

Marzanna Stanisławska¹, Sławomira Siudowska², Anna Jurczak¹, Elżbieta Grochans¹¹Zakład Pielęgniarstwa, Pomorski Uniwersytet Medyczny w Szczecinie²Studenckie Koło Naukowe, Zakład Pielęgniarstwa, Pomorski Uniwersytet Medyczny w Szczecinie

Mobbing i wypalenie zawodowe w wybranych środowiskach pracy

Mobbing and burnout in selected working environments

STRESZCZENIE

Wstęp. Mobbing obok wypalenia zawodowego jest jednym z najsilniej skorelowanych ze stresem zjawisk w miejscu pracy. Chroniczny stres połączony z negatywnymi rozwiązaniami organizacyjnymi stanowi trzon wypalenia zawodowego. Mobbing jest ekstremalnym stresorem społecznym, który występuje w życiu zawodowym. Zjawisko mobbingu, stresu i wypalenia zawodowego w pracy w związku z przemianami społecznymi, jak również cywilizacyjnymi jest coraz bardziej powszechnym doświadczeniem wśród pracowników.

Cel. Celem badania była analiza występowania i korelacji między zjawiskiem mobbingu, stresu i syndromu wypalenia zawodowego wśród urzędników sądów powszechnych, pracowników w sektorze ochrony zdrowia i sieci supermarketów.

Materiał i metody. W badaniach uczestniczyło 418 osób w przedziale wiekowym 19–64 lat reprezentujących różne stanowiska pracy w wybranych środowiskach. Badania prowadzono w 2014 roku metodą sondażu diagnostycznego z użyciem polskiej adaptacji kwestionariusza *Negative Act Questionnaire* (NAQ), Skali Odczuwanego Stresu (PSS-10) i Kwestionariusza Wypalenia Zawodowego (MBI).

Wyniki. Analiza materiału badawczego wykazała wpływ czynników socjodemograficznych na występowanie zjawiska mobbingu. Korelacje między mobbingiem, stresem i wypaleniem zawodowym wykazały różnice istotne statystycznie ($p < 0,05$). Największe nasilenie i narażenie na wystąpienie mobbingu było wśród pracowników supermarketów. W ochronie zdrowia zjawisko mobbingu dotyka częściej osoby z większym stażem pracy.

Wnioski. Występowanie mobbingu jest istotnie powiązane ze stresem oraz wypaleniem zawodowym. Wykazano, że zjawisko mobbingu dotyka osoby, które bardzo nisko oceniają swoją satysfakcję z wykonywanej pracy oraz że osoby z wyższym wykształceniem w mniejszym stopniu są narażone na wystąpienie zjawiska mobbingu.

Problemy Pielęgniarstwa 2015; 23 (3): 367–372**Słowa kluczowe:** ochrona zdrowia; mobbing; stres; wypalenie zawodowe**ABSTRACT**

Background. Next to burnout, mobbing belongs to those workplace phenomena that are strongest correlated with stress. Chronic stress, combined with negative organizational solutions, is an underlying cause of professional burnout. Mobbing is an extreme social stress factor. The phenomena of mobbing, stress and burnout at work, associated with social and civilization changes, are increasingly faced by employees.

Aim. The aim of this study was to analyse the incidence of burnout syndrome and its correlation to mobbing and stress among workers of courts of general jurisdiction, healthcare sector, and supermarkets.

Material and methods. The study was conducted between May 2014 and October 2014. It involved 418 individuals at the age of 19–64 years, holding various positions in selected working environments. This survey-based study was carried out using the Polish adaptation of the Negative Acts Questionnaire (NAQ), the Perceived Stress Scale (PSS-10) and the Maslach Burnout Inventory (MBI).

Adres do korespondencji: dr n. med. Marzanna Stanisławska, Zakład Pielęgniarstwa, Wydział Nauk o Zdrowiu, Pomorski Uniwersytet Medyczny, ul. Żołnierska 48/8, 71–210 Szczecin, tel.: 91 480 0 9 10, tel./faks: 91 480 09 05, e-mail: stamarz@pum.edu.pl

DOI: 10.5603/PP.2015.0060

Results. The analysis showed that sociodemographic factors contribute to the mobbing phenomenon. Correlations between mobbing, stress and burnout syndrome demonstrated statistically significant differences ($p < 0.05$). The highest severity and exposure to mobbing were observed among workers of supermarkets. In the healthcare sector mobbing more often affects workers with longer seniority.

Conclusions. The problem of mobbing is associated with stress and burnout syndrome. It affects mostly people who are dissatisfied with their work. Individuals with higher education are less exposed to mobbing.

Nursing Topics 2015; 23 (3): 367–372

Keywords: health care; mobbing; stress; burnout

Wstęp

Mobbing jest ekstremalnym stresorem społecznym, który występuje w życiu zawodowym. Wywołuje reakcję łańcuchową: jest przyczyną stresu, którego wpływ zmienia zachowania danej osoby [1]. Stres, podobnie jak wypalenie zawodowe w pracy, w związku z przemianami społecznymi, jak również cywilizacyjnymi jest coraz bardziej powszechnym doświadczeniem wśród pracowników. Stres prowadzący do wypalenia zawodowego jest efektem indywidualizacji społeczeństwa, rosnącej liczby narcystycznych jednostek, zainteresowanych własną osobą, dążących do natchmiastowego sukcesu, wiecznie niezadowolonych i wyobcowanych [2]. Zespołem wypalenia nazywa się zespół charakterystycznych objawów, które są następstwem przewlekłego stresu związanego z istotnym i stałym dla danej osoby zajęciem w odniesieniu do pracy zawodowej [3]. Mobbing, stres i wypalenie zawodowe są pojęciami od siebie zależnymi. Mobbing wywołuje stres, natomiast wypalenie zawodowe jest następstwem przewlekłego stresu.

Cel

Celem pracy była analiza występowania i korelacji między zjawiskiem mobbingu, stresu i syndromu wypalenia zawodowego wśród urzędników sądów powszechnych, pracowników w sektorze ochrony zdrowia i sieci supermarketów.

Materiał i metody

Przed przystąpieniem do badań uzyskano opinię Komisji Bioetycznej PUM w Szczecinie umożliwiającą ich przeprowadzenie. W czasie prowadzenia badań przestrzegano zasad zawartych w Deklaracji Helsińskiej. Badania przeprowadzono w 2014 roku na terenie województwa zachodniopomorskiego, w grupie 418 osób w wieku 19–64 lat (średnia wieku $40,39 \pm 9,92$) reprezentujących trzy środowiska pracy: urzędników sądów powszechnych (30,86%), pracowników w sektorze ochrony zdrowia (49,76%) i pracowników sieci supermarketów (19,38%). W pracy zastosowano metodę sondażu diagnostycznego, a techniką badawczą była ankietyzacja. Jako narzędzia badawcze zastosowano trzy standaryzowane kwestionariusze: polską adaptację kwestionariusza *Negative Act Qe-*

stionnaire (NAQ) do badania mobbingu autorstwa Magdaleny Warszawskiej-Makuch, PSS 10 — Skala Odczuwanego Stresu Zygryda Juczyńskiego i Niny Ogińskiej-Bulik oraz kwestionariusz wypalenia zawodowego *Maslach Burnout Inventory* (MBI) opracowany przez Christinę Maslach. Obliczenia statystyczne i opracowanie wyników wykonano z wykorzystaniem programów Microsoft Word 2013, Microsoft Excel 2013 oraz StatSoft Statistica 10. Zastosowano statystyki opisowe, korelacje nieparametryczne oraz testy istotności różnic. Wnioskowanie statystyczne oparto na wynikach testu H Kruskala-Wallisa dla dwóch grup niezależnych, służącego do stwierdzenia istotności różnic położenia median. Miarą sił i kierunków zależności zmiennych liczbowych był współczynnik korelacji rangowej R Spearmana. Za wyniki istotne statystycznie przyjęto wyliczone prawdopodobieństwo testowe $p < 0,05$.

Wyniki

Najwyższa średnia nasilenia mobbingu wynosiła 2,43 u pracowników supermarketów, u pracowników ochrony zdrowia średnia wynosiła 1,36, a najniższa średnia wynosiła 0,51 u pracowników sądowych. Największe nasilenie i narażenie na wystąpienie mobbingu wystąpiło wśród pracowników supermarketów. W ochronie zdrowia zjawisko mobbingu dotyczyło częściej osoby z większym stażem pracy.

Analiza struktury grupy badanej oznaczającej ogólny wskaźnik wypalenia zawodowego wykazała, że średnia wynosiła 35,14, z odchyleniem standardowym (SD, *standard deviation*) 26,44, mediana 29 (tab. 1).

Analiza struktury występowania mobbingu wykazała, że 34,69% badanych sklasyfikowano jako ofiary mobbingu, natomiast u 65,31% objawy nie wystąpiły. Analiza rozkładu zmiennej PSS, oznaczającej stopień nasilenia stresu badanych wyrażonego w skali stenowej (1–10), wykazała, że średnia wyniosła 6,16, SD 1,81, mediana 6. Analiza zmiennych: wypalenie zawodowe, wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja i poczucie niespełnienia zawodowego względem miejsca pracy wykazała istotne statystycznie różnice ($p < 0,05$). Pracownicy supermarketów w przypadku każdej zmiennej uzyskali najwyższą średnią (tab. 2).

Tabela 1. Struktura badanej grupy względem wypalenia zawodowego**Table 1.** The structure of the study group with regard to burnout

Wskaźnik	n	$\bar{x} \pm SD$	Min.–Maks.	Q ₁ –Q ₃	Me
Wyczerpanie emocjonalne	418	36,09 ± 31,28	0–100	11–56	33
Depersonalizacja	418	33,30 ± 34,39	0–100	0–60	20
Poczucie niespełnienia zawodowego	418	36,04 ± 31,22	0–100	13–63	25
Ogólny wskaźnik wypalenia zawodowego	418	35,14 ± 26,44	0–100	15–53	29

n – liczba przypadków ważnych; $\bar{x} \pm SD$ — średnia arytmetyczna ± odchylenie standardowe; Min.–Maks — minimum–maksimum; Q₁–Q₃ — kwartył dolny–kwartył górny; Me — mediana

Tabela 2. Statystyka opisowa wypalenia zawodowego badanych z podziałem na miejsce pracy**Table 2.** Descriptive statistics of burnout among the surveyed with regard to a workplace

Zmienna		N	$\bar{x} \pm SD$	Min.–Maks.	Q1–Q3	Me
Wypalenie zawodowe H ≈ 42,633 p < 0,05	Sąd rejonowy/okręgowy	81	27,2 ± 26,6	0–100	8–36	21
	Supermarket	129	49,16 ± 30,27	0–100	24–72	53
	Szpital/przychodnia	208	29,54 ± 19,72	0–100	15–42	26
Wyczerpanie emocjonalne H ≈ 32,741 p < 0,05	Sąd rejonowy/okręgowy	81	22,04 ± 29,56	0–100	0–33	11
	Supermarket	129	46,36 ± 32,57	0–100	0–78	44
	Szpital/przychodnia	208	35,19 ± 28,87	0–100	0–56	56
Depersonalizacja H ≈ 45,325 p < 0,05	Sąd rejonowy/okręgowy	81	24,44 ± 31,46	0–100	0–40	20
	Supermarket	129	53,18 ± 39,41	0–100	0–100	60
	Szpital/przychodnia	208	24,42 ± 26,15	0–100	0–40	20
Poczucie niespełnienia zawodowego H ≈ 21,270 p < 0,05	Sąd rejonowy/okręgowy	81	35,2 ± 30,08	0–100	13–63	25
	Supermarket	129	47,99 ± 35,84	0–100	13–75	38
	Szpital/przychodnia	208	28,96 ± 26,08	0–100	13–38	25

n – liczba przypadków ważnych; $\bar{x} \pm SD$ — średnia arytmetyczna ± odchylenie standardowe; Min.–Maks — minimum–maksimum; Q1–Q3 — kwartył dolny–kwartył górny; Me — mediana; H — test Kruskala-Wallis

Tabela 3. Statystyka opisowa nasilenia zjawiska mobbingu badanych z podziałem na miejsce pracy**Table 3.** Descriptive statistics of mobbing among the surveyed with regard to a workplace

Zmienna		N	$\bar{x} \pm SD$	Min.–Maks.	Q1–Q3	Me
Mobbing H ≈ 15,569 p < 0,05	Sąd rejonowy/okręgowy	81	0,5 ± 1,8	0–13	0–0	0
	Supermarket	129	2,43 ± 4,74	0–21	0–2	0
	Szpital/przychodnia	208	1,36 ± 2,58	0–12	0–1	0

n – liczba przypadków ważnych; $\bar{x} \pm SD$ — średnia arytmetyczna ± odchylenie standardowe; Min.–Maks — minimum–maksimum; Q1–Q3 — kwartył dolny–kwartył górny; Me — mediana; H — test Kruskala-Wallis

Przeprowadzona analiza nasilenia zjawiska mobbingu względem miejsca pracy wykazała istotne statystycznie różnice ($p < 0,05$). Najwyższa średnia nasilenia mobbingu wynosiła 2,43 u pracowników supermarketów, u pracowników ochrony zdrowia

— 1,36, natomiast najniższa — 0,51 u pracowników sądowych (tab. 3).

Analiza badań stresu z podziałem na miejsce pracy wykazała istotne statystycznie różnice ($p < 0,05$). Średnia stresu u pracowników sądowych wynosiła

Tabela 4. Statystyka opisowa stresu badanych z podziałem na miejsce pracy**Table 4.** Descriptive statistics of stress among the surveyed with regard to a workplace

Zmienna		N	$\bar{x} \pm SD$	Min.–Maks.	Q1–Q3	Me
Stres H \approx 27,644 p < 0,05	Sąd rejonowy/okręgowy	81	5,53 \pm 2,15	2–10	4–7	5
	Supermarket	129	6,78 \pm 1,62	3–10	6–8	7
	Szpital/przychodnia	208	6,01 \pm 1,66	2–10	5–7	6

n – liczba przypadków ważnych; $\bar{x} \pm SD$ – średnia arytmetyczna \pm odchylenie standardowe; Min.–Maks – minimum–maksimum; Q1–Q3 – kwartył dolny–kwartył górny; Me – mediana; H – test Kruskala-Wallisa

Tabela 5. Korelacje pomiędzy nasileniem zjawiska mobbingu a wypaleniem zawodowym badanych w wybranych miejscach pracy**Table 5.** Correlations between the level of mobbing and burnout syndrome among the surveyed in selected working environments

Mobbing a wypalenie zawodowe	R	p
Sąd rejonowy/okręgowy	0,401	< 0,05
Supermarket	0,477	< 0,05
Szpital/przychodnia	0,313	< 0,05

R – współczynnik korelacji rang Spearmana; p – poziom istotności

Tabela 6. Korelacje pomiędzy nasileniem stresu a wypaleniem zawodowym badanych w wybranych miejscach pracy**Table 6.** Correlations between the level of stress and burnout syndrome among the surveyed in selected working environments

Stres a wypalenie zawodowe	R	p
Sąd rejonowy/okręgowy	0,643	< 0,05
Supermarket	0,573	< 0,05
Szpital/przychodnia	0,460	< 0,05

R – współczynnik korelacji rang Spearmana; p – poziom istotności

Tabela 7. Korelacje pomiędzy nasileniem zjawiska mobbingu a nasileniem stresu badanych w wybranych miejscach pracy**Table 7.** Correlations between the level of mobbing and the level of stress among the surveyed in selected working environments

Mobbing a stres	R	p
Sąd rejonowy/okręgowy	0,358	< 0,05
Supermarket	0,441	< 0,05
Szpital/przychodnia	0,252	< 0,05

R – współczynnik korelacji rang Spearmana; p – poziom istotności

5,53, w supermarketach – 6,78, a w ochronie zdrowia – 6,01 (tab. 4).

Analiza danych wykazała istotnie statystyczną korelację (p < 0,05) pomiędzy nasileniem mobbingu a wypaleniem zawodowym względem miejsca pracy. Nasilenie zjawiska mobbingu powoduje wzrost wypalenia zawodowego (tab. 5).

Analiza danych wykazała istotnie statystyczną korelację (p < 0,05) pomiędzy wypaleniem zawodowym a nasileniem stresu w wybranych miejscach pracy. Wzrost nasilenia stresu powoduje wzrost nasilenia wypalenia zawodowego (tab. 6).

Analiza danych wykazała istotnie statystyczną korelację (p < 0,05) pomiędzy mobbingiem a stresem względem miejsca pracy. Przy wzroście nasilenia zjawiska mobbingu wzrasta nasilenie stresu (tab. 7).

Analiza wpływu wieku na występowanie mobbingu w zależności od miejsca pracy wykazała różnice istotne statystycznie (p < 0,05) u pracowników sądowych i supermarketów. Minimalny wiek mobbingowanych pracowników sądowych to 21 lat, mediana wynosiła 28, a pracowników supermarketów minimalny wiek to 21 lat, mediana 31. Im starszy wiek respondentów pracujących w sądzie i w supermarkecie, tym mniejsze występowanie zjawiska mobbingu.

Analiza występowania mobbingu z uwzględnieniem płci wykazała różnice istotne statystycznie (p < 0,05). Z badań wynika, że mężczyźni (104) częściej stają się ofiarami mobbingu – 44,23%, niż kobiety (314) – 31,53%. Analiza występowania mobbingu wśród ankietowanych z podziałem na wykształcenie wykazała różnice istotne statystycznie (p < 0,05). Im wyższe wykształcenie, tym mniejsza szansa na zostanie ofiarą mobbingu.

Dyskusja

Miejsce pracy jest jednym z najważniejszych środowisk, w których funkcjonuje człowiek. Mobbing, obok wypalenia zawodowego, jest jednym z najsilniej skorelowanych ze stresem zjawisk w miejscu pracy. Chroniczny stres, połączony z negatywnymi rozwiązaniami organizacyjnymi, stanowi trzon wypalenia zawodowego. Pomimo licznych publikacji na temat

zjawiska mobbingu i syndromu wypalenia zawodowego, należy systematycznie przypominać o ich przyczynach, pracownikom o objawach, a pracodawcom o skutkach [4–6]. Zasadniczym przedmiotem analiz było określenie występowania i zależności między mobbingiem, stresem i wypaleniem zawodowym wśród urzędników sądów powszechnych, pracowników w sektorze ochrony zdrowia i sieci supermarketów. Najbardziej obszernie badania nad skalą zjawiska mobbingu zostały przeprowadzone przez Europejską Fundację na Rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (*European Foundation for the Improvement in Living and Working Conditions*). Badania trwały od września do listopada 2005 roku, objęły 31 krajów i przeprowadzono je metodą sondażu diagnostycznego z techniką ankietowania. W badaniach wzięło udział 29 980 respondentów. W świetle przeprowadzonych wyników badań średnio około 5% badanych deklaroowało zetknięcie z mobbingiem w pracy. Znacznie wyższe wskaźniki były w przypadku Finlandii (17%), Holandii (12%), Szwecji (11%), Francji i Wielkiej Brytanii (9%) [7]. Z badań przeprowadzonych przez CBOS w Polsce w 2002 roku na reprezentatywnej próbie 1047 Polaków 17% badanych było szykanowanych. Mobbing dotykał 10% kobiety i w 7% mężczyzn [8, 9]. Pospiszył podaje, że najwyższe ryzyko mobbingu w krajach Unii Europejskiej kształtuje się następująco: administracja i służby mundurowe — 14%, edukacja, służba zdrowia, hotelarstwo, gastronomia, transport, komunikacja — 12%, handel — 9%, nieruchomości — 7%, przemysł wytwórczy i górnictwo — 6%. Zjawisko mobbingu dotyczyło częściej kobiet 55%, niż mężczyzn 45% [10]. Z analizy badań własnych wynika, że wśród ankietowanych dotkniętych zjawiskiem mobbingu było 34,69%. Uzyskane wyniki nie potwierdzają, że mobbing częściej dotyka kobiet — 31,53%, w badanej grupie częściej mobbingowani byli mężczyźni — 44,23%. W latach 2009–2010 przeprowadzono szerokie badania w polskich sklepach i supermarketach. Wyniki badań wykazały łamanie praw pracowników supermarketów. Problem dotyczył w większości kobiet, które stanowiły 90% osób zatrudnionych w supermarketach [11]. Miedzik w 2007 roku przeprowadziła badania na temat mobbingu w Polsce wśród 1003 pracowników zatrudnionych w różnych sektorach gospodarki. Z przeprowadzonych badań wynikało, że 18,7% respondentów doświadczyło działań mobbingowych w miejscu pracy. Wśród mobbowanych przeważały kobiety (59,6%), posiadające wykształcenie wyższe (49,4%) i będące mieszkańcami dużych miast (35,1%) [12]. Z badań własnych wynika, że nasilenie zjawiska mobbingu wśród badanych środowisk względem miejsca pracy wykazało różnice istotne statystycznie ($p < 0,05$). Najwyższy współczynnik narażenia na mobbing dotyczył

pracowników supermarketów. Wyniki z 2007 roku uzyskane w badaniach prowadzonych przez Główny Urząd Statystyczny pokazują, że wśród sektorów najbardziej narażonych na mobbing znalazły się nie tylko ochrona zdrowia, pomoc społeczna i administracja publiczna z sektora publicznego, ale również transport i przetwórstwo przemysłowe [5]. Z przeprowadzonej analizy piśmiennictwa, zawierającego wyniki badań empirycznych, odnotowano wpływ czynników socjodemograficznych na pojawienie się symptomów zjawiska mobbingu, stresu i wypalenia zawodowego. Wśród najczęściej wymienianych znalazły się: wiek, płeć, wykształcenie, stan cywilny, forma zatrudnienia i staż pracy [13]. Przeprowadzone badania własne wpływu wieku na występowanie mobbingu wykazały różnice istotne statystycznie ($p < 0,05$) u pracowników sądowych i supermarketów. Wśród pracowników sądowych i supermarketów częściej do czynienia z mobbingiem miały osoby młodsze. Kunecka i wsp. w badaniach wykazały istotne statystycznie zależności w korelacji mobbingu z wiekiem badanych. Najwięcej na zachowania mobbingowe były narażone pielęgniarki z najkrótszym stażem pracy. Autorki potwierdziły również dane literaturowe, że mobbing częściej stosowany był wobec osób z wyższym wykształceniem [14]. Wyniki badań własnych wykazały, że im wyższe wykształcenie, tym mniejsza szansa na zostanie ofiarą mobbingu. Większość doniesień wykazuje, że mobbing dotyka pracowników niezależnie od płci. Doświadczają go zarówno kobiety, jak i mężczyźni. Niektóre doniesienia wskazują większy odsetek kobiet narażonych na mobbing, nie są to jednak różnice istotne statystycznie. Wiek nie jest czynnikiem różniącym podatność pracowników na stanie się ofiarą mobbingu, lecz coraz częściej ofiarami stają się pracownicy młodszy wiekiem [15–17]. Z analizy badań własnych nasilenia zjawiska mobbingu względem miejsca pracy wykazano różnice istotne statystycznie ($p < 0,05$). Nasilenie mobbingu było największe u pracowników supermarketów (39,53%), podobna częstotliwość wystąpiła u pracowników ochrony zdrowia (38,46%), natomiast wśród pracowników sądowych wynosiła 17,28%. W badaniach własnych analiza korelacji pomiędzy nasileniem zjawiska mobbingu a nasileniem stresu wykazała różnice istotne statystycznie ($p < 0,05$). Wraz ze wzrostem nasilenia stresu, wzrasta nasilenie mobbingu. Naukowcy z Uniwersytetu w Stanach Zjednoczonych w swoich badaniach wykazali, że 29% pracowników odczuwa większy niż przeciętny stres zawodowy [18]. Z analizy badań własnych stresu z podziałem na miejsce pracy wśród respondentów wykazano różnice istotne statystycznie ($p < 0,05$). Średnia stresu u pracowników supermarketów wynosiła 6,78, w ochronie zdrowia 6,01, a u pracowników

sądowych — 5,53. Syndrom wypalenia zawodowego był przedmiotem badań Ogińskiej-Bulik przeprowadzonych w 14 różnych zawodach. Ogólne wyniki uzyskane przez osoby objęte badaniem wykazały: wyczerpanie emocjonalne — średnia 15,45, depersonalizacja — średnia 6,19, brak poczucia osiągnięć osobistych — średnia 22,45 [19]. Wraz ze wzrostem nasilenia stresu wzrasta nasilenie wypalenia zawodowego, a wzrost zjawiska mobbingu powoduje wzrost wypalenia zawodowego. Zjawisko mobbingu jest poważnym źródłem stresu w pracy, który ma ujemny wpływ na satysfakcję zawodową oraz na zdrowie psychiczne i fizyczne. Wyniki badań pozwoliły stwierdzić, że mobbing, stres i wypalenie zawodowe stanowią problem w wybranych środowiskach pracy i są to zjawiska szczególnie niebezpieczne. Konsekwencje ponoszą nie tylko sami poszkodowani (m.in. gorszy stan zdrowia psychicznego i mniejsza satysfakcja z pracy), ale również pacjenci/klienci. Mobbing to przede wszystkim problem natury moralnej, będący wynikiem nieprawidłowo rozwiązywanych konfliktów międzyludzkich.

Wnioski

1. Występowanie mobbingu jest istotnie powiązane ze stresem oraz wypaleniem zawodowym.
2. Wykazano, że zjawisko mobbingu dotyka osób, które bardzo nisko oceniają swoją satysfakcję z wykonywanej pracy oraz że osoby z wyższym wykształceniem w mniejszym stopniu są narażone na wystąpienie zjawiska mobbingu.

Piśmiennictwo

1. Litzke S. M., Schuh H. (red.). Stres, mobbing i wypalenie zawodowe. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007.
2. Chirkowska-Smolak T. Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego. RPEiS 2009; 4: 257–272.
3. Siemiński M., Nitka-Siemińska A., Nyka W. M. Zespół wypalenia. Forum Medycyny Rodzinnej 2007; 1 (1): 45–49.
4. Erenkfeit K., Dudzińska L., Indyk A. Wpływ środowiska pracy na powstanie wypalenia zawodowego. Med. Środow. 2012; 15 (3): 121–128.
5. Maslach Ch. Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej. W: Sęk H. (red.). Wypalenie zawodowe — przyczyny, mechanizmy, zapobieganie. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000: 13–31.
6. Sęk H. Zespół wypalenia zawodowego. Wprowadzenie teoretyczne. W: Sęk H. (red.). Wypalenie zawodowe — psychologiczne mechanizmy i uwarunkowania. Zakład Wydawniczy K. Domke, Poznań 1996: 23–29.
7. Chomczyński P. (red.). Mobbing w pracy z perspektywy interakcyjnej. Proces stawania się ofiarą. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2008.
8. CBOS, komunikat nr 2731, wydany 26 czerwca 2002 r., nr kancelaryjny BS/107/2002.
9. Matuszyński W. O źródłach i sposobach przezwycięzania mobbingu w organizacji. Referat wygłoszony na VIII Ogólnopolskiej Konferencji – Etyka w życiu gospodarczym 13 maja 2004 r. w Łodzi, zorganizowanej przez Salezjańską Wyższą Szkołę Ekonomii i Zarządzania, Łódź 2004.
10. Pospiszył I. (red.). Patologie Społeczne. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
11. Kowal J., Pilarek G. Mobbing jako problem etyki w zarządzaniu. Annales. Etyka w życiu gospodarczym 2011; 14 (1): 227–240.
12. Miedzik M. Mobbing — charakterystyka zjawiska na podstawie badań własnych. W: Plomba M. (red.). Człowiek u progu trzeciego tysiąclecia. Oficyna Wydawnicza Impuls. Kraków 2009: 39–48.
13. Miedzik M. Mobbing — charakterystyka zjawiska w Polsce. Polit. Społ. 2008; 3: 31–34.
14. Kunecka D., Kamińska M., Karakiewicz B. Skala zjawiska mobbingu wśród pielęgniarek/pielęgniarzy zatrudnionych w szczecińskich szpitalach. Med. Pr. 2008; 59 (3): 223–228.
15. Delikowska K. Raport z badań na temat działań mobbingowych w miejscu pracy. WRZOS, Społecznik 2004; 7: 5–31.
16. Leymann H. The content and development of mobbing at work. European Journal of Work and Organizational Psychology 1996; 5 (2): 165–184.
17. Hirigoyen M. F. (red.). Molestowanie w pracy. Wydawnictwo „W Drodze”, Poznań 2003.
18. Jabłkowska K., Borkowska A. Ocena nasilenia stresu w pracy a cechy zespołu wypalenia zawodowego u menadżerów. Med. Pr. 2005; 56 (6): 439–444.
19. Lubrańska A. Środowisko pracy a wypalenie zawodowe — analiza wzajemnych relacji na przykładzie badań reprezentantów różnych obszarów aktywności. Folia Psychol 2012; 16: 35–45.