

5

ΥΓΕΙΑ
& ΖΩΗ



mobbing

Ψυχολογική παρενόχληση στο χώρο εργασίας

του Ε. Παπαγεωργίου



Σύνδρομο mobbing Ψυχολογική παρενόχληση στο χώρο εργασίας

«Εάν θέλεις να καλύτερεύσεις τη χώρα σου φρόντισε πρώτα να καλύτερεύσεις την πόλη σου.
Εάν θέλεις να καλύτερεύσεις την πόλη σου φρόντισε πρώτα να καλύτερεύσεις την οικογένειά σου.
Εάν θέλεις να καλύτερεύσεις την οικογένειά σου φρόντισε πρώτα να καλύτερεύσεις τον εαυτό σου.»

Κομφούκιος

Πρόκειται για τη συστηματική και επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά παρενόχλησης υποτίμησης και ταπείνωσης από ένα άτομο ή ομάδα ατόμων εναντίον συναδέλφου, συχνότερα υφισταμένου και σπανιότερα ανωτέρου στην ιεραρχία, ένα παλαιό φαινόμενο, που, όμως, μόλις στα τελευταία χρόνια άρχισε να συγκεντρώνει το ενδιαφέρον.

Συχνά μπορεί να υποκρύπτεται το σκοπό της απαλλαγής της εταιρείας από έναν ή περισσότερους εργαζόμενους, της κένωσης θέσεων για αντικατάστασή τους από ημέτερους. Επίσης μπορεί να γίνεται για λόγους ανταγωνισμού ανάμεσα σε εργαζόμενους με κοινούς στόχους, μέσα από μια συνεχή, δόλια, αντισυναιδηλική συμπεριφορά. Τις περισσότερες φορές όμως αποτελεί έκφραση της ψυχοπαθολογίας του θύτη, για μια «βεντέτα» ενός ανώτερου προς έναν κατώτερο, χωρίς κάποιο σοβαρό προφανή λόγο.

Σ' όλες τις περιπτώσεις όμως, προϋποθέτει την ύπαρξη

ενός ατόμου χωρίς αναστολές -ψυχοπαθητικού-, ο οποίος, κατά τη γαλλίδα ψυχιάτρο Marie France Hirigoyen, διαθέτει μια προσωπικότητα που ικανοποιείται πληγώνοντας τους ή τον συνάνθρωπό του, αναπτύσσοντας έτσι την αυτοεκτίμησή του. Μεταφέρει στους άλλους τον «πόνο», που αδυνατεί να αισθανθεί - γι' αυτό στη συμπεριφορά του εμφανίζεται ιδιαίτερα ψυχρός και χωρίς συναισθήματα - αλλά και τις εσωτερικές του αντιθέσεις, που αδυνατεί ή αρνείται να επεξεργαστεί.

Άλλα ονόματα με τα οποία περιγράφεται το σύνδρομο Mobbing είναι:

- εκφοβισμός στο χώρο εργασίας
- παρενόχληση στο χώρο εργασίας
- ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας (σε διαχωρισμό από τη σεξουαλική)
- επιθετική παρενόχληση στο χώρο εργασίας
- ψυχολογική βία στον εργασιακό χώρο

*Ο κ. Dr. Ευάγγελος Γ. Παπαγεωργίου είναι καθηγητής του Γ.Τ.Β.Ι.Μ. και Επιστημονικός Υπεύθυνος της Κοινωνικής Συμβουλευτικής Υπηρεσίας

Ο όρος **mobbing** προέρχεται από τα αγγλικά, όπου **mob** σημαίνει μια ενοχλητική, επιθετική συμπεριφορά (επιτίθεται, ενοχλώ, περικυκλώνω). Πρωτοχρησιμοποιήθηκε τον 18^ο αιώνα από βρετανούς βιολόγους, στην προσπάθειά τους να περιγράψουν την επιθετική συμπεριφορά κατά την πτήση ορισμένων αποδημητικών πτηνών. Το 1900 ο Konrad Lorenz (ιατρός-ψυχολόγος- βιολόγος και στοχαστής/ βραβείο Νόμπελ ιατρικής 1973), χρησιμοποιεί τον όρο, για να χαρακτηρίσει την επιθετική συμπεριφορά της αγέλης ζώων ενάντια στα πιο αδύνατα μέλη της. Σήμερα, χρησιμοποιείται για να εκφράσει τη σημαντική ψυχολογική πίεση από ιεραρχικά ανώτερους προς υφισταμένους με στόχο την περιθωριοποίησή τους, ή και την απομάκρυνσή τους από το χώρο εργασίας. Το φαινόμενο mobbing μπορεί να εμφανίζεται ως πρόβλημα στη σχέση του θύτη με το θύμα του, αλλά για να εμφανισθεί και να ευδοκιμήσει προϋποθέτει και την παρουσία των ανάλογων συνθηκών.

Η σύγχρονη κοινωνία καλλιεργεί ήδη από την πολύ μικρή ηλικία περισσότερο το συναίσθημα του ανταγωνισμού, παρά της συνεργασίας και της αλληλεγγύης. Όταν ο ανταγωνισμός αυτός δε διέπεται από νομικούς ή ηθικούς κανόνες, στην ουσία καλλιεργεί σε συγκεκριμένα άτομα τα πιο αρνητικά στοιχεία της προσωπικότητάς τους, που είναι ο εγωκεντρικός ατομισμός και η εξυπηρέτηση των ατομικών τους συμφερόντων ανεξαρτήτως επιπτώσεων στο περιβάλλον τους.

Ένα τέτοιο άτομο, όταν αναλάβει μία θέση στην ιεραρχία της εξουσίας, θα εκτονώσει τη συσσωρευμένη επιθετικότητά του (από την αδύνατη πλήρη ικανοποίηση των δικών του αναγκών) προς το πιο αδύνατο μέλος των ιεραρχικά κατωτέρων του.

Στην περίπτωση αυτή, όταν δεν υπάρχουν πλαίσια προστασίας του θύματος, είτε λόγω της αδιαφορίας των ιεραρχικά ανωτέρων του θύτη, είτε γιατί στο συγκεκριμένο περιβάλλον οι κανόνες είναι για να καταπατούνται ή να εφαρμόζονται επιλεκτικά, τότε ο θύτης είναι ουσιαστικά ελεύθερος να εκδηλώνει την ψυχοπαθολογία του χωρίς αναστολές. Σε ορισμένες περιπτώσεις μάλιστα, η «επίδειξη δύναμης» του θύτη προς το θύμα μπορεί να προσελκύσει συμμάχους, οπαδούς ή και μιμητές αυτής της συμπεριφοράς του. Πρόκειται για αδύναμες προσωπικότητες, που

προσκολλώνται σε οποιαδήποτε μορφή εξουσίας, για να αισθάνονται πιο ασφαλείς ή για άτομα, με αντίστοιχα ψυχοπαθητικά στοιχεία, που βρίσκουν την ευκαιρία να τα εκδηλώσουν. Επίσης, πρόκειται για ανασφαλείς, με τάσεις προσκόλλησης στην εξουσία, καθώς και παρασιτικούς, οι οποίοι επιθυμούν να κρύψουν τις δικές τους αδυναμίες ή να επωφεληθούν κάποιων ιδιαίτερων προνομίων - π.χ. να «λουφάρουν» χωρίς έλεγχο - από τον «αρχηγό».

Έτσι η πίεση για το θύμα γίνεται ασφυκτική και αφόρητη. Βρίσκεται μόνο του, αντιμέτωπο με μια ομάδα «συναδέλφων», που, τώρα, λόγω του μεγέθους της επηρεάζει τη δυναμική της εργασιακής ατμόσφαιρας εις βάρος του. Έτσι, μπορεί να επηρεασθούν και οι υπόλοιποι, αδιάφοροι, μη συμμετέχοντες σ' όλα αυτά, αλλά «προτιμούντες την ησυχία τους» συναδέλφοι. Οι επιπτώσεις του Mobbing στο θύμα θα είναι αναπόφευκτες.

Η έκταση του φαινομένου απασχόλησε ακόμα και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στο οποίο το Mobbing ορίστηκε ως «η άσκηση, στο πλαίσιο των σχέσεων μεταξύ συναδέλφων ή μεταξύ ανωτέρου και κατωτέρου στην ιεραρχία, μιας συστηματικής και διαρκούς επίθεσης σε βάρος ενός προκαθορισμένου θύματος, προκειμένου να ωθήσει στο να εγκαταλείψει την θέση εργασίας του» (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο 2001/2339 INI).

Στη χώρα μας, το φαινόμενο Mobbing άρχισε μόλις πρόσφατα να αποτελεί αντικείμενο έρευνας. Η προστασία της προσωπικότητας του εργαζομένου εμφανίζεται στις συλλογικές συμβάσεις εργασίας μόλις το 2004. Ήδη το 2005 εισήγησε από το σωματείο εργαζομένων Union Euro Bank, σε σχετική ημερίδα, αναφέρεται στην ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας. Ως τέτοια χαρακτηρίζεται «η επαναλαμβανόμενη επιθετική συμπεριφορά, που χωρίς την χρήση σωματικής βίας, στοχεύει μέσα από τη συστηματική επανάληψη να ταπεινώσει το θύμα και να πλήξει την αξιοπρέπειά του... πολλές φορές για την συστηματική προσβολή του θύματος επιστρατεύεται η πρόφαση της ανεπαρκούς απόδοσης, ακόμα και όταν η απόδοση του εργαζομένου σαμποτάρεται συστηματικά από τον επιτιθέμενο (για παράδειγμα όταν δεν του δίνεται πρόσβαση στα στοιχεία που χρειάζεται για

την εκπλήρωση του έργου του).»

Σημαντική παράμετρος στη συμπεριφορά αυτή αποτελεί η σχέση εξουσίας ή ιεραρχικής ισχύος που έχει ο θύτης έναντι του θύματος, γι' αυτό στις περισσότερες περιπτώσεις το ρόλο του θύτη τον έχουν διευθυντές, προϊστάμενοι, τμηματάρχες κ.λπ.

Το φαινόμενο mobbing δεν έχει σχέση με τυχόν περιστασιακές αντιπαραθέσεις μεταξύ συνεργατών, ακόμα και όταν αυτές ξεφεύγουν καμιά φορά από τα καθωσπρέπει όρια. Τέτοιου είδους αντιπαραθέσεις μπορεί να συμβούν στον καθένα και δε σχετίζονται με την τυχόν περιστασιακές εκδηλώσεις θυμού, ακόμα και όταν αυτές ξεφεύγουν από κάποια όρια, διότι μπορεί να οφείλονται στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας ενός ιεραρχικά ανώτερου.

Η συμπεριφορά του «θύτη» στο Mobbing χαρακτηρίζεται από τη συστηματική και στοχευμένη ύπουλη επιθετικότητα προς ένα συγκεκριμένο θύμα, ενώ προς τους άλλους συναδέλφους είναι τελείως διαφορετική, ποικίλλει δε προς τους ανωτέρους του ιεραρχικά, η συμπεριφορά του από υποτακτική μέχρι δουλολπρεπής.

Όσον αφορά στους τύπους προσωπικότητας που σχετίζονται με την έκφραση τέτοιου είδους συμπεριφοράς, αυτοί είναι:

➤ **η αντικοινωνική διαταραχή** της προσωπικότητας, με κύρια χαρακτηριστικά, συναισθηματική ψυχρότητα, αδιαφορία για τις ανάγκες των άλλων, μειωμένο εσωτερικό λογοκριτή, έλλειψη αυτοκριτικής κ.ά.

➤ **η ναρκισσιστική διαταραχή** της προσωπικότητας, με κύρια χαρακτηριστικά, την υπερβολική αξιολόγηση του εαυτού του, με αδυναμία αποδοχής της κριτικής, στην οποία αντιδρά με αδιαφορία ή έντονο θυμό.

➤ **η θεατρική διαταραχή** της προσωπικότητας, με ιδιαίτερο χαρακτηριστικό τη θεατρική συμπεριφορά, προσαρμοσμένη στις αντίστοιχες περιστάσεις με άξονα αναφοράς, πάντα, την εξυπηρέτηση των δικών του αναγκών.

➤ **η ψυχαναγκαστική διαταραχή** της προσωπικότητας, με κύρια χαρακτηριστικά την υπερβολική τυπικότητα, τη λεπτομερειακή ανάλυση των καταστάσεων, τον άκαμπτο τρόπο σκέψης κ.ά, χωρίς βέβαια να αποκλείονται άλλες διαταραχές της προσωπικότητας με διάφορα σύνολα ψυχοπαθητικών στοιχείων.

Τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν τη συμπεριφορά του επιτιθέμενου προς το θύμα είναι:

1. η προσπάθεια απομόνωσης του θύματος στο εργασιακό του περιβάλλον, γιατί όσο πιο απομονωμένο είναι το θύμα τόσο πιο ανυπεράσπιστο είναι
2. η συστηματική υποτίμηση της απόδοσής του, η οποία συχνά σχετίζεται με κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του (π.χ. «γυναίκα», «χοντρός», «χωριάτης», «νέος» ή «γέρος», κ.λπ.)
3. η σταδιακή αφαίρεση των αρμοδιοτήτων του με στόχο να το καταστήσει μη χρήσιμο.
4. στις όποιες εκφράσεις και χαρακτηρισμούς του επιτιθέμενου προς το θύμα είναι εμφανή τα συναισθήματα του φθόνου και της επιθετικότητας (στον τόνο της φωνής, στην απαξιωτική έκφραση του προσώπου, κ.ά.)
5. ο επιτιθέμενος ποτέ δε μετανιώνει ή ζητά συγγνώμη, ακόμα και όταν το περιβάλλον του εφιστά την προσοχή για την απαράδεκτη συμπεριφορά του (χαρακτηριστικό των έντονων ψυχοπαθητικών στοιχείων της προσωπικότητάς του).

Οι αρνητικές συνέπειες του Mobbing δεν αφορούν μόνο το άτομο, το οποίο δέχεται την επίθεση, αλλά μπορούν να επεκταθούν και στον οικογενειακό του περίγυρο και φυσικά να έχουν επιπτώσεις και στην εργασία του. Το συνεχές άγχος, με το οποίο υποχρεώνεται να ζει το θύμα, από την αγωνιώδη αναμονή της επόμενης επίθεσης του θύτη και των «υποτακτικών» του, θα το οδηγήσει σε αδυναμία συγκέντρωσης, μείωση του κινήτρου για την εργασία με αποτέλεσμα και τη μείωση της απόδοσής του. Η χρόνια αυτή πιεστική κατάσταση (stress), μπορεί να οδηγήσει το θύμα σε κατάθλιψη, αγχωτικές κρίσεις, κρίσεις πανικού, εμφάνιση ψυχοσωματικών διαταραχών ή ακόμα και επιδείνωση σωματικών παθήσεων.

Συνοπτικά, οι επιπτώσεις του Mobbing στον εργαζόμενο θα μπορούσαν να είναι:

1. Συχνή ή μακροχρόνια απουσία από την εργασία λόγω αισθήματος ανικανότητας γι' αυτή ή ασθένειας.
2. Σωματική δυσφορία ή εμφάνιση ψυχοσωματικών ενοχλημάτων
3. Επιδείνωση τυχόν παθήσεων του ατόμου λόγω της συμμετοχής του ψυχικού παράγοντα ακόμα και σε

θεωρητικά σωματικές νόσους

4. Μειωμένη αντοχή στο άγχος ή γενικότερα και σε άλλες αγχωτικές καταστάσεις, ακόμα και άσχετες με την παρενόχληση
5. Διαταραχές στον ύπνο
6. Αλλαγή της συμπεριφοράς με επιθετικά στοιχεία
7. Αίσθημα σημαντικής κόπωσης
8. Ανορεξία ή βουλιμία
9. Ανάπτυξη εξαρτητικών συμπεριφορών με χρήση ψυχοτρόπων φαρμάκων, αλκοόλ ή άλλων ουσιών, με στόχο την επίτευξη εσωτερικής ηρεμίας
10. Κατάθλιψη μέχρι αυτοκτονίας, όπως συνέβη, σύμφωνα με δημοσιεύματα, σχετικά πρόσφατα, σε σχεδόν μαζικό επίπεδο στη γαλλική εταιρεία «France Telecom»

Εν κατακλείδι, τα προβλήματα, που μπορεί να προκαλέσει το mobbing στο άτομο που δέχεται την επίθεση, είναι δυνατόν, ανάλογα και με τις αντοχές της προσωπικότητάς του, να γίνουν τόσο σοβαρά, ώστε να χρειαστεί μακροχρόνια ψυχοφαρμακευτική ή ψυχοθεραπευτική φροντίδα.

Οι επερχόμενες μεταβολές στη ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου που δέχεται την επίθεση, δεν μπορεί παρά να επηρεάσουν και την επικοινωνία του με τους δικούς του ανθρώπους αλλάζοντας τις μέχρι τότε δυναμικές ισορροπίες στην οικογένειά του.

Αλλά, πέρα από το θύμα, συνάδελφοι που γίνονται μάρτυρες της άδικης και απαράδεκτης μεταχείρισης του θύματος από τον θύτη και τους «συν αυτώ», εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν μπορούν να αντιδράσουν, υπόκεινται και αυτοί στις επιπτώσεις του mobbing, με πιο συχνή αντίδραση την προσπάθεια απομάκρυνσής τους από το ψυχοπαθητικό περιβάλλον.

Φυσικά μια τέτοια ατμόσφαιρα, κάθε άλλο παρά ευνοϊκή είναι, για την απόδοση όχι μόνο του θύματος αλλά και των υπόλοιπων μελών της εργασιακής ομάδας, αφού ένα μεγάλο μέρος του εργασιακού δυναμικού αναλώνεται στην προσπάθεια επίλυσης των ανούσιων συγκρούσεων. Έτσι, μια φαινομενικά δυαδική προβληματική κατάσταση, συνήθως ενός ανώτερου ιεραρχικά με έναν κατώτερο, διαχέεται και δηλητηριάζει το σύνολο του εργασιακού κλίματος.

Η αντιμετώπιση του mobbing δεν είναι και τόσο εύκολη. Σε συναδελφικό επίπεδο, είναι ιδιαίτερης σημασίας η απόκτηση φίλων από το θύμα. Οι συνάδελφοι

αυτοί θα μπορέσουν αφενός να λειτουργήσουν, προστατευτικά προς το θύμα, και αφετέρου να του μεταδώσουν το συναίσθημα ότι δεν είναι μόνο του και αβοήθητο. Σημαντικό ρόλο θα παίξουν, η διοίκηση της εταιρείας ή του οργανισμού, οι ιεραρχικά ανώτεροι του θύτη, η αναζήτηση της αλήθειας και των πραγματικών περιστατικών και τελικά οι νόμοι που προστατεύουν την τιμή και την υπόληψη κάθε εργαζόμενου. Απλές εκκλήσεις στην κατανόηση και τις επιπτώσεις της συμπεριφοράς του στον θύτη, δεν έχουν συνήθως αποτέλεσμα, αφού εάν είχε τη δυνατότητα αυτή, δεν θα την είχε ποτέ εκδηλώσει.

Στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης και όχι μόνο, υπάρχουν εξειδικευμένοι νομικοί που ασχολούνται με την προστασία των εργαζομένων, αλλά και εργαζόμενοι σε εταιρείες, διάφορους φορείς, ιδρύματα κ.λπ. ως μέλη συνδικαλιστικών οργανώσεων ή άλλων εργασιακών ομάδων, έχουν, μεταξύ των άλλων δραστηριοτήτων τους, την υποχρέωση προστασίας των θυμάτων. Σημαντικότερο όλων όμως είναι, η ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε τέτοιου είδους φαινόμενα και συμπεριφορές, ώστε, με τη μαζική καταδίκη τους, να λειτουργήσουν κατασταλτικά στην ανάπτυξη και την εξάπλωσή τους.

Η ανοχή καταστάσεων που μπορούν να βλάψουν ανεπανόρθωτα την υγεία ενός συναδέλφου, εμπεριέχει στοιχεία συνενοχής.

Βιβλιογραφία

- Γιάνναρου Λίνα: Η εργασιακή παρενόχληση βλάπτει στην υγεία | <http://news.kathimerini.gr>
- Δρίβας Σπύρος: «Το σύνδρομο mobbing στην εργασία»
- Παπαγεωργίου Ε.: Ψυχιατρική
- Σπυριδάκης Μάνος: Εξουσία και παρενόχληση στην εργασία | <http://www.agelioforos.gr>
- Ψυχοπαθολογία στο χώρο εργασίας - πτχ.εργασία, Κυριακίδου Αικ., τμ. Κοιν. Εργασίας, επίβλεψη, Παπαγεωργίου Ε.
- Manz Rolf - Windemuth Dirk: «Mit psychischen Erkrankungen am Arbeitsplatz behutsam umgehen»
- <http://www.kdm13.wordpress.com/2010/11/02/mobbing-wenn-der-job-zur-holle-wird/>
- <http://www.kdm13.wordpress.com/2010/11/03/mobbing-am-arbeitsplatz-besser-gleich-zum-anwalt/>
- <http://www.iftu.de/de/arbeitsmedizin/mobbing>
- <http://e-therapy.gr> - mobbing am arbeitsplatz
- <http://www.grroutherapist.gr> «ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας»
- (εισήγηση σε ημερίδα από το σωματείο εργαζομένων της Union Bank11/12/2005)