

Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα

Εργασιακός Εκφοβισμός (Bullying)

2

Το bullying δεν είναι "προνόμιο" μόνο των παιδιών και των εφήβων κι ούτε ανθεί μόνο στο σχολείο και στο ίντερνετ. Και οι ενήλικες μπορούν να παίξουν αυτό το "παιχνίδι" καθώς το φαινόμενο του εκφοβισμού παρατηρείται -και όχι σπάνια- και στον εργασιακό χώρο. Τα πώς, τα γιατί και το τι μπορεί να γίνει για να καταπολεμηθεί, είναι το αντικείμενο μιας μεγάλης συζήτησης.

Εργασιακός Εκφοβισμός

3

Η ταυτότητά του

- Ως Εργασιακή Ψυχολογική Κακομεταχείριση, όπως θα μπορούσε να αποδοθεί πιο δόκιμα το bullying στον εργασιακό χώρο, ορίζεται η συνεχής, συστηματική επιθετική συμπεριφορά ενός ανθρώπου ή μιας ομάδας ανθρώπων απέναντι σε έναν ή/και παραπάνω συνεργάτες τους. Οι ορισμοί που έχουν δοθεί από δύο αξιόπιστους φορείς είναι οι εξής:
- Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία το ορίζει ως "η επαναλαμβανόμενη αδικαιολόγητη συμπεριφορά προς έναν εργαζόμενο ή ομάδα εργαζομένων που προκαλεί κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά του... ενέχει συχνά το στοιχείο της αθέμιτης χρήσης ή κατάχρησης εξουσίας από την οποία τα θύματα ενδέχεται να αδυνατούν να προστατευτούν."
- Επιπλέον το Ινστιτούτο για τον Εργασιακό Εκφοβισμό στις ΗΠΑ (Workplace Bullying Institute) αναφέρει το εργασιακό bullying ως "επαναλαμβανόμενη, βλαβερή στην υγεία δυσμενή μεταχείριση, λεκτική επίθεση, απειλητική, εξευτελιστική, εκφοβιστική επαφή ή υπονομευτική σε ό,τι αφορά στην εργασία ή κάποιος συνδυασμός των τριών αυτών συμπεριφορών".

Εργασιακός Εκφοβισμός

- Χαρακτηριστικό αυτής της τυραννικής συμπεριφοράς είναι πώς είναι απρόκλητη, δεν υποκινείται δηλαδή από κάποια προηγούμενη προσωπική ή επαγγελματική έριδα μεταξύ θύτη και θύματος και ούτε το θύμα της ευθύνεται για την έκφρασή της παρότι υφίσταται τις συνέπειές της.
- Ο "νταής" μπορεί να είναι ο ίδιος ο εργοδότης, κάποιος άλλος ανώτερος του θύματος (προϊστάμενος κ.λπ.) αλλά και ένας απλός συνάδελφος.
- Στόχος του "νταή" στη δουλειά μπορεί να είναι η υποτίμηση και η χειραγώγηση μόνο του θύματος, μπορεί όμως και να χρησιμοποιεί το θύμα προκειμένου να εκφοβίσει έμμεσα και το υπόλοιπο προσωπικό ώστε να του υποτάσσεται αμαχητί.
- Για να μιλήσουμε για bullying, πρέπει αυτή η συμπεριφορά να επαναλαμβάνεται συχνά και να μην πρόκειται για μεμονωμένο ή ατυχές περιστατικό που μπορεί να λάβει χώρα ενίοτε. Εν ολίγοις δε θα πρέπει να συγχέουμε το bullying με την αντιπαράθεση που μπορεί να προκύψει εύλογα κατά καιρούς μεταξύ συνεργατών ή με ίσως αυστηρές αλλά όχι αδικαιολόγητες πρακτικές (όπως στενά χρονικά περιθώρια όταν είναι όντως απαραίτητα, αναζήτηση ευθύνης σε κάποιον εργαζόμενο που μπορεί όντως να έκανε κάποιο σοβαρό λάθος κ.λπ.)
- Συχνά η ένταση του bullying αυξάνεται με την πάροδο του χρόνου. Μπορεί δηλαδή να ξεκινά με μία καλυμμένη ειρωνεία και να εξελίσσεται σε προφανή κοροϊδευτικά σχόλια ακόμα και σωματική επίθεση κ.λπ.
- Δεν κάνει διακρίσεις. Φαινόμενα εργασιακού εκφοβισμού μπορούμε να συναντήσουμε από ένα συγκοιιακό κατάστημα μέχρι μία καλόφημη πολυεθνική εταιρεία υπεράνω πάσης υποψίας.

Εργασιακός Εκφοβισμός

- Το εργασιακό bullying μπορεί να είναι πολύ δύσκολο ως προς την αντιμετώπισή του. Αυτό συμβαίνει είτε επειδή αποσιωπείται απ' όλους (θύτες, θύματα, μάρτυρες) είτε επειδή όσοι προβαίνουν σε αυτό συνήθως -φαινομενικά τουλάχιστον- δεν κάνουν κάτι ενάντια στο νόμο ή κόντρα στους κανόνες λειτουργίας ενός εργασιακού περιβάλλοντος. Μπορεί π.χ. να επιβάλλουν ένα ιδιαίτερα πιεστικό deadline στο άτομο που τρομοκρατούν προκειμένου να το αναγκάσουν είτε να εξουθενωθεί είτε να μην τα καταφέρει ώστε μετά να μπορούν να το προσβάλλουν κ.λπ. Ωστόσο κάποιος απ' έξω μπορεί να μην αντιληφθεί ότι πρόκειται περί στοχευμένης ενέργειας (μπορεί μάλιστα να θεωρήσει την προσβολή έως και δικαιολογημένη αφού το άτομο "απέτυχε" στα καθήκοντά του με κάποιο πιθανό κόστος για την εταιρεία κ.ο.κ.) ενώ και το ίδιο το θύμα μπορεί να μην αντιδράσει.
- Όπως σε κάθε μορφή bullying (σχολικό, διαδικτυακό κ.λπ.) έτσι και εδώ ισχύει το "όλοι ξέρουν αλλά κανείς δε μιλάει". Ο εργασιακός εκφοβισμός θρέφεται από τα "στραβά μάτια" εργοδοτών που είτε υποτιμούν το κόστος του -ηθικό και οικονομικό- αλλά και εργαζομένων που "δεν ανακατεύονται" είτε από φόβο είτε γιατί το θεωρούν καλή τακτική αναρρίχησης σε υψηλότερες επαγγελματικές βαθμίδες.

Πώς εκφράζεται

6

Πιστό στα πρότυπα του εκφοβισμού και το εργασιακό bullying μπορεί να περιέχει όλες τις μορφές βίας (λεκτική, σωματική, ψυχολογική) και μπορεί να εκφραστεί -μεταξύ άλλων- με τις εξής μορφές:

- Συχνές εχθρικές παρατηρήσεις.
- Υποτιμητικό ύφος του "νταή" απέναντι στο θύμα.
- Πείραγμα των προσωπικών αντικειμένων του θύματος.
- Φωνές, ύβρεις, απειλές και προσβολές.
- Συνεχής κριτική και απουσία επιβράβευσης.
- Κακεντρεχές κουτσομπολιό και υπονόμηση της εικόνας του θύματος στους υπόλοιπους συναδέλφους.
- Σαμποτάζ της δουλειάς του θύματος (ο "νταής" μπορεί π.χ. να οικειοποιείται τη δουλειά του θύματος, να τον αποσπά κατά την περαίωσή της ακόμα και να την καταστρέφει ή να του δίνει λάθος στοιχεία για να τον εκθέσει στους ανωτέρους τους κ.λπ.).
- Εξαναγκασμός του θύματος σε απομόνωση (να μην το καλούν π.χ. μαζί τους στο διάλειμμα για φαγητό ή σε εξόδους εκτός γραφείου κ.λπ.).

Οι δημοφιλέστερες πρακτικές

7

Σύμφωνα με έρευνα του Workplace Bullying Institute, οι τακτικές που ακολουθούν συνήθως οι θύτες είναι οι παρακάτω:

- 71% κατηγορούν άδικα κάποιον για λάθη που δεν έχει κάνει.
- 68% κοιτάζουν επίμονα ή απειλητικά το θύμα.
- 64% κάνουν υποτιμητικά σχόλια για το θύμα, τις απόψεις, την εργασία του κ.λπ. παρουσία τρίτων.
- 61% δημιουργούν αυτοσχέδιους κανόνες που αναγκάζουν το θύμα να ακολουθήσει ενώ οι ίδιοι δεν το κάνουν ποτέ.
- 58% αγνοούν επιδεικτικά την αντικειμενικά καλή εργασιακή απόδοση του θύματος (π.χ. δεν του το αναγνωρίζουν μπροστά σε άλλους ενώ οι άλλοι μπορεί να έχουν εκφραστεί ανοιχτά με θετικό τρόπο).
- 57% ασκούν αυστηρή κριτική διαφωνώντας με το θύμα ως προς το ποιος είναι κάθε φορά ο στόχος που πρέπει να επιτύχουν.
- 56% υποκινούν και εξαπλώνουν δυσφημίσεις και κουτσομπολιά για το θύμα.
- 55% παρακινούν και άλλους να υιοθετούν παρόμοια στάση με τη δική τους απέναντι στο στόχο.
- 54% ωθούν το θύμα σε κοινωνική ή φυσική απομόνωση (να δουλεύει π.χ. μόνος του σε ένα σκοτεινό γραφείο).
- 53% προσβάλλουν και ευτελίζουν το θύμα μπροστά σε τρίτους με φωνές και άλλους μη διακριτικούς τρόπους.
- 47% οικειοποιούνται τη δουλειά του θύματος και τα εύσημα που του αναλογούν.
- 46% συμβάλλουν στη λανθασμένη αξιολόγηση του θύματος διαδίδοντας ψέματα.
- 45% καταφέρονται ενάντια στο θύμα χρησιμοποιώντας προσωπικά στοιχεία που έρχονται εις γνώσιν τους (π.χ. για τον σύντροφό του, την οικογένειά του κ.λπ.).
- 45% τιμωρούν το θύμα αν εκφράσει σχετικά παράπονα στους ανωτέρους του.
- 44% εμπαίζουν το θύμα για το φύλο, τη φυλή ή κάποιο άλλο διακριτό χαρακτηριστικό του (ψεύδισμα, σωματική δυσμορφία κ.λπ.)
- 44% "φορτώνουν" το θύμα με "αγγαρείες" για να το εκδικηθούν ή με υπερβολικές απαιτήσεις (πολλαπλά καθήκοντα, ασφυκτικές διορίες κ.ά.).
- 43% προσελκύουν και άλλους στο γαϊτανάκι του εκφοβισμού δημιουργώντας ένα ενιαίο μέτωπο απέναντι στο θύμα που κάνει τη ζωή του στη δουλειά ακόμα πιο δύσκολη.

- Ο θύτης δε χρειάζεται κάποιον λόγο για να επιτεθεί στο στόχο του. Τα κριτήρια επιλογής του δεν έχουν να κάνουν με τυχόν προηγούμενες διαφορές τους καθώς θύμα του μπορεί να πέσει κάποιος πιο αδύναμος σα χαρακτήρας, η "ο καινούργιος" ή ακόμα και κάποιος που είναι πολύ καλός στη δουλειά του, πράγμα που μπορεί να προκαλεί τον φθόνο του κ.λπ.
- Προκειμένου να επιβληθεί στο θύμα του μπορεί να εκμεταλλεύεται τη θέση του, την επιρροή που ίσως έχει στους υπόλοιπους εργαζόμενους (είτε λόγω θέσης είτε λόγω της μακροχρόνιας γνωριμίας τους είτε επειδή είναι "γοητευτικός" ως χαρακτήρας κ.ο.κ.) τους οποίους μπορεί επίσης να βάλει στο παιχνίδι του εκφοβισμού.
- Όπως έχει φανεί, αρκετοί από τους θύτες αναζητούν πάντα έναν στόχο σε οποιοδήποτε εργασιακό περιβάλλον και αν ενταχθούν καθώς με αυτόν τον τρόπο θεωρούν πώς εδραιώνουν τη θέση τους σε αυτό.
- Πολλές φορές, ο τρόπος με τον οποίο ασκούν τον εκφοβισμό δεν γίνεται με φανερό τρόπο που θα μπορούσε να προκαλέσει την αγανάκτηση των άλλων αλλά υπόγεια και συστηματικά (π.χ. μπορεί επί της ουσίας να ειρωνεύεται το θύμα ενώ του μιλάει τυπικά ευγενικά).
- Πολύ ενδιαφέρουσα είναι η άποψη κάποιων ψυχολόγων που έχουν ασχοληθεί εκτεταμένα με το θέμα οι οποίοι συνδέουν την άσκηση τακτικών εκφοβισμού με κάποιες διαταραχές προσωπικότητας. Π.χ. ο Tim Field, συγγραφέας του Bully in Sight υποστηρίζει πώς συχνά οι εργοδότες και οι προϊστάμενοι που φέρονται με αυτόν τον τρόπο μπορεί επίσης να παρουσιάζουν αντικοινωνική, ναρκισσιστική καθώς και ψυχαναγκαστική Διαταραχή Προσωπικότητας.

Οι άνθρωποι που έχουν κάτι από τα παραπάνω χαρακτηρίζονται από έλλειψη ενσυναίσθησης και ενοχής ενώ δε δείχνουν ούτε μεταμέλεια για τις πράξεις τους.

Το προφίλ του θύτη...

Το προφίλ του θύματος

- Στόχοι των εργασιακών "νταήδων" είναι πιο πιθανό να γίνουν οι νεοπροσληφθέντες συνάδελφοί τους, οι γυναίκες (σύμφωνα με έρευνα που έγινε από το Workplace Bullying Institute στις ΗΠΑ το 2010 62% των θυτών είναι άντρες ενώ το 58% των θυμάτων γυναίκες ωστόσο από στοιχεία του ίδιου φορέα προκύπτει πώς οι γυναίκες θύτες στρέφουν τα βέλη τους σε γυναίκες σε διπλάσιο ποσοστό απ' ό,τι οι άντρες) καθώς και τα άτομα με σωματικές δυσμορφίες ακόμα και ήπιες, τα άτομα που έχουν κάποιο εμφανές χαρακτηριστικό όπως χαμηλό ύψος, "περίεργη" προφορά κ.λπ., μετανάστες και γενικά άτομα που δε δείχνουν δυναμικά ή με μηδενική προφανή διάθεση να αντιδράσουν.
- Ωστόσο, θύματα συχνά πέφτουν και τα άτομα που είναι καλύτερα στη δουλειά τους σε σχέση με τους θύτες και που μπορεί να μη διαθέτουν κάποιο από τα παραπάνω "κριτήρια".
- Χαρακτηριστικό επίσης είναι ότι ακόμα και τα ίδια τα θύματα αργούν να δεχτούν αυτό που συμβαίνει ή εθελοτυφλούν αέναα επειδή θεωρούν ότι είναι φυσιολογικό οι ανώτεροί τους να φέρονται έτσι κάνοντάς τους "καψόνια", από φόβο μήπως χάσουν τη δουλειά τους, επειδή ντρέπονται γι' αυτό που τους συμβαίνει κ.λπ. Έχει φανεί ότι τουλάχιστον 40% των εργαζομένων δεν αναφέρουν τα περιστατικά εκφοβισμού που έχουν βιώσει ως θύματα στους ανωτέρους τους ή σε κάποιον άλλον αρμόδιο.