



ΤΕΙ Κρήτης
Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Πτυχιακή Εργασία
«Εκφοβισμός και Παρενόχληση στο Χώρο Εργασίας»

Φοιτήτριες

Μελαμπιανάκη Στυλιανή Α.Μ.: 4099

Σοφουλάκη Ελένη Α.Μ.: 4308

Εισηγήτρια

κ. Παπαστεφανάκη Σοφία

Ηράκλειο 2017

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	8
ABSTRACT	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	13
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ	13
1.1 ΤΟ BULLYING ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	13
1.2 ΤΙ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ	15
1.3 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	23
1.4 ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΘΙΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ	24
1.5 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΟΥ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΣΥΝΙΣΤΟΥΝ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟ:	25
1.6 ΠΟΙΟΙ ΠΑΡΕΝΟΧΛΟΥΝΤΑΙ;	26
1.7 ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΑΥΤΟΙ ΠΟΥ ΠΑΡΕΝΟΧΛΟΥΝ;	28
1.8 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΟΜΑΔΙΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ	30
1.9 ΠΩΣ ΕΚΦΡΑΖΕΤΑΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ;	32
1.10 ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ	32
1.11 ΑΙΤΙΕΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ	33
1.12 Η ΣΙΩΠΗ ΚΑΙ ΑΝΟΧΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ	34
1.13 ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ	36

1.14 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ-ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΚΟΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ	36
1.15 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ	39
1.16 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΑΛΟΥΝΤΑΙ	40
1.17 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	41
1.18 ΤΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΚΟΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	42
1.19 ΔΙΑΤΑΡΑΧΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	46
BULLYING	46
2.1 ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΣ, ΤΑΠΕΙΝΩΣΗ, ΎΒΡΕΙΣ	47
2.2 ΜΕΓΆΛΕΣ ΑΠΟΚΛΊΣΕΙΣ	47
2.3 ΚΥΡΙΩΣ ΟΙ ΆΝΔΡΕΣ	48
2.4 ΠΛΗΓΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΊΑ	49
2.5 Η ΚΡΙΣΗ ΕΝΤΕΊΝΕΙ ΤΟ BULLYING ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	50
ΑΜΥΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΊΡΙΣΗ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	55
ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΛΕΊΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	55
Η ΕΥΘΥΝΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΕΊΝΑΙ Η ΠΕΡΙΟΥΣΙΑ ΤΟΥΣ	55
2.6 ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ BULLYING : ΤΟΣΟ ΔΙΑΔΕΔΟΜΕΝΟ, ΠΟΥ ΣΧΕΔΟΝ ΔΕΝ ΔΙΑΚΡΙΝΕΤΑΙ	54
2.7 ΤΟ ΖΩΤΙΚΟ ΜΕΣΆΤΟ ΔΙΑΣΤΡΩΜΑ	55
2.8 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΊΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ	57
2.9 ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΣΤΟ ΆΤΟΜΟ	58

2.10 ΑΦΗΓΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	60
2.11 ΓΝΩΣΙΑΚΗ-ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	61
2.12 ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΠΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ :	61
2.13 ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΤΡΑΥΜΑΤΙΚΟΥ ΓΕΓΟΝΟΤΟΣ :	62
2.14 ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ :	63
2.15 ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ :	64
2.16 ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ	65
2.17 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ:	65
2.18 ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΈΝΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	66
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	68
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	68
3.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	68
3.2 ΔΕΙΓΜΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	68
3.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	68
3.4 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	69
3.5 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	69
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	889
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	94
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	943
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	94

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΕ ΥΓΙΕΙΣ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ ΜΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ	24
ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΔΕΙΓΜΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	75
ΠΙΝΑΚΑΣ 3 : ΗΛΙΚΙΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ	76
ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΗΛΙΚΙΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ	76
ΠΙΝΑΚΑΣ 4: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	7177
ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	717
ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	728
ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	728
ΠΙΝΑΚΑΣ 6: ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΘΈΣΗ	73
ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΘΈΣΗ (%)	739
ΠΙΝΑΚΑΣ 7: ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΈΣΗ	80
ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΈΣΗ (%)	80
ΠΙΝΑΚΑΣ 8: ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΌ ΧΩΡΟ	80
ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΈΧΕΤΕ ΥΠΟΣΤΕΪ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ Ή ΕΚΦΟΒΙΣΜΟ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΌ ΧΩΡΟ;	81
ΠΙΝΑΚΑΣ 9: ΣΥΧΝΌΤΗΤΑ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ Ή ΕΚΦΟΒΙΣΜΌΥ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	76

ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ Ή ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΥ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (%)	82
ΠΙΝΑΚΑΣ 10: ΜΟΡΦΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ Ή ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΥ	82
ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΜΟΡΦΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ Ή ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΥ	83
ΠΙΝΑΚΑΣ 11: ΑΠΟ ΠΟΙΟΝ ΔΕΧΘΗΚΑΤΕ ΤΗΝ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ Ή ΤΟΝ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟ;	83
ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΑΠΟ ΠΟΙΟΝ ΔΕΧΘΗΚΑΤΕ ΤΗΝ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ Ή ΤΟΝ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟ	84
ΠΙΝΑΚΑΣ 12: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΨΥΧΙΚΗ ΚΑΙ ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΜΕΤΑ ΤΟ ΣΥΜΒΑΝ	85
ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΨΥΧΙΚΗ ΚΑΙ ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΜΕΤΑ ΤΟ ΣΥΜΒΑΝ	85
ΠΙΝΑΚΑΣ 13: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	86
ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	86
ΠΙΝΑΚΑΣ 14: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	87
ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	87
ΠΙΝΑΚΑΣ 15: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ & ΤΙΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	82
ΓΡΑΦΗΜΑ 13: ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ & ΤΙΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	83
ΠΙΝΑΚΑΣ 16: ΤΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΝΑΤΕ ΠΡΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ Ή ΤΟΝ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟ ΠΟΥ ΔΕΧΤΗΚΑΤΕ;	84
ΓΡΑΦΗΜΑ 14: ΤΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΝΑΤΕ ΠΡΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ Ή ΤΟΝ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟ ΠΟΥ ΔΕΧΤΗΚΑΤΕ;	84
ΠΙΝΑΚΑΣ 17: ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	85

ΠΙΝΑΚΑΣ 18: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ **86**

ΓΡΑΦΗΜΑ 15: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ **87**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία έχει ως θέμα την παρενόχληση και τον εκφοβισμό στο χώρο εργασίας. Πρόκειται για ένα ιδιαίτερα σύγχρονο θέμα, δεδομένου ότι τα φαινόμενα παρενόχλησης και εκφοβισμού ολοένα και αυξάνονται παγκοσμίως, ενώ θύματα δεν είναι μόνο οι γυναίκες αλλά και οι άνδρες. Η εργασία περιλαμβάνει 3 επιμέρους κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο αφορά στην παρενόχληση, το δεύτερο στον εκφοβισμό, ενώ στο τρίτο κεφάλαιο παρατίθεται η έρευνα η οποία διεξήχθη για τις ανάγκες εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας. Σκοπός της έρευνας είναι η μελέτη των φαινομένων της παρενόχλησης και του εκφοβισμού στον χώρο εργασίας. Στην έρευνα έλαβαν μέρος 100 άτομα (44 άνδρες και 56 γυναίκες) και ως ερευνητικό εργαλείο χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο. Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες δέχονται παρενόχληση ή εκφοβισμό στον χώρο εργασίας, με τις γυναίκες να εμφανίζουν μεγαλύτερο ποσοστό (39%). Επιπλέον οι άνδρες δέχονται περισσότερο σωματική παρενόχληση, ενώ οι γυναίκες συναισθηματική παρενόχληση. Στο σύγχρονο πολιτισμό, που προάγεται ο σεβασμός και η αξιοπρέπεια των πολιτών, κρίνεται απαραίτητη η βελτίωση της κουλτούρας στο χώρο εργασίας, ώστε να θεσπιστεί η σωματική και ψυχική προστασία όλων των εργαζομένων.

ABSTRACT

This work is the subject of harassment and intimidation in the workplace. This is a very interesting topic, since the harassment and intimidation are increasing worldwide, while victims are not only women but also men. The work comprises three sub-funds. The first chapter deals with harassment, bullying the second and the third chapter presents the research conducted for the thesis preparation needs. The purpose of research is to study the phenomena of harassment and bullying in the workplace. The survey involved 100 people (44 men and 56 women) and as a research tool used in the questionnaire. The results showed that both men and women are harassed or intimidated at work. Women have a higher percentage (39%). In addition, men receive more physical harassment, while women have emotional harassment. In modern civilization, which promotes the respect and dignity of citizens, it is necessary to improve the culture at the workplace in order to establish the physical and mental protection of all workers.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασιακή παρενόχληση, είναι ένα θέμα που αν το λάβουμε σοβαρά υπ' όψη μας, γνωρίζοντας τις συνέπειες που μπορεί να έχει για τον αποδέκτη της σίγουρα δεν θα μας αφήσει αδιάφορους. Δεν πρόκειται όμως μόνο για ένα προσωπικό πρόβλημα που μπορεί να αντιμετωπίζει κάποιος στο χώρο εργασίας του. Αποτελεί κοινωνικό φαινόμενο, όχι μόνο γιατί αφορά στην κοινωνική απομόνωση κάποιου ή επειδή εμπλέκονται περισσότερα του ενός άτομου, αλλά γιατί συμβαίνει σε πάρα πολλούς χώρους εργασίας παγκοσμίως και αυτό έχει ως αποτέλεσμα κοινωνικο-οικονομικές συνιστώσες, τόσο όσον αφορά στην αιτιολογία, όσο και στις συνέπειες αυτού (Pateraki, & Houndoumadi, 2001).

Ο εκφοβισμός και η παρενόχληση στο χώρο εργασίας, δεν είναι καινούριο φαινόμενο. Άρχισε να απασχολεί, να συζητείται και να μελετάται ως κοινωνικό πρόβλημα για πρώτη φορά, τη δεκαετία του 1960. Εδώ και αρκετά χρόνια το φαινόμενο της άσκησης ψυχολογικής κυρίως βίας τόσο στους εργασιακούς χώρους όσο και στα σχολεία φαίνεται πως έχει πάρει διαστάσεις χιονοστιβάδας, έχοντας πολύ συχνά σοβαρότατες συνέπειες για την υπόλοιπη ζωή των αποδεκτών της . (Γαλανάκης, 2012)

Στην περίπτωση του εκφοβισμού και της βίας στο σχολείο, η επιθετικότητα και η δύναμη (σωματική, ψυχολογική ή κοινωνική) διαστρεβλώνονται, γίνονται μέσο επιβολής και μάλιστα ένας τρόπος συσχέτισης με τους άλλους, σε δυαδικό και ομαδικό επίπεδο. Πολλές σύγχρονες έρευνες αναγνωρίζουν μια ιδιαίτερη σχέση ανάμεσα στο παιδί που ασκεί βία και το παιδί που δέχεται τον εκφοβισμό. Η σχέση αυτή χαρακτηρίζεται από ανισότητα δύναμης αλλά και από αμοιβαία ανεπαρκή διαχείριση της επιθετικότητας. Ο μεν θύτης κάνει κατάχρηση της δύναμής του, το δε θύμα δε χρησιμοποιεί καθόλου τη δική του ώστε να προστατευτεί και ως συνέχεια βέβαια να επακτείνεται και παραπέρα με τον ηλεκτρονικό εκφοβισμό (cyberbullying) που περιλαμβάνει την αποστολή απειλητικού ή υβριστικού υλικού

μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μηνυμάτων SMS. Σαν αιτιολογία, το φαινόμενο του εκφοβισμού και της βίας στο σχολείο είναι σύνθετο, ενώ στην εκδήλωσή του συμβάλλει η αλληλεπίδραση ψυχολογικών, οικογενειακών, κοινωνικών, γνωστικών και συναισθηματικών παραγόντων. Στην περίπτωση του εκφοβισμού στον εργασιακό χώρο, μερικές από τις συνέπειες που δημιουργούνται στα θύματα είναι κατάθλιψη, ψυχικά προβλήματα, άγχος, διάφορα σωματικά προβλήματα (φοβίες διαφόρων ειδών, αϋπνίες, κεφαλαλγίες, υπέρταση και πολλά άλλα) καθώς και σύνδρομο μετατραυματικού στρες (Georgiou, & Stavrinides, 2008).

Πάνω στο θέμα αυτό, υπάρχουν πολλών ειδών σοβαρά ερωτήματα. Μερικά από αυτά είναι :

Ποιοι είναι οι λόγοι που ένα μεγάλο ποσοστό ατόμων ανά τον κόσμο, μεμονωμένα ή ομαδικά, ενήλικα ή ανήλικα γίνονται τόσο σαδιστικά σκληρά και ανάλγητα (ανάλγητος = αυτός που δεν συμπονά, δεν δείχνει οίκτο) απέναντι σε άλλα άτομα με τα οποία συνυπάρχουν καθημερινά και που ποτέ δεν τους έχουν βλάψει στο ελάχιστο; Τι αντιπροσωπεύει μια τέτοιου είδους συμπεριφορά; Γιατί συνεχίζει να υφίσταται και τι μπορούμε να κάνουμε ώστε, αν όχι να εξαλειφθεί, τουλάχιστον να μειωθεί η συχνότητα εμφάνισής της;

Σ' αυτά τα ερωτήματα μπορούμε να απαντήσουμε με μια σύντομη ανάλυση του, τι είναι bullying και πως συμπεριφέρονται κάποιες ομάδες ανθρώπων και πως μπορεί να αντιμετωπιστεί αυτό από τα θύματα (δέκτες) αυτού.

Bullying είναι μια επιθετική συμπεριφορά, σωματική, λεκτική, ψυχολογική ή και κοινωνική που εκδηλώνεται σκόπιμα, απρόκλητα και επαναλαμβανόμενα, στο σχολείο, τον εργασιακό χώρο, ακόμα και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Σκοπός αυτής, είναι η επιβολή και η πρόκληση σωματικού και ψυχικού πόνου στο άτομο (ή σε ομάδα ατόμων) που την υφίσταται (Παραδεισιώτη & Τζιόγκουρος, 2008).

Ενώ σύμφωνα με τους Sharp & Smith «πρόκειται για μία συμπεριφορά, η οποία συνιστά συστηματική κατάχρηση εξουσίας και υποδηλώνει μια επιθυμία για εκφοβισμό και κυριαρχία» (Panagiotaki, 2014). Σύμφωνα με τον Olweus (1996), ο οποίος είναι πρωτοπόρος στην έρευνα για τη διερεύνηση του φαινομένου του

εκφοβισμού, ο σχολικός εκφοβισμός και η βία παρατηρείται όταν ένα παιδί «εκτίθεται, κατ' επανάληψη και σε διάρκεια χρόνου, σε αρνητικές πράξεις από ένα ή περισσότερα άτομα» και διακρίνει το σχολικό εκφοβισμό ως μια υποκατηγορία της επιθετικής συμπεριφοράς, διαχωρίζοντάς τον με αυτόν τον τρόπο από τη βίαιη συμπεριφορά, αν και σε πολλές περιπτώσεις είναι επικαλυπτόμενες. Στη συμπεριφορά του bullying υπάρχει μια διαφορά ισχύος ανάμεσα σ' αυτούς που την υφίστανται. Δεν πρόκειται για μια διαμάχη που χρειάζεται επίλυση. Όλη η εξουσία είναι στο άτομο ή στην ομάδα που την ασκεί. Τα άτομα που εκφοβίζουν τους άλλους, δείχνουν απέχθεια και περιφρόνηση σ' αυτούς που προσπαθούν να βλάψουν. Πιστεύουν ότι μέσα απ' αυτή τη συμπεριφορά γίνονται πιο σημαντικοί (Κοντογιάννης, 2017)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ

1.1 Το bullying δεν είναι φυσιολογική συμπεριφορά



Υπάρχουν διάφοροι λόγοι για τους οποίους κάποιος εκφοβίζει τους άλλους. Για παράδειγμα, ίσως να έχει υποστεί ο ίδιος εκφοβισμό στο παρελθόν και μ' αυτό τον τρόπο εκτονώνει το θυμό του εκφοβίζοντας άλλους.

Επίσης, μπορεί μέσα απ' αυτό να νιώθει ανώτερος απ' τους άλλους και να αισθάνεται ότι έχει ισχύ και εξουσία ή το κάνει για να τραβήξει την προσοχή των άλλων που δεν συμμετέχουν σ' αυτό, πιστεύοντας ότι θα γίνει δημοφιλής ή θα τον βοηθήσει να ενταχθεί μια κοινότητα ανθρώπων (Παναγιωτάκη, 2014).

Οι άνθρωποι που ασκούν εκφοβισμό, συχνά είναι οι ίδιοι τρομοκρατημένοι για κάτι και γι' αυτό το λόγο προσπαθούν να τρομοκρατήσουν τους άλλους για να κρύψουν τα συναισθήματα και τις αδυναμίες τους. Συνήθως δε νιώθουν υπευθυνότητα για τις πράξεις τους και συχνά έχουν την ανάγκη να ελέγχουν τους άλλους και να κερδίζουν πάντα. Μπορεί να ζηλεύουν τα άτομα που παρενοχλούν και δεν μπορούν να κατανοήσουν και να αναγνωρίσουν τα συναισθήματα των άλλων. Θα λέγαμε όμως ότι είναι πολύ καλοί παρατηρητές της ανθρώπινης συμπεριφοράς και πάντα επιλέγουν ως θύματα, εκείνους που ξέρουν ότι είναι πιο αδύναμοι απ' αυτούς και μπορούν να τους κερδίσουν. Χρησιμοποιούν τη «διαφορετικότητα» για να δικαιολογήσουν τη συμπεριφορά τους έτσι ώστε να κάνουν τα θύματά τους να αισθανθούν άσχημα. Το πραγματικό πρόβλημα όμως δεν είναι η «διαφορετικότητα» του θύματος αλλά ο ίδιος ο θύτης που νιώθει φόβο, φθόνο, ανασφάλεια, ζήλεια, θυμό, δυστυχία. Είναι σημαντικό

να θυμόμαστε ότι η διαφορετικότητά μας είναι αυτή που μας κάνει να ξεχωρίζουμε από τη μάζα. Πρέπει να αναφέρουμε επίσης ότι όσοι ασκούν εκφοβισμό, χρειάζονται βοήθεια ειδικού. Αν δεν αλλάξει η συμπεριφορά τους, συνήθως καταλήγουν να έχουν μπλεξίματα με το νόμο. Μέχρι την ηλικία των 24, το 60% των ατόμων που ασκούσαν εκφοβισμό στη παιδική τους ηλικία, έχουν τουλάχιστον μια ποινική καταδίκη. Όσοι συνεχίζουν να συμπεριφέρονται μ' αυτό τον τρόπο και ως ενήλικες, εμφανίζουν και πολλά άλλα προβλήματα όπως διαταραχές αντικοινωνικής προσωπικότητας, αλκοολισμό και ανάγκη ψυχολογικής παρακολούθησης. (Βασιλείου, 2005; Georgiou, & Stavrinides, 2008)

Η καλύτερη άμυνα απέναντι σε άτομα που ασκούν εκφοβισμό, είναι πρώτα απ' όλα να μας αρέσει ο εαυτός μας, να έχουμε αυτοπεποίθηση και να μη μοιάζουμε με θύματα. Δεν είναι αποτελεσματικό να προσπαθούμε να ανταποδώσουμε τον εκφοβισμό.

Ο Leymann (1990) τον περασμένο αιώνα, έδωσε την περιγραφή της ψυχολογικής τρομοκρατίας ή αλλιώς mobbing στον χώρο εργασίας, ως μια κοινωνική αλληλεπίδραση στα πλαίσια της οποίας ένα ή περισσότερα άτομα στοχεύουν να φέρουν ένα άλλο άτομο σε θέση αδυναμίας, χρησιμοποιώντας πολλούς και ποικίλους τρόπους οι οποίοι έχουν εχθρικό και αντιδεοντολογικό χαρακτήρα. Για να θεωρηθεί ότι οι εχθρικές συμπεριφορές πληρούν τα χαρακτηριστικά της ηθικής παρενόχλησης πρέπει να εμφανίζονται συχνά και συστηματικά, επί μακρύ χρονικό διάστημα. Το άτομο που γίνεται στόχος μίας τέτοιας επιθετικής τακτικής, διατρέχει τον κίνδυνο να βρεθεί μόνο και αποδυναμωμένο, καθηλωμένο σε μία κατάσταση, που δεν μπορεί να στηρίξει και να υπερασπιστεί τον εαυτό του, και επισημαίνει ότι οι συνθήκες αυτές μπορεί να οδηγήσουν τον εργαζόμενο σε πλήρη περιθωριοποίηση μέσα στο εργασιακό περιβάλλον. Η Lutgen- Sandvik, συμπληρώνοντας τον ορισμό του Leymann, τονίζει τον επίμονο χαρακτήρα των επιθετικών συμπεριφορών. Διευκρινίζει ότι η επιθετικότητα μπορεί να εκφράζεται με λεκτικούς όσο και με μη λεκτικούς τρόπους, καθώς και ότι μπορεί να εκδηλώνεται άμεσα και ανοιχτά, όσο και έμμεσα. Αναφέρει μία μορφή έμμεσου και μη λεκτικού τρόπου επιθετικής συμπεριφοράς που είναι η προσπάθεια κοινωνικής απομόνωσης του εργαζόμενου μέσα στο χώρο εργασίας. Αναδεικνύει την υπαινικτική και ύπουλη μορφή που μπορεί να έχουν κάποιες μορφές επίθεσης και τονίζει το στοιχείο του συναισθηματικού τραυματισμού του ατόμου που

τις υφίσταται : «Το bullying είναι μία επίμονη, λεκτική και μη λεκτική επιθετικότητα στην εργασία, η οποία περιλαμβάνει προσωπικές επιθέσεις, κοινωνικό αποκλεισμό και μία πληθώρα από οδυνηρά μηνύματα και εχθρικές συμπεριφορές» (Lutgen-Sandvik 2005).

1.2 Τι θεωρείται ως εργασιακή παρενόχληση;

Εργασιακή παρενόχληση ή εργασιακός εκφοβισμός θεωρείται πως υφίσταται, όταν ένα άτομο παρενοχλείται, απειλείται ή εκτίθεται συστηματικά και για μεγάλο χρονικό διάστημα σε διάφορες μορφές ψυχολογικής κυρίως βίας από ένα άλλο άτομο ή από μια ομάδα ατόμων (www.medlook.net)



Η εργασιακή παρενόχληση πραγματοποιείται με πολλούς τρόπους (λεκτικά, φυσικά, σιωπηρά, ψυχολογικά, σεξουαλικά κ.α). Ας κάνουμε μια μικρή ανάλυση του καθενός από αυτούς για να κατανοήσουμε την έννοια τους.

Οι διάφορες μορφές του εκφοβισμού είναι οι εξής:

Λεκτικά : π.χ διαμέσου χλευασμών, απειλών, διάδοσης ψευδών στοιχείων με σκοπό τη μείωση της υπόληψης του ατόμου, μίμησής του κ.α

Φυσικά: π.χ διαμέσου σπρωξιμάτων, χτυπημάτων, καταστροφής προσωπικών αντικειμένων κ.α

Σιωπηρά : διαμέσου μιας παντελούς αγνόησης του ατόμου, αποκλεισμού του από κοινές δραστηριότητες, γκριματσών, αναστεναγμών, ειρωνικών χαμόγελων κ.α (Ψάλτη & Κωνσταντίνου, 2007)

Ψυχολογικά: η ψυχολογική παρενόχληση ή αλλιώς mobbing όπως ονομάζεται διεθνώς, είναι ένα παλιό φαινόμενο, παρόν σε πολλούς εργασιακούς χώρους, που οφείλεται στη μείωση των διαπροσωπικών σχέσεων στο χώρο εργασίας, αλλά και στις εταιρικές – οργανωτικές δυσλειτουργίες (www.medlook.net).

Αυτή η συμπεριφορά, σχετίζεται με μια πληθώρα παραγόντων συμπεριλαμβανομένων διακρίσεων, βασισμένων στο φύλο, τη θρησκεία, την εθνικότητα, την ηλικία, την αναπηρία, το υπόβαθρο, το σεξουαλικό προσανατολισμό και άλλες διαφορετικότητες αλλά και σε κοινωνικο-οικονομικούς παράγοντες. Παρόλη τη σοβαρότητα του φαινομένου, το mobbing αντιμετωπίζεται με δυσπιστία από τα «θύματα» καθώς, υπό το βάρος των σύγχρονων οικονομικών συνθηκών, η ανάγκη επιβίωσης τίθεται σε προτεραιότητα, παραμερίζοντας τις ψυχολογικές διεκδικήσεις και αυξάνοντας την ανεκτικότητα στις εκδηλώσεις βίας. Στον αντίποδα υποστηρίζεται πως ειδικά σήμερα, υπό το πρίσμα των έντονων κοινωνικών πιέσεων, πρέπει να προστατεύονται και να προασπίζονται οι ασφαλείς συνθήκες εργασίας και διαβίωσης (Σάκουλα, Μπελαλή, & Σταθαρού, 2014).

Η εργασιακή ικανοποίηση άλλωστε είναι στενά συνδεδεμένη με την προσωπική ανάπτυξη, δεδομένου ότι η κοινωνική υποστήριξη που λαμβάνεται από το πλαίσιο απασχόλησης, συμβάλλει στην ενίσχυση της αυτοπεποίθησης και αυτοεκτίμησης. Η ηθική εργασιακή παρενόχληση, αν και προγενέστερης χρονολόγησης, έχει αποτελέσει αντικείμενο μελέτης της επιστημονικής κοινότητας από τις αρχές του 1990, καθώς αξιολογήθηκε ως φαινόμενο που καταστρέφει το εργασιακό κλίμα και μειώνει την παραγωγικότητα, λόγω των ψυχολογικών προβλημάτων που επιφέρει. Στη διεθνή βιβλιογραφία συναντάται με ποικίλους ορισμούς (αλλά με την ίδια περίπου έννοια) όπως: Αποκλίνουσα εργασιακή συμπεριφορά, Εργασιακή παρενόχληση, Εργασιακή επιθετικότητα, Εργασιακή παραβίαση, Εργασιακή κακοποίηση κ.α. Χώρες όπως Γερμανία, Σουηδία και Ιταλία αναγνωρίζουν την εργασιακή παρενόχληση ως επαγγελματική ασθένεια (www.inhealthcare.gr).

Στην Ελλάδα το φαινόμενο εξαπλώνεται με γρήγορους ρυθμούς, αφού οι έρευνες αποκαλύπτουν ότι ένας στους δέκα Έλληνες παραδέχεται συνθήκες εκφοβισμού, ενώ το 5% των εργαζομένων αναφέρουν περιστατικά σωματικής βίας στη

δουλειάτους (Κοΐνης, & Σαρίδη, 2013).

Οι ειδικοί πλέον, μέσω της κατανόησης των αιτιών και των μηχανισμών, είναι σε θέση να αναγνωρίσουν αυτήν την κοινωνική νόσο και κατά συνέπεια να υποστηρίξουν τους ασθενείς, ώστε να αντιμετωπίσουν τις δυσκολίες με πρακτικούς χειρισμούς, προλαμβάνοντας περαιτέρω επιβλαβείς σωματικές ή ψυχολογικές επιδράσεις. Άλλωστε όπως υποστηρίζεται, η έγκαιρη διάγνωση του mobbing αποτελεί καταλυτικό εμπόδιο για την εξέλιξή του.

Το mobbing (προέρχεται από το αγγλικό ρήμα “mob” που σημαίνει επιτίθεμαι, περικυκλώνω, ενοχλώ) συμβαίνει σε κάθε εργασιακό χώρο στον κόσμο, αλλά είναι ένα φαινόμενο που σχετίζεται με τα ιδιαίτερα πολιτισμικά στοιχεία της περιοχής. Γι’ αυτό το λόγο, ο τρόπος με τον οποίο εμφανίζεται και η ευαισθησία σ’ αυτό, μπορεί να ποικίλλει σε διάφορες χώρες (Κοΐνης & Σαρίδη, 2013).

Ο πρώτος ερευνητής που ασχολήθηκε επιστημονικά με το πρόβλημα αυτό, είναι ο HeinzLeymann, ένας Σουηδός Ψυχολόγος που δανείστηκε τον όρο mobbing από τη ζωολογία και συγκεκριμένα από τις έρευνες του KonradLorenz (ηθολόγος-1966). Ο όρος αυτός, που στην κυριολεξία σημαίνει «να δημιουργήσεις ένα πλήθος γύρω από κάποιον ώστε να του επιτεθείς», ορίζει τη συμπεριφορά κάποιων ειδών ζώων που επιτίθενται σε ένα μέλος της ομάδας που, για διάφορους λόγους, πρόκειται να αποβληθεί. Σ’ αυτό το πλαίσιο το mobbing (εργασιακή παρενόχληση) εμφανίζεται στον εργασιακό χώρο για να περιγράψει την απειλητική και επιθετική συμπεριφορά ενός ή περισσότερων μελών μιας ομάδα, αυτού που παρενοχλεί (mobber), εναντίον ενός ατόμου, του στόχου ή του θύματος, αν και σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να εφαρμοστεί πάνω σε ομάδες. Το 1970 ο γιατρός Peter-PaulHeinemann στη μελέτη των αλληλεπιδράσεων μεταξύ ανηλίκων, δανείστηκε τον όρο για να σκιαγραφήσει την ολέθρια συμπεριφορά μιας ομάδας απέναντι σε ένα στοχευμένο παιδί. Ο HeinzLeymann ξεκίνησε τις μελέτες του στις αρχές της δεκαετίας του ’80 και σ’ αυτόν χρεώνεται η περιγραφή της γενικής εικόνας του φαινομένου, αφού μελέτησε διάφορες πτυχές που αποτελούν τα επιδημιολογικά χαρακτηριστικά, τις επιπτώσεις της στην υγεία όπως και την πρόληψή της (απέφυγε τη χρήση του όρου bullying, δεδομένου ότι, παρόλο που φέρουν παρόμοιες συνέπειες, δεν έχουν τα ίδια

χαρακτηριστικά. Συγκεκριμένα το bullying χαρακτηρίζεται κυρίως από απειλές και πράξεις σωματικής κακοποίησης, ενώ το mobbing πραγματοποιείται με ψυχολογικές μορφές επιθετικότητας, που σπανίως εμπεριέχουν εκδηλώσεις σωματικής βίας. Η ψυχολογική βία στον εργασιακό χώρο λαμβάνει χώρα όταν μια ομάδα εργαζομένων, συσπειρώνεται και δεσμεύεται σε μια συνεχή τελετουργία κατηγοριών, συναισθηματικής κακοποίησης, γενικότερης παρενόχλησης και αποκλεισμού, προκειμένου να ασκήσει πίεση σε ένα στοχευμένο συνάδελφο. Ο σκοπός, η χρονική διάρκεια, η συχνότητα των ενεργειών και η σχέση εξουσίας θύτη-θύματος, είναι τα στοιχεία που σκιαγραφούν το φόντο του φαινομένου. Συγκεκριμένα, η παρενόχληση πυροδοτείται από ένα πρόσωπο που αισθάνεται απειλή, το οποίο ξεκινάει μια επεγνωσμένη εκστρατεία που εξαπλώνεται στον εργασιακό χώρο σαν ασθένεια, μολύνοντας τον έναν μετά τον άλλον με την επιθυμία της εξόντωσης του στόχου. (Leymann, 1996).

Ανάλογα με την ιεραρχική θέση του θύτη, ορίζονται τρεις κατηγορίες εργασιακής παρενόχλησης:

Κάθετη ή Κατιούσα: η παρενόχληση από προϊστάμενο σε υφιστάμενο. Στα πλαίσια της συγκεκριμένης ανισότιμης σχέσης, είναι δύσκολη η διάκριση ανάμεσα στις καταχρηστικές συμπεριφορές και στα προνόμια των ιεραρχικά ανωτέρων.

Οριζόντια : η παρενόχληση μεταξύ συναδέλφων ίδιας βαθμίδας.

Ανιούσα : η παρενόχληση από υφιστάμενο ή ομάδα υφισταμένων σε προϊστάμενο. (Κοϊνης, & Σαρίδη, 2013)

Οι συμμετέχοντες αποδέχονται ενεργητικά ή παθητικά αυτή την κατάσταση, προκειμένου να καλύψουν προσωπικές αδυναμίες και ανεπάρκειες.

Οι κακοπροαίρετες ενέργειες πραγματοποιούνται με μεγάλη συχνότητα (τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα) και για μεγάλο χρονικό διάστημα (τουλάχιστον έξι μήνες), ενώ η παρατεταμένη παραμονή σε αυτές τις αγχογόνες καταστάσεις προκαλούν τη σωματική και ηθική εξάντληση του στόχου

Εργασιακό άγχος: Αναπόφευκτα στον εργασιακό χώρο υπάρχει άγχος και ως ένα

βαθμό θεωρείται φυσιολογικό και παραγωγικό. Παρόλα αυτά η παρατεταμένη έκθεση σε ανθυγιεινές ψυχοκοινωνικές συνθήκες, προκαλεί αγχώδεις αντιδράσεις που πυροδοτούν την έκκριση αδρεναλίνης, η οποία μπορεί να διεγείρει συναισθήματα απογοήτευσης. Όταν το εργασιακό περιβάλλον δεν μπορεί να υποστηρίξει τον έλεγχο και την ανάλυση των αγχογόνων παραγόντων, τα απογοητευμένα άτομα στρέφονται ο ένας στον άλλον και αλληλεπιδρούν επιθετικά. Υπό αυτό το πρίσμα, το εργασιακό άγχος συνηγορεί στην ηθική παρενόχληση, καλλιεργώντας το πρόσφορο έδαφος που ευνοεί την ανάπτυξή της. (Leymann, 1996. Hirigoyen, 2002).

Αρνητικές εργασιακές συνθήκες : Το εργασιακό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από έλλειψη ελέγχου, αυτονομίας των εργαζομένων, ομαδικού πνεύματος ή ενδιαφέροντος, που επικρατεί σύγχυση ρόλων, διαρκής υπερένταση και υπερβολικές απαιτήσεις, είναι επιρρεπές στην εκδήλωση του mobbing. (Κωνσταντινίδης, 2011).

Επίδραση των ανώτερων στελεχών: Η υιοθετημένη στάση των προϊσταμένων, αν και αναμενόμενη λόγω των αυξημένων ευθυνών και αρμοδιοτήτων που φέρουν, δεν πρέπει να συνεπάγεται την απαξίωση των εργαζομένων. Παρόλα αυτά, πίσω από το πρόσημα της ανταγωνιστικής στρατηγικής κατευθύνονται ή ασκούνται εκφοβιστικές πολιτικές, με στόχο τη μείωση των θέσεων μέσω παραίτησης ή την επαγγελματική εκμετάλλευση του ατόμου.

Σύγκρουση – παρεξήγηση : Στο περιβάλλον εργασίας, αναπόφευκτα προκύπτουν διαφωνίες, διαπληκτισμοί και συγκρούσεις. Σε μια δεμένη και υποστηρικτική ομάδα, τέτοια περιστατικά αντιμετωπίζονται ορθολογικά, δίνοντας το έναυσμα για προβληματισμό και αναδιοργάνωση των κακώς κειμένων. Όταν όμως οι υπάρχουσες σχέσεις δεν είναι λειτουργικές, η σύγκρουση δεν επιλύεται, αποσιωπάται και σταδιακά διογκώνεται, καθώς τα εμπλεκόμενα υποκείμενα παρερμηνεύουν κάθε γεγονός υπό το πρίσμα μεροληπτικών αντιλήψεων. Σε τέτοιες περιπτώσεις ελλοχεύει ο κίνδυνος εμφάνισης συμπεριφορών εργασιακού εκφοβισμού (Tehrani, 2003).

Σε διάφορες χώρες έχουν χρησιμοποιηθεί διαφορετικοί όροι για να καταδείξουν παρόμοιες συμπεριφορές στον εργασιακό χώρο.

Μερικοί από αυτούς είναι οι ακόλουθοι: Bullying (εκφοβισμός), Worker Employee Abuse (εργασιακή ή υπαλληλική κατάχρηση), Mistreatment (κακομεταχείριση), Emotional Abuse (συναισθηματική κακοποίηση), Bossing (κακομεταχείριση από το αφεντικό – εργοδότη), Victimization (εξαπάτηση), Intimidation (εκφοβισμός), Psychologicalterrorization (ψυχολογική τρομοκρατία), Psychologicalviolence (ψυχολογική βία), Harcelement Moral (ηθική παρενόχληση), Harcelement Psychologique (ψυχολογική παρενόχληση), Assediono Localde Trabalho (παρενόχληση στο χώρο εργασίας), Acoso Moral (εκφοβισμός), Assedio Moral (ηθική πολιορκία), Maltrotopsicologico (ψυχολογική κακομεταχείριση). Κάποιες φορές αυτοί οι όροι χρησιμοποιούνται ως συνώνυμα, αλλά μερικές φορές δεν είναι. Για παράδειγμα, η εναλλακτική χρήση του όρου bullying (εκφοβισμός) υιοθετήθηκε για να διερευνήσει το φαινόμενο όπως εμφανίζεται μεταξύ παιδιών στο σχολείο, ενώ ο όρος mobbing εφαρμόστηκε για να διερευνήσει το φαινόμενο στον εργασιακό χώρο. (Κωνσταντινίδης, 2011).

Σεξουαλικά: η παρενόχληση σεξουαλικού χαρακτήρα, είναι ένα κοινωνικό φαινόμενο που προσβάλλει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και παραβιάζει την αρχή της ίσης μεταχείρισης. Στο χώρο εργασίας αποτελεί μια σχετικά συχνή προσβολή εις βάρος των εργαζομένων και κυρίως των γυναικών. Το εν λόγω φαινόμενο συνιστούσε για δεκαετίες και εν μέρει συνεχίζει να συνιστά μια υπαρκτή αλλά αθέατη κατάσταση, την οποία η κοινωνία τη θεωρούσε και την αντιμετώπιζε ως ταμπού, φροντίζοντας να αποκρύπτει επιμελώς την ύπαρξή της. Στους χώρους εργασίας το φαινόμενο αυτό έπληττε κυρίως τις γυναίκες, οι οποίες αφενός υφίσταντο μια άνιση μεταχείριση και αφετέρου αποσιωπούσαν το γεγονός, φοβούμενες κυρίως το διασυρμό, την κοινωνική κατακραυγή, καθώς και την επιδείνωση των εργασιακών τους συνθηκών. Το φεμινιστικό κίνημα επέδρασε καταλυτικά στην ανατροπή αυτής της κατάστασης. Μέσα από τους αγώνες και τις πιέσεις που άσκησε, πέτυχε να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή σε θέματα όπως η ισότητα, η κακοποίηση, ο βιασμός και η σεξουαλική παρενόχληση (Hirigoyen, 2002; Tehrani, 2003).

Παρά όμως την έκταση του φαινομένου, η ευρωπαϊκή κοινότητα άρχισε να

ασχολείται με αυτό μόλις στα μέσα της δεκαετίας του '80, όταν το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο με ψήφισμά του ζήτησε από την Επιτροπή να συντάξει σχετική οδηγία. Το πρώτο σημαντικό κείμενο που εκδόθηκε με βάση τη μελέτη αυτή, ήταν μία Σύσταση της Επιτροπής της 27^{ης} Νοεμβρίου του 1991, όπου για πρώτη φορά περιγραφόταν το διακύβευμα της σεξουαλικής παρενόχλησης στην εργασία (<https://osha.europa>).

Ας εμβαθύνουμε όμως λίγο περισσότερο στο θέμα αυτό, με κάποιους από τους ορισμούς που θα δίνουμε για τη λέξη εκφοβισμός :

Εκφοβισμός στο χώρο εργασίας είναι η επαναλαμβανόμενη-παράλογη συμπεριφορά που κατευθύνεται σε ένα εργαζόμενο ή ομάδα εργαζομένων και θέτει σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλειά του. Στα πλαίσια αυτού του ορισμού, ως **«παράλογη συμπεριφορά»**, εννοείται κάθε συμπεριφορά που ένα λογικό άτομο, λαμβάνοντας υπόψη του όλες τις περιστάσεις, θα περίμενε να θυματοποιήσει, να ταπεινώσει, να υποσκάψει τη θέση του εργαζομένου ή να αποτελέσει απειλή. Η **«συμπεριφορά»** περιλαμβάνει πράξεις ενός ατόμου ή ομάδας. Ένα εργασιακό σύστημα μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως μέσο θυματοποίησης, ταπείνωσης, υπόσκαψης ή απειλής όπως αναφέραμε και παραπάνω. Η έκφραση **«θέτει σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλεια»** περιλαμβάνει κίνδυνο για την ψυχική και σωματική υγεία των εργαζομένων. Ο εκφοβισμός συχνά περιλαμβάνει τη λανθασμένη χρήση ή κατάχρηση της εξουσίας στις περιπτώσεις που τα πρόσωπα-στόχος, εμφανίζουν δυσκολίες στο να υπερασπιστούν τον εαυτό τους(www.medlab.gr).

Ένας άλλος ορισμός, είναι αυτός του πρόσφατου Γαλλικού Νόμου (2002-73) που ορίζει τα ακόλουθα: Επαναλαμβανόμενες συμπεριφορές ψυχολογικής παρενόχλησης που έχουν ως αντικείμενο ή αποτέλεσμα την υποβάθμιση των εργασιακών συνθηκών, ικανή να πλήξει τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια, να επηρεάσει τη σωματική ή ψυχική υγεία ή να βλάψει το επαγγελματικό μέλλον ενός ατόμου.

Ας μιλήσουμε επίσης και για τις διαφορές μεταξύ των φυσιολογικών συγκρούσεων και της εργασιακής παρενόχλησης έτσι ώστε να μπορέσουμε να κατανοήσουμε τις έννοιες αυτών.

Ένας συγκεκριμένος βαθμός ανταγωνισμού, αποτελεί φυσιολογικό και χρήσιμο συστατικό της καθημερινότητας στην εργασία. Η εργασιακή παρενόχληση διαφέρει απ' τις φυσιολογικές συγκρούσεις για δύο βασικούς λόγους :

χαρακτηρίζεται από μη δεοντολογικές (ανήθικες) συμπεριφορές και

–είναι αντιπαραγωγική για όλους.

Είναι λοιπόν σημαντικό να μπορεί κανείς να ξεχωρίζει τις δύο αυτές έννοιες. Φυσιολογικά, τα άτομα εισέρχονται στο εργασιακό περιβάλλον με συγκεκριμένες προσδοκίες (μισθό, ανάπτυξη δεξιοτήτων, εργασιακή εξέλιξη), αναπτύσσουν διάφορες εργασιακές δεξιότητες και μοιράζονται εμπειρίες που σχετίζονται με τους στόχους της εταιρίας.



Ο ανταγωνισμός είναι βασικός στο να επιτευχθούν στόχοι, ακόμα και αν μπορεί να περιλαμβάνει συγκρούσεις και καυγάδες που μπορεί να είναι και βίαιοι αλλά βασίζονται σε επαγγελματικά θέματα και εστιάζουν στο περιεχόμενο αυτών και όχι σε προσωπικές αξίες. Σε μία περίπτωση εργασιακής παρενόχλησης, το κλίμα γίνεται ομιχλώδες, η επικοινωνία διαφορούμενη και η αλληλεπίδραση εχθρική. Ενώ σε περιπτώσεις του υγιούς ανταγωνισμού, η σύγκρουση μπορεί να επιλυθεί, πράγμα απίθανο στην περίπτωση της εργασιακής παρενόχλησης (Protecting Workers' Health Series N° 4) (<https://osha.europa.eu>).

Ο ακόλουθος πίνακας συγκρίνει τις συγκρούσεις σε υγιείς περιστάσεις με τις συγκρούσεις που χαρακτηρίζουν καταστάσεις εργασιακής παρενόχλησης.

Πίνακας 1: Σύγκριση συγκρούσεων σε υγιείς περιστάσεις με καταστάσεις εργασιακής παρενόχλησης

Υγιείς Συγκρούσεις	Εργασιακή Παρενόχληση
Ξεκάθαροι ρόλοι και αρμοδιότητες	Αμφισημία (πλάνη αμφιβολίας) ρόλων
Συνεργατικές σχέσεις	Μποϊκοτάρισμα
Κοινοί στόχοι	Έλλειψη προνοητικότητας
Ξεκάθαρες διαπροσωπικές σχέσεις	Αμφίσημες διαπροσωπικές σχέσεις
Υγιής εταιρία	Εταιρικά ελαττώματα
Περιστασιακές προστριβές και αντιπαραθέσεις	Ατέρμονες και συστηματικές μη δεοντολογικές πράξεις
Ανοιχτές και ειλικρινείς στρατηγικές	Ύποπτες αμφισβητήσιμες στρατηγικές
Ανοιχτές συγκρούσεις και διάλογος	Συγκαλυμμένες συμπεριφορές και άρνηση της σύγκρουσης
Ευθεία επικοινωνία	Πλάγια με προφάσεις επικοινωνία

1.3 Επιπτώσεις στην υγεία και την ποιότητα ζωής

Όσο αφορά τις επιπτώσεις που έχει η εργασιακή παρενόχληση στην υγεία και στην ποιότητα ζωής των θυμάτων αυτού, θα μπορούσαμε να πούμε ότι έχει τη δυνατότητα να προκαλέσει ή να συμβάλλει σε ψυχοπαθολογικές, ψυχοσωματικές διαταραχές της συμπεριφοράς. Παρ' όλα αυτά, είναι άγνωστο το ποσοστό των ατόμων που έχουν υποστεί mobbing για το αν αναπτύσσουν προβλήματα υγείας. Αυτό, πολύ πιθανόν εξαρτάται από τη διάρκεια και την ένταση του στρες, ενώ και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του θύματος μπορεί να παίξουν ένα προστατευτικό ρόλο ή αντίθετα να εντείνουν τα συμπτώματα. Προς το παρόν στις βιομηχανικές χώρες, οι εργαζόμενοι καταφεύγουν σε ειδικευμένα κέντρα για παροχή βοήθειας, αλλά συνολικά η συνειδητοποίηση του φαινομένου είναι ακόμη πολύ περιορισμένη. Οι

επιπτώσεις στην υγεία, σύμφωνα με τους Meschkutat, Stackelbeck, & Langenhoff (2002). συμπεριλαμβάνουν μια σειρά από συμπτώματα, αυτά χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες οι οποίες είναι οι παρακάτω :

Ψυχοπαθολογικά: εκδηλώσεις άγχους, απάθεια, αποφυγή αντιδράσεων, προβλήματα συγκέντρωσης, καταθλιπτική διάθεση, φοβικές αντιδράσεις, αναβίωση του γεγονότος, υπερδιέγερση, ανασφάλεια, αϋπνία, εμμονές, ευερεθιστότητα, έλλειψη πρωτοβουλιών, μελαγχολία, αλλαγές στη διάθεση, επαναλαμβανόμενοι εφιάλτες.

Ψυχοσωματικά : αρτηριακή πίεση, άσθμα, καρδιακή αρρυθμία, στεφανιαία νόσος, δερματίτιδα, τριχόπτωση, πονοκέφαλοι, μυϊκοί πόνοι, έλλειψη ισορροπίας, ημικρανίες, στομαχικοί πόνοι, έλκος, ταχυκαρδία.

Συμπεριφορικά: αυτο-ετεροεπιθετικές αντιδράσεις, διατροφικές διαταραχές, αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ, αύξηση καπνίσματος, σεξουαλικές δυσλειτουργίες, κοινωνική απομόνωση (<http://www.isotita.gr>; <https://osha.europa>)

1.4 Εργασιακές σχέσεις και νομική προστασία από την ηθική παρενόχληση



Τι είναι εκφοβισμός; Ο εκφοβισμός στο χώρο εργασίας έχει περιγραφεί με διάφορους τρόπους, όπως έχουμε προαναφέρει. Εκφοβισμός είναι η επαναλαμβανόμενη ανάρμοστη συμπεριφορά, άμεση ή έμμεση, λεκτική, σωματική ή διαφορετική, η οποία διεξήχθη από ένα ή περισσότερα πρόσωπα έναντι κάποιου/ων, στον χώρο εργασίας και

κατά τη διάρκειά της, η οποία θα μπορούσε εύλογα να θεωρηθεί ότι υπονομεύει το ατομικό δικαίωμα στην αξιοπρέπεια κατά την εργασία. Ένα μεμονωμένο περιστατικό της συμπεριφοράς που περιγράφεται στον παραπάνω ορισμό, μπορεί να αποτελεί προσβολή της αξιοπρέπειας στην εργασία, αλλά ως ένα εφάπαξ περιστατικό δεν θεωρείται εκφοβισμός.

1.5 Παραδείγματα συμπεριφοράς που ενδέχεται να συνιστούν εκφοβισμό:

Εμπάθεια και ειδική αρνητική μεταχείριση κάποιου. Δυσφήμιση ενός ατόμου. Σκόπιμη υπονόμηση κάποιου. Κοινωνικός αποκλεισμός και απομόνωση. Επιθετική ή άσεμνη γλώσσα. Εκφοβισμός με e-mail. Προσβολή με εχθρική συμπεριφορά. Αδικαιολόγητη ανάθεση καθηκόντων, τα οποία είναι προφανώς δυσμενή για ένα άτομο κ.τ.λ.

Κάποια μέτρα που θα μπορούσαν να ληφθούν είναι: Η Διαπαιδαγώγηση και αντίστοιχη ανατροφή, προώθηση και ενθάρρυνση της πρόληψης του εκφοβισμού και των ατυχημάτων ή βλάβης της υγείας. Ενθάρρυνση των δραστηριοτήτων που προωθούν την ασφάλεια, την υγεία και την ευημερία. Παροχή πληροφοριών και συμβουλών σχετικά με τα θέματα αυτά. Ανάλυση και δημοσίευση ερευνών σχετικά με τον εκφοβισμό, την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία. Πρόβλεψη με την επιβολή σχετικών νομοθετικών διατάξεων. Ως εκ τούτου, οι εργοδότες οφείλουν να βεβαιωθούν ότι το σύστημα της εργασίας δεν είναι ένα περιβάλλον όπου η παρενόχληση διευκολύνεται ή γίνεται ανεκτή. Όταν ο εκφοβισμός εντοπίζεται (μέσω νόμιμων καταγγελιών), οι εργοδότες πρέπει να έχουν ένα κατάλληλο σύστημα για την αντιμετώπιση των καταγγελιών του εκφοβισμού και να ενεργήσουν τα δέοντα για την εφαρμογή του εν λόγω συστήματος. Τα συνδικάτα θα πρέπει να αξιολογούν το σύστημα αυτό και να κάνουν συστάσεις και όπου απαιτείται, να χρησιμοποιούν τη δύναμή τους, προκειμένου να εξασφαλιστεί η καλή λειτουργία των ομαλών εργασιακών συνθηκών και ο εκφοβισμός να μην αποτελεί κίνδυνο για την υγεία ή και την ασφάλεια του εργαζομένου. Όταν συμβεί ο εκφοβισμός, εργοδότες θα πρέπει να αποτρέψουν τον κίνδυνο βλάβης ή επιδείνωσης της υγείας των εργαζομένων με την παροχή και την εφαρμογή κάθε είδους στήριξης και βοήθειας, σε όλη τη διαδικασία, καθώς και αναθεώρησης και παρακολούθησης του περιβάλλοντος στη συνέχεια, στο βαθμό που είναι λογικό. Οι διευθυντές, γιατροί εργασίας και οι εποπτικές αρχές, έχουν ιδιαίτερη ευθύνη να εξασφαλίσουν την αξιοπρέπεια στο χώρο εργασίας για όλους. Θα πρέπει να είναι σε ετοιμότητα για το ενδεχόμενο της εκφοβιστικής συμπεριφοράς και να είναι εξοικειωμένοι με τις διαδικασίες για την αντιμετώπιση του φαινομένου του εκφοβισμού. Η συμπεριφορά τους πρέπει να αποτελεί πρότυπο για τους άλλους. Αυτός

είναι και ο λόγος για τον οποίο οι διαχειριστές, επόπτες και όσοι βρίσκονται στην εξουσία θα πρέπει να έχουν επίγνωση της δικής τους συμπεριφοράς κατά την εργασία και να μην συμμετέχουν σε οποιαδήποτε ανάρμοστη, εκφοβιστική συμπεριφορά. Παρακάτω θα δούμε κάποια χαρακτηριστικά τα οποία συνδέονται με τα θύματα και τους θύτες (<http://medlabgr>).

1.6 Ποιοι παρενοχλούνται;

Η εργασιακή παρενόχληση, μπορεί να εμφανισθεί σε οποιαδήποτε χώρο εργασίας και μπορεί να πλήξει τον οποιονδήποτε, ασχέτως ηλικίας, φύλου, επαγγελματικής επάρκειας ή θέσης που κατέχει στην ιεραρχία και να βρεθεί ο οποιοσδήποτε είτε στη θέση του θύτη είτε σ' αυτή του θύματος.

Χαρακτηριστικά του θύματος: Οι Leymann & Gustafsson (1996), υποστηρίζουν ότι οι έρευνες δεν επαληθεύουν τη συσχέτιση χαρακτηριστικά προσωπικότητας-χαρακτηριστικά θύματος. Ωστόσο αποδέχονται ότι σε ευάλωτα εργασιακά πλαίσια που ευδοκιμεί το mobbing, υπάρχουν άτομα που διατρέχουν υψηλότερο κίνδυνο στοχοποίησης. Σε αυτές τις ομάδες, υπάγονται οι εργαζόμενοι με υψηλά προσόντα και ανώτερο μορφωτικό επίπεδο. Πρόκειται για τα επίλεκτα στελέχη που διακρίνονται από ακεραιότητα και επιμονή να αντιστέκονται στη χειραγώγηση και στις απόπειρες εκφοβισμού. Η εργασία αποτελεί πηγή αγάπης, χαράς και δημιουργίας, γι' αυτό δύσκολα αντιλαμβάνονται τις εργασιακές παραβιάσεις. Κατά συνέπεια, υποφέρουν από σημαντικές αδικίες για χρόνια, χωρίς να γνωρίζουν ότι είναι θύματα εκφοβισμού). Παρόλα αυτά, υπάρχει πάντα κάποιου είδους εξήγηση γιατί κάποιοι πλήττονται, ενώ άλλοι όχι.

Στοιχεία διαφορετικότητας: Πρόκειται για τα άτομα που αποκλίνουν από τα τυπικά χαρακτηριστικά της ομάδας. Οι διακρίσεις αφορούν ορατές και αδιόρατες διαφορές (εθνικότητα, αναπηρία). Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται και τα λιγότερο παραγωγικά άτομα, που αδυνατούν να ακολουθήσουν τους ρυθμούς εργασίας, παρεμποδίζοντας την απόδοση του συνόλου.

Χαμηλή αυτοεκτίμηση : Πρόκειται για ευάλωτα άτομα που χτίζουν την προσωπική ταυτότητα στην επαγγελματική απόδοση. Η υποτίμηση της εργασίας, μπορεί εύκολα

να κλονίσει την ισορροπία τους.

Ευαίσθητη προσωπικότητα: Πρόκειται για ντροπαλά, συναισθηματικά και αγχώδη άτομα. Είναι επιρρεπή στην κριτική και ευερέθιστα στις προσβολές. Η υπερευαίσθησία και η απογοήτευση που εμφανίζουν, ευνοεί την παρενόχληση, η οποία τα αποσταθεροποιεί και τα οδηγεί στην ψύχωση.

Ελλιπές δίκτυο: Πρόκειται για τους απομονωμένους εργαζόμενους που δεν έχουν ισχυρές ή καθόλου συμμαχίες στο επαγγελματικό περιβάλλον. Η έρευνα αναφορικά με το φύλο των θυμάτων, δεν επαληθεύει την υπόθεση, ότι οι γυναίκες ανήκουν σε ομάδα υψηλού κινδύνου στοχοποίησης. Αντιθέτως φαίνεται ότι συχνά αναλαμβάνουν το ρόλο του θύτη, εκδηλώνοντας κυρίως παθητικό-επιθετικές συμπεριφορές και χρησιμοποιώντας υπόγειες στρατηγικές για πρόκληση στοχευμένης βλάβης. Η μικρή ποσοστιαία διαφορά που προκύπτει (45% άντρες, 55% γυναίκες) εξηγείται από την τάση των γυναικών να συμμετέχουν σε έρευνες κοινωνικού περιεχομένου. Μια μελέτη που έγινε στη Σουηδία, έδειξε ότι το 76% των αντρών παρενοχλείται από άντρες, ενώ μόνο το 3% των αντρών έχει δεχτεί επίθεση από γυναίκες. Το 21% των αντρών έχει δεχτεί επίθεση και από τα δύο φύλα. Από την άλλη μεριά, το 40% των γυναικών έχει δεχτεί εκφοβισμό από γυναίκες, 30% από άντρες και 30% και από τα δυο φύλα. Η εξήγηση γιατί οι άντρες και γυναίκες δέχονται επίθεση από ομόφυλους, δίνεται από τον αντίστοιχο φυλετικό διαχωρισμό που ισχύει στους εργασιακούς χώρους (Leymann, 1993).

Μια γενική αιτίαση είναι πως όποιος διαφέρει, με τον έναν ή τον άλλο τρόπο διατρέχει μεγαλύτερο κίνδυνο να πέσει θύμα εργασιακής παρενόχλησης. Τα προσωπικά χαρακτηριστικά και οι συμπεριφορές, που ενοχοποιούνται και που συχνά παρατηρούνται σε θύματα εργασιακής παρενόχλησης, διαχωρίζονται σύμφωνα με το Leymann (1996) σε δύο κατηγορίες :

-στα παθητικά, χαμηλών τόνων και υποβόλιμα άτομα με στοιχεία προσωπικότητας όπως, επιφυλακτικότητα, ανασφάλεια, σωματική αδυναμία, χαμηλή αυτοεκτίμηση και κακή εικόνα εαυτού και

-στα θύματα που προκαλούν και έχουν στοιχεία προσωπικότητας όπως,

υπερκινητικότητα , ευερεθιστότητα, εκρηκτικότητα και προκλητικότητα.

Τέτοιου είδους χαρακτηριστικά θεωρείται πως μπορεί να εκνευρίζουν και να προκαλούν εύκολα τον περίγυρο, πράγμα που διευκολύνει τη στοχοποίηση των ατόμων αυτών (Leymann, & Gustafsson, 1996).

1.7 Ποιοι είναι αυτοί που παρενοχλούν;

Όπως προαναφέραμε και όλα όσα ισχύουν για ένα θύμα, ισχύουν και για τους θύτες. Όλοι μας νιώσαμε κάποια στιγμή την ανάγκη ή ίσως και το πράξαμε, να «βάλουμε στη θέση του» κάποιον που θεωρήσαμε πως «του αξίζει» και μάλλον όλοι μας κουτσομπολέψαμε, αγνοήσαμε συνειδητά ή διαδώσαμε κάποια φήμη υπαρκτή ή ανύπαρκτη για κάποιον. Αυτό, σε καμία περίπτωση δεν είναι ταυτόσημο με την εργασιακή παρενόχληση, αλλά δυνητικά και κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις, θα μπορούσε να είναι το προστάδιό της.

Χαρακτηριστικά του θύτη : Η Hirigoyen (2013), αναφέρει ότι ο δράστης είναι διαταραγμένη προσωπικότητα που ικανοποιείται πληγώνοντας τους συναδέλφους, καθώς ενισχύει την αυτοεκτίμηση του προβάλλοντος στους άλλους τον πόνο που αδυνατεί να αισθανθεί και τις εσωτερικές συγκρούσεις που αρνείται να επεξεργαστεί. Ωστόσο η πιθανότητα ανάληψης του παραπάνω ρόλου, εξαρτάται από την ποιότητα των εργασιακών συνθηκών και το επίπεδο των προσωπικών αξιών. Βιβλιογραφικά, καταγράφονται δυο τύποι εκφοβιστών, οι αβοήθητοι **που απαιτούν τη συνεχή υποστήριξη** (όταν δεν τους παρέχεται κατηγορούν τους άλλους για την ατυχία τους) και **οι χειριστικοί που κολακεύουν** (εξαπατούν τους άλλους, προκειμένου να πετύχουν το στόχο τους) (Tehrani,2003).

Στη γενική πλειοψηφία οι εκφοβιστές είναι εγωιστές, ανεπαρκείς, ανασφαλείς, ανέντιμοι, χειριστικοί και πειστικοί. Στο προφίλ τους περιγράφονται ως παθολογικοί ψεύτες, επιφανειακά γοητευτικοί, με σημαντική ικανότητα στην εξαπάτηση, χαμηλό επίπεδο συναισθηματικής ανάπτυξης και παθολογική ανάγκη για έλεγχο. Ικανοποιούνται όταν χειρίζονται τους άλλους, σπείρουν διχόνοια και

παρακολουθούν τις διαμάχες που συνεπάγονται. Στόχος της συμπεριφοράς τους είναι να αποσπάσουν την προσοχή από τη δική τους ανεπάρκεια, αποφεύγοντας έτσι να αντιμετωπίσουν προβλήματα χαμηλής αυτοεκτίμησης και ανικανότητας. Η συμπεριφορά τους είναι συστηματικά και μεθοδευμένα επιθετική προς το στόχο, ενώ προς τους άλλους συναδέλφους και ανωτέρους είναι από φιλικούς έως και δουλοπρεπής.

Προσωπικά κίνητρα του θύτη: Πολλές φορές η κακοποιητική συμπεριφορά, απορρέει από τη διαστροφική προσωπικότητα του δράστη, ο οποίος δεν υποκινείται από οικονομικά ή επαγγελματικά συμφέροντα, αλλά ερέσκεται στην επιβολή και την κατάχρηση εξουσίας. Πέρα από το προφίλ του θύτη, στα αίτια συνυπολογίζονται η άρνηση της διαφορετικότητας (σεξουαλικών προτιμήσεων, εθνικότητας, θρησκευματος), η ζήλια και η εργασιακή ανασφάλεια που ευνοεί την εκδήλωση τέτοιων συμπεριφορών). Αυτοί που παρενοχλούν θεωρείται πως έχουν μια θετικότερη στάση απέναντι στην άσκηση βίας, θέλουν να κυριαρχούν και να επιβάλλονται στους άλλους, να επικρατεί πάντα η άποψή τους και να μην υπάρχει η παραμικρή αμφισβήτηση προς το πρόσωπό τους. Επίσης, βιώνονται από τον περίγυρο ως δυναμικά άτομα που όμως σπάνια εκδηλώνουν αισθήματα συμπάθειας προς άλλους, δεν βιώνουν ενοχές, έχουν ανάγκη από το θαυμασμό του περίγυρου, δεν διαθέτουν συνεναισθησία, φθονούν εύκολα και εκμεταλλεύονται τους άλλους και δυσκολεύονται στη λήψη πρωτοβουλιών και αποφάσεων. Με άλλα λόγια, διαθέτουν στοιχεία προσωπικότητας που υπάρχουν σε άτομα με αντικοινωνική ή ψυχοπαθητική προσωπικότητα. Από τη στιγμή, όμως που η εργασιακή παρενόχληση αποτελεί, κατά κύριο λόγο, ομαδικό φαινόμενο, προϋποθέτει την ύπαρξη συνοδοιπόρων που επηρεάζονται από κάποιον που έχει ηγετικό ρόλο και τον οποίο, με κάποιον τρόπο, θαυμάζουν ή φοβούνται. Η αποδοχή της συμπεριφοράς του ηγέτη-θύτη από τον περίγυρό του, ενισχύει, νομιμοποιεί την εργασιακή παρενόχληση (<https://osha.europa>).

1.8 Ο ρόλος των ομαδικών διεργασιών

Οι μελέτες για τον τρόπο λειτουργίας των διαφόρων ομάδων, έχει καταδείξει πως σε κάθε είδους ομάδα υπάρχουν λανθάνουσες διεργασίες που καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία και τη συμπεριφορά της.

Δυο ενδιαφέρουσες θεωρητικές προσεγγίσεις για την κατανόηση των ομαδικών διεργασιών είναι οι εξής :

-η θεωρία της απόρριψης

-η θεωρία του αποδιοπομπαίου τράγου

Ας δούμε λοιπόν τη σημασία των θεωριών αυτών για να κατανοήσουμε την έννοιά τους :

-Η θεωρία της απόρριψης : Σύμφωνα με αυτήν, τα μέλη κάθε νέας ομάδας που δημιουργείται έχουν την ανάγκη μιας κοινής ιδέας για την ομάδα αυτή. Στη διάρκεια της διεργασίας αυτής, προκύπτουν σχεδόν πάντα κάποιοι ή κάποιος που δεν συμμερίζεται την κοινή ιδέα της ομάδας ή που θέλει να την εγκαταλείψει. Ένα τέτοιο άτομο βιώνεται από την «ομάδα» ως απειλή για την κοινή της προσπάθεια. Αρχικά, καταβάλλονται προσπάθειες ώστε το αποκλίνον άτομο να «συμμορφωθεί προς τας υποδείξεις». Όταν αυτό δεν γίνει εφικτό, τότε ο «μη συμμορφούμενος» είτε απορρίπτεται είτε θα πρέπει με κάθε τρόπο να ακυρωθεί ή να εγκαταλείψει την ομάδα είτε να αλλάξει η ίδια η ομάδα, πράγμα σπανιότατο. Το ίδιο συμβαίνει και κάθε φορά που έρχεται στην ομάδα ένα νέο μέλος. Τα παλαιά μέλη, συνειδητά ή υποσυνείδητα, αναλαμβάνουν την ευθύνη της μύησης του νεόφερτου στις κοινές αξίες και στους κανόνες λειτουργίας της ομάδας. Η προσπάθεια μύησης μπορεί να προσλάβει διάφορες μορφές και ένταση, ανάλογα με το βαθμό ανταπόκρισης του νέου μέλους που είτε θα συμμορφωθεί είτε θα ακυρωθεί είτε, εν ανάγκη, θα εκδιωχθεί. Αυτού του είδους οι προσπάθειες δεν αποσκοπούν παρά στην «επιβίωση» της ομάδας, δηλαδή στη διατήρηση της συνοχής της, έτσι όπως την αντιλαμβάνονται τα ίδια τα μέλη της (www.e-psychology.gr).

-Η θεωρία του αποδιοπομπαίου τράγου : Η ιδέα αυτής της θεωρίας, είναι δανεισμένη από τη Βίβλο και θέλει να περιγράψει την απόρριψη ενός ατόμου από μία ομάδα. Η στοχοποίηση κάποιου ως αποδιοπομπαίου τράγου, που τελικά εκδιώκεται από την ομάδα, αφορά στη μεταβίβαση μιας κοινής ενοχής σε κάποιον άλλον, κάτι που απαλλάσσει την ομάδα από το βάρος της ενοχής αυτής. Η «ομαδικότητα» που επιδεικνύεται στην περίπτωση αυτή, όπως και σε αυτήν, μιας εργασιακής παρενόχλησης, απαλλάσσει τα μέλη της ομάδας από κάθε είδους ατομική ευθύνη. Η ομαδική δράση δίνει τη δυνατότητα σε κάθε συμμετέχουσα σ' αυτήν, να κάνει πράγματα που ούτε καν θα διανοούνταν να πράξει μόνος του. Με τον τρόπο αυτόν, μπορούμε να κατανοήσουμε, σε κοινωνικό επίπεδο και τις διάφορες προκαταλήψεις που υπάρχουν και που κατά καιρούς, ιδίως στη διάρκεια δύσκολων κοινωνικο-οικονομικών κρίσεων ενισχύονται.

Η συσσωρευμένη, τότε, επιθετικότητα είναι σε μεγάλο βαθμό, η απάντηση απέναντι στο φόβο που κυριαρχεί και ο οποίος μετατίθεται σε νέο αθώο και κατά κανόνα, ακίνδυνο στόχο ή θύμα. Σε μια τέτοια περίπτωση, για παράδειγμα, οι μετανάστες αποτελούν το πιο «εύκολο» και ακίνδυνο θύμα ή αποδιοπομπαίο τράγο.

Σε επίπεδο μικρών ομάδων, αυτό που συνήθως αρχικά γίνεται, είναι η εμφάνιση διαφόρων λανθανουσών συμπεριφορών ή ενεργειών του τύπου «Δεν χαιρετούμε ή καλημερίζουμε το θύμα», «Δεν το ενημερώνουμε για κάποια κοινή έξοδο» κ.α. Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα πράγματα γίνονται σοβαρότερα με την απόκρυψη σημαντικών πληροφοριών, οδηγιών ή κοινών αποφάσεων που θα εκθέσουν σοβαρά το θύμα.

Το κοινό στοιχείο μιας ομάδας που λειτουργεί με έναν τέτοιο καταστροφικό τρόπο, είναι πως η καταστροφικότητα αυτή καθορίζεται από διάφορες παρανοϊκού τύπου λανθάνουσες φαντασιώσεις που διαστρεβλώνουν την πραγματικότητα και δημιουργούν στην ομάδα ένα αίσθημα απειλής, ακόμα και αυτής της ίδιας της ύπαρξής της. Ως εκ τούτου, αρχίζει, στην ουσία, να αμύνεται απέναντι σε λιγότερο ή περισσότερο ανύπαρκτους εχθρούς, όπως είναι π.χ ένας αποδιοπομπαίος τράγος (www.e-psychology.gr).

1.9 Πως εκφράζεται η εργασιακή παρενόχληση;

Όπως προαναφέραμε, μπορεί να εμφανισθεί σε οποιονδήποτε χώρο εργασίας, πιθανότερο είναι, όμως, να προκύψει σε περιπτώσεις όπου συμβαίνουν μεγάλες αλλαγές στον εργασιακό χώρο, όπου υπάρχουν σκληρές συνθήκες εργασίας, πίεση και δυσαρέσκεια ή όπου υπάρχει έλλειψη οργάνωσης, ασάφεια ρόλων ή ανεπαρκής διοίκηση. Μπορεί επίσης, να προκύψει με αφορμή τη σύγκρουση μεταξύ διαφορετικών κουλτούρων εργασίας, π.χ εξαιτίας της συνένωσης δύο υπηρεσιών, όπου όλοι θέλουν να διατηρήσουν τις ρουτίνες και τον τρόπο δουλειάς που καλά γνωρίζουν. Επίσης μπορεί να προκύψει εξαιτίας της πρόσληψης ενός ατόμου που προέρχεται από άλλη χώρα κ.τ.λ. κάτω από τέτοιες συνθήκες, είναι πολύ ευκολότερο κάποιος ή κάποιιοι να χρησιμοποιηθούν ως αποδιοπομπαίοι τράγοι ή σάκοι του μποξ.

Η εργασιακή παρενόχληση, συνήθως εστιάζεται και αφορά στους δύο παρακάτω τομείς :

-στο αντικείμενο εργασίας του ατόμου, δηλαδή στην επιβάρυνση των συνθηκών εργασίας του π.χ με το να του αφαιρούνται αρμοδιότητες άνευ λόγου και αιτίας, να του ανατίθενται δύσκολες ή δυσάρεστες υποχρεώσεις κ.α

-να προσλάβει προσωπικό χαρακτήρα διαμέσου προσωπικών επιθέσεων, εξευτελισμών, διαδόσεων, σεξουαλικών παρενοχλήσεων ή υπονοούμενων κ.α (www.i-psyxologos.gr).

/

1.10 Συνέπειες εργασιακής παρενόχλησης

Οι συνέπειες αυτές επηρεάζονται από την προσωπικότητα του θύματος, τις προσωπικές του σχέσεις, τις σχέσεις του στο χώρο εργασίας, καθώς και από τυχόν ανάλογες προηγούμενες εμπειρίες.

Σοβαρές είναι οι συνέπειες στην αυτοεκτίμηση και αυτοπεποίθηση του θύματος, με συνωδά, συνήθως, στοιχεία, το άγχος, την κατάθλιψη, την απόγνωση, τις δυσκολίες αυτοσυγκέντρωσης, τις έντονες εναλλαγές διάθεσης, τις αϋπνίες, το φόβο, διάφορα ψυχοσωματικά συμπτώματα όπως δύσπνοια, ζαλάδες, αλλεργίες, νεφρική

δυσλειτουργία, αίσθημα κόπωσης κ.α ακόμα και την εμφάνιση συνδρόμου μετατραυματικού στρες. Κάποιοι βγαίνουν από μια τέτοιου είδους κόλαση με δυσκολίες που μπορούν να διαχειρισθούν, ενώ κάποιοι άλλοι μπορεί να έχουν πολλά και σοβαρά προβλήματα που να χρειάζονται τη συνδρομή ειδικών και που, σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να διαρκέσουν ακόμα και για ολόκληρη την υπόλοιπη ζωή τους (www.i-psychologos.gr).

1.11 Αιτίες της εργασιακής παρενόχλησης

Αρκετές φορές εκφράζεται άμεσα ή έμμεσα η ευθύνη του θύματος ως αιτία γι'αυτά που του συμβαίνουν, δηλαδή πως με τον τρόπο του προκαλεί, όπως συχνά θεωρείται πως συμβαίνει και με πολλές γυναίκες-θύματα βιασμού, που ενοχοποιούνται με το χυδαίο πρόσχημα, «τα'θελαν και τα'παθαν», δηλαδή πως προκάλεσαν με το ντύσιμο, τη συμπεριφορά τους ή κάτι ανάλογο, τέλος πάντων!!! Είναι πραγματικά «άρρωστο» να ισχυρίζεται κάποιος πως η άσκηση ψυχολογικής βίας είναι κάτι το αναπόφευκτο στις ανθρώπινες σχέσεις και πως μία κύρια αιτία αυτού είναι κάποια χαρακτηριστικά του θύματος. Το κάθε ενήλικο άτομο οφείλει να μπορεί να διαχειρίζεται με διαφορετικό και ωριμότερο τρόπο ανάλογες καταστάσεις και αν δεν μπορεί, τότε δεν του φταίει ο αποδέκτης των προσωπικών του ανεπαρκειών και απωθημένων. Τέτοιου είδους επιχειρήματα δεν έχουν καμία ερευνητική στήριξη. Η προσωπικότητα του θύματος δεν παίζει ιδιαίτερο ρόλο όσον αφορά στην επιλογή του ως αποδέκτη άσκησης ψυχολογικής βίας. Το ακριβώς αντίθετο συμβαίνει, δηλαδή, να διαταράσσεται η προσωπικότητα του θύματος, εξαιτίας της ασκούμενης σε βάρος του, ψυχολογικής βίας.



Κάποιοι υποστηρίζουν πως θύματα εργασιακής παρενόχλησης γίνονται αρκετές φορές άτομα που αντιτίθενται έντονα σε κάποιες επιλογές της διεύθυνσης του χώρου εργασίας, σε τυχόν αυταρχισμό της και που γενικώς, δεν υποτάσσονται

εύκολα στην εξουσία της. Εάν η διεύθυνση ενός χώρου εργασίας καθιστά πρώτη έναν εργαζόμενο αποδιοπομπαίο τράγο ή τον

στοχοποιεί απροκάλυπτα, τότε αυτή είναι, κατά κύριο λόγο η αιτία που ο εργαζόμενος αυτός γίνεται αποδέκτης ψυχολογικής βίας και από το υπόλοιπο προσωπικό, και όχι η στάση του απέναντι στην διεύθυνση.

Ως άλλες αιτίες αναφέρονται και οι παρακάτω:

- Αναδιοργάνωση της ομάδας ή πρόσληψη νέου διευθυντή
- Κάποιος που μπορεί να τυγχάνει της εύνοιας ή της εκτίμησης της διεύθυνσης
- Κάποιος που αρνείται να πράξει κάτι που του ζητείται και που θεωρεί ως- ή/και που μπορεί να είναι –μη ηθικά ορθό.
- Κάποιος που προσπαθεί να προστατέψει έναν συνάδελφό του από μια εργασιακή παρενόχληση σε βάρος του.
- Κάποιος που να έχει επισημάνει την ύπαρξη αδικιών, άσχημων συνθηκών, ανεπίτρεπτων συμπεριφορών ή κατάχρηση εξουσίας στο χώρο εργασίας (www.i-psyxologos.gr).

1.12 Η σιωπή και ανοχή των συναδέλφων

Ο λαός λέει πως “Ο φόβος φυλάει τα έρμα”, και ο φόβος, στην περίπτωση της εργασιακής παρενόχλησης, οδηγεί συχνά στη “Σιωπή των αμνών”, δηλαδή των συναδέλφων. Το mobbing προϋποθέτει την ενεργητική ή παθητική τους συνεργασία, οι οποίοι αν και αρχικά διατηρούν ουδετερότητα, εν τέλει συμμαχούν με τον αυτουργό. Με τον τρόπο αυτό, το θύμα παραμένει συνηθέστατα αβοήθητο, πράγμα που δημιουργεί, πολλές φορές, αισθήματα ενοχής και ντροπής στους αμέτοχους συναδέλφους. Οι λόγοι για τους οποίους δεν υποστηρίζεται είναι:

- ο εκφοβισμός υποβάλλεται κεκλεισμένων των θυρών, κατά συνέπεια οι περισσότεροι δεν αντιλαμβάνονται το χειρισμό ή την ψυχολογική βία.

-ο στόχος βλέπει το εχθρικό πρόσωπο του εκφοβιστή, ενώ οι υπόλοιποι το φιλικό.

-πολλοί παριστάμενοι στερούνται κριτικής δεξιότητας, συνεπώς δεν μπορούν να καταρρίψουν το προσωπίο του εκφοβιστή.



-ο θύτης δηλητηριάζει τη σκέψη των υπολοίπων εναντίον του στόχου, ενώ απειλεί άμεσα ή έμμεσα όποιον συμπαρίσταται στον τελευταίο. Έτσι ελάχιστοι έχουν την ακεραιότητα και το κουράγιο να εναντιωθούν, ενώ οι περισσότεροι παραμένουν αδιάφοροι φοβούμενοι μη γίνουν υποψήφιοι στόχοι.

-όταν υπάρχει διαμάχη, οι περισσότεροι συμμαχούν με το δυνατό.

-ορισμένοι αισθάνονται ικανοποίηση παρακολουθώντας το θύμα να υποφέρει.

-οι περισσότεροι εργαζόμενοι δεν ρισκάρουν να χάσουν τη δουλειά τους, υποστηρίζοντας κάποιον άλλον.

Ένας τρόπος να απαλλαγούν από τα βασανιστικά αυτά αισθήματα είναι να κατηγορήσουν το θύμα ως τον μόνο υπεύθυνο για το μαρτύριο που βιώνει, κάτι που ενισχύει ακόμα περισσότερο την απομόνωσή του και την έκθεσή τους στις διαθέσεις των θυμάτων. Η κατάσταση γίνεται ακόμα πιο τραγική για το θύμα, όταν η παθητικότητα των συναδέλφων του, μετατρέπεται σε ενεργητική επιδοκιμασία της ψυχολογικής βίας που λαμβάνει χώρα. Θα μπορούσαμε να πούμε πως οι συνάδελφοι, στην περίπτωση αυτή, μετατρέπονται σε κοινό μιας Ρωμαϊκής αρένας που με τις επιδοκιμασίες του καθορίζει ποια θα είναι τα όρια της τιμωρίας του θύματος (www.i-psyxologos.gr).



1.13 Εκδήλωση της εργασιακής παρενόχλησης

Παρόλο που η παρενόχληση ασκείται όπου ο τρόπος οργάνωσης το επιτρέπει, υπάρχουν εργασιακοί χώροι που είναι περισσότερο εκτεθειμένοι. Στο δημόσιο τομέα η κατάχρηση εξουσίας είναι συχνό

φαινόμενο, καθώς η περίπλοκη δομή του συστήματος λειτουργεί ευνοϊκά για τους δράστες. Κατά συνέπεια η παρενόχληση διαρκεί για μακροχρόνια διαστήματα με ολέθρια αποτελέσματα για την υγεία και την προσωπικότητα του θύματος. Στον ιδιωτικό τομέα η ανισότιμη σχέση εργοδότη-εργαζόμενου, υποθάλλει την καταχρηστική συμπεριφορά του πρώτου. Ο εκφοβισμός εκδηλώνεται με βίαιους τρόπους και τελειώνει με την αποχώρηση του θύματος. (Κοϊνης & Σαρίδη, 2013).

1.14 Εργασιακή-ψυχολογική κακομεταχείριση

Όπως και ο σχολικός εκφοβισμός, είναι η τάση ενός ή μιας ομάδας ανθρώπων να χρησιμοποιεί συνεχή επιθετική ή αδικαιολόγητη συμπεριφορά ενάντια σε έναν συνάδελφο, όχι εξαιτίας κάποιας προσωπικής σύγκρουσης ή συμφερόντων αλλά με σκοπό να αποπροσανατολίσει το στόχο της επίθεσης και να τον υποτάξει ή να ελέγξει τα συναισθήματά του. Δευτερεύων σκοπός είναι να εκφοβίσει το υπόλοιπο προσωπικό και να είναι πιο δεκτικό σε όσα διατάζει ο εργασιακός δυνάστης.

Η εργασιακή ψυχολογική κακομεταχείριση, διαθέτει μεγάλη ποικιλία από μορφές:

- να είναι κάποιος αγενής και εχθρικός
- να μιλάει υποτιμητικά στον συνάδελφο ή υφιστάμενο
- να φωνάζει ή να βρίζει
- να έχει αλαζονική συμπεριφορά (“εγώ είμαι πάντα σωστός και οι άλλοι είναι λάθος”)

- να κριτικάρει με το παραμικρό, αλλά δύσκολα να επαινεί
- να καταστρέφει τα αντικείμενα κάποιου ή το προϊόν της δουλειάς του
- να αμαυρώνει την κοινωνική εικόνα κάποιου
- να διασπείρει κακεντρεχείς φήμες για κάποιον
- να κουτσομπολεύει κάποιον
- να μην παρέχει κατάλληλες πηγές για τη διεκπεραίωση μιας εργασίας
- να προκαλεί σε κάποιον φυσική ή κοινωνική απομόνωση
- να επιτίθεται σε κάποιον άμεσα

Δηλαδή ο εργασιακός θύτης επιτίθεται άμεσα ή έμμεσα αλλά συστηματικά σε κάποιον εργαζόμενο-στόχο χωρίς να υπάρχει μεταξύ τους αντικειμενικός λόγος διαμάχης. Για να πετύχει την “υποταγή” του εργαζόμενου-στόχου χρησιμοποιεί την εξουσία του στο χώρο, την επιρροή του στους εργαζόμενους και το ίδιο το σύστημα εργασίας ως μέσο προσβολής της αξιοπρέπειας του εργαζόμενου. Πολλοί από τους εργασιακούς θύτες, δεν μπορούν να επιβιώσουν στον εργασιακό χώρο, χωρίς να έχουν έναν εργαζόμενο-στόχο κάθε φορά (κατά συρροή θύτες). Η εργασιακή ψυχολογική κακομεταχείριση, μπορεί να είναι συγκαλυμμένη ή φανερή.

Συχνά το φαινόμενο, είναι δύσκολο να ανιχνευτεί, ακόμα και από τον ίδιο τον εργαζόμενο- στόχο, ειδικά αν δεν είναι ενήμερος για την ύπαρξη αυτής της ψυχοφθόρας εργασιακής τακτικής. Στην Ελλάδα δεν είναι ιδιαίτερα γνωστή και κυκλοφορεί με διάφορα ονόματα, πράγμα που δυσκολεύει την δημοσιοποίηση και αντιμετώπισή της. Δεν πρέπει να συγχέεται με το mobbing το οποίο είναι πάλι επιθετική ή ενοχλητική συμπεριφορά από ένα άτομο ή ομάδα ατόμων προς έναν ή περισσότερους εργαζόμενους με σκοπό όμως να απαλλαγεί η εταιρία από πλεονάζον προσωπικό χωρίς να δώσει αποζημίωση ή πρόκειται για επίθεση ενάντια σε κάποιον με σκοπό να πλήξουν την εικόνα του ή να τον εκδιώξουν, για λόγους ανταγωνισμού.

Αν και δεν υπάρχει συγκεκριμένος και γενικά αποδεκτός ορισμός της εργασιακής

ψυχολογικής κακομεταχείρισης, αρκετοί ερευνητές έχουν προσπαθήσει να τον καθορίσουν.

Οι Gary και Ruth Namie ορίζουν την εργασιακή ψυχολογική κακομεταχείριση ως “επαναλαμβανόμενη, βλαβερή στην υγεία δυσμενή μεταχείριση, λεκτική επίθεση, η επαφή που είναι απειλητική, εξευτελιστική, εκφοβιστική ή που σαμποτάρει όσα αφορούν την εργασία ή κάποιος συνδυασμός των τριών αυτών συμπεριφορών”.

Επειδή το φαινόμενο μπορεί να παρουσιαστεί σε ποικίλα περιβάλλοντα και με διάφορες μορφές, είναι χρήσιμο να διασαφηνιστεί από τα κύρια χαρακτηριστικά που αυτές οι συμπεριφορές διαθέτουν.

Η κακομεταχείριση χαρακτηρίζεται από :

-**επανάληψη** (συμβαίνει με τακτικό και όχι τυχαίο τρόπο π.χ μια φορά την εβδομάδα δημιουργείται ένα δυσάρεστο περιστατικό για τον εργαζόμενο-στόχο)

-**διάρκεια** (η συμπεριφορά δεν σταματάει με την πάροδο του χρόνου, αν και κατά διαστήματα φαίνεται ο θύτης να έχει αλλάξει συμπεριφορά- δυστυχώς είναι και αυτό μέσα στο “παιχνίδι” αποπροσανατολισμού του στόχου)

-**κλιμάκωση** (οι συμπεριφορές συχνά γίνονται όλο και πιο επιθετικές)

-**ανισότητα δύναμης στο χώρο** (συνήθως ο θύτης έχει δύναμη στο χώρο ή εξουσία λόγω θέσης στην οποία κάνει κατάχρηση)

-**σκοπιμότητα** (ο εργαζόμενος-στόχος επιλέγεται με κριτήριο, το ότι δεν γνωρίζει το “παιχνίδι” και δεν έχει την δύναμη να το σταματήσει)

Η επίθεση σταματάει αν ο στόχος λάβει από κάποιον άλλον βοήθεια π.χ από κάποιον ανώτερο του θύτη, αν κατορθώσει να αλλάξει θέση στον ίδιο χώρο εργασίας ή αν φύγει από το συγκεκριμένο εργασιακό περιβάλλον. Με δεδομένο ότι ο θύτης δεν αντιλαμβάνεται κάποιο λάθος στη συμπεριφορά του και επιθυμεί να είναι ο κυρίαρχος του παιχνιδιού, συνήθως είναι χρήσιμο για τον στόχο να αποφύγει την άμεση σύγκρουση με τον θύτη (Κοϊνης & Σαρίδη, 2013).

1.15 Κοινωνικές επιπτώσεις

Ο Διεθνής Οργανισμός Εργασίας αναφέρει ότι σε παγκόσμιο επίπεδο, τα $\frac{3}{4}$ των εργαζομένων που επιζητούν ιατρική υποστήριξη, έχουν συμπτώματα που σχετίζονται με την έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία. Γι' αυτό το λόγο τα περισσότερα ευρωπαϊκά κράτη αναγνωρίζουν πλέον το σύνδρομο mobbing ως επαγγελματική νόσο. Στη Σουηδία το κόστος των παθήσεων (που σχετίζονται με το εργασιακό στρες) και της πρόωρης συνταξιοδότησης ανέρχεται σε δραματικά επίπεδα. Το 1992 το 25% του εργατικού δυναμικού, ηλικίας άνω των 55 χρόνων, συνταξιοδοτήθηκε πρόωρα, εκ των οποίων το 20-40% υποκινήθηκε από δυσμενείς ψυχολογικά εργασιακές συνθήκες. Για τον ίδιο λόγο, μεγάλος αριθμός εργαζομένων εκδήλωσε σοβαρές ασθένειες, σύμφωνα με την υπηρεσία κοινωνικής ασφάλισης. Την επόμενη χρονιά, η σουηδική κυβέρνηση επέβαλε στις επιχειρήσεις την οικονομική υποχρέωση της θεραπευτικής αποκατάστασης των εργαζομένων, που αιτήθηκαν αναρρωτική άδεια για ένα μήνα ή πάνω από έξι φορές το χρόνο. Αυτή η πολιτική κίνηση σε είχε μόνο οικονομική χροιά, αλλά απέβλεπε στην άσκηση πίεσης, προκειμένου να διερευνηθούν τα αίτια και να επέλθουν οι απαιτούμενες αλλαγές της εργασιακής οργάνωσης (<http://www.isotita.gr>).

1.17 Οικονομικό κόστος στις επιχειρήσεις

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 προϊστάμενος του. Έτσι δεν μπορεί να συνεισφέρει όσο θα μπορούσε και θα ήθελε στην επιχείρηση. Αναφορικά με την παραγωγικότητα, υπολογίζεται ότι το επίπεδο απόδοσης του θύματος μειώνεται κατά 80%, ενώ παράλληλα η υποψία του εκφοβισμού καθιστά όλους τους εργαζόμενους αφυπνισμένους σε μη παραγωγικές διεργασίες, μπερδεμένους και εξαντλημένους. Οι εσωτερικές και εξωτερικές συγκρούσεις συνηγορούν στον αυξανόμενο αριθμό ατυχημάτων, τη μείωση των προδιαγραφών ποιότητας, την αδυναμία τήρησης προθεσμιών, την ελλιπή εξυπηρέτηση πελατών και συνεπώς στη μη-ικανοποίησή τους. Ο οικονομικός προϋπολογισμός της επιχείρησης κλονίζεται από τις υψηλές δαπάνες λόγω των επαναλαμβανόμενων ή μακροχρόνιων αναρρωτικών αδειών, των ασφάλιστρων και των αποζημιώσεων. Ο Σουηδός οικονομολόγος Johanson, υπέδειξε ότι θα κόστιζε λιγότερο στην επιχείρηση η θεραπευτική αποκατάσταση του θύματος και η αναδιοργάνωση του εργασιακού πλαισίου, από την καταβολή των παραπάνω δαπανών. Οι επιπτώσεις του mobbing δεν περιορίζονται αποκλειστικά στο εσωτερικό πλαίσιο, αλλά εξωτερικεύονται, καθώς πλήττεται η φήμη, η δημόσια εικόνα και η εμπιστοσύνη της εταιρίας. Η εργασιακή παρενόχληση διαβρώνει το κεφάλαιο που λέγεται ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης, γιατί στην πραγματικότητα δηλητηριάζει όλο το εργασιακό κλίμα και όχι μόνο τον εργαζόμενο-στόχο. 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 (<https://osha.europa.eu>).

1.18 Τακτικές κακομεταχείρισης

Σύμφωνα με έρευνα του Workplace Bullying Institute, οι συνηθέστερες τακτικές είναι οι εξής (Θα δούμε και τα ποσοστά που αντιστοιχούν στο καθένα):

-Άδικα κατηγορούν κάποιον για “λάθη” που στην πραγματικότητα δεν έχει κάνει (71%)

-Κοιτάζουν επίμονα ή άγρια με σκοπό να εκφοβίσουν με μη λεκτικό τρόπο το στόχο τους (68%)

-Υποτιμούν τις σκέψεις ή τα συναισθήματα του στόχου (ω, αυτό είναι ανόητο) στα meeting (64%)

-Χρησιμοποιούν την “σιωπηλή μεταχείριση” για να διαχωρίσουν το στόχο από τους άλλους (64%)

-Δείχνουν “εκτός ελέγχου” αλλαγές στη διάθεση τους μπροστά στην ομάδα (61%)

-Εφευρίσκουν δικούς τους κανόνες που ούτε αυτοί δεν έχουν ακολουθήσει (61%)

-Παραμελούν το να δείξουν ικανοποίηση σε υποδειγματική δουλειά παρά τις μαρτυρίες (58%)

-Σκληρή και σταθερή κριτική έχοντας διαφορετικά κριτήρια για τον στόχο (57%)

-Ξεκινούν και μετά “αποτυγχάνουν να σταματήσουν” δυσφημιστικές ιστορίες ή κουτσομπολιά σχετικά με το στόχο (56%)

-Ενθαρρύνουν τους ανθρώπους να στρέφονται εναντίον του στόχου (55%)

-Απομονώνουν το στόχο από τους συναδέλφους είτε κοινωνικά είτε φυσικά (54%)

-Δημόσια εκφράζουν υπερβολική, αναξιοπρεπή αλλά όχι παράνομη συμπεριφορά (53%)

-Φωνάζουν μπροστά σε άλλους με σκοπό να ταπεινώσουν το στόχο (53%)

- Κλέβουν επαίνους για δουλειά που έχουν κάνει άλλοι (47%)

- Επηρεάζουν τη διαδικασία αξιολόγησης λέγοντας ψέματα για το στόχο (46%)

- Χαρακτηρίζουν το στόχο “απείθαρχο” γιατί αποτυγχάνει να ακολουθήσει αυθαίρετες εντολές (46%)

- Χρησιμοποιούν προσωπικές πληροφορίες σχετικές με το στόχο για να τον εξευτελίσουν ιδιωτικά ή δημόσια (45%)

- “Εκδικούνται” το στόχο όταν αυτός ανακοινώνει στην επιχείρηση ένα παράπονο (45%)

- Κατηγορούν το στόχο βασιζόμενοι στο φύλο, τη φυλή, την προφορά ή τη γλώσσα, ή κάποια σωματική δυσλειτουργία του (44%)

- Αναθέτουν μη επιθυμητή εργασία στο στόχο σαν τιμωρία (44%)

- Δημιουργούν μη ρεαλιστικές απαιτήσεις (υπερβολικό φόρτο εργασίας, προθεσμίας, καθήκοντα) για να απομονωθεί ο στόχος (44%)

- Δημιουργούν μια χωρίς βάση εκστρατεία για να διώξουν το στόχο-η προσπάθεια δεν σταματάει από τον εργοδότη (43%)

- Ο στόχος αναγκάζεται να φύγει ή να μεταφερθεί σε άλλο χώρο για να μην αντιμετωπίσει περισσότερη δυσμενή μεταχείριση (43%)

- Σαμποτάρουν τη συνεισφορά του στόχου σε μια ομαδική προσπάθεια (41%)

- Επιβεβαιώνουν αποτυχία στις εργασίες του στόχου υποβιβάζοντας τη δουλειά του (40%) (<http://www.isotita.gr/>).

1.19 Διαταραχές προσωπικότητας

Έχει προταθεί από τον Tim Fild, συγγραφέα του βιβλίου BullyinSight και ελεγχθεί με έρευνα από τις ψυχολόγους Belinda Board και Katarina Fritzo ότι οι παρακάτω διαταραχές προσωπικότητας, που συναντώνται συχνά σε εργοδότες και προϊσταμένους, σχετίζονται με την συμπεριφορά της Εργασιακής Ψυχολογικής Κακομεταχείρισης :

-Αντικοινωνική Διαταραχή Προσωπικότητας

-Ναρκισσιστική Διαταραχή Προσωπικότητας

-Θεατρική Διαταραχή Προσωπικότητας

-Ψυχαναγκαστική Διαταραχή Προσωπικότητας

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

-Η Αντικοινωνική Διαταραχή της Προσωπικότητας, είναι ένας σχετικά πρόσφατος όρος για τη διαταραχή της προσωπικότητας που παλαιότερα ονομαζόταν “ψυχοπαθητική”, “κοινωνικοπαθητική” ή “δυσκοινωνική” διαταραχή. Ανήκει στην ομάδα Β’ των Διαταραχών της Προσωπικότητας. Σε αυτή την ομάδα κατηγοριοποιούνται τα άτομα που παρουσιάζονται με έντονα δραματικά συναισθήματα. Οι διαγνώσεις σ’αυτή την κατηγορία περιλαμβάνουν άτομα με ένα εύρος συμπτωμάτων, τα οποία συγκλίνουν στο ότι τείνουν να συμπεριφέρονται με τρόπο ασταθή, απρόβλεπτο, αλλοπρόσαλλο και απαιτητικό, που αποζητά και διεκδικεί την προσοχή.

Τα άτομα με Αντικοινωνική Διαταραχή της Προσωπικότητας έχουν συχνά παραβατική συμπεριφορά, είναι παρορμητικά, βίαια και ρινοκίνδυνα. Κύριο χαρακτηριστικό τους είναι ότι ενώ έχουν συνείδηση των πράξεών τους, δεν αισθάνονται ή/και δεν εκφράζουν μετάνοια ή καμία ενσυναίσθηση για τις ανάγκες και τα συναισθήματα των άλλων.

-Ναρκισσιστική Διαταραχή της Προσωπικότητας: χαρακτηρίζεται από ένα διάχυτο μοτίβο μεγαλείου (στην φαντασία ή στη συμπεριφορά), την ανάγκη για θαυμασμό και την έλλειψη ενσυναίσθησης. Το άτομο αυτό έχει μια μεγαλειώδη αίσθηση για τη σημαντικότητα του εαυτού του (π.χ υπερβάλλει για επιτεύγματα και ταλέντα του), είναι απασχολημένος με φαντασιώσεις απεριόριστης επιτυχίας, δύναμης, λάμψης, ομορφιάς, πιστεύει ότι είναι “ιδιαιτέρως και μοναδικός”, απαιτεί υπερβολικό θαυμασμό κ.α.

-Θεατρική Διαταραχή της Προσωπικότητας: Συχνά το άτομο αποδίδει τα προβλήματα του στο περιβάλλον και όχι στον εαυτό του. Το άτομο έχει πολλές επιπλοκές που συνοδεύουν τις διαταραχές προσωπικότητας. Οι πιο κοινές είναι: κατάθλιψη, αυτοκτονία, βία ,παροδικά ψυχωτικά συμπτώματα, κατάχρηση ουσιώνκ.α.

-Ψυχαναγκαστική Διαταραχή της Προσωπικότητας: Περιλαμβάνεται στην ομάδα των αγχωδών διαταραχών και αυτή με τη σειρά της, στην ευρύτερη ομάδα των νευρώσεων. Χαρακτηρίζεται είτε από ιδεοληψίες (obsessions) είτε από ψυχαναγκασμούς (compulsions) είτε και από τα δύο, ψυχοπαθολογικές εκδηλώσεις που συνιστούν πηγή δυσφορίας για το άτομο και απασχολούν σημαντικό μέρος από το χρόνο του και από την επαγγελματική, κοινωνική και την συναισθηματική του ζωή. Το άγχος συνδέεται συχνά με τους ψυχαναγκασμούς, καθώς και με την αντίσταση σ’ αυτούς και υποχωρεί αμέσως μόλις το άτομο ενδώσει στον καταναγκασμό. Οι περισσότεροι πάσχοντες αναγνωρίζουν τον παθολογικό χαρακτήρα αυτών των καταναγκασμών καθώς και ότι είναι ανούσιοι και υπερβολικοί, ωστόσο κρίνεται εξαιρετικά δυσχερές από τους ίδιους να τους σταματήσουν. Η κατάθλιψη εμφανίζεται συχνά είτε πριν από την έναρξη των συμπτωμάτων είτε ταυτόχρονα με αυτά (Παναγιωτάκη, 2014).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

BULLYING

Εκδηλώνεται και σε επιχειρήσεις που προσφέρουν ικανοποιητικό περιβάλλον στο ανθρώπινο δυναμικό. Το bullying στην εργασία έχει εξελιχθεί σε μείζον πρόβλημα και εντείνεται λόγω της οικονομικής και κοινωνικής κρίσης. Για την εργασιακή ψυχολογική κακομεταχείριση, όπως



είναι ο επιστημονικός όρος στα ελληνικά, δεν υπάρχει ακόμη ορισμός από ψυχολόγους και κοινωνιολόγους, που να είναι διεθνώς αποδεκτός. Διάφοροι φορείς έχουν προτείνει τους δικούς τους ορισμούς. Έτσι, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, δίνει ως ενδεικτικό ορισμό, «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 τους». Στον συγκεκριμένο ορισμό :

«Αδικαιολόγητη συμπεριφορά» είναι μια συμπεριφορά που ένα λογικό άτομο, αναλογιζόμενο το σύνολο των συνθηκών, θεωρεί δυσμενή μεταχείριση, ταπείνωση, υπονόμηση ή απειλή.

Ως «συμπεριφορά» νοούνται οι ενέργειες ατόμων ή ομάδας στις οποίες ενδέχεται να περιλαμβάνεται η κατάχρηση εξουσίας. Ένα σύστημα εργασίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως μέσο δυσμενούς μεταχείρισης, ταπείνωσης, υπονόμησης ή απειλής. Στους «κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια» περιλαμβάνεται ο κίνδυνος για την ψυχική και σωματική υγεία του εργαζομένου. Η «παρενόχληση» ενέχει συχνά το στοιχείο της αθέμιτης χρήσης ή κατάχρησης εξουσίας, από την οποία τα θύματα ενδέχεται να αδυνατούν να προστατευθούν» (<https://symvstathmos.wordpress.com>).

2.1 Εκφοβισμός, ταπείνωση, ύβρεις

Το αμερικάνικο ινστιτούτο για το bullying στην εργασία, ορίζει την εργασιακή ψυχολογική κακομεταχείριση ως «επαναλαμβανόμενη βλαβερή για την υγεία κακομεταχείριση μίας ή περισσότερων δράσεων. Πρόκειται για βίαιη συμπεριφορά, που περιλαμβάνει, απειλές, ταπεινώσεις, εκφοβισμούς ή βλαβερή παρέμβαση στη δουλειά, σαμποτάζ που παρεμποδίζει την ολοκλήρωση της εργασίας ή λεκτική βία». Ο ορισμός αυτός διατυπώθηκε το 2014 για τις ανάγκες έρευνας για το bullying. Είναι αρκετά ενδιαφέρον το γεγονός ότι για το bullying χρησιμοποιείται και ο όρος «ηθική παρενόχληση στον χώρο της εργασίας», προκειμένου να διαχωρίζεται από τη σεξουαλική παρενόχληση (www.Skywalker.gr).

Και οι δυο ορισμοί, ο ένας από τον ευρωπαϊκό φορέα και ο άλλος από αμερικάνικο, έχουν κοινά στοιχεία, που περιγράφουν τα βασικά χαρακτηριστικά του bullying : εκφοβισμός, ταπείνωση, ύβρεις, από τα οποία το θύμα δυσκολεύεται ή αδυνατεί να προστατευθεί. Επίσης, αξίζει να διευκρινιστεί ότι υπάρχουν δυο είδη παρενόχλησης : -αυτή που συμβαίνει, επειδή υπάρχει κάποια προσωπική διαμάχη, -αυτή κατά την οποία στοχοποιείται ένα θύμα, χωρίς να έχει προηγηθεί κάποια διαφωνία με τον θύτη.

2.2 Μεγάλες αποκλίσεις

Ενδιαφέροντα είναι τα στατιστικά, με αυτά της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όμως, να ανάγονται στο 2000. Έτσι, εκείνη τη χρονιά, σύμφωνα με έρευνα της E.E., 12.000.000 εργαζόμενοι στις χώρες- μέλη είχαν πέσει θύματα bullying. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον είναι το γεγονός ότι παρουσιάζονται μεγάλες αποκλίσεις μεταξύ των χωρών-μελών όχι μόνο προς τα ποσοστά bullying, αλλά και ως προς την ανοχή του προβλήματος και την αναφορά του. Οι αποκλίσεις αυτές συνδέονται με τη φιλοσοφία της κάθε κοινωνίας. Στις Η.Π.Α., σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, που διεξήγαγε το Workplace Bullying Institute και ανακοίνωσε τον Φεβρουάριο 2014, «27% των Αμερικανών έχουν πέσει θύματα bullying πρόσφατα ή στο παρελθόν.



Προβληματισμό προκαλεί το γεγονός ότι το 72% των εργοδοτών αρνούνται, παραβλέπουν, ενθαρρύνουν, εκλογικεύουν ή ακόμα και δικαιολογούν την ηθική παρενόχληση. Η αμερικάνικη κοινωνία γνωρίζει το πρόβλημα, με το 72% των Αμερικανών να δηλώνουν ότι ξέρουν πως εκδηλώνεται bullying στη δουλειά. Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, στη συντριπτική πλειοψηφία, η εργασιακή ψυχολογική καταπίεση ασκείται από προϊσταμένους (<https://symvstathmos.wordpress.com>).

2.3 Κυρίως οι άνδρες

Θύματα του bullying συνήθως είναι οι καινούργιοι υπάλληλοι μιας επιχείρησης, οι γυναίκες και όσοι εκλαμβάνονται ως εύκολοι στόχοι λόγω κάποιας αναπηρίας, μετανάστευσης, φύλου, θρησκείας ή άλλων στοιχείων που θα μπορούσαν να συμβάλουν στο να θεωρήσει ο θύτης ότι το θύμα ανήκει σε μια μειονότητα και άρα δεν μπορεί να αντιδράσει. Σε κάποιες περιπτώσεις είναι και στέλεχος που έχει υψηλή θέση μέσα στην εταιρεία, ενώ συμβαίνει, αρκετά σπάνια και οι υφιστάμενοι να παρενοχλούν ψυχολογικά τους προϊσταμένους τους. Όσον αφορά το φύλο του θύτη, το bullying ασκείται σε μεγάλο ποσοστό από άνδρες (<https://symvstathmos.wordpress.com>).



Οι γυναίκες μπορεί να κακοποιούν ηθικά και ψυχολογικά συναδέλφους σε μικρότερο ποσοστό, όμως οι στόχοι τους είναι άλλες γυναίκες σε ποσοστό διπλάσιο από αυτό των ανδρών. Αξίζει να διευκρινιστεί ότι η εργασιακή ψυχολογική καταπίεση δεν παρατηρείται μόνο σε χώρους όπου οι αμοιβές και οι υπόλοιπες εργασιακές συνθήκες είναι επίσης προβληματικές. Εκδηλώνεται και σε επιχειρήσεις, που προσφέρουν ικανοποιητικό περιβάλλον στο ανθρώπινο δυναμικό.

2.4 Πληγή για την εταιρεία

Το bullying είναι πληγή σε μια εταιρεία, διότι προκαλεί υψηλότατα επίπεδα άγχους, όχι μόνο στο θύμα αλλά και στους υπόλοιπους εργαζόμενους, που γίνονται μάρτυρες σκηνών κακοποίησης. Αυτό με τη σειρά του οδηγεί σε μείωση της απόδοσης και σε αποχώρηση των στελεχών και μάλιστα των πιο ικανών. Βασικός στόχος των οργανισμών πρέπει να είναι η πρόληψη τέτοιων καταστάσεων και η ενθάρρυνση για την καταγγελία περιστατικών bullying αμέσως μόλις εκδηλώνονται.

Πολύ σημαντικό για την αντιμετώπιση, την εξάλειψη και ακόμη την παρεμπόδιση εκδήλωσης ηθικής παρενόχλησης είναι η φιλοσοφία και οι αξίες της διοίκησης, που θα μπορούσαν να εκφραστούν ως εξής: Ενημέρωση όλων για το τι είναι παρενόχληση, διερεύνηση της έκτασης

και της φύσης του προβλήματος, ενημέρωση για το όραμα και τις αξίες της επιχείρησης μέσω μηχανισμών εσωτερικής επικοινωνίας, συμμετοχή των εργαζομένων (ή των εκπροσώπων τους) στον σχεδιασμό των στρατηγικών για την καταπολέμηση του bullying, η εκπαίδευση των στελεχών, ιδιαίτερα όσων έχουν θέσεις εξουσίας, για να μην ανέχονται, αγνοούν ή ενθαρρύνουν τέτοιες συμπεριφορές.



Στη διαμόρφωση της εταιρικής πολιτικής κατά της εργασιακής ψυχολογικής παρενόχλησης συμβάλλουν: η ηθική δέσμευση εναντίον του bullying, η δέσμευση ότι δεν θα υπάρξουν αντίποινα ή άλλες συνέπειες για το θύμα που καταγγέλλει τον θύτη του (δέσμευση που πρέπει να τηρείται απόλυτα), σαφής διαδικασία, που ακολουθείται ύστερα από καταγγελία, πληροφορίες για το πού πρέπει να απευθυνθούν για βοήθεια τα θύματα (www.medlabgr).

2.5 Η κρίση εντείνει το bullying στην εργασία

Ειδικοί ερευνητές έχουν χαρακτηρίσει το bullying “επιδημία που εξαπλώνεται” και υπονομεύει την εργασιακή απόδοση, την επαγγελματική εξέλιξη, συχνά και την κατάσταση υγείας των εργαζομένων.

Στις 17 Ιουνίου 2014, στο 9^ο Διεθνές Συνέδριο της που πραγματοποίησε στο Πανεπιστήμιο του Μιλάνου, η International Association on Workplace Bullying and Harassment (IAWBH), σκοπό είχε κατ’αρχήν να επισημάνει τη “δραματική αύξηση του φαινομένου κατά την τελευταία δεκαετία”, αφετέρου να υπογραμμίσει ότι η σημερινή οικονομική και κοινωνική κρίση που διερχόμαστε επιβάλλει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στην αντιμετώπιση της “σιωπηλής

αυτής επιδημίας που απειλεί τους εργασιακούς χώρους”. Ο διεθνής αυτός φορέας (www.iawbh.org) ιδρύθηκε στο Μόντρεαλ το 2008 και σήμερα αριθμεί 160 μέλη από Ευρώπη και άλλες – συνολικά 20 χώρες στον πλανήτη μας. Σήμερα, που οι εργασιακές σχέσεις πλήττονται από απολύσεις, απεργίες, καταλήψεις εργασιακών χώρων, μειώσεις μισθών, όλα αυτά έχουν φέρει έξαρση βίαιης συμπεριφοράς στους χώρους εργασίας. Το bullying όμως, έρχεται στην επικαιρότητα και για τον λόγο ότι ανεξάρτητοι φορείς σε πολλές χώρες έχουν ορίσει ετήσια “εθνική ημέρα για την καταπολέμηση του bullying”. Επίσης η IAWBH πραγματοποιεί ανά διετία το συνέδριο της, το προηγούμενο έγινε στην Κοπεγχάγη όπου και είχαν ήδη συζητηθεί “οι προκλήσεις του μέλλοντος”.



Το bullying εκδηλώνεται ως φραστικός εκφοβισμός, επιτίμηση, απαξιοτικός χαρακτηρισμός, παρενόχληση κάθε είδους, επαγγελματικός παραμερισμός, φωνές και με εμφανή την επιθετικότητα στη “γλώσσα του σώματος”. Η ζημιά που προκαλεί στα άτομα που δέχονται αυτή τη συμπεριφορά- κυρίως όταν πρόκειται για προσωπικότητες ήπιες και χαμηλών τόνων, αλλά και στις ίδιες τις επιχειρήσεις, έχει εκτιμηθεί ως σοβαρή. Το κόστος για την επιχείρηση είναι η μείωση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των εργαζομένων, η αύξηση των εξόδων της για νέες προσλήψεις αλλά και για τη συγκράτηση του καλού προσωπικού της, τα πιθανά δικαστικά έξοδα και κυρίως η αμαύρωση της εικόνας της.

Το “σπορ” του bullying ανθεί στα εργασιακά περιβάλλοντα και υποθάλπεται από την έλλειψη σχετικής πολιτικής εκ μέρους των εργοδοτών είτε από την σιωπή εκείνων που έχουν ενστερνισθεί τη συμβουλή ότι ο καλός καριερίστας όσο λιγότερο παίρνει θέση στους καυγάδες των άλλων, τόσο πιο ασφαλής είναι στη θέση του και τόσο πιο γρήγορα θα ανέλθει τη σκάλα της ιεραρχίας. Συνήθως, οι επιτιθέμενοι-οι bullies- προτιμούν άτομα που τα θεωρούν αδύναμα κατά προτίμηση νεοφερμένους και γυναίκες, χωρίς να εξαιρούν όμως και τους “δυνατούς στόχους”, σαν ένα παιχνίδι εξουσίας ή επιβεβαίωσης και επικράτησης.

Οι εργασιακοί αυτοί δυνάστες, θα μπορούσαν να καταταγούν σε κατηγορίες. Στους “χρόνιους”, άτομα ανασφαλή με υψηλά επίπεδα ναρκισσισμού και έμφυτη αντιπάθεια προς τους γύρω τους. Στους “ευκαιριακούς”, που δείχνουν τον κακό εαυτό τους όταν αυτό μπορεί να τους φανεί χρήσιμο για να ανέβουν ιεραρχικά ή για να εξουδετερώσουν τον αντίπαλο. Μπορεί να πρόκειται για άτομα ευφυή, με υψηλές κοινωνικές ικανότητες που κατά περίπτωση δείχνουν ακόμη και μεγάλη καλοσύνη, αν αυτό είναι προς το συμφέρον τους. Αυτή είναι η πολυπληθέστερη κατηγορία και η πλέον δύσκολη να αντιμετωπισθεί. (Hirigoyen, 2002).

Υπάρχουν και οι “παροδικοί” που αποτελούν το μικρότερο ποσοστό και είναι άτομα αδέξια και κοινωνικά ανίκανα, που πληγώνουν τους γύρω τους από έλλειψη ευαισθησίας, συχνά χωρίς και να συνειδητοποιούν τη βλάβη που προξενούν. Το φαινόμενο της κακής μεταχείρισης των εργαζομένων είναι βέβαια πολύ παλιό. Πρωτοσυζητήθηκε το 1979 στη Σουηδία και από το 1989 και στη Βρετανία. Το bullying, όμως είναι μια κατάσταση που μπορεί να επεκταθεί ακόμα και σε εργασιακούς χώρους όπου οι υπόλοιποι όροι-αμοιβές, ωράρια, περιβάλλον, συνθήκες εργασίας, συμβαίνει να είναι ικανοποιητικοί. Μπορεί ακόμη να εμφανισθεί σε επιχειρήσεις και σε οργανισμούς όπου οι διοικήσεις τους προσπαθούν όντως να εξασφαλίσουν ένα καλό εργασιακό περιβάλλον. Ειδικοί ερευνητές μάλιστα, το έχουν χαρακτηρίσει “επιδημία που εξαπλώνεται” και υπονομεύει την εργασιακή απόδοση, την επαγγελματική εξέλιξη, συχνά και την κατάσταση υγείας των εργαζομένων.

Το Ινστιτούτο Μάνατζμεντ στη Βρετανία, έχει από καιρό συμβουλευσει τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν πολιτικές καταπολέμησης της συμπεριφοράς αυτής και να παρακολουθούν στενά την εξέλιξη του φαινομένου. Να εκπαιδεύσουν τα στελέχη τους για την αντιμετώπιση τέτοιων επεισοδίων και να εγκαταστήσουν τηλεφωνικές γραμμές άμεσης δράσης για τα τυχόν θύματα. Ιδιαίτερος σοβαρό, ωστόσο γίνεται το φαινόμενο αυτό και αντανακλά την έλλειψη κοινωνικής

ευθύνης εκ μέρους της επιχείρησης-όταν γίνεται ανεκτό να πλήττει άτομα που παίρνουν το βάπτισμα του πρώτου εργασιακού περιβάλλοντος(www.medlabgr).

Το πρόβλημα του bullying στους εργασιακούς χώρους λόγω των σοβαρών αρνητικών επιπτώσεων που μπορεί να έχει, τόσο για τους εργαζομένους προς τους οποίους απευθύνεται, όσο και για τους οργανισμούς οι οποίοι είτε επιλέγουν να το αποσιωπούν είτε γιατί η κουλτούρα τους προσφέρεται για την “καλλιέργεια” του αντικοινωνικού αυτού σπορ έχει τεθεί στην ατζέντα των ερευνητών του, εδώ και δεκαετίες και κατά καιρούς δημοσιεύονται τα αποτελέσματα τους σύμφωνα με τα οποία “δράστες” του bullying είναι συνήθως άτομα στην προσωπικότητα των οποίων κυριαρχούν η ανεπάρκεια δεξιοτήτων και το αυταρχικό στυλ διοίκησης.

Αξιοσημείωτο είναι επίσης, ότι σημαντικό ποσοστό νεαρών μάνατζερ, έχουν παραδεχθεί ότι έχουν όντως συμπεριφερθεί κατά τρόπο που θα μπορούσε να εκληφθεί και ως bullying. Ενώ τα πλέον συχνά θύματα είναι οι μεσαίοι μάνατζερ, που ως γνωστόν δέχονται πιέσεις και εκ των άνω και από τους κατώτερους τους. Ωστόσο, οι ίδιοι δηλώνουν αποφασισμένοι να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα και συμφωνούν ότι αποτελεί ευθύνη του εργοδότη να δίνει τη λύση. Επειδή όμως χρέος των μάνατζερ είναι να νοιάζονται και για τους εργαζομένους, η πρώτη πρόταση που τους γίνεται, είναι να δημιουργούν μια τέτοια κουλτούρα όπου απλώς το bullying να μην μπορεί να γίνεται ανεκτό (Κωνσταντινίδης, 2011).



Όμως, για να φθάσει σε όλους αυτό το μήνυμα, θα πρέπει να υποστηρίζεται από την ίδια την κουλτούρα της επιχείρησης, αλλά και από το ανάλογο διοικητικό στυλ των ιθυνόντων. Και επειδή οι συμπεριφορές του bullying υπόκεινται συχνά σε υποκειμενικές ερμηνείες, αλλά και επειδή το bullying αλλάζει συχνά πρόσωπα, οι μάνατζερ οφείλουν να γνωρίζουν ότι το πραγματικό του “πρόσωπο” κρύβεται πίσω από την κατάχρηση εξουσίας και την υπερβολική άσκηση ελέγχου.

2.6 Εργασιακό bullying: τόσο διαδεδομένο, που σχεδόν δεν διακρίνεται

Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα της ΜΚΟ, FamilyLife, οι τρεις στους τέσσερις εργαζόμενους- 70% γυναίκες και 30% άνδρες- δήλωσαν ότι έχουν γίνει μάρτυρες bullying στον εργασιακό χώρο. Σε ποσοστό 43% από (κομπλεξικούς ακαλλιέργητους) μικρομεσαίους μάνατζερ, 38% από (άκρως ανταγωνιστικούς, ανασφαλείς) συναδέλφους και 20% από (ναρκισσιστικά, κυνικά) ανώτερα και ανώτατα στελέχη.

Προσβλητική συμπεριφορά, απειλές, ιδιοποίηση επιτυχιών και εργασίας άλλων, ψευδείς υποσχέσεις, εκβιασμοί, χειραγωγική-συναισθηματική διαχείριση, ποικίλη ρατσιστική

συμπεριφορά, είναι οι καραμπινάτες μορφές bullying που πολλοί εργαζόμενοι βιώνουν καθημερινά (Σάκουλα, Μπελαλή, & Σταθαρού, 2014).

Υπάρχουν όμως και θεωρητικά λιγότερο σκληρές μορφές bullying, εξίσου όμως βλαπτικές για την ψυχική υγεία και επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων.

Πέντε από αυτές τις μορφές, είναι οι παρακάτω :

-Αμυντική διαχείριση της γνώσης και της πληροφορίας : Ανήθικη συμπεριφορά των προϊσταμένων έναντι των υφισταμένων τους. Δηλαδή οι κάθε είδους υφιστάμενοι, προσπαθούν να μάθουν τη δουλειά με το μάτι μα ποτέ με τ' αυτιά. Με άλλα λόγια, βγάζουν τους κανόνες του παιχνιδιού παρατηρώντας τους παίκτες.

-Υποστηρικτικές λειτουργίες της εταιρείας: Το Μάρκετινγκ και η Πώληση, μονοπωλούν το ενδιαφέρον του Μάνατζμεντ. Αυτό, κατά κανόνα, βλάπτει μακροπρόθεσμα την εταιρεία και αδικεί τους συνεργάτες της πίσω γραμμής, που έχουν αναλάβει τις υποστηρικτικές της λειτουργίες.

-Η ευθύνη των εργαζομένων είναι η περιουσία τους: Με βάση το Μάνατζμεντ, οι εργαζόμενοι επιθυμούν τέσσερα πράγματα : να αναπτύσσονται ατομικά και επαγγελματικά, να ακούγεται η φωνή τους, να έχουν ανάμειξη στις εξελίξεις και να νιώθουν ότι έχουν συνεισφέρει σε αυτές. Η ευθύνη, είναι περιουσία του κάθε ανθρώπου. Όπως υπάρχουν πλούσιοι και φτωχοί με την οικονομική έννοια του όρου, έτσι υπάρχουν πλούσιοι και φτωχοί, ανάλογα με το ύψος της ευθύνης που μπορεί ο καθένας να αναλάβει και να σηκώσει. Κάθε στέρηση ευθύνης από ένα εργαζόμενο, είναι σαν κλοπή, κάτι δηλαδή που κανένας δεν έχει το δικαίωμα να κάνει σε κάποιον άλλο : “Εξαναγκάζοντας κάποιον να δουλεύει σε μια δουλειά από την οποία έχει αφαιρεθεί κάθε στοιχείο υπευθυνότητας, είναι σαν να τον βεβαιώνουμε ότι είναι άχρηστος ή βλάκας” (Σάκουλα, Μπελαλή, & Σταθαρού, 2014).

2.7 Το ζωτικό μεσαίο διάστημα

Όλοι οι μάνατζερ, μπορούν με ευκολία να διακρίνουν τους συνεργάτες τους, εκείνους που ξεχωρίζουν, είτε στα υψηλά, είτε στα χαμηλά όρια της απόδοσης. Τι γίνεται όμως με την πληθώρα των συνεργατών που συνωστιάζονται στο μεσαίο διάστημα; Εδώ ξεχωρίζει ο καλός μάνατζερ που θα θελήσει να ασχοληθεί με τους συνεργάτες του, αυτής της κατηγορίας και θα

προσπαθήσει να τους διαφοροποιήσει, έστω και κατά λίγο τον έναν από τον άλλο, ανασύροντας τους έτσι από την ισοπεδωτική ομοιομορφία, τόσο τη βαθμολογική όσο και τη μισθολογική.



Είναι γνωστό, ότι η απογοήτευση εντείνει, όπου τη βρει, την κόπωση, ιδιαίτερα την ψυχολογική. Αν αυτοί οι συνεργάτες εγκαταλειφθούν στην αφάνεια, θα απαξιώνονται από χρόνο σε χρόνο όλο και περισσότερο, μέχρι την τελική και ολοκληρωτική αχρήστευσή τους.

-Επικοινωνιακή επιθετικότητα: Οι επικοινωνιακές επιδεξιότητες, είναι άνισα μοιρασμένες μεταξύ των εργαζομένων. Αυτό δημιουργεί, αφενός τους ευνοημένους, οι οποίοι ακούγονται εύκολα, τραβούν την προσοχή, δημιουργούν εντυπώσεις και τελικά πείθουν, ανεξάρτητα από την αξία των λεγομένων τους, και αφετέρου τους αδικημένους, οι οποίοι διστάζουν να μιλήσουν, να επιχειρηματολογήσουν και που εύκολα παραιτούνται από κάθε φραστική αντιπαράθεση, η οποία ενδεχομένως θα τους προσπόριζε κάποια υπεροχή.

Πάρτε το παράδειγμα των συσκέψεων. Σπανίως σε αυτές επικρατούν συνθήκες ίσης μεταχείρισης με την παραπάνω έννοια. Αν κάτι επικρατεί σε αυτές, αυτό είναι οι συνεργάτες που έχουν άνεση να μιλάνε σε πολυπρόσωπες ή όχι συνάξεις, που εύκολα μπορούν να διακόψουν κάποιον ή να πάρουν το λόγο χωρίς να ζητήσουν την άδεια και το κυριότερο, να προφταίνουν αυτοί πάντα και πριν επικρατήσει η απαραίτητη, στοιχειώδης, στιγμιαία έστω σιωπή από το τέλος της ομιλίας του προηγούμενου ομιλητή, αυτοί να έχουν πάρει το λόγο εις βάρος εκείνων που υπομονετικά περίμεναν για πολλή ώρα αυτή την ευκαιρία (<http://www.isotita.gr>).

“Η επικοινωνιακή ευχέρεια, είναι τόσο πιο επικίνδυνη, όσο περισσότερες αρετές επιστρατεύει

για τους σκοπούς της”, επισημαίνει μια ελαφρώς παραφρασμένη φράση.

2.8 Αντιμετώπιση της εργασιακής παρενόχλησης

Η ανάγκη λήψης μέτρων για την αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης κρίνεται επιτακτική για την ενίσχυση της ποιοτικής διάστασης της απασχόλησης και τη βελτίωση των κοινωνικών σχέσεων στο χώρο εργασίας. Καθώς όμως το σύνδρομο mobbing δε σχετίζεται με ένα συγκεκριμένο αιτιολογικό παράγοντα, αλλά θεωρείται πολυπαραγοντικό φαινόμενο, οι προτεινόμενες παρεμβάσεις επικεντρώνονται είτε στον προσβεβλημένο εργαζόμενο είτε στον ίδιο τον οργανισμό. Οι παρεμβάσεις στο άτομο περιλαμβάνουν την συμμετοχή συμβούλου ή ψυχοθεραπευτή και εφαρμόζονται όταν στα αίτια του εκφοβισμού εντοπίζονται προσωπικές ελλείψεις, παθολογίες και αδυναμία διαχείρισης σχέσεων ή όταν το θύμα έχει υποστεί μακροχρόνια παρενόχληση (Hirigoyen, 2002).



Υποστηρίζεται ότι μόνο κατά τα πρώτα στάδια της παρενόχλησης ο εργαζόμενος είναι σε θέση να αντιδράσει χωρίς εξωτερική υποστήριξη με τους παρακάτω τρόπους :

- Προσδιορισμός και εξωτερίκευση του προβλήματος.
- Ενημέρωση για το σύνδρομο mobbing, τις συνέπειες και τους τρόπους αντιμετώπισης.
- Ενημέρωση του οικογενειακού και κοινωνικού περιβάλλοντος, προκειμένου να κατανοήσουν

την κατάσταση και να συμπράξουν στην αντιμετώπιση.

-Επέκταση του κοινωνικού δικτύου εκτός εργασιακού χώρου.

-Καταγραφή των εκφοβιστικών συμπεριφορών. Αναφορά των γεγονότων στους προϊσταμένους.

-Άμεση αντιμετώπιση των εκφοβιστών.

-Κοινοποίηση του προβλήματος μέσω συνεντεύξεων και άρθρων.

-Ενημέρωση για το νομικό πλαίσιο υποστήριξης.

Οι παρεμβάσεις στον οργανισμό περιλαμβάνουν την εμπλοκή των επιθεωρητών εργασίας και εφαρμόζονται σε περιπτώσεις ανεπαρκούς οργάνωσης ή καταχρηστικής συμπεριφοράς από τη διοίκηση. Σε κάθε περίπτωση στόχος είναι η προστασία του θύματος και η διευθέτηση των επαγγελματικών προβλημάτων (<http://www.isotita.gr>)

2.9 Συμβουλευτική Παρέμβαση στο Άτομο :

Ο εργαζόμενος που παρενοχλείται πρέπει να επανακτήσει την αυτοεκτίμησή του και να ισχυροποιήσει την αλληλεγγύη, συζητώντας το πρόβλημα με συναδέλφους και προϊσταμένους, δημιουργώντας έτσι δεσμούς υποστήριξης και συνοχής. Μολονότι συνιστάται αυτή η τακτική αντιμετώπισης, πολλές φορές το θύμα είναι ψυχικά και σωματικά εξαντλημένο, προκειμένου να προβεί σε κάθε είδους ενέργεια. Σε αυτές τις περιπτώσεις επιδιώκεται ψυχολογική υποστήριξη, η οποία επιτυγχάνεται μέσω της συμβουλευτικής (Κοϊνης & Σαρίδη, 2013).

Κατά την έναρξη των συνεδρίων ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στη λήψη πλήρους ψυχοκοινωνικού ιστορικού. Η διαδικασία διαρκεί περίπου δύο ώρες, περιλαμβάνει την περιγραφή των ψυχικών-σωματικών συμπτωμάτων και παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες για τη φύση και την έκταση της διαταραχής. Το περιεχόμενο των ερωτήσεων συνίσταται στο ιστορικό υγείας, την παρουσίαση του περιστατικού, τα σωματικά και συναισθηματικά συμπτώματα που ακολούθησαν, τις ενδεχόμενες αλλαγές της επαγγελματικής-κοινωνικής επίδοσης και τις προηγούμενες εμπειρίες κακοποίησης (Tehrani, 2003).

Μετά τη λήψη ιστορικού ακολουθεί συζήτηση για τους προσδοκώμενους στόχους και την έκβαση της διαδικασίας. Η προσωπική εμπλοκή του συμβουλευόμενου στον προσδιορισμό των

στόχων ενισχύει τη δέσμευσή του για συνεχή προσπάθεια. Για την επιλογή της τεχνικής που θα εφαρμοστεί, συνυπολογίζονται η προσωπικότητα του πελάτη και η φύση των παρατηρούμενων συμπτωμάτων. Αν και ο σύμβουλος είναι περισσότερο εξοικειωμένος με τις τεχνικές της θεωρητικής προσέγγισης που έχει ασπαστεί, στις περιπτώσεις εργασιακού εκφοβισμού κρίνεται χρήσιμο να ενταχτούν εργαλεία από ποικίλα συμβουλευτικά μοντέλα. Κάτι τέτοιο προϋποθέτει κατάλληλη εμπειρία και ευελιξία του συμβούλου, ώστε να επιλέξει και να χειριστεί την αποτελεσματικότερη τεχνική για τις συγκεκριμένες ανησυχίες (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2012; Tehrani, 2003).

Οι θεωρητικές προσεγγίσεις που ενδείκνυνται για την άμεση αντιμετώπιση των συμπτωμάτων της εργασιακής παρενόχλησης, είναι η αφηγηματική συμβουλευτική και η γνωσιακή-συμπεριφοριστική προσέγγιση, ενώ στα πλαίσια τους εφαρμόζονται η τεχνική της συστηματικής τους εφαρμόζονται η τεχνική της συστηματικής απευαισθητοποίησης και της επανάληψης του τραυματικού γεγονότος. Σε κάθε περίπτωση οι συνεδρίες περιλαμβάνουν λεπτομερή αναφορά της εργασιακής ζωής, των σχέσεων και της συμπεριφοράς του ατόμου πριν της επιβλαβούς εμπειρίας. Παράλληλα ο πελάτης υποστηρίζεται να εκθέσει τα κακοποιητικά βιώματα, δίνοντας έμφαση στη σχέση του με το θύτη, στην επίδραση της δικής του συμπεριφοράς καθώς και σε όλο το εύρος των αισθητήριων ερεθισμάτων που σχετίζονται με τα συγκεκριμένα περιστατικά. Η επίγνωση αυτών των συνδέσεων είναι απαραίτητη, καθώς τα αισθητήρια ερεθίσματα όπως η οσμή, ο ήχος ή μια εικόνα μπορούν να πυροδοτήσουν την αναβίωση της εμπειρίας και κατά συνέπεια την ανάκληση παράλογων πεποιθήσεων, που αποτελούν τροχοπέδη της επανορθωτικής προσπάθειας. Ταυτόχρονα εξετάζονται οι συναισθηματικές αντιδράσεις και οι σκέψεις που γίνονται αντιληπτές κατά τη διάρκεια της αφήγησης (Μπελαλή, & Σταθαρού, 2014).

Καθόλη τη διάρκεια των συνεδριών ο πελάτης προτρέπεται στη λήψη θετικής ανατροφοδότησης από το οικογενειακό και ευρύτερο κοινωνικό δίκτυο, καθώς συχνά ο ρόλος του θύματος πρωτοστατεί, παραγκωνίζοντας τις υπόλοιπες δραστηριότητες, από τις οποίες μπορεί να αντλήσει ικανοποίηση. Όταν οι συνθήκες το επιτρέπουν, ο συμβουλευόμενος εκπαιδεύεται και ενθαρρύνεται στην αντίσταση και την κατά πρόσωπο αντιμετώπιση του θύτη. Τέλος, στο πλαίσιο των συνεδριών παρέχεται ενημέρωση για την ανάγκη άσκησης, τεχνικών χαλάρωσης και σωστής διατροφής.

Η συμβουλευτική διαδικασία αποβλέπει στη συναισθηματική-σωματική αποκατάσταση του ατόμου και την επανένταξη στο εργασιακό περιβάλλον. Κάποιοι εργαζόμενοι επιλέγουν την απομάκρυνση από το χώρο εκφοβισμού και την αναζήτηση νέου εργοδότη, οπότε η συμβουλευτική παρέμβαση επικεντρώνεται στην ανάκτηση της αυτοεκτίμησης και αυτοπεποίθησης, ενώ συχνά περιλαμβάνει τη συναισθηματική υποστήριξη του υποκειμένου στην αντιμετώπιση των νομικών προεκτάσεων που έπονται των γεγονότων. Κάποιοι άλλοι συμβουλευόμενοι, επιλέγουν την επιστροφή στον ίδιο εργασιακό χώρο, οπότε η διαδικασία επανένταξης περιλαμβάνει τη συνάντηση του συμβούλου με την ομάδα εργασίας, προκειμένου να εντοπιστούν, να συζητηθούν και να κατασταλούν οι αρνητικές συμπεριφορές. Σημειώνεται ότι η συζήτηση του προβλήματος στο εργασιακό περιβάλλον ελλοχεύει κινδύνους, καθώς η ανάγκη αυτοπροστασίας ή τα συναισθήματα ενοχής συνηγορούν σε ένα φαύλο κύκλο αλληλοκατηγοριών. Παρά τις δυσκολίες, η ομαδική συνεδρία αποβλέπει στην ταύτιση των προσδοκιών για τον τρόπο αλληλεπίδρασης και τη θέσπιση κανόνων αποδεκτής συμπεριφοράς (Μπελαλή, & Σταθαρού, 2014).

2.10 Αφηγηματική Συμβουλευτική

Η αφηγηματική συμβουλευτική παρέχει τη δυνατότητα στο άτομο να εκφράσει την ιστορία της ζωής του, προκειμένου να κατανοήσει, να αξιολογήσει και να επανεκτιμήσει τις εμπειρίες του. Η θεραπεία δε στοχεύει να αναμοχλεύσει εσωτερικές ψυχολογικές διεργασίες, αλλά να φωτίσει τη συγκεκριμένη προβληματική σχέση ατόμου-κοινωνίας. Αποστολή του θεραπευτή είναι να βοηθήσει τον πελάτη να εξωτερικεύσει το πρόβλημα, να το δει έξω από αυτόν, καθώς πολλές



φορές υφίσταται αναντιστοιχία μεταξύ βιώματος-πραγματικότητας. Υπό αυτήν την έννοια η αφήγηση των εκφοβιστικών περιστατικών προτρέπει τον συμβουλευόμενο να επανεξετάσει την εμπειρία του, εντοπίζοντας τα εγκαθιδρυμένα σχήματα συμπεριφοράς, τα οποία μέσα από περισσότερη διερεύνηση θα επιχειρήσει να αποδομήσει. Έτσι εντοπίζονται σχήματα και θέματα που πρέπει να εξελιχθούν ή να διορθωθούν. Προφανώς το συγκεκριμένο πρόβλημα παραμένει πάντα στην επιφάνεια, αλλά μέσα από τον αναστοχασμό επαναδομείται μια νέα ιστορία με διαφορετική μελλοντική προοπτική (McLeod, 2003).

2.11 Γνωσιακή-Συμπεριφοριστική Προσέγγιση

Πολλά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα θύματα του mobbing, δημιουργούνται από τον τρόπο που αντιλαμβάνονται τον εαυτό τους και τις εμπειρίες. Η γνωσιακή-συμπεριφοριστική θεωρία βασίζεται στην ιδέα ότι οι άνθρωποι δεν ενοχλούνται τόσο από τα ίδια τα γεγονότα, όσο από την εντύπωση που σχηματίζουν για αυτά. Έτσι όπου υπάρχει συναισθηματική διαταραχή, μοιραία υπάρχουν και παράλογες πεποιθήσεις. Βασικός στόχος της θεραπείας είναι η αποσαφήνιση των εσφαλμένων γνωσιακών διεργασιών που αποτελούν τον πυρήνα των δυσλειτουργικών πεποιθήσεων, οι πιο συχνές των οποίων είναι: «Πρέπει να έχω κάνει κάποιο λάθος για να μου συμβεί αυτό. Κάποιος έπρεπε να παρέμβει για να το σταματήσει. Δε θα το ξεπεράσω ποτέ. Όλοι με μισούν». Οι παράλογες πεποιθήσεις οδηγούν σε δυσπροσαρμοστική συμπεριφορά, που με τη σειρά της πυροδοτεί λιγότερο φιλικές αντιδράσεις από τους άλλους, επιβεβαιώνοντας την αρχική υπόθεση. Αυτές οι πεποιθήσεις μπορούν να υποστούν επεξεργασία μέσω γνωσιακών τεχνικών, καθώς το άτομο ενθαρρύνεται να τις αντιμετωπίσει σαν υποθέσεις παρά σαν γεγονότα, δίνοντας το κίνητρο να εξεταστούν σε σύγκριση με την πραγματικότητα (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2012; Tehrani, 2003).

2.12 Τεχνική Συστηματικής Απευαισθητοποίησης

Ο ψυχολόγος Shapiro (όπως αναφέρεται στον Tehrani, 2003) ανακάλυψε αυτήν τη μέθοδο άμεσης επεξεργασίας των αρνητικών σκέψεων και αναμνήσεων, η οποία χρησιμοποιείται για τη μείωση ή εξάλειψη των αρνητικών συναισθημάτων. Αρχικά ζητείται η ανάκληση ενός απειλητικού γεγονότος, ενώ εκτιμάται το επίπεδο άγχους που προκαλεί σε κλίμακα από 0-10. Στη συνέχεια ο πελάτης παρακολουθεί την κίνηση του δακτύλου του θεραπευτή (δεξιά - αριστερά) για αρκετή ώρα και όταν επιτευχθεί η μυϊκή χαλάρωση, ζητείται η επανεκτίμηση της

τρέχουσας συναισθηματικής κατάστασης ή όποια άλλη πληροφορία ανακύπτει. Η διαδικασία επαναλαμβάνεται μέχρι ο πελάτης να δηλώσει ότι τα αγχογόνα ερεθίσματα δεν του προκαλούν πλέον αρνητικά συναισθήματα, αφού έχει μάθει να τα συνδέει με μυϊκή χαλάρωση. Μέσω της διαδικασίας ο συμβουλευόμενος, απαλλαγμένος από τα αρνητικά συναισθήματα, καθίσταται ικανός να επανεξετάσει όλες τις όψεις των γεγονότων, ώστε εν τέλει να κατανοήσει τον τρόπο δόμησης της διαταραχής.

2.13 Μείωση του τραυματικού γεγονότος

Η τεχνική περιλαμβάνει την επαναλαμβανόμενη νοερή έκθεση στο περιστατικό, προκειμένου να μειωθούν τα αρνητικά συναισθήματα και να επέλθουν προσαρμοστικές πεποιθήσεις. Καθόλη τη διάρκεια των συνεδριών ο θεραπευτής παρεμβαίνει ελάχιστα, δίνοντας τη δυνατότητα στο συμβουλευόμενο να εκφράσει το υλικό που τον προβληματίζει, να αναβιώσει τα γεγονότα και συνειρμικά να εντοπίσει κοινές συμπεριφορές με παλαιότερες εμπειρίες, που έχουν ως κοινό παρονομαστή παρεμφερείς αλληλεπιδράσεις. Έτσι έρχονται στην επιφάνεια τα αίτια του προβλήματος -ή οι συμπεριφορές που το προκαλούν- και η επακόλουθη επίλυσή του (Tehrani, 2003).



2.14 Δυσκολίες της συμβουλευτικής διαδικασίας

Η συμβουλευτική διαδικασία αποτελεί έναν αποτελεσματικό τρόπο για να σπάσει ο κλοιός της σιωπής, στον οποίο βρίσκεται εγκλωβισμένος ο εργαζόμενος που παρενοχλείται. Ωστόσο κατά τη θεραπευτική πράξη αντιμετωπίζονται πολλές δυσκολίες, ενώ απαιτούνται ιδιαίτερα ευαίσθητοι χειρισμοί από το σύμβουλο.

Παρόλο που απώτερος σκοπός της συμβουλευτικής είναι να διευκολύνει τις αλλαγές στην ανθρώπινη συμπεριφορά, στις περιπτώσεις εργασιακής παρενόχλησης παρατηρείται αντίσταση στην αλλαγή. Ο συμβουλευόμενος είναι σιωπηλός, απρόσιτος και επιφυλακτικός καθώς κατακλύζεται από συναισθήματα φόβου και ενοχής. Άλλωστε η εργασιακή κακοποίηση δημιουργεί σύγχυση, αφού απαρτίζεται από μεμονωμένα, ασήμαντα περιστατικά. Αρχικά ο ρόλος του θεραπευτή έγκειται στην απενοχοποίηση, τη συναισθηματική ανακούφιση και την υποστήριξη του πελάτη, προκειμένου να εκφραστεί και να επεξεργαστεί τα συναισθήματά του. Καθόλη τη διάρκεια των συνεδριών ο θεραπευτής οφείλει να αποφύγει χαρακτηρισμούς που ενδεχομένως να θυματοποιήσουν περισσότερο το συμβουλευόμενο ή να επιβάλλει λύσεις που δεν είναι έτοιμος να δεχτεί (<https://symvstathmos.wordpress.com>).

Η ανάπτυξη στενής σχέσης συμβούλου-συμβουλευόμενου κρίνεται απαραίτητη για την έκβαση της θεραπευτικής προσπάθειας, ωστόσο ο συναισθηματικός δεσμός ενίοτε παρεμποδίζει τη σωστή εκτίμηση των γεγονότων. Υπό αυτήν την έννοια η αντικειμενικότητα του συμβούλου συχνά υπονομεύεται, καθώς ο πελάτης απενοχοποιείται, αποδίδοντας την ευθύνη των συγκρούσεων στους άλλους. Έτσι το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στην εμπειρία του πελάτη και δεν εξετάζεται όλο το εύρος των αναπτυσσόμενων διαπροσωπικών αλληλεπιδράσεων. Οι έμπειροι σύμβουλοι είναι σε θέση να αναπτύξουν μια ζεστή συμβουλευτική σχέση που αποπνέει εμπιστοσύνη και ασφάλεια, ενώ παράλληλα έχουν την επίγνωση ότι οι αφηγήσεις δεν περιγράφουν με ακρίβεια ό,τι πραγματικά συνέβη (Tehrani, 2003).

Η παραδοσιακή συμβουλευτική παρόλο που επιτυγχάνει την επούλωση των πληγών του θύματος, δεν καταφέρνει να διεισδύσει στη δομή του φαινομένου. Σήμερα έχει αναγνωριστεί η ανάγκη της συμβουλευτικής όχι μόνο στο θύμα αλλά και στον εργασιακό χώρο, προκειμένου να κατασταλεί η δράση του θύτη και να συμφιλιωθούν οι πρωταγωνιστές της σύγκρουσης. Παρόλο που κάποιοι εκφοβιστές πάσχουν από ψυχολογικές ή ψυχιατρικές διαταραχές και χρήζουν

αντίστοιχης υποστήριξης, σημειώνεται ότι οποιοσδήποτε εργαζόμενος μπορεί να αθετήσει τις ηθικές του αξίες και να προβεί ασυνείδητα σε συμπεριφορές εκφοβισμού, οι οποίες βγαίνουν στην επιφάνεια κατά τις συνεδρίες (<https://symvstathmos.wordpress.com>). Ωστόσο η δυσκολία για το σύμβουλο έγκειται στην αντιμετώπιση του παθητικού εκφοβιστή, που χρησιμοποιεί υπόγειες, χειριστικές, ψυχαναγκαστικές και ασαφείς συμπεριφορές, προκειμένου να πετύχει το στόχο του. Αυτοί οι τύποι προσωπικότητας δεν προτίθενται να αναθεωρήσουν τη στάση τους, συνήθως προσπαθούν να παραπλανήσουν το σύμβουλο και στην περίπτωση που αποκαλυφθούν, υιοθετούν το ρόλο του πληγωμένου θύματος (Tehrani, 2003).

2.15 Παρέμβαση στον Οργανισμό

Η παρέμβαση αρμόδιων φορέων στην επιχείρηση θεωρείται απαραίτητη για την αντιμετώπιση του προβλήματος, καθώς οι ατομικές λύσεις οδηγούν συνήθως στην απομάκρυνση του θύματος και την παραμονή του θύτη στο χώρο εργασίας. Τέτοιες λύσεις επιτυγχάνουν στην προστασία του θύματος, αποτυγχάνουν όμως στην απονομή δικαιοσύνης. Οι επιχειρήσεις -δημόσιες ή ιδιωτικές- οφείλουν να ευαισθητοποιηθούν επαρκώς ως προς την ευθύνη τους, ακολουθώντας συγκεκριμένες προτάσεις οργάνωσης, οι οποίες περιγράφονται παρακάτω:

- 1)Επιμόρφωση διευθυντικών στελεχών.
- 2)Διαμόρφωση και συντήρηση καλών συνθηκών εργασίας.
- 3)Επαγρύπνηση-Έγκαιρος εντοπισμός ύποπτων συμπεριφορών.
- 4)Θέσπιση ορίων και κώδικα καλής συμπεριφοράς.
- 5)Θέσπιση εσωτερικού κανονισμού.
- 6)Σεβασμός της μοναδικότητας του ατόμου.
- 7)Καλή επικοινωνία-Ενίσχυση του διαλόγου.
- 8) Ευαισθητοποίηση, πληροφόρηση των εργαζομένων (Hirigoyen, 2002; Κοΐνης & Σαρίδη, 2013).

2.16 Προληπτικά μέτρα για την εργασιακή παρενόχληση



Η κοινωνία άρχισε να συνειδητοποιεί το μέγεθος του προβλήματος που δημιουργεί το mobbing, καθώς τα τελευταία χρόνια αρκετά θύματα -κυρίως στο εξωτερικό- έχουν φέρει στη δικαιοσύνη αντίστοιχες υποθέσεις. Παρόλα αυτά η γνωστοποίηση της σύγκρουσης και η ηθική αποκατάσταση του θύματος δεν εμπόδισε την εμφάνιση νέων κρουσμάτων στον ίδιο εργασιακό χώρο. Για το λόγο αυτό η εφαρμογή μιας δραστικής προληπτικής πολιτικής που θα αποβλέπει στην καταπολέμηση του εκφοβισμού και θα λαμβάνει υπόψη τόσο την ηθική όσο και τη νομική διάσταση του θέματος, κρίνεται αναγκαία για την προστασία των εργαζομένων. Το συγκεντρωτικό πλάνο για την πρόληψη της εργασιακής παρενόχλησης παρουσιάζεται ως εξής:

Εκστρατεία πληροφόρησης των εργαζομένων: Αποτελεί την πιο ενδεδειγμένη μέθοδο πρόληψης, κατά την οποία ο εργαζόμενος ενημερώνεται μέσω εντύπων ή διαδικτύου για τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις του αλλά και για τα χαρακτηριστικά του φαινομένου.

Συστηματική συλλογή πληροφοριών σχετικά με φαινόμενα ηθικής παρενόχλησης στον οργανισμό: Η συλλογή μπορεί να γίνει μέσω ειδικών ερωτηματολογίων, συζητήσεων με το προσωπικό ή αναζήτησης των αιτιών για τις συχνές απουσίες των εργαζομένων (<https://osha.europa>).

2.17 Εκπαίδευση και επιμόρφωση

Αφορά την μεθοδευμένη ενημέρωση των πολιτών από ειδικούς επιστήμονες.

Δημιουργία κατάλληλων υποδομών για την αντιμετώπιση του φαινομένου: Περιλαμβάνει από τη σύσταση ομάδων στήριξης εργαζομένων έως τη σύνταξη ενός κοινού κώδικα δεοντολογίας ενάντια στην ηθική παρενόχληση.

Αναδιοργάνωση του καταμερισμού εργασίας και της κατανομής ευθυνών: Το μέτρο αφορά κυρίως το Δημόσιο Τομέα, όπου συχνά η έλλειψη συγκεκριμένων κανόνων και ευθυνών ευνοεί φαινόμενα κατάχρησης εξουσίας και παρενόχλησης (Κοϊνης & Σαρίδη, 2013).

2.18 Νομοθετικές ρυθμίσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση και την Ελλάδα



Στα πλαίσια της επίσημης προστασίας των εργαζομένων, οι χώρες της Ε.Ε. συμπεριέλαβαν στη νομοθεσία τους προβλέψεις για την εργασιακή παρενόχληση από το 1990 και μετά. Οι σχετικές προσθήκες αφενός επισημοποίησαν την ύπαρξη του προβλήματος, αφετέρου ενθάρρυναν τη συζήτηση για τον εργασιακό εκφοβισμό, τόσο μεταξύ των εργαζομένων, όσο και μεταξύ του πολιτικού κόσμου. Εντούτοις καμία από τις ρυθμίσεις δεν προβλέπει μέθοδο θεραπείας ή αποκατάστασης της υγείας του θύματος.

Η πρώτη χώρα που θέσπισε νομοθεσία κατά του φαινομένου του mobbing ήταν η Σουηδία το 1994, με βάση την έρευνα του Leymann, (1996) από την οποία προέκυψε ότι το 15% των αυτοκτονιών οφείλονται στην εργασιακή κακοποίηση. Τον ίδιο χρόνο στην Ολλανδία οι εργοδότες υποχρεώθηκαν να προστατεύουν τους εργαζομένους από αντίστοιχα φαινόμενα επιθετικότητας και ψυχολογικής βίας. Στη Γαλλία η ανάδειξη του φαινομένου από την Hirigoyen (2013) είχε ως αποτέλεσμα την ευαισθητοποίηση της κοινής γνώμης και του πολιτικού κόσμου,

ενώ στο Βέλγιο ο νόμος του 2002 απαγόρευσε γενικά τη βία στους εργασιακούς χώρους και πιο συγκεκριμένα την ηθική και σεξουαλική παρενόχληση. Στη Μεγάλη Βρετανία καθώς και στην Ιρλανδία δεν υπάρχει νομοθετική ρύθμιση, αλλά συστήνονται κώδικες καλής πρακτικής, καθορίζονται ποινές και εκδίδονται οδηγίες για την πρόληψη του φαινομένου.

Στην Ελλάδα η παρενόχληση στους χώρους εργασίας σε νομικό επίπεδο δεν συνδέεται με τις συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας, αλλά με την προσβολή της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, καθώς ο νόμος του 2005 απαγορεύει τις διακρίσεις βάσει φύλου, εθνικότητας ή γενετήσιου προσανατολισμού. Κατά συνέπεια οι αποδέκτες αντίστοιχων συμπεριφορών δεν μπορούν να βασιστούν σε νόμους της εργατικής νομοθεσίας, αλλά σε νόμους που αφορούν γενικότερα την προστασία της αξιοπρέπειας και της προσωπικότητας, όπως το άρθρο 2, παρ.1 του Συντάγματος. Επιπρόσθετη είναι η ρύθμιση να ισοδυναμεί με απόλυση τυχόν παραίτηση του εργαζομένου για λόγους προσβολής της αξιοπρέπειας και μειωτικών σχολίων. Αυτό βέβαια, σε περίπτωση που η διοίκηση της επιχείρησης δεν αποδέχεται την προσβολή, θα πρέπει να αποδειχτεί δικαστικά, κάτι το οποίο προϋποθέτει τη μαρτυρία των άλλων συναδέλφων για τα περιστατικά παρενόχλησης.

Η καλή γνώση και χρήση των εθνικών και κοινοτικών νόμων θεωρητικά λύνει αρκετά προβλήματα, καθώς παρέχει στα θύματα τη δυνατότητα αφοπλισμού του θύτη, αποκατάστασης της ηθικής βλάβης που υπέστησαν και οικονομικής υποστήριξης για το διάστημα της ανεργίας που ενδεχομένως να επέλθει. Στον αντίποδα έχει διαπιστωθεί, πως στις χώρες που έχουν θεσπίσει σχετική νομοθεσία, πολύ λίγες περιπτώσεις φτάνουν στη δικαιοσύνη (Κωνσταντινίδης, 2011).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

3.1 Σκοπός της Έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι η μελέτη των φαινομένων της παρενόχλησης και του εκφοβισμού στον χώρο εργασίας. Συγκεκριμένα μέσω της παρούσας έρευνας επιμέρους στόχοι είναι η απάντηση στα εξής ερωτήματα:

- Υπάρχουν στον εργασιακό χώρο φαινόμενα παρενόχλησης ή εκφοβισμού;
- Ποιοι τα βιώνουν περισσότερο οι άνδρες ή οι γυναίκες;
- Με ποιόν τρόπο πραγματοποιείται η παρενόχληση ή ο εκφοβισμός στον εργασιακό χώρο;
- Ποιες είναι οι συνέπειες της παρενόχλησης ή του εκφοβισμού;
- Ποιοι είναι οι τρόποι αντιμετώπισης που ακολουθούνται τόσο από τους εργαζόμενους, όσο και από τις επιχειρήσεις;
- Ποιές είναι οι προτάσεις πρόληψης;

3.2 Δείγμα Έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 100 εργαζόμενους, άνδρες και γυναίκες. Πρόκειται για τυχαία δειγματοληψία, με μόνη προϋπόθεση ο ερωτώμενος να εργάζεται ή να είχε εργαστεί στο παρελθόν και να είναι άνω των 18 ετών. Η έρευνα διεξήχθη στο Ηράκλειο Κρήτης.

3.3 Μεθοδολογία Έρευνας

Η παρούσα έρευνα αποτελεί μια ποσοτική έρευνα, η οποία ως βασικό χαρακτηριστικό έχει την μέτρηση. Η ποσοτική έρευνα σκοπό έχει την ανίχνευση ή την επαλήθευση τάσεων. Στην συγκεκριμένη περίπτωση η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιείται για την επαλήθευση των στοιχείων

που προέκυψαν από την βιβλιογραφική ανασκόπηση η οποία έγινε για την εκπόνηση του θεωρητικού μέρους και αφορά την παρενόχληση και τον εκφοβισμό στον εργασιακό χώρο.

Επιπλέον η ποσοτική έρευνα ως σκοπό έχει την λήψη σαφών αποτελεσμάτων τα οποία αντικατοπτρίζουν την πραγματικότητα. Ως εργαλείο για την διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ειδικά κατασκευασμένο ερωτηματολόγιο, σύμφωνα με το σκοπό και τους στόχους της έρευνας (Παράρτημα 1).

3.4 Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται συνολικά από 17 ερωτήσεις και χωρίζεται σε πέντε επιμέρους ενότητες. Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων. Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις αναφορικά με την παρενόχληση και τον εκφοβισμό στο χώρο εργασίας. Η τρίτη ενότητα έχει ερωτήσεις σχετικά με τις συνέπειες της παρενόχλησης και του εκφοβισμού. Οι ερωτήσεις της τέταρτης ενότητας αναφέρονται στην αντιμετώπιση και τέλος στην πέμπτη ενότητα η ερώτηση αναφέρεται στους τρόπους πρόληψης (Παράρτημα 1).

3.5 Αποτελέσματα Έρευνας

Το συνολικό δείγμα της έρευνας ήταν 100 άτομα εκ των οποίων 44 άνδρες και 56 γυναίκες (Πίνακας 2).

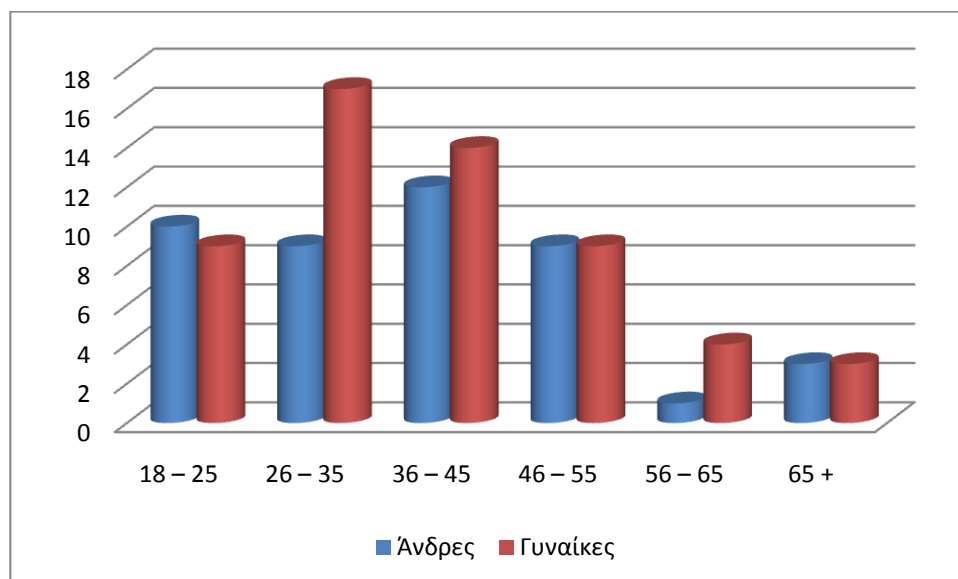
Πίνακας 2. Δείγμα Έρευνας

Ανδρες	Γυναίκες
44	56

Όπως προκύπτει από τα δεδομένα του Πίνακα 3 και του Γραφήματος 1 η πλειοψηφία των ανδρών είναι από 36 έως 45 ετών, ενώ η πλειοψηφία των γυναικών είναι από 26 έως 35 ετών. Η πλειοψηφία του συνολικού δείγματος ανήκει στις κατηγορίες από 26 – 35 και από 36 – 45 ετών. Επίσης από τα δεδομένα αυτά παρατηρείται ότι στην έρευνα έλαβαν μέρος άτομα που ανήκουν σε όλες τις ομάδες ηλικιών τόσο στον ανδρικό πληθυσμό όσο και στον γυναικείο.

Πίνακας 3. Ηλικία ερωτώμενων

Ηλικία	Άνδρες	Γυναίκες
18 – 25	10	9
26 – 35	9	17
36 – 45	12	14
46 – 55	9	9
56 – 65	1	4
65 +	3	3
Σύνολο	44	56

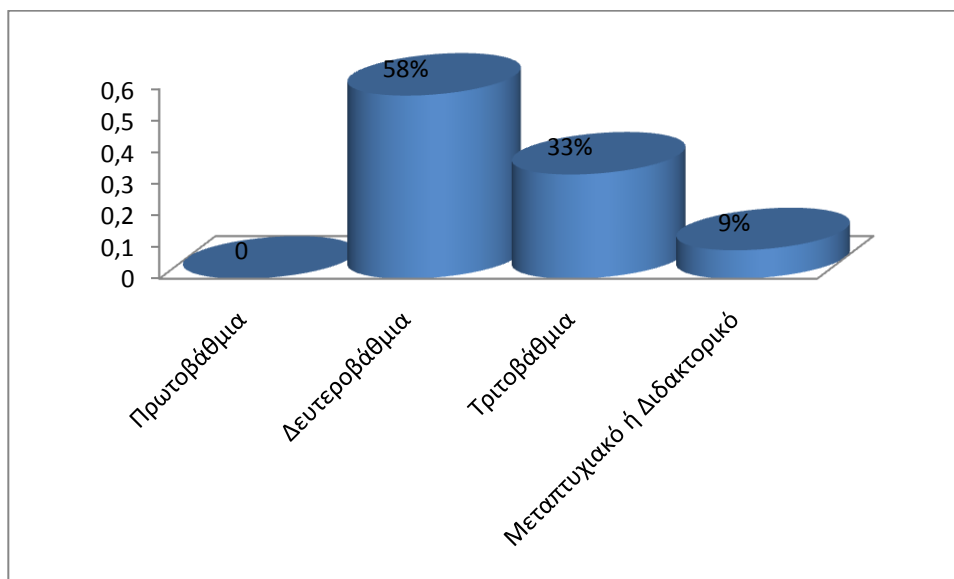


Γράφημα 1: Ηλικία ερωτώμενων

Η πλειοψηφία του δείγματος η οποία αντιστοιχεί σε ποσοστό 58% έχει Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 33% Τριτοβάθμια, ενώ μόνο το 9% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Διπλώματος (Πίνακας 4 & Γράφημα 2).

Πίνακας 4: Εκπαίδευση

Εκπαίδευση	Άνδρες	Γυναίκες
Πρωτοβάθμια	0	0
Δευτεροβάθμια	29	29
Τριτοβάθμια	10	23
Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό	5	4
Σύνολο	44	56

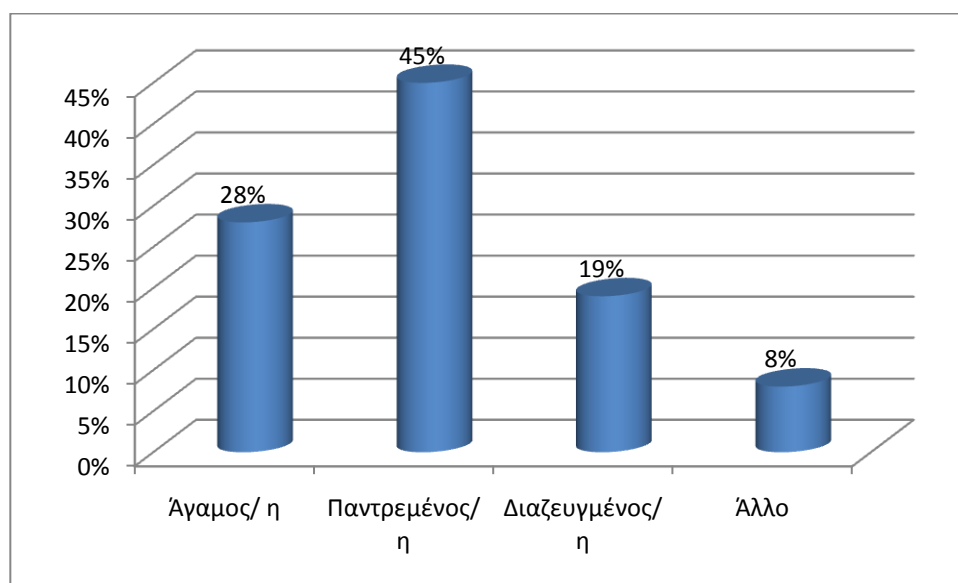


Γράφημα 2: Εκπαίδευση

Στον Πίνακα 5 παρατίθενται τα αποτελέσματα σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση ανδρών και γυναικών, ενώ στο Γράφημα 3 αποτυπώνονται τα αποτελέσματα σε ποσοστό % για το σύνολο του δείγματος. Όπως προκύπτει το 45% είναι παντρεμένοι, το 28% Άγαμοι, το 19% Διαζευγμένοι και ποσοστό 8% έδωσε την απάντηση «Άλλο»

Πίνακας 5: Οικογενειακή Κατάσταση

Οικογενειακή Κατάσταση	Άνδρες	Γυναίκες
Άγαμος/ η	14	14
Παντρεμένος/ η	17	28
Διαζευγμένος/ η	9	10
Άλλο	4	4
Σύνολο	44	56

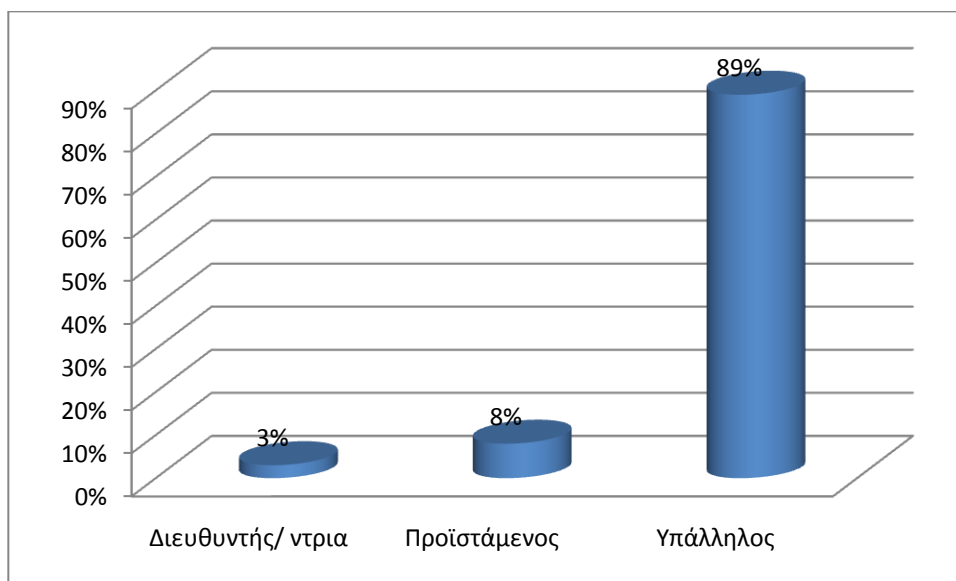


Γράφημα 3: Οικογενειακή Κατάσταση

Όπως προκύπτει από τα δεδομένα του Γραφήματος 4 η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 89%, ανήκει στην κατηγορία των υπαλλήλων, ενώ μόλις το 8% ανήκει στην κατηγορία «Προϊστάμενος» και μόνο το 3% ανήκει στην κατηγορία «Διευθυντής». Οι αντίστοιχοι αριθμοί για άνδρες και γυναίκες παρουσιάζονται στον Πίνακα 6.

Πίνακας 6: Παρούσα Εργασιακή Θέση

Παρούσα Εργασιακή Θέση	Άνδρες	Γυναίκες
Διευθυντής/ ντρια	1	2
Προϊστάμενος	4	4
Υπάλληλος	39	50
Σύνολο	44	56



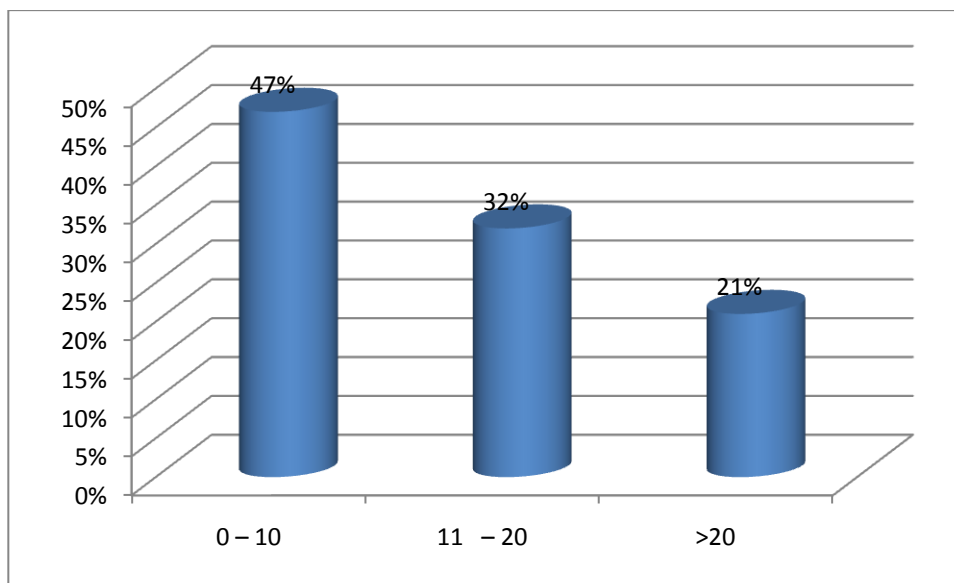
Γράφημα 4: Παρούσα Εργασιακή Θέση (%)

Ο Πίνακας 7 και το Γράφημα 5 αναφέρονται στην προϋπηρεσία των ερωτηθέντων όσον αφορά την θέση εργασίας που δήλωσαν στην προηγούμενη ερώτηση. Έτσι λοιπόν όπως προκύπτει από το

Γράφημα 5 το 47% διαθέτει προϋπηρεσία στην συγκεκριμένη θέση από 0 έως 10 έτη, το 32% διαθέτει προϋπηρεσία στην συγκεκριμένη θέση από 11 έως 20 έτη και μόλις το 21% διαθέτει προϋπηρεσία μεγαλύτερη των 20 ετών.

Πίνακας 7: Προϋπηρεσία στην συγκεκριμένη θέση

Προϋπηρεσία	Άνδρες	Γυναίκες
0 – 10	20	27
11 – 20	15	17
>20	9	12
Σύνολο	44	56



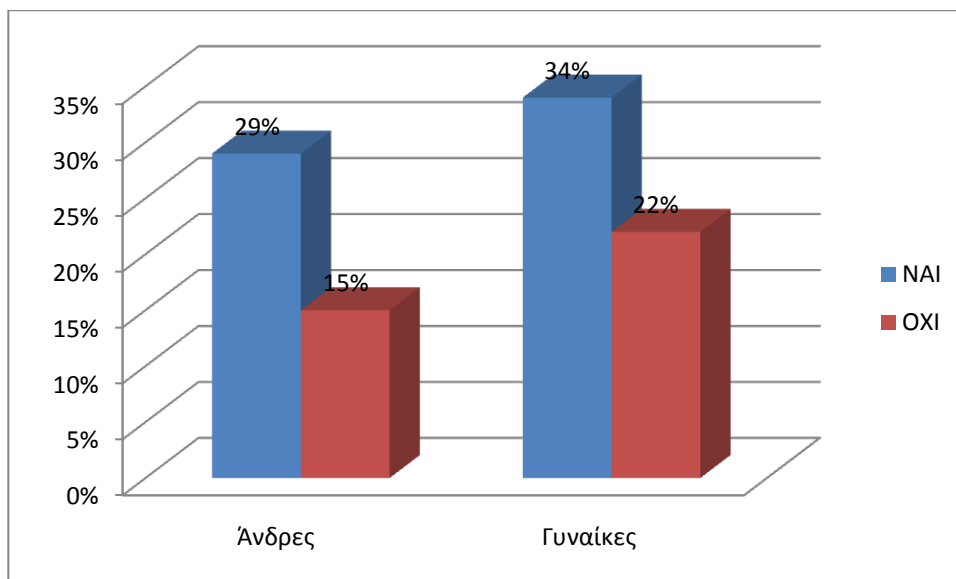
Γράφημα 5: Προϋπηρεσία στην συγκεκριμένη θέση (%)

Τα επόμενα αποτελέσματα αναφέρονται στις ερωτήσεις σχετικά με την παρενόχληση και τον εκφοβισμό στον εργασιακό χώρο.

Πίνακας 8: Παρενόχληση και Εκφοβισμός στον Εργασιακό Χώρο

Παρενόχληση και Εκφοβισμός	Άνδρες	Γυναίκες
ΝΑΙ	29	34
ΟΧΙ	15	22
Σύνολο	44	56

Σύμφωνα με τα δεδομένα του Πίνακα 8 & του Γραφήματος 6, το 63% του συνολικού δείγματος δήλωσε ότι έχει υποστεί παρενόχληση ή εκφοβισμό στον εργασιακό χώρο, ενώ το 37% έδωσε αρνητική απάντηση στην συγκεκριμένη ερώτηση. Συγκεκριμένα Το 34% του δείγματος το οποίο αντιστοιχεί σε γυναίκες δήλωσε ότι έχει υποστεί παρενόχληση ή εκφοβισμό στον χώρο εργασίας. Ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους άνδρες είναι 29%.

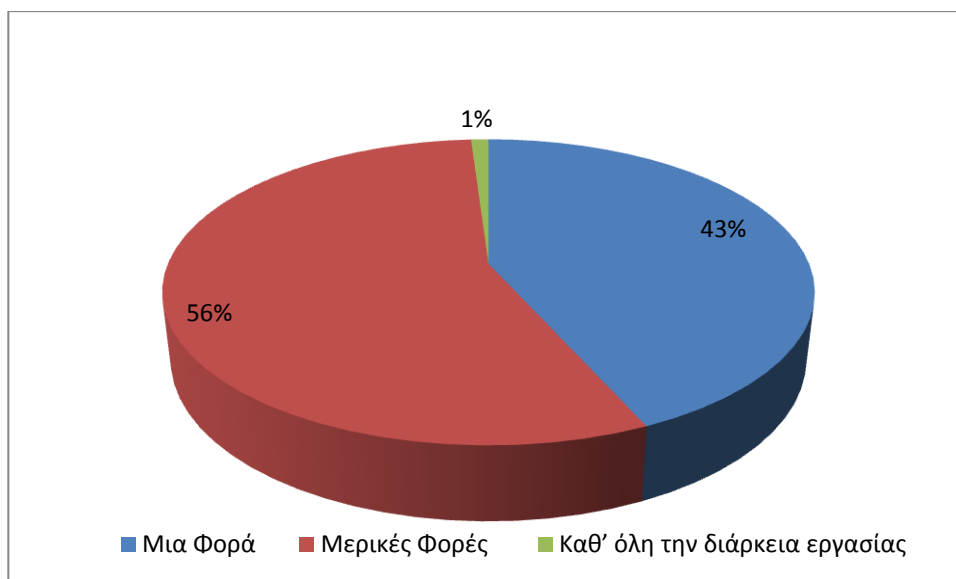


Γράφημα 6: Έχετε υποστεί παρενόχληση ή εκφοβισμό στον εργασιακό χώρο;

Πίνακας 9: Συχνότητα παρενόχλησης ή εκφοβισμού στον χώρο εργασίας

Συχνότητα	Άνδρες	Γυναίκες
Μια Φορά	12	15
Μερικές Φορές	16	19
Καθ' όλη την διάρκεια εργασίας	1	0
Σύνολο	29	34

Στον Πίνακα 9 παρουσιάζεται η συχνότητα παρενόχλησης ή εκφοβισμού στον χώρο εργασίας, και στο Γράφημα 7 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα εκφρασμένα σε ποσοστό %. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που απάντησαν θετικά στην ερώτηση αν έχουν δεχτεί παρενόχληση ή εκφοβισμό στο χώρο εργασίας, απάντησε ότι συνέβη «Μερικές φορές» με ποσοστό 56%. Ενώ το 43% δήλωσε ότι συνέβη μόνο μια φορά. Μόλις το 1% δήλωσε ότι συνέβη καθ' όλη την διάρκεια εργασίας, η συγκεκριμένη απάντηση όπως φαίνεται και στον Πίνακα 8, δόθηκε από άνδρα.



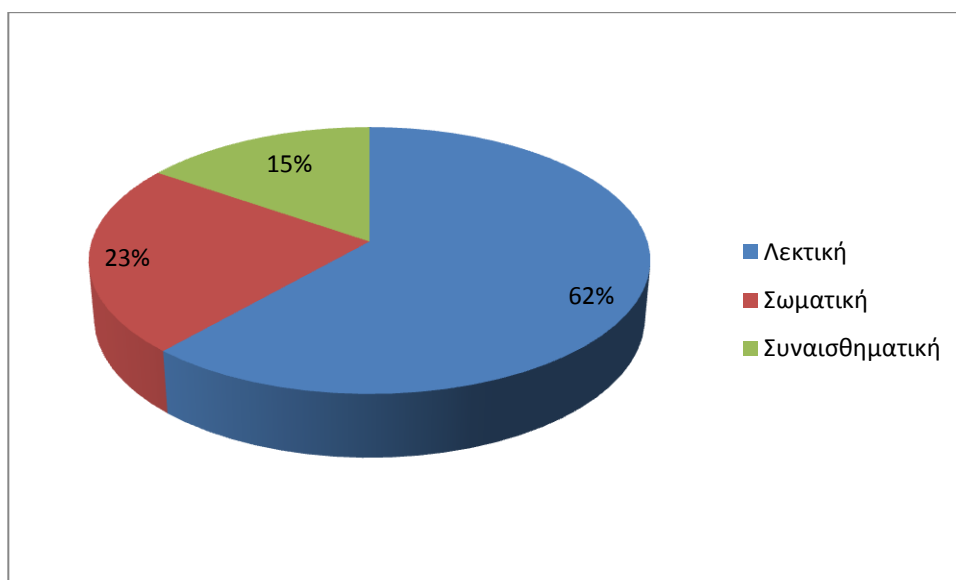
Γράφημα 7: Συχνότητα παρενόχλησης ή εκφοβισμού στον χώρο εργασίας (%)

Ο Πίνακας 10 και το Γράφημα 8 παρουσιάζουν τα αποτελέσματα για την ερώτηση «Ποιάς μορφής παρενόχληση ή εκφοβισμού δεχθήκατε;», να σημειωθεί ότι πολλοί ερωτηθέντες επέλεξαν παραπάνω από μια απαντήσεις.

Πίνακας 10: Μορφή παρενόχλησης ή εκφοβισμού

Μορφή	Άνδρες	Γυναίκες
Λεκτική	24	24
Σωματική	10	8
Συναισθηματική	4	8

Η πλειοψηφία που αντιστοιχεί σε ποσοστό 62% έχει δεχθεί Λεκτική παρενόχληση, το 23% Σωματική και το 15% Συναισθηματική. Σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 10 τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες δέχονται λεκτική παρενόχληση, επιπλέον οι άνδρες δέχονται περισσότερο σωματική παρενόχληση ή εκφοβισμό ενώ οι γυναίκες συναισθηματική παρενόχληση ή εκφοβισμό.



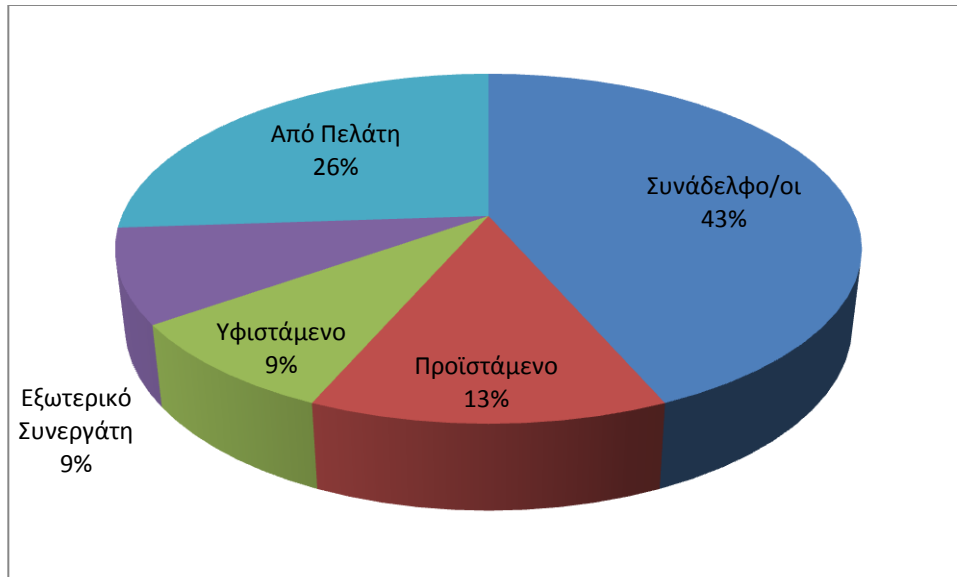
Γράφημα 8: Μορφή παρενόχλησης ή εκφοβισμού

Ο Πίνακας 11 και το Γράφημα 8 αποτυπώνουν τις απαντήσεις που δόθηκαν στην ερώτηση 10 «Από ποιόν δεχθήκατε την παρενόχληση ή τον εκφοβισμό;», να σημειωθεί ότι και σε αυτή την ερώτηση υπήρξαν αρκετοί από τους ερωτηθέντες που επέλεξαν παραπάνω από μια απαντήσεις, γεγονός που σημαίνει ότι έχουν δεχθεί παρενόχληση ή εκφοβισμό από διάφορες ομάδες ατόμων που ανήκουν στο εργασιακό τους χώρο.

Πίνακας 11: Από ποιόν δεχθήκατε την παρενόχληση ή τον εκφοβισμό;

Προέλευση παρενόχλησης ή εκφοβισμού	Άνδρες	Γυναίκες
Συνάδελφο/οι	15	15
Προϊστάμενο	3	6
Υφιστάμενο	5	1
Εξωτερικό Συνεργάτη	3	3
Από Πελάτη	8	10

Η πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 43% έχει δεχθεί παρενόχληση ή εκφοβισμό από συνάδελφο ή από συναδέλφους, το 26% από πελάτη, το 13% από Προϊστάμενο, το 9% από Υφιστάμενο και επίσης το 9% από Εξωτερικό Συνεργάτη (Γράφημα 8). Τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες βάσει των στοιχείων του Πίνακα 11 έχουν δεχθεί παρενόχληση ή εκφοβισμό από συνάδελφο ή από συναδέλφους, όμως οι γυναίκες δέχονται συχνότερα παρενόχληση ή εκφοβισμό από τον Προϊστάμενο τους, ενώ οι άνδρες από τους Υφιστάμενους τους.



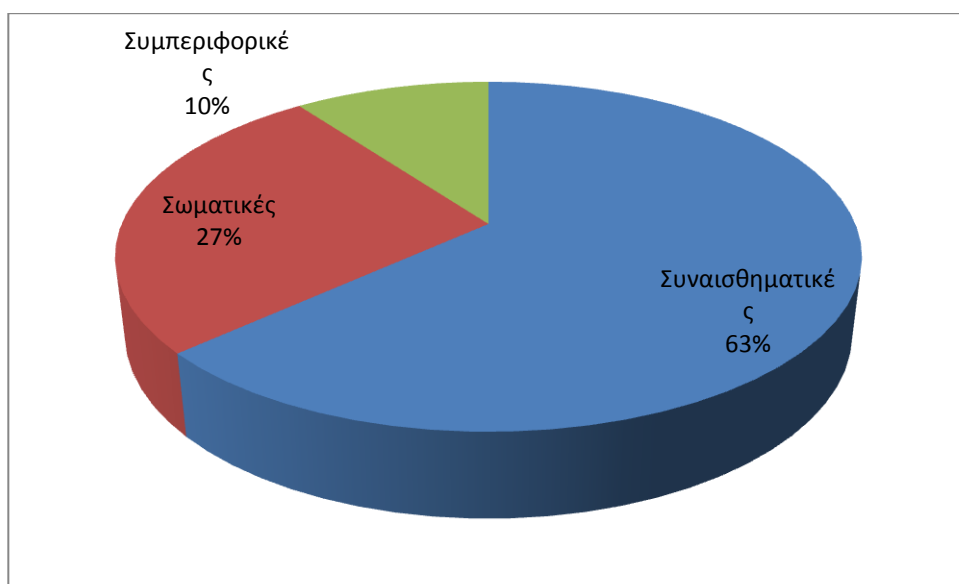
Γράφημα 9: Από ποιόν δεχθήκατε την παρενόχληση ή τον εκφοβισμό;

Ακολουθούν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τις απαντήσεις που δόθηκαν στην τρίτη ενότητα η οποία περιελάμβανε τις ερωτήσεις σχετικά με τις συνέπειες που προκύπτουν από την παρενόχληση ή τον εκφοβισμό στον εργασιακό χώρο.

Πίνακας 12: Συνέπειες στην ψυχική και σωματική υγεία μετά το συμβάν

Συνέπειες	Άνδρες	Γυναίκες
Συναισθηματικές	25	25
Σωματικές	10	11
Συμπεριφορικές	5	3

Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 12 και το Γράφημα 10, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων μετά το συμβάν της παρενόχλησης ή του εκφοβισμού αντιμετώπισαν συναισθηματικές συνέπειες, όπως για παράδειγμα εκνευρισμό, φόβο, κυκλοθυμία κτλ. Ενώ το 23% είχε σωματικές συνέπειες όπως για παράδειγμα πονοκεφάλους, γαστρεντερικά προβλήματα, κούραση κτλ. Μόνο το 10% είχε μετά το συμβάν συμπεριφορικές συνέπειες, όπως για παράδειγμα αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ, αργοπορία άφιξης στην εργασία κτλ.

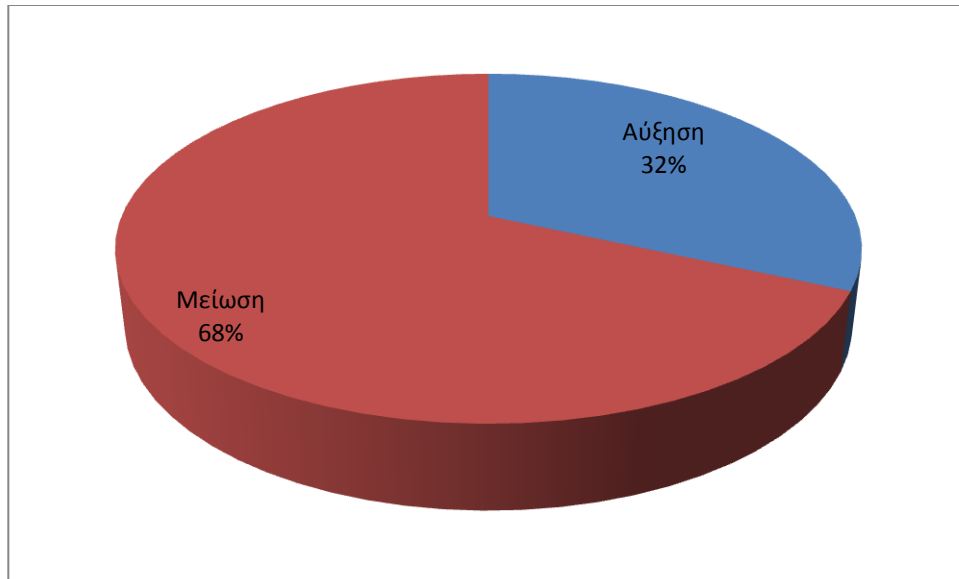


Γράφημα 10: Συνέπειες στην ψυχική και σωματική υγεία μετά το συμβάν

Πίνακας 13: Συνέπειες σχετικά με την επίδοση στην εργασία

Συνέπειες	Άνδρες	Γυναίκες
Αύξηση	11	9
Μείωση	18	25

Το 68% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι μετά το συμβάν της παρενόχλησης ή του εκφοβισμού μείωσαν την επίδοσή τους στην εργασία, που σημαίνει ότι δεν μπορούσαν να ανταποκριθούν επαρκώς στα επαγγελματικά του καθήκοντα. Ενώ το 32% δήλωσε ότι η επίδοσή τους στην εργασία αυξήθηκε, που σημαίνει ότι δούλευαν περισσότερες ώρες, ανέλαβαν επιπλέον καθήκοντα κτλ. Από τον Πίνακα 13 προκύπτει ότι οι γυναίκες μετά από ένα συμβάν παρενόχληση ή εκφοβισμού έχουν την τάση να παρουσιάζουν μείωση στην εργασιακή τους επίδοση, και στους άντρες ισχύει το ίδιο αλλά μεγάλο μέρος των ανδρών δήλωσε ότι μετά το συμβάν η εργασιακή τους επίδοση αυξήθηκε.



Γράφημα 11: Συνέπειες σχετικά με την επίδοση στην εργασία

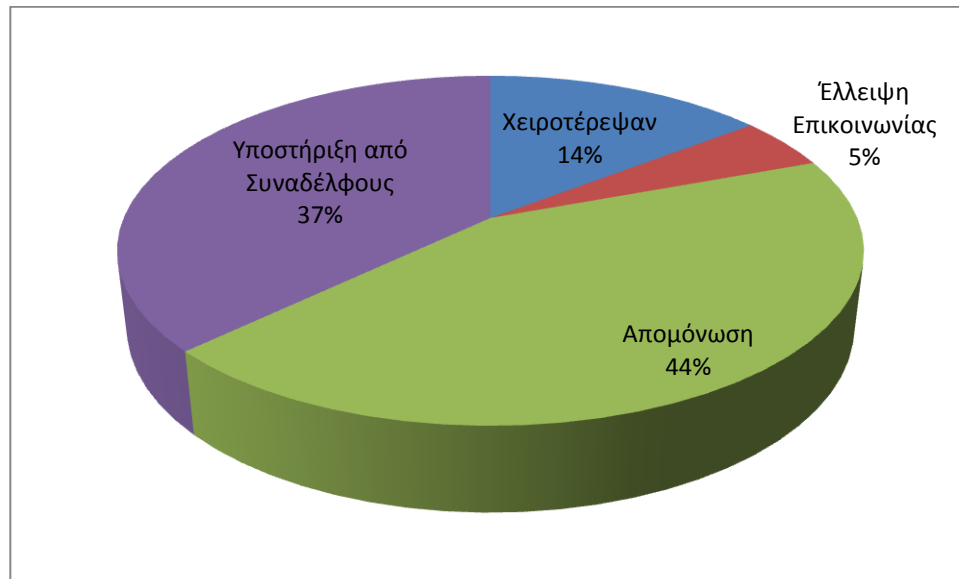
Στον Πίνακα 14 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ερώτηση 13 αναφορικά με τις συνέπειες που υπήρξαν μετά το συμβάν όσον αφορά τις σχέσεις στον εργασιακό χώρο. Να σημειωθεί ότι κάποιοι από τους ερωτηθέντες επέλεξαν περισσότερες από μια απαντήσεις.

Πίνακας 14: Συνέπειες αναφορικά με τις εργασιακές σχέσεις

Συνέπειες	Άνδρες	Γυναίκες
Χειροτέρεψαν	6	3
Έλλειψη Επικοινωνίας	2	1
Απομόνωση	9	18
Υποστήριξη από Συναδέλφους	12	11

Οι περισσότερες γυναίκες δήλωσαν ότι υπήρξε απομόνωση, ενώ οι περισσότεροι άντρες δήλωσαν ότι μετά το συμβάν είχαν την υποστήριξη των συναδέλφων τους. Η πλειοψηφία που αντιστοιχεί σε

ποσοστό 44% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι μετά το συμβάν υπήρξε απομόνωση, το 33% δήλωσε ότι είχε υποστήριξη από τους συναδέλφους, το 14% δήλωσε ότι μετά το συμβάν οι εργασιακές σχέσεις χειροτέρεψαν και μόνο το 5% δήλωσε ότι υπήρξε έλλειψη επικοινωνίας.



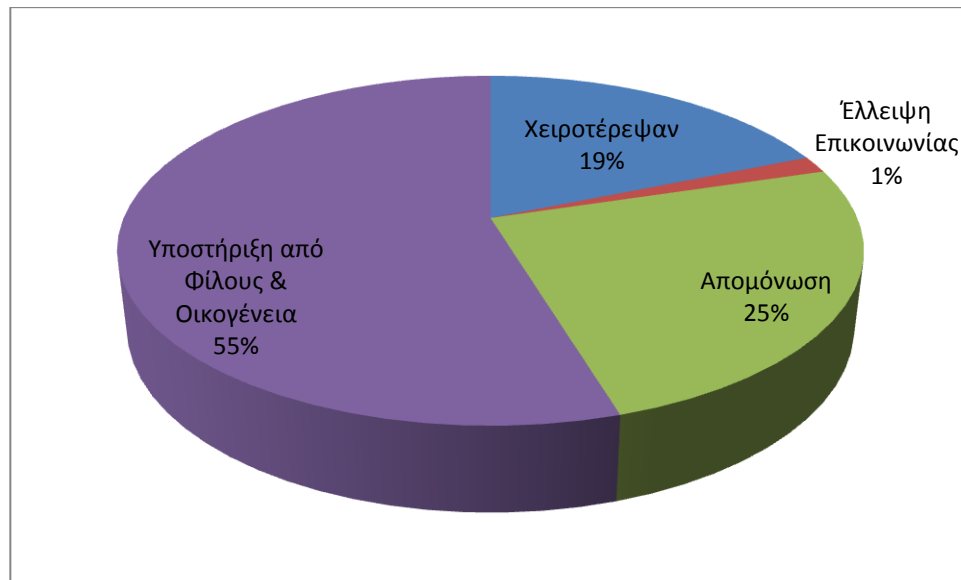
Γράφημα 12: Συνέπειες αναφορικά με τις εργασιακές σχέσεις

Η ερώτηση 14 εξετάζει τις συνέπειες στις κοινωνικές και οικογενειακές μετά το συμβάν. Να σημειωθεί ότι κάποιοι από τους ερωτηθέντες επέλεξαν περισσότερες από μια απαντήσεις.

Πίνακας 15: Συνέπειες αναφορικά με τις κοινωνικές & τις οικογενειακές σχέσεις

Συνέπειες	Άνδρες	Γυναίκες
Χειροτέρεψαν	6	6
Έλλειψη Επικοινωνίας	1	0
Απομόνωση	7	9
Υποστήριξη από Φίλους & Οικογένεια	16	19

Το 55% των ερωτηθέντων μετά το συμβάν είχαν την υποστήριξη των φίλων και της οικογένειας τους, το 25% βίωσε απομόνωση από φίλους και οικογένεια, το 19% δήλωσε ότι μετά το συμβάν οι σχέσεις με τους φίλους και την οικογένεια χειροτέρεψαν, ενώ μόνο το 1% δήλωσε ότι υπήρξε έλλειψη επικοινωνίας, το ποσοστό αυτό όπως φαίνεται και στα δεδομένα του πίνακα 15 αντιστοιχεί σε άνδρες.

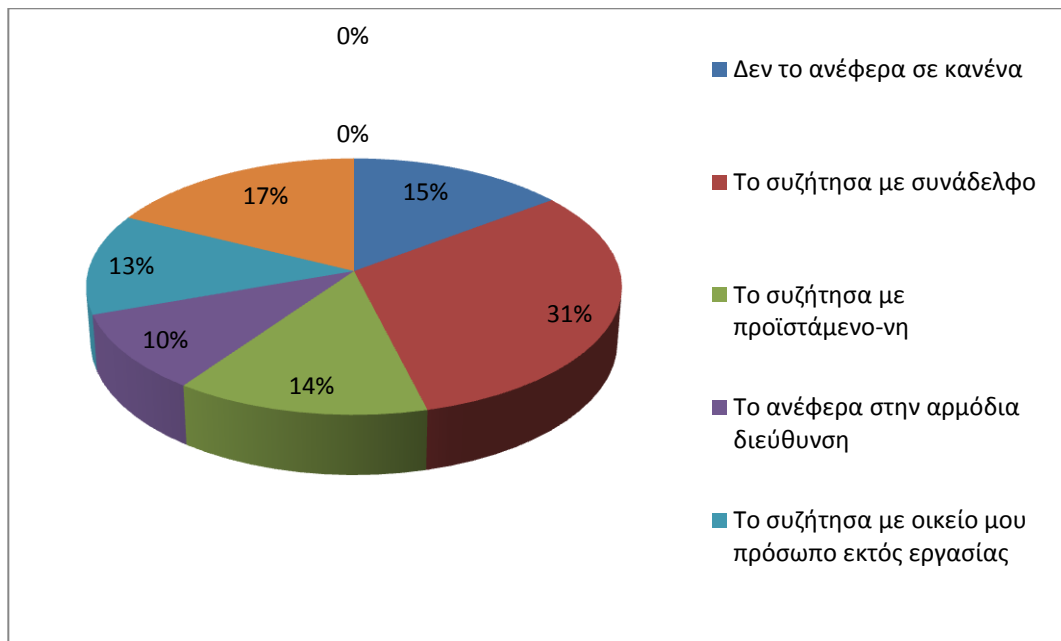


Γράφημα 13: Συνέπειες αναφορικά με τις κοινωνικές & τις οικογενειακές σχέσεις

Η τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με την αντιμετώπιση της παρενόχλησης ή του εκφοβισμού. Και σε αυτή την ερώτηση όλοι οι ερωτηθέντες επέλεξαν περισσότερες από μια απαντήσεις. Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 16 και το Γράφημα 14 η πλειοψηφία (31% ποσοστό γενικού συνόλου) τόσο των ανδρών όσο και των γυναικών μετά το συμβάν επέλεξαν ως τρόπο αντιμετώπισης την συζήτηση με συνάδελφο τους. Ενώ ένα μεγάλο μέρος των γυναικών επέλεξε να το συζητήσει με το ίδιο το πρόσωπο που προέβη σε παρενόχληση ή εκφοβισμό.

Πίνακας 16: Τι ενέργειες κάνατε προκειμένου να αντιμετωπίσετε τν παρενόχληση ή τον εκφοβισμό που δεχτήκατε;

A/A	Ενέργειες	Άνδρες	Γυναίκες
1	Δεν το ανέφερα σε κανένα	7	8
2	Το συζήτησα με συνάδελφο	16	16
3	Το συζήτησα με προϊστάμενο-νη	9	5
4	Το ανέφερα στην αρμόδια διεύθυνση	6	4
5	Το συζήτησα με οικείο μου πρόσωπο εκτός εργασίας	9	4
6	Το συζήτησα με το πρόσωπο που με παρενόχλησε/ εκφόβισε	4	14
7	Κινήθηκα νομικά εναντίον του προσώπου που με παρενόχλησε/ εκφόβισε	0	0
8	Άλλο (παρακαλώ εξηγήστε)	0	0



Γράφημα 14: Τι ενέργειες κάνατε προκειμένου να αντιμετωπίσετε τν παρενόχληση ή τον εκφοβισμό που δεχτήκατε;

Στην ερώτηση 16 «Τι ενέργειες έκανε η επιχείρηση για την αντιμετώπιση του συμβάντος; (εφόσον έλαβε γνώση)», οι ερωτηθέντες είχαν την δυνατότητα να εκφράσουν γραπτώς την απάντηση. Προκειμένου να παρουσιαστούν τα αποτελέσματα έγινε μια κατηγοριοποίηση βάσει των απαντήσεων που δόθηκαν (Πίνακας 17). Να σημειωθεί ότι στην συγκεκριμένη ερώτηση δεν απάντησαν όλοι οι ερωτηθέντες.

Πίνακας 17: Αντιμετώπιση συμβάντος από την επιχείρηση

Απάντηση	Άνδρες	Γυναίκες
Δεν έγινε καμία ενέργεια	5	4
Απόλυση θύτη	1	-
Δεν το είπα στην επιχείρηση	4	6
Επίπληξη στον θύτη για συμμόρφωση	1	5
Ψυχολογική υποστήριξη	1	-
Δικαστήριο εκ μέρους του θύματος	1	-
Απόλυση θύματος	1	-
Τα θέμα λύθηκε με συζήτηση μεταξύ θύτη & θύματος	1	-
Αλλαγή εργασιακού τομέα	1	2
Δόθηκε άδεια στο θύμα	0	2

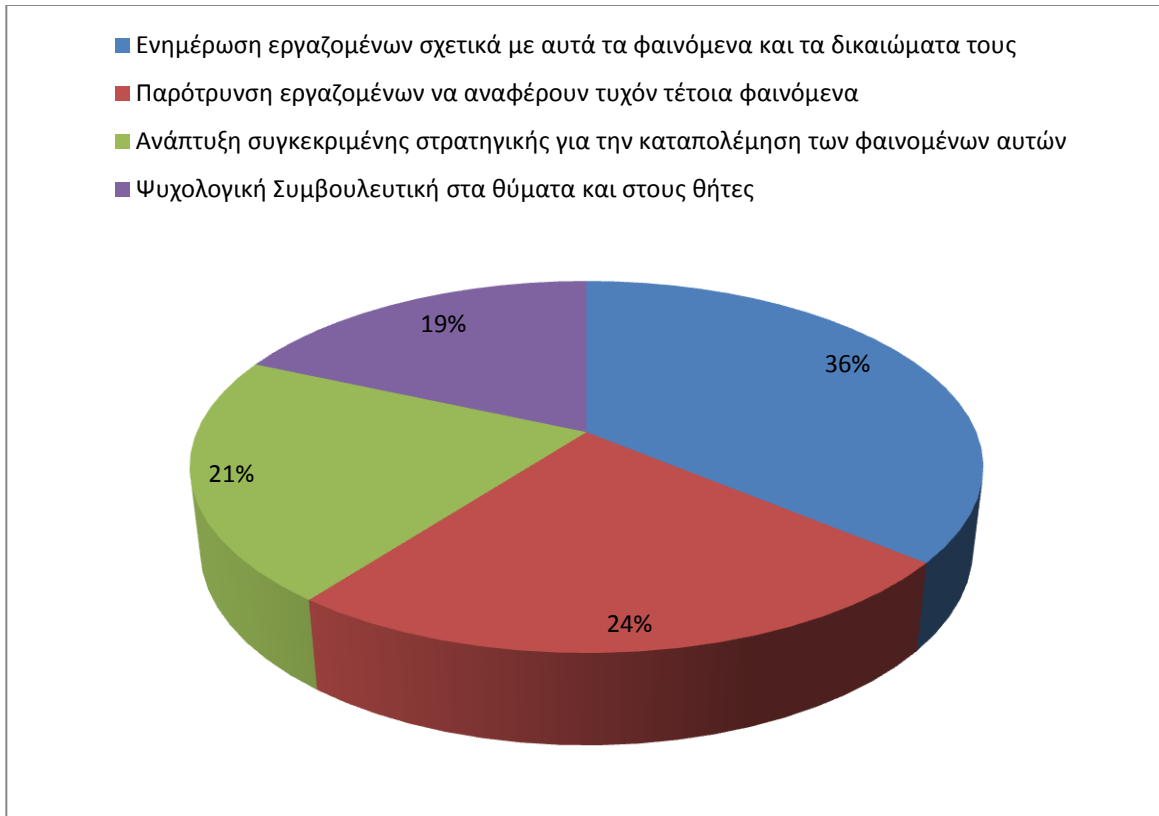
Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα σε αρκετές περιπτώσεις ενώ η επιχείρηση έλαβε γνώση για το συμβάν της παρενόχλησης ή του εκφοβισμού δεν έγινε κάποια ενέργεια εκ μέρους της. Ενώ αρκετοί από τους ερωτηθέντες ανέφεραν ότι δεν το είπαν στην επιχείρηση. Όπως προκύπτει οι επιχειρήσεις συνήθως μετά από ένα συμβάν παρενόχλησης ή εκφοβισμού συνήθως προβαίνουν σε επίπληξη στον θύτη προκειμένου να συμμορφωθεί.

Τέλος η πέμπτη κατά σειρά ενότητα του ερωτηματολογίου σχετίζεται με τις προτάσεις πρόληψης αναφορικά με την παρενόχληση ή τον εκφοβισμό στον χώρο εργασίας. Συγκεκριμένα η ερώτηση 17 αναφέρει «Τι πιστεύετε ότι πρέπει να γίνει για την πρόληψη φαινομένων παρενόχλησης και εκφοβισμού στον εργασιακό χώρο; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις)».

Πίνακας 18: Προτάσεις Πρόληψης

Απαντήσεις	Άνδρες	Γυναίκες
Ενημέρωση εργαζομένων σχετικά με αυτά τα φαινόμενα και τα δικαιώματά τους	29	32
Παρότρυνση εργαζομένων να αναφέρουν τυχόν τέτοια φαινόμενα	18	23
Ανάπτυξη συγκεκριμένης στρατηγικής για την καταπολέμηση των φαινομένων αυτών	20	16
Ψυχολογική Συμβουλευτική στα θύματα και στους θήτες	14	17
Άλλο, υποδείξτε τι	0	0

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που αντιστοιχεί σε ποσοστό 36% δήλωσε ως πρόταση πρόληψης ότι θα πρέπει να υπάρξει ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με αυτά τα φαινόμενα και τα δικαιώματά τους. Το 24% δήλωσε ότι θα πρέπει να υπάρξει παρότρυνση των εργαζομένων να αναφέρουν τυχόν τέτοια φαινόμενα. Το 21% δήλωσε ότι θα πρέπει να υπάρξει ανάπτυξη συγκεκριμένης στρατηγικής για την καταπολέμηση των φαινομένων αυτών, και τέλος το 19% δήλωσε ότι θα πρέπει να υπάρξει ψυχολογική συμβουλευτική στα θύματα και στους θήτες. Να σημειωθεί ότι μόνο ένα άτομο ως άλλη πρόταση πρόληψης αυτών των φαινομένων σημείωσε την απάντηση «παιδεία».



Γράφημα 15: Προτάσεις Πρόληψης

Από την έρευνα προέκυψε ότι τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες δέχονται παρενόχληση ή εκφοβισμό στον χώρο εργασίας. Με τις γυναίκες να εμφανίζουν μεγαλύτερο ποσοστό (39%). Η πλειοψηφία που αντιστοιχεί σε ποσοστό 62% έχει δεχθεί λεκτική παρενόχληση, το 23% Σωματική και το 15% Συναισθηματική. Επίσης τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες δέχονται λεκτική παρενόχληση, επιπλέον οι άνδρες δέχονται περισσότερο σωματική παρενόχληση ή εκφοβισμό ενώ οι γυναίκες συναισθηματική παρενόχληση ή εκφοβισμό.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που απάντησαν θετικά στην ερώτηση αν έχουν δεχτεί παρενόχληση ή εκφοβισμό στο χώρο εργασίας, απάντησε ότι συνέβη «Μερικές φορές» με ποσοστό 56%. Ενώ το 43% δήλωσε ότι συνέβη μόνο μια φορά. Η πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 43% έχει δεχθεί παρενόχληση ή εκφοβισμό από συνάδελφο ή από συναδέλφους, το 26% από πελάτη, το 13% από Προϊστάμενο, το 9% από Υφιστάμενο και επίσης το 9% από Εξωτερικό Συνεργάτη. Οι γυναίκες δέχονται συχνότερα παρενόχληση ή εκφοβισμό από τον Προϊστάμενο τους, ενώ οι άνδρες από τους Υφιστάμενους τους.

Όσον αφορά τις συνέπειες που αφορούν την σωματική και την ψυχική υγεία μετά το συμβάν της παρενόχλησης ή του εκφοβισμού, όπως προέκυψε άνδρες και γυναίκες τείνουν να έχουν τις ίδιες συνέπειες δεδομένων των απαντήσεων που έδωσαν. Συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων μετά το συμβάν της παρενόχλησης ή του εκφοβισμού αντιμετώπισαν συναισθηματικές συνέπειες, όπως για παράδειγμα εκνευρισμό, φόβο, κυκλοθυμία κτλ. Ενώ το 23% είχε σωματικές συνέπειες όπως για παράδειγμα πονοκεφάλους, γαστρεντερικά προβλήματα, κούραση κτλ. Μόνο το 10% είχε μετά το συμβάν συμπεριφορικές συνέπειες, όπως για παράδειγμα αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ, αργοπορία άφιξης στην εργασία κτλ.

Το 68% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι μετά το συμβάν της παρενόχλησης ή του εκφοβισμού μείωσαν την επίδοση του στην εργασία, που σημαίνει ότι δεν μπορούσαν να ανταποκριθούν επαρκώς στα επαγγελματικά του καθήκοντα. Ενώ το 32% δήλωσε ότι η επίδοση τους στην εργασία αυξήθηκε, που σημαίνει ότι δούλευαν περισσότερες ώρες, ανέλαβαν επιπλέον καθήκοντα κτλ. Οι γυναίκες μετά από ένα συμβάν παρενόχληση ή εκφοβισμού έχουν την τάση να παρουσιάζουν μείωση στην εργασιακή τους επίδοση, και στους άντρες ισχύει το ίδιο αλλά μεγάλο μέρος των ανδρών δήλωσε ότι μετά το συμβάν η εργασιακή τους επίδοση αυξήθηκε.

Η πλειοψηφία που αντιστοιχεί σε ποσοστό 44% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι μετά το συμβάν της παρενόχλησης ή του εκφοβισμού υπήρξε απομόνωση, ενώ το 33% δήλωσε ότι είχε υποστήριξη από τους συναδέλφους. Επιπλέον το 55% των ερωτηθέντων μετά το συμβάν είχαν την υποστήριξη των φίλων και της οικογένειας τους.

Η πλειοψηφία μετά το συμβάν επέλεξαν ως τρόπο αντιμετώπισης την συζήτηση με συνάδελφο τους. Όπως προκύπτει οι επιχειρήσεις συνήθως μετά από ένα συμβάν παρενόχλησης ή εκφοβισμού συνήθως προβαίνουν σε επίπληξη στον θύτη προκειμένου να συμμορφωθεί. Όμως βάσει των αποτελεσμάτων πολλοί εργαζόμενοι άνδρες και γυναίκες δεν αναφέρουν στην επιχείρηση το συμβάν.

Τέλος η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που αντιστοιχεί σε ποσοστό 36% δήλωσε ως πρόταση πρόληψης ότι θα πρέπει να υπάρξει ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με αυτά τα φαινόμενα και τα δικαιώματά τους.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η εργασιακή παρενόχληση δεν τραυματίζει μόνο τις εργασιακές σχέσεις, αλλά πλήττει και την αξιοπρέπεια ιδίου του θύματος, απειλώντας την ασφάλεια της επαγγελματικής του ζωής, της ψυχικής και σωματικής του ακεραιότητας. Το mobbing αποτελεί μια αποτελεσματική στρατηγική «ψυχολογικής τρομοκρατίας» που χρησιμοποιείται σκοπίμως από τους οργανισμούς, για να απαλλαγούν από το πλεονάζον προσωπικό. Παράλληλα εκφράζει την αντισυναδελφική δολιότητα που αποσκοπεί στην εξάλειψη του ανταγωνισμού, υπογραμμίζοντας το στίγμα του ατομικισμού που κυριαρχεί στη σύγχρονη κοινωνία.

Η εντυπωσιακή αύξηση των φαινομένων παρενόχλησης επιβάλλει τη λήψη στρατηγικών για την καταστολή των συγκρούσεων και των κακόβουλων ηθικών συμπεριφορών. Υπό αυτό τα πρίσμα καίρια κρίνεται η δραστηριοποίηση εργοδοτών και προϊσταμένων, οι οποίοι οφείλουν να εκπαιδεύονται ώστε να αναγνωρίζουν και να αντιμετωπίζουν το φαινόμενο από τα πρώτα στάδια ή να φροντίζουν για την ευαισθητοποίηση και πληροφόρηση των υφισταμένων. Σε πολιτικό επίπεδο, η νομοθετική ρύθμιση κρίνεται απαραίτητη και στην Ελλάδα, αφού θα αποτελούσε τον ακρογωνιαίο λίθο της πρόληψης και θα προέβλεπε τρόπους επίλυσης και αποκατάστασης της αξιοπρέπειας και της υγείας των θυμάτων.

Εξίσου επιβεβλημένη θεωρείται η διεξαγωγή ερευνών για την καλύτερη κατανόηση των παραμέτρων του φαινομένου.

Εν κατακλείδι, το mobbing δεν είναι ασθένεια, αλλά η αιτία για την εκδήλωση ψυχικών και σωματικών νοσημάτων. Στο σύγχρονο πολιτισμό, που προάγεται ο σεβασμός και η αξιοπρέπεια των πολιτών, κρίνεται απαραίτητη η βελτίωση της κουλτούρας στο χώρο εργασίας, ώστε να θεσπιστεί η σωματική και ψυχική προστασία όλων των εργαζομένων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Είμαστε φοιτήτριες του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Κρήτης. Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης της πτυχιακής μας εργασίας με τίτλο «Εκφοβισμός και Παρενόχληση στο Χώρο Εργασίας». Με την συμμετοχή σας συμβάλλετε στην συλλογή των απαιτούμενων στατιστικών στοιχείων.

Τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα. Τα στοιχεία σας και οι απαντήσεις σας είναι εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για την έρευνα. Παρακαλούμε απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις με ειλικρίνεια βάζοντας ένα X σε κάθε απάντηση που σας αντιπροσωπεύει. Ευχαριστούμε για την συμμετοχή σας!

Μελαμπιανάκη Στέλλα
Σοφουλάκη Έλενα

Ενότητα Α: Δημογραφικά Στοιχεία

1. **Φύλλο:** Άνδρας
Γυναίκα
2. **Ηλικία:** 18 – 25
26 – 35
36 – 45
46 – 55
56-65
65+
3. **Εκπαίδευση:** Πρωτοβάθμια
Δευτεροβάθμια
Τριτοβάθμια
Κάτοχος Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού
4. **Οικογενειακή Κατάσταση:** Άγαμος/η
Παντρεμένος/ η
Διαζευγμένος/ η
Άλλο
5. **Παρούσα Εργασιακή Θέση:**
Διευθυντή/ντρια Προϊστάμενος Πάλληλος
6. **Προϋπηρεσία στην συγκεκριμένη θέση:**
0 – 10 έτη 11 – 20 έτη >20 έτη

Ενότητα Β: Παρενόχληση και Εκφοβισμός στον Εργασιακό Χώρο

7. Έχετε υποστεί παρενόχληση ή εκφοβισμό στον εργασιακό χώρο;
ΝΑΙ ΟΧΙ
8. Αν ΝΑΙ, πόσο συχνά έχετε δεχτεί παρενόχληση ή εκφοβισμό;
Μια Φορά Μερικές Φορές
Καθ' όλη την διάρκεια εργασίας
9. Ποιάς μορφής παρενόχληση ή εκφοβισμού δεχθήκατε;
Λεκτική Παρενόχληση
Σωματική Παρενόχληση

- Συναισθηματική Παρενόχληση
- 10. Από ποιόν δεχθήκατε παρενόχληση ή εκφοβισμό στον χώρο εργασίας σας;**
 Συνάδελφος/οι Προϊστάμενο Υφιστάμενο
 Εξωτερικός Συνεργάτης Από Πελάτη

Ενότητα Γ: Συνέπειες

- 11. Μετά το συμβάν ποιες συνέπειες υπήρξαν όσον αφορά την ψυχική και σωματική σας υγεία; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις)**
 Συναισθηματικές Συνέπειες (για παράδειγμα εκνευρισμός, φόβος, κυκλοθυμία)
 Σωματικές Συνέπειες (για παράδειγμα πονοκέφαλοι, γαστρεντερικά προβλήματα, κούραση)
 Συμπεριφορικές Συνέπειες (για παράδειγμα αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ, συχνές συγκρούσεις, αργοπορία άφιξης στην εργασία, έλλειψη δέσμευσης στο εργασιακό αντικείμενο)
- 12. Μετά το συμβάν ποιες συνέπειες υπήρξαν όσον αφορά την επίδοση στην εργασία σας;**
 Αύξηση επίδοσης (περισσότερες ώρες, περισσότερες ευθύνες κτλ)
 Μείωση επίδοσης (αδυναμία ανταπόκρισης στα εργασιακά καθήκοντα)
- 13. Μετά το συμβάν ποιες συνέπειες υπήρξαν όσον αφορά τις σχέσεις σας στον εργασιακό χώρο (όσον αφορά τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας, τους πελάτες και τον προϊστάμενο-νη σας);**
 Χειρότερη Επικοινωνία Ελλείψη Επικοινωνίας Απομόνωση
 Υποστήριξη από Συνάδελφους
- 14. Μετά το συμβάν ποιες συνέπειες υπήρξαν όσον αφορά τις κοινωνικές και οικογενειακές σας σχέσεις;**
 Χειρότερη Επικοινωνία Ελλείψη Επικοινωνίας Απομόνωση
 Υποστήριξη από Φίλους και Οικογένεια

Ενότητα Δ: Αντιμετώπιση

- 15. Τι ενέργειες κάνατε προκειμένου να αντιμετωπίσετε την παρενόχληση ή τον εκφοβισμό που δεχθήκατε; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις)**
 Δεν το ανέφερα σε κανένα
 Το συζήτησα με συνάδελφο
 Το συζήτησα με προϊστάμενο-νη
 Το ανέφερα στην αρμόδια διεύθυνση
 Το συζήτησα με οικείο μου πρόσωπο εκτός εργασίας
 Το συζήτησα με το πρόσωπο που με παρενόχλησε/ εκφόβισε
 Κινήθηκα νομικά εναντίον του προσώπου που με παρενόχλησε/ εκφόβισε
 Άλλο (παρακαλώ εξηγήστε)
- 16. Τι ενέργειες έκανε η επιχείρηση για την αντιμετώπιση του συμβάντος; (Εφόσον έλαβε γνώση)**

Ενότητα Ε: Προτάσεις Πρόληψης

17. Τι πιστεύετε ότι πρέπει να γίνει για την πρόληψη φαινομένων παρενόχλησης και εκφοβισμού στον εργασιακό χώρο; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις)

Ενημέρωση εργαζομένων σχετικά με αυτά τα φαινόμενα και τα δικαιώματά τους

Παρότρυνση εργαζομένων να αναφέρουν τυχόν τέτοια φαινόμενα

Ανάπτυξη συγκεκριμένης στρατηγικής για την καταπολέμηση των φαινομένων αυτών

Ψυχολογική Συμβουλευτική στα θύματα και στους θήτες

Άλλο, υποδείξτε τι

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστούμε θερμά για την βοήθειά τους στην έρευνα τις κυρίες :
Γαλιατσάτου Ρεβέκκα (Ψυχολόγος) και
Αντωνογιαννάκη Μαρία (Δικηγόρος – Εργατολόγος)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξένη

- Hirigoyen, M. F. (2002). *Ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας*. Αθήνα: Πατάκη.
- Hirigoyen, M. F. (2013). *Ηθική παρενόχληση. Η Κρυμμένη Βία στην Καθημερινή Ζωή*. Αθήνα: Πατάκη.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1993). *Mobbing. Psychological terror at work and how to overcome it*. Hamburg: Rowohlt TB-Reinbeck V.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 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(2), 251-275.
- Lorenz, K. (1966). *On Aggression*. New York: Harcourt.
- Lutgen-Sandvik P. (2005). Retrieved from Dissertation Abstracts International.
- McLeod, J. (2003). *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική Ψυχολογία*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Tehrani, N. (2003). Counselling and rehabilitating employees involved with bullying. In S. Einarsen, et al. (Eds), *Bulling and Emotional Abuse in the Workplace* (p. 270-284). London
- Georgiou, S.N., & Stavrinides, P. (2008). Bullies, victims and bully-victims: Psychosocial profiles and attributions styles. *School Psychology International*, 29, 574-589.
- Pateraki, L., & Houndoumadi, A. (2001). Bullying among primary school children in Athens, Greece, *Educational Psychology*, 21, 167-175.

Ελληνική

- Βασιλείου, Π. Σ. (2005). *Το σχολείο ως κοινωνικό πλαίσιο για την κατανόηση του φαινομένου του εκφοβισμού. Διπλωματική εργασία - Πάντειο Πανεπιστήμιο. Διατμηματικό ΠΜΣ "Κοινωνικός Αποκλεισμός, Μειονότητες και Φύλο"*, κατεύθυνση Εγκληματολογίας, 2005. Ανασύρθηκε από http://srv-ipeir.pde.sch.gr/educonf/1/01_.pdf (22 Απριλίου, 2017).
- Γαλανάκης, Μ. (2012), *Εργασία Ψυχολογία και νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις*.

Αθήνα: Σταμούλη ΑΕ.

- Κοΐνης, Α., & Σαρίδη, Μ. (2013). Το mobbing στον εργασιακό χώρο. Επιπτώσεις mobbing στο χώρο της υγείας. Ανασκοπική μελέτη. *Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης*, 6(1), 36-48.
- Κωνσταντινίδης, Μ. (2011). Εργασιακή παρενόχληση: Μια πρόταση έρευνας και παρέμβασης. *Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας*, 47, 4-11.
- Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (2012). *Συμβουλευτική Ψυχολογία*. Αθήνα: Πεδίο.
- Κοντογιάννης, Μ. (2017). *Ενδοσχολική βία (school bullying) – Θυματοποίηση (victimization) στο χώρο του σχολείου. Εντοπισμός & αντιμετώπιση*. Ανασύρθηκε από <http://eproceedings.epublishing.ekt.gr/index.php/edusc/article/viewFile/411/373> (8 Απριλίου 2017).
- Παναγιωτάκη, Μ. (2014). *Ο ψυχολογικός εκφοβισμός στην εργασία λέγεται Mobbing*, Ανασύρθηκε από <https://symvstathmos.wordpress.com> . (15 Απριλίου 2017).
- Παραδεισιώτη, Α. & Τζιόγκουρος, Π. (2008). *Η εκφοβιστική συμπεριφορά μεταξύ των μαθητών στο σχολείο- Εγχειρίδιο για τους εκπαιδευτικούς*. Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Δάφνη II.
- Σάκουλα, Ζ., Μπελαλή, Κ., & Σταθαρού, Α. (2014). Σύνδρομο mobbing. *Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας*, 6(3), 123-127.

Ηλεκτρονικές Πηγές

<http://medlabgr.blogspot.com/2015/05/mobbing.html>

<https://symvstathmos.wordpress.com>

<https://www.medlook.net/>

<http://www.isotita.gr/>

<https://www.inhealthcare.gr/download/el/article/sundromo-mobbing.pdf>

<https://osha.europa.eu/el/tools-and-publications/publications/factsheets/64>

<http://www.Skywalker.gr>

<http://www.psychotherapeia.net.gr>

<https://www.e-psychology.gr/diafora-themata.../729-stereotypa-theories-meioshs.html>

www.i-psyxologos.gr/ergasiaki-parenoxlisi/

www.iawbh.org