, 1997). Jednocześnie przełożeni często wymagają od podwładnych dłuższych godzin pracy i przejawiają autokratyczne zachowania, a niekiedy stosują wręcz przemoc, aby wyegzekwować od pracowników założoną produktywność (Sheehan, 1999).

Z kolei badania nad przemocą w pracy w różnych sektorach, które zostały przeprowadzone w Nowej Zelandii (Bentley i in., 2011) pokazują, jakie czynniki (zarówno, indywidualne, organizacyjne i środowiskowe) są najważniejsze w pojawianiu się tego zjawiska. Autorzy wymieniają następujące czynniki, które badani pracownicy wskazali jako kluczowe:

- Czynniki indywidualne (ze strony sprawcy): sposób komunikowania się z innymi osobami, nadużywanie alkoholu i stosowanie narkotyków, zaburzenia psychiczne/doświadczanie silnego stresu;
- Czynniki organizacyjne: stały, bezpośredni kontakt z klientami, system komunikacji w organizacji, presja czasu, nadmierne obciążenie pracą, niewystarczająca ochrona pracowników, nieadekwatny system zarządzania bezpieczeństwem;
- Czynniki środowiskowe: złe rozplanowanie budynku w którym pracują badani, stały kontakt z pieniędzmi/konieczność przechowywania pieniędzy, otoczenie w którym usytuowana jest praca np. niebezpieczna dzielnica.

Specyficzne czynniki ryzyka występowania przemocy w sektorze handlu

Wiele różnych zawodów i liczne sytuacje w pracy wiążą się z ciągłym kontaktem z osobami z zewnątrz organizacji. Podczas gdy w większości środowisk ten rodzaj pracy może być generalnie przyjemny, istnieją przypadki gdzie taki kontakt stwarza wysokie ryzyko przemocy (Chappell, Di Martino, 1998).

Cechą charakterystyczną dla pracy wykonywanej przez znaczną część pracowników sektora handlu detalicznego jest bezpośredni kontakt z klientami. Czynnikiem ten znacznie podnosi ryzyko doświadczenia przemocy zewnętrznej w miejscu pracy (zarówno psychicznej, jak i fizycznej) (Chappell, Di Martino, 1998). Powód takiej przemocy jest złożony. Praca sprzedawcy wiąże się z koniecznością obsługiwanie dużej liczby klientów, stąd rośnie prawdopodobieństwo, że pracownicy będą mieli kontakt z osobami np. zaburzonymi psychicznie, czy pod wpływem środków odurzających wykazującymi zachowania agresywne. Ta przypadkowa agresja jest bardzo trudna do przewidzenia i może prowadzić do poważnych incydentów. W innych przypadkach, agresywne zachowanie może być sprowokowane przez/lub w rezultacie usługi słabej jakości. Przemoc może wyzwoić również lekceważące zachowanie pracownika wykonującego usługę lub być ogólnym atakiem na określoną organizację, która zdaniem klienta nie zaspokoila jego oczekiwań.

Badania dotyczące organizacyjnych przyczyn mobbingu realizowane w CIOP-PIB w latach 2008 – 2010 (Warszewska-Makuch, 2010) objęły m.in. pracowników mających stałą styczność z klientami. Szczególnie cenne wydają się informacje uzyskane od respondentów z tej grupy podczas wywiadów fokusowych. Dyskusja grupowa pozwoliła na identyfikację najważniejszych dla respondentów źródeł takiej pomocy występujących na poziomie organizacji. Pierwszym z tych czynników był **styl przywództwa** jaki praktykowany jest w ich miejscu pracy. Za problematyczne badani wskazywali zachowania przełożonego często

zależne od jego humoru i samopoczucia, które odbijały się na podwładnych np. wysyłanie w ich kierunku sprzecznych komunikatów. Dla respondentów ważna okazała się również empatia ze strony przełożonego i nie marginalizowanie ważnych dla nich kwestii. Drugim najczęściej wymienianym czynnikiem było nadmierne **obciążenie pracą**, której pracownicy nie byli w stanie wykonać zgodnie z terminem, co w konsekwencji prowadziło do pozbawiania ich premii. Co istotne, grupa ta, jako ważne źródło mobbingu wskazała również stałą konieczność **bezpośredniego kontaktu z klientami/interesantami**. W skrajnych przypadkach taki kontakt z „trudnym klientem” wywołuje obawę o własne bezpieczeństwo i życie. Jak podkreślali respondenci ten aspekt ich pracy często generuje silny stres, który z kolei może prowadzić do agresji wymierzonej w stronę współpracowników. Negatywne zachowania klientów/interesantów, wymieniane przez urzędników to: niecenzuralne słownictwo, krzyki oraz obelgi i groźby pod ich adresem. Respondenci przyznawali również, iż pracownik w takich sytuacjach zazwyczaj znajduje się na przegranej pozycji, zgodnie z zasadą „klient ma zawsze rację”. Ponadto, często pomimo udowodnienia klientowi pomyłki pracownik nie otrzymuje w tym przypadku zadośćuczynienia nawet w formie zwykłego „przepraszam”, co również może prowadzić do frustracji i agresji.

Przedstawiciele związków zawodowych zrzeszających pracowników handlu w Polsce m.in. Sekcji Krajowej Pracowników Handlu NSZZ „Solidarność” podkreślają, że najczęstsze problemy branży handlowej są stres i mobbing, ponadnormatywne obciążenie pracą i niskie wynagrodzenia. Ponad dwanaście godzin pracy dziennie, brak wynagrodzeń za nadgodziny, brak przerw, łamanie norm BHP, zatrudnianie na umowy śmieciowe i poniżanie pracowników - to rzeczywistość wielu polskich super i hipermarketów wyłaniająca się ze skarg pracowników (NSZZ „Solidarność”, 2012).

Potwierdzają to badania przeprowadzone w 2008 r. przez Stowarzyszenie KARAT w formie grupowych i indywidualnych wywiadów z pracownikami supermarketów w Krakowie, Olsztynie, Tychach i Warszawie. Wyniki tych badań pokazują, że prawa pracowników supermarketów nadal są łamane, a obecny system ich ochrony zawodzi. Problem dotyczy przede wszystkim kobiet, bo stanowią one około 90 procent osób zatrudnionych w supermarketach. Do najczęstszych form mobbingu należało karanie dochodzących swoich praw pracowników niekorzystnym grafikiem pracy. W wywiadach powtarzały się też relacje o groźbach utraty pracy i trudnościach w uzyskaniu przysługującego urlopu. Ponadto pracownicy hipermarketów podkreślali, że dotkliwym problem są braki kadrowe powodujące nadmierne obciążenie pracą przy jednoczesnym braku wzrostu wynagrodzenia. Jak podkreślają autorzy badań najwięcej przypadków łamania praw pracowniczych miało miejsce w supermarketach średniej wielkości i w dyskontach spożywczych. W stosunkowo lepszej sytuacji są pracownicy największych placówek, bo są one często kontrolowane. Tam rzadziej spotyka się na przykład zjawisko "podwójnych grafików": jednego oficjalnego dla inspektorów

pracy, a drugiego na użytek kierownictwa firmy, w którym widać, że pracownicy przekraczają normy czasu pracy (Oponowicz i Chmielecka, 2008)

Mając na uwadze, iż znaczną część pracowników sklepów wielkopowierzchniowych stanowią kobiety warto przytoczyć tutaj również wnioski jakie przedstawiono w raporcie na temat źródeł przemocy w pracy w stosunku do kobiet. Zastanawiając się nad tym dlaczego kobiety, szczególnie zatrudnione na najniższych szczeblach organizacji np. kasjerki super- i hipermarketów tak często „tolerują” i są bierne wobec przemocy jakiej doświadczają w miejscu pracy, autorzy (URCOT, 2005) wymieniają kilka kluczowych czynników, które mogą przyczyniać się do takiej postawy tj.:

- **Strach przed utratą pracy**

Wiele kobiet jako powód swojej bierności podawało lęk przed utratą pracy. Inne przyznawały, że nie chcą być spostrzegane w miejscu pracy jako osoby „problematyczne”.

- **Przemoc stanowi „normalną” część pracy**

Część kobiet uważała, że doznawanie przemocy jest nie do uniknięcia i stanowi nieodłączną część pracy, bądź jest wręcz wpisane w kulturę organizacyjną zakładu - stąd jej przeciwdziałanie, włączając w to zgłoszenie problemu przełożonym, nie przyniesie żadnego efektu. Niektóre kobiety np. imigrantki z uboższych krajów, nie zdawały sobie nawet sprawy, że mają prawo czy możliwość złożenia oficjalnej skargi i postrzegały doświadczanie przemocy jako normalną część swojej pracy.

- **Przemoc jest tematem „tabu”**

Część kobiet może wstydzić się tego, że jest ofiarą przemocy szczególnie w przypadku molestowania seksualnego. Niektóre kobiety przyznawały, że ich bierność jest spowodowana obawą przed obwinianiem ich samych za wystąpienie molestowania seksualnego (prowokowanie sprawcy). Inne utrzymywały, że nie chcą „wywoływać dramatu”, bądź nie wiedzą jakie wsparcie mogłyby otrzymać w zakładzie.

- **Brak zaufania do systemu**

W wielu przypadkach kobiety niechętnie zgłaszały problem przemocy, ponieważ miały małe zaufanie do systemu jaki panuje w organizacji. Niektóre z nich odwoływały się do wcześniejszych doświadczeń, kiedy przełożony miał świadomość występowania takiego problemu w miejscu pracy, ale nie podejmował żadnych działań aby go rozwiązać. Szczególnie trudna staje się sytuacja kiedy to przełożony jest sprawcą przemocy i jednocześnie brakuje osób które mogłyby świadczyć na korzyść ofiary, ponieważ pozostali pracownicy boją się utraty pracy np. w małych przedsiębiorstwach (URCOT, 2005).

Metody oceny poziomu przemocy w miejscu pracy

Zbieranie informacji dotyczących występowania zjawiska przemocy oraz ryzyka jej pojawienia się w określonej organizacji możliwe jest przy użyciu różnorodnych metod. Kluczowe są tu informacje od samych pracowników, których mogą oni dostarczać przede wszystkim na drodze badań ankietowych i podczas wywiadów indywidualnych oraz dyskusji grupowych (tzw. *focus groups*). Informacje te powinny dotyczyć:

- organizacyjnych i środowiskowych czynników ryzyka przemocy postrzegane przez pracowników,
- osobistych doświadczeń pracowników jeśli chodzi o spotykanie się z przemocą w miejscu pracy,
- identyfikację grup zawodowych, zajęć, bądź lokalizacji w których pojawienie się przemocy jest bardziej prawdopodobne,
- zbieranie opinii od pracowników co do efektywności stosowanych procedur i szkoleń, które służą przeciwdziałaniu przemocy w pracy.

Kolejną metodą jest przeglądanie i analizowanie dokumentacji przedstawiającej poszczególne przypadki przemocy, z którymi zetknęli się pracownicy. Pozwala to na obserwowanie trendów w tym zakresie. Również analiza raportów zawierających różnego rodzaju wskaźniki dotyczące absencji chorobowej, efektywności i produktywności, zwolnień z pracy, rotacji, liczby wypadków czy innych stale mierzonych w organizacji elementów. Cenny wydaje się również kontakt z innymi firmami należącymi do tej samej branży, sektora itp., posiadającymi podobne zagrożenia. Pozwala to na wymianę informacji i doświadczeń w identyfikacji i radzeniu sobie z tym problemem. Ponadto śledzenie ogólnych trendów dotyczących ryzyka przemocy w określonych sektorach, grupach zawodowych np. analiza raportów GUS pozwala również w pewien sposób ocenić ryzyko przemocy w poszczególnych organizacjach.

Sposoby przeciwdziałania przemocy w pracy

Podkreśla się, że przemoc w miejscu nie jest problemem dotyczącym jedynie jednostek, lecz zjawiskiem strukturalnym, wynikającym z uwarunkowań społecznych, ekonomicznych, kulturowych i organizacyjnych. Z tego powodu przeciwdziałanie przemocy w pracy powinno dotyczyć raczej przyczyn, niż skutków i koncentrować się na jej zapobieganiu poprzez systematyczne działania, w które włączone będą wszystkie zainteresowane strony (Di Martino, Musri, 2001). W przeszłości przemoc w miejscu pracy postrzegana była jako zjawisko, które należy zwalczać w momencie jego wystąpienia. Rozwijające się współcześnie podejście zakłada proaktywny stosunek do omawianego problemu,

podkreślając prewencyjny charakter stosowanych rozwiązań oraz ich długofalową perspektywę i nastawienie na eliminację przyczyn zamiast skutków. Zdaniem Światowej Organizacji Pracy (ILO, 1999), ważnym elementem strategii przeciwdziałania przemocy w miejscu pracy są programy antyprzemocowe skierowane do wszystkich pracowników.

Efektom wyżej przedstawionych postulatów była debata społeczna, która zaowocowała podpisaniem w 2007 r. Europejskiego Porozumienia Ramowego dotyczącego Nękania i Przemocy w Pracy (European Social Dialogue, 2007) między partnerami europejskimi tj. przedstawicielami pracodawców, pracowników i związków zawodowych. Celem tego porozumienia jest podniesienie poziomu świadomości i zrozumienia problematyki przemocy, a także wyposażenie pracodawców, pracowników i ich przedstawicieli w ramy działania umożliwiające zidentyfikowanie, zapobieganie i rozwiązywanie tego problemu.

Obecny poziom prewencji i interwencji w zakresie przemocy w miejscu pracy jest zróżnicowany w zależności od kraju UE. Zasadniczo to pracodawca, jako osoba odpowiedzialna za zdrowie i bezpieczeństwo pracowników, powinien inicjować działania mające na celu przeciwdziałanie przemocy w miejscu pracy. Jednakże badania przeprowadzone na przykład w Holandii (Leka, Cox, 2008) pokazują, że większe przedsiębiorstwa częściej zlecają takie działania osobom spoza organizacji np. zewnętrznym konsultantom. Oznacza to, że rola przełożonego w tym zakresie słabnie, co jak podkreślali sami badani pracownicy, nie jest do końca zjawiskiem pozytywnym. Wyniki omawianych badań pokazują także, że różne działania prewencyjne są częściej wdrażane przez większe organizacje m.in. wprowadzenie kodeksu postępowania, wyznaczającego zasady zachowania pomiędzy współpracownikami i klientami, dotyczyło tylko 40% małych przedsiębiorstw i 60 % dużych (zatrudniających ponad 200 osób). W niektórych krajach m.in. w Belgii, podczas rozstrzyganiu sporów i rozpatrywaniu poszczególnych przypadków przemocy, pracodawcy korzystają z usług zewnętrznego mediatora. Zwraca się także uwagę, że pomimo istniejących regulacji prawnych, kampanii i wielu szkoleń nadal we wszystkich krajach UE nie przeprowadza się systematycznie ewaluowanych interwencji. Taka ewaluacja i kontrola wprowadzanych do organizacji interwencji oraz rozpowszechnianie przykładów dobrych praktyk przeciwdziałających przemocy pozwoliłyby ocenić jakie narzędzia i metody są skuteczne i dlaczego. Niestety, jak podkreśla Europejska Fundacja na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (2010), powyższe działania nie są dokonywane w Europie systematycznie. Dodatkowo brakuje również szkoleń poświęconych radzeniu sobie przez pracowników z przemocą zarówno zewnętrzną jak i wewnętrzną np. w Irlandii tylko 13% recepcjonistów zatrudnionych w sektorze hotelarsko-gastronomicznym przyznało, że posiada taką wiedzę i umiejętności. Warto tu podkreślić, że krajem w którym najczęściej,

jako narzędzie prewencyjne, stosuje się działania oparte na wprowadzaniu do organizacji polityki antyprzemocowej uznają się Finlandię (Milczarek, Vartia, Pahkin i in., 2010).

Pomimo różnych trudności, obecnie można już odnotować liczne działania na poziomie europejskim, które przyczyniły się do lepszego rozumienia i wyjaśniania zjawiska przemocy w pracy, włączając w to publiczne debaty, nowe ustawodawstwo, pionierskie działania sądów, opracowanie wspólnego porozumienia ramowego oraz inicjatywy podejmowane przez instytucje europejskie i partnerów społecznych. Jednocześnie badacze kontynuują swoje wysiłki, aby kontrolować występowanie przemocy w pracy i sprawdzać do jakiego zakresu kształtują to zjawisko różnice kulturowe, lingwistyczne i kontekstowe.

Eksperti projektu PRIMA-EF (Leka, Cox, 2008) podkreślają, że wyjściowym punktem wszelkich działań ukierunkowanych na walkę z przemocą jest przyjęcie zasady „zero tolerancji dla przemocy w miejscu pracy”, zarówno na poziomie społecznym, jak i organizacyjnym. Stąd przedsiębiorstwa powinna cechować taka kultura organizacyjna, która nie daje przyzwolenia na różne negatywne działania, a także posiada ma wpisane odpowiednie programy prewencyjne. By powyższy postulat mógł być zrealizowany, przedsiębiorstwa potrzebują odpowiedniej wiedzy, narzędzi i wsparcia. Ważne jest również kształtowanie społecznej odpowiedzialności biznesu w zakresie zapobiegania przemocy w miejscu pracy. Polityka antyprzemocowa powinna być elementem wprowadzanej przez biznes polityki demokracji, etyki i równości w miejscu pracy i to przede wszystkim pracodawcy muszą odgrywać kluczową rolę w ochranianiu pracowników przed przemocą. Eksperti podkreślają również ważną rolę specjalistów ds. zarządzania zasobami ludzkimi w tym zakresie.

Badania prowadzone w ramach projektu *Violence and bullying* w 2008 r. (Milczarek, Vartia, Pahkin i in., 2010) pokazują, że inicjatywy o zasięgu krajowym, czy też już na poziomie wybranych sektorów i grup zawodowych są podejmowane zdecydowanie częściej w krajach „starej piętnastki” Unii Europejskiej. Nowe kraje, w tym również Polska, mają znacznie mniejszy dostęp do informacji na ten temat. Główny powód małej liczby takich inicjatyw na poziomie narodowym, bądź sektorowym w tych krajach to przede wszystkim brak odpowiednich narzędzi oraz metod oceny i zarządzania problemem przemocy w pracy. To oznacza, że ich stan gotowości do radzenia sobie z tym problemem jest nadal słaby. Pomimo, że w krajach „starej” 15-stki istnieje większa świadomość problemu, to również tutaj brakuje programów skierowanych do poszczególnych sektorów gospodarki uwzględniających ich specyfikę. Najczęściej są to programy formułowane przez pracodawców w obrębie organizacji. Przykładem programu sformułowanego na poziomie krajowym jest wydany w Belgii poradnik skierowany do pracodawców i specjalistów bhp. Celem tej publikacji jest pomoc w identyfikacji patologicznych, negatywnych relacji, jakie mogą pojawić się między pracownikami, a także prezentacja różnych technik

interwencyjnych, które służą poprawie pracowniczych stosunków. Z kolei w Wielkiej Brytanii Komisja Równych Szans (*Equal Opportunities Commission*) opracowała dla pracodawców nowe zalecenia dotyczące radzenia sobie z sytuacjami molestowania seksualnego w pracy, a także sposobów zapobiegania takim sytuacjom (Milczarek, Vartia, Pahkin i in., 2010).

Eksperti z zespołu PRIMA-EF (Leka, Cox, 2008) wymieniają następujące priorytety w zakresie przeciwdziałania przemocy w pracy w krajach Unii Europejskiej:

- wdrażanie do organizacji polityki i kodeksu antymobbingowego zawierającego jasne procedury prewencji i radzenia sobie z przemocą psychiczną wewnątrz organizacji;
- dostarczanie małym przedsiębiorstwom skutecznych narzędzi do walki z mobbingiem,
- wprowadzanie do organizacji kodeksu postępowania oraz planu kryzysowego umożliwiających prewencję i zarządzanie przemocą zewnętrzną w tych firmach, gdzie ryzyko wystąpienia przemocy ze strony osób trzecich (klientów, pacjentów itp.) jest wysokie,
- prowadzenia dalszych badań służących identyfikacji czynników organizacyjnych, które mogą zwiększać ryzyko pojawienia się przemocy w organizacji, co pozwoli na opracowanie odpowiednich narzędzi umożliwiających efektywne przeciwdziałanie temu zagrożeniu na różnych jego etapach.

Ponadto, eksperci podkreślają, że sektory charakteryzujące się wysokimi wskaźnikami przemocy psychicznej, posiadają również wysokie wskaźniki w przypadku przemocy fizycznej. To sugeruje, że różne formy przemocy w jakiś sposób mogą się pokrywać, jak również to, że zintegrowane i kompleksowe podejście do przemocy w pracy może być adekwatniejsze w radzeniu sobie z oboma rodzajami tego zjawiska. Jednocześnie, zważywszy na złożoność tego zjawiska, jedno rozwiązanie nie może pasować do różnych form przemocy w pracy. Stąd zamiast szukać jednego, uniwersalnego rozwiązania, należy przeanalizować całe spektrum przyczyn prowadzących do powstawania przemocy w pracy. Taka analiza z kolei, powinna mieć przełożenie na wielopoziomowe podejście uwzględniające zarówno pierwszo-, drugo-, jak i trzeciorzędowe strategie przeciwdziałania.

Poniżej wymieniono strategie pierwszo-, drugo- i trzeciorzędowe służące przeciwdziałaniu przemocy wewnętrznej tj. (mobbing, przemoc fizyczna ze strony kolegów, molestowanie seksualne), które są przeprowadzane na różnych poziomach tj. organizacyjnym, grupowym i indywidualnym.

Na poziomie organizacyjnym:

1. Pierwszorzędowe:

- Wprowadzenie polityki i procedur antyprzemocowych
- Ulepszanie kultury organizacyjnej

- Przeprowadzanie szkoleń np. dotyczących czynników ryzyka związanych z przemocą w pracy, czy obowiązujących przepisów
2. Drugorzędowe:
 - Wprowadzanie procedur radzenia sobie z przypadkami przemocy i procedur badania poszczególnych przypadków
 3. Trzeciorzędowe:
 - Prowadzenie programów rehabilitacji ofiar i ich powrotu do pracy

Na poziomie grupy/zespołu pracowniczego:

1. Pierwszorzędowe:
 - Badanie środowiska pracy i ocena ryzyka przemocy
 - Przekształcanie środowiska pod kątem różnych czynników psychospołecznych
 - Szkolenie kadry kierowniczej i zespołów
2. Drugorzędowe:
 - Szkolenie kierowników w zakresie zarządzania konfliktem
 - Szkolenie pracowników w obszarze np. źródeł i konsekwencji przemocy
 - Rozwiązywanie konfliktów między pracownikami
 - Sprawdzanie i radzenie sobie z poszczególnymi przypadkami przemocy
3. Trzeciorzędowe:
 - Wspieranie grupy/zespołu

Na poziomie indywidualnym:

1. Pierwszorzędowe:
 - Szkolenie indywidualnych pracowników w aspekcie np. asertywności
 - Szkolenie i informowanie pracowników jak postępować w sytuacji kiedy doświadczą przemocy
2. Drugorzędowe:
 - Zapewnienie pracownikom wsparcia społecznego i konsultacji
3. Trzeciorzędowe:
 - Terapia ofiar przemocy
 - Rekompensata (odszkodowanie itp.) dla ofiar przemocy

Przemoc w pracy w wybranych sektorach czy grupach zawodowych jest często przemocą ze strony osób trzecich tj. klienci, pacjenci czy uczniowie. Jak wspomniano wcześniej taka przemoc zewnętrzna odnosi się do każdego incydentu, w którym osoba jest zastraszana, nękana lub napastowana w otoczeniu związanym z pracą. Jak podkreślają eksperci zapobieganie przemocy zewnętrznej powinno opierać się przede wszystkim na

szkoleniu pracowników jak radzić sobie z agresją i wrogością klientów i jak się przed nią obronić. Wiele organizacji w krajach UE posiada odrębną politykę dotyczącą prewencji i zarządzania przemocą ze strony osób trzecich.

W przypadku molestowania seksualnego w pracy, wśród kluczowych działań jakie należy podjąć aby zapobiegać i radzić sobie z tym problemem wymienia się:

- Zmianę kultury organizacyjnej na taką, w której kwestie molestowania są traktowane poważnie;
- Dostarczanie nowo przyjętym pracownikom informacji na temat molestowania seksualnego oraz regularne szkolenia prowadzone dla „starych” pracowników;
- Zarządzanie wsparciem społecznym w organizacji;
- Wyznaczenie w organizacji zaufanych osób, nie związanych bezpośrednio z kierownictwem, do rozpatrywania przypadków molestowania;
- Wprowadzenie procedur postępowania w razie wystąpienia w organizacji przypadków molestowania;
- Opracowanie w organizacji polityki przeciwko molestowaniu seksualnemu.

Odnosząc się do powyższych działań należy podkreślić, że informowanie wszystkich pracowników na temat tego czym jest molestowania seksualnego w pracy i jak można sobie z nim radzić stanowi narzędzie, które pozwala podnieść świadomość problemu w całej organizacji. Przykładem jest tu rozprowadzanie wśród pracowników broszur dotyczących problemu molestowania seksualnego, czy organizowanie spotkań ze wszystkimi pracownikami. Ważne wydają się także szkolenia dla kadry kierowniczej, dzięki którym przełożeni dowiadują się w jaki sposób rozpatrywać skargi dotyczące molestowanie seksualnego oraz czy i jaką odpowiedzialność ponoszą oni za pojawienie się tego problemu w ich organizacjach. Jeśli chodzi natomiast o wyznaczanie w zakładzie zaufanej osoby, która będzie m.in. rozpatrywać składane skargi to można tu podać przykład Belgii, w której wiele organizacji posiada poufnego doradcę. Zadania tego doradcy polegają m.in. na wspieraniu i doradzaniu poszkodowanemu pracownikowi . Taki konsultant może również spełniać rolę sędziego, który sprawdza zasadność złożonej skargi oraz proponuje kary dla sprawców.

Przeciwdziałanie przemocy w polskim środowisku pracy

Polscy eksperci podkreślają, że nasze krajowe instrumentarium legislacyjne służące ochronie pracowników przed przemocą wydaje się być wystarczające. Jak wspomniano wcześniej, od 2004 roku istnieje w polskim Kodeksie pracy zapis (art. 94³) nakładający na pracodawcę obowiązek przeciwdziałania przemocy psychicznej (mobbingowi) w miejscu pracy. Ponadto w Kodeksie pracy (art. 18^{3a} §6) znajduje się również zapis dotyczący molestowania seksualnego, które traktowane jest tutaj jako forma dyskryminacji ze względu

na płęć. Jakkolwiek, mimo wystarczających przepisów, a także wzrastającej liczby publikacji na ten temat (zob. Warszewska-Makuch, M., 2005a, 2005b), znajomość tego zagadnienia w Polsce nadal wydaje się być niewielka. Świadomość problemu jest niska zarówno na poziomie organizacji, jak i całego społeczeństwa. Taki stan powoduje z kolei brak kultury organizacyjnej, która wymuszałaby w przedsiębiorstwach zachowania spełniające normy etyczne, zarówno ze strony pracowników, jak i pracodawców. Brakuje również praktycznych propozycji w zakresie metod oceny i przeciwdziałania przemocy, szczególnie jeśli chodzi o przemoc fizyczną i molestowanie seksualne. Jednym z działań jakie podjęto w celu opracowania praktycznych narzędzi do przeciwdziałania przemocy było przeprowadzenie polskiej adaptacji kwestionariusza do pomiaru poziomu doświadczanego przez pracowników mobbingu (Warszewska-Makuch, 2007), jakkolwiek należy zaznaczyć, że do tej pory narzędzie to było wykorzystywane wyłącznie w celach naukowo-badawczych.

Do tej pory ukazało się również niewiele publikacji prezentujących przykłady polityki antymobbingowej, jaką pracodawca może wdrażać w swoim przedsiębiorstwie (zob. m.in. Warszewska-Makuch, 2008a; Marciniak, 2008; Dąbrowska-Kaczorek i Banasik, 2004; Bechowska-Gebhardt i Stalewski, 2004; Mościcka, Merecz, 2002). Jakkolwiek należy zaznaczyć, że zalecenia znajdujące się w tych opracowaniach są dość ogólnikowe. Ponadto koncentrują się one tylko na jednej formie przemocy tj. na mobbingu lub na przemocy zewnętrznej, nie ujmując kompleksowo tego zjawiska. W Polsce brakuje również narzędzi ukierunkowanych na konkretne sektory czy grupy zawodowe, które uwzględniałyby specyficzne czynniki ryzyka stanowiące źródło przemocy m.in. płęć, kulturę organizacyjną, specyfikę wykonywanej pracy. Przykładem takiego opracowania jest informator dla pracodawców omawiający sposoby przeciwdziałania przemocy w sektorze służby zdrowia (Merecz, Mościcka, 2003), czy też publikacje poświęcone mobbingowi w sektorze edukacji (Warszewska-Makuch, 2008b; 2008c; Lankmar, Ciborski, Minga, 2005). Jakkolwiek należy podkreślić, że zalecenia prezentowane w większości tych materiałów nie są poparte żadnymi badaniami empirycznymi. Nie były też one oceniane, ani weryfikowane przez samych odbiorców. W Polsce nadal brakuje narzędzi wspierających przeciwdziałanie przemocy w pracy w wielu sektorach jak, gdzie ryzyko przemocy jest wysokie m.in. w sektorze administracji publicznej.

5. Metodologia badań

5.1. Grupa badanych

Badania ankietowe zostaną przeprowadzone w grupie co najmniej 250 pracowników zatrudnionych w sektorze handlu detalicznego na terenie co najmniej trzech województw (w tym województwa mazowieckiego). Badani pracownicy powinni zajmować stanowiska szeregowy i wykonywać pracę związaną z bezpośrednim kontaktem z klientami (sprzedawcy pracujący „na kasie”, „za ladą”, ewentualnie rozkładający produkty na hali jeśli również kontaktują się z klientami). Rozkład próby jeśli chodzi o miejsce pracy (rodzaj sklepu) powinien się kształtować w następujący sposób:

- 50% pracownicy dyskontów oraz średnich supermarketów
- 25% hipermarketów
- 25% mniejszych sklepów

Dobór kwotowy będzie miał charakter kwotowy. Podczas doboru uwzględnione zostaną następujące kryteria:

- płeć,
- wiek,
- wielkość miejscowości w której jest zatrudniony pracownik (uwzględnione zostaną zarówno duże miasta, jak też mniejsze miejscowości).

5.2. Ankieta do badań ilościowych

Opracowana na potrzeby niniejszego projektu ankieta składa się z dziewięciu kwestionariuszy zawierających pytania dotyczące:

- różnych czynników psychospołecznych, które potencjalnie mogą zwiększać, bądź ograniczać ryzyko występowania przemocy w miejscu pracy badanych tj. rozwiązywanie konfliktów *między współpracownikami*, *efektywna komunikacja*, *jasność roli*, itp. (kwestionariusz ORM),
- poziomu oraz charakteru przemocy doświadczanej w miejscu pracy (kwestionariusz NAQ, kwestionariusz „Molestowanie seksualne i przemoc fizyczna”, pytania dot. *przemocy zewnętrznej*),
- negatywnych skutków przemocy dla poszczególnych pracowników oraz całej organizacji (kwestionariusz GHQ-12, skala „Zadowolenie z pracy”, pytanie dot. *zamiaru odejścia z pracy*),
- zdolności do pracy,
- zmiennych demograficznych (metryczka).

Część pytań została opracowana przez samych autorów projektu tj. kwestionariusz „Molestowanie seksualne”, pytanie dot. zamiaru odejścia z pracy, część natomiast wchodzi w skład istniejących, wystandaryzowanych narzędzi psychologicznych (*kwestionariusz NAQ, kwestionariusz GHQ-12, skala „Zadowolenie z pracy”*). Kwestionariusz ORM, opracowany i zweryfikowany psychometrycznie w ramach wcześniejszego projektu realizowanego w CIOP-PIB (Warszewska-Makuch, 2010), służący pierwotnie do oceny ryzyka mobbingu został nieznacznie zmodyfikowany, aby jego pytania uwzględniały nie tylko mobbing, ale również przemoc fizyczną i molestowanie seksualne wewnątrz organizacji. Powyższe narzędzia zostały szczegółowo opisane poniżej. Jednocześnie należy zaznaczyć, że opracowana ankieta nie została dołączona do niniejszego sprawozdania celowo, z uwagi na fakt, iż większość omawianych narzędzi jest chroniona prawami autorskimi i nie może być udostępniona w Internecie.

Kwestionariusz NAQ

Do oceny mobbingu zastosowano **Kwestionariusz Działań Negatywnych tzw. NAQ** (z ang. *Negative Acts Questionnaire*) autorstwa Einarsen'a i Raknes'a (1994, 1997) w polskiej adaptacji Warszawskiej-Makuch (2007). Kwestionariusz składa się z 22 pytań odzwierciedlających różne negatywne zachowania mogące pojawić się w pracy (bez odwoływania się do samego terminu mobbing). Respondenci są proszeni o zaznaczenie na 5-stopniowej skali (tj. „nigdy”, „od czasu do czasu”, „raz na miesiąc”, „raz na tydzień”, „codziennie”) jak często spotykali się z poszczególnymi zachowaniami w przeciągu ostatnich 6 miesięcy. Do powyższych 22 pozycji prezentujących działania negatywne dołączono dodatkowe pytanie mierzące ogólne poczucie bycia represjonowanym zgodnie z zaprezentowaną definicją mobbingu. Odnosząc się do tej definicji badani są proszeni o określenie czy byli ofiarą mobbingu w ciągu ostatnich sześciu miesięcy i jak często miało to miejsce („rzadko”, „co jakiś czas”, „kilka razy w tygodniu”, „prawie codziennie”). Stąd NAQ pozwala mierzyć zarówno doświadczanie specyficznych zachowań uznawanych za mobbing, jak i samo poczucie że jest się mobbingowanym. W wyniku analiz psychometrycznych danych uzyskanych w badaniach obejmujących grupę 1098 polskich nauczycieli ustalono, iż opracowana polska wersja skali NAQ charakteryzuje się wysoką rzetelnością (alpha Cronbacha = 0,94). Rzetelność poszczególnych podskal wyłonionych podczas analizy czynnikowej również była satysfakcjonująca. Weryfikowany kwestionariusz okazał się także trafny teoretycznie (za kryterium zewnętrzne obrano stan zdrowia psychicznego oraz zadowolenie z pracy). W wyniku analiz wyłoniono dwie podskale, które w swojej strukturze tylko nieznacznie różniły się od podskal wyodrębnionych w wersji angielskiej, tj. *Mobbing wymierzony w sferę osobistą* oraz *Mobbing wymierzony bezpośrednio w pracę*.

Ocena mobbingu zostanie dokonana na podstawie analizy odpowiedzi udzielanych w kwestionariuszu NAQ. Przeważająca część badaczy (zob. Einarsen i Raknes, 1997) w interpretacji wyników NAQ wykorzystuje tzw. „kryterium Leymanna”, zgodnie z którym „za ofiarę mobbingu uznaje się osobę, która jest narażona na przynajmniej jedno negatywne działanie, powtarzające się co najmniej raz w tygodniu i trwające co najmniej sześć miesięcy” (Leymann, 1996). Uwzględniając to kryterium należy kodować poszczególne pytania kwestionariusza w następując sposób:

- wszystkie pozycje, na które respondent odpowiedział „raz w tygodniu” lub „codziennie” kodujemy jako „1”,
- wszystkie pozycje, na które respondent udzielił odpowiedzi „raz w miesiącu”, „rzadziej niż raz w miesiącu” lub „nigdy” kodujemy jako „0”.

Suma tych punktów jest w konsekwencji liczbą działań negatywnych, na które osoba jest narażona w miejscu pracy. Zgodnie z kryterium Leymanna, kiedy suma punktów równa jest „0” respondent nie może być uznany za ofiarę, a kiedy równa się „1” lub więcej wówczas identyfikujemy badanego jako ofiarę. W przypadku, kiedy użytkownik pragnie zastosować bardziej rygorystyczne kryterium i identyfikować tylko „najpoważniejsze” przypadki mobbingu zaleca się, aby za ofiary uznawać tylko te osoby, które przy takim kodowaniu i obliczaniu wyników uzyskiwałyby co najmniej „2” (tj. dwa działania negatywne doświadczane przynajmniej raz w tygodniu). Ponadto, w pytaniu 23. zawierającym definicję mobbingu powinny one udzielić odpowiedzi „co jakiś czas”, „kilka razy w tygodniu” lub „prawie codziennie”. Wskaźnikiem intensywności narażenia na mobbing poszczególnych respondentów są wyniki oparte o sumowanie wszystkich punktów uzyskanych w Kwestionariuszu Działań Negatywnych tzw. NAQ (im wyższy wskaźnik tym więcej i częściej działań mobbingowych doświadczają badani).

Kwestionariusz „Molestowanie seksualne i przemoc fizyczna”

Kwestionariusz „Molestowanie seksualne i przemoc fizyczna” został opracowany specjalnie na potrzeby niniejszego projektu. Narzędzie to składa się z 2 pytań dotyczących doświadczania przez pracowników przemocy fizycznej ze strony osób zatrudnionych w tej samej organizacji oraz 13 pytań związanych z doświadczeniem w pracy molestowania seksualnego i dyskryminacji ze względu na płeć. Pytania przybierają tu formę opisu różnych negatywnych zachowań, z którymi mógł się spotkać badany. Respondenci są proszeni o zaznaczenie czy spotkają się z takimi działaniami w miejscu pracy. Jeśli odpowiedź jest pozytywna to prosi się ich o zaznaczenie kto był sprawcą tych zachowań (współpracownik, przełożony, czy też osoba spoza organizacji tj. klient) i jak często miało to miejsce. Do

powyższych 15 pytań prezentujących działania negatywne związane z przemocą fizyczną i molestowaniem seksualnym dołączono dodatkową pozycję, w której badany jest proszony o opisanie innych działań negatywnych, z którymi zetknął się w miejscu pracy, a które nie zostały ujęte w kwestionariuszu.

Pytania dotyczące przemocy fizycznej poruszają dwie zasadnicze kwestie tj. kradzież i niszczenie rzeczy respondenta oraz bezpośrednią przemoc fizyczną stosowaną wobec respondenta przez inne osoby tj. popychanie, bicie, opluwanie, kopanie, drapanie, czy rzucanie w niego przedmiotami.

Jeśli chodzi o pytania związane z molestowaniem seksualnym można je podzielić w obrębie czterech kategorii:

1. Niestosowne zachowania (np. opowiadanie dowcipów o treści seksualnej, czynienie niestosownych uwag co do wyglądu). Do tej kategorii należy 5 pozycji.
2. Niepożądane zainteresowanie seksualne (np. proponowanie kontaktów seksualnych mimo zdecydowanej niechęci respondenta). Kategoria ta składa się z 3 pytań.
3. Przymuszanie do seksualnych zachowań (np. zastraszanie ujemnymi konsekwencjami jeśli respondent nie zgodzi się na kontakty seksualne) Do tej kategorii należą 3 pytania.
4. Zachowania seksistowskie (np. poniżanie respondenta lub traktowanie go protekcjonalnie ze uwagi na jego płeć). Do tej kategorii należą 2 pytania.
5. Napaść seksualna (np. podejmowanie nieudanej próby kontaktu seksualnego z respondentem bez jego zgody). Kategoria ta obejmuje 2 pytania

Pytania dotyczące molestowania seksualnego zostały opracowane na podstawie przeglądu literatury oraz dotychczasowych narzędzi wykorzystywanych do pomiaru zjawiska (zob. Lipari, Shaw i Rock, 2004). Z uwagi na to, iż nie została przeprowadzona weryfikacja psychometryczna tego narzędzia, na użytek niniejszych badań zostanie przeprowadzona głównie analiza wyników uzyskanych w pojedynczych pytaniach.

Pytania dotyczące doświadczenia przemocy zewnętrznej

Pytania dotyczące przemocy doznawanej przez respondentów ze strony osób spoza organizacji tj. klientów zostały przygotowane przez autora projektu. W efekcie przygotowano cztery pytania dotyczące następujących rodzajów działań agresywnych doświadczanych ze strony osób z zewnątrz organizacji tj.:

- obrażanie, czynienie zgryźliwych uwag, przeklinanie, wyzywanie (agresja słowna),
- opluwanie, bicie, kopanie, ściskanie, szarpanie, rzucanie przedmiotami (agresja fizyczna),
- wykonywanie obraźliwych gestów, min, póż,
- zastraszanie użyciem przemocy fizycznej.

W omawianych pytaniach starano się ująć wszelkie rodzaje agresji jakiej urzędnicy mogą doświadczyć ze strony swoich klientów. W pytaniach nie uwzględniono przemocy opartej o molestowanie seksualne, ponieważ została ona ujęta w odrębnym kwestionariuszu zaprezentowanym powyżej. Badani są pytani czy w doświadczyli wyżej wymienionych form agresji ze strony klientów i jak często miało to miejsce.

Kwestionariusz GHQ-12

Do oceny stanu zdrowia psychicznego badanych wykorzystano **Kwestionariusz Ogólnego Stanu Zdrowia tzw. GHQ** Goldberga (1978) (z ang. *Goldberg Heath Questionnaire*). GHQ służy do oceny stanu zdrowia psychicznego osób dorosłych. Został opracowany przez Goldberga i jego współpracowników jako narzędzie przesiewowe, pozwalające na wyodrębnienie z populacji ogólnej osób, których stan psychiczny uległ czasowemu lub długookresowemu załamaniu w wyniku doświadczanych trudności, problemów lub na skutek choroby psychicznej. Jak podkreśla autor skupia się on raczej na przypadkach chwilowego załamania w normalnym funkcjonowaniu niż na cechach trwałych. Dotyczy głównie dwóch kategorii zjawisk: niezdolności do kontynuowania normalnego, „zdrowego” funkcjonowania oraz pojawienia się nowego zjawiska tzw. psychicznego dystresu. Jak podkreślają autorzy polskiej wersji GHQ tj. Makowska i Merecz (2001) kwestionariusz ten może być stosowany w ocenie psychologicznych konsekwencji narażenia na stresory występujące w miejscu pracy. W niniejszej pracy zastosowano krótszą 12-pozycyjną wersję GHQ. Każda pozycja kwestionariusza jest pytaniem o to, czy respondent doświadczał ostatnio jakiegoś określonego objawu lub czy zachowywał się we wskazany w pytaniu sposób. Respondent swoją odpowiedź zaznacza na skali od „mniej niż zwykle” do „znacznie bardziej niż zwykle”. Współczynnik rzetelności dla wersji oryginalnej GHQ-12 wynosił α Cronbacha=0,85 (badania Banks i in., 1980 za: Goldberg i Williams, 2001), trafność GHQ-12 mierzona czułością testu zawierała się w granicach 71% (badania Banks, 1973, za: Goldberg i Williams, 2001) oraz swoistością testu w granicach od 71% (Bellantuono i in., 1987, za: Goldberg i Williams, 2001) do 93% (Shamasundara i in., 1986 za: Goldberg i Williams, 2001) z zastosowaniem jako kryterium standaryzowanego wywiadu

psychiatrycznego. Polska wersja GHQ-12 charakteryzuje się rzetelnością ocenianą na podstawie współczynnika wewnętrznej zgodności na poziomie dobrym (α Cronbacha od 0,68 do 0,89). Trafność GHQ, oceniana w wyniku porównania trzech grup zróżnicowanych ze względu na stan zdrowia psychicznego, odpowiada trafności, stwierdzonej przez Goldberga w badaniach kalibracyjnych (Makowska, Merecz, 2001).

Skala „Zadowolenie z pracy”

Skala, którą mierzono satysfakcję z pracy pochodzi z **kwestionariusza COPSQ** (z ang. *The Copenhagen Psychosocial Questionnaire*) Kristensena (2000, za Kuemmerling i in., 2003). Oryginalnie skala składa się z czterech pozycji. Skala ta już wcześniej była zaadoptowana do polskich warunków przez Widerszal-Bazyl i Radkiewicza w ramach międzynarodowych badań nad pielęgniarkami tzw. NEXT-Study (Hasselhorn i in., 2003). W niniejszym projekcie skalę tę rozszerzono o dwa dodatkowe pytania, tak że w efekcie zawiera 6 pozycji (*W jakim stopniu jesteś zadowolony z: perspektyw pracy?; wykorzystania Twoich możliwości?; fizycznych warunków pracy?, wsparcia psychicznego w miejscu pracy?, pracy jako całości biorąc pod uwagę wszystkie jej elementy?, zarobków?*). Rzetelność polskiej wersji w badaniach NEXT wyniosła α Cronbacha = 0,78 (polska próba N=4354). Skala okazała się rzetelna także w dziewięciu innych krajach biorących udział w tym projekcie (α Cronbacha od 0,69 do 0,82) (Kuemmerling i in., 2003)

Pytanie dot. zamiaru odejścia z obecnego miejsca pracy

Pytanie o zamiar odejścia z obecnego miejsca pracy zostało opracowane specjalnie na potrzeby niniejszego projektu. Pytanie to brzmi: *Jak często w ciągu ostatnich 6 miesięcy rozważał (-a) Pan (-i) odejście z obecnego miejsca pracy?* Badani ustosunkowują się do pytania na 4 - stopniowej skali (1-„wcale”, 2-„rzadko”, 3-„często”, 4-„bardzo często”)

Metryczka

Zestaw pytań biograficznych obejmuje takie zmienne jak: wiek, płeć, stan cywilny, poziom wykształcenia, wykonywany zawód, wymiar czasu zatrudnienia, okres czasu zatrudnienia, status zatrudnienia, typ organizacji, rodzaj sklepu, liczba zatrudnionych w organizacji, stanowisko zajmowane w organizacji, liczba dni absencji.

Kwestionariusz ORM

Kwestionariusz **ORM (Oceny Ryzyka Mobbingu)** Warszawskiej-Makuch (2010) przeznaczony jest do oceny ryzyka występowania mobbingu w pracy. Jakkolwiek dzięki wyodrębnionym podskalom pozwala również na monitorowanie określonych czynników psychospołecznych występujących w organizacji, które wpływają na powstawanie i rozwój przemocy psychicznej w miejscu pracy. Stąd, oprócz monitorowania ryzyka mobbingu, może być wykorzystany w identyfikacji i poprawie warunków pracy związanych z organizacyjnymi czynnikami uwzględnionymi w kwestionariuszu.

Kwestionariusz składa się z następujących ośmiu podskal empirycznych:

- *Jasność roli i Kontrola* (9 pozycji)
- *Klimat społeczny 1* (8 pozycji)
- *Klimat społeczny 2* (3 pozycje)
- *Szkolenia* (3 pozycje)
- *Przywództwo 1* (5 pozycji)
- *Przywództwo 2* (6 pozycji)
- *Niepewność pracy* (2 pozycje)
- *Obciążenia* (5 pozycji)

Badania zasadnicze przeprowadzono w grupie 421 badanych reprezentujących pięć grup zawodowych (pielęgniarki, urzędnicy administracji publicznej, kierownicy komunikacji miejskiej, nauczyciele oraz robotnicy produkcji przemysłowej) zatrudnionych na terenie trzech województw Polski (mazowieckim, łódzkim, górnośląskim). Uzyskane wyniki zasadniczo potwierdziły poprawność psychometryczną całej skali ORM. Jakkolwiek wyniki analizy czynnikowej pokazały, że model empiryczny różni się nieco od zakładanego modelu teoretycznego. W efekcie zredukowano skalę do 41 pozycji i wyodrębniono osiem czynników empirycznych. Cała skala okazała się być rzetelna (wskaźnik alpha Cronbacha = 0,93). Poszczególne podskale wyłonione na drodze analizy czynnikowej również w większości charakteryzowały się satysfakcjonującą rzetelnością (alpha Cronbacha od 0,67 do 0,84). Jedynie podskala *Niepewność pracy* osiągnęła gorszy wskaźnik tj. 0,58 – należy tu jednak zaznaczyć, że wiąże się to m.in. z małą liczbą pozycji w tej podskali.

Trafność teoretyczna kwestionariusza była weryfikowana przede wszystkim poprzez testowanie czy średnie wartości pozycji, podskal i całej skali ORM będą się różniły w grupie ofiar i „nie-ofiar” mobbingu (klasyfikowanych na podstawie wyników uzyskanych w kwestionariuszu NAQ). Istotne różnice zidentyfikowano zarówno w przypadku całej skali ($t = -6,24$; $p < 0,001$) jak i większości podskal empirycznych (tylko w przypadku podskali *Szkolenia* różnice były nieistotne) i poszczególnych pozycji ORM. Dodatkowo trafność teoretyczną sprawdzano poprzez oszacowanie korelacji pomiędzy wynikami uzyskanymi w

kwestionariuszu ORM a wynikami otrzymanymi przez badanych w: NAQ (poziom doświadczanego mobbingu) (r -Pearsona = 0,43 ; $p < 0,01$), GHQ-12 (oceniającymi stan zdrowia psychicznego) (r -Pearsona = 0,34; $p < 0,01$) oraz w skali *Zadowolenia z pracy* (r -Pearsona = - 0,53 ; $p < 0,01$). W przypadku wszystkich podskal empirycznych ORM stwierdzono również istotne korelacje z tymi zmiennymi, aczkolwiek siła tych związków była słaba jeśli chodzi o podskale: *Niepewność pracy* i *Szkolenia*. Wyniki uzyskane w skali ORM okazały się być istotnie powiązane z taką zmienną jak zamiar odejścia z obecnego miejsca pracy. Przeprowadzono także analizy regresji mające na celu dostarczenie bardziej precyzyjnej miary związku pomiędzy skalą oceny ryzyka mobbingu (ORM) a poziomem doświadczanego mobbingu, stanem zdrowia psychicznego oraz satysfakcją z pracy. W analizach tych kontrolowano zmienne tj. wiek i płeć. Wyniki analiz pokazały, że poziom ryzyka mobbingu mierzony skalą ORM jest istotnym predyktorem zarówno doświadczanego mobbingu jak i stanu zdrowia oraz satysfakcji z pracy - co również potwierdziło trafność narzędzia. Powyższe wyniki świadczą o satysfakcjonujących właściwościach psychometrycznych kwestionariusza ORM opracowanego w 3 etapie zadania. Jakkolwiek wskaźniki analiz rzetelności i trafności wskazują na konieczność zachowanie ostrożności podczas interpretowania wyników podskal empirycznych tj.: *Szkolenia*, *Niepewność pracy* i *Obciążenia*.

Przygotowano również normy zarówno do całej skali ORM (normy stenowe) jak i poszczególnych podskal empirycznych (normy stenowe). Założono, że dzięki ich ustaleniu możliwa będzie interpretacja otrzymanego wyniku i określenie poziomu ryzyka mobbingu na 3 - stopniowej skali (wysoki, średni, niski). Opracowane narzędzie jest przeznaczone przede wszystkim do oceny ryzyka na poziomie grupowym (organizacyjnym), jakkolwiek posługując się skalą możliwa jest również identyfikacja ryzyka na indywidualnym poziomie. Ma to szczególnie znaczenie wtedy gdy pracodawca stwierdza małe ryzyko mobbingu na poziomie organizacji, natomiast wśród badanych znajdują się pojedynczy pracownicy oceniający to ryzyko jako wysokie. W takim przypadku należy rozważyć istnienie innych czynników, które nie są ujęte w kwestionariuszu i mogą mieć podłoże personalne. Jak zaznaczono powyżej omawiany kwestionariusz może być również wykorzystywany do identyfikacji określonych czynników organizacyjnych, które przyczyniają się do psychicznej przemocy wewnątrz organizacji. Uznano, że narzędzie to po drobnych modyfikacjach może być również wykorzystane w omawianych badaniach, założono bowiem, że czynniki ujęte w kwestionariuszu mogą być odpowiedzialne nie tylko za mobbing, ale również za inne formy przemocy tj. przemoc fizyczna czy molestowanie seksualne.

Zdolność do pracy

Do oceny zdolności do pracy wykorzystano polską adaptację fińskiego kwestionariusza Work Ability Index (Tuomi i in., 1998; wersja skrócona WAI-Netzwerk, 2012). tj. Wskaźnik Zdolności do Pracy. Kwestionariusz ten umożliwia ocenę stopnia zdolności pracownika do wykonywania pracy. Kwestionariusz zawiera 24 pytania, które odnoszą się do takich czynników jak zdrowie fizyczne, zdrowie psychiczne, zasoby psychiczne, indywidualnie oceniana zdolność do pracy. Przykładowe pytania tej skali: „Czy uważa Pan(i), że biorąc pod uwagę Pana/i zdrowie, będzie Pan(i) w stanie wykonywać obecny zawód po okresie dwóch lat od chwili obecnej?”, „Czy schorzenia lub urazy upośledzają Pana/i obecną zdolność do wykonywania obecnego zawodu?”

5.3. Procedura badań

Badania zostaną przeprowadzone metodą PAPI. Ze względu na przedmiot badań tj. przemoc doświadczana ze strony innych pracowników oraz klientów kluczowe jest zapewnienie respondentom intymności i anonimowości. Jest to niezbędny warunek aby uzyskać wiarygodne, rzetelne dane. Procedura badań jest we wszystkich przypadkach identyczna. Ankieterzy przeprowadzający badanie, zwracają się bezpośrednio do pracowników z prośbą o wypełnienie ankiety. Dodatkowo do ankiet dołączono list, w którym respondenci mogą przeczytać o celu badań i uzyskać zapewnienie o ich anonimowości..

6. Rozpoczęcie badań ankietowych wśród pracowników sektora handlu

W ramach rozpoczęcia badań ankietowych w grupie pracowników sektora handlu podjęto następujące działania:

- Określono kryteria wyboru agencji badawczej, która przeprowadzi badania ankietowe tj.:
 - Próba badawcza (sposób doboru próby)
 - Metoda badań
 - Narzędzie badawcze
 - Zakres usługi
 - Termin realizacji
 - Cena
- Na podstawie wyżej wymienionych kryteriów sformułowano zapytanie ofertowe;
- Przeprowadzono konkurs ofert. Zapytania ofertowe skierowano do trzech agencji badawczych. Jako najkorzystniejszą wybrano ofertę agencji badawczej BBS OBSERWATOR z Krakowa. W efekcie zawarto z tą agencją umowę na przeprowadzenie badań w grupie co najmniej 250 pracowników handlu detalicznego.
- Z przedstawicielami BBS OBSERWATOR odpowiedzialnych za realizację badań przeprowadzono konsultacje mające na celu omówienie szczegółów dotyczących sposobu realizacji badań i przekazania wyników
- Agencja BBS OBSERWATOR powieliła 400 sztuk ankiet, która zostaną wykorzystane w badaniach. Ankiety te zostały przygotowane w oparciu o wzór opracowany przez Autora (zob. Załącznik);
- Agencja BBS OBSERWATOR nawiązała kontakt ze związkami zawodowymi Pracowników Handlu NSZZ „Solidarność” i uzyskała wstępną zgodę na pomoc w dystrybuowaniu ankiet wśród pracowników takich sieci handlowych jak m.in. „Biedronka” i „TESCO”.

7. Podsumowanie

W ramach I etapu realizacji niniejszej pracy zostały opracowane teoretyczne podstawy oceny i przeciwdziałania negatywnym skutkom przemocy (obejmującej zarówno mobbing, przemoc fizyczną zewnętrzną i wewnętrzną) wśród pracowników handlu detalicznego. Stało się to podstawą do opracowania metodologii badawczej tj. opracowano ankietę badawczą i dobrano próbę badanych oraz przygotowano procedurę badawczą. W ramach konkursu wyłoniono firmę badawczą BBS OBSERWATOR z Krakowa, z którą podpisano umowę na przeprowadzenie badań ankietowych. Badania rozpoczęto w listopadzie br.

W II etapie projektu nastąpi kontynuacja badań ankietowych – termin ich zakończenia przewiduje się na 30 marca 2016 r. Uzyskane w badaniach dane zostaną poddane analizie statystycznej. Wnioski opracowane na podstawie wyników analizy statystycznej posłużą do opracowania zaleceń służących przeciwdziałaniu przemocy w sektorze handlu. Powyższe wnioski zostaną ujęte w materiałach szkoleniowych dla pracodawców, specjalistów ds. zarządzania zasobami ludzkimi oraz specjalistów bhp. Przeprowadzone zostanie również szkolenie pilotażowe systematyzujące i poszerzające wiedzę w zakresie przeciwdziałania przemocy wśród pracowników sektora handlu. Przewidywana liczba uczestników szkolenia to 30 osób (pracodawcy, specjaliści ds. zarządzania zasobami ludzkimi oraz specjaliści bhp reprezentujący sektor handlu).

8. Piśmiennictwo

- Banks, M.H. (1973). Validation of the General Health Questionnaire in a young community sample. *Psychological Medicine*, 13, s. 349-354.
- Banks, M.H., Clegg, C.W., Jackson P.R., Kemp N.J., Stafford E.M., Wall, T.D. (1980). The use of the General Health Questionnaire as an indicator of mental health in occupational studies. *Journal of Occupational Psychology*, 53, s.187-194.
- Bechowska-Gebhardt, A., Stalewski, T. (2004). *Mobbing. Patologia zarządzania personelem*. Difin, Warszawa.
- Bellantuono, C., Fiorio, R., Williams P., Cortina P. (1987). Psychiatric morbidity in an Italian general practice. *Psychological Medicine*, 17, s. 243-248.
- Bentley, T., Forsyth, D., Tappin, D., Catley, B. (2011). Report on the 2011 New Zealand Workplace Violence Survey. School of Management, Massey University.
<http://www.massey.ac.nz/massey/learning/departments/school-of-management/research>
(18.11.2011)
- Chakowski, M. (2011). *Mobbing. Aspekty prawne*. BRANTA, Warszawa.
- Chappell, D., Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. ILO, Geneva.
- Dąbrowska-Kaczorek, M., Banasik, P. (2004). *Jak wygrać z mobbingiem?* Scientific Publishing Group. Gdańsk.
- Di Martino, V., Musri, M., (2001). *Violence at work*. International Labour Organisation (ILO).
- EASHW (2003). *Gender issues in safety and health at work*, European Agency for Safety and Health at Work, Luxembourg.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work [w]: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C.L. Cooper C.L. (red.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace*,. Taylor and Francis, s. 3-30.
- Einarsen, S., Raknes, B. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, s. 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4, s. 381-401.
- Einarsen, S., Skogstad, A. (1996). Epidemiological findings of bullying. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 185-201.
- ESWC (2006). *Fourth European Survey on Working Conditions*. European Foundation for the Improvement of Working and Living Conditions, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin.
<http://www.eurofound.eu.int/ewco/surveys/EWCS2005/index.htm>
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions Foundations Findings (2010). *Physical and psychological violence at the workplace*. Dublin

- European Social Dialogue 2007: *Framework Agreement on Harassment and Violence at Work*.
http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/apr/harassment_violence_at_work_en.pdf
- Goldberg, D., Williams, P. (2001). Podręcznik dla użytkowników Kwestionariusza Ogólnego Stanu Zdrowia, część I [w]: *Ocena zdrowia psychicznego na podstawie badań kwestionariuszami Davida Goldberga. Podręcznik dla użytkowników kwestionariuszy GHQ-12 i GHQ-28*. Łódź, IMP.
- Goldberg, D.P. (1978). *Manual of the General Health Questionnaire*. Windsor: NFER-NELSON.
- GUS (2008). *Wypadki przy pracy i problemy zdrowotne związane z pracą*. Informacje i opracowania statystyczne, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa.
- Hasselhorn, H.M., Tackenberg, P., Muller, B. H., (2003). *Working conditions and intent to leave the profession among nursing staff in Europe*, Report 7:2003, NEXT SALTSA – JOINT PROGRAMME FOR Working Life Research in Europe.
- Hoel, H., Cooper, C.L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Manchester School of Management, University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST).
- Holubová, B. (2007). *Mobbing and sexual harassment at the workplace*. European Working Conditions Observatory (EWCO).
<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2007/09/SK0709019I.htm>
- Hubert, A.B., van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, s. 415-424.
- Hurley, J, Riso, S. (2008). *Women and violence at work*. Eurofound, Dublin.
- ILO (2003). *Code of Practice on Workplace Violence in Services Sectors and Measures to Combat this Phenomenon*. OIT, Mevws/2003/11, Geneva.
- ILO (2008). *Introduction to violence at work*.
<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/intro.htm>
- ILO, (1999). *Bureau for Gender Equality, decent work for women*. Geneva.
<http://www.ilo.org/public/english/bureau/gender>
- Kristensen, T.S. (2000). *A new tool for assessing psychosocial factors at work: The Copenhagen Psychosocial Questionnaire*. National Institute of Health, Copenhagen.
- Kuemmerling, A., Hasselhorn, H.M., Tackenberg, P. I in. (2003). Psychometric properties of the scales used in the NEXT-Study. [w]: J. Hans-Martin (red.) *Working conditions and intent to leave the profession among nursing staff in Europe*, s. 237-258.
- Labour Research Department (1994). *Bargaining Report*, 139, May 1994, s.8, London.
- Lankmar, A., Ciborski, P., Minga, U. (2005). *Mobbing w szkolnictwie*. ODDK, Gdańsk.
- Lawoko, S, Soares J.J.F., Nolan, P. (2004). Violence towards psychiatric staff: a comparison of gender, job and environmental characteristics in England and Sweden. *Work and Stress*, 1, s. 39-55.

Leka, S., Cox, T. (2008). *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. I-WHO Publications*, Nottingham.

<http://www.prima-ef.org>

Letho, A. (2009). *Increase in workplace bullying over past ten years.*

<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2009/10/FI09100191.htm>

Lewis, D., Gunn, R. (2007). Workplace bullying in the public sector: Understanding the racial dimension. *Public Administration*, 85, s. 641-665.

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

Leymann, H. (1986). *Vuxenmobbing - om psykiskt våld i arbetslivet*. [Workplace bullying - psychological terror at worklife] Lund, Studentlitteratur.

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

Leymann, H., Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, s. 251-275.

Leymann, H. (1993). *Mobbing – Psychoterror Am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Hamburg: Rowohlt, Reiback.

Lipari, R., Shaw, M., Rock, L. (2004). *Measurement of sexual harassment and sexual assault across three U.S. military populations*. Defense Manpower Data Center, Arlington, US [raport niepublikowany].

Makowska, Z., Merecz, D. (2001). Polska adaptacja Kwestionariusza Ogólnego Stanu Zdrowia Davida Goldberga: GHQ-12 i GHQ-28, część II. [w]: *Ocena zdrowia psychicznego na podstawie badań kwestionariuszami Davida Goldberga*. Podręcznik dla użytkowników kwestionariuszy GHQ-12 i GHQ-28, IMP, Łódź.

Marciniak, J. (2008). *Przeciwdziałanie mobbingowi w miejscu pracy. Poradnik dla pracodawcy*. ABC, Warszawa.

Mayhew, C. (2003). *Preventing violence against health workers* [A paper presented at Work Safe Victoria Seminar], Australia.

http://www.worksafe.vic.gov.au/wps/wcm/resources/file/eb255d4ee6f4df1/Pres_Mayhew.pdf

Merecz, D., Mościcka, A. (2003). *Przemoc w placówkach służby zdrowia i sposoby jej przeciwdziałania*. IMP, Łódź.

Mikkelsen, E.G., Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, s. 393-413.

Milczarek, M., Vartia, M., Pahkin, K. i in. (2010). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. European Risk Observatory Report. European Agency for Safety and Health at Work, Luxembourg.

Mościcka, A., Merecz, D. (2002). *Jak sobie radzić z agresją w miejscu pracy?* IMP, Łódź.

- Nicot, A. (2009). *Rise in psychosocial risk factors at the workplace*.
http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveyreports/FR0909019D/FR0909019D_2.htm
- NIOSH (2002). *Violence: occupational hazards in hospitals*. Publication No. 2002-101. Washington, DC: US Department of Health and Human Services, Public Health Service, Centers for Disease Control and Prevention, DHHS (NIOSH).
- NSZZ „Solidarność” (2012). Portal dlahandlu.pl
<http://www.dlahandlu.pl/handel-wielkopowierzchniowy/wiadomosci/stres-i-mobbing-to-najczestsze-problemy-pracownikow-branzы-handlowej,19690.html> (20.11.2015)
- Oponowicz K., Chmielecka A. (2008). *Kobiety o pracy w supermarketach*. Koalicja KARAT, Warszawa.
- Paoli, P. (2000). *Violence at work in the European Union: recent findings*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Pearson, Ch., M., Porath, Ch., L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? Think again. *Academy of Management Executive*, 19, s. 7-18.
- Rayner C., Sheedan M., Barker M. (1999). Theoretical approaches to the study of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, s. 11-15.
- Rayner, C., Cooper, C. (1997). Workplace bullying: Myth or reality – can we afford to ignore it? *Leadership and Organization Development Journal*, 18, s. 211-214.
- Shamasundar, C., Murthy, S.K., Prakash, O.M., Prabhakar, N., Krishma, D.K.S. (1986). Psychiatric morbidity in a general practice in Indian City. *British Medical Journal*, 292, s. 1713-1715.
- Sheehan, M. (1999). Workplace bullying: Responding with some emotional intelligence. *International Journal of Manpower*, 20, s.57-69.
- Stewart, M.B., Swaffield, J.K. (1997). Constraints on the desired hours of work of British men. *Economic Journal*, 107, s. 520-535.
- Upton, A. (2004). *Violence at work: findings from the 2002/2003 British crime survey*. Home Office Online Report 04/04, Home Office, London.
- URCOT (2005). *Safe at Work? Women’s Experience of Violence in the Workplace*. Summary report of research. Office of Women’s Policy. Department for Victorian Communities, Melbourne.
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy. T. jedn. DzU z 1998 r. nr 21, poz. 94 ze zm.
- Warszewska-Makuch, M. (2005a). Mobbing – natura, przyczyny i skutki w miejscu pracy. *Bezpieczeństwo Pracy i Ochrony Środowiska w Górnictwie*, 3, s. 25-28
- Warszewska-Makuch, M. (2005b). Mobbing w pracy – przyczyny i konsekwencje. *Bezpieczeństwo Pracy*, 3, s. 5-7
- Warszewska-Makuch, M. (2007). Polska adaptacja kwestionariusza NAQ do pomiaru mobbingu. *Bezpieczeństwo Pracy* 4, s. 16-19

Warszewska-Makuch, M. (2008a). Jak radzić sobie z mobbingiem. *Promotor* 4, s. 80-86.

Warszewska-Makuch, M. (2008b). Zjawisko mobbingu wśród nauczycieli. *Bezpieczeństwo Pracy*, 5, s. 6-9

Warszewska-Makuch, M. (2008c). *Workplace Bullying, the Big Five Personality Dimensions, and Job insecurity Findings from a Polish Teachers' Sample*, [w]: A Soares, N Jeanneau, G Plante, G Hannah (red.) Abstracts of the 6th International Conference on Workplace Bullying June 4-6, 2008, Montreal.

Warszewska-Makuch, M. (2009). Sprawozdanie z 2 etapu zadania nr 4.S.36: *Opracowanie narzędzia do oceny ryzyka wystąpienia mobbingu w organizacji*, CIOP-PIB, [materiały niepublikowane].

Warszewska-Makuch, M. (2010). Sprawozdanie z 3 etapu zadania nr 4.S.36: *Opracowanie narzędzia do oceny ryzyka wystąpienia mobbingu w organizacji*, CIOP-PIB, [materiały niepublikowane].

Zabarauskaite, R. (2006). *Bullying in the workplace*.
<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2006/07/LT0607059I.htm>

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing /bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, s. 70-85.

Zapf, D., Escartin, J., Einarsen, S., Hoel, H., Vartia, M. (2011). Empirical Findings on Prevalence and Risk Groups of Bullying in the Workplace [w]: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C.L. Cooper C.L. (red.). *Bullying and Harassment in the Workplace*,. Taylor and Francis, s. 75-176.

