

Sygn. akt III APa 19/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 9 września 2015 r.

Sąd Apelacyjny - III Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych w Gdańsku

w składzie:

Przewodniczący:	SSA Alicja Podlewska (spr.)
Sędziowie:	SSA Maria Sałańska - Szumakowicz SSA Grażyna Horbulewicz
Protokolant:	stażysta Agnieszka Makowska

po rozpoznaniu w dniu 9 września 2015 r. w Gdańsku

sprawy J. P.

przeciwko Bank (...) SA

o ochronę dóbr osobistych i zadośćuczynienie w związku z mobbingiem

na skutek apelacji J. P.

od wyroku Sądu Okręgowego w Gdańsku VIII Wydziału Pracy i Ubezpieczeń Społecznych z dnia 27 kwietnia 2015 r., sygn. akt VIII P 3/14

1. oddala apelację;

2. zasądza od powódki J. P. na rzecz pozwanej Bank (...) s.a. w W. kwoty 2.160,00 zł (dwa tysiące sto sześćdziesiąt 00/100) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu za II instancję.

SSA Maria Sałańska – Szumakowicz SSA Alicja Podlewska SSA Grażyna Horbulewicz

Sygn. akt III APa 19/15

UZASADNIENIE

Powódka J. P. pozwem z 13 stycznia 2014 roku, skierowanym przeciwko pozwanemu Bankowi (...) S.A. w W., wniosła o:

- zobowiązanie pozwanego do zaniechania działań mobbingowych względem powódki, a polegających w szczególności na eliminacji powódki z grona pracowników banku, nieprzydzielaniu jej pracy, pozbawianiu jej możliwości wykonywania dotychczasowych zadań, głównie szkoleń, marnotrawienie wiedzy, kompetencji i dyspozycyjności powódki, pozbawianie jej należnych premii, wykluczanie jej spoza kręgu osób będących odbiorcami istotnych

informacji, nastawieniu nacechowanym ignorancją i lekceważeniem, organizowaniu spotkań z powódką w miejscach i w sposób stanowiący uciążliwość, a przynajmniej niedogodność,

- nakazanie pozwanemu złożenia oświadczenia w przedmiocie oficjalnych przeprosin powódki w związku z podjętymi przez pracodawcę działaniami mobbingowymi względem powódki, skierowanego do wszystkich pracowników Departamentu (...) i (...) Zaangażowania I., Regionu (...) w Banku (...) S.A.,

- zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kwoty 20.000 zł wraz z odsetkami od 22 sierpnia 2013 roku do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia za krzywdę doznaną na skutek mobbingu ze strony pozwanego pracodawcy,

- zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego wg norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu powódka wskazała, iż jest pracownikiem pozwanego banku od 2 października 1978 roku i podczas ok. 35-letniego zatrudnienia nigdy nie spotkała się ze złym traktowaniem, czy jakimkolwiek innymi problemami w miejscu pracy. Sytuacja zmieniła się w związku ze zmianą przełożonego od czerwca 2010 roku. Pierwszy rok współpracy z przełożonym M. L. (1) upłynął dość pomyślnie, jednakże od marca 2011 roku, ze znacznym nasileniem od lipca 2011 roku, z niewiadomych przyczyn stała się adresatką działań mobbingowych z jego strony. Okoliczności te doprowadziły ją do rozstroju zdrowia, przebywała na zwolnieniach lekarskich i zasięgała konsultacji psychiatrycznych.

W odpowiedzi na pozew pozwany Bank (...) S.A. w W. wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powódki na rzecz pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego wg norm przepisanych.

W uzasadnieniu wskazał, iż zarzuty powódki jako bezpodstawne nie zasługują na uwzględnienie. Wskazał na niską jakość pracy powódki oraz ocenianie jej w programie (...) jako częściowo spełniającej oczekiwania. Pozwany podał, iż żaden z przełożonych nie lekcewał i nie ignorował powódki. Pomimo dedykowanego czasu, oferowanego wsparcia, wielokrotnie powtarzanych próśb i ustaleń co do zasad pracy, powódka prezentowała podejście nacechowane nieliczeniem się z przełożonymi, niestosowaniem przekazywanych jej przez przełożonych zaleceń co do jakości wykonywanej przez nią pracy. Pozwany podniósł również, iż powódka nie wykazała, aby jej stan zdrowia uległ pogorszeniu. Wizyty u psychiatry nie świadczą o tym, że powódka doznała rozstroju zdrowia w związku z pracą, powódka nie miała zalecanego leczenia farmakologicznego.

Wyrokiem z dnia 27 kwietnia 2015 r. Sąd Okręgowy w Gdańsku VIII Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych oddalił powództwo (1) oraz zasądził od powódki na rzecz pozwanego kwotę 1800 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Powyższe rozstrzygnięcie Sąd Okręgowy oparł na następujących ustaleniach i rozważaniach:

W pozwanym Banku (...) S.A. w W. funkcjonuje system okresowej oceny pracowników (...), dokonywany zgodnie z Instrukcją Służbową nr (...) „Procedura oraz przebieg procesu okresowej oceny pracowników Banku (...) S.A.”, stanowiącą załącznik do Zarządzenia Prezesa Zarządu Banku (...)/ (...).

Celem okresowej oceny pracowników jest ocena stopnia oraz sposobu realizacji celów wyznaczanych pracownikowi w danym okresie oceny oraz określenie działań rozwojowych wspierających realizację celów na kolejny rok.

Ocena dostarcza informacji będących wsparciem w efektywnej realizacji polityki zarządzania zasobami ludzkimi w Banku. Dokonywana jest w programie (...), dostępnym na stronie internetowej Banku, w oparciu o arkusze oceny pracownika Banku.

Ocenię podlegają co do zasady pracownicy pozwanego zatrudnieni na podstawie umowy o pracę.

Pracownicy pozwanego Banku uczestniczą w procedurze „Informacja zwrotna 180/360 stopni”, która ma na celu wspieranie rozwoju pracowników poprzez zwiększanie ich świadomości o postawach i zachowaniach budujących ich

styl pracy. Nie jest oceną, ale działaniem rozwojowym, wspierającym określenie mocnych stron i obszarów do rozwoju z wielu punktów widzenia i poziomów współpracy.

Do udziału w ww. procedurze danego pracownika kieruje przełożony.

Zasady premiowania pracowników Banku uregulowane są w załączniku nr 4 do Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy w Banku.

Uruchamiany fundusz premiowy dla Centrali Banku podlega podziałowi na komórki organizacyjne. Decyzję o wysokości premii dla poszczególnych komórek Centrali Banku podejmuje Zarząd Banku, po uprzednim dokonaniu oceny pracy tych komórek w stosunku do wyznaczonych zadań wynikających z planu pracy za dany okres i poleceń Zarządu Banku

Premia indywidualna ma charakter uznaniowy. Decyzję o wysokości premii indywidualnej podejmuje przełożony w oparciu o ocenę wyników pracy, stopień zaangażowania pracownika. Za okres otrzymywania zasiłku chorobowego premia ulega zmniejszeniu.

Zarządzeniem Nr (...) z 20 listopada 2009 roku pozwany wprowadził „Politykę antymobbingową Banku (...) S.A.”.

Powódka J. P. jest zatrudniona w pozwanym Banku (...) S.A. w W. Oddział w G. od 2 października 1978 roku, na stanowiskach stażystki, starszego referenta, inspektora, starszego inspektora ekonomicznego, zastępcy naczelnika wydziału, naczelnika wydziału, naczelnika wydziału operacji bankowych, naczelnika wydziału obsługi podmiotów gospodarczych, od 1 lipca 1994 roku zastępcy dyrektora oddziału banku, od 1 stycznia 2000 roku dyrektora ds. klienta detalicznego, od 1 lipca 2009 roku dyrektora oddziału ds. bankowości detalicznej.

Powódka podlegała ocenie za 2009 rok jako D. Oddziału ds. Bankowości Detalicznej. Ocenę sporządzili Dyrektor Regionalny ds. Personalnych J. S. (1) oraz D. Regionu A. T. (1). W uwagach oceniający stwierdzili, iż powódka planowana jest do zagospodarowania poza strukturami Banku lub w ramach struktur poza pionem.

W ocenie pracowniczej (...) za 2009 rok powódka została oceniona jako częściowo spełniająca oczekiwania. Ocenę tej dokonała bezpośrednia przełożona powódki – dyrektor I Oddziału Banku w G. B. M. (1). W jej ocenie zadania, które realizowała powódka, zatrudniona wówczas na stanowisku D. ds. Bankowości Detalicznej III Oddziału Banku w G., na poziomie zgodnie z oczekiwaniami, odnosiły się tylko do organizacji pracy jednostki i zapewnienia wizualnej estetyki oddziału. Obszary, które przez cały okres współpracy z B. M. (1) pozostawały do poprawy to: nadzór nad realizacją planów sprzedażowych, podział ich na swoich pracowników i monitorowanie ich wykonania, pozyskiwanie nowych klientów, akcje sprzedażowe na rynku lokalnym, skuteczna i efektywna komunikacja w zespole, motywowanie podległych pracowników i prowadzenie w stosunku do nich działań coachingowych w celu zwiększenia efektywności realizacji przydzielonych zadań sprzedażowych, podejmowanie skutecznych działań, mających na celu niedopuszczenie do rezygnacji klientów z posiadanych produktów i usług bankowych. Powódka nie zrealizowała celów wyznaczonych w nocie (...) za rok 2009, dotyczącej celów biznesowych przyznawanych na oddział, które mają być wykonane w ciągu 12 miesięcy kalendarzowych. Nastąpiły spadki po stronie ilości kredytów, kart kredytowych i oszczędności oraz liczby klientów w oddziale Banku. Z oceną powyższą powódka nie zgodziła się.

Za 2009 rok powódka została oceniona jako jeden z czterech najsłabszych pracowników. Dyrektor M. H. zaproponowała powódce stanowisko eksperta, pozostałe dwie osoby, zatrudnione dotychczas na stanowiskach dyrektora, również zostały ekspertami, czwartej osobie pozwany wypowiedział umowę o pracę.

Powódka nie została zaproszona na rozmowę rekrutacyjną na stanowisko dyrektora oddziału z uwagi na fakt, że nie spełniała kryteriów stanowiska, zwłaszcza podstawowych wymaganych przez stronę biznesową, w zakresie aktualnej wiedzy na temat oferty produktowej banku, rynku lokalnego i konkurencji, od grudnia 2009 roku powódka nie pełniła funkcji dyrektora oddziału. Na załączone ogłoszenie odpowiedziały cztery osoby, w tym powódka, ale tylko dwie z tych osób zostały zaproszone na spotkania rekrutacyjne.

Dyrektor Regionalny ds. Personalnych J. S. (1) podziękowała powódce za zainteresowanie ofertą Banku na Wewnętrznej Giełdzie Pracy i poinformowała ją, że ze względu na ścisłe kryteria i wymagania związane ze stanowiskiem dyrektora oddziału Bank nie może zaproponować powódce udziału w rekrutacji.

Od 1 grudnia 2009 roku powódka pracuje na stanowisku eksperta w Departamencie (...) Satysfakcją Klientów, Region (...). Od 13 stycznia 2013 roku wskutek zmian w Regulaminie Organizacyjnym Banku (...) zmienił nazwę na Departament (...) i (...) Zaangażowania I..

Rolą Departamentu jest rozpowszechnianie w całej strukturze Banku podejścia opartego na zaspokajaniu potrzeb klientów, w celu zapewnienia stałego wzrostu satysfakcji klientów ze świadczonych przez Bank usług.

W ramach Departamentu (...) i (...) Zaangażowania I. funkcjonuje Biuro (...), Biuro (...) Operacyjnej oraz Biuro Reklamacji.

Powódka wykonuje pracę w Zespole (...) w Biurze (...) Operacyjnej jako przedstawiciel terenowy w Regionie (...).

Główne obszary działania Biura (...) Operacyjnej to:

- dostarczanie danych służących do wypracowania planu działań mających na celu poprawę jakości obsługi,
- przeprowadzanie badań M. S. ((...) Klient), M. C. ((...) Telefon) i M. Web (Formularz Internetowy),
- przeprowadzanie (...) Satysfakcji Klienta Wewnętrznego,
- wypracowanie i rozwijanie standardów obsługi zgodnych z oczekiwaniami klientów,
- wsparcie programów szkoleniowych mających na celu poprawienie jakości obsługi,
- wsparcie specjalnych projektów prowadzonych przez Departament.

W Biurze (...) Operacyjnej w Zespole (...) jest zatrudnionych 9 przedstawicieli terenowych, którzy fizycznie wykonują pracę w siedzibach poszczególnych regionów powołanego Banku w Polsce, m.in. w G..

Przełożony przedstawicieli terenowych – kierownik zespołu wykonuje pracę w Centrali Banku w W..

Rozproszenie terytorialne poszczególnych członków zespołu warunkuje kontakty z przełożonym głównie w formie indywidualnych rozmów telefonicznych, telekonferencji, maili oraz okresowych spotkań zespołu.

Każdy z przedstawicieli terenowych samodzielnie reprezentuje Departamenty i kształtuje relacje z pracownikami regionów Banku na wyznaczonym obszarze. Działania każdego z członków Zespołu (...) – przedstawiciela terenowego – podlegają ustaleniom i akceptacji w ramach Biura (...) Operacyjnej przez bezpośredniego przełożonego.

Jednym z kluczowych wyznaczników powodzenia działań podejmowanych przez przedstawiciela terenowego jest jego wiedza merytoryczna, aktywność w promowaniu wyników badań, umiejętność jasnej komunikacji, umiejętność budowania dobrych relacji w regionie z kadrą menedżerską, wsparcie kadry menedżerskiej w pracy nad podwyższeniem jakości obsługi w oddziałach Banku, wsparcie pracowników pod kątem szkoleniowym.

Kierownik Zespołu (...) Sieci jest odpowiedzialny za efektywną realizację tych zadań przez członków zespołu.

Bezpośrednim przełożonym powódki od czerwca 2010 roku do 31 października 2013 roku był M. L. (1) – kierownik Zespołu (...) Sieci w Biurze (...) Operacyjnej.

D. Operacyjnym Biura (...) Operacyjnej jest A. U. (1).

D. Departamentu (...) i (...) Zaangażowania I. jest M. H..

Zakres zadań powódki to:

- realizacja misji Departamentu oraz przestrzeganie zasad przyjętych w Regulaminie Organizacyjnym Departamentu,
- współpraca z dyrektorami regionalnymi i pracownikami komórek regionalnych w opracowywaniu planów działań w zakresie poprawy satysfakcji klientów i poziomu jakości,
- wizytowanie i wsparcie jednostek Banku danego Regionu Biznesowego,
- przygotowywanie i aktywny współdział przy realizacji wiodących inicjatyw i badań wewnętrznych Departamentu,
- analiza wyników badań oraz reklamacji dla danego Regionu Biznesowego w celu dostarczenia wniosków i rekomendacji dla poszczególnych jednostek Banku,
- opracowanie planu działań w regionie ukierunkowanego na poprawę jakości obsługi oraz osiągnięcie założonych wyników wzrostu satysfakcji klientów, przy akceptacji Dyrektora Regionalnego ds. Bankowości Detalicznej,
- przygotowywanie informacji dotyczącej poziomu wdrażania planów działań przez jednostki Banku dla danego Regionu Biznesowego,
- wsparcie jednostek Banku we wdrażaniu standardów jakości obsługi klienta zgodnych z przyjętą polityką Banku, w tym przeprowadzanie dedykowanych szkoleń,
- przygotowywanie i przekazywanie do komórki nadzorującej cyklicznych raportów zawierających informacje z podejmowanych działań oraz zrealizowanych zadań,
- przygotowywanie i przekazywanie do komórki nadzorującej rekomendacji w zakresie polepszania standardów jakości obsługi klientów oraz możliwych obszarów wzrostu satysfakcji klientów,
- nadzorowanie, koordynowanie i wsparcie jednostek Banku danego Regionu Biznesowego w procesie rozpatrywania reklamacji, rejestracji w systemie (...) oraz monitoringu terminowości rozpatrywania,
- przygotowywanie wymaganych raportów i zestawień statystycznych dotyczących reklamacji w danym Regionie dla Departamentu,
- nadzór nad wykorzystaniem limitów decyzyjnych dotyczących uznania reklamacji w jednostkach Banku danego Regionu Biznesowego,
- współpraca z Managerami ds. Operacyjnych jednostek Banku, w zakresie reklamacji i jakości obsługi Klientów,
- współpraca z pozostałymi jednostkami organizacyjnymi Banku w zakresie koniecznym do realizacji zadań określonych w Regulaminie oraz innych zleconych przez D. Departamentu,
- zastępowanie wskazanych pracowników Zespołu na czas nieobecności (urlopy, zwolnienia) na obszarze wskazanego Regionu Biznesowego i w zakresie zadań osoby nieobecnej,
- terminowe i rzetelne rozliczanie dokumentów administracyjnych i kadrowych (np. wnioski urlopowe, delegacje).

W wiadomości e-mail z 28 października 2010 roku do D. Departamentu (...) i (...) Zaangażowania I. M. D. Regionu (...) B. U. (1) (wcześniej R.) przekazała negatywną opinię na temat pracy powódki na zajmowanym stanowisku eksperta.

Na poparcie wyrażonego stanowiska załączyła wiadomość e-mail z 27 października 2010 roku od D. Oddziału wiodącego dla wiązki, tj. grupy oddziałów z jednym dużym wiodącym oddziałem i kilkoma mu podległymi w G., Ż. P. (1)

oraz notatkę służbową ze spotkania w sprawie (...), tj. badania satysfakcji klientów, z udziałem powódki, sporządzoną przez D. wiazki w S. M. L. (2).

Załączona wiadomość wskazuje, iż odbyte w ramach wiazki wizyty powódki nie były pomocne dla pracowników w budowaniu jakości obsługi klientów, a formułowane wnioski co do przebiegu tych wizyt dotyczyły zbyt pobieżnego przekazywania informacji dotyczącej wyników badań oraz braku precyzyjnego wyjaśnienia wątpliwości pracowników wiazki, powtarzania tych samych informacji na kolejnych spotkaniach, deprecjonowania wagi wyników badania satysfakcji klientów, koncentracji na podstawowych zadaniach bez odniesienia się do szczegółowych wyników dla wiazki, braku wsparcia w zakresie propozycji działań i rozwiązań na rzecz poprawy jakości obsługi, podważanie stanowiska i opinii dyrektora co do realizowanych założeń. Po spotkaniu powódki w wiazce w G. dyrektor wiazki otrzymała od jego uczestników negatywne informacje na temat przebiegu i jakości tego spotkania.

21 kwietnia 2011 roku D. Departamentu (...) i (...) Zaangażowania I. M. H. zwróciła się do D. Zarządzających w Regionach Banku o przedłożenie opinii na temat pracy przedstawicieli terenowych Departamentu w regionach – celem dokonania rocznej oceny pracowników.

Dyrektorzy regionalni mieli w szczególności określić: w jakim zakresie pracownik realizował zadania na rzecz wsparcia regionu w budowaniu satysfakcji klientów, jakie były mocne, a jakie słabe strony przy realizacji zadań, na jakie kompetencje pracownika należy zwrócić szczególną uwagę, jakie są oczekiwania regionów w zakresie współpracy na kolejny rok.

27 kwietnia 2011 roku D. Regionu (...) B. U. (1) (dawniej R.) przesłała podsumowanie opinii dyrektorów oddziałów wiodących Banku w Regionie (...) dotyczące jakości, współpracy i wpływu pracy przedstawiciela terenowego J. P. na Region (...). Informacja ta została zebrana przez D. ds. Klientów Detalicznych w Regionie (...) A. O. (1).

W opinii dyrektorów oddziałów wiodących podczas spotkań z powódką brakowało dogłębnej analizy tematu, po spotkaniach pracownicy nadal nie byli świadomi jakie są mocne i słabe strony danej wiazki, ze strony powódki brakowało jej własnej inicjatywy, nie wskazywała ona konkretnych działań jakie mają podjąć, bądź mogłyby podjąć oddziały w celu poprawy jakości obsługi klientów, powódka nie potrafiła w sposób przekonujący przekazywać informacji.

W 2011 roku, szczególnie w drugim kwartale, powódka zwracała się do kierownika M. L. (1) i dyrektor A. U. (1) o wsparcie w zakresie przygotowania materiałów na odbywające się w tym czasie spotkania w regionie. Wskazywała, że ze strony regionu formułowane są oczekiwania, z którymi nie do końca wie jak może sobie poradzić oraz brak jest właściwej komunikacji, a ponadto podnosiła kwestie współpracy z powołaną w lipcu 2011 roku D. Operacyjną w Regionie (...) B. C. (1), z którą miała współpracować w zakresie poprawy jakości obsługi.

Kierownik M. L. (1) jako bezpośredni przełożony powódki w dniach 25 – 29 lipca 2011 roku odbył wizytę w Regionie (...), w trakcie której uczestniczył w warsztatach przeprowadzanych przez powódkę w oddziałach Banku w C., w S. i w G.. Stwierdził on, iż powódka jest otwarta do pracowników oddziałów, przejawia dużą chęć przeprowadzania wizyt i szkoleń w Regionie (...). Jednocześnie brakuje powódce przygotowania merytorycznego, niejasno przekazuje wnioski i wyniki z badań prowadzonych w ramach Departamentu, stosuje w komunikacji z pracownikami stwierdzenia oceniające oraz własne opinie na temat jakości w oddziale, nie wspierających celu warsztatów i zakłócających ogólny przekaz. W ocenie przełożonego prowadzone przez powódkę spotkania nie motywowały pracowników oddziałów do zaangażowania się w podjęcie działań na rzecz wzrostu jakości obsługi klientów w Banku.

Negatywne spostrzeżenia przełożonego powódki z wizyt w oddziałach co do jej pracy potwierdziła w rozmowie z nim D. Operacyjna w Regionie (...) B. C. (1), prosząc jednocześnie o wsparcie ze strony przełożonego w zakresie poprawy jakości pracy powódki.

6 września 2011 roku miało miejsce spotkanie powódki z przełożonym M. L. (1), w obecności dyrektor M. H. oraz dyrektor A. U. (1). Podczas tej rozmowy wyjaśniono powódce na czym polegały zastrzeżenia przełożonego związane

z wizytą w regionie 25 – 29 lipca 2011 roku co do jakości pracy powódki, postrzegania jej osoby jako pracownika ze strony regionu oraz dalszych krokach co do poprawy. M. L. (1) przypomniał powódce zasady dotyczące wizyt w wiązках oraz wskazał, że przed wizytami w oddziałach materiały dotyczące wyników w zakresie badania satysfakcji klienta muszą być uzgadniane i akceptowane przez przełożonego, ustalony powinien być cel i przebieg warsztatów.

Na początku grudnia 2011 roku powódka odbyła kilka wizyt w małych placówkach Banku, nie informując o tej okoliczności przełożonych. Przełożeni w korespondencji e-mail z 7 grudnia 2011 roku zwrócili się do powódki o wyjaśnienie przyczyn braku uzgodnienia wizyt w oddziałach.

18 stycznia 2012 roku powódka otrzymała certyfikat potwierdzający, iż jest certyfikowanym trenerem wewnętrznym pozwanego Banku, uczestniczyła w szkoleniu T. the T. w wymiarze minimum 24 godzin dydaktycznym oraz posiada uprawnienia do prowadzenia szkoleń z zakresu Jestem Klientem.

14 marca 2012 roku powódka bez uzgodnienia odbyła wizytę w placówce w W., 22 marca 2012 roku w G..

28 maja 2012 roku w Centrali Banku w W. odbyła się rozmowa dotycząca oceny pracowniczej (...) powódki za 2011 r., z którą powódka się nie zgodziła. W spotkaniu uczestniczyli: powódka, kierownik M. L. (1) oraz dyrektor A. U. (1). Na spotkaniu tym powódce przekazano również informację o programie emerytalnym w Banku w związku z faktem, iż w 2012 roku powódka skończyła 58 lat i mogłaby ewentualnie skorzystać ze świadczenia przedemerytalnego. Informację taką pozwany przekazywał wszystkim pracownikom spełniającym kryteria.

Wobec stwierdzenia powódki, że nie zgadza się z oceną przełożonych, pozwany zaproponował powódce przeprowadzenie inicjatywy „Informacja zwrotna 180/360 stopni”, która miała na celu w obiektywny sposób przedstawić opinię na temat pracy powódki.

Powódka brała aktywny udział w ustaleniach listy uczestników badania, wypełniła samoocenę, a następnie brała udział w rozmowie podsumowującej z przedstawicielem kadr.

W związku z zakwestionowaniem przez powódkę oceny pracowniczej (...), odwołaniem od oceny i zaproponowanym procesem „Informacja zwrotna 180/360 stopni” nie było możliwości dalszego wypracowania zakresu wizyt w wiązках w okresie od II kwartału 2012 roku do czasu zamknięcia procesu.

18 grudnia 2012 roku podczas spotkania podsumowującego wyniki (...) zwrotnej 180/360 stopni”, które potwierdziło różnicę w percepcji pomiędzy klientem wewnętrznym (odbiorcy działań powódki w Regionie (...)) i przełożonym a wysokim poziomem samooceny pracownika, przekazana została ze strony przełożonych propozycja zmiany zakresu obowiązków powódki, tj. podjęcie pracy w Biurze Reklamacji. W ocenie pozwanego powódka jako były wieloletni dyrektor oddziału była bardzo dobrze predestynowana do wykonywania obowiązków w zakresie rozpatrywania reklamacji, obowiązki z zakresu problematyki reklamacji miała wpisane w zakresie zadań w „Opisie stanowiska”. Powódka nie wyraziła zgody na przeniesienie do Biura Reklamacji.

25 czerwca 2013 roku w Centrali Banku w W. odbyło się spotkanie z powódką, w celu omówienia sytuacji dotyczącej jej pracy, w którym uczestniczyli: dyrektor A. N. (1), dyrektor A. R. (1), dyrektor A. U. (1), kierownik M. L. (1) oraz A. J. (1) – przedstawiciel związków zawodowych.

Powódka w 2010 roku prowadziła 7 sesji szkoleniowych plus sesja pilotażowa, przy średniej na członka zespołu 6 sesji, w 2011 roku 18 sesji przy średniej 18 sesji, w 2012 roku 5 sesji (6 odwołana) przy średniej nieco poniżej 6 sesji oraz w 2013 roku 1 sesja przy średniej 2 – 3 sesji.

Powódka w 2010 i 2011 roku brała udział jako uczestnik w następujących szkoleniach:

- (...) – średniozaawansowany,
- Akademia (...): „Informacja Zwrotna w Zarządzaniu Ludźmi”,

- „Społeczność trenerów”,
- „T. the R.” – szkolenie wprowadzające dla trenera – satysfakcja klientów, jestem klientem moduł I i moduł II,
- „Prezentacje i wystąpienia publiczne”,
- (...): szkolenie regionach,
- L. for R. – „Przywództwo z pasją”,
- “ (...) 2011” – warsztaty dla pracowników,
- Akademia (...): “Umiejętności negocjacyjne”.

Pozwany kierował do powódki komunikację mailową, tj. na skrzynkę imienną powódki oraz wg listy dystrybucyjnej całego zespołu, ok. 279 sztuk rocznie, z czego ok. 70% komunikacji pochodziło od przełożonego powódki M. L. (1). Powódka była zapraszana na telekonferencje, brała udział w 7 – 8 telekonferencjach w ciągu roku, organizowanych w ramach zespołu. Uczestniczyła w ok. 2 – 3 spotkaniach zespołu w ciągu roku. Wszystkie spotkania i ich terminy były uzgadniane z powódką i odbywały się za jej zgodą.

W 2012 roku powódka przebywała za zwolnieniu lekarskim 37 dni (z sobotami i niedzielami 52 dni). Była to jedna z podstaw do niewypłacenia jej premii. W ocenie pozwanego, powódka nie realizowała zadań nawet w podstawowym wymiarze i dlatego nie było podstaw do przyznania jej premii. Powódka bezpośrednio po rozliczeniu premii nie zgłaszała zastrzeżeń do pozwanego.

Powódka w dniach 1 sierpnia 2012 roku, 18 sierpnia 2012 roku, 5 września 2012 roku, 19 września 2012 roku, 2 stycznia 2013 roku, 23 lutego 2013 roku, 7 sierpnia 2013 roku zasięgała konsultacji u lekarza psychiatry. Podczas ostatniej wizyty, tj. 7 sierpnia 2013 roku, psychiatra nie stwierdził wskazań do farmakoterapii.

Od 1 listopada 2013 roku zespół, którym zarządzał M. L. (1) został podzielony na dwa 5-osobowe zespoły, tj. Północ i P.. Jednym z nich zarządza M. L. (1), drugim G. K. (1). Bezpośrednim przełożonym powódki od tej daty jest G. K. (1).

Za 2014 rok powódka została oceniona jako częściowo spełniająca oczekiwania.

Powyższy stan faktyczny Sąd Okręgowy ustalił na podstawie zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego w postaci dokumentów oraz zeznań świadków i częściowo powódki przesłuchanej w charakterze strony.

Przedłożone do akt sprawy dokumenty oraz ich kopie nie budziły wątpliwości Sądu I instancji co do ich prawdziwości i wiarygodności. Nadto, nie były one kwestionowane przez strony. Dokumentom urzędowym, sporządzonym w przepisanej formie przez powołane do tego organy należało dać wiarę co do tego, co zostało w nich urzędowo zaświadczone. W ocenie Sądu Okręgowego, brak jest jakichkolwiek podstaw, by podważać autentyczność, czy rzetelność zawartych w dokumentach prywatnych oświadczeń woli, a co za tym idzie, by dowodom tym odmówić wiarygodności. Wydruki e-mail Sąd dopuścił jako dowód i ocenił mając na uwadze treść art. 308 k.p.c. i 309 k.p.c., którym jako niekwestionowanym przez strony dał wiarę w całości.

Sąd Okręgowy dał wiarę zeznaniom świadków M. L. (1), A. U. (1), M. H., B. U. (1), A. O. (1), B. C. (1), Ż. P. (1), M. L. (2), B. M. (1), J. S. (1), A. W., A. N. (1), A. R. (1), G. K. (1) jako logicznym, spójnym oraz zgodnym z pozostałym materiałem dowodowym zebrany w sprawie. Wskazani świadkowie w zeznaniach nie potwierdzili faktu stosowania mobbingu wobec powódki.

Sąd I instancji uznał zeznania świadka A. J. (1) za wiarygodne w zakresie ustalonego stanu faktycznego, bowiem w tym zakresie zgodne były z pozostałym materiałem dowodowym zebrany w sprawie. Sąd nie dał wiary zeznaniom tego świadka w pozostałym zakresie, bowiem jej wiedza w tym zakresie pochodzi od powódki, która dzieliła się z nią

swoimi subiektywnymi odczuciami, m.in. wskazywała, że przełożony M. L. (1) nie angażuje jej w pracę, ignoruje ją, nie wytłumaczył jej przyczyn odmowy premii, odsuwa ją od prowadzenia szkoleń, co było dla niej przykre. Nadto, składając zeznania świadek dokonywała oceny zachowań przełożonego powódki, o których powódka jej opowiadała.

Zeznania świadka A. T. (1), przesłuchanego na okoliczność przyczyn zmiany stanowiska powódki w Banku w związku ze zmianami strukturalnymi w 2009 roku oraz należytego wykonywania obowiązków pracowniczych przez powódkę, Sąd Okręgowy uznał za nieprzydatne dla rozstrzygnięcia sporu, bowiem świadek, nie pracujący w pozwanym Banku od czerwca 2011 roku, nie pamiętał w jaki sposób ocenił powódkę na stanowisku dyrektora oddziału w 2009 roku. Nadto, Sąd zwrócił uwagę, iż – jak wskazała powódka – nasilenie działań mobbingowych wobec niej miało miejsce od lipca 2011 roku, a więc po zakończeniu stosunku pracy świadka T. z pozwanym Bankiem.

Sąd Okręgowy dał wiarę zeznaniom powódki przesłuchanej w charakterze strony jedynie co do okoliczności przebiegu zatrudnienia u pozwanego, tj. zajmowanych stanowisk, charakteru pracy. W tym zakresie zeznania powódki korelują z pozostałym materiałem dowodowym. Zeznania w pozostałym zakresie, tj. co do okoliczności związanych z występowaniem mobbingu w stosunku do jej osoby oraz co do okoliczności stanu zdrowia związanego z mobbingiem, Sąd ocenił jako niewiarygodne, gdyż sprzeczne były z pozostałym materiałem dowodowym zebrany w sprawie, któremu Sąd dał wiarę.

Sąd I instancji, na mocy art. 217 § 3 k.p.c., pominął dowód z przesłuchania pozwanego w charakterze strony, uznając, iż okoliczności sporne zostały dostatecznie wyjaśnione.

Sąd oddalił wniosek powódki o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego lekarza medycyny na okoliczność rozstroju zdrowia powódki wywołanego przez działania pracodawcy (przełożonych powódki), bowiem postępowanie dowodowe w sprawie nie potwierdziło faktu stosowania mobbingu wobec powódki. Wniosek ten uznany zatem został za bezprzedmiotowy. W wyroku z dnia 20 października 2006 roku, III APa 39/06, LEX nr 310425, Sąd Apelacyjny w Katowicach wskazał, że skoro brak jest podstaw do uznania, że pracownik był obiektem zachowań o charakterze mobbingu ze strony pracodawcy to słuszne jest oddalenie wniosku o dopuszczenie dowodu z opinii biegłego lekarza dla ustalenia, czy istnieje związek przyczynowy między stanem zdrowia pracownika a sugerowanym przez niego negatywnym zachowaniem pracodawcy. W toku postępowania nie wniesiono w związku z oddaleniem wniosku strony powodowej zastrzeżeń w trybie art. 162 k.p.c. Niewpisanie zastrzeżenia do protokołu powoduje utratę podnoszonych zarzutów (vide wyrok Sądu Najwyższego z 10 sierpnia 2006 roku, V CSK 237/06).

Mając na względzie całokształt zebranego w niniejszej sprawie materiału dowodowego, ocenionego w powyższy sposób, Sąd I instancji doszedł do przekonania, iż roszczenie powódki J. P. należało oddalić.

Sąd Okręgowy wskazał, iż zgodnie z treścią przepisu art. 943 § 1 k.p., pracodawca jest obowiązany przeciwdziałać mobbingowi.

Mobbing 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 współpracowników (§ 2).

Pracownik, u którego mobbing wywołał rozstrój zdrowia, może dochodzić od pracodawcy odpowiedniej sumy tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę (§ 3).

Pracownik, który wskutek mobbingu rozwiązał umowę o pracę, ma prawo dochodzić od pracodawcy odszkodowania w wysokości nie niższej niż minimalne wynagrodzenie za pracę, ustalone na podstawie odrębnych przepisów (§ 4).

Oświadczenie pracownika o rozwiązaniu umowy o pracę powinno nastąpić na piśmie z podaniem przyczyny, o której mowa w § 2, uzasadniającej rozwiązanie umowy (§ 5).

Sąd I instancji podkreślił, iż z definicji legalnej mobbingu, zawartej w cytowanym art. 943 § 2 k.p., wynika konieczność wykazania nie tylko bezprawności działania, ale także jego celu - poniżenie, ośmieszenie, izolowanie pracownika - i ewentualnych skutków działań pracodawcy - rozstrój zdrowia (por. K. Jaśkowski, E. Maniewska, Komentarz do Kodeksu pracy, Lex 2011). Wszystkie przesłanki mobbingu muszą być spełnione łącznie, a więc działania pracodawcy muszą być jednocześnie uporczywe i długotrwałe oraz polegać na nękanii lub zastraszaniu pracownika (vide wyrok Sądu Najwyższego z 5 października 2007 r., II PK 31/07, OSN 2008/21-22/312). Badanie i ocena subiektywnych odczuć osoby mobbingowanej nie może stanowić podstawy do ustalania odpowiedzialności mobbingowej (vide wyrok Sądu Najwyższego z dnia 7 maja 2009 r., III PK 2/09, LEX nr 510981). Jeśli pracownik postrzega określone zachowania jako mobbing, to zaakceptowanie jego stanowiska uzależnione jest od obiektywnej oceny tych przejawów zachowania w kontekście ujawnionych okoliczności faktycznych. Ocena, czy nastąpiło nękanie i zastraszanie pracownika oraz, czy działania te miały na celu i mogły lub doprowadziły do zanizonej oceny jego przydatności zawodowej, do jego poniżenia, ośmieszenia, izolacji, bądź wyeliminowania z zespołu współpracowników, opierać się musi na obiektywnych kryteriach (por. wyrok Sądu Najwyższego z 14 listopada 2008 r., II PK 88/08, LEX nr 490339). Dla uznania określonego zachowania za mobbing wymagane jest stwierdzenie, iż pracownik był obiektem oddziaływania, które według obiektywnej miary może być ocenione za wywołujące jeden ze skutków określonych w art. 943 § 2 k.p. Przy ocenie tej przesłanki niezbędne jest stworzenie obiektywnego wzorca ofiary rozsądnej, co z zakresu mobbingu pozwoli wyeliminować przypadki wynikające z nadmiernej wrażliwości pracownika (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z 22 września 2005 r., III APa 60/05, LEX nr 215691).

Ustawowe przesłanki mobbingu muszą być spełnione łącznie, a także - według ogólnych reguł dowodowych (art. 6 k.c.) - winny być wykazane przez pracownika, który z tego faktu wywodzi skutki prawne. Na pracowniku też spoczywa ciężar udowodnienia, że wynikiem nękania (mobbingu) był rozstrój zdrowia (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 października 2007 r., II PK 31/07, wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 grudnia 2006 r., II PK 112/06, OSNP 2008, nr 1-2, poz. 12). Pracodawca dla uwolnienia się od odpowiedzialności powinien udowodnić, że fakty te nie istnieją lub że nie stanowią one mobbingu, względnie że wynikają z siły wyższej lub są spowodowane wyłącznie przez pracownika (E. Maniewska, Komentarz aktualizowany do art. 943 Kodeksu pracy, stan prawny: 1 stycznia 2013 r.). Tożsame stanowisko zajął również Sąd Najwyższy w postanowieniu z dnia 24 maja 2005 r. (II PK 33/05, LEX nr 184961) wskazując, iż w zakresie zarzutu podejmowania przez pracodawcę mobbingu, podobnie jak przy zarzucie działań dyskryminujących pracownika, na pracowniku spoczywa obowiązek dowodowy w zakresie wskazania okoliczności, które uzasadniałyby roszczenie oparte na tych zarzutach. Dopiero wykazanie przez niego tych okoliczności pozwala na przerzucenie na pracodawcę obowiązku przeprowadzenia dowodu przeciwnego.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy Sąd Okręgowy uznał, że materiał dowodowy nie daje podstaw do przyjęcia, by wobec powódki stosowany był przez pracodawcę mobbing. Ze stanowiska powódki wynika, że podstawę jej żądania stanowi doznana krzywda - rozstrój zdrowia spowodowany działaniami mobbingowymi, podejmowanymi w sposób uporczywy i długotrwały w stosunku do niej, w jej miejscu pracy tj. w pozwanym Banku, w okresie od marca 2011 roku, ze znacznym nasileniem od lipca 2011 roku do 2013 roku łącznie. Jednakże wyniki przeprowadzonego przez Sąd postępowania dowodowego nie potwierdziły, aby w stosunku do powódki były podejmowane działania mobbingowe.

W ocenie Sądu I instancji, powódka nie wykazała, by pozwany z przyczyn nieuzasadnionych nie przydzielał powódce pracy, pozbawił ją możliwości wykonywania dotychczasowej pracy, możliwości wykonywania zadań w postaci prowadzenia szkoleń, eliminował powódkę z grona pracowników Banku, marnotrawił jej wiedzę, kompetencje i dyspozycyjność, wykluczył powódkę spoza kręgu osób będących odbiorcami istotnych informacji, organizował spotkania z powódką w miejscach i w sposób stanowiący uciążliwość, a przynajmniej niedogodność, ignorował, lekceważył powódkę, wyeliminował powódkę z procesu rekrutacji.

Powódka nie była poniżana, ośmieszana, nękana, zastraszana, czy też izolowana jako pracownik pozwanego Banku.

Jak wynika z przeprowadzonego postępowania dowodowego, powódka już w ocenie pracowniczej (...) za 2009 rok została oceniona jako częściowo spełniająca oczekiwania, od 1 grudnia 2009 roku nie pełniła funkcji dyrektora

oddziału. Jak sama wskazała - 10 czerwca 2010 roku zgłosiła kandydaturę na stanowisko dyrektora oddziału. Nie została zaproszona spotkanie rekrutacyjne jako osoba, w ocenie pozwanego, nie spełniająca kryteriów stanowiska. Dwie osoby z czterech ubiegających się o stanowisko zostały zaproszone na rozmowę, a więc nie tylko powódka została pominięta. Przesłuchane w charakterze świadków B. M. (1) oraz J. S. (1) potwierdziły powyższe okoliczności.

Zdaniem Sądu Okręgowego, z postępowania dowodowego wynika również, iż w październiku 2010 roku D. Departamentu (...) i (...) Zaangażowania I. M. H. otrzymała informację z Regionu (...) o niskiej jakości zadań wykonywanych przez powódkę. W zeznaniach świadek M. H. potwierdziła opinię o pracy powódki. Informację o takiej ocenie pracy powódki otrzymała od D. Regionu (...) B. U. (1), która przesłuchana w charakterze świadka również zeznała, iż odbywane przez powódkę wizyty w placówkach Banku nie były pomocne dla pracowników w budowaniu jakości obsługi klientów. Opinie D. Oddziału Banku w G. Ż. P. (1) oraz D. Oddziału w S. M. L. (2) (przesłuchanych w charakterze świadków) odnoszące się do jakości pracy powódki także nie były dla niej korzystne.

Również z zeznań świadka A. D. ds. Klientów Detalicznych w Regionie (...) wynika, iż Badania Satysfakcji Klientów, w których brała udział powódka, nie wносиły niczego nowego do pracy nad poprawą jakości obsługi klientów banku. Także świadek B. D. Operacyjna zeznała, iż powódka jako pracownik nie potwierdziła jej oczekiwań. Niezadowolenie z pracy powódki wyrazili też świadkowie M. L. (1), A. U. (1).

Powódka odwołała się też od oceny pracowniczej (...) za 2011 rok. Wówczas wdrożono procedurę (...) Zwrotnej 180/360 stopni”. Wbrew twierdzeniu powódki, jest to standardowa procedura stosowana w pozwanym Banku.

W ocenie Sądu Okręgowego, przeprowadzone w sprawie postępowanie dowodowe wykazało ponad wszelką wątpliwość, iż powódka co do zasady rzeczywiście nienależycie wykonywała swoje obowiązki zawodowe. Działania przełożonych miały na celu podniesienie jakości pracy wykonywanej przez powódkę. Przełożeni, podejmując działania dyscyplinujące powódkę, nie ośmieszali, nie wyszydali ani nie poniżali powódki.

Za działania mobbingowe nie mogą zostać uznane działania polegające na dyscyplinowaniu powódki, rozliczaniu jej z wykonanych zadań, przeprowadzaniu ocen jej pracy.

Sąd I instancji podzielił całkowicie stanowisko Sądu Apelacyjnego w Gdańsku, zawarte w wyroku z 21 stycznia 2013 r. (III APa 29/12, LEX nr 1282545), zgodnie z którym pojęcie mobbingu nie obejmuje zachowań pracodawcy dozwolonych prawem. W konsekwencji pracodawca ma prawo korzystać z uprawnień, jakie wynikają z umownego podporządkowania, w szczególności z prawa stosowania kontroli i nadzoru nad wykonywaniem pracy przez pracowników. Pracodawca w zakresie swoich dyrektywnych uprawnień powinien jednak powstrzymać się od zachowań, które mogą naruszać godność.

Postępowanie dowodowe w sprawie nie wykazało, by którykolwiek z pracowników pozwanego Banku naruszył godność ubezpieczonej.

Sąd I instancji wskazał, iż wbrew twierdzeniu powódki, brała ona udział w prowadzeniu szkoleń w stopniu i zakresie porównywalnym do udziału pozostałych członków zespołu. Nadto, jak wynika z ustalonego stanu faktycznego, brała udział jako uczestnik w szkoleniach, w telekonferencjach, spotkaniach zespołu, kierowana była do niej komunikacja mailowa od przełożonego. Spotkania i terminy spotkań były uprzednio konsultowane z powódką.

Bezpośredni przełożony powódki świadek M. L. (1) wyjaśnił, iż w jego ocenie powódka nie realizowała zadań zgodnie z oczekiwaniami pracodawcy i dlatego nie było podstaw do przyznania jej premii jako świadczenia o uznaniowym charakterze.

O programie emerytalnym w Banku pozwany informował pracowników spełniających kryteria, a więc nie tylko powódkę. Powódka nie wykazała, by pozwany „przymuszał ją do przejścia na emeryturę”.

W ocenie Sądu Okręgowego, zgromadzony materiał dowodowy nie stanowił również podstawy do zasądzenia na rzecz powódki zadośćuczynienia z tytułu naruszenia dóbr osobistych, na podstawie stosowanych odpowiednio przepisów

kodeksu cywilnego (art. 24 w zw. z art. 448 k.c. i w zw. z art. 300 k.p.). Jak wyżej wskazano, odpowiedzialność pracodawcy za krzywdę z tytułu mobbingu na podstawie przepisów kodeksu pracy (art. 943 § 2 i 3 k.p.) ma charakter absolutny, niezależny od wykazania przesłanek wymaganych przez kodeks cywilny. Pracownik może jednak domagać się również zadośćuczynienia na zasadach ogólnych – na podstawie przepisów kodeksu cywilnego - w przypadku, gdy do mobbingu nie doszło, miało jednak miejsce naruszenie jego dóbr osobistych. W takim wypadku musi jednak udowodnić przesłanki odpowiedzialności z tytułu naruszenia dóbr osobistych, a zatem fakt naruszenia jego dóbr, a także bezprawność działania sprawcy i – w przypadku żądań materialnych – jego winę.

Sąd I instancji analizował materiał dowodowy niniejszej sprawy również pod tym kątem, wobec sformułowania przez powódkę w treści roszczenia tezy, że jej dobra osobiste zostały przez stronę pozwaną naruszone. Materiał dowodowy nie potwierdza jednak, by skutkiem któregośkolwiek z zachowań przełożonych powódki było naruszenie dóbr osobistych powódki, a w szczególności jej godności lub dobrego imienia. Nie potwierdziły się twierdzenia powódki, by przełożony M. L. (1) wyśmiewał ją, obrażał, ignorował lub ją poniżał.

Zdaniem Sądu Okręgowego, gdyby faktycznie powódka była poddana działaniom noszącym znamiona mobbingu lub też godzących w jej dobra osobiste, to z pewnością nie kontynuowałaby zatrudnienia w pozwanym Banku. Przy ocenie zachowań pracodawcy noszących - według twierdzeń powódki - znamiona mobbingu nie można wszak abstrahować od reakcji pracownika, będącego jakoby ofiarą tych działań. Innymi słowy, jeżeli pracownik twierdzi, że dany pracodawca poddał go mobbingowi lub, iż naruszał jego dobra osobiste, a jednocześnie z materiału dowodowego sprawy wynika, że u tego samego pracodawcy pracownik ów kontynuował zatrudnienie (tak, jak to miało miejsce w przedmiotowej sprawie), mając możliwość znalezienia na rynku pracy innego zatrudnienia, to taka sytuacja stawia pod dużym znakiem zapytania i poddaje w wątpliwość wiarygodność twierdzeń pracownika dotyczących tego, jak bardzo czuł się on zastraszany, poniżany, ośmieszany, itp. Przyjmując wzorzec ofiary rozsądnej, należałoby bowiem od takiego pracownika oczekiwać, iż rozwiąże stosunek pracy łączący go z mobberem - pracodawcą stosującym względem niego mobbing lub też naruszającym jego dobra osobiste.

Wobec braku działań mobbingowych względem powódki, Sąd I instancji uznał zatem żądanie zadośćuczynienia oraz nakazania złożenia oświadczenia w przedmiocie przeprosin powódki za bezzasadne.

Biorąc pod uwagę powyższe rozważania, Sąd Okręgowy na podstawie art. 943 § 2 i 3 k.p. a contrario, w pkt I wyroku oddalił powództwo

O kosztach zastępstwa procesowego, Sąd Okręgowy w pkt II wyroku orzekł na mocy art. 98 §1 i § 3 k.p.c., art. 108 § 1 k.p.c. oraz § 11 ust. 1 pkt 2 w zw. z § 2 ust. 1 i 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. z 2013 roku, poz. 490 ze zm.).

Apelacje od wyroku wywiódł powódka J. P., zaskarżając go w całości i zarzucając:

a) naruszenia przepisów postępowania mające istotny wpływ na wynik sprawy, a w szczególności:

- naruszenie przepisu art. 233 k.p.c. poprzez dokonanie dowolnej, a nie swobodnej oceny zeznań powódki J. P. i uznanie tychże za niewiarygodne w sytuacji, gdy nie można odmówić przedmiotowym zeznaniom logiki, pozostają one w zgodzie z zeznaniami świadków A. J. (1) oraz A. T. (1) oraz, dowodami z dokumentów, w konsekwencji bezpodstawne uznanie, że powódka nie wykazała, by pozwany (za którego działał m.in. Pan M. L. (1)) z nieuzasadnionych przyczyn nie przydzielał powódce pracy, pozbawił ją możliwości wykonywania dotychczasowej pracy, możliwości wykonywania zadań w postaci prowadzenia szkoleń, eliminował powódkę z grona pracowników, ignorował powódkę i lekcewał ją, nadto dopuścił się szeregu innych czynności opisanych w pozwie, jak i przez powódkę w toku zeznań, które to działania nosiły znamiona mobbingu;

- naruszenie przepisu art. 233 k.p.c. poprzez dokonanie dowolnej, a nie swobodnej oceny zeznań świadka A. J. (1) i uznanie tychże za częściowo niewiarygodne w sytuacji, gdy nie można odmówić przedmiotowym zeznaniom

logiki, pozostają one w zgodzie z zeznaniami strony oraz zebranymi dowodami z dokumentów, nadto świadek jako osoba postronna, działająca z ramienia związków zawodowych, a tym samym nie zainteresowana wynikiem sprawy ani z punktu widzenia powódki, ani pozwanego, nie miała interesu prawnego ani faktycznego w składaniu zeznań sprzecznych z prawdą, co więcej posiadała wiedzę na temat stanu faktycznego nie tylko z relacji powódki, ale z własnych obserwacji, podjętych czynności;

- naruszenie przepisu art. 233 k.p.c. poprzez dokonanie dowolnej, a nie swobodnej oceny zeznań świadka A. T. (1) i uznanie tychże za nieprzydatne dla rozstrzygnięcia sporu, podczas gdy pozwany sformułował zarzut, iż już w 2009 r. doszło do degradacji powódki z uwagi na jej bardzo niską ocenę pracowniczą, co miało przełożenie na przeniesienie na inne stanowisko pracy, podczas gdy świadek wyraźnie wskazał, iż bardzo dobrze oceniał pracę powódki, dlatego, też zaproponował jej takie, a nie inne stanowisko;

- naruszenie przepisu art. 233 k.p.c. poprzez dokonanie dowolnej, a nie swobodnej oceny zeznań świadków zawnioskowanych przez stronę pozwaną, w szczególności A. U. (1), A. N. (1), B. U. (1) i uznanie tychże za wiarygodne w sytuacji, gdy pozostają one w sprzeczności z zeznaniami świadków, w tym A. J. (1) oraz A. T. (1), zeznaniami powódki, nadto świadkowie jako pracownicy pozwanego i osoby bezpośrednio związane z wydarzeniami opisywanymi w niniejszym postępowaniu są zainteresowani w określonym wyniku postępowania, pozostają z podległości służbowej z pozwanym, nadto w ocenie strony powodowej - przed składaniem zeznań w przedmiotowej sprawie - zapoznawały się z pełną dokumentacją sprawy, w tym treścią wyjaśnień powódki, co jest działaniem niedopuszczalnym i decyduje o braku wiarygodności takich świadków;

- naruszenie przepisu art. 278 § 1 k.p.c. poprzez oddalenie wniosku dowodowego o dopuszczenie i przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego lekarza medycyny na okoliczność rozstroju zdrowia powódki wywołanego przez działania pracodawcy (przełożonych powódki) opisanych w toku postępowania przez stronę powodową, pomimo iż dowód ten miał istotne znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy,

b) naruszenie przepisów prawa materialnego, tj.: o naruszenie przepisu art. 94 (3) § 2 i 3 k.p. poprzez jego niewłaściwe zastosowanie, tj. oddalenie powództwa w sytuacji, gdy doszło do działań mobbingowych pracodawcy względem powódki, które to działania wywołały rozstrój zdrowia powódki, powyższe zaś uzasadnia zasądzenie od pracodawcy odpowiedniej sumy tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.

Wskazując na powyższe zarzuty, skarżąca wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku w całości poprzez uwzględnienie powództwa w całości oraz zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kosztów postępowania w I instancji, w tym kosztów zastępstwa procesowego w sprawie, ewentualnie o uchylenie zaskarżonego wyroku w całości i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania Sądowi pierwszej instancji oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kosztów postępowania apelacyjnego, w tym kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym według norm przepisanych;

W uzasadnieniu apelująca wskazała, iż w przedmiotowej sprawie doszło do dopuszczenia się działań mobbingowych przez pracodawcę, które to działania, jako rozmyślne, były rozciągane w czasie. Z pozoru nie przybierały one rażącej postaci, widocznej gołym okiem. Niemniej jednak ilość działań ze strony pracodawcy, ich podstawy (a raczej brak), łamanie i naginanie powszechnie przyjętych zasad organizacyjnych w Banku w stosunku do pracownika, powoduje iż zjawisko mobbingu występuje. Nadto w przedmiotowej sprawie nie bez znaczenia pozostaje fakt, iż pracownik w swych możliwości dowodowych jest w stopniu znacznym ograniczony. Nie ma bowiem możliwości uzyskania wsparcia ze strony innych pracowników, wciąż pozostających w strukturach Banku, którzy z naturalnych przyczyn sami obawiają się o swoje stanowiska.

Podniosła również, iż w przedmiotowej sprawie po raz pierwszy usłyszała tak obszerne zarzuty ze strony pracodawcy podczas przesłuchania świadków. Nadto, stan faktyczny ustalony przez Sąd opiera się w zasadniczej mierze na podstawie zeznań świadków - pracowników Banku, które to nie mogą uzyskać przymiotu wiarygodności, gdyż wszyscy ze świadków zawnioskowanych przez stronę pozwaną byli bezpośrednio powiązani z sytuacją powódki, a ustalenie, iż doszło do działań mobbingowych w Banku wpływa na ocenę ich postawy, jako pracowników, którzy dopuszczali

się takowych działań, albo marginalizowali zaistniały problem. Zatem świadkowie byli bezpośrednio zainteresowani oddaleniem powództwa w sprawie. Nadto w ocenie strony powodowej, mając na względzie treść zeznań świadków, w przedmiotowej sprawie świadkowie przez złożeniem zeznań posiadali możliwość zapoznania ze stanowiskiem powódki, dowodami przedłożonymi przez powódkę oraz treścią jej wyjaśnień złożonych na pierwszym posiedzeniu w sprawie.

W ocenie strony powodowej, błędna ocena wiarygodności świadków zawnioskowanych przez stronę pozwaną skutkowałą zaś odmową przyznania wiarygodności w całości zeznaniom świadka A. J. (1), jedynej osoby neutralnej w sporze. Świadek zaś wyraźnie wskazywała, iż poza informacjami ustnymi przekazywanymi przez powódkę, czerpała wiedzę na temat badanych zdarzeń z dokumentacji, w tym korespondencji e-mailowych wymienianych pomiędzy stronami oraz z własnej wiedzy na temat obowiązujących w Banku zasad, w tym związanych z udzielaniem premii. W zakresie przyznawania premii uznaniowych świadek wyraźnie wskazała, iż wobec wcześniejszych nieprawidłowości w udzielaniu premii przez kadrę menedżerską, w zakładzie pracy wprowadzoną zasadę, iż każdy pracownik winien zostać poinformowany o przyczynie odmowy przyznania premii. Dotyczy to również premii uznaniowych. Powódka zaś została pozbawiona prawa do informacji na temat przyczyn odmowy udzielenia premii uznaniowej.

Powódka przywołała zeznania świadka A. J. (1) na temat spotkania w dniu 25 czerwca 2013 r., podczas którego świadek, na skutek nagannego zachowania M. L. (1) wybiegła z płaczem. Świadek zeznała także, iż w toku jej zaangażowania w sprawę nigdy nie uzyskała konkretnych zarzutów względem pracownika, a przełożeni stosowali argumentację na zasadzie: „nie bo nie” oraz wskazała, iż oceny pracownicze winny trwać i trwać w Banku nie więcej niż miesiąc, natomiast w przypadku J. P. ocena pracownicza za 2011 r. do tej pory nie została zakończona.

Odnosząc się do zeznań świadka A. I., która zeznała, iż oferta w zakresie programu emerytalnego została przedstawiona powódce z uwagi na bardzo korzystne warunki finansowe, podkreśliła, iż świadek pominął fakt, iż powódka nie spełniała podstawowego kryterium, jakim było posiadanie, po rozwiązaniu stosunku pracy uprawnienia do emerytury (powódka w maju 2012 r. nie ukończyła jeszcze 58 lat).

Strona powodowa zakwestionowała ustalenia dokonane przez Sąd w zakresie przydatności zeznań świadka A. T. (1), który obecnie nie jest pracownikiem Banku i wyraźnie zeznał, iż pod koniec 2009 zaproponował powódce stanowisko w związku ze zmianami organizacyjnymi, biorąc pod uwagę jej doświadczenie zawodowe.

Zdaniem powódki, przytoczone sprzeczności w zeznaniach świadków, pozwalają na uznanie, iż zeznania świadków zawnioskowanych przez stronę pozwaną są niewiarygodne, a ustalone na ich podstawie stan faktyczny - błędny.

Mając na uwadze powyższe, strona powodowa wskazała na następujące sprzeczności w ustaleniach stanu faktycznego:

- Przełożeni wbrew twierdzeniom nigdy nie zgłaszali powódce tych zastrzeżeń co do sposobu świadczenia przez nią pracy, które zostały przedstawione przez świadków w toku postępowania. W tym w zakresie zastrzeżeń co do wizyt w więzkach w okresie 2010 i 2011 (przełożeni sami blokowali wizyty w więzkach powódki w 2011 r.). Takowych zastrzeżeń nie przekazano powódce również w trakcie oceny (...) za 2011 r. (w tym zastrzeżeń z korespondencji e-mailowej pomiędzy od B. U., Ż. P., M. L. i A. O.).

- W grudniu 2011 r. powódka odwiedziła małe placówki w T., na polecenie B. C., aby zachęcić pracowników do udziału w badaniu „satisfakcja klienta wewnętrznego”. Za powyższe działanie dostała reprimendę od świadka M. L. (1), a Pani A. U. (1) napisała do powódki: „o Ty”.

- Powódka zgłosiła w 2011 r. niewłaściwe zachowanie Pana M. L. (1) przełożonym A. U. (1) oraz M. H., które pomimo deklaracji przyjrzenia się współpracy, nie czyniły tego.

- Od maja 2012 r. powódka jako jedyna z Zespołu - na skutek wykluczenia przez przełożonego - nie wizytowała więzek co stanowiło jej główny obowiązek pracowniczy, co zostało upublicznione pozostałym członkom zespołu (vide: wiadomość e-mail z dnia 2 lipca 2012 r. skierowana przez marką L.).

- M. L. (1) przyznał na spotkaniu dnia 25 czerwca 2013 r., iż powódka jest „częściowo wykluczona z zespołu”, nie argumentując powyższego. Zaś 9 lipca 2013 r. M. H. i A. U. (1) telefonicznie poinformowały powódkę, iż wraca do zespołu od końca 2013 r. i weźmie udział w projekcie: Standardy (...) Klienta. Wdrażanie ww. projektu rozpoczęło się w lipcu 2013 r., w okresie w którym powódka była wykluczona z uczestnictwa. Powyższe pozostaje w sprzeczności z niewiarygodnymi zeznaniami świadka A. U. (1) zeznającej, iż wdrożenie miało miejsce w listopadzie 2013 r. (wówczas było już zakończone).

- Powódka została pozbawiona możliwości prowadzenia szkoleń (...) w 4 kwartale 2012 r. oraz w 1 i 2 kwartale 2013 r. Nie otrzymywała korespondencji odnośnie szkoleń w 4 kwartale 2012r. Nie została zaproszona nawet w sytuacji, kiedy inny pracownik poprosiła o zastępstwo. W lutym 2013r. na telekonferencji Zespołu zgłosiła gotowość prowadzenia szkoleń już w marcu 2013. Wówczas Pan M. L. (1) na forum wykluczył udział powódki. Nie została uwzględniona w harmonogramie na 2 kwartał 2013r. pomimo zgłoszenia. Korespondencja na powyższy temat znajduje się w aktach sprawy.

- W maju 2013 członkowie Zespołu otrzymali wiadomość smsową o szkoleniu dla trenerów. Powódka nie otrzymałam tegoż, więc zainterweniowała do świadka A. R. (1), wskazując na pozbawienie możliwości uczestniczenia w programie - korespondencja w aktach.

- M. L., w trakcie przesłuchania, nie zaprzeczył, że w lipcu 2012r. przekazał wiadomość do dyrektorów w Regionie (...), „Że teraz on będzie zajmował się satysfakcją klientów, a J. będzie zajmowała się tylko reklamacjami”.

- Badanie „180 stopni” z założenia ma być narzędziem rozwojowym dla pracownika, zaś w przedmiotowej sprawie zostało wykorzystane przez przełożonych, jako kolejne narzędzie ocenne pracownika. Nadto zostało przeprowadzone wbrew obowiązującym zasadom, tj. do badania zaproszono osoby niezaakceptowane przez powódkę, co jest sprzeczne z regułami badania. Wreszcie wyniki tegoż badania nie zostały omówione z pracownikiem, pomimo informacji powódki skierowanej do przełożonego, że zapoznała się z wynikami tegoż. Pracownik został wezwany na omówienie 18 grudnia 2012 r. gdzie przedstawiono mu propozycję zmiany kadrowej (wbrew regułom ww. badania). Zgodnie bowiem z regułami badania, nie może one być podstawą do dokonania zmian kadrowych.

- Ocena pracownicza (...) 2012 - została przeprowadzona w obecności A. U. (1), co również stanowi naruszenie zasad (...) i stanowiło wysoce stresującą dla powódki sytuację. Zgodnie bowiem z zasadami ocena (...) to rozmowa dwóch osób pracownika i bezpośredniego przełożonego.

- Przełożeni - pomimo obowiązującej oficjalnej procedury badania (...) nie rozpatrzyli odwołania powódki od oceny pracowniczej (...) za 2011 r.

- A. N. (1) podczas zeznań potwierdziła, iż kryteria rekrutacji na stanowisko dyrektora oddziału ogłaszane są na giełdzie pracy i obowiązują te kryteria jakie zostały tamże wskazane. Zeznała również, iż osoby wykluczone z rekrutacji są informowane o powodach. Powódka została wykluczona z rekrutacji na stanowisko dyrektorskie w 2013 r. Świadek S. wskazała powódce jedynie, iż inne kryteria zadecydowały o jej wykluczeniu z rekrutacji w 2013 r., nie wskazując wyraźnie, o jakich kryteriach mowa.

- Powódka uzyskiwała premię uznaniową, poza rokiem 2012 (2,3,4 kwartał) i 2013 r. (1,2,3,4 kwartał) - okres już zgłoszonego konfliktu), zaś odmowa przyznania ww. premii nie została nigdy uzasadniona. W toku przesłuchania świadek M. L. (1) wskazał jedynie, iż powódka w „2013 r. była na zwolnieniu lekarskim”.

- Świadek M. L. (2) wskazała w trakcie zeznań i wymagała od pracowników noszenia białych bluzek. Powyższe stoi w sprzeczności z oficjalnymi standardami Banku. W załączeniu wytyczne Banku co do stroju pracowników banku, co do których możliwość przedłożenia pojawiła się dopiero na obecnym etapie.

W ocenie strony powodowej, w przedmiotowej sprawie szereg zdarzeń i okoliczności, na czele z zachowaniami świadka M. L. (1), świadczą o podjętych działaniach mobbingowych względem powódki.

Powódka powołała się na swoje bogate doświadczenie zawodowe, podkreślając, iż dopiero w okresie od 2011 r. względem powódki zaczęto podejmować działania niezrozumiałe, w tym eliminowanie z grona pracowników, nieprzydzielanie pracy, pozbawienie możliwości wykonywania dotychczasowych zadań, pozbawienie należnych premii, nieprzekazywanie informacji kierowanych do wszystkich pracowników, czy prezentowanie nastawienia nacechowanego ignorancją i lekceważeniem. Ogół zarzutów kierowanych przez pracodawcę względem powódki pojawiło się dopiero w toku postępowania, w trakcie składania zeznań przez świadków. W okresie zaistniałego konfliktu takowe zarzuty nie były stawiane, pomimo iż powódka domagała się wyjaśnienia sytuacji.

W odpowiedzi na apelację, pozwany wniósł o jej oddalenie oraz o zasądzenie na jego rzecz od powódki kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. W uzasadnieniu odniósł się do stawianych przez powódkę zarzutów, wykazując brak ich zasadności.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelację powódki należało oddalić, bowiem nie zawiera ona zarzutów skutkujących zmianą bądź uchyleniem zaskarżonego wyroku.

Powódka wystąpiła z trzema roszczeniami przeciwko pozwanemu tj. o: zadośćuczynienie za krzywdę wywołaną mobbingiem na podstawie art. 94³ § 2 i 3 k.p., o zaniechanie naruszeń dóbr osobistych (godności osobistej i zdrowia) oraz o nakazanie złożenia oświadczenia w formie przeprosin - na podstawie art. 24 § 1 zd. 1 i 2 k.c. w związku z art. 300 k.p.

Zakres ustaleń faktycznych istotnych dla rozstrzygnięcia wyznacza prawo materialne.

Sąd Apelacyjny akceptuje i przyjmuje za własne ustalenia faktyczne i prawne Sądu I instancji, co czyni zbędnym ich ponowne powoływanie (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 listopada 1998 r., sygn. I PKN 339/98, OSNAPiUS z 1999 r., z. 24, poz. 776). Powyższe jest konsekwencją niestwierdzenia przez Sąd II instancji uchybień zarówno w zakresie sposobu gromadzenia materiału dowodowego, jak i jego oceny na podstawie art. 233 § 1 kpc.

W pierwszej kolejności należało się odnieść do zarzutu wadliwego gromadzenia i oceny materiału dowodowego.

Przypomnieć trzeba, że jeżeli z określonego materiału dowodowego sąd wyprowadza wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym, to ocena sądu nie narusza reguł swobodnej oceny dowodów (art. 233 § 1 k.p.c.) i musi się ostać, choćby w równym stopniu, na podstawie tego materiału dowodowego, dawały się wysnuć wnioski odmienne. Tylko w przypadku, gdy brak jest logiki w wiązaniu wniosków z zebranymi dowodami lub gdy wnioskowanie sądu wykracza poza schematy logiki formalnej albo, wbrew zasadom doświadczenia życiowego, nie uwzględnia jednoznacznych praktycznych związków przyczynowo-skutkowych, to przeprowadzona przez sąd ocena dowodów może być skutecznie podważona (wyrok SN z 27 września 2002r. II CKN 817/00 Lex nr 56906). Apelacja tak skonstruowanych zarzutów nie zawiera, dlatego nie jest skuteczna.

Fakt, iż świadkowie, na których zeznaniach Sąd I instancji oparł swoje ustalenia - niekorzystne dla powódki - są pracownikami pozwanego nie wystarcza dla zakwestionowania generalnie oceny tych zeznań jako niewiarygodne, „gdyż są to osoby” bezpośrednio powiązane z sytuacją Pani J. P., a ustalenie, iż doszło do działań mobbingowych w Banku wpływa na ocenę ich postawy, jako pracowników, którzy dopuszczali się takowych działań, albo marginalizowali zaistniały problem”. Podkreślić należy, iż wśród tych 14 osób, byli pracownicy regionu, których zeznania dotyczyły wyłącznie jakości pracy powódki i którzy nie pozostawali z nią w żadnej relacji służbowej, a jedynie współpracowali w terenie, byli też pracownicy kadr, którzy mieli styczność z powódką wyłącznie z uwagi na fakt, iż organizowali proces rekrutacji, proces przeprowadzania oceny okresowej, wyników badania 180. Była też aktualna przełożona powódki, która w spornym okresie pracowała na stanowisku przedstawiciela w regionie. Okoliczności powołane przez powódkę dla uzasadnienia żądań nie dotyczyły w żadnej mierze zachowań bądź działań tych właśnie osób, stąd zarzut iż marginalizowały one problem mobbingu bądź dopuszczały się takich działań i tym samym są zainteresowane w wyniku sporu jest nieuprawniony. Zeznania wszystkich tych świadków w tym także byłych i obecnych przełożonych

powódki: M.L., A. U., M.H., B. M., jak również osób uczestniczących z ramienia Banku w spotkaniu organizowanym w lutym i czerwcu 2013r. w związku ze zgłoszonym przez powódkę zarzutem mobbingu przez M. L. (1), są spójne, szczegółowe, logicznie się uzupełniają i mają potwierdzenie w dokumentacji mailowej zgromadzonej w aktach.

Nieskutecznie powódka kwestionuje gremialnie wiarygodność świadków, powołując się na okoliczność, iż jeden z nich - B. U. (1) zeznała, iż zapoznała się ze stanowiskiem powódki. W sferze przypuszczeń powódki pozostaje jedynie, czy i kto jeszcze ze świadków z jej stanowiskiem się zapoznał, a co należy podkreślić zeznania ich nie dają takich podstaw, a powódka miała możliwość zweryfikowania swoich przypuszczeń w trakcie ich przesłuchania. Nie można też nie zauważyć, że również powódka zapoznała uprzednio świadka A. J. z dokumentacją mailową, przedstawiła swoją argumentację, a mimo to nie ma wątpliwości co do wiarygodności tej osoby. Kwestionowane w apelacji zeznania świadków dotyczą faktów, o których świadkowie powzięli informacje w związku z wykonywaniem obowiązków pracowniczych, jak wskazano wyżej, zeznania pozostają w logicznym związku, tym samym prawidłowo Sąd I instancji stwierdził, iż są miarodajne dla dokonania ustaleń.

Świadek A. T. nie mógł mieć i nie miał wiedzy na temat relacji łączących w spornym okresie powódkę z przełożonymi, w tym przede wszystkim z M. L. (1), bowiem nie był w tym czasie już pracownikiem Banku. Świadek był przełożonym powódki w okresie, gdy pełniła funkcje dyrektora oddziału. Podał, że nie miał żadnych uwag do pracy powódki i nie zaproponowałby jej stanowiska eksperta gdyby tak było, wg niego było to efektem jej należytej pracy. Wbrew ocenie apelującej, zeznania tego świadka nie są wiarygodne w tym zakresie, bowiem pozostają w sprzeczności z informacją zawartą w ocenie (...) za 2009r. podpisaną przez A. T. i świadek S. (k. 522-524). Wynika z niej, iż powódka została nisko oceniona przez ww. osoby, i w wyniku tej oceny z powódką zamierzano rozwiązać stosunek pracy bądź zatrudnić „w ramach struktur poza pionem”. Treść tego dokumentu jest zgodna z zeznaniami świadków J. S., A. N. i M.H., przy czym dwie ostatnie potwierdziły, iż to z inicjatywy M.H., a nie A.T. powódka – mimo niskiej oceny, z uwagi na długoletni staż - kontynuowała zatrudnienie w Banku przy czym w innym „pionie organizacyjnym” niż dotychczas.

Nie jest przekonujące stanowisko powódki co do neutralności świadka A. J. (1), jako przedstawiciela związków zawodowych, która jak wynika z jednoznacznych i zgodnych zeznań świadków uczestniczących również w spotkaniu stron w dniu 25 czerwca 2013r. przysłała już na nie z negatywnym nastawieniem do M. L. (1) – wyraźnie oświadczając, iż oczekuje, że będzie się bronił przed procesem o mobbing, który zamierza mu wytoczyć. Świadek negatywną wiedzę na temat przełożonego powódki uzyskała od niej samej. Twierdziła też, że została przez nią zapoznana z korespondencją mailową pomiędzy powódką i świadkiem L. (którą powódka dołączyła do akt), a która w ocenie A. J. potwierdza negatywne nastawienie przełożonego do powódki. Zasadność żądania powódki świadek J. opierała także na „własnej wiedzy na temat obowiązujących w Banku zasad, w tym związanych z udzielaniem premii uznaniowych, a zatem obowiązku uzasadniania odmowy jej udzielenia”. Dołączona do akt dokumentacja mailowa nie daje jednakże podstaw do oceny, iż przełożony L. dopuszczał się w stosunku do powódki zachowań, działań, mobbingowych, nadto ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, iż nieudzielenie powódce premii miało uzasadnione podstawy, o których to podstawach została powiadomiona przez przełożonych. Zeznania świadka J. o pozytywnych ocenach pracy powódki w regionie, które jakoby uzyskała w drodze telefonicznej ankiety od bliżej nie sprecyzowanych osób, nie są wiarygodne i nie dają podstaw do zakwestionowania skutecznie oceny materiału dowodowego dokonanej przez Sąd I instancji. Nie znajdują potwierdzenia w zeznaniach pozostałych uczestników spotkania zeznania A. J. i powódki iż w trakcie spotkania M.L. przez 1,5 godziny patrzył na nie z pogardą, przyznał, że wykluczył powódkę częściowo z zespołu i nie chciał ustosunkować się do zarzutów powódki. Jak wynika ze zgodnych zeznań A. U. i dyrektora zarządzającego A. N., A.R., a także M. L., spotkanie przebiegało w ten sposób, iż świadek A. J. najpierw oświadczyła iż „jest gotowa iść do sądu, ale daje ostatnią szansę” oraz opisała powódkę jako bardzo dobrego pracownika, A. U. przedstawiła ocenę pracy powódki – dobrych i złych stron, oczekiwań Banku, na wniosek A. J. ustalono 3 miesięczny okres dalszej współpracy, a gdy M. L. chciał się ustosunkować do zarzutów powódki to tak zbulwersowało A. J., iż wybiegła. Takie zachowanie niewątpliwie nie świadczy o neutralności, a w konsekwencji wiarygodności zeznań świadka. Niewiarygodne były w tym świetle również zeznania A. J. i powódki, iż nigdy nie przekazano im konkretnych zarzutów dotyczących pracy powódki, a przełożeni stosowali argumentację „nie bo nie”.

W świetle zgromadzonego materiału dowodowego – dowodów osobowych i z dokumentacji – brak było podstaw do uznania twierdzeń powódki stanowiących podstawę faktyczną jej żądań jako zasadne, a jej zeznań jako wiarygodne.

Sąd Apelacyjny nie stwierdził również naruszeń w zakresie sposobu gromadzenia materiału dowodowego. Skoro bowiem powódka nie wykazała, aby pozwany dopuścił się mobbingu, zbędnym było przeprowadzanie dowodu z opinii biegłego lekarza na okoliczność czy stan zdrowia powódki wykazany dokumentacją medyczną, był skutkiem mobbingu.

Ustawową definicję mobbingu zawiera przepis art. 94³ § 2 k.p., zgodnie z którym pojęcie to oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z grupy współpracowników. Wszystkie przesłanki mobbingu, o których mowa w przepisie art. 94³ § 2 k.p. muszą wystąpić łącznie. Zgodnie z ogólnymi regułami rozkładu ciężaru dowodzenia (art. 6 k.c. w zw. z art. 300 k.p.) ciężar dowodu wykazania tych przesłanek spoczywa na pracowniku (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 grudnia 2006 r. w sprawie II PK 112/06, publik. LEX nr 290991 oraz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 października 2007 r. w sprawie II PK 31/07, publik. LEX nr 328055). Dopiero wykazanie przez pracownika takich okoliczności pozwala na przerzucenie na pracodawcę obowiązku przeprowadzenia dowodu przeciwnego (por. postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 24 maja 2005 r. w sprawie II PK 33/05, publik. LEX nr 184961; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 06 grudnia 2005 r. w sprawie III PK 94/05, publik. LEX nr 184959 oraz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 05 października 2007 r. w sprawie II PK 31/07, publik. LEX nr 328055).

Podkreślić też należy, za Sądem I instancji, iż ocena, czy nastąpiło nękanie i zastraszanie pracownika oraz, czy działania te miały na celu i mogły lub doprowadziły do zaniżonej oceny jego przydatności zawodowej, do jego poniżenia, ośmieszenia, izolacji, bądź wyeliminowania z zespołu współpracowników, musi opierać się na obiektywnych kryteriach (por. postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 19 marca 2012 r. w sprawie II PK 303/11, publik. LEX nr 1214581, wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 22 września 2005 r. III APa 60/05, LEX nr 215691). Przy ocenie tej przesłanki niezbędne jest stworzenie obiektywnego wzorca ofiary rozsądnej, co z zakresu mobbingu pozwoli wyeliminować przypadki wynikające z nadmiernej wrażliwości pracownika. Podobne stanowisko w tym względzie zajmuje doktryna prawa (patrz M. Piankowski, J. Stelina, W. Uziak, A. Wypych-Zywicka, M. Zieleniecki, Kodeks pracy z komentarzem, Fundacja Gospodarcza, 2004, wyd. IV, do art. 943).

Prawidłowo Sąd Okręgowy stwierdził, iż materiał dowodowy nie potwierdza, aby wymienione przez powódkę działania, zachowania pracownika pozwanego banku - w świetle obiektywnych kryteriów – nosiły znamiona mobbingu w rozumieniu art. 94³ § 2 kp. Niesporne było, iż do zasadniczych obowiązków podstawowych powódki w spornym okresie należało opracowywanie, na podstawie dostarczanych jej z Departamentu wyników badań, informacji dla pracowników Banku w regionie dotyczących jakości ich pracy i propozycji jej poprawy, co miało skutkować efektywnością sprzedaży. Prawidłowa jest ocena Sądu Okręgowego, iż pozwany wykazał, że:

1) powódka z powyższego obowiązku nie wykazywała się prawidłowo, z uwagi na brak samodzielności w analizowaniu dostarczanej jej dokumentacji, niedostarczanie pracownikom wiązek merytorycznych informacji w czasie wizytowania placówek,

2) działania, zachowania pozwanego (opisywane przez powódkę jako nieprzydzielanie jej pracy, pozbawienie jej możliwości wykonywania dotychczasowych zadań, dokonywanie ocen, pozbawienie jej premii, organizowanie spotkań w miejscach i sposób uciążliwy dla niej) były konsekwencją niewykonywania przez powódkę ww. zadań prawidłowo – mimo wdrożonej pomocy ze strony przełożonych - i nie wykraczały poza przysługujące mu dyrektywne uprawnienia;

Przypomnieć należy, iż pracodawcy i przełożonym przysługuje prawo do oceny pracy wykonywanej przez pracownika-podwładnego. Nie można mówić o mobbingu w przypadku krytycznej jej oceny, jeżeli przełożony nie ma na celu poniżenia pracownika, a jedynie zapewnienie realizacji planu, czy prawidłowej organizacji pracy (por. wyrok SA w

Poznaniu z dnia 05 października 2006r. III APa 40/06 lex nr 214286). Pojęcie mobbingu nie obejmuje działań pracodawcy dozwolonych prawem. W konsekwencji pracodawca ma prawo korzystać z uprawnień, jakie wynikają z umownego podporządkowania, w szczególności z prawa stosowania kontroli i nadzoru nad wykonywaniem pracy przez pracowników, powstrzymując się od zachowań, które mogą naruszać godność pracowniczą (por. M.Gładoch PiZS 2006/4/18 „Mobbing a praca pod kierownictwem pracodawcy”).

Ponieważ warunkiem dochodzenia zadośćuczynienia w związku z mobbingiem jest wywołany nim rozstrój zdrowia, a powódka podała, iż do takiego doszło w okresie od 01 sierpnia do 24 września 2012r (k. 136, 138,140 a.s.) logicznym jest, iż dla oceny zasadności tego roszczenia należało uwzględnić okres poprzedzający to zdarzenie. Zatem, skuteczność tego żądania zależała od wykazania, iż do mobbingu doszło przed 1września 2012r.

Powódka zatrudniona jest na stanowisku eksperta w Departamencie (...) Satysfakcją Klientów, pracując jako przedstawiciel terenowy w Regionie (...). W okresie od czerwca 2010 r. do 31 października 2013 r. jej bezpośrednim przełożonym był M. L. (1), kierownik Zespołu (...) Sieci w Biurze (...) Operacyjnej. Powódka podnosiła, iż pierwszy rok jej współpracy z nowym przełożonym upływał pomyślnie, natomiast od marca 2011 r., ze znacznym nasileniem od lipca 2011 r. zaczęły się kierowane wobec niej działania mobbingowe, polegające m.in. na tym, że przełożeni zabronili jej wykonywania niektórych z jej zadań, a także zbierali na jej temat informacje w środowisku pracy. Ze zgromadzonego materiału dowodowego nie wynika jednak, aby działania pracodawcy nosiły znamiona mobbingu. Z całokształtu okoliczności wynika, iż wszystkie wskazywane przez powódkę działania jej przełożonych były reakcją na jakość wykonywanej przez nią pracy.

Odnosząc się do wyszczególnionych przez powódkę okresów jej pracy u pozwanego, przypomnieć należy za Sądem I instancji, iż 21 kwietnia 2011 roku D. Departamentu (...) i (...) Zaangażowania I. M. H. zwróciła się do D. Zarządzających w Regionach Banku o przedłożenie opinii na temat pracy przedstawicieli terenowych Departamentu w regionach, celem dokonania rocznej oceny pracowników (k.198 a.s.). Podkreślić należy, iż opinie te miały dotyczyć wszystkich przedstawicieli terenowych, a nie jak twierdziła powódka tylko niej. W opinii dyrektorów oddziałów wiodących podczas spotkań z powódką brakowało dogłębnej analizy tematu, po spotkaniach pracownicy nadal nie byli świadomi jakie są mocne i słabe strony danej wiązki, ze strony powódki brakowało jej własnej inicjatywy, nie wskazywała ona konkretnych działań jakie mają podjąć, bądź mogłyby podjąć oddziały w celu poprawy jakości obsługi klientów, powódka nie potrafiła w sposób przekonujący przekazywać informacji. W tym miejscu zauważyć należy, iż zeznania świadka M. L. nie tylko dotyczyły aprobaty przez powódkę ubioru jednej z pracownic banku – nieadekwatnego w ocenie świadka do miejsca pracy – ale wynikało z nich, iż przeprowadzone szkolenie było powierzchowne, powódka się spieszyła, nie wyjaśniła pracownikom na czym polegają błędy.

Wobec zgłaszanych przez dyrektorów placówek za pośrednictwem dyrektora regionalnego, do przełożonych powódki, skarg na przebieg wizyt, merytoryczność informacji przekazywanych przez nią w wiązkach, zarówno w 2010r. jak i w ramach oceny okresowej w 2011r., M. L. (1), w którego zakresie obowiązków leżała ocena pracy i nadzorowanie pracy przedstawicieli w regionie (k.200 a.s.), w lipcu 2011r. zweryfikował przekazane mu informacje uczestnicząc w spotkaniach prowadzonych przez powódkę w wiązkach i stwierdził, że zastrzeżenia były uzasadnione. Stwierdził, iż jest ona otwarta do pracowników oddziałów, przejawia dużą chęć przeprowadzania wizyt i szkoleń, jednak brakuje jej przygotowania merytorycznego, niejasno przekazuje wnioski i wyniki z badań prowadzonych w ramach Departamentu, stosuje w komunikacji z pracownikami stwierdzenia oceniające oraz własne opinie na temat jakości w oddziale, nie wspierających celu warsztatów i zakłócających ogólny przekaz. W ocenie przełożonego, prowadzone przez powódkę spotkania nie motywowały pracowników oddziałów do zaangażowania się w podjęcie działań na rzecz wzrostu jakości obsługi klientów w Banku. Wystawienie w maju 2011r. w ocenie (...) za 2010r. pozytywnej oceny powódce M. L. (1) wyjaśnił logicznie i przekonująco tym, iż skoro pracował w centrali w W., a powódka w terenie, zatem uważał, iż winien najpierw osobiście zweryfikować zasadność przekazanych mu zarzutów na temat pracy swojego podwładnego w regionie, a taką weryfikację przeprowadził dopiero w lipcu 2011r.

Powódka została poinformowana o zastrzeżeniach co do jej pracy i oczekiwaniach co do sposobu przygotowania i konieczności uzgadniania merytorycznego wizyt w wiązkach z przełożonymi we wrześniu 2011r. na spotkaniu w W.

z M. L. (1) i dyrektorami A. U. (1), na którym jednocześnie przełożeni L. i U. zadeklarowali, iż udzielą jej niezbędnej pomocy. Podczas tej rozmowy wyjaśniono powódce na czym polegały zastrzeżenia przełożonego związane z wizytą w regionie 25 – 29 lipca 2011 roku, co do jakości pracy powódki, postrzegania jej osoby jako pracownika ze strony regionu oraz dalszych krokach w celu poprawy pracy. M. L. (1) przypomniał powódce zasady dotyczące wizyt w więzkach oraz wskazał, że przed wizytami w oddziałach materiały dotyczące wyników w zakresie badania satysfakcji klienta muszą być uzgadniane i akceptowane przez przełożonego, ustalony powinien być cel i przebieg warsztatów. Polecenie uzgadniania przez powódkę z przełożonymi celu, przedmiotu wizyt, informacji które mają być przekazane w więzkach miało zapewnić przekazywanie pracownikom regionu merytorycznych, istotnych dla ich pracy informacji. Niezasadne są zatem zarzuty, iż pozwany nigdy nie przekazał jej zastrzeżeń, a także oczekiwań niezbędnych do wykonywania przez nią prawidłowo pracy. Nieskutecznie też powódka zarzucała, iż w latach 2010-2011 przełożeni „blokowali jej wizyty”, gdy tymczasem jedynie wymagali, aby była przygotowana do wizyt.

Zasadność obserwacji M. L. (1) na temat jakości szkoleń prowadzonych przez powódkę w ww. okresie potwierdzają także zeznania świadków Ź. P., M. L., A (...), B. U., a także korespondencja mailowa (k. 187-191 a.s.). Świadek M. H., D. Departamentu (...) i (...) Zaangażowania I. zeznała, iż średnio raz na kwartał „ktoś dawał jej znać, że nie jest zadowolony ze szkoleń prowadzonych przez powódkę”, że mają one bardziej charakter wizyt towarzyskich niż przekazywania konkretnych informacji. Nadto, powódka zawsze przekonywała pracowników że są świetni, nawet gdy wyniki sprzedaży były kiepskie, a nie był to komunikat, jakiego oczekiwał od niej Bank. Świadek M. L. (2), dyrektor więzki, zeznała, iż otrzymywała od pracowników negatywne uwagi na temat jakości szkoleń prowadzonych przez powódkę. Świadek B. C. (1), powołana w lipcu 2011 r. na stanowisko D. Operacyjnego w Regionie (...), obserwując prowadzone przez powódkę spotkanie, stwierdziła, że powódka nie skupiła się na temacie, nie miała zdolności dydaktycznych, nie potrafiła odpowiednio przekazywać informacji.

M. L. nie przekazał swoich spostrzeżeń powódce bezpośrednio po ww. szkoleniach w lipcu 2011r. i na tym tle doszło między nimi do nieporozumienia. Powódka nie miała czasu spotkać się z przełożonym, tłumacząc to konieczności wcześniejszego opuszczenia pracy. Nie spotkało się to z aprobatą M. L., który uważał, że powódka winna się z nim spotkać, skoro świadek jest w T.. Na tym tle doszło do korespondencji mailowej, w tym powódki do A. U., której poskarżyła się na M. L.. Niezależnie od przyczyn dezaprobaty przełożonego powódki, które w ocenie Sądu odwoławczego można uznać za usprawiedliwione, to brak jest podstaw, aby treść maili przełożonego uznać za obraźliwe, pogardliwe, poniżające. lekceważące.

Podkreślić także należy, iż dalsza korespondencja mailowa powódki z tego okresu (k: 207,223-226, (...), 308, 240 a.s.) wskazuje na co najmniej prawidłowe stosunki pomiędzy powódką, a bezpośrednim przełożonym i A. U. (1). Powódka zwracała się do nich o pomoc, dziękowała za nią, kończąc pozdrowieniami, M. L. (1) osobiście złożył jej życzenia świąteczne i przekazał prezent w grudniu 2011r. w związku z czym „było jej bardzo miło”. Natomiast powódka nie zawsze się stosowała do polecenia uzgadniania spotkań, skutkiem czego w marcu 2012r. M. L. (1) mailem przedstawił jej obowiązujące ją zasady uzgadniania wizyt w więzkach. Powódka zeznała, iż nie uzgadniała z przełożonym wizyt w więzkach w sytuacji gdy „ktoś spontanicznie poprosił ją, aby przyjechała”, robiła to natomiast jak miała przeprowadzić szkolenia (protokół rozprawy z 14.04.2015r.). Poza sporem było, iż B. C. (1) nie była bezpośrednią przełożoną powódki, stąd nie mogła zlecać jej wizyt w więzkach. Z zeznań przełożonych powódki wynika jednoznacznie, iż od zasady uzgadniania każdej wizyty w więzce z przełożonymi nie było żadnych odstępstw. Przedstawienie zatem na piśmie (mail) przez M. L. (1) powódce w marcu 2012r. w sposób stanowczy zasad wizytowania przez nią więzek było zatem w tej sytuacji uzasadnione, a treść tej korespondencji – w której przełożony także wyjaśnia w sposób rzeczowy na czym polegają jej błędy w przygotowaniu spotkania - w żaden sposób nie można uznać za obraźliwy dla powódki (k. 27-28, 243, 40-41 a.s.). Powódka kwestionowała zasadność przekazanych jej zasad wizytowania w kwietniu 2012r. zgłaszając to przełożonej M. A. U.. Została poinformowana, iż bezpośredni przełożony musi wiedzieć gdzie jest i co robi oraz że ma z nim uzgadniać każdorazowo planowanie wizyt (k. 43 a.s.). Podkreślić należy, iż również ww. korespondencja mailowa przełożonych U. i L. z powódką z grudnia 2011r. nie daje podstaw do uznania, iż udzielali jej obraźliwej, upokarzającej repromydy, lekceważyli, bądź ignorowali.

W maju 2012r. powódka została zapoznana z oceną (...) za 2011r. na spotkaniu w W.. Odnosząc się do zarzucanego pozwanemu „organizowania spotkań w miejscach i sposób stanowiących uciążliwość, a przynajmniej niedogodność” zauważyć trzeba, iż powódka podróż – na wyraźną propozycję M. L. (1) – odbyła samolotem, co nie jest praktyką w Banku w stosunku do osób zajmujących stanowisko eksperta. (mail k. 287-288 a.s., zeznania M. L.)

Wobec nieakceptowania zasad wizytowania oraz będącej m.in. tego konsekwencją niezadowolającej oceny powódki w (...) za 2011r. powódka nie ma również podstaw do kwestionowania decyzji przełożonych o nieprzyznawaniu jej premii uznaniowych, wstrzymaniu jej wizyt w więzkach, a także o zawiadomieniu o powyższym kierownictwo regionu, skoro powódka była jedyną osobą która reprezentowała Biuro w terenie. Zauważyć trzeba, iż zeznań świadka U. dyrektora regionalnego wynika, iż wobec nadal niesatysfakcjonującej współpracy regionu z powódką musiała przydzielić jednemu z pracowników dodatkowe obowiązki (zasadniczo należące do powódki), polegające na analizowaniu wyników badań jakości przekazywanych z centrali, celem zapoznawania z nimi pracowników więzek. Z zeznań aktualnego przełożonego powódki G. K. wynika, iż powódka wymaga nadal znacznie więcej od pozostałych przedstawicieli jej pomocy przy wykonywaniu wizyt, każdorazowego uzgadniania ich treści merytorycznej i stałego nadzoru – kontrolowania każdej treści udzielanej przez powódkę. Potwierdziła również, iż po objęciu stanowiska przełożonej powódki od przedstawicieli regionu uzyskała informację o niesatysfakcjonującej współpracy z powódką. Aktualna przełożona – do której powódka nie zgłaszała zarzutów o zachowania mobbingowe – również oceniła pracę powódki w (...) jako częściowo spełniającą oczekiwania, czyli w sposób tożsamy co M. L. (1) za 2011r.

W ocenie Sądu Apelacyjnego, wobec braku niezbędnych umiejętności i samodzielności powódki w wykonywaniu powierzonych jej – jak sama podkreśliła w apelacji – głównych obowiązków pracowniczych (wizytowanie więzek) – fakt, iż w okresie lipiec 2012r. do sierpień 2013r. pozwany nie powierzał jej takich zadań nie oznaczał jej wykluczenia, wyalienowania z zespołu, ale było to działanie uzasadnione słusznym interesem zakładu pracy, koniecznością zapewnienia prawidłowego funkcjonowania zakładu. W świetle powyższego, fakt, iż Bank ponownie przekazał powódce wykonywanie takich obowiązków od września 2013r. może jedynie uzasadniać utworzenie dwóch mniejszych zespołów w miejsce jednego dużego, oraz tym iż region (...) był najmniejszym regionem, i tym samym większymi niż poprzednio możliwościami bezpośredniego nadzoru przełożonego nad pracą powódki.

Nie można nie zauważyć, iż pozwany poprzez przełożonych powódki starał się zapewnić jej pomoc w prawidłowym wykonywaniu tych obowiązków. Starania te polegające na udzielaniu pomocy w merytorycznym przygotowywaniu przez nią szkoleń w więzkach, powódka niezasadnie ocenia jako nękanie, ukierunkowane na jej poniżenie, kwestionowanie jej umiejętności, lekceważenie. D. Departamentu M.H. w znamiennej sposób opisując sytuację zeznała, iż „sztab ludzi był zaangażowany”, aby pomóc powódce. „Mało któremu pracownikowi tyle czasu poświęcono, aby poprawić sytuację”. Wobec zgodnych ocen (...) za 2011r. i badania 180 nieprzekonujące jest stanowisko powódki, iż pozwany bezzasadnie i bez wyjaśnienia przyczyn, pozbawił jej premii uznaniowych za II-IV kwartał 2012r i I kwartał 2013r., marnotrawił jej kompetencje i wiedzę, dyspozycyjność, pozbawił ją możliwości wykonywania wizyt w więzkach, szkolenia innych pracowników.

Powódka nie wykazała, aby uporczywie i długotrwanie była zastraszana lub nękana przez pracowników Banku, przede wszystkim M. L. (5), że miało to na celu bądź że spowodowało poniżenie lub ośmieszenie powódki, a także że wywołało to u niej zaniżoną ocenę przydatności zawodowej.

Podkreślić też trzeba, iż nie ma podstaw do wnioskowania, iż wskutek działań lub zachowań pozwanego doszło u niej do zaniżonej oceny przydatności zawodowej. Przeczą temu kolejne bardzo wysokie samooceny powódki zaprezentowana przez nią w ocenach (...) za 2010r., za 2011r., za 2014r. (k. 386 – 396, 516-521 a.s.), fakt iż zakwestionowała ocenę (...) za 2011r. i wyniki badania 180 (k. 82-83 a.s.), wreszcie zgłoszenie przez nią swojej kandydatury na stanowisko dyrektorskie w 2013r.

Niesporne w sprawie było, iż z uwagi na odległość powódka, co do zasady porozumiewała się z przełożonymi drogą mailową bądź telefonicznie, wizyty M. L. w regionie, bądź wizyty powódki w Centrali w W. były sporadyczne. Z dokumentacji mailowej zgromadzonej w sprawie wynika również, iż maile, w których M. L. (1), jak również A. U.

(1) przekazywali powódce informacje co i jak ma poprawić, polecenia związane z zasadami wizytowania, informacje udzielone jej w sprawie uczestnictwa w szkoleniu Jestem Klientem, czy ustalanie listy ankietowanych do badania 180 stopni, były adresowane wyłącznie do niej – nie były upubliczniane. Jak wynika z maila M. L. (1) z 19 lutego 2013r. adresowanego do powódki, apelująca na spotkaniu w dniu 18 grudnia 2012r. (na którym omówiono wyniki badania 180 stopni i jej ocenę) otrzymała informację, iż ustalenia co do jej dalszego prowadzenia szkoleń Jestem Klientem zapadną dopiero po ustaleniu zakresu jej zadań. Mimo to w trakcie telekonferencji w dniu 13 lutego 2012r. powódka zgłosiła przełożonemu propozycję prowadzenia sesji szkoleniowej Jestem Klientem w marcu, w odpowiedzi na co uzyskała ponownie informację, iż najpierw powinni rozstrzygnąć temat dalszej jej aktywności w Departamencie, a następnie dopiero ustalać kwestie jej udziału w tych szkoleniach (k. 87 a.s.). Treść odpowiedzi przełożonego, wbrew ocenie apelującej, nie daje podstaw do wnioskowania, iż „wykluczył ją na forum publicznym”, że była to wypowiedź upokarzająca powódkę. Nadto nie można nie zauważyć, iż to powódka publicznie zadała przełożonemu pytanie, na które udzielił jej odpowiedzi już wcześniej „w cztery oczy”. Brak zatem podstaw, aby zachowaniu przełożonego przypisywać negatywne intencje.

Ilość szkoleń (...) przeprowadzona przez powódkę nie odbiegała istotnie od przydzielonych innym osobom. Z zeznań świadka M. L. (1) wynika, iż do marca do połowy grudnia 2012r. szkolenia Jestem Klientem były wstrzymane, w drugiej połowie grudnia 2012r. było zlecenie na 4 sesje, przy czym w zespole było 10 osób. W 2013r. było 10 sesji, w tym nie było ich w III kwartale. Sesje starał się rozłożyć „mniej więcej tyle samo” dla każdego członka jego zespołu bez wyróżnień. Z korespondencji mailowej powódki ze świadkiem z lutego 2013r. (k. 85- 90 a.s.) wynika, iż przełożony kwestię uczestnictwa powódki w szkoleniach odłożył do czasu wyjaśnienia ostatecznego rodzaju i zakresu jej obowiązków przez wyższych przełożonych. Trudno nie uznać takiej decyzji za racjonalną. Odnośnie uczestnictwa powódki w projekcie Standardów (...) Klienta (...) stwierdzić należy, iż wdrażanie tego projektu rozpoczęło się dopiero w lipcu 2013r. (mail k. 600), stąd kwestia ta nie mogła skutkować rozstrojem zdrowia powódki w sierpniu 2012r. Niezależnie od powyższego, jak wynika z zeznań świadków L., U., a także korespondencji mailowej, w III kwartale 2013r. dopiero rozpoczęto przygotowania do tego projektu, stąd powódka nie mogła być wykluczona o uczestnictwa w nim przed jego rozpoczęciem. Sąd Okręgowy, prawidłowo też ustalił, iż powódka brała udział jako uczestnik w telekonferencjach, spotkaniach zespołu, kierowana była do niej komunikacja mailowa od przełożonego.

Wobec zastrzeżeń powódki na M. L. (1) zgłaszanych bezpośrednio A. U. (1) zarzuty powódki, co do jej uczestnictwa w omawianiu oceny (...) za 2011r. nie są racjonalne. Tym bardziej w sytuacji tak istotnej różnicy pomiędzy samooceną, a oceną bezpośredniego przełożonego. W świetle tej ostatniej okoliczności, przekonujące jest wyjaśnienie Banku, znajdujące potwierdzenie w dowodach osobowych, iż badanie 180 stopni przeprowadzono celem wyjaśnienia tych rozbieżności. Zarzuty powódki co do składu osobowego „ankietowanych” pracowników nie są skuteczne. W pierwszej kolejności podkreślić należy, iż oczywistym jest, iż w badaniu muszą uczestniczyć nie tylko osoby „przychylne” powódce, ale przede wszystkim takie, które z nią najczęściej współpracowały. Jak wynika z obszernej korespondencji mailowej pomiędzy powódką, a M. L. (1), a także A. U. (1), przełożony nie zgodził się na żądanie powódki zmiany personalnej dwóch z trzech osób na liście badanych właśnie z tego ostatniego względu (maile k. 256-274 a.s.).

Ocena pracownicza (...) za 2011r. została omówiona z powódką na ww. spotkaniu w maju 2012r., a wyniki badania 180 i ostateczne podsumowanie w grudniu 2012r. - przez M. L. (1) i A. U. (1), stąd nieuprawnione były twierdzenia powódki iż pozwany nie przekazał jej tych informacji. Konsekwencją przekazania tych wyników była propozycja zmiany warunków zatrudnienia, na którą powódka się nie zgodziła, kwestionując przedstawioną ocenę przełożonych. Z tego względu niezasadnie powódka zarzuca, iż pozwany nie rozpatrzył jej odwołania od wyników (...). Fakt, iż pozwany nie przekazał takiej odpowiedzi na piśmie takiej oceny nie zmienia, nadto nie jest wystarczający dla stwierdzenia mobbingu. Z całokształtu okoliczności wynika bowiem, iż przełożeni poświęcali powódce bardzo dużo czasu, zarówno jeśli chodzi o ocenianie jej jak i pomoc w poprawianiu jakości jej pracy.

Powódka nie została zakwalifikowana do dalszego etapu rekrutacji na stanowisko dyrektorskie, gdyż nie spełniała kryterium pozytywnej oceny na ostatnim stanowisku managerskim. Powódka pracowała na takim stanowisku jako dyrektor oddziału do 2009r. i w (...) za ten rok otrzymała ocenę „częściowo spełniająca oczekiwania”. Jak wynika z zeznań świadków B. M., J.S., M.H., A.P.-N., o niezakwalifikowaniu zadecydowały słabe wyniki sprzedaży w oddziale

kierowanym przez powódkę. Świadek S. w zeznaniach jednoznacznie podała, iż dodatkowym kryterium była ocena (...) za 3 lata wstecz tj. ocena realizacji celów sprzedażowych przydzielanych na dany oddział na rok – ile, czego należy sprzedać i jaki dochód osiągnąć. Powódka na ostatnim managerskim stanowisku tych celów nie zrealizowała. W związku z reorganizacją i ograniczeniem liczby stanowisk dyrektorskich, słabymi wynikami sprzedaży, powódce – jedynie z uwagi na długi staż - zaproponowano stanowisko w nowo utworzonym Departamencie Zarządzenia Satysfakcją Klientów. Alternatywą było zwolnienie.

Zważywszy, iż powódka nie spełniała warunków do nabycia prawa do emerytury w maju 2012r., przekazaniem jej informacji Banku o programie emerytalnym, mogła poczuć się dotknięta, szczególnie iż miało to miejsce przy okazji omawiania oceny okresowej (...) za 2011r. Pozwany jednakże wykazał zeznaniami świadków A. N. – dyrektora zarządzającego i A. R. – dyrektora operacyjnego zarządzania projektami, iż M. L. (1) i A. U. (1) przekazali ten program na wyraźne polecenie dyrekcji, gdyż powódka była na liście osób do których adresowany był pakiet. Świadkowie wyjaśnili, iż pakiet był bardzo korzystny, spotkali się z pretensjami pracownika, którym Bank nie przedstawił takiej informacji, stąd polecenie przekazywania zawiadomień według listy, żeby zapobiec takiej sytuacji. Brak jest podstaw zatem, aby M. L. (1), A. U. (1) przypisać intencje poniżenia powódki. Niezależnie od powyższego, jak wskazano wyżej, nie ma podstaw do wnioskowania, iż powyższe skutkowało zaniżoną oceną przydatności zawodowej u powódki.

Reasumując ustalony stan faktyczny nie daje podstaw do przyjęcia, iż powódka była obiektem działań, zachowań, mobbingowych pozwanego, w wyniku których miałyby dojść u niej do rozstroju zdrowia we wrześniu 2012r. Sąd Apelacyjny podziela również ocenę Sądu I instancji, iż nie doszło do naruszenia przez pozwanego dóbr osobistych powódki.

W utrwalonej judykaturze Sądu Najwyższego przyjmuje się, iż wprowadzenie do Kodeksu pracy przepisów o mobbingu polegało na jednoznacznym określeniu odpowiedzialności pracodawcy za wyraźnie i najdalej idące skutki mobbingu, który spowodował rozstrój zdrowia (art. 94³ § 3 k.p.) lub doprowadził do rozwiązania przez pracownika stosunku pracy wskutek mobbingu pracodawcy (art. 94³ § 4 k.p.). Kodyfikacja instytucji mobbingu nie ograniczyła jednak (w stosunku do poprzedniego stanu prawnego) prawnych możliwości dochodzenia przez poszkodowanego lub pokrzywdzonego pracownika roszczeń o naprawienie szkody majątkowej lub krzywd niematerialnych na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego, dotyczących w szczególności ochrony dóbr osobistych. Oznacza to, że jeśli nawet stwierdzono brak podstaw prawnych do zasądzenia na podstawie art. 94³ § 1-3 k.p. zadośćuczynienia pieniężnego za krzywdę wywołaną mobbingiem, który wywołał rozstrój zdrowia u pracownika, to nie wyklucza to dochodzenia zadośćuczynienia za stosowanie mobbingu, który nie wywołał rozstroju zdrowia u pracownika ani za naruszenie jego dóbr osobistych, o których mowa w art. 11¹ k.p. w związku z art. 23 i 24 k.c. i art. 300 k.p., które nie wyczerpywały ustawowych cech mobbingu lub nie doprowadziły do rozstroju zdrowia u pracownika. Uwzględnienie takich roszczeń wymaga jednak bądź niebudzącego wątpliwości stwierdzenia stosowania mobbingu, będącego kwalifikowanym naruszeniem dóbr osobistych pracownika, nawet jeśli mobbing nie doprowadził do rozstroju zdrowia u pracownika, albo wykazania naruszenia konkretnych dóbr osobistych pracownika niespełniających wprawdzie cech mobbingu, które wszakże podlegają ochronie prawa pracy w drodze odpowiedniego stosowania przepisów Kodeksu cywilnego o ochronie dóbr osobistych w związku z art. 300 k.p. (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 9 marca 2011 r., II PK 226/10, Lex nr 817522; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2 października 2009 r., II PK 105/09, LEX nr 571904).

Dobra osobiste osoby zatrudnionej nie stanowią odrębnej kategorii prawnej, ale są uznawane za dobra osobiste powszechnego prawa cywilnego. Kodeks pracy w art. 11⁽¹⁾ nie definiuje w sposób szczególny dóbr osobistych pracownika ani też nie stanowi o ich odrębności, jednakże nakazuje ich ochronę. Definicje doktrynalne pojęcia „dobra osobiste” stworzone na użytek prawa cywilnego odnoszą się również do „dóbr osobistych osoby zatrudnionej” (por. szerzej H. Szewczyk, Ochrona dóbr osobistych w zatrudnieniu, Wolters Kluwer 2007). W doktrynie i orzecznictwie uznaje się, że dobra osobiste są wartościami o charakterze niemajątkowym, wiążącymi się z osobowością człowieka, uznanymi powszechnie w społeczeństwie. Jako kryterium istnienia danego dobra osobistego, a także uznania, że doszło do jego naruszenia przyjmuje się punkt widzenia rozsądnego człowieka oraz obiektywną reakcję społeczną.

Podstawową przesłanką dopuszczalności podjęcia przez pokrzywdzonego jakichkolwiek środków przeciwko podmiotowi naruszającemu jego dobro osobiste jest bezprawność działania. Bez znaczenia jest zatem wewnętrzne poczucie danej osoby, iż jej dobro osobiste zostało naruszone, jeśli adresat roszczeń wykaże, iż miał do tego prawo. Ponadto, ciężar wykazania braku bezprawności naruszenia dóbr osobistych spoczywa na osobie dokonującej naruszenia, bowiem z art. 24 k.c. wynika domniemanie bezprawności naruszenia. Tym samym pokrzywdzony żądający zaprzestania naruszania jego dóbr osobistych nie musi wykazywać, iż naruszenie to było bezprawne, ale jedynie, że w ogóle ono nastąpiło. Jeśli natomiast żąda on także kompensaty krzywdy na podstawie art. 24 k.c. bądź art. 448 k.c., dodatkowo musi wykazać, iż naruszenie to spowodowało u niego krzywdę oraz że było zawinione (zob. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.01.2007 r., III CSK 358/06, Lex nr 277289). Sprawca, chcąc uniknąć odpowiedzialności, musi może przede wszystkim wykazać, że działanie jego nie było bezprawne. W dalszej kolejności może bronić się, dowodząc, że działanie jego nie było zawinione, przy czym w kwestii tej ciężar dowodu spoczywa na pokrzywdzonym, zatem wystarczy jeśli pozwany obali twierdzenia strony przeciwnej.

Dla powstania roszczeń określonych w art. 24 § 1 k.c. niezbędne jest ustalenie dobra osobistego podlegającego ochronie, o którym mowa w art. 23 k.c., jego naruszenia i bezprawność działania sprawcy. Obowiązujące prawo nie chroni bowiem przed każdym, jakimkolwiek naruszeniem dóbr osobistych. Z tego powodu każdą wypowiedź, co do której podnoszony jest zarzut naruszenia dóbr osobistych należy badać w kontekście sytuacyjnym (por. wyrok S.A. w Łodzi z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie I ACa 642/13, publik. LEX nr 1409190).

W pozwie powódka wymieniła jako naruszone dobra osobiste: godność osobistą, zdrowie, podczas, gdy z żądania publicznych przeprosin i zrzutu poniżenia jej publicznie przez M. L. (1) można by wywodzić również, iż takim naruszonym dobrem, w jej ocenie, jest również jej dobre imię.

Przez godność osobistą (część wewnętrzną) rozumie się wyobrażenie jednostki o własnej wartości, a przez część zewnętrzną - opinię (dobre imię, "dobrą sławę", reputację), jaką inni ludzie mają o wartości danego człowieka, a więc jego obraz w oczach osób trzecich. Przy uwzględnieniu tej podstawowej różnicy, dla stwierdzenia naruszenia godności osobistej nie jest konieczne, aby zarzut sformułowany pod adresem danej osoby był rozpowszechniony, a nawet - by w ogóle dotarł do wiadomości innych osób. Natomiast o naruszeniu tzw. czci zewnętrznej (reputacji), która jest oceną jednostki w oczach innych, można mówić dopiero wówczas, gdy dyskredytująca jednostkę wypowiedź dotrze do osób trzecich, zostanie upubliczniona (por. wyrok SN z dnia 18 listopada 2005 r. w sprawie IV CK 213/05, publik. LEX nr 604054).

Prawidłowe ustalenia faktyczne Sądu I instancji nie dają podstaw do przypisywania bezprawności zarzucanym działaniom, zachowaniom pozwanego, jak również aby miały one miejsce na forum publicznym. Niesatysfakcjonujące powódkę oceny roczne, nieprzyznanie jej premii częściowo w 2012r. i w 2013 r., warunkowanie wizyt w więzkach od ich merytorycznego przygotowania i zweryfikowania przez przełożonych, nieuwzględnienie jej kandydatury w rekrutacji na stanowisko dyrektorskie, a także zaproponowanie zmiany zakresu obowiązków, jako że, jak wykazano wyżej, były działaniami mającymi na celu zapewnienie prawidłowej organizacji pracy, mieszczącymi się w zakresie prawidłowo realizowanych uprawnień pracodawcy w tym do nadzoru, kontroli, nie mogą być uznane za bezprawne w obiektywnym odbiorze, a tym samym stanowić podstawy do stwierdzenia naruszenia jej dóbr osobistych w postaci godności pracowniczej oraz zdrowia.

Powódka wprawdzie pracowała w zespole, którego przełożonym był M. L. (1), ale była zatrudniona na samodzielnym stanowisku w regionie, nie miała zatem styczności na co dzień z pozostałymi członkami tego zespołu. Korespondencja mailowa przełożonego dotycząca pracy powódki w regionie, w tym wizyt w więzkach, nieudzielania premii, kwestii uczestnictwa na szkoleniach były wysyłane wyłącznie do niej. Stąd nie mogły mieć wpływu na odbiór powódki w oczach pozostałych członków zespołu. Świadek G. K. (1), będąca wówczas członkiem tego zespołu, w spornym okresie nie miała świadomości, o zastrzeżeniach powódki w stosunku do M. L. (1), nie stwierdziła, aby ten zachowywał się w stosunku do powódki w sposób niewłaściwy. Odnośnie zarzutu wykluczenia powódki na forum publicznym w trakcie telekonferencji w lutym 2013r. Sąd odwoławczy odniósł się we wcześniejszych rozważaniach. Udzielanie zaś sobie nawzajem informacji przez przełożonych powódki na jej temat, jako mieszczące się w granicach uprawnień

pracodawcy, nie może być uznane za naruszające jej dobre imię. Tym samym powódka nie wykazała także, aby zostało naruszone jej dobro osobiste w postaci dobrego imienia. W konsekwencji żądanie przez skarżącą przeprosin oraz podanie ich do wiadomości wskazanych pracowników pozwanego nie było uzasadnione. Nadto, rację ma pozwany, iż żądanie złożenia tych przeprosin przez M. L. (1), czyli osoby nie mającej w sprawie statusu strony procesu jest w przedmiotowej sprawie niedopuszczalne.

Sąd Apelacyjny stwierdza również, iż zgłoszone przez powódkę żądanie zaniechania dalszych naruszeń jest bezprzedmiotowe, wobec uzasadniania go zachowaniem, działaniem M. L. (1) i niespornego faktu braku relacji służbowej pomiędzy ww. świadkiem a powódką od końca 2013r.

Dodatkowo jedynie Sąd Apelacyjny wskazuje, iż nie podziela argumentacji Sądu Okręgowego, iż kontynuowanie przez pracownika, który zarzuca mobbing, zatrudnienia w zakładzie pracy, czyni taki zarzut niewiarygodnym. Art. 94³ k.p. w § 4 wymienia wprawdzie rozwiązanie stosunku pracy jako możliwy skutek działań mobbingowych, jednak w żadnym razie przepis ten nie warunkuje stwierdzenia mobbingu od rozwiązania stosunku pracy przez pracownika. Zasady doświadczenia życiowego, w tym sytuacja na rynku pracy, również nie pozwalają na dokonanie powyższego stwierdzenia.

Reasumując, stwierdzić należało, iż Sąd I instancji trafnie ocenił, iż żądania J. P. nie zasługują na uwzględnienie. Mając na uwadze powyższe, Sąd Apelacyjny na podstawie art. 385 k.p.c. oddalił apelację powódki (pkt 1 sentencji).

W punkcie drugim wyroku, Sąd Apelacyjny, uwzględniając nakład pracy pełnomocnika i charakter roszczeń powódki (zadośćuczynienie i ochrona dóbr osobistych), zgodnie z § 10 ust. 1 pkt 2 i § 6 pkt 2 w zw. z § 12 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U nr 163, poz.1349), przy uwzględnieniu treści art. 108 § 1 k.p.c., art. 98 § 1 i 3 k.p.c. orzekł o kosztach postępowania w ten sposób, że zasądził od pozwanego na rzecz powódki łącznie z tytułu ww. roszczeń, w stawkach minimalnych kwotę 2.160 złotych tytułem zwrotu kosztów procesu za drugą instancję.