

# Kiedy publiczna krytyka może być uznana za mobbing

**Omawianie wyników działów sprzedaży na forum jest dozwolone.** Pracodawca może bowiem ocenić sposób wykonania polecenia, a co za tym idzie wyrazić negatywną opinię. Ważne, by była ona obiektywna



**Agata Mierzwa**  
senior associate  
z kancelarii  
Domański  
Zakrzewski  
Palinka

W większości firm handlowcy mają określone plany sprzedażowe – czyli odgórnie ustalone wytyczne dotyczące tego, ile powinni w danej jednostce czasu sprzedać. Po zakończonym okresie sprzedaży (np. miesięcznym czy kwartalnym) dokonuje się podsumowania wyników poszczególnych przedstawicieli. Niejednokrotnie pracodawca rozsyła e-maila do wszystkich z działu, który zawiera takie informacje. W takiej sytuacji pojawia się pytanie, czy ma do tego prawo oraz gdzie jest granica publicznej krytyki pracy handlowca?

## WĄTPLIWOŚĆ 1

### Zarzut stosowania mobbingu

Częstą praktyką jest omawianie wyników sprzedaży na forum wszystkich przedstawicieli. Zwykle obok pokazania obiektywnych zestawień liczbowych

towarzyszy temu komentarz będący oceną poszczególnych handlowców. Czy takie postępowanie pracodawcy nie naraża go na zarzut stosowania mobbingu?

## Wyjaśnienie

Ocena pracy pracowników, w tym ocena krytyczna, jest uprawnieniem pracodawcy. Wspólne omówienia wyników działu sprzedaży nie jest działaniem bezprawnym ani samo w sobie nie będzie stanowiło mobbingu. Pracodawca ma prawo korzystać z uprawnień, jakie wynikają z umownego podporządkowania (wyrok Sądu Apelacyjnego w Gdańsku z 4 lipca 2013 r., sygn. akt III APA 12/13, LEX nr 1369288). W wyroku z 5 października 2006 r., Sąd Apelacyjny w Poznaniu potwierdził wręcz, że pracodawcy przysługuje prawo do oceny pracy wykonywanej przez pracownika, a jeżeli przełożony nie ma na celu poniżenia pracownika, a jedynie zapewnienie realizacji planu czy prawidłowej organizacji pracy, nie można mówić o mobbingu (sygn. akt. III APA 40/06, publ. LEX nr 214286).

Zatem kluczowe znaczenie będzie miało unikanie ko-

mentarzy mających na celu lub powodujących poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu. Wspólne omawianie wyników jest samo w sobie obiektywnie uzasadnione, bowiem zazwyczaj od wyniku całej grupy zależy poziom wynagrodzenia zmiennego wypłacanego przedstawicielom, a ponadto takie zebrania mają charakter motywujący. Jednak pracodawca powinien unikać przysłowiowego wytykania palcem na forum pracowników najsłabszych, złośliwych, cynicznych czy obraźliwych uwag pod ich adresem.

Warto pamiętać, że do mobbingu może dojść także wtedy, gdy celem pracodawcy nie było upokorzenie czy ośmieszenie pracownika. SN wielokrotnie uznawał, że dla stwierdzenia mobbingu wystarczy, iż pracownik był obiektem oddziaływania, które według obiektywnej miary może być ocenione za wywołujące jeden ze skutków określonych w art. 94<sup>3</sup> par. 2 k.p. (wyrok z 7 maja 2009 r., sygn. akt III PK 2/09, LEX nr 510981). Innymi słowy intencje pracodawcy mogły być szczerne (np. motywowanie

pracownika), ale doprowadziły w praktyce do nagannego skutku, np. ośmieszenia pracownika.

## WĄTPLIWOŚĆ 2

### Roszczenie o odszkodowanie

Przy omawianiu wyników na forum niejednokrotnie pracownicy zarzucają pracodawcy, że naraził ich na stres z tym związany, szczególnie wtedy gdy nie wypełnili oni założonego planu sprzedaży. Pojawia się problem, czy uzasadnione będzie zasądzenie zadośćuczynienia z powodu odczuwania przez pracownika negatywnych emocji w związku z krytyczną oceną jego pracy?

## Wyjaśnienie

Nie uzasadni roszczenia o zasądzenie zadośćuczynienia odczuwanie przez pracownika negatywnych emocji w związku z krytyczną oceną jego pracy (np. żalu, przygnębienia czy smutku) czy doznawanie stresu z tego powodu. Sądy przyjmują bowiem, że środowisko pracy

jest samo w sobie środowiskiem stresogennym.

Na przykład w wyroku z 20 marca 2007 r. SN stwierdził, że towarzysząca zapowiedzianym zwolnieniom z pracy atmosfera napięcia psychicznego wśród załogi zakładu pracy nie oznacza stosowania przez pracodawcę mobbingu (sygn. akt II PK 221/06, LEX nr 272245). Analogicznie należy potraktować sytuację krytykowania pracownika za słaby wynik jego pracy, i to nawet jeśli podwładny wykazałby nierzetelne czy zbyt niekorzystne ocenianie jego pracy (podobnie Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 25 czerwca 2007 r., sygn. akt III APa 65/07, LexPolonica nr 1796706).

Aby wyeliminować przypadki pracowników nadmiernie wrażliwych, w orzecznictwie przyjęto wzorzec „ofiary rozsądnej”. Uznaje się, że do mobbingu może dojść jedynie wtedy, gdy pracownik jest obiektem oddziaływania, które według obiektywnej miary może być ocenione za wywołujące jeden ze skutków określonych w art. 94<sup>3</sup> par. 2 k.p. (wyrok SN z 14 listopada 2008 r., sygn. akt II PK 88/2008, LEX

nr 490339). Ponadto, aby sąd zasądził kwotę zadośćuczynienia, pracownik musiałby wykazać rozstrój zdrowia kwalifikowany w kategoriach medycznych (wyrok SA w Krakowie z 29 listopada 2000 r., sygn. akt I ACa 882/00, LexPolonica nr 1418105).

Podsumowując, pochodną uprawnienia pracodawcy do wydawania pracownikowi poleceń służbowych jest prawo do oceny sposobu wykonania polecenia, a co za tym idzie także krytyki. Krytyczna ocena pracy, jeśli znajduje oparcie w faktach (np. złej lub słabej jakości pracy), nie jest zatem – co do zasady – działaniem bezprawnym. Z drugiej strony pracodawca powinien każdorazowo zwracać uwagę, aby sposób wyrażenia krytyki i jej forma nie naruszyły zasad współzycia społecznego, dóbr osobistych pracownika ani nie stanowiły mobbingu, któremu pracodawca ma obowiązek przeciwdziałać. Wydaje się zatem, że szczególną ostrożność należy zachować, jeśli ocena pracy następuje w obecności współpracowników, jednak nie ma podstaw, aby wymagać od pracodawców rezygnacji z takich praktyk.