

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ REVIEW

Εννοιολογικοί ορισμοί και αιτιολογικοί παράγοντες της ψυχολογικής βίας στην εργασία Ο ρόλος τους στην αξιολόγηση της επικινδυνότητας του φαινομένου mobbing

Στη διεθνή βιβλιογραφία χρησιμοποιούνται διάφοροι όροι προκειμένου να προσδιοριστούν οι διαφορετικές περιπτώσεις ψυχολογικής βίας στους χώρους εργασίας, όπως *bulling, mobbing, harassment, psychological harassment, abusive behavior, emotional abusive, workplace aggression*. Οι όροι αυτοί, σε πολλές περιπτώσεις, χρησιμοποιούνται ως συνώνυμα, ενώ άλλες φορές χρησιμοποιούνται για να υποδείξουν διαφορετικές έννοιες, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται δυσχέρειες στη διαδικασία αξιολόγησης της επικινδυνότητας της ψυχολογικής βίας, αφού δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός που να προσδιορίζει τα χαρακτηριστικά της. Στην παρούσα εργασία, επιχειρείται μια ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας αναφορικά με τις στρατηγικές αξιολόγησης του *mobbing* επισημαίνοντας τα διάφορα προβλήματα που αναδύονται και επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα την αξιοπιστία και την εγκυρότητά τους.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ποιότητα του περιβάλλοντος εργασίας αποκτά μια αυξανόμενη σημασία στην καθημερινότητα των ανθρώπων, αφού θεωρείται ότι αποτελεί έναν παράγοντα που επηρεάζει σημαντικά την ευεξία και την κατάσταση της υγείας τους. Ο όρος «περιβάλλον εργασίας» αναφέρεται σε ένα πλαίσιο αλληλεπιδράσεων μεταξύ των εργαζομένων και του χώρου εργασίας τους, το οποίο, εκτός από την κτηριολογική και υλικοτεχνική υποδομή, περιλαμβάνει την οργανωτική δομή των εργασιακών πρακτικών, καθώς και το πλέγμα των κοινωνικών σχέσεων που αναπτύσσονται μεταξύ των εργαζομένων. Η οργανωτική δομή των εργασιακών πρακτικών, οι κοινωνικές και κυρίως οι διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζομένων έχουν μεγάλη επίδραση στην εργασιακή συμπεριφορά τους, αφού σχετίζονται έμμεσα ή άμεσα με θετικές ή αρνητικές ψυχοσυναισθηματικές καταστάσεις οι οποίες έχουν αντίκτυπο στην αποδοτικότητά τους και γενικότερα στην αυτοεκτίμηση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων τους.

Το φαινόμενο *mobbing* αποτελεί μια μορφή ψυχολογικής παρενόχλησης στους εργασιακούς χώρους, η οποία σχετί-

ζεται με επαναλαμβανόμενες ενέργειες ψυχολογικής βίας που σκοπό έχουν τη δημιουργία εχθρικού περιβάλλοντος εργασίας και αρνητικών βιωματικών ψυχοσυναισθηματικών καταστάσεων για έναν ή περισσότερους εργαζόμενους, με απώτερο στόχο την περιθωριοποίηση και την αποπομπή τους από την εργασία.

Το *mobbing* στην Ιατρική της εργασίας χαρακτηρίζεται ως σύνδρομο με συγκεκριμένα κλινικά συμπτώματα, τα οποία μπορεί να είναι ψυχοσωματικού τύπου (τρόμος, επιγαστραλγία, πόνος στο στήθος), ψυχοσυναισθηματικού τύπου (άγχος, φοβίες, ανεξέλεγκτη επιθετικότητα, τάση αυτοκτονίας) και συμπεριφορικού τύπου (ανορεξία, βουλιμία, αλκοολισμός, εξάρτηση από φάρμακα, καταχρήσεις, αυξημένες δυσκολίες συνεργασίας). Σε σοβαρότερες περιπτώσεις,¹ παρουσιάζονται επί πλέον διαταραχές ύπνου, κατάθλιψη, έντονη επιθετικότητα ή και τάσεις αυτοκτονίας.

Κατά την εκδήλωση του *mobbing*, τα ψυχοσυναισθηματικού τύπου συμπτώματα είναι τα πρώτα που εμφανίζονται και έχουν κυρίως τη μορφή του έντονου άγχους. Ακολουθεί, εκ μέρους του θύματος, η απώλεια της ικανότητας για εργασία και της εμπιστοσύνης στον εαυτό του. Το σημείο

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2012, 29(2):162-173
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2012, 29(2):162-173

Δ. Τούκας,
Μ. Δεληχάς,
Α. Καραγεωργίου

Κέντρο Πρόληψης Επαγγελματικού
Κινδύνου Κεντρικής Ελλάδας, Υπουργείο
Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης,
Λάρισα

Definitions and causative factors
of psychological violence in the
workplace and their role in the risk
assessment of mobbing

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρετηρίου

Αξιολόγηση επικινδυνότητας
Εργασία
Ηθική παρενόχληση
Ψυχολογική βία

Υποβλήθηκε 23.9.2011
Εγκρίθηκε 8.10.2011

αυτό συνήθως αποτελεί την αρχή ενός ανερχόμενου σπειροειδούς σχηματισμού επιπρόσθετων συμπτωμάτων^{2,3} (έντονη δυσφορία/άγχος, ευερεθιστότητα, επιθετικότητα, κόπωση), πολλά από τα οποία, εξελισσόμενα σταδιακά, διαμορφώνουν τις συνθήκες για την εκδήλωση ψυχικών νοσημάτων (μανιοκατάθλιψη, διαταραχή μετατραυματικού stress). Η ένταση των συμπτωμάτων μπορεί να ενισχυθεί, αν το ήδη αρνητικό εργασιακό κλίμα συνδυαστεί με ενδεχόμενο αρνητικό οικογενειακό κλίμα.²⁻⁴

Το mobbing, εκτός του γεγονότος ότι επηρεάζει κυρίως την ψυχοσυναισθηματική κατάσταση του θύματος, μπορεί να αποτελέσει δευτερευόντως και εστία γένεσης προβληματικών καταστάσεων που αφορούν πλέον στο σύνολο των εργαζομένων και έχουν επίπτωση στην παραγωγικότητα της επιχείρησης. Μελέτες που έγιναν από τον Ege⁴ επισημαίνουν τη μεγάλη πτώση της παραγωγικότητας στα τμήματα της επιχείρησης όπου εκδηλώθηκαν περιπτώσεις του φαινομένου mobbing, καθώς και την αύξηση του οικονομικού κόστους ως προς τη διαδικασία εντοπισμού και αντιμετώπισης των σοβαρών ψυχικών νοσημάτων που προκαλούνται.

Σήμερα, η αντιμετώπιση των επιπτώσεων του φαινομένου mobbing εντάσσεται στο γενικότερο πλαίσιο πρόληψης και προστασίας των εργαζομένων από τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους και βασίζεται σε μια ολιστική προσέγγιση των συνθηκών εργασίας,^{5,6} υιοθετώντας ευρείες και συνεργιστικές παρεμβατικές ενέργειες που είναι σε θέση να ξεετάζουν τις κοινές πλευρές και τις διασυνδέσεις των προβληματικών καταστάσεων σε προσωπικό, διαπροσωπικό και οργανωτικό επίπεδο, με στόχο την εξάλειψη ή τη μείωση της έντασης των συμπτωμάτων. Το πλαίσιο μέσα στο οποίο θα αναπτυχθούν οι παρεμβατικές ενέργειες καθορίζεται από τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του φαινομένου mobbing. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η καταγραφή και η ανάλυση των στρατηγικών αξιολόγησης που αναφέρονται στη διεθνή βιβλιογραφία, καθώς και η επισήμανση των προβλημάτων που αναδύονται κατά την εφαρμογή τους μέσω των διαφόρων εργαλείων και τεχνικών αξιολόγησης του mobbing.

2. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΟΥ ΟΡΟΥ MOBBING

Ο όρος “mobbing” προέρχεται από το αγγλικό ρήμα “to mob”, το οποίο με τη σειρά του προέρχεται από τη λατινική φράση “mobile vulgus”, που αντιστοιχούσε στις λέξεις συρφετός, πλήθος, όχλος, αλλά σήμαινε και ορδές πληβείων (πτωχών) ή ομάδα απαξιωμένων ατόμων. Με την πάροδο των αιώνων, η έννοια του όρου μεταλλάχθηκε σταδιακά, αποκτώντας μεγαλύτερη αρνητική υπόσταση,

αφού χρησιμοποιείτο πλέον για τον προσδιορισμό μιας ομάδας ατόμων που εμπνέει φόβο, επιθετικότητα, υποταγή.⁷ Το 19ο αιώνα, ο όρος “mobbing” χρησιμοποιήθηκε από Άγγλους βιολόγους για να επισημάνουν την αμυντική συμπεριφορά των πτηνών που προστατεύουν τη φωλιά τους από τα αρπακτικά. Έναν αιώνα μετά, το 1960, ο ίδιος όρος επαναχρησιμοποιήθηκε από τον ηθολόγο Αυστριακό Konrad Lorenz στο βιβλίο του «επιθετικότητα» για να περιγράψει την επιθετική συμπεριφορά μιας ομάδας μικρών ζώων έναντι ενός άλλου μεγαλύτερου μεγέθους.

Στην Ψυχολογία της εργασίας, ο όρος mobbing χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά τη δεκαετία του 1980 από το Γερμανό ψυχολόγο Heinz Leymann, στο πλαίσιο των μελετών του αναφορικά με την ψυχολογική βία στο εργασιακό περιβάλλον. Αναλυτικότερα, οι Leymann και Gustavsson εισήγαγαν τον όρο mobbing στις εργασίες τους^{8,9} περιγράφοντάς το ως μια επαναλαμβανόμενη και παρατεταμένη ψυχολογική καταπίεση, η οποία εκδηλωνόταν στους εργασιακούς χώρους. Από τότε, η λέξη mobbing προσδιορίζει μια κατάσταση ψυχολογικής βίας που μπορεί να προκαλέσει ψυχολογικά, ψυχοσωματικά και κοινωνικά προβλήματα.

Λαμβάνοντας υπ’ όψη την ποικιλομορφία της ψυχολογικής βίας, προκειμένου να επικαλυφθεί η διαφορετικότητα πολλών περιπτώσεων, τα τελευταία 30 έτη στη διεθνή βιβλιογραφία χρησιμοποιούνται διάφοροι όροι, όπως bullying, mobbing, harassment, work harassment, psychological harassment, abusive behavior, emotional abuse, workplace aggression. Μερικές φορές οι παραπάνω όροι χρησιμοποιούνται κατ’ εναλλαγή, έχοντας την ίδια σημασία, ενώ άλλες φορές χρησιμοποιούνται για να υποδείξουν διαφορετικές έννοιες.^{10,11}

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το Διεθνή Οργανισμό Εργασίας¹² (ILO), οι όροι mobbing και bullying αναφέρονται σε διακριτές καταστάσεις ψυχολογικής βίας. Ο όρος “mobbing” χρησιμοποιείται για να περιγράψει καταστάσεις στις οποίες μια ομάδα ατόμων υιοθετεί αρνητική συμπεριφορά έναντι ενός ατόμου, ενώ ο όρος “bullying” χρησιμοποιείται για καταστάσεις που χαρακτηρίζονται από αρνητικό ψυχολογικό κλίμα στο οποίο υπάρχει ένας και μόνο υπαίτιος. Το mobbing περιλαμβάνει συμπεριφορές που σχετίζονται κυρίως με επαναλαμβανόμενα αρνητικά σχόλια ή κριτικές, με κοροϊδίες ή απομόνωση, ενώ το “bullying” συνίσταται από επιθετική συμπεριφορά η οποία χαρακτηρίζεται από στοιχεία εκδίκησης, βαναυσότητας ή κακεντρέχειας. Το mobbing, σε αντίθεση με το bullying, σπάνια περιλαμβάνει τη φυσική βία –χωρίς όμως να την αποκλείει– και χαρακτηρίζεται από συμπεριφορές περισσότερο εξειδικευμένες, οι οποίες, αν και χαρακτηρίζονται από πρόθεση, μερικές φορές μπορεί να φαίνονται τυχαίες.¹³

Στον πίνακα 1 καταγράφονται διάφοροι όροι και ορισμοί της ψυχολογικής βίας στους χώρους εργασίας που αναφέρονται στη διεθνή βιβλιογραφία,¹⁴ τα τελευταία 40 έτη. Οι ορισμοί αυτοί διαφοροποιούνται μεταξύ τους κυρίως ως προς τη συχνότητα, τη διάρκεια και τον τύπο των ενεργειών ψυχολογικής βίας προκειμένου μια περίπτωση ψυχολογικής παρενόχλησης στην εργασία να χαρακτηριστεί ως φαινόμενο mobbing.

Όμως, παρά τις μικρές ή τις μεγάλες διαφορές που υπάρχουν στους ορισμούς της ψυχολογικής βίας στην εργασία, οι περισσότεροι ορισμοί παρουσιάζουν τουλάχιστον τρία κοινά χαρακτηριστικά: (α) Οι ενέργειες ψυχολογικής βίας που υφίσταται ο εργαζόμενος-θύμα επαναλαμβάνονται

συστηματικά στη διάρκεια του χρόνου, (β) ο εργαζόμενος-θύμα ευρίσκεται σε μειονεκτική θέση έναντι του θύτη, αδυνατώντας να υπερασπιστεί τον εαυτό του και (γ) οι ενέργειες ψυχολογικής βίας απευθύνονται είτε προς έναν εργαζόμενο είτε προς μια ομάδα εργαζομένων και χαρακτηρίζονται από πρόθεση.

Για το λόγο αυτόν, οι παραπάνω όροι χρησιμοποιούνται αρκετά συχνά στη βιβλιογραφία ως συνώνυμα και επί το πλείστον αναφέρονται στο ίδιο φαινόμενο, παρακάμπτοντας ενδεχόμενες διαφορές αναφορικά με τη συχνότητα επανάληψης, τη διάρκεια και τον τύπο των ενεργειών ψυχολογικής βίας που προσδιορίζονται από τον κάθε ορισμό. Έτσι, παρατηρείται η τάση¹⁰ από τη μια

Πίνακας 1. Διάφοροι όροι και ορισμοί της ψυχολογικής βίας στους χώρους εργασίας.

Συγγραφέας	Όρος	Ορισμός
Brodsky ¹⁵	Harassment	Επαναλαμβανόμενες και συνεχείς προσπάθειες που γίνονται από ένα άτομο προκειμένου να καταπιέσει, να φθείρει ή να απογοητεύσει ένα άλλο άτομο. Πρόκειται για μια διαδικασία με διάρκεια, που προκαλεί ψυχολογική πίεση, φόβο, εκφοβισμό και άλλες ψυχικές διαταραχές και σε άλλα άτομα
Thylefors ¹⁶	Scapegoating	Κατάσταση κατά την οποία ένα ή περισσότερα άτομα είναι εκτεθειμένα για ένα χρονικό διάστημα σε επαναλαμβανόμενες αρνητικές ενέργειες που προέρχονται από ένα ή περισσότερα άτομα
Leymann ^{9,17}	Mobbing/ psychological terror	Εχθρική και μη ηθική επικοινωνία που εκδηλώνεται με συστηματικό τρόπο από ένα ή περισσότερα άτομα εναντίον ενός άλλου, ο οποίος χωρίς υποστήριξη και άμυνα είναι αναγκασμένος να δέχεται τις συνεχείς καταπιεστικές ενέργειες. Οι ενέργειες αυτές χαρακτηρίζονται από υψηλή συχνότητα (τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα) και για μια μακρά χρονική περίοδο (διάρκεια τουλάχιστον έξι μήνες)
Wilson ¹⁸	Workplace trauma	Ολοκληρωτική αποσύνθεση των ψυχικών αντιστάσεων του εργαζόμενου που προέρχονται από σκόπιμες, συνεχείς και κακόβουλες ενέργειες του εργοδότη ή κάποιου ιεραρχικά ανώτερου
Björkqvist et al ¹⁹	Work harassment	Επαναλαμβανόμενες ενέργειες που έχουν στόχο τον ψυχικό (αλλά μερικές φορές και το σωματικό) πόνο κατευθυνόμενες σε ένα ή περισσότερα άτομα τα οποία για κάποιο λόγο δεν είναι ικανά να προστατεύσουν τους εαυτούς τους
Einarsen et al ²⁰	Bullying	Προβληματική κατάσταση που δημιουργείται σε συγκεκριμένους χώρους εργασίας και αφορά σε συγκεκριμένους εργαζόμενους. Για να χαρακτηριστεί μια ενέργεια ως bullying χρειάζεται να επαναλαμβάνεται αρκετές φορές σε μια χρονική περίοδο και τα άτομα να έχουν δυσκολίες να υπερασπιστούν τους εαυτούς τους. Δεν υπάρχει bullying όταν και τα δύο μέρη έχουν κατά προσέγγιση «ίση ισχύ»
Keashly et al, ²¹ Keashly ²²	Abusive behaviour/ emotional abuse	Εχθρική λεκτική και μη λεκτική συμπεριφορά που δεν συνδέεται με σεξουαλικό ή ρατσιστικό περιεχόμενο, η οποία κατευθύνεται από ένα ή περισσότερα άτομα προς άλλα τα οποία στοχοποιούνται ως υπονομευτές των κανόνων στους χώρους εργασίας με σκοπό τη συμμόρφωσή τους
O'Moore et al ²³	Bullying	Συμπεριφορά που χαρακτηρίζεται από επαναλαμβανόμενη λεκτική, ψυχολογική και σωματική επιθετικότητα προερχόμενη από ένα ή περισσότερα άτομα εναντίον άλλων
Hoel et al ²⁴	Bullying	Κατάσταση στην οποία ένα ή διαφορετικά άτομα υφίστανται κατ'εξακολούθηση, σε ένα χρονικό διάστημα, αρνητικές ενέργειες από ένα ή περισσότερα άλλα άτομα χωρίς να μπορούν να υπερασπίσουν τον εαυτό τους. Μια μεμονωμένη αρνητική πράξη δεν αποτελεί bullying
Zapf ²⁵	Mobbing	Mobbing στην εργασία σημαίνει harassing, bullying, κοινωνικός αποκλεισμός, προσβολή κατά την ανάθεση ή διάρκεια της εργασίας σε άτομα που βρίσκονται σε ιεραρχικά κατώτερη θέση από άλλο ή άλλα άτομα που βρίσκονται υψηλότερα στην ιεραρχία
Salin ²⁶	Bullying	Επαναλαμβανόμενες και διαρκείς αρνητικές ενέργειες οι οποίες κατευθύνονται σε ένα ή περισσότερα άτομα, οι οποίες δημιουργούν ένα εχθρικό περιβάλλον εργασίας. Τα άτομα-στόχοι παρουσιάζουν δυσκολίες να υπερασπιστούν τον εαυτό τους. Bullying δεν είναι οι επαναλαμβανόμενες και διαρκείς αρνητικές ενέργειες που χαρακτηρίζουν μια διένεξη μεταξύ μερών ίδιας ισχύος
Ege ²⁷	Mobbing	Το mobbing είναι ένας πόλεμος στο χώρο εργασίας, στον οποίο διαμέσου της ψυχολογικής βίας, ηθικής ή/και φυσικής, ένα ή περισσότερα άτομα είναι αναγκασμένα να υπόκεινται στη θέληση ενός ή περισσότερων επιτιθεμένων. Αυτή η βία εκφράζεται μέσω συχνών και παρατεταμένων επιθέσεων που έχουν σκοπό να προκαλέσουν βλάβες στην υγεία

πλευρά πολλοί συγγραφείς να χρησιμοποιούν κυρίως τους όρους "bullying" (Αγγλοσάξονες, Ιάπωνες, Νορβηγοί) ή και "harassment" (Αμερικανοί) προκειμένου να επισημάνουν τις περιπτώσεις επαναλαμβανόμενης και παρατεταμένης ψυχολογικής καταπίεσης στην εργασία, ενώ από την άλλη πλευρά συγγραφείς κυρίως από τις σκανδιναβικές χώρες και την ηπειρωτική Ευρώπη (Γερμανία, Πολωνία, Ιταλία) να χρησιμοποιούν ευρέως τον όρο "mobbing" για να προσδιορίσουν ανάλογες περιπτώσεις.

Ας σημειωθεί ότι στις 26 Απριλίου 2007 υπογράφηκε η συμφωνία-πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την παρενόχληση και τη βία στην εργασία²⁹ (αντίστοιχη με εκείνη του εργασιακού άγχους, που υπογράφηκε το 2004), η οποία όμως, αν και διαχωρίζει τη βία στους χώρους εργασίας σε σωματική, ψυχολογική και σεξουαλική, δεν υιοθετεί ούτε προτείνει κάποια κριτήρια για τη διάρκεια και τη συχνότητα των περιπτώσεων ψυχολογικής βίας προκειμένου να υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός για την περιγραφή του φαινομένου mobbing.

3. ΕΞΕΛΙΚΤΙΚΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ MOBBING ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥ

Το mobbing είναι ένα φαινόμενο που χαρακτηρίζεται από μια δυναμική, βάσει της οποίας εξελίσσεται σε διάφορα στάδια. Αρχικά, το φαινόμενο αναπτύσσεται με αργό ρυθμό και συχνά εκδηλώνεται μετά από μια μακρά «περίοδο επώασης». Τα διάφορα στάδια του mobbing έχουν μελετηθεί από πολλούς ερευνητές, από τους οποίους πολλοί έχουν προτείνει διάφορα μοντέλα προκειμένου να διευκολυνθεί ο εντοπισμός/αξιολόγηση των αιτιολογικών παραγόντων του φαινομένου, καθώς και η αποτελεσματική αντιμετώπιση των επιπτώσεων του στην υγεία των εργαζομένων.

Ένα από τα πλέον πλήρη και λεπτομερή μοντέλα είναι εκείνο του Laymann,^{16,17} το οποίο περιγράφει το φαινόμενο mobbing σε τέσσερα διαδοχικά στάδια:

1ο στάδιο: Καθημερινή διένεξη: Το 1ο στάδιο του μοντέλου βασίζεται στην παραδοχή ότι μια διένεξη μπορεί να εκδηλωθεί αυθόρμητα σε όλους τους χώρους εργασίας, είτε λόγω διαφορετικότητας αντιλήψεων και χαρακτήρων, είτε λόγω ζηλοφθονίας, είτε λόγω ανταγωνισμού. Συνήθως, η διένεξη εκδηλώνεται διά μέσου μιας σειράς φραστικών επιθέσεων ή αστεϊσμών που απευθύνονται προς τον εργαζόμενο (θύμα), με αποτέλεσμα να δημιουργείται αρνητικά φορτισμένο κλίμα. Τέτοιου τύπου διενέξεις, οι οποίες συχνά είναι δύσκολο να επισημανθούν αν δεν παύσουν, μπορεί να λειτουργήσουν ως έναυσμα της «αρχής του φαινομένου του mobbing».

2ο στάδιο: Αρχή του φαινομένου mobbing: Το στάδιο αυτό χαρακτηρίζεται από την «ωρίμανση της καθημερινής

διένεξης», αφού οι προσβολές γίνονται συνεχείς και συστηματικές ενώ αποκρυσταλλώνεται ο ρόλος του θύτη και του θύματος. Ο θύτης δρα με πρόθεση και συστηματικό τρόπο χρησιμοποιώντας εκφοβιστικές στρατηγικές, ενώ το θύμα σταδιακά απομονώνεται χάνοντας την αυτοεκτίμησή του. Πολύ συχνά, η συγκεκριμένη φάση χαρακτηρίζεται από μια κατάσταση χρόνιου άγχους το οποίο εκδηλώνεται με ψυχοσωματικά παθολογικά συμπτώματα, με αποτέλεσμα το θύμα είτε να απουσιάζει συχνά από την εργασία είτε να αναγκάζεται να καταφεύγει σε φαρμακολογική υποστήριξη.

3ο στάδιο: Συμμετοχή της διοίκησης: Στο στάδιο αυτό, το φαινόμενο mobbing ξεφεύγει από τα όρια του στενού εργασιακού χώρου (γραφείο, τμήμα κ.λπ.) και δημοσιοποιείται στο ευρύτερο εργασιακό περιβάλλον. Το θύμα παραπονείται για προβλήματα υγείας και απέχει συστηματικά από την εργασία. Η περίπτωση του εργαζόμενου (θύμα) κινεί το ενδιαφέρον της διοίκησης, η οποία ανησυχεί από τις συνεχόμενες απουσίες του και τη μείωση σε ποιοτικό και ποσοτικό επίπεδο των επιδόσεών του. Ακούγοντας τις αρνητικές γνώμες που κυκλοφορούν στο εργασιακό περιβάλλον για το συγκεκριμένο άτομο προτιμά να τοποθετηθεί με την πλευρά των διωκτών, μη δίνοντας πίστη στα παράπονα του θύματος. Στη φάση αυτή, το θύμα είναι απομονωμένο, δεν εισακούεται και τις περισσότερες φορές υπόκειται σε περαιτέρω κακολογίες, ενώ οι περιρρέουσες διαβολές συνεχίζουν να πληθαίνουν.

4ο στάδιο: Αποκλεισμός από την αγορά εργασίας: Είναι το τελικό στάδιο του φαινομένου, το οποίο περιλαμβάνει την αποπομπή του θύματος από το εργασιακό περιβάλλον. Η παραίτηση όμως του εργαζόμενου, είτε αυτή είναι εκούσια είτε υποχρεωτική, δεν αποτελεί δυστυχώς γι' αυτόν την οριστική λύση των δεινών του. Οι συνέπειες της ψυχολογικής βίας που υπέστη θα παραμείνουν για μεγάλο χρονικό διάστημα, δημιουργώντας στο θύμα μεταβολές της συναισθηματικής του κατάστασης υπεύθυνες για ένα φάσμα συμπεριφορικών καταστάσεων, όπως τάση για μετακίνηση σε άλλη θέση εργασίας, ενασχόληση με εργασιακές πρακτικές ήσσονος σημασίας, απέχθεια για την εργασία, μανιοκατάθλιψη, επιθετικότητα, τάση αυτοκτονίας.

Μελέτες αναφορικά με τις επιπτώσεις του mobbing στα θύματά του^{30,31} επισημαίνουν το ρόλο που έχει ως «κοινωνικός αγχογόνος παράγοντας» στην εκδήλωση του εργασιακού άγχους, καθώς και τη συσχέτιση που υπάρχει μεταξύ των επαναλαμβανόμενων ενεργειών ψυχολογικής βίας και της χαμηλής εργασιακής ικανοποίησης, του εργασιακού άγχους και της διαταραχής του μετατραυματικού άγχους.³¹

Ας σημειωθεί ότι κατά την ανάπτυξη των σταδίων του mobbing πιθανόν να υπάρξουν παράγοντες οι οποίοι, αν και φαινομενικά δεν έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον, εν τούτοις επιταχύνουν την εξέλιξή του. Χαρακτηριστικό

παράδειγμα είναι η ψυχολογική βία που ενδεχομένως ο εργαζόμενος υφίσταται στο οικογενειακό του περιβάλλον, η οποία στην περίπτωση αυτή δρα ως καταλύτης στην εξέλιξη των διαφόρων σταδίων του mobbing. Το φαινόμενο είναι ιδιαίτερα εκτεταμένο στις χώρες της νότιας Ευρώπης, ενώ υπάρχουν πολλές βιβλιογραφικές πηγές^{4,13,27} για την Ιταλία οι οποίες αναφέρονται στο φαινόμενο, αποκαλώντας το ως “διπλό mobbing” (doppio mobbing).

Λαμβάνοντας υπ’ όψη τα παραπάνω, προκύπτει το συμπέρασμα ότι το φαινόμενο “mobbing” χαρακτηρίζεται ως μια διαρθρωτική δυναμική διαδικασία η οποία εξελίσσεται προοδευτικά, σκιαγραφώντας ένα πλαίσιο που περιλαμβάνει μια αλληλουχία γεγονότων, τα οποία διαφοροποιούν τα διάφορα στάδια που ευρίσκεται ο εργαζόμενος, ενώ υπόκειται τη στρατηγική ψυχολογικής βίας του θύτη.

Το φαινόμενο mobbing, ανάλογα με την προέλευση και την κατεύθυνση των ενεργειών ψυχολογικής βίας, μπορεί να διαχωριστεί σε κάθετο και οριζόντιο.³

Το κάθετο “mobbing” –ή εκ των άνω– συνίσταται σε ψυχολογική βία η οποία ασκείται από ένα άτομο που κατέχει ανώτερη ιεραρχική βαθμίδα σε ένα άλλο άτομο κατώτερης βαθμίδας. Μια ειδική περίπτωση κάθετου mobbing είναι το στρατηγικό mobbing ή bossing, κατά το οποίο η διοίκηση της επιχείρησης αναλαμβάνει το ρόλο του θύτη εντάσσοντας την ψυχολογική βία στην πολιτική της επιχείρησης. Επίσης, μια σπάνια μορφή κάθετου “mobbing” είναι το ανερχόμενο “mobbing” –ή εκ των κάτω– το οποίο χαρακτηρίζεται από άσκηση ψυχολογικής βίας από εργαζόμενους κατώτερης ιεραρχικής βαθμίδας σε εργαζόμενο ανώτερης βαθμίδας.

Το οριζόντιο “mobbing” συνίσταται στην ψυχολογική βία η οποία ασκείται από έναν ή περισσότερους εργαζόμενους σε βάρος ενός άλλου της ίδιας ιεραρχικής βαθμίδας. Οι αιτίες μπορεί να είναι πολλές: Ανταγωνισμός, φθόνος, ρατσισμός, τοπικισμός, διαφορετικές πολιτικές απόψεις.

Μια άλλη διάκριση³² του φαινομένου “mobbing” γίνεται με βάση τον αριθμό των εργαζομένων που υπόκεινται σε ψυχολογική καταπίεση και διαχωρίζεται σε εξατομικευμένο ή ομαδικό, αν η καταπίεση αφορά σε έναν και μόνο εργαζόμενο ή σε μια ομάδα εργαζομένων, αντίστοιχα.

4. ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ MOBING

Αναφορικά με τους παράγοντες που συμμετέχουν στην εκδήλωση του φαινομένου mobbing, η διεθνής βιβλιογραφία επικεντρώνεται σε τρεις κατευθύνσεις έρευνας^{32–36} με την ανάλυση του φαινομένου μέσω της ατομικής, της κοινωνιολογικής και της εργονομικής προσέγγισης, εστιάζοντας, αντίστοιχα, στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του

θύματος και του θύτη, στη δυναμική της ομάδας και στην οργάνωση της εργασίας.

Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας (ατομική προσέγγιση): Αποτελέσματα πολλών μελετών^{37,38} επιβεβαιώνουν τη συσχέτιση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών της προσωπικότητας των ατόμων με την εκδήλωση του φαινομένου mobbing. Σύμφωνα με την ατομική προσέγγιση του φαινομένου, κάποιοι εργαζόμενοι συγκριτικά με άλλους έχουν μεγαλύτερη προδιάθεση να είναι δυνητικά θύματα του mobbing και αυτό εξαρτάται από τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς τους σε σχέση με το φύλο και την ηλικία.³⁸

Η δυναμική της ομάδας (κοινωνιολογική προσέγγιση): Σε αυτή την περίπτωση το θύμα του mobbing είναι προδιαγεγραμμένο για τον εν λόγω ρόλο, όχι βάσει των ατομικών του χαρακτηριστικών αλλά με βάση μια δυναμική που αναπτύσσεται αυθόρμητα στη ζωή των κοινωνικών ομάδων, με αποτέλεσμα το άτομο να καθίσταται, αναπόφευκτα, αντικείμενο παρενοχλήσεων και καταπίεσης σύμφωνα με τη θεωρία του αποδιοπομπαίου τράγου.^{14–16,39}

Η περίπτωση του αποδιοπομπαίου τράγου αντιπροσωπεύει έναν από τους ρόλους που αναδύονται αυθόρμητα σε κοινωνικές ομάδες. Στην οπτική αυτής της θεώρησης, το mobbing περιγράφεται ως μια διαδικασία στιγματισμού και εξεύρεσης ενός αποδιοπομπαίου τράγου, στον οποίο διοχετεύεται επιθετικά η απογοήτευση η προερχόμενη σε μεγάλο βαθμό από ένα εργασιακό περιβάλλον ιδιαίτερα αγχογόνο. Στο πλαίσιο αυτής της προσέγγισης εντάσσονται και οι περιπτώσεις ψυχολογικής βίας οι οποίες οφείλονται σε συγκρουσιακές καταστάσεις που δημιουργούνται σε μια ομάδα όταν κανόνες κοινά αποδεκτοί δεν τηρούνται από κάποιον ή κάποιους εργαζόμενους.^{30,40} Στις περιπτώσεις αυτές, το mobbing αντιπροσωπεύει μια εκ προθέσεως αντίδραση των ατόμων της ομάδας έναντι εκείνων που καταστρατηγούν τους κανόνες της, η οποία έχει ως σκοπό τον κοινωνικό έλεγχο.⁴¹

Η οργάνωση της εργασίας (εργονομική προσέγγιση): Σύμφωνα με αυτή τη θεώρηση, υπεύθυνες για την εκδήλωση του mobbing είναι κυρίως οι ευτελείς και ανασφαλείς συνθήκες εργασίας. Πολυάριθμες μελέτες^{35,36,38,41} υποστηρίζουν τη συσχέτιση του φαινομένου με παράγοντες που αφορούν στο περιβάλλον της εργασίας και στην τυπολογία της εφαρμοζόμενης εργασιακής πρακτικής. Παράγοντες όπως το εργασιακό κλίμα και γενικότερα η πολιτική της επιχείρησης, ο τρόπος ηγεσίας (διοίκησης) των ανώτερων στελεχών, η ροή της πληροφορίας-επικοινωνίας, η οργάνωση της εργασίας μέσω της προσαρμογής των εργασιακών συνθηκών στον άνθρωπο, η δυνατότητα για διαπροσωπικές επαφές και η κοινωνική (συναδελφική) υποστήριξη είναι καθοριστικοί στην εκδήλωση του mobbing. Ένας χώρος εργασίας που χαρακτηρίζεται από μια αυταρχική διοίκηση

–προσανατολισμένη στην αύξηση της παραγωγικότητας χωρίς να λαμβάνει υπ’ όψη τον ανθρώπινο παράγοντα– και από οργανωτικές ελλείψεις στο πλαίσιο εφαρμογής των εργασιακών πρακτικών παρουσιάζει αυξημένες πιθανότητες εκδήλωσης του φαινομένου mobbing.

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι τρεις παραπάνω αιτιολογικές θεωρήσεις του φαινομένου mobbing, αν και φαινομενικά είναι ασύνδετες μεταξύ τους, δεν αποκλείουν η μια την άλλη, ενώ σε πολλές περιπτώσεις επικαλύπτονται και αλληλοσυμπληρώνονται. Η αλληλεξάρτηση των τριών θεωρήσεων επιβεβαιώνεται από πλήθος βιβλιογραφικών δεδομένων σηματοδοτώντας, κυρίως τα τελευταία χρόνια, την ανάδυση μιας ολιστικής προσέγγισης του φαινομένου, κατά την οποία η εκδήλωση του mobbing είναι πολυ-παραγοντική και εξαρτάται μεταξύ των άλλων από την οργάνωση της εργασίας, τις επαγγελματικές δεξιότητες και την προσωπικότητα του εργαζόμενου. Προς επίρρωση των παραπάνω αναφέρονται οι μελέτες^{34,41} των Einarsen, Hoel, Rayner και Cooper, που επισημαίνουν ότι, εκτός από την ποιότητα του περιβάλλοντος εργασίας, πρέπει να λαμβάνονται υπ’ όψη και άλλοι δυναμικοί παράγοντες που παρεμβαίνουν στην εκδήλωση του φαινομένου, μεταξύ των οποίων οι διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται σε μια ομάδα, καθώς και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της προσωπικότητας του εργαζόμενου. Ο Einarsen^{32–34} μάλιστα αναπτύσσει ένα θεωρητικό μοντέλο των αιτιών του φαινομένου, το οποίο ουσιαστικά ενσωματώνει τις βασικές αρχές των τριών προηγούμενων προσεγγίσεων, λαμβάνοντας υπ’ όψη παράγοντες όπως τη θέση του εργαζόμενου σε μια κοινωνική ομάδα, την προσωπικότητα του θύτη και του θύματος, το περιβάλλον και την οργάνωση της εργασίας.

Προσανατολισμένες προς αυτή την κατεύθυνση είναι και πολλές έρευνες μεγάλων διεθνών οργανισμών (ILO, NIOSH, OSHA), με αντικείμενο την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων, καθώς και οι οδηγίες πρόληψης και αντιμετώπισης του mobbing που εκδίδουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα.^{42–44}

5. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΤΟΥ MOBBING

Για την αξιολόγηση της επικινδυνότητας του φαινομένου mobbing δεν υπάρχει μια συγκεκριμένη μέθοδος, η οποία μπορεί να εφαρμοστεί για όλες τις περιπτώσεις ψυχολογικής βίας στους χώρους εργασίας. Η έλλειψη μιας ενιαίας κοινής μεθοδολογίας οφείλεται κυρίως σε δύο παράγοντες: (α) Στο γεγονός ότι δεν υπάρχει ακόμη ένας ορισμός του mobbing που να καλύπτει συνολικά το φαινόμενο, και (β) ότι οι χώροι εργασίας δεν είναι ομοιογενή συστήματα αλλά παρουσιάζουν διαφορές μεταξύ τους, ανάλογα με το είδος των εφαρμοζόμενων πρακτικών εργασίας.

Κατά συνέπεια, ο «τρόπος μέτρησης» του mobbing εξαρτάται από την αιτιολογική θεώρησή του –ατομική, κοινωνική, εργονομική και ολιστική– και από τον ορισμό που υιοθετεί ο κάθε αξιολογητής, βάσει των οποίων θα εξεταστούν, ποιοτικά ή και ποσοτικά, οι παράγοντες που ευθύνονται για την εκδήλωσή του.

Σήμερα, από τους περισσότερους ερευνητές, η αξιολόγηση της επικινδυνότητας του φαινομένου mobbing σκιαγραφείται ως μια διαδικασία εντοπισμού και μέτρησης του φαινομένου μέσω της αναζήτησης μεταβλητών που σχετίζονται με οργάνωση (πολιτική της επιχείρησης, οργάνωση της εργασίας), με τα χαρακτηριστικά του θύματος και του θύτη (προσωπικότητα, κοινωνικότητα, διαπροσωπικές σχέσεις), με την ομάδα εργασίας (συνοχή της ομάδας, ασκούμενες πιέσεις, κανόνες αποδοχής) και τις συνέπειες του φαινομένου (επιπτώσεις στην υγεία του θύματος, στο σύνολο των εργαζομένων). Η εν λόγω διαδικασία συνήθως υλοποιείται μέσω της εφαρμογής δύο στρατηγικών:

Μέσω της εξέτασης της προσωπικής εμπειρίας του εργαζόμενου-θύματος με το mobbing. Ουσιαστικά, πρόκειται για μια υποκειμενική αξιολόγηση του φαινομένου μέσω της αυτοαξιολόγησης του εργαζόμενου. Σύμφωνα με τη στρατηγική αυτή, δίνεται στους εργαζόμενους ένας ορισμός του mobbing (π.χ. ένας από τους ορισμούς του πίνακα 1) και στη συνέχεια τους ζητείται να επισημάνουν αν θεωρούν ή όχι τον εαυτό τους θύμα ψυχολογικής βίας. Η αυτοαξιολόγηση των εργαζομένων προσφέρει στοιχεία για την αξιολόγηση παραγόντων που αφορούν στην προσωπικότητα, στους γνωστικούς και στους συναισθηματικούς παράγοντες, καθώς και στην αντίληψη των εργαζομένων αναφορικά με τις ενέργειες ψυχολογικής παρενόχλησης.^{26,32,45,46}

Μέσω της αξιολόγησης των ενεργειών ψυχολογικής βίας του mobbing, τις οποίες υφίσταται ένας ή περισσότεροι εργαζόμενοι (αντικειμενική αξιολόγηση⁴⁷). Η στρατηγική αυτή υλοποιείται με την ανάπτυξη δύο διαφορετικών μεθόδων: Στην πρώτη μέθοδο (εσωτερική μέθοδος) χορηγείται στους εργαζόμενους ένα ερωτηματολόγιο (συνήθως ανώνυμο), στο οποίο καταγράφονται εξειδικευμένες αρνητικές ενέργειες (ψυχολογικής βίας) που χαρακτηρίζουν το φαινόμενο mobbing και τους ζητείται να επισημάνουν κάποια(ες) από τις καταγεγραμμένες ενέργειες ψυχολογικής βίας, τις οποίες έχουν υποστεί σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (ερωτηματολογία LIPT, NAQ, WHS).^{9,48–51}

Στη δεύτερη μέθοδο (εξωτερική μέθοδος), οι ενέργειες ψυχολογικής βίας που υφίσταται ένας ή περισσότεροι εργαζόμενοι αξιολογούνται όχι από τους ίδιους αλλά από τους συναδέλφους τους.¹⁴ Συγκεκριμένα, ζητείται από τους εργαζόμενους να επισημάνουν αν υπήρξαν ποτέ αυτόπτες μάρτυρες περιστατικών ψυχολογικής βίας σε συναδέλφους

τους. Γενικά, η συγκεκριμένη μέθοδος βασίζεται στην παρατήρηση της εργασιακής και της κοινωνικής συμπεριφοράς του εργαζόμενου-θύματος του mobbing μέσα στο χώρο εργασίας του και στη συλλογή στοιχείων μέσω συνεντεύξεων και ερωτηματολογίων που συμπληρώνονται από συναδέλφους του εργαζόμενου.

Και στις δύο στρατηγικές αξιολόγησης (αυτοαξιολόγηση, αντικειμενική αξιολόγηση), η διαφοροποίηση μεταξύ των εργαζομένων-θυμάτων του mobbing και των εργαζομένων-μη θυμάτων γίνεται κυρίως με βάση κριτήρια που σχετίζονται με τη διάρκεια και τη συχνότητα των ενεργειών ψυχολογικής βίας.

5.1. Τεχνικές και εργαλεία αξιολόγησης

Οι διάφορες μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη των παραπάνω δύο στρατηγικών υλοποιούνται με τη χρήση *ad hoc* εργαλείων και τεχνικών μέτρησης, ικανών να εντοπίζουν τους αιτιολογικούς παράγοντες του φαινομένου mobbing, καθώς και τα ποιοτικά και τα ποσοτικά χαρακτηριστικά τους.

Οι τεχνικές και τα εργαλεία μέτρησης μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε δύο ομάδες, ανάλογα με το αν χρησιμοποιούνται ποιοτικά ή ποσοτικά κριτήρια για την αξιολόγηση του mobbing.

Η πρώτη ομάδα περιλαμβάνει τεχνικές και εργαλεία ποιοτικής αξιολόγησης του φαινομένου mobbing, όπως την προσωπική συνέντευξη, την ομαδική συνέντευξη (focus group) και την παροχή συμβουλών (counseling).

Η προσωπική συνέντευξη είναι μια τεχνική η οποία στοχεύει στην καταγραφή του τρόπου με τον οποίο ένας εργαζόμενος κατανοεί και περιγράφει τη σχέση που έχει με το εργασιακό του περιβάλλον. Στη συνέντευξη, συνήθως είναι προκαθορισμένο εκ των προτέρων το αντικείμενο συζήτησης ή ειδικά θέματα μέσα από τα οποία εξάγονται οι ερωτήσεις, οι οποίες στη συνέχεια τίθενται στον εργαζόμενο (δομημένες/ημιδομημένες συνεντεύξεις). Η προσωπική συνέντευξη, αν και χαρακτηρίζεται από τη δυνατότητα συλλογής μεγάλης ποσότητας δεδομένων που προέρχονται κυρίως από την άμεση επαφή με τον εργαζόμενο (επισημαίνοντας εξειδικευμένα στοιχεία αναφορικά με τη δυναμική της ψυχολογικής βίας), εν τούτοις παρουσιάζει δυσκολίες στην εφαρμογή της, αφού απαιτεί πολύ χρόνο, με αποτέλεσμα το δείγμα των εργαζομένων να είναι τις περισσότερες φορές μικρό και όχι αντιπροσωπευτικό.

Η τεχνική focus group^{52,53} αναφέρεται σε συνέντευξη ομάδας εργαζομένων στους οποίους απευθύνονται διάφορες ερωτήσεις ανοικτού τύπου, γενικού ή ειδικού περιεχομένου, σε θέματα σχετικά με τις συνθήκες εργασίας. Ο υπεύθυνος

της συνέντευξης της ομάδας δημιουργεί ένα άνετο περιβάλλον, με σκοπό να προκαλέσει συζήτηση προκειμένου να επισημανθούν οι διαφορετικές οπτικές γωνίες του φαινομένου μέσω των απόψεων και της αντίληψης των εργαζομένων. Η διάρκεια της ομαδικής συνέντευξης (1–3 ώρες κατά περίπτωση) επιτρέπει στους συμμετέχοντες να γνωρίσουν τις αντιλήψεις και τις εμπειρίες άλλων εργαζομένων από περιπτώσεις mobbing, να ευαισθητοποιηθούν και ενδεχομένως να εντοπίσουν από μόνοι τους κάποια αίτια του προβλήματος. Είναι μια μέθοδος που πρέπει να υλοποιείται από εξειδικευμένο άτομο, το οποίο θα προσαρμόζει το πλαίσιο της συζήτησης κατά τέτοιον τρόπο έτσι ώστε να αναδύονται μέσα από αυτήν οι αιτιολογικοί παράγοντες του φαινομένου. Στα αρνητικά της μεθόδου συγκαταλέγεται ο χρονικός περιορισμός, το γεγονός ότι η γενίκευση των αποτελεσμάτων είναι δύσκολη, καθώς και η ύπαρξη ηθικών προβλημάτων που αφορούν στην εχεμύθεια της ομάδας και στο βαθμό ελευθερίας που έχει ο καθένας ως προς την έκφραση των απόψεών του.

Η παροχή συμβουλών (counseling)⁵⁴ είναι το πλέον καινοτόμο εργαλείο αξιολόγησης του mobbing, αφού ο εντοπισμός των αιτιολογικών παραγόντων γίνεται μέσα από τη λήψη παρεμβατικών μέτρων που έχουν σκοπό την αντιμετώπιση του φαινομένου. Το counseling βασίζεται στη σχέση βοήθειας (παροχής συμβουλών) μεταξύ ενός ατόμου που αναλαμβάνει το ρόλο του «συμβούλου» (counselor) και ενός ή περισσότερων εργαζομένων που αποτελούν τους αποδέκτες των συμβουλών. Είναι μια τεχνική παροχής συμβουλών, με σκοπό να βοηθήσει τον εργαζόμενο να κατανοήσει τις βασικές του ανάγκες, να διαχειριστεί και να λύσει τα προβλήματά του. Το counseling δεν πρέπει να θεωρείται ως μια μορφή ψυχοθεραπείας, αφού διαφοροποιείται από αυτή τόσο στη διάρκεια όσο και στους στόχους, αλλά ως μια παρέμβαση παροχής συμβουλών σε περιπτώσεις mobbing η οποία μπορεί (α) να βοηθήσει τους εργαζόμενους-θύματα να ελέγξουν την κατάσταση (crisis counseling), (β) να βοηθήσει στον εντοπισμό και στην αντιμετώπιση των πραγματικών προβλημάτων (problem solving counseling) και (γ) να προσφέρει κίνητρα, προκειμένου οι εργαζόμενοι να αποκτήσουν θετική αυτοεκτίμηση και αυτοαντίληψη (decision making counseling).⁴⁷

Στη δεύτερη ομάδα των εργαλείων αξιολόγησης του mobbing ανήκουν τα ερωτηματολόγια, τα οποία ανάλογα με τη δομή τους μπορούν να αποτελέσουν ψυχομετρικά εργαλεία ικανά να μετρούν ποσοτικά το φαινόμενο. Η χρήση των ερωτηματολογίων παρουσιάζει αρκετά πλεονεκτήματα, όπως το γεγονός ότι σε ένα συγκεκριμένο (περιορισμένο) χρόνο είναι δυνατόν να συλλεχθούν στοιχεία που αφορούν σε ένα μεγάλο δείγμα εργαζομένων, καθώς και ότι μέσω της στατιστικής ανάλυσης είναι εύκολο να αναλυθούν διάφορα

δημογραφικά στοιχεία (φύλο, οικογενειακή κατάσταση, ηλικία κ.λπ.), χωρίς να καταστρατηγηθεί η ανωνυμία. Παρ' όλα αυτά, η χρήση των ερωτηματολογίων σε μια έρευνα του φαινομένου mobbing μπορεί να έχει και μειονεκτήματα, όπως ότι η προγνωστική αξία των δεδομένων μπορεί να είναι επισφαλής, αφού τα αποτελέσματα ενδέχεται να μην αναδεικνύουν τις πραγματικές συνθήκες εργασίας λόγω της δομής του ερωτηματολογίου (οι απαντήσεις μπορεί να περιέχουν μικρό ή μεγάλο ποσοστό ασάφειας ή και υποκειμενικότητας), καθώς και ότι η ανάμνηση των επεισοδίων mobbing από πλευράς των εργαζομένων μπορεί να είναι αλλοιωμένη. Στη βιβλιογραφία υπάρχει πληθώρα ερωτηματολογίων τα οποία εφαρμόζονται σε πολλές εργασιακές δραστηριότητες για τον εντοπισμό κατά σειρά προτεραιότητας των αιτιολογικών παραγόντων του mobbing. Τα πλέον δημοφιλή εργαλεία «ποσοτικής» αξιολόγησης του mobbing είναι:

- *Το ερωτηματολόγιο LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization):*^{9,48} Κατασκευάστηκε από τον Leymann το 1996, με την καταγραφή 45 χαρακτηριστικών συμπεριφορών ψυχολογικής βίας, τις οποίες κατηγοριοποίησε σε 5 ομάδες που σχετίζονται με τη δυνατότητα επικοινωνίας, τις κοινωνικές σχέσεις, την κοινωνική εικόνα, την επαγγελματική κατάσταση/εργασιακή πρακτική και την υγεία του εργαζόμενου. Κάθε ερώτηση αναφέρεται σε ένα συγκεκριμένο τύπο ψυχολογικής βίας, για την οποία ζητείται να καταγραφεί πόσο συχνά παρουσιάζεται τους τελευταίους 6 μήνες στο εργασιακό περιβάλλον.
- *Το ερωτηματολόγιο NAQ (Negative Act Questionnaire):*^{50,51} Αποτελείται από 22 ερωτήσεις που αναφέρονται σε ενδεχόμενες άμεσες και έμμεσες επιθέσεις ψυχολογικής βίας που υφίσταται ο εργαζόμενος, μετρώντας πόσο συχνά γίνεται στόχος αρνητικών επεισοδίων σε χρονικό διάστημα 6 μηνών.
- *Το ερωτηματολόγιο WHS (Work Harassment Scale):*^{19,55} Αποτελείται από 24 ερωτήσεις. Οι εργαζόμενοι πρέπει να επισημάνουν πάνω σε μια κλίμακα επικινδυνότητας πέντε σημείων πόσες φορές τους τελευταίους 6 μήνες έχουν υποστεί ταπεινωτική και καταπιεστική συμπεριφορά από πλευράς των συναδέλφων ή του εργοδότη τους κατά τη διάρκεια της εργασίας.
- *Το ερωτηματολόγιο Bergen Bulling Index:*^{34,56} Αποτελείται από 5 ερωτήσεις με απαντήσεις προσαρμοσμένες σε κλίμακα Likert τεσσάρων σημείων. Χαρακτηρίζεται από μεγάλη εσωτερική συνοχή (Cronbach $\alpha=0,86$) και χρησιμοποιείται για τη μελέτη των συνθηκών εργασίας σε συνάρτηση με τις δυνητικές επιπτώσεις του mobbing σε ατομικό και σε οργανωτικό επίπεδο.

6. ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ MOBBING: ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Πολυάριθμα επιδημιολογικά δεδομένα σχετικά με το φαινόμενο mobbing προερχόμενα από διάφορες πηγές (ευρωπαϊκές έρευνες, εθνικές έρευνες, μελέτες σε συγκεκριμένους τομείς δραστηριοτήτων κ.λπ.) παρέχουν μια γενική εικόνα ως προς το ποσοστό εμφάνισης του φαινομένου στον εργασιακό πληθυσμό, τις ομάδες κινδύνου ανά δραστηριότητα, το φύλο, την ηλικία και την κοινωνική ταυτότητα των εργαζομένων-θυμάτων. Επιχειρώντας όμως μια λεπτομερή και συγκριτική ανασκόπηση των δεδομένων είναι δύσκολο να αποτυπωθεί με σαφήνεια η ακριβής επιδημιολογική εικόνα του φαινομένου, αφού παρουσιάζονται σημαντικές διαφοροποιήσεις των αποτελεσμάτων. Για παράδειγμα, σε πολλές μελέτες που έχουν διεξαχθεί σε διάφορες χώρες αναφορικά με το φαινόμενο mobbing παρουσιάζονται μεγάλες αποκλίσεις στους δείκτες επιπολασμού και επίπτωσης του φαινομένου, με αποτέλεσμα να καθίσταται δύσκολη η σύγκριση των δεδομένων.⁵⁶⁻⁶⁰ Επίσης, σε πολλές περιπτώσεις τα αποτελέσματα των ερευνών εμφανίζονται μάλλον διφορούμενα και συχνά αντικρουόμενα μεταξύ τους.

Πολλοί συγγραφείς, προσπαθώντας να τεκμηριώσουν τη διαφορετικότητα/ασυμβατότητα των αποτελεσμάτων, αποδέχονται την επίδραση παραγόντων που μπορεί να αλλοιώνουν την αξιοπιστία και την εγκυρότητά τους, όπως η διαφορετικότητα της αγοράς εργασίας, η νοοτροπία και η κοινωνικοοικονομική κατάσταση των εργαζομένων των διαφόρων χωρών. Όμως, εκτός από τις παραπάνω, υπάρχουν και αρκετές άλλες δυνατές επεξηγήσεις ως προς τη διαφορετικότητα των αποτελεσμάτων, οι οποίες σχετίζονται κυρίως με την αιτιολογική θεώρηση και κατά συνέπεια από τον ορισμό του mobbing που υιοθετεί ο κάθε αξιολογητής, με την ακολουθούμενη μεθοδολογία, καθώς και με τον τρόπο εφαρμογής των τεχνικών και των εργαλείων αξιολόγησης για την ποιοτική ή και την ποσοτική μέτρηση του φαινομένου.

Ορισμός του φαινομένου mobbing: Αποτελεί ίσως τον κυριότερο παράγοντα που μπορεί να επηρεάσει τη διαδικασία της αξιολόγησης του mobbing. Όπως ήδη αναφέρθηκε, υπάρχουν πολλοί ορισμοί του φαινομένου, που διαφοροποιούνται μεταξύ τους κυρίως ως προς τη διάρκεια, τη συχνότητα και το είδος των ενεργειών ψυχολογικής βίας. Οι συγκεκριμένες διαφοροποιήσεις αποτελούν την αχίλλειο πτέρνα της διαδικασίας της αξιολόγησης, αφού λόγω της έλλειψης ενός κοινά αποδεκτού ορισμού δημιουργούνται ασάφειες ως προς τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα που πρέπει να εξετάζονται. Αυτό έχει ως συνέπεια, ανάλογα με τον ορισμό που υιοθετεί ο κάθε συγγραφέας, να διαφέρουν τα κριτήρια τα οποία προσδιορίζουν αν κάποιος εργαζόμενος

είναι θύμα ή όχι του mobbing και κατ'επέκταση να μη διασφαλίζεται η εγκυρότητα της αξιολόγησης. Προς επίρρωση των παραπάνω, στον πίνακα 2 αναφέρονται ενδεικτικά διάφορες μελέτες ως προς το δείκτη επιπολασμού του φαινομένου, καθώς και τα διάφορα κριτήρια αξιολόγησης (διάρκεια και συχνότητα των ενεργειών ψυχολογικής βίας) προκειμένου ένας ή περισσότεροι εργαζόμενοι να χαρακτηριστούν θύματα του mobbing. Παρατηρείται ότι οι δείκτες επιπολασμού του φαινομένου mobbing διαφέρουν σημαντικά, ανάλογα με τον ορισμό που χρησιμοποιείται και κυμαίνονται σε ποσοστό 2–53%.

Στρατηγική αξιολόγησης: Η επιλογή επίσης της υποκειμενικής (αυτοαξιολόγησης) ή της αντικειμενικής αξιολόγησης διαδραματίζει σπουδαίο ρόλο στην εγκυρότητα και κυρίως στην αξιοπιστία των αποτελεσμάτων. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι μελέτες^{57,68,74,75} που χρησιμοποιούν τη στρατηγική της αυτοαξιολόγησης παρουσιάζουν μικρότερο δείκτη επιπολασμού του mobbing απ' ό,τι εκείνες που

χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια που αναφέρονται σε συγκεκριμένες ενέργειες ψυχολογικής βίας. Προς επίρρωση των παραπάνω, αναφέρεται ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα έρευνας σε νοσοκομειακό προσωπικό στην οποία εφαρμόστηκαν και οι δύο στρατηγικές αξιολόγησης του mobbing. Όταν χρησιμοποιήθηκε η στρατηγική της αυτοαξιολόγησης βρέθηκε ότι ποσοστό 3% των εργαζομένων είχε υποστεί ψυχολογική βία τους προηγούμενους 6 μήνες, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό διαμορφώθηκε στο 16% όταν εφαρμόστηκε η αντικειμενική μέθοδος αξιολόγησης, χρησιμοποιώντας τα ίδια λειτουργικά κριτήρια για τον ορισμό του mobbing.⁷³

Δείγμα εργαζομένων: Κατά την εφαρμογή των τεχνικών και των εργαλείων αξιολόγησης σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η σύνθεση του δείγματος των εργαζομένων, το οποίο θα εξεταστεί. Τα δείγματα πρέπει να είναι ομογενή και αντιπροσωπευτικά του εργασιακού πληθυσμού και κατά συνέπεια ο τρόπος με τον οποίο επιλέγονται, καθώς

Πίνακας 2. Παρουσίαση ενδεικτικών μελετών αναφορικά με την επίπτωση του mobbing σε διάφορες ευρωπαϊκές χώρες με χρήση διαφορετικών ορισμών του φαινομένου.

Χώρα	Συγγραφείς	Ορισμός mobbing	Δείγματα εργαζομένων	Αριθμός εργαζομένων	Δείκτης επιπολασμού
Αυστρία	Niedl ⁶¹	1β+2α	Εργαζόμενοι νοσοκομείων	368	26,6%
		1β+2α	Εργαζόμενοι ερευνητικών κέντρων	63	17,5%
Δανία	Mikkelsen et al ⁵⁹	3+1α+2α	Εργαζόμενοι νοσοκομείων	236	3,0%
			Εργαζόμενοι σε κατασκευαστικές εταιρείες	224	4,1%
			Εργαζόμενοι πολυκαταστημάτων	215	0,9%
Γερμανία	Mackensen von Astfeld ⁶²	1β+2α	Εργαζόμενοι στη δημόσια διοίκηση	1.989	2,9%
Ιρλανδία	O'Moore ⁶³	3	Τυχαίο εθνικό δείγμα	1.009	6,2%
Νορβηγία	Einarsen ²⁰ Einarsen ⁶⁴	3+1α	Εργαζόμενοι από 14 διαφορετικούς τομείς εργασίας	7.787	8,6%
		3+1α	Βοηθοί νοσοκόμοι	745	3,0%
Μεγάλη Βρετανία	Rayner ⁶⁵ UNISON ⁶⁶ Cowie ⁶⁷ Hoel ³⁶ Quine ⁶⁸	3+1γ	Εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης	581	53,0%
		3+1β	Εργαζόμενοι στη δημόσια διοίκηση	736	14,0%
		3	Εργαζόμενοι σε πολυεθνικές	386	15,4%
		3+1α+2α	Εργαζόμενοι στο δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα	5.288	1,4%
		3	Νεοπροσλαμβανόμενοι ιατροί	594	37,0%
Ολλανδία	Hubert et al ⁶⁹	1α+2α+3	Εργαζόμενοι από 11 διαφορετικούς τομείς	66.764	2,2%
Ουγγαρία	Kaucsek et al ⁷⁰	1β+2α	Ένοπλες δυνάμεις	323	5,6%
		1β+2α	Εργαζόμενοι τραπεζών	41	4,9%
		1β+2α	Επιθεωρητές τραπεζών	43	2,5%
Σουηδία	Leymann ^{9,17}	1β+2α	Εκπρόσωποι εργαζομένων	2.438	3,5%
Φινλανδία	Vartia ⁷¹ Nuutinen et al ⁷² Salin ⁷³	3	Υπάλληλοι υπουργείων	984	10,1%
		3	Αστυνομικές δυνάμεις	754	♀ 14,0%, ♂ 8%
		3+1β, 1β+2α	Τυχαίο δείγμα από ελεύθερους επαγγελματίες πανεπιστημιακής μόρφωσης	385	1,6%, 8,8% 24,1%

Οι διάφοροι ορισμοί του mobbing που υιοθετούνται από κάθε συγγραφέα προσδιορίζονται από ένα ή περισσότερα κριτήρια, τα οποία αντιπροσωπεύονται από αριθμούς/γράμματα σύμφωνα με τις ακόλουθες αντιστοιχίες:

- *Διάρκεια του mobbing:* 1α: Εντός των τελευταίων 6 μηνών, 1β: Πάνω από 6 μήνες, 1γ: Σε όλη τη διάρκεια του εργασιακού βίου έως σήμερα
- *Συχνότητα των ενεργειών ψυχολογικής βίας:* 3α: Τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα, 3β: Λιγότερο συχνά από 1 φορά την εβδομάδα
- *Οι εργαζόμενοι αυτοαξιολογούνται ως δυνητικά θύματα του mobbing βάσει ενός ορισμού του*

και το μέγεθός τους, επηρεάζουν την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των ευρημάτων. Σε έρευνες που μελετούν το δείκτη επιπολασμού του φαινομένου mobbing σε διάφορους τομείς δραστηριοτήτων,^{36,76-78} σε αρκετές περιπτώσεις τα υπό μελέτη δείγματα δεν είναι ομοιογενή και αντιπροσωπευτικά, αλλά επιλέγονται, έτσι ώστε να αποτελούνται από εργαζόμενους που χαρακτηρίζονται από έκθεση μακράς διάρκειας σε ενέργειες ψυχολογικής βίας. Αυτό έχει ως συνέπεια οι δείκτες επιπολασμού του mobbing να είναι υψηλοί, χωρίς όμως αυτό να αντικατοπτρίζει την πραγματικότητα. Από την άλλη πλευρά, δείγματα των εργαζομένων που προέρχονται από τμήματα πληθυσμού με πολύ μεγάλη ομοιογένεια, αν και παρουσιάζουν ενισχυμένη εσωτερική συνοχή και αξιοπιστία, εν τούτοις επηρεάζουν αρνητικά σε μεγάλο βαθμό τη γενίκευση των αποτελεσμάτων.⁵⁶

Συμπερασματικά, η διαδικασία αξιολόγησης της ψυχολογικής βίας στους χώρους εργασίας παρουσιάζει δυσκολίες, που προέρχονται κυρίως από την έλλειψη μιας κοινής γλώσσας επικοινωνίας και ενός κοινού ορισμού που να προσδιορίζει τα χαρακτηριστικά του φαινομένου και τα κριτήρια που πρέπει να χρησιμοποιούνται για το χαρακτηρισμό των εργαζομένων ως θύματα του mobbing.

Επίσης, η έλλειψη μιας κοινά αποδεκτής μεθοδολογίας που να αναπτύσσεται με την εφαρμογή συγκεκριμένων εργαλείων και τεχνικών μέτρησης δημιουργεί αμφιβολίες για την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων των διαφόρων μελετών που εκπονούνται σε αμφίβολα δείγματα ως προς την ομοιογένεια και την αντιπροσωπευτικότητά τους. Κατά συνέπεια, το φαινόμενο mobbing αντιπροσωπεύει μέχρι σήμερα μια «γκρίζα ζώνη» στην αξιολόγηση της επαγγελματικής επικινδυνότητας, αφού οι γνώσεις μας αναφορικά με τα χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος και γενικότερα των αιτιολογικών του παραγόντων είναι ασύνδετες και κατακερματισμένες. Είναι αναγκαία λοιπόν η δημιουργία ενός πλαισίου αναφοράς ως προς την αξιολόγηση του mobbing, στο οποίο θα καθορίζονται τα διάφορα βήματα με βάση προκαθορισμένα κριτήρια, δίνοντας έμφαση σε μια ολιστική προσέγγιση του φαινομένου μέσω της σύνδεσης της υποκειμενικής και της αντικειμενικής αξιολόγησης και της ανάλυσης του συνόλου των αιτιολογικών χαρακτηριστικών του. Ένα τέτοιο πλαίσιο αναφοράς θα αποτελούσε ιδανικό υπόστρωμα, πάνω στο οποίο θα μπορούσαν να δομηθούν τα απαραίτητα παρεμβατικά μέτρα (πρωτογενείς, δευτερογενείς, τριτογενείς παρεμβάσεις) για την αντιμετώπιση του φαινομένου mobbing.

ABSTRACT

Definitions and causative factors of psychological violence in the workplace and their role in the risk assessment of mobbing

D. TOUKAS, M. DELICHAS, A. KARAGEORGIU

Centre of Prevention of Occupational Risk of Central Greece, Ministry of Labour, Larisa, Greece

Archives of Hellenic Medicine 2012, 29(2):162-173

A variety of terms are used to determine the different forms of psychological violence in the workplace, such as bullying, mobbing, harassment, psychological harassment, abusive behavior, emotional abuse, workplace aggression. In the relevant literature, in many cases these terms are used as synonyms while in others they indicate different meanings. This creates difficulties in evaluating the risk of psychological violence, since there is no common definition determining its characteristics. This literature review of mobbing evaluation strategies presents the underlying difficulties that influence the reliability and validity of these strategies.

Key words: Bullying, Harassment, Mobbing, Risk assessment, Work

Βιβλιογραφία

1. KIVIMÄKI M, ELOVAINIO M, VAHTERA J. Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occup Environ Med* 2000, 57:656-660
2. LEYMAN H, GUSTAFSSON A. Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *Eur J Work Organ Psychol* 1996, 5:251-275
3. HIRIGOYEN MF. *Ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας*. Εκδόσεις Πατάκη, Αθήνα, 2002
4. EGE H. *La valutazione peritale del Danno da Mobbing*. Giuffrè, Milano, 2002
5. LEKA S, COX T. *The European framework for psychosocial risk management (PRIMA-EF)*. 2nd ed. I-WHO Publ, Nottingham, 2008. Available at: <http://www.prima-ef.org>
6. ΤΟΥΚΑΣ Δ, ΤΟΥΚΑ Α. Ανάλυση και διαχείριση του επαγγελματικού άγχους στο νοσοκομειακό περιβάλλον: Από την επιστημονική προσέγγιση στην πρακτική εφαρμογή. *Αρχ Ελλ Ιατρ* 2010,

- 28:20–26
7. RANIERI D. *Il lavoro molesto*. 2nd ed. Ediesse, Roma, 2004
 8. LEYMANN H, GUSTAVSSON B. *Psychological violence at workplaces: Two explorative studies*. Arbetskyddsstyrelsen, Stockholm, 1984
 9. LEYMANN H. The content and development of mobbing at work. *Eur J Work Organ Psychol* 1996, 5:165–184
 10. EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. *Workplace violence and harassment: A European picture*. EU-OSHA, Luxembourg, 2010:16–25
 11. EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health (OSH)*. EU-OSHA, Luxembourg, 2007. Available at: <http://osha.europa.eu/en/publications/reports>
 12. INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. *Introduction to violence at work*. ILO, Geneva, 2008. Available at: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/intro.htm>
 13. EGE H. *Mobbing: Conoscerlo per vincerlo*. Franco Angeli, Milano, 2001
 14. VARTIA M. Workplace bullying – a study on the work environment, well-being and health. Faculty of Arts, University of Helsinki, Helsinki, 2003. Available at: <http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/hum/psyko/vk/vartia-vaananen/workplac.pdf>
 15. BRODSKY CM. *The harassed worker*. Lexington Books, Toronto, Ontario, 1976
 16. THYLEFORS I. *Scapegoats*. Natur og Kultur, Stockholm, 1987
 17. LEYMANN H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims* 1990, 5:119–126
 18. WILSON CB. US business suffer from workplace trauma. *Pers J* 1991, 70:47–50
 19. BJÖRKQVIST K, OSTERMAN K, HJELT-BACK M. Aggression among university employees. *Aggressive Behav* 1994, 20:173–184
 20. EINARSEN S, SKOGSTAD A. Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *Eur J Work Organ Psychol* 1996, 5:185–201
 21. KEASHLY L. Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *J Emot Abuse* 1998, 1:85–117
 22. KEASHLY L, TROTT V, MACLEAN LM. Abusive behavior in the workplace: A preliminary investigation. *Violence and Victims* 1994, 9:341–357
 23. O'MOORE M, SEIGNE E, MCGUIRE L, SMITH M. Victims of bullying at work in Ireland. *J Occup Health Safety* 1998, 14:569–574
 24. HOEL H, COOPER CL. Origins of bullying. Theoretical frameworks for explaining workplace bullying. In: Tehrani N (ed) *Managing bullying at work*. Taylor & Francis, London and New York, 2001:3–19
 25. ZAPF D. Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *Int J Manpower* 1999, 20:70–85
 26. SALIN D. The significance of gender in the prevalence, forms and perceptions of workplace bullying. *Nordiske Organisationsstudier* 2003, 5:351–362
 27. EGE H. *Mobbing, che cos'è il terrore psicologico sul posto di lavoro*. Ed Pitagora, Bologna, 1996
 28. EUROPEAN SOCIAL DIALOGUE. *Framework agreement on harassment and violence at work*. ETUC/CEC, 2007. Available at: http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/apr/harassment_violence_at_work_en.pdf
 29. ZAPF D, KNORZ C, KULLA M. On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *Eur J Work Organ Psychol* 1996, 5:215–237
 30. NIEDL K. Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *Eur J Work Organ Psychol* 1996, 5:239–249
 31. MIKKELSEN EG, EINARSEN S. Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *Eur J Work Organ Psychol* 2002, 11:87–111
 32. EINARSEN S. Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggress Violent Behav* 2000, 5:379–401
 33. EINARSEN S. The nature and causes of bullying at work. *Int J Manpower* 1999, 20:16–27
 34. EINARSEN S, RAKNES BI, MATTHIESEN SB. Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality: An exploratory study. *Eur Work Organ Psychol* 1994, 4:381–401
 35. GLASØ L, MATTHIESEN SB, NIELSEN MB, EINARSEN S. Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scand J Psychol* 2007, 48:313–319
 36. HOEL H, COOPER CL, FARAGHER B. The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *Eur J Work Organ Psychol* 2001, 10:443–465
 37. ZAPF D, EINARSEN S. Individual antecedents of bullying. Victims and perpetrators. In: Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper C (eds) *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. Taylor & Francis, London, New York, 2003:165–184
 38. AQUINO K. Structural and individual determinants of workplace victimization: The effects of hierarchical status and conflict management style. *J Manage* 2000, 26:171–193
 39. VARTIA M. The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *Eur J Work Organ Psychol* 1996, 5:203–214
 40. NEUMAN J, BARON RA. Social antecedents of bullying. A social interactionist perspective. In: Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper C (eds) *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. Taylor & Francis, London, New York, 2003:185–202
 41. HOEL H, RAYNER, COOPER CL. Workplace bullying. *Int Rev Industr Organ Psychol* 1999, 14:195–230
 42. EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. *E-facts: 46. Mental health promotion in the health care sector*. EU-OSHA. Available at: <http://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact46/view>
 43. INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. World of work. ILO, 2002:43. Available at: <http://www.ilo.org/public/english/bureau/nf/magazine/43/mobbing.htm>
 44. OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION. *Guidelines for preventing workplace violence for health care and social service workers*. US OSHA, 3148-01R 2004. Available at: <http://www.osha.gov/Publications/OSHA3148/osha3148.html>
 45. LEWIS D. Bullying at work: The impact of shame among university and college lectures. *Br J Guid Couns* 2004, 32:281–299
 46. FELBLINGER DM. Incivility and bullying in the workplace and nurses' shame responses. *J Obstet Gynecol Neonatal Nurs* 2008, 37:234–241
 47. ZAPF D, EINARSEN S, HOEL H, VARTIA M. Empirical findings on bul-

- lying in the workplace. In: Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper C (eds) *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. Taylor & Francis, London, New York, 2003:104–126
48. LEYMAN H. *Manual of the LIPT questionnaire for assessing the risk of psychological violence at work*. Violen, Stockholm, 1990
 49. O'LEARY-KELLY A, GRIFFIN R, GLEW D. Organization-motivated aggression: A research framework. *Acad Manage Rev* 1996, 21:225–253
 50. EINARSEN S, HOEL H. The negative acts questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work. 10th European Congress on Work and Organizational Psychology, Prague, 2001
 51. EINARSEN S, HOEL H, NOTELAERS G. Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised. *Work Stress* 2009, 23:24–44
 52. VAUGHN S, SCHUMM J, SINAGUB J. *Focus group interviews in education and psychology*. Sage Publications Inc, London, 1996
 53. STEWART V, DAVID W, SHAMDASANNI N, PREM N. *Focus group: Therapy and practice*. Sage Publications, Newbury Park, 1990
 54. BINETTI P, BRUNI R. *Il counseling in una prospettiva multimodale*. Magi, Roma, 2003
 55. BJÖRKQVIST K, ÖSTERMAN, HJELT-BÄCK M. *Work harassment scale*. Åbo Akademi University, Vasa, 1992
 56. NIELSEN MB, MATTHIESEN SB, EINARSEN S. The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *J Occup Organ Psychol* 2010, 83:955–979
 57. MIKKELSEN EG, EINARSEN S. Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *Eur J Work Organ Psychol* 2001, 10:393–413
 58. NIELSEN M, EINARSEN S. Measuring workplace bullying. In: Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper C (eds) *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. Taylor & Francis, London, 2010
 59. NIELSEN MB, SKOGSTAD A, MATTHIESEN SB, GLASØ L, AASLAND SM, NOTELAERS G ET AL. Prevalence of workplace bullying in Norway: Comparisons across time and estimation methods. *Eur J Work Organ Psychol* 2009, 18:81–101
 60. NOTELAERS G, VERMUNT K, DE WITTE H, EINARSEN S, VELDHOVEN M. Measuring psychosocial work hazards in a multilingual environment. Bullying at work: A cross-cultural perspective from Belgium. Annual Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology, Porto, 2005
 61. NIEDL K. *Mobbing/bullying at a workplace*. Rainer Hampp Verlag, Munich, 1995
 62. MACKENSEN VON ASTFELD S. *The sick building syndrome with special consideration of the effects of mobbing*. Verlag Dr Kovac, Hamburg, 2000
 63. O'MOORE M. *Summary report on the national survey on workplace bullying*. Trinity College, Dublin, 2000
 64. EINARSEN S, MATTHIESEN SB, SKOGSTAD A. Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *J Occup Health Safety* 1998, 14:563–568
 65. RAYNER C. The incidence of workplace bullying. *J Commun Appl Soc Psychol* 1997, 7:249–255
 66. UNISON. *UNISON members' experience of bullying at work*. UNISON, London, 1997
 67. COWIE H, JENNIFER D, NETO C, ANGULA JC, TEREIRA B, DEL BARRIO C ET AL. Comparing the nature of workplace bullying in two European countries: Portugal and the UK. In: Sheehan M, Ramsey S, Patrick J (eds) *Transcending the boundaries: Integrating people, processes and systems*. Griffith University, Brisbane, 2000:128–133
 68. QUINE L. Workplace bullying in junior doctors: Questionnaire survey. *Br Med J* 2002, 324:878–879
 69. HUBERT AB, VAN VELDHOVEN M. Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *Eur J Work Organ Psychol* 2001, 10:415–424
 70. KAUCSEK G, SIMON P. Psychoterror and risk-management in Hungary. 7th European Congress of Work and Organizational Psychology, Győr, Hungary, 1995
 71. VARTIA M. Bullying at workplaces. International Symposium on Future Trends in the Changing Working Life, Helsinki, 1991:131–135
 72. NUUTINEN I, KAUPPINEN K, KANDOLIN I. *Tasa-arvo poliisitoimessa. (Equality in the police force)*. Työterveyslaitos, Sisäasianministeriö, Helsinki, 1999
 73. SALIN D. Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *Eur J Work Organ Psychol* 2001, 10:425–441
 74. EINARSEN H, HOEL D, ZAPF D, COOPER CL. *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. Taylor & Francis, London, 2010
 75. KARANIKA-MURRAY M, ANTONIOU A, MICHAELIDES G, COX T. Expanding the risk assessment methodology for work-related health: A technique for incorporating multivariate curvilinear effects. *Work Stress* 2009, 23:99–119
 76. NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH. *Violence in the workplace: Risk factors and prevention strategies, current intelligence bulletin*. NIOSH, Atlanta, GA, 1996:57
 77. NIELSEN MB, EINARSEN S. Sampling in research on interpersonal aggression. *Aggressive Behav* 2008, 34:265–272
 78. HAUGE L J, SKOGSTAD A, EINARSEN S. Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work Stress* 2007, 21:220–242
- Corresponding author:*
- D. Toukas, Centre of Prevention of Occupational Risk of Central Greece, Ministry of Labour, Department of Euboea, 2 Vellissariou street, GR-341 00 Halkida, Greece
e-mail: dtoukas@otenet.gr