



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



*«Ηθική παρενόχληση στους εργαζόμενους του δημόσιου
τομέα και οι συνέπειές της»*

Καπουκάκη Ελένη Α.Μ: ΡΕΡ21016

**Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού
Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.**

Αιγάλεω, 2023



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



**«Ηθική παρενόχληση στους εργαζόμενους του δημόσιου
τομέα και οι συνέπειές της»**

Καπουκάκη Ελένη Α.Μ: ΡΕΡ21016

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Χυζ Αλίνα (ΔΕΠ)
Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

**Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής &
Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.**

Αιγάλεω, 2023



University of West Attica
School of Administration, Economic and Social
Sciences
Department of Accounting & Finance
M.Sc. in Public Economics and Policy



**« *Ethical Harassment in the Public Sector Workplace and Its
Impact on Workers: A Study of Relevant Results* »**

Kapoukaki Eleni R.N.: PEP21016

**Supervisor: Alina Hyz (Ph.d.) Department of Accounting and Finance
University of West Attica**

**Master Thesis submitted to the Dept. of Accounting & Finance of the University of
West Attica in partial fulfilment of the requirements for the degree of M.Sc. in
Public Economics and Policy**

Aigaleo, Greece, 2023



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



Τίτλος εργασίας

«Ηθική παρενόχληση στους εργαζόμενους του δημόσιου τομέα και οι συνέπειές της»

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 28^η Σεπτεμβρίου 2023

Α/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΑΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Αλίνα Χυζ	Καθηνήτοια Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
2	Σπυρίδων Γκούμας	Καθηνητής Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
3	Δημήτριος Σταυρουλάκης	Καθηνητής Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Καπουκάκη Ελένη του Θεοδώρου, με αριθμό μητρώου 21016 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Οικονομική και Πολιτική του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Η Δηλούσα

Καπουκάκη Ελένη



*** Ψηφιακή υπογραφή του επιβλέποντος αν έχει ζητηθεί απαγόρευση πρόσβασης στην εργασία για κάποιο χρονικό διάστημα.**

Στην οικογένειά μου

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου, κυρία Χυζ Αλίνα, για την πολύτιμη καθοδήγηση και υποστήριξή της καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής της διπλωματικής μου εργασίας.

Επίσης, θέλω, από τα βάθη της καρδιάς μου, να ευχαριστήσω την οικογένειά μου και το φιλικό μου περιβάλλον, για την αμέριστη στήριξη, την κατανόηση και την συμπαράστασή τους, τόσο κατά τη διάρκεια συγγραφής της παρούσας εργασίας, όσο και κατά τη διάρκεια ολοκλήρωσης των σπουδών μου.

Ηθική παρενόχληση στους εργαζόμενους του δημόσιου τομέα και οι συνέπειές της

Περίληψη

Το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία επηρεάζει την ψυχική ισορροπία των εργαζομένων και την εύρυθμη λειτουργία των οργανισμών. Για το λόγο αυτό, οι επιστήμονες, τα τελευταία χρόνια, εστιάζουν στη διερεύνησή του. Ακόμα δεν υπάρχει πληθώρα ερευνών, σχετικά με το θέμα. Σκοπός της παρούσας ερευνητικής εργασίας είναι να αναδείξει την πολυπλοκότητα του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία (mobbing), παρουσιάζοντας στους αναγνώστες της βασικές πληροφορίες για την φύση των προβλημάτων αυτών, συμβάλλοντας έτσι στην πολύπλευρη κατανόησή τους. Στην παρούσα μελέτη έλαβε μέρος μια ομάδα εργαζομένων, που αλληλεπιδρά με πολλούς και διαφορετικούς ανθρώπους. Πρόκειται για εργαζόμενους του δημόσιου τομέα. Κατανοούμε ότι η συναναστροφή με πολλούς και διαφορετικούς χαρακτήρες, δεν είναι πάντα εύκολη και απαιτεί υπομονή και καλή διάθεση εκ μέρους των υπαλλήλων. Για να μπορέσουν, λοιπόν, οι εργαζόμενοι να ανταπεξέλθουν στις πιθανές δυσκολίες που θα προκύψουν επιβάλλεται να μη δέχονται επιπλέον ψυχολογική πίεση εκ των έσω. Η παρούσα ερευνητική εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη. Στο πρώτο, μελετάται η θεωρητική τεκμηρίωση του φαινομένου, με μελέτες από την ελληνική και τη διεθνή βιβλιογραφία. Στο δεύτερο -το αμιγώς ερευνητικό- αναλύονται τα ευρήματα, όπως προέκυψαν από τη χορήγηση ερωτηματολογίου προσαρμοσμένου στο συγκεκριμένο εργασιακό πλαίσιο και με βάση τις ανάγκες της παρούσας εργασίας. Στη συνέχεια, το θεωρητικό σχήμα πλαισιώνεται από τα ερευνητικά αποτελέσματα ώστε να παρουσιαστούν τα τελικά συμπεράσματα. Επίσης, δίνονται προτάσεις για μελλοντικές έρευνες που θα ανακύψουν και στο τέλος παρατίθενται οι βιβλιογραφικές παραπομπές και το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε.

Λέξεις – κλειδιά: Ηθική Παρενόχληση, Εργασιακό περιβάλλον, Θύτης - Θύμα, Αιτίες –Συνέπειες του mobbing, νομοθετικό πλαίσιο για την ηθική παρενόχληση.

Ethical Harassment in the Public Sector Workplace and Its Impact on Workers: A Study of Relevant Results

Abstract

The phenomenon of ethical harassment in the workplace affects the psychological well-being of employees and the smooth functioning of organizations. Consequently, in recent years, researchers have focused on investigating this phenomenon. Despite the scarcity of research on the topic, the aim of this present research thesis is to shed light on the complexity of ethical harassment in the workplace (commonly known as mobbing), providing readers with essential information regarding the nature of these problems and contributing to their comprehensive understanding.

A group of employees from the public sector participated in the present study, as they interact with numerous individuals of diverse backgrounds. We understand that dealing with a multitude of diverse characters is not always easy and requires patience and a positive attitude from employees. Therefore, for employees to cope with potential difficulties that may arise, it is imperative that they do not endure additional psychological pressure from within.

This research thesis is divided into two parts. The first part examines the theoretical substantiation of the phenomenon, drawing upon studies from Greek and international literature. The second part, which is purely research-oriented, analyzes the findings obtained through the administration of a questionnaire tailored to the specific work context and the requirements of this research thesis. Subsequently, the theoretical framework is complemented by the research results to present the final conclusions. Moreover, suggestions are provided for future research that may emerge, and the bibliographic references and the questionnaire employed in this study are included at the end.

Keywords: Ethical Harassment, Work Environment, Perpetrator-Victim, Causes-Consequences of Mobbing, Legislative Framework for Ethical Harassment.

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	xiii
Περίληψη	xv
Abstract	xvii
Κατάλογος Πινάκων.....	xxii
Κατάλογος Διαγραμμάτων	xxiii
Εισαγωγή.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	3
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ	3
1.1. Ιστορική Αναδρομή.....	3
1.2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	7
ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	7
2.1. Ορισμοί ηθικής παρενόχλησης.....	7
2.2 Διαφορά του όρου ηθική παρενόχληση από παρεμφερείς έννοιες.....	9
2.3 Μορφές ηθικής παρενόχλησης στην εργασία	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	13
ΣΤΑΔΙΑ & ΤΡΟΠΟΙ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ	13
Η ΘΥΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ	13
3.1 Στάδια της ηθικής παρενόχλησης.....	13
3.1.1 Μοντέλο Heinz Leymann.....	13
3.1.2 Μοντέλο Herald Ege	14
3.1.3 Μοντέλο Einarsen	15
3.1.4 Μοντέλο Leymann	15
3.2. Τρόποι εκδήλωσης της ηθικής παρενόχλησης	16
3.3.Η Θυματοποίηση ως αποτέλεσμα της Ηθικής Παρενόχλησης στον Χώρο Εργασίας και οι κοινωνιολογικές της όψεις	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	19
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΘΥΤΗ - ΘΥΜΑΤΟΣ ΚΑΙ Η ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΣ ΣΧΕΣΗ	19
4.1. Χαρακτηριστικά θύματος-θύτη	19
4.2. Σχέση θύτη-θύματος.....	22

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	25
ΑΙΤΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	25
5.1. Αίτια εμφάνισης της ηθικής παρενόχλησης.....	25
5.2. Ο ρόλος του περιβάλλοντος εργασίας.....	27
5.3 Η σύγχρονη προσέγγιση του mobbing στο παγκοσμιοποιημένο και ψηφιακό εργασιακό περιβάλλον	30
5.4 Οι επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....	35
ΠΡΟΛΗΨΗ & ΜΕΤΡΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ,	35
ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΗ.....	35
6.1. Παρεμβάσεις στο Άτομο	35
6.1.1 Συμβουλευτική-Ψυχοθεραπευτική Παρέμβαση στο Άτομο	36
6.1.2. Παρεμβάσεις στον Οργανισμό	36
6.2 Νομοθετικό πλαίσιο στην Ελλάδα	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7.....	39
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΩΣ ΜΕΣΩ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ	39
7.1 Ορισμός Διαμεσολάβησης	40
7.2 Τα χαρακτηριστικά του διαμεσολαβητή	41
7.3 Οι παράγοντες που επηρεάζουν τη διαμεσολάβηση	42
7.4 Μοντέλα Διαμεσολάβησης και νομικό πλαίσιο	42
7.5 Στάδια διαμεσολάβησης.....	44
7.6 Η διαμεσολάβηση σε περιπτώσεις ηθικής παρενόχλησης στο χώρο της εργασίας.....	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8.....	45
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	45
8.1 Θεωρητικοί στόχοι και ερωτήματα	46
8.2 Ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις.....	46
8.3.Περιγραφή του πληθυσμού της μελέτης	47
8.4. Τα ερευνητικά εργαλεία	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9.....	49
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ	49
9.1. Δημογραφικά στοιχεία	50
9.2. Τρόποι εκδήλωσης της ηθικής παρενόχλησης. Από ποιόν ασκήθηκε σε κάθε περίπτωση (παράρτημα III ερώτηση Α).	56
9.3 Τρόποι Αντίδρασης στην ηθική παρενόχληση (παράρτημα III ερώτηση Β)	59

9.4 Ποσοστό συμμετεχόντων που έχουν ασκήσει κάποια μορφή ηθικής παρενόχλησης και σε ποιον (παράρτημα III ερώτηση Γ).....	59
9.5. Κατάσταση Υγείας και Ποιότητα ζωής.....	61
9.5.1 Κατάσταση Υγείας.....	61
9.5.2 Ποιότητα Ζωής.....	63
9.6 Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας ενός ατόμου που δέχεται ηθική παρενόχληση. ...	64
9.7 Τομείς του δημοσίου και ηθική παρενόχληση	65
9.8 Διαφορές θύτη με θύμα ως χαρακτηριστικά της προσωπικότητας	66
9.9. Συμπεράσματα, περιορισμοί της έρευνας και Προτάσεις	68
9.9.1. Συμπεράσματα	68
9.9.2. Περιορισμοί της μελέτης και προτάσεις αντιμετώπισης και μελλοντικής έρευνας	69
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	71
Ελληνική βιβλιογραφία.....	71
Ξενόγλωσση βιβλιογραφία.....	72
Ηλεκτρονική βιβλιογραφία	77
Εθνική Νομοθεσία	80
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	82
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ.....	84

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 9.1	Δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων	50
Πίνακας 9.2	Στατιστικά μέτρα θέσης για την κατανομή της ηθικής παρενόχλησης.	57
Πίνακας 9.3	Συντελεστές και P-τιμές μιας γραμμικής παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή την ηθική παρενόχληση και ανεξάρτητες μεταβλητές τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου.....	64
Πίνακας 9.4	Ανάλυση διασποράς με εξαρτημένη μεταβλητή την ηθική παρενόχληση και ανεξάρτητη μεταβλητή (ή παράγοντα) τον τομέα του δημοσίου.....	66
Πίνακας 9.5	Μέση τιμή των γενικών χαρακτηριστικών και των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας των συμμετεχόντων.....	67

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 9. 1	Πλήθος συμμετεχόντων ως προς το φύλο.....	52
Διάγραμμα 9. 2	Πλήθος συμμετεχόντων ως προς την οικογενειακή κατάσταση.....	52
Διάγραμμα 9. 3	Πλήθος συμμετεχόντων ως προς την ύπαρξη παιδιών.....	53
Διάγραμμα 9. 4	Πλήθος συμμετεχόντων ως προς την ηλικία.....	53
Διάγραμμα 9. 5	Πλήθος συμμετεχόντων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης.....	54
Διάγραμμα 9. 6	Πλήθος συμμετεχόντων ως προς την εργασιακή θέση.....	54
Διάγραμμα 9. 7	Πλήθος συμμετεχόντων ως προς τον τομέα του δημοσίου στον οποίο ανήκουν.	55
Διάγραμμα 9. 8	Πλήθος συμμετεχόντων ως προς την προϋπηρεσία.....	55
Διάγραμμα 9. 9	Τρόποι εκδήλωσης της ηθικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας.....	56
Διάγραμμα 9. 10	Πλήθος συμμετεχόντων ως προς το ερώτημα από ποιον έχουν υποστεί ηθική παρενόχληση.....	58
Διάγραμμα 9. 11	Τρόποι αντίδρασης στην ηθική παρενόχληση.....	59
Διάγραμμα 9. 12	Πλήθος συμμετεχόντων ως προς το ερώτημα εάν έχουν ασκήσει κάποια μορφή ηθικής παρενόχλησης και σε ποιον.....	60
Διάγραμμα 9. 13	Κατάσταση Υγείας ερωτηθέντων.....	61
Διάγραμμα 9. 14	Κατάσταση υγείας των ερωτηθέντων σε σύγκριση με ένα χρόνο πριν.....	62
Διάγραμμα 9. 15	Επίδραση του κλίματος που επικρατεί στην εργασία, στην ποιότητα ζωής..	63

Εισαγωγή

Ο χώρος εργασίας αποτελεί ένα πεδίο όπου αναπτύσσονται ισχυρές δυναμικές, καθώς σε αυτό αλληλεπιδρούν διαφορετικές προσωπικότητες. Σε συνδυασμό με τα δομικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά του εκάστοτε εργασιακού χώρου, ενδέχεται κάποιες φορές να συνεπικουρήσει, ώστε να αναπτυχθούν δυσλειτουργικές εργασιακές σχέσεις, οι οποίες σε πολλές περιπτώσεις έχουν επιπτώσεις στην επαγγελματική και προσωπική ζωή των εργαζομένων. Μια από τις αιτίες, που μπορεί να προκαλέσει δυσλειτουργία στην εκτέλεση των καθηκόντων στην εργασία είναι η ηθική παρενόχληση ή αλλιώς “mobbing”, που προέρχεται από το αγγλικό ρήμα mob και μεταφράζεται ως επιτίθεμαι, ενοχλώ ή περικυκλώνω. Το θέμα έχει απασχολήσει την επιστημονική κοινότητα και για το λόγο αυτό έχουν γίνει αρκετές έρευνες κυρίως στην Ευρώπη. Σύμφωνα με την Hirigoyen (2002), ηθική παρενόχληση είναι η επαναλαμβανόμενη και καταχρηστική συμπεριφορά που προέρχεται είτε από το εξωτερικό είτε από το εσωτερικό περιβάλλον μιας εταιρείας ή ενός οργανισμού και εκδηλώνεται με λεκτική συμπεριφορά, όπως φράσεις και απειλές ή μη λεκτική συμπεριφορά, όπως χειρονομίες ή κείμενα που αποσκοπούν στην προσβολή της προσωπικότητας και της αξιοπρέπειας του ατόμου. Σε αρκετές περιπτώσεις μπορεί να προκληθεί βλάβη της ψυχολογικής ακεραιότητας ενός εργαζομένου ή οποιουδήποτε άλλου προσώπου, κατά την άσκηση της εργασίας του. Αυτό έχει ως συνέπεια να τίθεται σε κίνδυνο το εργασιακό μέλλον του εργαζομένου ή να δημιουργείται εκφοβιστικό, υποτιμητικό και σε αρκετές περιπτώσεις εχθρικό περιβάλλον, με συνέπεια τη δυσλειτουργία του εργαζομένου. Στόχος της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης και το ποσοστό επίδρασής της στους εργαζόμενους του Δημόσιου τομέα. Η σπουδαιότητα της συγκεκριμένης έρευνας εντοπίζεται στο γεγονός ότι, το φαινόμενο mobbing επηρεάζει την υγεία και την προσωπική ζωή των εργαζομένων και κατά συνέπεια την απόδοσή τους στην εργασία. Σε ένα χώρο όπου οι εργαζόμενοι αλληλεπιδρούν με διάφορες κοινωνικές ομάδες, αναγκαστικά προκύπτουν καθημερινά αρκετές δυσκολίες. Βασικές ερευνητικές υποθέσεις είναι κατά πόσο το φύλο, η ηλικία αλλά και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, οι εργασιακές συνθήκες, η οργάνωση καθώς και η ιεραρχική βαθμίδα συμμετέχουν, ώστε, να διαφοροποιήσουν την εμφάνιση, τον τρόπο και το βαθμό της ηθικής παρενόχλησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ

Η ηθική παρενόχληση, στον εργασιακό χώρο, απασχολεί έντονα και με συνεχώς αυξανόμενο ενδιαφέρον την επιστημονική κοινότητα τα τελευταία πενήντα χρόνια. Αρκετές έρευνες, που έχουν λάβει χώρα, κυρίως στο εξωτερικό αλλά και στην Ελλάδα, την κατατάσσουν ψηλά στη λίστα ενδιαφέροντος.

1.1. Ιστορική Αναδρομή

Ο όρος ηθική παρενόχληση (mobbing) χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά από τον εθνολόγο Konrad Lorenz το 1963 στο βιβλίο του «On Aggression». Το βιβλίο αυτό είχε σκοπό να ερμηνεύσει τις επιθετικές συμπεριφορές που παρατηρούνταν σε αγέλες ζώων, όταν εκείνα προσπαθούν να αποπέμψουν ένα παρείσακτο μέλος τους από την αγέλη (Τζιβένη, 2020).

Στις αρχές της δεκαετίας του '70, το φαινόμενο του mobbing, εισήχθη ως ορολογία στην νομική και την κοινωνική επιστήμη (Ρόμπολας, Μπρέντα, 2019)

Την ίδια χρονική περίοδο στις Η.Π.Α, ο ψυχίατρος Brodsky Carroll (1976), διενήργησε την πρώτη επιστημονική έρευνα που σχετίζεται με το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης εργαζομένων σε εργασιακούς χώρους. Αιτία της έρευνας ήταν οι καταγγελίες των εργαζομένων, οι οποίοι, ακολούθως, έλαβαν μέρος στην έρευνα του. Ωστόσο ο Brodsky, αντιμετώπισε τις περιπτώσεις των εργαζομένων ως εργατικό ατύχημα και όχι ως επαγγελματική εξουθένωση που προκύπτει από τον φόρτο εργασίας. Δεν προέβη σε εκτενέστερη ανάλυση, συνεπώς, η εν λόγω έρευνα δεν απέσπασε την αναμενόμενη προσοχή (Brodsky, 1976).

Το φαινόμενο «mobbing», μελετήθηκε κυρίως στις σκανδιναβικές και αγγλοσαξονικές χώρες (Munthe, 1989). Την έννοια του mobbing έκανε γνωστή στο ευρύτερο κοινό, ο Heinz Leymann, το 1993, με τη δημοσίευση του βιβλίου του με τίτλο «Mobbing – Psychological Terror at Work». Σύμφωνα με τον Leymann, το «σύνδρομο ηθικής παρενόχλησης» έχει ως συνέπεια συχνές και επαναλαμβανόμενες εχθρικές συμπεριφορές προς το ίδιο άτομο, στον εργασιακό χώρο.

Ο Leymann (1996) μελέτησε τους αιτιολογικούς παράγοντες του φαινομένου συσχετίζοντας την ηθική παρενόχληση σε συνδυασμό με την οργάνωση των

κοινωνικών σχέσεων και του εργασιακού χώρου. Συγκεκριμένα, έκανε παραλληλισμό των μεθόδων διοίκησης με τη συμπεριφορά των ιεραρχικά ανωτέρων. Σκοπός του ήταν να αποδείξει την αιτιολογική σχέση που προκύπτει από την έλλειψη στην οργάνωση, τους ρυθμούς εργασίας και το επαγγελματικό άγχος, σε συνδυασμό με το στρεσογόνο περιβάλλον και την υψηλή πίεση που ασκείται στους εργαζομένους. Σύμφωνα με τον ίδιο, ο όρος «mobbing» προέρχεται από το αγγλικό ρήμα “to mob”, του οποίου η ακριβή μετάφραση είναι κακολογώ, κακομεταχειρίζομαι, προσβάλλω, πιέζω, ενώ η αγγλική μετάφραση του «mob» είναι όχλος ή συμμορία, δηλαδή, άτακτο πλήθος που αναμειγνύεται σε παράνομες και βίαιες ενέργειες (Davenport *et al.*, 1999).

Η Γαλλίδα ψυχίατρος Hirigoyen (2002), διατύπωσε ότι η ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο, τα τελευταία χρόνια, φαίνεται να επιτείνεται. Οι ανεξέλεγκτες διαστάσεις που έχει λάβει το φαινόμενο τα τελευταία χρόνια, πιθανολογείται ότι οφείλονται στις σύγχρονες κοινωνικοοικονομικές δομές, που έχουν επικρατήσει με την παγκοσμιοποίηση στην κατανομή εργασίας και στον ανταγωνισμό έναντι οποιουδήποτε τιμήματος, για την οικονομική ανέλιξη (Shallcross *et al.*, 2008).

1.2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Οι σοβαρές επιπτώσεις που επιφέρουν η ηθική παρενόχληση και οι ποικίλες μορφές επιθετικών συμπεριφορών στις διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζομένων, έχουν ως αποτέλεσμα πολλοί ερευνητές να μελετούν συστηματικά το φαινόμενο αυτό (Salin, 2003). Σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο, έχουν λάβει χώρα έρευνες σχετικά με την ηθική παρενόχληση στην εργασία. Αντίθετα, στην Ελλάδα, δεν έχουν γίνει πολλές μελέτες σχετικά με το φαινόμενο.

Σε παγκόσμια δημοσκόπηση 16.517 εργαζομένων που διεξήχθη το 2010, οι εργαζόμενοι ερωτήθηκαν σε ποιο ποσοστό ήταν θύματα εκφοβισμού στον εργασιακό τους χώρο. Το 64% απάντησαν ότι υπήρξαν θύματα εκφοβισμού (σωματική βία και ψυχολογικό εκφοβισμό), το 36% απάντησαν αρνητικά και το 16% ότι είχαν δει να συμβαίνει σε άλλους (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010).

Σε άλλη έρευνα που διεξήχθη στις ΗΠΑ και την Πολωνία το 2013, σε παραϊατρικό προσωπικό, παρατηρήθηκε ότι τα ποσοστά «συνδρόμου ηθικής παρενόχλησης» ήταν αρκετά υψηλά. Από την έρευνα στην οποία έλαβαν μέρος 2.135 εργαζόμενοι, προέκυψαν τα παρακάτω ευρήματα: Άτομα νεαρότερα σε ηλικία αισθάνονταν ευάλωτα

στην ψυχολογική πίεση. Αναφορικά με το φύλο, οι γυναίκες αισθάνονταν περισσότερο εκτεθειμένες στην ηθική παρενόχληση από τους άντρες. Επιπλέον, η μελέτη έδειξε τον συσχετισμό που υπάρχει με την χώρα στην οποία παρατηρείται το φαινόμενο. Για παράδειγμα, στην Πολωνία το αίσθημα της ψυχολογικής πίεσης ήταν τριπλάσιο σε σχέση με των εργαζομένων στις ΗΠΑ (Togay, Marcin, 2016).

Μελέτη που διεξήχθη στην Τουρκία και συμμετείχαν 517 άτομα, έδειξε ότι τα επίπεδα mobbing ποικίλουν ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση, καθώς οι άγαμοι είχαν υψηλότερα ποσοστά σε σχέση με τους έγγαμους. Τα ηλικιακά κριτήρια έδειξαν ότι, στις μικρότερες ηλικίες η ηθική παρενόχληση είχε υψηλότερα ποσοστά, και συγκεκριμένα, το φαινόμενο ήταν εντονότερο σε άτομα που ήταν λιγότερο από πέντε χρόνια στην υπηρεσία. Αυτό αιτιολογείται με την περίοδο προσαρμογής, την έλλειψη εμπειρίας, το φόρτο εργασίας, κ.α. Επιπλέον, υπήρξε θετική συσχέτιση της ηθικής παρενόχλησης με τη συναισθηματική εξουθένωση. Όσο μεγαλύτερο ήταν το ποσοστό της ηθικής παρενόχλησης τόσο αυξανόταν και το ποσοστό της συναισθηματικής κατάρρευσης (Turkan, Kilic, 2015).

Επίσης, υπάρχουν έρευνες που σχετίζουν την ηθική παρενόχληση με συγκεκριμένα στοιχεία της προσωπικότητας. Τα ευρήματα έδειξαν ότι η εξωστρέφεια, η ανεξαρτησία, η έλλειψη σταθερότητας και η ευσυνειδησία είναι χαρακτηριστικά που προσελκύουν την ψυχολογική βία (Zapf, Einarsen, 2013). Ενώ ο αυταρχισμός, η έλλειψη δεξιοτήτων, ο σαδισμός και η ψυχοπαθολογία περιγράφονται ως χαρακτηριστικά των δραστών. Άλλα ευρήματα καταδεικνύουν χαμηλή εμφάνιση mobbing, σε χώρους όπου υπάρχει ισάριθμη κατανομή γυναικών και ανδρών (O' Moore *et al.*, 2013). Οι γυναίκες φαίνεται να χρησιμοποιούν περισσότερο στρατηγικές ψυχολογικής επιθετικότητας, όπως συναισθηματική κακοποίηση, πρόκληση ηθικής βλάβης κ.α. (Einarsen, 2000).

Ο Ege το 2007 από μελέτη που έκανε κατέληξε στο εξής συμπέρασμα:

Η φύση της εργασιακής σχέσης στο δημόσιο τομέα είναι ο λόγος που η ηθική παρενόχληση μπορεί να είναι μακροχρόνια. Συνήθως, ξεκινάει από τον ιεραρχικά ανώτερο προς τον υφιστάμενο.

Ορισμένοι ερευνητές, πανευρωπαϊκά, υποστηρίζουν ότι η μονιμότητα και διάφοροι οργανωτικοί παράγοντες στο δημόσιο τομέα, (όπως το απρόσωπο σύστημα διοίκησης, η καταχρηστική εξουσία, η έλλειψη επικοινωνίας και εσωτερικής συνοχής), συμβάλλουν στην εμφάνιση του mobbing (Bagues, Esteve - Volart, 2008).

Αρκετές έρευνες καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι, παράγοντες όπως η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, η εκπαίδευση, το φύλο, ο χώρος εργασίας και τα έτη

υπηρεσίας, συσχετίζονται με την εμφάνιση του φαινομένου στο χώρο εργασίας. Παρ' όλα αυτά, μια έρευνα που έγινε το 2015 στο Γενικό Νοσοκομείο Κομοτηνής, έδειξε ότι οι ανωτέρω παράγοντες είναι ανεξάρτητοι από την εκδήλωση του φαινομένου, στο νοσηλευτικό προσωπικό (Μορφακίδου, 2015).

Άλλη έρευνα που διεξήχθη στο Πανεπιστήμιο της Πάφου, συγκλίνει με τα ανωτέρω ευρήματα και καταλήγει ότι «θυματοποιούνται» κυρίως οι γυναίκες, οι απόφοιτοι Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης και οι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου. Σε σχέση με την εργασιακή εμπειρία, η πλέον ευάλωτη ομάδα είναι όσοι εμφανίζουν προϋπηρεσία μεταξύ 10 και 20 ετών. Επομένως, η ηθική παρενόχληση καθιστά επιτακτική τη λήψη μέτρων από την πολιτεία και τη διοίκηση, ώστε να αντιμετωπιστεί το φαινόμενο (Τζαφαλιά, 2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η διαφορετικότητα του τρόπου που αντιλαμβάνεται το κάθε άτομο την ηθική παρενόχληση, καθώς και οι αρνητικές συνέπειες που προκαλεί σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο, είναι οι λόγοι που οδήγησαν τους ερευνητές να διατυπώσουν διάφορους ορισμούς, για το συγκεκριμένο φαινόμενο, με διαφορετικές πλευρές έκφρασης, προσέγγισης και θέασης (Crawshaw, 2009).

2.1. Ορισμοί ηθικής παρενόχλησης

Στον εργασιακό χώρο ο όρος *mobbing* περιγράφει ποικίλες εχθρικές συμπεριφορές, που δέχονται οι εργαζόμενοι, με κύρια χαρακτηριστικά τη διαρκή κακοποίηση, τον εξευτελισμό τους από άτομο ή από ομάδα ατόμων, με σκοπό τη προσβολή της φήμης, της αξιοπρέπειας και της ακεραιότητάς τους, ώστε να οδηγηθούν στην παραίτηση (Χείρα, 2014).

Ο Zapf (1999) χρησιμοποιεί τους όρους «*harassing*», «*bullying*». Για εκείνον, ηθική παρενόχληση στην εργασία σημαίνει «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».

Η παρενόχληση στο χώρο εργασίας χαρακτηρίζεται από την επανάληψη, για μεγάλο χρονικό διάστημα, εχθρικής ή ανήθικης συμπεριφοράς μεταξύ συναδέλφων, χωρίς να διαδραματίζει κάποιο ρόλο η βαθμίδα ιεραρχίας στο χώρο εργασίας (Astrauskaite *et al.*, 2014).

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ), η άσκηση ψυχολογικής βίας με προφορικές απειλές, λεκτική κακοποίηση και προσβολές είναι μία εκούσια πράξη, που μπορεί να βλάψει ένα πρόσωπο όχι μόνο ηθικά αλλά και σε ψυχοσωματικό, νοητικό, πνευματικό και κοινωνικό επίπεδο. Αυτή η μορφή παρενόχλησης με χρήση συναισθηματικής βίας εμπεριέχεται στο φαινόμενο *Mobbing* (Gohil *et al.*, 2019).

Στο *mobbing* λαμβάνουν μέρος άτομα, ομάδες ή ακόμα και οργανισμοί στοχοποιώντας ένα άτομο και μέσω της υποτίμησης και του εξευτελισμού, κυρίως της προσωπικότητας αλλά και του έργου του. Αποβλέπουν στο να απομακρύνουν το άτομο από την εργασία του, ώστε να το οδηγήσουν στον οικονομικό μαρασμό. Αυτή η εσκεμμένη πρόθεση να προκληθεί βλάβη πάσης φύσεως - από ψυχολογική μέχρι και

οικονομική - νομιμοποιεί τον βλαπτόμενο να διεκδικήσει αποζημίωση (Yamada *et al.*, 2017).

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, έχει εκδώσει οδηγίες με τίτλο «Παρενόχληση στον Χώρο Εργασίας». Σύμφωνα με αυτές, «παρενόχληση στο χώρο εργασίας είναι η επαναλαμβανόμενη, αδικαιολόγητη συμπεριφορά προς έναν εργαζόμενο ή ομάδα εργαζομένων, που προκαλεί κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά του. Η παρενόχληση ενέχει συχνά το στοιχείο της αθέμιτης χρήσης ή κατάχρησης εξουσίας, από την οποία τα θύματα ενδέχεται να αδυνατούν να προστατευτούν» (Salin, 2001).

Η Hirigoyen (2002), στο βιβλίο της «Ηθική παρενόχληση στο χώρο της εργασίας», αναφέρει τον εξής ορισμό: «ηθική παρενόχληση στο χώρο της εργασίας ορίζεται κάθε καταχρηστική συμπεριφορά (χειρονομία, λόγος, συμπεριφορά, στάση κ.α.) που προσβάλλει με την επανάληψη ή τη συστηματοποίησή της, την αξιοπρέπεια ή την ψυχική ή σωματική ακεραιότητα ενός ατόμου, βάζοντας σε κίνδυνο την εργασία του ή υποβιβάζοντας το εργασιακό κλίμα». Κατά την άποψή της, τα συναισθήματα που επικρατούν στα θύματα είναι κυρίως της απόρριψης και της περιφρόνησης, που οφείλονται σε συμπεριφορές κακομεταχείρισης, γι' αυτό και μελετάται κατά κύριο λόγο η ηθική διάσταση του θέματος.

Ο Πασχαλίδης (2004) διατυπώνει ότι, το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία, είναι περισσότερο ένα πλέγμα επανειλημμένων ψυχολογικών ή άλλου τύπου και βαθμού επιθέσεων. Για παράδειγμα, οι ενέργειες που θα μπορούσαν να θίξουν την επαγγελματική και κοινωνική εικόνα του θύματος, στο πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων, είναι οι επαναλαμβανόμενες και αδικαιολόγητες επικρίσεις, ή η ανάθεση υποτιμητικών καθηκόντων. Συνεπώς, δεν είναι μια αυτούσια νοσολογική οντότητα, άλλα αποτέλεσμα επαναλαμβανόμενων αρνητικών δράσεων.

Η άποψη του Ager vold (2007) υποστηρίζει ότι, η εργασιακή παρενόχληση είναι μια επιθετική συμπεριφορά που ασκείται αδικαιολόγητα σε έναν συνάδελφο, χωρίς να υπάρχει κάποια προσωπική σύγκρουση. Η άποψη αυτή έρχεται σε αντίθεση με άλλους ερευνητές, που υποστηρίζουν πως η ηθική παρενόχληση στοχεύει είτε να πλήξει το άτομο είτε να το απομακρύνει από τη θέση του.

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (Π.Ο.Υ, 2002), ορίζει την παρενόχληση ως «η ηθελημένη χρήση δύναμης ή βίας, με απειλή ή με ενέργειες κατά κάποιου, με αποτέλεσμα τον τραυματισμό του» (Βακόλα, Νικολάου, 2012). Στην ελληνική βιβλιογραφία, σύμφωνα με την Βακόλα και τους συνεργάτες της (2012), το φαινόμενο

ορίζεται ως «το σύνολο όλων εκείνων των επαναλαμβανόμενων εχθρικών πράξεων και πρακτικών, κατευθυνόμενες προς έναν ή περισσότερους εργαζομένους, οι οποίες έχουν σκοπό την ταπείνωση, την προσβολή, την περιθωριοποίηση, την έλλειψη υποστήριξης του εργαζόμενου-θύματος και απώτερο σκοπό την παρεμπόδιση του εργαζόμενου να δημιουργήσει και να διατηρήσει διαπροσωπικές σχέσεις μέσα στον χώρο εργασίας του, να έχει επαγγελματική επιτυχία, αλλά και να διαμορφώσει μια θετική εικόνα και φήμη για το πρόσωπό του» (Βακόλα, Νικολάου, 2012).

Παρόλο που οι επιστήμονες δεν έχουν συμφωνήσει σε έναν κοινά αποδεκτό ορισμό για την ηθική παρενόχληση στην εργασία, σύμφωνα με τον Branch (2007), όλοι οι ορισμοί εργαλειοποιούνται για να περιγράψουν το ίδιο εργασιακό φαινόμενο και συντείνουν στα εξής σημεία:

- Οι απρεπείς συμπεριφορές και εκδηλώσεις ψυχολογικής βίας είναι μακροχρόνιες και επαναλαμβάνονται.
- Υπάρχει ανισότητα δυνάμεων. Τα θύματα βρίσκονται σε μειονεκτική θέση, με αποτέλεσμα να μη μπορούν να υπερασπιστούν τον εαυτό τους.
- Η ηθική παρενόχληση δε γίνεται ακούσια από το θύτη αλλά υπάρχει πρόθεση.
- Η διαφορά των ορισμών της ηθικής παρενόχλησης, έγκειται στους σκοπούς του θύτη και στις επιπτώσεις που έχει η παρενόχληση στα άτομα στο χώρο εργασίας.

Μια άλλη θεωρία, ορίζει την παρενόχληση στο χώρο εργασίας ως «τη συστηματική επιθετική επικοινωνία, τη χειραγώγηση της εργασίας, και τις πράξεις που αποσκοπούν στον εξευτελισμό ή την ταπείνωση ενός ή περισσοτέρων ατόμων δημιουργώντας μια ανθυγιεινή και αντιεπαγγελματική ανισορροπία, μεταξύ θύτη και στόχου, που έχει ως αποτέλεσμα την πρόκληση ψυχολογικών συνεπειών για τα άτομα αυτά, επιφέροντας τεράστια ζημιά στην κατώτατη γραμμή ενός οργανισμού» (Mattice, Garman, 2010).

2.2 Διαφορά του όρου ηθική παρενόχληση από παρεμφερείς έννοιες

Στη διεθνή βιβλιογραφία χρησιμοποιούνται διάφοροι όροι προκειμένου να περιγράψουν το φαινόμενο, όπως bullying, psychological harassment, psychological terror, emotional abuse, work harassment κ.α.

Οι Αγγλοσάξονες (π.χ: το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιρλανδία, η Αυστραλία κ.α.), χρησιμοποιούν τον όρο bullying για την περιγραφή του φαινομένου της εργασιακής παρενόχλησης, συμπεριλαμβανομένης και της ηθικής (Ronald, Munthe, 1989). Σε

αντίθεση με τους Σκανδιναβούς, που χρησιμοποιούν τον όρο ‘mobbing’ (Leymann, 1990).

Ο όρος **bullying** αναφέρεται σε σωματικές απειλές και επιθέσεις. Ο θύτης στην προσπάθεια του να ταπεινώσει το θύμα χρησιμοποιεί τη δύναμη και την ισχύ του. Η επιθετική συμπεριφορά εμπεριέχει στοιχεία εκδίκησης και βαναυσότητας. Ο σχολικός εκφοβισμός αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα.

Ο όρος **mobbing / psychological terror** είναι ο πιο συνήθης για την περιγραφή της εργασιακής παρενόχλησης και σπάνια σχετίζεται με τη σωματική βία. Περισσότερο αναφέρεται σε συμπεριφορές, για παράδειγμα, τα επαναλαμβανόμενα αρνητικά σχόλια ή κριτικές και στην κοινωνική απομόνωση του πάσχοντος. Οι συμπεριφορές εναντίον του θύματος, γίνονται με τέτοιο τρόπο που μοιάζουν τυχαίες, αν και ενέχουν πρόθεση. Συνήθως, η παρενόχληση γίνεται με συστηματικό τρόπο, από συναδέλφους ή ιεραρχικά ανώτερα στελέχη, με σκοπό την ψυχολογική αποδυνάμωση του θύματος και τελικό στόχο την απομάκρυνση του από την ομάδα. (Σπυριδάκης, 2009. Τούκας *et al.*, 2012. Leymann, 1996).

Άλλη μορφή ενόχλησης στο χώρο εργασίας είναι η **σεξουαλική παρενόχληση**. Πρόκειται για την κατάσταση στην οποία το θύμα δέχεται επίθεση, συνήθως, από άτομο που έχει την “εξουσία” όπως είναι ο προϊστάμενος. Η επίθεση μπορεί να είναι λεκτική με σεξουαλικά υπονοούμενα συνοδευόμενα με υποσχέσεις για «δώρα» κι ανταλλάγματα ή προκλήσεις και πιέσεις με εκφοβισμούς κι απειλές. Επίσης, η σωματική σεξουαλική επίθεση προσβάλλει την αξιοπρέπεια του εργαζόμενου και του προκαλεί δυσφορία (Αρτινοπούλου, Παπαθεοδώρου, 2004. Αρτινοπούλου, Παπαθεοδώρου, 2006).

Ο Brodsky το 1976 αναφέρθηκε στον όρο **harassed worker**, ορίζοντάς τον ως τον εργαζόμενο που έχει υποστεί συνεχείς προσπάθειες ψυχολογικής πίεσης από ένα άτομο, προκειμένου να καταπιεστεί, να φθαρεί και να απογοητευτεί. Πρόκειται για μια διαδικασία που προκαλεί φόβο και πίεση, με αποτέλεσμα, σε κάποιες περιπτώσεις, την εμφάνιση ψυχικών διαταραχών.

Ο όρος **harassment** περιγράφει τις διαρκείς και επίμονες επιθέσεις, που ασκεί ένα πρόσωπο σε ένα άλλο, με σκοπό τη συναισθηματική και ηθική του αποδυνάμωση. Οι συνέπειες για την ψυχική και σωματική υγεία του θύματος, ενδέχεται να είναι καταστροφικές (Hirigoyen, 2002). Σύμφωνα με άλλους ερευνητές, ο όρος αναφέρεται σε συνεχείς ενέργειες που στόχο έχουν τον ψυχικό και σωματικό πόνο. Οι ενέργειες

αυτές μπορεί να απευθύνονται σε ένα ή περισσότερα άτομα, τα οποία δε μπορούν να προστατεύσουν τους εαυτούς τους (Björkqvist *et al.*, 1994).

Η ερευνητική ομάδα του Τούκα (2012) παραθέτει μία σειρά από τις έννοιες και τα χαρακτηριστικά τους - έτσι όπως έχουν προκύψει από διάφορες μελέτες - προκειμένου να αναδείξουν διαφορές, οι οποίες παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω.

Ηθική παρενόχληση και παρεμφερείς έννοιες:

- **Παρενόχληση (harassment):** Είναι οι επαναλαμβανόμενες προσπάθειες ενός ατόμου να καταπιέσει ή να φθείρει και να απογοητεύσει ένα άλλο άτομο. Πρόκειται για διαδικασία με διάρκεια, που προκαλεί φόβο, ψυχολογική πίεση, ή εκφοβισμό με αποτέλεσμα ψυχικές διαταραχές που δημιουργούνται στο θύμα.
- **Αποδιοπομπαίος τράγος (scapegoating):** Κατάσταση στην οποία ένα ή περισσότερα άτομα είναι εκτεθειμένα για ένα χρονικό διάστημα σε διαρκείς αρνητικές ενέργειες που προκαλούνται από ένα ή περισσότερα άτομα.
- **Mobbing (ψυχολογικός τρόμος):** Εχθρική και ανήθικη ενέργεια που εκδηλώνεται με συστηματικό τρόπο από ένα ή περισσότερα άτομα κατά ενός άλλου. Το θύμα, χωρίς υποστήριξη και άμυνα, είναι αναγκασμένο να δέχεται τις συνεχείς καταπιεστικές ενέργειες του δράστη. Οι ενέργειες αυτές χαρακτηρίζονται από συχνότητα -τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα- και διάρκεια -τουλάχιστον έξι μήνες. 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 άλλα άτομα, τα οποία βρίσκονται υψηλότερα στην ιεραρχία. Το mobbing θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως πόλεμος στο χώρο εργασίας. Γίνεται μέσω ψυχολογικής βίας, ηθικής ή/και φυσικής, με συνέπεια ένα ή περισσότερα άτομα να είναι αναγκασμένα να υποκύπτουν στη θέληση των δυναστών τους.
- **Τραύμα στον εργασιακό χώρο:** Ολοκληρωτική διάλυση των ψυχικών αποθεμάτων του εργαζόμενου. Η διάλυση αυτή προέρχεται από σκόπιμες, συνεχείς και κακόβουλες ενέργειες του ιεραρχικά ανώτερου /δράστη.
- **Εργασιακή παρενόχληση:** Επαναλαμβανόμενες ενέργειες που έχουν στόχο τον ψυχικό και το σωματικό πόνο, απευθυνόμενες σε ένα ή περισσότερα άτομα τα οποία, για άγνωστο λόγο, δεν είναι ικανά να προασπίσουν ή προστατεύσουν τους εαυτούς τους.
- **Bullying:** Προβληματική κατάσταση που δημιουργείται σε συγκεκριμένους χώρους εργασίας και σε συγκεκριμένους εργαζόμενους. Για να χαρακτηριστεί

μια ενέργεια ως bullying, επιβάλλεται η επαναληψιμότητα της αρκετές φορές σε ορισμένη χρονική περίοδο και τα άτομα να είναι ανίκανα να υπερασπιστούν τον εαυτό τους. Δεν υπάρχει bullying όταν τα δύο μέρη έχουν «ίση ισχύ». Μια μεμονωμένη αρνητική πράξη δεν χαρακτηρίζεται ως bullying.

- **Καταχρηστική συμπεριφορά/συναισθηματική κακοποίηση:** Εχθρική λεκτική ή μη λεκτική συμπεριφορά που δεν συνδέεται με σεξουαλικό ή ρατσιστικό περιεχόμενο. Προέρχεται από ένα ή περισσότερα άτομα προς άλλα που στοχοποιούνται ως υπονομευτές των κανόνων στους χώρους εργασίας με σκοπό τη συμμόρφωσή τους (Τούκας *et al.*, 2012).

2.3 Μορφές ηθικής παρενόχλησης στην εργασία

Σύμφωνα με τους Κοϊνή και Σαρίδη (2016), η ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο έχει τρεις μορφές:

- Η πρώτη ονομάζεται κάθετη μορφή. Συγκεκριμένα, ο παρενοχλών είναι κάποιος που κατέχει εξουσία, όπως προϊστάμενος ή διευθυντής. Ο παρενοχλούμενος είναι υφιστάμενος, που εξ ορισμού βρίσκεται σε μειονεκτικότερη θέση συγκριτικά με τον ανώτερο του. Στην ανωτέρω σχέση δεν είναι πάντα εύκολο να γίνει εμφανής η παρενόχληση, γιατί ο ανώτερος έχει πάντα περισσότερα προνόμια, συνεπώς δεν διευκρινίζεται άμεσα αν η συμπεριφορά του ανωτέρου είναι καταχρηστική ή όχι.
- Η δεύτερη μορφή είναι η οριζόντια. Σε αυτή δεν υπάρχει εξουσιαστική ανισότητα ανάμεσα στον ενεργών και τον δέκτη. Ο θύτης και το θύμα είναι συνάδελφοι με ίσα προνόμια και θέσεις.
- Τέλος, η τρίτη μορφή που σπανίως εντοπίζεται, είναι η ανιούσα. Με αυτή τη μορφή, ο παρενοχλών είναι ο υφιστάμενος. Οι θύτες ενδέχεται να είναι περισσότεροι του ενός, ενώ στόχος είναι ο προϊστάμενος. Μολονότι, αυτός που παρενοχλείται εξαιτίας της εργασιακής του θέσης έχει εξουσία, έχει σημαντικές αρνητικές συνέπειες (Κοϊνης, Σαρίδη, 2016).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΣΤΑΔΙΑ & ΤΡΟΠΟΙ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ Η ΘΥΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ

Η παρενόχληση στον εργασιακό χώρο είναι ένα φαινόμενο όπου ο εργαζόμενος υφίσταται επιθέσεις συνεχώς και επιμόνως από ένα ή περισσότερα πρόσωπα. Η συνεχώς αυξανόμενη επέκταση του φαινομένου οδήγησε επιστήμονες διαφόρων ειδικοτήτων στην περεταίρω διερεύνηση του. Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών και κυρίως αυτά που σχετίζονται με τα στάδια της ηθικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας, τους τρόπους εκδήλωσης της και τη θυματοποίηση ως αποτέλεσμα αυτής.

3.1 Στάδια της ηθικής παρενόχλησης

Το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης εξελίσσεται με αργούς ρυθμούς μέχρι να παγιωθεί. Κάποιοι ερευνητές έχουν προτείνει κάποια μοντέλα με σκοπό να περιγράψουν τα στάδια ή τις φάσεις του φαινομένου.

3.1.1 Μοντέλο Heinz Leymann

Ο Heinz Leymann(1990) πρότεινε το εξής μοντέλο:

1^ο Στάδιο: Καθημερινή διένεξη – The Original Critical Incident

Σε κάθε εργασιακό περιβάλλον μπορεί να προκύψουν διαφωνίες, οι οποίες εκδηλώνονται με φραστικές επιθέσεις στο θύμα με αποτέλεσμα τη δημιουργία εντάσεων. Οι διαφωνίες αυτές δε μπορούν πάντα να επιλυθούν και μπορεί να αποτελέσουν την αφορμή για διαρκή παρενόχληση.

2ο Στάδιο: Η αρχή του φαινομένου – Mobbing and Stigmatizing

Είναι το στάδιο όπου οι διενέξεις είναι καθημερινές. Ο θύτης δρα με τη στρατηγική του εκφοβισμού και το θύμα αρχίζει να αποδυναμώνεται. Χάνει την αυτοπεποίθησή του και κλείνεται στον εαυτό του. Γίνεται παθητικός δέκτης επιθετικών συμπεριφορών. Παρουσιάζει έντονο άγχος και ψυχοσωματικά συμπτώματα με αποτέλεσμα να απουσιάζει συχνά από την εργασία του.

3ο Στάδιο: Συμμετοχή της Διοίκησης – Personnel Administration

Σε αυτό το στάδιο, η Διοίκηση ανησυχεί για τις συχνές απουσίες του εργαζόμενου και την αποδοτικότητά του στην εργασία. Σε συνδυασμό με τις αρνητικές κριτικές που

ακούγονται σε βάρος του από τους θύτες (πολλές φορές με συκοφαντική διάθεση), η διοίκηση τάσσεται με το μέρος του θύτη, μη λαμβάνοντας υπόψη τα λεγόμενα του θύματος. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα το θύμα να τίθεται στο περιθώριο.

4ο Στάδιο: Αποκλεισμός από την αγορά εργασίας – Expulsion

Στο στάδιο αυτό, το θύμα οδηγείται στην παραίτηση, είτε με τη θέλησή του είτε εξαναγκαστικά. Η ψυχολογική βία που υφίσταται το θύμα, προκαλεί φαινόμενα έντονων συναισθηματικών μεταπτώσεων, επιθετική συμπεριφορά, άρνηση εκτέλεσης των καθηκόντων του ακόμη και τάσεις αυτοκτονίας (Τούκας *et al.*, 2012).

3.1.2 Μοντέλο Herald Ege

Ο Ιταλός ψυχολόγος Herald Ege, προκειμένου να το προσαρμόσει στη διαφορετική κουλτούρα του Νότου, προσθέτει δύο επιπλέον φάσεις στο μοντέλο του Leymann.

Μηδενική κατάσταση:

Είναι η κατάσταση κατά την οποία υπάρχουν συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο αλλά δεν αποτελούν ηθική παρενόχληση. Λειτουργούν όμως σα βάση για την εκδήλωση του φαινομένου. Αν και υπάρχει ανταγωνισμός και διαφωνίες, δεν επιδιώκεται το κακό του αντιπάλου.

Πρώτη φάση:

Εδώ επέρχεται η στοχοποίηση του θύματος που αποσκοπεί στην παραίτηση ή απόλυση του αντιπάλου. Η σύγκρουση δεν περιορίζεται μόνο στο εργασιακό περιβάλλον.

Δεύτερη φάση:

Η επιθετικότητα του θύτη προκαλεί έντονη δυσφορία στο θύμα.

Τρίτη φάση:

Εμφανίζονται τα πρώτα προβλήματα υγείας στο θύμα, όπως αϋπνία, ψυχολογικά προβλήματα, γαστρεντερικές διαταραχές, τα οποία ταλαιπωρούν το θύμα σχεδόν καθημερινά.

Τέταρτη φάση:

Το mobbing ευνοείται από τη Διοίκηση και έτσι το θύμα νιώθει να αρρωσταίνει. Ως εκ τούτου, απουσιάζει συχνά από την εργασία του, καθώς η ψυχολογική του κατάσταση επιδεινώνεται και οδεύει προς την κατάθλιψη.

Πέμπτη φάση:

Η υγεία του θύματος χειροτερεύει, με αποτέλεσμα να καταφύγει στη φαρμακευτική αγωγή, εξαιτίας, των λάθος χειρισμών της διοίκησης. Η κατάσταση αυτή, μπορεί να γίνει αιτία, ώστε το θύμα να πιστέψει ότι ευθύνεται για την κατάσταση αυτή.

Έκτη φάση:

Στην τελευταία φάση, το θύμα αποχωρεί από τον εργασιακό χώρο είτε με τη θέλησή του (παραίτηση, απόλυση, πρόωγη συνταξιοδότηση), είτε αναγκαστικά. Σε ακραίες περιπτώσεις καταγράφονται περιστατικά αυτοκτονίας.

3.1.3 Μοντέλο Einarsen

Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης εξελίσσεται σε 4 φάσεις:

A) Η φάση της επιθετικής συμπεριφοράς

Ο θύτης γίνεται επιθετικός προς ένα ή περισσότερα άτομα, μέσα στον εργασιακό χώρο.

B) Η φάση του εκφοβισμού

Ο θύτης παρενοχλεί το θύμα του εντονότερα. Το θύμα αισθάνεται φόβο και αδυνατεί να αντιδράσει. Ταπεινώνεται και απομονώνεται.

Γ) Η φάση του στιγματισμού

Στη φάση αυτή το θύμα αμαυρώνεται.

Δ) Η φάση του σοβαρού τραύματος

Στο τέλος, πλήττεται η σωματική και ψυχική υγεία του θύματος. Βιώνει έντονο άγχος. Στη συνέχεια, επέρχεται ο κοινωνικός αποκλεισμός από τους συναδέλφους και τη διοίκηση και το θύμα οδηγείται στην παραίτηση ή την απόλυση ή την αυτοχειρία σε κάποιες περιπτώσεις.

3.1.4 Μοντέλο Leymann

Ο **Leymann** το 1996 προσδιόρισε τέσσερις διαδοχικές φάσεις στη διαδικασία της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία. Αυτές είναι οι εξής:

1. Το κρίσιμο αρχικό συμβάν: Σε πρώτη φάση, η οποία μπορεί να είναι σύντομη, το κρίσιμο συμβάν είναι γενικά μια σύγκρουση όπως ο υπερβολικός φόρτος εργασίας. Μερικές φορές, λόγω φόρτου εργασίας, είναι δύσκολο να επισημανθεί ώστε να αντιμετωπιστεί.

2. Ο εκφοβισμός και ο στιγματισμός: Σε αυτή τη φάση συμπεριλαμβάνεται ο στιγματισμός από συναδέλφους και διευθυντικά στελέχη. Παραδειγματικά αναφέρονται, η συνεχώς έντονη κριτική, η συκοφαντία, η απομόνωση, οι απειλές βίας και ο εξευτελισμός ή η ανάθεση ανούσιων εργασιών. Οι επαναλαμβανόμενες αυτές συμπεριφορές, σε διαρκή και συστηματική βάση, οδηγούν στον στιγματισμό του θύματος.

3. Η διοίκηση του προσωπικού: Στη φάση αυτή, η κατάσταση γίνεται επίσημη όταν η διοίκηση παρεμβαίνει αλλά δεν κρίνει σωστά. Η διοίκηση στοχοποιεί το θύμα ως προβληματικό ή αρνείται να αποδεχτεί την ευθύνη της κακομεταχείρισης προς εκείνο.

4. Η απαλλαγή: Στην τελευταία φάση, το θύμα αναγκάζεται άμεσα (απόλυση) ή έμμεσα (παραίτηση), να διακόψει την εργασία του.

3.2. Τρόποι εκδήλωσης της ηθικής παρενόχλησης

Προσδιορισμός των ενεργειών που συνιστούν παρενόχληση σύμφωνα με τον

Leymann (1996):

Επιθέσεις στη δυνατότητα έκφρασης και επικοινωνίας:

- Υποτιμητικά βλέμματα ή χειρονομίες όταν παίρνει το λόγο
- Συνεχείς διακοπές του λόγου σε μια συνομιλία
- Επαναλαμβανόμενη κριτική για την προσωπική ζωή του θύματος καθώς και την εργασιακή του ικανότητα
- Άρνηση εκ μέρους της διοίκησης να εκφράσει τη γνώμη του ο εργαζόμενος
- Λεκτικές απειλές

Επιθέσεις στο κύρος και τη φήμη:

- Συκοφαντίες προς το θύμα
- Υπόνοιες για ψυχική νόσο
- Χλευασμός ως προς την καταγωγή ή κάποιο σωματικό ελάττωμα
- Μίμηση στάσης του σώματος ή φωνής με κοροϊδευτική διάθεση
- Κριτική της εργασιακής του απόδοσης με προσβλητικό και υποτιμητικό τρόπο

Επιθέσεις στη διατήρηση των κοινωνικών σχέσεων:

- Τοποθέτηση σε απομονωμένο γραφείο
- Οι συνάδελφοι αγνοούν ή δεν του μιλούν όταν τον συναντούν. Σε κάποιες περιπτώσεις δεν τους επιτρέπεται να συνομιλήσουν μαζί του

Απειλή της σωματικής ακεραιότητας:

- Σωματικές απειλές ή επιθέσεις
- Ανάθεση επικίνδυνων για την υγεία εργασιακών καθηκόντων
- Υλικές ζημιές στο γραφείο ή το σπίτι του

Επιθετικές συμπεριφορές που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας:

- Του ανατίθενται εργασίες κατώτερες των προσόντων του ή που υπερβαίνουν τις ικανότητές του με σκοπό να θίξουν τη φήμη του

- Του ανατίθεται υπερβολικός αριθμός αρμοδιοτήτων σε σημείο που δεν προλαβαίνει ή καμία εργασία με σκοπό να θίξουν τη φήμη του

Προσδιορισμός των ενεργειών που συνιστούν παρενόχληση σύμφωνα με την

Hirigoyen(2002):

Η Hirigoyen (2002) στο βιβλίο της διαχωρίζει τις συμπεριφορές που συνιστούν την ηθική παρενόχληση σε 4 κατηγορίες που αναφέρονται παρακάτω:

Απομόνωση και άρνηση επικοινωνίας: Όταν οι θύτες δεν επιτρέπουν στο θύμα να πάρει το λόγο, ώστε να εκφράσει την άποψη του, ή το διακόπτουν και το αγνοούν επιδεικτικά, τότε το θύμα υφίσταται άρνηση και επαγγελματική απομόνωση. Θεωρεί άσκοπη κάθε είδους επικοινωνία αφού το κάνουν να αισθάνεται παρείσακτο.

Προσβολή της αξιοπρέπειας: Όταν οι θύτες προσβάλλουν με λόγια περιφρονητικά το θύμα και το δυσφημούν στους ανωτέρους τους διαδίδοντας ανακρίβειες, θίγοντας την προσωπικότητά του ή του ασκούν κριτική χλευάζοντας τον για την καταγωγή, την εμφάνιση ή τις πεποιθήσεις του, το θύμα υφίσταται ψυχολογική πίεση.

Προσβολές των συνθηκών εργασίας: Με την υπερβολική κριτική για την εργασία του θύματος, οι θύτες δυσχεραίνουν την επαγγελματική του ζωή. Η αμφισβήτηση των αποφάσεων δημιουργεί ανασφάλεια και ψυχολογικές διακυμάνσεις.

Λεκτική ή σωματική βία: Τα θύματα δέχονται απειλές και λεκτική ή σωματική βία. Ούτε εισακούγονται από ανωτέρους, ούτε κάποιος συνάδελφος μπορεί να τους βοηθήσει, αφού πιθανότατα να έχει υπάρξει κι εκείνος θύμα.

3.3.Η Θυματοποίηση ως αποτέλεσμα της Ηθικής Παρενόχλησης στον Χώρο Εργασίας και οι κοινωνιολογικές της όψεις.

Στους επαγγελματικούς χώρους, οι εργαζόμενοι συνεργάζονται και λειτουργούν σαν ομάδα, υιοθετώντας στάσεις και συμπεριφορές, που επηρεάζουν τη λειτουργία του οργανισμού. Η συμπεριφορά τους διαμορφώνεται από τα ατομικά χαρακτηριστικά και την αλληλεπίδραση που δέχονται στον εργασιακό χώρο. Συνεπώς, είναι αναπόφευκτη η δημιουργία ενδοεργασιακών συγκρούσεων.

Οι παράγοντες που τις επηρεάζουν είναι οι εξής:

- η φύση της εργασίας,
- η θέση στην ιεραρχία
- οι ατομικές φιλοδοξίες.

Η ηθική παρενόχληση συχνά ομοιάζει με άλλες καταστάσεις, όπως η χρόνια έκθεση σε στρεσογόνες συνθήκες, ο φόρτος εργασίας ή η επαγγελματική στασιμότητα. Ομοίως, η αμφισβήτηση του ρόλου, η χαμηλού βαθμού συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, οι οποίες όμως είναι καταστάσεις που διαφέρουν από την ηθική παρενόχληση, κάνουν δύσκολο τον εντοπισμό της.

Ο εργασιακός χώρος συντελεί ώστε ο άνθρωπος να ενταχθεί στο κοινωνικό πλαίσιο, μέσω της επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τους συνανθρώπους του. Μολαταύτα, ορισμένες φορές εκδηλώνονται βίαιες συμπεριφορές που οδηγούν στη θυματοποίηση ανθρώπων, οι οποίοι ασφυκτιούν από το βάρος της ηθικής παρενόχλησης και δυσκολεύονται να τις αντιμετωπίσουν. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία έντονων επαγγελματικών προβλημάτων. Η έννοια της θυματοποίησης έχει απασχολήσει τους κοινωνιολόγους, οι οποίοι ερευνούν τις συμπεριφορές και ενέργειες ενός ατόμου, μιας ομάδας, μιας οικογένειας, μιας κοινότητας ή μιας επιχείρησης.

Η εργασία αποτελεί σημαντικό κοινωνικό μηχανισμό, σύμφωνα με τους Κοινωνιολόγους. Με την εργασία, τα άτομα τοποθετούνται στην ευρύτερη κοινωνική δομή και αποκτούν ταυτότητα, η οποία σε μεγάλο βαθμό είναι αλληλένδετη με τον τρόπο που εξασφαλίζουν τα μέσα διαβίωσής τους. Εφόσον, οι άνθρωποι αμείβονται για την δουλειά που κάνουν, αυτό υποδηλώνει πως είναι αναγκαίο και απαραίτητο κομμάτι για την κοινωνία, διότι αυτό που κάνουν είναι απαραίτητο για κάποιους ανθρώπους. Επομένως, υπάρχει αμοιβαία σχέση και αλληλεπίδραση μεταξύ ενός εργασιακού χώρου και των ατόμων που εργάζονται σε αυτόν (Kohn *et al.*, 1983). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μεταφορά των συγκρούσεων μεταξύ των κοινωνικών ομάδων μέσα στο χώρο εργασίας.

Σύμφωνα με τον Hirigoyen (2002), η άρνηση της διαφορετικότητας δίνει τόπο στην ηθική παρενόχληση να ανθίσει και να εκδηλωθεί μέσω κοινωνικών διακρίσεων. Με την εκδήλωση αυτή έχουμε, πλέον, περάσει από την κοινωνική διάκριση στην ηθική παρενόχληση, που είναι πιο δυσδιάκριτη και λιγότερο αναγνωρίσιμη.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι δύσκολες εργασιακές συνθήκες, όπως ο υπερβολικός φόρτος εργασίας και οι κακές διαπροσωπικές σχέσεις, δημιουργούν εργασιακή ανασφάλεια, διότι τα προβλήματα φαντάζουν δυσεπίλυτα. Αποτέλεσμα αυτού, είναι να δημιουργείται ανασφάλεια που οδηγεί ακόμα και σε προβλήματα στο οικογενειακό περιβάλλον του θύματος. Επίσης, πολλοί εργαζόμενοι που δέχονται εργασιακή παρενόχληση, οδηγούνται σε μειωμένη απόδοση ή και σε παραίτηση. Στη Σουηδία και τη Γερμανία, σύμφωνα με τον Ege (2007), εκατοντάδες χιλιάδες υπάλληλοι

οδηγήθηκαν σε πρόωρη συνταξιοδότηση, γεγονός που απορρέει της εργασιακής παρενόχλησης. Αυτό, είχε σαν αποτέλεσμα να κοστίζουν ακριβά στο κοινωνικό σύνολο.

Σύμφωνα με τους Hoel, Sparks και Cooper (2001), η θυματοποίηση είναι μια εξελισσόμενη κοινωνική διαδικασία. Μπορεί να οδηγήσει σε επαναλαμβανόμενες δράσεις όπως ιατρικές δαπάνες, πρόωρη συνταξιοδότηση, μεγαλύτερη ανάγκη για κοινωνικές υπηρεσίες πρόνοιας, απώλεια εργασίας, κ.ά. Η εξαναγκαστική αποδοχή μιας θέσης εργασίας, λόγω του ότι το άτομο κάνει κάτι που δεν τον ενδιαφέρει και πιστεύοντας ότι αξίζει να ασχοληθεί με κάτι διαφορετικό, με το να υπομένει αυτή την κατάσταση, το άτομο θυματοποιείται.

Οι άνθρωποι, στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, ενδέχεται να εργάζονται μαζί. Σε ορισμένες περιπτώσεις και κάτω από ορισμένες συνθήκες δημιουργείται κλίμα αμοιβαίου υποβιβασμού εξαιτίας φθόνου, πολιτικών ή υλικών συμφερόντων, ανταγωνισμού κ.α. (Σπυριδάκης, 2009).

Μολονότι, η παρενόχληση και η επαγγελματική εξουθένωση είναι προβλήματα που εμφανίζονται συχνά στο χώρο εργασίας, η κοινωνιολογία δεν έχει δώσει την απαραίτητη προσοχή στα φαινόμενα αυτά. Αν και η λύση που προτείνουν οι κοινωνιολόγοι είναι η ψυχολογική υποστήριξη, δεν περιορίζεται το mobbing, διότι η ανάπτυξη κοινωνικών σχέσεων είναι περισσότερο ωφέλιμη. Η Καρακιουλάφη (2016), επισήμανε πως η κοινωνιολογική προσέγγιση των σχέσεων εργασίας, υστερούσε πάντα σε σχέση με τις νομικές και οικονομικές ερμηνείες αυτού του θέματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΘΥΤΗ - ΘΥΜΑΤΟΣ ΚΑΙ Η ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΣ ΣΧΕΣΗ

Ένα θέμα που απασχόλησε τους ερευνητές είναι το αν τα θύματα και οι θύτες της ηθικής παρενόχλησης χαρακτηρίζονται από κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά προσωπικότητας.

4.1. Χαρακτηριστικά θύματος-θύτη

Ο Leymann το 1990, υποστήριξε πως αποδέκτες του φαινομένου μπορεί να είναι οποιοσδήποτε άνθρωπος και όχι άτομα ορισμένου ψυχολογικού προφίλ με ιδιαίτερα

χαρακτηριστικά. Ωστόσο, η Hirigoyen (2002), η οποία έχει ασχοληθεί αρκετά με το φαινόμενο “mobbing” στο χώρο εργασίας, υποστηρίζει ότι το προφίλ του θύματος θα μπορούσαν να το συνθέσουν τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- άτομα χωρίς τα τυπικά χαρακτηριστικά της ομάδας
- άτομα αδύναμα, με έλλειψη αυτοπεποίθησης που φοβούνται τους πιο «δυνατούς και ικανούς»
- έντιμοι υπάλληλοι με ευσυνειδησία που δεν προσαρμόζονται εύκολα στα πλαίσια της ομάδας και αντιστέκονται υποστηρίζοντας την άποψή τους
- άτομα με χαμηλή απόδοση στην εργασία
- άτομα με προσωπικά προβλήματα
- άτομα άνω των 50, προστατευμένα
- εγκυμονούσες

Από την έρευνα του Fendrich (2001) προκύπτει ότι συχνά θυματοποιούνται άτομα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας όπως:

- Αντικοινωνικότητα που εκδηλώνεται με αδιαφορία για τους άλλους, έλλειψη αυτοκριτικής και σκληρή στάση απέναντι στους άλλους.
- Ναρκισσιστική διαταραχή, με έλλειψη ενσυναίσθησης και υπερβολικό κομπασμό, για τα κατορθώματα και τις ικανότητές του, έλλειψη διαχείρισης θυμού και αδυναμία αποδοχής αρνητικής κριτικής
- Θεατρική διαταραχή που χαρακτηρίζεται από έντονη υποκρισία, ώστε να εξυπηρετηθούν τα συμφέροντα τους
- Ψυχαναγκαστική διαταραχή με στοιχεία όπως υπερβολική τυπικότητα, αδιαλλαξία των απόψεών του και διεξοδική ανάλυση γεγονότων.

Ο Hoel (2003) υποστηρίζει, για τον θύτη της ηθικής παρενόχλησης, ότι πρόκειται για διαταραγμένη προσωπικότητα, χωρίς ενσυναίσθηση, με έντονη εγωπάθεια και ζηλοφθονία. Αντλεί ικανοποίηση από τον πόνο που προκαλεί στους συναδέλφους του, εξαιτίας της δικής του αδυναμίας ή της άρνησης να στραφεί, να αναγνωρίσει και να επιλύσει τα δικά του εσωτερικά θέματα και ανασφάλειες.

Σύμφωνα με τον Tehrani (2003) οι θύτες κατατάσσονται σε δύο κατηγορίες:

- α) Σ' αυτούς που νιώθουν αβοήθητοι και κατηγορούν τους άλλους μονίμως γι' αυτό και
- β) στους χειριστικούς, μέσω της κολακείας προς τους άλλους, προσπαθούν να επιτύχουν το σκοπό τους. Η Oade (2009), συμπληρώνει ότι οι θύτες είναι άτομα εγωιστικά, ανεπαρκή, ανασφαλή, ανέντιμα και χειριστικά.

Ενώ σύμφωνα με τον Khoo (2010) οι θύτες περιγράφονται ως γοητευτικοί, με έντονη ανάγκη να ασκούν έλεγχο, παθολογικοί ψεύτες, με χαμηλό επίπεδο ενσυναίσθησης και σημαντική ικανότητα στην εξαπάτηση.

Η Hirigoyen (2013), υποστηρίζει ότι, ο δράστης είναι διαταραγμένη προσωπικότητα, χωρίς ενσυναίσθηση, που ικανοποιείται και ενισχύει την αυτοεκτίμησή του με το να πληγώνει τους συναδέλφους του.

Άλλη μια ταξινόμηση των θυτών σε 8 κατηγορίες έγινε το 2018 από τον Hout:

- a. Ο ψυχοπαθής: Είναι καταστροφικός και επικίνδυνος, ειδικά αν κατέχει θέση εξουσίας
- b. Ο αντιπαθητικός: Έχει επικριτική στάση, ικανοποιείται όταν οι άλλοι τον φοβούνται. Υιοθετεί επικριτική στάση.
- c. Ο γκουρού: πιστεύει πως είναι ανώτερος και δεν ακολουθεί κανόνες
- d. Ο διπρόσωπος
- e. Αυτός που προσποιείται
- f. Ο κριτικός: Κρίνει συνεχώς και χωρίς αιτία
- g. Αυτός που ζητά προσοχή
- h. Ο επιβλέπων: Ασκεί πίεση και έλεγχο ανεξάρτητα αν έχει την εξουσία ή όχι

Οι έρευνες έχουν αποδείξει ότι οι θύτες είναι τις περισσότερες φορές, προϊστάμενοι που ασκούν εξουσία στον εργαζόμενο που δέχεται την επίθεση. Συνεπώς, υπάρχει ιεραρχική ανισότητα που αναγκάζει τον υφιστάμενο σε σχέση εξάρτησης και υποτέλειας στον ανώτερο. (Lutgen - Sandvick, Fletcher, 2013). Όσο πιο αυστηρά δομημένη είναι η ιεραρχική πυραμίδα ενός οργανισμού, τόσο περισσότερο δημιουργούνται συνθήκες που ευνοούν αυτά τα φαινόμενα (Yamada *et al.*, 2017. Adams, Crawford, 1992). Τέτοιου είδους συμπεριφορές ηθικής παρενόχλησης αποδίδονται και στα δομικά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των δρώντων. Συνήθως, πρόκειται για ανθρώπους που περιφρονούν τα συναισθήματα των άλλων, δεν έχουν ενσυναίσθηση και ενοχές για όσα κάνουν. Εμφανίζουν ελαττωμένες επικοινωνιακές δεξιότητες και ψυχοπαθολογικά χαρακτηριστικά, όπως ναρκισσισμό, ψυχοπάθεια, σαδισμό, αναισθησία, χειριστικότητα και αυταρχισμό (Shallcross *et al.*, 2008). Η διαφοροποίηση στην συμπεριφορά των δραστών έγκειται στα εξής σημεία, όταν οι δράστες είναι άνδρες αναπτύσσουν εχθρικές συμπεριφορές απέναντι σε άλλους άνδρες ή γυναίκες, ενώ όταν γυναίκες είναι οι δράστες στρέφονται κυρίως κατά άλλων γυναικών (Sloan *et al.*, 2010).

Σύμφωνα με άλλη έρευνα, οι διαταραχές προσωπικότητας σκιαγραφούν το ψυχοπαθολογικό προφίλ του θύτη. Ορισμένες από αυτές είναι:

- συναισθηματική αδιαφορία και απάθεια. Επίσης, αντικοινωνικότητα, η οποία εκφράζεται με αδυναμία ουσιαστικής επικοινωνίας με τους γύρω
- διαταραχή ναρκισσισμού, κατά την οποία ο θύτης αντιδρά και απορρίπτει την κριτική που του γίνεται, ενώ ταυτόχρονα διαθέτει ακραία υψηλή αυτοεκτίμηση
- διαταραχή ψυχαναγκασμού, κατά την οποία ο θύτης υπεραναλύει όλα τα ζητήματα που του προκύπτουν και διακατέχεται από αδικαιολόγητη τυπικότητα.
- θεατρική διαταραχή, κατά την οποία υποκρίνεται (ή υιοθετεί) μια θεατρικότητα στις πράξεις του, με σκοπό να υλοποιήσει το κακεντρεχές σχέδιο του (Σάκουλα *et al.*, 2014).

Κατά την άποψη άλλων ερευνητών, οι θύτες διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:

α) Οι **«χρόνιοι δυνάστες»**: στην κατηγορία αυτή ανήκουν όσοι δεν συμπαθούν τους ανθρώπους που βρίσκονται γύρω τους, προάγοντας κλίμα που χαρακτηρίζεται από αδυσώπητο ανταγωνισμό. Παρά ταύτα, πολύ συχνά η Διοίκηση επιλέγει να τα επιβραβεύσει έμμεσα ή άμεσα.

β) Οι **«ευκαιριακοί δυνάστες»**: Πρόκειται για πολυπληθή ομάδα θυτών που είναι δύσκολη στην χαλιναγώγηση της. Είναι κοινωνικά και ευφυή άτομα, που η αιτία της επαγγελματικής τους εξέλιξης οφείλεται στην κολακεία, την αλλοίωση της πραγματικότητας καθώς και της απόκρυψης πληροφοριών κατά το δοκούν.

γ) Οι **«παροδικοί δυνάστες»**: δεν διαθέτουν συναισθηματική ευφυΐα και ενσυναίσθηση, συνεπώς δεν αντιλαμβάνονται πόσο επιβλαβείς γίνονται, για τον εργαζόμενο, οι μορφές ηθικής παρενόχλησης που του ασκούν (Galanaki, Papalexandris, 2013).

4.2. Σχέση θύτη-θύματος

Η ηθική παρενόχληση εμφανίζεται ως αποτέλεσμα μιας αλληλεπίδρασης παραγόντων, και αφορούν χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των εμπλεκόμενων ατόμων, τις άτυπες ομάδες που δημιουργούνται σε έναν εργασιακό χώρο, τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης της επιχείρησης ή του οργανισμού. Η ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας μπορεί να εκδηλωθεί με τις ακόλουθες μορφές:

1. Από προϊστάμενο σε υφιστάμενο

Πρόκειται για την πιο συνηθισμένη μορφή που εκδηλώνεται με κατάχρηση εξουσίας και αυθαίρετη συμπεριφορά που αντιβαίνει τους κανόνες δικαίου (Ferrari, 2004). Αυτές οι συμπεριφορές υιοθετούνται συνήθως από προϊσταμένους εξαιτίας δικής τους ανεπάρκειας και φόβου μη χαθεί ο έλεγχος. Εξαιτίας της ανασφάλειας που νιώθει ο προϊστάμενος, αισθάνεται τον εργαζόμενο ως «απειλή», εξαιτίας των μεγαλύτερων ικανοτήτων και τον προσόντων που διαθέτει, σε σχέση με εκείνον. Συνήθως ο προϊστάμενος στοχεύει τον εργαζόμενο που πιστεύει ότι δεν συμβιβάζεται με τον αυταρχικό τρόπο συμπεριφοράς που του επιβάλλεται. «Η ικανότητά του να αντιστέκεται στην εξουσία, παρά τις πιέσεις, τον καθιστά στόχο» (Hirigoyen, 2009). Παρατηρείται συχνά, ότι βρίσκονται υπό την επιρροή του άτομα που θέλουν να του είναι αρεστά ή φοβούνται την οργισμένη του αντίδραση, στην περίπτωση που έρθουν σε ευθεία αντιπαράθεση μαζί του. Συνεπώς, ο στόχος, νιώθει ότι δεν υποστηρίζεται από τους συναδέλφους του με αποτέλεσμα να αισθάνεται ακόμα μεγαλύτερο ψυχολογικό φόρτο (Hirigoyen, 2009).

2. Μεταξύ ομοιόβαθμων συναδέλφων

Όταν η ηθική παρενόχληση εκδηλώνεται μεταξύ συναδέλφων παρατηρούνται φαινόμενα που σχετίζονται με ανταγωνισμούς, συγκρούσεις, προσωπικές αντιπάθειες και αίσθημα φθόνου - από τον ένα συνάδελφο στον άλλο - (Hirigoyen, 2009. Ferrari, 2004). Αρκετές φορές ο στόχος ποικίλει σε μέγεθος, από ένα άτομο έως ολόκληρη ομάδα (Leymann, 1996). Το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης έχει μεταδοτικό χαρακτήρα κυρίως σε ανταγωνιστικούς χώρους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να δημιουργείται ένας φαύλος κύκλος γεγονότων όπου και η κρίση γενικεύεται με αποτέλεσμα οι συνέπειες να είναι ολέθριες και για το άτομο και για την επιχείρηση. Η κατάσταση αυτή σταματάει μόνο με την διαμεσολάβηση άλλων (Hirigoyen, 2009).

3. Από υφιστάμενο σε προϊστάμενο

Είναι σπανιότερη σε σχέση με άλλες μορφές ηθικής παρενόχλησης. Εκδηλώνεται είτε από άτομο είτε από ομάδα ατόμων. Εμφανίζεται όταν το άτομο ή η ομάδα δεν αναγνωρίζει την αξία και τα προσόντα του προϊσταμένου (Ferrari, 2004). Όταν οι εργαζόμενοι αμφισβητούν τις ικανότητες ή την αυθεντία του προϊσταμένου τους, εμφανίζεται το φαινόμενο αυτό που μπορεί να έχει πραγματικά ερείσματα, μπορεί όμως

να οφείλεται σε αντιζηλία. Όταν η διοίκηση δεν έχει αποσαφηνίσει τις αρμοδιότητες και τους στόχους μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένων, η κατάσταση χειροτερεύει. Ακόμα ένας παράγοντας κατά τον οποίο δημιουργείται αρνητικό κλίμα είναι όταν ο προϊστάμενος προέρχεται από άλλο επαγγελματικό χώρο, στον οποίο επικρατούσαν διαφορετικές αντιλήψεις ή μέθοδοι, τις οποίες προσπαθεί να εφαρμόσει στην παρούσα ομάδα. Ένας ακόμη παράγοντας αφορά την ηλικία του προϊσταμένου, κατά την οποία έχει μεν υψηλότερα προσόντα είναι όμως νεότερος ηλικιακά, γεγονός που δημιουργεί προκατάληψη (Hirigoyen, 2009). Όταν λοιπόν, συντρέχουν οι ανωτέρω λόγοι, η αντίδραση είναι γενικευμένη με αποτέλεσμα το άτομο να δυσκολεύεται να ενταχθεί στην ομάδα και να κερδίσει την συνεργασία και την αποδοχή στο έργο του (Ferrari, 2004).

4. Μεταξύ διευθυντικών στελεχών

Όταν η ηθική παρενόχληση εκδηλώνεται μεταξύ διευθυντικών στελεχών, παρατηρούνται συχνά συμπεριφορές που έχουν σκοπό να πλήξουν την εργασιακή απόδοση του στόχου, για παράδειγμα, ορίζονται προθεσμίες που είναι αδύνατον να τηρηθούν, αφαιρούνται αρμοδιότητες, ή αποκρύπτονται στοιχεία. Σε ακραίες περιπτώσεις εκδηλώνονται συμπεριφορές που αφορούν την προσωπικότητα του στόχου. Η ηθική παρενόχληση αφορά και επαγγελματίες υψηλής επιστημονικής κατάρτισης, που όταν βρεθούν σε συνθήκες κατά τις οποίες έχουν μικρότερη ισχύ από άλλους, ή βρίσκονται σε πιο ευάλωτες καταστάσεις (επαγγελματικές ή προσωπικές) είναι πολύ πιθανόν να γίνουν στόχοι (Salin, 2001).

5. Από την διοίκηση του οργανισμού προς εργαζόμενους

Σε κάποιες περιπτώσεις, που συντρέχουν λόγοι όπως η ιδιωτικοποίηση, η συγχώνευση, η αλλαγή του νομικού καθεστώτος της επιχείρησης ή σε περιπτώσεις εκσυγχρονισμού και αναδιάρθρωσης, παρατηρείται το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης. Σε αυτές τις περιπτώσεις το mobbing οργανώνεται και εκτελείται από την ίδια την διοίκηση της επιχείρησης ή του οργανισμού, συνήθως με μορφή ψυχολογικής πίεσης. Επιδίωξη τους είναι ο εξαναγκασμός των εργαζομένων που έχουν στοχοποιεί, σε παραίτηση. Προκειμένου να απαλλαγούν από άτομα που κατείχαν κρίσιμες θέσεις στο προηγούμενο καθεστώς, ή ήταν υψηλόμισθα, ή πλέον θεωρούνται υπεράριθμο προσωπικό, προβάλλουν προσχηματικούς λόγους ή πίεση εξωγενών παραγόντων. Ορισμένοι λόγοι είναι οι εξωτερικές πιέσεις, η κοινωνική και οικονομική

κρίση ή πιέσεις του οργανισμού από εξωτερικούς παράγοντες (Ferrari, 2004). Ο σεβασμός στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια επιβάλλει την άμεση αντιμετώπιση του φαινομένου στον εργασιακό χώρο, διότι δεν αφορά μόνο της αρνητικές συνέπειες που δέχεται ο εργαζόμενος στον εργασιακό του χώρο, αλλά αφορά συνέπειες που δημιουργούνται σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο εν γένει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΙΤΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Οι παράγοντες που δύναται να συντελέσουν στην εμφάνιση της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία, φαίνεται να προκύπτουν ως μια δυναμική μεταξύ ατομικών χαρακτηριστικών του θύτη, του θύματος, των συνθηκών και της οργάνωσης της εργασίας.

5.1. Αίτια εμφάνισης της ηθικής παρενόχλησης

Η έλλειψη κοινωνικών δεξιοτήτων του θύτη, αποτελεί βασικό παράγοντα παρενόχλησης. Συχνά, προκύπτει σε έρευνες που έχουν διεξαχθεί, περιπτώσεις προϊσταμένων που εκτονώνουν την ένταση ή τον θυμό τους στον υφιστάμενο τους (Adams, Crawford, 1992).

Σύμφωνα με τον Zapf (2003), η παρενόχληση γίνεται για την προστασία της αυτοεκτίμησης του θύτη. Συμβαίνει αρκετά συχνά, όταν βρίσκονται σε ανώτερη ιεραρχική κλίμακα να εκδηλώνονται, παρενοχλώντας το θύμα, με τρόπο τέτοιο ώστε να εισπράξουν τον απαιτούμενο σεβασμό, προστατεύοντας με αυτόν τον τρόπο τον εαυτό τους. Πρόκειται, δηλαδή, για έναν τρόπο άμυνας και περιφρούρησης της προσωπικότητας του θύτη. Σύμφωνα με άλλες μελέτες, οι θύτες έχουν υπάρξει οι ίδιοι θύματα είτε ενδοοικογενειακής βίας, κακοποίησης ή πρόκειται για άτομα που βρίσκονται υπό την επήρεια εξαρτησιογόνων ουσιών (Zapf, Einarsen, 2003).

Υπάρχουν ορισμένα ατομικά χαρακτηριστικά που καθιστούν ένα άτομο πιο ευάλωτο στο φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης (Coyne *et al.*, 2000. Zapf, Einarsen, 2003), αν

και ορισμένοι ερευνητές τονίζουν ότι δεν υπάρχει ουσιαστικά «τύπος θύματος» ή «τύπος θύτη» (Zapf, Einarsen, 2003).

Παρακάτω θα αναφερθούμε στο προφίλ του θύματος και του θύτη. Σε γενικές γραμμές, το θύμα συνήθως είναι άτομο υπερευαίσθητο, καχύποπτο, με την τάση να μετατρέπει το ψυχολογικό του άγχος σε ψυχοσωματικά συμπτώματα και συνεπώς είναι ιδιαίτερα ευάλωτο σε άσχημες συμπεριφορές (Matthiensen, Einarsen, 2001). Ενώ, ο θύτης φαίνεται να παρουσιάζει αστάθεια χαρακτήρα ή υπερβολική αυτοπεποίθηση (Baumeister *et al.*, 1996), χαμηλή ενσυναίσθηση, επιθετικότητα όταν απειλείται και υψηλό βαθμό ανταγωνιστικότητας. Ίσως ορισμένοι θύτες να έχουν έλλειψη αυτογνωσίας ως προς την βαρύτητα της συμπεριφοράς τους και το αντίκτυπό της στα θύματά τους (Vartia, 1996. Einarsen *et al.*, 1994).

Όσον αφορά στις συνθήκες εργασίας, έχει παρατηρηθεί, ότι όταν καλλιεργείται κλίμα ανταγωνιστικότητας στους υπαλλήλους, ευνοείται η εκδήλωση ηθικής παρενόχλησης (Lutgen - Sandvik, McDermott, 2008). Επίσης, όταν τα ποσοστά ανεργίας είναι αυξημένα, αυξάνεται και η πιθανότητα οι εργαζόμενοι να δεχτούν “mobbing” από τους εργοδότες τους (Georgakopoulos *et al.*, 2011). Άλλοι παράγοντες εμφάνισης του φαινομένου είναι οι αλλαγές στην οργάνωση στο χώρο εργασίας. Κακή οργάνωση μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένο στρες, δυσαρέσκεια και εντάσεις (Hoel, Salin, 2003). Επίσης, η πολυπλοκότητα της εργασίας και ο έλεγχος, όπως και το αγχωτικό περιβάλλον εργασίας συνδέεται με κακοποιητικές συμπεριφορές ((Leymann, 1996. O'Moore, 2000). Επιπλέον, η ασάφεια των ρόλων εργασίας μπορεί να οδηγήσει σε συγκρούσεις και λανθασμένες προσδοκίες σε κάποιους που νιώθουν να απειλούνται και συνεπώς επιτίθενται.

Η ηθική παρενόχληση γίνεται με την συνεπικουρία της ενεργητικής ή παθητικής συμμετοχής και των υπολοίπων συναδέλφων, οι οποίοι στην αρχή τηρούν ουδέτερη στάση, εν τέλει όμως συμμαχούν με τον αυτουργό. Στη συνέχεια παραθέτουμε λόγους για τους οποίους ο στόχος δεν υποστηρίζεται.

- Τα περισσότερα θύματα δεν αντιλαμβάνονται την ψυχολογική βία ή τον χειρισμό που υφίστανται.
- Τις περισσότερες φορές, οι υπόλοιποι βλέπουν το φιλικό πρόσωπο του θύτη, σε αντίθεση με το θύμα που δέχεται τον εκφοβισμό.
- Πολλοί παριστάμενοι ίσως στερούνται κριτικής δεξιότητας

- Ο θύτης ενδέχεται να απειλεί άμεσα ή έμμεσα όποιον συμπαρίσταται στο θύμα. Συνεπώς, ελάχιστοι έχουν το κουράγιο ή την ακεραιότητα να αντιδράσουν. Για τον λόγο αυτό παραμένουν αδιάφοροι μπροστά στον φόβο ότι μπορεί να είναι οι επόμενοι στόχοι.

Έρευνα που διεξήχθη το 2010 έδειξε ότι, όταν υπάρχει διαμάχη, οι περισσότεροι τάσσονται με το δυνατό. Υπάρχουν και οι περιπτώσεις όπου οι παρατηρητές νιώθουν ικανοποίηση όταν παρακολουθούν το θύμα να υποφέρει, ενώ οι περισσότεροι δεν ρισκάρουν να αντιδράσουν στον φόβο μη χάσουν τη δουλειά τους, υποστηρίζοντας κάποιον άλλον (Khoο, 2010).

5.2. Ο ρόλος του περιβάλλοντος εργασίας

Το εργασιακό περιβάλλον μπορεί να επηρεάσει σε σημαντικό βαθμό -αρνητικά ή θετικά- την παραγωγικότητα, την ικανοποίηση και την ηθική των εργαζομένων (Chandrasekar, 2011).

Δείκτης προσαρμοστικότητας του υπαλλήλου στο εργασιακό περιβάλλον αποτελεί η ικανότητα του να προσαρμόζεται, καθώς αποτελεί παράγοντα που τον επηρεάζει άμεσα το ποσοστό λαθών που κάνει στην εργασία του. Επίσης, επηρεάζει το επίπεδο και την ποιότητα της συνεργασίας του με τους συναδέλφους του, καθώς και τις απουσίες του από την εργασία ή την απόφασή του να παραιτηθεί. Όταν επικρατεί θετικό κλίμα, οι εργαζόμενοι είναι πιο αποτελεσματικοί, διότι η αλληλεπίδραση εργασίας και χώρου παίζει σημαντικό ρόλο στην απόδοση. Ο χώρος, τα μέσα και οι διαπροσωπικές σχέσεις που καλλιεργούνται στον εργασιακό χώρο, είναι παράγοντες που συνυπολογίζονται θετικά στην δημιουργία καλού και εποικοδομητικού εργασιακού κλίματος. (Chandrasekar, 2011).

Το αρνητικό περιβάλλον που δημιουργείται, όταν υπάρχουν περιστατικά ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο, είναι αναμενόμενο, διότι, επηρεάζει σημαντικά τον βαθμό ικανοποίησης. Η ελλιπής ικανοποίηση από την εργασία, τους συναδέλφους, το επίπεδο συνεργασίας και γενικότερα ότι σχετίζεται με το εργασιακό περιβάλλον, συνδέεται άμεσα:

- με αρνητική οργανωτική συμπεριφορά
- δέσμευση
- προβλήματα στην απονομή δικαιοσύνης στην εργασία
- περισσότερες απουσίες

- χαμηλότερα επίπεδα παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας (Cortina *et al.*, 2001).

Αντίθετα, η αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε συνδυασμό με το θετικό εργασιακό περιβάλλον, τόσο σε φυσικό όσο και σε ψυχολογικό επίπεδο, συγκαταλέγονται στους πλέον σημαντικούς παράγοντες που θέτουν την βάση στη σωστή συνεργασία και τον επαγγελματισμό, στον εργασιακό χώρο.

Τις τελευταίες δεκαετίες, δίνεται έμφαση στο ψυχοκοινωνικό περιβάλλον εργασίας και στην πρόληψη συμπεριφορών, που χαρακτηρίζονται παρενοχλητικές ή βίαιες. Η πρόληψη των αρνητικών συμπεριφορών, μελετάται σε ερευνητικό και πρακτικό επίπεδο, από την διοίκηση των επιχειρήσεων ή των οργανισμών (Baron, Neuman, 1996. Einarsen *et al.*, 2003). Το θετικό και ποιοτικό περιβάλλον εργασίας συμπεριλαμβάνει πρακτικές, όπως είναι η υποστήριξη από συναδέλφους, η ανταλλαγή ιδεών, η αλληλοβοήθεια και η συμμετοχή σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων και προγραμματισμού, ιδιαίτερα στον χώρο που αφορά την εκπαίδευση (Smith, Scott, 1990).

Οι απαραίτητες υλικοτεχνικές και χωροταξικές συνθήκες στον χώρο εργασίας σε συνδυασμό με την οργάνωση των αρμοδιοτήτων και την επαγγελματική συμπεριφορά των συναδέλφων, έχουν ως αποτέλεσμα την ύπαρξη ποιότητας στο εργασιακό βίο. Συνακολούθως, όταν οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι και υπάρχει εμπιστοσύνη, αυτό έχει ως αποτέλεσμα την καλή και αποδοτική συνεργασία με τους προϊστάμενους, τους συναδέλφους, τους υφιστάμενους, με τελικό στάδιο την αγωγική συνεργασία και την ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ τους (Requena, 2003). Οι ανωτέρω ενέργειες, μπορούν να ελαχιστοποιήσουν ή και να εξαλείψουν την εργασιακή παρενόχληση (Cade, 2010).

Στις ενέργειες αυτές συμπεριλαμβάνονται η εκτίμηση στο πρόσωπο των εργαζομένων, η αναγνώριση τους ως συστατικό μέρος του οργανισμού και η ύπαρξη κατανόησης για τα προβλήματά τους. Σε περιβάλλοντα, που επικρατεί εκτίμηση στον συνάδελφο και αναγνώριση της αξίας του, είναι πολύ δύσκολο να αναπτυχθούν συμπεριφορές ηθικής παρενόχλησης. Όταν οι συνάδελφοι αντιμετωπίζουν ο ένας τον άλλο με αξιοπρέπεια, υπάρχει ποιοτική επικοινωνία μεταξύ τους, αποδέχονται την διαφορετική άποψη σε συνδυασμό με την ευγένεια και την αποδοχή των σκέψεων και των συναισθημάτων των άλλων, δεν αφήνεται χώρος για ηθική παρενόχληση. Επιπλέον, σε διαπροσωπικό επίπεδο, η αποφυγή της έντασης, της αναίτιας κριτικής και

της άσχημης συμπεριφοράς, ευνοούν το ιδανικό κλίμα ώστε να λειτουργήσει προληπτικά στην εκδήλωση της ηθικής παρενόχλησης (Cade, 2010).

Το εργασιακό κλίμα που επικρατεί, αντικατοπτρίζει τους υπαλλήλους και την διοίκηση. Όταν δεν είναι ιδανικό μπορεί να αποτελέσει έναυσμα για παρενόχληση και κάθε είδους αντικοινωνική συμπεριφορά. Λόγοι που μπορεί να προκαλέσουν δυσαρέσκεια και απογοήτευση στον εργαζόμενο, σχετίζονται με ζητήματα οργανωτικής φύσης που λειτουργούν ως εμπόδια και είναι τα κάτωθι:

- έλλειψη στοχοθεσίας,
- ασάφεια γύρω από το αντικείμενο εργασίας ή τους σκοπούς της
- αδυναμία να ελέγξει ο εργαζόμενος τη δουλειά του
- οι συγκρούσεις.

Έχει παρατηρηθεί ότι οι περιβαλλοντολογικές συνθήκες, όπως ο συνωστισμός, η ακραία θερμοκρασία ζέστης ή κρύου και η φασαρία αυξάνουν την όχληση και μειώνουν την αντοχή, προκαλώντας αγανάκτηση κι επιθετική συμπεριφορά (Salin, 2003). Επιπλέον, η ελλιπής εσωτερική επικοινωνία και πληροφόρηση, η μη συναίνεση αναφορικά με το καθηκοντολόγιο και τη στοχοθεσία, καθώς και το γενικότερο κλίμα ασυνεννοησίας είναι επιπρόσθετοι παράγοντες που σχετίζονται με την παρενόχληση (Vartia, 1996). Οι ανωτέρω λόγοι ενδέχεται να προκαλέσουν υψηλά επίπεδα έντασης και άγχους και να εντείνουν τη δυσαρέσκεια και επιθετική συμπεριφορά. Βάση μελετών, έχει αποδειχτεί ότι, άνθρωποι που εργάζονται σε ταραχώδες περιβάλλον, με υπέρογκο φόρτο εργασίας και πιεστικά χρονοδιαγράμματα, αναφέρουν συχνότερα επεισόδια παρενόχλησης σε σχέση με όσους εργάζονται σε αντίθετες συνθήκες (Salin, 2003). Ο Pearson και οι συνεργάτες του υποστηρίζουν ότι, «τα έντονα συναισθήματα που προκαλούνται από την πίεση του χρόνου δεν αφήνουν περιθώρια για αβρότητες στην επαγγελματική ζωή, αυξάνοντας έτσι τον κίνδυνο για δριμείες και επαναλαμβανόμενες διαπροσωπικές συγκρούσεις» (Pearson *et al.*, 2000).

Υπάρχουν περιπτώσεις όπου η προκαλούμενη παρενόχληση σε έναν συνάδελφο ή υφιστάμενο, μοιάζει «λογική» ή «χρήσιμη». Πρόσφορο περιβάλλον για την ανάπτυξη παρενόχλησης, αποτελούν ο υψηλός ανταγωνισμός κι η πολιτικοποιημένη ατμόσφαιρα που επικρατούν σε έναν οργανισμό, ιδιαίτερα στον δημόσιο τομέα (O'Moore, 2000. Vartia, 1996). Ένας επιπλέον παράγοντας που αυξάνει την επιθετική συμπεριφορά είναι η αλλαγή στη διοίκηση ή στην σύνθεση της ομάδας εργασίας. Σε μια έρευνα, που διεξήγαγαν ο O'Moore και οι συνεργάτες του (1998), βρέθηκε ότι σχεδόν τα 2/3 των

θυμάτων ανέφεραν ότι η παρενόχληση του θύτη ξεκίνησε μετά την επαγγελματική του ανέλιξη σε ανώτερη ιεραρχική βαθμίδα ή μετά από την άφιξη ενός νέου διευθυντικού στελέχους. Σε άλλες έρευνες, παρατηρήθηκε ότι, επιβαρυντικοί παράγοντες για την εκδήλωση του φαινομένου ήταν ποιοτικά χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την ηλικία, την εθνικότητα, το φύλλο κ.α., τα οποία συνδέονται με τα υψηλά ποσοστά επιθετικότητας, διότι δυσχεραίνουν την επικοινωνία και δημιουργούν στερεότυπα (Baron, Neuman, 1996).

5.3 Η σύγχρονη προσέγγιση του mobbing στο παγκοσμιοποιημένο και ψηφιακό εργασιακό περιβάλλον

Το σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον επηρεάζεται από την παγκοσμιοποίηση, την ελεύθερη μετακίνηση των πληθυσμών, τις μεταναστευτικές ροές και κυρίως την επίδραση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Τα ανωτέρω, επηρεάζουν τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των επιχειρήσεων και οργανισμών αλλά και τις διαπροσωπικές σχέσεις (D’Cruz, Noronha, 2019).

Ο όρος cyber mobbing αναφέρεται στις ανάρμοστες ενέργειες εχθρότητας, επιθετικότητας, εκφοβισμού και παρενόχλησης από τα τμήματα τεχνικής υποστήριξης σε συμβατικούς ή ψηφιακούς χώρους εργασίας. Χαρακτηρίζονται από έλλειψη ορίων και ορατότητας, ανωνυμία, στοχοποίηση και μονιμότητα, με αποτέλεσμα να ευνοείται η διείσδυση, η εξάπλωση, η ένταση και η επιμονή τους. Εφόσον, οι δράστες, μπορούν να κρύψουν ή/και να παραποιήσουν την ταυτότητα τους, τα θύματα γίνονται εξαιρετικά αδύναμα και ευάλωτα. «Ο εργασιακός εκφοβισμός αποτελεί συναισθηματική κακοποίηση, εκδηλώνεται με επίμονες αρνητικές ψυχοκοινωνικές συμπεριφορές, -που περιλαμβάνουν επιθετικότητα, εχθρότητα και εκφοβισμό - από εσωτερικά ή/και εξωτερικά του χώρου εργασίας άτομα, τα οποία λειτουργούν μεμονωμένα ή / και ως ομάδα και κατευθύνονται έμμεσα ή /και άμεσα σε μεμονωμένο υπάλληλο ή ομάδα εργαζομένων. Οι αρνητικές συμπεριφορές εκδηλώνονται σε διαπροσωπικό είτε /και σε οργανωτικό επίπεδο, ιδιωτικά ή δημόσια, με πραγματική (φυσική) ή εικονική (ψηφιακή) μορφή και επηρεάζονται από εσωτερικούς και εξωτερικούς του χώρου εργασίας παράγοντες, στο πλαίσιο υπάρχουσας ή εξελισσόμενης άνισης σχέσης εξουσίας μεταξύ των μερών. Ενόσω τα θύματα παρά την βλάβη που υφίστανται, συχνά πασχίζουν για την ευημερία, πρωταγωνιστές όπως οι διώκτες, οι μάρτυρες και οι εργοδότες βιώνουν ποικίλα αποτελέσματα» (D’Cruz, Noronha, 2018).

5.4 Οι επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης

Ο Leymann (1996) αναγάγει τις συνέπειες του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης, σε 4 κατηγορίες:

- Κοινωνικές
- Κοινωνικοψυχολογικές
- Ψυχολογικές
- Ψυχοσωματικές-Ψυχιατρικές

Σύμφωνα με τη θεωρία του έχουν τη μορφή διαταραχών, με συμπτώματα που επηρεάζουν αρνητικά την συγκέντρωση, το ενδιαφέρον για εργασία, την ικανοποίηση και την παραγωγικότητα. Ενώ προκαλεί άγχος, δυσφορία και άλλες ψυχολογικές αντιδράσεις.

Διάφορες έρευνες που διεξήχθησαν στην Ευρώπη, έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι οι επιπτώσεις μπορεί να οδηγήσουν σε καταστάσεις επικίνδυνες για την υγεία των θυμάτων. Τα αρχικά συμπτώματα, όταν η ηθική παρενόχληση έχει μεγάλη διάρκεια, μπορούν να μετατραπούν σε ψυχική διαταραχή, όπως διαταραχή μετατραυματικού στρες ή κατάθλιψη (Notelaers *et al.*, 2006. Pedro, *et al.*, 2008). Εκτός από το ίδιο το άτομο, συνέπειες αντιμετωπίζουν και οι επιχειρήσεις και οι υπηρεσίες, καθώς οι αρνητικές καταστάσεις που βιώνουν οι εργαζόμενοι τους οδηγούν συχνά σε χρήση αναρρωτικών αδειών, με αποτέλεσμα δαπάνες σε ασφάλιστρα (Κατραμάδου, 2005).

Ο Einarsen το 2000 αναφέρθηκε στις σοβαρές επιπτώσεις που έχει η ηθική παρενόχληση σε διάφορες πτυχές της ζωής, καθώς επιφέρει επιπτώσεις στην επαγγελματική και προσωπική ζωή των εργαζομένων. Ως εκ τούτου, οι συνέπειες είναι καταστροφικές τόσο για την οικογενειακή ζωή και απόδοση των εργαζομένων όσο και για τη σωματική και ψυχική τους υγεία.

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία έχει χαρακτηρίσει τον εργασιακό εκφοβισμό και την παρενόχληση στην εργασία ως «μια επαγγελματική ασθένεια της εποχής μας με ιδιαίτερα βλαπτικές επιδράσεις».

Σύμφωνα με έρευνα (Hirigoyen, 2002), το φαινόμενο mobbing ενδέχεται να οδηγήσει σε:

- χαμηλή απόδοση στην εργασία,
- αυξανόμενες αδικαιολόγητες επανειλημμένες απουσίες,
- αυξανόμενες υπερωρίες,
- μείωση της ποιότητας
- ελλιπή εξυπηρέτηση πελατών,

- πτώση του ηθικού των εργαζομένων,
- μειωμένη ικανοποίηση πελατών,
- δυσφήμιση του οργανισμού

Οι κακοποιητικές συμπεριφορές έχουν αντίκτυπο στην ψυχοσωματική υγεία του θύματος. Αν δεν αντιμετωπιστούν, μπορεί να επιφέρουν έντονο άγχος και εκδήλωση ψυχικών ή σωματικών ασθενειών, που θα οδηγήσουν το θύμα να απουσιάζει από την εργασία του (Einarsen *et al.*, 2005. Zapf *et al.*, 2005). Σύμφωνα με τους Παπαλεξανδρή και Γαλανάκη (2011), οι επιπτώσεις χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

- **Ψυχολογικές επιπτώσεις** (Υπερβολικό άγχος, αίσθημα απόλυτης ανικανότητας, έλλειψη κινήτρων, μειωμένη αυτοπεποίθηση, ενοχές, ντροπή κ.α.)
- **Ψυχοσωματικές επιπτώσεις** (κρίσεις πανικού, ταχυκαρδίες, διαταραχές ύπνου, κεφαλαλγίες, κόπωση, γαστρεντερικές διαταραχές, στομαχικές διαταραχές κ.α.)
- **Ψυχιατρικές επιπτώσεις** (κατάθλιψη, αυτοκτονικές τάσεις, ψυχαναγκασμό)
- **Ψυχοκοινωνικές επιπτώσεις** (Απουσία κινήτρου που οδηγεί στην επαγγελματική εξέλιξη, πρόωρη συνταξιοδότηση εξαιτίας: ανικανότητας, αναπηρίας, αδυναμίας προσαρμογής σε νέες συναισθηματικές και κοινωνικές)
- **Κοινωνικές επιπτώσεις** (Απομόνωση, παραίτηση, προβλήματα κοινωνικής προσαρμογής, στιγματισμός)
- **Επιπτώσεις στο φορέα ή την επιχείρηση** (απουσία από την εργασία λόγω ασθένειας,

Επίσης, οι Κοϊνης και Σαρίδη (2013), κατατάσσουν τις επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης σε δύο κατηγορίες, στις ψυχολογικές και στις οργανικές.

Οι επιπτώσεις στο ψυχολογικό επίπεδο είναι το αίσθημα ενοχής και ντροπής που νοιώθουν τα θύματα της ηθικής παρενόχλησης, το άγχος και η έντονη δυσφορία. Άλλες επιπτώσεις είναι η απώλεια αυτοελέγχου, η δυσκολία επικοινωνίας και η ανικανότητα εξωτερίκευσης των συναισθημάτων του, η μελαγχολία ή κατάθλιψη, η επιθετικότητα και ο ανταγωνισμός, η διαταραχή προσωπικότητας, οι φοβίες, οι καταχρήσεις ουσιών έως και οι τάσεις αυτοκτονίας, που απορρέουν από τη συγκεκριμένη κατάσταση που βιώνουν οι παρενοχλούμενοι. Αρκετές είναι και οι επιπτώσεις σε οργανικό επίπεδο, όπως οι κεφαλαλγίες, οι διαταραχές ύπνου, τα γαστρεντερικά προβλήματα, μεταξύ άλλων η δυσπεψία, η ναυτία και οι εμετοί, οι ταχυκαρδίες, οι νευρολογικές διαταραχές, μυαλγίες και κράμπες, λιποθυμικά επεισόδια, καθώς και διαταραχές στη σεξουαλική διάθεση.

Σύμφωνα με τον Κακουλάκη και τους συνεργάτες του (Kakoulakis *et al.*, 2015), τα θύματα ηθικής παρενόχλησης, στον εργασιακό χώρο, έχουν ως αντίκτυπο πλήθος ψυχικών και σωματικών προβλημάτων, τα οποία επηρεάζουν την ποιότητα ζωής τους. Επίσης, παρουσιάζονται πολλές οργανικές βλάβες, λόγω του έντονου άγχους, της ανασφάλειας και της στεναχώριας που νιώθουν οι εργαζόμενοι-θύματα. Όλα αυτά έχουν ως αποτέλεσμα ο εργαζόμενος-θύμα να γίνεται δυσλειτουργικός και αναποτελεσματικός (Einarsen *et al.*, 2010). Σταδιακά, το θύμα οδηγείται στην παραίτηση ή την απόλυση, ενώ το μετατραυματικό στρες που βιώνει, αποτελεί αποτρεπτικό παράγοντα και για τη μετέπειτα επαγγελματική του πορεία. Στο δημόσιο τομέα, εν αντιθέσει με τον ιδιωτικό, οι εργαζόμενοι λόγω της μονιμότητάς τους και των συμβάσεων εργασίας τους δεν απειλούνται άμεσα με απόλυση, αλλά η μακροχρόνια έκθεσή τους σε συνθήκες ψυχολογικής βίας και η παραμονή στην ίδια εργασία δημιουργούν πολλά προβλήματα στην ποιότητα ζωής και υγείας τους (Shallcross *et al.*, 2008). Ο εργασιακός εκφοβισμός επηρεάζει την ισορροπημένη αλληλεπίδραση με άτομα του κοινωνικού περίγυρου και του οικογενειακού περιβάλλοντος. Κατά συνέπεια, το άτομο να αποφεύγει τις φιλικές συναναστροφές και να απομονώνεται στον εαυτό του (Κοϊνης, Σαρίδη, 2016). Η διαταραχή της συμπεριφοράς του, καθώς και τα οικονομικά προβλήματα που προκύπτουν δημιουργούν εντάσεις στο οικογενειακό περιβάλλον του θύματος, με αποτέλεσμα έντονες λογομαχίες, τσακωμούς ακόμη και διαζύγια (Duffy, Sperry, 2007).

Οι επιπτώσεις στον εργαζόμενο-θύμα ηθικής παρενόχλησης, επεκτείνονται και στον οικονομικό τομέα, όπως οι άμεσες και έμμεσες δαπάνες που προκαλούνται σε οργανισμούς και επιχειρήσεις. Ως εκ τούτου, η εργασιακή ικανότητα, η ικανοποίηση και η δέσμευσή του εργαζομένου επηρεάζονται αρνητικά, λόγω της βίας που υφίστανται τα θύματα (Hoel, 2013). Ο εργοδότης πρέπει να αντιμετωπίσει την απώλεια εργατοωρών, τη μείωση της παραγωγικότητας και την πτώση του κέρδους (Giga *et al.*, 2008). Πολλές φορές η επιχείρηση επιβαρύνεται οικονομικά την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη των θυμάτων, διότι, λόγω της βίας που υφίστανται τα θύματα χρειάζονται ιατρική παρακολούθηση ή ψυχολογική υποστήριξη. Για έναν οργανισμό ή επιχείρηση, οι καταγγελίες, η δικαστική εμπλοκή σε διαμάχες και η δυσφήμιση που δέχεται από τη δημοσιοποίηση των περιστατικών ηθικής παρενόχλησης, αποτελούν επιπλέον κόστος (Cowan, 2018). Το mobbing καταστρέφει τη συνοχή, την επικοινωνία, τη συνεργασία, την απόδοση και την εμπιστοσύνη της ομάδας, διότι παγιώνει σταδιακά συνθήκες δυσaráσκειας, καχυποψίας, αποστασιοποίησης, έντασης και ένα κλίμα συνεχούς

απειλής και φόβου (Lutgen - Sandvik, 2006). Το ενδιαφέρον των εργαζομένων για την επίλυση προβλημάτων και την εφαρμογή καινοτόμων ιδεών είναι πολύ περιορισμένο. Επίσης, οι εργαζόμενοι δεν προτίθενται να αναλάβουν ευθύνες και πρωτοβουλίες (Nielsen *et al.*, 2016). Το κόστος αποζημίωσης, που επιφέρει στις επιχειρήσεις μία απόλυση είναι μεγάλο, διότι, εκτός της αποζημίωσης θα πρέπει να διατεθεί χρόνος και χρήμα, από πλευράς εργοδότη, για αναζήτηση και εκπαίδευση νέου προσωπικού. Όταν η αναζήτηση αποβαίνει άκαρπη, τότε οι επιχειρήσεις συμβιβάζονται και λειτουργούν με άπειρο και λιγότερο προσωπικό (Djurkovic *et al.*, 2008). Η ποιότητα παροχής υπηρεσιών υφίστανται πτώση, οι πελάτες δυσαρεστούνται και στρέφονται σε άλλες επιχειρήσεις για την ικανοποίηση των αναγκών τους (Stephens, Hallas, 2006).

Οι συνέπειες της ηθικής παρενόχλησης είναι φανερές και στους υπόλοιπους τομείς του κοινωνικού βίου. Η επιφυλακτική στάση που έχουν τα άτομα απέναντι στο «θύμα», ενισχύεται από τις συχνά ασυνήθιστες ή αποκλίνουσες συμπεριφορές που εκδηλώνει το θύμα, λόγω των ψυχολογικών επιπτώσεων από τη βία που έχει υποστεί, με αποτέλεσμα να ενισχύουν τη θυματοποίηση του (Einarsen *et al.*, 2005). Το άτομο-θύμα βιώνει την κοινωνική απομόνωση και την απουσία πλαισίου στήριξης ως απώλεια, και συγκεκριμένα, ως ένα είδος κοινωνικού θανάτου (Williams, 1997). Έτσι η κοινωνική συνοχή χάνεται καθώς οι κοινωνικοί δεσμοί χαλαρώνουν (European Parliament, 2001).

Έρευνες που έχουν γίνει υποστηρίζουν ότι το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης είναι πιο έντονο στον δημόσιο τομέα απ' ό τι στον ιδιωτικό τομέα (Shalcross *et al.*, 2008. Zapf *et al.*, 2003).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΠΡΟΛΗΨΗ & ΜΕΤΡΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ, ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΗ

Η ηθική παρενόχληση είναι ένα φαινόμενο με πολλές διαστάσεις, προκειμένου να ενισχυθεί η ποιοτική διάσταση της απασχόλησης και να βελτιωθούν οι κοινωνικές σχέσεις στο χώρο εργασίας, θα πρέπει να ληφθούν μέτρα αντιμετώπισης του φαινομένου. Τα μέτρα αντιμετώπισης που προτείνονται χρειάζεται να επικεντρώνονται είτε στον εργαζόμενο-θύμα είτε στον ίδιο τον οργανισμό (Κοΐνης, Σαρίδη, 2016).

6.1. Παρεμβάσεις στο Άτομο

Οι παρεμβάσεις στο άτομο περιλαμβάνουν συμβουλευτική ή και ψυχοθεραπεία, όπου χρειάζεται και η εφαρμογή τους έγκειται στα αίτια του εκφοβισμού. Δηλαδή, όταν κάποιος γίνεται θύμα λόγω προσωπικών ελλείψεων ή όταν δεν μπορεί να διαχειριστεί διάφορες κοινωνικές σχέσεις ή όταν η παρενόχληση καθίσταται μακροχρόνια (Hirigoyen, 2002). Οι εργαζόμενοι μπορούν να αντιδράσουν αφ' εαυτού, μόνο κατά τα πρώτα στάδια της παρενόχλησης, με τους παρακάτω τρόπους:

- Να εξωτερικεύσουν το πρόβλημά τους.
- Να ενημερωθούν για το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης, τις συνέπειες και τους τρόπους αντιμετώπισής του.
- Να ενημερώσουν το οικογενειακό περιβάλλον, προκειμένου να κατανοήσουν την κατάσταση και να έχουν υποστήριξη.
- Να επεκτείνουν το κοινωνικό τους δίκτυο εκτός του χώρου εργασίας.
- Να γίνει καταγραφή και αναφορά συμπεριφορών ηθικής παρενόχλησης στους ανωτέρους τους (προϊσταμένους, κ.λ.π.).
- Να αντιμετωπιστούν άμεσα οι θύτες.
- Να κοινοποιηθεί δημόσια το πρόβλημά τους (μέσω συνεντεύξεων και άρθρων).
- Να ενημερωθούν για το νομικό πλαίσιο υποστήριξης (Khoo, 2010).

6.1.1 Συμβουλευτική-Ψυχοθεραπευτική Παρέμβαση στο Άτομο

Ο εργαζόμενος που υφίσταται ηθική παρενόχληση, για να βοηθηθεί, μπορεί να συζητήσει το πρόβλημα που αντιμετωπίζει με συναδέλφους και προϊσταμένους. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργεί διαύλους επικοινωνίας και υποστήριξης. Όταν, όμως, το θύμα είναι ψυχικά και σωματικά εξαντλημένο, πρώτο μέλημα είναι η ψυχολογική υποστήριξη, η οποία επιτυγχάνεται μέσω της συμβουλευτικής (Κοΐνης, Σαρίδη, 2016).

Η συμβουλευτική διαδικασία και η ψυχοθεραπεία έχει ως στόχο τη συναισθηματική και σωματική υγεία του ατόμου, καθώς συμβάλλει στην επιστροφή της κανονικότητας και της ομαλής ένταξης του στον εργασιακό χώρο. Κάποιοι εργαζόμενοι, που έχουν υποστεί εκφοβισμό προτιμούν να αλλάξουν εργοδότη, επειδή, δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν τους θύτες και θέλουν να απομακρυνθούν από αυτούς. Σ' αυτή την περίπτωση η συμβουλευτική παρέμβαση έχει ως στόχο την επαναφορά της αυτοεκτίμησης και αυτοπεποίθησης, ενώ συχνά υποστηρίζει τη συναισθηματική κατάσταση του ατόμου, το οποίο πρέπει να αντιμετωπίσει τυχόν νομικές δυσκολίες που θα προκύψουν (Tehrani, 2003). Όσοι συμβουλευόμενοι επιστρέψουν στον πρότερο χώρο εργασίας τους, η συμβουλευτική παρέμβαση περιλαμβάνει συναντήσεις με συναδέλφους και ομάδες εργασίας, έτσι, ώστε να συζητηθούν και να επιλυθούν οι οποιοσδήποτε αρνητικές και επιθετικές συμπεριφορές. Αυτή η παρέμβαση στο χώρο εργασίας κρύβει αρκετούς κινδύνους, διότι, το συναίσθημα ενοχής και η ανάγκη αυτοπροστασίας, που θα νιώσουν οι συνάδελφοι του συμβουλευόμενου, ελλοχεύει τον κίνδυνο των αλληλοκατηγοριών και αντιφάσεων. Η ομαδική συμβουλευτική συνεδρία, παρά τις όποιες δυσκολίες, έχει ως στόχο την ταύτιση των προσδοκιών για τον τρόπο με τον οποίο θα αλληλεπιδράσουν μεταξύ τους οι συμμετέχοντες και τους κανόνες που θα θέσουν, στα πλαίσια μιας αποδεκτής συμπεριφοράς (Vartia *et al.*, 2003).

Υπάρχουν διάφορες ψυχοθεραπευτικές προσεγγίσεις και τεχνικές, με τις οποίες το άτομο μπορεί να βοηθηθεί και να ξεπεράσει το τραυματικό γεγονός, βρίσκοντας την προσέγγιση που ταιριάζει στην ιδιοσυγκρασία του.

6.1.2. Παρεμβάσεις στον Οργανισμό

Η συμβουλευτική στο χώρο εργασίας αναγνωρίζεται ως αναγκαία, προκειμένου να περιοριστεί η παρενόχληση του θύτη και να έρθουν σε συμφωνία τα μέλη της σύγκρουσης. Οι συμβουλευτικές συνεδρίες μπορεί να βγάλουν στην επιφάνεια εκφοβιστικές συμπεριφορές και οποιοσδήποτε εργαζόμενος να αθετήσει ασυνείδητα τις

ηθικές του αξίες, λόγω των ψυχολογικών ή ψυχιατρικών διαταραχών που μπορεί να υποβόσκουν και οι οποίες χρήζουν άμεσης υποστήριξης (Vartia *et al.*, 2003).

Σε περιπτώσεις ανεπαρκούς οργάνωσης ή καταχρηστικής συμπεριφοράς από τη διοίκηση, οι παρεμβάσεις σε έναν οργανισμό μπορεί να γίνουν με την εμπλοκή των επιθεωρητών εργασίας. Στόχος των παρεμβάσεων είναι η προστασία του θύματος και η επίλυση των επαγγελματικών προβλημάτων (Hirigoyen, 2002). Απαραίτητη θεωρείται η παρέμβαση αρμόδιων φορέων στην επιχείρηση για την αντιμετώπιση του προβλήματος, διότι, έτσι αποφεύγεται η απομάκρυνση του θύματος από τον εργασιακό του χώρο και η παραμονή του θύτη σε αυτόν. Δυστυχώς, τέτοιες λύσεις προστατεύουν το θύμα, αλλά αποτυγχάνουν στην απονομή δικαιοσύνης.

Σύμφωνα με τους Κοϊνη και Σαρίδη (2016), οι επιχειρήσεις - πρέπει να αφυπνιστούν ως προς την ευθύνη τους και να ακολουθήσουν συγκεκριμένες προτάσεις οργάνωσης, τις οποίες θα δούμε παρακάτω:

- 1) Διαμόρφωση καλών συνθηκών εργασίας
- 2) Επιμόρφωση διευθυντικών στελεχών.
- 3) Εντοπισμός ύποπτων συμπεριφορών εγκαίρως.
- 4) Επιβολή ορίων και συμμόρφωση με κώδικα καλής συμπεριφοράς.
- 5) Νομική καθιέρωση εσωτερικού κανονισμού.
- 6) Σεβασμός στη μοναδικότητα του ατόμου.
- 7) Καλή επικοινωνία
- 8) Ευαισθητοποίηση και πληροφόρηση των εργαζομένων (Hirigoyen, 2002).

Με βάση το χρόνο στον οποίο εκδηλώνεται το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης, τα προληπτικά μέτρα που μπορεί να ληφθούν χωρίζονται σε τρεις φάσεις (Zarf, Vartia, 2020):

- **Πρωταρχική φάση:** Στόχος είναι η πρόληψη του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας, προτού αυτό εμφανιστεί. Η επίτευξη του στόχου, σε επίπεδο επιχείρησης, θα μπορούσε να γίνει με τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών, οι οποίες θα εμποδίσουν ή θα μειώσουν την έκθεση των εργαζομένων σε άσχημες συμπεριφορές. Σημαντικό ρόλο ενέχει η ηγεσία και η

οργάνωση της επιχείρησης. Επιπλέον, ιδιαίτερη σημασία για την πρόληψη του φαινομένου (mobbing) κατέχουν η ευαισθητοποίηση - σχετικά με το φαινόμενο αυτό - η πληροφόρηση και κατάρτιση των στελεχών και του προσωπικού, αναφορικά με τις τυπικές μορφές/συμπεριφορές, τα αίτια και τις συνέπειες, καθώς και τους ισχύοντες νόμους (Zapf, Vartia, 2020).

- **Δευτερεύουσα φάση:** Αυτή η φάση αναφέρεται στην εκδήλωση του φαινομένου, το οποίο βρίσκεται σε πρωταρχικό στάδιο και μπορεί να γίνει αντιληπτό, έτσι ώστε να μειωθούν και να εξαλειφτούν οι συνέπειές του. Σε επίπεδο επιχείρησης, σημαντικό ρόλο έχει η ηγεσία και η συνοχή της ομάδας. Εάν, η ηγεσία βρίσκεται σε απόσταση από την ομάδα και την διακρίνει ο αυταρχισμός, τότε ευδοκμεί αρνητικό κλίμα και μπορεί να είναι μια εστία ηθικής παρενόχλησης. Αντίθετα, όταν η ηγεσία δεν είναι απόμακρη, αλλά είναι συμμετοχική, καλλιεργεί στην ομάδα θετικό κλίμα με αποτέλεσμα την πρόληψη της εμφάνισης του φαινομένου. Στην περίπτωση εκδήλωσης συγκρούσεων, θα πρέπει να οριστούν κάποια υπεύθυνα άτομα (όπως ο διευθυντής ή κάποιος σύμβουλος) για να τις διαχειριστούν (Zapf, Vartia, 2020).
- **Η τριτογενής φάση:** Η διαχείριση του φαινομένου περιλαμβάνεται σε αυτή τη φάση, η οποία θα πρέπει να προχωρήσει σε μία βιώσιμη λύση, διότι το θύμα και ο θύτης θα συνεχίσουν να δουλεύουν μαζί στο μέλλον. Ωστόσο, είναι δύσκολο να ανιχνευτεί η ηθική παρενόχληση, διότι δεν αναγνωρίζεται εύκολα, ιδιαίτερα όταν είναι σε πρώιμη φάση. Πολλοί ερευνητές και σύμβουλοι βρίσκονται αντιμέτωποι με το συγκεκριμένο ερώτημα «είναι αυτό ηθική παρενόχληση ή όχι;». Όπως και να έχει, η ηγεσία θα πρέπει να εξασφαλίσει α) το χωρισμό των δυο μερών και β) την πλήρη έλλειψη αντιποίνων κατά του θύματος από το δράστη (Zapf, Vartia, 2020).

6.2 Νομοθετικό πλαίσιο στην Ελλάδα

Το νομοθετικό πλαίσιο, που αφορά το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό τομέα, εκτός από τις χώρες της Ευρώπης κατέχει σημαντική θέση και στην Ελλάδα. Επειδή, το “mobbing” είναι ένα φαινόμενο που εξελίσσεται ραγδαία, η καταπολέμησή του θα πρέπει να έχει και νομική υπόσταση βάσει των θεμελιωδών δικαιωμάτων του ατόμου, αναφορικά με την ασφάλεια στο χώρο εργασίας και την επαγγελματική υγεία. Παρακάτω, αναφέρονται οι ειδικές νομοθετικές διατάξεις που αφορούν την καταπολέμηση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία.

Βάσει του άρθρου 57 του Αστικού Κώδικα (ΦΕΚ 164/τ. Α'/24-10-1984), «περί προσβολής της προσωπικότητας του ατόμου» ο προσβαλλόμενος έχει δικαίωμα να απαιτήσει την άρση της προσβολής και να αξιώσει, ακόμη, και αποζημίωση όχι μόνο ο ίδιος, αλλά και οι συγγενείς του προσβαλλόμενου σε περίπτωση κληρονομικού δικαιώματος. Η ψυχολογική παρενόχληση εντάσσεται στο άνωθεν νομικό πλαίσιο και προσβάλλει την προσωπικότητα του ατόμου που την υφίσταται.

Το 2005 θεσπίστηκε με το άρθρο 1 του νόμου 3304 (ΦΕΚ 16/τ. Α'/27-01-2005), το γενικό πλαίσιο για την καταπολέμηση των διακρίσεων στον εργασιακό τομέα, σύμφωνα με τις Οδηγίες 2000/43/ΕΚ του Συμβουλίου της 29ης Ιουνίου 2000 και 2000/78/ΕΚ του Συμβουλίου της 27ης Νοεμβρίου 2000. Το συγκεκριμένο πλαίσιο περιλαμβάνει οποιαδήποτε διάκριση γίνεται λόγω φυλής, θρησκείας ή οποιαδήποτε αναπηρίας και γενετήσιου προσανατολισμού, ούτως ώστε να διασφαλιστεί «η εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης».

Σύμφωνα με τις νομοθετικές ρυθμίσεις του ν.4808/2021 (ΦΕΚ 101/τ. Α'/19-06-2021) που ισχύουν, και τις οποίες θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους οι εργοδότες υποχρεούνται να δείχνουν μηδενική ανοχή στις περιπτώσεις βίας και παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο, να προωθούν τη διερεύνηση καταγγελιών και να παρέχουν πρόσβαση σε κάθε αρμόδια αρχή. Να ενημερώνουν τους εργαζομένους για τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους σε περιπτώσεις οποιασδήποτε μορφής εργασιακής παρενόχλησης (άρθρο 5, 9 και 10). Επίσης, οι εργοδότες θα πρέπει να παρέχει πρόσβαση στους εργαζομένους σχετικά με την κείμενη νομοθεσία, για την ασφάλεια τους, την υγεία τους και τα μέτρα προστασίας, πρόληψης και καταπολέμησης περιστατικών βίας και παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο (άρθρο 6, 9 και 10). Οι εργοδότες υποχρεούνται βάσει του άρθρου 11 του άνωθεν νόμου να καταρτίζουν εσωτερικό κανονισμό εργασίας, στον οποίο θα αναφέρονται οι επιπτώσεις (πειθαρχικές ποινές και διαδικασίες) σε περίπτωση περιστατικών βίας και παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΩΣ ΜΕΣΩ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΕΝΕΞΕΩΝ

Το βασικό χαρακτηριστικό των κοινωνικών ομάδων και των ανθρώπινων σχέσεων είναι η επικοινωνία. Όταν δεν υπάρχει καθόλου επικοινωνία ή είναι προβληματική, τότε

δημιουργούνται συγκρούσεις μεταξύ των ατόμων που απαρτίζουν ένα κοινωνικό σύνολο. Το ίδιο ισχύει και στους εργασιακούς χώρους, όπου οι όποιες διαφωνίες και συγκρούσεις χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης και επίλυσης. Συνήθως, οι ατομικές φιλοδοξίες, οι διαφορετικοί στόχοι, η κακοδιαχείριση των διοικητικών στελεχών, η απουσία οργανογράμματος και αρμοδιοτήτων, καθώς και η διάκριση δικαιωμάτων μεταξύ των εργαζομένων, προκαλούν αλληπάλληλες συγκρούσεις στο χώρο εργασίας (Rojot, 1991).

Στις περισσότερες περιπτώσεις είναι αδύνατον τα άτομα να επιλύσουν τις διαφορές τους, όσες προσπάθειες και αν έχουν καταβάλει. Το έλλειμμα, εμπιστοσύνης, διαπραγματευτικών ικανοτήτων και αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων, προκαλεί ανταγωνισμό με αποτέλεσμα να υπάρχει ασυμφωνία και σύγκρουση στις μεταξύ τους σχέσεις. Η αναζήτηση συμμάχων (συνεργάτες, ανώτερα διοικητικά στελέχη), για τη διευθέτηση συγκρούσεων και διαφωνιών είναι συχνό φαινόμενο, ειδικότερα στον εργασιακό χώρο.

Στην περίπτωση που δεν καταστεί δυνατή η διευθέτηση των διαφωνιών, από τους συνεργάτες ή τους ανωτέρους, τότε θα πρέπει να επέμβει ένα άτομο εκτός εργασιακού περιβάλλοντος. Πρόκειται για άτομα ειδικά εκπαιδευμένα στην επίλυση των συγκρούσεων είτε αυτές έχουν να κάνουν με συγκρούσεις μεταξύ εργαζομένων είτε μεταξύ επιχειρήσεων. Τα άτομα αυτά έχουν ως στόχο να συνεργαστούν με τα εμπλεκόμενα μέλη της σύγκρουσης και να βρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις, ώστε να επέλθει συμφωνία.

Συνοψίζοντας, η επίλυση μιας σύγκρουσης στον εργασιακό γίνεται: α) είτε από συνεργάτες που διαμεσολαβούν να φέρουν σε συμφωνία τα εμπλεκόμενα μέλη της σύγκρουσης, β) είτε μέσω της παρέμβασης ανώτερων διοικητικών στελεχών, γ) είτε με την ανάθεση της διαμεσολάβησης σε ειδικά εκπαιδευμένα άτομα που κατέχουν δεξιότητες για την επίλυση διαφωνιών.

7.1 Ορισμός Διαμεσολάβησης

Σύμφωνα με τον ορισμό της Τριαντάρη (2018), η διαδικασία που ακολουθείται για την επίτευξη λύσης μιας διαφωνίας ή διένεξης είναι η «Διαμεσολάβηση» (Mediation). Κατά τη διαδικασία αυτή ένα τρίτο ουδέτερο άτομο αναλαμβάνει βοηθητικό ρόλο, ανάμεσα στα άτομα που έχουν τη σύγκρουση ή διαφωνία, ούτως ώστε να βελτιώσουν την επικοινωνία τους και να κατανοήσουν την κατάσταση για να οδηγηθούν στην καλύτερη δυνατή λύση. Είναι μία διαρθρωμένη εξώδικη διαδικασία, όπου ο διαμεσολαβητής

απαγορεύεται να επηρεάσει τα εμπλεκόμενα άτομα, αλλά τους βοηθά να πάρουν οι ίδιοι τις όποιες αποφάσεις.

7.2 Τα χαρακτηριστικά του διαμεσολαβητή

Ο διαμεσολαβητής, ο οποίος έχει βοηθητικό ρόλο σε διάφορες εσωτερικές συγκρούσεις των οργανισμών ή επιχειρήσεων, προσπαθεί με διάφορες τεχνικές επικοινωνίας και διαλόγου να επιλυθούν οι όποιες συγκρούσεις και αντιπαραθέσεις. Σύμφωνα με τον Moore (2014), ο διαμεσολαβητής έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Εμπιστοσύνη και εχεμύθεια: Το άτομο υποχρεούται να διατηρεί την εμπιστευτικότητα των γεγονότων που δέχεται κατά τη διαδικασία.
- Αποδοχή: Τα συγκρουόμενα μέρη οφείλουν να συμφωνήσουν με τη διαδικασία και να αποδεχτούν τον διαμεσολαβητή, ώστε να συνεργαστούν για να καταλήξουν στην καλύτερη δυνατή λύση. Ουσιαστικά, η διαμεσολάβηση είναι η συζήτηση και η σύναψη συμφωνίας, που γίνεται με τη συμμετοχή ενός τρίτου ατόμου, με σκοπό τη σύναψη συμφωνίας σε συγκρουόμενα περιβάλλοντα.
- Ανεξαρτησία – ουδετερότητα - αμεροληψία: Ο διαμεσολαβητής δεν δύναται να παραθέτει προσωπικές απόψεις. Οφείλει να αποστασιοποιηθεί, αφήνοντας στην άκρη οποιαδήποτε διαπροσωπική σχέση. Δεν πρέπει να υπάρχει καμία υπόνοια για ευνοϊκότερη μεταχείριση λόγω προσωπικών προτιμήσεων. Ο διαμεσολαβητής που λειτουργεί αμερόληπτα και παίρνει αποφάσεις ανεπηρέαστος με αντικειμενικό τρόπο γίνεται αποδεκτός και οδηγεί σε δίκαιες λύσεις.
- Δεν μπορεί να λαμβάνει αποφάσεις: Ο ρόλος του διαμεσολαβητή δεν είναι για να επιβάλει λύσεις, αλλά για να βοηθά τους συγκρουόμενους να προσδιορίσουν εκ νέου τις σχέσεις τους, εξετάζοντας τα δεδομένα και τις ανάγκες τους, με στόχο να αποφασίσουν μόνοι τους τον πιο πρόσφορο τρόπο επίλυσης των διαφωνιών τους.

Βέβαια η διαπραγμάτευση δεν οδηγεί πάντα σε επίλυση των προβλημάτων, με αποτέλεσμα το πρόβλημα να οξύνεται. Κατά την Τριαντάρη (2018), η διαδικασία της διαμεσολάβησης παρουσιάζει πλεονεκτήματα αλλά και ορισμένα μειονεκτήματα. Τα πλεονεκτήματα είναι ότι η διαδικασία προχωρά σε σύντομο χρονικό διάστημα, το κόστος είναι μικρό και την ευθύνη για τη λήψη αποφάσεων έχουν τα συγκρουόμενα μέρη. Είναι εμπιστευτική, μυστική και όχι δεσμευτική. Βοηθά να ξεπεραστούν τα αδιέξοδα, και τα συναισθηματικά εμπόδια, ενισχύοντας με αυτό τον τρόπο τη

μελλοντική συνεργασία των μερών. Τα μειονεκτήματα είναι ότι ο διαμεσολαβητής δεν μπορεί να εφαρμόσει την αρχή της δημοσιότητας και δεν εκδίδει προσωρινές διαταγές ή εντάλματα έρευνας. Τέλος, δεν μπορεί να προχωρήσει η διαδικασία της διαμεσολάβησης όταν πρόκειται για ποινικές πράξεις (Τριαντάρη, 2018).

7.3 Οι παράγοντες που επηρεάζουν τη διαμεσολάβηση

Οι διαμεσολαβητές, όπως είδαμε παραπάνω, ακολουθούν συγκεκριμένους κανόνες και τεχνικές, οι οποίες εξαρτώνται από διάφορους παράγοντες. Οι βασικότεροι είναι οι παρακάτω:

α) Ο χρόνος της παρέμβασης και η σφοδρότητα σύγκρουσης: Όσο πιο αργά γίνει η παρέμβαση τόσο μεγαλύτερη είναι η συναισθηματική φόρτιση μεταξύ των διαφωνούντων, με αποτέλεσμα να δυσκολεύει η επίλυση του προβλήματος.

β) Η ικανότητα επίλυσης της διαμάχης από τα αντικρουόμενα μέρη.

γ) Η επιρροή που ασκεί καθένα από τα αντικρουόμενα μέρη. Σε αυτή την περίπτωση ο διαμεσολαβητής οφείλει να βρει τρόπο, λειτουργώντας με αμεροληψία και ουδετερότητα, για τη βοήθεια των αδύναμων ατόμων της σύγκρουσης, μειώνοντας την επιρροή των πιο ισχυρών.

δ) Η πολυπλοκότητα των θεμάτων. Οι συγκρούσεις που προκύπτουν έχουν διαφορετικά επίπεδα περιπλοκότητας και πολλές φορές επηρεάζονται από πολλούς παράγοντες. Ο διαμεσολαβητής καλείται να ξεχωρίσει αυτή την πολυπλοκότητα σχεδιάζοντας κατάλληλες στρατηγικές, με τη βοήθεια των οποίων θα δοθούν πρόσφορες λύσεις στις συγκρούσεις και διενέξεις που αντιμετωπίζουν.

7.4 Μοντέλα Διαμεσολάβησης και νομικό πλαίσιο

Σύμφωνα με την Τριαντάρη (2018), τα μοντέλα της διαμεσολάβησης είναι 6:

A) Συντονιστική Διαμεσολάβηση: Έχει ως στόχο να βρει λύσεις χωρίς να επηρεάζεται το συμφέρον των αντικρουόμενων μερών.

B) Μετασχηματική Διαμεσολάβηση: Έχει δύο βασικές αξίες: την ενδυνάμωση και την αναγνώριση. Τα συγκρουόμενα μέρη εμψυχώνονται να αναπτύξουν δυνατότητες ανταπόκρισης από τους άλλους. Πρόκειται για το πιο δημοφιλές μοντέλο διαμεσολάβησης.

Γ) Διαμεσολάβηση της Αφήγησης: Πρόκειται για μία ιδιαίτερα αποδεκτή μέθοδο, η οποία ενθαρρύνει την αποδοχή και κατανόηση πολιτισμικών διαφορών.

Δ) Επιλεκτική Διαμεσολάβηση: Το συγκεκριμένο μοντέλο συνδυάζει διάφορες μεθόδους διαμεσολάβησης.

Ε) Αξιολογική Διαμεσολάβηση: Η μέθοδος αυτή προσπαθεί να εντοπίσει και να ανατροφοδοτήσει τους αντικρουόμενους, με τα δυνατά και αδύνατα σημεία, τον καθένα ξεχωριστά. Επίσης, μπορούν να διεξαχθούν ατομικές συνεδρίες με στόχο την ολοκληρωμένη συγκέντρωση πληροφοριών.

ΣΤ) Εστιασμένη Διαμεσολάβηση στη Λύση: Στο συγκεκριμένο μοντέλο τα ίδια τα αντιμαχόμενα μέρη επιδιώκουν να βρουν μία λύση, μέσω διαδικασιών συλλογισμού, με τη βοήθεια και τις προτάσεις του διαμεσολαβητή.

Βέβαια, η διαμεσολάβηση μπορεί να ακολουθήσει ένα συνδυαστικό μοντέλο. Ο διαμεσολαβητής μπορεί να ελίσσεται και να ακολουθεί διάφορα μοντέλα διαμεσολάβησης.

Βάσει του νόμου 3898 το 2010 (ΦΕΚ 211/τ.Α'/16-12-2010) προσαρμόστηκε η ελληνική νομοθεσία προς τις διατάξεις της οδηγίας 2008/52/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2008, για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης και θεσμοθέτησης εθνικών διαδικασιών διαμεσολάβησης. Στο συγκεκριμένο νόμο στο άρθρο 4, ως διαμεσολάβηση λογίζεται η διαδικασία όπου οι εμπλεκόμενοι μίας σύγκρουσης ή διαφοράς επιχειρούν να την επιλύσουν με τη βοήθεια διαμεσολαβητή. Στο άρθρο 7 ορίζεται η έννοια του διαμεσολαβητή ως το τρίτο πρόσωπο, το οποίο αναλαμβάνει την επίλυση της «σύγκρουσης» με τρόπο αποτελεσματικό και αμερόληπτο.

Στο Ν. 4640/2019 (ΦΕΚ 190/τ.Α'/30-11-2019) άρθρο 1 αναφέρεται η ρύθμιση του θεσμού της διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, ο οποίος νόμος εναρμονίζεται με την οδηγία 2008/52/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2008 σε θέματα διαμεσολάβησης. Επίσης, στο άρθρο 6 του άνωθεν νόμου ορίζονται οι συνεδρίες διαμεσολάβησης. Οι οικογενειακές διαφορές, οι διαφορές που εκδικάζονται και υπάγονται στην καθ' ύλην αρμοδιότητα του Μονομελούς Πρωτοδικείου και οι διαφορές για τις οποίες είναι σε ισχύ ρήτρα διαμεσολάβησης, ορίζονται οι υποχρεωτικές συνεδρίες διαμεσολάβησης. Επίσης, δεν απαλλάσσονται από την υποχρεωτική συνεδρία διαμεσολάβησης όσοι προσφύγουν σε ένδικα μέσα.

7.5 Στάδια διαμεσολάβησης

Κατά καιρούς έχουν περιγραφεί διάφορα στάδια διαμεσολάβησης, όπως το στάδιο της προετοιμασίας, της συλλογής πληροφοριών και ανταλλαγής απόψεων από τα αντικρουόμενα μέρη. Επίσης, το στάδιο ενυπόγραφης συμφωνίας και παρακολούθηση της τήρησής της. Αυτά τα στάδια θα ακολουθηθούν, εάν αποφασιστεί, από τα αντικρουόμενα μέρη ειρηνική λύση, μέσω διαμεσολάβησης.

Πιο συγκεκριμένα, προτείνονται από το Διεθνές Ινστιτούτο Διαμεσολάβησης επτά στάδια για τη διαμεσολάβηση:

- ❖ Εισαγωγική πληροφόρηση
- ❖ Από κοινού η πρώτη συνεδρία
- ❖ Ιστορικότητα της σύγκρουσης
- ❖ Συλλογή στοιχείων
- ❖ Επιβεβαίωση του προβλήματος
- ❖ Καταιγισμός ιδεών, ανάλυση και παρουσίαση του προβλήματος για σύναψη συμφωνίας
- ❖ Ανακεφαλαίωση και συμφωνίες κατανόησης (Τριαντάρη, 2018)

Η διαμεσολάβηση καλό είναι να υποστηρίζεται παράλληλα με ψυχολογική υποστήριξη, όταν ένα από τα δύο αντικρουόμενα μέρη φέρει σοβαρά ψυχολογικά τραύματα.

Σύμφωνα, με τους Omisore και Abiodun (2014), πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κάποιες αρχές, όπως:

- A) Σεβασμός προς όλους.
- B) Η συμμετοχή και ενδυνάμωση.
- Γ) Σεβασμός στις διαφορετικές απόψεις και ανάγκες των αντικρουόμενων μερών.
- Δ) Η δικαιοσύνη.

7.6 Η διαμεσολάβηση σε περιπτώσεις ηθικής παρενόχλησης στο χώρο της εργασίας

Η ψυχολογία των ανθρώπων, ανεξάρτητα εάν είναι θύτης ή θύμα, επηρεάζεται από την ηθική παρενόχληση σε μεγάλο βαθμό. Με τη συμφωνία και τη λήξη της σύγκρουσης, θα πρέπει να διασφαλιστεί και η συναισθηματική ικανοποίηση των αντικρουόμενων πλευρών. Με τη διαδικασία της διαμεσολάβησης τα εμπλεκόμενα άτομα χρειάζεται να είναι πρόθυμα να διαχωριστούν συναισθηματικά από τα τεκταινόμενα που τους οδήγησαν στη σύγκρουση. Αυτό, βοηθά στην αποτροπή συνεχών αρνητικών

συναισθημάτων και εκδικητικών επιθυμιών, ούτως, ώστε να δημιουργούνται πιο θετικές συνθήκες για μελλοντικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ τους (Moore, 2014).

Είναι απαραίτητο ο διαμεσολαβητής να έχει την κατάλληλη εκπαίδευση και γνώση στον τομέα της ψυχολογίας, για να μπορέσει να κάνει έγκυρη διάγνωση στις αιτίες των συγκρούσεων, ώστε να πετύχει ευνοϊκές εργασιακές συνθήκες και σχέσεις αλληλοϋποστήριξης και συνεργασίας μεταξύ των αντιμαχόμενων μερών (McKenzie, 2015).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η ποσοτική έρευνα επικράτησε κατά τον 20^ο αιώνα και στόχος της είναι η συλλογή και μέτρηση δεδομένων. Τα ερευνητικά ερωτήματα – υποθέσεις αφορούν, την εκτίμηση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών, του υπό μελέτη πληθυσμού και την αναζήτηση σχέσεων μεταξύ τους. Βασικά χαρακτηριστικά της ποσοτικής έρευνας είναι να αναλύει το φαινόμενο σε επιμέρους, μετρήσιμα, χαρακτηριστικά για να τα εκτιμήσει και να προσδιορίσει τις σχέσεις μεταξύ τους. Επιχειρεί να ελέγξει τις συνθήκες και εστιάζει στις μεταβλητές (μετρήσιμα χαρακτηριστικά). Αναλύει τους αριθμούς χρησιμοποιώντας τη στατιστική, έτσι η έρευνα διεξάγεται με αντικειμενικό και αμερόληπτο τρόπο, δηλαδή με αξιοπιστία (Creswell, 2011).

Το ενδιαφέρον μας εστιάζεται, στην παρουσίαση της επικρατούσας τάσης του πληθυσμού, στον οποίο απευθυνόμαστε, υπό μορφή στατιστικής καταγραφής και όχι σε βάθος ανάλυση, επομένως επιλέχθηκε η ποσοτική προσέγγιση συλλογής δεδομένων. Η παρούσα ερευνητική εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη. Στο πρώτο, γίνεται η παράθεση της ελληνικής και τη διεθνούς βιβλιογραφίας. Στο δεύτερο μέρος, το ερευνητικό, αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως προέκυψαν από τη χορήγηση ερωτηματολογίου προσαρμοσμένου στο συγκεκριμένο εργασιακό πλαίσιο και με βάση τις ανάγκες της παρούσας εργασίας. Το ερωτηματολόγιο χορηγήθηκε σε άνδρες και γυναίκες, εργαζόμενους στον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Έγινε χρήση του προγράμματος SPSS, για τη στατιστική ανάλυση των ευρημάτων. Στη συνέχεια, εξήχθησαν τα ερευνητικά αποτελέσματα και παρουσιάστηκαν τα τελικά συμπεράσματα. Τέλος, γίνεται αναφορά σε μελλοντικές προτάσεις ερευνών και στα παραρτήματα της εργασίας αναρτάται το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε.

8.1 Θεωρητικοί στόχοι και ερωτήματα

Βάσει των στόχων που έχουμε θέσει στην παρούσα έρευνα, καταλήγουμε στα εξής ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις:

- **1^{ος} Στόχος:** Μελέτη της έννοιας «ηθική παρενόχληση (Mobbing)» (Θεωρητικός)

1^ο ερώτημα: Τι σημαίνει ο όρος «ηθική παρενόχληση»; Ποια η διαφορά των εννοιών “Mobbing”, “Bulling” και “Harassment”;

2^ο ερώτημα: Ποιοι είναι οι τρόποι εκδήλωσης της ηθικής παρενόχλησης;

- **2^{ος} Στόχος:** Μελέτη των θεωρητικών προσεγγίσεων, μέσα από μια ιστορική αναδρομή, που εξετάζουν το φαινόμενο “Mobbing”, τις αιτίες και τις συνέπειες στην επαγγελματική και την προσωπική ζωή. (Θεωρητικός)

1^ο ερώτημα: Ποια τα αίτια πρόκλησης του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο;

2^ο ερώτημα: Ποια η επίδραση του “Mobbing” στην επαγγελματική και προσωπική ζωή;

3^ο ερώτημα: Ποια είναι τα στάδια της ηθικής παρενόχλησης;

- **3^{ος} Στόχος:** Μελέτη θεωρητικών προσεγγίσεων που εξετάζουν τα χαρακτηριστικά θύτη-θύματος της ηθικής παρενόχλησης (Θεωρητικός)

1^ο ερώτημα: Ποια τα χαρακτηριστικά θύτη-θύματος;

2^ο ερώτημα: Ποια η σχέση θύτη-θύματος;

- **4^{ος} Στόχος:** Μελέτη των τρόπων αντιμετώπισης του φαινομένου (Θεωρητικός)

1^ο ερώτημα: Ποιο είναι το νομοθετικό πλαίσιο για την αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης στην Ελλάδα;

8.2 Ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις

- **1^ο Ερευνητικό ερώτημα:** Κατά πόσο παρουσιάζεται το φαινόμενο “Mobbing” στον εργασιακό χώρο των δημοσίων υπαλλήλων. Τα γενικά χαρακτηριστικά του

ατόμου και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας θύτη και θύματος, επηρεάζουν τη συχνότητα εμφάνισης της ηθικής παρενόχλησης;

Ερευνητική υπόθεση 1: Τα γενικά χαρακτηριστικά ενός ατόμου (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, εργασιακή εμπειρία) επηρεάζουν την συχνότητα εμφάνισης της ηθικής παρενόχλησης.

Ερευνητική υπόθεση 2: Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του θύτη και του θύματος συσχετίζονται με τη συχνότητα εμφάνισης του φαινομένου.

- **2^ο Ερευνητικό ερώτημα:** Υπάρχει κάποιος τομέας του δημοσίου που είναι πιο συχνό το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης;
- **3^ο Ερευνητικό ερώτημα:** Από ποια ιεραρχική βαθμίδα εκδηλώνεται συχνότερα η ηθική παρενόχληση στην περίπτωση του θύτη και του θύματος;

8.3. Περιγραφή του πληθυσμού της μελέτης

Οι συμμετέχοντες της έρευνας είναι εργαζόμενοι στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, για τις ανάγκες της έρευνας επιλέχθηκαν άτομα βάσει διαθεσιμότητας που να αντιπροσωπεύουν κάποιο χαρακτηριστικό της. Στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν μπορούμε να μιλήσουμε για αντιπροσωπευτικό δείγμα πληθυσμού αλλά για «δείγμα ευκολίας». Ωστόσο, οι απαντήσεις που συλλέξαμε από το δείγμα ευκολίας (116 άτομα) μπορούν να μας δώσουν χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τα ερευνητικά ερωτήματα και τις ερευνητικές υποθέσεις μας. Στη «δειγματοληψία ευκολίας» ή «δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα», επιλέγονται άτομα βολικά και διαθέσιμα, τα οποία προσφέρονται εθελοντικά να συμμετέχουν σε μία έρευνα, διότι, ο ερευνητής δεν έχει τους πόρους (υψηλό κόστος έρευνας), το χρόνο και τις ανάλογες άδειες που μπορεί να απαιτούνται για τη διεξαγωγή μίας έρευνας (Creswell, 2011. Robson, 2010).

8.4. Τα ερευνητικά εργαλεία

Χρησιμοποιήθηκε ανώνυμο και αυτοσυμπληρούμενο ερωτηματολόγιο για τη συλλογή των δεδομένων, το οποίο διανεμήθηκε στο δείγμα της έρευνας ηλεκτρονικά μέσω Microsoft Forms και στάλθηκε μέσω email ή μέσω μηνύματος στα προσωπικά προφίλ μέσω κοινωνικής δικτύωσης των ατόμων που πληρούσαν τα κριτήρια συμμετοχής στην έρευνα.

Το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε για το σκοπό της παρούσας έρευνας, αποτελείται από τρία (3) Παραρτήματα. Στο Παράρτημα I, αναφέρεται το θέμα και ο σκοπός της παρούσας έρευνας, διότι, η χορήγηση του ερωτηματολογίου γίνεται ανώνυμα. Επιλέχθηκε η χρήση ανώνυμου ερωτηματολογίου, ώστε να μην αποτελέσει αποτρεπτικό παράγοντα στη συμπλήρωσή του, καθώς η ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο είναι ένα ευαίσθητο θέμα. Επίσης, επισημάνθηκαν οι λόγοι για τους οποίους είναι σημαντική η συμπλήρωση του εν λόγω ερωτηματολογίου. Το Παράρτημα II, αποτελείται από οκτώ ερωτήσεις, οι οποίες αναφέρονται στα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Η απάντηση των ερωτήσεων είναι υποχρεωτική για τη διεξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων. Το Παράρτημα III, αποτελείται από ερωτηματολόγιο χωρισμένο σε πέντε μέρη (Α, Β, Γ, Δ, Ε). Πρόκειται για δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο θα αναλύσει το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης, σε επιμέρους μετρήσιμα χαρακτηριστικά.

Το Α μέρος περιέχει 24 ερωτήσεις, που διερευνούν τις μορφές με τις οποίες παρουσιάζεται η ηθική παρενόχληση, καθώς και από ποιόν ασκείται η εκάστοτε συμπεριφορά (Προϊστάμενο, Συνάδελφο, Υφιστάμενο ή Άλλον). Οι ερωτήσεις στο μέρος αυτό προήλθαν από δύο ερωτηματολόγια που έχουν ήδη χρησιμοποιηθεί στην επιστημονική έρευνα και συγκεκριμένα:

α) Οι ερωτήσεις 1-12 από την Κλίμακα Εργασιακής Παρενόχλησης (ελληνική έκδοση) που χρησιμοποιήθηκε στα πλαίσια της διατριβής της κας Τζαφαλιά Μαρίας, για την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο Πανεπιστήμιο Νεάπολης Πάφου.

β) Οι ερωτήσεις 13-24 προήλθαν από το Ερωτηματολόγιο μέτρησης βίαιης ψυχολογικής συμπεριφοράς – (WPVB), Psychological Violent Behaviour Instrument, που χρησιμοποιήθηκε στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας της κας Τζιβένη Σοφίας με θέμα: «Ηθική Παρενόχληση στον Χώρο Εργασίας», του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών στην πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας του τμήματος Ιατρικής, του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Οι υπόλοιπες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου από το Β έως και το Ε έχουν διαμορφωθεί για τη συλλογή δεδομένων, με βάση τις ερευνητικές υποθέσεις της εργασίας. Έτσι, το Β μέρος αναφέρεται στον τρόπο αντίδρασης των θυμάτων της ηθικής παρενόχλησης. Οι ερωτήσεις στο μέρος Γ αποσκοπούν στο να διερευνήσουν αν οι ίδιοι οι συμμετέχοντες έχουν υπάρξει θύτες και σε ποιόν στρεφόταν αυτή η συμπεριφορά τους. Το Δ μέρος αποτελείται από τις ερωτήσεις (α) έως και (π), που

εξετάζουν τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου που έχει υπάρξει θύμα ή θύτης ηθικής παρενόχλησης. Μέρος των ερωτήσεων Γ και Δ έχουν προέλθει από το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στη Μεταπτυχιακή Εργασία της κας Ζιγρικά Ευαγγελίας, με θέμα: «Η ηθική παρενόχληση των δημοσίων υπαλλήλων στον εργασιακό χώρο και η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αντιμετώπιση του φαινομένου», στα πλαίσια του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών «Κατεύθυνση Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης» του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Οι ερωτήσεις αυτές έχουν προσαρμοστεί κατάλληλα στα πλαίσια του παρόντος ερωτηματολογίου, ώστε να συλλεχθούν δεδομένα που θα οδηγήσουν σε αποτελέσματα, τα οποία απαντούν στα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί στην παρούσα έρευνα.

Το τελευταίο μέρος Ε, εξετάζει αν το εργασιακό κλίμα έχει επηρεάσει την υγεία και την προσωπική ζωή των συμμετεχόντων. Οι δύο πρώτες ερωτήσεις προέρχονται από το ερωτηματολόγιο για την Ποιότητα Ζωής SF-36, που χρησιμοποιήθηκε στη Διπλωματική Εργασία «Το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης και οι επιπτώσεις του στην ψυχική και σωματική υγεία των επαγγελματιών υγείας» του κ. Λιθάρη Αθανασίου, η οποία εκπονήθηκε στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών του Τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας, της σχολής Κοινωνικών Επιστημών του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας, ως προς τη σχέση μεταξύ της ηθικής παρενόχλησης ή συνδρόμου mobbing και της ποιότητας ζωής των 116 εργαζομένων στον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Ειδικότερα, αναφέρονται οι αρνητικές πρακτικές και συμπεριφορές στο χώρο εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων, καθώς και η αντιλαμβανόμενη κατάσταση της υγείας και της ποιότητας ζωής τους.

Αρχικά, παρουσιάζονται τα δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία των ερωτηθέντων, οι απαντήσεις που δόθηκαν για την υγεία, την ποιότητα ζωής και τον εργασιακό εκφοβισμό. Εν συνεχεία, απαντώνται τα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί και παρουσιάζεται η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου. Το πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκε για την εξαγωγή των

αποτελεσμάτων, όπως έχει προαναφερθεί, είναι το SPSS. Κύρια στατιστικά εργαλεία είναι η Ανάλυση Παλινδρόμησης και η Ανάλυση Διασποράς. Οι μεταβλητές που χρησιμοποιούνται, και στα δύο αυτά εργαλεία, οι είναι αναγκαίο να έχουν αριθμητική απεικόνιση. Όμως, οι περισσότερες μεταβλητές του ερωτηματολογίου δεν έχουν. Γι' αυτό προχωρήσαμε εμείς σε ποσοτικοποίηση τους. Για τις ανάγκες της στατιστικής ανάλυσης, οι ερωτήσεις που αφορούν τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των συμμετεχόντων ομαδοποιήθηκαν σε τέσσερις κατηγορίες, ως προς την ευαλωτότητα, την επιθετικότητα, την κοινωνικότητα και την αυτοπεποίθηση.

9.1. Δημογραφικά στοιχεία

Για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας έγινε διαμοιρασμός 1.100 ερωτηματολογίων ηλεκτρονικά (μέσω Microsoft Forms και μέσων κοινωνικής δικτύωσης), εκ των οποίων απαντήθηκαν 116 ερωτηματολόγια. Συνεπώς, το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελείται από 116 εργαζόμενους στον ευρύτερο δημόσιο τομέα.

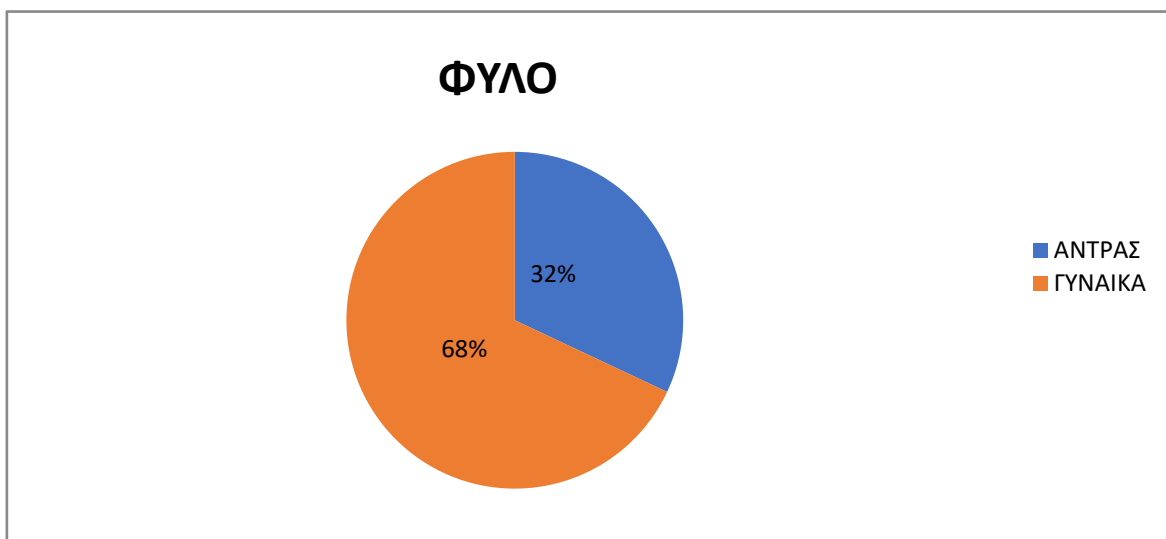
Στον Πίνακα 9.1 φαίνονται αναλυτικά τα δημογραφικά στοιχεία που εξετάστηκαν.

Πίνακας 9. 1
Δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων

		Συχνότητα	Ποσοστό
1. Φύλο	Άνδρες	37	32
	Γυναίκες	79	68
	Σύνολο	116	100
2. Οικογενειακή Κατάσταση	Άγαμος/-η	25	22
	Έγγαμος/-η	80	69
	Σύμφωνο Συμβίωσης	1	1
	Διαζευγμένος/-η	6	5
	Σε διάσταση	4	3
	Σύνολο	116	100
3. Έχετε παιδιά;	Ναι	84	72
	Όχι	32	28
	Σύνολο	116	100
4. Ηλικία	18-20	0	0
	21-30	5	4
	31-40	22	19
	41-50	52	45
	51-60	36	31
	60+	1	1

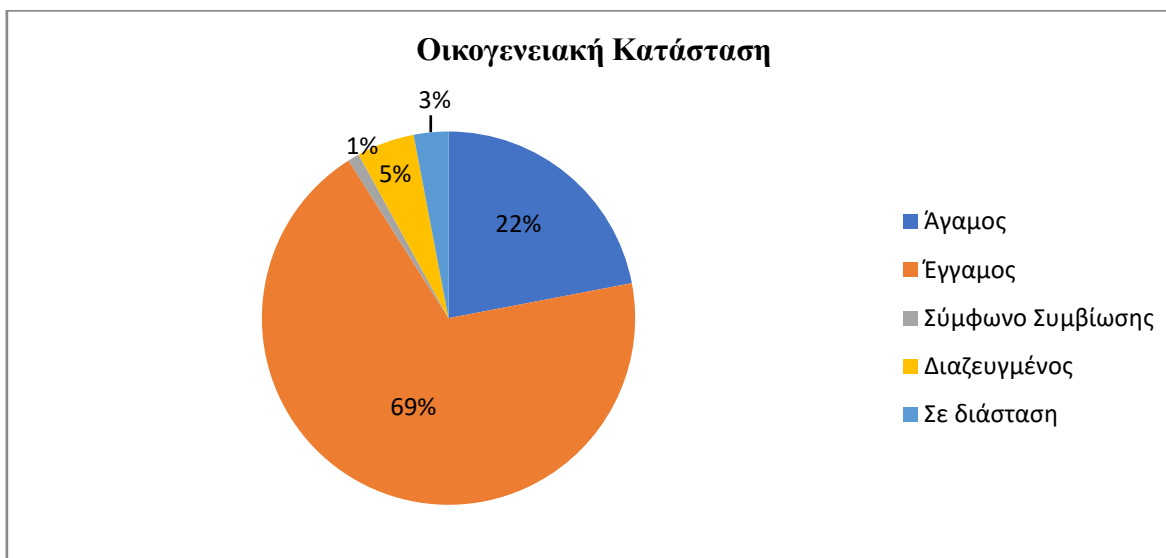
	Σύνολο	116	100
5. Επίπεδο εκπαίδευσης	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	3	2
	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	31	27
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	14	12
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	31	27
	Μεταπτυχιακό Δίπλωμα	35	30
	Διδακτορικό Δίπλωμα	2	2
	Σύνολο	116	100
6. Εργασιακή θέση	Διευθυντής/ντρια	4	3
	Προϊστάμενος	10	9
	Υπάλληλος	102	88
	Σύνολο	116	100
7. Σε ποιο τομέα του δημοσίου εργάζεστε;	Υγεία	7	6
	Εκπαίδευση	15	13
	Κεντρική Διοίκηση (Υπουργεία, Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, Ανεξάρτητες Αρχές)	35	30
	Τοπική Αυτοδιοίκηση (Δήμοι, Περιφέρειες, Ν.Π. αυτών)	48	41
	Σώματα Ασφαλείας	4	4
	Λοιπές Υπηρεσίες	7	6
	Σύνολο	116	100
	8. Προϋπηρεσία	0-1	3
1-10		35	30
11-20		37	32
21-30		31	27
31-40		10	9
Σύνολο		116	100

Δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων αποτυπώνονται στα παρακάτω διαγράμματα:



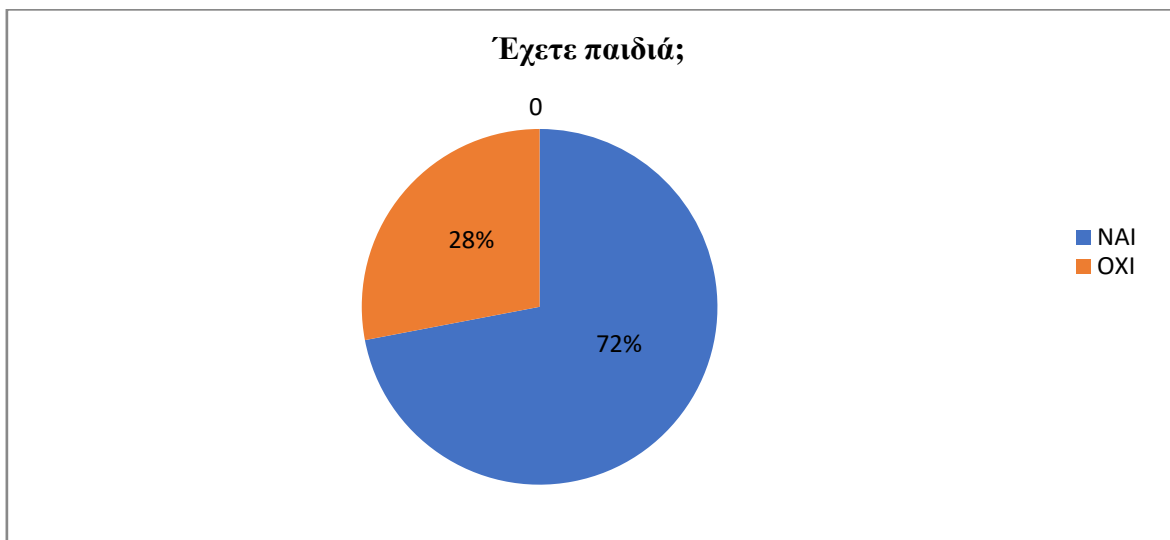
Διάγραμμα 9. 1
Πλήθος συμμετεχόντων ως προς το φύλο.

Από τους συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα η πλειοψηφία, 79 άτομα (68%) ήταν γυναίκες και 37 άτομα (32%) ήταν άνδρες (Διάγραμμα 9.1).



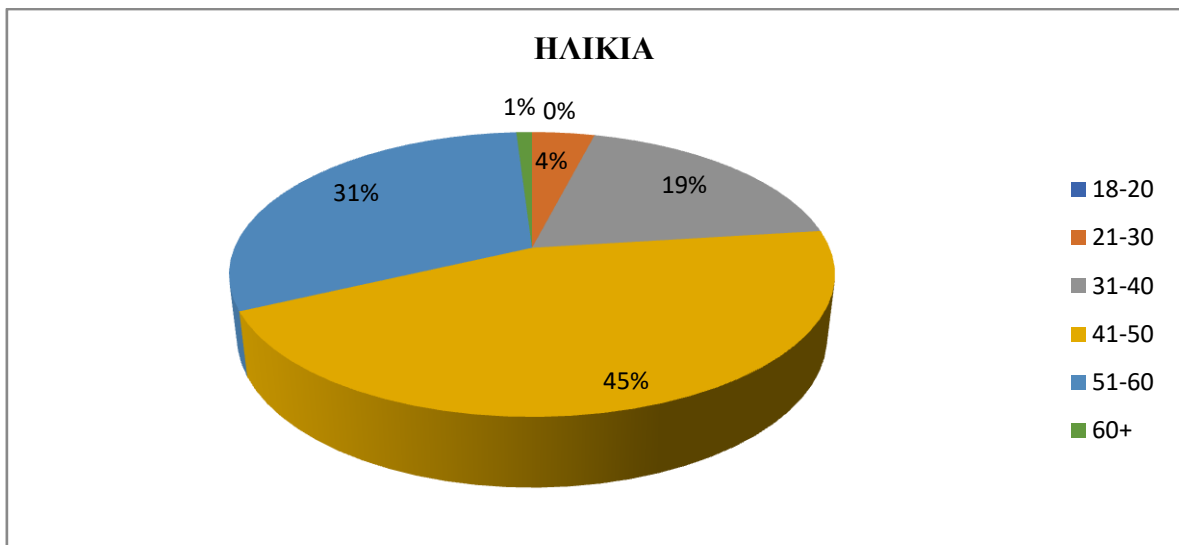
Διάγραμμα 9. 2
Πλήθος συμμετεχόντων ως προς την οικογενειακή κατάσταση.

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων (Διάγραμμα 9.2), το 22% είναι άγαμοι, το 69% είναι έγγαμοι, το 5% είναι διαζευγμένοι, το 3% βρίσκεται σε διάσταση και το 1% έχει σύμφωνο συμβίωσης.



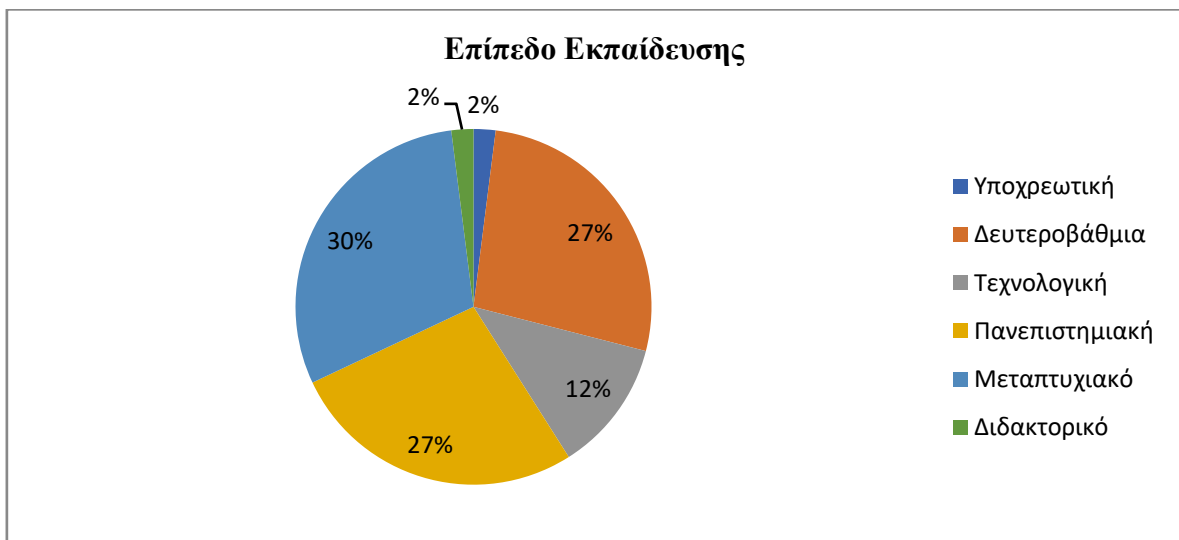
Διάγραμμα 9. 3
Πλήθος συμμετεχόντων ως προς την ύπαρξη παιδιών.

Από τους συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα (Διάγραμμα 9.3), το 72% δήλωσε ότι έχει παιδιά, ενώ το 28% δήλωσε ότι δεν έχει παιδιά.



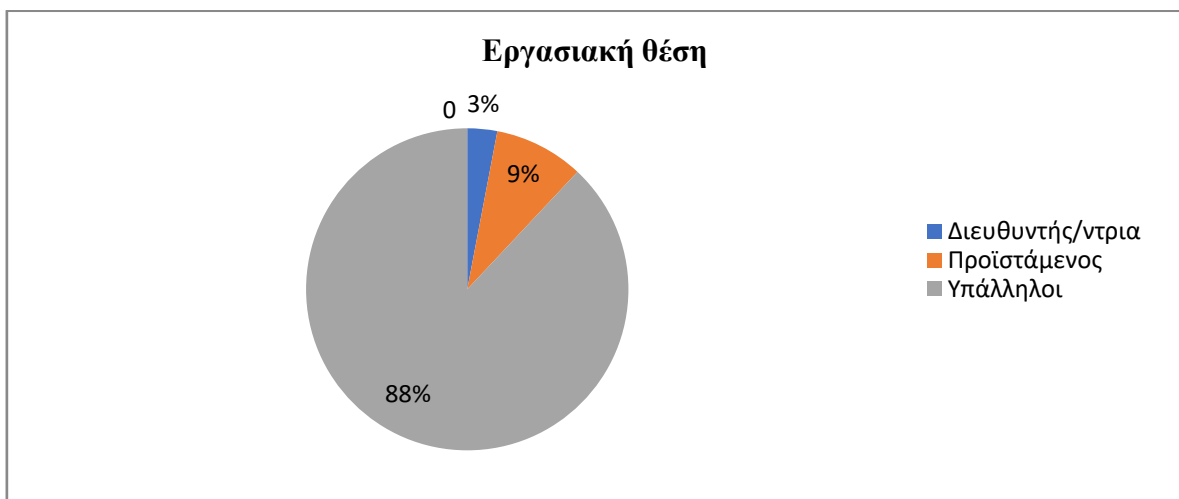
Διάγραμμα 9. 4
Πλήθος συμμετεχόντων ως προς την ηλικία.

Από το σύνολο των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα (Διάγραμμα 9.4), οι 52 (45%) έχουν ηλικία μεταξύ 41 και 50 ετών, οι 36 (31%) είναι 51-60 ετών, οι 22 (19%) είναι 31-40 ετών και ένας (1%) είναι πάνω από 60 ετών. Σημειώνουμε, ότι, για το ηλικιακό διάστημα από 18 έως 20 ετών (0%) δεν υπήρξε συμμετοχή για γίνει συσχέτιση με τα ζητούμενα δημογραφικά στοιχεία της έρευνας.



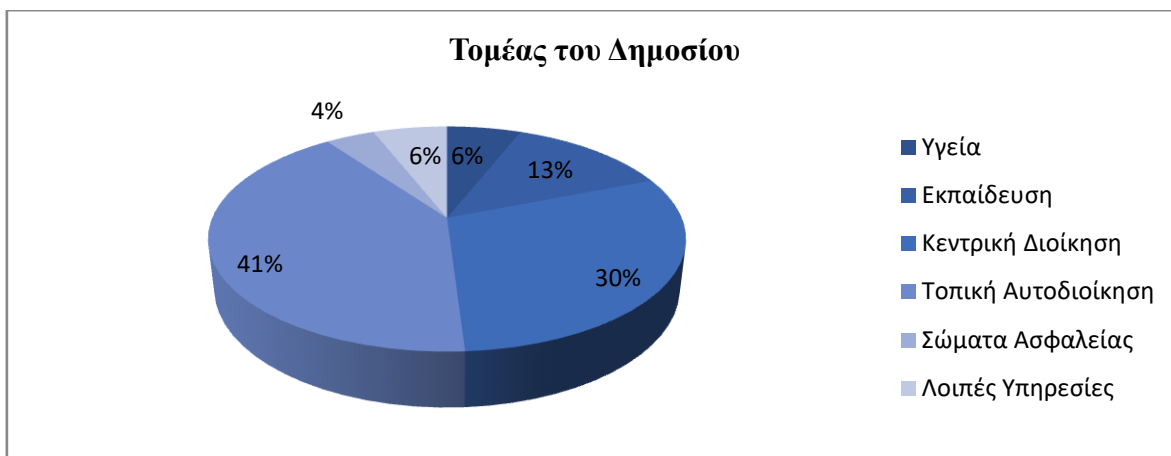
Διάγραμμα 9. 5
Πλήθος συμμετεχόντων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης.

Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης (Διάγραμμα 9.5), 35 άτομα (30%) κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, 31 άτομα (27%) έχουν πανεπιστημιακή εκπαίδευση, 31 άτομα (27%) είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 14 άτομα (12%) είναι απόφοιτοι τεχνολογικής εκπαίδευσης, 2 άτομα (2%) κατέχουν διδακτορικό δίπλωμα και 3 άτομα (2%) έχουν τελειώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση.



Διάγραμμα 9. 6
Πλήθος συμμετεχόντων ως προς την εργασιακή θέση.

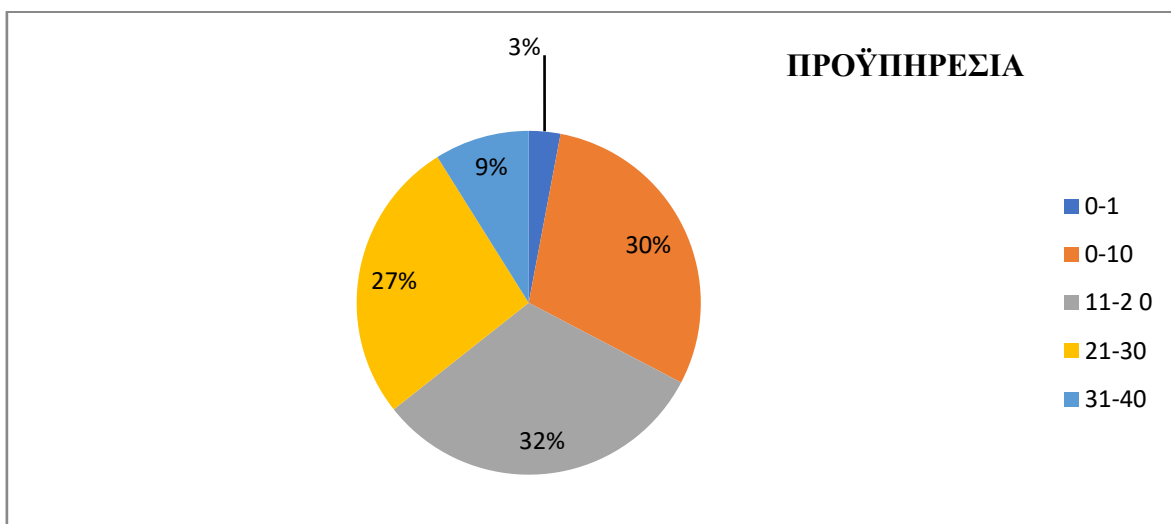
Ως προς την τρέχουσα εργασιακή θέση των συμμετεχόντων (Διάγραμμα 9.6), το 88% είναι υπάλληλοι, το 10% προϊστάμενοι και το 3% διευθυντές.



Διάγραμμα 9.7

Πλήθος συμμετεχόντων ως προς τον τομέα του δημοσίου στον οποίο ανήκουν.

Στο Διάγραμμα 9.7, απεικονίζονται τα ποσοστά ως προς τον τομέα του δημοσίου, στον οποίο εργάζονται οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα. Συγκεκριμένα, 48 άτομα (41%) εργάζονται στην «Τοπική Αυτοδιοίκηση», 35 άτομα (30%) εργάζονται στην «Κεντρική Διοίκηση», 15 άτομα (13%) εργάζονται στην «Εκπαίδευση», 7 άτομα (6%) εργάζονται στο χώρο της «Υγείας», 4 άτομα (4%) εργάζονται στα «Σώματα Ασφαλείας» και 7 άτομα (6%) δήλωσαν «Λοιπές Υπηρεσίες».



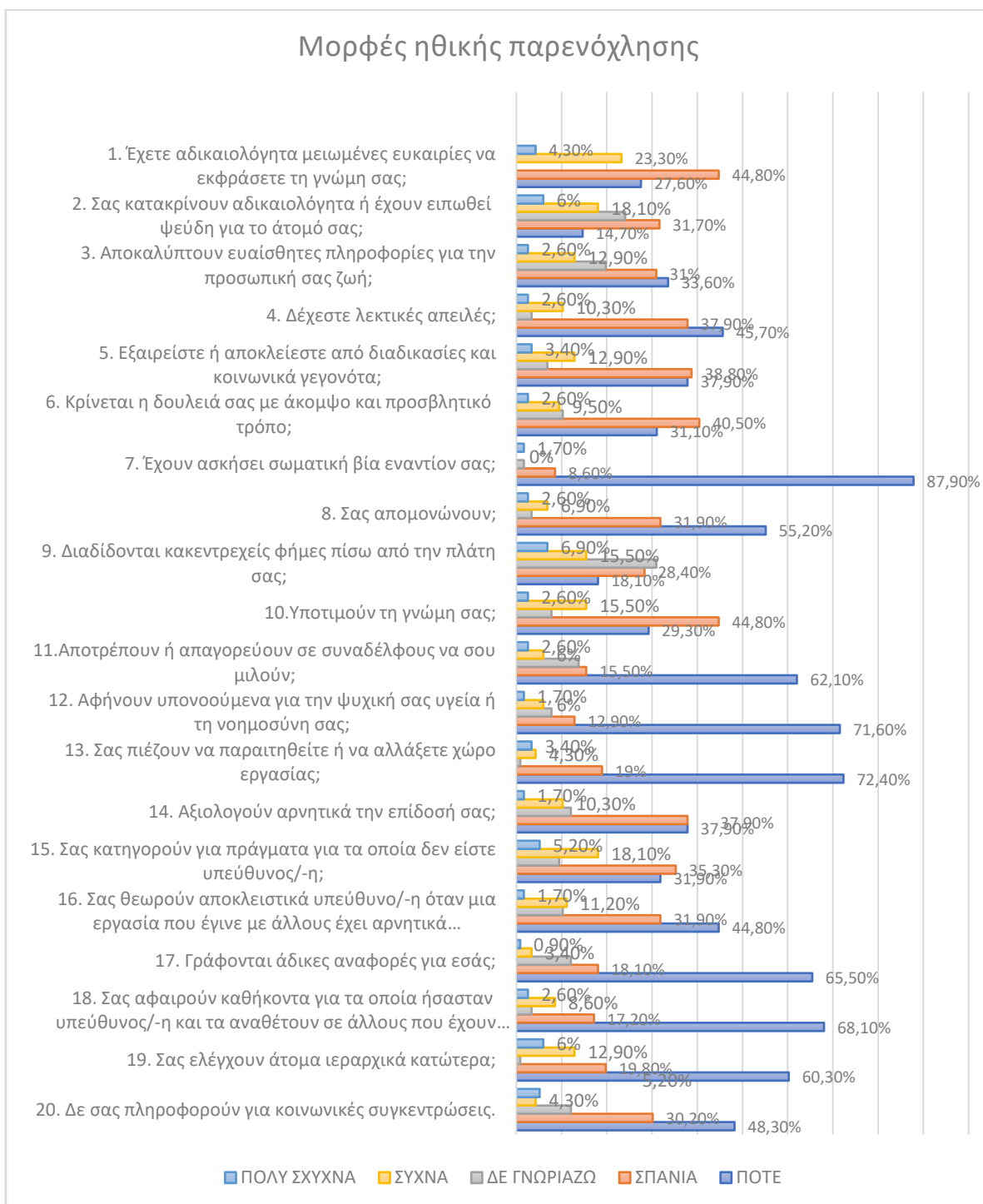
Διάγραμμα 9.8

Πλήθος συμμετεχόντων ως προς την προϋπηρεσία.

Στο Διάγραμμα 9.8, απεικονίζονται τα ποσοστά, ως προς την προϋπηρεσία που συμπλήρωσαν οι συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο της συγκεκριμένης έρευνας. Η συνολική εργασιακή εμπειρία είναι 0-1 έτη για το 3%, 1-10 έτη για το 30%, 11-20 έτη για το 32%, 21-30 έτη για το 27% και από 31-40 έτη για το 9% των ερωτηθέντων.

9.2. Τρόποι εκδήλωσης της ηθικής παρενόχλησης. Από ποιόν ασκήθηκε σε κάθε περίπτωση (παράρτημα III ερώτηση Α).

Σε σχέση με τις μορφές με τις οποίες παρουσιάζεται η ηθική παρενόχληση, δόθηκαν στους συμμετέχοντες οι παρακάτω ερωτήσεις (Διάγραμμα 9.9)



Διάγραμμα 9.9
Τρόποι εκδήλωσης της ηθικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας.

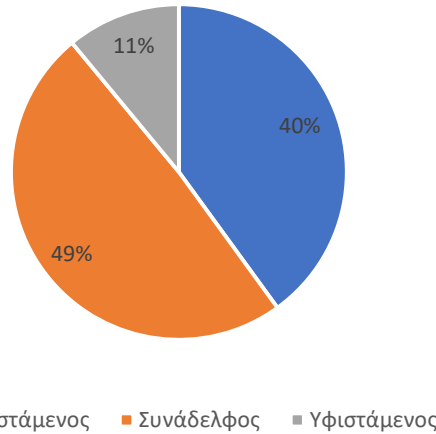
Η κύρια μεταβλητή που μας ενδιαφέρει, είναι η συχνότητα εμφάνισης της ηθικής παρενόχλησης. Στο ερωτηματολόγιο παρουσιάζονται 20 διαφορετικές μορφές τις ηθικής παρενόχλησης και οι απαντήσεις σε όλες τις ερωτήσεις έχουν την ίδια κλίμακα. Κατασκευάστηκε ένα μέσο score που δηλώνει πόσο συχνά ένα άτομο δέχεται ηθική παρενόχληση. Αυτό το μέσο score είναι ο αριθμητικός μέσος των 20 διαφορετικών μορφών ηθικής παρενόχλησης, βάσει της παρακάτω ποσοτικοποίησης. Κάθε μορφή ηθικής παρενόχλησης του ερωτηματολογίου παίρνει τις τιμές: ΠΟΤΕ, ΣΠΑΝΙΑ, ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ, ΣΥΧΝΑ, ΠΟΛΥ ΣΥΧΝΑ. Οι τιμές που δώσαμε είναι οι εξής: 1, 2, ΝΑ, 3, 4. Όταν υπολογίζεται η μέση ηθική παρενόχληση, που έχει δεχθεί ένα άτομο, αφαιρούνται οι ερωτήσεις στις οποίες έχει δοθεί η απάντηση ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ και υπολογίζεται ο μέσος όρος με τις υπόλοιπες ερωτήσεις, ώστε να δημιουργηθεί ένα αξιόπιστο αποτέλεσμα.

Πίνακας 9. 2
Στατιστικά μέτρα θέσης για την κατανομή της ηθικής παρενόχλησης.

Στατιστικά	Ηθική παρενόχληση
Ελαχίστη τιμή	1,000
1 ^ο τεταρτημόριο	1,286
Διάμεσος	1,550
Μέσος όρος	1,677
3 ^ο τεταρτημόριο	2
Μέγιστη τιμή	3,471

Στον παραπάνω πίνακα, παρουσιάζονται κάποια στατιστικά μέτρα θέσης για να περιγραφεί η κατανομή ηθικής παρενόχλησης στα δεδομένα μας. Από τον πίνακα γίνεται σαφές, ότι, η ηθική παρενόχληση είναι ένα σπάνιο φαινόμενο και αυτό διαπιστώνεται από το 75% (3^ο τεταρτημόριο) των τιμών του score για ηθική παρενόχληση, όπου παίρνει την τιμή 2 (δηλαδή, ΣΠΑΝΙΑ) και η διάμεσος παίρνει την τιμή 1,55.

Αν έχετε υποστεί κάποιες από τις παραπάνω μορφές ηθικής παρενόχλησης, απαντήστε από ποιον. Παρακαλώ επιλέξτε τις σχετικές απαντήσεις (μπορεί να είναι περισσότερες από μία).

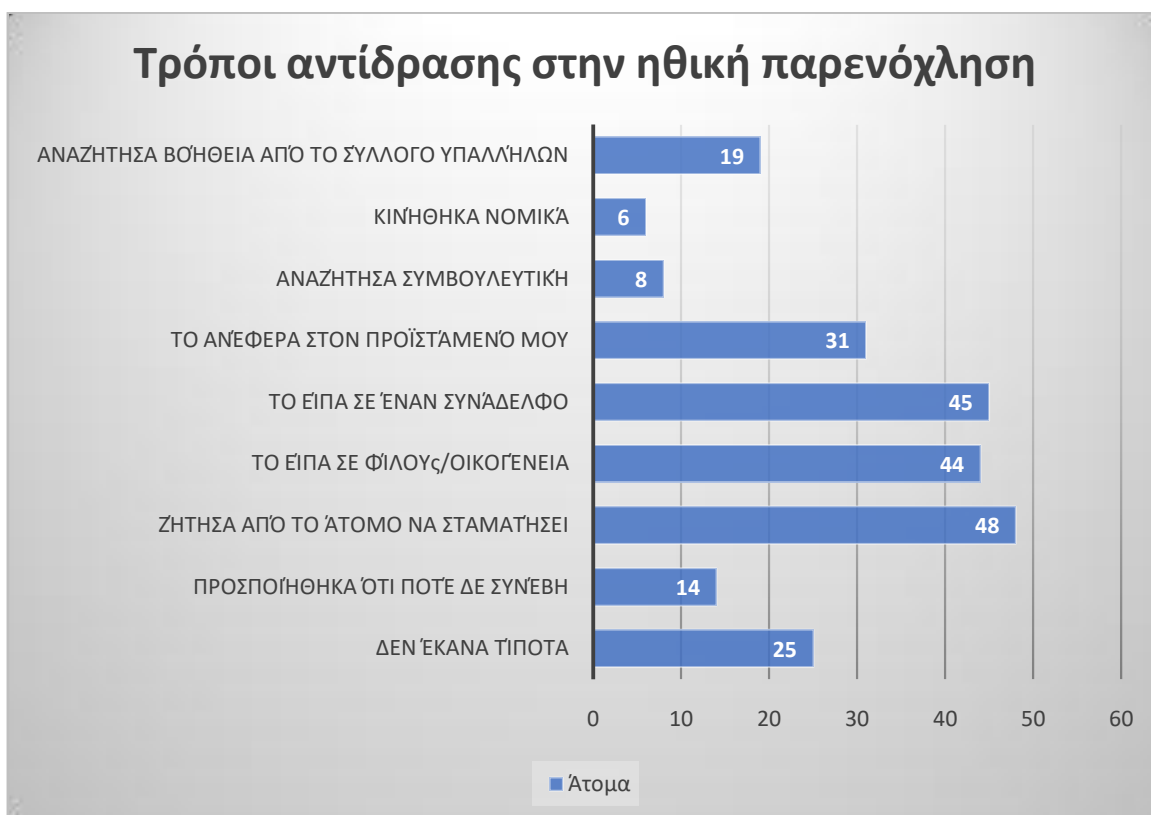


Διάγραμμα 9. 10
Πλήθος συμμετεχόντων ως προς το ερώτημα από ποιον έχουν υποστεί ηθική παρενόχληση.

Από τα 116 άτομα, που δήλωσαν ότι έχουν δεχτεί κάποιες μορφές ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας τους, 46 άτομα (40%) δήλωσαν, ότι, ο θύτης ήταν προϊστάμενος, 57 άτομα (49%) δήλωσαν ότι ήταν συνάδελφος και 13 άτομα (11%) δήλωσαν ότι ήταν υφιστάμενος.

9.3 Τρόποι Αντίδρασης στην ηθική παρενόχληση (παράρτημα III ερώτηση Β)

Σχετικά με τον τρόπο αντίδρασης σε συμπεριφορές ηθικής παρενόχλησης, οι συμμετέχοντες απάντησαν τα εξής:

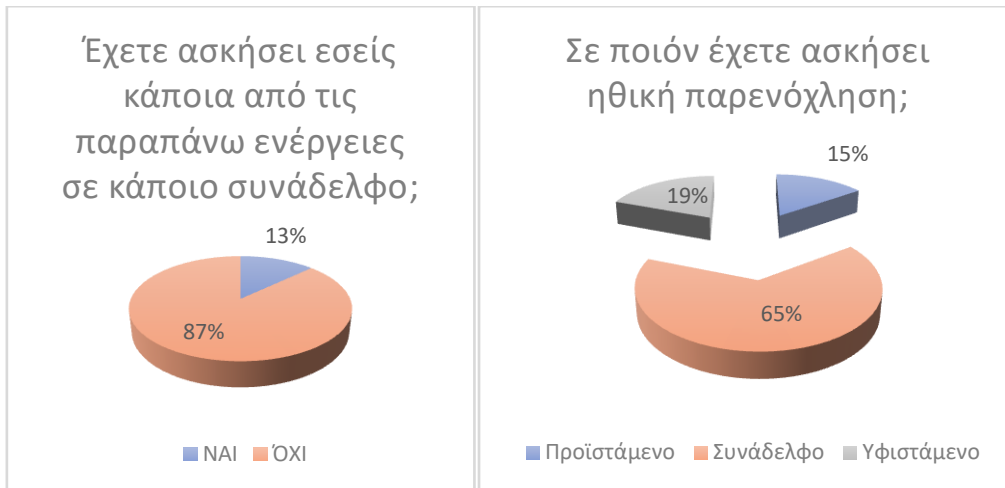


Διάγραμμα 9. 11
Τρόποι αντίδρασης στην ηθική παρενόχληση.

Ως προς τον τρόπο αντίδρασης στην ηθική παρενόχληση (Διάγραμμα 9.11), οι περισσότεροι συμμετέχοντες απάντησαν ότι, ζήτησαν από το θύτη να σταματήσει την όχληση, επικοινωνήσαν το πρόβλημα σε συναδέλφους, φίλους/οικογένεια και ανέφεραν το πρόβλημα στον προϊστάμενό τους. Η μειοψηφία κινήθηκε νομικά, αναζήτησε βοήθεια από σύμβουλο/ψυχολόγο, κάποιοι αναζήτησαν βοήθεια από τον υπαλληλικό σύλλογο, ενώ υπήρξαν άτομα που προσποιήθηκαν ότι δε συνέβη ποτέ η ηθική τους παρενόχληση.

9.4 Ποσοστό συμμετεχόντων που έχουν ασκήσει κάποια μορφή ηθικής παρενόχλησης και σε ποιον (παράρτημα III ερώτηση Γ)

Στο Διάγραμμα 9.12, απεικονίζονται τα ποσοστά των συμμετεχόντων που έχουν ασκήσει κάποια μορφή ηθικής παρενόχλησης και ποιον έχουν παρενοχλήσει.



Διάγραμμα 9. 12

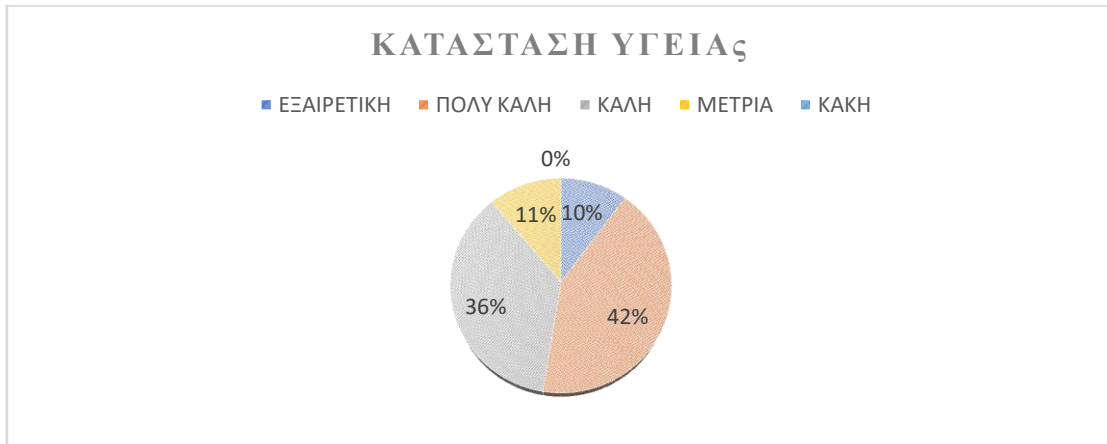
Πλήθος συμμετεχόντων ως προς το ερώτημα εάν έχουν ασκήσει κάποια μορφή ηθικής παρενόχλησης και σε ποιον.

Στην ερώτηση αν έχουν ασκήσει κάποια μορφή ηθικής παρενόχλησης οι ίδιοι οι συμμετέχοντες και σε ποιόν, 15 άτομα (13%) απάντησαν θετικά και 101 άτομα (87%) απάντησαν αρνητικά. Αυτές οι ενέργειες κατά το 15% των περιπτώσεων στράφηκαν προς τον Προϊστάμενο, κατά 65% των περιπτώσεων σε συνάδελφο και κατά 19% των περιπτώσεων ο δέκτης ήταν υφιστάμενος.

9.5. Κατάσταση Υγείας και Ποιότητα ζωής

Σε ότι αφορά τα ερωτήματα της ποιότητας ζωής, εξήχθησαν τα παρακάτω αποτελέσματα:

9.5.1 Κατάσταση Υγείας

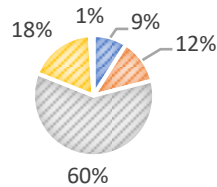


Διάγραμμα 9. 13
Κατάσταση Υγείας ερωτηθέντων.

Όσον αφορά στην κατάσταση της υγείας των συμμετεχόντων στην έρευνα, από τους 116 ερωτηθέντες οι 12(10%) δήλωσαν ότι, γενικά η υγεία τους είναι σε εξαιρετική κατάσταση. Οι 49 (42%) ότι έχουν πολύ καλή υγεία, οι 42 (36%) ότι η υγεία τους είναι καλή, 13 άτομα (11%) ότι η υγεία τους είναι μέτρια, ενώ στην ερώτηση εάν η υγεία τους είναι κακή το ποσοστό των συμμετεχόντων ήταν 0%.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΓΕΙΑΣ ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΕΝΑ ΧΡΟΝΟ ΠΡΙΝ

- Πολύ καλύτερη τώρα απ' ότι ένα χρόνο πριν
- Κάπως καλύτερη τώρα απ' ότι ένα χρόνο πριν
- Περίπου η ίδια όπως ένα χρόνο πριν
- Κάπως χειρότερη τώρα απ' ότι ένα χρόνο πριν
- Πολύ χειρότερη τώρα απ' ότι ένα χρόνο πριν



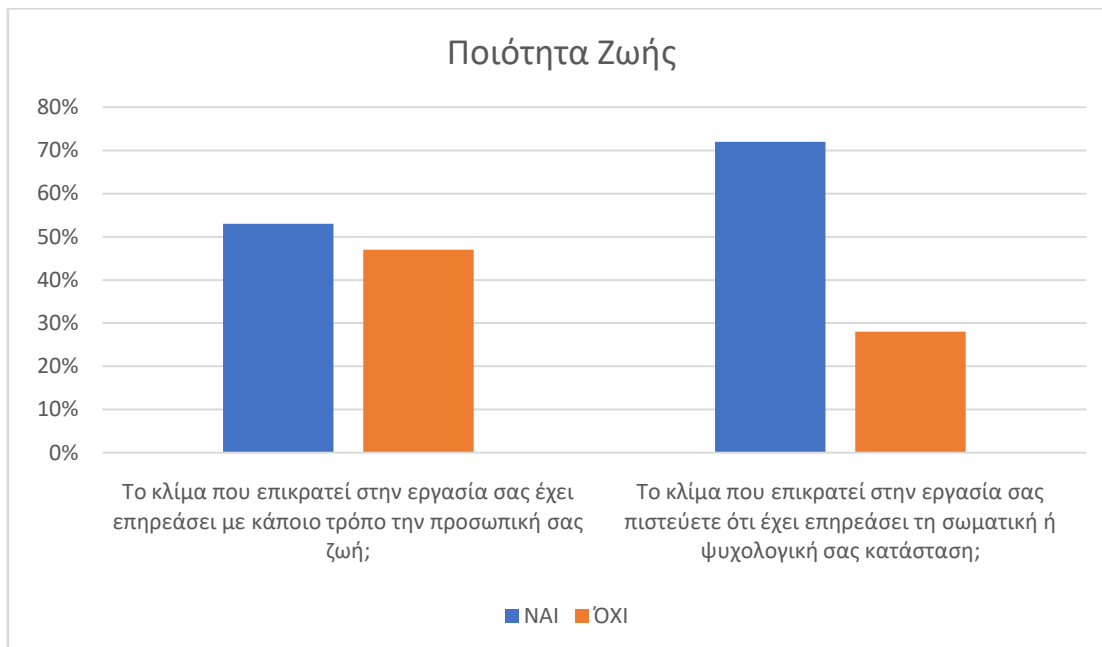
Διάγραμμα 9. 14

Κατάσταση υγείας των ερωτηθέντων σε σύγκριση με ένα χρόνο πριν.

Σε σύγκριση με ένα χρόνο πριν, το 9%(11 άτομα) δηλώνει ότι είναι πολύ καλύτερα, το 12% (13 άτομα) κάπως καλύτερα τώρα από ένα χρόνο πριν, το 60% (70 άτομα) περίπου τα ίδια, το 18% (21 άτομα) δήλωσε ότι έχει κάπως χειρότερη υγεία από πέρυσι και 1% (1 άτομο) πολύ χειρότερη υγεία από ένα χρόνο πριν.

9.5.2 Ποιότητα Ζωής

Όσον αφορά, στο κατά πόσο επηρεάζεται η ποιότητα ζωής του δείγματος της έρευνας από το κλίμα που επικρατεί στον εργασιακό του χώρο, οι 116 συμμετέχοντες απάντησαν τα εξής:



Διάγραμμα 9. 15

Επίδραση του κλίματος που επικρατεί στην εργασία, στην ποιότητα ζωής.

Στην ερώτηση αν το κλίμα που επικρατεί στην εργασία τους, έχει επηρεάσει με κάποιο τρόπο την προσωπική τους ζωή, το 53% (61 άτομα) των συμμετεχόντων, απάντησαν θετικά και το 47% (55 άτομα) απάντησαν αρνητικά. Επίσης, 84 άτομα (72%) απάντησαν θετικά, στην ερώτηση αν πιστεύουν ότι το κλίμα που επικρατεί στην εργασία τους έχει επηρεάσει τη σωματική ή ψυχολογική τους κατάσταση. Ενώ 32 άτομα (28%) απάντησαν αρνητικά στην ίδια ερώτηση.

9.6 Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας ενός ατόμου που δέχεται ηθική παρενόχληση.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τους συντελεστές ευαισθησίας των ανεξάρτητων μεταβλητών και το R-τετράγωνο μίας παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή την ηθική παρενόχληση και ανεξάρτητες μεταβλητές: πόσο ευάλωτο είναι το άτομο εκείνη την περίοδο (Vulnerability), το επίπεδο αυτοπεποίθησης (Confidence), το βαθμό επιθετικότητας (Aggressiveness), την κοινωνικότητα (Sociability), αν οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την σωματική και την ψυχική υγεία των ανθρώπων (Effect_body_phycology), αν οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την προσωπική ζωή (Effect_personal_life).

Πίνακας 9. 3
Συντελεστές και P-τιμές μιας γραμμικής παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή την ηθική παρενόχληση και ανεξάρτητες μεταβλητές τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου.

	Συντελεστές	p-τιμές
Σταθερά	1.32790	< 2e-16
Vulnerability	0.11193	0.00318
Confidence	0.14332	0.13437
Aggressiveness	0.03812	0.65778
Sociability	-0.05121	0.50243
Effect_body_phycology	0.29725	0.02828
Effect_personal_life	0.13068	0.25021
R-τετράγωνο	0.1761 (17,61%)	

Στο σημείο αυτό, έγινε προσπάθεια μέσα από το ερωτηματολόγιο και χρησιμοποιώντας στατιστικά εργαλεία, να εντοπιστούν τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας ενός ατόμου, που επηρεάζουν την συχνότητα εμφάνισης το φαινομένου. Τα χαρακτηριστικά που εξετάστηκαν είναι τα εξής: η ευαλωτότητα του ατόμου, το επίπεδο της

αυτοπεποίθησης, η επιθετικότητα, η κοινωνικότητα, αν οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την σωματική και ψυχική του υγεία και τέλος αν το κλίμα που επικρατεί στον χώρο εργασίας του επηρεάζει την προσωπική του ζωή.

Όπως και προηγουμένως, το στατιστικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε είναι γραμμική παλινδρόμηση. Στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 9.3), παρουσιάζονται οι r-τιμές και οι συντελεστές μια γραμμικής παλινδρόμησης, με εξαρτημένη μεταβλητή την ηθική παρενόχληση και ανεξάρτητες τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας ενός ατόμου.

Φαίνεται πως σε επίπεδο σημαντικότητας, 10% στατιστικά σημαντικές, είναι μόνο οι μεταβλητές που σχετίζονται με το πόσο ευάλωτο είναι ένα άτομο και το κατά πόσο οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την σωματική και ψυχική υγεία του. Θετικό συντελεστή έχουν και οι δύο μεταβλητές, οπότε, όσο πιο ευάλωτο είναι το άτομο τόσο συχνότερα θα δεχτεί ηθική παρενόχληση, επίσης, αν οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την υγεία του ατόμου (ψυχική και σωματική), τότε πάλι θα δεχτεί συχνότερα ηθική παρενόχληση. Αν διερευνούσαμε τις μεταβλητές με μεγαλύτερη ελαστικότητα στο επίπεδο σημαντικότητας, δηλαδή, σε επίπεδο 13%, τότε θα έβγαινε στατιστικά σημαντική και η μεταβλητή του επιπέδου αυτοπεποίθησης που έχει το άτομο. Αυτό σημαίνει ότι, τα άτομα με υψηλό επίπεδο αυτοπεποίθησης δέχονται πιο συχνά ηθική παρενόχληση. Οι υπόλοιπες μεταβλητές δεν έχουν στατιστικά σημαντική επιρροή στην συχνότητα εμφάνισης ηθικής παρενόχλησης.

Τέλος το R-τετράγωνο της παλινδρόμησης είναι 17,61%, αυτό σημαίνει ότι οι εξαρτημένες μεταβλητές μπορούν να εξηγήσουν το 17,61% της μεταβλητότητας της ηθικής παρενόχλησης. Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η ικανότητα του μοντέλου παλινδρόμησης που χρησιμοποιήσαμε για να εξηγήσει την μεταβλητότητα της ηθικής παρενόχλησης είναι μέτρια ως χαμηλή.

9.7 Τομείς του δημοσίου και ηθική παρενόχληση

Εν συνεχεία, διερευνήθηκε αν σε κάποιον τομέα του δημοσίου είναι πιο συχνό το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης. Πιο συγκεκριμένα, εξετάσαμε αν υπάρχουν διαφορές στους εξής τομείς: Υγεία (7 άτομα), Εκπαίδευση (15 άτομα), Κεντρική Διοίκηση (35 άτομα), Τοπική αυτοδιοίκηση (48 άτομα), Σώματα Ασφαλείας (4 άτομα) και Λοιπές Υπηρεσίες (7 άτομα).

Ο Πίνακας 9.4 παρουσιάζει την ανάλυση διασποράς με εξαρτημένη μεταβλητή την ηθική παρενόχληση και ανεξάρτητη τους τομείς του δημοσίου (sectors).

Παρουσιάζονται οι βαθμοί ελευθερίας (Df), το άθροισμα τετραγώνων (Sum sq), το μέσο άθροισμα τετραγώνων (Mean Sq) για τους τομείς και τα υπόλοιπα (Residuals) και η P-τιμή του ελέγχου της διαφοράς μεταξύ των τομέων του δημοσίου.

Πίνακας 9. 4
Ανάλυση διασποράς με εξαρτημένη μεταβλητή την ηθική παρενόχληση και ανεξάρτητη μεταβλητή (ή παράγοντα) τον τομέα του δημοσίου.

	Df	Sum sq	Mean Sq		P-τιμή
Sector	1	0.14	0.1355	0.47	0.495
Residuals	115	32.89	0.2885		

Προκειμένου να διαπιστωθεί αν υπάρχει διαφορά μεταξύ των τομέων του δημοσίου, χρησιμοποιήθηκε ένα διαφορετικό στατιστικό εργαλείο, η ανάλυση διασποράς (one-way ANOVA). Στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 9.4), παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ανάλυσης διασποράς με εξαρτημένη μεταβλητή την ηθική παρενόχληση και ανεξάρτητη μεταβλητή (ή παράγοντα) τον τομέα του δημοσίου. Κοιτώντας την p-τιμή του (0,495), καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι, δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των τομέων του δημοσίου.

9.8 Διαφορές θύτη με θύμα ως χαρακτηριστικά της προσωπικότητας

Στη συνέχεια, διερευνήθηκε αν υπάρχει διαφορά στα γενικά χαρακτηριστικά και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των ατόμων, τα οποία, στο ερωτηματολόγιο, έχουν απαντήσει θετικά στην άσκηση ηθικής παρενόχλησης, σε αντίθεση με τα άτομα που έχουν απαντήσει αρνητικά. Προκειμένου να εξεταστεί αν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των δύο ομάδων, έγινε σύγκριση στους μέσους των μεταβλητών που μας ενδιαφέρουν, για να διαπιστωθεί αν η διαφορά τους είναι στατιστικά σημαντική. Γι' αυτό το λόγο χρησιμοποιήσαμε το t-test.

Ο Πίνακας 9.5, παρουσιάζει τις μέσες τιμές των μεταβλητών ξεχωριστά για θύτες και θύματα και την P-τιμή που εξετάζει αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά, μεταξύ των μέσων τιμών για τις εξής μεταβλητές: επίπεδο εκπαίδευσης (Education), εργασιακή εμπειρία (Experience), ηλικία (Age), φύλο (Sex), πόσο ευάλωτο είναι το άτομο εκείνη την περίοδο (Vulnerability), επίπεδο αυτοπεποίθησης (Confidence),

βαθμός επιθετικότητας (Aggressiveness), κοινωνικότητα (Sociability), αν οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την σωματική και την ψυχική υγεία των ανθρώπων (Effect_body_phycology), αν οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την προσωπική ζωή (Effect_personal_life).

Πίνακας 9. 5
Μέση τιμή των γενικών χαρακτηριστικών και των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας των συμμετεχόντων.

	Μέση τιμή θύματος	Μέση τιμή θύτη	P-τιμή
Education	3.663366	3.200000	0.249
Experience	3.089109	3.066667	0.9442
Age	3.079208	2.866667	0.3696
Sex	0.7128713	0.4666667	0.098
Vulnerability	-0.1287129	0.4666667	0.1026
Self-Confidence	0.9273927	0.7888889	0.3664
Aggressiveness	-0.2930693	-0.0400000	0.09776
Sociability	0.9752475	0.9500000	0.8918
Effect_body_phycology	0.7326733	0.6666667	0.6272
Effect_personal_life	0.5049505	0.6666667	0.2478

Στον παραπάνω πίνακα, παρουσιάζονται οι μέσες τιμές των γενικών χαρακτηριστικών και των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, καθώς και οι p-τιμές για την σύγκριση των δύο ομάδων. Καταλήξαμε στο συμπέρασμα, ότι, σε επίπεδο σημαντικότητας 10%, στατιστικά σημαντικά διαφέρουν ο θύτης και το θύμα στις εξής μεταβλητές: φύλο, πόσο ευάλωτο είναι άτομο και ο βαθμός επιθετικότητας του χαρακτήρα του. Άρα κατά μέσο όρο τα

περισσότερα θύματα είναι γυναίκες. Οι θύτες φαίνεται να επηρεάζονται περισσότερο από έντονα προσωπικά προβλήματα και να είναι πιο επιθετικοί σε σχέση με τα θύματα.

9.9. Συμπεράσματα, περιορισμοί της έρευνας και Προτάσεις

Η παρούσα ερευνητική εργασία, αποτελεί μια προσπάθεια να διαπιστωθούν τα επίπεδα εργασιακής ηθικής παρενόχλησης και να εξεταστεί η σχέση τους με την ποιότητα ζωής και υγείας στον ελληνικό δημόσιο τομέα.

9.9.1. Συμπεράσματα

Συνοψίζοντας, στο 1^ο ερευνητικό ερώτημα, η συγκεκριμένη έρευνα, καταλήγει στο συμπέρασμα ότι, η ηθική παρενόχληση στο συγκεκριμένο δείγμα δεν εμφανίζεται πολύ συχνά σε αντίθεση με άλλες έρευνες. Ακολούθως, διαφαίνεται βάσει της 1^{ης} ερευνητικής υπόθεσης ότι, όσο μεγαλύτερη εμπειρία έχει ένα άτομο τόσο συχνότερη είναι η εμφάνιση του φαινομένου, καθώς και ότι, όσο χαμηλότερο είναι το επίπεδο μόρφωσης του εργαζομένου τόσο συχνότερη η εμφάνιση ηθικής παρενόχλησης. Όσον αφορά τη 2^η ερευνητική μας υπόθεση, τα άτομα με υψηλό επίπεδο αυτοπεποίθησης φαίνεται πως δέχονται πιο συχνά ηθική παρενόχληση, ενώ τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας δεν παρουσιάζουν στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Ένα ακόμη συμπέρασμα της έρευνας αναφέρεται στο ότι, ο θύτης φαίνεται να επηρεάζεται περισσότερο σε σχέση με το θύμα από προσωπικά προβλήματα, με αποτέλεσμα να αισθάνεται περισσότερο ευάλωτος και να υιοθετεί επιθετική συμπεριφορά.

Απαντώντας στο 2^ο ερευνητικό ερώτημα που θέσαμε, όσον αφορά στη διαφορά μεταξύ των τομέων του δημοσίου, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι, δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των τομέων του δημοσίου. Σχετικά με το 3^ο ερευνητικό ερώτημα, που αφορά στο βαθμό ιεραρχίας, συμπεραίνουμε ότι, οι θύτες ήταν με σειρά συχνότητας συνάδελφοι, προϊστάμενοι και λιγότερο υφιστάμενοι. Ενώ, στην περίπτωση του θύματος, αποδέκτες της ηθικής παρενόχλησης ήταν πιο συχνά συνάδελφοι και λιγότερο συχνά προϊστάμενοι. Τέλος, στη συγκεκριμένη έρευνα, η ηθική παρενόχληση δεν παρουσιάζει, στατιστικά, σημαντική επιρροή στην ποιότητα ζωής και στην υγεία.

9.9.2. Περιορισμοί της μελέτης και προτάσεις αντιμετώπισης και μελλοντικής έρευνας

Η έρευνα περιορίζεται σε λίγες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα και σε ένα σχετικά μικρό σε μέγεθος δείγμα, το οποίο σημαίνει ότι δεν μπορεί να αντανakλά τον επιπολασμό της ηθικής παρενόχλησης και την επίδρασή της στην ποιότητα ζωής στο γενικότερο πληθυσμό των εργαζομένων στον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι ο βαθμός αξιοπιστίας είναι περιορισμένος λόγω του δείγματος της έρευνας μας, το οποίο περιορίζει κατά συνέπεια και την εφαρμογή της μελέτης.

Προκειμένου να αντιμετωπιστεί το φαινόμενο, χρειάζεται να εφαρμοστεί μια δραστική πολιτική πρόληψης. Τα άτομα που είναι θύματα εργασιακής παρενόχλησης παρουσιάζουν συνεχώς προβλήματα στην υγεία τους, έτσι, οι γιατροί δεν έχουν άλλη επιλογή απ' το να απομακρύνουν το άτομο από το προβληματικό περιβάλλον. Η απομάκρυνση του θύματος από το περιβάλλον που του δημιουργεί το πρόβλημα είναι ένας τρόπος προστασίας, ο οποίος δεν δίνει λύση, διότι, στο ίδιο περιβάλλον μπορεί να εμφανιστούν νέα κρούσματα εργασιακής παρενόχλησης. Η Πολιτεία οφείλει να εξασφαλίζει όλα τα εχέγγυα για την ενθάρρυνση της αποκάλυψης της ηθικής παρενόχλησης, αλλά και για την τιμωρία του θύτη σε εύλογο χρονικό διάστημα προστατεύοντας τα θύματα. Μια πρόταση για την αντιμετώπιση του φαινομένου είναι να δημιουργηθούν σύλλογοι και μη κυβερνητικές οργανώσεις, που θα παρέχουν συμβουλευτική και νομική κάλυψη στα θύματα της ηθικής παρενόχλησης. Επίσης, μια διαφημιστική καμπάνια που να ενθαρρύνει την αποκάλυψη τέτοιων περιστατικών ή μια ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας για καταγγελίες τέτοιων περιστατικών, θα μπορούσε, ίσως, να λειτουργήσει αποτρεπτικά ως προς τους θύτες του φαινομένου.

Μελλοντικά θα ήταν χρήσιμη η διεξαγωγή μελετών, που να ακολουθούν την ποσοτική έρευνα για ανάλυση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας, οι οποίες να εστιάζουν σε μετρήσιμα χαρακτηριστικά και μεταβλητές με στατιστική ανάλυση. Να διερευνούν τα ποσοστά εμφάνισης του φαινομένου σε συγκεκριμένο δείγμα πληθυσμού και σε συγκεκριμένες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, καθώς και τα μέτρα πρόληψης που ακολουθούν οι ιεραρχικά υπεύθυνοι, για την εξάλειψη του φαινομένου. Μεγάλο ενδιαφέρον, στο συγκεκριμένο θέμα, θα παρουσίαζε μια διερεύνηση εις βάθος, με ποιοτική έρευνα, μέσω συνεντεύξεων (με στοχευμένες ερωτήσεις) για τους ψυχολογικούς παράγοντες που οδηγούν σε ρόλους θύτη-θύματος,

τις κατευθυντήριες εικόνες της παιδικής τους ηλικίας και το συναίσθημα τιμής που παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι στα πλαίσια της ελληνικής πραγματικότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ελληνική βιβλιογραφία

- Αρτινοπούλου, Β., Παπαθεοδώρου, Θ. (2004), Η σεξουαλική παρενόχληση στους χώρους εργασίας, Κ.Ε.Θ.Ι, Αθήνα.
- Αρτινοπούλου, Β., Παπαθεοδώρου, Θ. (2006), Η σεξουαλική παρενόχληση στην εργασία, εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.
- Βακόλα, Μ., Νικολάου, Ι. (2012), Οργανωτική ψυχολογία και συμπεριφορά, Εκδόσεις Rosili, Αθήνα.
- Creswell, J. (2011), Η Έρευνα στην Εκπαίδευση, Έλλην, Αθήνα.
- Hirigoyen, M.F. (2002), Ηθική Παρενόχληση: στο χώρο της εργασίας, εκδόσεις Πατάκης, Αθήνα.
- Hirigoyen, M.F. (2009), Ηθική παρενόχληση: Η διαστροφική βία στην καθημερινή ζωή, εκδόσεις Πατάκης, Αθήνα.
- Καρακιουλάφη, Χ. (2016), Μεταμορφώσεις της εργασίας και της απασχόλησης και εξελίξεις στο πεδίο της κοινωνιολογίας της εργασίας, *Social Cohesion and Development*, 2(1), 43–51.
- Κατραμάδου, Ε. (2005), Το σύνδρομο των δημοσίων υπηρεσιών: το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης, *Οικονομικό περιοδικό για το δημόσιο τομέα*, 216.
- Κοϊνης, Α., Σαρίδη, Μ. (2016), Το mobbing στον εργασιακό χώρο. Επιπτώσεις mobbing στο χώρο της υγείας, *Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης*, 6(1), 36-48.
- Κωνσταντινίδης, Μ. (2010), Εργασιακή παρενόχληση: Μια πρόταση έρευνας και παρέμβασης κοινωνικής εργασίας, Η πρόληψη συμφέρει όλους, Εισήγηση στο 1^ο Πανελλήνιο Συνέδριο ΕΛΙΝΥΑΕ, Αθήνα.
- Παπαλεξανδρή, Ν. και Γαλανάκη, Ε. (2011), Work place bullying: Εκφοβίζει τους εργαζόμενους και μπλοκάρει το καλό κλίμα ακόμη και στις ελληνικές επιχειρήσεις, *HR FOCUS* (42), 24-27.
- Robson, C (2010), Η Έρευνα του πραγματικού κόσμου, Αθήνα: Gutenberg
- Ρόμπολας, Π., Μπρέντα, Γ., (2019), Το σύνδρομο mobbing στον εργασιακό βίο των επαγγελματιών υγείας, *Προεγχειρητική Νοσηλευτική*, 8(1), 35-53.
- Σάκουλα, Ζ., Μπελαλή, Κ. και Σταθαρού, Α. (2014), Σύνδρομο mobbing, *Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας*, 6 (3), 123-127.

- Σπυριδάκης, Μ. (2009), Εξουσία και παρενόχληση στην εργασία, εκδόσεις Διόνικος, Αθήνα.
- Τάσιος, Θ. (2018), Η ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο: Μια έρευνα περιπτώσεων ηθικής παρενόχλησης στον ελληνικό δημόσιο τομέα. Διπλωματική Εργασία Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Σχολή Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών-Τμήμα Επικοινωνίας και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, Αθήνα.
- Τούκας, Δ., Δεληγάς, Μ., Καραγεωργίου, Α. (2012), Εννοιολογικοί ορισμοί και αιτιολογικοί παράγοντες της ψυχολογικής βίας στην εργασία, Ο ρόλος τους στην αξιολόγηση της επικινδυνότητας του φαινομένου mobbing, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 29 (2), 162-173.
- Τριαντάρη, Σ. (2018), Από τη σύγκρουση στη διαμεσολάβηση, Η διαμεσολάβηση ως στρατηγική και πολιτική της επικοινωνίας, Εκδόσεις Σταμούλης, Θεσσαλονίκη.

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- Adams, A., Crawford N. (1992), *Bullying at work: How to confront and overcome it*, London, Virago.
- Agervold, M. (2007), *Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study*, *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(2), 161–172.
- Astrauskaite, M., Kern, R. M. and Notelaers, G. (2014) *An Individual Psychology Approach to Underlying Factors of Workplace Bullying*, *Journal of Individual Psychology*, 70(3), pp. 220-244.
- Bagues, M. & Esteve-Volart, B. (2008), *Top civil service: meritocracy or nepotism*, Unpublished Working Paper, Retrieved 20-10-2017 from <http://conference.iza.org/>
- Baron, R. A., Neuman, J. H. (1996), *Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes*. *Aggressive Behavior*, 22: 161-173.
- Baumeister, R.F., Smart, L., & Boden, J.M. (1996), *Relation of threatened egotism to violence and aggression: The dark side of high self-esteem*. *Psychological Review*, 103(1), 5-33. conference_files/TAM_08/bagues_m4229.pdf.
- Björkqvist, K., Österman, K. & Hjelt- Bäck, M. (1994), *Aggression among university employees*. *Aggressive Behavior*, 20 (3), 173-184.

- Branch, S., Ramsay, S. & Barker, M. (2007). Managers in the Firing Line: Contributing factors to Workplace Bullying by Staff – an Interview Study. *Journal of Management & Organization*, 13, 3, 264-281.
- Brodsky, C. M. (1976), *The harassed worker*. Toronto, Ontario, Canada: Lexington Books, DC Heath.
- Cowan, R. L. (2018), When workplace bullying and mobbing occur: The impact on organizations, *Workplace Bullying and Mobbing in the United States 2 Volume*.
- Coyne, I., Seigne, E., & Randall, P. (2000), Predicting workplace victim status from personality, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), 335-349.
- Crawshaw, L. (2009), Workplace bullying? Mobbing? Harassment? Distraction by a thousand definitions, *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61 (3), 263-267.
- D’Cruz, P. & Noronha, E. (2018), Abuse on online labour markets: Targets’ coping, power and control, *Research in Organizations and Management: An International Journal*, 13(1), pp. 53-78.
- D’Cruz, P. & Noronha, E. (2019), Mapping “Varieties of Workplace Bullying”: The Scope of the Field., Concepts, Approaches and Methods, *Handbooks of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment*, vol 1,(1), Singapore, Springer, pp. 1-50.
- Duffy, M., & Sperry, L. (2014), *Overcoming mobbing: A recovery guide for workplace aggression and bullying*, Oxford University Press.
- Ege, H. (2007), *Il Fenomeno del Mobbing: Prevenzione, Strategie, Soluzioni*.
- Einarsen, S. Matthiesen, S. & Skogstad, A. (1996) Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *The Journal of Occupational Health and Safety - Australia and New Zealand*, 16(6): 563 - 568.
- Einarsen, S. (1999), The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (2), 16-27.
- Einarsen, S. (2000), Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach, *Aggression and Violent Behavior journal*, 5, 379-401.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (2010), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*, CRC Press, London, New York, pp. 3-39.

- Eurofound, (2015), Violence and harassment in European work places: Extent, impacts and policies, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- European Foundation for The Improvement of Living and Working Conditions. Report: Foundation Findings: Physical and psychological violence at the workplace, 2010.
- European Parliament, (2001), Bullying at work. Social Affairs Series, SOCI 108 EN
- Galanaki, E., & Papalexandris, N. (2013), Measuring workplace bullying in organizations, *The International Journal of Human Resource Management*, 24(11), 2107-2130.
- Georgakopoulos, A., Wilkin, L. & Kent, B. (2011), Workplace Bullying: A complex problem in contemporary organizations. *International J of business and social science*, 2(3), 1-20.
- Giga, S. I., Hoel, H. & Lewis, D. (2008), The costs of workplace bullying, Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform.
- Gohil, R.K., Singh, P.K., Saxena, N. and Patel, G. (2019), Workplace violence against resident doctors of a tertiary care hospital in Delhi, India, *International Surgery Journal*, 6(3), p.975. doi:10.18203/2349-2902.isj20190834.
- Heinemann Pp. (1972), *The British Journal for the History of Science*; 6(03), 314.
- Hoel, H. and Cooper C.L. (2001), Origins of bullying. Theoretical frameworks for explaining workplace bullying, In Tehrani N (ed) *Managing bullying at work*, Taylor & Francis: London and New York.
- Hoel, H. and Salin D. (2003), Organisational antecedents of workplace bullying, In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf and C. L. Cooper (eds), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*,(203-218), London: Taylor & Francis.
- Hoel, H. (2013), Workplace Bullying in United Kingdom, *Workplace Bullying and Harassment*, 61.
- Kakoulakis, C., Galanakis, M., Bakoula - Tzoumaka, C., Darvyri, P., Chrussos, P.G., & Darviri, C. (2015), Validation of the Negative Acts Questionnaire (NAQ) in a sample of Greek teachers. *Psychology*, 6(01), 63-74.
- Keashly, L. (2001), Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: the target's perspective, *Violence and Victims*, 16(3), 133-168.
- Kohn, L., Schooler, C., Melvin L., (1983), Class, stratification, and psychological functioning." *Work and Personality: An Inquiry into the Impact of Social Stratification*:154–189. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corp.

- Leymann, H. (1990), *Mobbing and Psychological Terror at Workplaces*, *Violence and Victims* 5, 119-126.
- Lutgen-Sandvik, P. (2006) *Take this job and...: Quitting and other forms of resistance to workplace bullying*. *Communication monographs*, 73(4), 406-433.
- Lutgen-Sandvik, P. & McDermott, V. (2008), *The Constitution of Employee-Abusive Organizations: A Communication Flows Theory*. *Communication Theory*, 18, 304-333.
- Lutgen-Sandvik, P. & Fletcher, C. (2013), *A Nasty Piece of Work: Goals and Communicative Actions of Parties in Workplace Bullying Conflicts*, *Western States Communication Association*.
- Mattice, C.M., & Garman, K. (2010), *Proactive Solutions for Workplace Bullying: Looking at the Benefits of Positive Psychology*, Paper presented at the International Association for Workplace Bullying & Harassment, Cardiff, Wales.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2001), *MMPI-2 configurations among victims of bullying at work*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 467-484.
- McKenzie, D. M. (2015). *The role of mediation in resolving workplace relationship conflict*. *International J of Law and Psychiatry*, 39, 52-59
- Moore, C., (2014), *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. Published by Jossey-Bass, San Francisco.
- Munthe, E. (1989). *Bullying in Scandinavia*. *Bullying: an International Perspective*, 7, 66-78.
- Nielsen, M. B., Einarsen, S., Notelaers, G. & Nielsen, G. H. (2016) *Does exposure to bullying behaviors at the workplace contribute to later suicidal ideation, A three wave longitudinal study*. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 246- 250.
- Oade A. (2009), *Managing Workplace Bullying, How to Identify, Respond to and Manage Bulling Behavior in the Workplace*, Palgrave Macmillan
- Omisore, Bernard & Abiodun, Ashimi, (2014), *Organizational Conflicts: Causes, Effects and Remedies*, *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 3. 10.6007/IJAREMS/v3-i6/1351.
- O'Moore, M. (2000), *Bullying at Work in Ireland: A National Study*. Anti Bullying Centre, Dublin.

- O'Moore, M., Lynch J., Nic Daeid, N. & Cahill, K.(2013), The effects of bullying behavior in the workplace: the use of research databases and victim impact statements in the legal process.
- Pearson, C.M., Andersson, L.M. & Porath, C.L. (2000), Assessing and Attacking Workplace Incivility, *Organizational Dynamics*, 29 (2), 123-137.
- Pedro, M. M., Sanchez, M. I. S. S., Navarro, M. C. S., Izquierdo, M. C. (2008), Workplace mobbing and effects on worker's health, *The Spanish Journal of Psychology*, 11, 219-227.
- Rojot J.(1991), *Negotiation: From Theory to Practice*, Macmillan.
- Salin, D. (2001), Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying, *European Journal of Work and Organization Psychology*, 10, 425–441.
- 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.
- Ronald, E. & Munthe, E. (1989), *Bullying. An international perspective*. London: D. Fulton.
- Shallcross, L., Sheehan, M. & Ramsay, S. (2008), Workplace Mobbing: Experiences in the public sector, *International Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13 (2) pp. 56-70.
- Shallcross, L., Ramsay, S. & Barker, M. (2010), A proactive response to mobbing in the public sector. *New Zealand Journal of Human Resources*, 10 (1), 27-37.
- Sloan, L.M., Matyok, T. and Schmitz, C.L. (2010), A story to tell Bullying and mobbing in the workplace.
- Smith, S.C., Scott, JJ. (1990), *The Collaborative School: A Work Environment for Effective Instruction*, Eric Clearinghouse on Educational Management, Eugene, Oreg. Institution.
- Stephens, T., & Hallas, J. (2006), *Bullying and sexual harassment: a practical handbook*. Elsevier.
- Togay, E. and Marcin, M. (2016), The scale of the mobbing problem among paramedics in the USA and Poland, *Disaster and Emergency Medicine Journal*, 1 (1), 50–54.
- Turkan, A, Kilic, I. (2015), The Effect of Mobbing on Burnout Syndrome at Workplace: An Application on Health Staff in Turkey. *Journal of Business Research*, 7-21.

- Vartia, M. (1996), The sources of bullying – psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 5, 203-14.
- Williams, K. (1997), Social ostracism. In R.M. Kowalski (Ed.), *Aversive Interpersonal Behaviors*, New York: Plenum Press.
- Yamada, D., Duffy, M. and Berry, P.A. (2017). Workplace bullying and mobbing. Definitions, terms and when they matter, pp.1–23.
- Zapf, D. (1999), Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 70-85.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. &Vartia, M. (2003), Empirical findings on bullying in the workplace. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C.L.(Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*(103 –126), London: Taylor & Francis.
- Zapf, D. and Einarsen S. (2003), Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators, In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper C.L. Eds., *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice*, Taylor & Francis, London, 165-184.
- Zapf, D. & Einarsen, S. (2013), *Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations*. In Fox & Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*, Washington, DC: American Psychological Association.
- Zapf, D., &Vartia, M. (2020), Prevention and treatment of workplace bullying: An overview. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research, and practice* (3rd ed., pp. 457-496). BocaRaton: CRC Press.

Ηλεκτρονική βιβλιογραφία

- Cade, V. (2010), 10-point assessment: What is respect? Retrieved from <http://www.bullyfreeatwork.com/blog/?p=1289>
- Chandrasekar, K. (2011), Workplace Environment and Its Impact on Organizational Performance in Public Sector Organizational. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*.
<http://www.ijecbs.com/January2011/N4Jan2011.pdf>

- Cortina, L. M. et al. (2001), Incivility in the Workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Davenport, N., Schwartz, R. D. and Elliot, G.P., (1999), *Mobbing, Emotional Abuse in the American Workplace, USA*: Civil Society Publishing. <http://doi::10.1111/j.1365-2702.2006.01814>.
- Djurkovic, N., McCormack, D., & Casimir, G. (2008). Workplace bullying and intention to leave: The moderating effect of perceived organizational support. *Human Resource Management Journal*, 18(4), 405–422. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2008.00081.x>
- Einarsen, S.(2005), The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*[Online], 7-3 | 2005, Online since 01 November 2005, connection on 01 June 2017. <http://pistes.revues.org/3156>
- Europa.eu (2000). <http://data.europa.eu/eli/dir/2000/78/oj>
- Ferrari, E. (2004), Raising awareness on women victims of mobbing, The Italian contribution, Daphne program, European Commission. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkpozje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1393705](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkpozje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1393705)
- Ζιγρική, Ε. (2013), Η ηθική παρενόχληση των δημοσίων υπαλλήλων στον εργασιακό χώρο και η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αντιμετώπιση του φαινομένου, Διπλωματική Μεταπτυχιακή Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας: Θεσσαλονίκη. <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/16082/6/ZigrikaEuangeliaMsc2013.pdf>
- Hout A. (2018), Watch out for these 8 workplace bully personality types, <https://www.hrmorning.com/articles/8-workplace-bully-personality-types/>
- Khoo, S.B. (2010), Academic mobbing: Hidden health hazard at the workplace, *Malaysian Family Physician*, 5(2), 61-67. Πηγή:medlabnews.gr iatrika nea <https://medlabgr.blogspot.com/2015/05/mobbing.html#ixzz7yfH>
- Leymann, H. (1996), The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>

- Λιθάρης, Α. (2022), Το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης και οι επιπτώσεις του στην ψυχική και σωματική υγεία των επαγγελματιών υγείας, Διπλωματική Μεταπτυχιακή Εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο: Θεσσαλονίκη. <file:///C:/Users/10/Downloads/LITHARISATHANASIOS.pdf>
- Μορφακίδου, Λ. (2015), Διερεύνηση του συνδρόμου mobbing στο νοσηλευτικό προσωπικό ενός δημόσιου, ακριτικού νοσοκομείου, Διπλωματική Μεταπτυχιακή Εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο: Πάτρα. <https://apothesis.eap.gr/archive/item/91914>
- Notelaers, G., Einarsen, S., De Witte, H. & Vermunt, J. K. (2006), Measuring exposure to bullying at work: The validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work & Stress*, 20(4), 289–302, <https://doi.org/10.1080/02678370601071594>
- Παπαδογεωργάκη, Ο. (2015), Δυναμική Ομάδων - Ηγεσία: Η ηθική παρενόχληση και αποτελεσματική συνεργασία στο χώρο εργασίας, Διδακτορική Διατριβή, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών και Ψυχολογίας, Τμήμα Ψυχολογίας, Αθήνα. <https://www.didaktorika.gr/eadd/handle/10442/37006>
- Πασχαλίδης, Μ. (2004). Νέα επαγγελματικά νοσήματα. Σωματείο Ιατρικών Επισκεπτών Βορείου Ελλάδας. (Αναφέρεται στον ιστοχώρο <http://www.sieve.gr/gr/news.php?id=12>).
- Requena, F. (2003), Social capital, satisfaction and quality of life in the workplace, *Social Indicators Research*, 61(3), 331–360. <https://doi.org/10.1023/A:1021923520951>
- Tehrani, N. (2003). Counselling and rehabilitating employees involved with bullying. In S.Einarsen et al., *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace* (p. 270-284). London: Taylor & Francis. <https://medlabgr.blogspot.com/2015/05/mobbing.html#ixzz7zyaQKjx1>
- Τζαφαλιά, Μ. (2020), Ηθική Παρενόχληση – Εκφοβισμός στο Δημόσιο Τομέα, Πως σχετίζεται το φαινόμενο με τη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Μεταπτυχιακή Διατριβή στο Πανεπιστήμιο Νεάπολης Πάφου-Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης, Πάφος. <https://hephaestus.nup.ac.cy/handle/11728/11580?locale-attribute=el>
- Τζιβένη, Σ. (2020), Ηθική Παρενόχληση στον Χώρο Εργασίας, Διπλωματική Εργασία Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Τμήμα Ιατρικής – Γενικό Τμήμα, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας, Αθήνα.

<https://ir.lib.uth.gr/xmlui/bitstream/handle/11615/52433/20455.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Τούντας Ι. (2011). Το σύνδρομο “Mobbing” στην εργασία, διαθέσιμο στο: <http://www.enet.gr/?=news.el.article&id=318381> .

Vartia, M., Korppoo, L., Fallenius, S., & Matilla, M. (2003). The role of occupational health services. In S.Einarsen et al. (Eds), Bulling and Emotional Abuse in the Workplace (p.285-298). London: Taylor & Francis.
Πηγή: medlabnews.gr,

iatrikanea <https://medlabgr.blogspot.com/2015/05/mobbing.html#ixzz7zybGc2BX>

Χείρα, Σ. (2014), Εκτίμηση της παρουσίας του συνδρόμου mobbing ανάμεσα στους επαγγελματίες υγείας που εργάζονται στην πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας στην Κύπρο, Μεταπτυχιακή διατριβή, Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Λευκωσία.
<https://kypseli.ouc.ac.cy/handle/11128/1671>

Χονδροπούλου, Ε.,(2017), Η ηθική και ψυχολογική παρενόχληση (mobbing) των δημοσίων υπάλληλων. Μεταπτυχιακή διατριβή, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη. <https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/20108>

Εθνική Νομοθεσία

Αστικός Κώδικας (ΦΕΚ 164/τ. Α’/24-10-1984): άρθρο 57,
<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/437467/p.d.-456-1984>

N. 3304/2005 (ΦΕΚ 16/τ. Α’/27-01-2005),
<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/164521/nomos-3304-2005>

N. 4443/2016 (ΦΕΚ 232/τ. Α’/09-12-2016),
<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/246224/nomos-4443-2016>

N. 4808/2021 (ΦΕΚ 101/τ. Α’/19-06-2021),
<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/727771/nomos-4808-2021>

N. 3898/2010 (ΦΕΚ 211/τ.Α’/16-12-2010),
<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/58156/nomos-3898-2010>

N. 4640/2019 (ΦΕΚ 190/τ.Α’/30-11-2019),
<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/580509/nomos-4640-2019>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Αγαπητοί συνάδελφοι, η παρούσα έρευνα με θέμα :

«Ηθική παρενόχληση στους εργαζόμενους του δημόσιου τομέα και οι συνέπειές της»

διεξάγεται στα πλαίσια της Διπλωματικής εργασίας μου για το Μ.Π.Σ. «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα χρειαστούν μόνο λίγα λεπτά από το χρόνο σας.

Τα τελευταία χρόνια στο χώρο εργασίας έχει παρουσιαστεί το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης, η οποία με το πέρασμα του χρόνου προσλαμβάνει όλο και μεγαλύτερες διαστάσεις.

Σύμφωνα με τον Hirigoyen (2002), ηθική παρενόχληση είναι η επαναλαμβανόμενη, καταχρηστική συμπεριφορά οποιασδήποτε προέλευσης, προερχόμενης είτε από το εξωτερικό είτε από το εσωτερικό περιβάλλον μιας εταιρείας ή ενός οργανισμού, η οποία εκδηλώνεται ιδιαιτέρως με λέξεις, απειλές, πράξεις, χειρονομίες, ή κείμενα με σκοπό ή αποτέλεσμα την προσβολή της προσωπικότητας, της αξιοπρέπειας ή της φυσικής ή ψυχολογικής ακεραιότητας ενός εργαζομένου ή οποιουδήποτε άλλου προσώπου κατά την άσκηση της εργασίας του, θέτοντας σε κίνδυνο την απασχόλησή του ή δημιουργώντας ένα εκφοβιστικό, εχθρικό, υποτιμητικό, ταπεινωτικό ή επιθετικό περιβάλλον.

Είναι σημαντικό τέτοιου είδους συμπεριφορές να προλαμβάνονται καθώς το φαινόμενο mobbing επηρεάζει όχι μόνο την υγεία και την προσωπική ζωή των εργαζομένων αλλά και την απόδοσή τους στην εργασία. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της ηθικής παρενόχλησης και η επίδρασή της στους εργαζόμενους του δημόσιου τομέα.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, οι απαντήσεις σας εμπιστευτικές και η συμμετοχή σας εθελοντική. Σας παρακαλώ θερμά να συμμετέχετε στην παρούσα έρευνα γιατί η συμμετοχή σας είναι πολύτιμη για τη διεξαγωγή των αποτελεσμάτων της.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας.

Με εκτίμηση,

Επιβλέπουσα καθηγήτρια:

Καπουκάκη Ελένη

Χυζ Αλίνα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Δημογραφικά στοιχεία

Παράρτημα Ι: Ερωτηματολόγιο με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά
Παρακαλώ να συμπληρώσετε τα παρακάτω στοιχεία:

1. Φύλο

Άνδρας

Γυναίκα

2. Οικογενειακή Κατάσταση

Άγαμος/-η

Έγγαμος/-η

Σύμφωνο Συμβίωσης

Διαζευγμένος/-η

Σε διάσταση

3. Έχετε παιδιά;

Ναι

Όχι

4. Ηλικία

18-20

21-30

31-40

41-50

51-60

60+

5. Επίπεδο εκπαίδευσης

Υποχρεωτική Εκπαίδευση

Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση

Τεχνολογική Εκπαίδευση

- Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση
- Μεταπτυχιακό Δίπλωμα
- Διδακτορικό Δίπλωμα

6. Εργασιακή θέση

- Διευθυντής/ντρια
- Προϊστάμενος
- Υπάλληλος

7. Σε ποιο τομέα του δημοσίου εργάζεστε;

- Υγεία
- Εκπαίδευση
- Κεντρική Διοίκηση (Υπουργεία, Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, Ανεξάρτητες Αρχές)
- Τοπική Αυτοδιοίκηση (Δήμοι, Περιφέρειες, Ν.Π. αυτών)
- Σώματα Ασφαλείας
- Λοιπές Υπηρεσίες

8. Προϋπηρεσία

- 0-1
- 1-10
- 11-20
- 21-30
- 31-40

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Ερωτηματολόγιο

Α. Πόσο συχνά έχετε εκτεθεί στις παρακάτω ενέργειες από τους συναδέλφους σας στη δουλειά τους τελευταίους 6 μήνες; Τις ενέργειες αυτές πρέπει να τις βιώσατε ως μέσο παρενόχλησης και όχι ως συνήθη επικοινωνία ή ως εξαιρετικές περιστάσεις.

Απαντήστε σημειώνοντας την επιλογή που περιγράφει καλύτερα την εμπειρία σας.

Με ποια συχνότητα εκτίθεστε σε αυτή τη συμπεριφορά;

0=ποτέ, 1= σπάνια, 2=δε γνωρίζω, 3=συχνά, 4=πολύ συχνά

Μορφές με τις οποίες παρουσιάζεται η ηθική παρενόχληση	Συχνότητα
1. Έχετε αδικαιολόγητα μειωμένες ευκαιρίες να εκφράσετε τη γνώμη σας;	0 1 2 3 4
2. Σας κατακρίνουν αδικαιολόγητα ή έχουν ειπωθεί ψεύδη για το άτομό σας;	0 1 2 3 4
3. Αποκαλύπτουν ευαίσθητες πληροφορίες για την προσωπική σας ζωή;	0 1 2 3 4
4. Δέχεστε λεκτικές απειλές;	0 1 2 3 4

5. Εξαιρείστε ή αποκλείετε από διαδικασίες και κοινωνικά γεγονότα;	0 1 2 3 4
6. Κρίνεται η δουλειά σας με άκομφο και προσβλητικό τρόπο;	0 1 2 3 4
7. Έχουν ασκήσει σωματική βία εναντίον σας;	0 1 2 3 4
8. Σας απομονώνουν;	0 1 2 3 4
9. Διαδίδονται κακεντρεχείς φήμες πίσω από την πλάτη σας;	0 1 2 3 4
10. Υποτιμούν τη γνώμη σας;	0 1 2 3 4
11. Αποτρέπουν ή απαγορεύουν σε συναδέλφους να σου μιλούν;	0 1 2 3 4
12. Αφήνουν υπονοούμενα για την ψυχική σας υγεία ή τη νοημοσύνη σας;	0 1 2 3 4

13. Σας πιέζουν να παραιτηθείτε ή να αλλάξετε χώρο εργασίας;	0 1 2 3 4
14. Αξιολογούν αρνητικά την επίδοσή σας.	0 1 2 3 4
15. Σας κατηγορούν για πράγματα για τα οποία δεν είστε υπεύθυνος/-η;	0 1 2 3 4
16. Σας θεωρούν αποκλειστικά υπεύθυνο/-η όταν μια εργασία που έγινε με άλλους έχει αρνητικά αποτελέσματα;	0 1 2 3 4
17. Γράφονται άδικες αναφορές για εσάς;	0 1 2 3 4
18. Σας αφαιρούν καθήκοντα για τα οποία ήσασταν υπεύθυνος/-η και τα αναθέτουν σε άλλους που έχουν χαμηλότερη θέση;	0 1 2 3 4
19. Σας ελέγχουν άτομα ιεραρχικά κατώτερα;	0 1 2 3 4
20. Δε σας πληροφορούν για κοινωνικές συγκεντρώσεις.	0 1 2 3 4

Αν έχετε υποστεί κάποιες από τις παραπάνω μορφές ηθικής παρενόχλησης, απαντήστε από ποιον. Παρακαλώ επιλέξτε τις σχετικές απαντήσεις (μπορεί να είναι περισσότερες από μία).

() Προϊστάμενος

() Συνάδελφος

() Υφιστάμενος

Β. Σε περίπτωση που έχετε εκτεθεί σε κάποια από τις παραπάνω συμπεριφορές, πώς αντιδράσατε; Παρακαλώ επιλέξτε τις σχετικές απαντήσεις (μπορεί να είναι περισσότερες από μία).

Δεν έκανα τίποτα Προσποιήθηκα ότι ποτέ δε συνέβη Ζήτησα από το άτομο να σταματήσει Το είπα σε φίλους/οικογένεια Το είπα σε έναν συνάδελφο

Το ανέφερα στον προϊστάμενό μου Αναζήτησα συμβουλευτική Κινήθηκα νομικά Αναζήτησα βοήθεια από το σύλλογο υπαλλήλων

Γ. Έχετε ασκήσει εσείς κάποια από τις παραπάνω ενέργειες σε κάποιο συνάδελφο;

Ναι

Όχι

Αν ναι, σε ποιον; Παρακαλώ επιλέξτε τις σχετικές απαντήσεις (μπορεί να είναι περισσότερες από μία).

() Προϊστάμενος () Συνάδελφος () Υφιστάμενος ()

Δ. Απαντήστε σημειώνοντας την επιλογή που ταιριάζει με τη γνώμη που έχετε για τον εαυτό σας σύμφωνα με την παρακάτω αντιστοιχία.

1. Διαφωνώ απόλυτα, 2. Διαφωνώ, 3. Ουδέτερη, 4. Συμφωνώ, 5. Συμφωνώ απόλυτα

Πόσο πολύ σας χαρακτηρίζουν οι εξής προτάσεις:

α. Είμαι γενικά αισιόδοξο άτομο. 1 , 2 , 3 , 4 , 5

β. Με αποδέχονται όπως είμαι. 1 , 2 , 3 , 4 , 5

γ. Προτιμώ να λύνω προβλήματα. 1 , 2 , 3 , 4 , 5

- δ. Προτιμώ να αποφεύγω προβλήματα και εντάσεις. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- ε. Είμαι μοναχικός άνθρωπος. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- στ. Είμαι κοινωνικός/-ή. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- ζ. Δεν προσαρμόζομαι εύκολα στα πλαίσια της ομάδας. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- η. Τον τελευταίο καιρό με απασχολούν έντονα προσωπικά θέματα. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- θ. Συνήθως αδιαφορώ για τους άλλους. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- ι. Μπορώ να καταφέρω ότι θέλω αν το πάρω απόφαση. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- κ. Προκειμένου να πετύχω το σκοπό μου θα κάνω ότι περνάει από το χέρι μου με οποιοδήποτε κόστος. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- λ. Έχω πάντα δίκιο 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- μ. Είμαι υπερβολικά τυπικός και αναλύω πολύ τα γεγονότα. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- ν. Έχω μια καθαρή εικόνα για το ποια είναι τα δυνατά μου σημεία και οι αδυναμίες μου. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- ξ. Μου αρέσει να έχω τον έλεγχο. 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- ο. Πιστεύω στον εαυτό μου 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- π. Συνήθως επηρεάζομαι από τη γνώμη των άλλων 1 , 2 , 3 , 4 , 5

Ε.1. Γενικά, θα λέγατε ότι η υγεία σας είναι: (βάλτε ένα X)

Εξαιρετική , Πολύ καλή , Καλή , Μέτρια , Κακή

2. Σε σύγκριση με ένα χρόνο πριν, πώς θα αξιολογούσατε την υγεία σας τώρα;

Πολύ καλύτερη τώρα απ' ότι ένα χρόνο πριν

Κάπως καλύτερη τώρα απ' ότι ένα χρόνο πριν

Περίπου η ίδια όπως ένα χρόνο πριν

Κάπως χειρότερη τώρα απ' ότι ένα χρόνο πριν

Πολύ χειρότερη τώρα απ' ότι ένα χρόνο πριν

3. Το κλίμα που επικρατεί στην εργασία σας πιστεύετε ότι έχει επηρεάσει τη σωματική ή ψυχολογική σας κατάσταση;

Ναι

Όχι

4. Το κλίμα που επικρατεί στην εργασία σας έχει επηρεάσει με κάποιο τρόπο την προσωπική σας ζωή;

Ναι

Όχι