

Διεπιστημονική Διημερίδα
«Mobbing at work against democracy» -
«Εργασιακός εκφοβισμός και δημοκρατικές αξίες»
Teachers4Europe:
Σάββατο 14-05-22 & Κυριακή 15-05-22

Εργασιακός Εκφοβισμός: Είδη, Αίτια, Συνέπειες & Στρατηγικές Αντιμετώπισης του Φαινομένου

Αισώπου Αικατερίνη¹, Μπιλιούρη Αργυρή²

¹ Καθηγήτρια Αγγλικών του 4^{ου} Δημοτικού Σχολείου Ναυπλίου & T4E του Ευρωπαϊκού Προγράμματος «Erasmus+ KA3 2018-2021-Policy Making- Entitled «Teachers4Europe: Setting an Agora for Democratic Culture»
katerina_aisopou@hotmail.com

² ΠΕ70, Δ/ντρια του 4^{ου} Δημοτικού Σχολείου Ναυπλίου, Med Διδακτική Λογοτεχνίας & Med Εκπαιδευτική Ηγεσία, Πρέσβειρα του Ευρωπαϊκού Προγράμματος «Erasmus+ KA3 2018-2021- Policy making-Entitled «Teachers4Europe: Setting an Agora for Democratic Culture»
mpiliouri@yahoo.gr

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- Το mobbing, ως κοινωνιολογικός όρος, αφορά τον εκφοβισμό ενός ατόμου από μια ομάδα, σε ένα οποιοδήποτε πλαίσιο, όπως η οικογένεια, η ομάδα συνομηλίκων, το σχολείο, ο χώρος εργασίας, η γειτονιά, η ευρύτερη κοινωνία, δια ζώσης ή διαδικτυακά.

- Ο εκφοβισμός στο χώρο εργασίας συνιστά προσβλητική συμπεριφορά μέσω εκδικητικών, σκληρών, κακόβουλων ή ταπεινωτικών προσπαθειών υπονόμησης ενός ατόμου ή ομάδων εργαζομένων.
- Οι επίμονες αυτές, αρνητικές επιθέσεις στην προσωπική και επαγγελματική τους απόδοση είναι συνήθως απρόβλεπτες, παράλογες και συχνά άδικες. Ως εκ τούτου η κατάχρηση εξουσίας ή θέσης μπορεί να προκαλέσει τόσο χρόνιο στρες και άγχος, ώστε οι εργαζόμενοι σταδιακά να χάσουν την πίστη τους στον εαυτό τους, έχοντας ως αποτέλεσμα να υποφέρουν από σωματικές ασθένειες και ψυχική δυσφορία (Ellis, 2011, p. 2).

- Οι Namie & Namie (2009) ορίζουν τον εκφοβισμό στο χώρο εργασίας ως την επανειλημμένη κακομεταχείριση ατόμου από ένα ή περισσότερους εργαζομένους, η οποία λαμβάνει την μορφή λεκτικής κακοποίησης, ως την συμπεριφορά ή συμπεριφορές που είναι απειλητικές, εκφοβιστικές ή ταπεινωτικές, ως την δολιοφθορά που εμποδίζει την εκτέλεση της εργασίας, ή κάποιο συνδυασμό και των τριών.
- Τον χαρακτηρίζουν ως μια μορφή ψυχολογικής βίας, που αναμειγνύει λεκτικές και στρατηγικές επιθέσεις για να εμποδίσουν τον «στόχο» να εκτελεί αποτελεσματικά την εργασία του, υπονομεύοντας έτσι τα νόμιμα επιχειρηματικά συμφέροντα ενός εργοδότη (Namie & Namie, 2009, p. 1).

- Το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (2000) ανακάλυψε ότι το mobbing επηρεάζει περισσότερους από 12 εκατομμύρια ανθρώπους στην Ευρώπη, δηλαδή το 8% των εργαζομένων.
- Το υψηλότερο ποσοστό έχει η Φινλανδία (15%), ακολουθούμενη από την Ολλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο (14%) (Pompiili, 2008, p. 237).
- Συνολικά το 62% των εργαζομένων που έπεσαν θύματα mobbing έλαβαν βραχυχρόνια ή μακροχρόνια θεραπεία.
- Σύμφωνα με έρευνα που έγινε στη Σουηδία, το 65% των εργαζομένων ηλικίας 65 ετών και άνω, ήθελαν να συνταξιοδοτηθούν λόγω συναισθηματικής πίεσης που αισθάνονταν στον χώρο εργασίας τους.
- Η Γιατρός Ruth Namie, κλινική ψυχολόγος που εστιάζει στο mobbing στο χώρο εργασίας κατέληξε ότι το 52% των θυμάτων του mobbing είναι γυναίκες, το 62% των θυτών είναι άνδρες, το 82% των ατόμων εγκατέλειψαν τη δουλειά τους ως συνέπεια του mobbing και το 98% των συναδέλφων γνώριζαν την ύπαρξη mobbing στο χώρο εργασίας και λειτουργούσαν ως παρατηρητές των γεγονότων (Kohut, 2007, p. 35).

Ο ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΟΥ

Ανάλογα με την ιεραρχική θέση του θύτη, ορίζονται τρεις κατηγορίες εργασιακού εκφοβισμού:

- Ο **Κάθετος ή Κατιών εκφοβισμός** είναι το πιο συχνός είδος και συμβαίνει από τον προϊστάμενο στον υφιστάμενο. Η ασύμμετρη σχέση ισχύος μεταξύ θύματος και επιτιθέμενου καθιστά δύσκολη την υπεράσπιση του δεύτερου από την παρενόχληση, είτε επικοινωνώντας με συνομηλίκους ή ανωτέρους, είτε με αναφορά, καθώς αυτό πιθανότατα θα σημαίνει την στοχοποίηση ή την απόλυση του θύματος.

- Ο **Οριζόντιος εκφοβισμός** όπου επίσης είναι αρκετά διαδεδομένος συμβαίνει μεταξύ συναδέλφων της ίδιας βαθμίδας. Μπορεί να υπάρχουν διάφοροι λόγοι για αυτό, αλλά συνήθως συμβαίνει όταν ο επιτιθέμενος ανιχνεύει μια ασυμμετρία μεταξύ της ιεραρχικής θέσης του/της και του θύματος, όχι από την κατάταξη αλλά απλώς από άλλους παράγοντες όπως η προσωπικότητα, οι σπουδές ή η εργασιακή απόδοση (Acquadro Maran, D. et al., 2018).
- Τέλος, ο **Ανιών εκφοβισμός** όπου συμβαίνει από υφιστάμενο ή ομάδα υφισταμένων σε προϊστάμενο (Κοΐνης & Σαρίδη, 2013).

Μπορούμε επίσης να διαχωρίσουμε τους διαφορετικούς τύπους mobbing πίσω από τον εκφοβισμό του θύματος από τον θύτη, ανάλογα με το κίνητρο.

- Τον **Στρατηγικό εκφοβισμό** που συμβαίνει προς όφελος του επιτιθέμενου. Είτε πρόκειται για την εξάλειψη ενός ανταγωνιστή με στόχο την προαγωγή, είτε για την εξάλειψη ενός υφισταμένου, ώστε να μην αντικατασταθεί από αυτόν, αυτός ο τύπος mobbing αποτελεί μια υπολογισμένη στρατηγική για την εξάλειψη κάποιου από το εργασιακό περιβάλλον ή την ψυχολογική εξουθένωση του σε τέτοιο βαθμό, ώστε να παραιτηθεί οικειοθελώς (Acquadro Maran, D. et al., 2018).

- Ο εκφοβισμός **λόγω διαστροφής** συμβαίνει όταν οι υποκινητές δεν έχουν ιδιαίτερο λόγο να αρχίσουν να παρενοχλούν το θύμα, κάτι που αποτελεί χαρακτηριστικό ορισμένων παθολογικών προσωπικοτήτων. Είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι στην περίπτωση των θυτών, συμμετέχουν σε αυτό το είδος πρακτικής ψυχολογικής κακοποίησης με μοναδικό στόχο να αντλήσουν ικανοποίηση από τα «βασανιστήρια» που έχουν επιβάλει και τα αποτελέσματα που έχουν στα θύματά τους

- Ο **Διοικητικός εκφοβισμός** συμβαίνει όταν οι προϊστάμενοι συμφωνούν να παρενοχλήσουν έναν εργαζόμενο. Είναι συχνά μια εξαιρετικά δυσάρεστη εμπειρία, λόγω της έντονης ασυμμετρίας δυνάμεων μέσα στο εργασιακό περιβάλλον και που εντοπίζεται μεταξύ του θύματος και των επιτιθέμενων του. Χρησιμοποιούνται παρενοχλητικές πρακτικές όπως ο αποκλεισμός του θύματος από την εργασία ή η ανάθεση καθηκόντων που είναι γνωστό εκ των προτέρων ότι δεν μπορούν να ολοκληρωθούν. Σε ορισμένες περιπτώσεις, εντοπίζεται σε υπαλλήλους με καθημερινές και κουραστικές εργασίες με στόχο να εξαναγκαστούν να παραιτηθούν από την εργασία τους. Γενικά, αυτού του είδους το mobbing συμβαίνει για να εμποδίσει τον υφιστάμενο να λάβει οποιαδήποτε αποζημίωση κατά την απόλυση, καθώς το θύμα θα είναι εκείνο που θα αποφασίσει να εγκαταλείψει τα οφέλη της απόλυσης, αφήνοντας την θέση του.

- Τέλος, ο **πειθαρχικός εκφοβισμός** συμβαίνει όταν η προσωπικότητα ή οι ενέργειες του θύματος δεν ταιριάζουν με το εργασιακό περιβάλλον. Μπορεί να είναι κατακόρυφος ή οριζόντιος, αλλά συμβαίνει λόγω διαφοράς απόψεων και τρόπου συμπεριφοράς μεταξύ του θύματος και των επιτιθέμενων του. Συμβαίνει, για παράδειγμα, σε θέσεις εργασίας όπου εφαρμόζονται πρακτικές αμφίβολης νομιμότητας. Με αυτόν τον τρόπο, όσοι έχουν αμφιβολίες για τη νομιμότητα ορισμένων συμπεριφορών θα έχουν το θύμα ως παράδειγμα του τι μπορεί να συμβεί σε περίπτωση αντίδρασης (Tatar & Yüksel, 2019).

ΤΑ ΑΙΤΙΑ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ

- Παρά το γεγονός ότι τα αίτια που οδηγούν στην χρήση ακατάλληλων και ανήθικων πρακτικών εναντίον ενός προσώπου, εξαρτώνται από την υποκειμενική άποψη των θεατών του φαινομένου, θα μπορούσαν να αναφερθούν κάποιοι σημαντικοί λόγοι που ισχύουν γενικότερα και οδηγούν σε ανήθικη συμπεριφορά.
- Τα αίτια του mobbing από τον Rolf Meier αναφέρονται κυρίως στη φύση των ατόμων που εμπλέκονται καθώς και στις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων, ενώ η σημαντικότερη πτυχή είναι αναμφίβολα οι ανεπαρκείς οργανωτικές συνθήκες.
- Εκτός από αυτές τις αιτίες, ως επίσης σημαντική μπορεί να θεωρηθεί και το εργασιακό περιβάλλον όπως και η εταιρική κουλτούρα, η οποία θα πρέπει να εδράζεται σε ηθικά θεμέλια.
- Τουλάχιστον αυτό θα αποτελούσε την προϋπόθεση αποτροπής δημιουργίας κατάλληλου περιβάλλοντος για την εμφάνιση του φαινομένου του εργασιακού εκφοβισμού (Divincova & Sivakova, 2014).

Ο Heinz Leymann παρουσιάζει τη διαδικασία του εργασιακού εκφοβισμού σε πέντε στάδια, ενώ η Angelika Kallwass αναγνωρίζει τα τέσσερα κύρια:

- **Α' φάση** η οποία ξεκινά κυρίως με τη σύγκρουση που παρέμεινε άλυτη όχι μόνο από την πλευρά του θύτη αλλά και από την πλευρά ενός θύματος.
- **Β' φάση**, οι επιθέσεις πληθαίνουν και εντείνονται. Η εμφάνιση της ίντριγκας σε αυτή τη φάση δεν είναι ασυνήθιστη. Εδώ μπορούν να συνδεθούν επιπλέον άτομα που δεν εμπλέκονταν μέχρι πρότινος, τα οποία αναπτύσσουν τεράστια πίεση στην ψυχική κατάσταση του θύματος που γίνεται το λεγόμενο outsider.

- **Γ' φάση**, το θύμα του mobbing βρίσκεται σε ακόμη μεγαλύτερο άγχος, το οποίο είναι σχεδόν αφόρητο. Υπό την επίδραση της κλιμάκωσης της κατάστασης υπάρχει χώρος για πρόκληση λαθών κατά την διάρκεια της εργασίας, την οποία επιβλέπουν οι ανώτεροι. Τότε το θύμα αρχίζει να αντιμετωπίζει συνεχή κριτική.
- **Δ' φάση** χαρακτηρίζεται από παραίτηση, όταν δηλαδή ένα θύμα παραιτείται και εγκαταλείπει, στην καλύτερη περίπτωση, την εργασία του (Kallwass, 2007, p. 19).

ΟΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ

- Ο εργασιακός εκφοβισμός έχει πολλές συνέπειες, όπως η μείωση της απόδοσης, τα συμπτώματα άγχους, η έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία και η πρόθεση μετακίνησης του εργαζομένου (Melia & Becerril, 2007, De Pedro et al., 2008, Divincova & Sivakova, 2014).
- Οι Divincova & Sivakova (2014) ερεύνησαν την επίδραση του mobbing στην απόδοση των εργαζομένων. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι το mobbing επηρεάζει σημαντικά αρνητικά την απόδοση του εργαζομένου. Επιπλέον, μπορεί έμμεσα να προκαλέσει τάση αποχώρησης.

- Οι Akar et al. (2011) κατέληξαν ότι μειώνει την ικανοποίηση που αισθάνεται κάποιος από την εργασία του.
- Οι De Pedro et al. (2008) έχουν διερευνήσει τις επιπτώσεις του, στην υγεία των εργαζομένων. Τα αποτελέσματα της έρευνας αποκάλυψαν μια σημαντικά θετική σχέση μεταξύ του mobbing και των ψυχοσωματικών προβλημάτων των εργαζομένων που σχετίζονται με το άγχος.

- Οι Duffy και Sperry (2007) ερευνήσαν επίσης προβλήματα υγείας που προκαλούνται από τον εργασιακό εκφοβισμό. Οι συγγραφείς ισχυρίστηκαν ότι είχε ως αποτέλεσμα σημαντικές ψυχολογικές και ιατρικές συνέπειες, όπως το άγχος, δερματολογικές παθήσεις (πχ. εμφάνιση εκζέματος) καθώς και κατάθλιψη τόσο για το θύμα όσο και για την οικογένειά του.
- Ο Kozsr (2006) αναφέρει εκτός από τα διάφορα προβλήματα σωματικής υγείας (πονοκέφαλοι, στομαχικές διαταραχές, πόνοι στην κοιλιά κλπ) και ψυχικής υγείας, ότι η μη επίλυση αυτού του προβλήματος οδηγεί στο 20% των περιπτώσεων σε αυτοκτονία.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ

- Αρχικά, είναι προς το συμφέρον του εργοδότη να θεσπίσει μια πολιτική για την πρόληψη της κλιμάκωσης των συγκρούσεων σε επικίνδυνες καταστάσεις.
- Ο εργοδότης αρχικά, μπορεί να γνωστοποιήσει ότι η επικίνδυνη κλιμάκωση των συγκρούσεων δεν είναι προς το συμφέρον του οργανισμού και ότι η ηγεσία έχει σαν στόχο την πρόληψη και καταστολή του φαινομένου, εξετάζοντας τα περιστατικά που προκύπτουν.
- Επιπλέον, θα πρέπει να υπάρχουν κανόνες πολιτικής σχετικά με τον τρόπο δράσης σε περίπτωση που μια σύγκρουση έχει φτάσει σε μια κατάσταση όπου η διαχείριση της γίνεται πολύ απαιτητική (Leymann, 1995a, 1995b).

- Για να παρέμβει έγκαιρα, ένας εργοδότης θα πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίσει τα πρώτα σημάδια μιας αναπτυσσόμενης διαδικασίας mobbing.
- Η ανώτατη διοίκηση θα πρέπει επίσης να ορίσει ένα ή περισσότερα άτομα στον οργανισμό στα οποία μπορούν να απευθυνθούν για συμβουλές οι εργαζόμενοι που βρίσκονται σε κίνδυνο. Για αυτούς τους υπαλλήλους, η διοίκηση πρέπει να εκχωρήσει εξουσίες προκειμένου να τους επιτρέψει να δραστηριοποιηθούν στη συγκεκριμένη περίπτωση.

- Η παρουσία κοινωνικής υποστήριξης με την βοήθεια των κατάλληλων επαγγελματιών, έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζει τα στρεσογόνα γεγονότα της ζωής καθώς και προλαμβάνει πολλές σωματικές και ψυχολογικές ασθένειες (Brown & Harris, 1978, Gottlieb, 1981, Holahan & Moos, 1981, Wilcox, 1981). Ένα από αυτά τα αγχωτικά γεγονότα είναι το mobbing και είναι πολύ σημαντικό να γίνει κατανοητός ο ρόλος της κοινωνικής στήριξης.

- Ο Quine (1999) προτείνει η παροχή κοινωνικής υποστήριξης μπορεί να λειτουργήσει ως προστατευτικό μέσο κατά του άγχους παρέχοντας πόρους για να μπορέσουν οι «στόχοι» να αντεπεξέλθουν (Quine, 1999, p. 231) και έτσι να διαχειριστούν τον αντίκτυπο του mobbing.
- Πολλοί ερευνητές (Lewis & Orford, 2005, Matthiesen, et.al., 2003, Leymann & Gustafson, 1996) υποστηρίζουν ότι η απουσία κοινωνικής υποστήριξης είναι η αιτία της αποτυχίας των θυμάτων mobbing να αντιμετωπίσουν την κατάσταση.
- Οι Lewis και Orford (2005), στη μελέτη τους για γυναίκες που βίωσαν mobbing, διαπίστωσαν ότι το «να σε ακούνε» και το «να πιστεύεις σε σένα» ήταν από τα πιο σημαντικά στοιχεία για την αίσθηση υποστήριξης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Τα προτεινόμενα μέτρα μπορούν να διαχωριστούν σε δύο κατηγορίες: τα προληπτικά και τα παρεμβατικά (Binder, 1999, Health & Safety Authority, 1998,).
- Τα προληπτικά μέτρα περιλαμβάνουν την διαφήμιση για εκπαιδευτικούς σκοπούς ως την πιο αποδεδειγμένη μέθοδος πρόληψης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της έκδοσης φυλλαδίων και αφισών σχετικά με τον εκφοβισμό στο χώρο εργασίας τα οποία ενημερώνουν τους εργαζομένους τόσο για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όσο και για τους κινδύνους που απορρέουν, ιδίως για τις οικονομικές βλάβες που αφορούν τον οργανισμό καθώς και μέσω των διαλέξεων και συζητήσεων για τον εργασιακό εκφοβισμό σε συγκεντρώσεις που λαμβάνουν χώρα στα πλαίσια του οργανισμού (Neuberger, 1999).

- Επίσης η συστηματική συλλογή δεδομένων σχετικά με τον εκφοβισμό στον οργανισμό είναι απαραίτητο για την αποτελεσματική καταπολέμησή του. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να διεξαχθούν γενικές έρευνες στο εσωτερικό του οργανισμού, για παράδειγμα σχετικά με το εργασιακό κλίμα.
- Τέλος, η δημιουργία υποδομής εντός του οργανισμού κατά του εκφοβισμού με τον ορισμό εκπροσώπου για τον εκφοβισμό στο χώρο εργασίας, τη διευκόλυνση των διαδικασιών αναφοράς και επισήμανσης περιστατικών, την ανάπτυξη διαδικασιών τόσο για τη διερεύνηση περιστατικών εκφοβιστικής συμπεριφοράς όσο και για πειθαρχικά ή μέτρα αποκατάστασης για όσους επιδίδονται ή δέχονται εκφοβισμό, καθώς και υποχρεωτικές συζητήσεις ολόκληρης της ομάδας εργασίας για τον εκφοβισμό (Binder, 1999, Health & Safety Authority, 1998).

- Τα μέσα παρέμβασης έχουν δύο κύριους στόχους:
 1. ο εκφοβισμός πρέπει να σταματήσει και
 2. το θύμα πρέπει να υποστηριχθεί.
- Η αποτροπή της εκφοβιστικής συμπεριφοράς μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω της νομικής οδού και μέσω διαδικασιών διαμεσολάβησης.
- Η ψυχοκοινωνική υποστήριξη του θύματος προτείνεται μέσω επαγγελματικής αποκατάστασης, ψυχοθεραπείας, ομάδων αυτοβοήθειας και ιατρικών θεραπειών.
- Υποχρέωση του εργοδότη πρέπει να είναι όχι μόνο να παρέχει επαρκείς πληροφορίες και επαφές, αλλά και να ερευνά τακτικά την ομάδα εργασίας όπου είχε συμβεί ο εκφοβισμός, ειδικά όταν ο δράστης και το θύμα πρέπει να συνεργαστούν (Binder, 1999, Zuschlag, 1997).



**Thank you
for your attention**