

ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ “MOBBING” ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Σπύρος Δρίβας, Ειδικός Ιατρός Εργασίας

Υπεύθυνος Κέντρου Υγείας - Υγιεινής της Εργασίας ΕΛΙΝΥΑΕ



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

Το φαινόμενο αυτό γνωστό ως σύνδρομο mobbing, ορίζεται στην επιστημονική ορολογία, σύμφωνα με τον Ευρωβουλευτή Giovanni Pittella, 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». 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. (1)

Πρέπει να τονιστεί ότι δε φαίνεται να υπάρχει ένας διεθνώς αναγνωρισμένος επιστημονικός ορισμός για το mobbing, δηλαδή της εσκεμμένης ηθικής παρενόχλησης στους χώρους εργασίας, με στόχο την αποπομπή του ατόμου ή μιας ομάδας ατόμων από το εργασιακό γίγνεσθαι. Ακόμη όμως κι αν δεν υφίσταται κάποιος γενικά αποδεκτός ορισμός, μπορεί να υποστηριχθεί ότι οι διαφορετικοί ορισμοί ή οι περιγραφές, συνολικά, φέρνουν στην επιφάνεια αυτό που αποτελεί την πραγματικότητα για πολλούς ανθρώπους στους εργασιακούς χώρους. Συγκεκριμένα, *«η απασχόληση βιώνεται ως απάνθρωπη, (οι εργαζόμενοι) αισθάνονται ότι είναι αποκλεισμένοι από το κοινωνικό περιβάλλον στους χώρους εργασίας και αντιμετωπίζουν απαιτήσεις ασυμβίβαστες με την εργασία χωρίς να έχουν τις φυσιολογικές δυνατότητες για να τις αντιμετωπίσουν»*.(2)

Χαρακτηριστικός είναι ο ορισμός που χρησιμοποίησε για το σύνδρομο mobbing ο Βέλγος Υπουργός Εργασίας, σε ομιλία του σχετικά με τη σχεδιαζόμενη νομοθεσία κατά της ηθικής παρενόχλησης στους χώρους εργασίας: «*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*». (3)

Το mobbing αποτελεί λοιπόν, μια αποτελεσματική τακτική «*ψυχολογικής τρομοκρατίας* στους εργασιακούς χώρους και χρησιμοποιείται κατάλληλα από τις επιχειρήσεις ή τους οργανισμούς, για να απαλλαγούν από το *ενοχλητικό* ή και το *πλεονάζον* προσωπικό. Επίσης εκφράζει τη *δολιότητα* που αναπτύσσεται μεταξύ συναδέλφων και αποσκοπεί στην εξάλειψη των *ανταγωνιστών*, μέσα από μια συνεχή αντισυναδελφική συμπεριφορά». (4)

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*». (5)

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.

Η διαλεκτική σχέση της εργασιακής παρενόχλησης χαρακτηρίζεται από το δράστη και το θύμα. Σύμφωνα με τη γαλλίδα ψυχίατρο Marie France Hirigoyen, ο «δράστης» είναι μια *διαταραγμένη προσωπικότητα που αυτοϊκανοποιείται «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.

Η τρίτη ευρωπαϊκή έρευνα σχετικά με τις συνθήκες εργασίας, η οποία διενεργήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (Ίδρυμα του Δουβλίνου), αναφέρει χαρακτηριστικά, ότι το 8% των εργαζόμενων της Ε.Ε. έχει δηλώσει ότι κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών έχει υποστεί ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας. Σύμφωνα πάντα με το Ίδρυμα του Δουβλίνου, τα άτομα που πέφτουν θύματα παρενόχλησης είναι πολύ περισσότερο εκτεθειμένα στο εργασιακό άγχος από ότι οι εργαζόμενοι γενικότερα. Ένα ποσοστό της τάξης του 47% των θυμάτων της παρενόχλησης, αναφέρουν αγχωτικά εργασιακά καθήκοντα.⁽⁶⁾

Επίσης, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία παρατηρεί ότι, παρά το γεγονός της ύπαρξης

πολλών ακόμη ελλείψεων στην αντιμετώπιση των χημικών και φυσικών βλαπτικών παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος, το σύνδρομο mobbing, η σωματική βία και οι εργονομικοί κίνδυνοι συνιστούν πλέον τους νέους βλαπτικούς παράγοντες με σοβαρές ψυχολογικές προεκτάσεις στην υγεία των εργαζόμενων. Σύμφωνα, πάντα, με τον προαναφερόμενο οργανισμό, 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. (7)

Οι αρνητικές για την υγεία των εργαζόμενων επιπτώσεις του mobbing καθώς και οι διαστάσεις του προβλήματος, έχουν προκαλέσει αυξημένο ενδιαφέρον σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Μεμονωμένες εθνικές νομοθεσίες (Ιταλία, Σουηδία, Γερμανία), αναγνωρίζουν πλέον το σύνδρομο mobbing ως επαγγελματική ασθένεια και ως βασική αιτία για την εκδήλωση σοβαρών εργατικών ατυχημάτων.

Στα μέσα του 2001 η Επιτροπή Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, έδωσε στη δημοσιότητα την τελική «Έκθεση σχετικά με την παρενόχληση στους χώρους εργασίας, σύνδρομο mobbing». Η έκθεση *«εφιστά την προσοχή στο γεγονός ότι ο αυξανόμενος αριθμός συμβάσεων εργασίας ορισμένου χρόνου, τα ελαστικά ωράρια και ο επισφαλής χαρακτήρας της απασχόλησης, ιδιαίτερα στην περίπτωση των γυναικών, δημιουργούν ευνοϊκές προϋποθέσεις για την εκδήλωση του mobbing»*. Η έκθεση υπογραμμίζει επίσης *«πόσο 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»*. (8)

Το mobbing, ως επαναλαμβανόμενη, διαρκής και μεθοδική ψυχολογική καταδίωξη που στοχεύει σε απόπειρες εξοστρακισμού εργαζόμενων από το εργασιακό περιβάλλον, αποτελεί μια πραγματικότητα και για τη χώρα μας. Οι πρώτες καταγραφές αναδεικνύοντας την ύπαρξη του φαινομένου, θέτουν και τους πρώτους προβληματισμούς τόσο για την ιατρική και νομική υποστήριξη των θυμάτων, όσο και για τη διερεύνηση και καταπολέμηση των γενεσιουργών αιτιών της παρενόχλησης στους χώρους εργασίας.

Η ενίσχυση της στρατηγικής υπέρ της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, με τη δημιουργία δημόσιων υποδομών εκτίμησης και πρόληψης

των επαγγελματικών κινδύνων, μπορεί να εγγυηθεί μια μακροπρόθεσμη και συστηματική προληπτική δράση στον τομέα του εργασιακού περιβάλλοντος. Αυτή η προληπτική δράση θα αποβλέπει μεταξύ άλλων και στην καταπολέμηση της παρενόχλησης στους χώρους εργασίας, λαμβάνοντας υπ' όψη τόσο την ηθική όσο και τη νομική διάσταση του θέματος.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

- (1) Giovanni Pittella: Γραπτή ερώτηση προς την επιτροπή, Επίσημη Εφημερίδα C 330 E 21/11/2000
- (2)(3)(6)(7)(8) Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Έκθεση σχετικά με την παρενόχληση στους χώρους εργασίας (2001/2339 INI)
- (4) www.mobbingonline.it/st1.asp
- (5) Introduzione al Mobbing Culturale, Herald Ege, Pitagora Editrice, Bologna 1997

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 λειτούργημα (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, αλλά 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 λειτούργημα 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*.

Από τη μια, οι αυξανόμενες κοινωνικές ανισότητες και οι συνθήκες αποκλεισμού διαφόρων κοινωνικών ομάδων εντείνουν όλο και περισσότερο την ανάγκη για παρεμβάσεις κοινωνικής και υγειονομικής υποστήριξης και περίθαλψης. Από την άλλη, η οικονομική ύφεση συντελεί στον περιορισμό των αναγκαίων πόρων για τον προγραμματισμό και την υλοποίηση κατάλληλων κοινωνικών και υγειονομικών προγραμμάτων. Η αντίθεση αυτή, ενισχυμένη από τους στρεσογόνους εργασιακούς παράγοντες και πλαισιωμένη από μια διάχυτη αίσθηση αδιέξοδου και -κατά συνέπεια- υποτίμησης του εργασιακού καθήκοντος των κοινωνικών λειτουργών, γεννά τις κοινωνικό-μορφωτικές αιτίες που συμβάλουν καθοριστικά στην εκδήλωση του συνδρόμου *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 διάφορων ψυχοσωματικών ασθενειών (αλλεργικό άσθμα, αλλεργικές δερματίτιδες κλπ), συνοδεύουν επί το πλείστον το τρίπτυχο των βασικών συμπτωμάτων.

Ο σχεδιασμός των επεμβάσεων 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.