

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**



**ΗΘΙΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ:  
ΕΞΕΤΑΖΟΝΤΑΣ ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΝΟΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΚΙ  
ΕΝΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΤΑ ΧΑΝΙΑ**

**ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΜΑΚΡΑΚΗΣ**

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Γ.Σ. Τζαμαλούκα**

**ΜΑΡΤΙΟΣ 2009**

**Την πτυχιακή μου εργασία θέλω να την αφιερώσω με πολλή αγάπη στους γονείς μου, που αγωνίστηκαν με ζήλο, υπομονή και επιμονή στην απόκτηση του πολυπόθητου πτυχίου μου. Επίσης θέλω να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κα. Τζαμαλούκα Γεωργία για το ενδιαφέρον που έδειξε να με βοηθήσει στην εκπόνηση της πτυχιακής μου.**

## Περιεχόμενα

<b>Περίληψη</b>	<b>Σελ. 4</b>
<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>Σελ. 5</b>
1. 1. Έννοιες και Ορισμοί	Σελ. 8
1. 2. Αίτια του Φαινομένου	Σελ. 15
1. 2. 1. Το Προφίλ του Θύτη	Σελ. 16
1. 2. 2. Ανταγωνισμός	Σελ. 18
1. 2. 3. Διακρίσεις λόγω Φύλου	Σελ. 20
1. 2. 4. Διακρίσεις λόγω Ηλικίας	Σελ. 22
1. 2. 5. Άλλες Μορφές Διακρίσεων	Σελ. 23
1. 3. Επιπτώσεις του Φαινομένου	Σελ. 24
1. 3. 1. Επιπτώσεις στο Άτομο που Υφίσταται Ηθική Παρενόχληση	Σελ. 24
1. 3. 2. Επιπτώσεις στον Οργανισμό	Σελ. 31
1. 4. Αντιμετώπιση του Φαινομένου	Σελ. 33
1. 4. 1. Νομοθετική Παρέμβαση σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο	Σελ. 34
1. 4. 2. Νομοθετική Παρέμβαση σε Εθνικό Επίπεδο	Σελ. 39
1. 4. 3. Ψυχολογική Παρέμβαση	Σελ. 41
1. 4. 4. Παρεμβάσεις στον Οργανισμό	Σελ. 44
1. 4. 5. Πρόληψη της Ηθικής Παρενόχλησης	Σελ. 45
<b>2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ</b>	<b>Σελ. 50</b>
2. 1. Στόχοι Έρευνας	Σελ. 50
2. 2. Δείγμα	Σελ. 50
2. 3. Μέσα Συλλογής Δεδομένων	Σελ. 50
2.3.1 Το ερωτηματολόγιο	
2.3.2 Δυσκολίες της έρευνας	
2. 4. Στατιστική Επεξεργασία	Σελ. 51
2. 5. Υποθέσεις	Σελ. 51
<b>3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b>	<b>Σελ. 52</b>
<b>4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>	<b>Σελ. 56</b>
<b>5. ΣΥΖΗΤΗΣΗ</b>	<b>Σελ. 60</b>
5.1 Ο ρόλος του Κοινωνικού λειτουργού	
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	<b>Σελ. 63</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>	<b>Σελ. 70</b>

**Ηθική Παρενόχληση στον Εργασιακό Χώρο: Εξετάζοντας το  
Παράδειγμα ενός Ιδιωτικού κι ενός Δημόσιου Νοσοκομείου στα  
Χανιά**

**Περίληψη**

Το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο αποτελεί σημαντικά ανασταλτικό παράγοντα τόσο για την ψυχοπνευματική ισορροπία των εργαζομένων όσο και για την εύρυθμη λειτουργία των οργανισμών. Αν και ιστορικά συνυπάρχει με τις απαρχές της ανθρώπινης εργασίας, μόλις πρόσφατα ξεκίνησε η μελέτη του. Συγκεκριμένα, πολλοί ερευνητές, τις τελευταίες δύο κυρίως δεκαετίες, επιχείρησαν να ερευνήσουν τα αίτια που οδηγούν σε συμπεριφορές ηθικής παρενόχλησης, αλλά και τις επιπτώσεις που αυτή έχει. Η παρούσα έρευνα εξετάζει την ύπαρξη ηθικής παρενόχλησης σε ένα από τους περισσότερο «στιγματισμένους» εργασιακούς χώρους, αυτό των νοσοκομείων. Με τη χρήση ερωτηματολογίων, επιχειρήσαμε να διερευνήσουμε: α) τα ποσοστά ηθικής παρενόχλησης σε ένα ιδιωτικό και σε ένα δημόσιο νοσοκομείο των Χανίων, και β) την ενδεχόμενη τάση του προσωπικού να εκδηλώσει ηθική παρενόχληση στο μέλλον. Αν και η πλειοψηφία των ερωτώμενων δεν έχει παρατηρήσει, ούτε έχει εκδηλώσει συμπεριφορές ηθικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας τους, θεωρούν ότι υπάρχει ισχυρή τάση για την εκδήλωση του φαινομένου κάποια στιγμή στο μέλλον.

**Λέξεις Κλειδιά:** ηθική παρενόχληση, νοσοκομειακό προσωπικό, διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα, διαφορές δημόσιου και ιδιωτικού νοσοκομείου, επιπτώσεις στους εργαζομένους και τον οργανισμό

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μία από τις μορφές βίας με την οποία έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι χιλιάδες εργαζόμενοι στο χώρο εργασίας τους συνιστά η ηθική παρενόχληση ή αλλιώς mobbing (εκ του αγγλικού ρήματος mob = επιτίθεμαι, περικυκλώνω, ενοκλώ), όπως είναι ο αγγλοσαξονικός όρος με τον οποίον είναι πιο ευρέως διαδεδομένο το φαινόμενο της:

*«επαναλαμβανόμενης, καταχρηστικής συμπεριφοράς οποιασδήποτε προέλευσης, προερχόμενης είτε από το εξωτερικό είτε από το εσωτερικό περιβάλλον μίας εταιρείας ή ενός οργανισμού, η οποία εκδηλώνεται ιδιαίτερα 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» (Hirigoyen, 2002).*

Με τον όρο «παρενόχληση στο χώρο της εργασίας» πρέπει να εννοήσουμε κάθε καταχρηστική συμπεριφορά που εκδηλώνεται με λόγια, πράξεις, γραπτά μηνύματα και μπορεί να ζημιώσει την προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια ή τη σωματική ή ψυχική ακεραιότητα του ατόμου, να θέσει σε κίνδυνο την εργασία του ή να διαταράξει το εργασιακό κλίμα (Namie, 2003).

Παρόλο που η παρενόχληση στο χώρο της εργασίας είναι τόσο παλιό φαινόμενο όσο και η εργασία αυτή καθαυτή, μόνο στις αρχές της δεκαετίας του '90 αντιμετωπίστηκε ως φαινόμενο που καταστρέφει το εργασιακό κλίμα, μειώνει την παραγωγικότητα αλλά και ευνοεί τις απουσίες των εργαζομένων, λόγω των ψυχολογικών προβλημάτων που προκαλεί (Hill, 2001). Το φαινόμενο μελετήθηκε κυρίως στις αγγλοσαξονικές και σκανδιναβικές χώρες (Munthe, 1989), ενώ τα τελευταία κυρίως χρόνια, πολλοί ερευνητές ξεκίνησαν να μελετούν και το

συναφές φαινόμενο της σεξουαλικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας (Tata, 1993· Fitzgerald και συν., 1995).

Ιστορικά, το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης έχει μελετηθεί σε πολλούς χώρους και σε σχέση με διαφορετικούς πληθυσμούς, όπως το σχολείο (Glover και συν., 1998· Smith, 2003), το πανεπιστήμιο (Björkqvist και συν., 1994· Spertlan, 1995) και ο δημόσιος τομέας (Shallcross και συν., 2008). Επιπλέον, αρκετά διαφορετικοί όροι έχουν δοθεί σε συμπεριφορές με κοινά χαρακτηριστικά, που όλα συγκλίνουν στη συστηματική κακομεταχείριση στο χώρο εργασίας. Κάποιοι από αυτοί είναι (Hirigoyen, 2002):

**Mobbing:** Ο όρος χρησιμοποιήθηκε με παραλλαγές στην ερμηνεία του, αφορά κατά κανόνα ομαδικές μαζικές συμπεριφορές κακομεταχείρισης-προσβολής-πίεσης.

**Bullying:** Κακομεταχειρίζομαι, αποπαίρνω, φέρομαι βίαια. Αρχικά δεν αφορούσε τον εργασιακό χώρο αλλά την συμπεριφορά ομάδων παιδιών, στρατιωτών κλπ., και η χρήση του όρου επεκτάθηκε και στους χώρους εργασίας.

**Harassment:** Η συστηματική άσκηση επίμονων και επαναλαμβανόμενων επιθέσεων ενός ατόμου εναντίον ενός άλλου, με σκοπό να δημιουργήσει πρόβλημα.

**Whistleblowers:** Άνθρωποι που εργάζονται σε τομείς που συχνά εμπλέκονται με κρίσιμα μυστικά, τα οποία ανακοινώνουν στην κοινή γνώμη. Τα αντίποινα προβλέπονται με μαθηματική ακρίβεια, και έχουν ιδρυθεί σε πολλές χώρες οργανισμοί για την στήριξη και την νομική προστασία τους. Στόχος εδώ είναι μία ειδική μορφή παρενόχλησης, με σκοπό το «κλείσιμο του στόματος». Διαφέρει ποιοτικά από τα φαινόμενα mobbing και bullying, οι μηχανισμοί ωστόσο που κρύβονται από πίσω αντιστοιχούν ακριβώς στον ορισμό της ηθικής παρενόχλησης.

**Ijime:** Γιαπωνέζικος όρος, για τα καψόνια και τους εξευτελισμούς παιδιών στο σχολείο αλλά και στις επιχειρήσεις όταν ένα καινούριο άτομο «μυείται» στις πιέσεις ή τιμωρείται ένα «ταραχοποιό στοιχείο». Απώτερος στόχος εδώ είναι η πλήρης ομοιομορφία και ενσωμάτωση. Το ijime είχε προκαλέσει ομαδικές αυτοκτονίες μαθητών τις δεκαετίες 80 και 90 και ανάγκασε το Υπουργείο σε λήψη μέτρων. Αναφέρεται ότι πρωτοεμφανίστηκε την δεκαετία του 70, τον καιρό της έντονης ανάπτυξης της Ιαπωνικής οικονομίας με την απρόσωπη μαζική εργασία. Στη δεκαετία του '90 εξαιτίας της οικονομικής ύφεσης, οι επιχειρήσεις χρειάστηκαν περισσότερο εξειδικευμένα στελέχη, και, για να εκδιώξουν τα παλιά, εφάρμοσαν όχι πλέον ijime, αλλά κάποια ατομική ηθική παρενόχληση (για παράδειγμα, τα παλιά στελέχη για να εξαναγκαστούν σε παραίτηση, τοποθετούνταν σε γραφεία χωρίς παράθυρα, τηλέφωνα και επικοινωνία με τους άλλους).

Η ηθική παρενόχληση λοιπόν δε συνιστά σε καμία περίπτωση μία νέα μορφή βίας στον εργασιακό χώρο, αλλά είναι απόρροια της ίδιας της φύσης της εργασίας (ιδίως της ομαδικής), η οποία αποτελεί το μέσο δια του οποίου οι άνθρωποι προσπαθούσαν πάντα να επιβιώσουν, να διακριθούν και να ικανοποιήσουν το αίσθημα της δημιουργικότητάς τους, χωρίς πολλές φορές να συνοδεύεται η προσπάθεια αυτή από το σεβασμό προς την προσωπικότητα και την αξιοπρέπεια των λοιπών συνεργατών/συνανθρώπων με τους οποίους καλούνται να επιβιώσουν στον ίδιο εργασιακό στίβο (Leymann, 1996). Ωστόσο, το φαινόμενο έχει λάβει τα τελευταία χρόνια ανεξέλεγκτες διαστάσεις λόγω των σύγχρονων κοινωνικοοικονομικών δομών που έχουν επικρατήσει στα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης της κατανομής εργασίας, του κυνισμού της σύγχρονης ζωής και της αποθέωσης του ανταγωνισμού έναντι οποιουδήποτε τιμήματος και της οικονομικής ανέλιξης (Shallcross και συν., 2008). Το όλο κλίμα ευνοείται ιδιαίτερα από την ανάπτυξη των σύγχρονων τεχνολογιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών που

επιτρέπουν τη συνεχή παρακολούθηση και έλεγχο των εργαζομένων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους (Zapf & Einarsen, 2001).

Στην Ελλάδα το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης επίσης δεν είναι άγνωστο. Σε κάποια έρευνα που έκανε πρόσφατα η δημοσιογράφος Πίνη (Ελευθεροτυπία, 2006), βρήκε ότι ο ένας στους δέκα Έλληνες παραδέχεται συνθήκες εκφοβισμού στη δουλειά του, ενώ το 5% των Ελλήνων έχουν υποστεί περιστατικά σωματικής βίας στη δουλειά τους. Οι εργαζόμενοι που υφίστανται την παρενόχληση διέπονται από αυξημένες δυσκολίες συνεργασίας με τους συναδέλφους τους, έχουν μειωμένη αντοχή στο άγχος, και αισθάνονται σωματική δυσφορία. Επίσης, παρουσιάζουν κατάθλιψη, αναπτύσσουν διάφορες μορφές μανίας, εκδηλώνουν έντονη επιθετικότητα, σωματική κόπωση ή και τάσεις αυτοκτονίας. Οι επιπτώσεις βέβαια αυτές επιβαρύνουν τις επιχειρήσεις, την αποδοτικότητα και τις επιδόσεις των εργαζομένων.

### **1. 1. Έννοιες και Ορισμοί**

Το σύνδρομο της ηθικής παρενόχλησης δεν αποτελεί μια αυτούσια νοσολογική οντότητα, αλλά το πλαίσιο για εμφάνιση επανειλημμένων ψυχολογικών ή άλλου τύπου και βαθμού επιθέσεων, ανάμεσα τις οποίες είναι οι διαρκείς και αδικαιολόγητες επικρίσεις και συκοφαντίες, η ανάθεση άχαρων και υποτιμητικών καθηκόντων, καθώς και οι ενέργειες που θα μπορούσαν να θίξουν την επαγγελματική και κοινωνική εικόνα του θύματος στο πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων (Πασχαλίδης, 2004).

Το πλήθος των εκδηλώσεων και των συμπεριφορών αυτών που περικλείονται στην έννοια της ηθικής παρενόχλησης έχουν οδηγήσει σε διαφορετικές προσεγγίσεις του φαινομένου σε διάφορες κοινωνίες και εργασιακές κουλτούρες. Επομένως, δεν υπάρχει ένας καθολικά αποδεκτός ορισμός. Ακόμη όμως κι αν δεν υφίσταται κάποιος γενικά αποδεκτός ορισμός, μπορεί να υποστηριχθεί ότι οι διαφορετικοί ορισμοί ή οι περιγραφές, συνολικά, φέρνουν στην επιφάνεια αυτό που αποτελεί την πραγματικότητα για πολλούς ανθρώπους στους χώρους εργασίας.



Πιο συγκεκριμένα, «η απασχόληση βιώνεται ως απάνθρωπη, και οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι είναι αποκλεισμένοι από το κοινωνικό περιβάλλον στους χώρους και αντιμετωπίζουν απαιτήσεις ασυμβίβαστες με την εργασία χωρίς να έχουν τις φυσιολογικές δυνατότητες για να τις αντιμετωπίσουν» (Shallcross και συν., 2008).

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο ως ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο έχει επικρατήσει να θεωρείται η άσκηση, στο πλαίσιο των σχέσεων μεταξύ συναδέλφων ή μεταξύ ανώτερου και κατώτερου στην ιεραρχία, μιας συστηματικής και διαρκούς επίθεσης σε βάρος ενός προκαθορισμένου θύματος από ένα μεμονωμένο πρόσωπο ή μία ομάδα προσώπων, που σκοπό έχει να πλήξει και να βλάψει τη φήμη, την τιμή, την αξιοπρέπεια και την ακεραιότητα του θύματος και να το ωθήσει τελικά στο να εγκαταλείψει τη θέση εργασίας του (Rayner, 1997).

Επιπλέον, σύμφωνα με τις οδηγίες που έχει εκδώσει ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, με τίτλο «Παρενόχληση στον Χώρο Εργασίας», ως παρενόχληση στον χώρο εργασίας ορίζεται 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).

Οι Zapf και συν. (1996) ορίζουν την ηθική παρενόχληση ως μία επαναλαμβανόμενη, βλαβερή στην υγεία, δυσμενή μεταχείριση, λεκτική επίθεση ή επαφή που είναι απειλητική, εξευτελιστική, εκφοβιστική ή που σαμποτάρει όσα αφορούν στην εργασία ή κάποιος συνδυασμός των τριών αυτών συμπεριφορών.

Ο Giovanni Pitela (αναφέρεται στο Πασχαλίδης, 2004), ορίζει την ηθική παρενόχληση ως «την άσκηση, στο πλαίσιο των σχέσεων μεταξύ συναδέλφων ή μεταξύ ανώτερου και κατώτερου στην ιεραρχία, μιας

συστηματικής και διαρκούς επίθεσης σε βάρος ενός προκαθορισμένου θύματος, προκειμένου να ωθηθεί στο να εγκαταλείψει τη θέση εργασίας του».

Ένας επιπλέον ορισμός της ηθικής παρενόχλησης είναι αυτός που δίνει ο Βέλγος Υπουργός Εργασίας, σε ομιλία του σχετικά με τη σχεδιαζόμενη νομοθεσία κατά της ηθικής παρενόχλησης στους χώρους εργασίας: «κατ' επανάληψη υβριστική συμπεριφορά, εντός ή εκτός της επιχείρησης ή του οργανισμού που εκδηλώνεται ειδικότερα με ενέργειες, λόγια, εκφοβισμούς, πράξεις, χειρονομίες, τρόπους οργάνωσης της εργασίας και μονομερή γραπτά κείμενα που έχουν χαρακτήρα ή σκοπό να προσβάλλουν την προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια, τη σωματική ή ψυχική ακεραιότητα του εργαζόμενου κατά την εκτέλεση της εργασίας του, να θέσουν σε κίνδυνο τη θέση απασχόλησης του ή να δημιουργήσουν εκθρικό, εκφοβιστικό, ταπεινωτικό ή προσβλητικό εργασιακό περιβάλλον» (αναφέρεται στο Πασχαλίδης, 2004).

Τέλος, ο Σουηδός ψυχολόγος Heinz Leymann (1990) ήταν ο πρώτος που χρησιμοποίησε το συγκεκριμένο όρο “mobbing” προκειμένου να περιγράψει την εκθρική συμπεριφορά εργαζομένων στο χώρο εργασίας τους. Όπως επισήμαναν σε μία πιο πρόσφατη προσέγγιση του φαινομένου το 1996, οι Νορβηγοί ακαδημαϊκοί Einarsen & Skogstad (1996), προκειμένου να στοιχειοθετηθεί η ηθική παρενόχληση, θα πρέπει μία συγκεκριμένη ενέργεια ή συμπεριφορά να επαναλαμβάνεται συχνά και για επαρκές χρονικό διάστημα και όχι να αποδίδεται ο όρος αυτός σε ένα μεμονωμένο περιστατικό.

Η έλλειψη, λοιπόν, ενός κοινά αποδεκτού ορισμού καθιστά προβληματικό τον ακριβή προσδιορισμό των πραγματικών διαστάσεων του προβλήματος (Einarsen & Raknes, 1997). Παρόλα αυτά, αρκετοί ερευνητές στον τομέα αυτό έχουν εντοπίσει παράγοντες που επηρεάζουν την κατανόηση της παρενόχλησης στον χώρο εργασίας, όπως ο ρόλος και η σημασία των περιστασιακών παραμέτρων (Mayhew και συν., 2004).

Για άλλους ερευνητές, η σημασία επηρεάζεται από κοινωνικούς παράγοντες (Salmivalli και συν., 1996), όπως για παράδειγμα ένα ήδη εχθρικό κλίμα στον εργασιακό χώρο (Sheehan, 1999).

Συχνά, οι παράγοντες αυτοί επικεντρώνονται στα ατομικά χαρακτηριστικά και την παθολογία των θυτών της παρενόχλησης (Einarsen & Raknes, 1997), ενώ και σε διαφορετικά κοινωνικά υπόβαθρα η κατανόηση της έννοιας «παρενόχληση» διαφέρει με βάση τα στερεοτυπικά στοιχεία που διέπουν συγκεκριμένες παγκόσμιες έννοιες, που όμως διαφοροποιούνται σε κάθε διαφορετική κουλτούρα (Einarsen & Skogstad, 1996). Η εφαρμογή του παραπάνω ερευνητικού αποτελέσματος μπορεί να συσχετιστεί με μικρότερες κοινωνίες, όπως για παράδειγμα ο στρατός, όπου η παρενόχληση των μελών είναι, αφενός, μέρος της κοινωνικοποίησής τους και, αφετέρου, γίνεται αντιληπτή από τα μέλη ως δεδομένη και «φυσιολογική» συμπεριφορά (Niedl, 1996).

Η Hirigoyen (2002) παραθέτει εκτεταμένους καταλόγους εχθρικών συμπεριφορών που συνιστούν παρενόχληση, που διακρίνονται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες: Προσβολές των συνθηκών εργασίας, απομόνωση και άρνηση επικοινωνίας, προσβολές στην προσωπική αξιοπρέπεια, και βία- λεκτική, σωματική ή σεξουαλική. Η επιλογή των συμπεριφορών, εξαρτάται εν πολλοίς από την ιεραρχική θέση του δράστη. Παρενόχληση μπορεί να ασκηθεί από τον ιεραρχικά ανώτερο (58%), ομάδα συναδέλφων συμπεριλαμβανομένων των ανώτερων (29%), συναδέλφους (12%) και από υφιστάμενο (1%). Για την παρενόχληση από τον ανώτερο, αναφέρονται και τρεις υποκατηγορίες: η διαστροφική (σκοπός η εξόντωση του θύματος ή η ανάδειξη της εξουσίας του θύτη), η στρατηγική (σκοπός η εξώθηση σε παραίτηση) και η θεσμική (που συνήθως έχει στόχο το σύνολο των υφισταμένων).

Όλες οι μελέτες επιβεβαιώνουν ότι οι πλέον ευαίσθητοι τομείς για την εμφάνιση του φαινομένου είναι ο τριτογενής τομέας της οικονομίας, ο κοινωνικο-ιατρικός και η εκπαίδευση. Κοινό χαρακτηριστικό η ασάφεια

των καθηκόντων, άρα η ευκολία να κατηγορηθεί κάποιος για κάτι που να μην μπορεί να αποδείξει το «δίκιο του». Στους τομείς της παραγωγής και ειδικά της τεχνικής, μπορεί να υπάρχουν άλλα φαινόμενα καταπίεσης και στρες, αλλά δεν ευνοούνται οι προϋποθέσεις της ηθικής παρενόχλησης, γιατί αυτή δεν είναι συνδεδεμένη με την παραγωγικότητα αλλά με τα παιχνίδια εξουσίας (Rayner & Hoel, 1997).

Επιπλέον, έχουν αναφερθεί κάποια σύγχρονα κοινωνικά και οικονομικά φαινόμενα που ευνοούν την ηθική παρενόχληση. Προφανώς και είναι φαινόμενο σύμφυτο με την οργάνωση της εργασίας, αλλά κάποιες σύγχρονες παράμετροι το ευνοούν ιδιαίτερα. Νέα φαινόμενα στην παγκοσμιοποίηση της κατανομής εργασίας, ο κυνισμός και η διαστροφή του οικονομικού μας συστήματος, η μεγαλομανία και η χειραγώγηση, και αποθέωση του ανταγωνισμού έναντι οποιουδήποτε τιμήματος εκ μέρους των ατόμων, είναι μερικά από τα σημεία που αναδεικνύονται ως ιδιαίτερος υπεύθυνα για την εξάπλωση του φαινομένου (Leymann, 1996).

Ωστόσο, πέρα από τον κοινωνικό χαρακτήρα της ηθικής παρενόχλησης, η Hirigoyen (2002) σχολιάζει τους προσωπικούς μηχανισμούς εμπλοκής των ατόμων στη διαδικασία αυτή. Αναφέρει χαρακτηριστικά κάποιες κατηγορίες ατόμων που εύκολα γίνονται στόχοι παρενόχλησης, όπως τα άτομα που δεν έχουν τα τυπικά χαρακτηριστικά της ομάδας, τα πολύ ικανά άτομα ή αυτά που πιάνουν «πολύ χώρο», αυτοί που αντιστέκονται στη χειραγώγηση, αυτοί που δεν έχουν καλές συμμαχίες ή δεν είναι στο σωστό δίκτυο, οι λιγότερο «αποδοτικοί», οι προστατευμένοι από την νομοθεσία (έγκυοι, ηλικιωμένοι κλπ.), καθώς και άτομα που εμφανώς περνούν κάποια δύσκολη προσωπική φάση. Τέλος κάποια τρωτά σημεία του αποδέκτη της παρενόχλησης που θα τον μετατρέψουν σε πραγματικό θύμα είναι η έλλειψη αυτοεκτίμησης, η επιτακτική ανάγκη αναγνώρισης, η υπερβολική ευσυνειδησία, η μεγάλη αφοσίωση στη δουλειά, ο ευαίσθητος χαρακτήρας.

Σε γενικές γραμμές, η διαφορά στους ορισμούς της ηθικής παρενόχλησης έγκειται τόσο στους σκοπούς του θύτη όσο και στις επιπτώσεις που έχει η παρενόχληση στο άτομο μέσα στο χώρο εργασίας, παρόλο που όλες χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν στην ουσία το ίδιο εργασιακό φαινόμενο. Επιπλέον, αρκετοί ερευνητές υποστηρίζουν πως, ακόμα και αν επιτευχθεί συμφωνία ως προς έναν κοινά αποδεκτό ορισμό της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας, το πρόβλημα θα μετατεθεί στο νόημα που αποκτά η έννοια της παρενόχλησης και τις εκδηλώσεις της μεταξύ διαφορετικών κοινωνικο-οικονομικών πλαισίων, υπο-ομάδων και κουλτούρων, γεγονός που θα δημιουργήσει δυσκολίες σε ό,τι αφορά στη μεθοδολογία και την αξιολόγηση του φαινομένου (Keashly, 2001).

Αναφορικά με το συγγενές φαινόμενο της εργασιακής τρομοκράτησης (bullying), οι αρχικές έρευνες δεν αφορούσαν στον εργασιακό χώρο αλλά πιο συγκεκριμένα περιέγραφαν τις ταπεινωτικές συμπεριφορές, δοκιμασίες και απειλές που επιβάλλονται στα παιδιά από ένα ή μια ομάδα παιδιών, στοχεύοντας στην διαφορετικότητά τους (Vartia, 1996· Quine, 2003). Ο όρος εισήχθη στην εργασιακή ψυχολογία από τον Lazarus (αναφέρεται στο Hirigoyen, 2002), ο οποίος τον εντάσσει στο κοινωνικό στρες και ειδικότερα ως μια πτυχή της έκφασής του. Είναι όρος ευρύτερα αποδεκτός από ό,τι είναι το mobbing και αναφέρεται για να περιγράψει τους εκφοβισμούς που υπόκεινται τα άτομα στο χώρο εργασίας τους: «η έννοια της βίας στον εργασιακό χώρο αναπτύσσεται από τη στιγμή που δίδεται η ίδια βαρύτητα στην ψυχολογική συμπεριφορά και αναγνωρίζεται πλήρως η σημασία των πράξεων ήσσονος βίας» (Crawford, 1997). Σε συγκριτική μελέτη μεταξύ mobbing και bullying, οι ερευνητές θεώρησαν ότι το mobbing συνιστά ένα ομαδικό φαινόμενο ενώ το bullying αναφέρεται περισσότερο στις σχέσεις εξουσίας στα πλαίσια του εργασιακού περιβάλλοντος (Zapf, 1999).

Η Stephen-Hallas (2006) επιχειρεί να διαχωρίσει τα φαινόμενα της ηθικής παρενόχλησης και του εκφοβισμού, κάνοντας μία ενδελεχή

σύγκριση των δύο φαινομένων. Στον Πίνακα που ακολουθεί, τίθενται σε σύγκριση τα βασικά χαρακτηριστικά των δύο φαινομένων.

<b>ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ</b>	<b>ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΣ</b>
Η παρενόχληση έχει ως δεσπόζων χαρακτηριστικό τη σωματική επαφή, π.χ. επαφή και άγγιγμα κάθε είδους, εισβολή στον προσωπικό χώρο και τα υπάρχοντα, βλάβη στα υπάρχοντα όπως η εργασία του ατόμου	Ο εκφοβισμός είναι πρωταρχικά ψυχολογικός, π.χ., κριτική, αλλά ενδέχεται να μετατραπεί σε σωματικό σε μεταγενέστερη φάση, ειδικά όταν οι δράστες είναι άνδρες, ενώ σπανιότερα, όταν οι γυναίκες είναι δράστες
Η παρενόχληση τείνει να επικεντρώνεται στο άτομο εξαιτίας αυτού που είναι (π.χ. μαύρος, άτομο με ειδικές ανάγκες κλπ.)	Το θύμα μπορεί να είναι οποιοδήποτε άτομο, ειδικά εάν είναι ικανό, δημοφιλές και ευάλωτο
Η παρενόχληση σχετίζεται συνήθως με το φύλο, τη φυλή, την προκατάληψη, τη διάκριση κλπ.	Το φύλο και η φυλή δεν διαδραματίζουν κάποιο ρόλο στην περίπτωση του εκφοβισμού. Συνήθως πρόκειται για διάκριση βάση της ικανότητας του ατόμου
Η παρενόχληση ενδέχεται να αποτελείται από ένα μεμονωμένο συμβάν, λίγα ή πολλά συμβάντα	Ο εκφοβισμός περιορίζεται σπάνια σε ένα μόνο συμβάν και τείνει να αποτελεί ένα σύνολο πολλών μικρών συσσωρευμένων συμβάντων
Το άτομο που παρενοχλείται γνωρίζει σχεδόν αμέσως ότι υφίσταται παρενόχληση	Το άτομο που εκφοβίζεται ενδέχεται να μην το συνειδητοποιήσει για εβδομάδες ή μήνες έως τη στιγμή της πληροφόρησης/ενημέρωσης
Συχνά ενυπάρχει ένα στοιχείο κτήσης, π.χ. παρακολούθηση	Η πρώτη φάση του εκφοβισμού είναι ο έλεγχος και η υποταγή. Εάν αποτύχει αυτό, επιχειρείται η καταστροφή του θύματος σε δεύτερη φάση
Συχνά η παρενόχληση γίνεται με σκοπό την αποδοχή από τα ισόβαθμα μέλη, τον παληκαρισμό ή και την αρρενωπότητα	Ο εκφοβισμός τείνει να πραγματοποιείται κρυφά, πίσω από κεκλεισμένες θύρες, χωρίς μάρτυρες
Η παρενόχληση λαμβάνει χώρα τόσο εντός όσο και εκτός εργασίας	Ο εκφοβισμός λαμβάνει χώρα κυρίως εντός εργασίας

## **1. 2. Αίτια του Φαινομένου**

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η ηθική παρενόχληση στον χώρο εργασίας αφορά σε επαναλαμβανόμενες και διαρκείς συμπεριφορές, που επαναλαμβάνονται για μεγάλα χρονικά διαστήματα και με μεγάλη συχνότητα. Η χρονική διάρκεια και η συχνότητα με την οποία το άτομο δέχεται την ηθική παρενόχληση, ο σκοπός για τον οποίο παρενοχλεί ο θύτης το θύμα και η σχέση εξουσίας θύματος-θύτη είναι στοιχεία που συμβάλλουν σημαντικά στην κατανόηση της έννοιας.

Καταρχάς, οι λόγοι και οι τρόποι με τους οποίους κάποιος γίνεται θύμα μιας τέτοιας συμπεριφοράς, υπακούν σε κάποιους γενικούς κανόνες. Η Hirigoyen στο βιβλίο της «Ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας» (2002) υποστηρίζει ότι αιτίες του φαινομένου ενδέχεται να είναι η διαφορετικότητα κάποιου (από τις σεξουαλικές του προτιμήσεις έως τον τρόπο που σκέφτεται), η ζήλια και ο ανταγωνισμός, ο φόβος για ό,τι δεν ελέγχουμε, η περιφρούρηση ανομολόγητων «μυστικών» (μια ομάδα εργαζόμενων μπορεί να παρενοχλήσει όποιον δεν ενταχθεί στις μικροαπάτες που κάνουν όλοι) και συχνότερα η προσπάθεια για εξαναγκασμό του θύματος σε παραίτηση με το ελάχιστο δυνατό κόστος για την εταιρεία/οργανισμό/εργοδότη.

Σε γενικές γραμμές, οι εχθρικές συμπεριφορές που συνιστούν παρενόχληση δύνανται να διακριθούν σε τέσσερις βασικές κατηγορίες: 1) προσβολές των συνθηκών εργασίας, 2) απομόνωση και άρνηση επικοινωνίας, 3) προσβολές στην προσωπική αξιοπρέπεια 4) βία-λεκτική, σωματική ή σεξουαλική. Η επιλογή των συμπεριφορών ποικίλει και εξαρτάται εν πολλοίς από την ιεραρχική θέση του «δράστη». Παρενόχληση μπορεί να ασκηθεί από τον ιεραρχικά ανώτερο, από συναδέλφους της ίδιας βαθμίδας και από υφισταμένους (Einarsen & Skogstad, 1996). Τα ως άνω πρόσωπα δύνανται να ενεργούν τόσο σε ομάδες όσο και μόνα τους. Οι τρόποι να πληγώσεις τον παρενοχλούμενο; Η απομόνωση, η παράλογη ανάθεση υπερβολικών καθηκόντων ή

αντίθετα η ανάθεση άχαρων και υποτιμητικών καθηκόντων, διαρκείς και αδικαιολόγητες επικρίσεις και συκοφαντίες, η επιδίωξη να χάσει το θύμα την αίσθηση της ευθυκρισίας, η χρησιμοποίηση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων και γενικά ενέργειες που θα μπορούσαν να θίξουν την επαγγελματική και κοινωνική εικόνα του θύματος στο πλαίσιο των εργασιακών του σχέσεων (Hirigoyen, 2002).

### 1. 2. 1. Το Προφίλ του Θύτη

Πολλοί συγγραφείς (π.χ., Leymann, 1990· Einarsen & Raknes, 1997) αναφέρουν ότι ο εκφοβιστής είναι ένα άτομο που χρησιμοποιεί κακόπιστα το μέγεθος και τη δύναμή του, προκειμένου να βλάψει ή να τρομοκρατήσει πιο αδύναμα άτομα. Δεν πρόκειται φυσικά για φυσικό μέγεθος και δύναμη. Μπορεί να πρόκειται για τη θέση και την εξουσία που κατέχει στον εργασιακό χώρο. Στην πραγματικότητα ο εκφοβισμός επικεντρώνεται σπάνια στο γένος, τη φυλή ή την αναπηρία. Είναι πιθανότερο να σχετίζεται με την ικανότητα ή μάλλον την υποτιθέμενη ανικανότητα του θύματος.

Ο Fendrich (2001) συνοψίζει τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι φορείς ηθικής παρενόχλησης σε τέσσερις ευρείες κατηγορίες διαταραχών:

1. Αντικοινωνική Διαταραχή Προσωπικότητας
2. Ναρκισσιστική Διαταραχή Προσωπικότητας
3. Θεατρική Διαταραχή Προσωπικότητας
4. Ψυχαναγκαστική Διαταραχή Προσωπικότητας

Τα κύρια χαρακτηριστικά των ανθρώπων που η προσωπικότητά τους είναι δομημένη με βάση τις παραπάνω διαταραχές είναι η έλλειψη ενσυναίσθησης, αισθήματος ενοχής και μεταμέλειας για τις πράξεις τους.

Η Hirigoyen (2002) παραθέτει κάποια επιπλέον στοιχεία που ωθούν ένα άτομο στο να παρενοχλήσει ένα άλλο μέσα στο εργασιακό του περιβάλλον. Σημειώνει ότι πρόκειται για στοιχεία τέτοια τα οποία



αποδίδονται περισσότερο στα συναισθήματα που οδηγούν τον θύτη να κάνει την παρενόχληση παρά σε οποιονδήποτε άλλο παράγοντα. Ο φόβος είναι το πρώτο συναίσθημα που πηγάζει από τις συνεχείς μεταρρυθμίσεις και αναδιοργανώσεις των επιχειρήσεων και καθιστά τον εργαζόμενο επιφυλακτικό με τους γύρω του. Δημιουργεί επιθετικές συμπεριφορές μέσα από την μεγαλοποίηση των καταστάσεων που κάνουν το άτομο να αισθάνεται ότι απειλείται. Ορισμένοι οργανισμοί βασίζουν την διαχείριση του προσωπικού τους ακριβώς πάνω σε αυτό το στοιχείο του φόβου.

Η μη αποδοχή ενός ατόμου εξαιτίας της διαφορετικότητας του από το σύνολο των ανθρώπων-ομάδας στην οποία ανήκει είναι ένα ακόμη στοιχείο που προκαλεί παρενόχληση. Ο τρόπος ομιλίας, συμπεριφοράς ακόμα και ο τρόπος με τον οποίο ένα άτομο εργάζεται και είναι διαφορετικό από το σύνολο μπορεί να προκαλέσει την παρενόχλησή του. Ο,τιδήποτε διαφοροποιείται από τις τάσεις της ομάδας θεωρείται «αλλότριο» και η παρενόχληση θα λειτουργήσει ως μέσο για την στοίχιση του εργαζόμενου με τους ρυθμούς και την λογική της ομάδας στην οποία ανήκει (Ramsay και συν., 2008).

Ωστόσο, η ηθική παρενόχληση αποτελεί ένα κυκλικό φαινόμενο, με την έννοια ότι, πέρα από τα αρχικά κίνητρα, στην πορεία, ξεχνιούνται ακόμα και τα αίτια της. Μία σειρά σκόπιμων ενεργειών του επιτιθέμενου αγχώνει το θύμα, το ωθεί να υιοθετήσει αμυντική στάση, πράγμα που προκαλεί νέες επιθέσεις. Κατά την εξέλιξη της σύγκρουσης, παρουσιάζονται φαινόμενα αμοιβαίας φοβίας: η θέα του μισητού προσώπου προκαλεί θυμό στη μία πλευρά, η θέα του επιτιθέμενου προκαλεί φόβο στο θύμα. Είναι ένα καθορισμένο ανακλαστικό, άλλοτε επιθετικό, άλλοτε αμυντικό. Ο φόβος προκαλεί στο θύμα παθολογική συμπεριφορά, που θα χρησιμεύσει ως άλλοθι για την αναδρομική αιτιολόγηση της επίθεσης. Αντιδρά συνήθως βίαια και παράλογα. Οι διώκτες στρέφουν τα πάντα εναντίον του. Ο στόχος είναι να έρθει το θύμα

σε δύσκολη θέση, να οδηγηθεί σε σύγχυση και στο σφάλμα (Giles, 1998).

Συνοψίζοντας όλα α παραπάνω, η Τζαμαλούκα (2007) επιχειρεί να σκιαγραφήσει κάποια χαρακτηριστικά του εν δυνάμει βίαιου εργαζόμενου, όπως:

- Κάποια βίαιη ενέργεια εντός ή εκτός εργασιακού χώρου
- Η ελλειπτική συμπεριφορά, που υποδηλώνει απώλεια αντίληψης ή συνειδητοποίησης των πράξεων του
- Η εξαιρετικά συγκρουσιακή ή αντικοινωνική συμπεριφορά
- Ο απομονωτισμός και οι μοναχικές τάσεις
- Κάποια απειθή συμπεριφορά, που συνοδεύεται από υπαινιγμούς βίας
- Η τάση υπερβολικής αντίδρασης στην κριτική
- Το υπερβολικό ενδιαφέρον για τους πολέμους, τα όπλα, τις μαζικές δολοφονίες, τις καταστροφές κλπ.
- Κάποια σοβαρή παράβαση των κανόνων ασφαλείας
- Η κατοχή όπλων, πυροβόλων, μαχαιριών ή παρόμοιων αντικειμένων στο χώρο εργασίας
- Η καταπάτηση του δικαιώματος της ιδιωτικής ζωής των άλλων, όπως είναι για παράδειγμα η έρευνα στα γραφεία των άλλων
- Τα διαρκή παράπονα και οι συχνές αδικαιολόγητες διαφορές
- Η συμπεριφορά προκλητική αντιποίνων.

### 1. 2. 2. Ανταγωνισμός

Ο ανταγωνισμός αποτελεί αναμφισβήτητα στοιχείο που μαζί με τον φθόνο μπορούν να οδηγήσουν ένα άτομο στο να παρενοχλήσει τον ανταγωνιστή του. Το να μην μπορεί ένα άτομο να παραδεχτεί και να αποδεχτεί ότι κάποιος άλλος είναι καλύτερος από εκείνον μετασχηματίζουν το αρνητικό συναίσθημα σε δράση ηθικής παρενόχλησης. Εδώ βρίσκεται

και ο σκοπός του θύτη ο οποίος και είναι εξαιρετικά δύσκολος να διερευνηθεί (Neuman και συν., 1998).

Έχει φανεί μέσω σχετικών ερευνών ότι συχνά οι οργανισμοί στρέφουν ανταγωνιστικά έναν υπάλληλο εναντίον κάποιου άλλου στην περίπτωση εκείνη που θα επιδίωκαν την παραίτηση του ενός εκ των δύο (Hirigoyen, 2002). Ακόμη, μια άλλη παράμετρος είναι οι σχέσεις εξουσίας μεταξύ θύτη και θύματος. Στην παρενόχληση το θύμα καταλαμβάνει χαμηλότερη θέση στην κλίμακα ιεραρχίας του οργανισμού από ό,τι ο θύτης. Η παρενόχληση από τον προϊστάμενο είναι σοβαρότερη από όσο είναι η παρενόχληση μεταξύ συναδέλφων, γιατί στην πρώτη περίπτωση το θύμα είναι ανίσχυρο για να αντιδράσει, μπροστά στην επικείμενη απόλυσή του, ενώ είναι πιθανό ότι δεν θα τύχει συμπαράστασης από τους συναδέλφους του. Άλλωστε, το θύμα απομονώνεται από τον θύτη με τέτοιο τρόπο ώστε να εκμηδενίσει τις πιθανότητες του θύματος να βρει υποστηρικτές εντός των πλαισίων του εργασιακού χώρου (Mikkelsen & Einarsen, 2002).

Οι συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων δεν αντιμετωπίζονται εύκολα στις επιχειρήσεις. Συχνά η υποστήριξη κάποιου ανώτερου ενισχύει τη διαδικασία: οργιάζουν οι φήμες περί ευνοιοκρατίας και προνομιακής μεταχείρισης λόγω ερωτικών σχέσεων! Συνήθως, όμως, η διαδικασία ενισχύεται από την ανικανότητα των προϊσταμένων. Είναι γεγονός ότι πολλοί από τους ανώτερους δε διαθέτουν διοικητικές ικανότητες. Σε μια ομάδα, υπεύθυνος ορίζεται ο πιο ικανός σε επαγγελματικό επίπεδο και όχι αυτός που διοικεί καλύτερα. Ακόμα και όταν είναι εξαιρετικά ικανός, ο υπεύθυνος δεν είναι πάντα σε θέση να δώσει ζωή σε μια ομάδα και δε γνωρίζει τα ανθρώπινα προβλήματα που είναι υποχρεωμένος να αντιμετωπίσει λόγω της θέσης του. Εξάλλου, κι όταν τα γνωρίζει, μπορεί να φοβάται, να μην ξέρει πώς να παρέμβει. Η άγνοια αυτή μπορεί να ενισχύσει την παρενόχληση, γιατί, όταν ο επιτιθέμενος είναι συνάδελφος, η πρώτη βοήθεια προς το θύμα πρέπει να προέλθει από τον ιεραρχικά ανώτερο. Αν δεν επικρατεί κλίμα εμπιστοσύνης, είναι αδύνατο να ζητηθεί

η βοήθεια του προϊσταμένου. Συχνά, ο λόγος για τον οποίο ο προϊστάμενος προσπαθεί να κρυφτεί πίσω από τους άλλους δεν είναι η ανικανότητα, αλλά η αδιαφορία ή η δειλία (Hirigoyen, 2002).

### 1. 2. 3. Διακρίσεις λόγω Φύλου

Ο τρόπος με τον οποίο αντιλαμβάνεται το θύμα την παρενόχληση παίζει επίσης καθοριστικό ρόλο στον τρόπο που συνειδητοποιεί αυτό που του συνέβη. Πολύ συχνά παρατηρούνται φαινόμενα εργαζόμενων που έχουν υποστεί παρενόχληση ενώ οι ίδιοι δεν θεωρούν των εαυτό τους ως θύμα. Αυτό συχνά συμβαίνει σε κοινωνίες όπου συμπεριφορές οι οποίες σε άλλες κοινωνίες χαρακτηρίζονται ως ηθική παρενόχληση σε εκείνες δεν γίνονται αντιληπτές με αυτό τον τρόπο (Lengnick-Hall, 1995). Σε μακρόχρονη και διεξοδική έρευνα, ο Tata (1993) παρόλο που δεν βρήκε στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στα δυο φύλα σε ό,τι αφορά την συχνότητα της παρενόχλησης ωστόσο, το στοιχείο της χρονιότητας απέδειξε πως οι γυναίκες πέφτουν συχνότερα θύματα παρενόχλησης από όσο οι άντρες εντός περιόδου 5 ετών. Ο ίδιος ερευνητής απέδωσε αυτό το αποτέλεσμα στο ό,τι οι γυναίκες δεν αποδίδουν την ετικέτα της παρενόχλησης την ώρα που τους συμβαίνει δικαιολογούμενες αργότερα ότι δεν γνώριζαν πως η συγκεκριμένη συμπεριφορά θεωρείται παρενόχληση. Τα αποτελέσματα άλλης έρευνας (Terpstra & Baker, 1991), δείχνουν ότι τα ποσοστά για την παρενόχληση ανδρών και γυναικών ανέρχονται σε 30% και 70% αντίστοιχα. Περαιτέρω, η ερευνήτρια υποστηρίζει ότι υπάρχει διάκριση τόσο στον τρόπο που οι γυναίκες δέχονται την παρενόχληση (κατά το πλείστον, σεξουαλική παρενόχληση), όσο και στον τρόπο μεταχείρισής τους εντός της ιεραρχικής κλίμακας.

Στο σημείο αυτό, σημαντικό είναι να αναφερθεί και το φαινόμενο της σεξουαλικής παρενόχλησης ως μία συχνή μορφή εργασιακής παρενόχλησης και που πλήττει τις περισσότερες φορές τις γυναίκες. Στόχος της σεξουαλικής παρενόχλησης δεν είναι να εξασφαλίσει ο θύτης σεξουαλικά προνόμια αλλά να δηλώσει την εξουσία του, να αντιμετωπίσει

τη γυναίκα ως σεξουαλικό αντικείμενο. Μια γυναίκα που υφίσταται σεξουαλική παρενόχληση θεωρείται από τον επιτιθέμενο «διαθέσιμη». Πρέπει να δεχτεί, και μάλιστα να αισθανθεί κολακευμένη, εξυφωμένη που την «επέλεξε». Ο θύτης δε διανοείται ότι η γυναίκα μπορεί να αρνηθεί. Εξάλλου, αν αρνηθεί, υφίσταται ταπεινώσεις και επιθέσεις. Συχνά, ο θύτης ισχυρίζεται ότι το θύμα τον προκάλεσε, ότι αυτό το ίδιο είχε συμφωνήσει ή είχε αναλάβει πρωτοβουλία για την ερωτική προσέγγιση.

Από κλινικές περιπτώσεις, καθίσταται σαφές ότι η παρενόχληση συντελείται σε δύο φάσεις: αυτές της διαστροφική σαγήνης και της έκδηλης βίας (Hirigoyen, 2002). Η πρώτη φάση διαρκεί αρκετά χρόνια. Συντελείται προοδευτικά, τον πρώτο καιρό της σχέσης, με μια διαδικασία σαγήνης του θύτη προς το θύμα. Είναι μια προπαρασκευαστική φάση, στη διάρκεια της οποίας το θύμα αποσταθεροποιείται και χάνει, σταδιακά, την εμπιστοσύνη στον εαυτό του. Στη φάση αυτή ο θύτης σαγηνεύει το θύμα, το «διαβρώνει» και, τέλος, το βάζει στη σφαίρα της επιρροής του, αφαιρώντας του κάθε ψήγμα ελευθερίας.

Η επίδραση της σαγήνης οδηγεί, αδιαμφισβήτητα, το άτομο να σκέφτεται, να αποφασίζει και να συμπεριφέρεται διαφορετικά από ό,τι θα έκανε αυθόρμητα. Το άτομο-στόχος της επίδρασης αυτής δεν μπορεί να συναινέσει ελεύθερα εκ των προτέρων. Η διαδικασία επίδρασης καθορίζεται ανάλογα με την ευαισθησία και το ευάλωτο του χαρακτήρα του. Αυτό επιτυγχάνεται κυρίως με τη σαγήνη και τη χειραγώγηση. Όπως σε κάθε μορφή χειραγώγησης, το πρώτο βήμα είναι να πιστέψει ο άλλος ότι είναι ελεύθερος, ακόμη και με παραπειστικό τρόπο, ο οποίος στερεί την ελευθερία από το άτομο που υποτάσσεται. Δεν πρόκειται για ισότιμη σχέση, αλλά για επιβολή (Bray, 2001).

Επιπλέον, δεν του επιτρέπεται να συνειδητοποιήσει τη διαδικασία, να συζητήσει ή να αντισταθεί. Αφαιρούνται από το θύμα η αμυντική ικανότητα, το κριτικό πνεύμα και αποκλείεται, έτσι, κάθε πιθανότητα

εξέγερσης. Αναγνωρίζουμε εδώ όλα τα χαρακτηριστικά της κατάστασης όπου ένα άτομο ασκεί υπερβολική και καταχρηστική επιρροή σε κάποιο άλλο, το οποίο δεν έχει συνείδηση του τι συμβαίνει. Στην καθημερινή ζωή, αντιμετωπίζουμε συνεχώς τη χειραγώγηση, την αποσταθεροποίηση, τη σύγχυση. Κάθε φορά θυμώνουμε με αυτόν που μας έχει εξαπατήσει, αλλά, κυρίως, ντρεπόμαστε για τον εαυτό μας. Εδώ δεν πρόκειται για υλική αλλά για ηθική «εξαπάτηση» (Brennan, 1999).

Η επιρροή είναι πνευματική ή ηθική κυριαρχία σε μια κυριαρχική σχέση. Η εξουσία παρασύρει τον άλλο να δηλώσει εξάρτηση, αποδοχή. Αυτό εμπεριέχει, ενδεχομένως, καλυμμένες απειλές ή εκφοβισμούς. Η επιρροή προϋποθέτει εξασθένιση του άλλου, προκειμένου να αποδεχτεί τις ξένες απόψεις. Όταν προσπαθείς να επιβάλλεις κάτι στον άλλο, σημαίνει ότι δεν τον θεωρείς ίσο. Η επιρροή μπορεί να φτάσει ως την αιχμαλωσία του πνεύματος του άλλου, όπως συμβαίνει στην πλύση εγκεφάλου. Σημαντικές περιπτώσεις διάλυσης της προσωπικότητας, που αναφέρονται στη διεθνή ταξινόμηση των ψυχικών ασθενειών, αποτελούν άτομα τα οποία υποβλήθηκαν για μεγάλο διάστημα, σε διαδικασίες καταναγκαστικής πειθούς, όπως η πλύση εγκεφάλου, η ιδεολογική ανάνηψη, ο προσηλυτισμός σε κατάσταση αιχμαλωσίας (Hirigoyen, 2002).

#### 1. 2. 4. Διακρίσεις λόγω Ηλικίας

Αντίθετα αποτελέσματα δίνει άλλη έρευνα με παρόμοιο αντικείμενο (Hirigoyen, 2002), καθώς δείχνει ότι τα κρούσματα της ηθικής παρενόχλησης αυξάνονται στις ηλικίες άνω των 50 ετών, τόσο γιατί τα άτομα αυτά θεωρούνται λιγότερο ικανά να ανταπεξέλθουν στις νέες οικονομικές και τεχνολογικές απαιτήσεις της νέας εποχής όσο και εξαιτίας της εμπειρίας και της μακρόχρονης παραμονής σε έναν οργανισμό που τους παρέχει το δικαίωμα να πληρώνονται με μισθούς υψηλότερους από αυτούς που θα έδιναν σε έναν νεοπροσληφθέντα εργαζόμενο.

### 1. 2. 5. Άλλες Μορφές Διακρίσεων

Ως άλλες μορφές παρενόχλησης μπορούν να θεωρηθούν α) η παρενόχληση εξαιτίας θρησκευτικών και ρατσιστικών λόγων, παρόλο που τα στοιχεία δείχνουν ότι οι διαστάσεις του προβλήματος αυτού δεν είναι ιδιαίτερα γενικευμένες στο χώρο της εργασίας, β) η παρενόχληση εξαιτίας σεξουαλικών ιδιαιτεροτήτων και προτιμήσεων, γ) η παρενόχληση εξαιτίας κάποιας ασθένειας ή αναπηρίας, αναθέτοντας στο άτομο εργασίες που ο θύτης γνωρίζει ότι λόγω της αναπηρίας του θύματος δεν είναι δυνατόν να διεκπεραιωθούν, και δ) παρενόχληση σε εργαζόμενους με μόνιμη εργασιακή σχέση σε αντίθεση με όσους απασχολούνται με σύμβαση μερικής απασχόλησης ή αορίστου χρόνου (Rayner & Hoel, 1997).

Ο Hecker (2007) δημοσίευσε πρόσφατα μία ενδιαφέρουσα έρευνα σχετικά με τα θύματα της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο, επιχειρώντας να σκιαγραφήσει το προφίλ των ατόμων αυτών που παρενοχλούνται συχνότερα από συναδέλφους και προϊσταμένους. Στην έρευνα του ανέφερε ότι περίπου το 3,5% των Σουηδών εργαζομένων έχουν υπάρξει θύματα παρενόχλησης στον εργασιακό τους χώρο, ενώ υπάρχουν και περιπτώσεις που η παρενόχληση μπορεί να διαρκέσει έως και 25 χρόνια. Επιπλέον, ο συγγραφέας τόνισε ότι το 20% των αυτοκτονιών που λαμβάνουν χώρα στη Σουηδία είναι αποτέλεσμα κάποιας μορφής παρενόχλησης ή εκβιασμού στον εργασιακό χώρο. Στη συγκεκριμένη έρευνα επιχειρήθηκε η απομυθοποίηση της ψευδούς πεποίθησης ότι ευθύνεται το θύμα για την παρενόχληση που υφίσταται, λέγοντας ότι ουσιαστικά η παρενόχληση αποτελεί μία μορφή κοινωνικού ελέγχου, που στρέφεται ενάντια οποιουδήποτε εργαζομένου, ανεξάρτητα από φύλο, ηλικία ή εθνικότητα.

Επιπλέον, κατέληξε ότι δεν υπάρχει κάποιος τύπος προσωπικότητας που καθιστά κάποιους εργαζομένους περισσότερο ευάλωτους στην παρενόχληση, υπάρχουν όμως κοινωνικές ομάδες που μπορούν να αποτελέσουν εύκολους στόχους εξαιτίας αρνητικών προκαταλήψεων σε

βάρος τους. Για παράδειγμα, τα άτομα με ειδικές ανάγκες και οι ομοφυλόφιλοι έχει βρεθεί ότι αποτελούν έως και πέντε φορές συχνότερα θύματα παρενόχλησης. Επίσης, οι γυναίκες εργαζόμενες, ιδιαίτερα εκείνες που εργάζονται σε ανδροκρατούμενους οργανισμούς αποτελούν συχνά θύματα παρενόχλησης, το ίδιο και άτομα που ανήκουν σε διαφορετική φυλή, θρησκεία ή έχουν διαφορετικές πολιτικές πεποιθήσεις από το υπόλοιπο εργασιακό δυναμικό.

### **1. 3. Επιπτώσεις του Φαινομένου**

Οι επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης είναι ιδιαίτερα σημαντικές τόσο για την πνευματική, ψυχολογική και σωματική υγεία του εργαζομένου που την υφίσταται, αλλά και για τον ίδιο τον οργανισμό στα πλαίσια του οποίου παρατηρούνται τέτοια φαινόμενα. Αν και δεν είναι ακόμα δυνατόν να αποτιμηθούν ξεκάθαρα όλες οι διαστάσεις του φαινομένου, αφού μόλις πρόσφατα έχει ξεκινήσει η εκτεταμένη μελέτη του, οι πρώτες επιστημονικά τεκμηριωμένες μελέτες δείχνουν ότι τα αποτελέσματα της ηθικής παρενόχλησης μπορεί να αποβούν καταστροφικά. Κάποιες από τις επιπτώσεις που έχουν αναφερθεί είναι οι ακόλουθες.

#### 1. 3. 1. Επιπτώσεις στο Άτομο που Υφίσταται Ηθική Παρενόχληση

Τα προβλήματα και οι επιδράσεις της ηθικής παρενόχλησης στα άτομα μέσα στο περιβάλλον που εργάζονται συνδέονται περισσότερο με την ένταση και την διάρκεια της παρενόχλησης στο άτομο παρά με τα ψυχικά και πνευματικά χαρακτηριστικά του ατόμου αυτού (Einarsen & Raknes, 1997). Η στρεσογόνα κατάσταση την οποία υφίστανται οδηγεί σε αυτό που αποδίδεται ως λειτουργικές διαταραχές, όπως αϋπνία, κόπωση, ημικρανίες, υψηλά επίπεδα στρες και μυοσκελετικά προβλήματα (Zarf και συν., 1996· Jarreta, 2004). Εμφανείς είναι και οι ψυχοσωματικές διαταραχές που συχνά ξεφεύγουν από τον έλεγχο του ατόμου με δυσάρεστες για την υγεία του συνέπειες όπως στομαχικές διαταραχές, δερματικές παθήσεις, υπέρταση και γρήγορη αυξομείωση του βάρους (Colligan & Murphy, 1979). Σοβαρότερες ακόμη επιπτώσεις από την οδυνηρή εμπειρία της ηθικής παρενόχλησης μπορεί να είναι η



διαταραχή μετατραυματικού στρες (Wilson, 1991· Leymann & Gustafsson, 1996), η κατάθλιψη, η αναβίωση παλαιών τραυματικών γεγονότων και η έλλειψη συγκέντρωσης (Mayhew και συν., 2004). Έχει αναφερθεί επίσης ότι ένα ποσοστό θυμάτων ηθικής παρενόχλησης είχαν σκεφτεί την αυτοκτονία ως έσχατη λύση χωρίς όμως να υπάρχουν επαρκή στοιχεία για το συσχετισμό περιστατικών αυτοκτονιών και εργασιακής παρενόχλησης (Leymann, 1990).

Ωστόσο, οι διαστάσεις του φαινομένου δεν είναι δυνατόν να εκτιμηθούν με απόλυτο τρόπο. Οι πρώτες επιστημονικά τεκμηριωμένες μελέτες δείχνουν ότι η ηθική παρενόχληση προκαλεί καταστροφικές επιπτώσεις στη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζόμενων και κατ' επέκταση, και στις οικογένειές τους. Η προσβλητική μεταχείριση οδηγεί πολλούς εργαζόμενους σε μακροχρόνια απουσία από την εργασία, λόγω ανικανότητας προς εργασία ή τους αναγκάζει να παραιτηθούν (Leymann, 1990).

Οι αρνητικές επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης για τα θύματα ενδέχεται να λάβουν τη μορφή αυξανόμενων δυσκολιών συνεργασίας, μειωμένης αντοχής στο άγχος, σωματικής δυσφορίας, καταχρήσεων και ψυχολογικών αντιδράσεων. Επίσης μπορεί να επιφέρουν στον εργαζόμενο δυσκολίες στον ύπνο, κατάθλιψη, ανάπτυξη διαφόρων μορφών μανίας, κάποιες φορές επιθετικότητα, σωματική κόπωση ή και τάσεις αυτοκτονίας. Αν δε σταματήσει άμεσα η παρενόχληση, δεν ερευνηθούν οι αιτίες που την προκάλεσαν στον εργασιακό χώρο και δε ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα, υπάρχει ο κίνδυνος τα προβλήματα να γίνουν τόσο σοβαρά ώστε να χρειαστεί μακροχρόνια ιατρική και ψυχοθεραπευτική φροντίδα από ειδικούς. Ακόμη και μετά την απομάκρυνση από το υπεύθυνο περιβάλλον, αναφέρονται πολλά άτομα με μετα-τραυματικό στρες για χρόνια (Hirigoyen, 2002· Jarreta, 2004).

Σύμφωνα με έρευνες σε Ευρώπη και Ηνωμένες Πολιτείες σχετικά με τις επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης στα θύματα, βρέθηκε ότι άτομα

που πέφτουν θύματα παρενόχλησης είναι πολύ περισσότερο εκτεθειμένα στο εργασιακό άγχος απ' ότι οι εργαζόμενοι γενικότερα. Ένα ποσοστό της τάξης του 47% των θυμάτων της παρενόχλησης, αναφέρουν αγχωτικά εργασιακά καθήκοντα (Cox, 1987).

Επιπλέον, έρευνες υπογραμμίζουν ότι η κακοήθης αυτή εργασιακή συμπεριφορά προκαλεί πολλά προβλήματα στην υγεία των εργαζομένων και κατά συνέπεια έχει κόστος στην επιχείρηση στην οποία συμβαίνει. Το υπερβολικό άγχος είναι το κυρίαρχο σύμπτωμα και μαζί του όλα τα συνεπακόλουθα: αδυναμία συγκέντρωσης, έλλειψη κινήτρου στην εργασία, πτώση της αποδοτικότητας, μείωση της καλής λειτουργίας του ανοσοποιητικού συστήματος. Επίσης προβλήματα που προκύπτουν και επιμένουν και μετά την απομάκρυνση από το τοξικό περιβάλλον είναι η κατάθλιψη, διαταραχή πανικού, δυσκολία διαχείρισης έντονων συναισθημάτων, διαταραχή μετατραυματικού στρες, ή διάφορα οργανικά προβλήματα που σχετίζονται με το στρες (Felson, 1992).

Συνολικά, κάποιες από τις επιπτώσεις που έχουν αναφερθεί σε σχέση με την ηθική παρενόχληση για το άτομο που την υφίσταται είναι οι εξής (Hirigoyen, 2002):

- χαμηλή επίδοση που οδηγεί σε επικριτικά σχόλια,
- λήψη ενέργειας σύμφωνα με πειθαρχικές διαδικασίες ή διαδικασίες βάσει ελλιπών ικανοτήτων,
- απώλεια αυτοπεποίθησης,
- αδυναμία προσπορισμού των προς το ζην,
- απώλεια εισοδήματος,
- ζημία ή καταστροφή της επαγγελματικής καριέρας,
- χωρισμός ή διαζύγιο,
- επιδείνωση της υγείας, συμπεριλαμβανομένης της κατάθλιψης και της αυτοκτονίας.

Όλα τα παραπάνω ενδέχεται να προκαλέσουν άγχος και στους συναδέλφους, με αποτέλεσμα το πρόβλημα να εξαπλωθεί, όπως συμβαίνει με το φαινόμενο του ντόμινο.

Μία ακόμα από τις επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας είναι η παραίτηση του ατόμου που την υφίσταται. Το θύμα της παρενόχλησης σταδιακά παραιτείται από τα εργασιακά του καθήκοντα και υποτάσσεται, καθώς βρίσκεται συνεχώς σε κατάσταση άγχους. Η άσκηση επιρροής εκ μέρους του θύτη προκαλεί σύγχυση στο θύμα, το οποίο δεν τολμά ή δεν μπορεί να παραπονεθεί και αισθάνεται μείωση και περιορισμό στις εργασιακές του ικανότητες. Αν και αισθάνεται ότι αδικείται, η σύγχυση του είναι τέτοια που δεν του αφήνει περιθώρια να αντιδράσει. Η συνεχής αυτή αγωνία που βιώνει το θύμα της παρενόχλησης δεν προέρχεται τόσο από τις άμεσες επιθέσεις όσο από την ίδια του την αδυναμία να αντισταθεί. Σε αυτή την ψυχική μάχη, το θύμα «αδειάζει» εντελώς και παραιτείται από την ταυτότητά του, αισθάνεται ότι δεν έχει καμιά αξία. Το ίδιο πιστεύει και ο θύτης, κι έτσι αποφασίζει να το «ξεφορτωθεί», αφού δεν έχει να πάρει τίποτε άλλο πια (Abrams & Robinson, 2002).

Όταν η παρενόχληση και η ψυχολογική βία είναι απροκάλυπτη, παραβιάζει τον ψυχισμό του ατόμου που δεν είναι έτοιμο γιατί έχει παραλύσει από την επιρροή. Η όλη διαδικασία είναι συνήθως τόσο πρωτόγνωρη που τόσο τα θύματα όσο και οι πιθανοί μάρτυρες δεν μπορούν να πιστέψουν αυτό που εκτυλίσσεται μπροστά στα μάτια τους, γιατί αυτού του είδους η βία και η αναληψία είναι αδιανόητες για κάθε φυσιολογικό άτομο. Επιπλέον, το θύμα φαίνεται να κατακλύζεται από ενοχικά συναισθήματα, γι' αυτό και είναι εξαιρετικά δύσκολο να απεμπλακεί από την οδυνηρή αυτή κατάσταση, καθώς είναι το ίδιο το θύμα που αισθάνεται υπεύθυνο για τη «μοίρα» του. Οι ενοχές βέβαια αυτές δεν έχουν σχέση με την πραγματικότητα, ενισχύονται όμως συχνά από το περιβάλλον (Aquino και συν., 2001).

Μία επιπλέον επίπτωση της ηθικής παρενόχλησης στο άτομο είναι τα υπερβολικά επίπεδα άγχους που βιώνει. Με το άγχος, ο οργανισμός αντιδρά, τίθεται σε κατάσταση συναγερμού, παράγει ορμόνες, καταβάλλεται το ανοσοποιητικό του σύστημα και μεταβάλλονται οι νευροδιαβιβαστές του εγκεφάλου. Στην αρχή, πρόκειται για προσαρμογή, προκειμένου να αντιμετωπιστεί κάθε επίθεση. Όταν το άγχος έχει συγκεκριμένη αιτία και το άτομο καταφέρνει να το διαχειριστεί ταχτοποιούνται όλα γρήγορα. Αν η κατάσταση παρατείνεται ή επαναλαμβάνεται σε τακτά διαστήματα, υπερβαίνει τις ικανότητες προσαρμογής του ατόμου και οι μεταβολές στο νευρικό και ορμονικό σύστημα συνεχίζονται (LeBlanc & Kelloway, 2002).

Οι πρώτες ενδείξεις του άγχους, ανάλογα με την ευαισθησία του ατόμου, είναι η ταχυπαλμία, τα αίσθημα πίεσης, το λαχάνιασμα, η κόπωση, οι διαταραχές ύπνου, ο εκνευρισμός, η ευερεθιστότητα, οι κεφαλαλγίες, τα πεπτικά προβλήματα, οι πόνοι στην κοιλιά, καθώς και μία σειρά από ψυχικές διαταραχές. Οι πιέσεις αυτές που βιώνει το θύμα της παρενόχλησης μπορεί να συνεχιστούν για μήνες ή και χρόνια, ακόμα και μετά την απομάκρυνση του από τον εργασιακό χώρο. Το χρόνιο αυτό άγχος μπορεί να εμφανιστεί με γενικευμένη διαταραχή, διαρκή φόβο, κρίσεις ανεξέλεγκτης αγωνίας, μόνιμη ένταση και υπερβολική εγρήγορση (Hirigoyen, 2002).

Πολλές προσωπικές αφηγήσεις θυμάτων ηθικής παρενόχλησης αναφέρουν τα έντονα αισθήματα φόβου που βιώνουν. Είναι διαρκώς σε επιφυλακή, ανησυχούν για τις αντιδράσεις του θύτη, την οργή ή την ψυχρότητά του όταν δεν ανταποκρίνονται στα πράγματα που περιμένει, τα προσβλητικά σχόλια, το σαρκασμό, την περιφρόνηση, την γελοιοποίηση. Για να αποφύγει τη βία, το θύμα φροντίζει να είναι όλο και πιο ευγενικό, όλο και πιο διαλλακτικό. Έχει την ψευδαίσθηση ότι το μίσος θα διαλυθεί μέσα στην αγάπη και την καλοσύνη. Όταν η επίθεση γίνεται ενώπιον μαρτύρων, το θύμα, πάντα προστατευτικό απέναντι στο

θύτη, κρίνει τις αντιδράσεις του υπερβολικές και βρίσκεται συνήθως στην παράδοση θέση να υπερασπίζεται το διώκτη του (Hirigoyen, 2002).

Όταν το θύμα συνειδητοποιήσει την κατάσταση στην οποία βρίσκεται παθαίνει σοκ. Ως εκείνη τη στιγμή, δεν είχε υποψιαστεί τίποτα, έδειχνε μάλλον μεγάλη εμπιστοσύνη στο πρόσωπο το θύτη, ακόμα και αν οι υπόλοιποι του επισήμαιναν την υποταγή ή την υπερβολική ανοχή του απέναντι σε ένα άτομο που φανερά δεν έδειχνε κανένα σεβασμό στο πρόσωπο του. Κάποια στιγμή αντιλαμβάνεται ότι έχει γίνει αντικείμενο χειραγώγησης. Η έκπληξη του συνήθως είναι μεγάλη και το τραύμα βαθύτερο όσο πιο απροετοίμαστο είναι το θύμα. Στο συγκινησιακό σοκ, ο πόνος και η αγωνία είναι ανάμεικτα. Σπάνια υπάρχουν αντιδράσεις οργής ή εξέγερσης. Όταν το άτομο συνειδητοποιήσει τη χειραγώγηση, αισθάνεται εξαπατημένο. Αισθάνεται ότι το εξαπάτησαν, το χρησιμοποίησαν, δεν το σεβάστηκαν. Χάνει την αυτοπεποίθησή και την αξιοπρέπειά του, ενώ η συνειδητοποίηση της παθολογικής του διαλλακτικότητας, που αποτέλεσε πρόσφορο έδαφος για τη βία του άλλου το γεμίζει ντροπή. Κάποιες φορές, αν και αρκετά σπάνια, τα θύματα θέλουν να πάρουν εκδίκηση, συνήθως όμως επιζητούν αποκατάσταση, αναγνώριση της ταυτότητάς τους. Ελπίζουν ότι ο θύτης θα ζητήσει συγγνώμη, πράγμα που δεν συμβαίνει ποτέ. Η επανόρθωση – αν υπάρξει- έρχεται πολύ αργότερα, από τους μάρτυρες ή τους παθητικούς συνεργούς, οι οποίοι, χειραγωγούμενοι από το διεστραμμένο άτομο, παρακολούθησαν την επίθεση (Hirigoyen, 2002).

Μία άλλη συνέπεια του τραύματος, που είναι συνήθως παραγνωρισμένη, είναι ο διαχωρισμός (Crawford, 1997), ο οποίος περιγράφεται ως έκρηξη της προσωπικότητας. Στο DSM-IV ορίζεται ως διαταραχή που αφορά λειτουργίες όπως η συνείδηση, η μνήμη, η ταυτότητα ή η αντίληψη του περιβάλλοντος. Είναι ένα φαινόμενο άμυνας ενάντια στο φόβο, τον πόνο ή την αδυναμία απέναντι σε ένα τραυματικό γεγονός τόσο παράδοξο και ασύλληπτο, ώστε ο ψυχισμός είτε το παραμορφώνει είτε το διώχνει από τη συνείδηση. Ο διαχωρισμός διαφοροποιεί το ανεκτό από το αφόρητο,

το οποίο καταδικάζεται στη λήθη (αμνησία). Διυλίζει το βίωμα και παρέχεται ανακούφιση ή μερική προστασία.

Τέλος, αρκετοί συγγραφείς έχουν ερευνήσει τις μακροπρόθεσμες επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης στο άτομο που την υφίσταται. Παρόλο που το θύμα απομακρύνεται από το θύτη, οι επιπτώσεις της μετάβασης από τη ζωή που είχε ζήσει ως θύμα παρενόχλησης είναι δραματικές. Έτσι, κάθε ανάμνηση ή νέο γεγονός παίρνει άλλη διάσταση, που συνδέεται με τα βιώματά του. Οι απόπειρες να ξεχάσει δημιουργούν συνήθως καθυστερημένα ψυχικές ή σωματικές διαταραχές, γενικευμένη αγωνία, χρόνια κόπωση, αϋπνία, κεφαλαλγίες, διάφορους πόνους ή ψυχοσωματικές διαταραχές (αρτηριακή υπέρταση, έκζεμα, έλκος δωδεκαδάκτυλου κλπ.), κυρίως όμως συμπεριφορές εξάρτησης (βουλιμία, αλκοολισμός, τοξικομανία). Κάποια θύματα παραπονιούνται εκ των υστέρων για ανεξέλεγκτη επιθετικότητα, κατάλοιπο της περιόδου που δεν μπορούσαν να αμυνθούν, πράγμα που μπορεί να ερμηνευτεί ως μεταβίβαση βίας. Άλλα πάλι θύματα εμφανίζουν συμπτώματα μετατραυματικού στρες. Οι επιθέσεις ή οι ταπεινώσεις που έχουν υποστεί εγγράφονται στη μνήμη και αναβιώνουν με εικόνες, σκέψεις, έντονες και επαναλαμβανόμενες συγκινησιακές καταστάσεις, είτε στη διάρκεια της ημέρας, με απότομη αίσθηση μιας επικείμενης παρόμοιας κατάστασης, είτε στη διάρκεια του ύπνου, με αϋπνίες και εφιάλτες. Επιπλέον, τα θύματα παρουσιάζουν διαταραχές μνήμης και συγκέντρωσης. Συχνά εμφανίζουν ανορεξία ή βουλιμική συμπεριφορά, καπνίζουν και πίνουν περισσότερο (Rayner & Höel, 1997).

Όταν τα θύματα δεν κατορθώσουν να απαλλαγούν από την επιρροή της ηθικής παρενόχλησης, η ζωή τους σταματά σε αυτό τον τραυματισμό: χάνουν κάθε ζωτική ενέργεια, δε χαιρόνται τίποτε, δεν μπορούν να πάρουν καμιά πρωτοβουλία. Παραπονιούνται διαρκώς ότι είναι εγκαταλελειμμένα, εξαπατημένα, εξευτελισμένα. Γίνονται πικρόχολα, καχύποπτα, ευερέθιστα, αποσύρονται, απομονώνονται και αναμασούν δυσάρεστες αναμνήσεις. Ωστόσο, είτε στην οικογένεια είτε στο χώρο

εργασίας τα θύματα σπάνια ζητούν εκδίκηση. Ζητούν κυρίως να τους αναγνωριστούν όσα πέρασαν, ακόμη κι αν η αδικία δεν μπορεί να αποκατασταθεί (Hirigoyen, 2002).

### 1. 3. 2. Επιπτώσεις στον Οργανισμό

Οι σοβαρές επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης στον χώρο εργασίας δεν περιορίζονται αποκλειστικά και μόνο στο ίδιο το θύμα αλλά επεκτείνονται και στον οργανισμό στον οποίο εκδηλώνονται τέτοιου είδους φαινόμενα και αναφέρονται κυρίως: α) στο οικονομικό κόστος για την αποζημίωση των παρενοχληθέντων που καταφεύγουν σε παραίτηση και το κόστος πρόσληψης νέων υπαλλήλων προς αντικατάσταση αυτών που αποχώρησαν και β) το επιπρόσθετο κόστος της πολύτιμης εμπειρίας και γνώσης που στερούν από τον οργανισμό τα θύματα με την παραίτησή τους (Einarsen και συν., 1994).

Ο οικονομικός αντίκτυπος για τις επιχειρήσεις είναι σημαντικός καθώς το επίπεδο απόδοσης ενός εργαζόμενου που υφίσταται ηθική παρενόχληση δύναται να μειωθεί αισθητά ιδίως όσον αφορά τις ικανότητες του, τις αντιστάσεις του στο εργασιακό άγχος και την προσοχή του, με συχνό αποτέλεσμα την εκδήλωση ψυχικής ή σωματικής ασθένειας. Το ως άνω μεταφράζεται σε αύξηση των δαπανών λόγω μακροχρόνιας απουσίας για λόγους υγείας (αναρρωτικές άδειες), πρόωρης συνταξιοδότησης και κατά συνέπεια πτώσης της παραγωγικότητας. Πέραν αυτών, μία εταιρεία που η φήμη της ως προς την εργασιακή της συμπεριφορά έχει δεχτεί τέτοια πλήγματα, δεν είναι δυνατό να αποτελεί την πρώτη επιλογή εργαζομένων με προσόντα και αξιώσεις (Zapf και συν., 1996· Abrams & Robinson, 2002).

Συμπεραίνεται από τα ανωτέρω ότι η καλλιέργεια ή η μη έγκαιρη πρόληψη και αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας, πέραν από την ψυχοσωματικές και κοινωνικές επιπτώσεις που δύναται να έχει για τους εργαζομένους, δύναται να έχει και σοβαρό οικονομικό αντίκτυπο για τους οργανισμούς καθώς η οικονομική τους

πορεία εξαρτάται ως επί το πλείστον από την απόδοση των εργαζομένων τους και από το επίπεδο των ατόμων που τη στελεκώνουν, γεγονός που σε συνθήκες όπως οι ανωτέρω περιγραφόμενες, δεν είναι δυνατό να είναι το βέλτιστο. Αυτό που θα πρέπει να αποτελέσει κοινό τόπο όχι μόνο των εργαζομένων αλλά κυρίως των εργοδοτών είναι το γεγονός ότι ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον αποτελεί κέρδος και για τις δύο πλευρές (Hirigoyen, 2002).

Ο εργαζόμενος που παρενοχλείται αναγκάζεται να λείπει πολλές μέρες από την εργασία του και πολύ συχνά επιλέγει να φύγει προς άλλη εργασία για να μην συνεχίζει να δέχεται τη συγκεκριμένη συμπεριφορά. Αυτό κοστίζει στην επιχείρηση, όπως και το γεγονός πως όσο χρόνο είναι εκεί ασχολείται περισσότερο με το πρόβλημα που του έχει δημιουργήσει ο συνάδελφος -συνήθως προϊστάμενός του. Έτσι δεν μπορεί να συνεισφέρει όσα θα μπορούσε και θα ήθελε στη επιχείρηση. Επίσης η Εργασιακή Ψυχολογική Κακομεταχείριση διαβρώνει το κεφάλαιο που λέγεται ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης, γιατί στην πραγματικότητα δηλητηριάζει όλο το εργασιακό κλίμα και όχι μόνο τον εργαζόμενο-στόχο (Einarsen & Skogstad, 1996).

Γι' αυτό οι εργοδότες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη σημασία στο να αποτρέψουν τέτοια φαινόμενα στο χώρο εργασίας. Σε πολλές χώρες δίνονται συγκεκριμένες οδηγίες για την πρόληψη του φαινομένου και υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να ελεγχθεί από τους ανώτερους αν έχουν αναπτυχθεί τέτοιες τακτικές στο χώρο εργασίας (Spector και συν., 1988).

Σύμφωνα με πρόσφατες δημοσιεύσεις του Βρετανικού Ινστιτούτου Προσωπικού και Ανάπτυξης, η σύγκρουση στα πλαίσια του εργασιακού χώρου κοστίζει στους εργοδότες 450 περίπου ημέρες χρόνου διαχείρισης ετησίως, ο οποίος χρόνος ισοδυναμεί με το χρόνο πλήρους απασχόλησης δύο διευθυντών, και σχεδόν το 4% των καταγγελιών και των πειθαρχικών υποθέσεων σχετίζονται με γεγονότα εκφόβισης ή παρενόχλησης (Hubert & van Heldhoven, 2001).



Επιπλέον, σύμφωνα με την έκθεση του CIPD (2004) με τίτλο "Διαχείριση της Σύγκρουσης στην Εργασία" (Managing Conflict at Work) ετησίως δαπανώνται 12,8 ημέρες κατά μέσο όρο για την προετοιμασία των δικαστικών υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένου του απαιτούμενου χρόνου για τη διαχείριση, το προσωπικό ανθρώπινων πόρων και τους δικηγόρους ( αναφέρεται στο Einarsen, 1999).

Άλλες έρευνες σχετικά με τις επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης στους οργανισμούς, τα φαινόμενα αυτά ενδέχεται να οδηγήσουν σε (Spector και συν., 1988· Hirigoyen, 2002):

- χαμηλή διαχείρισης της απόδοσης,
- αυξανόμενες αδικαιολόγητες επανειλημμένες απουσίες,
- υψηλό κύκλο κίνησης εργαζομένων,
- αυξανόμενες υπερωρίες,
- μείωση των προδιαγραφών ποιότητας,
- αδυναμία τήρησης προθεσμιών,
- ελλιπή εξυπηρέτηση πελατών,
- πτώση του ηθικού των εργαζομένων,
- αυξημένο κύκλο κίνησης εργαζομένων,
- μειωμένη ικανοποίηση πελατών,
- αυξανόμενο αριθμό ατυχημάτων,
- αυξημένη ανάγκη για στενότερη επίβλεψη,
- αδυναμία λήψης σωστών αποφάσεων ή παράταση της διαδικασίας,
- επιδείνωση της φήμης του οργανισμού

#### **1. 4. Αντιμετώπιση του Φαινομένου**

Μέχρι σήμερα αρκετοί συγγραφείς έχουν αναφερθεί στην ανάγκη για λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο (π.χ., Quine, 1999· Zapf & Gross, 2001). Τα μέτρα αυτά, ανάλογα με την προσέγγιση του κάθε συγγραφέα, μπορεί να είναι είτε επικεντρωμένα στο άτομο (θύτη ή θύμα της

παρενόχλησης) είτε στον ίδιο τον οργανισμό. Επιπλέον, αναφέρονται τόσο μέτρα πρόληψης του φαινομένου όσο και μέτρα αντιμετώπισης του.

Στα μέτρα πρόληψης συμπεριλαμβάνονται οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού, οι οποίες εκτός από το βιογραφικό σημείωμα και την συνέντευξη του υποψήφιου για πρόσληψη θα πρέπει να συνοδεύονται από συμπληρωματικά στοιχεία από προηγούμενους εργοδότες. Η εκπαίδευση των εργαζόμενων σε θέματα που αφορούν στην πληρέστερη κατανόηση του εργασιακού τους ρόλου και καθηκόντων αποτελεί ένα ακόμη μέτρο πρόληψης που στοχεύει στη μείωση των επιπέδων του εργασιακού στρες και της αμφισβήτησης ρόλου των εργαζόμενων (van de Vliert, 1984).

Ακόμη και αν η σύγκρουση στα πλαίσια μιας επιχείρησης μπορεί να θεωρηθεί ως υγιής και εποικοδομητική διαδικασία, οι ειδικές γνώσεις επαγγελματιών στην διαμεσολάβηση, αναμφίβολα μπορούν να αποδειχθούν ευεργετικού χαρακτήρα τόσο για τους εργαζόμενους που πέφτουν θύματα παρενόχλησης όσο και για την ίδια την επιχείρηση που θα αποκτήσει ενεργό ρόλο στην επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων της, αποφεύγοντας έτσι σοβαρές οικονομικές συνέπειες με τη μορφή αποζημιώσεων των παρενοχληθέντων υπαλλήλων της (van de Vliert, 1984)..

Αναλυτικότερα, κάποιες από τις παρεμβάσεις που έχουν προταθεί ή και θεσπιστεί για την αντιμετώπιση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο είναι οι ακόλουθες:

#### 1. 4. 1. Νομοθετική Παρέμβαση σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο

Μέχρι σήμερα δεν έχει υπάρξει κάποια ρητή και αυστηρή ρύθμιση, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, για την άμεση απαγόρευση της ηθικής παρενόχλησης και, συνεπώς, η μήνυση κατά του εργοδότη από το θύμα είναι πολύ δύσκολη. Πρόκειται για μια διαδικασία μακρά και οδυνηρή (Hirigoyen, 2002). Ωστόσο, ένα ψήφισμα που εγκρίθηκε από τη Γενική

Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών, ως παράρτημα της Διακήρυξης των Θεμελιωδών αρχών της δικαιοσύνης σχετικά με τα θύματα της εγκληματικότητας και τα θύματα της κατάχρησης εξουσίας, ορίζει τα θύματα της κατάχρησης εξουσίας ως εξής (Yamada, 2000):

«Με τον όρο «θύματα» νοούνται τα άτομα που έχουν υποστεί, είτε ατομικά είτε ομαδικά, βλάβη, κυρίως ζημιά στη σωματική και πνευματική τους ακεραιότητα, ηθική οδύνη, υλική απώλεια ή σοβαρή ζημιά στα θεμελιώδη δικαιώματά τους λόγω ενεργειών ή παραλείψεων που δε συνιστούν παραβίαση της εθνικής ποινικής νομοθεσίας αλλά αποτελούν παραβιάσεις των διεθνών προδιαγραφών όσων αφορά τα ανθρώπινα δικαιώματα».

Αναλυτικότερα, στο γαλλικό εργατικό κώδικα δεν προβλέπεται καμία προστασία για τα θύματα της ηθικής παρενόχλησης. Υπάρχει μόνο ο όρος «ανάρμοστη συμπεριφορά» σε σχέση με την εξουσία του εργοδότη (Yamada, 2000):

*«Κατ' αρχήν, ο τύπος συμπεριφοράς που αντιμετωπίζεται εδώ και αφορά την ιδιωτική ζωή του εργαζόμενου δε δικαιολογεί απόλυση. Όμως η πραγματικότητα είναι διαφορετική όταν τα αλληπάλλληλα γεγονότα δημιουργούν αναστάτωση στην επιχείρηση. Η επαναλαμβανόμενη ανάρμοστη συμπεριφορά ενός εργαζόμενου απέναντι σε γυναίκες συναδέλφους του δικαιολογεί απόλυση λόγω σοβαρού σφάλματος».*

Στη Σουηδία, η ηθική παρενόχληση στην επιχείρηση αποτελεί αδίκημα από το 1993. Το ίδιο ισχύει στη Γερμανία, στις ΗΠΑ, στην Ιταλία και στην Αυστραλία. Στην Ελβετία, στο πλαίσιο μιας ιδιωτικής επιχείρησης, εφαρμόζονται ο ομοσπονδιακός περί εργασίας σχετικά με τα μέτρα υγιεινής και προστασίας της υγείας, καθώς και το άρθρο 328 του Κώδικα των υποχρεώσεων που αφορούν την προστασία της προσωπικότητας του εργαζόμενου ή της εργαζόμενης (Yamada, 2000):

*«Ο εργοδότης οφείλει να πάρει όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει και να βελτιώσει την προστασία της υγείας και να εγγυηθεί τη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων. [...] Η καταπολέμηση της παρενόχλησης πρέπει να ενταχθεί σε αυτά τα μέτρα, εφόσον η παρενόχληση θέτει σε κίνδυνο τη σωματική και ψυχική υγεία του ατόμου που παρενοχλείται».*

Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο η εκτίμηση του φαινομένου και των αρνητικών αυτού συνεπειών έχει προχωρήσει αρκετά και προωθούνται συνεχώς πρωτοβουλίες σε πολλά και διαφορετικά επίπεδα για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπισή του. Η Ευρωπαϊκή Οδηγία 89/391/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 12ης Ιουνίου 1989 έχει ως αντικείμενο την εφαρμογή μέτρων για την προαγωγή της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία και εισάγει την έννοια της ευθύνης του εργοδότη αναφορικά με την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων ως προς όλες τις πτυχές της εργασίας και την υποχρέωση να εκτιμά τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων και φροντίζει για την αποφυγή και καταπολέμησή τους. Επιπλέον, οδηγίες σχετικά με την ίση μεταχείριση στον εργασιακό χώρο είναι η Οδηγία 2000/43/ΕΚ του Συμβουλίου της 29ης Ιουνίου 2000, περί εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης προσώπων ασχέτως φυλετικής ή εθνικής τους καταγωγής και η Οδηγία 2000/78/ΕΚ του Συμβουλίου της 27ης Νοεμβρίου 2000, για τη διαμόρφωση γενικού πλαισίου για την ίση μεταχείριση στην απασχόληση και την εργασία (Hirigoyen, 2002).

Επιπλέον, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ασχολήθηκε με το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στους οργανισμούς των κρατών μελών, αναγνωρίζοντας ότι πρέπει επείγοντως να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στο πρόβλημα και να καταβληθούν περισσότερες προσπάθειες για την εξεύρεση νέων τρόπων καταπολέμησής του. Στο αντίστοιχο ψήφισμα (2001/2339) εφίσταται η προσοχή των εταίρων στο γεγονός ότι ο αυξανόμενος αριθμός συμβάσεων εργασίας ορισμένου χρόνου και ο

επισφαλής χαρακτήρας της απασχόλησης, ιδιαίτερα στην περίπτωση των γυναικών, δημιουργούν ευνοϊκές προϋποθέσεις για διάφορες μορφές παρενόχλησης. Παράλληλα, δίνεται προσοχή στα καταστροφικά αποτελέσματα της παρενόχλησης για τη σωματική και ψυχική υγεία των θυμάτων της και, κατ' επέκταση, των οικογενειών τους, τα οποία συχνά χρειάζονται ιατρική και ψυχοθεραπευτική φροντίδα και οδηγούνται γενικά σε μακροχρόνια απουσία από την εργασία λόγω ανικανότητας προς εργασία ή αναγκάζονται να παραιτηθούν. Επιπλέον λόγος γίνεται για τη μεγαλύτερη ευαλωτότητα των γυναικών εργαζομένων σε σχέση με τους άνδρες συναδέλφους τους και τονίζεται η σημαντική συμβολή της λήψης μέτρων κατά της παρενόχλησης στην επιδίωξη υψηλότερης ποιότητας και καλύτερων κοινωνικών σχέσεων στους χώρους εργασίας.

Με το ψήφισμα αυτό καλούνται επιπλέον το Συμβούλιο και η Επιτροπή να συμπεριλάβουν ποσοτικούς δείκτες όσον αφορά την ηθική παρενόχληση στους χώρους εργασίας, καθώς και στους δείκτες για την ποιότητα της εργασίας, οι οποίοι θα τεθούν υπόψη του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου. Τα κράτη μέλη καλούνται να επανεξετάσουν την ισχύουσα νομοθεσία τους και εν ανάγκη να τη συμπληρώσουν, καθώς επίσης να αναθεωρήσουν και να τυποποιήσουν τον ορισμό της ηθικής παρενόχλησης. Συνίσταται στα κράτη μέλη να υποχρεώσουν τις επιχειρήσεις, τις κρατικές αρχές και τους κοινωνικούς εταίρους να εφαρμόσουν αποτελεσματικές πολιτικές πρόληψης, να προβλέψουν σύστημα ανταλλαγής εμπειριών και να καθορίσουν διαδικασίες κατάλληλες για την επίλυση του προβλήματος των θυμάτων και για την αποφυγή της επανάληψής του· στο πλαίσιο αυτό συνιστά τη βελτίωση της ενημέρωσης και της κατάρτισης των εργαζομένων, των διοικητικών στελεχών, των κοινωνικών εταίρων και των ιατρών της επιχείρησης, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα· εφιστά επίσης την προσοχή στη δυνατότητα διορισμού έμπιστου συμβούλου στο χώρο εργασίας στον οποίο θα μπορούν να απευθύνονται οι εργαζόμενοι εφόσον το επιθυμούν. Τέλος, τονίζεται η σημασία της περαιτέρω έρευνας του φαινομένου της παρενόχλησης στους χώρους εργασίας, ενώ οι κοινωνικοί

εταίροι καλούνται να αναπτύξουν τόσο σε εθνικό όσο και σε κοινοτικό επίπεδο, οικείες στρατηγικές για την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της άσκησης βίας στο χώρο εργασίας και να προβούν σε σχετική ανταλλαγή απόψεων βάσει της αρχής της "βέλτιστης πρακτικής".

Στις πρωτοβουλίες αυτές εκ μέρους του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου συνέβαλε ένας μεγάλος αριθμός ερευνών των τελευταίων χρόνων σχετικά με τις επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο. Από τις έρευνες αυτές προέκυπτε ότι ένα μεγάλο ποσοστό Ευρωπαίων εργαζομένων (το 8% του εργαζόμενου πληθυσμού, δηλαδή περίπου 12.000.000 άνθρωποι) έχουν υπάρξει θύματα παρενόχλησης στην εργασία τους, εκ των οποίων η πλειοψηφία απασχολείται στον τομέα υπηρεσιών όπως η δημόσια διοίκηση και οι τράπεζες (Leather, 2001).

Όλα αυτά είχαν ως αποτέλεσμα να βγάλει σχετική ανακοίνωση με τίτλο «Προσαρμογή στις αλλαγές που έχουν γίνει στην εργασία και την κοινωνία: μία νέα Κοινοτική στρατηγική για την υγεία και την ασφάλεια 2002-2006», τονίζοντας πλέον την ανάγκη για τη θέσπιση ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου για τα κράτη-μέλη της Ε.Ε. (Paoli & Merillie, 2000). Στο κείμενο αυτό αναφέρεται ότι:

*«Η αύξηση των ψυχο-κοινωνικών προβλημάτων και ασθενειών θέτει μία νέα πρόκληση για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και πιέζει προς τη βελτίωση της ευεξίας στον χώρο της εργασίας. Οι ποικίλες μορφές ψυχολογικής παρενόχλησης και βίας στην εργασία θέτουν σήμερα ένα ειδικό πρόβλημα, απαιτώντας νομοθετική δράση. Οιαδήποτε δράση αυτής της μορφής είναι δυνατόν να θεμελιωθεί στο κεκτημένο των πρόσφατων οδηγιών που πηγάζουν από το άρθρο 13 της Ευρωπαϊκής Συνθήκης, στις οποίες ορίζεται η έννοια της παρενόχλησης και προβλέπονται οι τρόποι επανόρθωσης. Η Επιτροπή θα εξετάσει την καταλληλότητα και το πεδίο εφαρμογής ενός Κοινοτικού μέσου για την ψυχολογική παρενόχληση και βία στην εργασία».*

#### 1. 4. 2. Νομοθετική Παρέμβαση σε Εθνικό Επίπεδο

Σε εθνικό επίπεδο υπάρχει στην Ελλάδα ειδικό νομοθετικό πλαίσιο για την αντιμετώπιση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης. Μία πρώτη προσέγγιση προς την ανεύρεση νομικής βάσης για την αποτελεσματική προστασία των θυμάτων από την ψυχολογική βία στο χώρο εργασίας αποτελούν οι Γενικές Διατάξεις του Αστικού Κώδικα. Η ηθική παρενόχληση συνιστά αναμφίβολα μία συμπεριφορά που προσβάλλει το δικαίωμα του ατόμου στην προσωπικότητα. Σύμφωνα με το άρθρο 57ΑΚ καθένας έχει δικαίωμα να απαιτήσει την άρση κάθε παράνομης προσβολής της προσωπικότητάς του. Η ως άνω προσβολή δύναται να εγείρει αξίωση αποζημίωσης σύμφωνα με τις περί αδικοπραξίας διατάξεις (Άρθρα 914 και 932 Α.Κ. (Πίνη, 2006)).

Αν και οι διατάξεις αυτές θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη νομική βάση μίας αγωγής για ηθική παρενόχληση, ωστόσο δεν είναι βέβαιο κατά πόσο θα μπορούσαν να προσφέρουν και ένα επαρκές επίπεδο έννομης προστασίας, δεδομένης κυρίως της γενικής τους φύσης καθώς επίσης και του γεγονότος ότι η έκβαση της αντιδικίας θα βασιζόταν αποκλειστικά και μόνο στην απόδειξη.

Λαμβανομένης υπόψη της δυσκολίας του να στραφεί ένας μεμονωμένος εργαζόμενος κατά ενός φορέα εργασίας ή μίας συγκεκριμένης ομάδας ή προσώπου αυτού του φορέα (όπου στατιστικά τις περισσότερες φορές στην περίπτωση της ηθικής παρενόχλησης θα βρεθεί αντιμέτωπος είτε με κάποιον ιεραρχικά ανώτερο είτε με τον ίδιο το φορέα εργασίας), είναι εύληπτο, ότι το επίπεδο νομικής προστασίας που θα του προσφέρεται θα πρέπει να είναι επαρκές (π.χ. να φέρει ο κατηγορούμενος το βάρος απόδειξης).

Επιπλέον, το 2005 ψηφίστηκε ο Νόμος 3304 για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού. Ο Νόμος αυτός αποτελεί σημαντικό βήμα

για την ίση μεταχείριση των εργαζομένων στον εργασιακό τους χώρο ασχέτως φυλετικής ή εθνικής τους καταγωγής. Τέλος, ο νόμος 2000/78/ΕΚ για τη διαμόρφωση γενικού πλαισίου για την ίση μεταχείριση στην απασχόληση και την εργασία έχει ως βασικό σκοπό την καταπολέμηση των διακρίσεων λόγω φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής καθώς και την καταπολέμηση των διακρίσεων λόγω θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού στον τομέα της απασχόλησης και της εργασίας.

Ωστόσο ο ως άνω Νόμος, όπως αντίστοιχα έχει διατυπωθεί και σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο για τις Οδηγίες των οποίων αποτελεί ενσωμάτωση, ενώ έχει ως σκοπό να πατάξει το κατάφορο της παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της προσβολής της ανθρώπινης αξιοπρέπειας στον εργασιακό χώρο, ωστόσο, περιορίζει το παράνομο των παρενοχλήσεων μόνο σε αυτές που έχουν ως έρεισμα τη φυλετική ή εθνική καταγωγή, το θρήσκευμα ή τις πεποιθήσεις του εργαζόμενου, την αναπηρία, την ηλικία ή το γενετήσιο προσανατολισμό και δεν εστιάζει στην πάταξη του τελικού αποτελέσματος των οποιονδήποτε παρενοχλητικών και υβριστικών ενεργειών των οποίων κάποιος μπορεί να γίνει αντικείμενο στο χώρο εργασίας και που είναι η καταρράκωση της ανθρώπινης τιμής, η στέρση της δημιουργικής έκφρασης που επιτυγχάνεται κατά βάση μέσω της εργασίας, οι επιπτώσεις στην ψυχική και σωματική του υγεία, η απώλεια της ίδιας της εργασίας.

Εφόσον αυτό που ενδιαφέρει τον νομοθέτη (κοινοτικό και εγχώριο) είναι η εξασφάλιση υγιών συνθηκών στην εργασία για όλους τους εργαζόμενους, είναι εξαιρετικά επιτακτική η ανάγκη τροποποίησης και συμπλήρωσης του Νόμου 3304, ή η εισαγωγή μίας νέας ad hoc νομοθετικής πρωτοβουλίας προκειμένου να καλύπτεται και να θεωρείται κολάσιμη κάθε μορφή ψυχολογικής βίας που αντίκειται στην έννοια του σεβασμού του ανθρώπου και όχι να περιορίζεται στο τιμωρητέο συγκεκριμένων μόνο πράξεων.



### 1. 4. 3. Ψυχολογική Παρέμβαση

Η ψυχολογική υποστήριξη του θύματος παρενόχλησης μπορεί να επιτευχθεί μέσω της επαγγελματικής αποκατάστασης, της ψυχοθεραπείας, της οργάνωσης ομάδων αυτο-βοήθειας και της θεραπευτικής αγωγής. Η συμμετοχή του εργοδότη στην όλη διαδικασία έγκειται κατά βάση όχι μόνο στην παροχή επαρκών πληροφοριών αλλά κυρίως στην συνεχή παρακολούθηση του εργασιακού περιβάλλοντος όπου εντοπίστηκε το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης, ιδίως στην περίπτωση όπου θύτης και θύμα θα πρέπει να εξακολουθούν να συνυπάρχουν στο ως άνω περιβάλλον (Zapf & Gross, 2001· Duffy και συν., 2002).

Το σίγουρο είναι ότι στις καταστάσεις αυτές δεν μπορεί το θύμα να τα βγάλει πέρα μόνο του. Χρειάζεται κάποια διαμεσολάβηση, από το ίδιο το εργασιακό του περιβάλλον, από συνδικάτα, από επιτροπές επιθεώρησης, από γιατρούς εργασίας, από διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού, από ειδικούς συμβούλους ή χρειάζεται να αναζητήσει εξωτερικοί βοήθεια από κάποιο δικηγόρο, ψυχολόγο ή ψυχίατρο.

Η υιοθέτηση συγκεκριμένων μέτρων για την θεραπευτική αποκατάσταση των εργαζόμενων που υφίστανται ή έχουν υποστεί κατά το παρελθόν παρενόχληση στον χώρο εργασίας αποσκοπεί στην υποστήριξη του ατόμου μέσα στο ίδιο το περιβάλλον που του προκάλεσε τα ψυχοσωματικά συμπτώματα. Στο πεδίο της έγκαιρης πρόληψης και αποτελεσματικής αντιμετώπισης του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης, έχουν παρουσιαστεί κατά καιρούς μια σειρά από σημαντικές έρευνες. Για παράδειγμα, η αποτυχία των οργανισμών να μετρήσουν και αξιολογήσουν επαρκώς την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων πρόληψης και το γεγονός ότι ενδέχεται να υπάρξει αντίδραση εκ μέρους των εργοδοτών ως προς το να παραδεχτούν την ύπαρξη κρουσμάτων ηθικής παρενόχλησης στις επιχειρήσεις τους, είναι προβλήματα τα οποία χρήζουν άμεσης επίλυσης (Keashly, 1998).

Ωστόσο, για να αναζητήσει το θύμα βοήθεια από κάποιο ειδικό, θα πρέπει καταρχάς να συνειδητοποιήσει το ίδιο το πρόβλημα. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η πρώτη φάση της παρενόχλησης αποσκοπεί στην αποσταθεροποίηση του θύματος. Πρέπει λοιπόν να συμβουλευτεί έναν ψυχίατρο ή έναν ψυχοθεραπευτή προκειμένου να εξασφαλίσει την απαραίτητη ενέργεια για να αμυνθεί. Ο μόνος τρόπος για να αντιμετωπίσει το άγχος και τις βλαβερές συνέπειες που έχει στην υγεία του είναι να σταματήσει τη δουλειά. Πολλά από τα θύματα όμως αρνούνται, φοβούμενα ότι θα επιτείνουν τη σύγκρουση. Αν το άτομο πάσχει από κατάθλιψη, είναι απαραίτητη η λήψη αγχολυτικών και αντικαταθλιπτικών φαρμάκων. Το άτομο μπορεί να επιστρέψει στην εργασία του μόνο εφόσον είναι απόλυτα έτοιμο να αμυνθεί. Μπορεί η διακοπή της εργασίας να είναι σχετικά μεγάλη και μπορεί να μετατραπεί σε μακράς διάρκειας άδεια για λόγους ασθένειας. Οι ψυχίατροι και οι γιατροί-σύμβουλοι της κοινωνικής ασφάλισης καλούνται τότε να αναλάβουν την προστασία των θυμάτων και να διευθετήσουν τα επαγγελματικά προβλήματα, ενώ οι λύσεις που πρέπει να δοθούν είναι νομικές (Vartia, 1996).

Η θεραπεία είναι η επανένωση των σκορπισμένων κομματιών, η αποκατάσταση της κυκλοφορίας. Η ψυχοθεραπεία οφείλει να βοηθά το θύμα να συνειδητοποιήσει ότι δεν είναι μόνο θύμα. Το άτομο χρησιμοποιεί το υγιές κομμάτι του, κι έτσι το μαζοχιστικό κομμάτι, που διατηρούσε ενδεχομένως τον ασθενή υπό το καθεστώς της επιρροής, υποχωρεί. Κατά τον Paul Ricoeur (αναφέρεται στην Hirigoyen, 2002), η διεργασία της θεραπείας αρχίζει στη σφαίρα της μνήμης και συνεχίζεται στη σφαίρα της λήθης. Ο ασθενής οφείλει να αποδεχτεί τον πόνο του ως κομμάτι του εαυτού του που οφείλει να σέβεται και που θα του επιτρέψει να οικοδομήσει το μέλλον. Πρέπει να βρει τη δύναμη να αντιμετωπίσει το τραύμα του. Έτσι, θα πάψει να μεμψιμοιρεί και να κρύβεται από τον ίδιο του τον εαυτό.

Η εξέλιξη των θυμάτων που απελευθερώνονται από την επιρροή καταδεικνύει ότι δεν πρόκειται για μαζοχισμό, γιατί πολύ συχνά η οδυνηρή αυτή εμπειρία χρησιμεύει ως μάθημα: τα θύματα μαθαίνουν να προστατεύουν την αυτονομία τους, να αποφεύγουν τη λεκτική βία, να αποκρούουν τις επιθέσεις στην αυτοεκτίμηση τους. Το άτομο δεν είναι «σφαιρικά» μαζοχιστής, όμως το διεστραμμένο άτομο χρησιμοποιεί κάποιο αδύνατο σημείο του που μπορεί να είναι μαζοχιστικό. Όταν ο ψυχαναλυτής λέει στο θύμα ότι είναι ικανοποιημένο μέσα στον πόνο του, αγνοεί το πρόβλημα των σχέσεων (Hirigoyen, 2002).

Ο βιωμένος τραυματισμός συνεπάγεται αναδόμηση της προσωπικότητας και διαφορετική σχέση με το περιβάλλον. Αφήνει ένα ίχνος που δε σβήνει ποτέ, πάνω στο οποίο είναι όμως εφικτή η ανοικοδόμηση. Αυτή η οδυνηρή εμπειρία ζωής αποτελεί συχνά ευκαιρία για επαναδραστηριοποίηση. Το άτομο είναι πλέον πιο δυνατό, λιγότερο αφελές. Στο εξής απαιτεί σεβασμό. Το άτομο που έχει υποστεί σκληρή μεταχείριση μπορεί να αντλήσει από την αδυναμία του νέες δυνάμεις για το μέλλον (Hirigoyen, 2002).

Ο Ferenczi (αναφέρεται στην Hirigoyen, 2002) επισημαίνει ότι η απόλυτη απόγνωση μπορεί να αφυπνίσει ξαφνικά λανθάνουσες καταστάσεις. Εκεί που το διεστραμμένο άτομο συντηρούσε ένα κενό παράγεται πλέον ενέργεια:

*«Η ευφυΐα δημιουργείται αποκλειστικά από τραυματικές εμπειρίες. Αποτελεί δευτερογενές φαινόμενο ή αντισταθμιστική προσπάθεια, προσπάθεια αναπλήρωσης μιας απόλυτης ψυχικής παράλυσης».*

Η επίθεση αποκτά πλέον την αξία δοκιμασίας μύησης. Η θεραπεία θα μπορούσε να συνίσταται στην αντιμετώπιση του τραυματικού αυτού συμβάντος ως γεγονότος που συμβάλλει στην οικοδόμηση ζωής και οδηγεί στην απωθημένη συγκινησιακή γνώση.

Εδώ η Hirigoyen (2002) αναφέρει και τη σπουδαιότητα της υποστήριξης εκ μέρους του οικογενειακού και κοινωνικού περιβάλλοντος του θύματος στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που επισείει η παρενόχληση. Το θύμα της παρενόχλησης είναι ιδιαίτερα τρωτό και ευάλωτο, έχει κακή αυτοεκτίμηση και μεγάλη ευαισθησία. Οι συγγενείς, οι φίλοι και οι συνάδελφοι του θύματος καλούνται να παίξουν υποστηρικτικό ρόλο, καλούνται να είναι σύμμαχοί του θύματος στην αποκάλυψη των γεγονότων και στις διεκδικήσεις του που θα χρειαστούν υποστήριξη.

#### 1. 4. 4. Παρεμβάσεις στον Οργανισμό

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σε μία έρευνα του 2001 για τη βία στο χώρο εργασίας παρουσίασε μεταξύ άλλων και τις βασικότερες προτάσεις που έχουν διατυπωθεί για την αποτελεσματικότερη προστασία των εργαζομένων από το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης. Οι ως άνω προτάσεις δύνανται να διακριθούν σε δύο κύριες κατηγορίες: α) στα μέτρα πρόληψης και β) στις παρεμβατικές ενέργειες.

Η εμπλοκή του ίδιου του οργανισμού στη λύση του προβλήματος είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς, οι ατομικές λύσεις είναι δύσκολες όταν το κακό έχει ήδη συμβεί. Η εμπλοκή του ατομικού με το συλλογικό κάνει τις διαμεσολαβήσεις περίπλοκες, και συνήθως η διεκπεραίωση συνίσταται σε απομάκρυνση του θύματος και παραμονή του θύτη στη θέση του. Προστασία ίσως για το θύμα, αλλά ουσιαστικά αποτυχία της απόδοσης δικαιοσύνης. Οι οργανισμοί οφείλουν να λάβουν γενναία μέτρα (που σε κάποιες περιπτώσεις θα παραβιάσουν την «αποτελεσματικότητά» τους στον οικονομικό ανταγωνισμό) και οι σύλλογοι, τα συνδικάτα, οι γιατροί και οι δικηγόροι οφείλουν να ευαισθητοποιηθούν επαρκώς για τα φαινόμενα αυτά (Leymann, 1996).

Η Hirigoyen (2002) κάνει κάποιες προτάσεις οργάνωσης και ευαισθητοποίησης, με κεντρικό άξονα την σύνταξη ενός θεμελιώδους «εσωτερικού νόμου» και την ειδική εκπαίδευση ατόμων στη διοίκηση προσωπικού που θα λειτουργούν ως δικλείδες εμπιστοσύνης. Η

συγγραφέας θεωρεί ότι είναι γενικά καλύτερο να μην χρειαστούν οι εξωτερικές διαμεσολαβήσεις, αλλά κι αυτές όταν χρειαστούν, πρέπει να είναι επαρκείς και προστατευτικές.

Συχνά, ακόμη και μετά την νομική δικαίωση, τα θύματα εξακολουθούν να υποφέρουν από μεγάλες δυσκολίες στην επανένταξη, γι' αυτό και τονίζεται ότι η νομική ομπρέλα που πρέπει να ανοιχτεί για το ζήτημα, πρέπει να είναι κάτι πολύ περισσότερο από διεκδίκηση αποζημιώσεων. Οφείλει να δρα στην κατεύθυνση της πρόληψης. Εξάλλου, στις περιπτώσεις πραγματικής παρενόχλησης, η νομική ικανοποίηση πολύ λίγα έχει να προσφέρει στον πόνο του θύματος. Ο νόμος ασφαλώς και είναι απαραίτητος για ευνόητους λόγους και καταγράφεται ως νίκη, αλλά η ευαισθητοποίηση και η πρόληψη είναι η μόνη πραγματική προστασία. Η πραγματική πρόληψη βέβαια προϋποθέτει ένα διαφορετικό προσανατολισμό στα ίδια τα οικονομικά συστήματα της κοινωνίας. Η αναγνώριση πάντως και «υιοθέτηση» του προβλήματος από συλλογικότητες των εργαζόμενων και από κάποιους νόμους δεν παύουν να είναι κατ' αρχήν ένα σημαντικό βήμα.

#### 1. 4. 5. Πρόληψη της Ηθικής Παρενόχλησης

Πέρα από τις παραπάνω παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης, όταν το φαινόμενο έχει ήδη λάβει χώρα, σημαντικό επίσης είναι οι οργανισμοί να λαμβάνουν μέτρα πρόληψης, πριν εκδηλωθούν οι αρνητικές αυτές συμπεριφορές. Παρενόχληση υπάρχει όταν ο διάλογος είναι αδύνατος, όταν δεν ακούγεται ο λόγος του θύματος. Αντίθετα, πρόληψη είναι η επανεδραίωση του διαλόγου και μιας ουσιαστικής επικοινωνίας. Σε αυτό, ο γιατρός εργασίας έχει πρωταρχικό ρόλο. Μπορεί, βοηθούμενος από τους αρμοδίους, να πάρει την πρωτοβουλία για την εξεύρεση λύσεων. Στις επιχειρήσεις που απασχολούν περισσότερους από πενήντα εργαζόμενους υπάρχουν επιτροπές υγιεινής, ασφάλειας και συνθηκών εργασίας. Σ' αυτές τις επιχειρήσεις, η επιθεώρηση εργασίας, οι εκπρόσωποι των εργαζομένων και ο γιατρός της εργασίας μπορούν να παρέμβουν από κοινού.

Δυστυχώς όμως, οι φορείς αυτοί κινητοποιούνται μόνο σε περίπτωση σωματικού κινδύνου ή για σεβασμό των κανονισμών (Vartia, 1996).

Η πρόληψη περνάει επίσης από την εκπαίδευση των υπευθύνων, που πρέπει να λάβουν υπόψη τους, εκτός από την αποδοτικότητα, και τον άνθρωπο. Σε ειδικές υπηρεσίες ψυχολόγων και ψυχιάτρων ειδικευμένων στη θυματολογία διδάσκεται η μετα-επικοινωνία, δηλαδή η επικοινωνία περί επικοινωνίας, ώστε να υπάρξει παρέμβαση πριν από την έναρξη της διαδικασίας. Όταν αρχίσει η διαδικασία, είναι πλέον πολύ αργά. Οι συνδικαλιστές γνωρίζουν πώς πρέπει να παρέμβουν ώστε να διαπραγματευτούν την αποζημίωση κατά την απόλυση, αλλά δυσκολεύονται περισσότερο όταν πρόκειται για ανθρώπινες σχέσεις. Πρέπει να καταρτιστούν, να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε να μπορούν να παρέμβουν ανά πάσα στιγμή σε όλες τις δυσλειτουργίες της επιχείρησης και όχι μόνο στις απολύσεις (Alderman, 1998).

Είναι σκόπιμο στους εσωτερικούς κανονισμούς και στις συλλογικές συμβάσεις να περιλαμβάνονται διατάξεις προστασίας από την ηθική παρενόχληση και να υιοθετούν αυστηρές νομικές προδιαγραφές από τη γαλλική εργατική νομοθεσία. Για την πρόληψη όμως πρωταρχικής σημασίας είναι η ενημέρωση των θυμάτων, των εργαζομένων και των επιχειρήσεων. Πρέπει να καταστεί γνωστό ότι η διαδικασία υπάρχει, ότι δεν είναι σπάνια και ότι μπορεί να αποφευχθεί. Από αυτή την άποψη, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης έχουν σημαντικό ρόλο να διαδραματίσουν στη διάδοση αυτών των πληροφοριών (Cusack, 2000).

Επιπλέον, η Τζαμαλούκα (2007) προτείνει μία σειρά από ενέργειες που θα μπορούσε να κάνει ο οργανισμός για την πρόληψη της βίας (ψυχολογικής και σωματικής) στον εργασιακό χώρο, που συνίστανται αφενός στη βελτίωση της επιλογής των εργαζομένων και αφετέρου στην εκπαίδευση για την πρόβλεψη της εργασιακής βίας.

Αναφορικά με την επιλογή των εργαζομένων, η συγγραφέας δίνει ιδιαίτερο βάρος στην ανακάλυψη και αποφυγή των εν δυνάμει εκρηκτικών εργαζομένων, των εργαζομένων δηλαδή που ενδέχεται να καταφύγουν σε βίαιους τρόπους συμπεριφοράς κατά την εργασιακή τους θητεία. Κατά την πρόληψη λοιπόν ενός εργαζομένου, θα πρέπει να εξετάζεται διεξοδικά το ιστορικό, το μορφωτικό του επίπεδο και οι συστατικές του επιστολές. Κάποιες από τις πληροφορίες που θα πρέπει να συλλεχθούν, είναι:

- Το ανεξήγητο χρονικό κενό απασχόλησης
- Οι ατελείς ή ψευδείς πληροφορίες στο βιογραφικό ή την αίτηση του υποψηφίου
- Κάποια αρνητική ή πλαστή συστατική επιστολή
- Κάποιο προηγούμενο περιστατικό ανυπακοής ή βίαιης συμπεριφοράς στην εργασία του
- Κάποιο ποινικό ιστορικό με βίαιη συμπεριφορά ή παρενόχληση
- Κάποια προηγούμενη απόλυση χωρίς επαρκή ή χωρίς καθόλου δικαιολογία
- Κάποιο ιστορικό χρήσης ουσιών ή αλκοόλ
- Κάποιες ισχυρές ενδείξεις αστάθειας στην εργασία ή την προσωπική του ζωή, όπως είναι για παράδειγμα οι συχνές αλλαγές εργασίας ή οι γεωγραφικές μετακινήσεις
- Κάποια απώλεια πιστοποιητικών

Σχετικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων ως μέσο πρόληψης της εργασιακής βίας, η Τζαμαλούκα (2007) επικεντρώνεται περισσότερο στη διερεύνηση των στοιχείων εκείνων που συνήθως προηγούνται των περιστατικών βίας. Για παράδειγμα, πριν από κάποιο περιστατικό σωματικής βίας υπάρχει η ψυχολογική βία, που εκδηλώνεται με τη μορφή λεκτικών απειλών. Οι λεκτικές αυτές απειλές θέτουν σοβαρά ερωτήματα για τις προθέσεις του εργαζομένου. Έπειτα, είναι οι ενέργειες που κάνει ο εργαζόμενος πριν εκδηλώσει κάποια μορφή βίας. Δηλαδή, οι προβληματικοί εργαζόμενοι μπορεί να θελήσουν να

εκφοβίσουν τους άλλους ή να αποκτήσουν πρόσβαση σε μέρη που δε δικαιολογείται η παρουσία τους. Τα σημάδια απογοήτευσης θα μπορούσαν επίσης να σηματοδοτήσουν την έναρξη κάποιας μορφής παρενόχλησης, γι' αυτό και οι εργαζόμενοι θα πρέπει επίσης να εκπαιδεύονται ώστε να την αναγνωρίζουν. Το πιο πιθανό σενάριο είναι να πρόκειται για κάποιον εργαζόμενο που έχει μία διαστρεβλωμένη αντίληψη σχετικά με πτυχές της εργασιακής του ζωής, όπως είναι για παράδειγμα το δικαίωμα του σε μία προαγωγή. Τέλος, η εμμονή ενός εργαζομένου μπορεί να αποτελέσει σημάδι ότι στο μέλλον ενδέχεται να προβεί σε κάποια βίαιη συμπεριφορά. Η εμμονή αυτή μπορεί να στρέφεται σε κάποιον συνάδελφο του ή σε κάποιον προϊστάμενο του, ενώ δεν είναι λίγες οι φορές που η εμμονή αυτή μπορεί να πηγάζει από σεξουαλικό ενδιαφέρον.

Μόνο οι άνθρωποι μπορούν να ρυθμίσουν τις ανθρώπινες υποθέσεις. Τα φαινόμενα παρενόχλησης αναπτύσσονται μόνο όταν συναντούν ενθάρρυνση ή ανοχή. Είναι υποχρέωση των εργοδοτών και των διευθυντών επιχειρήσεων να επανεισαγάγουν το σεβασμό του ανθρώπου στους χώρους εργασίας (Cusack, 2000).

Τέλος, η Κατραμάδου (2005) κάνει αναφορά σε μία δέσμη μέτρων προληπτικής δράσης για την αντιμετώπιση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης, όπως:

- Εκστρατεία πληροφόρησης των εργαζομένων. Αποτελεί την πιο ενδεδειγμένη μέθοδο πρόληψης, που μπορεί να πάρει πολλές μορφές. Μία από αυτές είναι η έκδοση και διάθεση ενημερωτικών εντύπων, μέσα από τα οποία οι εργαζόμενοι θα μπορούν να πληροφορηθούν για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, παράλληλα με τις αρνητικές επιπτώσεις του φαινομένου στον οργανισμό. Έπειτα, η πληροφόρηση μπορεί να πάρει τη μορφή δημοσίευσης σχετικών άρθρων στον περιοδικό τύπο, τις εφημερίδες και όποιες άλλες πηγές ενημέρωσης που διαθέτει η



κάθε υπηρεσία. Μπορούν επίσης να διοργανωθούν προβολές ταινιών σχετικά με το πρόβλημα της ηθικής παρενόχλησης, καθώς επίσης και ομάδες συζητήσεων ανάμεσα στα μέλη του οργανισμού.

- Συστηματική συλλογή πληροφοριών σχετικά με φαινόμενα ηθικής παρενόχλησης στον οργανισμό. Η συλλογή αυτή μπορεί να γίνει μέσω ειδικών ερωτηματολογίων, τακτικών συζητήσεων με το προσωπικό, ή με την αναζήτηση των αιτιών για τις συχνές απουσίες των εργαζομένων.
- Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων από ειδικούς επιστήμονες.
- Δημιουργία κατάλληλων υποδομών για την αντιμετώπιση του φαινομένου, που μπορεί να περιλαμβάνουν από ομάδες στήριξης των εργαζομένων έως τη σύνταξη ενός κοινού κώδικα δεοντολογίας ενάντια στην ηθική παρενόχληση.
- Αναδιοργάνωση του καταμερισμού εργασίας και της κατανομής ευθυνών. Το μέτρο αυτό μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα διευκολυντικό στο Δημόσιο Τομέα, όπου αρκετά συχνά η έλλειψη συγκεκριμένων κανόνων και ευθυνών ευνοεί φαινόμενα κατάχρησης εξουσίας και παρενόχλησης.

## **2.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ**

### 2. 1. Στόχοι Έρευνας

Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν η προσπάθεια διερεύνησης των περιστατικών ηθικής παρενόχλησης σε δύο νοσοκομεία των Χανίων, ένα ιδιωτικό και ένα δημόσιο. Οι άξονες στους οποίους κινηθήκαμε ήταν δύο: αφενός να διερευνήσουμε εάν στα νοσοκομεία των Χανίων υπάρχουν ήδη φαινόμενα ηθικής παρενόχλησης και αφετέρου εάν το προσωπικό των νοσοκομείων έχει την τάση να εκδηλώσει ηθική παρενόχληση απέναντι σε συναδέλφους τους.

### 2. 2. Δείγμα

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτέλεσαν συνολικά 100 άτομα (70 άτομα [35 άνδρες και 35 γυναίκες], τα οποία ανήκαν στο ιατρικό, διοικητικό και νοσηλευτικό προσωπικό του Νομαρχιακού Νοσοκομείου Χανίων «Ο Άγιος Γεώργιος», και 30 άτομα[15 άνδρες και 15 γυναίκες] της «Γενικής Κλινικής Γαβριλάκη». Ηλικιακά χωρίζονταν σε τρεις κατηγορίες, 21-30 ετών, 31-40, και 41-50. Ο τρόπος δειγματοληψίας έγινε με την τεχνική της χιονοστιβάδας, δηλαδή, ο ένας μας πρότεινε τον άλλον, και έτσι η δειγματοληψία δεν ήταν τυχαία. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το δίμηνο Απρίλιος –Μάιος 2008.

### 2. 3. Μέσα Συλλογής Δεδομένων

Το ερευνητικό υλικό συλλέχθηκε μέσω εξειδικευμένου ερωτηματολογίου, που επιδόθηκε προσωπικά στους συμμετέχοντες στο χώρο εργασίας τους, καθώς θεωρήθηκε προτιμότερο να υπάρχει μια προσωπική επαφή με τα άτομα που θα αποτελέσουν το δείγμα, ώστε να υπάρξει εμπιστοσύνη, να ενημερωθούν για τη διατήρηση της ανωνυμίας τους, καθώς επίσης και να τους λυθούν τυχόν απορίες, που θα τους δημιουργηθούν κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Η έρευνα μας πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο ερωτηματολογίου. Συγκεκριμένα, ο κάθε ερωτώμενος κλήθηκε να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο ηθικής παρενόχλησης των Stephens & Hallas (2006),

με τίτλο: «Υπάρχει κίνδυνος να γίνετε (ή είστε ήδη) εκφοβιστής-Εργάζεστε για οργανισμό, όπου επικρατεί εκφοβισμός;», προσαρμοσμένο στα ελληνικά από το βιβλίο «Bullying and Sexual Harassment-A practical handbook».

### 2.3.1 Το ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιό μας αποτελείτο από δύο ερωτηματολόγια στην ουσία. Το ένα είχε τίτλο «υπάρχει κίνδυνος να γίνεται (ή είστε) ήδη φορέας ηθικής παρενόχλησης». Περιείχε είκοσι εννιά ερωτήσεις με κλίμακα: Α= συνήθως, Β= ορισμένες φορές, Γ= σπάνια. Οι ερωτήσεις μας ήταν του τύπου π.χ.(ερωτ. 11) «Προσπαθώ να επαινώ τους υπαλλήλους/συνεργάτες μου, αλλά τελικά καταλήγω να τους ασκώ κριτική για τα ελαττώματά τους», και (ερωτ. 18) «Χρησιμοποιώ σαρκασμό ή/και κριτική, για να αναγκάσω τους άλλους στην εργασία να κάνουν αυτό που θέλω»

Το δεύτερο ερωτηματολόγιο είχε τίτλο «εργάζεστε για οργανισμό όπου επικρατεί ηθική παρενόχληση». Περιείχε είκοσι τέσσερις ερωτήσεις με κλίμακα; Α= συνήθως, Β= ορισμένες φορές, Γ= σπάνια. Οι ερωτήσεις μας ήταν του τύπου π.χ.(ερωτ.9) «Οι άνθρωποι εδώ δεν εμπιστεύονται ο ένας τον άλλον ή δεν εργάζονται συλλογικά» και (ερωτ.20) «Το ηθικό είναι χαμηλό. Οι άνθρωποι δεν ανυπομονούν να επιστρέψουν στη δουλειά τους».

### 2.3.2 Δυσκολίες της έρευνας

Μετά το πέρας των γραφειοκρατικών διατυπώσεων (άδεια από τους δύο διευθυντές των δύο νοσοκομείων), ξεκίνησα την έρευνα.

Παρατήρησα ότι η ερευνητική διαδικασία δεν ήταν εύκολη, γιατί το θέμα ήταν πρωτόγνωρο και η ενίσχυση των ερωτώμενων να απαντήσουν δόθηκε από την υπενθύμιση τήρησης εξεμύθειας του συνεντευκτή.

Ο κάθε ερωτώμενος απαντούσε και στα δύο ερωτηματολόγια, δηλαδή και στο αν εργάζεται σε οργανισμό, όπου επικρατεί εκφοβισμός και στον αν ο ίδιος έχει την τάση εκφοβιστή.

Οι ερωτώμενοι έδειξαν ενδιαφέρον για την έρευνα, γιατί δεν είχε ξαναγίνει παρόμοια στον εργασιακό τους χώρο.

Άλλη δυσκολία στο ξεκίνημα της βιβλιογραφικής έρευνας που συναντήσαμε ήταν το γεγονός ότι λόγω της φτωχής ελληνικής βιβλιογραφίας, αναζητήσαμε ξένα βιβλιογραφία από το διαδίκτυο καθώς και παραγγείλαμε και βιβλία από το εξωτερικό (Αγγλία), ώστε να ανταποκριθούμε στο υπό διερεύνηση θέμα.

#### 2. 4. Στατιστική Επεξεργασία

Η επεξεργασία και η ανάλυση των στοιχείων που συλλέχθηκαν πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια στατιστικών μεθόδων ανάλυσης δεδομένων και συγκεκριμένα με το πρόγραμμα Excel. Στη συνέχεια ακολούθησε η διαδικασία της ποσοτικής ανάλυσης.

#### 2. 5. Υποθέσεις

Οι υποθέσεις της παρούσας έρευνας ήταν τρεις: α) σύμφωνα και με έρευνες που προαναφέρθηκαν, στο χώρο των νοσοκομείων υπάρχουν περιστατικά ηθικής παρενόχλησης, β) οι άνδρες έχουν περισσότερες πιθανότητες να εκδηλώσουν συμπεριφορές παρενόχλησης σε σχέση με τις γυναίκες, και γ) στο δημόσιο τομέα υπάρχουν περισσότερες πιθανότητες να εμφανιστούν περιστατικά παρενόχλησης σε σχέση με τον ιδιωτικό τομέα.

### 3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι Πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζουν τα σημαντικότερα ευρήματα της έρευνας μας σχετικά με την ύπαρξη ηθικής παρενόχλησης στο ιδιωτικό και το δημόσιο νοσοκομείο των Χανίων.

<b>Πίνακας 1. Περιστατικά Ηθικής Παρενόχλησης στο Ιδιωτικό Νοσοκομείο των Χανίων.</b>			
	<b>Δεν επικρατεί ηθική παρενόχληση</b>	<b>Υπάρχουν τάσεις και κίνδυνος ηθικής παρενόχλησης</b>	<b>Επικρατεί ηθική παρενόχληση</b>
<b>Άνδρες</b>	<b>27,87%</b>	<b>62,29%</b>	<b>9,84%</b>
<b>Γυναίκες</b>	<b>44,44%</b>	<b>44,44%</b>	<b>11,12%</b>
<b>Συνολικά</b>	<b>36,16%</b>	<b>53,37%</b>	<b>10,48%</b>

Ο Πίνακας 1 παρουσιάζει τις απαντήσεις του προσωπικού που εργάζεται σε ιδιωτικό νοσοκομείο των Χανίων σχετικά με την εμπειρία του με περιστατικά ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό τους χώρο. Η πλειοψηφία των ανδρών νοσοκομειακών εργαζομένων θεωρεί ότι υπάρχουν τάσεις για την ανάπτυξη του φαινομένου (ποσοστό 62,29%), ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (27,87%) θεωρεί ότι δεν επικρατεί ηθική παρενόχληση. Τέλος, ένα μικρό μέρος των ανδρών συμμετεχόντων στην έρευνα (9,84%) έχουν γίνει μάρτυρες ηθικής παρενόχλησης από συναδέλφους τους ή προσωπικό άλλων εργασιακών βαθμιδών.

Στις απαντήσεις, αντίθετα, των γυναικών νοσοκομειακών εργαζομένων υπάρχει μεγαλύτερη διασπορά. Το ίδιο ποσοστό ερωτώμενων (44,44%) θεωρεί ότι δεν επικρατεί ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας τους ή ότι υπάρχει κάποια τάση να αναπτυχθούν, ενώ 11,12% από αυτές έχουν παρατηρήσει σχετικά φαινόμενα στον εργασιακό τους χώρο. Συνολικά, η πλειοψηφία των εργαζομένων στο ιδιωτικό νοσοκομείο (53,37%) πιστεύει ότι υπάρχει κάποιος κίνδυνος ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό τους χώρο, ελάχιστοι όμως είναι εκείνοι που έχουν γίνει μάρτυρες αντίστοιχων περιστατικών (ποσοστό 10,48%). Αντίθετα, ένα μεγαλύτερο ποσοστό (36,16%) θεωρεί ότι δεν υπάρχουν περιστατικά ηθικής παρενόχλησης.

**Πίνακας 2. Περιστατικά Ηθικής Παρενόχλησης στο Δημόσιο Νοσοκομείο των Χανίων.**

	<b>Δεν επικρατεί ηθική παρενόχληση</b>	<b>Υπάρχουν τάσεις και κίνδυνος ηθικής παρενόχλησης</b>	<b>Επικρατεί ηθική παρενόχληση</b>
<b>Άνδρες</b>	<b>19,51%</b>	<b>68,29%</b>	<b>12,20%</b>
<b>Γυναίκες</b>	<b>30,77%</b>	<b>56,41%</b>	<b>12,82%</b>
<b>Συνολικά</b>	<b>25,14%</b>	<b>62,35%</b>	<b>12,51%</b>

Ο Πίνακας 2 παρουσιάζει τις αντίστοιχες απαντήσεις του προσωπικού που εργάζεται σε δημόσιο νοσοκομείο των Χανίων σχετικά με την εμπειρία του με περιστατικά ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό τους χώρο. Βλέπουμε λοιπόν ότι και πάλι η πλειοψηφία των ανδρών εργαζομένων (68,29%) θεωρεί ότι υπάρχει ο κίνδυνος ηθικής παρενόχλησης στο νοσοκομείο όπου εργάζονται, ένα μικρότερο ποσοστό (19,51%) πιστεύει ότι δεν επικρατεί ηθική παρενόχληση, ενώ ένα ακόμα μικρότερο ποσοστό των ερωτώμενων (12,20%) έχει αντιληφθεί κάποιο σχετικό περιστατικό.

Ανάλογα ποσοστά συναντάμε και στην περίπτωση των γυναικών εργαζομένων στο δημόσιο νοσοκομείο. Η πλειοψηφία (56,41%) ισχυρίζεται ότι υπάρχει κίνδυνος ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό τους χώρο, ένα μικρότερο ποσοστό (30,77%) δεν έχει παρατηρήσει ποτέ κάποιο περιστατικό ενώ, τέλος, ένα ακόμα μικρότερο ποσοστό (12,82%) έχουν γίνει μάρτυρες ηθικής παρενόχλησης.

Συνολικά, οι άνδρες και γυναίκες εργαζόμενοι στο δημόσιο νοσοκομείο των Χανίων θεωρούν πιθανή την ύπαρξη περιστατικών ηθικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας τους (ποσοστό 62,35%), λιγότεροι από αυτούς (25,14%) θεωρούν ότι δεν υπάρχει ηθική παρενόχληση, ενώ κάποιοι έχουν ήδη γίνει μάρτυρες περιστατικών ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό τους χώρο.

**Πίνακας 3. Πιθανότητες Εκδήλωσης Ηθικής Παρενόχλησης στο Ιδιωτικό Νοσοκομείο των Χανίων.**

	<b>Απίθανο να εκδηλώσουν ηθική παρενόχληση</b>	<b>Υπάρχει τάση για ηθική παρενόχληση</b>	<b>Έχουν ήδη εκδηλώσει ηθική παρενόχληση</b>
<b>Άνδρες</b>	<b>33,33%</b>	<b>60,00%</b>	<b>6,67%</b>
<b>Γυναίκες</b>	<b>26,67%</b>	<b>73,33%</b>	<b>0,00%</b>
<b>Συνολικά</b>	<b>30,00%</b>	<b>66,67%</b>	<b>3,33%</b>

Ο Πίνακας 3 παρουσιάζει την τάση του ίδιου του προσωπικού του ιδιωτικού νοσοκομείου να γίνουν φορείς ηθικής παρενόχλησης απέναντι σε συναδέλφους τους. Η πλειοψηφία των ανδρών εργαζομένων (60%) έχουν την τάση να εκδηλώσουν ηθική παρενόχληση στον εργασιακό τους χώρο, δεν το έχουν πράξει όμως μέχρι σήμερα. Ένα μικρότερο ποσοστό (33,33%) θεωρούν απίθανο να εκδηλώσουν μία τέτοια συμπεριφορά, ενώ ένα ακόμα μικρότερο ποσοστό των ερωτώμενων (6,67%) έχουν υπάρξει φορείς ηθικής παρενόχλησης σε τουλάχιστον μία περίπτωση στο παρελθόν.

Αντίθετα, στις γυναίκες εργαζόμενες στο ιδιωτικό νοσοκομείο η εικόνα είναι αρκετά διαφορετική. Η μεγάλη πλειοψηφία (73,33%) θεωρούν πιθανό να εκδηλώσουν συμπεριφορά ηθικής παρενόχλησης, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (26,67%) το θεωρούν απίθανο.

Τέλος στο δείγμα μας δεν υπήρξε καμία γυναίκα που να έχει εκδηλώσει ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας της μέχρι σήμερα. Συνολικά, στο δείγμα των νοσοκομειακών εργαζομένων στο ιδιωτικό νοσοκομείο, ανδρών και γυναικών, το 66,67% θεωρούν πιθανή την περίπτωση εκδήλωσης ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό τους χώρο, το 30% το θεωρούν απίθανο, ενώ ένα μικρό ποσοστό (3,33%) έχουν ήδη εκδηλώσει ηθική παρενόχληση απέναντι σε συναδέλφους τους.

**Πίνακας 4. Πιθανότητες Εκδήλωσης Ηθικής Παρενόχλησης στο Δημόσιο Νοσοκομείο των Χανίων.**

	<b>Απίθανο να εκδηλώσουν ηθική παρενόχληση</b>	<b>Υπάρχει τάση για ηθική παρενόχληση</b>	<b>Έχουν ήδη εκδηλώσει ηθική παρενόχληση</b>
<b>Άνδρες</b>	<b>20,00%</b>	<b>80,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>Γυναίκες</b>	<b>31,43%</b>	<b>62,86%</b>	<b>5,71%</b>
<b>Συνολικά</b>	<b>25,71%</b>	<b>71,43%</b>	<b>2,86%</b>

Στον Πίνακα 4 παρουσιάζεται η αντίστοιχη τάση του προσωπικού του δημόσιου νοσοκομείου να γίνουν φορείς ηθικής παρενόχλησης απέναντι σε συναδέλφους τους. Παρατηρούμε ότι και πάλι η πλειοψηφία των ανδρών νοσοκομειακών εργαζομένων (80%) θεωρεί πιθανή την εκδήλωση ηθικής παρενόχλησης εκ μέρους τους, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (20%) το θεωρεί απίθανο. Ωστόσο, σε αντίθεση με τους συναδέλφους τους που εργάζονται στο ιδιωτικό νοσοκομείο, οι άνδρες εργαζόμενοι σε δημόσια νοσοκομεία δεν έχουν εκδηλώσει ποτέ μέχρι σήμερα συμπεριφορές ηθικής παρενόχλησης.

Η εικόνα είναι κάπως διαφορετική στην περίπτωση των γυναικών εργαζομένων σε δημόσια νοσοκομεία, αφού κάποιες από αυτές (5,71%) έχουν εκδηλώσει ηθική παρενόχληση σε κάποια φάση της εργασιακής τους ζωής, ενώ η πλειοψηφία (62,86%) θεωρεί πιθανή μία τέτοια συμπεριφορά στο μέλλον. Αντίθετα, ένα μικρότερο ποσοστό (31,43%) δεν θεωρεί πιθανό ένα τέτοιο ενδεχόμενο.

Συνολικά, στο δείγμα των εργαζομένων στο δημόσιο νοσοκομείο των Χανίων η μεγάλη πλειοψηφία (71,43%) έχει την τάση για εκδήλωση ηθικής παρενόχλησης σε κάποια φάση της εργασιακής ζωής, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (25,71%) το θεωρεί απίθανο. Ένα μικρό, τέλος, ποσοστό εργαζομένων (2,86%) έχουν ήδη εκδηλώσει συμπεριφορές ηθικής παρενόχλησης.



#### **4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Στην παρούσα έρευνα επιχειρήσαμε να μελετήσουμε το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στο δημόσιο και σε κάποιο ιδιωτικό νοσοκομείο των Χανίων.

Το σημαντικότερο ίσως συμπέρασμα της παρούσας έρευνας ήταν η διαφορά στα επίπεδα ηθικής παρενόχλησης ανάμεσα στο δημόσιο και το ιδιωτικό νοσοκομείο. Συγκεκριμένα, βρήκαμε ότι στο δημόσιο νοσοκομείο των Χανίων παρουσιάζονται εμφανώς μεγαλύτερα ποσοστά ηθικής παρενόχλησης, ενώ παράλληλα υπάρχουν μεγαλύτερες τάσεις για ηθική παρενόχληση, σε σχέση με το ιδιωτικό νοσοκομείο.

Τα ευρήματα αυτά βέβαια επιβεβαιώνουν την αρχική μας υπόθεση, ενώ έρχονται και σε συμφωνία με παλιότερες έρευνες (Paoli & Merillie, 2000· Zapf και συν., 2003· Shallcross και συν., 2008). Οι έρευνες αυτές είχαν καταδείξει τα ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά που παρουσιάζονται στον δημόσιο τομέα, ενώ είχαν επισημάνει ότι τα κύρια χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν την ηθική παρενόχληση στο δημόσιο τομέα είναι η διάρκεια της παρενόχλησης και η σύνδεση του φαινομένου με το παιχνίδι της εξουσίας και τις δυνατότητες κατάχρησης εξουσίας στο δημόσιο λειτούργημα.

Ως προς τη διάρκεια, στον ιδιωτικό τομέα η ηθική παρενόχληση συνήθως δεν διαρκεί για μεγάλα χρονικά διαστήματα, έχει πιο βίαιο χαρακτήρα και στόχο έχει την παραίτηση του θύματος από τη συγκεκριμένη θέση εργασίας. Αντίθετα, στο δημόσιο τομέα συνήθως η ηθική παρενόχληση διαρκεί πολλά χρόνια, αφού το θύμα λόγω της μονιμότητας του δεν παραιτείται, αλλά ούτε και μπορεί εύκολα να απολυθεί. Έτσι, στις δημόσιες υπηρεσίες ο θύτης ενδέχεται να παρενοχλεί το θύμα ή τα θύματα του για μεγάλα διαστήματα, με ολέθρια αποτελέσματα για την ηθική, ψυχολογική και σωματική τους ακεραιότητα (Κατραμάδου, 2005).

Επιπλέον ως προς το φαινόμενο της κατάχρησης εξουσίας στον δημόσιο τομέα, πάλι επαληθεύεται ότι ευνοείται η ηθική παρενόχληση, καθώς η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων δεν γίνεται πάντα υπό το πρίσμα της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας, αλλά με τα υποκειμενικά κριτήρια του φορέα ηθικής παρενόχλησης (Κατραμάδου, 2005). Τα ίδια περίπου συμπεράσματα έβγαλε και ο Hecker (2007) στην έρευνα του για την ηθική παρενόχληση στο χώρο των δημοσίων βιβλιοθηκών, συμπεραίνοντας ότι τα ποσοστά της παρενόχλησης είναι ακόμα πιο αυξημένα απέναντι στις γυναίκες και τα άτομα που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση μέσα στο συγκεκριμένο εργασιακό χώρο.

Τέλος, ο Κάντας (1999) σε κάποια έρευνα του σχετικά με το επαγγελματικό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση των δημοσίων υπαλλήλων στην Ελλάδα, βρήκε μία στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους εργαζομένους του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα. Συγκεκριμένα, φάνηκε ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι στην Ελλάδα αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους, ενώ παράλληλα παρουσιάζουν υψηλότερα ποσοστά και στις τρεις κλίμακες της επαγγελματικής εξουθένωσης (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπική επίτευξη). Το άγχος και η εξουθένωση αποτελούν φαινόμενα συναφή με την ηθική παρενόχληση κι έτσι τα παραπάνω αποτελέσματα συνάδουν με τα δικά μας, σχετικά με τα ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα ηθικής παρενόχλησης στο χώρο του ελληνικού δημόσιου νοσοκομείου.

Ένα δεύτερο σημαντικό εύρημα της παρούσας έρευνας ήταν η στατιστικά σημαντική διαφορά στο μέγεθος της παρενόχλησης που υφίστανται οι γυναίκες εργαζόμενες σε σχέση με τους άνδρες συναδέλφους τους. Το εύρημα αυτό συμφωνεί με την υπόθεση μας. Όπως και σε παλιότερες έρευνες (Lengnick-Hall, 1995), έτσι και στη δική μας έγινε καταφανές ότι ένα αξιοσημείωτο ποσοστό γυναικών του δημόσιου αλλά και του

ιδιωτικού νοσοκομείου έχουν υπάρξει θύματα ηθικής παρενόχλησης από τους άνδρες συναδέλφους τους.

Επιπλέον, ένα ακόμα εύρημα της έρευνας μας, που κρίζει περαιτέρω μελέτης, ήταν τα μεγάλα ποσοστά που παρουσιάζουν οι γυναίκες εργαζόμενες στο δημόσιο νοσοκομείο στην εκδήλωση ηθικής παρενόχλησης, σε σχέση με τις συναδέλφους τους του ιδιωτικού νοσοκομείου. Ενώ ένα ιδιαίτερα μεγάλο ποσοστό γυναικών εργαζομένων στο ιδιωτικό νοσοκομείο απάντησαν ότι είχαν τάσεις ηθικής παρενόχλησης, εντούτοις καμία από αυτές δεν έχει εκδηλώσει αυτή την τάση. Αντίθετα, στο δημόσιο νοσοκομείο η τάση ήταν μικρότερη, υπήρξε όμως ένα αξιοσημείωτο ποσοστό εργαζομένων γυναικών που είχαν ήδη υπάρξει φορείς ηθικής παρενόχλησης. Τα φαινόμενο αυτό μπορεί να γίνει αντιληπτό υπό το πρίσμα της εξουσίας που κατέχουν γενικά οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα, αλλά και της μονιμότητάς τους. Δηλαδή, ενώ στον ιδιωτικό τομέα μία πράξη εκφοβισμού και παρενόχλησης που αποκαλύπτεται μπορεί να οδηγήσει ακόμα και στην απόλυση, στο δημόσιο τομέα οι συμπεριφορές αυτές τείνουν να μένουν ατιμώρητες.

Η παρούσα έρευνα επιχείρησε να δώσει μία όσο το δυνατό περιεκτικότερη εικόνα του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στα δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία των Χανίων. Αναφέραμε πολλές φορές ότι η ηθική παρενόχληση είναι ένα φαινόμενο που σχετικά πρόσφατα έγινε αντικείμενο μελέτης διεθνώς, παρόλο που είναι τόσο παλιό όσο και η ίδια η εργασία του ανθρώπου. Με αφορμή λοιπόν πρόσφατες έρευνες που έχουν καταδείξει τη σοβαρότητα του φαινομένου στους εργαζομένους αλλά και σε ολόκληρο το σύστημα υγείας, θεωρήσαμε τη μελέτη της ηθικής παρενόχλησης ως ένα πεδίο άξιο μελέτης. Από όσο γνωρίζουμε, δεν έχουν πραγματοποιηθεί στο παρελθόν αντίστοιχες μελέτες σε χώρους υγείας της περιοχής των Χανίων, γι' αυτό και θεωρούμε ότι η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να προσφέρει στην κατανόηση και αντιμετώπιση του φαινομένου.

Ωστόσο, η παρούσα έρευνα παρουσιάζει και αρκετές αδυναμίες, που θα μπορούσαν να αποφευχθούν σε μεταγενέστερες έρευνες. Καταρχάς, το πρόγραμμα Excel που χρησιμοποιήσαμε για την ανάλυση των δεδομένων μας είναι ένα εργαλείο περιγραφικό που δεν επιτρέπει την εις βάθος ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων μας. Ίσως το πακέτο στατιστικής ανάλυσης SPSS να προσέφερε ακόμα σημαντικότερα ευρήματα, ιδιαίτερα σε σχέση με συσχετίσεις της ηθικής παρενόχλησης και άλλων χαρακτηριστικών των εργαζομένων. Έπειτα, τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήσαμε για την έρευνα μας ήταν μεν αρκετά αξιόλογα, από την άλλη όμως κατασκευάστηκαν για να μελετήσουν πληθυσμούς σε διαφορετικές χώρες, ενώ εμείς χρησιμοποιήσαμε τη μετάφραση τους. Άρα, δεν μπορούμε να είμαστε απολύτως σίγουροι σχετικά με την αξιοπιστία και την εγκυρότητα τους. Κάποια μελλοντική στάθμιση των ερωτηματολογίων στον ελληνικό πληθυσμό θα βοηθούσε στην πληρέστερη καταγραφή και ανάλυση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στον ελληνικό χώρο.

## 5. ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Με την παρούσα εργασία επιχειρήσαμε να εξετάσουμε το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης, δίνοντας ιδιαίτερα έμφαση στις προεκτάσεις που έχει στη χώρα μας. Αν και τα συμπεράσματα μας είναι ιδιαίτερα ενδεικτικά για την κατάσταση που επικρατεί στα ελληνικά νοσοκομεία, εντούτοις, τα ευρήματα αυτά δεν είναι εξαντλητικά, καθώς το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης δεν περιορίζεται μονάχα στον εργασιακό χώρο. Συναντάται σε όλες τις ομάδες όπου τα άτομα μπορούν να δημιουργήσουν σχέσεις αντιπαλότητας, ιδιαίτερα δε στα εκπαιδευτικά ιδρύματα.(Hirigoyen 2002). Η εντυπωσιακή αύξηση φαινομένων όπως η ηθική παρενόχληση στο εργασιακό περιβάλλον αποτελεί ένδειξη του ατομικισμού που κυριαρχεί στη σύγχρονη κοινωνία. Σε ένα σύστημα που λειτουργεί βάση του νόμου του πιο δυνατού, του πιο πονηρού, τα διεστραμμένα άτομα είναι πανίσχυρα. Σε κοινωνίες όπου η επιτυχία αποτελεί τη μεγαλύτερη αξία, η εντιμότητα θεωρείται αδυναμία και το διεστραμμένο άτομο χαρακτηρίζεται απλώς επιτήδειο.

Συνοψίζοντας λοιπόν τη συζήτησή μας:

1. Η ηθική παρενόχληση τραυματίζει τις εργασιακές σχέσεις και πλήττει την αξιοπρέπεια του θύματος μέσα στο εργασιακό του χώρο απειλώντας την ασφάλεια της επαγγελματικής του ζωής και μερικές φορές την ασφάλεια της ψυχικής και σωματικής του ακεραιότητας.
2. Οι κοινωνικές αντιλήψεις για τον στερεότυπο ρόλο των εργαζομένων ανδρών και γυναικών είναι εκείνες που καλλιεργούν τους αφανείς παράγοντες διάκρισης με βάση το φύλο, οι οποίοι υποθάλπουν συμπεριφορές ηθικής παρενόχλησης και επιβάλλουν την ανοχή των θυμάτων
3. Η ηθική παρενόχληση έχει πολλές μορφές, και για αυτό η καταγραφή τους είναι χρήσιμη τόσο για την ευαισθητοποίηση κατά του φαινομένου, όσο και για την καταστολή του στις ατομικές περιπτώσεις.

4. Η σεξουαλική παρενόχληση είναι ειδική μορφή παρενόχλησης και πρέπει η νομική προστασία των θυμάτων να είναι ανάλογη με αυτή της παρενόχλησης.

5. Η ελληνική νομοθεσία προστατεύει την προσωπικότητα του ατόμου και του εργαζόμενου, μόνον με γενικούς κανόνες και η ηθική και σεξουαλική παρενόχληση στην εργασία δεν αντιμετωπίζονται με ειδικούς κανόνες της εργατικής νομοθεσίας.

6. Είναι χρήσιμο λοιπόν και αναγκαίο να αντιμετωπίσει η ελληνική νομοθεσία με ειδικούς κανόνες την ηθική παρενόχληση και την σεξουαλική παρενόχληση στη εργασία από άποψη ποινικού και εργατικού δικαίου. Ακόμη είναι αναγκαίο να υπάρξουν συγκεκριμένα νομοθετικά μέτρα για τα φαινόμενα αυτά.

Το δικαίωμα του ανθρώπου στην εργασία και ο σεβασμός της ανθρώπινης προσωπικότητας είναι δύο από τα θεμελιωδέστερα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που τυγχάνουν γενικού σεβασμού και αναγνώρισης. Αποτελούν συνταγματικά κατοχυρωμένα δικαιώματα και εντοπίζονται στις περισσότερες ευρωπαϊκές και διεθνείς συμβάσεις για τα δικαιώματα του ανθρώπου. Κατά συνέπεια, αποτελεί νομοθετική υποχρέωση και κενό που θα πρέπει σύντομα να πληρωθεί η αντιμετώπιση φαινομένων που εμποδίζουν την απρόσκοπτη άσκηση του από κάθε εργαζόμενο του δικαιώματός του στην εργασία σε υγιές περιβάλλον που σέβεται την προσωπικότητα και τη μοναδικότητά του και του επιτρέπει να αισθανθεί δημιουργικός και παραγωγικός.

Η ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο, ένα φαινόμενο «παλιό» με σύγχρονες προεκτάσεις και διαστάσεις, εξακολουθεί να παραμένει χωρίς ικανοποιητική νομική κάλυψη σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες, μία εκ των οποίων και η Ελλάδα. Στα πλαίσια της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς, όπου η ελεύθερη διακίνηση των εργαζομένων αποτελεί ευρωπαϊκό κεκτημένο και δεν θα πρέπει να παρακωλύεται, θα πρέπει να υπάρξει μία ενιαία

αντιμετώπιση του φαινομένου είτε μέσω της τροποποίησης κάποιων εξ των υφισταμένων σχετικών Οδηγιών είτε μέσω της έκδοσης μίας Οδηγίας – Πλαίσιο που θα έρθει να καλύψει τα κενά των προηγούμενων. Μία ευρωπαϊκή προσέγγιση του συγκεκριμένου θέματος που θα εισάγει τους γενικούς κανόνες και θα αφήνει στις ένομες τάξεις των κρατών μελλών την προσαρμογή τους στην κάθε εργασιακή πραγματικότητα κρίνεται σαφώς προτιμότερη, καθώς σκοπός δεν είναι μόνο η αντιμετώπιση του φαινομένου αλλά και η ενιαία και εναρμονισμένη αντιμετώπισή του σε ευρωπαϊκό επίπεδο προκειμένου να εξασφαλιστεί το απρόσκοπτο της ελεύθερης κυκλοφορίας των εργαζομένων με την ύπαρξη κοινών κανόνων σε καίρια θέματα του εργατικού δικαίου.

#### 5.1 Ο ρόλος του Κοινωνικού Λειτουργού

Χωρίς να παραβλέπουμε το γεγονός ότι ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στο δημόσιο τουλάχιστον ελληνικό νοσοκομείο έχει δυστυχώς αρκετούς περιορισμούς, κυρίως εξαιτίας του υποβαθμισμένου του ρόλου, ωστόσο η συμβολή του στην αντιμετώπιση φαινομένων όπως η ηθική παρενόχληση μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα πολύτιμη. Αν και πολύ συχνά στα ελληνικά νοσοκομεία δεν υπάρχει ένας σαφής και προσδιορισμένος κώδικας καθηκόντων, ο κοινωνικός λειτουργός θα μπορούσε να λειτουργήσει ως διαμεσολαβητής ανάμεσα στο θύτη και το θύμα της ηθικής παρενόχλησης, είτε άμεσα, με ατομικές επαφές και διεργασίες, είτε έμμεσα, μέσω σεμιναρίων εκπαίδευσης και πληροφόρησης των εργαζομένων.

Αναφέραμε ήδη στην παρούσα εργασία ότι η πληροφόρηση των εργαζομένων αποτελεί την πιο ενδεδειγμένη μέθοδο πρόληψης, που μπορεί να πάρει πολλές μορφές, όπως η διάθεση ενημερωτικών εντύπων σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων, οι δημοσιεύσεις σχετικών άρθρων στον περιοδικό τύπο ή άλλες πηγές ενημέρωσης της υπηρεσίας, η προβολή ενημερωτικών ταινιών σχετικά με το πρόβλημα της ηθικής παρενόχλησης, καθώς και οι ομάδες συζητήσεων ανάμεσα στα μέλη του οργανισμού. Όλες αυτές οι ενέργειες

υπόκεινται στο ρόλο του κοινωνικού λειτουργού και θα μπορούσε να τις εφαρμόσει.

Τέλος, ο κοινωνικός λειτουργός που εργάζεται σε κάποιο νοσοκομείο, ιδιωτικό ή δημόσιο, θα μπορούσε να συμβάλλει στη δημιουργία των υποδομών εκείνων που θα βοηθούσαν την αντιμετώπιση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης. Για παράδειγμα, θα μπορούσε να οργανώσει ομάδες στήριξης των εργαζομένων ή να επιδιώξει την οργάνωση σεμιναρίων από ειδικούς επιστήμονες που θα προσφέρουν στους εργαζομένους μία συνολική και κατατοπιστική εικόνα του φαινομένου, αλλά και των τρόπων αντιμετώπισης του.



## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **Ελληνική**

- Κάντας, Α. (1999). Επαγγελματικό άγχος και επαγγελματική εξουθένωση στους δημόσιους υπαλλήλους. Στο *Η Ψυχολογία στο σταυροδρόμι των επιστημών του ανθρώπου και της κοινωνίας*. Καστανιώτης, Αθήνα.
- Κατραμάσου, Ε. (2005). Το «σύνδρομο» των δημόσιων υπηρεσιών: το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης. *Δημόσιος Τομέας*, 216.
- Πασχαλίδης, Μ. (2004). *Νέα επαγγελματικά νοσήματα*. Σωματείο Ιατρικών Επισκεπτών Βορείου Ελλάδας. (Αναφέρεται στον ιστοχώρο <http://www.sieve.gr/gr/news.php?id=12>).
- Πίνη, Μ. (2006). *Εργασιακή Τρομοκρατία*. Ελευθεροτυπία, 09/04/2006 (Αναφέρεται στον ιστοχώρο [http://www.enet.gr/online/online\\_text/c=114,dt=09.04.2006,id=8147688](http://www.enet.gr/online/online_text/c=114,dt=09.04.2006,id=8147688))
- Τζαμαλούκα, Γ. Σ. (2007). *Διεκδικητικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο*. Σημειώσεις μαθήματος.
- Hirigoyen, M. F. (2002). *Ηθική Παρενόχληση στον Χώρο Εργασίας*. Εκδόσεις Πατάκη, Αθήνα.

### **Ξενόγλωσση**

- Abrams, K. M., & Robinson, G. E. (2002). Occupational effects of stalking. *Canadian Journal of Psychiatry*, 47 (5), 468-472.
- Alderman, C. (1998). Bullying in the workplace- A survey. *Nursing Standard*, 11(35), 22-24.
- Aquino, K., Tripp, T. M., & Bies, R.J. (2001). How employees respond to personal offense: The effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 86, 52-59.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt- Bäck, M. (1994) Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.

- Bray, C. (2001). Bullying nurses at work: theorizing a gendered experience. *Contemporary Nurse*, 10, 21-29.
- Brennan, W. (1999). I'm talking to you! Managing bullying and harassment in the workplace. *Emergency Nurse*, 7, 16-20, 1999.
- Colligan, M. J., & Murphy, L. R. (1979). Mass psychogenic illness in organizations. An Overview. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 77-90.
- Cox, T. (1987). Stress, coping and problem solving. *Work & Stress*, 1, 5- 14.
- Crawford, N. (1997). Bullying at work: a Psychoanalytic Perspective. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 219-226.
- Cusack, S. (2000). Workplace bullying: icebergs in sight, soundings needed. *The Lancet*, 356, 2118.
- Duffy, M. K., Ganster, D., & Pagon, M. (2002). Social undermining and social support in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45, 331-351.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 16-27.
- Einarsen, S., & Raknes, B. (1997). Harassment in the workplace and the victimisation of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organisations. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 185-201.
- Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). *Violence and Victims*, 12, 247-63.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., & Matthiesen, S.M (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality? An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.
- Felson, R. B. (1992). Kick' em when they 're down?: explanations of the relationships between stress and interpersonal aggression and violence. *Sociological Quarterly*, 33, 1-16.

- Fendrich, M. (2001). The structure of harassment and abuse in the workplace: a factorial comparison of two measures. *Violence and Victims, 17 (4)*, 491-505.
- Fitzgerald, L. F., Hulin, C. L., Drasgow, F. (1995). The antecedents and consequences of sexual harassment in organisations: a test of an integrated model. *Journal of Applied Psychology, 51*, 711-15.
- Giles, P. (1998). Bullying and workplace abuse. *Australian Nursing Journal, 5 (8)*, 4-5.
- Glover, D., Cartwright, N., Gough, G., & Johnson, M. (1998). The introduction of anti-bullying policies: Do policies help in the management of change? *School Leadership & Management, 18*, 89-105.
- Hecker, T. E. (2007). Workplace mobbing: A discussion for librarians. *The Journal of Academic Librarianship, 33 (4)*, 439-445.
- Hill, M. (2001). Harassment in the workplace. *Canadian Operating Room Nurses Journal, 19 (1)*, 6-7.
- Hubert, A. B., & van Heldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10 (4)*, 212-220.
- Jarreta, B. M. (2004). Medico-legal implications of mobbing. A false accusation of psychological harassment at the workplace. *Forensic Science International, 146*, 17-18.
- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse, 1*, 85-117.
- Keashly, L. (2001). Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: the target's perspective. *Violence and Victims, 16 (3)*, 133-168.
- Leather, P. (2001). Workplace violence: Scope, definition and global context. In C. L. Cooper & N. Swanson (Eds.), *Violence in the health sector*. ILO Report, Geneva.

- LeBlanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology, 87*, 444-453.
- Lengnick-Hall, M.VL. (1995). Sexual harassment research: a methodological critique. *Personnel Psychology, 48*, 841-64.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims, 5*, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology, 5*, 165-184.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*, 251-76.
- Mayhew, C., McCarthy, P., Chappell, D., Quinlan, M., Barker, M., & Sheehan, M. (2004). Measuring the extent of impact from occupational violence and bullying on traumatized workers. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 16*, 117-134.
- Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology, 43 (5)*, 397-405.
- Munthe, E. (1989). Bullying in Scandinavia. *Bullying: an International Perspective, 7*, 66-78.
- Namie, G. (2003). Workplace bullying: Escalated incivility. *Ivey Business Journal, 1-7*.
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management, 24*, 391-411.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5 (2)*, 239-250.

- Paoli, P., & Merillie, D. (2000). *Third European survey on working conditions*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburg.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS Community Trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, *318*, 228-232.
- Quine, L. (2003). Workplace bullying, psychological distress, job satisfaction in junior doctors. *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*, *12* (1), 91-101.
- Ramsay, S., Barker, M., & Shallcross, L., (2008). Counterproductive forces at work: Challenges faced by skilled migrant job-seekers. *International Journal of Organisational Behaviour*, Vol. 13 (2) pp. 110-121.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, *7*, 199-208.
- Rayner, C., & Höel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, *7*, 181-191.
- 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 Organizational Psychology*, *10*, 425-441.
- Salmivalli, C., Lagerspetz, K, Björkqvist, K., Österman, K., & Kaukiainen, A. (1996). Bullying as a group process: participant roles and their relations to social status within the group. *Aggressive Behavior*, *22*, 1-15.
- Shallcross, L., Sheehan, M., & Ramsay, S., (2008). Workplace Mobbing: Experiences in the public sector, *International Journal of Organisational Behaviour*, Vol. 13 (2) pp. 56-70
- Sheehan, M. (1999). Workplace bullying: reponding with some emotional intelligence. *International Journal of Manpower*, *20*, 57-69.

- Smith, P. K. (2003). Victimization in the school and the workplace: are there any links? *British Journal of Psychology*, 94, 175-188.
- Spector, P. E., Dwyer, D. J., & Jex, S.M. (1988). The relationship of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73, 11-19.
- Spratlan, L. P (1995). Interpersonal conflict which includes mistreatment in a university workplace. *Violence and Victims*, 10, 285-297.
- Stephens Tina & Hallas Jane (2006). Bullying and Sexual Harassment, *A practical handbook*, Chandos publishing, Oxford-England.
- Tata, J. (1993). The structure and phenomenon of sexually harassing behaviour, gender and hierarchical level. *Journal of Applied Social Psychology*, 23, 199-221.
- Terpstra, D. E, & Baker, D. D. (1991). Sexual harassment at work: the psychosocial issues?. *Vulnerable Workers: Psychosocial and Legal Issues*, 35, 179-201.
- van de Vliert, E. (1984). Conflict: Prevention and escalation. *Handbook of Work and Organizational Psychology*, 34, 521-546.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying: psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 203-214.
- Wilson, C. B (1991). US businesses suffer from workplace trauma. *Personnel Journal*, 8, 47-50.
- Yamada, D. C. (2000). The phenomenon of workplace bullying and the need for status blind hostile work environment protection. *The Georgetown Law Journal*, 88, 475-481.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 70-84.

- Zapf, D., Knortz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*, 215-237.
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2001). Bullying in the Workplace: Recent trends in Research and practice. *Journal of Managerial Psychology, 41*, 212-220.
- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10*, 497-522.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., & Varta M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. Taylor & francis, London/New York.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α.

Υπάρχει κίνδυνος να γίνετε (ή είστε ήδη) φορέας ηθικής παρενόχλησης;

Αυτό το τεστ αυτό-αξιολόγησης έχει σχεδιαστεί έτσι, ώστε να κρίνετε τη συμπεριφορά σας με ειλικρινή και αναλυτικό τρόπο. Εάν έχετε την τάση να συμπεριφέρεστε με ένα συγκεκριμένο τρόπο, η συμπεριφορά σας θα μπορούσε να ερμηνευτεί από τους άλλους ως εκφοβιστική ή επιθετική.

Επιλέξτε τα πλαίσια που περιγράφουν καλύτερα την αντίδρασή σας στη συγκεκριμένη κατάσταση/περίπτωση. Αθροίστε τη βαθμολογία σας και δείτε εάν διατρέχετε κίνδυνο να ασκήσετε εκφοβισμό!

A = Συνήθως

B = Ορισμένες φορές

Γ = Σπάνια

1. Μου αρέσει να δουλεύω και να σκέφτομαι το παρόν, προτιμώ να μη σκέφτομαι το μέλλον.

A

B

Γ

2. Δυσκολεύομαι να αντιμετωπίσω την αποτυχία, ιδιαίτερα σε προσωπικό επίπεδο.

A

B

Γ

3. Δεν έχω καλή μνήμη και έχω την τάση να ξεχνώ εύκολα.

A

B

Γ

4. Μπορώ να είμαι επιλεκτικός σε αυτά που θυμάμαι και έχω την τάση να φιλτράρω τις καταστάσεις εκείνες, την αντιμετώπιση των οποίων θεωρώ ανεπιθύμητη ή δύσκολη.

A

B

Γ



5. Μπορεί να είμαι φειδωλός με την αλήθεια κάποιες φορές.  
A  B  Γ
6. Πιστεύω ότι πρέπει να προσπαθεί κανείς να γίνει ο καλύτερος σε αυτή τη ζωή.  
A  B  Γ
7. Όταν παίρνω μια απόφαση, εμμένω σε αυτή. Δεν ανακαλώ ή ακυρώνω τις αποφάσεις μου.  
A  B  Γ
8. Δεν είμαι καλός ακροατής.  
A  B  Γ
9. Πιστεύω ότι οι άνθρωποι πρέπει να μπορούν να δεχθούν ένα αστείο. Υπάρχουν πολλοί άνθρωποι που είναι υπερευαίσθητοι.  
A  B  Γ
10. Έχω υψηλές απαιτήσεις από τους άλλους. Δεν πιστεύω ότι οι άνθρωποι δουλεύουν αρκετά σκληρά.  
A  B  Γ
11. Προσπαθώ να επαινώ τους υπαλλήλους/συνεργάτες μου, αλλά τελικά καταλήγω να τους ασκώ κριτική για τα ελαττώματά τους.  
A  B  Γ
12. Πιστεύω ότι οι άλλοι έχουν περισσότερες δυνάμεις και ταλέντα από εμένα.  
A  B  Γ
13. Δεν πιστεύω ότι μπορώ να εκπληρώσω τα όνειρά μου και να γίνω τόσο επιτυχής όσο και οι άλλοι.  
A  B  Γ

14. Νομίζω ότι η εργασία μου είναι πολύ δυσκολότερη από αυτή άλλων υπαλλήλων. Δεν αντιμετωπίζουν τόσες δυσκολίες όπως εγώ.

A

B

Γ

15. Οι προϊστάμενοι δεν χρειάζεται να εκφράζουν τις ευχαριστίες τους στους υπαλλήλους για την εργασία τους.

A

B

Γ

16. Δεν θα διανοούμουν ποτέ να πάρω τη εργασία κάποιου συναδέλφου/υπαλλήλου και να την παρουσιάσω ως δική μου.

A

B

Γ

17. Είναι αποδεκτό να γίνεται αλλαγή των στόχων της εταιρείας χωρίς να προηγείται συζήτηση με το προσωπικό.

A

B

Γ

18. Χρησιμοποιώ σαρκασμό ή/και κριτική, για να αναγκάσω τους άλλους στην εργασία να κάνουν αυτό που θέλω.

A

B

Γ

19. Η σχέση μου με τους συναδέλφους μου τείνει να είναι επιφανειακή.

A

B

Γ

20. Είναι σημαντικό να έχω διαφορετική συμπεριφορά προς το αφεντικό μου, τους ισόβαθμους μου και του υφισταμένους μου.

A

B

Γ

21. Υποφέρω από κυκλοθυμία συνήθως σε καθημερινή βάση.

A

B

Γ

22. Δεν αναθέτω πρόθυμα εργασία στους υφισταμένους μου. Δεν μου αρέσει να μεταβιβάζω ευθύνες.

A

B

Γ

23. Μου αρέσει να παρακολουθώ τους άλλους υπαλλήλους, για να βεβαιωθώ ότι διεξάγουν την εργασία όπως θέλω εγώ.

A

B

Γ

24. Πιστεύω ότι σωστός είναι ο τρόπος, με τον οποίο εγώ διεκπεραιώνω τα εργασιακά καθήκοντα.

A

B

Γ

25. Πιστεύω ότι εάν απολογηθείς σε κάποιον, θα θεωρηθεί ως σημάδι αδυναμίας.

A

B

Γ

26. Δεν αισθάνομαι την ανάγκη να χρησιμοποιήσω θετική γλώσσα και θετικές απόψεις, όταν συζητώ για εργασιακά θέματα με τους συναδέλφους μου.

A

B

Γ

27. Ενώ προσπαθώ να είμαι δίκαιος με όλα τα μέλη του προσωπικού μου, είναι αναπόφευκτο ότι θα υπάρχουν ευνοούμενοι.

A

B

Γ

28. Υποφέρω από αναποφασιστικότητα.

A

B

Γ

29. Δεν είμαι πάντα πρόθυμος να αναλάβω επιπρόσθετες ευθύνες. Το θεωρώ ως επιβολή.

A

B

Γ

**Βαθμολογία:**

Για κάθε Α <input checked="" type="checkbox"/>	2 βαθμοί	Σύνολο
Για κάθε Β <input checked="" type="checkbox"/>	1 βαθμός	Σύνολο
Για κάθε Γ <input checked="" type="checkbox"/>	0 βαθμοί	Σύνολο

**Τελικό σύνολο****Υπάρχει κίνδυνος να γίνετε (ή είστε ήδη) φορέας παρενόχλησης;****Επεξήγηση βαθμολογίας**

Εάν η γενική βαθμολογία σας κυμαίνεται από **0** έως **20 πόντους**, είναι μάλλον απίθανο να εκδηλώνετε εκφοβιστική συμπεριφορά. Υπάρχουν ίσως κάποιες περιπτώσεις, όταν βρίσκεστε υπό πίεση που δεν συμπεριφέρεστε όπως θα θέλατε, αλλά δεν πρόκειται για συχνό φαινόμενο.

Εάν η γενική βαθμολογία σας κυμαίνεται από **21** έως **40 πόντους**, πρέπει να έχετε περισσότερη συνείδηση του τρόπου με τον οποίο συμπεριφέρεστε. Πρόκειται για μια προειδοποίηση που υποδηλώνει ότι έχετε την τάση να χρησιμοποιείτε εκφοβιστικές τακτικές, για να αναγκάσετε τους άλλους να κάνουν αυτό που θέλετε ή να διασφαλίσετε ότι τα πράγματα θα γίνουν όπως θέλετε εσείς. Ίσως δεν έχετε συνειδητοποιήσει το αντίκτυπο που έχει η συμπεριφορά σας στους άλλους. Εάν ναι, πρέπει να εξετάσετε καλύτερα τη συμπεριφορά σας και να αρχίσετε να αναλαμβάνετε ευθύνες για τις ενέργειές σας.

Εάν η γενική βαθμολογία σας έχει ξεπεράσει τους **41 πόντους** ίσως έχετε πραγματικό πρόβλημα. Μια υψηλή βαθμολογία που κυμαίνεται στους 41 πόντους υποδηλώνει ότι μάλλον αντιμετωπίζετε με αδιαφορία τις ανάγκες των άλλων και δεν δείχνετε ανοχή στις απόψεις τους. Πρέπει

πραγματικά να σκεφτείτε σοβαρά να αλλάξετε τη συμπεριφορά σας. Ίσως διαφωνείτε με τις δηλώσεις τους και πιστεύετε ότι αυτό που έχετε υιοθετήσει αποτελεί μια 'δυναμική διαχείριση' ή ότι οι διενέξεις με τους άλλους μπορεί να οφείλονται σε συγκρούσεις προσωπικοτήτων. Το πιο πιθανό είναι να μην ισχύει κάτι τέτοιο, αλλά δεν είναι εύκολο να παραδεχθείτε ότι εκφοβίζετε τους άλλους. Είστε ο μόνος που μπορεί να αλλάξει τη συμπεριφορά σας, αλλά πρέπει αρχικά να παραδεχθείτε ότι συμπεριφέρεστε έτσι και να αποδεχθείτε ότι κρήζει αλλαγής.

## **ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Β.**

### **Εργάζεστε για οργανισμό όπου επικρατεί ηθική παρενόχληση;**

Αυτό το ερωτηματολόγιο εξετάζει κάποιους παράγοντες, οι οποίοι έχουν προσδιοριστεί από έρευνες ως δείκτες αξιολόγησης οργανισμού, όπου επικρατεί ηθική παρενόχληση. Μια κουλτούρα που προάγει ή παραβλέπει την επιθετική συμπεριφορά των εργαζομένων δεν θα έχει ως αποτέλεσμα έναν αποτελεσματικό και αποδοτικό οργανισμό. Δείτε τις ακόλουθες προτάσεις και κρίνετε ποια ισχύει στην περίπτωσή σας. Βεβαιωθείτε ότι λαμβάνετε υπόψη σας τη συνολική κατάσταση, κι όχι μόνο την κατάσταση που επικρατεί στο τμήμα σας. Εάν οι προτάσεις όντως ισχύουν στο τμήμα σας, ενδέχεται να υφίσταται μια υποκουλτούρα εκφοβισμού στα πλαίσια της εταιρείας σας, η οποία προκύπτει ως συνέπεια ενός συγκεκριμένου ατόμου ή μιας ομάδας ατόμων.

Επιλέξτε τα πλαίσια που περιγράφουν καλύτερα την άποψή σας. Αθροίστε τη βαθμολογία σας και δείτε εάν εργάζεστε σε οργανισμό όπου επικρατεί ο ηθική παρενόχληση!

**A = Συνήθως      B = Ορισμένες φορές      Γ = Σπάνια**

1. Υπάρχει μια προφανής κουλτούρα του 'αυτοί και εμείς', η οποία εκδηλώνεται με αφορμή ορισμένα προνόμια όπως αυξήσεις μισθών και εταιρικές εκδηλώσεις φιλοξενίας.

A

B

Γ

2. Οι ανθρώπινες ικανότητες δεν θεωρούνται τόσο πολύτιμες όσο οι οικονομικές και λογιστικές ικανότητες.

A

B

Γ

3. Δεν εφαρμόζεται η εταιρική αρχή σύμφωνα με την οποία 'οι άνθρωποι είναι το σημαντικότερο περιουσιακό στοιχείο της εταιρείας'.

A

B

Γ

4. Οι άνθρωποι που προσλαμβάνονται και προωθούνται τείνουν να αποτελούν κλώνους των ανώτατων διευθυντικών στελεχών.

A

B

Γ

5. Δεν ανταμείβεται η πρωτοβουλία, η δημιουργικότητα και η διαφορετικότητα. Αυτές οι ιδιότητες θεωρούνται απειλητικές για το ανώτερο διευθυντικό προσωπικό.

A

B

Γ

6. Οι εργαζόμενοι δεν είναι πρόθυμοι να διακινδυνέψουν προς όφελος της εταιρείας.

A

B

Γ

7. Οι διευθυντές δεν υιοθετούν μια συμβουλευτική προσέγγιση.

A

B

Γ

8. Οι διευθυντές δεν έχουν επαφή με την πραγματική κατάσταση που επικρατεί στον οργανισμό. Εμμένουν σε σχέδια και στόχους, όταν είναι προφανές σε όλους τους υπόλοιπους ότι αυτά είναι ακατάλληλα.

A

B

Γ

9. Οι άνθρωποι εδώ δεν εμπιστεύονται ο ένας τον άλλο ή δεν εργάζονται συλλογικά.

A

B

Γ

10. Όταν ο οργανισμός μας χρειάζεται να προβεί σε περικοπές προσωπικού, εξοικονομεί χρήματα οδηγώντας τους υπαλλήλους σε παραίτηση, προκειμένου να μην καταβληθούν οι αποζημιώσεις απόλυσης.

A

B

Γ

11. Οι άνθρωποι αυτές τις ημέρες διεκπεραιώνουν τον ίδιο όγκο εργασίας (ή περισσότερο) σε λιγότερες ώρες και για χαμηλότερη αμοιβή.

A

B

Γ

12. Ο άνθρωποι εξαναγκάζονται να μην παίρνουν άδεια ή να επιστρέφουν στην δουλειά, ενώ θα έπρεπε να απέχουν λόγω ασθένειας.

A

B

Γ

13. Η ασφάλεια στον εργασιακό χώρο διακυβεύεται από κάποια διευθυντικά στελέχη που επιμένουν ότι πρέπει να εργαζόμαστε υποχρεωτικά υπερωρίες ή σε αντικοινωνικές ώρες. Αυτοί που αρνούνται να κάνουν κάτι τέτοιο χαρακτηρίζονται ως ταραχοποιοί.

A

B

Γ

14. Οι ευκαιρίες για βελτίωση της καριέρας και ανάπτυξη εντός της εταιρείας είναι περιορισμένες.

A

B

Γ

15. Δαπανώνται μεγάλα ποσά για την ενίσχυση της εταιρικής εικόνας, αλλά είναι δύσκολο να διατεθούν χρήματα ή πόροι σε σημαντικές καταστάσεις.

A

B

Γ

16. Το εργατικό δυναμικό παραμένει σταθερό. Υπάρχει ελάχιστη εναλλαγή του προσωπικού στις θέσεις εργασίας.

A

B

Γ

17. Ο αριθμός των υπαλλήλων που πήραν αναρρωτική άδεια έχει αυξηθεί πρόσφατα. Ένας αριθμός υπαλλήλων φαίνεται να απουσιάζει εξαιτίας προβλημάτων που σχετίζονται με το άγχος.

A

B

Γ

18. Υπάρχει μια διάχυτη ατμόσφαιρα αρνητισμού. Η υποψία, η



υπερευαισθησία και η αυξημένη επαγρύπνηση αποτελούν τον κανόνα στην εταιρεία μας.

A

B

Γ

19. Υπάρχει μια έντονη τάση εργασίας στο 'εδώ και τώρα'. Επικρατεί μια βραχυπρόθεσμη νοοτροπία.

A

B

Γ

20. Το ηθικό είναι χαμηλό. Οι άνθρωποι δεν ανυπομονούν να επιστρέψουν στην δουλειά τους.

A

B

Γ

21. Υπάρχει πρόσφατα μια τάση σύναψης συμβολαίων μερικής κι όχι πλήρους απασχόλησης με το προσωπικό.

A

B

Γ

22. Εάν υπάρχει ένα πρόβλημα στη δουλειά, είναι δύσκολο να βρεθεί κάποιο άτομο, το οποίο θα είναι πρόθυμο να ακούσει και να βοηθήσει.

A

B

Γ

23. Οι υφιστάμενοι μπορούν δύσκολα να αποκτήσουν πρόσβαση στα άτομα που βρίσκονται υψηλότερα στην ιεραρχία της εταιρείας.

A

B

Γ

24. Οι εργαζόμενοι δεν είναι πρόθυμοι να παραδεχθούν ότι ο εκφοβισμός και η παρενόχληση λαμβάνουν χώρα, επειδή δεν πρέπει να ταραξουν τα ήσυχα νερά της εταιρείας.

A

B

Γ

### **Βαθμολογία:**

Για κάθε Α <input checked="" type="checkbox"/>	2 βαθμοί	Σύνολο
Για κάθε Β <input checked="" type="checkbox"/>	1 βαθμός	Σύνολο
Για κάθε Γ <input checked="" type="checkbox"/>	0 βαθμοί	Σύνολο

### **Τελικό σύνολο**

### **Εργάζεστε για οργανισμό όπου επικρατεί ηθική παρενόχληση;**

#### **Επεξήγηση βαθμολογίας**

Εάν η γενική βαθμολογία σας κυμαίνεται από **0** έως **20 πόντους**, το πιο πιθανό είναι να μην επικρατεί κουλτούρα εκφοβισμού στον οργανισμό σας. Ωστόσο, ενδέχεται να υπάρχουν κάποιες πρακτικές ή στάσεις που θα μπορούσαν να βελτιωθούν. Καλύτερα να μην εφησυχάζετε πιστεύοντας ότι όλα είναι καλά, πάντα υπάρχει περιθώριο βελτίωσης.

Εάν η γενική βαθμολογία σας κυμαίνεται από **16** έως **35 πόντους**, σας κρούομε τον κώδωνα του κινδύνου. Παρόλο που η βαθμολογία σας δεν είναι ακραία, θα πρέπει σίγουρα να υπάρχουν ορισμένες συμπεριφορές και προσεγγίσεις που είναι ανησυχητικές. Εάν απαντήσατε τις περισσότερες προτάσεις με 'μερικές φορές', θα μπορούσε να σημαίνει ότι ο οργανισμός σας πρόκειται να αντιμετωπίσει σχετικά προβλήματα. Εάν δεν ασχοληθείτε με τα ζητήματα αυτά σύντομα, ενδέχεται να μεταβείτε στην επόμενη βαθμολογική κλίμακα των 35 πόντων και άνω.

Εάν η γενική βαθμολογία σας είναι ή υπερβαίνει τους **35 πόντους**, υπάρχει με βεβαιότητα πρόβλημα. Υπάρχει βέβαιη απόδειξη ότι επικρατεί μια εκφοβιστική κουλτούρα στον οργανισμό. Ενδέχεται να έχουν γίνει συμβιβασμοί όσον αφορά την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα, ενώ το ηθικό του εργατικού δυναμικού να έχει κλονιστεί και το προσωπικό να έχει πλήρως αποθαρρυνθεί. Ίσως οι υπάλληλοι

συνεχίζουν να εργάζονται στον οργανισμό, επειδή δεν έχουν άλλες εναλλακτικές λύσεις, αλλά πολλοί θα αναζητούν ήδη ενεργά κάποια άλλη εργασία, εάν δεν έχουν ήδη βρει. Είναι επιτακτική η εφαρμογή αλλαγών και μάλιστα γρήγορα. Η κατάσταση μπορεί να ανατραπεί, μόνο όμως με τη δέσμευση και αφοσίωση των ανθρώπων που ευθύνονται για τη λήψη των αποφάσεων.