

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ**



Το Φαινόμενο της Παρενόχλησης στο Χώρο Εργασίας σε ένα Δείγμα  
Ελλήνων Εργαζομένων

Πτυχιακή Εργασία  
Τεμεκενίδου Παρθένα  
Α.Μ.: 1757

Επιβλέπων Καθηγητής:  
Θεόδωρος Γιοβαζολιάς

Ρέθυμνο, 2008

<b>Περιεχόμενα</b>	<b>Σελίδες</b>
<u>1.1.Εισαγωγή</u>	5
<i>Έννοια της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας</i>	5
<u>1.2. Mobbing-Bullying: Ορισμοί και έννοιες</u>	6
<i>Ορισμοί της εργασιακής παρενόχλησης</i>	7
<i>Ορισμός του mobbing</i>	8
<i>Ορισμός του bullying</i>	9
<i>Ορισμός του harassment</i>	9
<u>1.3. Επιδημιολογικά στοιχεία του φαινομένου της παρενόχλησης</u>	10
<i>Ποσοστά της συχνότητας της εργασιακής παρενόχλησης από διεθνείς έρευνες</i>	11
<i>Τομείς εμφάνισης της εργασιακής παρενόχλησης</i>	11
<i>Φύλο θυμάτων και θυτών της εργασιακής παρενόχλησης</i>	11
<i>Θέση εργασίας των θυμάτων και των θυτών της εργασιακής παρενόχλησης</i>	12
<i>Μορφωτικό επίπεδο θυμάτων της εργασιακής παρενόχλησης</i>	12
<i>Ηλικιακές ομάδες θυμάτων και θυτών της εργασιακής παρενόχλησης</i>	12
<u>1.4. Αίτια της εργασιακής παρενόχλησης</u>	13
<i>Εργασιακό περιβάλλον</i>	13
<i>Κοινωνικοί παράγοντες</i>	14
<i>Ατομικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων</i>	15
<u>1.5. Χαρακτηριστικά θυμάτων και θυτών της εργασιακής παρενόχλησης</u>	16
<i>Χαρακτηριστικά των θυτών της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας</i>	16
<i>Χαρακτηριστικά των θυμάτων της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας</i>	17
<u>1.6. Συνέπειες της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας</u>	20
<i>Παρενόχληση: σημαντική μορφή κοινωνικού άγχους</i>	20
<i>Επιπτώσεις στη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων</i>	20
<i>Επιπτώσεις στην επιχείρηση</i>	23
<u>2.1. Στόχος της έρευνας</u>	25
<i>Υποθέσεις</i>	25
<u>2.2. Μεθοδολογία</u>	26
<i>Δείγμα</i>	26
<i>Μέσα συλλογής δεδομένων</i>	29
<i>Διαδικασία συλλογής δεδομένων</i>	33
<u>3. Ευρήματα</u>	34
<i>3.1. Μέσοι όροι του συνολικού δείγματος</i>	34
<i>3.2. Ενδοσυνάφειες μεταξύ των παραγόντων</i>	36
<i>3.3. Συνάφειες μεταξύ των ερωτηματολογίων</i>	38

3.4. <i>NAQ – Εμπειρία παρενόχλησης (bullying)</i>	39
3.5. <i>Επιδράσεις δημογραφικών παραγόντων</i>	45
<u>4. Συζήτηση και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα</u>	46
<u>5. Περιορισμοί της έρευνας</u>	54
<u>6. Συμπεράσματα και προτάσεις για την αντιμετώπιση του φαινομένου</u>	56
<i>Νομικό πλαίσιο</i>	56
<i>Ρόλος του γιατρού εργασίας</i>	57
<i>Ρόλος Συμβουλευτικών Ψυχολόγων</i>	57
<i>Ρόλος Οργανωτικών Ψυχολόγων</i>	58
<u>Ελληνική Βιβλιογραφία</u>	60
<u>Αγγλική Βιβλιογραφία</u>	60
<u>Παράρτημα</u>	71
<i>Ερωτηματολόγιο Αρνητικών Πράξεων (NAQ)</i>	71
<i>Γενικής Κλίμακας Ψυχικής Υγείας (GHQ)</i>	82

<b>Κατάλογος Πινάκων</b>	<b>Σελίδες</b>
<u>Πίνακας 1.</u> Ορισμοί και ορολογίες της παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο	7
<u>Πίνακας 2.</u> Κατανομή (απόλυτη και σχετικές συχνότητες) των συμμετεχόντων ως προς το φύλο και την ηλικία τους	26
<u>Πίνακας 3.</u> Κατανομή των απόλυτων και σχετικών συχνοτήτων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης των αντρών και γυναικών	27
<u>Πίνακας 4.</u> Κατανομή του συνολικού δείγματος (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) ως προς την οικογενειακή κατάσταση και το φύλο	27
<u>Πίνακας 5.</u> Κατανομή του συνολικού δείγματος (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) ως προς τη θέση εργασίας και την ηλικιακή ομάδα	28
<u>Πίνακας 6.</u> Κατανομή του συνολικού δείγματος (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) ως προς τη θέση εργασίας και το φύλο	29
<u>Πίνακας 3.1.</u> Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις, μέγιστες και ελάχιστες τιμές και δείκτες αξιοπιστίας των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Αρνητικών Πράξεων (NAQ)	34
<u>Πίνακας 3.2.</u> Τα ποσοστά των πέντε συχνότερων αρνητικών μορφών συμπεριφοράς	35
<u>Πίνακας 3.3.</u> Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις, μέγιστες και ελάχιστες τιμές και δείκτες αξιοπιστίας των παραγόντων της Γενικής Κλίμακας Ψυχικής Υγείας (GHQ)	36
<u>Πίνακας 3.4.</u> Ενδοσυνάφειες (Pearson r) μεταξύ των παραγόντων της Γενικής Κλίμακας Ψυχικής Υγείας	37
<u>Πίνακας 3.5.</u> Ενδοσυνάφειες (Pearson r) μεταξύ των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Αρνητικών Πράξεων	38
<u>Πίνακας 3.6.</u> Συνάφειες των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Αρνητικών Πράξεων με τη Γενική Κλίμακα Ψυχικής Υγείας	38
<u>Πίνακας 3.7.</u> Μέσοι όροι των απαντήσεων των συμμετεχόντων στους παράγοντες του Ερωτηματολογίου Αρνητικών Πράξεων ως προς το φύλο	40
<u>Πίνακας 3.8.</u> Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των απαντήσεων στο ερώτημα «αν έχετε δεχτεί παρενοχληθεί στη δουλειά σας τους τελευταίους 6 μήνες» ως προς την ηλικία	40
<u>Πίνακας 3.9.</u> Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των απαντήσεων στο ερώτημα «αν έχετε δεχτεί παρενοχληθεί στη δουλειά σας τους τελευταίους 6 μήνες» ως προς τον τομέα εργασίας	41
<u>Πίνακας 3.10.</u> Συνάφειες των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Αρνητικών Πράξεων, της Γενικής Κλίμακας Ψυχικής Υγείας με τη μεταβλητή «αν έχετε δεχτεί παρενοχληθεί στη δουλειά σας τους τελευταίους 6 μήνες» και τις αρνητικές πράξεις	42
<u>Πίνακας 3.11.</u> Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των απαντήσεων στο ερώτημα «αν έχετε δεχτεί παρενοχληθεί στη δουλειά σας τους τελευταίους 6 μήνες» ως προς τη θέση εργασίας	43
<u>Πίνακας 3.12.</u> Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των απαντήσεων στο ερώτημα «αν έχετε δεχτεί παρενοχληθεί στη δουλειά σας τους τελευταίους 6 μήνες» ως προς την εκπαίδευση	44
<u>Πίνακας 3.13.</u> Οι απόλυτες τιμές του αριθμού των ατόμων που υπήρξαν θύτες εκφοβισμού ως προς το φύλο	44
<u>Πίνακας 3.14.</u> Μέσοι όροι των ερωτηθέντων στους παράγοντες των δύο εργαλείων μέτρησης ως προς το φύλο	45
<u>Διάγραμμα 1.1.</u> Θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης και της διαχείρισης της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας	24

## **1.1. Εισαγωγή**

Στην καθημερινή γλώσσα η ιδέα της παρενόχλησης μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε πολλές καταστάσεις και να περιγράψει διάφορες συμπεριφορές (Crawford, 1997). Μπορεί να χρησιμοποιηθεί με χιουμοριστικό τρόπο για να περιγράψει ένα θορυβώδες παιχνίδι που λαμβάνει χώρα ή να αναφέρεται σε ασήμαντα γεγονότα επιθετικής συμπεριφοράς τα οποία μπορούν εύκολα να αντιμετωπιστούν (Munthe, 1989, βλ. Einarsen, 1999).

Αρχικά η έννοια της παρενόχλησης, που στην ξένη βιβλιογραφία είναι κυρίως γνωστή ως mobbing και bullying αναφέρονταν σε ομάδες παιδιών που παρενοχλούσαν με διάφορους τρόπους άλλα παιδιά, όπου τα τελευταία δεν μπορούσαν να ξεφύγουν από όλη τη διαδικασία και ένιωθαν αδύναμα να υπερασπιστούν τους εαυτούς τους (Smith et al., 2000). Η διαδικασία της παρενόχλησης όμως δεν λαμβάνει χώρα μόνο στο σχολικό περιβάλλον, αλλά μπορεί να επεκταθεί και σε άλλους χώρους όπως, στις φυλακές, στην πολιτική, στον αθλητικό χώρο αλλά και στο εργασιακό περιβάλλον (Rigby, 2002). Πρόσφατα λοιπόν έχει ανακαλυφθεί ένα καινούργιο ψυχολογικό πρόβλημα στο χώρο εργασίας το οποίο ονομάζεται «παρενόχληση στο χώρο εργασίας» και αναφέρεται σε συγκεκριμένες συμπεριφορές, οι οποίες εξελίσσονται μέσα από μία δεδομένη διαδικασία σε ένα εργασιακό περιβάλλον (Leymann, 1996 • Leymann & Gustavsson, 1984, βλ. Einarsen & Skogstad, 1996).

Η παρενόχληση είναι «μία μορφή σύγκρουσης, όπου ο εργαζόμενος υποβάλλεται σε μία συστηματική διαδικασία κατά την οποία στιγματίζεται και καταπατούνται τα δικαιώματά του» (Leymann, 1996, σελ. 165). Αν η παρενόχληση διαρκέσει για χρόνια, τότε ο εργαζόμενος μπορεί να αποκλειστεί από την δουλειά του και να νιώθει αδύναμος να εργαστεί κάπου αλλού λόγω της ψυχολογικής καταστροφής που έχει υποστεί (Leymann & Gustafsson, 1996).

Η παρενόχληση περιλαμβάνει τέσσερις φάσεις: επιθετική συμπεριφορά, παρενόχληση, στιγματισμό και σοβαρό τραύμα (Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994). Αρχικά διαμορφώνεται μία κατάσταση κατά την οποία επιθετικοί υπαινιγμοί αρχίζουν να γίνονται άμεσοι προς ένα ή περισσότερα άτομα τα οποία ανήκουν σε μία ομάδα. Αυτοί οι υπαινιγμοί και τα σχόλια αρχίζουν σιγά σιγά να γίνονται επίμονοι

και συστηματικοί (Leymann, 1990, βλ. Leymann, 1996 • Leymann, 1996). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα το άτομο να νιώθει αδύναμο να υπερασπιστεί τον εαυτό του ως αποτελέσματα ήδη υπάρχοντων ψυχολογικών και κοινωνικών παραγόντων ή ως αποτέλεσμα της ίδιας της παρενόχλησης, η οποία στιγματίζει το άτομο. Η παρενόχληση συνήθως καταδιώκει τις ανεπάρκειες της προσωπικότητας του ατόμου (Brodsky, 1976, βλ. Einarsen, 1999). Αυτή η κατάσταση λοιπόν, επηρεάζει δραματικά την διανοητική και φυσική υγεία του ατόμου και ο εργαζόμενος αποτελεί πια θύμα παρενόχλησης στη δουλειά του (Einarsen & Skogstad, 1996 • Leymann & Gustafsson, 1996).

## **1.2. Mobbing-Bullying: Ορισμοί και έννοιες**

Μέχρι πρόσφατα, το θέμα της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας δεν είχε λάβει ιδιαίτερης προσοχής (McMahon, 2000). Μεγαλύτερη έμφαση δόθηκε σε έρευνες οι οποίες σχετίζονταν με διάφορα είδη παρενόχλησης στα παιδιά – στο σχολικό περιβάλλον- στους εφήβους (Einarsen, 2000b • Parkins, Fishbein, & Ritchey, 2006 • Fox & Stallworth, 2005), αλλά και στη σεξουαλική παρενόχληση που δέχονται οι γυναίκες στο χώρο εργασίας τους (Zapf & Einarsen, 2001). Παρ' όλα αυτά, η παγκοσμιοποίηση, οι συγχωνεύσεις των διάφορων εταιριών αλλά και η ιδιωτικοποίηση, έκαναν τους ανθρώπους να δουλεύουν περισσότερο, σκληρότερα και να έχουν ως βασικό κίνητρό τους την προσωπική επιτυχία και την απόκτηση υλικών αγαθών (Hoel, Zapf, & Cooper, 2002). Αυτή η αλλαγή των εργασιακών συνθηκών λοιπόν, έκανε τους επιστήμονες να στραφούν τα τελευταία περίπου είκοσι χρόνια σε έρευνες για την παρενόχληση στο χώρο εργασίας (Jennifer, Cowie, & Ananiadou, 2003 • Coyne, Chong, Seigne, & Randall, 2003) και να το αναγνωρίσουν ως ένα σημαντικό κοινωνικό φαινόμενο (Terpstra & Baker, 1991, βλ. Einarsen, 1999 • Einarsen, 2000a • Leymann, 1996).

Έχουν χρησιμοποιηθεί πολλοί ορισμοί στην προσπάθεια των ερευνητών να περιγράψουν καταστάσεις στις οποίες προϊστάμενοι, υφιστάμενοι ή ακόμη και πελάτες ενοχλούν ή παρενοχλούν συστηματικά έναν εργαζόμενο στη δουλειά (Einarsen, 2000a). Μερικοί από αυτούς τους ορισμούς είναι: «ψυχολογικός τρόμος» (psychological terror) (Leymann, 1990, βλ. Einarsen, 2000a), «αποδιοπομπαίος

τράγος» (scapegoating) (Thylefors, 1987, βλ. Einarsen, 2000a), «διακινδυνευμένη ηγεσία» (health endangering leadership) (Kile & Kile, 1990, βλ. Einarsen, 2000a), «κατάχρηση εργασίας» (work abuse) (Bassman, 1992, βλ. Einarsen, 2000a), «θυματοποίηση» (victimization) (Olweus, 1994 • Pearson, Anderson, & Wegner, 2001, βλ. Fox & Stallworth, 2005), «επιθετικότητα» (aggression) (Baron & Neuman, 1996, βλ. Rospenda, Richman, Ehmke, & Zlatoper, 2005), «αγένεια» (incivility) (Cortina et al., 2002 βλ. Rospenda et al., 2005). Στον πίνακα 1 αναφέρονται οι ορισμοί κάποιων εννοιών που έχουν χρησιμοποιηθεί σε διάφορες έρευνες (Einarsen, 2000a).

**Πίνακας 1:** Ορισμοί και ορολογίες της παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο

ΑΝΑΦΟΡΑ	ΟΝΟΜΑΣΙΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ
Brodsky (1976)	Harassment	Επαναλαμβανόμενες και επίμονες προσπάθειες από ένα άτομο να βασανίσει και να εξαντλήσει ένα άλλο άτομο. Μία συμπεριφορά που αποτελείται από επίμονες προκλήσεις, πιέσεις, εκφοβισμούς, προσβλητικά σχόλια που ταλαιπωρούν το άτομο που είναι δέκτης.
Thylefors (1987)	Scapegoating	Ένα ή περισσότερα άτομα, κατά τη διάρκεια μιας περιόδου εκτίθενται σε επανειλημμένες αρνητικές συμπεριφορές από ένα ή περισσότερα άτομα.
Matthiesen , Raknes &Rokkum (1989)	Mobbing	Η διαχείριση στόχων και οι επανειλημμένες και μόνιμες αρνητικές ενέργειες από ένα ή περισσότερα άτομα σε ένα ή περισσότερα άτομα του ίδιου εργασιακού χώρου.
Leymann (1990)	Mobbing/ Psychological terror	Η ανήθικη και εχθρική επικοινωνία που κατευθύνεται με συστηματικό τρόπο από ένα ή περισσότερα άτομα προς ένα μεμονωμένο άτομο.
Kile (1990a)	Health endangering leadership	Συνεχείς και διαρκείς προσβλητικές και ενοχλητικές ενέργειες από έναν ανώτερο.
Wilson (1991)	Workplace trauma	Η πραγματική διάλυση της προσωπικότητας ενός εργαζόμενου, λόγω της προμελετημένης και κακόβουλης συμπεριφοράς ενός άλλου εργαζόμενου ή ενός

προϊσταμένου.		
Ashforth (1994)	Petty tyranny	Ένας ηγέτης που αυξάνει τον προσωπικό του πλούτο και την ισχύ του, μέσω της αυθαιρεσίας, υποτιμώντας τους συναδέλφους του και υιοθετώντας ένα αυταρχικό και πιεστικό στυλ.
Vartia (1993)	Harassment	Κατάσταση κατά την οποία ένα άτομο εκτίθεται επανειλημμένα και σε υπερβολικό βαθμό σε αρνητικές συμπεριφορές από την πλευρά ενός ή περισσότερων ατόμων.
Bjorkqvist, Osterman, & Hjeit – Back (1994)	Harassment	Επανειλημμένες ενέργειες οι οποίες στοχεύουν σε νοητικό και κάποιες φορές σωματικό πόνο ενός ή περισσότερων ατόμων, τα οποία άτομα για κάποιο λόγο δεν είναι σε θέση να υπερασπίσουν τον εαυτό τους.
Adams (1992b)	Bullying	Επίμονη κριτική και προσωπική ύβρης σε προσωπικό ή δημόσιο χώρο, η οποία ρεζιλεύει και ταπεινώνει το άτομο.

Οι τρεις βασικότεροι ορισμοί που χρησιμοποιούνται στην ξένη βιβλιογραφία για να περιγράψουν φαινόμενα επανειλημμένης επιθετικής συμπεριφοράς από ένα ή περισσότερα άτομα σε ένα μεμονωμένο άτομο με το οποίο δουλεύουν μαζί, είναι το **mobbing, bullying, harassment** (Vandekerckhove & Commers, 2003). Και οι τρεις αυτοί ορισμοί χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν το ίδιο φαινόμενο (Einarsen, 1999), ξεκινώντας από την Σκανδιναβία και συνεχίζοντας σε άλλες δυτικές Ευρωπαϊκές χώρες, τις Ηνωμένες Πολιτείες, την Αυστραλία και την Νέα Ζηλανδία και φτάνοντας οι έρευνες ακόμα και στην Ιαπωνία, όπου το φαινόμενο της παρενόχλησης είναι γνωστό ως *ijime* (Smith, Cowie, Olafsson, & Liefoghe, 2002).

Ο Heinemann (1973) ήταν ο πρώτος που ασχολήθηκε με το φαινόμενο της παρενόχλησης (Smith et al., 2000). Εισήγαγε τον όρο *mobbing* θέλοντας να περιγράψει τη «συστηματική επίθεση ενός δυνατού παιδιού σε ένα πιο αδύναμο παιδί» (Smith et al., 2002, σελ.1119 • Leymann, 1996). Τη δεκαετία του ογδόντα, ο Γερμανός ψυχολόγος Heinz Leymann, εγκατεστημένος στη Σουηδία, χρησιμοποιεί



τον όρο *mobbing* για να περιγράψει αυστηρές μορφές παρενόχλησης στους οργανισμούς (Leymann, 1996 • Ager vold, 2007). Το φαινόμενο λοιπόν το οποίο περιλαμβάνει «έκθεση σε συστηματικές προσβολές και επιθετικά σχόλια, επίμονη προσωπική κριτική ή ακόμη και φυσική βία» ονομάζεται *mobbing* και χρησιμοποιείται για να περιγράψει είδη παρενόχλησης στις Σκανδιναβικές και στις Γερμανικές χώρες (Leymann, 1996). Το *mobbing*, είναι μία ανήθικη και εχθρική επικοινωνία, η οποία απευθύνεται σε ένα ή περισσότερα άτομα (Matthiesen & Einarsen, 2001 • Leymann, 1996) και έχει διάρκεια τουλάχιστον έξι μήνες, με συχνότητα εκδήλωσης των αρνητικών συμπεριφορών τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα (Leymann, 1996 • Coyne et al., 2003). Η διαφορά ανάμεσα στη σύγκρουση και στην παρενόχληση, δεν βρίσκεται στο «*πότε έγινε ή τι έγινε, αλλά στην διάρκεια του γεγονότος*» (Leymann, 1996, σελ. 168).

Παράλληλα το *bullying* περιγράφεται ως μια κατάσταση κατά την οποία «ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων δέχεται επανειλημμένα και τακτικά (π.χ. εβδομαδιαία) και τουλάχιστον για ένα χρονικό διάστημα (π.χ. έξι μήνες ή και λιγότερο), μία σειρά από αρνητικές συμπεριφορές, οι οποίες περιλαμβάνουν: παρενόχληση, επιθετικότητα και κοινωνική απομόνωση» (Einarsen et al., 2003, σελ. 15 βλ. Notelaers, Einarsen, Witte, & Vermunt, 2006, σελ. 290 • Hoel & Beale, 2006, σελ. 240). Το *bullying* είναι μία κλιμακούμενη κατάσταση, κατά την οποία ένα άτομο δεν μπορεί να υπερασπιστεί τον εαυτό του (Hoel & Beale, 2006 • Cowie, Naylor, Rivers, Smith, & Pereira, 2002 • Olweus, 2002, βλ. Smith, 2004) και έτσι καταλήγει σε μία κατώτερη θέση και γίνεται στόχος αρνητικών κοινωνικών πράξεων. Μία σύγκρουση, δεν θεωρείται παρενόχληση εάν πρόκειται για ένα μεμονωμένο περιστατικό ή εάν τα δύο μέλη της σύγκρουσης θεωρούνται “ισοδύναμα” (Einarsen et al., 2003, σελ.15, βλ. Notelaers et al., 2006). Το *bullying*, δανειζόμενο την ονομασία του από έρευνες σχετικά με την παρενόχληση στο σχολικό περιβάλλον (Einarsen, 2000a), χρησιμοποιείται κυρίως στις Αγγλόφωνες χώρες για να περιγράψει την παρενόχληση και στο χώρο εργασίας (Liefoghe & Olafsson, 1999).

Ο ορισμός *harassment* (Bjorkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994) αναφέρεται σε μορφές επίθεσης που έχουν να κάνουν με τα χαρακτηριστικά του θύματος (Hoel, Zapf, & Cooper, 2002 • Rospenda et al., 2005). Για παράδειγμα σεξουαλική παρενόχληση ή παρενόχληση λόγω εθνικότητας ή θρησκείας (McMahon, 2000). Και αυτός ο ορισμός όμως, περιλαμβάνει τη δημιουργία ενός εχθρικού,

υποτιμητικού και επιθετικού εργασιακού περιβάλλοντος από το δράστη, όπου το θύμα δέχεται προφορική ή φυσική βία και νιώθει μειονεκτικά (Rospenda et al., 2005).

Η παρενόχληση λοιπόν στο χώρο εργασίας (mobbing, bullying, harassment) είναι μία κατάσταση η οποία αποτελείται από έναν ή περισσότερους «δράστες» και ένα ή περισσότερα «θύματα». Ο/οι δράστες προσβάλλουν, σχολιάζουν αρνητικά, ταπεινώνουν με έμμεσο τρόπο το/τα «θύματα» τους προσπαθώντας να τα φοβίσουν, να τα αγχώσουν ή να τα βλάψουν (Parkins, Fishbein, & Ritchey, 2006) και τα «θύματα» αντιμετωπίζουν αυξανόμενες επιθετικές συμπεριφορές για διάστημα τουλάχιστον έξι μηνών (Einarsen, 2000a). Οι συμπεριφορές αυτές - άμεσες ή έμμεσες - (Notelaers et al., 2006) περιλαμβάνουν συνεχείς προσβολές, επιθετικά σχόλια, επίμονη κριτική (Einarsen, 2000a), προφορική κυρίως αλλά και φυσική βία (Mikkelsen & Einarsen, 2002b) και συστηματικές υποτιμητικές επιθέσεις (Einarsen, 2000b). Επίσης τα θύματα είναι αδύναμα να υπερασπιστούν τους εαυτούς τους (Einarsen et al., 2003 • Olweus, 1999 βλ. Cowie et al., 2002) και αυτές οι αρνητικές συμπεριφορές, προκαλούν σοβαρά ψυχολογικά συμπτώματα (Leymann, 1996) και μετατραυματικά σύνδρομα (Leymann & Gustafsson, 1996 • Wilson, 1995, βλ. Einarsen, 1999). Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιείται ο ορισμός του bullying για να περιγραφεί το φαινόμενο της εργασιακής παρενόχλησης.

### **1.3.Επιδημιολογικά στοιχεία του φαινομένου της παρενόχλησης**

Εμπειρικές έρευνες σχετικά με την παρενόχληση στον εργασιακό χώρο, δείχνουν πως το συγκεκριμένο φαινόμενο δεν είναι καθόλου μικρό (Vandekerckhove & Commers, 2003). Παρά το γεγονός ότι κάποιοι εργαζόμενοι διστάζουν να παραδεχτούν ότι δέχονται ή ότι έχουν δεχτεί παρενόχληση, πρόσφατες έρευνες αποδεικνύουν ότι το 50% του εργαζόμενου πληθυσμού έχει εμπειρία παρενόχλησης (Rayner, 1997). Στις Ηνωμένες Πολιτείες, περίπου ένας στους έξι εργαζόμενος (16.8%) πέφτει θύμα παρενόχλησης (Namie, 2000), στις Σκανδιναβικές χώρες περίπου 4-5% του εργαζόμενου πληθυσμού (Einarsen, 2000b), ενώ στην Ευρώπη το ποσοστό των θυμάτων φτάνει στο 11% (Paoli & Merllie, 2001, βλ. Vandekerckhove

& Commers, 2003). Ο Leymann σε έρευνα που διεξήγαγε στην Σουηδία, βρήκε πως 154,000 άνδρες και γυναίκες (ποσοστό περίπου 3.5%) από τα 4,4 εκατομμύρια εργαζομένων, έχουν παρενοχληθεί στη δουλειά τους (Leymann, 1996). Παράλληλα, από έρευνα ανάμεσα σε 726 εργαζομένους πανεπιστημίου, προκύπτει πως το 24% του γυναικείου εργαζόμενου πληθυσμού και το 17% του αντρικού θεωρούνται θύματα παρενόχλησης (Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994).

Τα παραπάνω δεδομένα αποδεικνύουν ότι είναι πολύ δύσκολο να προσδιοριστεί η συχνότητα της παρενόχλησης. Τα ερευνητικά δεδομένα σχετικά με την συχνότητα ποικίλουν από 1-10% των εργαζομένων (Einarsen & Raknes, 1997 • Einarsen & Skogstad, 1996 • Hogn & Donfradottir, 2001 • Mikkelsen & Einarsen, 2001 • Salin, 2001 • Vartia, 1996) μέχρι και 20-50% (Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994 • Nield, 1996 • Quine, 1999 • Rayner, 1997). Αυτές οι διαφορές μπορεί να οφείλονται τόσο στη διαφορετική κουλτούρα και στην ποιότητα των επιχειρήσεων, όσο και στους διαφορετικούς ορισμούς που δίνονται σε κάθε έρευνα για τον προσδιορισμό της παρενόχλησης (Mikkelsen & Einarsen, 2001).

Το φαινόμενο της παρενόχλησης εμφανίζεται συχνότερα σε τομείς υγείας (Arnetz, Arnetz, & Söderman, 1998 • Menckel & Viitasara, 2002 • Ryan & Poster, 1989, βλ. Hogn & Mikkelsen, 2005) και σε υπηρεσιακούς τομείς (Beale, Clarke, Cox, Leather, & Lawrence, 1999 • Rogers & Kelloway, 1997). Τα ερευνητικά δεδομένα δε δίνουν μία σαφή εικόνα για την εκδήλωση μορφών παρενόχλησης στον ιδιωτικό και στο δημόσιο τομέα. Ο Einarsen (1996) σε έρευνα 7787 εργαζομένων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, βρήκε ότι οι εργαζόμενοι του ιδιωτικού τομέα παρενοχλούνται συχνότερα από τους εργαζομένους του δημοσίου (Einarsen & Skogstad, 1996). Αντίθετα η Hirigoyen (2002) στο βιβλίο της, διακρίνει μια κυριαρχία της παρενόχλησης σε δημόσιες υπηρεσίες, επισημαίνοντας μάλιστα ότι η παρενόχληση στους δύο τομείς έχει διαφορετική μορφή (Hirigoyen, 2002). Ο Leymann στην Σουηδία αναφέρει ότι οι δημόσιες επιχειρήσεις παρουσιάζουν συχνότερα μορφές παρενόχλησης απ' ότι οι ιδιωτικές (Leymann, 1996).

Τα αποτελέσματα των ερευνών σχετικά με το φύλο των θυμάτων παρενόχλησης ποικίλουν. Κάποιες έρευνες (Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994 • Nield, 1996 • Namie, 2003 • Hoel & Cooper, 2000) δείχνουν πως οι γυναίκες υπερτερούν των αντρών και δέχονται πιο συχνά παρενόχληση απ' ότι οι άντρες. Κυρίως όμως τα ερευνητικά δεδομένα δεν υποδηλώνουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα (Leymann, 1996 • Einarsen, 2000b • Björkqvist,

Österman, & Lagerspetz, 1994 • Einarsen & Skogstad, 1996 • Rayner & Hoel, 1997 • Rayner & Cooper, 1997 • Vartia, 1996 • Hansen et al., 2006 • Quine, 1999). Συνήθως οι άντρες δέχονται συχνότερα παρενόχληση από άντρες και οι γυναίκες από γυναίκες (Leymann, 1996 • Einarsen & Skogstad, 1996 • Quine, 1999), ενώ συνήθως οι άντρες είναι αυτοί που παρενοχλούν και τα δύο φύλα (Einarsen, 2000b • Leymann, 1996 • Einarsen & Skogstad, 1996). Αυτή η παρατήρηση μπορεί να συσχετιστεί με το γεγονός ότι ένα μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων (περίπου 70% με 80%), δηλώνει πως έχει παρενοχληθεί από τους διευθυντές τους (Vandekerckhove & Commers, 2003 • Beasley & Rayner, 1997 • Cowie et al., 2000 • Rayner, 1997 • Rayner & Cooper, 1997 • Quine, 1999). Αν λάβουμε υπόψη μας ότι οι άντρες περισσότερο είναι αυτοί που καταλαμβάνουν θέσεις διευθυντών (Leymann, 1996), τότε εξηγείται γιατί οι άντρες παίρνουν συνήθως τη θέση του δράστη. Ένα μικρότερο ποσοστό εργαζομένων, περίπου 30%, δηλώνει ότι έχει παρενοχληθεί από συναδέλφους (Cowie et al., 2000 • Einarsen & Skogstad, 1996), ενώ οι περισσότεροι εργαζόμενοι που δηλώνουν ότι έχουν παρενοχληθεί, αναφέρουν πως η διαδικασία της παρενόχλησης, ξεκίνησε μόλις άλλαξαν δουλειά ή διευθυντή/τρια (Rayner, 1997).

Σχετικά με τη θέση του θύματος στο εργασιακό περιβάλλον, οι περισσότερες έρευνες δεν βρήκαν διαφορές ανάμεσα στους υπαλλήλους και στους ανωτέρους αναφορικά με τη συχνότητα μορφών εκφοβισμού (Einarsen & Raknes, 1997 • Hoel, Cooper, & Faragher, 2001). Ο Salin (2001) βρήκε μικρότερη συχνότητα θυματοποίησης στις ιεραρχικά ανώτερες θέσεις εργασίας.

Αναφορικά με τη μόρφωση, οι άνθρωποι με χαμηλή μόρφωση είναι πιο πιθανό να δεχτούν αρνητικές μορφές συμπεριφοράς και είναι πιο επιρρεπείς σε καταθλιπτικά συμπτώματα (Niedhammer et al., 2006). Επίσης, εργατικό δυναμικό που έχει τελειώσει το λύκειο και εργάζεται σε βιομηχανίες, ανέφερε ότι δέχεται συχνότερα μορφές εκφοβισμού σε σύγκριση με εργαζομένους με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο (Einarsen & Skodstag, 1996). Άλλες έρευνες υποστηρίζουν ότι ένα εργαζόμενος με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, δεν είναι απαραίτητο να γνωρίζει ή να κατανοεί καλύτερα το φαινόμενο της εργασιακής παρενόχλησης, καθώς οι προσωπικές εμπειρίες, είναι αυτές που παίζουν σημαντικό ρόλο στην αναγνώριση και καλύτερη αντιμετώπιση αρνητικών μορφών συμπεριφοράς (Einarsen et al, 2001 • Wilson, Rosenthal, & Battle, 2007 • Randall, 1997).

Τα δεδομένα σχετικά με την ηλικία είναι διφορούμενα. Ο Einarsen (Einarsen & Skogstad, 1996 • Einarsen, 2000b), βρήκε ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία

εργαζόμενοι δέχονται πιο συχνά παρενόχληση απ' ότi οι πιο νέοι. Από την άλλη ο Rayner (Rayner & Hoel, 1997) και ο Nield (1995) (Leymann, 1996), βρήκαν το ακριβώς αντίθετο αποτέλεσμα. Ο Leymann (Leymann, 1992b, βλ. Rayner & Hoel, 1997) δε βρήκε σημαντικές συσχετίσεις ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες. Η ηλικία σαν αυτόνομη μεταβλητή πιθανόν να μην επηρεάζει την εκδήλωση παρενόχλησης, παρά μόνο εάν αλληλεπιδρά με ένα μεγαλύτερο φάσμα παραγόντων και μεταβλητών (Rayner & Hoel, 1997).

Συνήθως τα θύματα αναφέρουν πως παρενοχλούνται από ένα ή δύο άτομα και σπάνια από περισσότερα (Leymann, 1996). Οι δράστες είναι συνήθως μεγαλύτερης ηλικίας από τα θύματα (Quine, 1999) και η μορφή παρενόχλησης διαφέρει ανάλογα με το φύλο (Björkqvist, Österman, & Lagerspetz, 1994). Οι γυναίκες συνήθως, ως πιο αδύναμες, όταν συμπεριφέρονται επιθετικά απέναντι σε συναδέλφους του ίδιου φύλου, χρησιμοποιούν έμμεσες μορφές επίθεσης (Smith, 2004), όπως κοινωνικό χειρισμό (Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994). Οι άντρες από την άλλη πλευρά, παρενοχλούν κυρίως άμεσα και με φυσικές μορφές επίθεσης (Björkqvist, Österman, & Lagerspetz, 1994 • Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994). Επίσης περίπου 8-10% των εργαζομένων δέχονται επίμονη παρενόχληση (Zapf et al., 2001) ενώ το 4% μπορεί να δέχεται φυσικές επιθέσεις (Chappell & Di Martino, 1998).

#### **1.4. Αίτια της παρενόχλησης**

Εάν θεωρήσουμε ότi η παρενόχληση στο χώρο εργασίας έχει μία και μοναδική αιτία, τότε θα αρκούσε μία μοναδική λύση για τον περιορισμό και την εξαφάνιση του συγκεκριμένου φαινομένου (Hirigiven, 2002). Για να κατανοήσουμε όμως και να αντιμετωπίσουμε το φαινόμενο της παρενόχλησης, πρέπει να μελετήσουμε το περιβάλλον μέσα στο οποίο εκδηλώνεται (Heames & Harney, 2006), το ρόλο της ψυχολογίας μέσα στο εργασιακό περιβάλλον (Einarsen, 1999) αλλά και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ατόμων που περιλαμβάνονται στην διαδικασία της παρενόχλησης (Jeniffer, Cowie, & Ananiadou, 2003 • Coyne et al., 2003).

Η σημασία του εργασιακού περιβάλλοντος και ο ρόλος της ηγεσίας στην εμφάνιση και εξέλιξη της παρενόχλησης και η σπουδαιότητα της αναγνώρισης των παραγόντων που συνδέονται με την παρενόχληση, μελετήθηκε κυρίως από ερευνητές

των Σκανδιναβικών χωρών (Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994 • Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994 • Leymann, 1992a, βλ. Vartia, 1996). Φτώχη οργάνωση των επιχειρήσεων, προβλήματα ανάμεσα στην ηγεσία, ακατάλληλη συμπεριφορά υπευθύνων, είναι παράγοντες που συνδέονται με την εκδήλωση μορφών παρενόχλησης (Leymann, 1993b, βλ. Zapf, 1999 • Vartia, 1996 • Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994). Οι έρευνες στον χώρο εργασίας έδειξαν ότι η παρενόχληση, σχετίζεται με έλλειψη ικανοποίησης των εργαζομένων από τους διευθυντές, με συγκρούσεις σχετικά με την ανάθεση ρόλων και με χαμηλή ικανότητα ελέγχου να διευθετούνται οι διάφορες συγκρούσεις (Matthiesen & Einarsen, 2001).

Ανάλυση περίπου 800 ερευνών έδειξε ένα στερεοτυπικό χαρακτηριστικό (Becker, 1995 • Kihle, 1990 • Nield, 1995, βλ. Leymann, 1996). Σε όλες τις περιπτώσεις, βρέθηκαν εξαιρετικά φτωχά οργανωμένες παραγωγικές διαδικασίες και μέθοδοι εργασίας και σχεδόν αδιάφορη διεύθυνση (Leymann, 1996). Ο Zapf (1999) αναφέρει πως «είναι ευκολότερο για έναν δράστη να παρενοχλήσει κάποιον σε ένα περιβάλλον όπου υπάρχει αβεβαιότητα και χαρακτηρίζεται από προβλήματα στο σύνολό του» (Zapf, 1999, σελ. 82). Επιχειρησιακά προβλήματα όπως πίεση, αβεβαιότητα που σχετίζεται με ασαφείς υποχρεώσεις και αμφιλεγόμενους ρόλους (Zapf, 1999), έλλειψη συνεργασίας σε μία ομάδα εργαζομένων (Agerbold & Mikkelsen, 2004) και μη υποστήριξη από ανωτέρους και διευθυντές (Quine, 2001) αυξάνουν την πιθανότητα συγκρούσεων στο πλαίσιο μιας επιχείρησης.

Όταν οι εργαζόμενοι έρχονται αντιμέτωποι με υπερβολικό φόρτο εργασίας, λόγω αδυναμίας της διεύθυνσης να χειριστεί σωστά τις εκάστοτε αρμοδιότητες και να μοιράσει ευθύνες και υποχρεώσεις, τότε αρχίζουν να δημιουργούνται συγκρούσεις (Einarsen, 2000b). Όταν αυτό συμβεί, το κατά πόσο η σύγκρουση θα παραταθεί ή θα ξεκαθαρίσει, εξαρτάται πολύ συχνά από την υπάρχουσα δυναμική της ομάδας αλλά και από το αν η διεύθυνση έχει την ικανότητα/εκπαίδευση ή θέληση να επιλύσει αυτή τη σύγκρουση (Γαλάνης & Τριανταφύλλου-Γαλάνη, 2003)

Εκτός από την αδυναμία της διεύθυνσης να επιλύει προβλήματα συγκρούσεων ως αιτία εμφάνισης της παρενόχλησης, υπάρχουν κάποια εργασιακά περιβάλλοντα που είναι εχθρικά και επιθετικά και επιτρέπουν την εκδήλωση τέτοιων μορφών συμπεριφοράς (Einarsen, 1999). Σε αυτά τα εργασιακά περιβάλλοντα οι αρνητικές μορφές συμπεριφοράς, αποτελούν μέρος της κουλτούρας της επιχείρησης και όχι μορφές παρενόχλησης (Archer, 1999). Ένας εργαζόμενος παρενοχλεί κάποιον συνάδελφό του, μόνο όταν η κουλτούρα της επιχείρησης και οι αρχές των υπευθύνων

επιβραβεύουν και παροτρύνουν τέτοιες συμπεριφορές (Brodsky, 1976, βλ. Einarsen, 1999 • Jordan & Sheehan, 2000). Εάν ο εργαζόμενος γνωρίζει ότι θα τιμωρηθεί σε περίπτωση που παρενοχλήσει κάποιον άλλο εργαζόμενο, τότε δεν θα προβεί σε μια τέτοια ενέργεια (Björkqvist, Österman, & Lagerspetz, 1994 • Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994).

Σε κάποιες περιπτώσεις το κοινωνικό κλίμα της εργασίας δημιουργεί συγκρούσεις, οι οποίες πιθανόν κλιμακώνονται σε σκληρές διαπροσωπικές διαμάχες (van de Vliert, 1984, βλ. Einarsen, 2000a), με μοναδικό σκοπό των μελών την πλήρη καταστροφή των αντιπάλων (Glasl, 1980, βλ. Einarsen, 2000a). Σε τέτοιου είδους διαμάχες, οι εργαζόμενοι που συμμετέχουν, παραβλέπουν την ανθρώπινη αξία και στοχεύουν στην αντεκδίκηση, στο χειρισμό, στον αποκλεισμό και στην καταστροφή των άλλων (van de Vliert, 1984, βλ. Einarsen, 2000a). Εάν κάποιο από τα μέλη κατέχει μία αρνητική θέση σε αυτή την πάλη, τότε πιθανόν να αποτελέσει θύμα παρενόχλησης (Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994). Η συγκεκριμένη προσέγγιση είναι κάπως απαισιόδοξη, καθώς τέτοιου είδους επιχειρήσεις είναι πολύ δύσκολο να αλλάξουν, με αποτέλεσμα το φαινόμενο της παρενόχλησης να παραμένει χωρίς λύση (Brodsky, 1976 • Thylefors, 1987, βλ. Einarsen, 2000a).

Έρευνες δείχνουν ότι η παρενόχληση εμφανίζεται ευκολότερα εκεί όπου υπάρχει άγχος (Hirigoyen, 2002). Η ένταση, το άγχος και η απογοήτευση που νιώθουν οι εργαζόμενοι μέσα στο εργασιακό τους περιβάλλον, προκαλεί διαπροσωπικές συγκρούσεις (Einarsen, 2000a • Rospenda et al., 2005). Ο Leymann (1992a) υποστηρίζει ότι η διαδικασία της παρενόχλησης ξεκινάει από μία σύγκρουση (Leymann, 1996). Πολλοί στρεσογόνοι παράγοντες που σχετίζονται με την επιχείρηση και την ηγεσία οδηγούν σε απογοήτευση του εργαζομένου, η οποία με τη σειρά της επηρεάζει το συναίσθημα του και έχει ως αποτέλεσμα την εμφάνιση ενός «ψυχολογικού τρόμου» (επιχείρηση και ηγεσία → απογοήτευση → επιρροή συναισθημάτων → «ψυχολογικός τρόμος») (Vartia, 1996). Η Thylefors (1987) περιγράφει την διαδικασία της παρενόχλησης ως μία κατάσταση «αποδιοπομπαίου τράγου». «Η παρενόχληση είναι μία αλληλένδετη κατάσταση, στην οποία η επιχείρηση, η ομάδα και το θύμα έχουν τον δικό τους ρόλο» (Vartia, 1996, σελ. 204 • Jennifer, 2000).

Σε ότι έχει να κάνει λοιπόν με τους εργασιακούς παράγοντες, η παρενόχληση αποτελεί χαρακτηριστικό ανθρωπίνων αλληλεπιδράσεων στις επιχειρήσεις ή αποτέλεσμα συγκρούσεων λόγω άλλων παραγόντων που υπάρχουν μοιραία ή

εσκεμμένα στα εργασιακά περιβάλλοντα (Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994 • Leymann, 1992, βλ. Leymann, 1996).

Παρ' όλα αυτά κάποιοι ερευνητές δεν έχουν καταλήξει για το αν οι εργασιακοί παράγοντες αποτελούν αιτία ή αποτέλεσμα της παρενόχλησης (Zapf, 1999 • Rayner, 1999). «Τα προβλήματα της ηγεσίας και της επιχείρησης δεν «παρενοχλούν» έναν άνθρωπο» (Zapf, 1999, σελ. 72). Ο συνδυασμός λοιπόν αδυναμιών της επιχείρησης και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των εργαζομένων, πιθανόν να εξηγούν καλύτερα το φαινόμενο της παρενόχλησης .

### **1.5. Χαρακτηριστικά θυμάτων και δραστών της παρενόχλησης**

Ο Zapf (1999) προτείνει τέσσερις πιθανές αιτίες της παρενόχλησης: τον δράστη, το θύμα, το κοινωνικό σύστημα της ομάδας των εργαζομένων και την επιχείρηση (Zapf, 1999 • Jennifer, 2000). Στην Αμερική οι έρευνες ερμηνεύουν κυρίως την παρενόχληση στο χώρο εργασίας με βάση τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του θύματος και του θύτη (Adams, 1992 • Field, 1996, βλ. Jennifer, 2000 • Randall, 1997).

Λίγες έρευνες έχουν προσανατολιστεί στην ανάλυση των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας των δραστών (Coyne et al., 2003). Οι δράστες της παρενόχλησης είναι άτομα με αυτοπεποίθηση, αυθόρμητα και έχουν μεγάλη αυτοεκτίμηση (Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994). Είναι άνθρωποι που δεν έχουν ενσυναίσθηση, έχουν δύσκολη προσωπικότητα (Seigne, 1998, βλ. Einarsen, 1999) και παρακινούνται από ζήλια και επιθετικότητα προς τα θύματά τους (Olweys., 1991, βλ. Einarsen, 2000a). Επίσης διασκεδάζουν βλέποντας το θύμα τους να υποφέρει και προσπαθούν να κερδίσουν το σεβασμό και την αναγνώριση των υπολοίπων, με το να βρίσκουν το κατάλληλο θύμα και να ασκούν εξουσία σε αυτό (Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994).

Ο Randall (1997) στο βιβλίο του «Adult bullying: Perpetrators and victims», αναφέρει πως «οι δράστες διαμορφώνονται, δεν γεννιούνται. Είναι άτομα που μεγάλωσαν με λανθασμένες αντιλήψεις και δημιούργησαν μια αντικοινωνική συμπεριφορά, που κύριο χαρακτηριστικό της είναι η επιθετικότητα απέναντι στους άλλους» (Randall, 1997, σελ. 73). Οι γονείς παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην



ανατροφή των παιδιών. Όταν ένα παιδί μεγαλώνει χωρίς τα κατάλληλα εφόδια για να διαμορφώσει μία σωστή και κοινωνικά κατάλληλη προσωπικότητα, τότε είναι πολύ πιθανόν να εκφράσει διάφορες μορφές επιθετικότητας και να εξελιχθεί σε έναν δράστη παρενόχλησης (Randall, 1997).

Στις κατηγορίες των δραστών, περιλαμβάνονται οι: απόλυτη προσωπικότητα (Adorno, Frenkel-Brunswik, Levinson, & Sanford, 1950, βλ. Einarsen, 2000a), η βίαη προσωπικότητα (Levinson, 1978, βλ. Einarsen, 2000a), ο όμορφος τύραννος (Ashforth, 1994, βλ. Einarsen, 2000a • Coyne et al. 2003).

Ο Matthiesen & Einarsen (2001), αποκαλύπτουν ότι πιθανόν να υπάρχουν τρεις ομάδες θυμάτων: α) αυτοί που είναι καταθλιπτικοί και καχύποπτοι σε κοινωνικές καταστάσεις με αποτέλεσμα να εκτίθενται σε μορφές παρενόχλησης, β) αυτοί που έχουν χαμηλές κοινωνικές ικανότητες και παρουσιάζουν συμπτώματα ψυχολογικών προβλημάτων και γ) αυτοί που δεν έχουν κάποιο διαφορετικό προφίλ από το μέσο όρο (Matthiesen & Einarsen, 2001).

Εμπειρικές έρευνες σχετικά με τα χαρακτηριστικά του θύματος βρήκαν ότι συνήθως τα άτομα αυτά είναι συνειδητοποιημένα και έχουν υψηλή αυταρέσκεια και μία μη ρεαλιστική άποψη τόσο για τις ικανότητές τους όσο και για τα προσόντα τους (Brodsky, 1976, βλ. Einarsen, 2000b • Matthiesen & Einarsen, 2001 • Einarsen, Rakness, & Matthiesen, 1994). Θεωρούν ότι μπορούν να πετύχουν τα πάντα, κάτι το οποίο εκνευρίζει τους συναδέλφους τους και αποτελεί κίνητρο για σύγκρουση (Olweus, 1993, βλ. Jennifer, Cowie, & Ananiadou, 2003 • Felson, 1992 • Einarsen, 2000a). Ο Adams (1992), προτείνει ότι η παρενόχληση συνδέεται με ναρκισσισμό, με σαδισμό και με μίσος (Adams, 1992, βλ. Vartia, 1996).

Από την άλλη πλευρά, έρευνες δείχνουν ότι τα θύματα έχουν χαμηλή αυτοπεποίθηση και νιώθουν νευρικά και αγχωμένα σε κοινωνικές περιστάσεις (Einarsen, Raknes, & Matthiesen 1994 • Matthiesen & Einarsen, 2001). Είναι άνθρωποι ντροπαλοί (Matthiesen & Einarsen, 2001) οι οποίοι δεν νιώθουν σίγουροι για τον εαυτό τους (Vartia, 1996 • Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994) και δεν έχουν ικανότητες χειρισμού των συγκρούσεων (Einarsen, 1999). Επίσης ερευνητικά δεδομένα αποδεικνύουν ότι ένας άνθρωπος που δεν είναι ικανοποιημένος από την προσωπική του ζωή, ζει μία μονότονη καθημερινότητα και διακατέχεται από άγχος, είναι πιο πιθανό να εμπλέκεται σε διαμάχες στην δουλειά του (Appelberg et al., 1991 • Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994).

Άλλες έρευνες, βρήκαν υψηλή συσχέτιση ανάμεσα στην παρενόχληση και σε χαρακτηριστικά της προσωπικότητας όπως νευρωτικά συμπτώματα και χαμηλή αυτοεκτίμηση (Vartia, 1996 • Gandolfo, 1995). Ο Brodsky (1976) περιέγραψε τα θύματα παρενόχλησης, ως «άτομα παρανοϊκά, άκαμπτα ή ως παθολογικούς ψεύτες» (Brodsky, 1976, βλ. Vartia, 1996 σελ. 204). Οι Coyne, Seigne and Randall (2000) βρήκαν ότι τα θύματα, είχαν χαμηλότερο αυτοέλεγχο σε σχέση με τους εργαζόμενους που δεν δέχτηκαν παρενόχληση και γενικά ήταν ασταθείς χαρακτήρες (Coyne, Seigne, & Randall, 2000). Ο Thylefors (1987) αφού μελέτησε έναν αριθμό θυμάτων παρενόχλησης, υποστήριξε ότι οι τελευταίοι μπορούν να χαρακτηριστούν από το γεγονός ότι φτάνουν σε καταστάσεις σύγκρουσης καθώς γίνονται πιο επιθετικοί και ενεργητικοί από τους υπόλοιπους (Matthiesen & Einarsen, 2001 • Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994). Ακόμα οι Coyne and Monks υποστήριξαν ότι αυτά τα άτομα δεν έχουν πολλούς φίλους και δέχονται την κοινωνική απόρριψη (Cowie et al., 2000).

Παρά το γεγονός ότι οι παραπάνω έρευνες υποστηρίζουν την ύπαρξη κάποιων κοινών χαρακτηριστικών των ατόμων που δέχονται παρενόχληση, κάποιοι άλλοι ερευνητές δεν δέχονται πως οι θεωρίες προσωπικότητας μπορούν να εξηγήσουν τους λόγους που βρίσκονται πίσω από τη παρενόχληση (Γαλάνης & Τριανταφύλλου-Γαλάνη, 2003). Ο καθένας από τους εργαζόμενους, εάν βρεθεί σε λάθος θέση την λάθος στιγμή, τότε μπορεί να δεχτεί παρενόχληση (Rayner, 1999). Ο Leymann (1992a) υποστήριξε πως το να πέσει κανείς θύμα παρενόχλησης στο χώρο εργασίας του, είναι καθαρά θέμα συμπτώσεων και άτυχων συνθηκών (Leymann, 1992a, βλ. Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994). Ένα εργασιακό περιβάλλον ρυθμίζεται από κάποιους κανόνες συμπεριφοράς (Leymann, 1996). Οι συγκρούσεις που πιθανόν εκδηλωθούν πρέπει να ρυθμίζονται από τους διευθυντές, οι οποίοι είναι αυτοί που θέτουν και αυτούς τους κανόνες συμπεριφοράς. Αν λοιπόν μία σύγκρουση δεν αντιμετωπιστεί, τότε η ευθύνη ανήκει αποκλειστικά στους διευθυντές (Leymann, 1996).

Ο Leymann υποστηρίζει πως δεν υπάρχουν ατομικές διαφορές ανάμεσα στα θύματα της παρενόχλησης και στους άλλους εργαζόμενους και αποκλείει την ιδέα ότι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του θύματος παίζουν κάποιο ρόλο και μπορούν να επηρεάσουν την εκδήλωση και την έκβαση της παρενόχλησης (Leymann, 1996 • Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994). Τόσο τα χαρακτηριστικά των θυτών όσο και των θυμάτων, δίνουν σημαντικές πληροφορίες για να κατανοήσουμε γιατί αυτά τα θύματα παρενοχλούνται (Einarsen, Raknes, Matthiesen, & Hellesoy, 1994). Ακόμα

και εάν τα χαρακτηριστικά του θύματος δεν μπορούν να εξηγήσουν τη συμπεριφορά του θύτη, γίνεται κατανοητός τόσο ο τρόπος με τον οποίο το θύμα δέχεται την εμπειρία της παρενόχλησης και ερμηνεύει τα διάφορα περιστατικά στη δουλειά του, όσο και η ικανότητά του να διαχειρίζεται τα προβλήματα που αντιμετωπίζει σε αυτήν (Einarsen, 2000a).

Παρά το γεγονός ότι η εμπειρία παρενόχλησης εκδηλώνεται σε άτομα ντροπαλά, με χαμηλή αυτοεκτίμηση, με περιορισμένες ικανότητες χειρισμού και αυτοελέγχου, αυτό που επηρεάζει την εκδήλωση μιας τέτοιας συμπεριφοράς, είναι κυρίως οι κοινωνικές και οι εργασιακές συνθήκες (Leymann, 1996 • Lakey, Tardiff, & Drew, 1994, βλ. Matthiesen & Einarsen, 2001). Όταν η σύγκρουση φτάσει στο αποκορύφωμα δεν υπάρχει κανένας λόγος να κατηγορείται η προσωπικότητα κάποιου ως αιτία αυτής της κατάστασης (Leymann, 1996). Ακόμα ένα επιχείρημα που δείχνει ότι η προσωπικότητα ενός ατόμου δεν αποτελεί αιτία παρενόχλησης είναι ότι όταν αναπτυχθεί ένα «μετατραυματικό σύνδρομο άγχους», το άτομο μπορεί να περάσει μέσα από κύριες αλλαγές προσωπικότητας, που δείχνουν ότι έχει δημιουργηθεί μεγάλη διανοητική ανωμαλία λόγω παρενόχλησης (Leymann & Gustafsson, 1996) και έχει αλλάξει τόσο η προσωπικότητα του ατόμου όσο και η άποψη του για το περιβάλλον εργασίας του (Rayner, 1999).

Παρ' όλα αυτά και στο θέμα τη προσωπικότητας του θύματος, τίθεται ένα πρόβλημα, για το αν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ατόμου που δέχεται παρενόχληση, αποτελούν την αιτία ή το αποτέλεσμα του συγκεκριμένου φαινομένου (Einarsen, 2000b). Οι Leymann & Gustafsson (1996) συμφωνούν ότι οποιαδήποτε ταραχή της προσωπικότητας του θύματος, πρέπει να λαμβάνεται ως σημάδι της γενικότερης καταστροφής της προσωπικότητας του θύματος που προκαλείται από την παρενόχληση (Leymann & Gustafsson, 1996).

Η κοινή άποψη όλων των ερευνητών, είναι πως η παρενόχληση είναι αποτέλεσμα πολλών παραγόντων (Zapf, 1999). Η αλληλεπίδραση διαφόρων παραγόντων, όπως η προσωπικότητα του θύματος και του θύτη, οι εργασιακές συνθήκες, η στάση των αρμοδίων, είναι αυτοί που συμβάλλουν στην εκδήλωση και στη διαμόρφωση του φαινομένου της παρενόχλησης.

## **1.6. Συνέπειες της παρενόχλησης**

Το φαινόμενο της παρενόχλησης στον χώρο εργασίας πλησιάζει να γίνει ένα πρόβλημα με πολύ περισσότερες καταστρεπτικές συνέπειες για τους εργαζόμενους από τις επιδράσεις πολλών στρεσογόνων παραγόντων μαζί (Wilson, 1991 βλ. Einarsen, 2000a • Einarsen, 1999). Η παρενόχληση, θεωρείται μία σοβαρή μορφή κοινωνικού άγχους στη δουλειά (Zapf, Knorz, & Kulla, 1996 • Nield, 1996), η οποία συνδέεται με αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία και στην ευημερία τόσο των θυμάτων όσο και των τρίτων ατόμων που παρατηρούν μορφές παρενόχλησης (Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994 • Einarsen & Raknes, 1997 • Nield, 1996 • Vartia, 2001 • Zapf, Knorz, & Kulla, 1996 • Leymann, 1996).

Ο Brodsky (1976) αναγνώρισε τρεις κατηγορίες επιδράσεων της παρενόχλησης στο θύμα: α) Κάποια θύματα παρουσίασαν σωματικά συμπτώματα, όπως αδυναμία, χάσιμο σωματικής δύναμης, χρόνια κόπωση, πόνους και πονοκεφάλους, β) Άλλοι παρουσίασαν, κατάθλιψη ή συμπτώματα κατάθλιψης, όπως ανικανότητα, έλλειψη αυτοεκτίμησης και υπνηλία και γ) Τέλος μία τρίτη ομάδα θυμάτων, παρουσίασε ψυχολογικά συμπτώματα όπως, εχθρικότητα, υπερευαισθησία, χάσιμο μνήμης, αισθήματα θυματοποίησης, νευρικότητα και αποφυγή κοινωνικών επαφών (Brodsky, 1976, βλ. Einarsen, 2000a).

Συμπτώματα ανησυχίας, νευρικότητας και κατάθλιψης είναι οι πιο συνηθισμένες επιδράσεις στην υγεία του θύματος (Leymann & Gustafsson, 1996). Στην χειρότερη περίπτωση, το θύμα μπορεί να παρουσιάσει συμπτώματα ανάλογα με το Μετατραυματικό Σύνδρομο του άγχους (Leymann & Gustafsson, 1996 • Wilson, 1991, βλ. Einarsen, 1999 • Mikkelsen & Einarsen, 2002a). Μετατραυματικό σύνδρομο άγχους ονομάζεται μία ομάδα συμπτωμάτων άγχους η οποία εμφανίζεται μετά από έκθεση σε εξαιρετικά τραυματικά γεγονότα (APA, 2000). «Το τραύμα αρχικά ανακαλείται στο άτομο με τη μορφή επίμονων και επίπονων μνημών, με επανειλημμένους εφιάλτες ή με έντονη ψυχολογική ταλαιπωρία του ατόμου που θυμάται το τραυματικό γεγονός. Στην συνέχεια ο ασθενής αποφεύγει καταστάσεις οι οποίες συνδέονται με το τραύμα, οι οποίες πιθανόν να περιλαμβάνουν μνημονικά προβλήματα του πραγματικού γεγονότος. Τέλος ο ασθενής μπορεί να χάσει την ικανότητά του να αντιδρά συναισθηματικά κατάλληλα, να αποκτά ενδιαφέροντα που είναι ευχάριστα, γιατί νιώθει ότι δεν μπορεί να αντιδράσει σε ορισμένες καταστάσεις

και ότι δεν έχει μέλλον» (Einarsen, 2000b, σελ. 10). Οι ασθενείς με μετατραυματικό σύνδρομο άγχους αντιμετωπίζουν ψυχολογικά προβλήματα (άγχος, ένταση, νευρική κατάσταση, κατάθλιψη) (McCaffy, 1989), είναι υπερευαίσθητοι, έχουν προβλήματα ύπνου, δυσκολεύονται να συγκεντρωθούν, είναι ευερέθιστοι και παρουσιάζουν σωματικά συμπτώματα όταν σκέφτονται τραυματικές καταστάσεις (Einarsen, 2000b).

Σε μία έρευνα των Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1994), οι εργαζόμενοι που δέχτηκαν παρενόχληση, ανέφεραν σε συνέντευξη ότι παρουσίαζαν αμνησία, νευρολογικά προβλήματα, μελαγχολία, κατάθλιψη, απάθεια, έλλειψη συγκέντρωσης, κοινωνική φοβία, ανησυχία και επιθετικότητα (Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994). Κλινικές παρατηρήσεις επίσης, έδειξαν ότι η έκθεση σε διάφορες μορφές παρενόχλησης έχει σοβαρές επιπτώσεις όπως, κοινωνική απομόνωση, στιγματισμό, δυσκολία κοινωνικής προσαρμογής, ψυχοσωματικές αρρώστιες (Zapf, 1999), καταθλίψεις, ψυχαναγκασμούς, αδυναμίες, θυμό, απόγνωση (Leymann, 1990, βλ. Einarsen, 2000a). Τα σωματικά συμπτώματα του θύματος περιλαμβάνουν, στομαχικούς πόνους, πονοκεφάλους, εξάντληση, πόνους στο σώμα, ταχυκαρδίες (O' Moore et al., 1998, βλ. Djurkovic & McCormack, 2005 • Vartia, 2001) και μπορούν να οδηγήσουν ακόμα και σε καρδιακές ασθένειες (Kivimaki et al., 2003, βλ. Djurkovic & McCormack, 2005).

Η παρενόχληση στο χώρο εργασίας οδηγεί τον εργαζόμενο στο να αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεται τόσο το επαγγελματικό του περιβάλλον, όσο και την ζωή του γενικότερα. Τα θύματα διακατέχονται από φόβο, αίσθημα κινδύνου, και ανασφάλεια (Mikkelsen & Einarsen, 2002a). Αισθάνονται ανάξιοι και μειώνεται η αυτοεκτίμηση και η αυτοπεποίθησή τους. Οι εργαζόμενοι παύουν να νιώθουν επαγγελματική ικανοποίηση (Dormann & Zapf, 2001) και μειώνεται η παραγωγικότητά τους (Einarsen & Mikkelsen, 2001).

Ο Leymann (1990) υποστήριξε ότι η παρενόχληση αποτελεί κύρια αιτία αυτοκτονίας (Leymann, 1990, βλ. Einarsen, 2000a) και ότι οι ετήσιες αυτοκτονίες στην Σουηδία που φτάνουν το 10-15% του εργαζόμενου πληθυσμού, μπορεί να εξηγούνται από αυτό το είδος εχθρικής κατάστασης στα εργασιακά περιβάλλοντα (Leymann, 1996).

Ο τρόπος με τον οποίο το κάθε άτομο εκτιμά και αντιμετωπίζει τις διάφορες στρεσογόνες καταστάσεις στην δουλειά του, ίσως εξηγεί το γεγονός ότι κάποιοι εργαζόμενοι διατηρούν ένα καλό επίπεδο ψυχολογικής κατάστασης, ενώ κάποιοι άλλοι παρουσιάζουν διάφορα συμπτώματα άγχους (Mikkelsen & Einarsen, 2002a).

Ένας άνθρωπος που έχει μία απαισιόδοξη άποψη για την ζωή, η καθημερινότητά του διακατέχεται από στεναχώρια, δυσαρέσκεια και άγχος (Watson, Clark, & Tellegen, 1988), δυσκολεύεται να αντιμετωπίσει διάφορες διαπροσωπικές διαμάχες και εργασιακές συγκρούσεις (Keasly, 1998, βλ. Mikkelsen & Einarsen, 2002a). Ποιοτικές έρευνες έδειξαν ότι τα περισσότερα θύματα παρενόχλησης ανέφεραν αρνητικά συναισθήματα όπως, νευρικότητα, στεναχώρια και ανησυχία, ως αιτίες της θυματοποίησής τους (Kile, 1990 • Mikkelsen, 1997, βλ. Mikkelsen & Einarsen, 2002a). Ένας εργαζόμενος λοιπόν με τέτοιο ιδεολογικό προσανατολισμό, είναι ευκολότερο να δεχτεί παρενόχληση και επομένως να εκφράσει εντονότερα ψυχολογικά και ψυχοσωματικά συμπτώματα (Zapf, Knorz, & Kulla, 1996).

Παράλληλα, η έκθεση σε διάφορες μορφές συγκρούσεων και προσωπικών επιθέσεων, σχετίζεται με την διανοητική κατάσταση του κάθε ατόμου (Einarsen, 2000a). Έρευνες απέδειξαν ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές σε διανοητικές μεταβλητές ανάμεσα στους εργαζόμενους που έχουν παρενοχληθεί και σε αυτούς που δεν έχουν παρενοχληθεί (Zapf, Knorz, & Kulla, 1996 • Agervold, Gemzøe, & Mikkelsen, 2004). Ερευνητικά δεδομένα αποδεικνύουν ότι η προσωπικότητα του θύματος, παίζει σημαντικό ρόλο στην αντιμετώπιση της παρενόχλησης (Einarsen, 2000a). Εργαζόμενοι που είναι αισιόδοξοι, έχουν θετική εικόνα για τον εαυτό τους και δεν αγχώνονται εύκολα, αντιμετωπίζουν ανάλογα τις συνέπειες της παρενόχλησης (Kile, 1990, βλ. Einarsen, 2000a).

Οι επιδράσεις της παρενόχλησης στην ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου συνεχίζονται και μετά την έκθεση του εργαζομένου σε μία τέτοια κατάσταση (Hoel & Cooper, 2000), ανάλογα βέβαια με την διάρκεια της παρενόχλησης και την έντασή της (Leymann, 1996). Το θύμα αλλάζει τελείως σαν άτομο και σαν προσωπικότητα μετά από εκτεταμένη έκθεση σε μορφές παρενόχλησης (Rayner, 1999). Οι συνέπειες της παρενόχλησης αρχικά πλήττουν την ψυχολογία του ατόμου, στην συνέχεια επηρεάζουν την δουλειά του και τις διαπροσωπικές του σχέσεις και τέλος επιδρούν στην υγεία του (Leymann, 1996). Τα αποτελέσματα της παρενόχλησης επηρεάζουν όχι μόνο το θύμα αλλά και άτομα εκτός του εργασιακού περιβάλλοντος (οικογένεια, φίλοι του θύματος), τα οποία μπορεί να αναμειχθούν (Rayner & Hoel, 1997). Ένα μεγάλο ποσοστό των θυμάτων αναφέρει πως αφού συνειδητοποιήσει την όλη κατάσταση της παρενόχλησης, αυτό που κάνει είναι να το συζητά με άλλους συναδέλφους, φίλους, ή με την οικογένεια του . Ένα ποσοστό 28% περίπου αναφέρει πως δεν κάνει τίποτα (Hoel & Cooper, 2000).

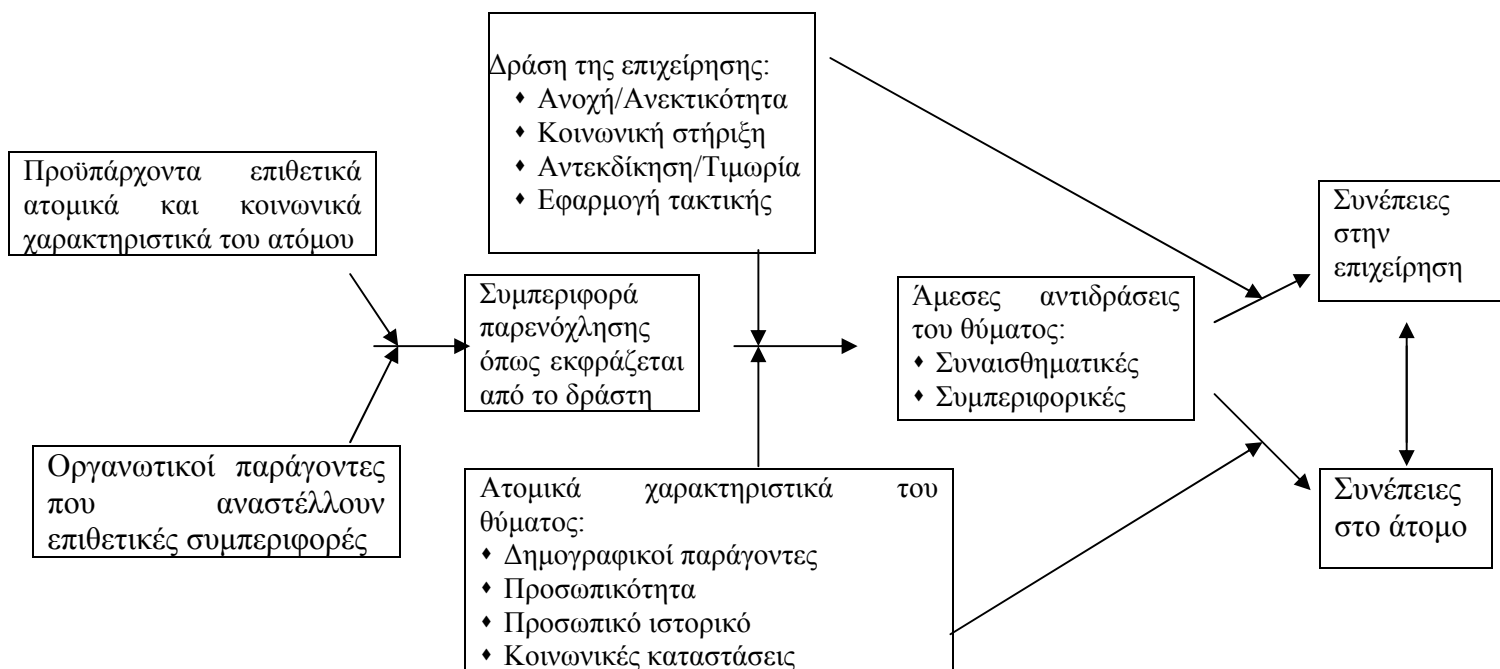
Μια φανερή και ξεκάθαρη επίδραση της παρενόχλησης στον εργαζόμενο, είναι η απόφασή του να παραιτηθεί από την δουλειά του (Rayner, 1997 • Quine, 1999). Ένα ποσοστό 45% των εργαζομένων σκέφτεται να παραιτηθεί λόγω του εχθρικού και πιεστικού εργασιακού περιβάλλοντος που βιώνει (Pearson, 1999, βλ. Heames & Harvey, 2006), ενώ ένα 25% παραιτείται (Leymann, 1996 • Rayner, 1997 • Einarsen & Raknes, 1997). Εργαζόμενοι επίσης, οι οποίοι ήταν μάρτυρες παρενόχλησης, ανέφεραν πως παραιτήθηκαν από την δουλειά τους εξ' αιτίας του άγχους που απέκτησαν από αυτή την εμπειρία τους (Rayner, 1997).

Εκτός από τις αρνητικές επιπτώσεις της παρενόχλησης στο άτομο, τα αρνητικά αποτελέσματα εκτείνονται και στο επίπεδο της επιχείρησης (Einarsen, 2000a). Καθώς ο εργαζόμενος δέχεται επανειλημμένες μορφές παρενόχλησης, το ηθικό του μειώνεται συνεχώς και το ποσοστό αποχής του από τις υποχρεώσεις και τις ευθύνες του αυξάνεται συνεχώς (McMahon, 2000). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, να μειώνεται η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητα της επιχείρησης (Pryor, 1987 • Nield, 1996). Τα υψηλά ποσοστά απουσίας των εργαζομένων λόγω ψυχολογικών και ψυχοσωματικών προβλημάτων, το χαμηλό ηθικό, η μειωμένη παραγωγικότητα, η συνεχής εναλλαγή του προσωπικού αλλά και η προσφυγή στο δικαστήριο κάποιων εργαζομένων λόγω παρενόχλησης, συμβάλλουν σε ένα τεράστιο οικονομικό κόστος για την επιχείρηση (Beasley & Rayner, 1997). Στην Αμερική τα ποσά που αναγκάζεται η επιχείρηση να χορηγήσει στους δικαιούχους, ανέρχονται σε εκατομμύρια δολάρια (McMahon, 2000). Σε μία έρευνα στην Σουηδία, ο Leymann (1990), βρήκε ότι ο συνδυασμός της παραγωγικότητας μαζί με την απομάκρυνση των θυμάτων και το κόστος της μεσολάβησης τρίτων ατόμων, μπορεί να κοστίζει στην επιχείρηση κάθε χρόνο για κάθε μία περίπτωση παρενόχλησης, από 30.000\$ μέχρι και 100.000\$ (Leymann, 1990, βλ. Einarsen, 2000a).

Από όλα τα παραπάνω είναι φανερό, πως το φαινόμενο της παρενόχλησης είναι πολύ δύσκολο να οριστεί απόλυτα (Einarsen, 2000b • Cowie et al., 2002). Πρόκειται για ένα πολύπλοκο φαινόμενο το οποίο μελετάται και οριοθετείται ανάλογα με τα διαφορετικά εργασιακά και κοινωνικά περιβάλλοντα (Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994). Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των ατόμων που περιλαμβάνονται στη διαδικασία της παρενόχλησης, η επιχείρηση και το εργασιακό της περιβάλλον, κοινωνικές συνιστώσες αλλά και άλλοι τυχαίοι παράγοντες, αλληλεπιδρούν και ορίζουν το φαινόμενο της παρενόχλησης. Ο Einarsen

(2000b) καταγράφει την αλληλεπίδραση των διαφόρων παραγόντων που συμμετέχουν στο φαινόμενο της παρενόχλησης και τις συνέπειες της στο διάγραμμα 1.1 (Einarsen, 2000b, σελ.11).

**Διάγραμμα 1.1:** Θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης και της διαχείρισης της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας.





## **2.1. Στόχος της έρευνας**

Με βάση τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που παρουσιάστηκε, στόχος της παρούσας έρευνας είναι η μελέτη του φαινομένου της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας σε ελληνικές δομές ιδιωτικού και δημόσιου χαρακτήρα. Πιο συγκεκριμένα μας ενδιαφέρει να μελετήσουμε τη συχνότητα της παρενόχλησης σε σχέση με το φύλο, τη θέση που κατέχουν στην εργασία τους οι συμμετέχοντες, το μορφωτικό τους επίπεδο και τις επιπτώσεις που έχει η συγκεκριμένη διαδικασία στην επαγγελματική τους ικανοποίηση, στην αποδοτικότητα και στην ψυχική τους υγεία.

Υποθέτουμε λοιπόν ότι τόσο οι γυναίκες όσο και οι άντρες δέχονται το ίδιο συχνά συμπεριφορές παρενόχλησης στο εργασιακό τους περιβάλλον.

Σε ότι σχετίζεται με το φύλο των εργαζομένων υποθέτουμε επίσης, ότι τόσο οι γυναίκες όσο και οι άντρες όταν παρενοχλούν, παρενοχλούν άτομα του ίδιου φύλου.

Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων, υποθέτουμε ότι οι εργαζόμενοι με χαμηλή εκπαίδευση είναι πιο πιθανόν να δεχτούν παρενόχληση.

Παράλληλα, περιμένουμε εργαζόμενοι που κατέχουν χαμηλές θέσεις στο χώρο εργασίας τους (γραμματείς, υπάλληλοι) να έχουν δεχτεί ή να δέχονται συχνότερα εκφοβισμό σε σχέση με αυτούς που είναι υψηλόβαθμοι ( προϊστάμενοι, διευθυντές).

Επίσης υποθέτουμε πως η εμπειρία παρενόχλησης επηρεάζει τόσο το αίσθημα της επαγγελματικής ικανοποίησης του εργαζομένου όσο και την αποδοτικότητα του.

Τέλος, περιμένουμε οι εργαζόμενοι που αναφέρουν πως έχουν παρενοχληθεί, να αναφέρουν περισσότερα ψυχολογικά συμπτώματα. σε σχέση με αυτούς που δεν έχουν εκτεθεί σε συμπεριφορές παρενόχλησης.

## 2.2. Μεθοδολογία

### *Δείγμα*

Στην παρούσα μελέτη συμμετείχαν 227 άτομα, εκ των οποίων 142 (62,6%) είναι γυναίκες και 79 (34,8%) είναι άντρες. Ένα ποσοστό 2,6% (6 άτομα) του δείγματος, δεν δήλωσε το φύλο του.

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται οι κατανομές των συμμετεχόντων αναφορικά με το φύλο και την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν. Παρατηρούμε πως για τους άνδρες το μεγαλύτερο ποσοστό (39,7%) ανήκει στην ομάδα των 41-50 ετών και το αντίστοιχο ποσοστό για τις γυναίκες είναι το 76,6% και ανήκει στην ηλικία των 21-30 ετών.

**Πίνακας 2.** Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των συμμετεχόντων ως προς το φύλο και την ηλικία τους.

ΗΛΙΚΙΑ	ΦΥΛΟ					
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	f	%	f	%	f	%
21-30	15	23,4	49	76,6	64	29,1
31-40	19	30,2	44	69,8	63	28,6
41-50	25	39,7	38	60,3	63	28,6
51-60	20	66,7	10	33,3	30	13,6
Σύνολο	79	35,9	141	64,1	220	100

Παρατηρείται αρκετή διαφορά στην κατανομή ανάμεσα στις ομάδες τόσο των αντρών όσο και των γυναικών, ειδικά στις δύο πρώτες. Αυτό αποτελεί μειονέκτημα για την έρευνα και για αυτό θα είμαστε προσεκτικοί στην εξαγωγή όποιων συμπερασμάτων που αφορά αυτή την ομάδα.

Ως προς το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι κατανομές ανάλογα με τον αν είναι απόφοιτοι/τες Δημοτικού, Γυμνασίου, Λυκείου ή απόφοιτοι Ανώτερων (IEK/ TEI) ή Ανώτατων Σχολών (Πανεπιστήμιο/Μεταπτυχιακό Δίπλωμα). **(Πίνακας 3)**

**Πίνακας 3.** Κατανομή των απόλυτων και σχετικών συχνοτήτων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης των ανδρών και των γυναικών.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΦΥΛΟ					
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	f	%	f	%	f	%
Δημοτικό	2	22,2	7	77,8	9	4,1
Γυμνάσιο	4	44,4	5	55,6	9	4,1
Λύκειο	24	36,9	41	63,1	65	29,4
Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ	43	33,6	85	66,4	128	57,9
Κάτοχος master/Phd	6	60,0	4	40,0	10	4,5
Σύνολο	79	35,7	142	64,3	221	100

Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση, χρησιμοποιήθηκαν πέντε κατηγορίες. Έτσι το 41,6% των ανδρών ερωτηθέντων είναι έγγαμοι και το αντίστοιχο ποσοστό για τις γυναίκες είναι 58,4%. Επίσης, παρατηρούμε πως πολύ υψηλά ποσοστά έχουν οι γυναίκες τόσο στην κατηγορία «άγαμος» (74,2%) όσο και στη κατηγορία «διαζευγμένος» (83,3%). (Πίνακας 4).

**Πίνακας 4.** Κατανομή του συνολικού δείγματος (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) ως προς την οικογενειακή κατάσταση και το φύλο

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΦΥΛΟ					
	Άντρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	f	%	f	%	f	%
Έγγαμος	57	41,6	80	58,4	137	62,6
Άγαμος	17	25,8	49	74,2	66	30,1
Διαζευγμένος	1	16,7	5	83,3	6	2,7
Σε διάσταση	1	33,3	2	66,7	3	1,4
De facto <sup>1</sup>	3	42,9	4	57,1	7	3,2
Σύνολο	79	36,1	140	63,9	219	100

<sup>1</sup> Με τον όρο αυτό εννοούμε τα ζευγάρια που συζούν αλλά δεν είναι ούτε αρραβωνιασμένοι ούτε παντρεμένοι.

Στον πίνακα 5, εμφανίζονται οι συνδυαστικές συχνότητες των διαφόρων ηλικιακών ομάδων και των θέσεων που κατέχουν οι συμμετέχοντες της έρευνας. Είναι χαρακτηριστικό πως το 81,1% είναι δημόσιοι υπάλληλοι ηλικίας από 21 έως 30 ετών. Επίσης, από όλες τις ομάδες μόνο το 5,1 % κατέχουν τη θέση «διευθυντή», το 17,3% τη θέση «προϊσταμένου», το μεγαλύτερο ποσοστό (73%) είναι δημόσιοι υπάλληλοι και τέλος, μόλις το 4,6% των ατόμων ανήκουν στην ομάδα της «γραμματειακής υποστήριξης».

**Πίνακας 5.** Κατανομή του συνολικού δείγματος (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) ως προς τη θέση εργασίας και την ηλικιακή ομάδα.

ΗΛΙΚΙΑ	ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ									
	Διευθυντής		Προϊστάμενος		Υπάλληλος		Γραμματ. Υποστήριξη		Σύνολο	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21-30	5	9,4	2	3,8	43	81,1	3	5,7	53	27,0
31-40	1	1,8	9	16,1	42	75,0	4	7,1	56	28,6
41-50	2	3,4	15	25,4	40	67,8	2	3,4	59	30,1
51-60	2	7,1	8	28,6	18	64,3	--	--	28	14,3
Σύνολο	10	5,1	34	17,3	143	73,0	9	4,6	196	100

Επίσης, στον πίνακα 6, εμφανίζονται οι συνδυαστικές συχνότητες των θέσεων εργασίας που καταλαμβάνουν τα άτομα της έρευνας ως προς το φύλο τους. Παρατηρούμε πως οι άντρες (8 άτομα) καταλαμβάνουν κυρίως υψηλές θέσεις ενώ οι γυναίκες είναι περισσότερες σε θέσεις όπως της 'προϊσταμένου' (22 άτομα) και του 'υπαλλήλου' (92 άτομα). Βέβαια, το δείγμα είναι μόνο ενδεικτικό καθώς οι γυναίκες έχουν την πλειοψηφία στο εν λόγω δείγμα. Εντούτοις, οι διαφορές στις θέσεις εργασίας είναι αισθητές.

**Πίνακας 6.** Κατανομή του συνολικού δείγματος (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) ως προς τη θέση εργασίας και το φύλο.

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΦΥΛΟ					
	Άντρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	f	%	f	%	f	%
Διευθυντής	8	80	2	20	10	4,7
Προϊστάμενος	12	35,3	22	64,7	34	15,8
Υπάλληλος	50	35,2	92	64,8	142	66
Γραμμ.	---	---	8	5,8	8	5,8
Υποστήριξη						
Κάτι άλλο	7	33,3	14	66,7	21	9,8
Σύνολο	77	35,8	138	64,2	215	100

Ο τρόπος χορήγησης των ερωτηματολογίων υπαγορεύθηκε από τις συνθήκες και τους περιορισμούς της έρευνας (στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας). Το δείγμα δεν είναι απόλυτα αντιπροσωπευτικό και η γενίκευση των αποτελεσμάτων στο γενικό πληθυσμό είναι επισφαλής.

#### *Μέσα συλλογής δεδομένων*

Η συλλογή δεδομένων βασίστηκε στη χορήγηση και στη συμπλήρωση ερωτηματολογίων. Στους συμμετέχοντες χορηγήθηκαν δύο ερωτηματολόγια: Το *Ερωτηματολόγιο Αρνητικών Πράξεων – Negative Acts Questionnaire (NAQ)* (Einarsen & Rakness, 1997) και η *Γενική Κλίμακα Ψυχικής Υγείας – General Health Questionnaire (GHQ)* (Goldberg, 1972). Το NAQ μεταφράστηκε στα ελληνικά και έγιναν κάποιες διαφοροποιήσεις ώστε να εκφράζει τους στόχους της παρούσας έρευνας. Η μετάφραση στα ελληνικά έγινε αρχικά από την ερευνήτρια και στη συνέχεια μεταφράστηκε αντίστροφα από δύο καλούς γνώστες της αγγλικής έτσι ώστε να επιβεβαιωθεί η ορθότητα και η κατανόηση των ερωτήσεων.

Το NAQ (Einarsen & Raknes, 1997) σχεδιάστηκε για να μετρήσει την έκθεση των εργαζομένων σε διάφορες μορφές παρενόχλησης στο χώρο εργασίας τους, τους τελευταίους έξι μήνες (Einarsen & Raknes, 1997 • Jiménez et al., 2007). Στην πρωτότυπη μορφή του περιλαμβάνει 22 ερωτήσεις, για κάθε μία από τις οποίες οι συμμετέχοντες καλούνται να αναγνωρίσουν πόσο συχνά έχουν έρθει αντιμέτωποι με τις συμπεριφορές που περιγράφονται: *ποτέ, περιστασιακά, μηνιαία, εβδομαδιαία, καθημερινά* (Einarsen & Raknes, 1997). Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η αγγλική εκδοχή του ερωτηματολογίου που περιλαμβάνει 29 ερωτήσεις.

Στην αρχή του ερωτηματολογίου γίνεται μία σύντομη περιγραφή του σκοπού της μελέτης καθώς επίσης επισημαίνεται ότι οι απαντήσεις των ερωτώμενων είναι απόλυτα εμπιστευτικές και δεν υπάρχει καμία πιθανότητα αναγνώρισης της ταυτότητας τους. Αρχικά ζητείται από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν σε κάποια κοινωνικο-δημογραφικά στοιχεία όπως, φύλο, ηλικία μορφωτικό επίπεδο, οικογενειακή κατάσταση και επαγγελματική θέση. Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει ερωτήσεις για την επαγγελματική ικανοποίηση και την παραγωγικότητα των εργαζομένων. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων για την επαγγελματική ικανοποίηση δόθηκαν σε μία εφτάβαθμη κλίμακα *πολύ ικανοποιημένος/η έως πολύ δυσαρεστημένος/η*, ενώ η αξιολόγηση για την παραγωγικότητα (π.χ. “Δουλεύω σκληρά στη δουλειά μου”) έγινε στην εφτάβαθμη κλίμακα *συμφωνώ πολύ έως διαφωνώ πολύ*.

Στο τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου δίνεται ο εξής ορισμός της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας: *«Η παρενόχληση (bullying) είναι μία διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων, δέχονται συστηματικά αρνητικές πράξεις από ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων, ιδιαίτερα όταν οι αποδέκτες της παρενόχλησης έχουν δυσκολία να υπερασπιστούν τους εαυτούς τους. Για την καλύτερη κατανόηση του ορισμού, η «αρνητική πράξη» ορίζεται ως εξής: Αρνητική πράξη εννοείται, όταν κάποιος προσπαθεί να επιβληθεί, να τραυματίσει ή να προκαλέσει δυσφορία σε κάποιον άλλο»* (Olweys, 1993). Ο ορισμός της παρενόχλησης στο πρωτότυπο NAQ δίνεται αργότερα στο ερωτηματολόγιο, με σκοπό οι συμμετέχοντες να μην αναγνωρίσουν τις συμπεριφορές ως μορφές παρενόχλησης και να απαντήσουν με πιο αντικειμενικό τρόπο χωρίς να νιώθουν ότι κρίνονται (Brooks & Perot, 1991). Στην παρούσα έρευνα όμως, μετά από συνεννόηση του επιβλέποντος καθηγητή και της ερευνήτριας, κρίθηκε προτιμότερο να αλλάξει η διάταξη (αρχή του τρίτου μέρους του ερωτηματολογίου), για την καλύτερη εξοικείωση των ερωτώμενων με την έννοια

της παρενόχλησης και την καλύτερη κατανόηση των ερωτήσεων. Ο λόγος για την αλλαγή αυτή ήταν το γεγονός ότι ο ελληνικός πληθυσμός φαίνεται να μην είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένος με την έννοια της παρενόχλησης στο χώρο της εργασίας (Παπαλεξανδρή, 2007), καθώς το φαινόμενο της εργασιακής παρενόχλησης δεν έχει αναδειχθεί ακόμα ως πρόβλημα στην Ελλάδα (Γαλάνης & Τριανταφύλλου-Γαλάνης, 2003).

Οι 28 ερωτήσεις που ακολουθούν, αφορούν μορφές παρενόχλησης σε προσωπικό (υποτιμητικές και προσβλητικές συμπεριφορές, φημολογία, κριτική, πείραγμα) και σε επαγγελματικό επίπεδο (ανάθεση ανέφικτων δραστηριοτήτων, απόκρυψη πληροφοριών, υπερβολικός έλεγχος και παρακολούθηση εργασίας) (Einarsen & Hoel, 2001 • Jiménez, et al., 2007) και αναφέρονται στην εκδήλωση τόσο έμμεσων (προφορική βία, επιθετικά σχόλια, κοροϊδία) όσο και άμεσων (κοινωνική απομόνωση, συκοφαντία) συμπεριφορών (Mikkelsen & Einarsen, 2001 • Mikkelsen & Einarsen, 2002) στο διάστημα των τελευταίων έξι μηνών. Επίσης υπάρχει και μία ερώτηση που αναφέρεται σε περιστατικά σεξουαλικής παρενόχλησης. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων αξιολογήθηκαν με βάση την κλίμακα: *ποτέ, περιστασιακά, μηνιαία, εβδομαδιαία, καθημερινά, υποβλήθηκα σε παρενόχληση αλλά πριν από έξι ( 6) μήνες.*

Επίσης στο ερωτηματολόγιο ζητούνται πληροφορίες για το πότε άρχισε η παρενόχληση, για τον αριθμό, το φύλο και τη θέση που κατείχαν οι δράστες (*προϊστάμενος-διευθυντής, συνάδελφος και υφιστάμενος*) και με μία ερώτηση ανοιχτού τύπου δίνεται η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να δώσουν περισσότερα στοιχεία για την εμπειρία της παρενόχλησης τους. Τέλος όλοι οι συμμετέχοντες καλούνται να αναφέρουν αν έχουν υπάρξει μάρτυρες παρενόχλησης στη δουλειά τους πριν και κατά την διάρκεια των τελευταίων πέντε ετών.

Η αξιοπιστία του NAQ είναι ικανοποιητική (Einarsen et al., 1996, βλ. Einarsen & Hoel, 2001 • Einarsen & Raknes, 1997 • Hoel, Cooper, & Faragher, 2001 • Mikkelsen & Einarsen, 2001 • 2002a • 2002b). Έρευνες δείχνουν πως η εσωτερική συνοχή της κλίμακας μέτρησης είναι υψηλή και ο δείκτης Cronbach κυμαίνεται από  $\alpha=0,87$  μέχρι  $\alpha=0,93$  (Einarsen & Hoel, 2001). Στην παρούσα έρευνα, η κλίμακα παρουσίασε πολύ υψηλή αξιοπιστία της κλίμακας  $\alpha=0,91$ .

Το GHQ (Goldberg, 1972) (Μετάφραση και προσαρμογή: Γαρυφαλλος, Αδαμοπούλου, Καραστεργίου και Μουτζούκης, 2002) (Σταλίκας, Τριλίβα & Ρούσση, 2002), είναι ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς που σχεδιάστηκε για να αναγνωρίζει

τους ψυχολογικούς κινδύνους και τις μικρές αλλαγές που συμβαίνουν στη διανοητική υγεία του ατόμου (Goldberg, 1978 • Goldberg & Williams, 1998, βλ. Penninkilampi-Kerola, Miettunen, & Ebeling, 2006). Το GHQ είναι ένα ευρέως γνωστό ερωτηματολόγιο και έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές έρευνες (Goldberg & Blackwell, 1970 • Jacob, Bhugra, & Mann, 1997 • Schmitz, Kruse, & Tress, 1999 • Trait, French, & Hulse, 2003 • Donath, 2001 • Pevalin, 2000). Από το πρωτότυπο ερωτηματολόγιο που περιλαμβάνει 60 ερωτήσεις (GHQ-60), έχουν διαμορφωθεί μικρότερες εκδοχές του (GHQ-30, GHQ-28, GHQ-20, GHQ-12) (Montazeri et al., 2003). Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε το *GHQ-12*, δηλαδή με 12 ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση απαντάται σε μία κλίμακα τεσσάρων διαβαθμίσεων. Η κλίμακα περιλαμβάνει ίσο αριθμό θετικών (π.χ. «Μπορείς να συγκεντρωθείς σε ό, τι κάνεις», «Αισθάνεσαι ότι είσαι χρήσιμος σε ό, τι κάνεις») και αρνητικών ερωτήσεων (π.χ. «Έχεις ανησυχίες και αϋπνίες γιατί σε απασχολεί κάτι», «Αισθάνεσαι ότι είσαι συνεχώς κάτω από πίεση»). Οι θετικές ερωτήσεις απαντώνται σε μία κλίμακα *περισσότερο απ' ότι συνήθως έως πολύ λιγότερο από το συνηθισμένο*, ενώ στις αρνητικές ερωτήσεις η κλίμακα απαντήσεων είναι *καθόλου έως πολύ περισσότερο από ό, τι συνήθως*. Για την ακρίβεια, η διατύπωση της κλίμακας απαντήσεων δεν είναι ίδια σε όλες τις θετικές ερωτήσεις (Tait, French & Hulse, 2003).

Οι ερωτήσεις μπορούν να ταξινομηθούν σε τέσσερις υποκλίμακες: σωματικά ενοχλήματα, άγχος, κατάθλιψη και κοινωνική λειτουργικότητα. Υπάρχουν όμως και σημεία-ουδοί ή σημεία διαχωρισμού για την εκτίμηση της ύπαρξης ή όχι της ψυχικής διαταραχής (Σταλίκας, Τριλίβα & Ρούσση, 2002).

Η ισχύς του ερωτηματολογίου έχει μελετηθεί εκτενώς σε πολλές έρευνες, αναγνωρίζοντας πολλά στοιχεία ψυχολογικής στεναχώριας όπως, κατάθλιψη, άγχος, κοινωνική απομόνωση και ψυχοσωματικά συμπτώματα (Goldberg et al., 1997). Παρά το γεγονός ότι το GHQ χρησιμοποιείται σε πολλές έρευνες λόγω της εύκολης και γρήγορης χρήσης του και της καλής αξιοπιστίας του (Cronbach από  $\alpha=0,82$  έως  $\alpha=0,89$ ) (Picardi, Abeni, & Pasquini, 2001), δεν ενδείκνυται για διαγνωστικούς σκοπούς (Montazeri et al., 2003). Στην έρευνα μας, η αξιοπιστία της κλίμακας κυμαίνεται στο  $\alpha=0,82$  που συμφωνεί με τη διεθνή βιβλιογραφία.

Να επισημανθεί ότι τόσο για το Ερωτηματολόγιο Αρνητικών Πράξεων όσο και για την Κλίμακα Γενικής Ψυχικής Υγείας χρησιμοποιήθηκε η αξιοπιστία επαναληπτικών μετρήσεων (test-retest) με τη μέθοδο ανά ζεύγη σύγκριση μέσω ορών. Η στατιστική ασημαντότητα όσον αφορά τη σύγκριση του βασικού αυτού



δείκτη κεντρικής τάσης μεταξύ πρώτης και δεύτερης μέτρησης, εξασφαλίζει σε συνδυασμό με τον έλεγχο της εσωτερικής συνέπειας, ότι πρόκειται για αξιόπιστα εργαλεία καθώς το μέσο επίπεδο της επίδοσης στα δύο εργαλεία δεν μεταβάλλεται μεταξύ μετρήσεων.

#### *Διαδικασία συλλογής δεδομένων*

Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν σε δομές ιδιωτικού και δημοσίου χαρακτήρα στα γεωγραφικά διαμερίσματα της Καβάλας, της Κοζάνης, της Αθήνας και της Κρήτης. Η διανομή και η συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε από την ερευνήτρια. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν περίπου δέκα με δεκαπέντε λεπτά και γινόταν κυρίως υπό την παρουσία της ερευνήτριας. Επισημαίνονταν ο στόχος της έρευνας, ο τρόπος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου και τονίζονταν η ανωνυμία των συμμετεχόντων και η πλήρης εχεμύθεια. Δεν δόθηκαν κίνητρα για συμμετοχή (χρηματικές ή άλλες αποζημιώσεις) παρά μόνο προσωπικές ευχαριστίες στους συμμετέχοντες.

Η χορήγηση των ερωτηματολογίων στους εργαζόμενους λάμβανε μέρος στις διάφορες δομές μετά από άδεια των εκάστοτε αρμόδιων. Ο διευθυντής ή ο υπεύθυνος της κάθε δομής έκρινε για τον εάν και πότε μπορεί να γίνει η χορήγηση των ερωτηματολογίων. Λόγω της ιδιαιτερότητας του ερωτηματολογίου σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού μιας επιχείρησης και την πιθανή ύπαρξη μορφών παρενόχλησης, κάποιοι υπεύθυνοι δεν δέχτηκαν να χορηγηθούν τα ερωτηματολόγια στους εργαζομένους, υποστηρίζοντας ότι οι ερωτήσεις ήταν «ανούσιες», καθώς οι δικό τους εργαζόμενοι «δεν είχαν ποτέ κανένα παράπονο».

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες στο άκουσμα της λέξης «παρενόχλησης» θεωρούσαν πως επρόκειτο για σεξουαλική παρενόχληση και για αυτό το λόγο δίνονταν πάντα οι απαραίτητες διευκρινίσεις και περιγράφονταν συνοπτικά οι διαστάσεις του φαινομένου. Κάποιοι εργαζόμενοι που αρχικά έδωσαν τη συγκατάθεσή τους για να τους χορηγηθούν τα ερωτηματολόγια, διαβάζοντας τις ερωτήσεις δεν δέχτηκαν να τα συμπληρώσουν. Επίσης κάποιοι εργαζόμενοι έδειξαν ιδιαίτερη μυστικοπάθεια στις απαντήσεις τους, ενώ κάποιοι άλλοι ζητούσαν τη γνώμη των συναδέλφων τους.

Στις στατιστικές αναλύσεις χρησιμοποιήθηκαν όλες οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, εκτός από την ερώτηση ανοιχτού τύπου και κάποιες που είχαν δύο μέρη, κλειστού πρώτα και ανοιχτού έπειτα. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες, δεν θέλησαν να δώσουν περαιτέρω διευκρινίσεις για την εμπειρία παρενόχλησής τους και έτσι δεν συγκεντρώθηκε ικανοποιητικός αριθμός απαντήσεων για τις συγκεκριμένες ερωτήσεις.

### **3. ΕΥΡΗΜΑΤΑ**

Από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος που συμμετείχε στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκαν ως ανεξάρτητοι παράγοντες το φύλο, η ηλικία, ο τομέας εργασίας και η θέση που κατέχει το άτομο στον εργασιακό του χώρο.

#### ***3.1. Μέσοι όροι του συνολικού δείγματος***

Στο σύνολο των ατόμων που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο βρέθηκε πως ο παράγοντας της ‘παραγωγικότητας’ εμφανίζεται να είναι ο πιο υψηλός  $M=2,86$  και αντίστοιχα ο πιο χαμηλός είναι ο παράγοντας που σχετίζεται με τις άλλες εμπειρίες που ενδεχομένως να έχουν τα άτομα μέσα στον χώρο εργασίας τους,  $M = 1,39$ . (Πίνακας 3.1).

**Πίνακας 3.1.** Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις, μέγιστες και ελάχιστες τιμές και δείκτες αξιοπιστίας των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Αρνητικών πράξεων (NAQ).

Παράγοντες	Ερωτηματολόγιο Αρνητικών Πράξεων				
	M	SD	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Cronbach's $\alpha$
Επαγγελματική ικανοποίηση	2,75	1,03	1	6,60	0,82
Παραγωγικότητα	2,86	0,82	1	5,20	0,50
Γενική εικόνα για την εργασία (επαγγελματική	2,80	0,77	1	5,10	0,74

ικανοποίηση-

παραγωγικότητα)

Αρνητικές πράξεις	1,50	0,47	1	4,10	0,91
Άλλες εμπειρίες	1,39	0,57	1	3,71	0,81

Είναι σημαντικό σε αυτό το σημείο να γίνει αναφορά και στις σημαντικότερες μορφές αρνητικής συμπεριφοράς που αποτελούν το κομμάτι του NAQ και υπαγορεύουν την συμπεριφορά του 'εκφοβισμού/ παρενόχλησης' στον εργασιακό χώρο (Πίνακας 3.2). Παρατηρούμε ότι ένα 52,4% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι οι απόψεις και οι ιδέες τους αγνοήθηκαν «περιστασιακά» τους τελευταίους έξι μήνες. Ένα ποσοστό 50% περίπου ήρθε αντιμέτωπο με υπερβολικό φόρτο εργασίας «περιστασιακά», ενώ 9,8% του δείγματος, δήλωσε ότι αναλαμβάνει υπερβολικό φόρτο εργασίας «εβδομαδιαία» (2,7%) και «καθημερινά» (7,1%). Επίσης είναι αξιοσημείωτο ότι ένα ποσοστό 12,7%, δήλωσε ότι καθημερινά υπήρξε θέμα κουτσομπολιού και διάδοσης φημών, ενώ 12% των ερωτηθέντων καλούνται να αναλάβουν πράγματα υποδεέστερα των ικανοτήτων τους, σε μηνιαία (4,9%), εβδομαδιαία (3,1%) και καθημερινή βάση (4%).

**Πίνακας 3.2.** Τα ποσοστά των πέντε συχνότερων αρνητικών μορφών συμπεριφοράς.

Πόσο συχνά έχετε υποβληθεί στη δουλειά σας στις παρακάτω αρνητικές συμπεριφορές τους τελευταίους έξι μήνες;	Πότε	Περιστασιακά	Μηνιαία	Εβδομαδιαία	Καθημερινά	Υποβλήθηκα, αλλά πριν από έξι μήνες
16.Αγνοήθηκαν οι απόψεις και οι ιδέες σας.	41,8%	52,4%	1,8%	0,4%	1,3%	2,2%
28.Σας δόθηκε υπερβολικός φόρτος εργασίας.	36,2%	49,1%	3,6%	2,7%	7,1%	1,3%
6.Υπήρξατε θέμα κουτσομπολιού και διάδοσης φημών.	44,0%	47,6%	1,8%	1,8%	12,7%	2,2%
4.Κληθήκατε να κάνετε πράγματα υποδεέστερα των ικανοτήτων σας.	38,9%	46,9%	4,9%	3,1%	4,0%	2,6%
9.Σας φώναξαν ή γίνατε στόχος παρορμητικού θυμού ή οργής	44,9%	46,3%	3,1%	0,9%	1,3%	3,5%

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται οι μέσοι όροι της Κλίμακας Γενικής Ψυχικής Υγείας. Ο μικρότερος μέσος όρος εντοπίζεται στον παράγοντα 'της απώλειας εμπιστοσύνης στον εαυτό' ( $M = 0,42$ ), ενώ ο μεγαλύτερος στον πρώτο παράγοντα του 'άγχους- κατάθλιψης' ( $M = 0,97$ ).

**Πίνακας 3.3.** Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις, μέγιστες και ελάχιστες τιμές και δείκτες αξιοπιστίας των παραγόντων της Γενικής Κλίμακας Ψυχικής Υγείας (GHQ).

Παράγοντες	Κλίμακα Γενικής Ψυχικής Υγείας				
	M	SD	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Cronbach's a
Άγχος-κατάθλιψη	0,97	0,54	--	2,75	0,54
Κοινωνική δυσλειτουργικότητα	0,95	0,45	--	3,00	0,77
Απώλεια εμπιστοσύνης	0,42	0,54	--	2,50	0,61
GHQ's total mean	0,87	0,42	--	2,67	0,82

### 3.2. Ενδοσυνάφειες μεταξύ των παραγόντων

Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστούν οι συνάφειες των μεταβλητών του Ερωτηματολογίου Αρνητικών Πράξεων και της Κλίμακας Γενικής Ψυχικής Υγείας.

Αναφορικά με την κλίμακα Γενικής Ψυχικής Υγείας, υπολογίστηκαν οι δείκτες συνάφειας  $r$  του Pearson και βρέθηκαν όλοι τους θετικής κατεύθυνσης και στατιστικώς σημαντικοί. Το μέγεθος των δεικτών κυμάνθηκε από το 0,48 μέχρι το 0,99. Δηλαδή, όσο πιο πολύ το άτομο συμφωνεί πως έχει δυσκολία στην υγεία του, τόσο περισσότερο συμφωνεί ότι αντιμετωπίζει προβλήματα άγχους, παρουσιάζει κατάθλιψη, νιώθει λιγότερο σίγουρος για τις ικανότητες του και σταδιακά παύει να είναι κοινωνικά λειτουργικός. Η ένταση των συσχετίσεων μεταξύ των παραγόντων δεν είναι τόσο δυνατή καθώς το μέγεθος τους είναι από μέτριο έως καλό (Πίνακας 3.4). Αρκετές υψηλές είναι αντίθετα οι συσχετίσεις του συνολικού μέσου όρου με τους παράγοντες που κυμαίνονται από 0,69 έως 0,90.

**Πίνακας 3.4.** Ενδοσυνάφειες (Pearson  $r$ ) μεταξύ των παραγόντων της Γενικής Κλίμακας Ψυχικής Υγείας.

GHQ	1.	2.	3.	4.	5.
1. Άγχος-κατάθλιψη	1,00				
2. Κοινωνική δυσλειτουργικότητα	0,60**	1,00			
3. Απώλεια εμπιστοσύνης	0,48**	0,50**	1,00		
4. GHQ's total mean	0,85**	0,90**	0,69**	1,00	
5. GHQ's scores	0,86**	0,90**	0,69**	0,99	1,00

Σημείωση . \*\*  $p < 0,01$ .

Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζονται οι ενδοσυνάφειες του ερωτηματολογίου της Αρνητικών Πράξεων. Όλοι οι δείκτες είναι θετικής κατεύθυνσης. Το μέγεθος τους κυμάνθηκε από το 0,26 μέχρι το 0,87. Δηλαδή, όσο πιο συχνά ο εργαζόμενος δέχεται αρνητικές μορφές συμπεριφοράς τους τελευταίους έξι μήνες, τόσο λιγότερο είναι ικανοποιημένος στη δουλειά του και τόσο συμφωνεί πως αντιμετωπίζει δυσκολία στον εργασιακό του χώρο γενικά. Επίσης όσο πιο συχνά οι εργαζόμενοι έχουν άλλες εμπειρίες παρενόχλησης (θύμα, θύτης ή/και μάρτυρας) την τελευταία πενταετία, τόσο λιγότερο είναι ευχαριστημένοι από τη δουλειά τους. Η ένταση των συσχετίσεων μεταξύ των παραγόντων δεν είναι τόσο δυνατή καθώς το μέγεθος τους είναι από μέτριο έως καλό (Πίνακας 3.5). Αρκετές υψηλές είναι αντίθετα οι συσχετίσεις του συνολικού μέσου όρου με τους παράγοντες που κυμαίνονται από 0,33 έως 0,87.

**Πίνακας 3.5.** Ενδοσυνάφειες (Pearson  $r$ ) μεταξύ των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Αρνητικών Πράξεων.

NAQ	1.	2.	3.	4.	5.
1. Επαγγελματική ικανοποίηση	1,00				
2. Παραγωγικότητα	0,38**	1,00			
3. Γενική εικόνα για την εργασία (επαγγελματική ικανοποίηση- παραγωγικότητα)	0,87**	0,74**	1,00		
4. Αρνητικές πράξεις	0,40**	0,12	0,33**	1,00	
5. Άλλες εμπειρίες	0,29**	0,12	0,54**	0,26**	1,00

Σημείωση . \*\*  $p < 0,01$ .

### 3.3. Συνάφειες μεταξύ των ερωτηματολογίων

Στον **Πίνακα 3.6** παρουσιάζονται οι συνάφειες των παραγόντων του Ερωτηματολογίου των Αρνητικών Πράξεων και της ύπαρξης προβλημάτων υγείας (Πίνακας 3.6).

**Πίνακας 3.6.** Συνάφειες των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Αρνητικών Πράξεων με τη Γενικής Κλίμακα Ψυχικής Υγείας.

Ερωτηματολόγιο Αρνητικών Πράξεων	GHQ			
	Άγχος- κατάθλιψη	Κοινωνική δυσλειτουργικότη τα	Απώλεια εμπιστοσύνης	GHQ's total mean
Επαγγελματική ικανοποίηση	0,21*	0,22**	0,18**	0,24**
Παραγωγικότητα	0,07	0,20*	0,04	0,14*
Γενική εικόνα για την εργασία	0,17*	0,25*	0,14*	0,24**

(επαγγελματική ικανοποίηση- παραγωγικότητα)				
Αρνητικές πράξεις	0,18*	0,10	0,06	0,14*
Άλλες εμπειρίες	0,16*	0,05	0,08	0,10

Σημείωση. \*  $p < 0,05$ , \*\*  $p < 0,01$ .

Παρατηρούμε ότι οι συσχετίσεις ανάμεσα στους παράγοντες αν και έφτασαν σε επίπεδα στατιστικής σημαντικότητας δεν θεωρούνται δυνατές. Κυμαίνονται από 0,14 έως 0,24. Χαρακτηριστικές είναι οι σχέσεις που εμφανίζει ο παράγοντας της ‘Επαγγελματικής Ικανοποίησης’ με όλους τους παράγοντες της Κλίμακας Ψυχικής Υγείας. Αυτό σημαίνει ότι όσο το άτομο δεν είναι ικανοποιημένο από την εργασία του τόσο περισσότερο δηλώνει ότι αισθάνεται να είναι κάτω υπό πίεση (άγχος), ότι νιώθει δυστυχισμένος (κατάθλιψη), ότι δεν μπορεί να συγκεντρωθεί (κοινωνική δυσλειτουργία) και ότι σταδιακά χάνει την εμπιστοσύνη στον εαυτό του. Επίσης όσες περισσότερες εμπειρίες από αρνητικές μορφές συμπεριφοράς έχουν οι συμμετέχοντες, τόσο περισσότεροι αγχωμένοι αισθάνονται και τόσο πιο αρνητικές ενδείξεις έχουν για την ψυχική τους υγεία.

### 3.4. NAQ – Εμπειρία Παρενόχλησης (“Bullying”)

Θα πρέπει σε αυτό το σημείο να σημειώσουμε πως στο δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα, το 75,3% (171 άτομα) δήλωσαν ότι δεν έχουν παρενοχληθεί ενώ το 14,5% (33 άτομα) έχουν πέσει θύμα εκφοβισμού. Επίσης, βρέθηκε πως από τα άτομα που παρενοχλήθηκαν 3 άτομα (4,3%) ήταν άντρες και 28 (21,9%) γυναίκες και 2 άτομα αν και δήλωσαν ότι έχουν παρενοχληθεί δεν δήλωσαν το φύλο τους στο ερωτηματολόγιο κοινωνικο-δημογραφικών στοιχείων.

Μια από τις βασικότερες μεταβλητές που εμπεριέχονται στο Ερωτηματολόγιο των Αρνητικών Πράξεων είναι η μεταβλητή της «παρενόχλησης-εκφοβισμού», στην οποία βασίστηκαν και πολλές από τις ερευνητικές υποθέσεις. Μια πρώτη ανάλυση πραγματοποιήθηκε με το t - κριτήριο για να ελεγχθεί κατά πόσο υπάρχουν διαφορές ως προς το φύλο. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες σημείωσαν υψηλότερο μέσο όρο ( $M =$

2,58) από ότι τους άντρες ( $M=2,40$ ):  $t(355) = 2,28, p < 0,05$ . Αυτό σημαίνει πως οι γυναίκες σε αντιδιαστολή με τους άντρες δηλώνουν ότι παρενοχλούνται συχνότερα στον χώρο εργασίας τους. (Πίνακας 3.7).

**Πίνακας 3.7.** Μέσοι όροι των απαντήσεων των συμμετεχόντων στους παράγοντες του Ερωτηματολογίου των Αρνητικών πράξεων ως προς το φύλο.

Παράγοντας του NAQ	Φύλο		t-τιμή ( <i>d.f.</i> = 355)
	Άντρες M.O	Γυναίκες M.O	
Παρενόχληση- εκφοβισμός	2,40	2,58	2,28*

Σημείωση. \*  $p < 0,05$

Διατυπώθηκαν παράλληλα και υποθέσεις αναφερόμενες σε δύο άλλες δημογραφικές μεταβλητές: την ηλικία και τον τομέα στον οποίο εργάζονται οι συμμετέχοντες, σε σχέση με τη μεταβλητή της θυματοποίησής τους. Χρησιμοποιήθηκε το  $\chi^2$  κριτήριο και στις δύο περιπτώσεις. Στην πρώτη περίπτωση δεν βρέθηκαν στατιστικώς σημαντικές διαφορές,  $\chi(3, n = 200) = 4,50, p = 0,21$  (Πίνακας 3.8). Εντούτοις παρατηρούμε πως το 21,7% (13 άτομα) από όσους έχουν παρενοχληθεί ανήκουν στις ηλικίες από 31 έως 40, ενώ το μικρότερο ποσοστό ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 51-60 με ποσοστό 7,7%. Αναφορικά τώρα με τον τομέα εργασίας, το  $\chi^2$  κριτήριο, επίσης, δεν παρουσίασε στατιστικώς σημαντικές διαφορές,  $\chi(2, n = 201) = 1,21, p = 0,55$  (Πίνακας 3.9). Πάντως παρόλα αυτά διαπιστώθηκε πως στον δημόσιο τομέα τα άτομα θυματοποιούνται συχνότερα (18,9%) από ότι στον ιδιωτικό τομέα (13,6%). Η διαφορά τους όμως είναι αμελητέα και δεν μπορεί να οδηγήσει σε γενικευμένα συμπεράσματα.



**Πίνακας 3.8.** Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των απαντήσεων στο ερώτημα «αν έχετε δεχτεί παρενόχληση στη δουλειά σας τους τελευταίους 6 μήνες» ως προς την ηλικία.

Ηλικιακές Ομάδες	Εμπειρία Παρενόχλησης					
	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	f	%	f	%	f	%
21-30	46	80,7	11	19,3	57	28,5
31-40	47	78,3	13	21,7	60	30
41-50	51	89,5	6	10,5	57	28,4
51-60	24	92,3	2	7,7	26	13,0
Σύνολο	168	84,0	32	16,0	200	100

**Πίνακας 3.9.** Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των απαντήσεων στο ερώτημα «αν έχετε δεχτεί παρενόχληση στη δουλειά σας τους τελευταίους 6 μήνες» ως προς τον τομέα εργασίας.

Τομέας Εργασίας	Εμπειρία Παρενόχλησης					
	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	f	%	f	%	f	%
Ιδιωτικός Τομέας	95	86,4	15	13,6	110	54,7
Δημόσιος Τομέας	73	81,1	17	18,9	90	44,8
Σύνολο	169	84,1	32	15,9	201	100

Στον **Πίνακα 3.10** παρουσιάζονται οι συνάφειες των παραγόντων του Ερωτηματολογίου των Αρνητικών Πράξεων, της Κλίμακας GHQ και των δύο βασικών μεταβλητών που υποδηλώνουν παρενόχληση (αποτελεί μία ερώτηση) και αρνητική συμπεριφορά (εξάγεται από το μέσο όσο 29 ερωτήσεων). (Πίνακας 3.10). Είναι σημαντικό να αναφερθεί πως η σχέση μεταξύ των δύο τελευταίων μεταβλητών είναι στατιστικώς σημαντική, μετρίου μεγέθους και θετικής κατεύθυνσης ( $r = 0,51$ ,  $p < 0,01$ ). Αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες που δήλωσαν ότι παρενοχλήθηκαν,

αναφέρουν ότι έχουν εμπειρία από περισσότερα περιστατικά αρνητικών συμπεριφορών. Επίσης, είναι ενδιαφέρον ότι παρ' όλη τη μεταξύ τους έστω και μέτρια συσχέτιση μόνο μια από τις δύο κατάφερε να σχετίζεται σημαντικά με την κλίμακα GHQ. Συγκεκριμένα, ο παράγοντας των αρνητικών πράξεων σχετίζεται σημαντικά τόσο με το συνολικό μέσο όρο της κλίμακας ( $r=0,14$ ,  $p<0,05$ ) όσο και με τον παράγοντα «άγχος –κατάθλιψη» ( $r=0,18$ ,  $p<0,05$ ). Αυτό σημαίνει πως όσο πιο συχνά ένας εργαζόμενος δέχεται αρνητικές μορφές συμπεριφοράς τόσο αυξάνεται το άγχος του, παρουσιάζεται περισσότερο θλιμμένος και νιώθει πως δεν μπορεί να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες της εργασίας και της ζωής του γενικότερα.

**Πίνακας 3.10.** *Συνάφειες των παραγόντων των Ερωτηματολογίου Αρνητικών Πράξεων, της Γενικής Κλίμακας Ψυχικής Υγείας με την μεταβλητή «αν έχετε δεχτεί παρενόχληση στη δουλειά σας τους τελευταίους 6 μήνες» και τις αρνητικές πράξεις.*

	Εμπειρία παρενόχλησης (‘bullying’)	Αρνητικές πράξεις
<b>ΝΑQ</b>		
Επαγγελματική ικανοποίηση	0,28**	0,40**
Παραγωγικότητα	0,06	0,21
Γενική εικόνα για την εργασία (επαγγελματική ικανοποίηση- παραγωγικότητα)	0,22**	0,33**
Αρνητικές πράξεις	0,51**	---
Άλλες εμπειρίες	0,51**	0,54**
<b>GHQ</b>		
Άγχος- κατάθλιψη	0,07	0,18*
Κοινωνική Δυσλειτουργικότητα	0,02	0,10
Απώλεια εμπιστοσύνης	0,01	0,06
GHQ’s total mean	0,04	0,14*

Σημείωση. \*  $p<0,05$ , \*\*  $p<0,01$ .

Θέλοντας να ελέγξουμε την υπόθεση μας πως οι χαμηλόβαθμοι εργαζόμενοι (γραμματείς, υπάλληλοι) είναι πιο πιθανό να δεχτούν εκφοβισμό σε σχέση με αυτούς που είναι υψηλόβαθμοι (προϊστάμενοι, διευθυντές), χρησιμοποιήθηκε η ακόλουθη ανάλυση (Πίνακας 3.11). Το  $\chi^2$  κριτήριο δεν ανέδειξε στατιστικώς σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές ( $\chi^2 (4, n = 196) = 4,97, p = 0,29$ ), όμως ήταν αξιοσημείωτη η κατανομή των ατόμων που παρενοχλούνται και της θέσης στην οποία έχουν στον εργασιακό τους χώρο. Από σύνολο 132 ατόμων που σημείωσαν ότι εργάζονται ως υπάλληλοι το 15,9% (21 άτομα) δήλωσαν ότι έχουν παρενοχληθεί στην εργασία τους στο τελευταίο διάστημα των 6 μηνών. Υπάρχει βέβαια μια μικρή διακύμανση και σε άλλες θέσεις αλλά σαφώς πολύ λιγότεροι ήταν εκείνοι που ανέφεραν παρενόχληση.

**Πίνακας 3.11.** Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των απαντήσεων στο ερώτημα «αν έχετε δεχτεί παρενόχληση στη δουλειά σας τους τελευταίους 6 μήνες» ως προς τη θέση εργασίας.

Θέση Εργασίας	Εμπειρία Παρενόχλησης					
	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	f	%	f	%	f	%
Διευθυντής/τρια	7	87,5	1	12,5	8	4,1
Προϊστάμενος/η	29	93,5	2	6,5	31	15,8
Υπάλληλος	111	84,1	21	15,9	132	67,3
Γραμματειακή υποστήριξη	6	75,0	2	25,0	8	4,1
Άλλο	12	70,6	5	29,4	17	8,7
Σύνολο	165	84,2	31	15,8	196	100

Τέθηκε, ταυτόχρονα, υπόθεση πως οι εργαζόμενοι με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο είναι πιο πιθανό να δεχτούν παρενόχληση. Το  $\chi^2$  κριτήριο δεν ανέδειξε στατιστικώς σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές ( $\chi^2 (4, n = 201) = 3,70, p = 0,45$ ) συνεπώς η υπόθεσή μας δεν επαληθεύεται. Όμως τα ποσοστά του πίνακα 3.12 αποδεικνύουν πως άτομα υψηλού μορφωτικού επιπέδου (αντίθετα από

την υπόθεσή μας) γίνονται συχνότερα θύματα εκφοβισμού. Ειδικότερα, 15,9% όσων είναι απόφοιτοι Λυκείου και το 18,6% του συνόλου του δείγματός μας που είναι κάτοχοι πτυχίου Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής, δήλωσαν παρενόχληση τους τελευταίους 6 μήνες.

**Πίνακας 3.12.** Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των απαντήσεων στο ερώτημα «αν έχετε δεχτεί παρενόχληση στη δουλειά σας τους τελευταίους 6 μήνες» ως προς την εκπαίδευση.

Εκπαίδευση	Εμπειρία Παρενόχλησης					
	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	f	%	f	%	f	%
Δημοτικό	7	100	--	---	7	100
Γυμνάσιο	8	100	--	---	8	100
Λύκειο	53	84,1	10	15,9	63	31,3
Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ	92	81,4	21	18,6	113	56,2
Κάτοχος master	9	90,0	1	10,0	10	5,0
Σύνολο	169	84,2	32	15,9	201	100

Τέλος, στην υπόθεση μας ότι : Τόσο οι άντρες όσο και οι γυναίκες, παρενοχλούν συχνότερα άτομα του ίδιου φύλου (οι άντρες παρενοχλούν συχνότερα άντρες και οι γυναίκες, γυναίκες), χρησιμοποιήθηκε το  $\chi^2$  κριτήριο, το οποίο βρέθηκε στατιστικώς ασήμαντο και για τις γυναίκες και για τους άντρες. Στο πίνακα που ακολουθεί (πίνακας 3.13) απλά παρατίθενται οι απόλυτες τιμές του αριθμού των ατόμων που οι γυναίκες και άντρες εργαζόμενοι ανέφεραν ότι τους παρενόχλησαν.

**Πίνακας 3.13.** Οι απόλυτες τιμές του αριθμού των ατόμων που υπήρξαν θύτες εκφοβισμού ως προς το φύλο.

Αριθμός ατόμων που παρενοχλεί	Φύλο	
	Άντρες	Γυναίκες
Αριθμός αντρών	f	f
1	1	11

2	1	7
3	1	0
4	---	1
5	---	2
<b>Αριθμός γυναικών</b>		
1	1	12
2	---	5
3	---	1
4	---	---
5	---	1

Σχετικά με τη θέση που κατείχαν οι θύτες στη δουλειά τους, είκοσι τέσσερις (24) συμμετέχοντες δήλωσαν ότι παρενοχλήθηκαν από τους διευθυντές/ προϊσταμένους, ενώ μόνο εννιά (9) δήλωσαν ότι δέχτηκαν παρενόχληση από συναδέλφους τους.

### 3.5. Επιδράσεις δημογραφικών παραγόντων

Πραγματοποιήθηκαν δυο ξεχωριστές αναλύσεις για να γίνει έλεγχος της στατιστικής επίδρασης του φύλου των συμμετεχόντων (ως ανεξάρτητη μεταβλητή) στους παράγοντες της Κλίμακας Ψυχικής Υγείας (GHQ) και του Ερωτηματολογίου Αρνητικών Πράξεων (NAQ). Χρησιμοποιήθηκε το t - κριτήριο για ανεξάρτητα δείγματα και το οποίο δεν ανέδειξε στατιστικώς σημαντικές διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών και στα δυο ψυχομετρικά εργαλεία (Πίνακας 3.14).

**Πίνακας 3.14.** Μέσοι όροι των ερωτηθέντων στους παράγοντες των δύο εργαλείων μέτρησης ως προς το φύλο.

Εργαλεία μέτρησης	Φύλο		t
	Αντρες	Γυναίκες	
NAQ	M	M	
Επαγγελματική ικανοποίηση	2,82	2,70	0,81
Παραγωγικότητα	2,88	2,86	0,13
Γενική εικόνα για την εργασία (επαγγελματική ικανοποίηση- παραγωγικότητα)	2,85	2,78	0,62
Αρνητικές πράξεις	1,42	1,52	-1,7
Άλλες εμπειρίες	1,36	1,41	-0,55
GHQ			
Άγχος-Κατάθλιψη	0,95	0,97	-0,25

Κοινωνική- Δυσλειτουργικότητα	0,97	0,94	0,53
Απώλεια εμπιστοσύνης	0,44	0,42	0,23
GHQ' s total mean	0,88	0,86	0,21

#### **4. Συζήτηση και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα**

Η παρενόχληση στο χώρο εργασίας είναι ένα ευρέως γνωστό φαινόμενο στη Σκανδιναβία, στη Γερμανία και στην Αυστρία, στη Πορτογαλία, στην Αμερική και το Ηνωμένο Βασίλειο (Cowie et al., 2002). Στην Ελλάδα, το φαινόμενο της παρενόχλησης αιωρείται στα εργασιακά περιβάλλοντα, αλλά δεν έχει περιγραφεί και μελετηθεί επαρκώς. Με τα πορίσματα της παρούσας έρευνας, θα προσπαθήσουμε να στραφούμε προς αυτή την κατεύθυνση και να φωτίσουμε το φαινόμενο της εργασιακής παρενόχλησης, δίνοντας ένα στίγμα της κατάστασης που ισχύει σε κάποιους δημόσιους και ιδιωτικούς τομείς.

Στην διεθνή βιβλιογραφία, παρατηρείται μία διαφωνία για το ποια πρέπει να είναι η συχνότητα και η διάρκεια της παρενόχλησης, για να οριστεί ως φαινόμενο σε ένα εργασιακό περιβάλλον (Mikkelsen & Einarsen, 2001). Ο Einarsen & Skogstad (1996) υποστηρίζουν ότι οι αρνητικές συμπεριφορές που λαμβάνουν χώρα τους τελευταίους έξι μήνες “κάθε τόσο” ή “εβδομαδιαία”, μπορούν να θεωρηθούν εκφοβισμός (παρενόχληση). Πιο αυστηρά ο Leymann (1990) προτείνει ως κριτήριο ορισμού της εργασιακής παρενόχλησης, την ύπαρξη ενός συγκεκριμένου περιστατικού, μία φορά την εβδομάδα για τουλάχιστον έξι μήνες (Cowie et al., 2002). Οι Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck το 1994, σε μία έρευνά τους, εξέτασαν επίμονες συμπεριφορές παρενόχλησης με διάρκεια ενός έτους.

Στην έρευνά μας το κριτήριο που χρησιμοποιήθηκε για να οριστεί το φαινόμενο της παρενόχλησης ήταν η ύπαρξη συγκεκριμένων συμπεριφορών με συχνότητα “σπάνια” ή “περιστασιακά” και διάρκεια έξι μηνών. Από το συνολικό δείγμα που συμμετείχαν στην έρευνα, ένα ποσοστό 14,5% (33 άτομα) δήλωσε ότι έχει δεχτεί παρενόχληση τους τελευταίους έξι μήνες στη δουλειά του. Το ποσοστό

αυτό σε σχέση με το συνολικό δείγμα δεν είναι αμελητέο, αν λάβουμε υπόψη μας ότι το ποσοστό των εργαζομένων που δηλώνουν παρενόχληση σε πολλές έρευνες ανά τον κόσμο, κυμαίνεται στο 4-16% (Nield, 1996 • Hogh & Dofradottir, 2001 • Hoel & Cooper, 2000 • Mikkelsen & Einarsen, 2001 • Einarsen & Skogstad, 1996 • Leymann, 1992, βλ. Hogh & Dofradottir, 2001). Τα ποσοστά αυτά μειώνονται εάν χρησιμοποιηθεί ως κριτήριο παρενόχλησης η εβδομαδιαία έκθεση των εργαζομένων σε αρνητικές συμπεριφορές (Leymann, 1996 • Nield, 1996).

Όσον αφορά στις διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα, τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας έρχονται σε αντιπαράθεση με τις περισσότερες Σκανδιναβικές μελέτες, στις οποίες η θυματοποίηση στο χώρο εργασίας παρουσιάζεται με την ίδια συχνότητα τόσο στους άντρες όσο και στις γυναίκες (Einarsen & Skogstad, 1996 • Vartia, 1996 • Gemaloglu, 2007). Κάτι τέτοιο βέβαια μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι τόσο στη Νορβηγία όσο και στη Σουηδία τα εργασιακά περιβάλλοντα είναι οργανωμένα ανάλογα με το φύλο των εργαζομένων (Einarsen & Skogstad, 1996). Στην έρευνά μας, οι γυναίκες υπερτερούν των αντρών στην εμπειρία παρενόχλησης τους, με αποτέλεσμα να μην επιβεβαιώνεται η πρώτη υπόθεση.

Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα αν και διατυπώνεται με κάποιο ενδιασμό στη παρούσα έρευνα λόγω της δυσαναλογίας του αριθμού ανδρών και γυναικών (142 γυναίκες και 79 άντρες), υποστηρίζεται από ένα μικρό αριθμό ερευνών (Salin, 2001 • Hoel & Cooper, 2000 • Namie, 2003 • Nield, 1996). Παράλληλα, η υπεροχή των γυναικών στην εμπειρία παρενόχλησης μπορεί να ενισχυθεί σαν υπόθεση αν σκεφτούμε ότι τόσο γενικά (Einarsen & Skogstad, 1996 • Leymann, 1996) όσο και στην έρευνα μας, οι γυναίκες κατέχουν στη μειοψηφία τους διευθυντικές θέσεις, από τις οποίες προέρχεται και το μεγαλύτερο ποσοστό δραστών παρενόχλησης (Vandekerckhove & Commers, 2003 • Beasley & Rayner, 1997 • Cowie et al., 2000 • Rayner, 1997 • Rayner & Cooper, 1997 • Quine, 1999). Πιο συγκεκριμένα, οι περισσότεροι εργαζόμενοι που έχουν παρενοχληθεί, δήλωσαν ότι παρενοχλήθηκαν από τους διευθυντές και τους προϊσταμένους τους και ένα μικρότερο ποσοστό από τους συναδέλφους τους. Αφού λοιπόν οι διευθυντές είναι αυτοί που παρενοχλούν και οι περισσότεροι διευθυντές είναι άντρες, αυτοί που παρενοχλούνται είναι γυναίκες.

Στο δείγμα μας αν και η συσχέτιση της θέσης εργασίας και της εμπειρίας παρενόχλησης δεν βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων που παρενοχλήθηκαν είναι υπάλληλοι. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει

μία τάση οι εργαζόμενοι σε χαμηλόβαθμες θέσεις (υπάλληλοι) να δέχονται πιο συχνά παρενόχληση από τους υψηλόβαθμους εργαζόμενους (διευθυντές, προϊστάμενοι). Σε αυτό το σημείο όμως συναντάμε μία αντίφαση. Οι υπάλληλοι στο δείγμα μας οι οποίοι κατέχουν χαμηλή θέση στην εργασία τους και δέχονται συχνότερα παρενόχληση, είναι υψηλού μορφωτικού επιπέδου. Είναι εργαζόμενοι που έχουν τελειώσει κάποιο ΑΕΙ ή ΤΕΙ αλλά παρ' όλα αυτά δεν κατέχουν στη δουλειά τους κάποια θέση διευθυντή ή προϊσταμένου.

Το συγκεκριμένο αντιφατικό συμπέρασμα (υψηλό μορφωτικό επίπεδο – χαμηλόβαθμη θέση) , θα μπορούσε να εξηγηθεί αν λάβουμε υπόψη μας τόσο το εργασιακό σύστημα των ελληνικών επιχειρήσεων, όσο και τα ποσοστά ανεργίας που επικρατούν. Στην Ελλάδα και κυρίως στο δημόσιο τομέα, η κατοχή μιας διευθυντικής θέσης και η άνοδος σε ανώτερες βαθμίδες, δεν απαιτεί τόσο κάποιο πτυχίο και μόρφωση, αλλά χρόνια προϋπηρεσίας πάνω στο αντικείμενο. Παράλληλα, το 2001 η Στατιστική Υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (της Eurostat) έδωσε στη δημοσιότητα στοιχεία σύμφωνα με τα οποία, το 2000 η ανεργία στην Ελλάδα παρουσίασε μεγάλη αύξηση στους άντρες και στις γυναίκες μαζί και χωριστά (11,1%), ενώ σε όλες τις άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ανεργία μειώθηκε (Δρεττάκης, 2001). Κάτι τέτοιο αποδεικνύει την έλλειψη θέσεων εργασίας και δομών και την τάση ενός μέρους του ελληνικού πληθυσμού, να στρέφεται σε διαθέσιμες εργασίες, ανεξάρτητα από το μορφωτικό τους επίπεδο.

Οι εργαζόμενοι λοιπόν με υψηλό μορφωτικό επίπεδο εκτίθενται συχνότερα σε μορφές παρενόχλησης απ' ότι οι συνάδελφοί τους με χαμηλή μόρφωση, συμπέρασμα το οποίο δεν επιβεβαιώνει την τρίτη υπόθεση της έρευνάς μας. Κάτι τέτοιο μπορεί να οφείλεται τόσο στην άγνοια των εργαζομένων σχετικά με το φαινόμενο της εργασιακής παρενόχλησης, όσο και στη θέση που οι τελευταίοι κατέχουν στην εργασία τους (υπάλληλοι). Παράλληλα καθώς ένα ποσοστό 18,6% των εργαζομένων που έχουν παρενοχληθεί στο δείγμα μας έχουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο, πιθανόν η παρενόχληση από συναδέλφους να οφείλεται σε αισθήματα ζήλειας και εμπάθειας. Σε μία επιχείρηση όπου το περιβάλλον δεν είναι υγιές και δεν υπάρχουν ομαλές διαπροσωπικές σχέσεις αλλά και η εύρεση εργασίας παρουσιάζει μεγάλη δυσκολία , το αίσθημα του ανταγωνισμού και της υπεροψίας είναι έκδηλα. Αυτή η υπόθεση με τα δεδομένα της παρούσας έρευνας δεν μπορεί να επιβεβαιωθεί αλλά προτείνεται για περαιτέρω έρευνα.



Σε συμφωνία με άλλες μελέτες (Einarsen, 1999 • Rayner, 1997 • Hoel, Cooper, & Faragher, 2001) στο δείγμα μας το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων δήλωσαν ότι παρενοχλήθηκαν από τους διευθυντές και τους προϊσταμένους τους. Ένα μικρότερο ποσοστό ανέφερε ότι δέχτηκε αρνητικές συμπεριφορές από τους συναδέλφους τους. Η διαδικασία παρενόχλησης από συναδέλφους μπορεί να εξηγηθεί αν λάβουμε υπόψη μας τις συνθήκες που επικρατούσαν στις επιχειρήσεις που διεξήχθη η έρευνα. Στη πλειοψηφία τους οι επιχειρήσεις, απασχολούσαν μεγάλο αριθμό προσωπικού χωρίς να υπάρχει σαφής κατανομή καθηκόντων και αρμοδιοτήτων.

Έχει αποδειχτεί από πολλές μελέτες πως τόσο η σωστή διαχείριση του προσωπικού από τους διευθυντές, όσο και η ύπαρξη ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, σχετίζονται άμεσα με εκδήλωση μορφών παρενόχλησης (Einarsen, 1999 • Einarsen 2000a • Einarsen, 2000b • Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994 • Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994 • Matthiesen & Einarsen, 2001). Σε μία επιχείρηση λοιπόν όπου επικρατούν υψηλά ποσοστά άγχους και πίεσης και τα καθήκοντα δεν είναι κατανεμημένα επαρκώς, δεν επικρατούν καλές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων και οι συμπεριφορές εκφοβισμού εδραιώνονται (Hoel, Cooper, & Faragher, 2001).

Σχετικά με το φύλο των εργαζομένων που παρενόχλησαν συναδέλφους τους, τα αποτελέσματά μας συμφωνούν με τη βιβλιογραφία (Leymann, 1996 • Einarsen & Skogstad, 1996 • Quine, 1999 • Einarsen, 2000b). Αν και οι αναλύσεις δεν ανέδειξαν στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα, στο δείγμα μας οι γυναίκες παρενοχλήθηκαν κυρίως από γυναίκες, οι άντρες από άντρες, ενώ οι άντρες παρενόχλησαν σε μεγαλύτερο ποσοστό και τα δύο φύλα. Το γεγονός ότι οι άντρες είναι συνήθως στη θέση του δράστη (Einarsen, 2000b • Quine, 2001), όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα στη βιβλιογραφία, μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι κατέχουν συχνότερα διευθυντικές θέσεις, από τις οποίες ξεκινάει συνήθως η διαδικασία της παρενόχλησης (Vandekerckhove & Commers, 2003 • Beasley & Rayner, 1997 • Cowie et al., 2000 • Rayner, 1997 • Rayner & Cooper, 1997 • Quine, 1999).

Σχετικά με την ηλικία των συμμετεχόντων που παρενοχλήθηκαν, το δείγμα μας μπορεί να μην έφτασε σε υψηλά επίπεδα σημαντικότητας, αλλά τα ποσοστά συμφωνούν με τη βιβλιογραφία (Felson, 1992 • Einarsen & Skogstad, 1996 • Einarsen, 2000b) ότι οι μικρότερες ηλικίες δηλώνουν συχνότερα παρενόχληση απ' ότι οι μεγαλύτερες. Στην έρευνα μας ένα ποσοστό περίπου 41% που αντιστοιχεί στις

ηλικιακές ομάδες 21-40 δήλωσε ότι παρενοχλείται συχνότερα από τις ηλικίες 41-50, όπου το ποσοστό ανέρχεται μόλις στο 18%.

Ο Painter (1991) υποστήριξε ότι οποιαδήποτε προσπάθεια υποβολής ενός εργαζομένου σε κάποιο περιστατικό εκφοβισμού, καθορίζεται τόσο από τη φυσική όσο και από τη κοινωνική ανοχή που δείχνει ο εργαζόμενος. Οι μεγαλύτερης ηλικίας εργαζόμενοι δεν έχουν μεγάλη ανοχή σε πειράγματα και αρνητικές συμπεριφορές και απαιτούν σεβασμό από τους συναδέλφους και τους ανωτέρους τους (Einarsen & Skogstad, 1996). Έτσι συμπεριφορές που από νεότερους εργαζόμενους εκλαμβάνονται ως ανούσια πειράγματα και θορυβώδη παιχνίδια, από τους μεγαλύτερους θεωρούνται συμπεριφορές παρενόχλησης και αντιδρούν σε αυτές. Από την άλλη πλευρά όμως υποστηρίζεται και η άποψη, πως οι μεγαλύτερης ηλικίας εργαζόμενοι έχοντας τον φόβο της απόλυσης και της ανασφάλειας εύρεσης άλλης εργασίας δέχονται ευκολότερα προσβολές και σιωπούν, με αποτέλεσμα να νιώθουν αδύναμοι να αντιδράσουν και να γίνονται ευκολότερα θύματα εκφοβισμού (Leymann, 1996).

Οι αναλύσεις έδειξαν μία τάση των εργαζομένων του δημοσίου τομέα να παρενοχλούνται συχνότερα από τους εργαζόμενους του ιδιωτικού. Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να θεωρηθεί αναμενόμενο, καθώς στις δημόσιες επιχειρήσεις ο έλεγχος που δέχονται οι εργαζόμενοι είναι πολύ περιορισμένος και η διαδικασία παρενόχλησης μπορεί να εξελιχθεί ευκολότερα. Επίσης τα άτομα προστατεύονται και δεν μπορούν να απολυθούν παρά μόνο σε περίπτωση πολύ σοβαρού παραπτώματος. Έτσι από τη στιγμή που η κατάχρηση εξουσίας στο δημόσιο τομέα δεν επιτρέπει στα θύματα να ξεφύγουν ούτε με παραίτηση ούτε με απόλυση, η εμπειρία παρενόχλησης είναι διαρκής και συνήθως χωρίς κυρώσεις για τους δράστες.

Επίσης το πρόβλημα της εργασιακής παρενόχλησης στο δημόσιο τομέα απορρέει όχι κυρίως από τις προσωπικές συμπάθειες ή αντιπάθειες της διοίκησης προς τον εργαζόμενο, όσο κυρίως από την κομματική τοποθέτηση του εργαζομένου. Κατά κανόνα στην Ελλάδα με την εναλλαγή των κομμάτων στην κυβέρνηση, αυτόματα γίνονται αλλαγές και στη διοίκηση και στις μεταθέσεις υπαλλήλων. Αυτό το γεγονός λοιπόν, έχει ως αποτέλεσμα να μην ανέρχονται οι εργαζόμενοι στις υψηλότερες βαθμίδες της ιεραρχίας αξιοκρατικά, αλλά να «πληρώνουν» κατά κάποιο τρόπο τις κομματικές τους πεποιθήσεις λαμβάνοντας κάθε φορά μία ιδιαίτερη μεταχείριση (Γαλάνης & Τριανταφύλλου-Γαλάνη, 2003).

Στο δείγμα μας, οι συμμετέχοντες που δηλώσαν ότι παρενοχλήθηκαν, ανέφεραν ότι έχουν εμπειρία από περισσότερα περιστατικά αρνητικών συμπεριφορών. Ενώ λοιπόν η εμπειρία αρνητικών μορφών συμπεριφοράς βρέθηκε να σχετίζεται σημαντικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, οι αναλύσεις έδειξαν μία πολύ μικρή συσχέτιση ανάμεσα στην εμπειρία παρενόχλησης και την επαγγελματική ικανοποίηση. Το πρόβλημα λοιπόν μπορεί να υφίσταται στο γεγονός, ότι από τη μία πλευρά οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι δέχτηκαν αρνητικές μορφές συμπεριφοράς (που αποτελούν μορφές εκφοβισμού/παρενόχλησης), αλλά από την άλλη δεν παραδέχτηκαν ότι παρενοχλήθηκαν.

Η εμπειρία παρενόχλησης αυτή καθαυτή δεν επηρεάζει άμεσα την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων, αλλά φαίνεται ότι, όσο πιο συχνά οι εργαζόμενοι δέχονται αρνητικές μορφές συμπεριφοράς, τόσο λιγότερο ικανοποιημένοι είναι από την εργασία τους. Η έκθεση σε έμμεσες αρνητικές μορφές συμπεριφοράς, όπως διάδοση φημών, ανάθεση υπερβολικού φόρτου εργασίας και υποδεέστερων δραστηριοτήτων, παραμέληση ιδεών και απόψεων και επιθετική συμπεριφορά επηρεάζει αρνητικά το αίσθημα της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων και τη γενική εικόνα που έχουν για τη δουλειά τους. Το εύρημα αυτό επαληθεύει εν μέρει το πρώτο μέρος της τέταρτης υπόθεσης της παρούσας έρευνας και υποστηρίζεται και από άλλες μελέτες (Einarsen & Raknes, 1997 • Björkqvist, Österman, & Lagerspetz, 1994 • Dougherty et al., 1992 • Quine, 1999).

Η επαγγελματική ικανοποίηση έχει άμεση σχέση με τη ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού (Κάντας, 1998) και γι' αυτό το λόγο επηρεάζεται τόσο από τις συνθήκες που επικρατούν σε μία επιχείρηση, όσο και από τα χαρακτηριστικά του κάθε εργαζόμενου (Dormann & Zapf, 2001). Η επαγγελματική ανασφάλεια προκαλεί άγχος, ανησυχία και απογοήτευση (Probst et al., 2007).

Για να λειτουργήσει αποτελεσματικά ένα οργανισμός, δημόσιος ή ιδιωτικός, πρέπει να υπάρξουν κάποιες προϋποθέσεις, οι οποίες αναφέρονται στα κίνητρα, τις αμοιβές, το σχεδιασμό της εργασίας και τον τρόπο διοίκησης (Κάντας, 1998). Αν αυτές οι προϋποθέσεις, οι οποίες είναι πολύπλοκες και πολυδιάστατες, δεν λειτουργούν σωστά, τότε οι εργαζόμενοι δεν νιώθουν ικανοποιημένοι με την εργασία τους με αποτέλεσμα να δημιουργούνται τάσεις αποχώρησης, αυθαίρετες απουσίες και αφανές κόστος τόσο στον εργαζόμενο όσο και στην επιχείρηση.

Θεωρητικές προσεγγίσεις συνδέουν την επαγγελματική ικανοποίηση με την “αρνητικό συναίσθημα” (“negative affectivity”-NA) (Brief et al., 1988 • Brief &

Roberson, 1989 • Munz et al., 1996), η οποία μερικές φορές εξισώνεται με το νευρωτισμό (Burke et al., 1993 • Watson & Clark, 1984) και ερμηνεύεται ως μία γενική κατεύθυνση η οποία ωθεί το άτομο στο να βιώνει αρνητικά συναισθήματα σε ένα γενικότερο πλαίσιο. Σε αντίθεση με αυτή τη ψυχολογική προσέγγιση, υποστηρίζεται και η άποψη, ότι ο κάθε άνθρωπος ανάλογα με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς του προβαίνει στις εκάστοτε επαγγελματικές επιλογές, εξελίσσεται μέσα στο εργασιακό περιβάλλον και έτσι καθορίζει και το αίσθημα της επαγγελματικής του ικανοποίησης (Hulin, 1991 • Hogan, 1991, βλ. Dormann & Zapf, 2001).

Η αντιπαραγωγική συμπεριφορά σε ένα εργασιακό περιβάλλον, μπορεί να περιλαμβάνει επιθετικές μορφές συμπεριφοράς, όπως προφορική παρενόχληση, διάδοση φημών, διασυρμό (Robinson & Bennet, 1995 • Hollinger, 1986, βλ. Probst et al., 2007 • O' Leary-Kelly, Griffin, & Clew, 1996, βλ. Probst et al., 2007). Ερευνητικές ενδείξεις υποστηρίζουν την ιδέα ότι όταν η επαγγελματική ανασφάλεια και δυσαρέσκεια είναι υψηλή σε μία επιχείρηση, τότε είναι πιθανό να είναι υψηλή και η αντιπαραγωγική συμπεριφορά του εργαζομένου. Υπάρχει δηλαδή μία θετική σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την παραγωγικότητα (Probst et al., 2007). Κάτι τέτοιο υποστηρίζεται και από τα αποτελέσματα της ερευνάς μας, καθώς βρέθηκε ότι όσο πιο ικανοποιημένος είναι κάποιος εργαζόμενος από τη δουλειά του, τόσο πιο παραγωγικός είναι σε αυτή.

Από την άλλη πλευρά όμως έρευνες προτείνουν πως η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται αρνητικά με την παραγωγικότητα. Κάποιοι ερευνητές προτείνουν, ότι ένας εργαζόμενος ο οποίος δεν είναι επαγγελματικά ικανοποιημένος, στην προσπάθειά του να μην χάσει τη δουλειά του και έχοντας το φόβο εύρεσης άλλης εργασίας, γίνεται περισσότερο παραγωγικός και υπακούει στους επιχειρησιακούς κανόνες, συμβιβασμένος με το αρνητικό εργασιακό περιβάλλον (Probst et al., 2007).

Ενώ λοιπόν η έκθεση σε αρνητικές μορφές συμπεριφοράς σχετίζονται αρνητικά με την επαγγελματική ικανοποίηση και η επαγγελματική ικανοποίηση θετικά με την παραγωγικότητα, στο δείγμα μας δεν βρέθηκε καμία απολύτως συσχέτιση ανάμεσα στην εμπειρία παρενόχλησης και στη παραγωγικότητα, μη επαληθεύοντας το δεύτερο μέρος της τέταρτης υπόθεσής μας. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι η παραγωγικότητα πολλές φορές έχει να κάνει με εξωτερικούς προς το άτομο παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοσή του. Πολλές

φορές η αποδοτικότητα στην εργασία και ο ρυθμός εργασίας του μεμονωμένου ατόμου έχουν άμεση σχέση με την αποδοτικότητα και το ρυθμό εργασίας άλλων εργαζομένων στον ίδιο χώρο, με αποτέλεσμα το άτομο να μην μπορέσει να θέσει τα δικά του πρότυπα (Κάντας, 1998).

Επίσης ένας άλλος λόγος για τον οποίο δεν βρέθηκε καμία συσχέτιση ανάμεσα στην εμπειρία παρενόχλησης και στην παραγωγικότητα, μπορεί να είναι ο τρόπος διατύπωσης των ερωτήσεων της συγκεκριμένης κλίμακας. Οι ερωτήσεις, ήταν μονής κατεύθυνσης (π.χ. *«Δουλεύω σκληρά στη δουλειά μου»*, *«Η απόδοση στη δουλειά μου είναι η καλύτερη που έχει υπάρξει ποτέ»*), με αποτέλεσμα να δίνονται στερεότυπες απαντήσεις που κρύβουν τυχόν μεθοδολογικά προβλήματα. Αν λοιπόν τα ερωτήματα τίθονταν διαφορετικά, μπορεί οι εργαζόμενοι να απαντούσαν με μεγαλύτερη ειλικρίνεια και τα αποτελέσματα να ήταν διαφορετικά. Η διαμόρφωση της συγκεκριμένης κλίμακας πιθανό να αποτελεί έναυσμα για περαιτέρω έρευνα στη σχέση εργασιακής παρενόχλησης και παραγωγικότητας.

Στη παρούσα έρευνα, παρά το γεγονός ότι οι συσχετίσεις δεν έφτασαν σε υψηλά επίπεδα σημαντικότητας, οι εργαζόμενοι ανέφεραν ότι όσο περισσότερες εμπειρίες από αρνητικές μορφές συμπεριφοράς είχαν, τόσο περισσότερο άγχος βίωναν. Το συγκεκριμένο εύρημα επιβεβαιώνει την τελευταία υπόθεση της έρευνας μας και δείχνει μία επίδραση των συμπεριφορών εκφοβισμού στη ψυχική υγεία των εργαζομένων. Επίσης, δεν βρέθηκε καμία συσχέτιση των ατόμων με εμπειρία παρενόχλησης και του αισθήματος αυτοπεποίθησης και κοινωνικής δυσλειτουργίας. Το τελευταίο συμπέρασμα, μπορεί να οφείλεται είτε στην έλλειψη συγκέντρωσης, ειλικρινείας και κατανόησης του ερωτηματολογίου GHQ από τους συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσής του, είτε στο γεγονός ότι το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο ψυχικής υγείας χρησιμοποιείται κυρίως σε μεγάλους πληθυσμούς, με αποτέλεσμα ο περιορισμένος αριθμός του δείγματός μας, να περιορίσει και την εύρεση αποτελεσμάτων.

Η εμπειρία παρενόχλησης επηρεάζει τη ψυχολογική κατάσταση του εργαζόμενου και προκαλεί άγχος, συμπτώματα κατάθλιψης (UNISON, 1997), ανησυχία και νευρικότητα (Hoel, Zapf, & Cooper, 2002 • Nield, 1996). Άγχος είναι μία ψυχολογική κατάσταση η οποία καθορίζεται από την αλληλεπίδραση ατόμου και εξωτερικών παραγόντων (Rayner & Hoel, 1997). Το άγχος συνδέεται άμεσα με την υγεία του ατόμου και παίζει καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη και στην εξέλιξη των ικανοτήτων του ατόμου (Hoel, Zapf, & Cooper, 2002).

Οι συμμετέχοντες της έρευνας ανέφεραν ότι συχνά τους τελευταίους έξι μήνες στη δουλειά τους δέχονται ένα είδος προσωπικού αποκλεισμού (διάδοση φημών, επιθετικά σχόλια, αγνόηση ιδεών και απόψεων), το οποίο αποτελεί πηγή άγχους και ψυχολογικής δυσφορίας (Einarsen & Raknes, 1997). Το συγκεκριμένο εύρημα υποστηρίζεται και από άλλες έρευνες (Zapf, Knorz, & Kulla, 1996 • Appelberg et al., 1991) σύμφωνα με τις οποίες η έκθεση σε προσωπικές επιθέσεις και οι διαπροσωπικές διαμάχες στο εργασιακό περιβάλλον, επηρεάζουν σημαντικά τη ψυχική υγεία του εργαζομένου και συσχετίζονται με ψυχοπιεστικές καταστάσεις και καθημερινό άγχος. Παράλληλα οι Edelmann & Woodall (1997) βρήκαν κάποιες αρχικές επιδράσεις της παρενόχλησης στην υγεία των εργαζομένων, οι οποίες περιλάμβαναν: έλλειψη εμπιστοσύνης, σωματικές αρρώστιες και άγχος (Edelmann & Woodall, 1997, βλ. Coyne, Seigne, & Randall, 2000).

Οι αρνητικές μορφές συμπεριφοράς οδηγούν τους εργαζόμενους σε αδιέξοδο, σε επαγγελματική δυσαρέσκεια και σε αισθήματα διασυρμού, με αποτέλεσμα να επιδεινώνεται συνεχώς η ψυχολογική τους κατάσταση (Hoel, Zapf, & Cooper, 2002). Οι συνέπειες της εργασιακής παρενόχλησης στη ψυχική υγεία των ατόμων καθορίζεται τόσο από τον ορισμό της παρενόχλησης που δίνεται στους συμμετέχοντες κάθε έρευνας όσο και από άλλες παραμέτρους που περιγράφουν και εμπεριέχονται στο φαινόμενο (Rayner, 1999 • Hoel, Rayner, & Cooper, 1999).

Η χρήση της Κλίμακας Γενικής Ψυχικής υγείας, έδειξε κάποια συσχέτιση των θυμάτων της εργασιακής παρενόχλησης και της ψυχικής τους υγείας. Πιθανά σωματικά συμπτώματα όμως των εργαζομένων και σαφείς ψυχολογικές συνέπειες, καθώς επίσης και ο ρόλος της προσωπικότητας των εργαζομένων και των επιχειρησιακών παραγόντων στην εμπειρία παρενόχλησης, είναι θέματα που προτείνονται για περαιτέρω έρευνα.

## **5. Περιορισμοί της έρευνας**

Ένας από τους περιορισμούς της παρούσας έρευνας, είναι ο μικρός αριθμός ελληνικών ιδιωτικών και δημοσίων επιχειρήσεων που εξετάστηκαν. Επίσης ο μεγάλος αριθμός των γυναικών συμμετεχόντων στο δείγμα, πρέπει να ληφθεί υπόψη στην ερμηνεία κάποιων αποτελεσμάτων. Θα μπορούσε να θεωρηθεί πως τα

αποτελέσματα της έρευνας δεν είναι αντιπροσωπευτικά και δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την κατανόηση του φαινομένου στον ελληνικό πληθυσμό. Από την άλλη πλευρά όμως, αυτά τα αποτελέσματα προσφέρουν σε ένα γενικότερο πλαίσιο κάποιες σημαντικές πληροφορίες σχετικά με την ύπαρξη του φαινομένου της εργασιακής παρενόχλησης στις ελληνικές επιχειρήσεις και μπορούν να αποτελέσουν υποθέσεις για καινούργια μελέτη (Hansen et al., 2006).

Το γεγονός ότι δεν έχουν διεξαχθεί παρόμοιες έρευνες στον ελληνικό πληθυσμό, αποτελεί από μόνο του έναν περιορισμό. Η αντιπαράθεση των αποτελεσμάτων με αυτά των Σκανδιναβικών και άλλων ερευνών κρύβει κινδύνους, καθώς τα διαφορετικά πολιτισμικά και κοινωνικο-πολιτικά στοιχεία παίζουν καθοριστικό ρόλο στη γένεση και εξέλιξη του φαινομένου (Rayner, 1997). Παράλληλα από τη στιγμή που το φαινόμενο είναι άγνωστο στην Ελλάδα, ήταν δύσκολο για τους συμμετέχοντες να παραδεχτούν ότι παρενοχλούνται και να απαντήσουν με απόλυτη ειλικρίνεια σε «ευαίσθητες» ερωτήσεις (Einarsen, 1996, βλ. Hansen et al., 2006).

Παρά το γεγονός ότι οι περισσότερες από τις υποθέσεις δεν έφτασαν σε υψηλά επίπεδα στατιστικότητας, τα αποτελέσματά μας υποστηρίζονται από την διεθνή βιβλιογραφία. Δύο σημαντικές διαφορές προέκυψαν από τη σύγκριση με πρωτύστες έρευνες. Αρχικά, σε αντίθεση με Σκανδιναβικές έρευνες, στον ελληνικό πληθυσμό υπάρχουν διαφορές στα δύο φύλα σχετικά με τη συχνότητα θυματοποίησης. Βέβαια αυτή η διαφορά μπορεί να οφείλεται και στο μεθοδολογικό πρόβλημα που αναφέρθηκε νωρίτερα, αναφορικά με την υπεροχή των γυναικών στο δείγμα. Δεύτερον στην Ελλάδα, οι εργαζόμενοι με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, δέχονται πιο συχνά παρενόχληση από εργαζόμενους με χαμηλή μόρφωση, αν και το μορφωτικό επίπεδο σε διεθνείς έρευνες δεν έπαιζε ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο στη εκδήλωση μορφών εκφοβισμού.

Έχει προταθεί πως οι έρευνες που μελετούν σχέσεις άγχους – πίεσης, πρέπει να χρησιμοποιούν παραπάνω από μία μέθοδο (Kristensen, 1996). Αυτή η πεποίθηση αποτελεί ένα ακόμα περιορισμό της έρευνας μας καθώς η σχέση παρενόχλησης και άγχους (ψυχικής υγείας) εξετάστηκε μόνο από τη Γενική Κλίμακα της Ψυχικής Υγείας (GHQ), η οποία απ'ότι έδειξαν κάποια αποτελέσματα δεν συμπληρώθηκε αξιόπιστα. Επίσης δεν ελέγξαμε την επίδραση ατομικών διαφορών στη διαδικασία της παρενόχλησης, όπως το «αρνητικό συναίσθημα» (negative affectivity – NA). Τέτοιες μεμονωμένες μεταβλητές μπορεί να επηρεάζουν έμμεσα τη σχέση της

παρενόχλησης και του άγχους ή/και των αντιλήψεων για το ψυχοκοινωνικό εργασιακό περιβάλλον (Burke, Brief, & George, 1993 • Spector et al., 2000). Η χρήση πολλών μεθοδολογικών εργαλείων (ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς, συνεντεύξεις, ημερολόγια, παρατήρηση), εξετάζει το πρόβλημα της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας σε όλο το φάσμα του (Jennifer, 2000) και μπορεί να προσφέρει μία συνολική εικόνα του φαινομένου.

## **6. Συμπεράσματα και προτάσεις για τον περιορισμό του φαινομένου**

Παρά το γεγονός ότι το φαινόμενο της παρενόχλησης έχει μελετηθεί εκτενώς σε διάφορες χώρες της Ευρώπης, βρίσκεται ακόμα σε αρχικό στάδιο (Einarsen, 2000a). Κάθε καινούργια έρευνα, ανοίγει διόδους για την επόμενη. Για να μελετηθεί και να κατανοηθεί συνολικά το θέμα της παρενόχλησης, πρέπει η σχέση ανάμεσα στο δράστη και στο θύμα να τεθεί στο γενικότερο κοινωνικό και οργανωτικό πλαίσιο της κάθε επιχείρησης και να μελετηθούν όλοι οι παρακείμενοι παράγοντες (Jennifer, Cowie, & Ananiadou, 2003).

Στη παρούσα έρευνα έγινε μία προσπάθεια να περιγραφεί και εν μέρει να εξηγηθεί το φαινόμενο της εργασιακής παρενόχλησης με βάση τα ελληνικά δεδομένα. Τα αποτελέσματα αποδεικνύουν πως το φαινόμενο υφίσταται στις ελληνικές επιχειρήσεις κυρίως δημοσίου αλλά και ιδιωτικού τομέα. Οι γυναίκες δέχονται συχνότερα μορφές παρενόχλησης απ' ότι οι άντρες και οι εργαζόμενοι μικρότερης ηλικίας εκτίθενται συχνότερα σε αρνητικές συμπεριφορές. Η παρενόχληση ξεκινάει συνήθως από άντρες που κατέχουν υψηλή θέση στην εργασία τους και η εμπειρία παρενόχλησης επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση τόσο των θυμάτων όσο και των μαρτύρων της όλης διαδικασίας.



Η αναγνώριση του φαινομένου από τον ελληνικό πληθυσμό και η μελέτη του χωρίς ενδοιασμούς, θα φωτίσει το συγκεκριμένο πρόβλημα και θα αποτελέσει έναυσμα για λήψη μέτρων. Ο ορισμός εξάλλου του φαινομένου της εργασιακής παρενόχλησης ως πρόβλημα, αποτελεί και το πρώτο βήμα για την αντιμετώπισή του.

Η ύπαρξη νομικού πλαισίου στη διαδικασία της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας, αποτελεί ένα βασικό τρόπο θεραπείας της (Overall, 1995, βλ., Sheehan, 1999). Η Σουηδία ήταν η πρώτη χώρα που θέσπισε νομοθεσία ενάντια στην εργασιακή παρενόχληση (Guerrero). Τρεις σκανδιναβικές χώρες αναγνώρισαν διά νόμου το δικαίωμα στον εργαζόμενο να παραμένει σωματικά και πνευματικά υγιής στο χώρο εργασίας του (Σουηδία, Φιλανδία και Νορβηγία). Το Σουηδικό Εθνικό Συμβούλιο Επαγγελματικής Ασφάλειας και Υγείας (Swedish National Board of Occupational Safety and Health), εκτός από τον πιο πάνω νόμο, πρόσθεσε ακόμη τρεις θεσμούς, που αφορούν ειδικά το θέμα της εργασιακής παρενόχλησης. Ο πρώτος θεσμός αναγκάζει τον εργοδότη να ελέγχει εσωτερικά το περιβάλλον εργασίας σε τακτά χρονικά διαστήματα, για να μπορεί να παίρνει έγκαιρα μέτρα κατά της παρενόχλησης. Ο άλλος θεσμός επιβάλλει απευθείας μεσολάβηση όταν συμβεί περιστατικό παρενόχλησης στο χώρο εργασίας. Ο τρίτος θεσμός υποχρεώνει τον εργοδότη να προσφέρει επαγγελματική αποκατάσταση όταν ο υπάλληλος λείπει συχνά με άδεια ασθενείας κατά τη διάρκεια ενός χρόνου ή αν βρίσκεται με άδεια ασθενείας τουλάχιστον ένα μήνα (Γαλάνης & Τριανταφύλλου-Γαλάνη, 2003)

Για την Ελλάδα μείζονος σημασίας είναι ο ρόλος του Συνηγόρου του Πολίτη, καθώς και η καθιέρωση της ειδικότητας του γιατρού εργασίας, ώστε – αν και στη χώρα μας το φαινόμενο της παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο υπάρχει προς το παρόν σε υπολανθάνουσα μορφή – να προστατεύονται εγκαίρως οι εργαζόμενοι (Γαλάνης & Τριανταφύλλου-Γαλάνη, 2003). Οι γιατροί εργασίας είναι από τους ελάχιστους που μπορούν να έχουν λόγο μέσα στην επιχείρηση. Εκτός από την ετήσια ιατρική εξέταση που κάνουν στους εργαζόμενους, έχουν και ένα ρόλο πρόληψης. Αποστολή τους είναι να λαμβάνουν μέτρα για να αποφευχθεί η φθορά της υγείας των εργαζομένων εξαιτίας της δουλειάς. Μπορούν να ειδοποιούν τους εργοδότες για τους επαγγελματικούς κινδύνους υγιεινής. Από τη στιγμή λοιπόν που οι γιατροί εργασίας είναι ενσωματωμένοι μέσα στην επιχείρηση, μπορούν να προβλέψουν μορφές παρενόχλησης ή να παραπέμψουν τους εργαζόμενους σε ειδικούς που θα τους βοηθήσουν να συνειδητοποιήσουν και να ξεπεράσουν την όλη κατάσταση (Hirigoven, 2002).

Ο ρόλος της εργασίας στη ψυχολογική υγεία του ατόμου, έχει μελετηθεί από Οργανωτικούς Ψυχολόγους, από Κοινωνικούς Ψυχολόγους, από Ψυχολόγους της Υγείας και από Συμβουλευτικούς Ψυχολόγους (Blustein, 2008). Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο, θα αναφερθούμε στο ρόλο των Συμβουλευτικών και των Οργανωτικών Ψυχολόγων στην αντιμετώπιση του φαινομένου της παρενόχλησης.

Ο Συμβουλευτικός ψυχολόγος ξεκινάει με μία εκτίμηση και σχεδιάζει μία ανάλογη παρέμβαση (Duffy & Sperry, 2007). Θέτει σαν προτεραιότητά του το άτομο και παίρνει πολλούς ρόλους (Carroll, 1997), στην προσπάθειά του να καταλάβει τη δυναμική της επιχείρησης και να βοηθήσει τον εργαζόμενο, λαμβάνοντας υπόψη του τις εργασιακές συνθήκες και τους παράγοντες που επηρεάζουν την προσωπικότητά του (Carroll & Walton, 1997).

Ο ρόλος του Συμβουλευτικού ψυχολόγου σε ένα εργασιακό περιβάλλον μπορεί να είναι θεραπευτικός, προληπτικός ή εκπαιδευτικός/εξελικτικός. Υιοθετώντας τον θεραπευτικό ρόλο, ο ψυχολόγος προσπαθεί να βοηθήσει έναν εργαζόμενο ο οποίος έχει δεχτεί ή δέχεται παρενόχληση και ήδη αντιμετωπίζει μία πολύ δύσκολη κατάσταση. Υιοθετώντας τον προληπτικό ρόλο, ο ψυχολόγος προβλέπει, προλαμβάνει και ματαιώνει δυσκολίες που μπορούν να εμφανιστούν στο μέλλον. Διδάσκει τόσο στους εργαζόμενους όσο και στα ανώτερα στελέχη μιας επιχείρησης, πώς μπορούν να διατηρήσουν καλύτερες και πιο αποτελεσματικές σχέσεις. Μέσα από αυτή τη διαδικασία, ο εργοδότης γνωρίζει τη φύση της παρενόχλησης και τις επιδράσεις στους εργαζόμενους σε όλα τα επίπεδα και αποκτά ένα καλό σύστημα ελέγχου, έρευνας και πρόληψης, έτσι ώστε να μπορεί να αντιδρά και να συμβουλεύει ανάλογα χωρίς να περιμένει τον υπάλληλο να παραπονεθεί ή να καταγγείλει. Τέλος, υιοθετώντας τον εκπαιδευτικό ή/και εξελικτικό ρόλο, ο συμβουλευτικός ψυχολόγος προσπαθεί να βοηθήσει τους εργαζόμενους να αποκτήσουν κάποιες δεξιότητες και ικανότητες που θα τους βοηθήσουν στην επίλυση καθημερινών προβλημάτων και θα βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά ή την ικανοποίησή τους.

Στις αρχές του 1990, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στη χρησιμότητα Οργανωτικών ψυχολόγων μέσα στις επιχειρήσεις, με σκοπό τόσο τη περαιτέρω έρευνα αυτού του πεδίου, όσο και τη δημιουργία ενός ευνοϊκότερου εργασιακού περιβάλλοντος (Keita & Jones, 1990). Οι Οργανωτικοί ψυχολόγοι εξετάζουν και το ευρύτερο επαγγελματικό περιβάλλον και την εργασία και απόδοση του εργαζομένου. Μελετούν το ρόλο του πλαισίου στην εμφάνιση πιθανών προβλημάτων των

εργαζομένων (άγχος, κατάθλιψη, ψυχολογικά προβλήματα) και προτείνουν τρόπους αναδιάρθρωσης της επιχείρησης για τη δημιουργία ενός πιο παραγωγικού και ανθρώπινου περιβάλλοντος (Offermann & Gowing, 1990).

Η εκτίμηση της εργασίας, η χορήγηση κάποιων τέστ δεξιοτήτων για την αξιολόγηση του προσωπικού, η επιλογή, η εκπαίδευση και η εξέλιξη του εργατικού δυναμικού, αποτελούν κάποιες από τις αρμοδιότητες ενός Οργανωτικού ψυχολόγου μέσα σε μία επιχείρηση. Μέσα από αυτές τις διαδικασίες, καθορίζονται οι κατάλληλες προϋποθέσεις για τη σωστή λειτουργία μιας επιχείρησης και της καλύτερης δυνατής πορείας της (Kraiger, 2004).

Αν και στην Ελλάδα μόνο τα τελευταία χρόνια η οργανωτική/βιομηχανική ψυχολογία αρχίζει να εμφανίζεται ως αυτόνομος κλάδος (Κάντας, 1998), στην Ευρώπη εργάζονται περίπου 30.000 οργανωτικοί/βιομηχανικοί ψυχολόγοι (De Wolff et al., 1991). Η διαμόρφωση και ο σχεδιασμός επιχειρήσεων από οργανωτικούς ψυχολόγους, θα βελτιώσει την ποιότητα ζωής, η οποία συνδέεται άμεσα με τη ψυχολογική υγεία, την επαγγελματική ικανοποίηση και την προσωπική αξία (Keita & Jones, 1990 • Kraiger, 2004 • Wilpert, 2002).

Ανακεφαλαιώνοντας λοιπόν, το φαινόμενο της εργασιακής παρενόχλησης είναι ένας τομέας ο οποίος πρέπει να λάβει ιδιαίτερη προσοχή και να μελετηθεί από ερευνητές και επιστήμονες. Η μελέτη του φαινομένου θα βοηθήσει στην εξέλιξη και βελτίωση των επιχειρήσεων και θα παροτρύνει τους Έλληνες εργαζόμενους να ελπίζουν για ένα καλύτερο και υγιέστερο εργασιακό περιβάλλον.

### Ελληνική Βιβλιογραφία

- Hirigoyen, M. F. (2002). *Ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας*. Εκδόσεις Πατάκη
- Γαλάνης Νικ. & Τριανταφυλλίδου-Γαλάνη Σ. (2003). *Τρομοκρατία. Νέα μορφή πολέμου*. Εκδόσεις Παπαζήση
- Δρεττάκης Μ.Γ (2001). *Ανατομία της ανεργίας στην Ελλάδα 1981-2000*, Αθήνα
- Κάντας Α. (1998). *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία. Κίνητρα, Επαγγελματική ικανοποίηση, Ηγεσία*. Ελληνικά γράμματα. Αθήνα
- Μαλικιώση-Λοΐζου Μ. (2006). *Συμβουλευτική Ψυχολογία*. Ελληνικά γράμματα. Αθήνα
- Παπαλεξανδρή Ν. (2007, Ιανουάριος 28). Η «κακοποίηση» στις ελληνικές επιχειρήσεις. *Εφημερίδα Καθημερινή*
- Σταλίκας, Α., Τριλίβα, Σ., & Ρούσση, Π. (2002). *Τα ψυχομετρικά εργαλεία στην Ελλάδα*

### Αγγλική Βιβλιογραφία

- Agervold, M. (2007). Bullying at work: a discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 161-172
- Agervold, M. & Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychological work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18(4), 336-351
- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders text revision (4<sup>th</sup> ed.)*. Washington DC: APA
- Appellberg, K., Romanov, K., Honkasalo, M-K., & Konskenvuo, M. (1991). Interpersonal conflict at work and psychological characteristics of employees. *Social Science & Medicine*, 32(9), 1051-1056
- Archer, D. (1999). Exploring “bullying” culture in the para-military organization. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 94-105
- Arnetz, J. E., Arnetz, B. B., & Söderman, E. (1998). Violence toward health care workers. Prevalence and incidence at a large regional hospital in Sweden. *Journal of the American Association of Occupational Health Nurses*, 46, 197-114

- Baron, R. A. & Neuman, J. H. (1996). Workplace Violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173
- Beale, D., Clarke, D., Cox, T., Leather, P., & Lawrence, C. (1999). System memory in violent incidents: Evidence from patterns of reoccurrence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 233-244
- Beasley, J. & Rayner, C. (1997). Bullying at work. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 177-180
- Björkqvist, K., Österman, K., & Lagerspetz, K. M. J. (1994). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive behaviour*, 20, 27-33
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive behavior*, 20, 173-184
- Blustein, D. L. (2008). The role of Work in Psychological Health and Well-Being: A Conceptual, Historical, and Public Perspective. *American Psychologist*, 63, 228-240
- Brief A. P. & Roberson L. (1989). Job attitude organization: an exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 19, 717-727
- Brief A. P., Burke M. J., George J. M., Robinson B., & Websterd J. (1988). Should negative affectivity remain a unmeasured variable in the study of job stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 73, 193-198
- Brooks, L. & Perot, A. R. Reporting sexual harassment. (1991). Exploring a predictive model. *Psychology of women Quarterly*, 15, 31-47
- Burke M. J., Brief A. P., & George JM. (1993). The role of negative affectivity in understanding relations between self-reports of stressors and strains: a comment on the applied psychology literature. *Journal of Applied Social Psychology*, 73, 402-412
- Carroll, M. (1997). Counselling in organization: an overview. In Carroll, M., & Walton, M. (Eds.) *Handbook of Counselling in Organizations* (pp. 8-28). London: Sage
- Carroll, M. & Walton, M. (1997). Introduction. In Carroll, M., & Walton, M. (Eds.) *Handbook of Counselling in Organizations* (pp. 1-6). London: Sage
- Cemaloglu, N. (2007). The exposure of primary school teachers to bullying: an analysis of various variables. *Social behavior and personality*, 35(6), 789-802

- Chappell, D. & Di Martino (2002). Violence at work. *Asian-Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety*, 9(1)
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K., & Pereira B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behaviour*, 7(1), 33-51
- Cowie, H., Jennifer, D., Neto, C., Angulo, J. C., Pereira, B., Barrio, C. D. et al. (2000). Comparing the nature of workplace bullying in two European countries: Portugal and UK. *Transcending boundaries: Integrating people, processes and systems*, 128-133
- Coyne, I., Seigne, E., & Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 9(3), 335-349
- Coyne, I., Chong, P. S-L., Seigne, E., & Randall P. (2003). Self and peer nominations of bullying: An analysis of incident rates, individual differences, and perceptions of the working environment. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 12(3), 209-228
- Crawford, N. (1997). Bullying at work: A Psychoanalytic Perspective. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 219-225
- De Wolff, C. J, Dachler, P. H., Hosking, D. M., Hurley, J., & Toplis, J. (1991). An invitation to construct a policy for the European Work and Organizational Psychologist. *European Work and Organizational Psychologist*, 1, 1-8
- Deadrick, D. L., McAfee, R. B., & Champagne, P. J. (1996). Preventing workplace harassment: an organizational change perspective. *Journal of Organizational Change Management*, 9(2), 66-75
- Donath, S. (2001). The validity of the 12-item General Health Questionnaire in Australia: a comparison between three scoring methods. *Australian New Zealand Journal of Psychiatry*, 35, 231-235
- Dormann, C., & Zapf, Z. (2001). Job satisfaction: a meta – analysis of stabilities. *Journal of Applied Psychology*, 84, 874-884
- Djurkovic, N. & McCormack, D. (2005). Neuroticism and the psychosomatic model of workplace bullying. *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 73-88
- Dougherty, L.M., Bolger, J.P., Preston, D.G., Jones, S.S, & Payne, H.C. (1992). Effects of exposure to aggressive behaviour on job satisfaction of care health staff. *Journal of Applied Gerontology*, 11, 160-172
- Duffy, M. & Sperry, L. (2007). Workplace mobbing: Individual and Family Health Consequences. *The Family Journal*, 15, 398-405

- Edelmann, R. J. & Woodall, L. (1997). Bullying at work. *Occupational Psychologist*, 32, 28-31
- Einarsen, S. (2000a). Harassment and bullying at work. A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5 (4), 379-401
- Einarsen, S. (2000b). Bullying and harassment at work: Unveiling an organizational taboo. *Transcending boundaries: Integrating people, processes and systems*, 7-13
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (½), 16-27
- Einarsen, S. & Mikkelsen, E. G. (2001). Individual effects of exposure to bullying at work. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. I. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International Perspectives in Research and Practice* (pp. 127-145). London: Taylor & Francis
- Einarsen, S. & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3), 247-263
- Einarsen, S., Raknes, B. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and Harassment at Work and their Relationships to work environment quality: An exploratory Study. *European Journal and Organizational Psychology*, 4(4), 381-401
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201
- Einarsen, S. & Hoel, H. (2001). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Paper presented at the 10<sup>th</sup> European Congress on Work and Organizational Psychology: Globalization-Opportunities and Threats, Prague, May
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2001). The concept of bullying at work. European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. I. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International Perspectives in Research and Practice* (pp. 3-31). London: Taylor & Francis
- Felson, R. B. (1992). Kick'em when they're down: Explanations of the relationships between stress and interpersonal aggression and violence. *The Sociological Quarterly*, 33, 1-16
- Fox, S. & Stallworth, L. E. (2005). Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 438-456

- Gandolfo, R. (1995). MMPI-2 profiles of worker's compensation claimants who present with complaints of harassment. *Journal of Clinical Psychology, 51*, 711-715
- Goldberg, D. P. (1972). *The Detection of Psychiatric Illness by Questionnaire*. London: Oxford University Press
- Goldberg, D. P. & Blackwell, B. (1970). Psychiatric Illness in General Practice. A Detailed study Using a New Method of case Identification. *British Medical Journal, 2*, 439-443
- Goldberg, D. P., Gater, R., Sartorius, N., Ustun, T. B., Piccinelli, M., Gureje, O. et al. (1997). The validity of two versions of the GHQ in the WHO study of mental illness in general health care. *Psychological Medicine, 27*, 191-197
- Guerrero M. I. S. The Development of moral harassment (or mobbing) law in Sweden and France as a step towards EU legislation. *Article contents*, pp. 477-500
- Hansen, A. M., Høgh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and psychological stress response. *Journal of Psychosomatic Research, 60*(1), 63-72
- Heames, J. & Harvey, M. (2006). Workplace bullying: a cross-level assessment. *Management Decision, 44*(9), 1214-1230
- Hoel, H. & Beale, D. (2006). Workplace Bullying, Psychological Perspectives and Industrial Relations: Towards a Contextualized and Interdisciplinary Approach. *British Journal of Industrial Relations, 239-262*
- Hoel, H., Rayner, C., & Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (vol. 14, pp. 195-230). Chichester, UK: Wiley
- Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2002). Workplace bullying and stress. *Historical and Current Perspectives on Stress and Health, 2*, 293-333
- Hoel, H., Faragher, B., & Cooper, C. L. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviors are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance & Counseling, 32*(3), 367-387
- Hoel, H., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of work and organizational Psychology, 10*(4), 443-465
- Hoel, H. & Cooper, C. (2000). Destructive conflict and bullying at work. *British Occupational Health research foundation*



- Hogn, A. & Mikkelsen, E. G. (2005). Is sense of coherence a mediator or moderator of relationships between violence at work and stress reactions? *Scandinavian Journal of Psychology*, 46, 2005, 429-437
- Hogn, A., & Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 485-495
- Iaffaldano, M. T. & Muchinsky, P. M. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 251-273
- Jacob, K. S., Bhugra, D., & Mann, A. H. (1997). The validation of the 12-item General Health Questionnaire among ethnic Indian women living in the United Kingdom. *Psychological Medicine*, 27, 1215-1217
- Jennifer, D., Cowie, H., & Ananiadou, K. (2003). Perceptions and Experience of Workplace Bullying in Five different working populations. *Aggressive Behavior*, 29, 489-496
- Jennifer, D. (2000). Bullying at work: The role of work environment quality. *Transcending Boundaries Integrating People, Processes and Systems*
- Jiménez, B. M., Muñoz, A. R., Gamarra, M. M., & Herrer, M.G. (2007). Assessing workplace bullying: Spanish validation of a reduced version of the negative acts questionnaire. *Spanish Journal of Psychology*, 10, 449-457
- Jordan, P. J. & Sheehan, M. (2000). Stress and managerial bullying: Affective antecedents and consequences. *Transcending boundaries: Integrating people, processes and systems*
- Kathleen, M. R., Judith, A. R., Jennifer, L. Z. E., & Kenneth, W. Z. (2005). Is workplace harassment hazardous to your health? *Journal of Business and Psychology*, 20(1)
- Keita, G. P. & Jones, J. M. (1990). Reducing Adverse Reaction to Stress in the Workplace: Psychology's Expanding Role. *American Psychologist*, 45, (1137-1141)
- Kraiger, K. (2004). Individual – Organizational Psychology: Science and Practice. *International Encyclopaedia of the Social & Behavioural Science*, 7367-7371
- Kristensen, T. S. (1996). Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 246-260
- 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

- Liefooghe, A. P. D. & Olafsson, R. (1999). "Scientists" and "amateurs": mapping the bullying domain. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 39-49
- Matthiesen, S. B. & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work, *European Journal of work and Organizational Psychology*, 10 (4), 467-484
- McCaffy, R. J. (1989). Civilian-related post-traumatic stress disorder: Assessment-related issues. *Journal of Clinical Psychology*, 45, 72-76
- McMahon, L. (2000). Bullying and harassment in the workplace. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(6), 384-387
- Mencel, E. & Viitarasa, E. (2002). Threats and violence in Swedish care and welfare: Magnitude of the problem and impact on municipal personnel. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16, 376-405
- Mikkelsen, E. & Einarsen, S. (2002a). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 87-111
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S. (2000b). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405
- Mikkelsen E. G. & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 10(4), 393-413
- Montazeri, A., Harirchi, A. M., Shariati, M., Garmaroudi, G., Ebabi, M., & Fateh, A. (2003). The 12-item General Health Questionnaire (GHQ-12): translation and validation study of the Iranian version. *Health Qual Life Outcomes*, 1(66)
- Munz D. C., Huelsman T. J., Konold T. R., & Mckinney J. J. (1996). Are there methodological and substantive roles for affectivity in job diagnostic survey relationships. *Journal of Applied Psychology*, 81, 795-805
- Namie, G. (2003). Workplace bullying: Escalated incivility. *Ivey management services*
- Namie, G. US Hostile Workplace Survey 2000. *Labor Day Meeting*, Benicie September 2000 (<http://www.bullybusters.org>) (cited 2001)
- Niedhammer, I., David, S. Degioanni, S., & 143 occupational physicians. (2007). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 61, 251-259

- Nield, K. (1996). Mobbing and Well-being: Economic and Personnel Development Implications. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 5(2), 239-249
- Notelaers, G., Einarsen, S., Witte, H. D., & Vermunt, J. (2005). Estimating the prevalence of bullying at work: A latent class cluster approach. Catholic University Leuven, Research Center for Stress
- Notelaers, G., Einarsen, S., Witte, H. D., & Vermunt, J. (2006). Measuring exposure to bullying at work: The validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work & Stress*, 20(4), 289-302
- Offermann, L. R & Gowing, M. K. (1990). Organizations of future: changes and challenges. *American Psychologist*, 45, 95-108
- Olweys, D. (1993). Bullying at school: What we know and what we can do. *Oxford: Blackwell*
- Painter, K. (1991). Violence and vulnerability in the workplace: Psychological and legal implication. In M.J. Davidson & J. Earnshaw (Eds.), *Vulnerable workers: Psychological and legal issues* (pp.160-178). New York: John Wiley & Sons
- Parkins, I. S., Fishbein, H. D., & Ritchey, P. N. (2006). The influence of personality on workplace bullying and discrimination. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(10), 2554-2577
- Penninklilampi-Kerola, V., Miettunen, J., & Ebeling, H. (2006). Health and Disability. A comparative assessment of the factor structures and psychometric properties of the GHQ-12 and the GHQ-20 based on data from a Finnish population-based sample. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47, 431-440
- Picardi, A., Abeni, D., & Pasqini P. (2001). Assessing psychological distress in patients with skin diseases: reliability, validity and factor structure of the GHQ-12. *Journal of the European Academy of Dermatology and Venereology*, 15(5), 410-417
- Prevalin, D. J. (2000). Multiple applications of the GHQ-12 in a general population sample: an investigation of long-term retest effects. *Social Psychiatry Epidemiology*, 35, 508-512
- Probst, T. M., Stewart, S. M., Gruys, M. L., & Tierney, B. W. (2007). Productivity, counterproductivity and creativity: The ups and downs of job insecurity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 479-497
- Pryor, J. B. (1987). Sexual harassment proclivities in men. *Sex roles*, 17, 269-290
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318(7178), 228-232

- Quine, L. (2001). Workplace Bullying in Nurses. *Journal of Health Psychology*
- Randall, P. (1997). *Adult Bullying: Perpetrators and victims*, Routledge
- Rayner, C. (1997). Incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208
- Rayner, C. (1999). From research to implementation: finding leverage from prevention. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 28-38
- Rayner, C. & Cooper C. (1997). Workplace bullying: myth or reality – can we afford to ignore it? *Leadership & Organization Development Journal*, 18(4), 211-214
- Rayner, C. & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 181-191
- Rigby, K. (2002). *New perspectives on bullying*, Kingsley Jessica
- Robinson, S. L. & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviours: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572
- Rogers, K.-A. & Kelloway, E. K. (1997). Violence at work: Personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 63-71
- Rospenda, K. M., Richman, J. A., Ehmke, J. L.Z., & Zlatoper, K. W. (2005). Is workplace harassment hazardous to your health? *Journal of Business and Psychology*, 20(1)
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441
- Schmitz, N., Kruse, J., & Tress, W. (1999). Psychometric properties of the General Health Questionnaire (GHQ-12) in a German primary care sample. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 100(6), 462-468
- Sheehan, M. (1999). Workplace bullying: responding with some emotional intelligence. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 57-69
- Smith, P. K., Morita, Y., Junger-Tas, J., Olweys, D., Catalano, R., & Slee, P. (2000). *The nature of school bullying: A Cross – National Perspective*, Routledge
- Smith, P. S. (2004). Bullying: Recent Developments. *Child and Adolescent Mental Health*, 9(3), 98-103

- Smith, P. K., Cowie, H., Olafsson, R. F., & Liefvooghe, P. D. (2002). Definitions of bullying: A comparison of terms used, and age and gender differences, in a fourteen-country international comparison. *Child Development, 73*(4), 1119-1133
- Spector, P. E., Zapf, D., Chen, P. Y., & Frese, M. (2000). Why negative affectivity should not be controlled in job stress research: Don't throw out the baby with the bath water. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 79-95
- Tait, R. J., French, D. J., & Hulse, G. K. (2003). Validity and psychometric properties of the General Health Questionnaire-12 in young Australian adolescents. *Australia and New Zealand Journal of Psychiatry, 35*, 374-381
- UNISON. (1997). *UNISON members experience of bullying at work*. London: Author
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower, 20*(1/2), 70-85
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., & Vartia, M. (2001). Empirical Findings on bullying in the workplace. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. I. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International Perspectives in Research and Practice* (pp. 103-126). London: Taylor & Francis
- Zapf, D. & Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice – an introduction. *European Journal of work and Organizational Psychology, 10*(4), 369-373
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of work and Organizational Psychology, 5*(2), 215-237
- Zapf, D. & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of work and Organizational Psychology, 10*(4), 497-522
- Vandekerckhove, W. & Commers, M. S. R. (2003). Downward Workplace Mobbing: A sign of the Times? *Journal of Business Ethics, 45*, 41-50
- Vartia, M. (1996). The sources of Bullying – Psychological Work Environment and Organizational Climate. *European Journal of work and Organizational Psychology, 5*(2), 203-214
- Vingard, E., Lindberg, P., Josephson, M., Voss, M., Heijbel, B., Alfredsson, L. et al. (2005). Long-term sick-listing among women in the public sector and its associations with age, social situation, lifestyle, and work factors: A tree-year follow-up study. *Scandinavian Journal of Public Health, 33*, 370-375

- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of Brief Measures of Positive and Negative affect: The PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070
- Watson D., Clark L. A. (1984). Negative affectivity. The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96, 465-490
- Wilpert, B. (2002). Organizational Behavior, Psychology of. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 10917-10921
- Wilson, W. C., Rosenthal, B. S., & Battle, W. S. (2007). Effects of gender, ethnicity and educational status on exposure to community violence and psychological distress in adolescence. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 15(1), 93-111

## **Παράρτημα (ερευνητικά εργαλεία)**

### *Ερωτηματολόγιο Αρνητικών Πράξεων – Negative Acts Questionnaire (NAQ)*

Αγαπητοί κυρίες και κύριοι,

Η παρούσα έρευνα εντάσσεται στα πλαίσια ενός Ερευνητικού Προγράμματος, το οποίο αποσκοπεί στην καταγραφή ζητημάτων που αφορούν τις σχέσεις στο χώρο εργασίας. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιείται ως μέσο συγκέντρωσης πληροφοριών για τον σκοπό της παραπάνω έρευνας.

Δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις. Σας διαβεβαιώνουμε ότι οι απαντήσεις σας είναι άκρως εμπιστευτικές και δεν υπάρχει πιθανότητα αναγνώρισης της ταυτότητάς σας. Παρακαλούμε απαντήστε, με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ειλικρίνεια.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή και το χρόνο σας.

## Μέρος 1<sup>ο</sup> – Πληροφορίες για εσάς

### 1.1.Είστε:

Αντρας:                       Γυναίκα:

### 1.2.Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;

κάτω από 20                      21 – 30                      31 – 40                      41 – 50                      51 – 60                      60 +  
                                                                                                                                                                                             

### 1.3. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;

Δημοτικό                       Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ   
 Γυμνάσιο                       Κάτοχος Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού  
 Λύκειο                                      

### 1.4.Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

- Έγγαμος-η
- Άγαμος-η
- Διαζευγμένος-η
- Σε διάσταση
- Συζείτε χωρίς να είστε παντρεμένος-η
- Άλλο (παρακαλώ διευκρινίστε)

### 1.5.Εργάζεστε:

- Στον Ιδιωτικό τομέα
- Στον Δημόσιο τομέα

### 1.6.Ποιά θέση κατέχετε στην δουλειά σας;

- Διευθυντής-ρια
  - Προϊστάμενος-η
  - Υπάλληλος
  - Γραμματειακή υποστήριξη
  - Άλλο (παρακαλώ διευκρινίστε)
-









3.5.Σας αφαιρέθηκαν σημαντικές αρμοδιότητες ή αντικαταστάθηκαν με ασήμαντες ή δυσάρεστες αρμοδιότητες.

3.6.Υπήρξατε θέμα κουτσομπολιού και διάδοσης φημών.

3.7.Αγνοηθήκατε ή/και αποκλειστήκατε από ομάδες, συζητήσεις, γεγονότα κ.α.

3.8.Έγιναν προσβλητικά και επιθετικά σχόλια για το πρόσωπό σας (συνήθειες, παρελθόν, στάσεις, ιδιωτική ζωή).

3.9.Σας φώναξαν ή γίνατε στόχος παρορμητικού θυμού ή οργής.

3.10.Δεχτήκατε υποτιμητική συμπεριφορά όπως δείξιμο με το δάχτυλο, παρέμβαση στον ιδιωτικό σας χώρο, σπρώξιμο, παρεμπόδιση του δρόμου σας.

3.11.Δεχτήκατε υπαινιγμούς ή σημάδια από άλλους ότι πρέπει να αφήσετε τη δουλειά σας, να παραιτηθείτε.

3.12.Δεχτήκατε απειλές για επιθετικότητα ή άσκηση σωματικής βίας.

3.13.Δεχτήκατε επανειλημμένες υπενθυμίσεις για τα λάθη ή τις παραλείψεις σας.

3.14.Αγνοηθήκατε ή αντιμετωπίσατε εχθρική αντίδραση όταν πλησιάσατε τους άλλους.

3.15. Δεχτήκατε επίμονη κριτική της δουλειάς και της προσπάθειάς σας.

3.16. Αγνοήθηκαν οι απόψεις και οι ιδέες σας.

3.17. Δεχτήκατε προσβλητικά μηνύματα, τηλεφωνήματα, ή και e-mail.

3.18. Δεχτήκατε κοροϊδευτικά σχόλια από ανθρώπους που δεν τα πηγαίνατε καλά.

3.19. Απαιτήθηκε συστηματικά να φέρετε εις πέρας δραστηριότητες που δεν εμπίπτουν στη δική σας αρμοδιότητα (προσωπικά θελήματα).

3.20. Σας δόθηκαν αρμοδιότητες με αδικαιολόγητους ή ανέφικτους στόχους ή προθεσμίες.

3.21. Έγιναν άδικες κατηγορίες εναντίον σας.

3.22. Υποβληθήκατε σε υπερβολικό έλεγχο της δουλειάς σας.

3.23. Δεχτήκατε προσβλητικά σχόλια ή συμπεριφορές για την φυλή ή την εθνικότητά σας.

3.24. Πιεστήκατε να μην διεκδικήσετε κάτι το οποίο δικαιούστε (π.χ. αναρρωτική άδεια, άδεια διακοπών, οδοιπορικά).

3.25.Γίνετε αντικείμενο υπερβολικού πειράγματος και σαρκασμού.

3.26.Δεχτήκατε απειλές πως θα σας κάνουν την ζωή δύσκολη ( π.χ. υπερωρίες, δουλειά στο σπίτι, βαρετές δραστηριότητες, μη ανανέωση συμβολαίου).

3.27.Έγιναν προσπάθειες να βρεθούν λάθη στη δουλειά σας.

3.28.Σας δόθηκε υπερβολικός φόρτος εργασίας.

3.29.Μετατεθήκατε ή μετακινηθήκατε παρά τη θέλησή σας.

#### **Μέρος 4<sup>α</sup> – Εκφοβισμός στον χώρο εργασίας.**

4.1. Χρησιμοποιώντας τον ορισμό που δόθηκε παραπάνω (Μέρος 3<sup>ο</sup>) παρακαλούμε δηλώστε εάν έχετε δεχτεί παρενόχληση στη δουλειά σας τους τελευταίους έξι μήνες.

**Όχι**  
(Πηγαίνετε στην  
ερώτηση 5.1)

**Ναι,**  
**αλλά σπάνια**

**Ναι,**  
**περιστασιακά**

**Ναι, μερικές**  
**φορές τον**  
**μήνα**

**Ναι, μερικές**  
**φορές την**  
**εβδομάδα**

**Ναι, καθημερινά**

#### **Μέρος 4<sup>β</sup> – Παρενόχληση στον χώρο εργασίας (συνέχεια)**

Παρακαλούμε να μας δώσετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εμπειρία παρενόχλησης στο περιβάλλον εργασίας σας.

#### **4.2.Πότε άρχισε η παρενόχληση;**

*Μέσα τους  
τελευταίους  
έξι μήνες*

*Πριν από έξι  
μήνες έως  
ένα έτος*

*Μεταξύ ενός  
και δύο ετών  
πριν*

*Περισσότερο  
από δύο  
έτη πριν*

#### **4.3.Πόσα άτομα σας παρενόχλησαν; Εισάγετε τον αριθμό δίπλα στα κενά.**

Αριθμός γυναικών:

Αριθμός αντρών:

#### **4.4.Ποιος σας παρενόχλησε; Μπορούν να επιλεχθούν περισσότερες από μία επιλογές και να δοθούν λεπτομέρειες στο παρακάτω πλαίσιο.**

- Προϊστάμενος-η, Διευθυντής-ρια, Διευθύνων Σύμβουλος
- Συνάδελφοι
- Υφιστάμενοι
- Άλλος (παρακαλώ διευκρινίστε)

#### 4.5. Πόσα άτομα παρενοχλήθηκαν;

- Μόνο εγώ
- Εγώ και μερικοί άλλοι συνάδελφοι
- Εγώ και όλοι στην ομάδα εργασίας μου
- Άλλος (παρακαλούμε διευκρινίστε)

#### Μέρος 5<sup>ο</sup> – Άλλες Εμπειρίες.

Παρακαλούμε παρέχετε πληροφορίες σχετικά με άλλες εμπειρίες παρενόχλησης:

	<i>Όχι, ποτέ</i>	<i>Ναι, αλλά σπάνια</i>	<i>Ναι, περιστασιακά</i>	<i>Ναι, συχνά</i>	<i>Δεν γνωρίζω</i>
5.1. Υπήρξατε μάρτυρας ή παρατηρήσατε παρενόχληση στη δουλειά σας τους τελευταίους έξι μήνες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2. Έχετε παρενοχληθεί στη δουλειά σας τα τελευταία πέντε χρόνια;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3. Υπήρξατε μάρτυρας ή παρατηρήσατε παρενόχληση στη δουλειά σας τα τελευταία πέντε χρόνια;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4. Παρενοχληθήκατε στη δουλειά σας πριν την προηγούμενη πενταετία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5. Υπήρξατε μάρτυρας ή παρατηρήσατε παρενόχληση στη δουλειά σας πριν την προηγούμενη πενταετία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



5.6.Ως άτομο έχετε παρενοχλήσει κανέναν στη δουλειά σας;

5.7.Ως μέλος ομάδας έχετε παρενοχλήσει κανέναν στη δουλειά σας;

### Μέρος 6<sup>ο</sup> – Η επιχείρηση που εργάζεστε και η παρενόχληση

Κατά την γνώμη σας πόσο αποτελεσματική είναι η επιχείρηση που εργάζεστε στο να αντιμετωπίζει περιπτώσεις παρενόχλησης; Παρακαλούμε σημειώστε την απάντηση που αντιπροσωπεύει καλύτερα την άποψή σας. Εάν θέλετε να μας δώσετε κάποια εναλλακτική απάντηση ή να δώσετε περισσότερες πληροφορίες χρησιμοποιήστε το πλαίσιο δίπλα από την απάντηση “Άλλο”.

- Τέλεια
- Καλή
- Επαρκής
- Ελλιπής
- Δεν γνωρίζω
- Άλλο (παρακαλώ διευκρινίστε) ⇒

### Μέρος 7<sup>ο</sup> – Οι εμπειρίες και οι απόψεις σας

Αν έχετε εμπειρία παρενόχλησης παρακαλούμε δώστε περισσότερες πληροφορίες στο παρακάτω πλαίσιο. Ορισμένα σημεία τα οποία μπορείτε να συμπεριλάβετε είναι τα εξής:

- Πώς αντιδράσατε;
- Πώς νομίζετε ότι επιλεχθήκατε;
- Πώς νιώσατε τότε;
- Πώς αισθάνεστε τώρα για τον εαυτό σας και για τον χώρο εργασίας σας;

Μπορείτε εάν θέλετε να χρησιμοποιήσετε αυτό το πλαίσιο για τα γενικά σας σχόλια. ⇒

Ευχαριστούμε πολύ για τον χρόνο σας.

## Γενική Κλίμακα Ψυχικής Υγείας – General Health Questionnaire (GHQ)

Θα θέλαμε να ξέρουμε αν είχατε κάποια ενοχλήματα και γενικά πώς ήταν η υγεία σας τις τελευταίες εβδομάδες. Παρακαλούμε να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις, βάζοντας απλά σε κύκλο την απάντηση που νομίζετε ότι σας ταιριάζει καλύτερα. Προσέξτε, θα θέλαμε να ξέρουμε τα τωρινά και πρόσφατα ενοχλήματά σας και όχι εκείνα που είχατε στο παρελθόν.

Έχει σημασία να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις. Ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας.

### Πώς νοιώθετε τον τελευταίο καιρό :

#### 1. Μπορείς να συγκεντρωθείς σε ό,τι κάνεις;

1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως
2. Το ίδιο όπως συνήθως
3. Λιγότερο από το συνηθισμένο
4. Πολύ λιγότερο από το συνηθισμένο

#### 2. Έχεις ανησυχίες και αϋπνίες γιατί σε απασχολεί κάτι ;

1. Καθόλου
2. Όχι περισσότερο από ό,τι συνήθως
3. Μάλλον περισσότερο από ό,τι συνήθως
4. Πολύ περισσότερο από ό,τι συνήθως

#### 3. Αισθάνεσαι ότι είσαι χρήσιμος σε ό,τι κάνεις;

1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως
2. Το ίδιο όπως συνήθως
3. Λιγότερο χρήσιμος από ό,τι συνήθως
4. Πολύ λιγότερο χρήσιμος

#### 4. Αισθάνεσαι ότι παίρνεις εύκολα αποφάσεις για πράγματα που σε απασχολούν;

1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως
2. Το ίδιο όπως συνήθως
3. Λιγότερο από ό,τι συνήθως
4. Πολύ λιγότερο από ό,τι συνήθως

#### 5. Αισθάνεσαι ότι είσαι συνεχώς κάτω από πίεση;

1. Καθόλου
2. Όχι περισσότερο από ό,τι συνήθως
3. Μάλλον περισσότερο από ό,τι συνήθως
4. Πολύ περισσότερο από ό,τι συνήθως

#### 6. Αισθάνεσαι ότι δεν μπορείς να υπερνικήσεις τις δυσκολίες.;

1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως
2. Το ίδιο όπως συνήθως
3. Λιγότερο από ό,τι συνήθως
4. Πολύ λιγότερο από ό,τι συνήθως

#### 7. Μπορείς να απολαύσεις τις ευχάριστες καθημερινές δραστηριότητες;

1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως
2. Το ίδιο όπως συνήθως
3. Λιγότερο από ό,τι συνήθως
4. Πολύ λιγότερο από ό,τι συνήθως

#### 8. Είσαι σε θέση να αντιμετωπίσεις τα προβλήματά σου;

1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως
2. Το ίδιο όπως συνήθως
3. Λιγότερο από ό,τι συνήθως
4. Πολύ λιγότερο από ό,τι συνήθως

#### 9. Νοιώθετε δυστυχισμένος και θλιμμένος;

1. Καθόλου
2. Όχι περισσότερο από ό,τι συνήθως
3. Μάλλον περισσότερο από ό,τι συνήθως
4. Πολύ περισσότερο από ό,τι συνήθως

#### 10. Έχεις χάσει την εμπιστοσύνη στον εαυτό σου;

1. Καθόλου
2. Όχι περισσότερο από ό,τι συνήθως
3. Μάλλον περισσότερο από ό,τι συνήθως
4. Πολύ περισσότερο από ό,τι συνήθως

#### 11. Βλέπεις τον εαυτό σου σαν να μην αξίζει πολύ.

1. Καθόλου
2. Όχι περισσότερο από ό,τι συνήθως
3. Μάλλον περισσότερο από ό,τι συνήθως
4. Πολύ περισσότερο από ό,τι συνήθως

#### 12. Γενικά αισθάνομαι αρκετά χαρούμενος.

1. Περισσότερο από ό,τι συνήθως
2. Το ίδιο όπως συνήθως
3. Λιγότερο από ό,τι συνήθως
4. Πολύ λιγότερο από ό,τι συνήθως