

Η Συναισθηματική Βία (Mobbing) στο χώρο εργασίας

Βαγγέλης Φουστέρης, M.Med.sc.κοινωνικής ψυχιατρικής-κοινωνιολόγος

Ο χώρος εργασίας αποτελεί ένα πλαίσιο στο οποίο ο κάθε άνθρωπος δίνει σημαντικό μέρος του χρόνου και της ενέργειάς του, εναποθέτει πολλές προσδοκίες και βιώνει έντονα συναισθήματα. Ως σύστημα βρίσκεται σε άμεση συσχέτιση και αλληλεξάρτηση με το ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο, παρουσιάζει δυσλειτουργίες και οι εργαζόμενοι μπορεί να βιώσουν τραύματα που θα τους οδηγήσουν σε καταστάσεις υψηλού κινδύνου για τη διαταραχή της σωματικής και ψυχικής τους υγείας. Μία απ' αυτές τις καταστάσεις υψηλού κινδύνου αποτελεί και η συναισθηματική, βία γνωστή στη διεθνή βιβλιογραφία ως «mobbing».

Ορίζεται ως σύνδρομο και αποτελεί μια συστηματική και διαρκή παρενόχληση και επιθετική συμπεριφορά στον εργαζόμενο από συναδέλφους του ή, / και ανωτέρους του, με στόχο τη δυσχερή εργασιακή του κατάσταση, περιθωριοποίηση του και τέλος την απομάκρυνσή του από την εργασία με έντονες επιπτώσεις ψυχολογικές, κοινωνικές και επαγγελματικές. Το mobbing που πρώτος όρισε, ερεύνησε και ανέλυσε ο Heinz Leymann διερευνάται επιστημονικά ως φαινόμενο τα τελευταία 20 χρόνια και εμφανίζεται σε διαφορετικό ποσοστό ανά χώρα: Το φαινόμενο στη Φιλανδία ανέρχεται στο 16%, στο Ηνωμένο Βασίλειο 14%, στη Σουηδία το 12%, στο Βέλγιο το 11%, Ισπανία και Πορτογαλία 5%.. Στην Ελλάδα, παρόλο που το φαινόμενο ελάχιστα έχει διερευνηθεί, υπολογίζεται ότι ανέρχεται στο 5%.

Το φύλο, η ηλικία, η θρησκεία, η εκπαίδευση, καθώς και η κοινωνική διαφορετικότητα και θέση φαίνεται ότι είναι παράγοντες που αυξάνουν τις πιθανότητες να υποστεί βία ο εργαζόμενος.

Οι ευπαθείς ομάδες, λόγω των ψυχοκοινωνικών τους χαρακτηριστικών, αποτελούν ομάδα υψηλού κινδύνου στο να υποστούν ψυχολογική βία. Το γεγονός αυτό μπορεί να λειτουργήσει επιβαρυντικά στην ψυχική τους υγεία, θέτοντας ένα επιπλέον εμπόδιο την κοινωνική τους ένταξη.

Η αντιμετώπιση του φαινομένου δεν είναι εύκολη λόγω του τρόπου εμφάνισής της. Ωστόσο, οι παρεμβάσεις για την αντιμετώπισή του μπορούν να απευθυνθούν είτε στο ίδιο το άτομο (ψυχοθεραπευτική παρέμβαση), με στόχο την ψυχολογική του αποκατάσταση, είτε στο εργασιακό πλαίσιο με δράσεις ενημέρωσης, παρεμβάσεων πρόληψης αλλά και εκπαίδευσης όλου του προσωπικού των χώρων εργασίας.

Λέξεις κλειδιά : βία, παρενόχληση, εργασία, mobbing

Ο χώρος εργασίας αποτελεί ένα πλαίσιο στο οποίο ο κάθε άνθρωπος δίνει σημαντικό μέρος του χρόνου και της ενέργειάς του, εναποθέτει πολλές προσδοκίες και βιώνει έντονα συναισθήματα. Ως σύστημα βρίσκεται σε άμεση συσχέτιση και αλληλεξάρτηση με το ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο, παρουσιάζει δυσλειτουργίες και οι εργαζόμενοι μπορεί να βιώσουν τραύματα που θα τους οδηγήσουν σε καταστάσεις υψηλού κινδύνου για τη διαταραχή της σωματικής και ψυχικής τους υγείας.

Μία απ' αυτές τις καταστάσεις υψηλού κινδύνου αποτελεί και η συναισθηματική βία γνωστή στη διεθνή βιβλιογραφία ως «mobbing».

Ο πρώτος μελετητής που ασχολήθηκε με το φαινόμενο αυτό, είναι ο Leymann Η¹., ο οποίος την δεκαετία του '80 περιγράφει το σύνολο των

αρνητικών επιδράσεων στην υγεία από την ηθική παρενόχληση στους εργασιακούς χώρους ως «σύνδρομο mobbing».

Ο όρος mobbing προέρχεται από την αγγλική λέξη mob που σημαίνει επιτίθεμαι, περικυκλώνω, ενοχλώ και εκφράζει σήμερα τη συστηματική ψυχολογική επίθεση και στρατηγική περιθωριοποίησης που δέχονται στο εργασιακό περιβάλλον, από τους ιεραρχικά ανωτέρους ή και τους συναδέλφους οι ανειθύμητοι για διάφορους λόγους εργαζόμενοι.

Ο όρος αυτός χρησιμοποιήθηκε το 1800 από τους Βρετανούς βιολόγους, στην περιγραφή της επιθετικής συμπεριφοράς κατά την πτήση ορισμένων αποδημητικών πουλιών. Το 1966 ο ηθολόγος Konhrad Lorenz² το χρησιμοποιεί για να ερμηνεύσει την εχθρική συμπεριφορά της πλειονότητας της αγέλης, έναντι των αδυνάτων ζώων της ίδιας ράσας.

Με τον όρο παρενόχληση στο χώρο εργασίας εννοούμε κάθε καταχρηστική συμπεριφορά που εκδηλώνεται με λόγια, πράξεις

γραπτά μηνύματα και μπορεί να ζημιώσει την προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια ή τη σωματική ή ψυχική ακεραιότητα του ατόμου να θέσει σε κίνδυνο την εργασία του ή να διαταράξει το εργασιακό κλίμα³. Το σύνδρομο αυτό δεν αποτελεί μια αυτούσια νοσολογική οντότητα, αλλά το πλαίσιο για επανειλημμένες ψυχολογικές ή άηλου τύπου και βαθμού επιθέσεις.

Η απασχόληση βιώνεται ως απάνθρωπη και οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι είναι αποκλεισμένοι από τους χώρους εργασίας χωρίς να έχουν τις φυσιολογικές δυνατότητες να αντιμετωπίσουν αυτή την κατάσταση. Κατ'επανάληψη υβριστικές συμπεριφορές, εντός ή εκτός της επιχείρησης ή του οργανισμού, που εκδηλώνονται ειδικότερα με ενέργειες, λόγια, εκφοβισμούς, πράξεις, χειρονομίες και τρόπους οργάνωσης της εργασίας, αποτελούν κάποιες από τις εκδηλώσεις αυτού του συνδρόμου.

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Υγεία αναφέρει το mobbing σαν έναν από τους σοβαρότερους βλαπτικούς παράγοντες για την υγεία των εργαζομένων, αναφέροντας μία σαφή σχέση του άγχους με το mobbing, το οποίο οδηγεί στην εργασιακή ανασφάλεια. Η διάσταση του προβλήματος στην Ευρώπη και κατ'έκταση στην Ελλάδα δεν είναι μικρή.

Σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁴, το 9% των εργαζομένων, περίπου 12 εκατομμύρια, έχουν παρενοχληθεί συναισθηματικά στο χώρο εργασίας τους. Το φαινόμενο στη Φιλανδία ανέρχεται στο 16%, στο Ηνωμένο Βασίλειο 14%, στη Σουηδία το 12%, στο Βέλγιο το 11%, Ισπανία και Πορτογαλία 5%.

Στην Ελλάδα, παρόλο που το φαινόμενο ελάχιστα έχει διερευνηθεί, υπολογίζεται ότι ανέρχεται στο 5%. Τα παραπάνω στοιχεία έχουν οδηγήσει διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες, όπως την Ιταλία, Σουηδία, Γερμανία, να το εντάξουν στη νομοθεσία τους και να αναγνωρίζουν το σύνδρομο για το οποίο μιλάμε ως επαγγελματική ασθένεια και ως βασική αιτία για την εκδήλωση σοβαρών ατυχημάτων.

Το mobbing μέσα σε ένα χώρο εργασίας μπορεί να είναι δύο ειδών: 1) Οριζόντιο, 2) Κάθετο.

Με την οριζόντια συναισθηματική βία εννοούμε την παρενόχληση από συναδέλφους σε συνάδελφο. Αυτή μπορεί να προέλθει από την άρνηση της ομάδας να αποδεχτεί το διαφορετικό (γυναίκα, αποφυλακισμένοι, πρώην εξαρτημένοι), από φθόνο για κάτι που δεν έχουν οι άλλοι (ομορφιά, νιάτα, πλούτη, κοινωνικότητα, κλπ.) ή από προσωπικές εχθρότητες.

Ως κάθετη συναισθηματική βία εννοείται η παρενόχληση που δέχεται ο εργαζόμενος από τους προϊστάμενους του. Είναι συνηθέστερο φαινόμενο σήμερα ότι ο υπάλληλος πρέπει να δέχεται τα πάντα προκειμένου να διατηρήσει τη δουλειά του. Έτσι, ο προϊστάμενος μπορεί να διοικεί με τρόπο τυραννικό ή διεστραμμένο. Αυτό κυρίως προκαλείται μέσα από το συναίσθημα του φόβου για το χάσιμο του ελέγχου ή μπορεί να προέρχεται μέσα από την ανάγκη του επιτιθέμενου να συνθηκίσει τους άλλους για να ανέβει ο ίδιος κοινωνικά (δυστροφή).

Πώς εμφανίζεται η ψυχολογική βία

Το mobbing είναι ένα σύνθετο φαινόμενο που δεν εντοπίζεται εύκολα σε ένα χώρο εργασίας, έχοντας υπόψη και τις υπόλοιπες δυναμικές που αναπτύσσονται μεταξύ των εργαζομένων.

Ωστόσο, το άτομο που δέχεται τη βία χάνει προοδευτικά την υπόστασή του, το σεβασμό των άλλων, την αυτοεκτίμησή του, τον ενθουσιασμό του για το αντικείμενο εργασίας, την αξιοπρέπειά του και τέλος την υγεία του.

Ο Leymann H.⁵ έχει εντοπίσει 45 βλαπτικές συμπεριφορές (LIPT, Leymann Inventory of Psychological Terrorism) ενάντια στο θύμα, ενταγμένες σε πέντε μεγάλες κατηγορίες που αναφέρονται στην επικοινωνία, τις σχέσεις, το κοινωνικό status, την επαγγελματική θέση και την υγεία.

Επιπλέον, οι Knorz e Zapf⁶ σε μια ερευνητική δουλειά τους εμπλούτισαν τον κατάλογο και με άλλες 39 βλαπτικές συμπεριφορές, όπως ενδεικτικά:

- Ξαφνικά εξαφανίζονται ή καταστρέφονται εργαλεία χωρίς να αντικαθίστανται.
- Καβγάδες και εμπλοκές βίας είναι συχνές ή πιο συχνές με τους συναδέλφους.
- Καπνίζουν μπροστά σου αν και γνωρίζουν ότι σε ενοχλεί.
- Μπαίνοντας σ' ένα χώρο εργασίας όπου βρίσκονται συνάδελφοι, οι συζητήσεις σταματάνε ξαφνικά.
- Δεν ενημερώνεσαι, όπως οι συνάδελφοι, για τις τελευταίες ειδήσεις ή πληροφορίες που αφορούν τη δουλειά σου.
- Σε κουτσομπολεύουν για διάφορους λόγους.
- Σου αναθέτουν ξαφνικά καθήκοντα υποβιβασμένα σε σχέση με τη θέση σου και τις δεξιότητες που έχεις.
- Αισθάνεσαι ότι παρακολουθούν με λεπτομέρεια κάθε κίνησή σου (τι ώρα έρχεσαι και φεύγεις από τη δουλειά).
- Σε κανένα αίτημά σου δεν έχεις απάντηση.
- Σε κατηγορούν συχνά για πολύ μικρές αιτίες.
- Σε προσβάλλουν συχνά για να αντιδράσεις βίαια.
- Αισθάνεσαι αποκλεισμένος από την κοινωνική ζωή.
- Συχνά σε γελοιοποιούν.
- Όλες οι προτάσεις σου απορρίπτονται.
- Αμείβεσαι λιγότερο σε σχέση με άλλους συναδέλφους με κατώτερη θέση.

Οι πρωταγωνιστές

- Ο επιτιθέμενος
- Το θύμα
- Οι θεατές

Ο Walter H.⁷ χαρακτηρίζει το θύμα του mobbing ως ένα άτομο το οποίο:

- Απουσιάζει συχνά από τη δουλειά του για διάφορους λόγους (αρρώστιες, σπουδαστικές άδειες, άδειες μητρότητας, κλπ.).
- Υποφέρει από άγχος ψυχικό, εμφανίζει ψυχοσωματικά φαινόμενα και περνάει συχνά από φάσεις

κατάθλιψης και ιδέες αυτοκτονίας.

- Βλέπει τον εαυτό του στο χώρο της εργασίας «σαν παθητικό» (δεν με αφήνουν να συμμετέχω).

- Είναι πεπεισμένος πάντα ότι δεν «φταίει» για τίποτα.

- Από την άληθη πιστεύει ότι κάνει πάντα λάθος.

- Δεν έχει εμπιστοσύνη στον εαυτό του.

- Απορρίπτει κάθε ευθύνη.

Ο Huber B.⁸ καθόρισε τέσσερις τύπους ατόμων που κινδυνεύουν από ψυχολογική βία στην εργασία:

- Ένα άτομο μόνο.

- Ένα άτομο «περίεργο».

- Ένα άτομο που έχει επιτυχία.

- Ο νεοπροσληφθείς.

Σύμφωνα πάντα με τον Walter H., οι επιτιθέμενοι είναι άτομα τα οποία:

- Επιλέγουν πάντα επιθετική συμπεριφορά.

- Γι' αυτούς η επιθετική συμπεριφορά είναι τρόπος ζωής.

- Γνωρίζουν πολύ καλά ότι τρομοκρατούν συναισθηματικά το συνάδελφο, αποποιούμενοι την ευθύνη γι' αυτό (είναι δικό του φταίξιμο εάν τον μεταχειριζόμαστε έτσι).

- Δεν αποδέχονται τις αρνητικές επιπτώσεις που θα έχει η συναισθηματική βία για το θύμα.

- Όχι μόνο δεν είναι πεπεισμένοι ότι πλήττουν τα θύματα, αλλά αντίθετα πιστεύουν ότι κάνουν κάτι καλό σ' αυτά.

- Δίνουν σε άλλους την ευθύνη για την συμπεριφορά τους.

Θεατές

- Θετικοί προς τον επιτιθέμενο: Υποστηρίζουν τον επιτιθέμενο με οποιοδήποτε μέσο.

- Αδιάφοροι: Δεν εμπλέκονται καθόλου μεταξύ των εμπλεκόμενων.

- Αρνητικοί προς όλη την κατάσταση: Προσπαθούν να βοηθήσουν το θύμα και να δώσουν λύση στη σύγκρουση που εξελίσσεται.

Αιτιολογικοί παράγοντες⁹

- Κακός καταμερισμός εργασίας και κακή οργάνωση.

- Εργασιακά καθήκοντα: Η μονοτονία οδηγεί και σε άλλες συμπεριφορές προκειμένου ο εργαζόμενος να ξεφύγει.

- Ο τρόπος διοίκησης.

- Η δυναμική της ομάδας εργασίας.

- Η προσωπικότητα.

Οι φάσεις ανάπτυξης^{10,11}

- Προ-φάση ανάπτυξης: Πρόκειται για το σημείο, στο οποίο υπάρχει συγκρουσιακό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων στο χώρο εργασίας, χωρίς να

υπάρχει στοχοποίηση.

- Η 1^η φάση: Η στοχευμένη σύγκρουση. Η γενική σύγκρουση που υπάρχει στο χώρο εργασίας κατευθύνεται προς ένα συγκεκριμένο άτομο. Ο στόχος είναι να εξοντωθεί ο εργαζόμενος, στόχος που δεν περιορίζεται μόνο στον χώρο εργασίας, μα και στην ιδιωτική σφαίρα του εργαζόμενου.

- Η 2^η φάση: Η αρχή της ψυχολογικής βίας. Στο θύμα δεν έχουν εμφανισθεί ακόμη συμπτώματα αλλά βιώνει την αποσταθεροποίηση που αναπτύσσεται στο χώρο εργασίας.

- Η 3^η φάση: Το θύμα αρχίζει να εμφανίζει προβλήματα υγείας.

- Αισθάνεται ανασφάλεια, έχει αϋπνίες και γαστροεντερολογικές ενοχλήσεις.

- Η 4^η φάση: Η προβληματική κατάσταση που εξελίσσεται γίνεται γνωστή στο χώρο εργασίας. Η διοίκηση δεν διαχειρίζεται σωστά την κατάσταση. Οι αποουσίες από την εργασία είναι όλο και πιο συχνές από το θύμα.

- Η 5^η φάση: Σε αυτή την φάση υπάρχει σοβαρή επιδείνωση της υγείας του θύματος. Το θύμα ανατρέχει είτε σε φάρμακα είτε σε θεραπεία. Η διοίκηση συνεχίζει τους αδέξιους χειρισμούς της.

- Η 6^η φάση: Το θύμα εγκαταλείπει την εργασία εθελοντικά ή με απόφαση της διοίκησης.

Επιπτώσεις της ψυχολογικής βίας

Στην υγεία των εργαζομένων

Σωματικές ενοχλήσεις

- Ημικρανίες
- Πονοκέφαλοι
- Ταχυκαρδίες
- Πόνοι στις αρθρώσεις
- Γαστροεντερολογικές ενοχλήσεις
- Ίλιγγος
- Βήχας
- Επιπτώσεις στη σεξουαλικότητα
- Ορμονικές διαταραχές

Ψυχικές ενοχλήσεις

- Κατάθλιψη
- Εξάντληση
- Κρίσεις πανικού
- Διάσπαση προσοχής
- Απομόνωση
- Αβεβαιότητα
- Χαμηλή αυτοεκτίμηση
- Εναντιωματικές συμπεριφορές

Στην επιχείρηση

- Χαμένες εργασιακές ώρες
- Μείωση της παραγωγικότητας
- Βλάβη στην ποιότητα των προϊόντων
- Οικονομικές βλάβες προερχόμενες από τυχόν αγωγές.

Στο κοινωνικό επίπεδο

- Δυσκολία ένταξης του ατόμου.

- Επιπτώσεις στην οικογενειακή ζωή (καβγάδες, χωρισμός κλπ.).
- Επιπτώσεις στις σχέσεις με το περιβάλλον (φίλοι, γνωστοί).
- Αύξηση της ανεργίας.

Η αντιμετώπιση του φαινομένου δεν είναι εύκολη, λόγω του τρόπου εμφάνισής της. Ωστόσο, όσο νωρίτερα εντοπισθεί το φαινόμενο είτε από τον εργαζόμενο είτε από την επιχείρηση, τόσες περισσότερες πιθανότητες υπάρχουν να αντιμετωπισθεί η κατάσταση.

Παρεμβάσεις πρόληψης με στόχο την ενημέρωση αθλή και την εκπαίδευση όλου του προσωπικού στο χώρο ερ-

γασίας, όπως έχει αποδειχθεί και ερευνητικά, συμβάλλουν στη βελτίωση και στη δημιουργία ενός θετικού κλίματος μεταξύ των εργαζομένων, αθλή και στη μείωση ζημιωγόνων καταστάσεων για την επιχείρηση.

Οι παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση του mobbing μπορούν να απευθυνθούν είτε στο ίδιο το άτομο (ψυχοθεραπευτική παρέμβαση) με στόχο την ψυχολογική του αποκατάσταση είτε στο εργασιακό πλαίσιο. ●

Abstract

Emotional violence (mobbing) at work.

Vaghelis Fousteris, M. Med.sc. community psychiatry – sociologist.

The workplace is a context in which every one gives considerable amount of time and energy, deposits a lot of expectations and experiences intense emotions. As a system is in direct correlation and interdependence with the broader social framework, shows dysfunctions and the employees may experience trauma which will result high risk situations for impaired physical and mental health.

One of these high risk situations is the emotional violence known in the literature as “mobbing”.

Is defined as a syndrom and is a systematic and sustained harrassment and aggressive behavior by the employee’s colleagues and/or by the seniors at work aiming at his/her difficult work situation, his/her marginalization and finally, his/her withdrawal from employment with intense psychological, social and professional impact.

The mobbing which was defined, investigated and analyzed by Heinz Leymann, is explored as a scientific phenomenon the last 20 years and occurs at a different rate per country: Finland 16% Great Britain 14%, Sweden 12%, Belgium 11%, Portugal and Spain 5%. In Greece, although the phenomenon has been little explored, is estimated at 5%.

Gender, age, religion, education as well as social diversity and status, appear to be factors that increase the chances of violence suffered by the worker. Vulnerable groups for whom work is a key factor for social integration, emotional violence (mobbing) can also work against their mental health.

Addressing the phenomenon is not easy because of the way it has been appeared. However, interventions can be applied either to the person through psycho-therapeutic interventions aiming at psychological rehabilitation, either to the employment framework including information campaigns, prevention interventions as well as training of all the staff of the work areas.

Key Words: violence, harassment, work, mobbing

Βιβλιογραφία

1. Leymann Heinz, *Vuxenmobbing – om psykiskt vald i arbetslivet*, 1986 Stockholm
2. Konrad Lorenz, *On aggression*, *Encounter*, August, 1966.
3. Maria France Hirigoyen, *Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*, edit.La Decouverte et Syros, Paris, 1998. Μτφρ. ελληνικά: Ηθική παρενόχληση- Η κρυμμένη βία στην καθημερινή ζωή, εκδ. Πατάκη, σελ. 64, Αθήνα 2000,
4. Ferrari Elena, CRAS, Raising awareness on mobbing, an EU perspective, Daphne programme,, p. 4, 2004.
5. Leymann Heinz , *ibid*, p 33-34.
6. Knorz Carmen / Zapf Dieter, *Mobbing –eine extreme Form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz*, non pubblicato.
7. Walter Henry, *Mobbing: Kleindrieg am Arbeitsplutz* Francoforte e New York, pp 40, Campus, p.40, 1993.
8. Huber Brigitte, *Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz*, Niedermhausen, Falken, p.21-22, 1994.
9. Heinz Leymann, *Mobbing, psychoterror am Arbeitsplatz undwie mansich dagegen wehren* Kann, Reinbek, Rowohlt, 1993.
10. Ege H, *mobbing, che cosa e' il terrore psicologico sul posto di lavoro*, ed. Pitagora, Bologna, 1996.
11. Ege H., *I numeri del mobbing*, Pitagora, Bologna, p.8-14, 1998.