

Einelti á vinnustöðum

áhrif á líðan og heilsu

GUÐRÚN MARÍA ÞORSTEINSDÓTTIR

LOKAVERKEFNI TIL BS PRÓFS
Í HJÚKRUNARFRÆÐI (12 EININGAR)

LEIÐBEINENDUR: ÁSTA SNORRADÓTTIR
OG DR. HELGA SIF FRÍÐJÓNSDÓTTIR

JÚNÍ 2010



HJÚKRUNARFRÆÐIDEILD
HÁSKÓLI ÍSLANDS

Þakkarorð

Mig langar til að þakka leiðbeinendum mínum, þeim Ástu Snorradóttur og Dr. Helgu Sif Friðjónsdóttur fyrir ánægjulegt samstarf, uppbyggjandi gagnrýni og stuðning við gerð þessa verkefnis. Þá fær mín nánasta fjölskylda þakkir, þá sérstaklega Jón Helgi Gíslason, fyrir ómælda þolinmæði, umburðarlyndi og hvatningu á síðastliðnu misseri.

Útdráttur

Tilgangur þessarar fræðilegu úttektar er að skoða einelti á vinnustöðum. Rannsóknarspurningarnar eru; hvað er einelti, hvaða afleiðingar hefur það og hvað er hægt að gera til að uppræta slíkt á vinnustað? Til að fá svör við þessum spurningum var gagna leitað í gagna-söfnunum Web of Science, Chinal (EBSCOhost) auk þess sem fræðasetur www.google.com var notað. Heimildaskrár greina sem reyndust leiðandi á þessu sviði voru einnig notaðar til heimildaleitar.

Helstu niðurstöður sýna að einelti á vinnustöðum er algengt og áhrif þess á líðan og heilsu þolendanna eru alvarlegar. Fræðimenn hafa leitast við að útskýra einelti. Ekki eru allir fræðimenn sammála um hver sé orsökina, sumir telja að fórnarlömbin sjálf komi þar við sögu en aðrir telja að starfsumhverfið hafi mest að segja.

Af niðurstöðunum má álykta að fjölmargir glími við afleiðingar eineltis og því mikilvægt að íhuga hvað er hægt að gera til að uppræta og koma í veg fyrir það.

Lykilorð: einelti, vinnustaðir, orsakir, afleiðingar.

Abstract

The object of this report is to investigate bullying in workplaces. Research questions were used as a guideline: What is bullying, what are the consequences, and what can be done to eradicate it? To answer these questions, data was collected from the databases Web of Science and Chinal (EBSCOhost). The Google Scholar search engine was also used. Reference guides from leading articles were also used for collecting source material.

The results of this research show that bullying in workplaces is quite common and that it can have serious effects on a victim's wellbeing and health. Scholars have attempted to explain what bullying is, but not all agree what the main causes for it are. Some claim that the victims are to blame, while others argue that the work environment is primarily at fault.

It is safe to assume that a great number of people have to grapple with the consequences of bullying. It is therefore important to consider what can be done to stamp out this sort of behaviour and what can be done to prevent it.

Keywords: bullying, workplace, causes, effects.

Efnisyfirlit

Þakkarorð	iii
Útdráttur	iv
Abstract	v
Efnisyfirlit	vi
Inngangur	1
Aðferð	3
Hvað er einelti?	4
Skilgreining hugtaks	5
Tíðni eineltis	6
Birtingarmyndir	7
Hugsanlegar ástæður	9
Starfsumhverfi	10
Þolendur	14
Bjargráð þolenda	16
Gerendur	18
Áhrif og afleiðingar	20
Sálrænar afleiðingar	21
Einelti og áfallastreituröskun	22
Einelti og svefntruflanir	24
Einelti og þunglyndi	24

Líkamlegar afleiðingar.....	25
Hvað er hægt að gera?.....	27
Að deila ábyrgðinni.....	28
Hvað segja fórnarlömbin?.....	29
Á Íslandi.....	30
Niðurstöður.....	32
Umræður.....	34
Lokaorð.....	39
Heimildaskrá.....	40

Inngangur

Samkvæmt rannsókn sem gerð var hér á landi árið 2004, urðu 8,3% starfsmanna fyrir einelti á vinnustað sínum (Ólafsson og Jóhannsdóttir, 2004). Árið 2004 voru um 157.470 manns starfandi á atvinnumarkaði á Íslandi samkvæmt tölum frá Hagstofu Íslands (sótt 18. maí 2010). Ef þessar tölur gefa rétta vísbendingu um tíðni eineltis á vinnustöðum hér á landi má áætla að rétt tæplega 12.600 manns á Íslandi verði fyrir einelti á vinnustað.

Tilgangur þessarar fræðilegu úttektar er að skoða einelti á vinnustöðum, varpa ljósi á hvað það er, alvarleika þess, afleiðingar og hvaða skref er hægt að taka til að berjast gegn vandanum. Þær spurningar sem leitað verður svara við eru hvað er einelti? Hverjar eru afleiðingar þess og hvað er hægt að gera til að koma í veg fyrir eða uppræta einelti á vinnustöðum?

Víða í heimildum er að finna skilgreiningar á einelti. Eftirfarandi er ein af mörgum skilgreiningum Heinz Leymann, sem var framarlega á sviði rannsókna og umfjöllunar um einelti í Skandinavíu, frá árinu 1996:

Einelti á vinnustað felur í sér fjandsamleg og siðlaus samskipti, sem er beint á kerfisbundinn hátt frá einum eða fáum einstaklingum, aðallega að einum einstaklingi, sem vegna eineltisins, lendir í hjálparlausri og varnarlausri stöðu og kemst ekki úr henni vegna áframhaldandi eineltis. Þetta þarf að eiga sér stað reglulega (um það bil einu sinni í viku) og yfir langt tímabil (að minnsta kosti sex mánuði)

(Leymann, 1996, bls. 168).

Aðrir vísindamenn hafa kosið að hafa ekki svo ákveðinn tímaramma eins og Leymann gerir í þessari skilgreiningu sinni. Ståle Einarsen (2000), sem einnig er virtur fræðimaður á þessu sviði, leggur meiri áherslu á að hegðunin sé síendurtekin og viðvarandi.

Ýmis hugtök eru notuð um einelti á erlendri tungu og mætti þýða þau yfir á íslensku sem einelti, yfirgangur og meinfýsi. Hér verður einungis notað orðið einelti. Í einelti eru annars vegar þeir sem leggja í einelti, eða gerendur og hins vegar þeir sem fyrir því verða; þolendur eða fórnarlömb. Ákveðið var að nota orðið þolandi þar sem orðið fórnarlamb minnir gjarnan á einstakling sem lendir í ákveðnum aðstæðum og fær sér enga björg veitt. Orðið þolandi vísar meira til þess að einstaklingurinn hafi haft það af (Þórdís Elva Þorvaldsdóttir, 2009).

Leitast verður við að svara rannsóknarspurningunum og fjalla á fræðilegan hátt um efnið. Fjallað verður um einelti í víðu samhengi út frá kenningum og hugmyndum hinna ýmsu fræðimanna. Hugsanlegar ástæður eineltis verða teknar fyrir, hver viðbrögð þolenda eru og hvaða afleiðingar einelti getur haft í för með sér. Í lokin verður farið yfir þau úrræði sem rannsakendur hafa bent á.

Aðferð

Verkefni þetta er fræðileg samantekt um einelti á vinnustöðum. Til að finna svör við þeim rannsóknarspurningum sem settar hafa verið fram, voru bækur lesnar og gögnum safnað í gagnasöfnunum Web of Science, Chinal (EBSCOhost) auk þess sem vefurinn www.google.com var notaður að litlu leiti. Heimildaskrár þeirra greina sem reyndust framarlega á þessu sviði voru einnig notaðar til heimildaleitar og var þá gjarnan vefurinn www.google.com notaður. Heimilda var leitað á íslensku og ensku og voru rannsóknargreinar frá síðustu 15 til 20 árum skoðaðar. Leitarorðin sem voru notuð voru: einelti, vinnustað, bullying, mobbing, workplace, victims og bullies. Í ljós kom að mikið hefur verið fjallað um þetta efni erlendis, en eftir skoðun og greiningu á þeim greinum sem leitin skilaði voru 33 rannsóknargreinar eða annað rannsóknatengt efni sem fjallaði um það sem þurfti til að svara þeim spurningum sem settar voru fram í upphafi. Voru þær greinar, auk nokkurra bóka, heimasíðna, skýrslna, laga og reglugerða, því notaðar í þetta verkefni.

Hvað er einelti?

Það eru ekki mörg ár síðan farið var að skoða, skilgreina og fjalla opinberlega um einelti á vinnustöðum. Upphaflega var einelti í skólum aðallega skoðað, en snemma á tíunda áratug síðustu aldar var einnig farið að beina sjónum að einelti á vinnustöðum (Lee, 2000). Einelti hefur verið skilgreint á margan hátt. Talað er um að einelti sé til staðar þegar síendurtekin, þrálát og viðvarandi neikvæð hegðun á sér stað gagnvart einum eða fleiri einstaklingum. Einelti er ákveðin birtingarmynd af andfélagslegri hegðun af hálfu gerandans. Oftast er valdaójafnvægi til staðar og skapar það óvinveitt vinnuumhverfi (Salin, 2003).

Abraham Maslow setti fram þarfakenningu þar sem hann gerði grein fyrir fimm stigum grunnþarfa mannsins og setti hann þær upp í pýramída eftir mikilvægi þarfanna. Í neðsta þrepinu eru líffræðilegar þarfir mannsins, þar fyrir ofan er þörf fyrir öryggi, svo kemur þörfin fyrir að tilheyra og að vera elskaður. Næst efst er þörfin fyrir sjálfsálit og þegar þeirri þörf hefur verið fullnægt kappkostar maðurinn við að þróa með sér og uppgötva sína náttúrulegu getu og hæfileika (Kozier, Erb, Berman og Snyder, 2004). Sálfræðilegar grunnþarfir einstaklings á vinnustað gætu meðal annars verið tilfinningin að tilheyra, að einstaklingi finnist hann samboðinn samstarfsfélögum sínum, að finnast hann hafa stjórn á umhverfi sínu auk þess að geta treyst öðrum. Hægt er að tala um að einstaklingur sé fórnarlamb eða þolandi eineltis þegar sálfræði-legum grunnþörfum hans á vinnustað er ekki mætt eða komið er í veg fyrir að unnt sé að mæta þeim (Aquino og Thau, 2009).

Margir höfundar sem fjallað hafa um einelti hafa gert það út frá því að einelti sé aðför að einum einstakling, sjaldan fleirum, af hálfu annars einstaklings eða einstaklinga, sem sjaldnast eru þó fleiri en fjórir. Aðförin þarf að eiga sér stað að minnsta kosti einu

sinni í viku og hafa staðið yfir í að minnsta kosti sex mánuði auk þess að valda þolandanum sálrænni-, líkamlegri- og félagslegri vanlíðan (Lee, 2000; Leymann 1996). Það eru þó ekki allir fræðimenn sem kjósa að hafa í skilgreiningum sínum að einelti þurfi að hafa staðið yfir í 6 mánuði (Einarsen, 2000)

Skilgreining hugtaks

Samkvæmt Aquino og Thau (2009) er einungis sanngjarnt að skilgreina hegðun sem árás ef þolandinn skilur hana sem svo að henni hafi verið ætlað að skaða. Það er ekki víst að allir túlki það sama sem móðgun eða svívirðingu og misjafnt er milli einstaklinga hvað hver tekur nærri sér og hvað ekki. Sérhver einstaklingur verður að gera það upp við sig hvaða framkomu hann líður og hvað ekki. Ekki er venjan að telja atvik sem koma fyrir stöku sinnum, til dæmis ef starfsmanni er úthlutað verkefni sem er neðan hans starfssviðs, eða þar sem ósanngjarn skilafrestur er gefinn á verkefni eða starfsmanni er ekki boðið með í hádegismat, sem einelti. Þarna getur verið um að ræða staka atburði sem ekki þurfa að draga dilk á eftir sér og eru hluti af lífinu á vinnustaðnum (Salin, 2003). Einnig ber að veita því athygli að skoðanaágreiningur og hagsmunaárekstrar falla ekki undir þá skilgreiningu eineltis sem fram kemur í reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustað nr. 1000/2004.

Lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum, nr. 46/1980, svonefnd vinnuverndarlög, voru staðfest á Íslandi árið 1980. Samkvæmt 1. gr. laganna er þeim ætlað að tryggja öruggt starfsumhverfi og um leið tryggja að hægt sé að leysa öryggis- og heilsufars-vandamál í samræmi við lög og reglur, ráðleggingar vinnumarkaðarins og Vinnueftirlits ríkisins, hér eftir nefnt Vinnueftirlitið. Ráðherra er gefin heimild í e-lið 38. gr. vinnuverndarlaga til að setja reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustöðum að fengnum ráðleggingum frá Vinnueftirlitinu. Reglugerð nr. 1000/2004, um aðgerðir gegn einelti á vinnustað, tók gildi árið 2004. Markmið með þeirri reglugerð er samkvæmt 2. gr.

hennar að unnið verði gegn einelti á vinnustöðum og að stuðlað verði að forvörnum.

Einelti á vinnustöðum er skilgreint svo í a-lið 3. gr. reglugerðarinnar:

Ámælisverð eða síendurtekin ótilhlýðileg háttsemi, þ.e. athöfn eða hegðun sem er til þess fallin að niðurlægja, gera lítið úr, móðga, særa, mismuna eða ógna og valda vanlíðan hjá þeim sem hún beinist að. Kynferðisleg áreitni og annað andlegt eða líkamlegt ofbeldi fellur hér undir. Hér er ekki átt við skoðanaágreiningu eða hagsmunaárekstur sem kann að rísa á vinnustað milli stjórnanda og starfsmanns eða tveggja eða fleiri starfsmanna enda sé skoðanaágreiningur eða hagsmunaárekstur hvorki viðvarandi eða endurtekinn kerfisbundið.

Í greinagerð með reglugerðinni segir í umfjöllun um 4. gr. að sem dæmi um ótilhlýðilega háttsemi megi nefna eftirlit með starfsmönnum án þeirra vitundar, niðurlægjandi framkomu, meðal annars refsiaðgerðir án málefnalegra ástæðna, komið í veg fyrir að starfsmaður geti sinnt verkefnum sínum með meðvituðum hætti, útilokun/einangrun einstaklings, gagnrýni, svívirðingar, baknag og ofsóknir (Vinnueftirlit ríkisins, e.d. b). Skilgreiningin hér að ofan er áþekk því sem gengur og gerist meðal erlendra fræðimanna, en í þessari skilgreiningu er ekki tekið sérstaklega fram hvort hegðunin þarf að hafa átt sér stað yfir ákveðin tímamörk. Samkvæmt skilgreiningu Heinz Leymann (1996) þarf athöfnin eða hegðunin að eiga sér stað um það bil einu sinni í viku og þarf að standa yfir í að minnsta kosti sex mánuði til að flokkast sem einelti. Spurningin er því ekki hvað er gert og hvernig, heldur hve oft og hve lengi.

Tíðni eineltis

Misjafnt er hvernig tíðni eineltis er rannsökuð. Sumir rannsakendur hafa kosið að setja fram ítarlega skilgreiningu á hugtakinu í spurningalistann en aðrir hafa kosið að gera það ekki. Ólíkar rannsóknaraðferðir geta gefið mismunandi tíðni. Þá ber einnig að hafa í huga að ef tímamörkin eru víðari getur tíðnin hækkað (Rayner, Hoel og Cooper, 2002).

Talið er að um 4-10% vinnuafls í Evrópu hafi mátt þola einelti (Moreno-Jiménes, Rodríguez-Munos, Pastor, Sanz-Vergel og Garrosa, 2009). Í íslenskri rannsókn sem gerð var á meðal starfsmanna banka og sparisjóða árið 2002, kom í ljós að 8% hafði orðið fyrir einelti. Algengast var að bankaritarar hefðu orðið fyrir því, eða 11,2% þeirra, en sjaldgæfast að yfirmenn yrðu fyrir því, eða 3,8% þeirra (Guðbjörg L. Rafnsdóttir og Kristinn Tómasson, 2004). Rannsókn sem gerð var á starfsmönnum í umönnunarstörfum í Bretlandi sýndi mun hærra hlutfall þeirra sem upplifa einelti, heldur en íslenska rannsóknin, eða allt að 40%. Þá eru allt að 68% þar í landi sem verða vitni að slíku (Tehrani, 2004).

Birtingarmyndir

Misjafnt er hvernig fræðimenn fjalla um einelti og birtingarmyndir þess. Eftirfarandi flokkun er að finna í umfjöllun Djurkovic, McCormack og Casimir frá árinu 2005:

- 1) Ógnun við fagmannlega stöðu einstaklings innan fyrirtækis, það er að gera lítið úr einstaklingi fyrir framan annað starfsfólk.
- 2) Ógnun við persónulega stöðu einstaklingsins með því að stríða eða kúga viðkomandi.
- 3) Einangrun; félagsleg eða líkamleg einangrun sem gerandi eineltis leggur sig fram um að koma þolanda í.
- 4) Aukið álag, það er að segja að setja óraunhæfa skilafresti á þau verkefni sem þolandi eineltis vinnur að hjá fyrirtækinu.
- 5) Að gera einstaklinginn markvisst óöruggan með sig með því að minnast reglulega á það sem hefur gengið illa í fortíðinni hjá viðkomandi starfsmanni.

Flokkun þessi er nokkuð yfirgripsmikil og svipar mjög til flokkunar sem aðrir fræðimenn hafa sett fram (Leymann, 1996; Zapf, Knorz og Kulla, 1996) en hún er þrátt fyrir það ekki tæmandi fyrir allar birtingarmyndir eineltis. Leymann (1996) bætir við þessa flokkun höfnun og ógnun við líkamlega heilsu þar sem starfsmanni eru falin hættuleg verkefni, ráðist á hann eða hann beittur kynferðislegri áreitni. Salin (2003) telur upp og fjallar um birtingarmyndir eineltis. Í hennar upptalningu má finna hugtök eins og félagsleg útskúfun, þögul meðferð, að bera út orðróm um viðkomandi, að gera aðsúg að einkalífi, óeðlilega mikil gagnrýni eða vöktun í starfi, að leyna viðkomandi upplýsingum sem hann á rétt á að fá, verkefna- eða ábyrgðarsveldi og fleira í þá átt. Svo ekki sé minnst á síendurtekna stríðni sem ætluð er til að særa viðkomandi. Líkamlegt ofbeldi er hins vegar sjaldgæft. Vissulega má fella hluta af þessum hugtökum Salin inn í flokkun Djurkovic og félaga. Þannig gæti félagsleg útskúfun og þögul meðferð eins og fram kemur hjá Salin fallið undir flokk númer 3) hjá Djurkovic og félögum og það að bera út orðróm gæti fallið undir flokk númer 1). Rannsókn á vinnustaðaeinelti sem fram fór í Bretlandi á árunum 2000 til 2002 benti til þess að ósanngjörn gagnrýni, ógnun, óþægilegar persónulegar athugasemdir og niðurlæging á almannafæri séu þær birtingarmyndir sem oftast sjást (Tehrani, 2004).

Bent hefur verið á að eftir því sem árekstrar standa yfir í lengri tíma, þeim mun oftar verða einstaklingar fyrir árásum og getur þetta þróast uppí vikulegan eða jafnvel daglegan atburð. Sú ályktun er dregin af því að þeir sem greina frá tíðum árásum af hálfu geranda eineltisins, hafa oftast en ekki verið fórnarlömb í tvö ár eða lengur; 43% þeirra sem segjast verða fyrir árásum samstarfsfélaga að minnsta kosti einu sinni í viku, segjast jafnframt hafa verið fórnarlömb eineltis í meira en tvö ár (Einarsen og Skogstad, 1996).

Hugsanlegar ástæður

Líklegt er að einelti sé ferli þar sem ýmsar ástæður fléttast saman, meðal annars þau einkenni eða líðan sem þolendur hafa tilhneigingu til að sýna og starfsumhverfi.

Vandamál á vinnustað geta valdið ágreiningi og þróast út í einelti ef ekki er reynt að leysa ágreininginn. Á því stigi þar sem þolandi er „valinn“ geta persónuleikaeinkenni spilað inni (Vartia, 1996).

Vangaveltur hafa verið uppi um það hvort tengsl séu á milli þess að verða fyrir einelti í skóla, og svo á vinnustað. Rannsókn þess efnis var gerð í Bretlandi skömmu eftir síðustu aldamót þar sem úrtakið var um 5.300 manns sem störfuðu við hin ýmsu störf. Við úrvinnslu á spurningalistunum sem sendir voru út, kom í ljós að þeir sem verða fyrir einelti í skólum, eru líklegri til að verða aftur þolendur eineltis þegar þeir koma út á vinnumarkaðinn. Á það jafnt við um kvenmenn sem karlmenn (Smith, Singer, Hoel og Cooper, 2003).

Það valdaójafnvægi sem gjarnan einkennir einelti, hefur vakið athygli rannsakenda. Það virðist sem ákveðin afstaða myndist á milli geranda og þolanda. Þolandi verður fyrir neikvæðri hegðun gerandans og getur ekki varið sig í aðstæðunum (Einarsen og Skogstad, 1996). Ætla má að valdaójafnvægi valdi slíkri afstöðu milli aðilanna tveggja, en einelti er ekki bundið við valda-misræmi, það getur sprottið af öðrum ástæðum. Til dæmis má nefna persónulegar, aðstæðu-bundnar eða félagslegar ástæður. Einelti getur því staðið á milli jafnoka og kollega innan fyrirtækis (Salin, 2003).

Fræðimenn hafa ekki komist að niðurstöðu um hvað það er sem veldur einelti. Sumir rannsakendur hafa skoðað sérstaklega persónuleika geranda og þolanda til að útskýra einelti, aðrir telja að vinnuumhverfið sé sá þáttur sem skiptir hvað mestu máli (Salin, 2003). Flestir vilja þó meina að vinnustaðaeinelti sé samspil nokkurra þátta, til dæmis að

einstaklingurinn og aðstæð-urnar hafi víxlverkandi áhrif og að þess vegna sé ekki hægt að útskýra einelti útfrá stökum þætti (Zapf,1999).

Starfsumhverfi

Niðurstöður rannsókna hafa sýnt að áhættuþættir eineltis finnast í starfsumhverfinu (Vartia, 1996). Starfsumhverfi er flókið fyrirbæri sem samanstendur af mörgum þáttum og ekki síður mörgum ólíkum einstaklingum. Þegar um 800 dæmisögur um einstaklinga sem lagðir hafa verið í einelti, voru skoðaðar kom ákveðið mynstur í ljós. Í öllum dæmunum tjáðu fórnarlömbin að það vantaði uppá skipulagshætti þeirra fyrirtækja sem starfsmennirnir störfuðu hjá, enn fremur var stjórnuninni mjög ábótavant. Sem dæmi má nefna hjúkrunarfræðinga sem rætt var við, en margir þeirra vissu ekki hver yfirmaður þeirra var. Stjórnendur þurfa að gæta þess að hafa reglur og fyrirskipanir skýrar auk þess sem ljóst þarf að vera hver stjórnar. Ef vafi leikur á því hver er yfirmaðurinn eru líkur á að starfsmaður sem ekki er yfir, taki í taumana og reyni að stjórna. Í slíkum aðstæðum er mikil hættu á að ágreiningur skapist og einelti svo í kjölfarið (Leymann, 1996).

Rannsóknarniðurstöður hafa gefið vísbendingar um að stjórnun fyrirtækis og ágreiningur séu þættir sem sterklega tengjast einelti á vinnustöðum. Svör starfsmanna vinnustaða þar sem einelti er vandamál hafa gefið til kynna aukinn ágreining, að starfsmenn séu ekki sáttir við félagslegt andrúmsloft á vinnustað sínum og eru óánægðir með hegðun yfirmanns síns. Ef hlutverk, verkefni og ábyrgð starfsmanna á vinnustað eru ekki augljós getur skapast ergelsi og ágreiningur meðal starfsmanna (Einarsen, 2000). Þá hafa rannsóknir sýnt að lélegt upplýsinga-flæði, skortur á samræðum um verkefni og markmið og takmarkaðir möguleikar á að hafa áhrif á málefni sem snerta starfsmanninn sjálfan, séu einnig þættir sem auka líkur á einelti. Það vakti sérstaka athygli rannsakanda að ekki einungis fórnarlömb höfðu upplifað ofangreind vandamál á vinnustað, heldur einnig þeir sem horft höfðu uppá eineltið. Í sömu rannsókn kom í ljós að þvingað

andrúmsloft einkenndi þá vinnustaði þar sem einelti var til staðar, þannig var það frábrugðið því andrúmslofti sem ríkti þar sem einelti var ekki til staðar. Þá vakna spurningar um hvort sé eggjið og hvort sé hænan (Vartia, 1996).

Niðurstöður íslenskrar rannsóknar sem gerð var meðal starfsmanna banka og sparisjóða sýndu að þolendur eineltis voru líklegri en aðrir starfsmenn til að segjast búa við slæmt félagslegt vinnuumhverfi og voru síður líklegir til að telja sig geta haft áhrif á ákvarðanir sem voru afdrifaríkar eða mikilvægar fyrir starfið. Þolendur eineltis voru einnig líklegri en aðrir starfsmenn til að segja að stjórnendum standi á sama um heilsu eða líðan starfsmanna (Guðbjörg L. Rafnsdóttir og Kristinn Tómasson, 2004).

Rannsókn sem gerð var í Noregi styður það sem áður hefur verið sagt um að starfsumhverfið geti verið ein af ástæðum vinnustaðaeineltis. Í ljós kom að hlutverkaágreiningur, hegðun stjórnandans og persónulegir ágreiningar eru þeir þættir í starfsumhverfi sem sterkast tengjast einelti. Það er að segja streituvaldar á vinnustað og skaðandi leiðtogahættir útskýrðu að stórum hluta eineltið. Rannsóknin benti einnig til þess að þróun eineltis snúist ekki um að uppbyggjandi stjórnunarhætti vantar, heldur um það að skaðandi stjórnunarhættir eru ríkjandi. Einnig gefur rannsóknin til kynna að einelti sé sérstaklega algengt í aðstæðum þar sem nánasti eftirlitsmaður forðast að skipta sér af og takast á við streituvaldandi aðstæður (Hauge, Skogstad og Einarsen, 2007).

Rannsókn var gerð í Þýskalandi á tíunda áratugnum þar sem einstaklingar skilgreindu sig sem fórnarlömb eineltis eftir að hafa svarað spurningalista og lesið skilgreiningu á einelti. Einn liður í rannsókninni var um ástæðu eineltisins, þar sem fórnarlömbin voru beðin um að merkja við þá ástæðu sem þeir töldu liggja að baki eineltinu. Flestir, eða 66%, töldu að ástæðuna mætti rekja til þess að samstarfsmenn vildu bola þeim í burt úr fyrirtækinu. Næst flestir, eða 62%, töldu að ástæðan væri fjandsamlegur einstaklingur sem stæði að baki eineltinu og væri að hvetja til slíkrar hegðunar. Aðrar algengar ástæður

sem þátttakendur rannsóknarinnar merktu við voru til dæmis mikil streita á vinnustað, andrúmsloft á vinnustað, óleystur ágreiningur og öfund. Ástæður sem voru neðarlega á listanum voru meðal annars þjóðerni, léleg frammistaða í vinnunni, kyn, líkamleg fötlun og trúar- eða stjórnmálaskoðanir. Að öllum líkindum er þetta ferli orsakar og afleiðingar, þar sem aðstæður og einstaklingar spila einnig hlutverk (Zapf, 1999). Þrátt fyrir að þolendur eineltis í rannsókn Zapf (1999) hafi ekki talið að streita í starfi væri helsta ástæða þess að þeir voru lagðir í einelti, hefur til dæmis rannsókn Einarsen, Raknes og Matthiesen (1994) bent til þess að streituvaldar í starfi tengist einelti á vinnustað sterklega (Hauge, Skogstad og Einarsen, 2007). Streituvaldar í starfi eru margvíslegir og má þar nefna vinnuálag, ábyrgð, ágreininga, stjórnunarstíl og óöryggi með starf (Cooper, Dewe og O'Driscoll, 2001).

Í reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustað, nr. 1000/2004, er meðal annars skilgreint hvaða kröfur fyrirtæki þurfa að uppfylla varðandi skipulag, framkvæmd og tilhögun vinnu, til að freista þess að koma í veg fyrir að einelti geti átt sér stað á vinnustöðum á Íslandi. Með þessu er lögð áhersla á að forvarnir og aðgerðir gegn einelti séu viðhafðar á vinnustöðum (Vinnueftirlit ríkisins, e.d. a). Í greinagerð með reglugerðinni segir í umfjöllun um 5. gr. að atvinnurekandi skuli gera áhættumat á vinnustað sínum, þar sem hann meðal annars greinir aðstæður í vinnuumhverfinu sem leitt geta til eineltis. Meðal þeirra þátta sem skoðaðir eru í áhættumatinu er vinnutíminn, hvort einstaklingur sé í tímaþröng í vinnunni, einhæfni, svigrúm starfsmanna, einvera, samskipti, upplýsingaflæði og boðleiðir, samsetning starfshópsins og þær kröfur sem gerðar eru til starfsmanna (Vinnueftirlit ríkisins, e.d. b).

Í rannsókn Zapf og félagá (1996) eru meðal annars mæld áhrif starfsumhverfis á einelti. Þeir þættir starfsumhverfis sem teknir eru inn í rannsókn þeirra eru til dæmis hvort starfið einkennist af einhæfni eða fjölbreytileika verkefna. Einnig er metið hvort

einstaklingur hefur stjórn á verkefnum sínum; hvort hann hafi val um verkefni, hvort einstaklingur hafi stjórn á tíma sínum og þeim tíma sem hann hefur til að klára verkefni og samskiptatækifæri; hvort hann er einangraður í starfi sínu. Þessir þættir eru fengnir úr mælitæki sem mælir álag í starfi. Niðurstöður rannsóknarinnar benda til þess að þolendur eineltis sinni störfum sem eru í meðallagi fjölbreytt og hafa nokkurt sjálfræði í vinnu sinni; geti stjórnað verkefnum sínum að nokkru leyti. Þegar heildarniðurstöður rannsóknarinnar eru skoðaðar má sjá að einelti tengist því í hverju starfið er fólgið og félagslegu starfsumhverfi. Slæmt skipulag á vinnustað getur aukið líkurnar á vinnustaðaeinelti. Önnur rannsókn sýndi fram á að meira var um einelti í einkareknum fyrirtækjum en stofnunum ríkisins og að mest var eineltið á meðal verkamanna, eða 17,4% en minnst á meðal sálfræðinga og starfsmanna háskóla (Einarsen og Skogstad, 1996). Það má því segja að það sé engin einstefna í þessum málum og ekki hægt að sjá fyrir hvaða störf eða fyrirtæki eru líklegri en önnur til að tengjast einelti. Eina rökrétta ályktunin af þessum annars misvísandi niðurstöðum væri að starfsmenn eru líklegri til að lenda í einelti í fyrirtækjum þar sem krafist er samskipta og samvinnu við aðra starfsmenn fyrirtækisins (Aquino og Thau, 2009).

Rannsókn Einarsen og Skogstad (1996) bendir til að einelti sé algengara í stærri fyrirtækjum en minni. Samkvæmt rannsókn þeirra er munurinn talsverður; á vinnustöðum með færri en tíu starfsmönnum var einelti 5,1%, en þar sem voru fleiri en tíu starfsmenn var einelti 11%.

Eins og fram hefur komið er það þekkt meðal þolenda eineltis að vilja hafa umhverfi sitt kunnuglegt og rólegt (Heames og Harvey, 2006), auk þess sem rannsóknir hafa bent til þess að þolendur séu neikvæðir í garð breytinga á vinnustað (Vartia, 1996). Því hefur verið haldið fram að á vinnustöðum þar sem nýjungagirni er mikil, séu líkur á einelti. En rannsókn Giorgi (2009) gefur til kynna að lítil nýjungagirni geti leitt til þess að

neikvæðar athafnir starfsmanna verði meira áberandi. Því bendir hún á að nýbreytni á vinnustað geti hjálpað til við halda einelti í lágmarki.

Þolendur

Coyne, Seigne og Randall (2000) komust að því að ákveðin persónuleikaeinkenni, á borð við undirgefni, samviskusemi og áreiðanleiki, eru algengari meðal þeirra sem lagðir eru í einelti á vinnustað heldur en hjá þeim sem ekki verða fyrir einelti. Samræmist það rannsóknum sem gerðar hafa verið á meðal skólabarna sem eru fórnarlömb eineltis.

Þær rannsóknir sem gerðar hafa verið á persónuleika þeirra sem lagðir eru í einelti, hafa leitt í ljós að einstaklingar sem lenda í slíku hafa aukna tilhneigingu til að sýna ákveðna líðan, svo sem að vera reiðir, haldnir ótta, hafa áhyggjur, vera kvíðnir, daprir eða þjást af þunglyndi. Þó er ekki útséð hvort þessi líðan sé hænan eða eggíð, það er að segja að ekki liggur fyrir hvort einstaklingar séu lagðir í einelti vegna líðan sinnar, eða hvort líðanin sé vegna þess að einstaklingurinn hefur verið þolandi eineltis. Ennfremur hafa niðurstöður rannsókna sýnt að einstaklingar sem hafa tilhneigingu til að sýna ofangreinda líðan, eiga það frekar til að taka til sín fjandsamlega hegðun, og þar af leiðandi upplifa fjandsamlega hegðun sem einelti og skýra þannig frá. Koma þessar niðurstöður heim og saman við hugtakið neikvæð hluttekning sem skilgreint hefur verið í tengslum við einelti. Með því hugtaki er átt við tilhneigingu einstaklings til að upplifa neikvæðar tilfinningar í aðstæðum. Einstaklingar sem hafa ríka neikvæða hluttekningu eiga það til að einblína á það neikvæða í umhverfinu, eru jafnvel ekki hamingjusamir með líf sitt og geta með framkomu sinni gefið til kynna að þeir séu kjarklausir og því hugsanlega auðvelt skotmark fyrir gerendur eineltis (Aquino og Thau, 2009; Heames og Harvey, 2006). Þá hefur einnig komið í ljós að fórnarlömb eineltis eru gjarnan þeir sem eru í tilfinningalegu ójafnvægi og með lítið sjálfstraust. Ekki er ólíklegt að það yfirbragð sem þessir einstaklingar hafa, geri þá útsettari fyrir einelti og árásum samstarfsmanna, vegna þess að

einstaklingur með lágt sjálfstraust er ólíklegur til að geta varið sig eða staðið upp á móti eineltinu (Aquino og Thau, 2009). Enn fremur hefur komið í ljós að persónuleikaeinkenni á borð við skörungsskap og keppnisskap, eru ekki eins auðfundin hjá fórnarlömbum eineltis og hjá þeim sem ekki verða fyrir einelti (Coyne, Seigne og Randall, 2000). Auk þeirra einkenna sem að ofan greinir, sýndi rannsókn Coyne og féлага (2000) að fórnarlömbin eru gjarnan undirgefin, vilja komast hjá ágreiningi, eru samviskusöm, hefðbundin, áreiðanleg, róleg, hlédræg, viðkvæm og kjósa að hafa umhverfið rólegt og kunnuglegt.

Eins og fram hefur komið hefur verið sýnt framá tengsl milli þess að verða fyrir einelti í skólum og á vinnustað, á það jafnt við um konur sem karla. Konur eru þó í ívið meiri hættu á að verða fyrir einelti á vinnustað, ólíkt því sem gerist á skólaárunum (Smith o.fl. 2003). Kyn gerenda samræmist því sem gerist á skólaárunum; algengara er að karlmenn séu gerendur í vinnustaðaeinelti og í skólaeinelti, bæði sem einstaklingar og í hópum (Einarsen og Skogstad, 1996). Fræðimenn hafa velt upp þeirri hugmynd að konum standi meiri ógn af einelti vegna þess að þær skynji sig ekki jafn hæfar og karlmenn í að bregðast við og verja sig í aðstæðunum (Hoel, Faragher og Cooper, 2004). Niðurstöður könnunar Namie (2000) gefa vísbendingar um að eftir því sem einstaklingar hafa meiri menntun, því viðkvæmari eru þeir fyrir áhrifum eineltis (Namie, 2000).

Sýnt hefur verið fram á að eldri starfsmenn eru í meiri hættu á að verða fyrir einelti; samantekt á rannsóknum sem gerðar voru í Noregi sýndi að þegar 8,2% starfsmanna undir 50 ára aldri verða fyrir einelti, eru 10,3% á aldrinum 51 til 60 ára sem verða fyrir því. Rétt er þó að ítreka að einelti er túlkunaratriði fórnarlamsins. Hugsast getur að ein af skýringunum á því að tíðni eineltis sé hærri hjá eldri starfsmönnum sé sú að þeir búist við meiri virðingu frá samstarfsmönnum sínum en þeir fá og hafi þannig lægri þolmörk og

aðrar viðmiðanir um það hvað þeim finnst viðunandi framkoma (Einarsen og Skogstad, 1996).

Bjargráð polenda

Það er ekki sjálfsagt mál að einstaklingur átti sig á því strax þegar hann er lagður í einelti á vinnustað sínum. Þegar einstaklingar hafa áttað sig á því að þeir eru þolendur eineltis getur tekið við tímabil þar sem einstaklingur er mjög ráðvilltur, sumum finnst þetta jafnvel svo vandræðalegt að þeir geta ekki hugsað sér að tala um þetta meðan aðrir ræða þetta við alla sem vilja hlusta. Samviskubit og sjálfsásakanir eru ekki óalgengar meðal þessara þolenda, einnig má búast við reiði og depurð sem fyrstu viðbrögðum (Rayner, Hoel og Cooper, 2002).

Viðbrögð einstaklinga við einelti eru misjöfn. Venjan er að fjalla um viðbrögð sem bjargráð. Bjargráð eru þau viðbrögð sem þolandinn sýnir til að freista þess að minnka áhrif aðstæðna eða þola þær aðstæður sem hann er kominn í (Djurkovic o.fl. 2005). Rannsóknir á bjargráðum þolenda eineltis eru nauðsynlegur liður í öflun þekkingar á sviði eineltis. Þekking sem þessi nýtist til dæmis þeim sem vinna með fórnarlömbum eineltis. Rannsóknir hafa sýnt fram á kynjamun hvað varðar bjargráð, er hann sérstaklega áberandi hjá skólabörnum. Drengir hafa tilhneigingu til að beita skaðlegri hegðun á borð við að reykja, íhuga sjálfsvíg og líkamsmeiðingar, á meðan stúlkur eru líklegri til að gráta, öskra og leita ráða (Ólafsson og Jóhannsdóttir, 2004).

Rannsóknir á meðal fullorðinna á vinnustöðum hafa sýnt fram á að misræmi er í því sem fórnarlömb gera samanborið við það sem þeir sem ekki eru fórnarlömb segjast myndu gera ef þeir lentu í þeim aðstæðum að verða fyrir einelti. Mun færri leita til yfirmanna og stéttarféлага en segjast myndu gera það og þvert á móti eru flestir sem yfirgefa starf sitt vegna eineltisins. Lítur allt út fyrir að fórnarlömb séu líkleg til að nota óvirk bjargráð sem miða að því að forðast aðstæðurnar fremur en að taka á þeim

(Ólafsson og Jóhannsdóttir, 2004). Bjargráðum hefur gjarnan verið skipt í fjóra flokka og má finna flokkunina í grein þeirra Ragnars F. Ólafssonar og Hönnu L. Jóhannsdóttur frá 2004, þar sem þau rannsökuðu bjargráð þolenda eineltis hér á landi:

1. Að leita aðstoðar; ýmist hjá yfirmönnum fyrirtækis, stéttarfélagi eða samstarfsfélögum.
2. Að sneiða hjá eineltinu; taka veikindaleyfi, hætta í vinnunni, biðja um flutning innan fyrirtækis eða upplifa sig hjálparvana.
3. Að vera ákveðinn; svara fyrir sig, ræða við gerandann og biðja hann að hætta, eða leggja hann í einelti.
4. Að gera ekkert; láta þetta ekki hafa áhrif á sig, bíða og vona að þetta hætti eða hunsa það og aðhafast ekkert.

Sumir fræðimenn vilja þó einungis hafa þrjá flokka því þeir líta svo á að flokkur 2) og flokkur 4) geti verið sá sami (Djurkovic o.fl. 2005). Þá hefur bjargráðum einnig verið skipt á annan hátt í tvo flokka, eða í tilfinningamiðuð bjargráð og vandamáламиðuð bjargráð (Heames og Harvey, 2006). Niðurstöður rannsóknar Ragnars F. Ólafssonar og Hönnu L. Jóhannsdóttur (2004) leiddi í ljós að konur leita frekar aðstoðar en karlar eru frekar ákveðnir og horfast í augu við gerandann. Þetta kemur heim og saman við niðurstöður rannsókna sem gerðar hafa verið á meðal skólabarna. Enn fremur kom í ljós að með auknu einelti aukast líkurnar á að þolandinn taki veikindaleyfi eða biðji um flutning innan fyrirtækis.

Rannsókn Djurkovic og féлага (2005) byggðist á kenningum sem þeir settu fram um mismunandi viðbrögð þolenda við mismunandi einelti. Þeir settu fram tilgátur sem byggðust á eftirfarandi vangaveltum: þegar fagmannlegri stöðu einstaklings er ógnað með því að niðurlægja þolandann með ósanngjarnri gagnrýni á störf hans, ætti þolandinn að standa upp og verja sig með því sem er satt og rétt. Það myndi þá flokkast sem

ákveðin viðbrögð. Í slíkri stöðu er einnig hægt að leita sér formlegar aðstoðar með því að tilkynna eineltið til starfsmannaráðs, sé slíkt fyrir hendi. Það er hins vegar ólíklegt að einstaklingar sem verða fyrir ógnun á persónulegri stöðu, bregðist við með ákveðni, þar sem líkur eru á að fórnarlömb séu til dæmis með lítið sjálfstraust og í tilfinningalegu ójafnvægi og séu þannig í raun viðkvæm fyrir gagnrýni. Því telst líklegra að þeir einstaklingar bregðist við með því að sneiða hjá eineltinu, forðast gerandann eða hugsanlega leita formlegrar aðstoðar. Ef þolendur eru lagðir í einelti á þann hátt að þeir verði einangraðir á vinnustað sínum er líklegt að viðbrögðin verði ákveðin, það er að segja að þolandinn ræði við gerandann. Því meiri sem einangrunin er, því líklegra er að þolandinn tilkynni þetta til yfirmanna þar sem einangrun hefur neikvæð áhrif á afköst viðkomandi þolanda í starfi. Þegar einelti birtist sem aukið eða óeðlilegt álag í starfi eru líkur á að þolandinn bregðist við á þann hátt sem telst til ákveðinna viðbragða og horfist í augu við gerandann í því ofbeldi. Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu að kenningar Djurcovic og féлага (2005) stóðust að mestu leyti. Þó virtust fleiri kjósa að forðast gerandann eins og gert hefur verið ráð fyrir.

Eins og áður sagði bregðast einstaklingar á mismunandi hátt við einelti. Rannsókn Moreno-Jiménes og féлага frá árinu 2009, lýsir því að sálfræðilegt hlutleysi (e. psychological detachment), í starfi þar sem einelti er til staðar, geti verið gott bjargráð fyrir þolendur. Þannig beina þeir athygli sinni frá álagsvaldinum, og komast betur frá því álagi sem einelti veldur.

Gerendur

Það gæti verið freistandi að leita eftir einkennum og útliti hins dæmigerða geranda í einelti. Rannsóknir hafa verið gerðar meðal annars til að freista þess að draga fram ákveðin einkenni þeirra einstaklinga sem leggja í einelti en ekki hefur verið möguleiki að draga fram einföld svör í þeim efnum. Þær staðreyndir sem hægt er að draga fram eru á

borð við að algengara er að gerandi í einelti sé yfirmaður, sé eldri en þolandinn og að karlmenn eru líklegri til að leggja í einelti (Rayner, Hoel og Cooper, 2002).

Rannsókn þeirra Einarsen og Skogstad (1996) sýndi fram á að yfirmenn leggi jafnt í einelti og þeir starfsmenn sem starfa samhliða, en þar sem yfirmenn eru almennt færri á vinnustöðum er hægt að draga þá ályktun að hlutfallslega fleiri yfirmenn séu gerendur í einelti. Í Rannsókn Tehrani (2004) voru meira en helmingur gerenda framkvæmdastjórar, og flestir þeirra sem lagðir voru í einelti voru ekki framkvæmdastjórar. Niðurstöður íslenskrar rannsóknar á starfsmönnum banka og sparisjóða sýna svipaðar niðurstöður þar sem algengast var að bankaritarar væru lagðir í einelti, en sjaldgæfast að yfirmenn yrðu fyrir slíku (Guðbjörg L. Rafnsdóttir og Kristinn Tómasson, 2004).

Áhrif og afleiðingar

Samfara auknum rannsóknum á sviði eineltis hefur þekking á áhrifum og afleiðingum þess aukist. Langvarandi svívirðingar og slæm framkoma á vinnustað geta haft skaðleg áhrif á heilsu þess sem fyrir því verður. Stakir árekstrar og ágreiningar samstarfsmanna eru í flestum tilfellum skaðlausir, en þegar neikvæð atvik og áreitni eru viðvarandi og síendurtekin getur það haft afleiðingar. Það getur valdið fórnarlömbum miklu álagi sem ekki er heilsusamlegt til lengdar. Meðal þeirra einkenna sem fræðimenn hafa lýst hjá fórnarlömbum er kvíði, bráðlyndi, leiði, skapsveiflur og lækkað sjálfsmat. Rannsóknir meðal hjúkrunarfræðinga hafa þar að auki bent til aukinnar kulnunar í starfi, minni ánægju í starfi og meiri andlegrar vanlíðan (Matthiesen og Einarsen, 2004). Áfallastreituröskun, þunglyndi og kvíði eru meðal algengustu heilsufars-afleiðinga sem skráðar eru meðal þolenda eineltis (Naime, 2003).

Eitt af því sem skoðað er þegar einelti er rannsakað er upplifun einstaklingsins af eineltinu og hafa rannsóknir bent til þess að einstaklingar sem eru þolendur eineltis búa við lélegri heilsu, eru ekki eins skuldbundnir í starfi sínu og framleiðni/frammistaða þeirra er verri en ella (Salin, 2003).

Lögð hefur verið fram sú hugmynd að ein af ástæðum þess að einelti hafi svo miklar afleiðingar á þolandann, sem lýst hefur verið, geti verið sú að trú einstaklingsins á sjálfan sig og veröldina, hrynur þegar einstaklingur upplifir einelti. Þá er einkum átt við trú einstaklingsins á ósæranleika sínum og trú hans á kenninguna um hinn sanngjarna heim þar sem fólk fær það sem það verðskuldar, og verðskuldar það sem það fær (Matthiesen og Einarsen, 2004).

Ýmislegt hefur verið rannsakað á meðal þolenda eineltis og hefur meðal annars komið í ljós hér á landi að þeir eru líklegri en aðrir til að vera frá vinnu vegna veikinda,

en hafa jafnframt ríkari tilhneigingu til að segjast mæta til vinnu þrátt fyrir veikindi, heldur en samstarfsmenn þeirra. Þó leita þolendur ekki frekar til læknis en aðrir starfsmenn. Þeir finna einnig frekar fyrir streitu, eru frekar andlega úrvinda eftir vinnudaginn og þeim líður verr andlega, heldur en samstarfsmönnum þeirra (Guðbjörg L. Rafnsdóttir og Kristinn Tómasson, 2004).

Sálrænar afleiðingar

Í rannsókn Vartia (2001) kemur fram að sterk tengsl eru á milli eineltis og álagseinkenna, bæði hjá þolendum eineltis og þeim sem horfa uppá slíkt. Mikil fylgni reyndist vera milli þess að vera þolandi eineltis og að vera dapur, spenntur, óvenjulega þreyttur, taugaspenntur, eiga andvökunætur og að eiga í erfiðleikum með að sofna á kvöldin. Einnig kom í ljós að þolendum eineltis finnst þeir gjarnan vera óæðri en aðrir starfsmenn fyrirtækisins, hjálparvana og einmana, þar að auki er sjálfsöryggi ekki mikið meðal þolenda í rannsókninni. Rannsóknin sýnir einnig fram á að áhrif sem hljótast af einelti eru mismunandi eftir því hvernig eineltið er. Til að mynda þegar merkingarlausum verkefnum er úthlutað til starfsmanns, möguleikar á tjáningu tilfinninga eru takmarkaðir, einstaklingur er ekki virtur viðlits og er einangraður frá öðrum, hefur það áhrif á sjálfstraust þess sem fyrir því verður.

Afleiðingar eineltis eru margvíslegar og eru þær gjarnan af sálrænum toga. Í rannsókn sem gerð var á þolendum eineltis í Finnlandi, tjáðu nánast allir þátttakendur svefnleysi, þunglyndi, taugaspennu, sinnuleysi, einbeitingarskort eða félagsfælni (Björkqvist, Österman, Hjelt-Bäck, 1994). Einnig hafa þolendur sýnt einkenni á borð við kvíða, hræðsluköst og reiði auk þess sem lækkað sjálfsmat er ekki óalgengt (Hoel, Faragher og Cooper, 2004).

Einelti og áfallastreituröskun

Rannsóknir á afleiðingum eineltis hafa sýnt niðurstöður sem benda til þess að þolendur eineltis geti upplifað og sýnt einkenni áfallastreituröskunar, sem getur verið langvinnt og alvarlegt ástand (Leymann og Gustafsson, 1996; Matthiesen og Einarsen, 2004; Tehrani, 2004). Þegar einstaklingur greinist með áfallastreituröskun þarf hann að hafa uppfyllt ákveðin greiningaskilmerki. Þau greiningaskilmerki fela meðal annars í sér að einstaklingur hafi orðið vitni að skelfilegum atburði og endurupplifi hann með ýmsum hætti, hafi til dæmis martraðir og ofskynjanir. Að hann reyni jafnframt að forðast allt sem minnt getur á atburðinn og beri varanleg merki um ofurviðkvæmni sem ekki var til staðar áður. Einkennin þurfa að hafa verið til staðar í að minnsta kosti mánuð (Leymann og Gustafsson, 1996). Einelti fellur ekki undir það að einstaklingur verði vitni að skelfilegum atburði, þrátt fyrir það hafa niðurstöður rannsókna sem gerð var í Noregi leiddi í ljós að allt að 72% þolenda eineltis sýni einkenni sem samræmast einkennum áfallastreituröskunar. Ekki reyndist unnt að staðfesta greininguna út frá rannsókninni einni saman (Matthiesen og Einarsen, 2004).

Leymann og Gustafsson (1996) gerðu þáttgreiningu úr gögnum sem Leymann safnaði árið 1992. Úrtakið var 2.428 einstaklingar og kom í ljós að 350 þeirra voru fórnarlömb eineltis, eða 14,4%. Samkvæmt þeim gögnum var líklegt að 95% þolendanna hafi glímt við áfalla-streituröskun. Þáttgreiningin byggðist á einkennum sem fórnarlömb lýstu í gögnum frá 1992. Þau skiptu einkennunum í sjö flokka:

1. Vitsmunaleg einkenni vegna mikils álags. Til dæmis minnstruflanir, einbeitingarörðugleikar, depurð, framtaksleysi, eirðarleysi, árásargirni og óöryggi.
2. Sálvefræn álagseinkenni á borð við martraðir, kviðverki, uppköst, niðurgang, lystarleysi, grátur og einmanaleika.

3. Einkenni sem rekja má til streituhormóna og frá ósjálfráða taugakerfinu. Til dæmis brjóstverkur, sviti, munnþurrkur og mæði.
4. Einkenni sem tengjast langvarandi álagi og brjótast út í vöðvum, líkt og bakverkur, verkir í hálsi og vöðvaverkir.
5. Vandamál með svefn; erfitt að sofna, slitróttur svefn og að vakna fyrir allar aldir.
6. Einkenni frá stoðkerfi, brauðfætur og slappleiki.
7. Einkenni frá miðtaugakerfinu, yfirlið og skjálfti.

Einkenni þessi voru borin saman við þau einkenni sem tilheyra kvíðaröskunum.

Niðurstöðurnar urðu þær að einkennin í flokki 1) og 5) samræmast einkennum áfallastreituröskunar. Í kjölfar þáttgreiningarinnar gerðu höfundarnir rannsókn í Svíþjóð. Fyrstu 64 einstaklingarnir sem sóttu einkarekna endurhæfingarstöð sem sérhæfð var til að aðstoða þolendur eineltis, voru rannsakaðir ítarlega með tilliti til áfallastreituröskunar. Þeir voru spurðir ítarlega út í eineltið auk þess sem þeir fóru allir í gegnum átta margvíslega spurningalista, sem hver fyrir sig gegndi sérstöku hlutverki í að mæla og greina hin ýmsu einkenni og áhættuþætti, þar á meðal þunglyndi og áfallastreituröskun. Niðurstöðurnar sýndu að 59 af 64 voru með áfallastreituröskun og fimm höfðu kulnað í starfi. Þegar þessar niðurstöður voru skoðaðar með tilliti til niðurstaðna rannsókna á hópum á borð við vagnstjóra sem ekið höfðu yfir manneskjur, sem lagst höfðu á teinana eða verið komið fyrir þar, kom í ljós að hærra hlutfall þolenda eineltis glímir við áfallastreituröskun heldur en vagnstjórar. Telja höfundar að ástæðuna megi að hluta til rekja til þess að einelti stendur oftast yfir í langan tíma (Leymann og Gustafson, 1996).

Einelti og svefntruflanir

Rannsóknir hafa bent til þess að samhengi er á milli vinnustaðaeineltis og svefntruflana og hafa tengslin verið rannsökuð sérstaklega (Guðbjörg L. Rafnsdóttir og Kristinn Tómasson, 2004; Leymann og Gustafson 1996). Með svefntruflunum er hér átt við þegar einstaklingur á erfitt með að sofna og á erfitt með að sofna aftur ef hann vaknar upp um miðja nótt. Rannsókn frá Frakklandi leiddi í ljós að tengslin milli eineltis og svefntruflana eru sterk. Niðurstöður hennar sýndu að með auknu einelti aukast líkurnar á svefntruflunum, þá sérstaklega á meðal kvenna. Jafnframt kom í ljós að því oftast sem einelti á sér stað því meiri hætta er á að þolandinn glími við svefntruflanir. Þá var einnig áhættuþáttur að vera vitni að einelti í vinnunni (Niedhammer, David, Degioanni, Drummond og Philip, 2009).

Svefntruflanir til lengri tíma geta haft afleiðingar í för með sér, þar á meðal er minni framleiðni einstaklingsins, lakari vitræn frammistaða og aukinnar líkur á að lenda í slysum (Stuart, 2005).

Einelti og þunglyndi

Þunglyndi er geðsjúkdómur sem getur verið alvarlegur. Einkenni þunglyndis geta verið mörg, má þar nefna reiði, leiða, sinnuleysi og biturleika ásamt ýmsum líkamlegum einkennum á borð við kvið- og bakverki, hægðatregðu, svefnleysi og ógleði (Stuart, 2005).

Niðurstöður rannsókna hafa gefið vísbendingar um að þunglyndi tengist einelti á vinnustað. Frönsk rannsókn leiddi í ljós að sterk tengsl eru á milli eineltis og einkenna þunglyndis. Reyndust um 60% þolenda eineltis á vinnustað hafa þunglyndiseinkenni. Eru tengslin áþekkt tengslum eineltis við svefntruflanir, það er að segja því oftast sem eineltið

á sér stað því meiri hættu er á einkennum þunglyndis (Niedhammer, David og Degioanni, 2006).

Því hefur verið haldið fram að þolendur fremji jafnvel sjálfsvíg vegna eineltis. Tilraunir hafa verið gerðar til að rannsaka hvort sjálfsvíg geti verið bein afleiðing af einelti en þær hafa ekki borið árangur og einungis sýnt fram á að sjaldnast liggur aðeins ein ástæða að baki þess að fólk fremur sjálfsvíg (Rayner, Hoel og Cooper, 2002).

Líkamlegar afleiðingar

Hugmyndafræðingar hafa í gegnum tíðina haldið því fram að samband sé milli hugar og líkama. Það er grunnurinn að hugmyndafræðinni um heilræna sýn á manneskjuna. Á því byggja einnig hugmyndir um að sálræn vanlíðan hafi áhrif á líkamlega líðan og öfugt. Þá eru sálvefræn einkenni vel þekkt en það eru líkamleg einkenni sem fram koma þegar sálræn vanlíðan er mikil. Sem dæmi um sálvefræn einkenni má nefna höfuðverki, háþrýsting, brjóstverk, liðagigt, verkir í mjóbaki, oföndun, asmi, lystarstol, magasár, offita og ofvirkur skjaldkirtill (Stuart, 2005). Afleiðingar eineltis á vinnustöðum geta því verið líkamlegar, þó ofbeldið sé oftast andlegt, (Salin, 2003) og hafa rannsóknir sýnt jákvæð tengsl á milli eineltis og líkamlegra einkenna (Djurkovic, McCormack og Casimir, 2004). Þá hafa rannsóknir gefið til kynna að konur verði frekar fyrir neikvæðum áhrifum eineltis og kvarti frekar um sálvefræn einkenni en karlmenn (Rayner, Hoel og Cooper, 2002).

Í viðamikilli rannsókn sem gerð var í Bretlandi reyndust vera sterkari tengsl milli karlkyns þolenda eineltis og líkamlegra afleiðinga, heldur en á milli kvenkyns þolenda og líkamlegra afleiðinga. Voru þetta nokkuð óvæntar niðurstöður að mati rannsakenda þar sem konur eru að jafnaði taldar líklegri til að tjá veikindi eða lasleika, en karlmenn. Hefur það verið útskýrt þannig að meira álag er gjarnan á konum vegna heimilis og fjölskyldu (Hoel, Faragher og Cooper, 2004).

Þegar lítið er aftur á þáttgreiningu Leymann og Gustafson (1996) má finna þar líkamleg einkenni sem fórnarlömb eineltis hafa tjáð. Það eru einkenni eins og niðurgangur, kviðverkir, uppköst, brjóstverkir, svítakóf, munnþurrkur, áberandir/þungur hjartsláttur, verkir í baki og hálsi og skjálfti.

Rannsókn sem gerð var í Finnlandi árið 1998, á meðal um 11.000 starfsmanna sjúkrahúsa, var ætlað að rannsaka fylgni milli annars vegar eineltis og þunglyndis og hins vegar eineltis og hjarta- og æðasjúkdóma. Fylgnin milli eineltis og þunglyndis var skýr og sterk. Rannsóknin gaf til kynna að því lengur sem einelti varir, því meiri hættu er á því að fórnarlömb upplifi þunglyndi. Þá fannst einnig fylgni á milli langvarandi eineltis (meira en tvö ár) og aukinnar hættu á hjarta- og æðasjúkdómum. Þó var hægt að rekja hluta ástæðunnar á aukinni hættu hjarta- og æðasjúkdóma til líkamsþyngdarstuðuls sem var örlítið hærri hjá fórnarlömbum eineltis heldur en öðrum starfsmönnum (Kivimäki o.fl. 2003).

Samkvæmt rannsókn sem gerð var á meðal starfsfólks sjúkrahúsa; lækna, hjúkrunarfræðinga og fleiri stétta, eru þolendur eineltis rúmlega fjórfalt líklegri til að þjást af vefjagigt en þeir sem ekki eru lagðir í einelti, en vefjagigt er langvinnur sjúkdómur. Þrátt fyrir að leiðrétt sé fyrir öðrum áhættuþáttum vefjagigtar á borð við kyn, aldur, ofþyngd, reykingum og launum aukast líkurnar á vefjagigt (Kivimäki o. fl. 2004). Sjúklingar með vefjagigt sem einnig hafa áfallastreitueinkenni mælast með meiri sársauka og vanlíðan en vefjagigtarsjúklingar sem ekki mælast með áfallastreitueinkenni (Sherman, Turk og Okifuji, 2000).

Sálvefrænu einkennin; niðurgangur, kviðverkir, uppköst, brjóstverkir, svítakóf og svo framvegis, eru líkleg til að minnka og hugsanlega hverfa þegar álaginu léttir (Stuart, 2005).

Hvað er hægt að gera?

Einelti á vinnustöðum hefur ekki eingöngu afleiðingar og áhrif á starfsmenn fyrirtækisins, heldur hefur það einnig í för með sér aukinn kostnað fyrir fyrirtækið. Einelti er talið tengjast aukinni starfsmannaveltu, meiri fjarveru starfsmanna, minni skuldbindingu þeirra við fyrirtækið og minni framleiðni. Það þjónar því hagsmunum beggja aðila að uppræta og/eða koma í veg fyrir einelti (Salin, 2003). Yfirmenn þurfa að finna leið til að draga úr ófagmannlegri hegðun á vinnustað, svo sem einelti. Óásættanleg hegðun starfsmanna hættir að jafnaði ekki af sjálfu sér, og heldur áfram að stigvaxa og þróast ef ekkert er að gert (Cleary, Hunt, Walter og Robertson, 2009).

Rannsóknir hafa sýnt að ef yfirmaður hunsar þau átök sem þrífast meðal starfsmanna hans, eru miklar líkur á að þau aukist og stigmagnist (Leymann, 1996). Það er á ábyrgð þess sem stjórnar að loka ekki augunum gagnvart því sem gerist á vinnustað hans og sömuleiðis að viðurkenna ef afbrigðileg hegðun á sér stað til að geta haft stjórn á því sem gerist á vinnustaðnum. Við það skapast ákveðin menning á vinnustaðnum þar sem starfsmönnum er gert ljóst að slík hegðun er ekki liðin (Heames og Harvey, 2006). Á vinnustöðum þar sem ekki er tekið á þeim þáttum sem þarf til að starfsumhverfi sé þannig að allir starfsmenn njóti sín, fara starfsmenn gjarnan út í samfélagið og ræða það sem gerist innan veggja fyrirtækisins og hefur það áhrif á samfélagið sem og fyrirtækið (Salin, 2003). Það má líta svo á að fyrirtækið hafi skyldum að gegna gagnvart starfsfólki sínu og samfélaginu að líða ekki einelti (Heames og Harvey, 2006).

Ýmislegt hefur verið lagt til að gert verði í baráttunni við einelti. Til dæmis að yfirmenn fari á ráðstefnur þar sem þeir fá þjálfun í að fylgjast með og draga úr einelti og öðlast einnig skilning á sambandinu á milli ágreinings, eineltis og neikvæðra tilfinninga. Aðrir hafa lagt til að yfirmenn tileinki sér samúðarfullan og umhyggjusaman

stjórnunarstíl, og að þeir noti tilfinningagreind. Á þeim vinnustöðum þar sem yfirmenn eru þjálfaðir í að koma auga á og skynja aukna spennu í andrúmsloftinu, sem tilkomin er vegna ágreinings milli starfsmanna, eru auknar líkur á að gripið sé inn í áður en einelti verður vandamál. Þar sem einelti tekur tíma að þróast getur skapast tímabil þar sem möguleiki er á inngrípum áður en komið er í óefni. Mistakist yfirmönnum að skynja hvað er í aðsigi, getur ágreiningurinn náð að þróast í einelti og er þá gjarnan erfitt að eiga við það (MacIntosh, 2006).

Þá hefur verið bent á margt sem einstaklingar er verða fyrir einelti geri. Þegar einstaklingurinn hefur fyrir það fyrsta gert sér grein fyrir því að hann er þolandi eineltis gæti hann þurft tíma til að átta sig vel á því sem er í gangi og þeim aðstæðum sem hann stendur frammi fyrir. Ætla má að markmiðið sé að hann haldi vinnunni og eineltið hætti svo lífið geti haldið sínum vanagang. Mælt er með því að fórnarlömb íhugi framhaldið vel og geri upp við sig til hvers þau ætlist; til að mynda finnst sumum mikilvægt að fá afsökunarbeiðni á meðan aðrir vilja ná fram hefndum (Rayner, Hoel og Cooper, 2002).

Að deila ábyrgðinni

Ákveðinni aðferð hefur verið lýst, sem byggir á því að endurbyggja félagsleg sambönd og að beina athyglinni frá orsök og refsingu, að því að bæta ástandið. Aðferðin kallast styrkjandi réttlæti (e. restorative justice) og snýst um að gerendur í eineltismálum komi auga á og takist á virkan hátt á við þann skaða sem orðinn er og reyna að kippa hlutunum í liðinn. Með þessum hætti má freista þess að þeir gerendur eineltis sem að málinu koma viðurkenni það sem þeir gerðu rangt og beri þannig ábyrgð á að bæta sig í framtíðinni. Tvær aðferðir eru mögulegar í þessu samhengi. Hægt er að mynda hóp þar sem einstaklingar eru gerðir ábyrgir fyrir gjörðum sínum og þeim skaða sem af þeim hefur hlotist. Er þetta gert á þann hátt að einstaklingarnir upplifi stuðning og öryggi innan hópsins. Hugsunin á bakvið hópana er sú að hver einstaklingur innan hans beri ábyrgð

gagnvart velferð þolandans. Einstaklingarnir ræða saman og geta samræðurnar dregið saman áhyggjuefni og vandamál tengt einelti og þannig reynt að komast að sameiginlegum lausnum. Þegar starfsmönnum er öllum gert ljóst að hegðun á borð við einelti er ekki liðin, án þess að vegið sé að mannorði gerandans eða hann látinn sæta maklegum málagjöldum, geta þeir í framtíðinni tekið ábyrgð og brugðist við á skynsaman og ábyrgan hátt. Hin aðferðin er mun formlegri. Þá hittir þolandinn og stuðningsaðilar þess gerandann og stuðningsaðila hans, á fundi með hlutlausum aðila. Miðar þetta að því að hlutaðeigandi aðilar komist að samkomulagi um hugsanlegar skaðabætur, eða hvernig beri að hegða sér í framtíðinni (Hutchinson, 2009).

Hvað segja fórnarlömbin?

Í eigindlegri rannsókn sem gerð var í Kanada var notuð rannsóknaraðferð sem byggir á lærdóms hópum (e. learning circles). Einstaklingum var raðað í fimm til átta manna hópa eftir sameiginlegri reynslu og snérist rannsóknin um að hópmeðlimir myndu deila reynslu sinni. Þátttakendur rannsóknarinnar höfðu allir orðið fyrir einelti á vinnustað og höfðu flestir skoðun á því hvernig ætti að taka á, draga úr eða útrýma einelti á vinnustöðum. Við greiningu niðurstaðna var tillögum þeirra skipt niður í fimm stig:

1. Persónulegt stig: Það sem einstaklingurinn getur sjálfur gert til að bregðast við eineltinu. Miðar að því að höndla ástandið og hugsa um heilsuna. Þátttakendur nefndu viðbrögð sem hægt var að skipta í formleg (t.d. formleg kvörtun, leita til stéttafélags), óformleg (t.d. að skrá öll atvik hjá sér, halda dagbók) og almenn (t.d. sjálfshvatning með jákvæðum athugasemdum til sjálfs sín).
2. Hóp stig: Snýst um að samstarfsfólk standi saman gegn einelti, og sýni þannig stuðning við þann sem fyrir eineltinu verður. Gerandinn áttar sig þá á því að hann er jafnvel kominn í minnihluta. Þessari aðferð hefur verið lýst

sem áhrifaríkri leið til að leysa upp og stöðva þann vítahring sem einelti getur verið.

3. Kerfis stig: Með kerfis stigi er átt við að stjórn fyrirtækis leitist við að skapa jákvætt og tilhlýðilegt andrúmsloft til að starfa í. Lögð er áhersla á að virðing sé grundvöllur allra samskipta sem fram fara milli starfsmanna og skjólstaðinga fyrirtækisins. Einnig mætti veita störfum starfsmanna viðurkenningu, hafa umbunakerfi, og meta þann fjölbreytileika sem starfsmenn hafa uppá að bjóða.
4. Almennings stig: Gera þarf almenningi ljóst að einelti á vinnustöðum er alvarlegt vandamál sem finnst víða. Það þarf að upplýsa almenning um hvernig megi koma auga á einelti, hver áhrifin geta verið og hvað megi gera til að takast á við það. Þátttakendur rannsóknarinnar lögðu til almenningsfræðslu sem skref í rétta átt að aukinni þekkingu almennings.
5. Stjórnsýslu stig: Þátttakendum fannst að stjórnvöld þyrftu að setja fram skýrar reglur og stefnur varðandi vinnustaðaeinelti. Þau töldu að löggjöfin væri vissulega til, en það vantaði að framfylgja henni (MacIntosh, 2006).

Á Íslandi

Eins og fram hefur komið eru í gildi lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum, nr. 46/1980, eða svokölluð vinnuverndarlög, á Íslandi. Út frá þeim lögum er reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustað, nr. 1000/2004, komin. Reglugerðin er ítarleg og kveður meðal annars á um skyldur atvinnurekanda og hver viðbrögð við upplýsingum um einelti eiga að vera. Í 4. gr. reglugerðarinnar sem fjallar um skyldur atvinnurekanda, er kveðið á um að skipuleggja eigi vinnu með tilliti til þess að dregið sé úr hættu á að aðstæður skapist sem leitt geti til eineltis. Jafnframt kemur þar fram að atvinnurekanda ber að gera starfsfólki sínu ljóst að einelti á vinnustað er óheimilt.

Fimmta grein reglugerðarinnar fjallar um áhættumat og forvarnir og 6.gr. hennar kveður á um tilkynningaskyldu starfsmanns og viðbrögð atvinnurekanda.

Hér á landi höfum við einnig Vinnueftirlitið sem hægt er að leita til ef eineltismál koma upp á vinnustað. Vinnueftirlitinu ber skylda til að gæta þess að lögum um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustað sé fylgt, meðal annars með því að aðgæta hvort atvinnurekandi hafi gert áhættumat, og metið með því aðstæður í vinnuumhverfinu sem leitt geta til eineltis. Einnig ber atvinnurekanda að gera áætlun um forvarnir (Vinnueftirlit ríkisins, e.d. a). Samkvæmt 5. gr. vinnuverndarlaga eiga starfsmenn fyrirtækja, þar sem starfsmenn eru fleiri en tíu, að kjósa sér öryggistrúnaðarmann sem jafnframt er þá vinnuverndarfulltrúi, samkvæmt skilgreiningu á vinnuverndarfulltrúa í b. lið 3. gr. reglugerðar um aðgerðir gegn einelti á vinnustað. Vinnuverndarfulltrúi aðstoðar yfirmenn við gerð áhættumats og áætlun um forvarnir, samkvæmt 5. gr. reglugerðarinnar, auk þess sem hann metur aðstæður þegar upp koma eineltismál í samvinnu við atvinnurekanda, samkvæmt 7. gr. hennar.

Þeir starfsmenn fyrirtækis sem verða vitni að einelti, ber lagaleg skylda, samkvæmt 6.gr. reglugerðar um aðgerðir gegn einelti á vinnustað, til að tilkynna slíkt til atvinnurekanda eða vinnuverndarfulltrúa staðarins, og vera tilbúinn að skýra mál sitt ef þarf. Samkvæmt 7.gr. skal atvinnurekandi bregðast eins fljótt við og auðið er, til dæmis með því að meta aðstæður í vinnunni og nýta sér jafnvel utanaðkomandi ráðgjafa ef með þarf.

Niðurstöður

Skoðun á fyrirbærinu einelti leiddi margt áhugavert í ljós. Einelti er stendurtekin og þrálát fjandsamleg hegðun sem ætluð er til að valda vanlíðan hjá þeim sem fyrir því verður. Sanngjarnt er að skilgreina hegðun sem árás ef þolandinn skilur hana sem svo að henni hafi verið ætlað að skaða (Aquino og Thau, 2009). Á Íslandi eru í gildi lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum sem ætlað er að tryggja öruggt starfsumhverfi, þá er einnig í gildi reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustöðum.

Rannsóknir benda til að 4-10% vinnuafls í Evrópu verði fyrir einelti (Moreno-Jiménes, Rodríguez-Munos, Pastor, Sanz-Vergel og Garrosa, 2009) og hefur íslensk rannsókn gefið vísbendingar um að tíðnin geti verið um 8% hér á landi (Guðbjörg L. Rafnsdóttir og Kristinn Tómasson, 2004).

Einelti er ferli sem getur birst með mismunandi hætti og bent hefur verið á að eftir því sem árekstrar standa yfir í lengri tíma, þeim mun oftar verða þolendur fyrir árásum (Einarsen og Skogstad, 1996). Í eineltis ferlinu eru ýmsar ástæður sem fléttast saman. Má þar nefna gerendur (Rayner, Hoel og Cooper, 2002), starfsumhverfi, þar sem stjórnunarþættir og skipulag spila stórt hlutverk (Leymann, 1996) og ákveðna líðan sem þolendur eru líklegri en aðrir til að sýna (Aquino og Thau, 2009; Heames og Harvey, 2006).

Niðurstöður fjölmargra rannsókna hafa leitt í ljós að einelti hefur margvíslegar afleiðingar. Geta þær afleiðingar bæði verið af sálrænum og líkamlegum toga. Áfallastreitu-röskun, þunglyndi og kvíði eru meðal algengustu heilsufarsafleiðinga sem skráðar eru (Naime, 2003) og fylgja svefntruflanir þar á eftir. Þolendur eineltis hafa einnig kvartað yfir líkamlegri vanlíðan á borð við kviðverki, uppköst, brjóstverkir,

svitakóf og munnþurrkur (Leymann og Gustafson, 1996) auk þess sem þeir eru um fjórfalt líklegri til að þjást af vefjagigt (Kivimäki o. fl. 2003).

Erfitt getur reynst að eiga við einelti þegar það er orðið að vandamáli en það þjónar hagsmunum beggja aðila að vinna bug á því (Salin, 2003). Lagt hefur verið til að samstarfsmenn sýni samstöðu með þolanda svo að gerandinn átti sig á að hann er í minnihluta, að stjórnendur fari á ráðstefnur þar sem þeir fá þjálfun í að koma auga á og uppræta einelti eða að yfirmenn tileinki sér samúðarfullan og umhyggjusaman stjórnunarstíl þar sem virðing í samskiptum er í hávegum höfð (MacIntosh, 2006). Á Íslandi höfum við lög og reglugerð til að styðjast við auk þess sem hægt er að leita til Vinnueftirlitsins til að fá aðstoð og leiðbeiningar um hvernig skuli framfylgja lögnum (Vinnueftirlitið, e.d.a).

Umræður

Tilgangur þessarar fræðilegu úttektar er að skoða einelti á vinnustöðum, varpa ljósi á hvað það er, hversu alvarlegt það er, hvaða afleiðingar það hefur og hvaða skref er hægt að taka til að berjast gegn vandanum. Einelti er neikvæð hegðun í garð einstaklings, í óþökk þess sem fyrir því verður og veldur honum vanlíðan (Salin, 2003). Það virðist einungis vera Heinz Leymann (1996) sem tiltekur sérstakan tímaramma í skilgreiningu sinni en hann setur fram að einelti þurfi að eiga sér stað einu sinni í viku í að minnsta kosti sex mánuði, en aðrir virtir fræðimenn virðast ekki festa sig við slíkan tímaramma heldur beina athyglinni að því að eineltið þurfi að vera viðvarandi (Einarsen, 2000). Í skilgreiningu eineltis í a-lið 3. gr. reglugerðar um aðgerðir gegn einelti á vinnustað er hvergi tekið fram að einelti þurfi að standa yfir í ákveðinn tíma, en þar er nefnt að háttsemin sé síendurtekin og hafa skal í huga að hagsmunaárekstur og skoðanaágreiningur flokkast ekki sem einelti. Stök atvik, eins og til dæmis að fá ekki stöðuhækkun, flokkast ekki heldur sem einelti.

Sumir fræðimenn fjalla um einelti út frá því að ekki sé um einelti að ræða nema þolandinn sjálfur upplifi það þannig, það er að segja að þetta er túlkunaratriði þolandans; það er hans að ákveða hvaða hegðun hann umber gagnvart sjálfum sér (Aquino og Thau, 2009). Því er ekki úr vegi að íhuga að það sem einum gæti þótt vera góðlátlegt grín gæti annar túlkað sem árásir í sinn garð. Þannig er ekki öruggt að gerandinn átti sig á að hann sé gerandi í einelti, það er að segja að þolandinn upplifi að hann sé lagður í einelti á meðan gerandinn heldur að um góðlátlegt grín sé að ræða.

Misjafnt er hvernig einelti birtist og hreinlega ekki heldur víst hvort þolandi átti sig strax á því hvað er um að vera (Rayner, Hoel og Cooper, 2002). Sem dæmi um birtingarmyndir má nefna niðurlægjandi framkomu, stríðni, kúgun, líkamleg og/eða

félagsleg einangrun (Djurkovic, McCormac og Casimir, 2005), að bera út orðróm eða að leyndu upplýsingum en líkamlegt ofbeldi er sjaldgæft (Salin, 2003).

Einelti á vinnustöðum virðist vera nokkuð vel rannsakað en mismunandi rannsóknaraðferðum er beitt sem getur gert samanburð erfiðan. Rannsóknir hafa bent til þess að einelti sé nokkuð algengt eða jafnvel um 4-10% í Evrópu (Moreno-Jiménes, Rodríguez-Munos, Pastor, Sanz-Vergel og Garrosa, 2009). Það er misjafnt eftir því hvernig einelti er rannsakað, hvaða tíðnitölur sjást. Í rannsókn frá Bretlandi þar sem þátttakendur voru spurðir um einelti síðustu tvö árin, reyndist tíðnin vera um 40% (Tehrani, 2004).

Fræðimenn hafa rannsakað þætti sem snúið geta að ástæðum eineltis. Einelti er ferli þar sem ýmsar ástæður fléttast saman en flestir fræðimenn á þessu sviði virðast hallast að því að starfsumhverfið sé stærsti áhættuþátturinn. Þó hefur einnig verið bent á að þolendur eineltis hafi aukna tilhneigingu til að sýna ákveðna líðan og jafnvel persónuleikaeinkenni sem síður finnast hjá þeim sem ekki verða fyrir einelti. Má þar nefna undirgefni og samviskusemi sem dæmi (Coyne, Seigne og Randall, 2000).

Ákveðin líðan virðist vera algengari á meðal þolenda eineltis en annarra, til dæmis að vera reiður, haldinn ótta eða vera kvíðinn (Aquino og Thau, 2009). Í þessu samhengi má nefna hugtakið neikvæða hluttekningu sem vísar til þess að einstaklingur hafi ríka tilhneigingu til þess að upplifa neikvæðar tilfinningar og þannig veita því neikvæða í umhverfinu mikla athygli og er jafnvel ekki hamingjusamur með líf sitt (Aquino og Thau, 2009; Heames og Harvey, 2006). Það hefur þó ekki verið hægt að finna út hvort þessir þættir séu hænan eða eggid í þessu sambandi. Ekki er ólíklegt að það sem á undan er talið gæti einnig verið afleiðingar eineltis; þegar rannsóknirnar eiga sér stað hafa jú þolendurnir orðið fyrir eineltinu og því ekki útilokað að um afleiðingar eineltis sé að ræða. Það sama er hægt að segja um starfs-umhverfið. Rannsóknir hafa bent til þess að streituvaldar á vinnustað og skaðandi leiðtogahættir séu þættir sem sterklega tengjast

einelti á vinnustöðum (Hauge, Skogstad og Einarsen, 2007) en varla er hægt að fullyrða um að þetta séu orsakir frekar en afleiðingar þar sem rannsókn frá Þýskalandi til dæmis benti til þess að neikvæð starfsskilyrði geti verið afleiðing eineltis (Zapf, 1999). Að öllum líkindum er einelti því samspil umhverfis og einstaklinga þar sem erfitt er að segja til um í hvora áttina ferli orsakar og afleiðingar stefnir. Vert er að veita því athygli að ein af birtingarmyndum eineltis, að leyna viðkomandi upplýsingum, getur jafnframt túlkast sem samskiptavandamál og flokkast þá einnig með áhættuþáttum í starfsumhverfinu (Zapf, 1999). Álag í starfsumhverfi er einnig þekktur áhættuþáttur eineltis (Hauge, Skogstad og Einarsen, 2007) en streita af völdum álags er jafnframt þekkt sem afleiðing eineltis (Vartia, 2001), það er að þolendur eineltis upplifa miklið álag. Má því segja að þegar þannig er í pottinn búið upplifi þolendur eineltis tvöfalt álag, starfstengt og persónulegt. Það er svo því miður þekkt að þolendur eineltis eru frekar látnir hætta, eða kjósa sjálfir að hætta hjá fyrirtækinu, heldur en gerendur (Zapf, 1999).

Það er ekki orðum aukið að einelti hafi áhrif á líðan og heilsu. Langvarandi álag getur haft sálrænar og líkamlegar afleiðingar í för með sér. Áfallastreituröskun, þunglyndi og kvíði eru meðal algengustu heilsufarsafleiðinga sem skráðar eru meðal þolenda eineltis (Naime, 2003) en einnig hafa rannsóknir leitt í ljós að ýmis sálvefræn einkenni geta einnig verið afleiðing eineltis. Sem dæmi um slík einkenni má nefna kviðverki, uppköst, brjóstverki og svitakóf (Leymann og Gustafson, 1996), auk þess sem rannsóknir hafa bent til þess að hjarta- og æðasjúkdómar geti einnig verið afleiðing (Kivimäki o. fl. 2003) og þolendur eineltis geta verið fjórfalt líklegri til að fá vefjagigt (Kivimäki o. fl. 2004). Það liggur ekki í augum uppi þegar byrjað er að skoða einelti að áfallastreituröskun sé svo algeng afleiðing eins og raun ber vitni, en að vel athuguðu máli er það ekki svo galið. Sérstaklega þegar höfð er í huga hugmyndin um að ein af ástæðunum fyrir því að einelti hefur þær afleiðingar sem lýst hefur verið geti verið sú að

trú einstaklingsins á ósæranleika sinn og trúin á hinn sanngjarna heim, þar sem fólk fær það sem það verðskuldar og verðskuldar það sem það fær, hrynja til grunna (Matthiesen og Einarsen, 2004). Það hljómar rökrétt því öll lífum við í samræmi við okkar trú og gildismat. Því er augljóst að ef þær hugmyndir sem við lífum eftir hrynja þegar brotið er á þeim, upplifum við að heimurinn er ekki sanngjarn, við erum ekki ósæranleg og þurfum því að endurskilgreina margt í okkar trú og hugsun.

Hvað þunglyndi og svefntruflanir varða er rétt að hafa í huga að svefntruflanir geta verið einkenni þunglyndis og að þunglyndi getur verið afleiðing svefnleysis (Stuart, 2005). Ekki má líta framhjá því að það eru ekki eingöngu þolendur eineltis sem tjá andlega vanlíðan og álag heldur líka þeir sem verða vitni að athæfinu (Vartia, 2001). Með allt þetta, sem að ofan greinir, í huga er vert að skoða þann möguleika að skima fyrir vinnustaðaeinelti sem gæti haft töluverðan ávinning í för með sér (Rayner, Hoel og Cooper, 2002). Þar gæti heilbrigðisstarfsfólk komið inni, sérstaklega á heilsugæslustöðvum. Það alls ekki óalgengt að einstaklingar leiti á náðir lækna eða annars heilbrigðisstarfsfólks með eitthvað af þeim líkamlegu einkennum sem hér hafa verið nefnd, en orsakir þeirra finnast ekki við hefðbundnar rannsóknir (Stuart, 2005). Er þá ekki úr vegi að spyrja viðkomandi um andlega líðan og streitu á vinnustað.

Það gildir í þessu eins og svo mörgu að það verður að byrja á því að viðurkenna vandann og komast svo að rótum hans til að hægt sé að uppræta hann. Því er mikilvægt að yfirmenn loki ekki augunum heldu galopni þau frekar og ráðist skipulega að rótinni, þegar eineltismál hefur komið upp. Ekki eru til margar rannsóknir til að styðjast við í þessum efnum en á Íslandi eru í gildi lög og reglugerðir; lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustað (nr. 46/1980), reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustað (nr. 1000/2004) og reglugerð um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum (nr. 920/2006). Í 6. gr. reglugerðar um aðgerðir gegn einelti á vinnustað er fjallað um

tilkynningaskyldu starfsmanns sem verður fyrir einelti, eða verður vitni að slíku, til atvinnurekanda, öryggisnefndar eða vinnuverndarfulltrúa vinnustaðarins til að hægt sé að bregðast við vandanum á viðeigandi hátt og unnt sé að leita uppbyggilegra leiða til að vinna á vandanum. Í 7. gr. sömu reglugerðar er kveðið á um viðbrögð atvinnurekanda. Hann er ábyrgur fyrir vinnuvernd á vinnustaðnum og skal bregðast skjótt við og stuðla að farsælli lausn. Vinnueftirlitinu ber skylda til að fylgjast með að lögum á vettvangi vinnuverndar sé framfylgt, í því getur falist að sjá til þess að vinnuveitandi grípi til aðgerða eða úrbóta varðandi eineltið (Vinnueftirlitið, e.d. b). Hafa skal í huga að nokkuð algengt er að yfirmenn séu gerendur í eineltismálum (Tehrani, 2004) og því vandast oft málín þegar kemur að því að viðurkenna vandann og taka á honum.

Þegar á heildina er litið má sjá að það getur reynst þolendum eineltis bæði erfitt og dýrkeypt að verða fyrir einelti. Gott er að hafa í huga að full vinnuvika er 40 klukkustundir og vinna margir meira en það. Því er nokkuð ljóst að mikilvægt er að líða vel í vinnunni.

Lokaorð

Samantektin hér að framan sýnir að einelti á vinnustöðum er síendurtekin, þrálát neikvæð hegðun sem veldur þolandanum vanlíðan. Ýmsar ástæður geta legið að baki eineltinu og ber þar helst að nefna starfsumhverfið. Einelti á vinnustöðum hefur mikil áhrif á líðan og heilsu þeirra sem fyrir því verða og því er mjög mikilvægt að leiða sé leitað í baráttunni gegn því. Af niðurstöðunum má álykta að einelti sé nokkuð víðtækt vandamál sem vert er að takast á við til að koma í veg fyrir að sífellt fleiri þolendur bætist í hópinn. Fáar rannsóknir hafa verið gerðar á Íslandi sem gerir það að verkum að þekkingargrunnur okkar hér heima er af skornum skammti og því erfitt að átta sig á stöðunni. Þá eru einnig fáar rannsóknir á sviði aðgerða og lausna við einelti til að styðjast við, en gera má ráð fyrir að forvörn sé besta vopnið í baráttunni því oftar en ekki er betra að koma í veg fyrir vandamálið en að uppræta það, sama að hverju það snýr.

Ljóst er að ótal þættir tengjast einelti á vinnustöðum, hvað varðar ástæður, þolendur og gerendur og er þessi fræðilega úttekt á engan hátt tæmandi hvað það varðar. En markmiði verkefnisins er náð ef það verður til þess að vekja lesendur til umhugsunar og viðurkenningar á einelti á vinnustöðum.

Niðurstöður samantektarinnar gefa tilefni til að einelti á vinnustöðum verði betur rannsakað á Íslandi með tilliti til þess hvernig hægt er að bregðast við þessum heilbrigðisvanda.

Heimildaskrá

- Aquino, K. og Thau, S. (2009). Workplace victimization: aggression from the target's perspective. *Annual Review of Psychology*, 60, 717 – 741.
- Björkqvist, K., Österman, K. og Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggression behavior*, 20, 173-184.
- Cleary, M., Hunt, G. E., Walter, G. og Robertson, M. (2009). Dealing with bullying in the workplace, toward zero tolerance. *Journal of Psychosocial Nursing*, 47(12), 34-41.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. og O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Coyne, I., Seigne, E og Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), 335-349.
- Djurkovic, C., McCormack, D. og Casimir, G. (2004). The physical and psychological effects on workplace bullying and their relationship to intention to leave: a test of the psychosomatic and disability hypothesis. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7(4), 469-497.
- Djurkovic, C., McCormack, D. og Casimir, G. (2005). The behavioral reactions of victims to different types of workplace bullying. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 8(4), 439-460.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S. og Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.
- Giorgi, G. (2009). Workplace bullying risk assessment in 12 italian organizations. *International Journal of Workplace Health Management*, 2(1), 34-47.
- Guðbjörg L. Rafnsdóttir og Kristinn Tómasson (2004). Einelti á vinnustað, vinnuskipulag og líðan starfsmanna. *Læknablaðið*, 90, 847-851.

- Hagstofa Íslands. (e.d.). *Hagtölur – laun, tekjur og vinnumarkaður*. Sótt 18. maí 2010 af: <http://hagstofa.is/?PageID=637&src=/temp/Dialog/varval.asp?ma=VIN03101%26ti=Fj%F6ldi+starfandi+eftir+atvinnugreinum%2C+r%EDkisfangi%2C+kyni+og+lands+v%E6%F0um+1998%2D2005%26path=../Database/vinnumarkadur/starfandi/%26lang=3%26units=fj%F6ldi>.
- Hauge, L. J., Skogstad, A. og Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: results of a large representative study. *Work and Stress*, 21(3), 220-242.
- Heames, J. og Harvey, M. (2006). Workplace bullying: a cross-level assessment. *Management Decision*, 44(9), 1214-1230.
- Hoel, H., Fargher, B. og Cooper, C. L. (2004). Bullying is detrimental to health, but not all bullying behaviors are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 367-387.
- Hutchinson, M. (2009). Restorative approaches to workplace bullying, educating nurses towards shared responsibility. *Contemporary Nurse*, 32(1-2), 147-155.
- Kivimäki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J. og Keltikangas-Järvinen (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine*, 60, 779-783.
- Kivimäki, M., Leino-Arjas, P., Virtanen, M., Elovainio, M., Keltikangas-Järvinen, L., Puttonen, S o. fl. (2004). Work stress and incidence of newly diagnosed fibromyalgia prospective cohort study. *Journal of Psychosomatic Research*, 57, 417-422.
- Kozier, B., Erb, G., Berman, A. og Snyder, S.J. (2004). *Fundamentals of Nursing Concepts, Process and Practice* (7.útg.). New Jersey: Prentice Hall.
- Lee, D. (2000). An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review*, 29(5), 593-612.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

- Leymann, H. og Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Lög um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980. Sótt 13. apríl 2010 af: <http://www.althingi.is/lagas/137/1980046.html>.
- MacIntosh, J. (2006). Tackling workplace bullying. *Issues in Mental Health Nursing*, 27, 665-679
- Matthiesen, S. B. og Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 335-356.
- Moreno-Jiménes, B., Rodríguez-Munos, A., Pastor, J. C., Sanz-Vergel, A. I. og Garrosa, E. (2009). The moderating effects of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying. *Personality and Individual Differences*, 46, 359-364.
- Namie, G. M. (2000). *US hostile workplace survey*. Sótt 13. maí 2010 af <http://www.workplacebullying.org/res/N-N-2000.pdf>.
- Namie, G. M. (2003). *The WBI 2003 report on abusive workplaces*. Sótt 13. maí 2010 af <http://www.workplacebullying.org/res/2003results.pdf>.
- Niedhammer, I., David, S., Degioanni, S., Drummond, A. og Philip, P. (2009). Workplace bullying and sleep disturbances: Findings from a large scale cross-sectional survey in the French working population. *Sleep*, 9, 1211-1219.
- Niedhammer, I., David, S. og Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the french working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 61, 251-259.
- Ólafsson, R. F. og Jóhannsdóttir, H. L. (2004). Coping with bullying in the workplace: the effect of gender, age and type of bullying. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 319-333.
- Rayner, C., Hoel, H. og Cooper, C. L. (2002). *Workplace bullying, what we know, who is to blame, and what can we do?* London: Taylor og Francis.

Reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustað nr. 1000/2004. Sótt 2. apríl 2010 af:

http://www.vinnueftirlit.is/vinnueftirlit/upload/files/log_og_reglur/reglur_og_reglugerdir_sem_heyra_undir_vinnuverndarlog/1000_2004_reglugerd_um_adgerdir_gegn_einelti_a_vinnustad.pdf

Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.

Sherman, J., Turk, D. og Okifuji, A. (2000). Prevalence and impact of posttraumatic stress disorder-like symptoms on patients with fibromyalgia syndrome. *The Clinical Journal of Pain*, 16(2), 127-134.

Smith, P. K., Singer, M., Hoel, H. og Cooper, C. L. (2003). Victimization in the school and the workplace: are there any links? *British Journal of Psychology*, 94, 175-188.

Stuart, G. W. (2005). Psychophysiological responses and somatoform and sleep disorders. Í G. W. Stuart og M. T. Laraia (Ritstj.), *Principles and Practice of Psychiatric Nursing*, 8. Útg. (bls. 285-302). St. Louis, Missouri: Mosby Elsevier

Tehrani, N. (2004). Bullying: a source of chronic post traumatic stress? *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 357-366.

Vartia, M. (1996). The sources of bullying – psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.

Vartia, MA-L. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work Environ Health*, 27(1), 63-69.

Vinnueftirlit ríkisins. (e.d. a). *Viðbrögð við einelti og annarri ótilhlýðilegri háttsemi á vinnustað*. Sótt 14. apríl 2010 af <http://www.vinnueftirlit.is/is/gagnabrunnur/einelti/>.

Vinnueftirlit ríkisins. (e.d. b). *Reglugerð um aðgerðir gegn einelti á vinnustað 1000/2004 ásamt greinagerð*. Sótt 2. apríl 2010 af http://www.vinnueftirlit.is/vinnueftirlit/upload/files/log_og_reglur/reglur_og_reglugerdir_sem_heyra_undir_vinnu_vern_darlog/1000_2004_reglugerd_um_adgerdir_gegn_einelti_a_vinnustad.pdf

Zapf, D., Knorz, C. og Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.

Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20:1/2 , 70-85.

Þórdís Elva Þorvaldsdóttir. (2009). *Ofbeldi á Íslandi. Á mannamáli: brotin, dómarnir, aðgerðin og umræðan*. Reykjavík: JPV útgáfa.