

Το σύνδρομο «Mobbing» στην Εργασία

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 ανεπιθύμητοι, για διάφορους λόγους, εργαζόμενοι. Ο όρος χρησιμοποιήθηκε το 1800 από τους βρετανούς βιολόγους, στη περιγραφή της επιθετικής συμπεριφοράς κατά την πτήση, ορισμένων ειδών αποδημητικών πουλιών.

Το 1900, ο ηθολόγος Konrad Lorenz το χρησιμοποιεί για να ερμηνεύσει την εχθρική συμπεριφορά της πλειοψηφίας της αγέλης, έναντι των αδύνατων ζώων της ίδιας ράτσας.

Ο γερμανός ψυχολόγος Heinz Leyman, ένας ίσως από τους εγκυρότερους σύγχρονους μελετητές της ψυχολογίας της εργασίας, είναι ο πρώτος, που στη δεκαετία του '80, αποδίδει τον όρο στην ανθρώπινη κοινωνία, περιγράφοντας το σύνολο των αρνητικών επιδράσεων στην υγεία, από την ηθική παρενόχληση στους εργασιακούς χώρους, ως «σύνδρομο mobbing».

Τα τελευταία χρόνια στους εργασιακούς χώρους αναπτύχθηκε ένα νέο φαινόμενο γνωστό ως σύνδρομο mobbing, το οποίο, αν και η πραγματική διάσταση του δεν είναι ακόμα γνωστή, αποτελεί σοβαρό πρόβλημα για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.

Το σύνδρομο mobbing ορίζεται 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 ωθηθεί στο να εγκαταλείψει τη θέση εργασίας του».

Επίσης:

Το σύνδρομο mobbing ορίζεται ως «κατ' επανάληψη υβριστική συμπεριφορά, εντός ή εκτός της επιχείρησης ή του οργανισμού που εκδηλώνεται ειδικότερα με ενέργειες, λόγια, εκφοβισμούς, πράξεις, χειρονομίες, τρόπους οργάνωσης της εργασίας και μονομερή γραπτά κείμενα που έχουν χαρακτήρα ή σκοπό να προσβάλλουν την προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια ή τη σωματική ή ψυχική ακεραιότητα του εργαζομένου κατά την εκτέλεση της εργασίας του, να θέσουν σε κίνδυνο τη θέση απασχόλησής του ή να δημιουργήσουν εχθρικό, εκφοβιστικό, υποτιμητικό, ταπεινωτικό ή προσβλητικό εργασιακό περιβάλλον».

Ακόμη εκφράζει τη δολιότητα που αναπτύσσεται μεταξύ συναδέλφων και αποσκοπεί στην εξάλειψη των ανταγωνιστών, μέσα από μια συνεχή αντισυναδελφική συμπεριφορά».

Το σύνδρομο mobbing δεν αποτελεί μια αυτούσια νοσολογική οντότητα αλλά το πλαίσιο για επανειλημμένες ψυχολογικές ή άλλου τύπου και βαθμού επιθέσεις που περιλαμβάνουν διαρκείς και αδικαιολόγητες επικρίσεις και συκοφαντίες, ανάθεση άχαρων και υποτιμητικών καθηκόντων, καθώς και για ενέργειες που θα μπορούσαν να θίξουν την επαγγελματική και κοινωνική εικόνα του θύματος στο πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων.

Οι διαστάσεις του φαινομένου δεν είναι δυνατόν να υποτιμηθούν. Οι πρώτες επιστημονικά τεκμηριωμένες μελέτες δείχνουν ότι το mobbing προκαλεί καταστροφικά αποτελέσματα στη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζόμενων και κατ' επέκταση, των οικογενειών τους. Η προσβλητική μεταχείριση οδηγεί πολλούς εργαζόμενους σε μακροχρόνια απουσία από την εργασία, λόγω ανικανότητας προς εργασία, ή τους αναγκάζει να παραιτηθούν.

Σύμφωνα με τη γαλλίδα ψυχίατρο Marie France Hirigoyen, ο «δράστης» είναι μια προσωπικότητα που ικανοποιείται «πληγώνοντας» τους συνανθρώπους του και αναπτύσσει την αυτοεκτίμησή του, μεταφέροντας στους άλλους τον «πόνο» που αδυνατεί να αισθανθεί, αλλά και τις εσωτερικές του αντιθέσεις που αρνείται να επεξεργαστεί.

Το σύνδρομο mobbing εκδηλώνεται κυρίως με σοβαρές επιπτώσεις που μπορεί να λάβουν τη μορφή αυξημένων δυσκολιών συνεργασίας, μειωμένης αντοχής στο άγχος, σωματικής δυσφορίας, καταχρήσεων και ψυχολογικών αντιδράσεων.

Επίσης μπορεί να επιφέρει στον εργαζόμενο δυσκολίες στον ύπνο, κατάθλιψη, ανάπτυξη διαφόρων μορφών μανίας, κάποιες φορές έντονη επιθετικότητα, σωματική κόπωση ή/και τάσεις αυτοκτονίας. Αν δε σταματήσει άμεσα η παρενόχληση, δεν ερευνηθούν οι αιτίες που την προκάλεσαν στον εργασιακό χώρο και δε ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα, υπάρχει ο κίνδυνος τα προβλήματα να γίνουν τόσο σοβαρά ώστε να χρειαστεί μακροχρόνια ιατρική και ψυχοθεραπευτική φροντίδα από ειδικούς.

Οι αρνητικές συνέπειες για τις επιχειρήσεις, σε ότι αφορά την αποδοτικότητα και τις οικονομικές επιδόσεις είναι σημαντικές, καθώς παρατηρήθηκε ότι το επίπεδο απόδοσης ενός εργαζόμενου που υφίσταται mobbing, μπορεί να σημειώσει πτώση κατά 80% όσον αφορά τις ικανότητές του, τις αντιστάσεις του στο εργασιακό άγχος και την προσοχή του, με αποτέλεσμα την εκδήλωση ψυχικής ή σωματικής ασθένειας που θα τον οδηγήσει σε απουσιασμό.

Το mobbing οδηγεί σε ασθένειες που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος και συνιστούν σοβαρό κίνδυνο για την υγεία, καθώς υφίσταται σαφής σχέση μεταξύ αφ' ενός της ηθικής παρενόχλησης και αφ' ετέρου του άγχους και της εργασίας με υψηλό βαθμό έντασης, αυξημένο ανταγωνισμό και μειωμένη αίσθηση εργασιακής ασφάλειας.

Εθνικές νομοθεσίες (Ιταλία, Σουηδία, Γερμανία), αναγνωρίζουν πλέον το σύνδρομο mobbing ως επαγγελματική ασθένεια και ως βασική αιτία για την εκδήλωση σοβαρών εργατικών ατυχημάτων.

Σημαντικό είναι να διευρυνθεί και να καταστεί σαφής η ευθύνη των εργοδοτών όσον αφορά την καταβολή συστηματικών προσπαθειών για την υγεία και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας με σκοπό την επίτευξη ενός ικανοποιητικού εργασιακού περιβάλλοντος. Η προληπτική δράση στον τομέα του εργασιακού περιβάλλοντος πρέπει να αποβλέπει μεταξύ άλλων και στην καταπολέμηση της παρενόχλησης στους χώρους εργασίας, λαμβάνοντας υπ' όψη τόσο την ηθική όσο και τη νομική διάσταση του θέματος.

Διαπιστώσεις (Mobbing):

α. Ο ένας στους 10 Έλληνες παραδέχεται συνθήκες εκφοβισμού στη δουλειά του.

β. Το 5% των Ελλήνων αναφέρουν περιστατικά σωματικής βίας στη δουλειά τους.

γ. Το 8% των Ευρωπαίων έχουν υποστεί mobbing.

δ. Το 80% μειώνει την αποδοτικότητά του εξαιτίας του mobbing.

ε. Το 50% των θυμάτων του συνδρόμου αναφέρει ότι υποφέρει από έντονο άγχος. Για το λόγο αυτό διατυπώθηκαν εισηγήσεις για τους εργαζόμενους ώστε:

(1) Να μην περιορίζεται η δυνατότητα να εκφράζουν τη γνώμη τους.

(2) Να μπορούν να επικοινωνούν με τους προϊσταμένους και συναδέλφους τους.

(3) Να μην πλήττεται η κοινωνική αναγνώριση Κ.λπ.

στ. Δεδομένα που συσσωρεύονται από έρευνες της τελευταίας εικοσαετίας, δείχνουν ότι το stress σχετίζεται με τα αυξημένα ποσοστά αναρρωτικών αδειών, την πρόθεση των εργαζομένων να αφήσουν τη δουλειά τους και τη βραδύτητα στην εκτέλεση της εργασίας.

ζ. Στη Μεγάλη Βρετανία, το stress που σχετίζεται με την εργασία ευθύνεται για περίπου ένατομμύριο μέρες αναρρωτικής άδειας και για το 60% των συνολικών αδειών.

η. Το κόστος των παθήσεων που οφείλεται στο εργασιακό stress στις ΗΠΑ κοστίζει στη βιομηχανία περισσότερα από 150 δισ. δολάρια ετησίως.

θ. Ο Διεθνής Οργανισμός Εργασίας αναφέρει ότι σε παγκόσμιο επίπεδο, οι εταιρείες πληρώνουν για τον ίδιο λόγο 200 δις δολάρια. Τα 3/4 των ανθρώπων που επιζητούν (ιατρική βοήθεια έχουν συμπτώματα που σχετίζονται με την έλλειψη ικανοποίησης c εργασία και αδυναμία να χαλαρώσουν.

ι. Το stress ενεργοποιεί μια εγκεφαλική αντίδραση η οποία προετοιμάζει τον οργανισμό για άμυνα. Το νευρικό σύστημα πυροδοτεί την έκκριση ορμονών που οξύνουν τις αισθήσεις, αυξάνουν την καρδιαγγειακή λειτουργία και τείνουν τους μύες.

ια. Μικρά και μεμονωμένα επεισόδια stress δεν αποτελούν ιδιαίτερο κίνδυνο. Ωστόσο, όταν οι καταστάσεις που προκαλούν το stress διαιωνίζονται, τότε το ανθρώπινο σώμα διατηρεί μια κατάσταση συναγερμού που μακροπρόθεσμα φθείρει τον οργανισμό. Τελικά, η επερχόμενη κόπωση και το διαρκές stress μειώνουν την ικανότητα του οργανισμού να αμυνθεί. Το αποτέλεσμα είναι διάφορες ψυχολογικές και σωματικές ασθένειες και σε ακραίες περιπτώσεις τραυματισμοί.

ιβ. Είναι καλά τεκμηριωμένο ότι οι ψυχολογικά απαιτητικές δουλειές που αφήνουν μικρά περιθώρια πρωτοβουλίας μπορούν να αυξήσουν τον κίνδυνο εμφάνισης καρδιαγγειακών παθήσεων. Το εργασιακό stress αυξάνει τις πιθανότητες εμφάνισης ακραίων μορφών μυοσκελετικών επιπλοκών. Προβλήματα όπως διαταραχές του ύπνου, του στομάχου, πονοκέφαλοι και ημικρανίες συναντώνται πολύ συχνά σε σχετικές έρευνες.

ιγ. Πολλοί άνθρωποι πιστεύουν ότι κάποιες φορές τα πράγματα είναι αναπόφευκτα δύσκολα και ότι απλώς πρέπει να σφίξουν τα δόντια ή πολύ χειρότερα να συνηθίσουν. Έτσι καταλήγουν να αποδέχονται το stress σαν μέρος της δουλειάς τους και χωρίς να το καταλάβουν υποβάλλουν τον εαυτό τους σε μια καθημερινή φθορά.

Το σύνδρομο «Burn-Out»

Στα μέσα της δεκαετίας του '70 χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά στις ΗΠΑ ο όρος Burn-out, για να περιγράψει μια επαγγελματική παθολογία που εκδηλώνεται με μεγάλη συχνότητα σε όσους ασκούν κοινωνικό λειτουργήματα (ιατρούς, νοσοκόμους, κοινωνικούς λειτουργούς, δασκάλους κλπ).

Η επαγγελματική αυτή παθολογία χαρακτηρίζεται από γρήγορη κατανάλωση των ενεργειακών ψυχοσωματικών αποθεμάτων και μείωση των επαγγελματικών επιδόσεων. Οφείλεται κυρίως στις αρνητικές συνέπειες του χρόνιου εργασιακού Stress στην υγεία, και σε ψυχοκοινωνικούς παράγοντες.

Ο όρος προέρχεται από την αθλητική αργκό της δεκαετίας του '30 στις ΗΠΑ. Περιέγραφε εκείνους τους αθλητές που μετά από μεγάλες επιδόσεις δεν μπορούσαν πλέον, «καμένοι» στην κυριολεξία, να προσφέρουν τα αναμενόμενα σε αγωνιστικό επίπεδο. Αναλογικά, όσοι ασκούν κοινωνικό λειτουργήματα και εκδηλώνουν το σύνδρομο Burn-out ή σύνδρομο της ολοκληρωτικής εξάντλησης, αδυνατούν να εξασκήσουν τα επαγγελματικά τους καθήκοντα και να συνδράμουν εκείνους που έχουν ανάγκη τις υπηρεσίες τους.

Το σύνδρομο Burn-out, σύμφωνα με τους ειδικούς, αποτελεί μια από τις συνέπειες του εργασιακού Stress. Θεωρείται όμως μια κατάσταση πολύ πιο

σύνθετη, γιατί δε χαρακτηρίζεται μόνο από τους αντικειμενικούς και υποκειμενικούς παράγοντες που συνθέτουν το Stress, αλλά εξαρτάται και από ποικίλες κοινωνικές και μορφωτικές μεταβλητές, οι οποίες δρώντας ως καταλύτες, συντελούν στο πέρασμα από το stress στο Burn-Out.

Τρία είναι τα χαρακτηριστικά συμπτώματα: η εξάντληση, ο κυνισμός και η αναποτελεσματικότητα. Η εξάντληση προέρχεται από την επίδραση του εργασιακού stress στην ψυχική και σωματική υγεία. Ο κυνισμός αποτελεί έκφραση της αρνητικής στάσης του πάσχοντος προς τους άλλους αλλά και προς την εργασία του, ενώ η αναποτελεσματικότητα είναι το προϊόν μιας αρνητικής αυτοεκτίμησης. Η φυγή από το εργασιακό γίνεσθαι, η μειωμένη ικανότητα αυτοελέγχου, η εμμονή στην χρήση ουσιών, καθώς και η εκδήλωση διαφόρων ψυχοσωματικών ασθενειών (αλλεργικό άσθμα, αλλεργικές δερματίτιδες κλπ), συνοδεύουν επί το πλείστον το τρίπτυχο των βασικών συμπτωμάτων.

Ο σχεδιασμός για την πρόληψη και την προστασία των εργαζόμενων από τους βλαπτικούς παράγοντες που οδηγούν σε καταστάσεις Burn-out, πρέπει να στοχεύει σε μία δυναμική ισορροπία μεταξύ του ανθρώπου και της κοινωνίας μέσα στην οποία εντάσσεται το εργασιακό περιβάλλον, με βασική συντεταγμένη την προσαρμογή της εργασίας στις ανθρώπινες ικανότητες και δυνατότητες.

Διασκευή
Σμχος (I) Αιμίλιος Σιώρος
ΓΕΑ/ΔΑΠΕ