

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας



**Μεταπτυχιακό πρόγραμμα Διοίκηση Ανθρώπινου
Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία**

Σχολή Οικονομικών Επιστημών

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΣ ΣΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: Δ.Ο.Υ. ΦΛΩΡΙΝΑΣ

MOBBING IN WORKPLACE RELATIONSHIPS.

CASE STUDY: FLORINA'S TAX OFFICE

Αικατερίνη Αλεξίου Α.Μ.: 105

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

**Μεταπτυχιακό πρόγραμμα Διοίκηση Ανθρώπινου
Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία**

Σχολή Οικονομικών Επιστημών

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΣ ΣΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: Δ.Ο.Υ. ΦΛΩΡΙΝΑΣ

MOBBING IN WORKPLACE RELATIONSHIPS.

CASE STUDY: FLORINA'S TAX OFFICE

Αικατερίνη Αλεξίου Α.Μ.: 105

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Τριαντάρη Σωτηρία

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή:

Μαρίνα Βέζου, Πανυτσίδης Κωνσταντίνος

Στην κόρη μου Αδαμαντία
και στον νεογέννητο γιό μου

«ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ»

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική Εργασία μου και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Διπλώματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η εργασία μου προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ ΑΛΕΞΙΟΥ

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	9
Abstract	9
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	11
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
1.1 Εισαγωγή.....	11
Κεφάλαιο 2.....	13
2.1 Ιστορική αναδρομή του «mobbing».....	13
2.2 Η έννοια του «mobbing».....	13
2.3 Διαφορές μεταξύ των φυσιολογικών συγκρούσεων και της ψυχολογικής πίεσης.....	15
2.4 Αιτιολογικοί παράγοντες του «mobbing».....	16
2.5 Κατευθύνσεις και στάδια της ψυχολογικής παρενόχλησης.....	17
2.5.1 Κατευθύνσεις ψυχολογικής παρενόχλησης.....	17
2.5.2 Στάδια ψυχολογικής παρενόχλησης.....	18
2.6 Τρόποι έκφρασης του «mobbing».....	19
2.7 Συμπεριφορές και αντιδράσεις θύματος και θύτη.....	20
2.8 Οι επιδράσεις του «mobbing».....	20
Κεφάλαιο 3.....	22
3.1 Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	22
Κεφάλαιο 4.....	27
4.1 Μεθοδολογία της έρευνας.....	27
4.2 Σκοπός και υποθέσεις της έρευνας.....	27
4.3 Μεθοδολογία συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων.....	28
4.3.1 Ερωτηματολόγιο Έρευνας.....	28
4.3.2 Περιγραφή του πληθυσμού της έρευνας.....	29
4.3.3 Διεξαγωγή έρευνας και διαδικασία συλλογής δεδομένων.....	30
4.3.4. Περιορισμοί – δυσκολίες της έρευνας.....	30
4.3.5 Μέθοδοι και τεχνικές ανάλυσης των δεδομένων.....	31
Κεφάλαιο 5.....	32
5.1. Περιγραφική στατιστική ανάλυση.....	32
5.1.1. Χαρακτηριστικά συμμετεχόντων.....	32
5.1.2. Χαρακτηριστικά συμμετεχόντων που έχουν βιώσει «mobbing».....	35
5.1.3. Χαρακτηριστικά συμμετεχόντων που δεν έχουν βιώσει «mobbing».....	37
5.2. Αποτελέσματα ανάλυσης για όσους δεν έχουν υποστεί «mobbing».....	39
5.3. Αποτελέσματα ανάλυσης για όσους έχουν υποστεί «mobbing».....	40

5.4. Συσχετίσεις των δημογραφικών χαρακτηριστικών με τις υπόλοιπες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου	49
5.5. Απάντηση ερευνητικών ερωτημάτων.....	51
Κεφάλαιο 6.....	53
6.1 Συμπεράσματα και προτάσεις	53
Βιβλιογραφία.....	55
Ξενόγλωσση	55
Ελληνική.....	57
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	58
Ερωτηματολόγιο Έρευνας.....	58

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 5.1 Άτομα που έχουν βιώσει «mobbing» με βάση το φύλο τους	35
Πίνακας 5.2 Άτομα που έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την ηλικία τους	36
Πίνακας 5.3 Άτομα που έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την εκπαίδευσή τους	36
Πίνακας 5.4 Άτομα που έχουν βιώσει «mobbing» με βάση τη θέση εργασίας τους	37
Πίνακας 5.5 Άτομα που έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την προϋπηρεσία τους	37
Πίνακας 5.6 Άτομα που δεν έχουν βιώσει «mobbing» με βάση το φύλο τους	37
Πίνακας 5.7 Άτομα που δεν έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την ηλικία τους	38
Πίνακας 5.8 Άτομα που δεν έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την εκπαίδευσή τους	38
Πίνακας 5.9 Άτομα που δεν έχουν βιώσει «mobbing» με βάση τη θέση εργασίας τους	39
Πίνακας 5.10 Άτομα που δεν έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την προϋπηρεσία τους	39
Πίνακας 5.11 Απαντήσεις ατόμων που δεν έχουν υποστεί «mobbing» για την ερώτηση του ορισμού	40
Πίνακας 5.12 Απαντήσεις ατόμων που δεν έχουν υποστεί «mobbing» για τον αν έχουν υποστεί στην υπηρεσία άλλοι «mobbing»	40
Πίνακας 5.13 Απαντήσεις σε σχέση με τις εργασιακές σχέσεις	41
Πίνακας 5.14 Απαντήσεις για τα επαγγελματικά καθήκοντα	41
Πίνακας 5.15 Απαντήσεις σχετικά με την συστηματική απομόνωση	42
Πίνακας 5.16 Απαντήσεις σχετικά με επιθέσεις στο πρόσωπό σας	42
Πίνακας 5.17 Απαντήσεις σχετικές με βία και απειλές βίας	43
Πίνακας 5.18 Συχνότητα που εμφανίστηκαν οι ανωτέρω καταστάσεις	43

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 5.1 Κατανομή συμμετεχόντων με βάση το φύλο τους	32
Διάγραμμα 5.2 Κατανομή συμμετεχόντων με βάση την ηλικία τους	33
Διάγραμμα 5.3 Κατανομή συμμετεχόντων με βάση την εκπαίδευσή τους	33
Διάγραμμα 5.4 Κατανομή συμμετεχόντων με βάση τη θέση εργασίας τους	34
Διάγραμμα 5.5 Κατανομή συμμετεχόντων με βάση την προϋπηρεσία τους	35
Διάγραμμα 5.6 Αντιμετώπιση καταστάσεων ακόμα και σήμερα	44
Διάγραμμα 5.7 Αυτό το χρονικό διάστημα είναι εναντίον σας	45
Διάγραμμα 5.8 Φύλο όσων στρέφονται εναντίον	46
Διάγραμμα 5.9 Σε ποιους έχουν απευθυνθεί	46
Διάγραμμα 5.10 Ψυχολογική βία με βάση τον ορισμό	48
Διάγραμμα 5.11 Αιτίες εχθρικών συμπεριφορών	48
Διάγραμμα 5.12 Εργασιακός εκφοβισμός εναντίον άλλων υπαλλήλων	49

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια, στην Ελλάδα, έχουν διενεργηθεί αρκετές ερευνητικές προσπάθειες για τη διερεύνηση και καταγραφή του συνδρόμου «mobbing». Η παγκόσμια βιβλιογραφία δείχνει ότι το «mobbing» αποτελεί ένα εξελισσόμενο θέμα που τυγχάνει ιδιαίτερου ενδιαφέροντος τα τελευταία χρόνια. Η παρούσα εργασία έχει σκοπό να καταγράψει τα ποσοστά «mobbing», να καθορίσει τις αιτίες, να εντοπίσει τις ευάλωτες ομάδες στο «mobbing», να καταγράψει την έκφραση του και να περιγράψει τους τρόπους αντιμετώπισης. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε 29 υπαλλήλους της Δ.Ο.Υ. Φλώρινας. Η μελέτη χρησιμοποίησε κλειστό ερωτηματολόγιο βασισμένο κυρίως στο LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), που έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως για τη μέτρηση του «mobbing». Η ανάλυση και η επεξεργασία των αποτελεσμάτων έγινε με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS 21. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το «mobbing» αποτυπώθηκε σε 31% του συνόλου, με συνηθέστερη εκδήλωση στις γυναίκες, με πανεπιστημιακή εκπαίδευση που κατέχουν θέση υπαλλήλου. Η έρευνα πραγματοποιεί πολλές συσχετίσεις μεταξύ των δημογραφικών ερωτήσεων και αυτών του κύριου σώματος του ερωτηματολογίου. Καταλήγοντας, η έρευνα συνεισφέρει στο να καταδείξει συμπεριφορές στο χώρο εργασίας μιας δημόσια υπηρεσίας και να παρακινήσει τους υπευθύνους χάραξης πολιτικής για ανάπτυξη προγραμμάτων πρόληψης και παρέμβασης για τον περιορισμό συμπεριφορών «mobbing».

Λέξεις Κλειδιά: Εργασιακός Εκφοβισμός, Mobbing, Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία, Φλώρινα

Abstract

In recent years, several research efforts have been made to investigate and record "mobbing syndrome" in Greece. The literature shows that "mobbing" is an evolving topic that has received particular interest worldwide. The purpose of this paper is to record the "mobbing" rates, to determine the causes, to identify the groups vulnerable, to record its expression and to describe how to confront them. The research was carried out on 29 employees of Tax Office in Florina. The paper used a closed questionnaire based mainly on the LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), which has been widely used to measure mobbing. The analysis and processing of the results was done with the help of the statistical program SPSS 21. The results showed that "mobbing" was recorded in 31% of the total, with a more common manifestation in women, with university education who hold an employee position. The survey makes several correlations between the demographic questions and those of the main body of the questionnaire. In conclusion, the research contributes to present behaviors in the workplace of a public service and motivate policy makers to develop prevention and intervention programs to limit mobbing behaviors.

Keywords: Workplace Bullying, Mobbing, Public Financial Service / Tax Office, Florina

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος ««Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία», του Τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Σχολής Οικονομικών Επιστημών, του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας.

Με την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια κα. Τριαντάρη Σωτηρία για την ευκαιρία που μου προσέφερε, ώστε να μελετήσω ένα ζήτημα που απασχολεί τη διεθνή βιβλιογραφία τα τελευταία χρόνια και είναι σχετικά νέο για τα ερευνητικά δεδομένα της Ελλάδας. Η καθοδήγηση που μου προσφέρθηκε, καθώς και οι συμβουλές τόσο της επιβλέπουσας όσο και των υπόλοιπων μελών Δ.Ε.Π., καθ' όλη τη διάρκεια της φοίτησής μου, ήταν ουσιαστικές για την εργασιακή μου εξέλιξη και τους ευχαριστώ θερμά.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου για την προθυμία που έδειξαν ώστε να διαθέσουν τον πολύτιμο χρόνο τους ώστε να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο της έρευνας το οποίο συνέλεξε πληροφορίες και απόψεις για την ανάπτυξη του «mobbing». Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω τη φίλη, συνάδελφο και συμφοιτήτρια, Ζαχαρούλα Σπιροτάση για την ενθάρρυνση και στήριξή της καθ' όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού.

Τέλος, οφείλω να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την υπομονή που έδειξε όλο αυτό το διάστημα φοίτησής μου στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Εισαγωγή

Οι σχέσεις των υπαλλήλων σε μια επιχείρηση ή δημόσιο οργανισμό διέπονται από το οργανωσιακό κλίμα και την οργανωσιακή κουλτούρα. Μέσα σε αυτό το κλίμα παρατηρούνται πολλές φορές αρνητικές συμπεριφορές, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται η παρενόχληση και ο εκφοβισμός. Αυτές οι αρνητικές συμπεριφορές επηρεάζουν την ψυχολογία των εργαζομένων, τη συμπεριφορά τους και την υγεία τους (Lutgen-Sandvik et al., 2007). Στη διεθνή βιβλιογραφία το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης και γενικότερα ο εργασιακός εκφοβισμός και η ψυχολογική πίεση αποδίδεται με τον όρο *mobbing*. Η «ηθική παρενόχληση» ή «σύνδρομο *mobbing*», όπως έχει επικρατήσει να λέγεται, απασχολεί τους ερευνητές τα τελευταία χρόνια, διότι αποτελεί ένα νέο φαινόμενο που επηρεάζει το εργασιακό κλίμα με διαστάσεις που δεν είναι ακόμα γνωστές.

Το «σύνδρομο *mobbing*» εντοπίζεται με μεγαλύτερες διαστάσεις στον ιδιωτικό τομέα, αλλά δεν εκλείπει και από τον δημόσιο τομέα. Τα περιστατικά που εντοπίζονται και αναφέρονται όλο και πιο συχνά αποτελούν ισχυρό πεδίο έρευνας. Μάλιστα, όπως δείχνει η πραγματικότητα και οι μαρτυρίες από εργαζόμενους είναι πολλά τα περιστατικά με εχθρικές και ταπεινωτικές συμπεριφορές εναντίον τους ενώ δεν είναι λίγα τα γεγονότα με λεκτικές απειλές και σωματικές κακοποιήσεις (Einarsen, 2000).

Το νέο αυτό σύνδρομο του εκφοβισμού έχει κάνει την εμφάνισή του και στους εργασιακούς χώρους των ελληνικών επιχειρήσεων και των δημόσιων οργανισμών. Ο εκφοβισμός αποτελεί μια από τις πιο σοβαρές μορφές παρενόχλησης στους εργασιακούς χώρους με έντονες αρνητικές συνέπειες στο εργασιακό περιβάλλον. Το «σύνδρομο *mobbing*» μελετήθηκε για πρώτη φορά τη δεκαετία του '80 (Leymann & Zapf, 1990). Σύμφωνα με την αρχική έρευνα η παρενόχληση στο χώρο της εργασίας αποτελεί μια συστηματική και διαρκή ψυχολογική επίθεση ενάντια των υπαλλήλων, που ξεκινάει από τους ανώτερους προς τους υφιστάμενους. (Leymann & Zapf, 1990). Συνέπεια αυτών των συμπεριφορών είναι η ταπείνωση του θύματος και της αξιοπρέπειάς του, καθώς η πιθανή εργασιακή απομόνωση.

Οι έρευνες για το «σύνδρομο *mobbing*» καταδεικνύουν μέσα από τα ευρήματά τους ότι βασικοί αιτιολογικοί παράγοντες του φαινομένου είναι οι οργανωσιακοί παράγοντες, τα θέματα διοίκησης και η δυναμική της εργασιακής ομάδας (Zapf, 1999). Παράλληλα, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι αρνητικές συνέπειες δεν υπάρχουν μόνο στον υπάλληλο που δέχεται τη ψυχολογική παρενόχληση, αλλά και στην οικογένειά του και ευρύτερα στο εργασιακό περιβάλλον (Chappell & Di Martino, 2001). Όπως

δείχνουν οι έρευνες η πλειονότητα των θυμάτων είναι γυναίκες, ενώ ο θύτης είναι συνήθως κάποιος ανώτερος προϊστάμενος.

Το σύνδρομο «mobbing» λαμβάνει πολλές διαστάσεις και τα θύματά του παρουσιάζουν πολλές διαφορές, με αποτέλεσμα να συνδέεται η έννοια του «mobbing» με την έννοια του «bullying», καθώς και με την ψυχολογική τρομοκρατία, τη συναισθηματική κακοποίηση, τη μη σεξουαλική παρενόχληση κ.α. Η ευρεία χρήση των όρων περιγράφει διαφορετικές καταστάσεις και περιστατικά, ενώ αξίζει να τονίσουμε στο σημείο αυτό ότι η παρούσα εργασία θα χρησιμοποιήσει μόνο την έννοια του «mobbing», δηλαδή την έννοια που αποδίδει την ψυχολογική πίεση και τον εργασιακό εκφοβισμό.

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετήσει το φαινόμενο του εργασιακού εκφοβισμού ή ψυχολογικής παρενόχλησης στις εργασιακές σχέσεις μιας δημόσιας υπηρεσίας, με στόχο την κοινοποίηση του συνδρόμου «mobbing» και την σχετική ευαισθητοποίηση σχετικά με αυτό. Συγκεκριμένα, θα μελετηθεί το φαινόμενο αυτό λαμβάνοντας υπόψη ως πεδίο έρευνας την Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.) της Φλώρινας. Γενικά, η οργανωσιακή κουλτούρα του δημόσιου οργανισμού και το στυλ ηγεσίας που ακολουθεί ο διευθυντής, ενδεχομένως να επηρεάζουν τις συνθήκες των εργασιακών και διαπροσωπικών σχέσεων των υπαλλήλων, επιτρέποντας ή μη την έκφραση πιέσεων μεταξύ τους, με αποτέλεσμα την κακή λειτουργία του δημόσιου οργανισμού και την ελαττωμένη διαφοροποίηση των εκροών και των εισροών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του ερωτηματολογίου LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), που έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως για τη μέτρηση του φαινομένου «mobbing». Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε έχοντας ως το βάση το LIPT καθώς και με τη χρήση της προηγούμενης βιβλιογραφίας, ώστε να προσαρμοστεί στις ανάγκες της έρευνας. Συνολικά, διανεμήθηκαν 29 ερωτηματολόγια και λήφθηκαν 29 έγκυρα ερωτηματολόγια. Το ερωτηματολόγιο προσπάθησε να αποτυπώσει τις εργασιακές σχέσεις, να ανιχνεύσει πιθανές συμπεριφορές που μπορεί να επηρεάσουν ή να βλάψουν την επαφή και την επικοινωνία των ερωτώμενων, καθώς και να καταγράψει τη συχνότητα και τη διάρκεια του συνδρόμου. Η επεξεργασία και ανάλυση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 21.

Αναλυτικότερα, το πρώτο κεφάλαιο της εργασίας είναι η εισαγωγή, που εν συντομία παρουσιάζει την έννοια του συνδρόμου «mobbing» και μια ιστορική αναδρομή. Το δεύτερο κεφάλαιο καταγράφει αναλυτικά την ιστορική εξέλιξη του «mobbing», τι περιλαμβάνει η έννοια αυτή, τις διαφορές ανάμεσα στις φυσιολογικές συγκρούσεις και σε αυτές που είναι αποτέλεσμα της ψυχολογικής πίεσης, τις αιτίες, τους τρόπους έκφρασης, τις επιπτώσεις στα άτομα και τους δημόσιους οργανισμούς. Το τρίτο κεφάλαιο περιγράφει την προηγούμενη βιβλιογραφία αναφορικά με το σύνδρομο και τα αποτελέσματά τους. Το τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται στη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, με την περιγραφή του δείγματος, τη διαδικασία της έρευνας και τις τεχνικές ανάλυσης των δεδομένων. Το πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζει τα αποτελέσματα της έρευνας μέσα από την ανάλυση των δεδομένων, καθώς και τις

απαντήσεις των ερευνητικών ερωτημάτων. Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα, καθώς και οι προτάσεις του συγγραφέα για το μέλλον.

Κεφάλαιο 2

2.1 Ιστορική αναδρομή του «mobbing»

Η έννοια του «mobbing» αναφέρθηκε αρχικά για τις περιπτώσεις των ζώων και την επιθετικότητα που αυτά έβγαζαν στις αγέλες στις οποίες συμμετείχαν. Συγκεκριμένα, η έννοια αναπτύχθηκε από βρετανούς βιολόγους και μελετητές αποδημητικών πτηνών κατά τον 19^ο αιώνα, αλλά από άτομα που παρατηρούσαν τα άγρια ζώα. Ο άνθρωπος, ως φυσική εξέλιξη των ζώων, αποτέλεσε το πεδίο έρευνας στη συνέχεια, αφού παραλληλίστηκε η συμπεριφορά του με αυτές των ζώων. Οι επιστήμες που επικεντρώθηκαν τη δεκαετία του '70 στην έννοια της παρενόχλησης είναι οι κοινωνικές και νομικές επιστήμες, που ανάλογα με τη γεωγραφική καταγωγή των ερευνητών επικράτησε είτε ο όρος «mobbing», κυρίως στις σκανδιναβικές χώρες, είτε ο όρος «bullying» που έχει τις ρίζες του στις αγγλοσαξονικές χώρες.

Η έννοια του «mobbing» χρησιμοποιήθηκε αρχικά για το σχολικό περιβάλλον και την εχθρική συμπεριφορά των παιδιών έναντι άλλων και στη συνέχεια για το εργασιακό περιβάλλον. Ο ψυχολόγος Heinz Leymann, τη δεκαετία του '80 στη Γερμανία, εισάγει επίσημα τον όρο του «mobbing» στους εργασιακούς χώρους ως μορφή παρενόχλησης, καθώς ως εχθρική συμπεριφορά με στόχο συστηματικά το ίδιο άτομο (Leymann, 1996).

2.2 Η έννοια του «mobbing»

Η έννοια «mobbing» έχει τη ρίζα της στο ρήμα «mob», που σημαίνει προσβάλω, πιέζω και κακολογώ. Αντίστοιχα ως ουσιαστικό πάλι η ίδια λέξη «mob» σημαίνει πλήθος, όχλος, ενώ παίρνει αρνητική σημασία όταν γράφεται με κεφαλαίο «M» που ερμηνεύεται ως μαφία. Ο όρος «mobbing» στα εργασιακά περιβάλλοντα αντικατοπτρίζει τους υπαλλήλους που είναι αποδέκτες εχθρικών συμπεριφορών, όπως απειλών, κακόβουλων σχολίων, ρατσιστικών, θρησκευτικών και πολιτικών σχολίων και διακρίσεων, καθώς πράξεων σωματικής βίας. Ουσιαστικά, η συστηματική κακοποίηση της ψυχολογίας ενός ατόμου από ένα άλλο άτομο- συνήθως ανώτερό του- με απώτερο σκοπό να βλάψει την αξιοπρέπειά του και με συνέπεια την οικειοθελή αποχώρησή του αποτελεί «mobbing».

Η έννοια του «mobbing», όπως ήδη αναφέρθηκε, παραλληλίζεται και με άλλες έννοιες, όπως αυτή του «bulling» (Olweus 1993, Hoel & Cooper 2001,) που είναι η αμέσως επόμενη πιο γνωστή, ενώ Leymann (1996) ανέφερε και την έννοια «psychological terror», δηλαδή της ψυχολογικής τρομοκρατίας. Επίσης, χρησιμοποιείται και η έννοια «Harcèlement Moral», δηλαδή της ηθικής παρενόχλησης

(Hirigoyen, 2009), καθώς γνωστή είναι και η έννοια «Emotional abuse» της συναισθηματικής βίας ή κακοποίησης (Keashly & Jagatic 2002). Παράλληλα, εντοπίζονται και οι έννοιες «Abusive Supervision» (Tepper, 2000) «Victimization» (Aquino, 2000), οι οποίες χρησιμοποιούνται λιγότερο από την βιβλιογραφία.

Η μελέτη των εργασιακών σχέσεων έδειξε ότι με την πάροδο του χρόνου όλο και συχνότερα εντοπίζονται περιστατικά «mobbing» στους εργασιακούς χώρους, τα οποία είτε αφορούν σε ψυχολογικές πιέσεις είτε σε σωματικές πιέσεις. Οι κοινωνικές επιστήμες ασχολήθηκαν με ποικίλα περιστατικά, με σκοπό τον προσδιορισμό των πιθανών αιτιών που αυτά έχουν επιφέρει, καθώς και με τη μελέτη των τρόπων αντιμετώπισης και πρόληψης. Ως έννοια το «mobbing» λαμβάνει πολλές διαστάσεις και γι' αυτό εντοπίζονται αρκετοί ορισμοί που προκύπτουν από την μελέτη της βιβλιογραφίας. Οι ποικίλοι ορισμοί οφείλονται στην πολιτισμική κουλτούρα της κάθε χώρας, στην οργανωσιακή κουλτούρα της κάθε επιχείρησης ή του δημόσιου οργανισμού κ.α. (Hoel, 2001).

Ο πρώτος ορισμός δόθηκε από τον Leymann (1996) που αναφέρει την έννοια «mobbing» ως μια εχθρική και μη ηθική επικοινωνία, που εκδηλώνεται συστηματικά από ένα ή περισσότερα άτομα του οργανισμού ενάντια ενός άλλου συναδέλφου, ο οποίος μη έχοντας καμία υποστήριξη είναι αναγκασμένος να δέχεται όλες τις ψυχολογικές πιέσεις. Οι ψυχολογικές πιέσεις είναι συχνές και έχουν διάρκεια τουλάχιστον έξι μηνών.

Ένας άλλος ορισμός δίνεται από τον Zapf (1999), που αναφέρει ότι το φαινόμενο «mobbing» είναι το γνωστό «bullying», δηλαδή ο κοινωνικός αποκλεισμός, η προσβολή που δέχονται στην εργασία άτομα που βρίσκονται σε κατώτερη ιεραρχική θέση από άτομα που βρίσκονται σε ανώτερη ιεραρχική θέση.

Η Hirigoyen (2002) αναφέρει ότι το φαινόμενο αυτό αποτελεί μια ηθική παρενόχληση στο εργασιακό περιβάλλον και περιλαμβάνει «κάθε καταχρηστική συμπεριφορά (χειρονομία, λόγος, συμπεριφορά, στάση) που προσβάλλει, με την επανάληψη ή τη συστηματοποίησή της την αξιοπρέπεια ή τη ψυχική ή σωματική ακεραιότητα ενός ατόμου, βάζοντας σε κίνδυνο την εργασία του ή υποβιβάζοντας το εργασιακό κλίμα».

Οι Davenport et al. (1999) αναφέρονται στο «σύνδρομο mobbing» που αποτελεί μια κακόβουλη προσπάθεια εξαναγκασμού ενός προσώπου εκτός του χώρου εργασίας, μέσα από αδικαιολόγητες κατηγορίες με ταπείνωση, γενική παρενόχληση, με συναισθηματική κακοποίηση, καθώς και με τρομοκρατία.

Οι Duffy & Sperry (2007) περιγράφουν και αυτοί το «σύνδρομο mobbing» ως μια μη σεξουαλική παρενόχληση εναντίον ενός συναδέλφου από μια ομάδα συναδέλφων με στόχο την απομάκρυνσή του από την οντότητα.

Τέλος, το θέμα του «mobbing» έχει απασχολήσει την Ευρωπαϊκή Ένωση, αφού μέσα από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία αναφέρει ότι το σύνδρομο αυτό είναι μια παρενόχληση στον εργασιακό χώρο με επαναλαμβανόμενη και αδικαιολόγητη συμπεριφορά προς έναν εργαζόμενο ή μια ομάδα εργαζομένων, προκαλώντας κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά τους.

Συνοψίζοντας, παρατηρείται ότι κάθε ορισμός ερμηνεύει από τη δική του σκοπιά την έννοια του «mobbing», εμφανίζοντας κάποια κοινά χαρακτηριστικά που

άπτονται της ψυχολογικής βίας που δέχεται το άτομο συστηματικά κατά τη διάρκεια του χρόνου, η ψυχολογική βία ασκείται από πρόθεση προς το θύμα και το άτομο που βρίσκεται στη μειονεκτική αυτή θέση αδυνατεί να υπερασπιστεί τον εαυτό του.

2.3 Διαφορές μεταξύ των φυσιολογικών συγκρούσεων και της ψυχολογικής πίεσης

Η προηγούμενη βιβλιογραφία μας δείχνει ότι υπάρχει διαχωρισμός των συγκρούσεων μεταξύ των υπαλλήλων σε φυσιολογικής και ψυχολογικής πίεσης. Σε ένα εργασιακό περιβάλλον εντοπίζονται διαφορετικές προσωπικότητες και χαρακτήρες και επομένως είναι φυσιολογικό να υπάρχουν διαφορετικές απόψεις και αντιπαραθέσεις, οι οποίες κάποιες στιγμές να εκφράζονται έντονα. Σύμφωνα με τον Leymann (1996) το σύνδρομο «mobbing» δεν συνάδει με τα χαρακτηριστικά και τις συνέπειες μιας έντονης εργασιακής σύγκρουσης. Βασική διαφορά ανάμεσα στα δύο φαινόμενα είναι ότι στη περίπτωση του «mobbing» οι αντιπαραθέσεις είναι επαναλαμβανόμενες και με μακρά διάρκεια, τα αποτελέσματά τους είναι μη παραγωγικά και χαρακτηρίζονται από την ανηθικότητα μεταξύ των μερών (Leymann, 1996).

Βέβαια, όπως είναι λογικό οι διαπροσωπικές διαφωνίες είναι γεγονότα που συμβαίνουν σε μια επιχείρηση ή οργανισμό, οι οποίες όταν βασίζονται σε αποδείξεις, χωρίς να υποτιμούν και να υποβιβάζουν την αντίθετη πλευρά, μπορούν να οδηγήσουν σε πρόοδο και ανάπτυξη της οντότητας. Αντίθετα, όταν υπάρχει διαφωνία η οποία όμως έχει μόνιμο χαρακτήρα τότε είναι πολύ πιθανό η διαφωνία αυτή να εξελιχθεί και πάρει διαστάσεις «mobbing» (Leymann, 1996). Η δυναμική αλληλεπίδραση ανάμεσα στους υπαλλήλους μπορεί να λειτουργήσει εποικοδομητικά σε συλλογικούς στόχους και να αποτελέσει εφιαλτήριο δύναμη για την παραγωγική διαδικασία.

Ο τρόπος άσκησης της διοίκησης σε κάθε επιχείρηση ή οργανισμό, καθώς και οι πολιτικές που ακολουθούνται, αλλά και η οργανωσιακή κουλτούρα είναι βασικοί παράγοντες για το πώς θα εκδηλωθούν οι συγκρούσεις (Niedl, K., 1996). Ένας δημόσιος οργανισμός ή ιδιωτική επιχείρηση με σωστές οργανωσιακές πολιτικές και μια συστηματική επίλυση των συγκρούσεων δεν ευνοεί την ανάπτυξη του φαινομένου «mobbing» (Notelaers et al., 2006). Αντίθετα, μια επιχείρηση ή οργανισμός που ευνοεί τις συνθήκες ανάπτυξης του «mobbing» δεν στοιχειοθετεί στρατηγικές και παρουσιάζει αδυναμίες στον τρόπο οργάνωσης της κάθε οντότητας. Η οντότητα στην περίπτωση αυτή χαρακτηρίζεται από ασάφεια ως προς τους ρόλους, τους στόχους και τις αρμοδιότητες, ενώ δεν υπάρχουν κανόνες συνεργασίας. Από την άλλη πλευρά, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί με ξεκάθαρες στρατηγικές ευνοούν τις συγκρούσεις με δυναμικό χαρακτήρα με αποτέλεσμα την ευημερία της επιχείρησης. Ο διαχωρισμός των ρόλων και των αρμοδιοτήτων ορίζει κοινούς στόχους και προωθεί το πνεύμα της συνεργασίας.

Συνοψίζοντας, το φαινόμενο «mobbing» οφείλεται στις διαφορές μεταξύ των φυσιολογικών συγκρούσεων και της ψυχολογικής πίεσης που εντοπίζεται σε κάθε εργασιακό περιβάλλον. Τέλος, το «mobbing» είναι ένα φαινόμενο που οφείλεται σε

κάποιους αιτιολογικούς παράγοντες που πηγάζουν από σύγχρονα κοινωνικά και οικονομικά πλαίσια. Οι παράγοντες αυτοί αναπτύσσονται στην παρακάτω ενότητα.

2.4 Αιτιολογικοί παράγοντες του «mobbing»

Η μελέτη του φαινομένου «mobbing» απαιτεί να μελετήσουμε και τους παράγοντες που οφείλονται στην εμφάνισή του. Σύμφωνα με τη μελέτη του Leymann (1996) οι αιτιολογικοί παράγοντες αναφέρονται κυρίως στην οργάνωση των κοινωνικών σχέσεων του εργασιακού περιβάλλοντος, τις μεθόδους διοίκησης και τις συμπεριφορές των ανώτερων. Επίσης, όπως αναφέρει η ίδια έρευνα, αιτίες για την ανάπτυξη του φαινομένου είναι το στρεσογόνο εργασιακό περιβάλλον, το πολύπλοκο περιβάλλον, οι απαιτητικές εργασιακές συνθήκες και υψηλή πίεση που ασκείται στους υπαλλήλους κ.α.

Παράλληλα, η έρευνα του Hirigoyen (2009) αναφέρει ως αιτιολογικούς παράγοντες τα σύγχρονα κοινωνικά και οικονομικά πλαίσια, τα οποία δημιουργούν ιδανικές συνθήκες για την ανάπτυξη του φαινομένου. Αντίστοιχα, ο Andersson (2001) αναφέρει ως βασικά αίτια τις ελλείψεις στην οργανωτική δομή της εργασίας, στο εσωτερικό σύστημα πληροφόρησης κ.α. Επίσης ιδιαίτερη βαρύτητα στην ανάπτυξη του «mobbing» παίζει ο πολύ υψηλός ή χαμηλός βαθμός εργασιακής πίεσης.

Ακολουθώντας την έρευνα του Andersson (2001) στεκόμαστε στη διάκριση τριών βασικών αιτιών. Η πρώτη αιτία πηγάζει από τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και αναφέρει την άμεση συσχέτιση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών της προσωπικότητας των ατόμων- ως πηγή εκδήλωσης του φαινομένου- ενώ βασικό ρόλο παίζει το φύλο και η ηλικία. Η δεύτερη σημαντική αιτία είναι η δυναμική της ομάδας, που αποτελεί την κοινωνιολογική προσέγγιση, βάση της οποίας τα θύματα του συνδρόμου είναι προδιαγεγραμμένα για τον συγκεκριμένο ρόλο, ανεξαρτήτως των ατομικών τους χαρακτηριστικών. Ουσιαστικά, η περίπτωση αυτή θεωρεί το θύμα ως αποδιοπομπαίο τράγο, διότι στιγματίζεται και είναι ο αποδέκτης της επιθετικής συμπεριφοράς της ομάδας ενός καταπιεστικού περιβάλλοντος. Η τρίτη αξιοσημείωτη αιτία είναι η οργάνωση της εργασίας που αποτελεί την εργονομική προσέγγιση. Γενικά, οι αδιευκρίνιστες συνθήκες εργασίας που επικρατούν σε κάθε επιχείρηση ή οργανισμό είναι υπεύθυνες για την εκδήλωση του φαινομένου. Τέλος, όπως ήδη αναφέρθηκε, η οργανωσιακή κουλτούρα, το εργασιακό περιβάλλον, η φύση του ηγέτη, ο τρόπος επικοινωνίας, οι διαπροσωπικές σχέσεις κ.α. αποτελούν κατά περίπτωση τους θετικούς ή τους αρνητικούς παράγοντες για την εκδήλωση και ανάπτυξη του φαινομένου.

Εκτός από τους αιτιολογικούς παράγοντες που αναπτύχθηκαν το «mobbing» είναι ένα φαινόμενο που ξεκινάει από την ψυχολογική παρενόχληση μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένου. Οι κατευθύνσεις και τα στάδια της ψυχολογικής παρενόχλησης περιγράφονται στη συνέχεια.

2.5 Κατευθύνσεις και στάδια της ψυχολογικής παρενόχλησης

2.5.1 Κατευθύνσεις ψυχολογικής παρενόχλησης

Η ψυχολογική παρενόχληση συνήθως ξεκινάει από τον προϊστάμενο προς τον υφιστάμενο και αποτελεί την πιο διαδεδομένη μορφή ψυχολογικής παρενόχλησης. Η κατεύθυνση αυτή χαρακτηρίζεται ως κάθετη και στηρίζεται στην κατάχρηση της εξουσίας από την πλευρά του ανώτερου ιεραρχικά υπαλλήλου και φυσικά αντιβαίνει τους κανόνες δικαίου (Ferrari, 2004). Συνήθως, οι προϊστάμενοι είναι άτομα που απαιτούν «τυφλή υποταγή» και γι' αυτό το λόγο βάζουν στόχο έναν υπάλληλο, ο οποίος ως προσωπικότητα δεν συμβιβάζεται με αυτή την απαίτηση και αρνείται να αποδεχτεί την αυταρχική συμπεριφορά του προϊσταμένου του (Hirigoyen, 2009). Ένας ακόμα λόγος που έχουμε κάθετη ψυχολογική παρενόχληση είναι το αίσθημα της ανεπάρκειας που έχει ο προϊστάμενος ή η ανασφάλεια που τον διακατέχει.

Επίσης ως μορφή κάθετης ψυχολογικής παρενόχλησης καταγράφεται και επικαλούμενο «εταιρικό mobbing», το οποίο αποτελεί πολιτική κάποιων επιχειρήσεων, που θέλουν να προκαλέσουν σε παραίτηση άτομα που εντάσσονται στο εργατικό τους δυναμικό (Nielsen et al. 2010). Η περίπτωση αυτή χαρακτηρίζεται μορφή με κάθετη κατεύθυνση, γιατί πάντα ξεκινά από την κορυφή της διοίκησης με θύματα υπαλλήλους των κατώτερων ιεραρχικά στρωμάτων.

Η παρενόχληση που συμβαίνει μεταξύ υπαλλήλων, δηλαδή μεταξύ της ίδιας βαθμίδας είναι συνήθως πιο σπάνια και χαρακτηρίζεται ως οριζόντια ψυχολογική παρενόχληση (Mujtaba & Senathip, 2020). Η ψυχολογική παρενόχληση μεταξύ συναδέλφων οφείλεται κυρίως σε αισθήματα ζήλειας μεταξύ του ενός έναντι του άλλου, πιθανές συγκρούσεις, ανταγωνισμούς, αλλά και για προσωπικούς λόγους (Ferrari, 2004; Hirigoyen, 2009). Επίσης οριζόντια ψυχολογική παρενόχληση παρατηρείται μεταξύ ομάδων ή από μια ομάδα προς ένα άτομο. Συνήθως, οι ομάδες συγκρούονται λόγω αντικρουόμενων συμφερόντων, επιθετικών τακτικών και γενικότερα λόγω της προσπάθειας η μία να αποδυναμώσει την άλλη (Leymann, 1996).

Η τρίτη ακόμα πιο σπάνια κατεύθυνση ψυχολογικής παρενόχλησης είναι η ανιούσα, που συναντάται στην περίπτωση που δεν υφίσταται αναγνώριση στο πρόσωπο του προϊστάμενου από κάποιο άτομο μεμονωμένα ή από κάποιο ή κάποια άτομα της ομάδας (Ferrari, 2004). Η ανιούσα ψυχολογική παρενόχληση συμβαίνει όταν τα εμπλεκόμενα μέρη αποδέχονται είτε ενεργητικά είτε παθητικά την συγκεκριμένη κατάσταση, ώστε να καλύψουν προσωπικές αδυναμίες (Khoo, 2010). Στην περίπτωση αυτή ο δέκτης της πίεσης, συνήθως ο προϊστάμενος, αισθάνεται απομονωμένος, μη αναγνωρίσιμος και είναι καχύποπτος προς όλους. Οι προϊστάμενοι είναι αυτοί που δέχονται την ψυχολογική βία και η απομόνωσή τους οφείλεται διότι δεν μπορούν να ζητήσουν βοήθεια από πουθενά.

Συνοψίζοντας, σύμφωνα με τον Hirigoyen (2012) το σύνδρομο «mobbing» έχει κυρίως κάθετες ή κατιούσες κατευθύνσεις, δηλαδή ψυχολογικές πιέσεις που πομπό έχουν τον προϊστάμενο και δέκτη ή δέκτες κάποιους από τους υφισταμένους του. Τέλος, αμέσως επόμενη συνήθης μορφή είναι η οριζόντια που εκφράζεται μέσω της

απομόνωσης ενός ατόμου από τους συναδέλφους του, το οποίο προορίζεται να πάρει προαγωγή στο άμεσο μέλλον.

2.5.2 Στάδια ψυχολογικής παρενόχλησης

Το σύνδρομο «mobbing», όπως αναφέρθηκε, ξεκινάει είτε από τα ανώτερα στρώματα, είτε εκδηλώνεται μεταξύ ατόμων και ομάδων που βρίσκονται στα ίδια ιεραρχικά στρώματα. Η εκδήλωση του φαινομένου ξεκινάει τις περισσότερες φορές σταδιακά με αυξανόμενη κλιμάκωση. Η εξέλιξη του φαινομένου μπορεί να περιγραφεί μέσα από στάδια με διακριτά χαρακτηριστικά (Notelaers et al, 2006). Σύμφωνα με την έρευνα του Leymann (1996) διακρίνονται τέσσερα στάδια.

Το πρώτο στάδιο αναφέρεται στις ενδείξεις και τις συνθήκες που ευνοούν την ανάπτυξη του φαινομένου. Συνήθως στο στάδιο αυτό εντοπίζεται μια προϋπάρχουσα κατάσταση που θα αποτελέσει την εκκίνηση της διαδικασίας (Zapf & Gross, 2001). Επίσης στο πρώτο στάδιο εμφανίζονται οι πρώτες συγκρούσεις, που αν δεν επιλυθούν μέσα από την οντότητα, τότε ο στόχος των συγκρούσεων θα γίνει το θύμα.

Το δεύτερο στάδιο περιλαμβάνει τον αποκλεισμό του υποψηφίου θύματος, την έλλειψη ξεκάθαρης πληροφορίας, αλλά συμπεριφορές με χειρονομίες που αρκετές φορές καταλήγουν να γίνονται επιθετικές. Ανάλογα με την εκδήλωση του φαινομένου το δεύτερο στάδιο μπορεί να περιλαμβάνει λεκτικές προσβολές και μεγαλύτερου βαθμού απομόνωση του υποψηφίου θύματος.

Το τρίτο στάδιο περιλαμβάνει την εμπλοκή της διεύθυνσης της οικονομικής οντότητας. Η παρέμβαση στο στάδιο αυτό είναι επίσημη, αφού, όπως είδαμε στα δύο προηγούμενα στάδια, είτε δεν γνώριζε είτε δεν συμμετείχε ενεργά. Επίσης, το στάδιο αυτό είναι κρίσιμο, διότι η διεύθυνση αντιλαμβάνεται την κρισιμότητα του προβλήματος και μπαίνει στη διαδικασία για την επίλυση του ζητήματος ή της αποπομπής του θύματος και συνεπώς τη διαγραφή του ζητήματος.

Το τέταρτο και τελευταίο στάδιο είναι η τελική φάση, που η ψυχολογική πίεση είναι εμφανής, το θύμα πλέον βαρύνεται με κατηγορίες και το περιβάλλον είναι γενικά ασταθές. Αυτό που επιδιώκουν οι ασκούντες την ψυχολογική πίεση είναι η απομάκρυνση του θύματος με οικειοθελή αποχώρηση ή ακόμα και με απόλυσή του. Η απόλυση συνήθως βασίζεται σε δεδομένα που προκάλεσαν οι θύτες, όπως με ξεκάθαρα καθήκοντα και ανεπαρκή πληροφόρηση.

Εκτός από την έρευνα του Leymann (1996) και το μοντέλο του Ege (1996) μέσα από την εμπειρία της μεσογειακής κουλτούρας αναφέρει στάδια για την έκταση που μπορεί να πάρει το «mobbing». Σύμφωνα με την έρευνα αυτή, οι χώρες της νότιας Ευρώπης διαθέτουν κουλτούρα που έχει ως αποτέλεσμα την πληθώρα διαμαχών και το έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Αυτά τα δύο ευνοούν την έναρξη του φαινομένου «mobbing». Ο Ege (1996) περιγράφει έξι φάσεις, η πρώτη περιλαμβάνει τη στοχοποιημένη διαμάχη, η δεύτερη την άσκηση της ψυχολογικής πίεσης, η τρίτη σηματοδοτεί την εμφάνιση των ψυχοσωματικών συμπτωμάτων, η τέταρτη την παρέμβαση της διεύθυνσης, η πέμπτη τη θεραπεία και η έκτη την αποχώρηση του

θύματος. Αξίζει να αναφερθεί ότι ο Ege (1996) αναφέρει ότι στην έκτη φάση μπορεί το θύμα να οδηγηθεί και στην αυτοκτονία.

Τέλος, ένα ακόμα μοντέλο που έρχεται μέσα από έρευνες από τη Νορβηγία δείχνει ότι εντοπίζονται τέσσερα στάδια. Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε από τον Einarssen (1999) και αναφέρει ότι το πρώτο στάδιο αναφέρεται στην εμφάνιση των εχθρικών συμπεριφορών έναντι του υποψηφίου θύματος, ενώ το δεύτερο στάδιο στο μαζικό χλευασμό. Το τρίτο στάδιο, σύμφωνα με την έρευνα αυτή, περιλαμβάνει τη δημιουργία ενός ευνοϊκού κλίματος, ώστε να στιγματιστεί το θύμα- στόχος και το τέταρτο στάδιο περιλαμβάνει τα αποτελέσματα από όλα τα προηγούμενα στάδια.

2.6 Τρόποι έκφρασης του «mobbing»

Η έρευνα του Leymann (1996) αναφέρει ότι οι τρόποι έκφρασης του «mobbing» επηρεάζουν σημαντικά την προσωπική, κοινωνική, ψυχολογική, πολιτισμική και φυσικά την επαγγελματική ταυτότητα του υπαλλήλου. Χαρακτηριστικές συμπεριφορές, σύμφωνα με την ίδια έρευνα, είναι όταν προσβάλλεται η επαγγελματική κατάσταση, δηλαδή όταν στο θύμα δεν του ανατίθεται καμία εργασία, δεν του δίνονται ξεκάθαρα καθήκοντα ή αρμοδιότητες, καθώς και η περίπτωση που του ανατίθενται εργασίες κατώτερου επιπέδου σε σχέση με αυτές που θα έπρεπε να εκτελεί.

Ένα ακόμα παράδειγμα τρόπου έκφρασης του «mobbing» είναι στον παθόντα δεν του δίνεται το δικαίωμα να μιλήσει ή δε του απευθύνουν το λόγο, απομονώνοντας το θύμα με αυτή τη συμπεριφορά τους. Παράλληλα, συμπεριφορές στις οποίες ο προϊστάμενος φωνάζει, βρίζει, απειλεί ή κάνει χειρονομίες, είτε περιφρονητικές είτε άσεμνες αποτελούν τρόπο έκφρασης «mobbing» (Harvey, 2006). Επίσης, χαρακτηριστικός τρόπος έκφρασης «mobbing» είναι όταν απαγορεύεται η έκφραση και η επικοινωνία αναφορικά με τις εργασιακές σχέσεις, όταν δηλαδή ο προϊστάμενος ή κάποια άλλα άτομα απαγορεύουν την ελευθερία της έκφρασης είτε με ξεκάθαρο τρόπο φίμωσης είτε με το να διακόπτουν το θύμα.

Τα αρνητικά σχόλια που γίνονται πίσω από την πλάτη κάποιου υπαλλήλου ή διάδοση ψευδών γεγονότων εις βάρος του αποτελούν τρόπο έκφρασης του φαινομένου (Mujtaba & Senathip, 2020). Επιπλέον, ακραίες περιπτώσεις έκφρασης του φαινομένου είναι όταν κάποιοι συνάδελφοι υπονοούν για κάποιον ότι είναι ψυχικά ασθενής ή ότι χρήζει ψυχιατρικής εξέτασης. Φαινόμενα ρατσιστικών σχολίων αποτελούν σκληρή έκφραση του «mobbing», δηλαδή φαινόμενα κοροϊδίας για κάποια σωματική ή ψυχική αναπηρία, πολιτικών και θρησκευτικών σχολιασμών, καθώς και πάσης φύσεως χλευασμός που βασίζεται στην καταγωγή, το φύλο ή το χρώμα κάποιου (Mujtaba & Senathip, 2020). Η κοροϊδία της εμφάνισης, της φωνής ακόμα και οι σεξουαλικοί υπαινιγμοί ή και οι άσεμνες προτάσεις αποτελούν τρόπους έκφρασης του «mobbing».

Άλλοι τρόποι έκφρασης του φαινομένου της ψυχολογικής παρενόχλησης είναι αυτοί που σχετίζονται με τη βία ή τις απειλές για την υγεία του θύματος (Mujtaba & Senathip, 2020). Επίσης, οι απαιτήσεις για εκτέλεση εργασιών που καταπονούν το σώμα αποτελούν ένδειξη «mobbing», ενώ και όταν προκαλούν ή επιβαρύνουν με

πρόσθετα έξοδα τον υπάλληλο είναι και αυτό σημείο για ανάπτυξη «mobbing». Τέλος, ένας ακόμη τρόπος έκφρασης του «mobbing» είναι με τη χρήση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων από τον θύτη προς το θύμα, με βάση τα οποία κατηγορούν το θύμα για εργασιακή ανεπάρκεια και ανικανότητα.

2.7 Συμπεριφορές και αντιδράσεις θύματος και θύτη

Η ψυχολογική ή ηθική πίεση ξεκινάει και ασκείται από άτομα, τους θύτες, που είναι ιδιαίτερες προσωπικότητες, με ψυχιατρικό υπόβαθρο που εκφράζεται μέσω φοβιών, αβεβαιότητας, σύγχυσης, καχυποψίας και κατάθλιψης (Mujtaba & Senathip, 2020). Τα άτομα αυτά συνήθως εκφράζουν τις σκέψεις τους, τις φοβίες τους και γενικά τα «κόμπλεξ» τους σε άτομα, τα θύματα, που είναι νέα στο εργασιακό περιβάλλον, τα οποία δεν έχουν καμία υποστήριξη και είναι επιρρεπείς στη στοχοποίηση (Duffy & Sperry, 2007).

Σύμφωνα με την έρευνα του Carnero (2010) το εργασιακό περιβάλλον και η οργανωσιακή κουλτούρα αποτελούν παράγοντες που επηρεάζουν το «mobbing» περισσότερο από ότι η συμπεριφορά ή η προσωπικότητα του θύτη. Αντίθετα, η έρευνα του Hirigoyen (2009) αναφέρει ότι τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας ούτε του θύτη ούτε του θύματος δεν παίζουν κανένα ρόλο στην ανάπτυξη του «mobbing», τονίζοντας ότι όλα τα άτομα μπορεί να βρεθούν είτε στη μία θέση είτε στην άλλη θέση.

Γενικά, όπως σημειώνουν και οι δύο αυτές έρευνες (βλ. Hirigoyen, 2009; Carnero, 2010) δεν υπάρχουν συγκεκριμένες συμπεριφορές ή αντιδράσεις από τις δύο πλευρές που συμμετέχουν στην ανάπτυξη του «mobbing», παρ' όλα αυτά όμως υπάρχουν ευνοϊκοί παράγοντες που εντοπίζονται στα εργασιακά περιβάλλοντα. Οι συμπεριφορές, που συνήθως εντοπίζονται από την πλευρά του θύματος, είναι κυρίως η θρησκευτική ή γενετήσια διαφορετικότητα, η χαμηλή αυτοεκτίμηση, η υψηλή αφοσίωση και ο ζήλος για την εκπλήρωση υψηλών στόχων, οι υψηλές ικανότητές τους, οι έντονες συναισθηματικές αντιδράσεις κτλ (Mathisen et al., 2008). Αντίστοιχα, από την πλευρά του θύτη παρατηρούνται συμπεριφορές επίδειξης ισχύος, μη αναγνώρισης μέσω των θυμάτων τους, καθώς και συναισθηματικές και ψυχολογικές διαταραχές.

2.8 Οι επιδράσεις του «mobbing»

Οι έρευνα του Leymann (1990) αναφέρει ότι εντοπίζονται τέσσερις επιδράσεις που επιφέρει το «mobbing». Κοινωνικά επιφέρει την απομόνωση, την κοινωνική κακοδιαχείριση και τον στιγματισμό. Η δεύτερη επίδραση είναι κοινωνικό ψυχολογική με απώλεια πόρων, αρνητικές κατευθύνσεις και ένα σύστημα να καταρρέει (Mujtaba & Senathip, 2020). Η τρίτη επίδραση αναφέρεται στις ψυχολογικές επιδράσεις, που περιλαμβάνουν την απελπισία, το αίσθημα της οργής, το άγχος, καθώς και την απουσία νομικών μέσων. Η τέταρτη και τελευταία επίδραση κατά τον ερευνητή Leymann (1990) είναι ψυχοσωματικές και ψυχιατρικές συνέπειες, όπως η κατάθλιψη, ο εξαναγκασμός, η υπερκινητικότητα, με ακραία συνέπεια την αυτοκτονία.

Οι επιδράσεις, ανάλογα με τη μορφή και την έκτασή τους, έχουν επιπτώσεις στις επιχειρήσεις και στους δημόσιους οργανισμούς. Ό,τι αναφέρεται σε σωματικές ή ψυχολογικές επιδράσεις μπορεί να επιφέρει χαμηλή διαχείριση της απόδοσης για τον οργανισμό, χαμηλή ποιότητα παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών με συνέπεια τη δυσαρέσκεια των πελατών, καθώς και αδυναμία τήρησης του χρονοδιαγράμματος (Hoel, 2001). Οι πιθανές φοβίες, οι διαταραχές προσωπικότητας, καθώς και η έντονη χρήση νικοτίνης για την καταπολέμηση του άγχους επιφέρει για την οντότητα ελλιπή εξυπηρέτηση των πελατών, αυξανόμενο τον κίνδυνο για ατυχήματα, καθώς και αδικαιολόγητες απουσίες. Τέλος, ο ανταγωνισμός, η απώλεια του ελέγχου και η μη εξωτερίκευση των συναισθημάτων επιδρά αρνητικά στους πελάτες, αλλά και στη φήμη της επιχείρησης.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι έρευνες που έχουν ασχοληθεί διεθνώς με την ψυχολογική παρενόχληση στους εργασιακούς χώρους και πιο συγκεκριμένα σε εργασιακά περιβάλλοντα του δημοσίου τομέα. Η βιβλιογραφική ανασκόπηση μας βοηθά να δούμε τα αποτελέσματα των ερευνών και να εντοπίσουμε πιθανά κενά τα οποία μπορούν να ερευνηθούν.

Κεφάλαιο 3

3.1 Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Η ψυχολογική παρενόχληση, η καταπίεση και γενικά η άσεμνη, σκληρή και επιθετική συμπεριφορά εναντίον ενός υπαλλήλου αποτελεί ένα φαινόμενο που στις μέρες μας είναι όλο και πιο σύνηθες στους εργασιακούς χώρους. Η εκδήλωση της επιθετικής συμπεριφοράς γίνεται με εχθρικό τρόπο, θίγοντας την αυτοπεποίθηση του υπαλλήλου- στόχου, προσβάλλοντας ακόμα και τον αυτοσεβασμό του (Comranoglu, 2005).

Εντοπίζονται πολλές έρευνες που πραγματοποιούνται με αντικείμενο μελέτης το φαινόμενο «mobbing» και δείχνουν ότι τα θύματα είναι συνήθως άτομα παραγωγικά, δίκαια, και με υψηλά επίπεδα συναισθηματισμού. Σύμφωνα τόσο με την πρώτη έρευνα του Leymann (1996), αλλά και με άλλες όπως αυτή του Leymann, & Gustafsson (1996) και Davenport (2003) τα θύματα του φαινομένου «mobbing» έχουν υψηλό εκπαιδευτικό υπόβαθρο, είναι άτομα ανταγωνιστικά, με υψηλούς στόχους, τα οποία αποδίδουν τα μέγιστα για να πιάσουν τους στόχους τους.

Η βιβλιογραφία δείχνει ότι το φαινόμενο της ψυχολογικής παρενόχλησης λαμβάνει υψηλά ποσοστά στην Ευρώπη (Ege 2007; Hirigoyen 2012). Παράλληλα, οι ίδιες έρευνες αναφέρουν ότι το «mobbing» έχει υψηλότερα ποσοστά εμφάνισης στον δημόσιο τομέα από ότι στον ιδιωτικό τομέα. Συγκεκριμένα, το φαινόμενο «mobbing» εμφανίζεται μεταξύ των εργαζομένων του δημοσίου τομέα εξαιτίας της φύσης των εργασιακών σχέσεων. Η κατεύθυνση του «mobbing» που αναπτύσσεται στον δημόσιο τομέα είναι συνήθως κάθετη, δηλαδή από τον προϊστάμενο προς τον υφιστάμενο.

Αντίθετα, στον ιδιωτικό τομέα η ψυχολογική ή ηθική παρενόχληση έχει πολύ μικρότερη διάρκεια σε σχέση με τον δημόσιο τομέα, αλλά με πολύ περισσότερη ένταση με συνέπεια την παραίτηση του θύματος. Η παραίτηση και πιο σπάνια, η απόλυση στον ιδιωτικό τομέα οφείλεται και στη μη μόνιμη εργασιακή σχέση. Σύμφωνα με την Κατραμάδου (2005) η απόλυση του εργαζόμενου στον ιδιωτικό τομέα οφείλεται στη χαμηλή παραγωγικότητά του, με συνέπεια την απώλεια κέρδους για την επιχείρηση.

Το αποτέλεσμα για το θύμα, είτε αυτό εργάζεται στο δημόσιο είτε στον ιδιωτικό τομέα, είναι η ασθένειά του ψυχολογική ή σωματική, με έντονο άγχος, συνεχείς απουσία από την εργασία, καθώς και τη χαμηλή αποδοτικότητά του. Η πιο ελαφριά συνέπεια θεωρείται η αίτηση από την πλευρά του θύματος για αλλαγή θέσης ή τμήματος.

Η Ελλάδα, με βάση στοιχεία από το Eurofound (2010), βρίσκεται περίπου στη μέση της κατάταξης, που περιλαμβάνει 27 Ευρωπαϊκές χώρες με τη Γαλλία το Βέλγιο και την Ολλανδία να βρίσκονται στις πρώτες θέσεις, ενώ η Βουλγαρία, η Πολωνία και η Ιταλία να εντοπίζονται στις τελευταίες. Οι μετρήσεις πραγματοποιήθηκαν με βάση επίσημες ενημερώσεις, που έγιναν σε γηγενείς υπαλλήλους που εργάζονταν επίσημα σε διάφορες θέσεις, σε επιχειρήσεις ή δημόσιους οργανισμούς.

Η βιβλιογραφία που εντοπίσαμε αναφορικά με το σύνδρομο «mobbing» δείχνει ότι κατά κύριο λόγο ξεκινάει από την κυριαρχία του φύλου, δηλαδή θύτες είναι άντρες,

καθώς και από άτομα που βρίσκονται σε υψηλή ιεραρχική θέση. Επίσης, οι έρευνες που εντοπίσαμε και θα τις αναπτύξουμε παρακάτω αναφέρονται στους τρόπους έκφρασης του φαινομένου, καθώς και σε επιμέρους στοιχεία.

Αρχικά, να σημειώσουμε ότι με βάση στοιχεία της έρευνας των Paoli και Merlliè (2001), για το 2000 ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας ανέφερε ότι το 9% των εργαζόμενων δήλωσε ότι υποβάλλονται σε εκφοβισμό στο χώρο εργασίας, σημειώνοντας μία μικρή αύξηση, της τάξεως το 1%, σε σχέση με το 1995. Όπως αναφέρει η ίδια έρευνα στη Φιλανδία, το 15% των εργαζόμενων δέχεται παρενόχληση στον εργασιακό χώρο, ενώ στην Πορτογαλία μόλις το 4%. Ο μέσος όρος των εργαζόμενων που είναι θύματα «mobbing» στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι 9%. Αναφορικά με τον τομέα εργασίας όπου απασχολούνται, τα διαθέσιμα στοιχεία δείχνουν ότι το 14% των εργαζόμενων απασχολούνται στον δημόσιο τομέα, ενώ ένα 12% αναφέρεται σε εργαζόμενους που απασχολούνται σε τομείς υγείας και μέσω μαζικής μεταφοράς (Paoli & Merlliè, 2001). Οι συνηθέστερες μορφές εκδήλωσης είναι η λεκτική κακοποίηση, με τη Βουλγαρία στην κατηγορία αυτή να βρίσκεται στο 32,2%, ενώ στην Αυστραλία να φτάνει ακόμα και το 67% (Di Martino et al., 2002). Η λεκτική κακοποίηση αποτελεί μια μορφή ψυχολογικής πίεσης που χρησιμοποιείται κυρίως στον δημόσιο τομέα.

Η έρευνα των Zukauskas και Vveinhardt (2009) στη Λιθουανία πραγματοποιήθηκε σε δείγμα ατόμων που προέρχονταν από 22 διαφορετικούς τομείς επαγγελματικής δραστηριότητας. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι στη Λιθουανία κατά κύριο λόγο θύματα «mobbing» είναι οι γυναίκες και στη συνέχεια άτομα μεγαλύτερης ηλικίας. Τα θύματα της μεγαλύτερης ηλικίας μαρτυρούν ότι είναι λιγότερο ευπρόσδεκτα, όσο αυτά πλησιάζουν προς τη δύση του εργασιακού τους βίου. Αναφορικά με τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά, η ίδια έρευνα δείχνει ότι η ανάπτυξη του «mobbing» οφείλεται στην εκπαίδευση, την υγειονομική περίθαλψη και την κοινωνική μέριμνα.

Μία πολύ πιο πρόσφατη έρευνα των Vveinhardt και Sroka (2020) πραγματοποιήθηκε σε δείγμα που περιελάμβανε μια ομάδα 823 φορέων που δραστηριοποιούνται σε Λιθουανία και Πολωνία τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα. Η μελέτη αυτή προσπάθησε να προσδιορίσει την επικράτηση του mobbing στον χώρο εργασίας σε πολωνικούς και λιθουανικούς οργανισμούς όσον αφορά την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το «mobbing» στον Πολωνικό χώρο εργασίας είναι πιο διαδεδομένο στον δημόσιο τομέα παρά στον ιδιωτικό, ενώ στη Λιθουανία δεν υπήρχαν ουσιαστικές διαφορές. Παράλληλα, όσοι οργανισμοί εφάρμοσαν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη παρουσίασαν λιγότερα φαινόμενα «mobbing». Το τελευταίο εύρημα έδειξε ότι οι εργαζόμενοι που αντιμετώπισαν «mobbing» στον χώρο εργασίας είχαν χειρότερες σχέσεις με πελάτες και χρήστες των υπηρεσιών/προϊόντων της εταιρείας.

Η Ολλανδία αποτελεί ακόμα μία Ευρωπαϊκή χώρα όπου εντοπίζονται πολλές έρευνες για τον εντοπισμό κρουσμάτων «mobbing». Εντοπίζονται έρευνες που πραγματοποιήθηκαν σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, σε βιομηχανικές επιχειρήσεις και διοικητικές οργανώσεις (Hubert & Van Veldhoven, 2001). Τα δεδομένα δείχνουν ότι κατά κύριο λόγο «mobbing» υφίσταται στις βιομηχανικές εταιρείες, λιγότερο στις

διοικητικές επιχειρήσεις και σχεδόν καθόλου στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Επίσης εντοπίζονται έρευνες που αναφέρονται στη νομοθεσία, η οποία παρακινεί τις Ολλανδικές εταιρείες, ώστε να αναπτύξουν πολιτικές για την πρόληψη και την υπερνίκηση των ανεπιθύμητων συμπεριφορών (Soethout & Sloep, 2000).

Μελέτες έχουν πραγματοποιηθεί και με σημείο αναφοράς τη Γαλλία, που η Hirigoyen (2001) έλαβε δείγμα μέσω αλληλογραφίας από περιπτώσεις ατόμων που δέχθηκαν «mobbing» και παρουσίασαν βαριάς μορφής κατάθλιψη και ψυχοσωματικές διαταραχές. Επίσης, εντοπίζεται άλλη μια έρευνα στη Γαλλία, που πραγματοποιήθηκε σε δείγμα 143 εθελοντών γιατρών εργασίας και 7.694 εργαζόμενους, στους οποίους περιλαμβάνονται 3.132 άνδρες και 4.562 γυναίκες ηλικίας 40 ετών κατά μέσο όρο (Niedhammer et al., 2006). Η έρευνα αυτή έδειξε ότι το φαινόμενο «mobbing» εκφράζεται σε ποσοστό άνω του 10%, με απαγόρευση έκφρασης ή διακοπή ομιλίας κατά τις συζητήσεις από την πλευρά του προϊστάμενου στα θύματα. Τα σωματικά ή σεξουαλικά στοιχεία έχουν πολύ χαμηλό ποσοστό της τάξης του 1%. Επίσης, η έρευνα αυτή σημείωσε ότι το φαινόμενο εκδηλώνεται κυρίως λόγω της διαφοράς των φύλων.

Οι Serin et al. (2014) πραγματοποίησαν έρευνα με δείγμα δημόσιο οργανισμό της Τουρκίας, με σκοπό να ανακαλύψουν τη σχέση μεταξύ του «mobbing» και των πόρων του «mobbing». Η μελέτη αυτή διαπίστωσε ότι υπάρχει θετική σχέση μεταξύ των αιτιών του «mobbing» και της προσωπικής αξιοπρέπειας των ερωτώμενων υπαλλήλων, καθώς επίσης παρατήρησαν θετική συσχέτιση με την αξιοπρέπεια της εργασίας και της σωματικής πίεσης. Ένα χρόνο αργότερα ο Çinar (2015), λαμβάνοντας δεδομένα από 171 εργαζόμενους του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα από επαρχία της Τουρκίας, διαπίστωσε ότι το «mobbing» σχετίζεται με την αύξηση του τζίρου. Παράλληλα, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ του «mobbing» και της πρόθεσης αλλαγής εργασιών ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των υπαλλήλων.

Ο εκφοβισμός στον χώρο εργασίας και οι ανήθικες συμπεριφορές αναγνωρίζονται όλο και περισσότερο και σε άλλες χώρες ως σοβαρά προβλήματα, που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής. Έτσι λοιπόν, στην Ιορδανία, οι Aleassa και Megdadi (2014) πραγματοποίησαν έρευνα σε δείγμα 295 υπαλλήλων εμπορικών τραπεζών. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι ο εκφοβισμός στον χώρο εργασίας προέβλεπε τις ανήθικες συμπεριφορές των εργαζομένων και η ψυχολογική πίεση συνέβαλε εν μέρει στην ενίσχυση του εκφοβισμού στον χώρο εργασίας-ανήθικων συμπεριφορών.

Οι Shallcross et al. (2008) πραγματοποίησαν έρευνα σε υπαλλήλους του δημοσίου τομέα της Αυστραλίας, όπου διαπίστωσαν ότι το «mobbing» αναπτύσσεται με τη χρήση κουτσομπολιών, δυσφήμισης, κακόβουλων κατηγοριών, που έχουν στόχο συγκεκριμένους υπαλλήλους. Τα σχόλια αυτά ξεκινάν κατά βάση από τα ανώτερα στελέχη του δημοσίου τομέα με αποδέκτες υφιστάμενούς τους.

Η Ελλάδα έχει αποτελέσει πεδίο ερευνών για πολλούς μελετητές, διότι το σύνδρομο «mobbing» έχει εξελιχθεί και αποτελεί ένα απειλητικό φαινόμενο για τον εργασιακό χώρο, που συνεπάγεται σημαντικές προσωπικές, οικογενειακές, επαγγελματικές και κοινωνικές επιπτώσεις. Οι Batsi και Karamanis (2019) πραγματοποίησαν έρευνα με δείγμα υπαλλήλους του δημοσίου τομέα της Ηπείρου. Οι ερευνητές αυτοί χρησιμοποίησαν το ερωτηματολόγιο WHS (Work Harassment Scale)

και μέσω των ευρημάτων τους ανέδειξαν ανησυχητικές τάσεις στον δημόσιο τομέα και τόνισαν την ανάγκη για διοικητικά και νομοθετικά μέτρα για την αντιμετώπισή τους.

Μία ακόμα πρόσφατη έρευνα στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε από τους Meramveliotakis και Kalaitzaki (2019) και αναφέρεται σε ποιοτικά δεδομένα, που συλλέχθηκαν με τη χρήση ημιδομημένης συνέντευξης, σε δείγμα 10 εργαζομένων που εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα υπηρεσιών διαχείρισης στο Ηράκλειο Κρήτης, οι οποίοι είχαν πέσει θύματα «mobbing». Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι που είχαν υποστεί παρενόχληση από ανωτέρους τους αποτελούσαν το 80%, ενώ οι υπόλοιποι δέχθηκαν από συναδέλφους τους. Η εκδήλωση του φαινομένου γινόταν συνήθως με κουτσομπολιά, με γέλια κοροϊδίας, αλλά και με αγνόηση του θύματος. Επίσης από τις συνεντεύξεις προέκυψε ότι το «mobbing» επηρέασε επίσης τη συμπεριφορά των εργαζομένων στον χώρο εργασίας, καθώς ανέφεραν σταδιακή μείωση της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης σε ποσοστό τουλάχιστον 30-40%.

Οι Kakoulakis et al. (2015) πραγματοποίησαν έρευνα σε δείγμα 265 Ελλήνων εκπαιδευτικών της πρωτοβάθμιας και της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Η έρευνα έγινε με τη χρήση του ερωτηματολογίου Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ), για την αξιολόγηση των ψυχομετρικών ιδιοτήτων των ερωτώμενων. Τα αποτελέσματα έδειξαν μια αρνητική συσχέτιση μεταξύ «mobbing» και αυτοεκτίμησης ($r = -0,364^{**}$) και μια θετική συσχέτιση μεταξύ «mobbing» και άγχους ($r = 0,406$), ενώ βρέθηκε και μια θετική μη σημαντική συσχέτιση άγχους και κατάθλιψης ($r = 0,389$).

Αξίζει να σημειωθεί ότι στην Ελλάδα αλλά και στην Κύπρο έχουν διενεργηθεί πολλές έρευνες με δείγμα οργανισμούς της δημόσιας υγείας, όπως τα νοσοκομεία. Οι Κοϊνης κ.α. κατέγραψαν την επίδραση του «mobbing» στους επαγγελματίες υγείας σε ελληνικό δημόσιο νοσοκομείο. Οι ερευνητές αυτοί διαπίστωσαν ότι το «mobbing» υφίσταται στα ελληνικά δημόσια νοσοκομεία ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, επιπέδου σπουδών και επηρεάζει αρνητικά τη ζωή τους. Αντίστοιχα, στην Κύπρο η έρευνα των Pavlakis et al. (2011) μελέτησε τη διαχείριση συγκρούσεων μεταξύ των υγειονομικών στελεχών. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το 64% των ερωτώμενων δεν γνώριζε για στρατηγικές διαχείρισης των συγκρούσεων στο ιατρικό επάγγελμα. Παράλληλα, τα δεδομένα της έρευνας έδειξαν ότι το 60% δηλώνει συγκρούσεις με συναδέλφους με συχνότητα μία έως πέντε φορές εβδομαδιαίως και το 37% του δείγματος αναφέρει πως αναλίσκει σε μέσο όρο 90 λεπτά της βάρδιας στην επίλυση της διαμάχης-σύγκρουσης, με αποτέλεσμα η διαχείριση των συγκρούσεων να καταναλώνει το 19% του επαγγελματικού χρόνου.

Τέλος, εντοπίζεται μια μεταπτυχιακή εργασία της Χονδροπούλου (2017), που πραγματοποιήθηκε σε δημοσίους υπαλλήλους της Ελλάδος με τη χρήση ερωτηματολογίου και αναδεικνύει τις ανησυχητικές διαστάσεις του φαινομένου στη δημόσια διοίκηση της χώρας μας, τις απώλειες που βιώνουν τα θύματα και τεκμηριώνει την ανάγκη λήψης διοικητικών και νομοθετικών μέτρων για την αντιμετώπισή του. Συγκεκριμένα, η μελέτη αυτή διαπίστωσε το 13,66% των υπαλλήλων του δείγματος είναι θύματα «mobbing», με τις περισσότερες να είναι γυναίκες. Συνήθως τα εργασιακά περιβάλλοντα με ανάπτυξη του φαινομένου «mobbing» είναι αυτά των υπηρεσιών

υγείας και εκπαίδευσης. Η έρευνα σημειώνει ότι θύματα του «mobbing» στρέφονται για βοήθεια σε φίλους, συνάδελφο και πολύ σπάνια σε κάποιο θεσμοθετημένο όργανο.

Συνοψίζοντας, η βιβλιογραφία εντοπίζει, επιβεβαιώνει και μελέτα εις βάθος το «mobbing», προσπαθώντας να βρει λύσεις αντιμετώπισης του, να προσφέρει συμβουλές και να παρακινήσει τους αρμόδιους φορείς, τα θεσμικά όργανα και τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, ώστε να θεσπίσουν την ανάλογη νομοθεσία και να αναπτύξουν προγράμματα πρόληψης και παρέμβασης, που να επικεντρώνονται στη μείωση των συμπεριφορών «mobbing» και στη βελτίωση της ποιότητας της εργασιακής ζωής των εργαζομένων και της συνολικής ποιότητας ζωής.

Τέλος, να σημειώσουμε ότι η βιβλιογραφική ανασκόπηση αποτελεί απαραίτητο στοιχείο για κάθε έρευνα, διότι δείχνει τι έχει γραφτεί στο παρελθόν αναφορικά με το εξεταζόμενο θέμα. Το κεφάλαιο αυτό κρίνεται απαραίτητο σε κάθε μελέτη, αφού περιγράφει τις έρευνες που μελέτησε η ερευνήτρια, ώστε να διαμορφώσει τη μελέτη της αλλά και να συντάξει το ερωτηματολόγιο.

Κεφάλαιο 4

4.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στη Δ.Ο.Υ. Φλώρινας για τη διερεύνηση του εντοπισμού του συνδρόμου «mobbing» στο προσωπικό της εφορίας. Το ερωτηματολόγιο που συντάχθηκε έγινε με σκοπό τη συλλογή όλων των απαραίτητων πληροφοριών, τα οποία θα κωδικοποιηθούν στις απαραίτητες μεταβλητές. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται το δείγμα της έρευνας, αναλύονται οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, καθώς και η μεθοδολογία της στατιστικής ανάλυσης των αποτελεσμάτων.

4.2 Σκοπός και υποθέσεις της έρευνας.

Ο βασικός σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η καταγραφή των απόψεων των ερωτηθέντων – υπαλλήλων της Δ.Ο.Υ. Φλώρινας για την παρουσία ή μη ψυχολογικής πίεσης. Η διερεύνηση της παρουσίας ή μη του φαινομένου «mobbing» θα βοηθήσει τόσο τους υπαλλήλους στη συνειδητοποίηση του φαινομένου όσο και στη διαπίστωση αν τα θεσμικά όργανα και οι νόμοι που υφίστανται μπορούν να συμβάλλουν στην πρόληψη και αντιμετώπισή του. Ακολουθώντας την προηγούμενη βιβλιογραφία παρατηρούμε ότι η μελέτη μας είναι εξίσου σημαντική και αναγκαία, διότι θα προσπαθήσει να καταδείξει την ύπαρξη του φαινομένου, αλλά και τις βλαπτικές επιδράσεις που έχει στους παθόντες.

Οι χώροι εργασίας του δημοσίου πιστεύεται λανθασμένα από πολλούς ότι δεν έχουν πίεση και στρες. Αντιθέτως, τα περιβάλλοντα εργασίας που σχετίζονται με τις εισπράξεις του δημοσίου, όπως οι εφορίες για παράδειγμα, δέχονται πολλές πιέσεις και την επίτευξη των στόχων. Το ιδιαίτερα στρεσογόνο περιβάλλον στο οποίο βρίσκονται οι υπάλληλοι της εφορίας μπορεί να αποτελέσει γόνιμο έδαφος για την εκδήλωση και την ανάπτυξη του συνδρόμου «mobbing».

Η εργασία στοχεύει να εντοπίσει αν υπάρχουν κρούσματα «mobbing», να καθορίσει τους αιτιολογικούς παράγοντες, να εντοπίσει αν είναι δυνατό τις ευάλωτες ομάδες και να καταγράψει τους τρόπους έκφρασης, αλλά και τα μέσα αντιμετώπισης.

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα που θα προσπαθήσουν να απαντηθούν μέσα από το ερωτηματολόγιο είναι τα εξής:

- ✓ Αν γίνεται αντιληπτό το σύνδρομο «mobbing» από τους υπαλλήλους της εφορίας.
- ✓ Ποιοι είναι οι παράγοντες που ενοχοποιούνται για την εμφάνιση του φαινομένου μεταξύ των υπαλλήλων της εφορίας.
- ✓ Αν εντοπίζονται κενά στο νομοθετικό πλαίσιο αναφορικά με την προστασία του θύματος, αλλά και την τιμωρία του θύτη.
- ✓ Ποιες είναι οι προτάσεις για την αντιμετώπιση του φαινομένου.

4.3 Μεθοδολογία συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων

4.3.1 Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας συντάχθηκε έχοντας ως βάση το ερωτηματολόγιο LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (Leymann, 1996), καθώς και ερωτηματολόγια που μελετήθηκαν από την προηγούμενη βιβλιογραφία. Τα ερωτηματολόγια αυτά είναι το BBI (Bergen Bulling Index) (Einarsen, 1994), το ερωτηματολόγιο WHS (Work Harassment Scale) (Björkqvist K 1994) και το ερωτηματολόγιο NAQ (Negative Act Questionnaire) (Einarsen, 2001).

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο τμήμα περιλαμβάνει δημογραφικές ερωτήσεις που αναφέρονται στο φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση, τη θέση εργασίας και την προϋπηρεσία που διαθέτει ο/η υπάλληλος. Οι δημογραφικές ερωτήσεις συμπεριλαμβάνονται σε όλα τα ερωτηματολόγια ανεξαρτήτως του είδους της έρευνας, διότι προσφέρονται χρήσιμα δεδομένα για συγκρίσεις. Επίσης στην περίπτωση μας μπορεί να μας δώσει πιθανές συσχετίσεις του φαινομένου με το φύλο, την εκπαίδευση ή την προϋπηρεσία. Ουσιαστικά, το φαινόμενο του «mobbing», αν ισχύουν οι παρατηρήσεις από την προηγούμενη βιβλιογραφία, ίσως να συμβαίνει πιο συχνά σε γυναίκες ή σε νέους υπαλλήλους.

Το δεύτερο τμήμα της έρευνας αναφέρεται στις συμπεριφορές του φαινομένου που μπορεί να συναντήσει και κατ' επέκταση να αντιμετωπίσει ο υπάλληλος στο περιβάλλον εργασίας του. Οι συμπεριφορές διακρίνονται σε πέντε κατηγορίες ανάλογα με τη φύση και τις επιπτώσεις που αυτές έχουν στα θύματα. Βασιζόμενοι στην έρευνα και στο ερωτηματολόγιο του Leymann (1996), κάθε κατηγορία περιγράφει από πέντε ως και δεκατέσσερις διαφορετικές καταστάσεις ψυχολογικής καταπίεσης, οι οποίες και αναπτύχθηκαν εκτενώς στα παραπάνω κεφάλαια του θεωρητικού πλαισίου.

Οι συμπεριφορές αυτές που περιγράφονται στο ερωτηματολόγιο αναφέρονται σε προσβολή των εργασιακών ή κοινωνικών σχέσεων, συμπεριφορές που αμαυρώνουν την επαγγελματική ή κοινωνική εικόνα του θύματος, αλλά και καταστάσεις που μπορούν να επηρεάσουν τη σωματική ή ψυχική υγεία του. Επίσης συμπεριλαμβάνουμε περιπτώσεις φίμωσης ή παρεμπόδισης της έκφρασης, με συνέπεια την εμπόδιση της μεταφοράς ιδεών, γνώσεων, αλλά και κοινωνικής επικοινωνίας. Παράλληλα, το ερωτηματολόγιο περιέχει ερώτηση – περίπτωση για πιθανή κοινωνική απομόνωση του θύματος, καθώς και για να διερευνήσει περιπτώσεις αν το θύμα έχει υποστεί σωματική ή λεκτική βία. Επιπλέον, λαμβάνονται υπόψη και περιέχονται στο ερωτηματολόγιο περιπτώσεις προσωπικών επιθέσεων με διάδοση φημών για την ιδιωτική ζωή του θύματος, αλλά και περιπτώσεις διερεύνησης αν το θύμα έχει δεχθεί κάποιες σεξουαλικές προτάσεις ή ακόμα και σεξουαλικές επιθέσεις.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι περιπτώσεις σεξουαλικών προτάσεων ή επιθέσεων, κυρίως με θύματα γυναίκες, αποτελεί φαινόμενο «mobbing», κάτι που στην Ελλάδα αντιμετωπίζεται ως ένα ξεχωριστό φαινόμενο. Επίσης, στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου βρίσκονται και περιπτώσεις που πιθανώς το θύμα να έχει δεχθεί παρενόχληση μέσω της κριτικής αναφορικά με τις θρησκευτικές, πολιτικές ή

κοινωνικές του αντιλήψεις. Παράλληλα, έχουμε συμπεριλάβει και μια ερώτηση που αναφέρεται στο αν έχουν απευθυνθεί σε κάποιο άτομο, ώστε να συζητήσουν για τις πιθανές ψυχολογικές πιέσεις που δέχονται ή τις επικρίσεις. Εξετάζουμε αν αυτό το άτομο είναι φίλος, συνάδελφος, μέλος της οικογένειας ή γιατρός.

Το ερωτηματολόγιο του παρατίθεται και στο παράρτημα της εργασίας αναφέρει ξεκάθαρα ότι οι συμμετέχοντες πρέπει να αναφέρουν και να απαντήσουν στις ερωτήσεις αν έχουν εκτεθεί ή δεχθεί μια τουλάχιστον από τις περιπτώσεις την τελευταία τριετία. Επιπλέον, περιέχονται και ερωτήσεις που εξετάζουν πόσο καιρό δέχονται ψυχολογικές καταπιέσεις (χρειάζεται να απαντήσουν τον αριθμό των μηνών), αλλά και πόσο συχνά δέχονται την επίθεση μέσα στη διάρκεια του ενός μήνα.

Τέλος, στην προτελευταία ερώτηση δίνεται με βάση την μελέτη της βιβλιογραφίας η διατύπωση ενός ορισμού του «mobbing», δηλαδή εξηγούμε στους ερωτώμενους την έννοια της ψυχολογικής βίας, ρωτώντας τους ξεκάθαρα αν θεωρούν ότι είναι ή όχι θύματα «mobbing». Η τελευταία ερώτηση εξετάζει αν η ερωτώμενοι έχουν παρατηρήσει ότι θύμα «mobbing» είναι κάποιος ή κάποια συνάδελφος.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτεί περίπου δέκα λεπτά και καλύπτει πολλές περιπτώσεις ψυχολογικής βίας που αναπτύσσονται στα εργασιακά περιβάλλοντα. Το ερωτηματολόγιο στηρίχθηκε στη διαπίστωση ότι το «mobbing» είναι φαινόμενο ψυχολογικής βίας, που πραγματοποιείται στους εργασιακούς χώρους και αποτελεί μια κατάσταση που ένας υπάλληλος δέχεται εχθρική συμπεριφορά από ένα άτομο ή ομάδα ατόμων, τα οποία συνεχώς και μεγάλο διάστημα προσπαθούν να τον βλάψουν ψυχολογικά, να τον καταπιέσουν, να τον απομονώσουν και να τον κακομεταχειριστούν.

Συνοψίζοντας, το ερωτηματολόγιο αποτελείται συνολικά από δεκαεννέα ερωτήσεις, εκ των οποίων οι πέντε αναφέρονται σε δημογραφικές πληροφορίες και οι υπόλοιπες σε περιπτώσεις ή καταστάσεις που δείχνουν την ανάπτυξη του «mobbing», αλλά και ερωτήσεις αντιμετώπισης. Ο ορισμός του «mobbing» που παρουσιάζεται στο ερωτηματολόγιο αναφέρει ότι είναι η κατάσταση κατά την οποία ένα άτομο δέχεται συστηματική κακοποίηση της ψυχολογίας του από ένα άλλο άτομο ή ομάδα ατόμων στο εργασιακό περιβάλλον με σκοπό να τον πληγώσουν, να τον βλάψουν ή να τον απομονώσουν για μεγάλο χρονικό διάστημα.

4.3.2 Περιγραφή του πληθυσμού της έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο προσωπικό της Δ.Ο.Υ. Φλώρινας. Η Δ.Ο.Υ. Φλώρινας αποτελεί μια αποκεντρωμένη υπηρεσία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων με σκοπό τον προσδιορισμό, τη βεβαίωση και την είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων, που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων της (Ν. 4389/2016).

Οι υπάλληλοι της υπηρεσίας είναι κυρίως απόφοιτοι οικονομικών και νομικών σχολών και ασχολούνται με ζητήματα της υπηρεσίας, που αναφέρονται γεωγραφικά στην περιφερειακή ενότητα της Φλώρινας. Οι αρμοδιότητες των υπαλλήλων καθορίζονται από τις αρμοδιότητες της υπηρεσίας, που συνοπτικά αναφέρονται στον

προσδιορισμό, τη βεβαίωση και την είσπραξη των φορολογικών και τελωνειακών εσόδων, καθώς και την είσπραξη λοιπών δημοσίων εσόδων. Επίσης, οι υπάλληλοι είναι αρμόδιοι για την παρακολούθηση και τον έλεγχο της πορείας της βεβαίωσης και της είσπραξης των δημοσίων εσόδων και της εφαρμογής της κείμενης νομοθεσίας για την είσπραξη δημοσίων εσόδων, καθώς και για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής, φορολογικής απάτης και παραοικονομίας.

4.3.3 Διεξαγωγή έρευνας και διαδικασία συλλογής δεδομένων.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στη Δ.Ο.Υ. Φλώρινας το διάστημα από 17/10/2022 έως και 31/10/2022. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε, αφού πρώτα ενημερώθηκε η διευθύντρια της υπηρεσίας, καθώς και από την πλευρά της ο αντίστοιχος αρμόδιος προϊστάμενός της. Τα 29 ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν σε ανοιχτούς μη διαφανείς φακέλους, οι οποίοι στη συνέχεια παρείχαν τη δυνατότητα να κλειστούν και να παραδοθούν στο σημείο παράδοσης που ορίστηκε. Το σημείο παράδοσης ήταν το μέρος όπου παραδίδεται γενικά η αλληλογραφία της υπηρεσίας. Αξίζει να σημειώσουμε ότι οι φάκελοι παραδόθηκαν σε χώρο που επέτρεπε στον ερωτώμενο υπάλληλο να το αφήσει χωρίς να τον δει κάποιος, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί πλήρως η ανωνυμία του. Συνολικά, παρελήφθησαν 29 φάκελοι και όλα τα ερωτηματολόγια κρίθηκαν κατάλληλα προς επεξεργασία.

Η ανωνυμία κρίνεται απολύτως αναγκαία, διότι το αντικείμενο που μελετάται είναι πολύ λεπτό και η έρευνα πραγματοποιείται σε μια μικρή υπηρεσία με λίγους υπαλλήλους, που λόγω του μικρού πληθυσμού της πόλης, είναι όλοι γνωστοί. Εκτιμήθηκε ότι η επωνυμία μπορεί να λειτουργούσε αποτρεπτικά, διότι είναι δύσκολο για κάποιον να δηλώσει ανοιχτά και επώνυμα ότι κάποιος συνάδελφός του του φέρονται καταπιεστικά ή τον κακομεταχειρίζονται. Ο λόγος αυτός μας απέτρεψε από τη σκέψη να πάρουμε προσωπικές συνεντεύξεις και γι' αυτό το λόγο δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο που περιέχει κλειστού τύπου ερωτήσεις.

4.3.4. Περιορισμοί – δυσκολίες της έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στηριζόμενη στην έννοια του «mobbing», η οποία λαμβάνει πολλές διαστάσεις από τη διεθνή βιβλιογραφία. Συγκεκριμένα, όπως ήδη έχουμε αναφέρει στο κεφάλαιο 2 η έννοια του «mobbing» αποδίδεται με πολλούς και διαφορετικούς ορισμούς σε σχέση με την οπτική γωνία που έβλεπε το φαινόμενο ο συντάκτης ερευνητής ή σε σχέση με τη χρονική διάρκεια του φαινομένου. Έτσι λοιπόν, αν και το φαινόμενο «mobbing» έχει μελετηθεί ιδιαίτερα από τους ερευνητές διεθνώς τις τελευταίες δεκαετίες, δεν παύει να μας θέτει δυσκολίες αναφορικά με το ποια έννοια θα ακολουθήσουμε ως οδηγό.

Η δυσκολία αυτή αντιμετωπίστηκε με την υιοθέτηση του ορισμού από την έρευνα του Leymann (1996), του οποίου το ερωτηματολόγιο αποτέλεσε και τον οδηγό για το δικό μας. Η χρήση του ερωτηματολογίου του έγινε διότι είναι διεθνώς αποδεκτό

και έχει χρησιμοποιηθεί σχεδόν από όλες τις προηγούμενες σχετικές έρευνες για την ποσοτική μέτρηση του φαινομένου.

Η δεύτερη δυσκολία κρίνεται περισσότερο ως περιορισμός για την έρευνά μας. Ο περιορισμός αυτός αναφέρεται στην υποκειμενικότητα του βιώματος των ερωτώμενων, καθώς και η προθυμία τους να φέρουν στην επιφάνεια πιθανές συμπεριφορές «mobbing» από τον χώρο εργασίας τους, που μπορεί να έχουν δεχθεί ή και να δέχονται ακόμα οι ίδιοι, με αποτέλεσμα να χαρακτηριστούν ως εν γένει θύματα. Ο περιορισμός αυτός δε, μπορεί να αντιμετωπιστεί με βάση την προηγούμενη βιβλιογραφία, ώστε να εξασφαλιστεί η αντικειμενικότητα των απαντήσεων.

4.3.5 Μέθοδοι και τεχνικές ανάλυσης των δεδομένων

Τα ερωτηματολόγια συλλέχθηκαν και η επεξεργασία τους πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS 21.0 (Statistical Package for Social Sciences), ενός πακέτου που χρησιμοποιείται κατά κόρον από όλες τις ποσοτικές έρευνες που χρησιμοποιούν πρωτογενή δεδομένα, τα οποία συλλέγονται μέσα από ερωτηματολόγια.

Τα ερωτηματολόγια, πριν καταχωρηθούν στη βάση του στατιστικού πακέτου, κωδικοποιήθηκαν ώστε οι απαντήσεις τους να μπορούν να καταχωρηθούν με ευκολία. Αρχικά πραγματοποιήσαμε ανάλυση των δεδομένων με βάση τη περιγραφική στατιστική και στη συνέχεια χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Pearson ή ο συντελεστής συσχέτισης Spearman, ανάλογα με το είδος απάντησης της κάθε ερώτησης. Οι συντελεστές συσχέτισης αποτελούν ένα αριθμητικό μέτρο ή δείκτη του μεγέθους της συσχέτισης μεταξύ δύο συνόλων τιμών. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, είτε ο ένας είτε ο άλλος συντελεστής συσχέτισης συμβολίζεται με r και παίρνει τιμές μεταξύ -1 έως και 1 (Howitt & Cramer, 2007). Το θετικό πρόσημο δείχνει μια θετική συσχέτιση, η οποία ερμηνεύεται με αύξηση των τιμών μιας μεταβλητής, όταν αυξάνονται οι τιμές της δεύτερης (Ζαφειρόπουλος & Μυλωνάς, 2017). Αντίστοιχα, το αρνητικό πρόσημο δείχνει μια αρνητική συσχέτιση μεταξύ των δύο εξεταζόμενων μεταβλητών. Η χρήση των συγκεκριμένων συντελεστών συσχέτισης βοηθά στην εύρεση και την ερμηνεία των μοτίβων και του τρόπου που απαντούν οι ερωτώμενοι στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

Η μέθοδος της συσχέτισης με τη χρήση των αντίστοιχων συντελεστών έχει χρησιμοποιηθεί και από όλες τις προηγούμενες μελέτες που μελέτησαν το συγκεκριμένο φαινόμενο σε διάφορα άλλα δείγματα. Συνεπώς, με βάση την προηγούμενη βιβλιογραφία ακολουθούμε και εφαρμόζουμε την εξέταση των συσχετίσεων των ερωτήσεων με τις δημογραφικές ερωτήσεις, διότι το φαινόμενο του εκφοβισμού εκδηλώνεται συνήθως σε αδυνάτους, είτε λόγω φύλου είτε λόγω θέσης εργασίας ή ακόμα και λόγω ηλικίας.

Κεφάλαιο 5

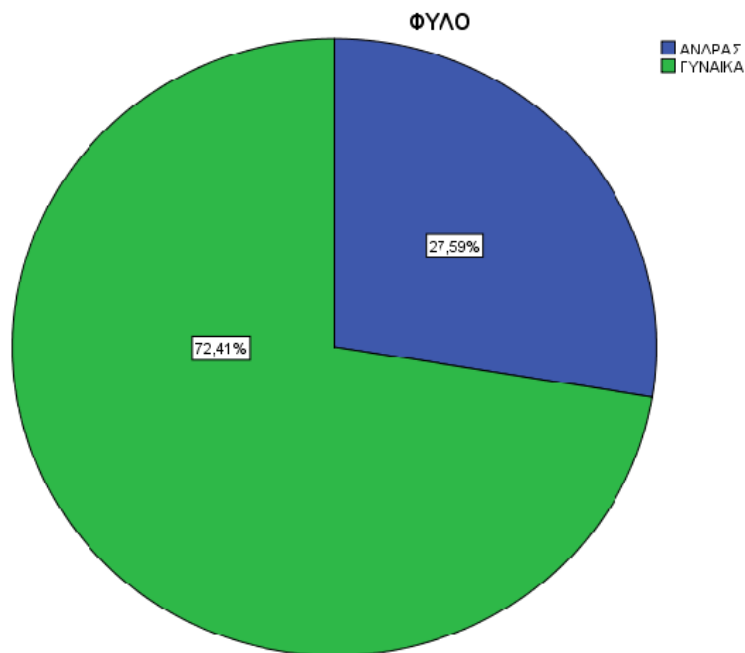
5.1. Περιγραφική στατιστική ανάλυση

5.1.1. Χαρακτηριστικά συμμετεχόντων

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου συλλέγει πληροφορίες αναφορικά με κάποια δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων, τα οποία και παρουσιάζονται στη συνέχεια.

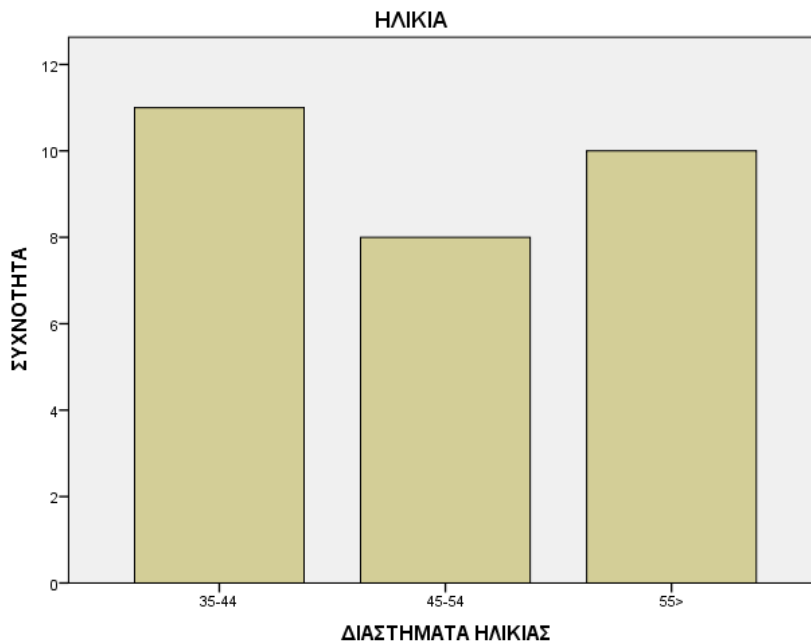
Συνολικά, στην έρευνα συμμετείχαν 29 υπάλληλοι της Δ.Ο.Υ. Φλώρινας, εκ των οποίων 21 ήταν γυναίκες και οι υπόλοιποι 8 άντρες. Όπως απεικονίζει και το παρακάτω διάγραμμα οι γυναίκες αποτελούν σχεδόν την πλειοψηφία στην υπηρεσία με ποσοστό 72,41%.

Διάγραμμα 5.1: Κατανομή συμμετεχόντων με βάση το φύλο τους.



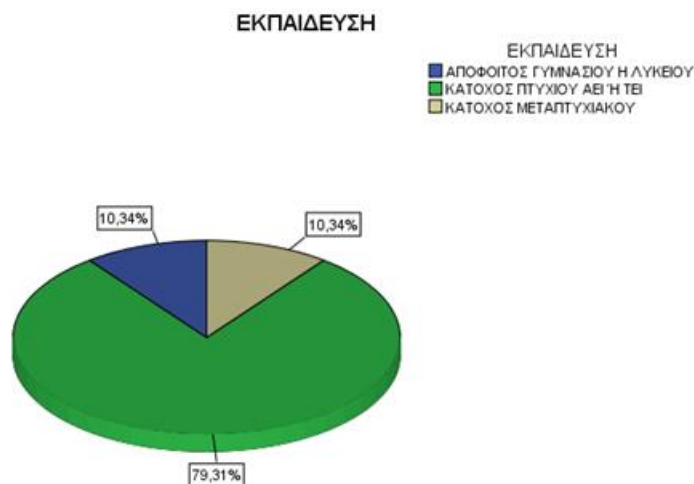
Το προσωπικό της υπηρεσίας που απάντησε το ερωτηματολόγιό μας κατανέμεται σε τρία ηλικιακά διαστήματα, στα οποία είναι σχεδόν και ισομερώς κατανεμημένα. Σύμφωνα με το διάγραμμα 2, 11 υπάλληλοι είναι ηλικίας μεταξύ 35-44, 8 υπάλληλοι είναι ηλικίας μεταξύ 45-54, ενώ οι υπόλοιποι 10 είναι άνω των 55 ετών. Αξίζει να σημειωθεί ότι στο προσωπικό δεν εντοπίζεται υπάλληλος ηλικίας μεταξύ 25 και 34 ετών, κάτι που δείχνει την απουσία στελέχωσης της υπηρεσίας από νεαρό προσωπικό, καθώς και τις μειωμένες προσλήψεις της τελευταίας δεκαετίας.

Διάγραμμα 5.2: Κατανομή συμμετεχόντων με βάση την ηλικία τους.



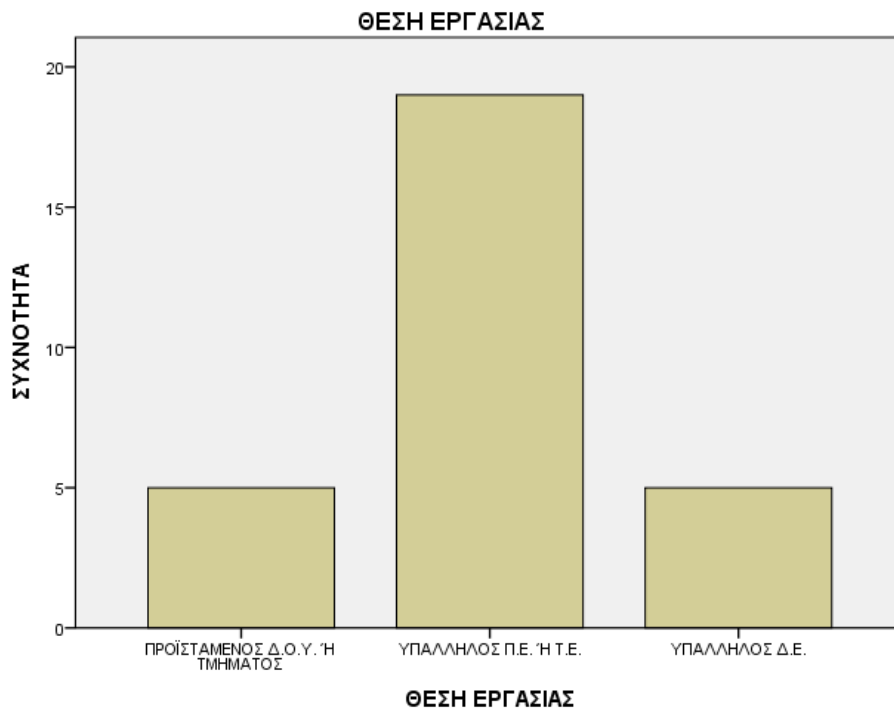
Η εκπαίδευση των υπαλλήλων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο είναι κυρίως πανεπιστημιακή, αφού το 79,31% αυτών δηλώνει ότι είναι κάτοχος πτυχίου ΑΕΙ ή ΤΕΙ. Επίσης σε αυτούς προστίθενται και το ποσοστό αυτών που διαθέτουν μεταπτυχιακό. Συνεπώς, συνολικά οι κάτοχοι πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι 26 άτομα εκ των οποίων οι 23 έχουν πτυχίο ΑΕΙ ή ΤΕΙ και ακόμα 3 διαθέτουν και μεταπτυχιακό τίτλο, δείχνοντας την αναγκαιότητα για συνεχή εκπαίδευση και εξέλιξη. Τέλος, εντοπίζονται και 3 ερωτηθέντες που είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, αποτελώντας με τη σειρά τους το 10,34% του συνόλου των υπαλλήλων.

Διάγραμμα 5.3: Κατανομή συμμετεχόντων με βάση την εκπαίδευσή τους.



Το ερωτηματολόγιο της έρευνας απαντήθηκε από 5 υπαλλήλους που κατείχαν θέση προϊσταμένου είτε της Δ.Ο.Υ. είτε κάποιου τμήματος αυτής, από 19 υπαλλήλους με θέση Π.Ε. ή Τ.Ε και 5 υπαλλήλους με θέση Δ.Ε. Αξίζει να σημειώσουμε στο σημείο αυτό ότι εντοπίζονται άτομα που εισήλθαν στην υπηρεσία ως απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, δηλαδή με θέση Δ.Ε., και απέκτησαν στην πορεία πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, δείχνοντας την αναγκαιότητα για συνεχή εξέλιξη και επιμόρφωση.

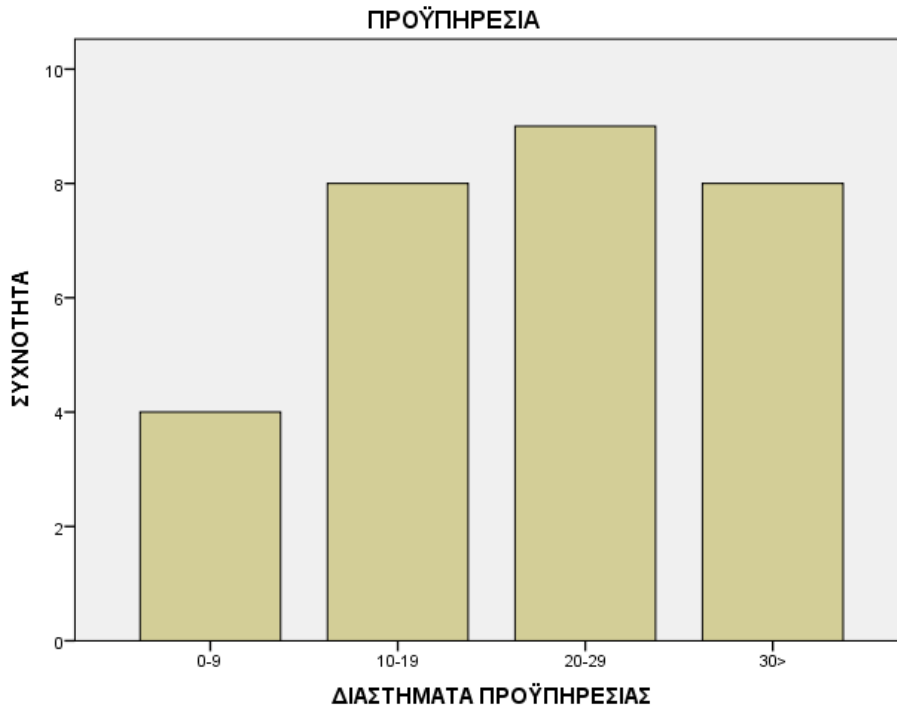
Διάγραμμα 5.4: Κατανομή συμμετεχόντων με βάση τη θέση εργασίας τους.



Η πέμπτη και τελευταία ερώτηση του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου διερευνά την προϋπηρεσία των ερωτώμενων υπαλλήλων. Σύμφωνα με το διάγραμμα 5, 4 ερωτώμενοι διαθέτουν προϋπηρεσία 0 – 9 χρόνια, 8 ερωτώμενοι κατανέμονται στη δεύτερη κλίμακα με προϋπηρεσία 10 – 19 έτη, οι περισσότεροι εντοπίζονται να έχουν χρόνια εργασίας 20 – 29 και τέλος 8 ερωτώμενοι έχουν περισσότερα από 30 έτη προϋπηρεσίας και βρίσκονται κοντά στη συνταξιοδότηση.

Συνοψίζοντας, το πρώτο μέρος των ερωτήσεων είχε ως στόχο να σχηματίσει μια εικόνα για το προφίλ των ερωτώμενων και να συγκεντρώσει πληροφορίες, ώστε να γίνουν συγκρίσεις σε συνδυασμό με το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου. Το προφίλ των ερωτώμενων μας δείχνει ότι η υπηρεσία αποτελείται κυρίως από γυναίκες και από άτομα που διαθέτουν πανεπιστημιακή γνώση και ενδιαφέρονται για την μόρφωση και την πνευματική εξέλιξή τους.

Διάγραμμα 5.5: Κατανομή συμμετεχόντων με βάση την προϋπηρεσία τους.



5.1.2. Χαρακτηριστικά συμμετεχόντων που έχουν βιώσει «mobbing»

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων 9 ερωτώμενοι από τους 29 συνολικά του δείγματος έχουν βιώσει εκφοβισμό στο περιβάλλον εργασίας τους. Αναλυτικότερα, σύμφωνα με τον πίνακα 1, εργασιακό εκφοβισμό έχουν δεχτεί 7 γυναίκες και 2 άντρες κατά την τελευταία τριετία. Παρατηρούμε, ότι το γυναικείο φύλο είναι αυτό που δέχεται κατά κύριο λόγο εργασιακό εκφοβισμό, κάτι που επαληθεύεται και από την προηγούμενη βιβλιογραφία (βλ. Chappell & Di Martino, 2001; Zukauskas & Vneinhardt, 2009).

Πίνακας 5.1: Άτομα που έχουν βιώσει «mobbing» με βάση το φύλο τους.

ΦΥΛΟ

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
ΑΝΔΡΑΣ	2	22,2	22,2
ΓΥΝΑΙΚΑ	7	77,8	100,0
Σύνολο	9	100,0	

Με βάση τα στοιχεία του πίνακα 2, 4 άτομα που δέχθηκαν εργασιακό εκφοβισμό είχαν ηλικία μεταξύ 35 – 44 και 4 ήταν μεταξύ 45 – 54, ενώ μόλις ένα άτομο ήταν πάνω από 55. Το κριτήριο της ηλικίας μας δείχνει ότι ο εργασιακός εκφοβισμός

δεν κάνει διακρίσεις στις ηλικίες, αφού μπορεί να εντοπιστεί σε άτομα όλων των ηλικιών που απασχολούνται σε μια υπηρεσία όπως η εξεταζόμενη. Το εύρημα αυτό έρχεται σε αντίθεση με τη διαπίστωση των Zukauskas & Vveinhardt, (2009), που μέσα από την έρευνά τους έδειξαν ότι κατά κύριο λόγο εργασιακό εκφοβισμό μετά τις γυναίκες δέχονται άτομα μεγαλύτερης ηλικίας.

Πίνακας 5.2: Άτομα που έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την ηλικία τους.

ΗΛΙΚΙΑ			
	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
35-44	4	44,4	44,4
45-54	4	44,4	88,9
55>	1	11,1	100,0
Σύνολο	9	100,0	

Η εκπαίδευση είναι ένας παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει τα άτομα που δέχονται, αλλά και που ασκούν εργασιακό εκφοβισμό. Σύμφωνα με τον πίνακα 3, τα άτομα που δέχθηκαν εργασιακό εκφοβισμό από το δείγμα μας, είναι 8 άτομα πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και 1 άτομο κάτοχος μεταπτυχιακού. Αυτό που μπορούμε να παρατηρήσουμε είναι ότι πιθανόν ο εργασιακός εκφοβισμός σε μορφωμένα άτομα να προέρχεται από άτομα που θέλουν να τα ανταγωνιστούν με δόλια μέσα ή επειδή τους φθονούν.

Πίνακας 5.3: Άτομα που έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την εκπαίδευσή τους.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
ΚΑΤΟΧΟΣ ΠΤΥΧΙΟΥ ΑΕΙ Ή ΤΕΙ	8	88,9	88,9
ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ	1	11,1	100,0
Σύνολο	9	100,0	

Σύμφωνα με τη μελέτη της προηγούμενης βιβλιογραφίας (βλ. Zapf, 1999), ο εργασιακός εκφοβισμός εκδηλώνεται συνήθως από άτομα του ανώτερου ιεραρχικά επιπέδου προς τα κατώτερα. Συνεπώς, η θέση εργασίας είναι ένας παράγοντας που αξίζει ανάλυσης. Στην περίπτωσή μας, εργασιακό εκφοβισμό έχουν δεχτεί στην πλειοψηφία τους υπάλληλοι της Δ.Ο.Υ. Φλώρινας και μόλις ένας προϊστάμενος. Βέβαια, αξίζει να σημειωθεί ότι η περίπτωση του προϊστάμενου μπορεί να αναφέρεται σε παλαιότερη περίπτωση πριν λάβει αυτή τη θέση. Επομένως, επαληθεύεται ο ορισμός του Zapf (1999) που αναφέρει ότι το «mobbing» ξεκινάει από τα ανώτερα ιεραρχικά κλιμάκια και καταλήγει να έχει αποδέκτες τους υφισταμένους.

Πίνακας 5.4: Άτομα που έχουν βιώσει «mobbing» με βάση τη θέση εργασίας τους.

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			
	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ Δ.Ο.Υ. Ή ΤΜΗΜΑΤΟΣ	1	11,1	11,1
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ Π.Ε. Ή Τ.Ε.	7	77,8	88,9
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ Δ.Ε.	1	11,1	100,0
Σύνολο	9	100,0	

Ο πίνακας 5 παρουσιάζει την προϋπηρεσία που διαθέτουν τα άτομα του δείγματός μας που δέχθηκαν εργασιακό εκφοβισμό. Παρατηρούμε, ότι υπάρχει μια κατανομή σε όλες τις κλίμακες προϋπηρεσίας, αφού εντοπίζονται υπάλληλοι να έχουν δεχθεί «mobbing» με προϋπηρεσία 0 - 9 έτη (1 υπάλληλος), 10 – 19 (4 υπάλληλοι), 20 – 29 (3 υπάλληλοι) και άνω των 30 ετών (1 υπάλληλος).

Πίνακας 5.5: Άτομα που έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την προϋπηρεσία τους.

ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ			
	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
0-9	1	11,1	11,1
10-19	4	44,4	55,6
20-29	3	33,3	88,9
30>	1	11,1	100,0
Σύνολο	9	100,0	

5.1.3. Χαρακτηριστικά συμμετεχόντων που δεν έχουν βιώσει «mobbing»

Τα άτομα που δεν έχουν βιώσει εργασιακό εκφοβισμό αποτελούν σχεδόν το 69% του δείγματος. Ο πίνακας 6 μας παρουσιάζει ότι από τους 20 υπαλλήλους που δεν βίωσαν «mobbing» την τελευταία τριετία, το 30% είναι άνδρες και το υπόλοιπο 70% γυναίκες.

Πίνακας 5.6: Άτομα που δεν έχουν βιώσει «mobbing» με βάση το φύλο τους.

ΦΥΛΟ			
	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
ΑΝΔΡΑΣ	6	30,0	30,0
ΓΥΝΑΙΚΑ	14	70,0	100,0
Σύνολο	20	100,0	

Αναφορικά με τα ηλικιακά κριτήρια, όπως αναφέραμε και παραπάνω, στα άτομα που δέχτηκαν εργασιακό εκφοβισμό, το φαινόμενο αυτό δεν κοιτάει ηλικίες, κάτι που με βάση τις έρευνες του εξωτερικού συμβαίνει κυρίως στις μεγαλύτερες ηλικίες. Έτσι σύμφωνα με τον πίνακα 7, η ηλικιακή κατανομή των 20 υπαλλήλων γίνεται από την ηλικία των 35 ως και άνω των 55. Τα περισσότερα άτομα που δεν έχουν δεχθεί εργασιακό εκφοβισμό είναι άνω των 55, κάτι που πιθανόν να δείχνει ότι οι ηλικίες αυτές μπορεί να έχουν δεχθεί εργασιακό εκφοβισμό είτε παλαιότερα, είτε να μην είχαν αντιληφθεί ξεκάθαρα αυτή την νέα έννοια.

Πίνακας 5.7: Άτομα που δεν έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την ηλικία τους.

ΗΛΙΚΙΑ			
	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
35-44	7	35,0	35,0
45-54	4	20,0	55,0
55>	9	45,0	100,0
Σύνολο	20	100,0	

Αντίστοιχα, η κατανομή των ατόμων που δεν έχουν δεχθεί εργασιακό εκφοβισμό με βάση την εκπαίδευση γίνεται σε όλες τις κατηγορίες, με επικρατέστερη αυτή των ατόμων που διαθέτουν πτυχίου ανώτερης εκπαίδευσης. Ο πίνακας 8 μας δείχνει ότι με βάση την επεξεργασία των ερωτηματολογίων το 75% των ατόμων που δεν δέχθηκαν εργασιακό εκφοβισμό είναι άτομα κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ ή ΤΕΙ, ενώ σε αυτούς έρχεται να προστεθεί και ένα 10%, αυτών που κατέχουν μεταπτυχιακό.

Πίνακας 5.8: Άτομα που δεν έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την εκπαίδευσή τους.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ Η ΛΥΚΕΙΟΥ	3	15,0	15,0
ΚΑΤΟΧΟΣ ΠΤΥΧΙΟΥ ΑΕΙ Η ΤΕΙ	15	75,0	90,0
ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ	2	10,0	100,0
Σύνολο	20	100,0	

Ο πίνακας 9 μας δείχνει ότι 4 προϊστάμενοι, σε σύνολο 5, δεν έχουν δεχθεί εργασιακό εκφοβισμό, κάτι που επαληθεύεται όπως είπαμε και παραπάνω, από την προηγούμενη βιβλιογραφία που αναφέρει ότι ο εργασιακός εκφοβισμός ξεκινάει από τα ανώτερα στελέχη ή ανώτερα διοικητικά επίπεδα και έχει αποδέκτες τους υφισταμένους τους. Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι εργασιακό εκφοβισμό δέχονται όπως φαίνεται σπανιότερα άτομα που κατέχουν θέση Δ.Ε. και αυτό διότι δεν διεκδικούν αξιώσεις για το μέλλον. Στη περίπτωσή μας, από τους 5 υπαλλήλους συνολικά με θέση Δ.Ε. οι 4 δεν έχουν νιώσει τον εργασιακό εκφοβισμό.

Πίνακας 5.9: Άτομα που δεν έχουν βιώσει «mobbing» με βάση τη θέση εργασίας τους.

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			
	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ Δ.Ο.Υ. Ή ΤΜΗΜΑΤΟΣ	4	20,0	20,0
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ Π.Ε. Ή Τ.Ε.	12	60,0	80,0
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ Δ.Ε.	4	20,0	100,0
Σύνολο	20	100,0	

Τέλος, ο πίνακας 10 μας δείχνει ότι τα άτομα που δεν έχουν δεχθεί «mobbing» με βάση την προϋπηρεσία τους κατανέμονται σε όλες τις κλίμακες προϋπηρεσίας. Αυτό δείχνει ότι η προϋπηρεσία δεν παίζει σημαντικό ρόλο για το «mobbing», αφού ασκείται σε όλους και όπου βρει πρόσφορο έδαφος ανεξαρτήτως προϋπηρεσίας.

Πίνακας 5.10: Άτομα που δεν έχουν βιώσει «mobbing» με βάση την προϋπηρεσία τους.

ΠΡΟΥΨΗΡΕΣΙΑ			
	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
0-9	3	15,0	15,0
10-19	4	20,0	35,0
20-29	6	30,0	65,0
30>	7	35,0	100,0
Σύνολο	20	100,0	

5.2. Αποτελέσματα ανάλυσης για όσους δεν έχουν υποστεί «mobbing»

Το ερωτηματολόγιο, όπως παρουσιάζεται στο παράρτημα της εργασίας, δίνει την οδηγία στους ερωτώμενους για το αν δεν έχουν βιώσει κάποια/ες από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις ερωτήσεις 6 - 10 την τελευταία τριετία, να προχωρήσουν απευθείας στις ερωτήσεις 18 και 19.

Η ενότητα αυτή αναφέρεται στις απόψεις των ατόμων που δεν βίωσαν κάποια/ες από τις καταστάσεις των ερωτήσεων 6 - 10 και απάντησαν απευθείας τις ερωτήσεις 18 και 19. Σύμφωνα με την επεξεργασία των ερωτηματολογίων όλα τα άτομα αυτά, 20 στο σύνολο, ανέφεραν ότι δεν έχουν υποστεί ψυχολογική βία την τελευταία τριετία, όπως αυτή περιγράφεται στον ορισμό που τους δίνεται.

Πίνακας 5.11: Απαντήσεις ατόμων που δεν έχουν υποστεί «mobbing» για την ερώτηση του ορισμού.

Ερώτηση 18: ΟΡΙΣΜΟΣ

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
OXI	20	100,0	100,0

Η ερώτηση 19, της οποίας τα αποτελέσματα δίνονται στον πίνακα 12, αναφέρεται στο αν ο ερωτώμενος έχει αντιληφθεί την ψυχολογική βία εναντίον άλλου συναδέλφου. Τα άτομα που τα τελευταία χρόνια δεν έχουν δεχθεί εργασιακό εκφοβισμό αναφέρουν στην πλειοψηφία τους (18 υπάλληλοι) σχεδόν ότι κάτι τέτοιο δεν έχει πέσει στην αντίληψή τους να έχει συμβεί ούτε σε συναδέλφο τους. Αντίθετα, μόλις το 10% , δηλαδή 2 ερωτώμενοι αναφέρουν ότι έχει πέσει στην αντίληψή τους να υφίσταται εργασιακός εκφοβισμός σε συναδέλφους τους.

Πίνακας 5.12: Απαντήσεις ατόμων που δεν έχουν υποστεί «mobbing» για τον αν έχουν υποστεί στην υπηρεσία άλλοι «mobbing».

	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Συχνότητα
ΝΑΙ	2	10,0	10,0
ΟΧΙ	18	90,0	100,0
Σύνολο	20	100,0	

5.3. Αποτελέσματα ανάλυσης για όσους έχουν υποστεί «mobbing»

Η ενότητα αυτή παρουσιάζει τις συνθήκες που αντιμετώπισαν οι υπάλληλοι που σύμφωνα με τις απαντήσεις τους έχουν υποστεί εργασιακό εκφοβισμό. Αξίζει να σημειώσουμε ότι οι ερωτώμενοι μπορούσαν να απαντήσουν σε περισσότερες από μία επιλογές. Αρχικά, η ερώτηση 6 εξέτασε τι έχουν βιώσει οι υπάλληλοι σε σχέση με τις εργασιακές τους σχέσεις. Σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, η πλειοψηφία, δηλαδή το 66,7%, ανέφερε ότι τους εμποδίζεται η έκφραση από άλλα άτομα και ακολουθεί η απάντηση ότι τους βρίζουν ή τους φωνάζουν δυνατά με 33,3%. Συνολικά, 2 υπάλληλοι απάντησαν ότι αγνοούνται στο εργασιακό τους περιβάλλον, ενώ από μία απάντηση και ποσοστό 11,1% συγκεντρώνουν οι απαντήσεις που σχετίζονται με την απαγόρευση της έκφρασης από τον προϊστάμενο, την αρνητική κριτική για τη δουλειά τους, την τηλεφωνική παρενόχληση, τις προφορικές ή γραπτές απειλές και τις περιφρονητικές χειρονομίες. Μηδενικά ποσοστά αποτυπώθηκαν για τις απαντήσεις που αναφέρονται σε συνεχή διακοπή της ομιλίας και την αρνητική κριτική για την προσωπική ζωή.

Πίνακας 5.13: Απαντήσεις σε σχέση με τις εργασιακές σχέσεις.

<i>Σε σχέση με τις εργασιακές σας σχέσεις</i>	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
Σας απαγορεύει ο προϊστάμενος σας να εκφραστείτε	1	11,1%
Διακόπτεστε συνεχώς όταν μιλάτε	0	0,00%
Εμποδίζεστε από άλλα άτομα να εκφραστείτε	6	66,7%
Σας ασκείται πίεση με διάφορους τρόπους	2	22,2%
Σας βρίζουν ή σας φωνάζουν δυνατά	3	33,3%
Δέχεστε συνεχώς αρνητική κριτική για τη δουλειά σας	1	11,1%
Δέχεστε συνεχώς αρνητική κριτική για την προσωπική σας ζωή	0	0,00%
Παρενοχλείστε τηλεφωνικά	1	11,1%
Δέχεστε προφορικές ή γραπτές απειλές	1	11,1%
Δέχεστε χειρονομίες ή περιφρονητικές ματιές	1	11,1%
Αγνοήστε στο εργασιακό περιβάλλον σας	2	22,2%

Οι ερωτώμενοι αναφορικά με τον αν έχουν τροποποιηθεί τα καθήκοντά τους ως τιμωρία απάντησαν κυρίως σε ποσοστό 33,3% ότι είτε τους έχουν ανατεθεί καθήκοντα χωρίς ενδιαφέρον, είτε τους έχουν ανατεθεί καθήκοντα κατώτερα των ικανοτήτων τους. Επίσης, σε 33,3% απαντάται ότι ως μορφή τιμωρίας είναι και η ανάθεση νέων καθηκόντων, ενώ μόλις μία απάντηση λαμβάνουν οι προτάσεις που αναφέρονται σε μορφή τιμωρίας μέσω ταπεινωτικών καθηκόντων ή καθηκόντων ανώτερων των ικανοτήτων τους. Καμία απάντηση δεν δόθηκε για την περίπτωση τιμωρίας μέσω της μη ανάθεσης καθηκόντων.

Πίνακας 5.14: Απαντήσεις για τα επαγγελματικά καθήκοντα.

<i>Τα επαγγελματικά σας καθήκοντά έχουν τροποποιηθεί ως τιμωρία</i>	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
Σας έχουν ανατεθεί καθήκοντα χωρίς ενδιαφέρον	3	33,3%
Δεν σας έχουν ανατεθεί καθήκοντα	0	0,00%
Σας έχουν ανατεθεί καθήκοντα κατώτερα από τις ικανότητές σας	3	33,3%
Σας αναθέτουν διαρκώς νέα καθήκοντα	3	33,3%
Σας αναθέτουν ταπεινωτικά καθήκοντα	1	11,1%
Σας αναθέτουν καθήκοντα πολύ ανώτερα από τις ικανότητές σας	1	11,1%

Η ερώτηση 8 ζητούσε να μάθει, από τα άτομα που έχουν υποστεί εργασιακό εκφοβισμό, αν δέχονται κάποιου είδους συστηματική απομόνωση. Η ερώτηση αυτή δεν απαντήθηκε από όλους όσους έχουν δεχθεί «mobbing», παρ' όλα αυτά οι περισσότεροι, δηλαδή το 33,3%, αναφέρουν ότι η απομόνωσή τους συμβαίνει μέσα από την αγνόησή τους, ενώ παράλληλα για κάποιους από αυτούς συμβαίνει να μην τους απευθύνουν το λόγο (22,2%) ή στην έσχατη περίπτωση σε ένα να απευθύνονται μόνο γραπτώς. Το θετικό είναι ότι δεν υπάρχουν εντονότερα φαινόμενα απομόνωσης, όπως η απαγόρευση στους άλλους συναδέλφους να πλησιάζουν το άτομο που βιώνει «mobbing» ή και η καθολική απαγόρευση να του μιλούν.

Πίνακας 5.15: Απαντήσεις σχετικά με την συστηματική απομόνωση.

<i>Σας απομονώνουν συστηματικά</i>	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
Σας αγνοούν	3	33,3%
Σας απευθύνονται μόνο γραπτώς	1	11,1%
Δεν σας απευθύνουν το λόγο	2	22,2%
Δεν θέλουν να τους πλησιάσετε	0	0,00%
Απαγορεύουν στους συνάδελφους σας να σας μιλήσουν	0	0,00%

Όλοι όσοι έχουν δεχθεί εργασιακό εκφοβισμό τα τελευταία τρία χρόνια, δηλαδή συνολικά 9 υπάλληλοι, απάντησαν στην ερώτηση 9, με περισσότερες από μία απαντήσεις, αναφορικά με επιθέσεις που έχουν δεχθεί στο πρόσωπό τους. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης γι' αυτή την ερώτηση δίνονται από τον πίνακα 16. Οι περισσότεροι ερωτώμενοι ανέφεραν ως βασικό γεγονός επίθεσης τον αρνητικό σχολιασμό πίσω από την πλάτη τους, μια απάντηση που έλαβε το 55,6%. Ακολουθεί η απάντηση της δυσφήμισης σε άλλους με ποσοστό 44,4%, ενώ η απάντηση που αναφέρει ότι η εργασία τους κρίνεται με προσβλητικό τρόπο λαμβάνει 33,3%. Μία απάντηση και ποσοστό 11,1% έλαβαν οι προτάσεις που σχετίζονται με την αναφορά ότι οι άλλοι αφήνουν υπονοούμενα ότι το άτομο που δέχθηκε «mobbing» είναι ψυχοπαθής και ότι το άτομο αυτό έχει δεχθεί σεξουαλικές προτάσεις. Καμία απάντηση δεν έλαβαν οι εξής προτάσεις: σας γελοιοποιούν σε άλλους, θέλουν να σας οδηγήσουν σε ψυχιατρική εξέταση, σας κοροϊδεύουν για κάποια σωματική αναπηρία σας, σας κοροϊδεύουν μιμούμενοι τη φωνή σας ή κάνοντας χειρονομίες, σας κατακρίνουν τις πολιτικές ή θρησκευτικές απόψεις σας, σας προσβάλουν για την καταγωγή σας, σας υποχρεώνουν σε προσβλητικές εργασίες βλάπτοντας τη συνείδηση σας, σας προσβάλουν με άσεμνους όρους.

Πίνακας 5.16: Απαντήσεις σχετικά με επιθέσεις στο πρόσωπό σας.

<i>Επιθέσεις στο πρόσωπό σας</i>	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
Σας κακολογούν πίσω από την πλάτη σας	5	55,6%
Σας δυσφημούν σε άλλους	4	44,4%
Σας γελοιοποιούν σε άλλους	0	0,00%
Αφήνουν υπονοούμενα ότι είστε ψυχοπαθής	1	11,1%
Θέλουν να σας οδηγήσουν σε ψυχιατρική εξέταση	0	0,00%
Σας κοροϊδεύουν για κάποια σωματική αναπηρία σας	0	0,00%
Σας κοροϊδεύουν μιμούμενοι τη φωνή σας ή κάνοντας χειρονομίες	0	0,00%
Κατακρίνουν τις πολιτικές ή θρησκευτικές απόψεις σας	0	0,00%
Προσβάλουν την καταγωγή σας	0	0,00%
Σας υποχρεώνουν σε προσβλητικές εργασίες βλάπτοντας τη συνείδηση σας	0	0,00%
Κρίνουν την εργασίας με άδικο τρόπο ή προσβλητικό	3	33,3%
Αμφισβητούν τις αποφάσεις σας	2	22,2%
Σας προσβάλουν με άσεμνους όρους	0	0,00%
Σας υποβάλλουν σε σεξουαλικές προτάσεις ή υπαινιγμούς	1	11,1%

Ο πίνακας 17 δίνει τα περιγραφικά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στην ερώτηση 10 και αναφέρονται στο αν ο ερωτώμενος έχει δεχθεί βία ή απειλές βίας. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που αναλύθηκαν μόλις 2 από τους 9 ερωτώμενους που έχουν δεχθεί «mobbing» απάντησαν την συγκεκριμένη ερώτηση. Συγκεκριμένα και οι 2 αυτοί υπάλληλοι απάντησαν ότι εκτελούν εργασίες που είναι επιβλαβείς για την υγεία τους. Αντίθετα, οι υπόλοιπες απαντήσεις που σχετίζονταν με σωματική βλάβη, βία, κακομεταχείριση, σεξουαλική επίθεση δεν έλαβαν καμία απάντηση.

Πίνακας 5.17: Απαντήσεις σχετικές με βία και απειλές βίας.

Βία και απειλές βίας	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
Είστε αναγκασμένοι να εκτελείτε εργασίες επιβλαβείς για την υγεία σας	2	22,2%
Σας απειλούν με σωματική βλάβη	0	0,00%
Χρησιμοποιούν κάποια μορφή βία εναντίον σας	0	0,00%
Σας κακομεταχειρίζονται σωματικά	0	0,00%
Σας επιβαρύνουν με έξοδα προσπαθώντας να σας βλάψουν οικονομικά	0	0,00%
Σας έχουν προκαλέσει βλάβες σε περιουσιακό στοιχείο	0	0,00%
Σας έχουν επιτεθεί σεξουαλικά	0	0,00%

Η ερώτηση 11, τα αποτελέσματα της οποία δίνονται στον πίνακα 18, εξέταζε τη συχνότητα που ο ερωτώμενος βίωσε τις καταστάσεις που περιγράφονται στις ερωτήσεις 6 ως και 10. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν από 33,3% έκαστος έλαβαν οι απαντήσεις που αναφέρουν τη συχνότητα τουλάχιστον μια φορά τη βδομάδα ή μια φορά τον μήνα. Δύο ερωτώμενοι απάντησαν ότι αυτές τις καταστάσεις τις βίωναν σπάνια, ενώ ένας υπάλληλος ανέφερε ότι βίωνε αυτές τις καταστάσεις καθημερινά. Καμία απάντηση και μηδενικό ποσοστό έλαβε η απάντηση που αναφέρεται στις τρεις με τέσσερις φορές την εβδομάδα.

Πίνακας 5.18: Συχνότητα που εμφανίστηκαν οι ανωτέρω καταστάσεις.

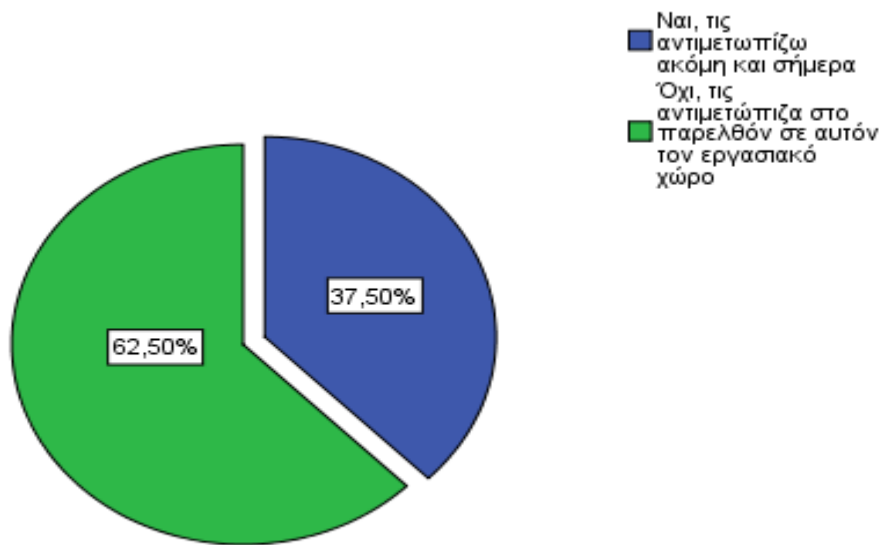
Πόσο συχνά βιώσατε μία ή περισσότερες από τις πιο πάνω καταστάσεις (ερωτήσεις 6 έως 10) την τελευταία τριετία;	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
Καθημερινά	1	11,1%
Τρεις με τέσσερις φορές την εβδομάδα	0	0,00%
Τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα	3	33,3%
Τουλάχιστον μία φορά το μήνα	3	33,3%
Σπάνια	2	22,2%

Αναφορικά με το διάστημα που βιώνουν τις παραπάνω καταστάσεις οι ερωτώμενοι ανέφεραν ότι αυτό συμβαίνει από 12 ως και 36 μήνες. Οι περισσότεροι ανέφεραν ότι αυτές τις καταστάσεις τις βιώνουν 12 μήνες, δύο άτομα είπαν ότι αυτό συμβαίνει 2 χρόνια και ένα άτομο ανέφερε ότι βιώνει αυτές τις καταστάσεις για 3 χρόνια τουλάχιστον.

Όπως απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα 6, η πλειοψηφία των ερωτώμενων, ποσοστό 62,5%, ανέφερε ότι αντιμετώπισαν τις προηγούμενες καταστάσεις στο παρελθόν σε αυτόν τον εργασιακό χώρο και πλέον δεν τις αντιμετωπίζουν. Αντίθετα, το 37,5% απάντησε ότι τις ανωτέρω καταστάσεις τις αντιμετωπίζουν ακόμα και σήμερα σε αυτόν τον εργασιακό χώρο. Τέλος, η απάντηση που ανέφερε αν αυτές τις καταστάσεις τις έχουν βιώσει παλαιότερα σε άλλο εργασιακό χώρο, δεν έλαβε καμία απάντηση. Ουσιαστικά, οι ερωτώμενοι είτε βιώνουν, είτε βίωσαν εργασιακό εκφοβισμό στον εργασιακό χώρο της τρέχουσας υπηρεσίας.

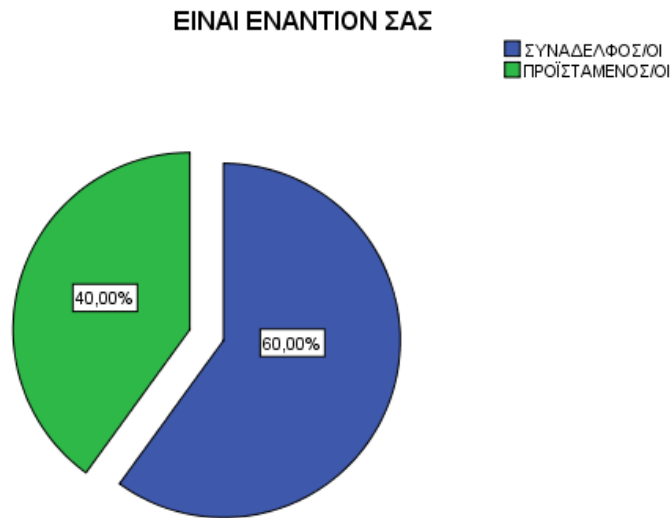
Διάγραμμα 5.6: Αντιμετώπιση καταστάσεων ακόμα και σήμερα.

ΟΙ ΑΝΩΤΕΡΩ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΝΤΑΙ ΑΚΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΕΡΑ



Τα άτομα που έχουν δεχθεί εργασιακό εκφοβισμό θεωρούν ότι εναντίον τους είναι οι συνάδελφοί τους, μια απάντηση που λαμβάνει 60,0%, ενώ το υπόλοιπο 40,0% ανέφερε ότι εναντίον τους είναι κάποιος /οι προϊστάμενος/οι.

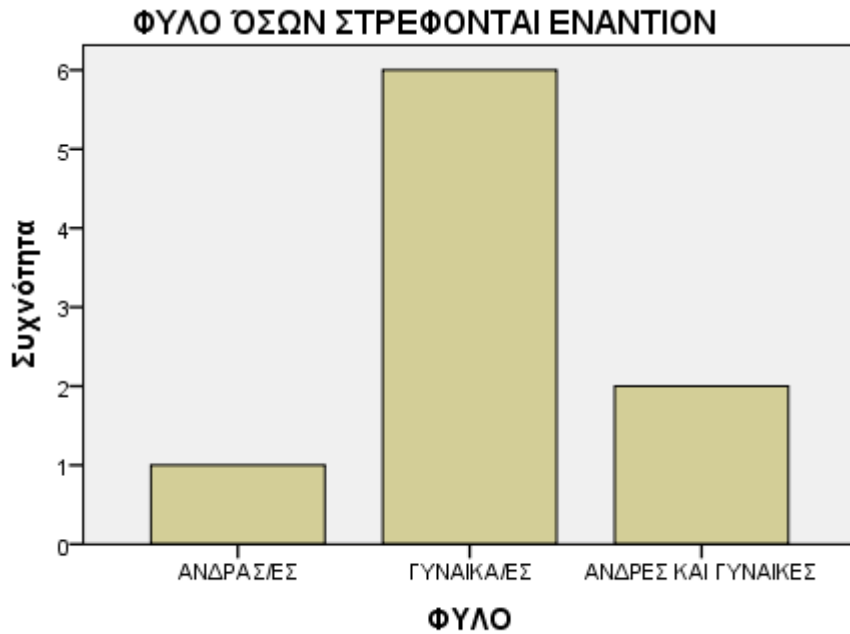
Διάγραμμα 5.7: Αυτό το χρονικό διάστημα είναι εναντίον σας.



Το φύλο αυτών που κινούνται εναντίον των ατόμων που έχουν υποστεί «mobbing» είναι κατά κύριο λόγο το γυναικείο, όπως μας πληροφορεί το διάγραμμα 8. Οι περισσότερες απαντήσεις, στο σύνολο 6, αναφέρουν ότι εναντίον τους στρέφονται οι γυναίκες ή οι άνδρες και οι γυναίκες μαζί. Μία απάντηση λήφθηκε για την περίπτωση που στρέφονται εναντίον μόνο άντρες. Γενικά, αυτό που παρατηρείται είναι ότι κατά κύριο λόγο οι αντιπαλότητες δημιουργούνται μεταξύ γυναικών, οι οποίες προφανώς είναι πιο διεκδικητικές και ανταγωνιστικές.

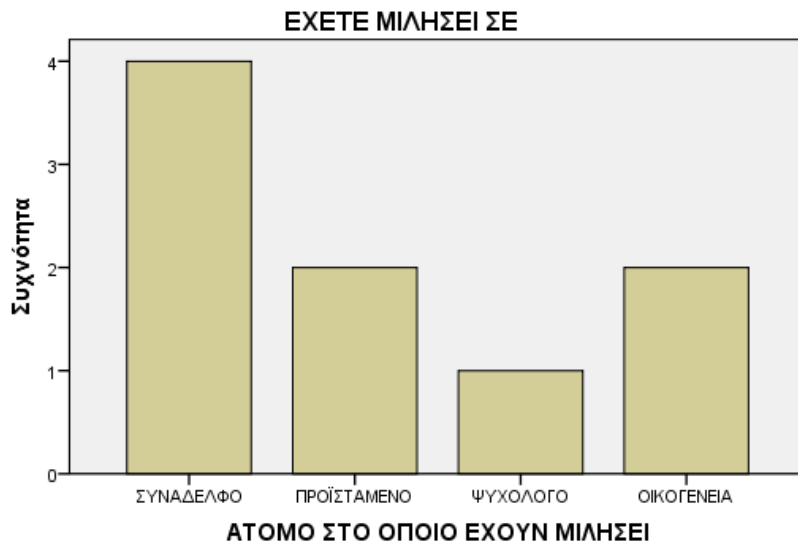
Εκτός από το φύλο των ατόμων, η επόμενη ερώτηση (16^η) του ερωτηματολογίου διερευνούσε τον αριθμό των ατόμων που στρέφονται εναντίον του υπαλλήλου της υπηρεσίας που έχει δεχθεί «mobbing». Η πλειοψηφία των ερωτώμενων ανέφερε ότι εναντίον του έχει στραφεί ή στρέφεται ακόμα ένα άτομο, ενώ λήφθηκε και μία απάντηση που αναφέρει ότι 4 υπάλληλοι έχουν στραφεί εναντίον.

Διάγραμμα 5.8: Φύλο όσων στρέφονται εναντίον.



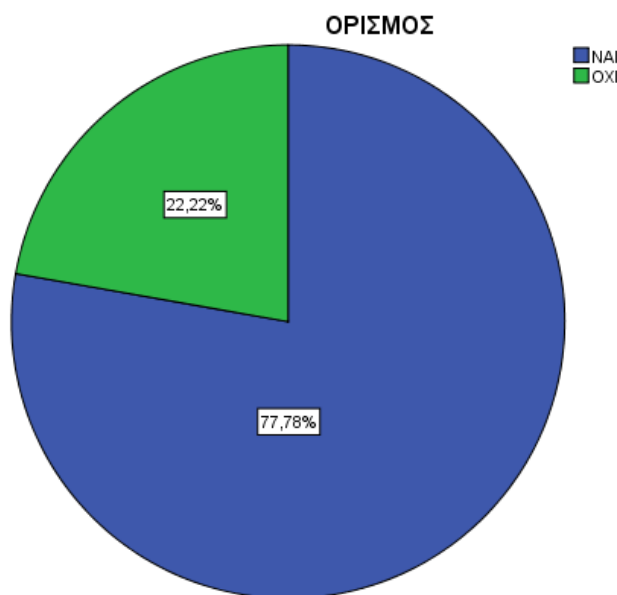
Οι ερωτώμενοι που έχουν υποστεί εργασιακό εκφοβισμό ρωτιούνταν από το ερωτηματολόγιο για τον αν έχουν απευθυνθεί σε κάποιο άτομο, ώστε να μοιραστούν αυτό που τους συμβαίνει. Οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους, συνολικά 4 απαντήσεις, ανέφεραν ότι έχουν συζητήσει με συνάδελφό τους, ενώ από 2 απαντήσεις έλαβαν οι απαντήσεις που αναφέρονταν ότι έχουν απευθυνθεί στον προϊστάμενό τους και στην οικογένεια, αντίστοιχα. Τέλος, ένας ή μία υπάλληλος ανέφερε ότι έχει καταφύγει σε ψυχολόγο, ώστε να βρει βοήθεια στο πρόβλημα. Οι απαντήσεις που λήφθηκαν στην ερώτηση αυτή δείχνει ότι όλα τα άτομα έχουν απευθυνθεί κάπου, ώστε να λάβουν αν αυτό είναι δυνατό κάποια βοήθεια ή συμβουλές, ώστε να αντιμετωπίσουν την κατάσταση. Κατά τη γνώμη μας, η συζήτηση του προβλήματος με κάποιο πρόσωπο από την υπηρεσία μπορεί να επιφέρει κάποιο αποτέλεσμα, διότι μπορεί μέσα από κάποια γενικότερη κουβέντα με τον θύτη να προβάλλει το πρόβλημα και ίσως να το περιορίσει. Βέβαια, η καλύτερη λύση ίσως προκρίνεται η ενημέρωση κάποιου ανώτερου, που έλαβε κάποιες απαντήσεις ή του εκπροσώπου των υπαλλήλων, ώστε αντιμετωπιστεί το πρόβλημα κατάλληλα.

Διάγραμμα 5.9: Σε ποιους έχουν απευθυνθεί.



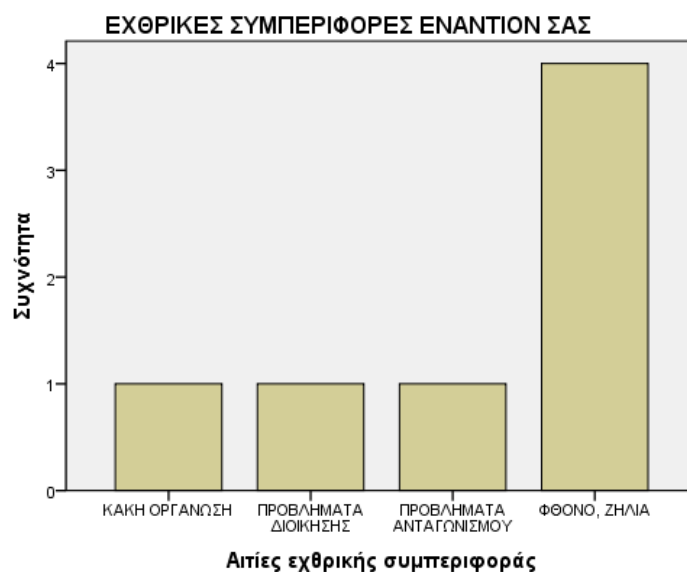
Η ερώτηση 18 έδινε στους ερωτώμενους τον ορισμό του «mobbing» και τους ρωτούσε αν έχουν υποστεί ψυχολογική βία στην εργασία τους την τελευταία τριετία με βάση την ερμηνεία του ορισμού. Το αναμενόμενο θα ήταν σχεδόν όλοι να απαντήσουν θετικά σε αυτή την ερώτηση, παρ' όλα αυτά εντοπίζεται ένα ποσοστό στο 22,22%, δηλαδή 2 υπάλληλοι, που απάντησαν ότι με βάση τον ορισμό δεν έχουν υποστεί ψυχολογική βία. Αυτό μας παραπέμπει στη σκέψη ότι για κάποιους από τους ερωτώμενους ο ορισμός του «mobbing» δεν περιλαμβάνει πλήρως τις επιπτώσεις της ψυχολογικής βίας ή ίσως γι' αυτούς το φαινόμενο αυτό είχε συμβεί για κάποιο πολύ μικρό χρονικό διάστημα. Βέβαια, στο σημείο αυτό μπορούμε να αναφέρουμε ότι ο ορισμός διαμορφώνεται συνεχώς και συμπληρώνεται μέσα από τις μαρτυρίες των θυμάτων.

Διάγραμμα 5.10: Ψυχολογική βία με βάση τον ορισμό.



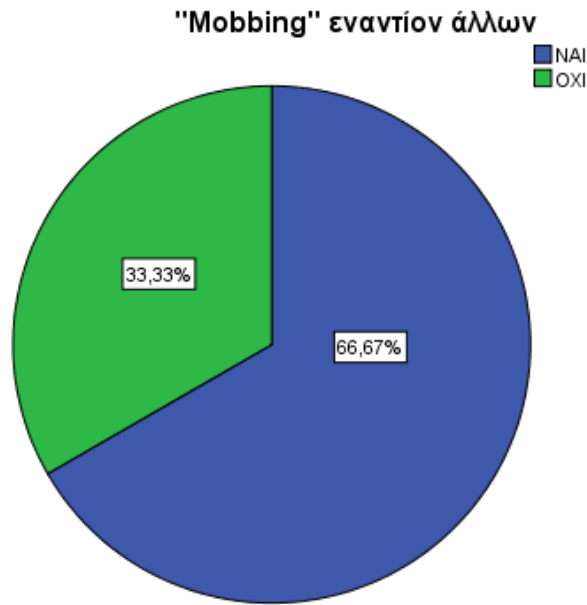
Το δεύτερο σκέλος της ερώτησης 18 διερευνούσε τα αίτια που προκαλούν αυτές τις εχθρικές συμπεριφορές εναντίον των υπάλληλων. Η ερώτηση αυτή απαντήθηκε μόνο από όσους απάντησαν θετικά στο πρώτο σκέλος της ερώτησης. Οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους αποδίδουν τις εχθρικές συμπεριφορές στο φθόνο και τη ζήλια, μια απάντηση που έδωσαν 4 υπάλληλοι. Οι υπόλοιπες απαντήσεις κατανεμήθηκαν από μία στην κακή οργάνωση, τα διοικητικά προβλήματα και τα προβλήματα ανταγωνισμού. Αξίζει να αναφέρουμε ότι καμία απάντηση δεν έλαβαν οι αιτίες που αναφέρονται στην κακή συνολική ατμόσφαιρα, στις εργασιακές διαφορές, στον αναγκασμό για εγκατάλειψη της εργασίας, στη διαφορετικότητα του φύλου της ηλικίας, καθώς καμία απάντηση δεν έλαβε και δεν το γνωρίζω.

Διάγραμμα 5.11: Αιτίες εχθρικών συμπεριφορών.



Οι υπάλληλοι που έχουν υποστεί εργασιακό εκφοβισμό έχουν διαπιστώσει, σε ποσοστό 66,67%, ότι και άλλοι συνάδελφοί τους έχουν δεχθεί «mobbing» στο χώρο της εργασίας τους την τελευταία τριετία. Αντίθετα, όπως μας πληροφορεί το διάγραμμα 12, το υπόλοιπο 33,33% αναφέρει ότι δεν έχει πέσει στην αντίληψή του κάτι αντίστοιχο να συμβαίνει σε άλλους συναδέλφους. Ουσιαστικά, η ερώτηση αυτή διερευνά με έμμεσο τρόπο αν ο εργασιακός εκφοβισμός εναντίον άλλων στο χώρο εργασίας είναι τόσο έντονος, που να γίνεται αντιληπτός και από άλλους ή αν οι ερωτώμενοι έχουν αντιληφθεί κάτι λόγω κάποιας παραπάνω πληροφόρησης. Επίσης, τα άτομα αυτά μέσω της ερώτησης αυτής αποκαλύπτουν έμμεσα αν κάποιος συνάδελφός, τους έχει μιλήσει για το πρόβλημα που βιώνει. Το φαινόμενο του «mobbing» αποτελεί ένα πρόβλημα που ακόμα και σήμερα μένει μέσα στους χώρους εργασίας, δύσκολα εξωτερικεύεται από τα άτομα που το βιώνουν και αντιμετωπίζεται με δυσκολία λόγω της λεπτότητάς του.

Διάγραμμα 5.12: Εργασιακός εκφοβισμός εναντίον άλλων υπαλλήλων.



5.4. Συσχετίσεις των δημογραφικών χαρακτηριστικών με τις υπόλοιπες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου

Η ανάλυση των απαντήσεων των ερωτώμενων πραγματοποιήθηκε αφού πρώτα χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Pearson ή ο συντελεστής Spearman ανάλογα την περίπτωση. Το φύλο αποτελεί μια πολύ σημαντική παράμετρο για το αν κάποιος δεχθεί «mobbing». Άλλωστε, όπως δείχνει η προηγούμενη βιβλιογραφία, το φαινόμενο αυτό ξεκίνησε τόσο ως εργασιακός εκφοβισμός όσο και σεξουαλική παρενόχληση, κάτι που συνέβαινε κυρίως με θύματα τις γυναίκες. Συνεπώς, με οδηγό τη μελέτη της προηγούμενης βιβλιογραφίας θα συσχετίσουμε το φύλο με διάφορες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Παράλληλα, θα πραγματοποιήσουμε συσχετίσεις των ερωτήσεων του δεύτερου μέρους και με άλλα δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως την ηλικία, την εκπαίδευση, τη θέση εργασίας και την προϋπηρεσία.

Αρχικά, διαπιστώνουμε ότι υπάρχει μια μηδενική συσχέτιση ($r = 0,120$) μεταξύ του φύλου και της ερώτησης που αποτυπώνει τον ορισμό του «mobbing», κάτι το οποίο συμβαίνει για την ερώτηση που εξετάζει αν το φαινόμενο αυτό συμβαίνει ενάντια άλλου συναδέλφου ($r = -0,208$).

Η επεξεργασία των δεδομένων των ατόμων που έχουν υποστεί «mobbing» στον εργασιακό τους χώρο δείχνει ότι το φύλο ($r = 0,286$), η ηλικία ($r = 0,267$) και η προϋπηρεσία ($r = 0,357$) των ατόμων αυτών σχετίζονται χαμηλά θετικά με την ερώτηση που αποτυπώνει τον ορισμό. Η θέση εργασίας σύμφωνα με την ανάλυση σχετίζεται μέτρια θετικά ($r = 0,567$) με την ίδια ερώτηση, επιβεβαιώνοντας τη θεωρία ότι οι υπάλληλοι δέχονται κατά κύριο λόγο εργασιακό εκφοβισμό.

Επίσης η επεξεργασία των ατόμων που έχουν υποστεί εργασιακό εκφοβισμό δείχνει ότι αναφορικά με την ερώτηση των εργασιακών σχέσεων σχετίζονται χαμηλά

και θετικά η ηλικία ($r = 0,315$) και η θέση εργασίας ($r = 0,394$). Η ερώτηση των επαγγελματικών καθηκόντων, τα οποία αλλάζουν ως τιμωρία, σχετίζονται μέτρια αρνητικά ($r = -0,570$), ενώ η ηλικία μέτρια θετικά ($r = 0,533$). Αξιοσημείωτη είναι η σημαντική υψηλή αρνητική συσχέτιση ($r = -0,754^*$) της θέσης εργασίας με τη μεταβολή των καθηκόντων ως τιμωρία.

Σύμφωνα με την εξέταση της συσχέτισης της ερώτησης του δευτέρου μέρους, που αναφέρεται στο αν δέχονται επιθέσεις στο πρόσωπό τους οι ερωτώμενοι με το φύλο, δείχνει ότι υφίσταται μια μέτρια θετική συσχέτιση ($r = 0,618$), κάτι που δείχνει ότι όσο αυξάνεται η μία μεταβλητή αυξάνεται και η άλλη. Στην περίπτωση μας προφανώς, οι γυναίκες που είναι και οι περισσότερες φαίνεται ότι δέχονται περισσότερο επιθέσεις έναντι των αντρών. Αντίστοιχα, η ανάλυση μας δείχνει ότι η ηλικία σχετίζεται χαμηλά θετικά ($r = 0,441$), όπως και η θέση εργασίας ($r = 0,369$) με την συγκεκριμένη ερώτηση, ενώ η εκπαίδευση συσχετίζεται χαμηλά αρνητικά ($r = -0,441$) με τις προσωπικές επιθέσεις.

Η συχνότητα βίωσης του φαινομένου σχετίζεται μέτρια αρνητικά ($r = -0,553$) με τη θέση εργασίας, ενώ με τις υπόλοιπες δημογραφικές ερωτήσεις δεν εντοπίζεται καμία ουσιαστικά συσχέτιση. Παράλληλα, η ανάλυση συσχέτισης της ερώτησης που αναφέρεται στο αν κάποιοι αντιμετωπίζουν τις καταστάσεις του εργασιακού εκφοβισμού ακόμα και σήμερα δείχνει ότι υφίσταται μια χαμηλή θετική συσχέτιση ($r = 0,488$) με την ηλικία και την προϋπηρεσία ($r = 0,447$), προφανώς δείχνοντας ότι υπάρχει ένα δείγμα βαρύτητας μιας ομάδας ηλικίας και κλίμακας προϋπηρεσίας με τη βίωση του φαινομένου ακόμα και σήμερα. Επίσης, η ερώτηση αυτή συσχετίζεται χαμηλά και αρνητικά με την εκπαίδευση ($r = -0,488$) και τη θέση εργασίας ($r = -0,293$).

Αναφορικά με την συσχέτιση των ερωτήσεων των δημογραφικών χαρακτηριστικών με την ερώτηση που αναφέρεται στο ποιοι στρέφονται εναντίον των ερωτώμενων, η ανάλυση δείχνει ότι υφίσταται μια μέτρια θετική συσχέτιση με το φύλο ($r = 0,667$) και με τη θέση εργασίας ($r = 0,645$), μέτρια αρνητική συσχέτιση με την ηλικία ($r = -0,667$) και χαμηλή αρνητική συσχέτιση με την εκπαίδευση ($r = -0,408$). Αντίστοιχα, η ερώτηση που αναφέρεται στο φύλο αυτών που στρέφονται εναντίον των ερωτώμενων δείχνει ότι συσχετίζεται μέτρια και θετικά με το φύλο των ερωτώμενων ($r = 0,577$), σημαντικά σε επίπεδο σημαντικότητας 5% ($\alpha = 0,05$) μέτρια και θετικά με την ηλικία ($r = 0,686^*$), καθώς και υψηλά, σημαντικά, θετικά σε επίπεδο σημαντικότητας 1% ($\alpha = 0,01$) με την προϋπηρεσία ($r = 0,839^{**}$). Αντίθετα, η ερώτηση αυτή συσχετίζεται σημαντικά μέτρια και αρνητικά σε επίπεδο σημαντικότητας 5% ($\alpha = 0,05$) με την εκπαίδευση ($r = -0,693^*$).

Η ερώτηση που ερευνούσε για το πού έχουν απευθυνθεί οι ερωτώμενοι, ώστε να βρουν μια λύση ή βοήθεια στο πρόβλημά τους, συσχετίζεται μέτρια θετικά με την ηλικία ($r = 0,500$) και με την προϋπηρεσία ($r = 0,609$). Αντίθετα, συσχετίζεται χαμηλά αρνητικά με την εκπαίδευση ($r = -0,280$).

Συνοψίζοντας, η ενότητα αυτή αναφέρθηκε στις πιο αξιολογες και σημαντικές συσχετίσεις των δημογραφικών ερωτήσεων με τις ερωτήσεις του δευτέρου μέρους του ερωτηματολογίου. Οι συσχετίσεις είναι μια τακτική που ακολουθήθηκε και από την προηγούμενη βιβλιογραφία, γι' αυτό και επιλέχθηκε και για την παρούσα έρευνα. Εντοπίζονται αρκετές θετικές και αρνητικές συσχετίσεις στην πλειοψηφία τους

χαμηλές και λιγότερες μέτριες, καθώς και πολλές μηδενικές που δεν αναφέρονται. Αξιοσημείωτες είναι οι σημαντικές συσχετίσεις που εντοπίζονται δείχνοντας ότι τα δημογραφικά στοιχεία παίζουν σημαντικό ρόλο στις απαντήσεις των ερωτώμενων.

5.5. Απάντηση ερευνητικών ερωτημάτων

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας διαμορφώθηκε με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί να απαντήσει κανείς σε κάποια βασικά ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία και αναφέρονται στο προηγούμενο κεφάλαιο, ώστε να εξαχθούν καλύτερα και πιο ξεκάθαρα συμπεράσματα. Ο σκοπός της έρευνας, όπως ήδη έχει αναφερθεί είναι να διερευνήσει και να καταγράψει τις συμπεριφορές εργασιακού εκφοβισμού, διεθνώς γνωστού ως «mobbing», στους υπαλλήλους της Δ.Ο.Υ. Φλώρινας. Τα ερωτήματα που θα απαντηθούν με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου στη συνέχεια θα συνδράμουν στον σκοπό αυτό και θα καταστήσουν την έρευνα χρήσιμη και εποικοδομητική.

Αρχικά το πρώτο ερώτημα αναφέρεται στο αν και ποιοι ερωτώμενοι υπάλληλοι έχουν αντιληφθεί το φαινόμενο «mobbing». Κρίνοντας από τις απαντήσεις που δόθηκαν στη ερώτηση του ορισμού σχεδόν το 24% των ερωτώμενων έχει αντιληφθεί την έννοια του «mobbing», ενώ το 31% δηλώνει ότι έχει δεχθεί εργασιακό εκφοβισμό την τελευταία τριετία. Το 27,5% του συνόλου των ερωτώμενων ανέφερε ότι έχει αντιληφθεί εργασιακό εκφοβισμό ή ψυχολογική βία εναντίον άλλων τα τελευταία τρία χρόνια. Οι υπάλληλοι που έχουν βιώσει ή βιώνουν ακόμα εργασιακό εκφοβισμό δήλωσαν σε ποσοστό 33,3% ότι αυτό συμβαίνει μία φορά τη βδομάδα, ενώ μόλις ένας αναφέρει ότι βιώνει καθημερινά καταστάσεις «mobbing». Συνοψίζοντας, ο εργασιακός εκφοβισμός μεταξύ των υπαλλήλων της Δ.Ο.Υ. Φλώρινας υπάρχει σε μέτριο προς χαμηλό ποσοστό και γίνεται αντιληπτό σε πολύ χαμηλό βαθμό από τους υπόλοιπους υπαλλήλους.

Το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα αναφέρεται στη διερεύνηση των παραγόντων που ενοχοποιούνται για την εμφάνιση του «mobbing» μεταξύ των υπαλλήλων της Δ.Ο.Υ. Φλώρινας. Σύμφωνα με το σύνολο των εργαζόμενων που απάντησε θετικά στην ερώτηση του ορισμού, θεωρούν ως βασική αιτία του «mobbing» τον φθόνο και τη ζήλια που λαμβάνει το 57% των απαντήσεων, ενώ από μία απάντηση δόθηκε σε αίτια που αναφέρονται στην κακή οργάνωση της υπηρεσίας, τα διοικητικά προβλήματα και τα προβλήματα ανταγωνισμού.

Το τρίτο ερευνητικό ερώτημα προσπαθεί να εντοπίσει αν υπάρχει κάποιο νομοθετικό κενό αναφορικά με την προστασία του θύματος, αλλά και την τιμωρία του θύτη. Ξεκάθαρη ερώτηση δεν υπάρχει στο ερωτηματολόγιο που να επιχειρεί να εντοπίσει αν υπάρχει νομοθετικό κενό, παρ' όλα αυτά θα επιχειρηθεί να δοθεί απάντηση στο ερευνητικό ερώτημα με γνώμονα τα ποσοστά των απαντήσεων που έπεσαν θύματα «mobbing». Η βασική ερώτηση που τέθηκε γι' αυτό το ερώτημα αναφέρεται στο πού τα άτομα αυτά αναζήτησαν βοήθεια. Σύμφωνα με τις απαντήσεις το 44,4% των ατόμων που έχουν υποστεί εργασιακό εκφοβισμό έχουν απευθυνθεί για βοήθεια σε συνάδελφο τους, ενώ από 22,2% πήραν οι απαντήσεις που αναφέρουν ότι ζήτησαν βοήθεια από τον προϊστάμενό τους ή από την οικογένεια και ένας ερωτώμενος

αναφέρθηκε ότι έχει απευθυνθεί σε ψυχολόγο. Οι απαντήσεις των θυμάτων δείχνουν την ανάγκη για προσφυγή βοήθειας, χωρίς όμως αυτό να δείχνει απαραίτητα αν βρήκαν λύση στο πρόβλημά τους. Γενικά, το ερευνητικό αυτό ερώτημα δεν μπορεί να απαντηθεί απόλυτα και ξεκάθαρα, παρ' όλα αυτά η έρευνα προσπαθεί να κάνει μια πρώτη προσέγγιση.

Το τέταρτο και τελευταίο ερώτημα τέθηκε ώστε να βρεθούν προτάσεις για την αντιμετώπιση του φαινομένου, αλλά και για να θέσει ερεθίσματα για μελλοντική έρευνα. Το ερωτηματολόγιο δεν αποτυπώνει στο σώμα του προτάσεις αναφορικά με την αντιμετώπιση του «mobbing». Βέβαια, ερέθισμα γι' αυτό το ερώτημα αποτέλεσε η ερώτηση αναφορικά με το πού αναζητούν βοήθεια οι ερωτώμενοι, οι οποίοι στην περίπτωση μας επικεντρώνονται, όπως είπαμε, στους συναδέλφους, την οικογένεια και μόλις ένας σε ψυχολόγο. Εδώ προκύπτει ένα κενό αναφορικά με το τι βοήθεια θα μπορούσαν να παράσχουν οι συνδικαλιστές ή οι εκπρόσωποι των εργαζομένων, οι οποίοι έρχονται σε επαφή με την κεντρική διοίκηση. Το ερώτημα αυτό θα μπορούσε να απαντηθεί με μια έρευνα στο μέλλον, η οποία θα επικεντρώνεται στις μεθόδους αντιμετώπισης και στα θεσμικά όργανα, τα οποία θα μπορούσαν να βοηθήσουν που όλα αυτά μαζί θα διερευνώνται μέσα από ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο θα περιέχει και ανοιχτού τύπου ερωτήσεις.

Κεφάλαιο 6

6.1 Συμπεράσματα και προτάσεις

Η παρούσα έρευνα έχει ως στόχο να εντοπίσει το φαινόμενο «mobbing», βάσει του ερωτηματολογίου και της προηγούμενης βιβλιογραφίας, ώστε να καθορίσει τους αιτιολογικούς παράγοντες, να εντοπίσει τις πιο ευάλωτες ομάδες, να περιγράψει τους τρόπους έκφρασης του συνδρόμου, να αποτυπώσει την πηγή προέλευσης του «mobbing» και να προσπαθήσει να βρει τρόπους αντιμετώπισης. Το θεωρητικό υπόβαθρο της έρευνας υπέδειξε τους αιτιολογικούς παράγοντες ανάπτυξης του φαινομένου καθώς και τις κατευθύνσεις και τα στάδια της ψυχολογικής παρενόχλησης.

Ο σκοπός της εργασίας είναι με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου να συγκεντρώσει στοιχεία και να μελετήσει το φαινόμενο του εργασιακού εκφοβισμού ή ψυχολογικής παρενόχλησης στις εργασιακές σχέσεις στη Δ.Ο.Υ. Φλώρινας. Η ανασκόπηση της προηγούμενης σχετικής βιβλιογραφίας, τόσο διεθνώς όσο και στην Ελληνική επικράτεια, έδειξε ότι η μελέτη του φαινομένου βρίσκεται σε εξέλιξη και ότι Ελλάδα βρίσκεται σχετικά πίσω, προσφέροντας έτσι μεγάλο πεδίο έρευνας.

Η σύνταξη του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια των ερωτηματολογίων των προηγούμενων ερευνών, καθώς και με βάση το ερωτηματολόγιο LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (Leymann, 1996). Εξίσου σημαντική βοήθεια αποτέλεσαν και τα ερωτηματολόγια BBI (Bergen Bulling Index) (Einarsen, 1994), WHS (Work Harassment Scale) (Björkqvist, 1994) και NAQ (Negative Act Questionnaire) (Einarsen, 2001). Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε στους υπαλλήλους της Δ.Ο.Υ. Φλώρινας, μιας δημόσιας υπηρεσίας που δεν είχε αποτελέσει ποτέ πεδίο έρευνας για το εξεταζόμενο θέμα. Η ανάλυση βασίστηκε σε 29 ερωτηματολόγια, των οποίων η επεξεργασία και η ανάλυση έδωσε χρήσιμα αποτελέσματα, καθώς και ερεθίσματα για μελλοντική μελέτη.

Αρχικά, η ανάλυση των ερωτηματολογίων μας έδειξε ότι η αποδοχή και η αναγνώριση της ύπαρξης του φαινομένου του εργασιακού εκφοβισμού αποτελεί ένα ζήτημα που ναι μεν εντοπίζεται σε μια δημόσια υπηρεσία, όπως η εξεταζόμενη, αλλά δεν αντιμετωπίζεται. Αναλογικά, θύματα εργασιακού εκφοβισμού έχουν πέσει 9 υπάλληλοι σε σύνολο 29 ερωτώμενων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο, δηλαδή περίπου το 31%, από το οποίο σχεδόν το 78% είναι γυναίκες. Αυτό μας δείχνει ότι παρ' όλο την ισότητα των φύλων, το ασθενέστερο κατά πολλούς φύλο δέχεται επιθέσεις στο χώρο εργασίας χωρίς να προστατεύεται.

Επίσης τα άτομα που έχουν δεχθεί εργασιακό εκφοβισμό απευθύνονται σε άλλους, προκειμένου να βρουν βοήθεια στο πρόβλημα που τους απασχολεί. Το ζήτημα είναι ότι απευθύνονται κυρίως σε συναδέλφους και στην οικογένεια, κάτι που δείχνει ότι απουσιάζει κάποιος υπάλληλος, που να είναι αρμόδιος για την παραλαβή και διερεύνηση πιθανών καταγγελιών, σχετικές με συμπεριφορές εργασιακού εκφοβισμού. Η ύπαρξη ενός τέτοιου υπαλλήλου θα μπορούσε πιθανώς να συντείνει τους θύτες και ταυτόχρονα να δώσει διεξόδους στήριξης στα θύματα. Το άτομο αυτό, που θα είναι επιφορτισμένο με τα ανωτέρω θέματα θα πρέπει να γνωρίζει τις νομικές διεξόδους,

ώστε να μπορεί να ενημερώσει κατάλληλα τα θύματα για να μπορεί να απονεμηθεί δικαιοσύνη εκτός του οργανισμού, καθώς και στην περίπτωση επιθυμίας διεκδίκησης κάποιας μορφής αποζημίωσης.

Η ανάλυση συσχετίσεων ανέδειξε τη σημαντική υψηλή αρνητική συσχέτιση ($r = -0,754^*$) της θέσης εργασίας σε επίπεδο σημαντικότητα 5% με τη μεταβολή των καθηκόντων ως τιμωρία. Επίσης, σημαντική μέτρια θετική συσχέτιση εντοπίζεται μεταξύ του φύλου και της ερώτησης που διερευνά το φύλο όσων στρέφονται εναντίον των ερωτώμενων ($r = 0,686^*$). Παράλληλα, η ίδια ερώτηση συσχετίζεται σημαντικά, υψηλά και θετικά με την προϋπηρεσία ($r = 0,839^{**}$). Αντίθετα, η ίδια ερώτηση συσχετίζεται σημαντικά μέτρια και αρνητικά με την εκπαίδευση ($r = -0,693^*$).

Παράλληλα, αξίζει να σημειωθεί ότι ακρογωνιαίος λίθος για την πρόληψη του εργασιακού εκφοβισμού είναι η ύπαρξη κατάλληλου συναδελφικού και οργανωσιακού κλίματος εντός της υπηρεσίας. Άλλωστε, όπως σημειώνουν τα θύματα, όλο το πρόβλημα εντοπίζεται στον φθόνο και ζήλια καθώς και σε προβλήματα οργάνωσης και διοίκησης. Συνεπώς, αναγκαία κρίνεται η κατάλληλη εκπαίδευση των ανώτερων υπαλλήλων και προϊσταμένων για την ορθή διαχείριση των συγκρούσεων και την ίση μεταχείριση των υπαλλήλων. Επίσης, το κλίμα μπορεί να βελτιωθεί μέσω σωστών επιβραβεύσεων, περιορισμού των αδικιών και της ειδικής μεταχείρισης μερικών υπαλλήλων, καθώς και μέσω της ενίσχυσης του προσωπικού για συμμετοχή στο προγραμματισμό των στόχων. Ταυτόχρονα, η ορθή ενημέρωση και η διαδραστική μάθηση της έκφρασης των συναισθημάτων, αλλά και των σκέψεων των υπαλλήλων μέσω τακτικών συναντήσεων αποτελεί μια πολύ καλή λύση για τον περιορισμό του φαινομένου.

Οι μελλοντικές έρευνες έχουν τη δυνατότητα να ερευνήσουν πολλά ζητήματα γύρω από τον εργασιακό εκφοβισμό, όπως τα αίτια ανάπτυξής του, την αντιμετώπιση και τον περιορισμό του, καθώς και τους τρόπους επίλυσης του. Επίσης το δείγμα μπορεί να είναι σαφώς πολύ μεγαλύτερο και να επικεντρώνεται σε μεγαλύτερο γεωγραφικά χώρο, όπως περιφέρειες. Παράλληλα, προτείνεται και η πραγματοποίηση έρευνας υπό τη μορφή της μελέτης περίπτωσης με πιθανές συνεντεύξεις ή μέσω ενός ερωτηματολογίου ανοιχτών ερωτήσεων. Τέλος, προτείνεται για το μέλλον μια έρευνα, η οποία θα διερευνήσει το ζήτημα της εκπαίδευσης των υπαλλήλων αναφορικά με τον εργασιακό εκφοβισμό, αφού αυτό που διαπιστώθηκε από την έρευνά μας είναι ότι αρκετοί υπάλληλοι δεν γνωρίζουν ξεκάθαρα ποιες συμπεριφορές περιλαμβάνει αυτό το φαινόμενο.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

- ✓ Aleassa, H. M., & Megdadi, O. D. (2014). Workplace bullying and unethical behaviors: A mediating model. *International Journal of Business and Management*, 9(3), 157-169.
- ✓ Aquino, K. (2000). Structural and individual determinants of workplace victimization: The effects of hierarchical status and conflict management style. *Journal of management*, 26(2), 171-193.
- ✓ Batsi, C., & Karamanis, K. (2019). MOBBING AT WORK: EXPERIENCES IN THE GREEK PUBLIC SECTOR. *Management Research & Practice*, 11(4).
- ✓ Chappell, D., & Di Martino, V. (2001). Global workplace violence. *Geneva: International Labour Office*. ISBN 92-2-117948-6 / 978-92-2-117948-1. Chichester: Wiley.
- ✓ Çinar, O. (2015). The relationships between mobbing, organizational citizenship behavior and turnover intention: A survey study in Erzurum/Turkey. *Journal of Global Strategic Management*, 9(1), 87-98.
- ✓ Duffy, M., & Sperry, L. (2007). Workplace mobbing: Individual and family health consequences. *The family journal*, 15(4), 398-404.
- ✓ Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*, 5(4), 379-401.
- ✓ Harvey, M. G., Heames, J. T., Richey, R. G., & Leonard, N. (2006). Bullying: From the playground to the boardroom. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(4), 1-11.
- ✓ Hirigoyen, M. F. (2009). Ηθική παρενόχληση: Η διαστροφική βία στην καθημερινή ζωή. *Αθήνα: Πατάκης (1η έκδοση 2000)*.
- ✓ Hoel, H., & Cooper, C. L. (2001). Origins of bullying: Theoretical frameworks for explaining workplace bullying. In *Building a culture of respect* (pp. 21-38). CRC Press.
- ✓ 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. 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.
- ✓ Howitt, D., & Cramer, D. (2007). *Introduction to research methods in psychology*. Pearson Education.

- ✓ Hubert, A. B., & Van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European journal of work and organizational psychology, 10*(4), 415-424.
- ✓ Kakoulakis, C., Galanakis, M., Bakoula-Tzoumaka, C., Darvyri P., Chrousos P., & Darvyri C. (2015). Validation of the Negative Acts Questionnaire (NAQ) in a sample of Greek teachers. *Psychology, 6*(01), 63-74.
- ✓ Keashly, L., & Jagatic, K. (2002). By any other name: American perspectives on workplace bullying. In *Bullying and emotional abuse in the workplace* (pp. 49-79). CRC press.
- ✓ 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.
- ✓ Leymann, H., & Zapf, D. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces' violence and victims. *Eur. J, 5*, 22.
- ✓ Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J., & Alberts, J. K. (2007). Burned by bullying in the American workplace: Prevalence, perception, degree and impact. *Journal of Management Studies, 44*(6), 837-862.
- ✓ Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian journal of psychology, 49*(1), 59-68.
- ✓ Meramveliotakis, I., & Kalaitzaki, A. (2019). Mobbing at the Workplace and its Relation to Employees' Quality of Working Life and Overall Life: A Qualitative Study in Greece.
- ✓ Mujtaba, B. G., & Senathip, T. (2020). Workplace mobbing and the role of human resources management. *Business Ethics and Leadership, 4*(1), 17-34.
- ✓ Niedhammer, I., David, S., & Degioanni, S. (2006). The French version of the Leymann's questionnaire on workplace bullying: the Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT). *Revue d'épidémiologie et de santé publique, 54*(3), 245-262.
- ✓ Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European journal of work and organizational psychology, 5*(2), 239-249.
- ✓ Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and organizational Psychology, 83*(4), 955-979.
- ✓ Notelaers, G., Einarsen, S., De Witte, H., & Vermunt, J. K. (2006). Measuring exposure to bullying at work: The validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work & Stress, 20*(4), 289-302.
- ✓ Olweus D.N(1993), *Bullying at school: what we know and what we can do*, Oxford: Blackwell., 40-41.

- ✓ Paoli, P., & Merllié, D. (2001). Third European survey on working conditions 2000.
- ✓ Pavlakis, A., Kaitelidou, D., Theodorou, M., Galanis, P., Sourtzi, P., & Siskou, O. (2011). Conflict management in public hospitals: the Cyprus case. *International nursing review*, 58(2), 242-248.
- ✓ Serin, A. E., Balkan, M. O., & Dogan, H. (2014). The perception and causes of mobbing: Turkey example. *Journal of Business Economics and Finance*, 3(1), 5-17.
- ✓ Shallcross, L., Sheehan, M., & Ramsay, S. (2008). Workplace mobbing: Experiences in the public sector. *International Journal of Organisational Behaviour*, 13(2), 56-70.
- ✓ Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of management journal*, 43(2), 178-190.
- ✓ Vveinhardt, J., & Sroka, W. (2020). Workplace mobbing in Polish and Lithuanian organisations with regard to Corporate Social Responsibility. *International journal of environmental research and public health*, 17(8), 2944.
- ✓ Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International journal of manpower*, 20, 70-85.

Ελληνική

- ✓ Ζαφειρόπουλος, Κ., & Μυλωνάς, Ν. (2017). Στατιστική με SPSS: περιέχει θεωρία πιθανοτήτων.
- ✓ Κατραμάδου, Ε., ΕΚΠΑ, Μ. Δ. Ε., Ανωτάτης, Υ., & Τεχνών, Σ. Κ. (2005). Το σύνδρομο των δημοσίων υπηρεσιών: το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης. *Δημόσιος Τομέας, τόμος*, 216.
- ✓ Κοϊνης, Α., Βελονάκης, Ε., Τζαβέλλα, Φ., & Τζιαφέρη, Σ. Γ. (2017). Το Φαινόμενο της Ηθικής Παρενόχλησης στον Τομέα της Υγείας στην Ελλάδα: Πιλοτική Μελέτη. *Nosileftiki*, 56(3) 233-244.
- ✓ Χονδροπούλου, Ε. (2017). Η ηθική και ψυχολογική παρενόχληση (Mobbing) των δημοσίων υπαλλήλων. Μεταπτυχιακή διατριβή, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Θεσσαλονίκη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο Έρευνας



**Μεταπτυχιακό πρόγραμμα Διοίκηση Ανθρώπινου
Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία**

Σχολή Οικονομικών Επιστημών

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

στα πλαίσια εκπόνησης της Διπλωματικής εργασίας με θέμα:

«ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΣ ΣΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: Δ.Ο.Υ. ΦΛΩΡΙΝΑΣ

Υπεύθυνη ερωτηματολογίου: Αλεξίου Αικατερίνη

Κινητό: 6944564326 email: katrinalexiou@yahoo.gr

Τμήμα Α: Δημογραφικές Ερωτήσεις

(Δηλώστε με την απάντησή σας)

Παρακαλώ συμπληρώστε τα ακόλουθα στοιχεία βάζοντας σε αυτό που σας αντιπροσωπεύει.

1. Φύλο

Άνδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία

25 - 34 ετών 35 - 44 ετών 45 - 54 ετών 55 ετών και άνω

3. Εκπαίδευση

Απόφοιτος Γυμνασίου ή Λυκείου

Κάτοχος πτυχίου ΑΕΙ ή ΤΕΙ

Κάτοχος Μεταπτυχιακού

Κάτοχος Διδακτορικού

4. Θέση εργασίας

Ιδιότητα Προϊστάμενος (Δ.Ο.Υ. ή τμήματος)

Υπάλληλος Π.Ε. ή Τ.Ε.

Υπάλληλος Δ.Ε.

5. Προϋπηρεσία

0 - 9 έτη 10 - 19 έτη 20 - 29 ετών 30 ετών και άνω

Τμήμα Β: Ερωτήσεις σχετικά με τις συμπεριφορές του «mobbing» που μπορεί να συναντήσει ο υπάλληλος στο περιβάλλον εργασίας του.

(Δηλώστε με την απάντησή σας)

Παρακαλούμε να σημειώστε στα κουτάκια που εκφράζουν μία ή περισσότερες από τις καταστάσεις σας

Παρακαλούμε εάν δεν έχετε βιώσει κάποια/ες από τις παρακάτω καταστάσεις (ερωτήσεις 6 έως 10) την τελευταία τριετία, να προχωρήσετε απευθείας στις ερωτήσεις 18 και 19.

Αντιμετωπίσατε στο περιβάλλον εργασίας σας, την τελευταία τριετία κάποια/ες από τις παρακάτω συνθήκες;

6. Σε σχέση με τις εργασιακές σας σχέσεις

- Σας απαγορεύει ο προϊστάμενος σας να εκφραστείτε
- Διακόπτεστε συνεχώς όταν μιλάτε
- Εμποδίζεστε από άλλα άτομα να εκφραστείτε
- Σας ασκείτε πίεση με διάφορους τρόπους
- Σας βρίζουν ή σας φωνάζουν δυνατά
- Δέχεστε συνεχώς αρνητική κριτική για τη δουλειά σας
- Δέχεστε συνεχώς αρνητική κριτική για την προσωπική σας ζωή
- Παρενοχλείστε τηλεφωνικά
- Δέχεστε προφορικές ή γραπτές απειλές
- Δέχεστε χειρονομίες ή περιφρονητικές ματιές
- Αγνοήστε στο εργασιακό περιβάλλον σας

7. Τα επαγγελματικά σας καθήκοντά έχουν τροποποιηθεί ως τιμωρία

- Σας έχουν ανατεθεί καθήκοντα χωρίς ενδιαφέρον
- Δεν σας έχουν ανατεθεί καθήκοντα
- Σας έχουν ανατεθεί καθήκοντα κατώτερα από τις ικανότητές σας
- Σας αναθέτουν διαρκώς νέα καθήκοντα
- Σας αναθέτουν ταπεινωτικά καθήκοντα
- Σας αναθέτουν καθήκοντα πολύ ανώτερα από τις ικανότητές σας

8. Σας απομονώνουν συστηματικά

- Σας αγνοούν
- Σας απευθύνονται μόνο γραπτώς
- Δεν σας απευθύνουν το λόγο
- Δεν θέλουν να τους πλησιάζετε
- Απαγορεύουν στους συνάδελφους σας να σας μιλήσουν

9. Επιθέσεις στο πρόσωπό σας

- Σας κακολογούν πίσω από την πλάτη σας

- Σας δυσφημούν σε άλλους
- Σας γελοιοποιούν σε άλλους
- Αφήνουν υπονοούμενα ότι είστε ψυχοπαθής
- Θέλουν να σας οδηγήσουν σε ψυχιατρική εξέταση
- Σας κοροϊδεύουν για κάποια σωματική αναπηρία σας
- Σας κοροϊδεύουν μιμούμενοι τη φωνή σας ή κάνοντας χειρονομίες
- Κατακρίνουν τις πολιτικές ή θρησκευτικές απόψεις σας
- Προσβάλουν την καταγωγή σας
- Σας υποχρεώνουν σε προσβλητικές εργασίες βλέποντας τη συνείδησή σας
- Κρίνουν την εργασίας με άδικο τρόπο ή προσβλητικό
- Αμφισβητούν τις αποφάσεις σας
- Σας προσβάλουν με άσεμνους όρους
- Σας υποβάλλουν σε σεξουαλικές προτάσεις ή υπαινιγμούς

10. Βία και απειλές βίας

- Είστε αναγκασμένοι να εκτελείτε εργασίες επιβλαβείς για την υγεία σας
- Σας απειλούν με σωματική βλάβη
- Χρησιμοποιούν κάποιας μορφής βία εναντίον σας
- Σας κακομεταχειρίζονται σωματικά
- Σας επιβαρύνουν με έξοδα προσπαθώντας να σας βλάψουν οικονομικά
- Σας έχουν προκαλέσει βλάβες σε περιουσιακό στοιχείο
- Σας έχουν επιτεθεί σεξουαλικά

11. Πόσο συχνά βιώσατε μία ή περισσότερες από τις πιο πάνω καταστάσεις (ερωτήσεις 6 έως 10) την τελευταία τριετία;

- Καθημερινά
- Τρεις με τέσσερις φορές την εβδομάδα
- Τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα
- Τουλάχιστον μία φορά το μήνα
- Σπάνια

12. Για πόσους μήνες βιώνετε τις ανωτέρω καταστάσεις (γράψτε σύνολο μηνών);

13. Κάποια από τις ανωτέρω καταστάσεις τις αντιμετωπίζετε ακόμα και σήμερα;

- Ναι, τις αντιμετωπίζω ακόμη και σήμερα
- Όχι, τις αντιμετωπίζα στο παρελθόν σε αυτόν τον εργασιακό χώρο
- Όχι, τις αντιμετωπίζα στο παρελθόν σε άλλον εργασιακό χώρο

14. Αυτό το χρονικό διάστημα είναι εναντίον σας:

- Συνάδελφος/ (οι)
- Προϊστάμενος/οι
- Υφιστάμενος /οι

15. Το φύλο αυτού /ών που στράφηκαν εναντίον σας:

- Άνδρας /ες
- Γυναίκα /ες
- Άνδρες και γυναίκες

16. Πόσα άτομα στράφηκαν εναντίον σας αυτή τη περίοδο (γράψτε το συνολικό αριθμό);

17. Για προβλήματα αναφορικά με τις ανωτέρω καταστάσεις έχετε μιλήσει σε:

- Συνάδελφο
- Προϊστάμενο
- Υπεύθυνο προσωπικού
- Εκπρόσωπο προσωπικού ή συνδικαλιστή
- Επιθεωρητή εργασίας
- Ιατρό
- Κοινωνικό λειτουργό, ψυχολόγο
- Φίλους ή γνωστούς εκτός του χώρου εργασίας
- Μέλη της οικογένειας, συγγενείς
- Δεν έχω απευθυνθεί σε κάποιον

18. Ο εκφοβισμός στις εργασιακές σχέσεις ή ψυχολογική βία αποδίδεται διεθνώς με τον όρο «mobbing» και ορίζεται ως η κατάσταση κατά την οποία ένα άτομο δέχεται συστηματική κακοποίηση της ψυχολογίας του από ένα άλλο άτομο ή ομάδα ατόμων στο εργασιακό περιβάλλον με σκοπό να τον

πληγώσουν, να τον βλάψουν ή να τον απομονώσουν για μεγάλο χρονικό διάστημα. Με βάση τον πιο πάνω ορισμό, θεωρείτε ότι έχετε υποστεί ψυχολογική βία στην εργασία σας την τελευταία τριετία;

- Ναι
- Όχι

Αν ναι, που αποδίδετε αυτές τις εχθρικές συμπεριφορές εναντίον σας;

- Στη κακή συνολική ατμόσφαιρα στην εργασία
- Στη κακή οργάνωση της εργασίας
- Στα προβλήματα διοίκησης
- Στα προβλήματα ανταγωνισμού μεταξύ εργαζομένων
- Σε φθόνο, ζήλια
- Σε σύγκρουση ή εργασιακές διαφορές
- Γιατί θέλουν να με αναγκάσουν να εγκαταλείψω την εργασία μου
- Γιατί είμαι διαφορετικός από τους άλλους λόγω της ηλικίας, του φύλου, της εθνικότητας ή της αναπηρίας μου
- Δεν γνωρίζω

19. Με βάση τον ανωτέρω ορισμό, έχει πέσει στην αντίληψή σας ψυχολογική βία εναντίον άλλου συναδέλφου στο χώρο εργασίας σας την τελευταία τριετία;

- Ναι
- Όχι