ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Μεταπτυχιακή Εργασία:

«Η ηθική παρενόχληση των δημοσίων υπαλλήλων στον εργασιακό χώρο και η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αντιμετώπιση του φαινομένου»

Ζιγρικά Ευαγγελία

Επόπτρια καθηγήτρια**: Πλατσίδου Μαρία, Αναπλ. καθηγήτρια**

Βαθμολογητής Α': **Καραβάκου Βασιλική, Αναπλ. καθηγήτρια**

Βαθμολογητής Β': **Δαγδιλέλης Βασίλειος, Καθηγητής**

Θεσσαλονίκη 2013

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες……6

Περίληψη……7

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ…….10

1. Εισαγωγή……10

2. Η ηθική παρενόχληση……...14

2.1. Ορισμός της ηθικής παρενόχλησης….……15

2.2. Οι συνέπειες του φαινομένου……..19

2.3. Η ηθική παρενόχληση στο Δημόσιο Τομέα…….....22

2.4. Η νομοθεσία της ηθικής παρενόχλησης διεθνώς και στην Ελλάδα…….25

2.5. Εμπειρικά δεδομένα για την ηθική παρενόχληση στη διεθνή και στην ελληνική βιβλιογραφία ……..…….29

3. Η συναισθηματική νοημοσύνη……35

3.1. Θεωρητικά μοντέλα και τρόποι μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης……...35

3.1.1. Το μοντέλο του Goleman…….37

3.2. Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στο χώρο της εργασίας…42

3.3. Η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ηθική παρενόχληση.47

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

4. Στόχοι της παρούσας έρευνας……..52

5. Μεθοδολογία της έρευνας……54

5.1. Περιγραφή του δείγματος…….54

5.2. Ερευνητικά εργαλεία……55

5.3. Διαδικασία συλλογής δεδομένων……57

6. Αποτελέσματα της έρευνας……..59

6.1. Διερεύνηση του βαθμού της ηθικής παρενόχλησης των δημοσίων υπαλλήλων……...59

6.1.1 Ατομικές διαφορές των δημογραφικών παραγόντων ως προς την ηθική παρενόχληση των εργαζομένων……61

6.1.2 Διερεύνηση του τρόπου αντίδρασης των εργαζομένων στην ηθική παρενόχληση……65

6.1.2.1 Διερεύνηση των δημογραφικών παραγόντων ως προς τον βαθμό ικανοποίησης χειρισμού περιστατικού ηθικής παρενόχλησης…….68

6.2. Διερεύνηση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στον τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης…….70

6.2.1. Ανάλυση της συναισθηματικής νοημοσύνης των δημοσίων υπαλλήλων……...70

6.2.2. Η σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στον τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης……72

7. Συζήτηση……...76

7.1.Διερεύνηση του βαθμού ηθικής παρενόχλησης των δημοσίων υπαλλήλων…76

7.1.1. Ατομικές διαφορές ως προς την ηθική παρενόχληση των εργαζομένων ……79

7.1.2. Διερεύνηση του τρόπου αντίδρασης των εργαζομένων στην ηθική παρενόχληση…….81

7.1.2.1 Διερεύνηση των δημογραφικών παραγόντων ως προς τον βαθμό ικανοποίησης χειρισμού περιστατικού ηθικής παρενόχλησης…….85

7.2. Διερεύνηση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στον τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης……..85

7.2.1. Το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης των δημοσίων υπαλλήλων……85

7.2.2. Η σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στον τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης……86

8. Συμπεράσματα και προτάσεις ……89

9. Περιορισμοί και αδυναμίες της έρευνας…….95

10. Βιβλιογραφία ……...96

11. Παράρτημα ……112

Στον πατέρα μου, Ελευθέριο, που με βοήθησε από την αρχή μέχρι το τέλος των μεταπτυχιακών σπουδών μου, δίνοντάς μου όλη τη θετική του ενέργεια

Ευχαριστίες

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα την επιβλέπουσα της παρούσας εργασίας, αναπληρώτρια καθηγήτρια του Τμήματος Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής, κα Πλατσίδου Μαρία για την καθοδήγηση και ανατροφοδότησή της, αλλά και για το χρόνο που πρόθυμα μου αφιέρωσε.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τους γονείς μου για τη συμπαράσταση, την ηθική στήριξη και τη βοήθεια που μου προσέφεραν σε όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος. Επίσης, ευχαριστώ πολύ την αγαπημένη μου αδερφή για τις πολύτιμες συμβουλές και γνώσεις της. Νιώθω ευγνώμων προς την οικογένειά μου, διότι χάρη σε εκείνη οφείλω την μέχρι τώρα πορεία μου.

Περίληψη

Στην ελληνική βιβλιογραφία δεν υπάρχει καμιά έρευνα που να μελετά συνδυαστικά την ηθική παρενόχληση που υφίστανται οι εργαζόμενοι με την συναισθηματική νοημοσύνη, ενώ στη διεθνή βιβλιογραφία οι σχετικές έρευνες είναι περιορισμένες. Το γεγονός αυτό μας οδήγησε στη διεξαγωγή μιας εμπειρικής έρευνας στους κόλπους των δημόσιων υπηρεσιών που επιχειρεί να εξετάσει κατά πόσο οι συναισθηματικές ικανότητες των εργαζομένων όπως η αυτοεπίγνωση, η αυτοδιαχείριση, η αυτοπαρακίνηση και η κοινωνική επίγνωση μπορούν να επιδράσουν στην αντιμετώπιση του εργασιακού φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης.

Το δείγμα της έρευνας αποτελούν 160 δημόσιοι υπάλληλοι του Νομού Σερρών και από αυτούς, εξετάστηκαν οι 86, οι οποίοι δέχτηκαν ηθική παρενόχληση στον εργασιακό τους χώρο.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι υφίστανται ηθική παρενόχληση εντός της υπηρεσίας τους σε αρκετά μεγάλη συχνότητα από συναδέλφους που βρίσκονται στην ίδια ιεραρχική βαθμίδα. Η συνολική συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων διαπιστώθηκε ότι βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα με περισσότερο αναπτυγμένη την αυτοδιαχείριση. Επιπλέον, βρέθηκε ότι πολλοί εργαζόμενοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τον τρόπο που χειρίστηκαν περιστατικά ηθικής παρενόχλησης και δεν εμφάνισαν σε μεγάλο βαθμό έντονες και δυσάρεστες συνέπειες μετά την παρενόχλησή τους. Ωστόσο, από τις συσχετίσεις που προέκυψαν ανάμεσα στις τρεις συναισθηματικές διαστάσεις, με εξαίρεση την κοινωνική επίγνωση, και στην αντίδραση των εργαζομένων σε ανάλογο περιστατικό

διαπιστώθηκε ότι, μολονότι οι συσχετίσεις αυτές είναι θετικές και στατιστικά σημαντικές, είναι χαμηλές.

Σύμφωνα με τα παραπάνω ευρήματα, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να συμβάλλει θετικά στη διαχείριση συγκρουσιακών καταστάσεων σε εργασιακούς χώρους, αλλά όχι σε υψηλό βαθμό στην αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης.

Λέξεις-κλειδιά: Ηθική παρενόχληση, Δημόσιοι υπάλληλοι, Συναισθηματική νοημοσύνη

Abstract

There is no research found in Greek bibliography about mobbing in the working place of public sector in combination with the emotional intelligence of the employees. This is not the case in the international bibliography yet, even there, relevant research is limited. Taking this fact into consideration it was thought that an empirical survey in the public sector needed to be conducted. The main goal of this survey would be to measure the extent to which the emotional skills of the employees such as self-awareness, self-regulation, self-motivation and social skills may affect their attitude towards mobbing.

As a sample for this survey were taken 160 civil servants employed in the Prefecture of Serres of whom 86 were found to be mobbing victims.

The main results of this study indicated that the employees were mobbed highly frequent by their colleagues being in the same working position as them. It was also found that the total level of employee's emotional intelligence is very high, with the self-regulation to be seen as more growing. Moreover, many employees found to be satisfied with their handling of mobbing incidents and they did not seem to undergo to a great extent stressful or unpleasant feelings after their work harassment. Nevertheless, it should be mentioned that the correlations between three emotional intelligence dimensions, except for social skills, and the employee's reaction to related incident, are positive and statistically important but low.

According to the aforementioned findings emotional intelligence can contribute positively to the regulation of hard-working conditions but it cannot affect on the attitude of work-harassment.

Keywords: Mobbing, Civil Servants, Emotional intelligence

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. Εισαγωγή

Εδώ και πάνω από δύο δεκαετίες η εργασιακή παρενόχληση έχει αναδυθεί ως μία σημαντική περιοχή έρευνας παγκοσμίως στον τομέα της οργανωσιακής ψυχολογίας. Ορισμένες μελέτες έχουν αποκαλύψει ότι σχεδόν το 95% του ποσοστού των εργαζομένων έχουν υποστεί εκφοβιστικές συμπεριφορές στον εργασιακό τους χώρο που διήρκησαν πάνω από πέντε χρόνια (Fox & Stallworth, 2005). Επιπλέον, μορφές εργασιακής παρενόχλησης συνεπάγονται σημαντικές συνέπειες σε πολλαπλά επίπεδα, συμπεριλαμβάνοντας το ατομικό, ομαδικό και οργανωσιακό επίπεδο (Cortina, 2008). Εδώ και είκοσι χρόνια, η βιβλιογραφία και η έρευνα για τον εργασιακό εκφοβισμό έχει αναπτυχθεί σημαντικά και εξακολουθεί να διευρύνεται (Samnani & Singh, 2012).

Η παρενόχληση στο χώρο εργασίας συνιστά σημαντικό πρόβλημα για το εργατικό δυναμικό στην Ευρώπη, ενώ το κόστος είναι μεγάλο τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για την επιχείρηση που τον απασχολεί. Παρά το διεθνώς αυξημένο ερευνητικό ενδιαφέρον για την εκδήλωση του φαινομένου, δεν έχουν διεξαχθεί εκτεταμένες έρευνες στην Ελλάδα σε σύγκριση με χώρες του εξωτερικού. Το φαινόμενο αυτό άρχισε την τελευταία δεκαετία να αποτελεί αντικείμενο μελέτης στη χώρα μας. Το γεγονός αυτό φαίνεται να οφείλεται στο ότι το ελληνικό εργατικό δίκαιο δεν προβλέπει ειδική νομοθεσία για την προστασία της προσωπικότητας των εργαζομένων από φαινόμενα επιθετικότητας ή ψυχολογικής βίας στο χώρο εργασίας. Ωστόσο, έχει εξασφαλιστεί νομική προστασία από το 2004 με τη γενικόλογη οδηγία «της προσπάθειας εξειδίκευσης του όρου και των πιθανών περιπτώσεων ηθικής παρενόχλησης στους χώρους εργασίας» (Ντότσικα, 2005, σελ.90).

Επιπλέον, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι δεν έχουν πραγματοποιηθεί ως σήμερα αρκετές έρευνες για την εργασιακή παρενόχληση στον ελληνικό δημόσιο τομέα (Κωνστανίδης, 2010). Ιδιαίτερα, ως προς την σχέση επίδρασης συγκεκριμένων διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης, που απασχολεί την παρούσα εργασία, οι έρευνες στην Ελλάδα είναι ανύπαρκτες. Επομένως, η διερεύνηση του φαινομένου αυτού για πρώτη φορά στη χώρα μας, στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, αναμένεται να έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Στην διεθνή βιβλιογραφία, αν και είναι περιορισμένη, ορισμένα εμπειρικά δεδομένα δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων που δέχτηκαν έστω και μία φορά ηθική παρενόχληση ή εργασιακή βία, ήταν αρκετά ανεπτυγμένη, γεγονός που αποδεικνύεται από τον τρόπο αντίδρασης τους απέναντι στο φαινόμενο (Yildirim, 2007. Yildirim, Yildirim & Timucin, 2007. Yousef, El-Houfey & Elserogy, 2013). Βάση των συγκεκριμένων ευρημάτων, μπορούμε να υποθέσουμε ότι η συσχέτιση ανάμεσα στις δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης και στους τρόπους αντίδρασης στην παρενόχληση είναι μέτρια έως υψηλή. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν και έρευνες που υποστηρίζουν ότι η βελτίωση των συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων (π.χ., η ικανότητα επίλυσης συγκρούσεων, η αυτοπεποίθηση και ο αυτοέλεγχος) μπορούν να συμβάλλουν στην εργασιακή απόδοση, στη λήψη ορθών αποφάσεων, στην αντιμετώπιση δυσάρεστων φαινομένων που παρατηρούνται στο χώρο εργασίας και στην μείωση της εργασιακής βίας (Διαμαντοπούλου & Λαβδανίτη, 2010. Littlejohn, 2012. Patole, 2002. Pranjic, Males-Bilic, Beganlic & Mustajbegovic, 2006. Sheeahan, 1999, 2004).

Με βάση τα παραπάνω, κρίθηκε σκόπιμη η διεξαγωγή μιας εμπειρικής διερεύνησης που θα εξετάσει την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στον

τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης, με δείγμα δημόσιους υπαλλήλους στο Νομό Σερρών. Η παρούσα εργασία αποτελείται από δύο μέρη, το θεωρητικό και το ερευνητικό μέρος. Στο θεωρητικό μέρος γίνεται μια βιβλιογραφική επισκόπηση των θεωριών της ηθικής παρενόχλησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης. Οι ενότητες που σχετίζονται με την ηθική παρενόχληση στοχεύουν στην ολοκληρωμένη περιγραφή και κατανόηση του φαινομένου. Γι' αυτό το λόγο, γίνεται περιγραφή της ηθικής παρενόχλησης ως έννοιας, των συνεπειών της στο άτομο και τον εργασιακό χώρο, της ισχύουσας νομοθεσίας στην Ελλάδα ενάντια στο φαινόμενο και των εμπειρικών δεδομένων για το δημόσιο τομέα που αφορούν στην συχνότητα του φαινομένου σε διεθνές και εθνικό επίπεδο. Επιπλέον, επιχειρείται η σύνδεση του φαινομένου με τη συνεισφορά της κοινωνικής εργασίας στην πρόληψη και παρέμβαση. Στις ενότητες που αφορούν την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, γίνεται μια περιγραφή των κυριότερων σύγχρονων θεωρητικών μοντέλων για το περιεχόμενο της συναισθηματικής νοημοσύνης, με έμφαση στο μοντέλο του Goleman. Στη συνέχεια, τονίζεται η συμβολή της συναισθηματικής νοημοσύνης στο χώρο της εργασίας και γίνεται αναφορά σε εμπειρικά δεδομένα για τη πιθανή συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με τον τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης.

Στο ερευνητικό μέρος, γίνεται η περιγραφή της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε στην παρούσα έρευνα. Περιγράφεται, δηλαδή, η επιλογή του δείγματος, η χρήση του ερευνητικού εργαλείου και η διαδικασία συλλογής δεδομένων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα σε σχέση με τους στόχους της έρευνας. Ακολουθεί η συζήτηση και η ερμηνεία των αποτελεσμάτων και η εργασία καταλήγει σε ορισμένα συμπεράσματα και κάποιους

προβληματισμούς. Στη συνέχεια, παρατίθενται οι ελληνικές, ξένες και ηλεκτρονικές βιβλιογραφικές πηγές που χρησιμοποιήθηκαν κατά την εκπόνηση της εργασίας. Τέλος, στο παράρτημα, παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα αυτή.

2. Η ηθική παρενόχληση

Κάθε εργασιακός χώρος έχει τις ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά του και το ποιοτικό του επίπεδο εξαρτάται από πληθώρα παραγόντων. Παρατηρούνται, για παράδειγμα, επιβλαβή φαινόμενα που προκαλούν δυσάρεστες ψυχοσυναισθηματικές καταστάσεις οι οποίες έχουν αντίκτυπο στην αποδοτικότητα των εργαζομένων και γενικότερα στην αυτοεκτίμηση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων τους. Το φαινόμενο της «ηθικής παρενόχλησης» αποτελεί μια μορφή ψυχολογικής παρενόχλησης στους εργασιακούς χώρους, η οποία παρουσιάζει σοβαρές επιπτώσεις στην ψυχική, σωματική και φυσική υγεία των εργαζομένων και κατ' επέκταση των οικογενειών τους (Mikkelsen & Einarsen, 2001).

Σε γενικές γραμμές, «πρόκειται για την επαναλαμβανόμενη κακοήθη ψυχοφθόρα συμπεριφορά κατά ενός εργαζομένου εκ μέρους ενός είτε και περισσοτέρων εργαζομένων» (Παπαλεξανδρή & Γαλανάκη, 2011, σελ.24). Μπορεί να εκδηλωθεί από/σε συναδέλφους, ιεραρχικά ανωτέρους ή και από/σε υφισταμένους κατά τη διάρκεια του εργασιακού τους βίου με τη μορφή ψυχολογικής βίας ή με τον συνδυασμό λεκτικών και άλλων παρεμβάσεων που δυσχεραίνουν το έργο του θύματος. Οι αρνητικές για την υγεία των εργαζόμενων επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης καθώς και οι διαστάσεις του προβλήματος έχουν προκαλέσει αυξημένο ενδιαφέρον σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Από τη δεκαετία του 90' έχουν πραγματοποιηθεί εκτεταμένες έρευνες για την μελέτη και τη σοβαρότητα του φαινομένου και εξακολουθούν να διεξάγονται σε όλο τον κόσμο, κυρίως στην Ευρώπη, Αμερική και Αυστραλία. Η πλειονότητα των ερευνητών έχει καταλήξει στην άποψη ότι είναι ένα κοινωνικό πρόβλημα, μια καταστροφική στρεσσογόνος

εργασιακή κατάσταση με επιβλαβείς για την υγεία και τη ζωή του ατόμου συνέπειες (Einarsen & Scogstad, 1996. Leymann, 1996. Zapf, 1999. Zapf et al., 1996).

2.1. Ορισμός της ηθικής παρενόχλησης

Αν και θεωρείται σημαντικό να προσδιοριστεί ο ορισμός, δεν φαίνεται να υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός επιστημονικός ορισμός για την ηθική παρενόχληση. Απεναντίας, μια σειρά από ορισμούς έχουν διατυπωθεί από μεμονωμένους ερευνητές με διαφορετικό τρόπο προσέγγισης, σκέψης και έκφρασης (Crawshaw, 2009). Οι διαφορετικές προσεγγίσεις φαίνεται να αποδίδονται στο εύρος της ποικιλίας των εκδηλώσεων και των συμπεριφορών αυτών που περικλείονται στην έννοια της ηθικής παρενόχλησης (Κατραμάδου, 2005).

Απόρροια των ποικίλων ορισμών είναι η δημιουργία μιας σύγχυσης της έννοιας καθώς ορισμένοι ερευνητές ισχυρίζονται πως η εργασιακή παρενόχληση ασκείται αδικαιολόγητα ενάντια σε έναν συνάδελφο, χωρίς να υπάρχει κάποια προσωπική σύγκρουση, ενώ άλλοι ερευνητές ασπάζονται την άποψη πως η ηθική παρενόχληση είναι μια επιθετική συμπεριφορά που στοχεύει να πλήξει το άτομο ή να το εκδιώξει από τη θέση του (Βικιπαίδεια, 2013). Ωστόσο, η Επιτροπή Κοινωνικών Υποθέσεων του γαλλικού Κοινοβουλίου επέλεξε προς το παρόν έναν ευρύ ορισμό για να εισαγάγει την ηθική παρενόχληση στον Εργατικό Κώδικα (Hirigoyen, 2002). Με τον όρο παρενόχληση στο χώρο της εργασίας εννοούμε «τη συστηματική και διαρκή ψυχολογική επίθεση που δέχονται οι εργαζόμενοι στο εργασιακό περιβάλλον, από τους ιεραρχικά ανωτέρους ή τους συναδέλφους. Οι επιθετικές συμπεριφορές στοχεύουν στην ταπείνωση του θύματος, σε πλήγμα της αξιοπρέπειας του και μπορούν να οδηγήσουν στην απομόνωση από τον εργασιακό χώρο» (Leymann, 1990:119. 1996:170). Η επίθεση μπορεί να υφίσταται σε καθημερινή βάση με

διάρκεια έως και αρκετούς μήνες, θέτοντας σε κίνδυνο την εργασία του θύματος (Keashly & Neumen, 2010).

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

Η ηθική παρενόχληση αφορά κάθε καταχρηστική συμπεριφορά εναντίον του εργαζόμενου από ένα μεμονωμένο πρόσωπο ή ομάδα προσώπων, που προσβάλλει, με την επανάληψη και τη συστηματοποίησή της, την αξιοπρέπεια ή την ψυχική ή σωματική ακεραιότητα του υπαλλήλου-θύματος, ωθώντας τον τελικά να εγκαταλείψει την θέση εργασίας του ή διαταράσσοντας το εργασιακό κλίμα (Hirigoyen, 2002). Πρόκειται ουσιαστικά για μία κατάσταση συστηματικής και επαναλαμβανόμενης ψυχολογικής βίας. Οι εχθρικές συμπεριφορές που συνιστούν παρενόχληση περιλαμβάνουν προσβολές, κακεντρεχή σχόλια, κοινωνική απομόνωση, συνεχή αρνητικά σχόλια, διάδοση κουτσομπολιού, μειωτικά σχόλια, αφαίρεση αρμοδιοτήτων ή υπερβολική φόρτωση αρμοδιοτήτων, εξαναγκασμό σε αδράνεια, λεκτική βία, απειλές, κ.α. (Aydin, & Nurten, 2013. Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2003. Leymann, 1996. Notelaers, Vermunt, Baillien, Einarsen & Witte, 2011. Pedro, Sanchez, Navarro & Izquierdo, 2008.). Επομένως, η ηθική παρενόχληση παρουσιάζεται με πολλές μορφές.

Παρόλο που δεν υπάρχει ένας κοινά αναγνωρισμένος ορισμός, μπορεί να υποστηριχθεί ότι οι διαφορετικοί ορισμοί ή περιγραφές της ηθικής παρενόχλησης

αναδύουν αυτό που αποτελεί την πραγματικότητα για πολλούς ανθρώπους στον εργασιακό χώρο. Συγκεκριμένα, «η απασχόληση βιώνεται ως απάνθρωπη, ενώ οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι είναι αποκλεισμένοι από το κοινωνικό περιβάλλον στους χώρους εργασίας και αντιμετωπίζουν απαιτήσεις ασυμβίβαστες με την εργασία, χωρίς να έχουν τις φυσιολογικές δυνατότητες για να τις αντιμετωπίσουν» (Δρίβας, 2002:8).

Αναφορικά με την επιλογή του όρου «ηθική» για το χαρακτηρισμό της παρενόχλησης, έγινε για να συμπεριλάβει τη στάση του θύματος απέναντι στο πρόβλημα και για να επικεντρωθεί στα κίνητρα που ωθούν τον θύτη (Κωνσταντινίδης, 2010). Όταν μελετάται το φαινόμενο, λαμβάνεται υπόψη κατά κύριο λόγο η ηθική διάσταση, γιατί αυτό που επικρατεί από την πλευρά των θυμάτων της ηθικής παρενόχλησης είναι το συναίσθημα της κακομεταχείρησης, της περιφρόνησης και της απόρριψης (Hirigoyen, 2002).

Στη διεθνή βιβλιογραφία ο όρος «ηθική παρενόχληση» είναι γνωστός ως «mobbing». Ο όρος mobbing μελετήθηκε κυρίως στις αγγλοσαξονικές και σκανδιναβικές χώρες και προέρχεται από το αγγλικό ρήμα “to mob”, που σημαίνει επιτίθεμαι, κακολογώ, προσβάλλω, πιέζω, κακομεταχειρίζομαι (Hirigoyen, 2011). Το mobbing διαφέρει από την διαφωνία και τη διαμάχη μεταξύ των ανθρώπων. Για να γίνει ο διαχωρισμός του mobbing από μία απλή διαμάχη, θα πρέπει πρωτίστως να εστιάσουμε στη διαδικασία, στις διαπροσωπικές σχέσεις και στα συμπεριφορικά πρότυπα (Aydin, & Nurten, 2013).

Ο Σουηδός ψυχολόγος Heinz Leymann ήταν ένας από τους σύγχρονους ερευνητές της ψυχολογίας της εργασίας που μελέτησε αυτό το είδος της εργασιακής βίας και ήταν ο πρώτος που, στη δεκαετία του ’80, χρησιμοποίησε τον όρο “mobbing” για να περιγράψει την εχθρική συμπεριφορά εργαζομένων στο χώρο της

εργασίας τους (Leiding, 2010:364). Για τον Leymann η ηθική παρενόχληση συνίσταται σε συχνές επαναλαμβανόμενες εχθρικές πράξεις στον εργασιακό χώρο, που στοχεύουν συστηματικά το ίδιο άτομο (Leymann, 1996).

Το φαινόμενο συναντάται στη διεθνή βιβλιογραφία με διαφορετικούς όρους, οι οποίοι χρησιμοποιούνται είτε ως συνώνυμοι ειτε για να υποδείξουν διαφορετικές έννοιες, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται δυσχέρειες στη διαδικασία αξιολόγησης της επικινδυνότητας της ψυχολογικής βίας (Τούκας, Δεληχάς & Καραγεωργίου, 2011). Μερικά παραδείγματα αυτών των όρων είναι psychological terror (ψυχολογική τρομοκρατία), harassment (παρενόχληση), bullying (εκφοβισμός), workplace trauma (εργασιακό τραύμα), scapegoating (αποδιοπομπαίος τράγος), work abuse (εργασιακή κακομεταχείριση) και victimization (θυματοποίηση) (Yildirim, 2007). Σε διεθνείς έρευνες της Αμερικής οι μελετητές έχουν χρησιμοποιήσει τον όρο "bullying" (εκφοβισμός). Σύμφωνα με τον Leymann (1996), υπάρχει μια λεπτή διαφορά ανάμεσα στους δύο όρους. Ο όρος "bullying" αναφέρεται σε φυσικές επιθετικές ενέργειες. Αντιθέτως, σπάνια συναντάται φυσική βία στο χώρο εργασίας, όπου παρατηρείται το σύνδρομο της ηθικής παρενόχλησης. Η ηθική παρενόχληση χαρακτηρίζεται περισσότερο από πιο εκλεπτυσμένες συμπεριφορές, όπως την κοινωνική απομόνωση του θύματος. Γι' αυτό το λόγο, ο Leymann προτείνει να γίνεται χρήση του όρου «εκφοβισμός» σε ενέργειες ανάμεσα σε παιδιά και εφήβους στο σχολείο, ενώ ο όρος «ηθική παρενόχληση» να χρησιμοποιείται σε συμπεριφορές ενηλίκων. Επιπλέον, μια ακόμη διαφορά που συναντούν οι ερευνητές σε αυτούς τους παραπλήσιους όρους είναι ότι η ηθική παρενόχληση συνιστά ένα ομαδικό φαινόμενο ενώ ο εκφοβισμός αναφέρεται περισσότερο στις σχέσεις εξουσίας στα πλαίσια του εργασιακού περιβάλλοντος (Notelaers, Einarsen, Witte & Vermunt, 2006. Zapf, 1999).

Από την παράθεση των παραπάνω ορισμών, διαπιστώνεται ότι υπάρχουν αρκετοί λόγοι που αποδεικνύουν τη σοβαρότητα του φαινομένου και των ποικίλων χαρακτηριστικών του, ώστε να μας κινήσουν το ενδιαφέρον να ανατρέξουμε στις επιπτώσεις του, πόσο μάλλον σε στρατηγικές αντιμετώπισής του. Οι συνέπειες της ηθικής παρενόχλησης στη ζωή, την υγεία και την εργασία του ατόμου που υφίσταται περιγράφονται αναλυτικά στη συνέχεια.

2.2 . Οι συνέπειες της ηθικής παρενόχλησης

Οι διαστάσεις του φαινομένου είναι αρκετά ανησυχητικές, όπως δείχνουν οι διεθνείς έρευνες. Η ηθική παρενόχληση εκδηλώνεται με διάφορους τρόπους, οι οποίοι έχουν σοβαρές επιπτώσεις, ενδεχομένως και καταστροφικές τόσο στη σωματική και πνευματική υγεία και απόδοση των εργαζομένων όσο και στον οικογενειακό τους περίγυρο και τον εργασιακό τους χώρο (Einarsen, 2000). Παρόλο που η παρενόχληση στο χώρο της εργασίας είναι παλιό φαινόμενο, μόνο στις αρχές της δεκαετίας του ΄90 αντιμετωπίστηκε ως φαινόμενο που καταστρέφει το εργασιακό κλίμα, μειώνει την παραγωγικότητα, ευνοεί τις απουσίες των εργαζομένων, αυξάνει τις προθέσεις για εγκατάλειψη της θέσης λόγω των ψυχολογικών προβλημάτων που προκαλεί (Yuksel & Tuncsiper, 2011).

Ο Leymann (1996:122), κατηγοριοποιεί τις επιπτώσεις σε τέσσερεις ομάδες: α) κοινωνικές, β) κοινωνικο-ψυχολογικές, γ) ψυχολογικές και δ) ψυχοσωματικές και ψυχιατρικές. Οι επιπτώσεις παίρνουν τη μορφή διαταραχών και συμπτωμάτων. Οι διαταραχές αυτές μειώνουν την αποτελεσματικότητα, τη παραγωγικότητα, την συγκέντρωση, τα κίνητρα και το ενδιαφέρον για εργασία και την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζόμενων, μειώνουν την αντοχή τους στο άγχος, προκαλούν σωματική δυσφορία, καταχρήσεις και ψυχολογικές αντιδράσεις (Seydl, 2010.

Hirigoyen, 2002). Τα συμπτώματα δε, αφορούν τη σωματική, ψυχική και ψυχοσωματική υγεία, γι'αυτό και διακρίνονται σε συναισθηματικά και φυσικά. Οι πιο συνήθεις ψυχολογικές επιπτώσεις περιλαμβάνουν άγχος, κατάθλιψη ή και σκέψεις για αυτοκτονία, μειωμένη αυτοεκτίμηση, αίσθημα απομόνωσης, ενοχές, φοβίες, διαταραχές στον ύπνο και στην πέψη. Οι πιο συνήθεις σωματικές επιπτώσεις περιλαμβάνουν νευρικότητα, κόπωση, ημικρανίες, μυοσκελετικά προβλήματα και εξασθενημένο ανοσοποιητικό σύστημα (Aydin, Otrar & Sahsuvaroglu, 2012. Query & Hanley, 2010. Szigety, 2011.Yamada, 2004).

Η ηθική παρενόχληση οδηγεί σε ασθένειες που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος και συνιστούν σοβαρό κίνδυνο για την υγεία. Όταν η ηθική παρενόχληση διαρκέσει για πολλούς μήνες, τα αρχικά συμπτώματα του άγχους μετατρέπονται σε μια φανερή ψυχική διαταραχή. Έρευνες που διεξήχθησαν στην Ευρώπη έδειξαν ότι τα θύματα της ηθικής παρενόχλησης μπορεί να αναπτύξουν τραυματικές διαταραχές, συμπεριλαμβανομένου του μετα-τραυματικού άγχους και της κατάθλιψης (Notelaers, Einarsen,Witte & Vermunt, 2006. Pedro, Sanchez, Navarro & Izquierdo, 2008. Seydl, 2013).

Στις κοινωνικές-ψυχολογικές επιπτώσεις συγκαταλέγεται η παραίτηση του ατόμου από τα εργασιακά του καθήκοντα. Το θύμα της παρενόχλησης σταδιακά παραιτείται από τα εργασιακά του καθήκοντα και υποτάσσεται, καθώς βρίσκεται συνεχώς σε κατάσταση άγχους. Νοιώθει έντονη την αδυναμία να αντισταθεί, ενώ περιορίζονται αρκετά οι εργασιακές και κοινωνικές του ικανότητες (Abrams & Robinson, 2002). Απόρροια του έντονου άγχους στην αντιμετώπιση της κατάστασης αποτελεί η μείωση της ποιότητα ζωής και εργασίας, ο κλονισμός της υγείας και η εξάλειψη των κοινωνικών επαφών.

Εκτός από τις επιπτώσεις που υφίσταται το ίδιο το άτομο, υπάρχουν και συνέπειες για τις επιχειρήσεις και τις υπηρεσίες που ανήκουν στον δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα. Στις αρνητικές συνέπειες συγκαταλέγονται η πτώση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας, η μείωση της εργασιακής ικανοποίησης και η εκδήλωση ψυχικής σωματικής ή ψυχικής ασθένειας. Αυτό συνεπάγεται την αύξηση των αναρρωτικών αδειών και δαπανών σε ασφάλιστρα (Κατραμάδου, 2005).

Λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω συνέπειες της ηθικής παρενόχλησης στο άτομο και την εργασία του, καταλήγουμε πως τα άτομα που εκτίθενται σε ψυχολογική βία αντιμετωπίζουν ποικίλα ψυχολογικά, ψυχοσωματικά και κοινωνικά προβλήματα που σχετίζονται με υψηλά επίπεδα άγχους και ανησυχίας. Υπάρχουν έρευνες που υποστηρίζουν ότι τα θύματα της ηθικής παρενόχλησης βιώνουν χαμηλή ποιότητα ζωής και εργασίας, η υγεία τους επηρεάζεται και οι κοινωνικές τους σχέσεις καταστρέφονται. Επομένως, επηρεάζονται οικονομικά, κοινωνικά και συναισθηματικά (Einarsen, 1999. Notelaers, Vermunt, Baillien, Einarsen & Witte, 2006. Pedro, Sanchez, Navarro & Izquierdo, 2008. Sheehan, 2004. Yildirim, 2006. Yuksel & Tuncsiper, 2011).

Σύμφωνα με την Hubbs Motin (2009), οι εκδηλώσεις και οι συμπεριφορές της ηθικής παρενόχλησης ενυπάρχουν σχεδόν σε όλα τα εργασιακά περιβάλλοντα και μάλιστα, αντιμετωπίζονται ως αποδεκτές συμπεριφορές από τους εργαζόμενους. Ωστόσο, είναι πολύ δύσκολο για τους εργαζόμενους να αποφύγουν και να αντιμετωπίσουν τις συμπεριφορές αυτές στον εργασιακό τους χώρο (Yildirim, 2006. European Agency for safety and health at work, 2010).

2.3. **Η ηθική παρενόχληση στο Δημόσιο Τομέα**

Τα ευρήματα ερευνών επισημάνουν ότι οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στον δημόσιο τομέα πλήττονται από την ηθική παρενόχληση σε μεγαλύτερο βαθμό από τους εργαζόμενους που ανήκουν στον ιδιωτικό τομέα (Leather, 2001. Shalcross et al., 2008. Zapf et al., 2003). Στη Σουηδία για παράδειγμα, οι ιδιωτικές εταιρείες εμφανίζουν μια ελαφρώς χαμηλότερη συχνότητα εργασιακής παρενόχλησης σε σχέση με τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα, στους οποίους η συχνότητα εμφάνισης είναι μεγαλύτερη (Leymann, 1996).

Επιπλέον, σύμφωνα με την έρευνα της Παπαλεξανδρή & Γαλανάκη (2011:26), «λόγω της αυξημένης απασχόλησης στο δημόσιο και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα στη χώρα μας, οι εργαζόμενοι δεν έχουν την πολυτέλεια να αποχωρήσουν και βιώνουν σιωπηλά την όποια κακομεταχείριση με τις επιπτώσεις που αυτή συνεπάγεται». Οι παραπάνω λόγοι αποτέλεσαν το ερέθισμα για πιο επισταμένη έρευνα στο πεδίο της ηθικής παρενόχλησης στον δημόσιο τομέα.

Σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία, μελέτες δείχνουν ότι η ηθική παρενόχληση κυριαρχεί σε μεγάλο βαθμό στο δημόσιο τομέα για διάφορους λόγους (Shallcross, Sheehan, Ramsay, 2008. Vickers, 2011). Αρκετές έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί σε υπηρεσίες και οργανισμούς του δημοσίου όπως της νότιας και δυτικής Αυστραλίας, του Ηνωμένου Βασιλείου και της Ευρώπης γενικότερα. Τα εμπειρικά στοιχεία που προκύπτουν από τις σχετικές έρευνες αποδίδουν την πρόκληση της ηθικής παρενόχλησης στους οργανωσιακούς παράγοντες, ορισμένοι εκ των οποίων θα αναλυθούν στη συνέχεια (Commission, 2003a, 2003b. Hoel et al., 2001. Lynch, 2002. Sheehan, 2004. Worksafe Western Australia).

Οι έρευνες του Leymann και άλλων ερευνητών καταλήγουν ότι οι κύριοι τομείς του δημόσιου τομέα που πλήττονται σε μεγάλο ποσοστό από την εμφάνιση του

φαινομένου είναι της υγείας και πρόνοιας, της διοίκησης, της εκπαίδευσης και των σωμάτων ασφαλείας (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011. Leymann & Gustafsson, 1996. Salin, 2001). Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στον κοινωνικο-ιατρικό τομέα και στην εκπαίδευση τα καθήκοντα δεν είναι προσδιορισμένα και κατά συνέπεια «πάντα μπορεί να κατηγορηθεί κάποιος για κάτι» (Hirigoyen, 2002:133).

Κατά την Κατραμάδου (2005), τα κύρια χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν την παρενόχληση που ασκείται στο δημόσιο τομέα σε σχέση με τον ιδιωτικό είναι: (α) η διάρκεια της παρενόχλησης και (β) η σύνδεση του φαινομένου με τα παιχνίδια εξουσίας και τις δυνατότητες κατάχρησης εξουσίας στο δημόσιο λειτούργημα. Ως προς την διάρκεια, η παρενόχληση μπορεί να διαρκέσει πολλά χρόνια, γιατί τα άτομα λόγω της μονιμότητας της θέσης δεν μπορούν να απολυθούν. Σε αντίθεση με τους υπαλλήλους του ιδιωτικού τομέα, το εργασιακό πλαίσιο επαναπαύει τους υπαλλήλους του δημόσιου τομέα, οι οποίοι αδιαφορούν για τη συμπεριφορά και το ήθος τους. Επομένως, το εργασιακό καθεστώς της μονιμότητας αποτελεί θεμελιώδες χαρακτηριστικό των εργασιακών σχέσεων και του αρνητικού εργασιακού κλίματος στον δημόσιο τομέα (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2012). Βέβαια, εάν λάβουμε υπόψη τις τελευταίες κοινωνικοοικονομικές αλλαγές που συμβαίνουν στον κρατικό μηχανισμό της χώρα μας, όπου αναμένεται να αρθεί η μονιμότητα των δημοσίων υπαλλήλων, τότε ο παραπάνω ισχυρισμός μπορεί να ανατραπεί.

Ως προς την κατάχρηση εξουσίας, η ιεραρχία ωθεί ορισμένα άτομα (π.χ. διευθυντές και προϊστάμενοι) να αποφασίζουν για την επαγγελματική κατεύθυνση των υπαλλήλων, υποδεικνύοντάς τους τον τρόπο που θα πρέπει να ασκούν τα καθήκοντα τους και την θέση που θα αναλάβουν σε μια υπηρεσία ή οργανισμό, δίχως να γνωρίζουν τις ικανότητες και τον τρόπο διεκπεραίωσης της εργασία τους. Σε αυτή τη περίπτωση, η κατάχρηση εξουσίας συνεπάγεται άμεσα μεγάλες πιέσεις εις βάρος

των υφισταμένων. Επιπλέον, η κατάχρηση εξουσίας μπορεί να επηρεάσει την οργανωσιακή κουλτούρα, δια μέσω του εκφοβισμού και οι εκφοβιστικές συμπεριφορές μπορούν με τη σειρά τους να εισχωρήσουν σε πολλαπλά τμήματα και διευθύνσεις δημόσιων υπηρεσιών (Samnani & Singh, 2012. O'Leary-Kelly, 1996).

Σύμφωνα με μελέτη που διεξήχθη στη Φιλανδία, οι δείκτες θυματοποίησης εργαζομένων στο δημόσιο τομέα είναι αυξημένοι. Οι δυσκολίες ως προς τις απολύσεις μπορούν να αυξήσουν τις πιθανότητες εμφάνισης της παρενόχλησης, γιατί, όπως προαναφέρθηκε, στον δημόσιο τομέα οι πιθανότητες για απόλυση είναι πολύ μικρές λόγω της μόνιμης απασχόλησης που παρέχει. Επιπλέον, οι δυσκολίες ως προς τις απολύσεις λειτουργούν ως μικροπολιτική στρατηγική για ορισμένα κυρίως άτομα που κατέχουν υψηλές ιεραρχικά θέσεις και που επιθυμούν να «εξοντώσουν» τους ανεπιθύμητους ή να αναδείξουν τη δική τους θέση τους (Omari, 2007. Salin, 2003).

Αρκετές έρευνες συσχετίζουν την παρενόχληση με την σύγκρουση εργασιακών ρόλων και την ασάφεια καθηκόντων, γεγονός που δικαιολογεί την έξαρση του φαινομένου στο δημόσιο τομέα (Ντούση, 2012). Αυτό παρατηρείται ιδιαίτερα στις περιπτώσεις συγχωνεύσεων ή αναδιαρθρώσεων των υπηρεσιών και των επιχειρήσεων, όπου η τοποθέτηση δύο ατόμων στην ίδια θέση προκαλεί, αφενός, έναν αθέμιτο ανταγωνισμό μεταξύ των συναδέλφων για την ίδια θέση και τα ίδια καθήκοντα και, αφετέρου, την εξάλειψη συνεργασίας, την εργασιακή ανασφάλεια και την εμφάνιση ψυχολογικής βίας (De Cuyper, Baillien & De Witte, 2009). Συνεπώς, η οργανωσιακή αλλαγή/αναδιάρθρωση και η ανταμοιβή μπορούν να διαταράξουν την οργανωσιακή κουλτούρα και να προκαλέσουν τον εργασιακό εκφοβισμό. Οι ανταμοιβές που παρέχουν κίνητρα στους εργαζόμενους να συναγωνιστούν με τους συναδέλφους τους κινητοποιούν τον εκφοβισμό με συμπεριφορές που στοχεύουν σε έναν νοσηρό ανταγωνισμό (Einarsen et al., 2003).

Τέλος, εκτός της κατάχρησης εξουσίας, της κατάχρησης των καθηκόντων, της σύγκρουσης και της ασάφειας ρόλων, τα θέματα οργάνωσης αποτελούν έναν ακόμη οργανωσιακό παράγοντα που συμβάλλει στην εμφάνιση του υπό μελέτη φαινομένου στο δημόσιο τομέα (Zapf, 1999). Τα άλυτα και μακροχρόνια προβλήματα που αφορούν ζητήματα οργάνωσης λειτουργούν ζημιογόνα στο εσωτερικό μιας υπηρεσίας. Στο πλαίσιο αυτής της θεώρησης, οι συγκρουσιακές καταστάσεις που δημιουργούνται σε μια ομάδα, όταν οι κοινά αποδεκτοί κανόνες δεν τηρούνται από κάποιον ή κάποιους εργαζόμενους, πυροδοτούν την εμφάνιση της ηθικής παρενόχλησης και μπορούν να οδηγήσουν σε στιγματισμό, στην εξεύρεση εξιλαστήριων θυμάτων και σε πιθανό εξοστρακισμό μεμονωμένων εργαζομένων (Zapf, 1999. Leymann, 1993b).

2.4 Η νομοθεσία για την ηθική παρενόχληση διεθνώς και στην Ελλάδα

Η Hirigoyen (1999) ισχυρίζεται πως στον επαγγελματικό τομέα πρέπει κανείς να είναι πολύ δυνατός, ώστε να αντικρούσει τη διαστροφική επικοινωνία και τις εκφοβιστικές συμπεριφορές από τους συναδέλφους ή τον εργοδότη του. Όταν το θύμα δηλώνει ανικανότητα να αντιμετωπίσει μια τέτοια νοσηρή κατάσταση και φοβάται την απόλυση ή αντιμετωπίζει το ενδεχόμενο της παραίτησης, στρέφεται σε συνδικαλιστικά σωματεία και αναζητά την παρέμβαση της δικαιοσύνης. Μέχρι σε ποιο βαθμό όμως, μπορεί η δικαιοσύνη να προσφέρει νομική προστασία για τέτοιου είδους εργασιακά φαινόμενα; Τι συμβαίνει στην περίπτωση ανεπαρκούς εξασφάλισης νομικής προστασίας;

Οι χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης άρχισαν να περιλαμβάνουν στις νομοθεσίες τους προβλέψεις για την ηθική παρενόχληση από το 1990 και ύστερα. Αξίζει να σημειωθεί πως το έναυσμα για τις εν λόγω νομοθετικές ρυθμίσεις

αποτέλεσαν επιστημονικές έρευνες σχετικά με το φαινόμενο, οι οποίες έτυχαν μεγάλης απήχησης και ενδιαφέροντος. Η έρευνα του Leymann (1996) που διεξήχθη στη Σουηδία στις αρχές της δεκαετίας του ‘80 αφορούσε την εργασιακή ψυχολογία και αποτέλεσε αιτία για τη θέσπιση νόμου σχετικά με τις συνθήκες εργασίας το 1994. Ο νόμος αυτός συμπεριελάμβανε την προστασία όσων ατόμων παρενοχλούνται στον εργασιακό χώρο (Leymann, 1996. Hirigoyen, 2002). Επίσης, στη Γαλλία, η διερεύνηση και η ανάδειξη του φαινομένου από την ψυχίατρο Marie France Hirigoyen είχε ως αποτέλεσμα την ευαισθητοποίηση τόσο της κοινής γνώμης και της επιστημονικής κοινότητας σχετικά με το θέμα αυτό, όσο και του πολιτικού κόσμου (Κωνσταντινίδης, 2010). Το παράδειγμα της Σουηδίας και της Γαλλίας, σε ό,τι αφορά την θέσπιση ειδικής νομοθεσίας για την αντιμετώπιση του προβλήματος, μιμήθηκαν η Ολλανδία, το Βέλγιο, η Φιλανδία, Γερμανία και Ιταλία από τη δεκαετία του ’90 (Δρίβας, 2002). Σε αρκετές αγγλοσαξονικές και σκανδιναβικές χώρες της Ευρώπης όπως την Σουηδία, Φιλανδία, Νορβηγία, Ελβετία, Γερμανία, Μεγάλη Βρετανία, υπάρχουν νόμοι που ρυθμίζουν με σαφήνεια τέτοιες καταστάσεις. Θύματα ηθικής παρενόχλησης μπορούν να καταφύγουν στα δικαστήρια και να μηνύσουν τον εργοδότη ή τους συναδέλφους τους (Hirigoyen, 2002. Leymann, 1999. Yamada, 2004. CartwrIight & Cooper, 2007).

Μολονότι το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης είναι ένα πλατιά διαδεδομένο φαινόμενο σε πολλές χώρες, και τα ζητήματα βίας και παρενόχλησης στον χώρο εργασίας επηρεάζουν μεγάλο αριθμό εργαζομένων (Καρακιουλάφη, 2003), στην Ελλάδα άρχισε πριν λίγα χρόνια να αποτελεί αντικείμενο έρευνας. Αυτό ενδεχομένως να οφείλεται στο γεγονός ότι το ενδιαφέρον των μελετών στρεφόταν γύρω από τη σεξουαλική παρενόχληση που υφίστατο, σε μεγαλύτερο ποσοστό, το γυναικείο φύλο.

Επιπλέον, στην Ελλάδα δεν υπάρχει ειδικό νομοθετικό πλαίσιο για την αντιμετώπιση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο και η εθνική νομοθεσία δεν έχει προβλέψει συγκεκριμένες κυρώσεις για την ηθική παρενόχληση ως αποτέλεσμα εργοδοτικής συμπεριφοράς (Γιαννοπούλου, 2012). Εξαιτίας, των ελλιπών ρυθμίσεων της νομοθεσίας, εύλογο είναι το θύμα να παραμερίζει τη διεκδίκηση των επαγγελματικών του δικαιωμάτων, να ανέχεται μορφές βίας ή να σιωπεί, φοβούμενο ότι θα χάσει τη δουλειά του.

Σύμφωνα με την δικηγόρο Μαρία Ντότσικα (2003), η ηθική παρενόχληση συνιστά αναμφίβολα μία ανεπιθύμητη συμπεριφορά που προσβάλει την αξιοπρέπεια και την προσωπικότητα ενός προσώπου. Μπορεί το ελληνικό εργατικό δίκαιο να μη διαθέτει ειδικούς κανόνες για την προστασία της προσωπικότητας της/του εργαζόμενης/ου από φαινόμενα ηθικής παρενόχλησης στον χώρο εργασίας, εντούτοις, η έλλειψη ειδικών κανόνων δεν σημαίνει έλλειψη νομικής προστασίας.

Από το 2004, έχει εξασφαλιστεί νομική προστασία με τη γενικόλογη οδηγία «της προσπάθειας εξειδίκευσης του όρου και των πιθανών περιπτώσεων ηθικής παρενόχλησης στους χώρους εργασίας» (Ντότσικα, 2005, σελ.90). Τον Ιανουάριο του 2005 ψηφίστηκε ο Νόμος 3304 για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλετικής ή εθνικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας, στον τομέα της απασχόλησης και της εργασίας (ΦΕΚ Α’ 16/27-01-2005). Ο Νόμος αυτός ενσωμάτωσε στο εθνικό μας δίκαιο τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2000/43/ΕΚ και 2000/78/ΕΚ. Στις οδηγίες αυτές η παρενόχληση γενικότερα και η σεξουαλική παρενόχληση πιο ειδικά, προσδιορίζονται ως παράγοντες που δημιουργούν συνθήκες διακρίσεων στους χώρους εργασίας, άμεσων ή έμμεσων (Σπυριδάκης, 2009. Κωνσταντινίδης, 2011). Επομένως, στην Ελλάδα, η παρενόχληση στους χώρους εργασίας συνδέεται σε νομικό επίπεδο κυρίως

με την προσβολή της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και τη δημιουργία διακρίσεων και ανισότητας και όχι με τις συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία (ό.π.).

Η ελληνική νομοθεσία καλύπτει με πληρότητα την προστασία της προσωπικότητας του ατόμου και του εργαζόμενου στο χώρο εργασίας με βάση το άρθρο 2, παρ. 1του Συντάγματος για την προστασία της προσωπικότητας του ατόμου και του εργαζόμενου και το άρθρο 5, παρ. 1 για την προστασία της αξίας του ανθρώπου, τα οποία αποτελούν βασικές αρχές του ελληνικού Συντάγματος (Δερβιτσιώτης, 2001). Σύμφωνα με το άρθρο 57ΑΚ του Αστικού Κώδικα, καθένας έχει δικαίωμα να απαιτήσει την άρση κάθε παράνομης προσβολής της προσωπικότητάς του. Η ως άνω προσβολή δύναται να εγείρει αξίωση αποζημίωσης σύμφωνα με τις περί αδικοπραξίας διατάξεις (Άρθρα 57, 59 και 932 ΑΚ, 2012).

Αν και η ελληνική νομοθεσία προσφέρει νομική προστασία σε αγωγές λόγω ηθικής παρενόχλησης, ωστόσο, είναι γενική ως προς τις ρυθμίσεις της και δεν επαρκεί. Αυτό σηματοδοτεί, αφενός, τη θέσπιση επιπρόσθετων ειδικών κανόνων για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των θιγομένων που θα εξειδικεύουν με διατύπωση συγκεκριμένες κυρώσεις κατά του θύτη και, αφετέρου, την καθιέρωση ειδικής προδικασίας για την διευθέτηση της προσβολής ή την διαλεύκανση των πραγματικών περιστατικών (Ντότσικα, 2003). Η θέσπιση μιας ξεκάθαρης νομικής προστασίας για τους εργαζομένους που υφίστανται εργασιακή ψυχολογική κακομεταχείριση θα αποτελέσει αφενός, ισχυρό κίνητρο για τη διεξαγωγή περισσότερων ερευνών στο υπό μελέτη φαινόμενο, δεδομένου ότι ο αριθμός των υποθέσεων που δικάζουν τέτοιου είδους υποθέσεις είναι μηδαμινές. Αφετέρου θα είναι μια πρόκληση για τους ίδιους τους εργαζόμενους να επιλέξουν την νόμιμη οδό ως τρόπο αντιμετώπισης του φαινομένου. Εντούτοις, η μήνυση κατά του εργοδότη/συναδέλφου είναι μια μακρά και ψυχοφθόρα διαδικασία για τα άτομα που δέχονται παρενόχληση και ενδεχομένως

προτιμούν να σιωπούν γι’ αυτό που υφίστανται, επειδή φοβούνται μήπως υποστούν αντίποινα (Shalcross et al., 2008).

Σε αυτό το σημείο, θεωρούμε πως η ανάδειξη άλλων τρόπων διαχείρισης είναι σημαντική στην αντιμετώπιση του φαινομένου. Η καλλιέργεια και ανάπτυξη ορισμένων συναισθηματικών ικανοτήτων όπως του αυτοελέγχου, της αυτοδιαχείρισης και αυτοπεποίθησης, θα μπορούσαν να συμβάλλουν καταλυτικά. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται από τον Sheehan (1999), σύμφωνα με τον οποίο η ανάπτυξη των ικανοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης προτείνεται ως καλός τρόπος αποκατάστασης προβλημάτων που ανακύπτουν στους κόλπους της εργασίας. Στην ανάπτυξη και βελτίωση των συναισθηματικών ικανοτήτων θα μπορούσε να συμβάλλει η υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων ή σεμιναρίων και αυτό θα το περιγράψουμε στο τέλος της εργασίας.

2.5 Εμπειρικά δεδομένα για την ηθική παρενόχληση στη διεθνή και στην ελληνική βιβλιογραφία

Μέχρι και τη δεκαετία του ΄90, η πλειοψηφία των ερευνών στο πεδίο της εργασιακής βίας ασχολούνταν με τη σεξουαλική παρενόχληση των γυναικών και αργότερα και των ανδρών. Κατόπιν, η επιρροή της παγκοσμιοποίησης, ώθησε τους ερευνητές σε διαφορετικά πεδία μελέτης, καθώς παρατηρήθηκε ότι οι εργαζόμενοι υπόκεινται πιο συχνά σε εκφοβισμό παρά σε άλλες βίαιες συμπεριφορές, συμπεριλαμβανομένων της διάκρισης φύλου και της ρατσιστικής βίας (Dunn, 2000. Einarsen, 1999. Lewis, 1999). Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι περίπου το 9% των εργαζομένων (ποσοστό που αναλογεί σε 12.000.000 άτομα) σε ευρωπαϊκή έρευνα σχετικά με τις συνθήκες εργασίας, η οποία διενεργήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας, έχουν υπάρξει θύματα

παρενόχλησης στον χώρο εργασίας, σε διάστημα δώδεκα μηνών το 2000 (Paoli & Merillie, 2000). Το ποσοστό αυτό αποτελεί μια άμεση ένδειξη ότι υπάρχει η επιτακτική ανάγκη για διεξοδική έρευνα στα πεδία διαφορετικών μορφών εργασιακής βίας, όπως ο εκφοβισμός (bullying) και η ηθική παρενόχληση (mobbing).

Μελετώντας τη διεθνή βιβλιογραφία, διαπιστώνουμε ότι τα επιδημιολογικά δεδομένα που συγκεντρώνουμε από έναν ικανοποιητικό αριθμό σχετικών ερευνών και πηγών, όπως ευρωπαϊκές και εθνικές έρευνες, μελέτες σε συγκεκριμένους τομείς δραστηριοτήτων, δημοσιεύσεις και βιβλία, παρέχουν μια γενική εικόνα ως προς την ταυτοποίηση των συμπεριφορικών μορφών του φαινομένου. Συγκεκριμένα, καταδεικνύουν το ποσοστό εμφάνισης και συχνότητας του φαινομένου στον εργασιακό πληθυσμό, τις ομάδες κινδύνου ανά δραστηριότητα, το φύλο, την ηλικία και την κοινωνική ταυτότητα των εργαζομένων-θυμάτων, καταγράφουν τους τρόπους με τους οποίους εκδηλώνεται το φαινόμενο, τους παράγοντες που αιτιολογούν την εκδήλωση του φαινομένου και τις επιπτώσεις του σε βάρος του θύματος και της επιχείρησης στην οποία εργάζεται (Τούκας, Δεληχάς & Καραγεωργίου, 2011. Ayoko, Callan, & Hartel, 2003, Baron & Neuman, 1998. Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-Back, 1994).

Πολλές έρευνες έχουν διεξαχθεί σε διαφορετικές χώρες για να υπολογίσουν το ποσοστό των θυμάτων που έχουν υποστεί ηθική παρενόχληση στον εργασιακό τους χώρο και να αφυπνίσουν τις πολιτείες ώστε να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα και να θεσπίσουν νομοθεσίες για την αποτροπή και μείωση του επικίνδυνου φαινομένου (Tigrel & Kokalan, 2009). Για παράδειγμα, τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη στην Σουηδία έδειξαν ότι το 3,5% του εργατικού δυναμικού (ποσοστό που αναλογεί σε 4.500.000 άτομα) υπήρξαν θύματα ηθικής παρενόχλησης (Leymann, 1996). Τα νούμερα παρουσιάζουν ομοιότητες με τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής

(Davenport, et al, 1999). Βασιζόμενοι στην έρευνα των Paoli και Merllie (2001), το 11% των εργαζομένων στην Ευρώπη έχουν βιώσει την ηθική παρενόχληση, ενώ το 16.8% των εργαζομένων στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (ποσοστό που κατά προσέγγιση αντιστοιχεί ένας στους έξι εργαζόμενους) έχουν πέσει θύματα παρενόχλησης στην εργασία τους και το 81% αυτών των θυμάτων έχουν παρενοχληθεί από τους ανωτέρους τους (Namie, 2000).

Με το πέρασμα των χρόνων, τα ποσοστά των ατόμων που έχουν παρενοχληθεί ηθικά στην εργασία τους δείχνουν να παραμένουν απογοητευτικά. Σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη από τον Ινστιτούτο του εργασιακού εκφοβισμού το 2007 στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής σε 7.740 άτομα, το 37% των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν ότι έχουν παρενοχληθεί (Motin, 2009).

Υπάρχουν έρευνες που υποστηρίζουν ότι οι εργαζόμενοι του δημόσιου τομέα με μεγαλύτερο επαγγελματικό κύρος και υψηλή επαγγελματική θέση βρίσκονται σε λιγότερο κίνδυνο από αυτούς που βρίσκονται σε κατώτερη ιεραρχική βαθμίδα. Ωστόσο, υπάρχει η πιθανότητα να βρεθούν σε κίνδυνο παρενόχλησης σε μεγαλύτερη συχνότητα από συναδέλφους εξαιτίας της ιεραρχικής βαθμίδας και των οικονομικών απολαβών τους (Notelaers et al., 2005. Notelaers et al., 2011).

Ως προς το φύλο, πολλές μελέτες έχουν αποκαλύψει ότι οι γυναίκες βρίσκονται σε μεγαλύτερο κίνδυνο θυματοποίησης απ’ότι οι άνδρες (Notelaers, et.al., 2011. Kaya, Ahi & Tabak, 2012). Αυτή η γενική τάση επιβεβαιώνεται και από τις μελέτες που έχουν διεξαχθεί και εξακολουθούν να συνεχίζονται σε ευρωπαϊκές χώρες (Di Martino,Hoel & Cooper, 2003). Παρόλα αυτά, υπάρχουν αρκετοί ερευνητές που αναφέρουν ότι δεν υπάρχει στατιστική σημαντική διαφορά ανάμεσα στους ερωτώμενους σε σχέση με το φύλο και τα υπόλοιπα δημογραφικά χαρακτηριστικά, δηλαδή την ηλικία, την εργασιακή θέση, την οικογενειακή κατάσταση και το

μορφωτικό επίπεδο, γεγονός που συγκλίνει με την παραπάνω άποψη περί εγκυρότητας και αξιοπιστίας της αξιολόγησης των εμπειρικών δεδομένων (Aktop, 2006. Civilidag & Sargin, 2013. Motin, 2009. Tanoglu, 2006).

Ως προς την ηλικία, τα αποτελέσματα των ερευνών ποικίλλουν. Παρόλο που ο Leymann (1996) δεν εντόπισε καμία διαφορά ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες, άλλες εμπειρικές έρευνες αποκάλυψαν ότι ένα μεγάλο ποσοστό ατόμων που είναι επιρρεπής στη θυματοποίηση προέρχεται από άτομα μεγαλύτερης ηλικίας και νεώτερα άτομα που απασχολούνται σε ιεραρχικά κατώτερη θέση, ενώ άλλες έρευνες έδειξαν πως μόνο άτομα νεαρής ηλικίας 21-25 ετών έχουν υποστεί παρενόχληση (Einarsen & Raknes, 1997. Yuksel & Tuncsiper, 2011).

Σύμφωνα με τα δημογραφικά αποτελέσματα, παρατηρούμε πως είναι δύσκολο να αποτυπωθεί με σαφήνεια η ακριβής επιδημιολογική εικόνα του φαινομένου, αφού παρουσιάζονται σημαντικές διαφοροποιήσεις των αποτελεσμάτων. Τα δεδομένα διαφέρουν ανάμεσα στις ευρωπαϊκές χώρες ανάλογα με την ευαισθητοποίηση του κοινού και τις νομοθεσίες (Τούντας, 2011).

Σε ότι αφορά τις μελέτες για το δημόσιο τομέα, τα εμπειρικά ευρήματα συγκλίνουν στο ότι το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης παρατηρείται σε υψηλότερο βαθμό στο δημόσιο τομέα από ότι στον ιδιωτικό (Hirigoyen, 2002). Ωστόσο, στην Ελλάδα ο αριθμός των μελετών που αναφέρεται στο φαινόμενο αυτό είναι περιορισμένος. Τη τελευταία δεκαετία έγιναν οι πρώτες απόπειρες διεξαγωγής ερευνών, οι περισσότερες από τις οποίες πραγματοποιήθηκαν στο χώρο της Νοσηλευτικής (Νέλλα, Γκούζου, Κολοβός & συν., 2004. Πίνη, 2006. Τζαμαλούκα, 2007. Φώτης & Καλοκαιρινού-Αναγνωστοπούλου, 2010) και της Ιατρικής (Τούκας, Δεληχάς & Καραγεωργίου, 2012). Συγκεκριμένα, η ελληνική βιβλιογραφία προσεγγίζει το φαινόμενο μέσα από τρεις κατευθύνσεις, (α) της ατομικής, (β) της

κοινωνιολογικής και (γ) της εργονομικής (Τούκας και συνεργάτες, 2012). Επιπλέον, οι περισσότερες έρευνες εστιάζουν περισσότερο σε θέματα ισότητας των δύο φύλων, στις εργασιακές συνθήκες και σε ζητήματα εργασιακής βίας, στην οποία συμπεριλαμβάνεται και η ηθική παρενόχληση.

Μια ενδιαφέρουσα προσέγγιση και μελέτη της ψυχολογικής παρενόχλησης ή του εκφοβισμού στην χώρα μας έγινε και από τις Παπαλεξανδρή και Γαλανάκη (2011) σε μεσαία στελέχη ελληνικών επιχειρήσεων. Οι ερευνήτριες ως εργασιακό εκφοβισμό ή ψυχολογική παρενόχληση ή εργασιακή κακομεταχείριση ορίζουν το φαινόμενο κακής μεταχείρισης των εργαζομένων από έναν ή περισσότερους συναδέλφους ή προϊσταμένους για μεγάλη χρονική περίοδο. Τα αποτελέσματα της πρώτης φάσης της έρευνας έδειξαν ότι το 13,2% των ερωτώμενων από το δείγμα 840 ατόμων έχουν βιώσει ξεκάθαρο εκφοβισμό στη δουλειά τους, ενώ 47,5% έχουν βιώσει αρνητικές συμπεριφορές με μικρότερη συχνότητα. Η δεύτερη φάση της έρευνας αναμένεται να ανακοινωθεί στο μέλλον.

Τέλος, σε μια επισκόπηση της βιβλιογραφίας, μπορεί κανείς να διαπιστώσει πως λίγες εμπειρικές μελέτες έχουν διεξαχθεί σχετικά με τη διερεύνηση του τρόπου αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης. Σε αυτό το πλαίσιο, αξίζει να σημειώσουμε πως οι εργασίες που επικεντρώνονται στη σχέση του ρόλου της συναισθηματικής νοημοσύνης και του τρόπου αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης είναι σχετικά περιορισμένες διεθνώς. Απεναντίας, στην ελληνική βιβλιογραφία δεν υπάρχει καμία έρευνα που να μελετά το ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στην ηθική παρενόχληση των εργαζομένων. Στην τελευταία ενότητα του θεωρητικού μέρους της εργασίας, αναφέρονται αναλυτικά οι έρευνες που συσχετίζουν τις δυο μεταβλητές.

Η συναισθηματική νοημοσύνη αναφέρεται «ως κάποιο προσωπικό χαρακτηριστικό των ατόμων και ως η ικανότητά τους να συνδυάζουν συναίσθημα με

νοημοσύνη προκειμένου να επιλύσουν προβλήματα ή να λάβουν αποφάσεις» (Διαμαντοπούλου & Λαβδανίτη, 2010:62). Χαρακτηρίζεται ως μια έννοια δυνητικά χρήσιμη σε πολλούς τομείς όπως την εργασία από πολλούς ερευνητές. Επιπροσθέτως, η ανάπτυξη μαλακών και συναισθηματικών δεξιοτήτων χαρακτηρίζεται ως μία στρατηγική επίλυσης προβλημάτων που σχετίζονται με τους εργασιακούς χώρους και κυρίως της εργασιακής παρενόχλησης (Sheehan, 2004). Κατά τον Sheehan, οι δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να αποβούν ως οι πιο βοηθητικές στην διαχείριση και αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης. Τέτοιες δεξιότητες θεωρούνται η επικοινωνία, η διαχείριση συγκρούσεων, διαπροσωπικών σχέσεων, η ηγεσία, οι διαπραγματεύσεις, η διαχείριση άγχους και η ομαδικότητα. Επομένως, η συναισθηματική επάρκεια σε ορισμένες ικανότητες, μπορεί να συμβάλλει στην διαχείριση δύσκολων καταστάσεων. Το αυξημένο επίπεδο αυτοπεποίθησης για παράδειγμα, είναι αναγκαίο για να προχωρήσει κανείς σε κάποια θαρραλέα, ανοιχτή έκφραση της διαφωνίας του. Έχοντας αναπτυγμένη αυτοπεποίθηση, το άτομο είναι ικανό να μιλήσει ευθέως στο άτομο που του ασκεί ή άσκησε παρενόχληση, να αναφέρει το περιστατικό σε ανωτέρους του και να υποδείξει προβλήματα ή αδικίες για τα οποία οι άλλοι απλώς μεμψιμοιρούν ή από τα οποία παραιτούνται. Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω δεδομένα, υποθέτουμε ότι η καλλιέργεια και ανάπτυξη ορισμένων συναισθηματικών δεξιοτήτων όπως της αυτοπεποίθησης, του αυτοελέγχου και της διαχείρισης συγκρούσεων θα μπορούσαν να επιδράσουν θετικά στην αντιμετώπιση εργασιακών φαινομένων όπως της ηθικής παρενόχλησης. Συνεπώς, στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας, κρίνεται ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα η μελέτη των πιθανών επιδράσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης των δημοσίων υπαλλήλων.

3. Η συναισθηματική νοημοσύνη

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελεί πρόκληση και αξιόλογο πεδίο ενδιαφέροντος τα τελευταία είκοσι χρόνια, τόσο για τους επιστημονικούς κύκλους, όσο και για το ευρύ κοινό. Ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη (Emotional Intelligence) εισήχθη το 1990 από τους Salovey & Mayer ως ένας είδος νοημοσύνης που εμπεριέχει δεξιότητες επεξεργασίας πληροφοριών συναισθηματικής φύσης. Οι Mayer και Salovey (1993:433) ορίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως «μια μορφή κοινωνικής νοημοσύνης, η οποία περιλαμβάνει την ικανότητα να κατανοεί κανείς τα συναισθήματα τόσο τα δικά του όσο και των άλλων ανθρώπων, να κάνει λεπτές διακρίσεις ανάμεσα στα διάφορα συναισθήματα, και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες ώστε να καθοδηγεί αναλόγως τις σκέψεις και τις πράξεις του». Ο άνθρωπος που την διέδωσε στο ευρύ κοινό και προκάλεσε το αυξανόμενο αυτό ενδιαφέρον είναι ο Daniel Goleman (1995), με το ομώνυμο βιβλίο του "Emotional Intelligence. Why it can matter more than IQ". Ο Goleman μιλά για «ένα σύστημα συναισθηματικών ικανοτήτων με δύο βασικές διαστάσεις, τις εσωτερικές και τις κοινωνικές διεργασίες που καθορίζουν το χειρισμό των σχέσεων του ατόμου με το ευρύτερο σύνολο».

3.1. Θεωρητικά μοντέλα και τρόποι μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης

Υπάρχουν πολλά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης, τα οποία έχουν τις δικές τους διαδικασίες μέτρησης και εργαλεία εκτίμησης. Ανάλογα με το πού εστιάζουν οι θεωρίες που έχουν διατυπωθεί για την ερμηνεία της συναισθηματικής νοημοσύνης, τα θεωρητικά μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να ταξινομηθούν σε τρείς κατηγορίες (Πλατσίδου, 2010).

Τα *μοντέλα ικανότητας* θεωρούν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη, ως ικανότητα του νου, έχει αντιστοιχίες με τα άλλα είδη νοημοσύνης. Το μοντέλο των Mayer, Salovey & Caruso (Mayer & Salovey, 1997. Mayer, Salovey & Caruso, 1999, 2004, 2008) εντάσσεται στη κατηγορία αυτή. Τα *μοντέλα με πλαίσιο την προσωπικότητα* ερμηνεύουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα συνδυασμό από ικανότητες προσαρμογής, χαρακτηριστικά γνωρίσματα και προδιαθέσεις. Στη κατηγορία αυτή ανήκει το μοντέλο του Bar-On (2000, 2006, 2007). Τέλος, σύμφωνα με *τα μοντέλα επίδοσης*, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να προβλέψει την αποτελεσματικότητα και την επίδοση κάποιου στην όποια ενασχόλησή του, με βάση τον τρόπο οργάνωσης των συναισθηματικών, κοινωνικών και προσωπικών χαρακτηριστικών του. Χαρακτηριστικό δείγμα ενός μοντέλου επίδοσης είναι το μοντέλο του Goleman (1998).

Ως προς το περιεχόμενό της, η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει, ή σχετίζεται με, πολλές πτυχές του γνωστικού, του θυμικού και του κοινωνικού πεδίου ικανοτήτων, καθώς και της συμπεριφοράς του ατόμου. Τα διάφορα θεωρητικά μοντέλα που έχουν προταθεί για να περιγράψουν τη δομή της συναισθηματικής νοημοσύνης δίνουν ιδιαίτερη έμφαση σε ορισμένες πλευρές της (Πλατσίδου, 2006). Αυτά που εστιάζουν στην ικανότητα επεξεργασίας συναισθηματικών πληροφοριών και στις δεξιότητες προσαρμογής και επίδοσης ανήκουν στα λεγόμενα *μοντέλα ικανότητας* (π.χ., Mayer et al., 1999). Εκείνα που συμπεριλαμβάνουν κοινωνικές και συναισθηματικές ικανότητες, παράγοντες κινήτρου, ή ακόμη και χαρακτηριστικά προσωπικότητας συνιστούν τα *μικτά μοντέλα* (π.χ., Bar-On, 1997. Goleman, 1998. Petrides & Furnham, 2001).

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, τα κυρίαρχα μοντέλα στο χώρο της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι τρία: το μοντέλο του Mayer και των συνεργατών

του Salovey και Caruso, το μοντέλο του Bar-On και το μοντέλο του Goleman. Η παρούσα εργασία χρησιμοποιεί ως θεωρητικό υπόβαθρο για τη μελέτη και τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης το μοντέλο του Goleman και αυτό θα περιγράψουμε πιο αναλυτικά στη συνέχεια.

3.1.1. Το μοντέλο του Goleman

Σύμφωνα με την Πλατσίδου (2010:73), «ο Daniel Goleman είναι ίσως ο πιο γνωστός συγγραφέας που έχει συνδέσει το όνομά του με τη συναισθηματική νοημοσύνη». Ως διδάκτορας του πανεπιστημίου του Harvard, κατόρθωσε με τα best seller πλέον βιβλία του να αναδείξει τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στο πλατύ κοινό, τονίζοντας τη δυνατότητά της να αναπτύσσεται διαρκώς, και πρότεινε τη διδασκαλία της στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού συστήματος. Τα δύο βιβλία που εξέδωσε, «Συναισθηματική Νοημοσύνη» (1995) και «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στις Εργασιακές Σχέσεις» (1998), σημείωσαν μεγάλη επιτυχία, τόσο στους επιστημονικούς κύκλους, όσο και στο ευρύ κοινό. Ιδιαίτερα οι χώροι των επιχειρήσεων δέχτηκαν με ενθουσιασμό την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης. Εύλογα μπορεί να αναρωτηθεί κανείς που οφείλεται η τεράστια απήχηση των απόψεων που διατύπωσε ο Goleman στα βιβλία του (Πλατσίδου, 2010). Ο Goleman υποστήριξε ότι, «καλλιεργώντας τη συναισθηματική νοημοσύνη, αυξάνονται οι πιθανότητες της επιτυχίας σε κάθε τομέα που θα εφαρμοστεί αυτή η παρέμβαση» (ό.π. σελ.74). Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να είναι υπεύθυνη για/έως και το 80% της επιτυχίας στην ζωή του ατόμου και για/έως και το 67% της επαγγελματικής επιτυχίας (Goleman, 1998).

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί έναν από τους κυριότερους παράγοντες στην αποτελεσματική λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία. Σύμφωνα με

τον Goleman (2009, σελ.15), η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως «η ικανότητα του ανθρώπου για αυτοεπίγνωση, αυτοκυριαρχία και αυτοέλεγχο, για την ευσυνειδησία και τη δυνατότητα να μπαίνει στη θέση των άλλων και να τους κατανοεί, να ακούει προσεκτικά και να ασκεί επιρροή, να επικοινωνεί και να συνεργάζεται». Πρόκειται, δηλαδή, για ένα ευρύ σύνολο ικανοτήτων και δεξιοτήτων, οι οποίες παρέχουν στο άτομο τη δυνατότητα να αναγνωρίζει, να κατανοεί και να χρησιμοποιεί πληροφορίες συναισθηματικής φύσεως (οι οποίες αναφέρονται στον εαυτό του ή στους άλλους), με τρόπο ώστε να οδηγείται σε αποτελεσματική ή και εξαιρετική επίδοση (Goleman, 1995).

Το Μοντέλο για τη Συναισθηματική Επάρκεια (The Emotional Competence Framework) που πρότεινε ο Goleman για την ερμηνεία της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελείται από ένα σύνολο πολλών ικανοτήτων και δεξιοτήτων, όπως «το να ελέγχει κανείς τις παρορμήσεις του και να μπορεί να καθυστερεί την ικανοποίηση του, το να μπορεί να ρυθμίζει τη διάθεσή του και να μην επιτρέπει στο άγχος και την ανησυχία να παρεμποδίζουν για ορθή σκέψη» (Goleman, 1995, σελ.34). Στο μοντέλο αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη «είναι μια συνολική δομή, από την οποία πηγάζει η *συναισθηματική επάρκεια,* δηλαδή η δυνατότητα που έχει κανείς για υψηλή απόδοση σε αυτό που κάνει» (Πλατσίδου, 2004:32).

Στη πρώτη του εκδοχή, το μοντέλο περίκλειε πέντε διαστάσεις γενικών συναισθηματικών ικανοτήτων που η καθεμιά αποτελούνταν από πέντε συναισθηματικές δεξιότητες (competencies). Δηλαδή, οι πέντε διαστάσεις ικανοτήτων περιλάμβαναν συνολικά εικοσιπέντε συναισθηματικές δεξιότητες: α. Αυτοεπίγνωση (self-awareness), β. Αυτοέλεγχο (self-regulation), γ. Παρακίνηση (motivation), δ. Ενσυναίσθηση (empathy), ε. Κοινωνικές δεξιότητες (social skills) (Boyatzis, Goleman & Rhee, 1999). Στη συνέχεια, στην τελευταία αναθεώρηση του

μοντέλου, οι κατηγορίες των γενικών συναισθηματικών ικανοτήτων μειώθηκαν σε τέσσερις και οι συναισθηματικές δεξιότητες, οι οποίες ενυπάρχουν σε αυτές, είναι είκοσι (Boyatzis et al., 2000. Goleman, 2001). Συγκεκριμένα, οι τέσσερις συναισθηματικές ικανότητες είναι οι: α. Αυτοεπίγνωση (Self-Awareness), β. Αυτοδιαχείριση (Self-Regulation), γ. Κοινωνική επίγνωση (Social Skills) και δ. Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων (Relationships). Στον παρακάτω Πίνακα 1 παρουσιάζεται συνοπτικά το μοντέλο του Goleman για τη συναισθηματική επάρκεια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. Το μοντέλο του Goleman για τη συναισθηματική επάρκεια

	Εαυτός	**Άλλοι**
	Προσωπική ικανότητα	**Κοινωνική ικανότητα**
Αναγνώριση συναισθημάτων	**Αυτοεπίγνωση** Συναισθηματική αυτοεπίγνωση Ακριβής αυτοαξιολόγηση Αυτοπεποίθηση	**Κοινωνική Επίγνωση** Ενσυναίσθηση Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση Οργανωτική επίγνωση
Ρύθμιση συναισθημάτων	**Διαχείρηση Εαυτού** Αυτοέλεγχος Αξιοπιστία Ευσυνειδησία Προσαρμοστικότητα Κίνητρο επίτευξης Πρωτοβουλία	**Διαχείριση Σχέσεων** Ανάπτυξη των άλλων Επιρροή, Επικοινωνία Διαχείριση συγκρούσεων Ηγετική ικανότητα Καταλύτης αλλαγών Δημιουργία δεσμών Ομαδικότητα & Συνεργασία

Πηγή: Goleman (2000)

Σύμφωνα με τον Πίνακα 1, οι συναισθηματικές ικανότητες χωρίζονται σε δύο βασικούς άξονες, τις προσωπικές ικανότητες και τις κοινωνικές ικανότητες. Οι προσωπικές ικανότητες καθορίζουν το πόσο καλά χειρίζεται κάποιος τον εαυτό του. Οι κοινωνικές ικανότητες καθορίζουν το πόσο καλά χειρίζεται κάποιος τις σχέσεις του και έχει την ικανότητα να προκαλεί στους άλλους τις αντιδράσεις που θέλει.

Ακολουθεί μια συνοπτική ανάλυση των βασικών ικανοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης, ενώ τα χαρακτηριστικά που συνθέτουν το φάσμα της κάθε διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης παρατίθενται στον Πίνακα 1.

Η «Αυτοεπίγνωση» αναφέρεται στην ικανότητα του ανθρώπου να αναγνωρίζει και να κατανοεί τα προσωπικά του συναισθήματα και τις συνέπειες τους. Το άτομο που διαθέτει αυτή την ικανότητα μπορεί να αναγνωρίζει ποια συναισθήματα βιώνει και για ποιο λόγο, να συνειδητοποιεί τη σχέση που υπάρχει ανάμεσα στα συναισθήματά του και σε αυτό που πιστεύει, να έχει επαφή με την διαίσθησή του όταν παίρνει αποφάσεις, να αναγνωρίζει με ποιο τρόπο τα συναισθήματά του επηρεάζουν την επίδοσή του και τέλος, να καθοδηγεί με επίγνωση τις αξίες και τους στόχους του. Ο Goleman (2009) ισχυρίζεται ότι η απουσία αυτής της ικανότητας μπορεί να παγιδέψει το άτομο με ανεξέλεγκτα συναισθήματα.

Ως «Αυτοδιαχείριση» καλείται η ικανότητα του ατόμου να μπορεί να διαχειρίζεται τις παρορμήσεις και τα δυσάρεστα συναισθήματά του, να μένει συγκροτημένος, θετικός και με αυτοπεποίθηση ακόμη και σε στιγμές δοκιμασίας, να έχει καθαρή σκέψη και εστίαση ακόμη και όταν είναι υπό πίεση (Beauregard, Levesque & Bourgouin, 2001).

Ως «Κοινωνική Επίγνωση» καλείται η ικανότητα του ατόμου να μπορεί να προσέχει τα συναισθηματικά σήματα και τους υπαινιγμούς, να διαθέτει την ικανότητα της ακρόασης, να αναγνωρίζει, να κατανοεί τα συναισθήματα, τις ανάγκες και τις ανησυχίες των άλλων.

Η «Διαχείριση των διαπροσωπικών σχέσεων» εστιάζει πρωτίστως στην αποτελεσματική επικοινωνία, αφού για να υπάρξουν διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων προϋπάρχει η επικοινωνία (Μαλικιώση-Λοΐζου, 1999). Στη διαδικασία της επικοινωνίας συμπεριλαμβάνεται η προσπάθειά του ατόμου να

χρησιμοποιεί αποτελεσματικές μεθόδους πειθούς για να κερδίσει τη συναίνεση και την υποστήριξη των άλλων. Άλλες βασικές κοινωνικές δεξιότητες που απαρτίζουν την διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων είναι ο σωστός χειρισμός διαφωνιών και συγκρούσεων, η ηγεσία, το να εμπνέει, δηλαδή, και να καθοδηγεί κανείς άτομα και ομάδες και η ικανότητα πρωτοβουλίας αλλαγών (Goleman, 2009). Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι, η διαχείριση σχέσεων είναι το προϊόν των τριών πρώτων δεξιοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης, δηλαδή της αυτοεπίγνωσης, της αυτοδιαχείρισης και της κοινωνικής επίγνωσης.

Οι επιμέρους δεξιότητες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τις γενικές κατηγορίες ικανοτήτων στις οποίες ανήκουν. Δηλαδή, δεν μπορεί κάποιος να διαθέτει μια δεξιότητα, χωρίς να διαθέτει, σε κάποιο βαθμό, την ικανότητα στην οποία αυτή ανήκει. Εξάλλου, η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί τη βάση της συναισθηματικής επάρκειας, η οποία είναι μια μαθημένη δυνατότητα και έχει ως αποτέλεσμα τη διακεκριμένη επίδοση στην εργασία. Οι βασικές διαστάσεις της συναισθηματικής επάρκειας είναι ιδιαίτερα σημαντικές προκειμένου οι άνθρωποι να μάθουν τις ικανότητες που είναι απαραίτητες για να πετύχουν σε οποιοδήποτε τομέα, όπως αυτόν της εργασίας (Goleman, 2009).

Στην παρούσα εργασία, το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι το Heart Smart του Claus Moller (2000). Το εργαλείο αυτό εξετάζει την προσωπική εκτίμηση των ατόμων σε πέντε διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, οι οποίες παρουσιάζουν αρκετές ομοιότητες με το προσαρμοσμένο μοντέλο του Goleman.

3.2. Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στο χώρο της εργασίας

Σε μια επισκόπηση της βιβλιογραφίας, μπορεί κανείς να διαπιστώσει ότι ένας τεράστιος αριθμός ερευνών έχουν διεξαχθεί σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη και τη σημασία της στο χώρο της εργασίας. Η πλειονότητα των ερευνών που εξετάζουν την συναισθηματική νοημοσύνη ως παράγοντα πρόβλεψης της υψηλής επίδοσης στην εργασία, έδειξαν ότι «πολλές διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης (π.χ., η ενσυναίσθηση και η ικανότητα επίλυσης συγκρούσεων) συνδέονται με την καλή εργασιακή απόδοση και την επαγγελματική επιτυχία» (Πλατσίδου, 2010, σελ.161-162).

Λαμβάνοντας υπόψη τον ορισμό του Goleman (2009) κατά τον οποίο, η συναισθηματική νοημοσύνη απαρτίζεται τόσο από προσωπικές ικανότητες, όσο και από κοινωνικές ικανότητες και δεξιότητες, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η γνωστική νοημοσύνη από μόνη της δεν αποτελεί εχέγγυο επιτυχημένης καριέρας. Η συναισθηματική νοημοσύνη έρχεται να συμπληρώσει τη γνωστική νοημοσύνη βελτιώνοντας τις επιδόσεις του ατόμου στον εργασιακό του χώρο. Μάλιστα, οι συναισθηματικές ικανότητες είναι δυο φορές πιο σημαντικές από τις αμιγώς γνωστικές ικανότητες σε ό,τι αφορά την βελτίωση της εργασιακής απόδοσης (Goleman, 1995). Ανεξάρτητα με το εάν οι εργαζόμενοι έχουν υψηλή ή χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη, μπορούν να την επεξεργαστούν, να την βελτιώσουν και να επιτύχουν στην εργασία τους.

Οι Bradberry και Greaves (2006, σελ.77) αναφέρουν ότι έρευνες που πραγματοποιήθηκαν σε πανεπιστήμιο της Αυστραλίας έδειξαν ότι το 90% των ατόμων που εξετάσθηκαν στο χώρο της εργασίας τους τα οποία «σημείωσαν υψηλές επιδόσεις, είχαν και υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη. Στον αντίποδα αυτής της διαπίστωσης, μόλις το 20% των ανθρώπων με χαμηλές επιδόσεις είχαν χαμηλή

συναισθηματική νοημοσύνη». Εύλογα μπορεί να υποθέσει κανείς ότι, εάν ένας εργαζόμενος, για παράδειγμα, έχει επίγνωση και αναπτυγμένη αντίληψη των συναισθημάτων του, κατανοεί τα συναισθήματα των άλλων και μπορεί να ελέγχει τη συμπεριφορά του, θα μπορεί να διαχειρίζεται τα προβλήματα που ανακύπτουν. Παράλληλα, με αυτόν τον τρόπο θα επιτυγχάνεται η ευελιξία και η ταχύτητα στην επίλυση ενός προβλήματος. Παρατηρείται λοιπόν ότι, μόνο η γνωστική νοημοσύνη δεν αρκεί για να σημειώσει ένας εργαζόμενος υψηλές επιδόσεις. Από την άλλη πλευρά, η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί καταλυτικά ως χαρακτηριστικό γνώρισμα. Γι' αυτό το λόγο, «απαιτείται ένας συνδυασμός υψηλού λειτουργικού επιπέδου τόσο της συναισθηματικής όσο και της γνωστικής νοημοσύνης» (Goleman, 1998, Πλατσίδου, 2010:146). Τέλος, διαπιστώνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη και η εργασία είναι δύο αλληλένδετες συνιστώσες καθώς η αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη αυξάνει την επαγγελματική απόδοση.

Άλλες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στο οικονομικό τμήμα σε Πανεπιστήμιο της Αυστραλίας έδειξαν ότι «τα άτομα με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακές επιδόσεις μπορούν να φτάσουν τους συναδέλφους τους που υπερέχουν και στα δύο, δουλεύοντας απλώς πάνω στη συναισθηματική νοημοσύνη» (Bradberry & Greaves, 2006, σελ.77).

Οι Bachman, Stein, Campbell και Sitarenios (2000) έδειξαν ότι οι υπάλληλοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη πέτυχαν τους διπλάσιους στόχους σε σχέση με τους υπαλλήλους με χαμηλή και μέση συναισθηματική νοημοσύνη. Ο ισχυρισμός αυτός επαληθεύει την θεωρία του Goleman (1995), σύμφωνα με την οποία οι άνθρωποι που έχουν υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης τείνουν να γίνουν πιο επιτυχημένοι στη ζωή τους από αυτούς οι οποίοι, ασχέτως με τον κλασσικό δείκτη ευφυΐας τους (IQ), διαθέτουν ήπιας μορφής συναισθηματική νοημοσύνη.

Μερικές έρευνες αποκαλύπτουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να επιδράσει στην εργασιακή απόδοση, στη επαγγελματική ικανοποίηση, στην αποτελεσματική διοίκηση και στην οργανωσιακή ανάπτυξη (Porter, 2004, Jain & Sinha, 2005). Πιο συγκεκριμένα, όσοι εργαζόμενοι διαθέτουν μεγαλύτερη συναισθηματική νοημοσύνη είναι ικανοί να παρέχουν καλύτερης ποιότητας αγαθά και υπηρεσίες στο εργασιακό τους περιβάλλον (Slaski & Cartwright, 2002). Εν συνεχεία, η αυξημένη παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των εργαζομένων μπορεί να οδηγήσει σε υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης. Η υπόθεση αυτή επιβεβαιώνει την άποψη πως υπάρχει στενή σχέση ανάμεσα στην απόδοση και την ικανοποίηση από την εργασία (Πλατσίδου & Γωνίδα, 2005).

Άλλες έρευνες έχουν δείξει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται με την εργασιακή ικανοποίηση και την πρόθεση της παραίτησης. Συγκεκριμένα, τα άτομα που εκφράζουν και δίνουν αξία στα συναισθήματά τους γίνονται περισσότερο αποδεκτοί και κατανοήσιμοι από τους συναδέλφους τους. Επιπλέον, όσοι μπορούν να χρησιμοποιούν τα συναισθήματα τους ώστε να θέτουν σε εφαρμογή μελλοντικά τους σχέδια και αποφάσεις, να αναδεικνύουν τη δημιουργική τους σκέψη, να δείχνουν επιμονή σε απαιτητικές εργασίες είναι περισσότερο προσαρμοστικοί και αποτελεσματικοί σε σχέση με τα θετικά (ικανοποίηση) και αρνητικά συναισθήματα (παραίτηση) (Trivellas, Gerogiannis & Svarna, 2013).

Ο αποφασιστικός ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει αναγνωριστεί ευρέως σε διάφορους τομείς της ζωής και μπορεί να έχει μοναδικό αντίκτυπο σε ποικίλες ανθρώπινες δραστηριότητες, όπως την εκπαίδευση, την ηγεσία και τη καθοδήγηση των άλλων, τη προσωπική ζωή, την ψυχική υγεία και ευημερία (Siaruchiet al, 2004).

Η αξιοποίηση των δεξιοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης συνεισφέρει στη μείωση του εργασιακού άγχους που πηγάζει από καταστάσεις στις οποίες απαιτείται μεγάλη προσπάθεια. Ο παραπάνω ισχυρισμός προκύπτει από το γεγονός ότι η ανάπτυξη διαπροσωπικών δεξιοτήτων μπορεί να βοηθήσει τους εργαζόμενους να διαχειριστούν με επάρκεια τα συναισθήματά τους, με αποτέλεσμα να μειώσουν το εργασιακό τους άγχος, να δημιουργήσουν ένα ευχάριστο περιβάλλον στο μέλλον και να προασπίσουν την υγεία και την ευημερία τους (Bennett & Sawatzky, 2013. Bradberry & Greaves, 2006. Littlejohn, 2012. Oginska-Bulik, 2006). Η περίπτωση των επαγγελμάτων υγείας αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα ερευνών. Τα επαγγέλματα υγείας (ιατροί, νοσηλευτές, ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί) απαιτούν από τους εργαζόμενους να διαθέτουν αυξημένες συναισθηματικές ικανότητες για να ανταποκρίνονται σε ψυχοφθόρες εργασιακές συμπεριφορές που εάν δεν τις αντιμετωπίσουν, μπορεί να έχουν άμεσο αντίκτυπο τόσο στην εργασία τους όσο και στη προσωπική τους ζωή (Notelaers, 2011). Σύμφωνα με έρευνες που έχουν διεξαχθεί στον τομέα της υγείας, όσοι νοσηλευτές/νοσηλεύτριες είχαν ισχυρότερη αίσθηση αυτοαποτελεσματικότητας και ικανότητα να εκφράσουν με θάρρος τη γνώμη τους, όταν αντιμετώπιζαν περιπτώσεις ανεπάρκειας, κατάφερναν να ανταπεξέρχονται με επιτυχία σε στρεσσογόνες καταστάσεις, απέφευγαν την πιθανότητα της παραίτησής τους και ένιωθαν ικανοποίηση και ευεξία (Chiou, 2003. Firth, Mellor, Moore & Loquet, 2004. Parker, 1993).

Αντιθέτως, όσα άτομα διαθέτουν χαμηλά επίπεδα κοινωνικών ικανοτήτων σε σύγκριση με άλλους συναδέλφους τους και παρουσιάζουν ανεπάρκεια στη κοινωνική τους συμπεριφορά είναι ανίκανα να διαχειριστούν συγκρούσεις στο χώρο της εργασίας τους. Αποφεύγουν παθητικά τα προβλήματα ή αντίθετα, τα αντιμετωπίζουν με επιθετικότητα ώστε να μην μπορούν να ελέγξουν τον εαυτό τους. Έτσι, έχουν

μεγάλες πιθανότητες να υποφέρουν από συμπτώματα άγχους, κατάθλιψης και άλλων αρνητικών καταστάσεων. Μάλιστα, αυξάνεται και η πιθανότητα να γίνουν θύματα ηθικής παρενόχλησης ή εκφοβισμού, καθώς παρουσιάζονται ως συναισθηματικά αδύναμα άτομα (Zapf,1999). Συνήθως, τα άτομα που εμφανίζονται ως παθητικά, λιγότερα διεκδικητικά και αποφεύγουν να εντάσσονται σε ομάδες αυξάνουν την πιθανότητα να γίνουν θύματα ηθικής παρενόχλησης (Zapf & Buhler, 1998).

Ο Goleman (2009) θεωρεί τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια πολύ σημαντική διάσταση στο χώρο της εργασίας που δεν περιορίζεται στις γνωστικές ικανότητες, στις γνώσεις που έχουν αποκτηθεί μέσα από σπουδές και εκπαίδευση και στην τεχνική εξειδίκευση. Σύμφωνα με τον ίδιο, δε μετράει μόνο το πόσο έξυπνοι είμαστε ή η εκπαίδευση και η εμπειρία που διαθέτουμε, ώστε να αποδίδουμε στην εργασία μας, αλλά και ο τρόπος με τον οποίο χειριζόμαστε τον εαυτό μας και τους άλλους. Συνεπώς, ο συναισθηματικά έξυπνος άνθρωπος είναι σε θέση να χειρίζεται με διπλωματία τους δύσκολους ανθρώπους και τις καταστάσεις έντασης. Εντοπίζει τη πιθανότητα συγκρούσεων και φροντίζει για την αποκλιμάκωση των διαφωνιών, ενθαρρύνει τον διάλογο και την ανοιχτή συζήτηση. Διαθέτει την ικανότητα της καλής ακρόασης και αναζητά αμοιβαία κατανόηση από τους συναδέλφους και τους ανωτέρους του (Goleman, 2000). Ιδιαίτερα στην περίπτωση που επικρατούν διαφορετικές κουλτούρες, νοοτροπίες και απόψεις, η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά στην εξομάλυνση δυσχερών συνθηκών και στην προσεκτική διευθέτηση εργασιακών ζητημάτων και συγκρούσεων.

3.3. Η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ηθική παρενόχληση

Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενες ενότητες, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένας όρος που, από τις αρχές της δεκαετίας του ’90, έχει προσελκύσει το ενδιαφέρον του επιστημονικού κοινού. Η έννοια αυτή μελετήθηκε ξεχωριστά αλλά και σε σχέση με άλλες έννοιες, όπως της εργασιακής ικανοποίησης, δέσμευσης, εξουθένωσης και του εργασιακού άγχους, προκειμένου να αναζητηθούν οι μεταξύ τους σχέσεις.

Σε ό,τι αφορά στη σχέση της συναισθηματική νοημοσύνης με την ηθική παρενόχληση, ο αριθμός των σχετικών ερευνών είναι πολύ περιορισμένος. Οι περισσότερες δημοσιευμένες έρευνες, αφενός, εστιάζουν μόνο στους τρόπους αντίδρασης των εργαζομένων στην ηθική παρενόχληση και τους τρόπους με τους οποίους δραπετεύουν από αυτήν. Αφετέρου, καταλήγουν στην άποψη ότι οι αναπτυγμένες συναισθηματικές ικανότητες θεωρούνται σύμμαχοι και γνώμονες για την αντιμετώπιση του φαινομένου.

Γενικά, η επισκόπηση των σχετικών ευρημάτων μπορεί να οδηγήσει σε ορισμένα συμπεράσματα για τη σχέση συναισθηματικής νοημοσύνης και ηθικής παρενόχλησης. Καταρχήν, σύμφωνα με κάποιες μελέτες καταδεικνύουν την υψηλή συσχέτιση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στο τρόπο αντίδρασης των παρενοχλημένων. Όσο υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης διαθέτουν οι εργαζόμενοι (που προέρχονται από τον χώρο της υγείας), τόσο πιο ικανοί είναι να υιοθετούν θετικές στάσεις, να αναπτύσσουν την κριτική τους σκέψη, να μειώνουν το εργασιακό τους άγχος και να αντιμετωπίζουν με αυξημένη αυτοπεποίθηση τις εργασιακές συγκρούσεις με τους συναδέλφους τους και τις εκφοβιστικές συμπεριφορές που δέχονται (Akerjordet & Severinsson, 2007. Patole, 2002).

Από άλλες έρευνες προέκυψε ότι η ανάπτυξη των συναισθηματικών ικανοτήτων και των ικανοτήτων επικοινωνίας αποτελεί μία από τις καλύτερες στρατηγικές μεθόδους και το βασικό εργαλείο για την επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με τον εργασιακή βία και την μείωση της εργασιακής παρενόχλησης μέσα στους οργανισμούς (Litlejohn, 2012. McCarthy et al, 1995). Επιπλέον, υποστηρίζεται ότι κρίνεται αναγκαία στα θύματα παρενόχλησης η ανάπτυξη και εφαρμογή συναισθηματικών ικανοτήτων όπως της συναισθηματικής αυτοδιαχείρισης, του αυτοελέγχου και της αυτοεπίγνωσης, προκειμένου να μπορούν να διατηρούν τον έλεγχο της συμπεριφοράς τους για να αντιμετωπίσουν οποιαδήποτε εκφοβιστική πρόκληση στον εργασιακό τους χώρο (Cevat & Eminoglu, 2012. Klimost, Kanfer & Lord 2002. Sheehan, 2004. Vickers 2011).

Μελετώντας ορισμένες συναισθηματικές ικανότητες, μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι οι παραπάνω ισχυρισμοί έχουν λογική βάση. Η αναπτυγμένη αυτοπεποίθηση, λόγου χάρη, που είναι μια διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης σύμφωνα με τον Goleman (2001), προσφέρει στο άτομο τη δύναμη που χρειάζεται για να πάρει μια δύσκολη απόφαση ή να ακολουθήσει μια σειρά ενεργειών που θεωρεί απαραίτητες. Το άτομο που διαθέτει υψηλά επίπεδα αυτοπεποίθησης είναι αποφασιστικό, έχει δυναμική προσωπικότητα και εμμένει στις αποφάσεις του. Μπορεί να συγκεντρώνει τις πληροφορίες που θέλει, να φτιάχνει ένα χρονοδιάγραμμα και να δρά (Goleman, 2009). Επομένως, μπορούμε να υποθέσουμε πως όσο αυξημένα επίπεδα αυτοπεποίθησης διαθέτει το θύμα παρενόχλησης, τόσο πιο ικανό είναι να εμπιστευτεί τον εαυτό του και τις δυνάμεις του, ώστε να ανταποκριθεί και να χειριστεί τις προκλήσεις αποτελεσματικά. Συνακόλουθα, το άτομο δεν θα ανέχεται το βίωμα της ψυχολογικής βίας, μειώνοντας έτσι τα επίπεδα ψυχοσωματικών και κοινωνικών συμπτωμάτων.

Στην περίπτωση της ικανότητας του αυτοελέγχου, όσοι διατηρούν τη ψυχραιμία τους απέναντι σε συνθήκες πίεσης μπορούν να αντιμετωπίσουν πιο ήρεμοι τα σημαντικά γεγονότα της εργασιακής ζωής. Μπορούν να χειρίζονται τα παρορμητικά συναισθήματά τους, σκέφτονται καθαρά και εστιάζουν στο αντικείμενό τους υπό συνθήκες πίεσης (Goleman, 1995). Δεδομένου ότι ο θύτης έχει ως στόχο να προκαλέσει και να προσβάλει το θύμα, οδηγώντας το στην οργή και την απόγνωση, το θύμα πρέπει να αντιστέκεται. Να παραμένει ατάραχο, να περιμένει και να καταγράφει τις επιθετικές ενέργειες για να καταφέρει να το αποδείξει (Hirigoyen,1999). Επομένως, καταλήγουμε στην υπόθεση ότι ένας εργαζόμενος που παρενοχλείται, εάν διατηρεί την αυτοκυριαρχία και τον αυτοέλεγχο του, θα μπορέσει να προετοιμάσει την άμυνά του, να δημιουργήσει δεσμούς αλληλοβοήθειας και να αποφύγει αρνητικές επιδράσεις στο ψυχισμό του.

Η παραπάνω υπόθεση συγκλίνει με την παραδοχή της Vickers (2011), η οποία χρησιμοποίησε στην έρευνά της μια μελέτη περίπτωσης ενός δημοσίου υπαλλήλου που εργαζόταν σε δημόσια βιβλιοθήκη. Βασισμένη στις θεωρίες του Hochschild (1983) και Goffman (1959), η ερευνήτρια επιδίωξε να εξετάσει την επίδραση των συναισθηματικών ικανοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων που δέχονται παρενόχληση στην αντιμετώπιση του φαινομένου. Σύμφωνα με την θεωρία του Hochschild, η συναισθηματική αυτοδιαχείριση μπορεί να εμπλέκει την βελτίωση, την προσποίηση ή την καταπίεση των συναισθημάτων. Κατά την Vickers, η συναισθηματική αυτοδιαχείριση και ο αυτοέλεγχος αποτελούν απαραίτητα συστατικά για να εκτελούν σωστά οι δημόσιοι υπάλληλοι την δουλειά τους και να απαντούν στους εκφοβισμούς που προκύπτουν μέσα από τον χώρο της δουλειάς τους. Η περίπτωση που μελέτησε η Vickers, επιβεβαίωσε την θεωρία του Hochschild. Ο εργαζόμενος ως θύμα ηθικής παρενόχλησης, μπορούσε να χρησιμοποιεί τη δεξιότητα αυτή και κατάφερνε να

προσποιείται και να δημιουργεί την εντύπωση στους άλλους ότι δεν ενοχλούνταν από τις εκφοβιστικές αντιδράσεις. Επίσης, διέθετε αναπτυγμένο αυτοέλεγχο. Μπορούσε να ελέγχει τις αντιδράσεις του, τις σκέψεις και τα συναισθήματά του, καταπνίγοντας το θυμό και την απομόνωση του. Συγκεκριμένα, διατηρούσε στάση αδιαφορίας, αντιμετώπιζε με χιούμορ και χαμόγελο την κατάσταση, χωρίς ίχνος ειρωνείας. Αποτέλεσμα αυτών των αντιδράσεων ήταν να δημιουργηθεί η εικόνα ενός δυνατού χαρακτήρα που είναι ικανός να υπερασπιστεί τον εαυτό του, ενώ παράλληλα, μείωνε τις πιθανότητες να γίνει θύμα παρενόχλησης. Συνεπώς, η αναγνώριση και ο έλεγχος των συναισθημάτων του θυμού, της οργής και του άγχους αποτελούν υγιείς και φυσιολογικές αντιδράσεις από μέρους των θυμάτων απέναντι σε βίαιες πράξεις εντός του εργασιακού χώρου.

Συμπερασματικά, η μελέτη περίπτωσης της Vickers αποσκοπούσε στο να τονίσει ότι είναι σημαντικό για τους εργαζόμενους του δημόσιου τομέα που δέχονται παρενόχληση είτε από συναδέλφους είτε από εξωτερικούς παράγοντες (πελάτες) να διατηρούν αναπτυγμένες ορισμένες συναισθηματικές ικανότητες, προκειμένου να είναι ικανοί να ανταποκρίνονται στις προκλήσεις της ηθικής παρενόχλησης.

Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν ευρήματα που καταδεικνύουν την πιθανή αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στο τρόπο αντίδρασης των παρενοχλημένων. Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα ορισμένων ερευνών κατέδειξαν την ανικανότητα των εργαζόμενων να ανταποκριθούν στις προκλήσεις που δέχτηκαν, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να υπερασπιστούν τον εαυτό τους και να καταλήξουν σε ανεπιθύμητες συμπεριφορές όπως την παραίτηση, την απομόνωση, την εμφάνιση αγχωδών διαταραχών (Notelaers, et al., 2006. Shallcross, et al., 2008. Westhues, 2006. Yildirim, A., & D., 2007. Yildirim, et al, 2007. Yousef et al, 2013). Από τους τρόπους αντίδρασης των εργαζομένων μπορούμε

να υποθέσουμε πως πιθανόν δεν διαθέτουν ικανοποιητικά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης.

Στην παρούσα έρευνα, έχοντας ως γνώμονα τα παραπάνω ευρήματα και τις υποθέσεις που διατυπώθηκαν σχετικά με την πιθανή εμπλοκή συναισθηματικών ικανοτήτων στην ηθική παρενόχληση, θα εξετασθεί ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο. Απώτερος, δηλαδή, στόχος της έρευνας ήταν να καταδείξει αν και σε ποιο βαθμό οι συναισθηματικές ικανότητες των εργαζομένων μπορούν να συμβάλλουν θετικά στην αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

4. Στόχοι της παρούσας έρευνας

Η παρούσα έρευνα αποσκοπεί στην εμπειρική διερεύνηση του ρόλου της συναισθηματικής νοημοσύνης στην ηθική παρενόχληση που υφίστανται οι δημόσιοι υπάλληλοι στον χώρο εργασίας τους. Όπως προαναφέρθηκε στην εισαγωγή, στην Ελλάδα δεν έχουν πραγματοποιηθεί αντίστοιχες έρευνες, που να εξετάζουν το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στο χώρο των δημοσίων υπηρεσιών και συνεπώς η έρευνα θα συμβάλλει προς αυτή την κατεύθυνση. Έτσι, πιο συγκεκριμένα, ως πρώτος στόχος της έρευνας τέθηκε η διερεύνηση του βαθμού ηθικής παρενόχλησης των δημοσίων υπαλλήλων στο Ν. Σερρών. Ο δεύτερος στόχος ήταν η εξέταση της επίδρασης των δημογραφικών και εργασιακών χαρακτηριστικών στην εμφάνιση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης. Δηλαδή, επιχειρήθηκε να εξετασθεί αν και σε ποιο βαθμό το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, η οικογενειακή κατάσταση, η εργασιακή θέση-αρμοδιότητα και η εργασιακή εμπειρία των εργαζομένων σχετίζονται με την εμφάνιση του φαινομένου. Ο τρίτος στόχος αφορούσε τη διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο το δείγμα της έρευνας αντιμετωπίζει την ηθική παρενόχληση που υφίσταται στον εργασιακό του χώρο.

Τέλος, αξιολογήθηκε η συναισθηματική νοημοσύνη του δείγματος, με σκοπό να διερευνηθεί η πιθανή επίδραση των συναισθηματικών ικανοτήτων στην αντιμετώπιση του φαινομένου. Σύμφωνα με την βιβλιογραφία που αναφέρθηκε παραπάνω, η υπόθεση που μπορούμε να κάνουμε είναι ότι όσοι διαθέτουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, μπορούν να διαχειριστούν συγκρούσεις και δύσκολες καταστάσεις με περισσότερη αποτελεσματικότητα. Με βάση αυτή την υπόθεση, ο τέταρτος στόχος της έρευνας ήταν να εξετασθεί εάν και σε ποιο βαθμό συναισθηματικές ικανότητες όπως η αυτοεπίγνωση, η αυτοδιαχείριση, η αυτοπαρακίνηση και η κοινωνική επίγνωση μπορούν να διαδραματίσουν κάποιο ρόλο στον τρόπο αντιμετώπισης του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης.

5. Μεθοδολογία της έρευνας

5.1. Περιγραφή του δείγματος

Στην έρευνα πήραν μέρος συνολικά 160 δημόσιοι υπάλληλοι. Επρόκειτο για μόνιμους δημόσιους υπαλλήλους που εργάζονται σε οικονομικές, κοινωνικές, δημοτικές υπηρεσίες, σώματα ασφαλείας και υπηρεσίες άμεσης δράσης, νοσοκομειακά ιδρύματα, ιδρύματα πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης του Ν. Σερρών. Από αυτούς, οι 86 (53,8%) απάντησαν ότι δέχτηκαν ηθική παρενόχληση και από τα άτομα αποτέλεσαν τελικώς το δείγμα της έρευνας στις περισσότερες αναλύσεις που έγιναν.

Ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, το δείγμα αποτελούνταν από 63 γυναίκες (73,3%) και 23 άνδρες (26,7%). Η ηλικία τους κυμαινόταν από 27 έως 60 ετών (Μ.Ο.= 42,38, Τ.Α.= 8,322). Ως προς την οικογενειακή τους κατάσταση, 57 (67,44%) ήταν παντρεμένοι, 17 (20%) ήταν ανύπαντροι, 10 (11,8%) διαζευγμένοι και 1 (1,2%) χήρος/α. Ως προς το μορφωτικό τους επίπεδο, 28 (33%) ήταν απόφοιτοι Λυκείου, 21 (24,7%) απόφοιτοι ΤΕΙ, 22 (25,9%) απόφοιτοι ΑΕΙ και 14 (16,5%) απόφοιτοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού διπλώματος.

Ως προς τον βαθμό ιεραρχίας στην εργασία των συμμετεχόντων, 31 (36,5%) ανήκαν στο διοικητικό προσωπικό, 15 (17,6%) ανήκαν στο επιστημονικό προσωπικό, 28 (32,9%) ήταν λοιπό προσωπικό, 1 (1,2%) ήταν εκπαιδευτικό προσωπικό, 3 (3,5%) κατείχαν θέση Προϊσταμένου, 3 (3,5%) διατηρούσαν Διευθυντική θέση, 1 (1,2%) ήταν Επιμελητής και 3 (3,5%) ήταν Τμηματάρχες. Τέλος, συλλέχθηκαν πληροφορίες σχετικά με τα χρόνια προϋπηρεσίας στο αντικείμενό τους. Ο μέσος όρος του χρόνου προϋπηρεσίας ήταν 12,88 έτη και η τυπική απόκλιση (Τ.Α.= 8,271).

5.2. Ερευνητικά εργαλεία

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου που αφορούσε στην ηθική παρενόχληση έγινε σε δύο φάσεις. Στη πρώτη φάση, σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο για τη διερεύνηση της ηθικής παρενόχλησης, που βασίστηκε σε προηγούμενες έρευνες και το οποίο χορηγήθηκε πιλοτικά σε ένα δείγμα 20 ατόμων. Αφού διορθώθηκαν ορισμένες ασάφειες στις ερωτήσεις, το ερωτηματολόγιο ανασυντάχτηκε λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις τους. Στη δεύτερη φάση, η έρευνα διεξήχθη σε 190 άτομα. Από τα 190 ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν, επεστράφησαν συμπληρωμένα τα 160 με το ποσοστό ανταποκρισιμότητας στην έρευνα να αγγίζει το 84,2%.

Με βάση τις απαντήσεις των ατόμων στην πρώτη ερώτηση του ερωτηματολογίου, τα άτομα κατηγοριοποιηθήκαν σε δύο ομάδες. Σε αυτούς που έχουν δεχθεί παρενόχληση στον εργασιακό χώρο και σε αυτούς που δεν έχουν δεχθεί. Όσοι ανέφεραν ότι έχουν δεχθεί ηθική παρενόχληση (n=85) προχωρούσαν στη συμπλήρωση του υπόλοιπου ερωτηματολογίου.

Μέτρηση του τρόπου αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης

Για τη μέτρηση του τρόπου αντιμετώπισης ηθικής παρενόχλησης των δημοσίων υπαλλήλων αξιοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο “Survey Questionnaire English” (2003) που χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες του προγράμματος: Workplace Violence in the Health Sector. Country case studies research instruments (Η εργασιακή βία στον τομέα της υγείας). Οι δημιουργοί του συγκεκριμένου εργαλείου είναι τέσσερις διεθνείς οργανισμοί υγείας: World Health Organization (WHO), International Labour Office (ILO), International Counsil of Nurses (ICN) and Public Services International (PSI). Καθώς το συγκεκριμένο ερευνητικό εργαλείο δεν έχει χρησιμοποιηθεί σε ανάλογη έρευνα στα ελληνικά, κρίθηκε απαραίτητη η γλωσσική του προσαρμογή. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελείται από πέντε μέρη και για τις ανάγκες της έρευνάς μας επιλέχθηκαν μόνο τα τρία πρώτα που αφορούν τον τρόπο αντιμετώπισης του φαινομένου. Τα μέρη που αφαιρέθηκαν, περιέχουν ερωτήσεις που αναφέρονται στη σεξουαλική και φυλετική παρενόχληση.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη μέτρηση της ηθικής παρενόχλησης περιείχε 9 ερωτήσεις, οι οποίες εξέταζαν την πιθανότητα παρενόχλησης, τον τόπο και την συχνότητα εμφάνισης, το πρόσωπο που την ασκούσε, τους τρόπους ανταπόκρισης και αντιμετώπισης του φαινομένου από τους ερωτώμενους και τον βαθμό ικανοποίησής τους από τον τρόπο με τον οποίο χειρίστηκαν το θέμα της ηθικής παρενόχλησης. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να εκφράσουν στις ερωτήσεις 1 και 2 τον βαθμό στον οποίο συμφωνούσαν με το περιεχόμενο της κάθε πρότασης (απατώντας ναι ή όχι), και στις ερωτήσεις 4, 6, 9, τον βαθμό στον οποίο ισχύει γι’ αυτούς η κάθε πρόταση, χρησιμοποιώντας μια κλίμακα 5 σημείων (όπου 1= καθόλου συχνό ως 5= πολύ συχνό ή 1= καθόλου ικανοποιημένος ως 5= πολύ ικανοποιημένος ή 1= καθόλου ως 5=συνέχεια). Στις υπόλοιπες ερωτήσεις (3, 5, 7 και 8) οι ερωτηθέντες μπορούσαν να επιλέξουν μία ή και περισσότερες από

τις προτεινόμενες απαντήσεις ή και να συμπληρώσουν γραπτώς τη δική τους απάντηση.

Μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης είναι το Heart Smart του Claus Moller (2000) που στοχεύει την προσωπική αξιολόγηση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Πρόκειται για ένα εργαλείο σχεδιασμένο για τη διερεύνηση της αντιληπτής συναισθηματικής νοημοσύνης και χρησιμοποιεί ως θεωρητικό υπόβαθρο το μοντέλο του Goleman (1995).

Το Heart Smart χρησιμοποιήθηκε στην ελληνική μετάφραση, η οποία πραγματοποιήθηκε από την Πλατσίδου (χ.χ). Το Heart Smart εξετάζει πέντε διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης: α. αυτοεπίγνωση (self-awareness), β. αυτοδιαχείριση (self-management), γ. αυτοπαρακίνηση (self-motivation), δ. κοινωνική επίγνωση (social awareness) και κοινωνικές δεξιότητες (social skills). Από αυτές, επιλέχθηκαν μόνο οι διαστάσεις της αυτοεπίγνωσης, της διαχείρισης του εαυτού, της αυτοπαρακίνησης, δηλαδή των κινήτρων επίτευξης, και της κοινωνικής επίγνωσης. Συνολικά, το ερωτηματολόγιο περιείχε 25 ερωτήσεις. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν με βάση μια κλίμακα Likert πέντε σημείων (όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα ως 5= Συμφωνώ απόλυτα).

5.3. Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Η διανομή και η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων των δημοσίων υπαλλήλων διεξήχθη κατά την περίοδο Απριλίου-Μαΐου 2013. Για τη διεξαγωγή της

έρευνας προηγήθηκε εξασφάλιση γραπτής ή προφορικής άδειας από τους διευθυντές των υπηρεσιών.

Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν στο χώρο εργασίας των υπαλλήλων άλλοτε ατομικά και άλλοτε ομαδικά. Αρχικά, έγινε ενημέρωση στους συμμετέχοντες για το σκοπό της έρευνας μας. Διευκρινίστηκε ότι πρόκειται για ανώνυμη και εθελοντική συμμετοχή και ότι οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Επιπλέον, δόθηκαν διευκρινιστικές απαντήσεις σε τυχόν απορίες των συμμετεχόντων πριν τη συμπλήρωση. Σε κάθε ενότητα του ερωτηματολογίου προηγήθηκε μια σύντομη εισαγωγική περιγραφή σχετικά με το περιεχόμενο που θα ακολουθήσει. Λίγοι ήταν οι ερωτηθέντες που ζητούσαν διευκρινήσεις και επεξήγηση του θέματος. Υπήρξαν βέβαια και εργαζόμενοι που δεν συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο επαρκώς και γι αυτό το λόγο τα συγκεκριμένα ερωτηματολόγια εξαιρέθηκαν από την έρευνα. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου κυμάνθηκε από 7 έως 10 λεπτά.

6. Αποτελέσματα της έρευνας

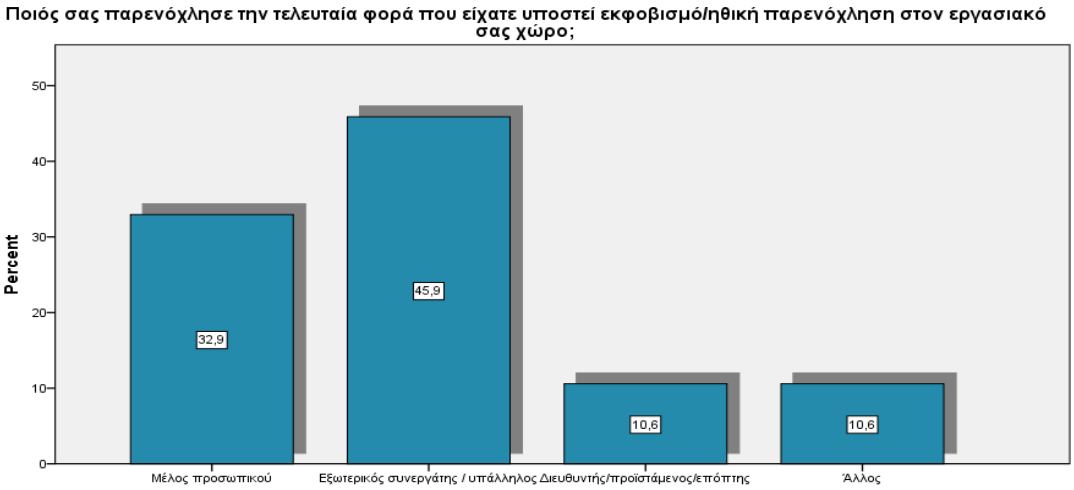
6.1. Διερεύνηση του βαθμού ηθικής παρενόχλησης των δημοσίων υπαλλήλων

Ο πρώτος στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση του βαθμού της ηθικής παρενόχλησης που υφίστανται οι δημόσιοι υπάλληλοι στον χώρο εργασίας τους. Όπως αναφέρθηκε στην περιγραφή του δείγματος, από τα 160 άτομα, οι 86 δέχτηκαν ηθική παρενόχληση και από αυτά τα άτομα συλλέχθηκαν τα δεδομένα της έρευνας. Επομένως, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό συμμετεχόντων (53,8%) έχει υποστεί πρόσφατα ή παλαιότερα ηθική παρενόχληση στον εργασιακό του χώρο. Μάλιστα, σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, το 24,7% των ερωτηθέντων που έχουν υποστεί παρενόχληση στον εργασιακό τους χώρο τιμωρήθηκαν για το περιστατικό που κατήγγειλαν. Παράλληλα, παρατηρείται ότι το 61,5% των ερωτηθέντων έχει αντιμετωπίσει τη συγκεκριμένη συμπεριφορά μερικές φορές, το 28% μια μόνο φορά και το 10,6% καθ'όλη τη διάρκεια της εργασίας του.

Σχετικά με τα άτομα από τα οποία δέχθηκαν ηθική παρενόχληση, το 45,9% ανέφερε ότι ήταν εξωτερικοί συνεργάτες, δηλαδή υπάλληλοι άλλων υπηρεσιών που

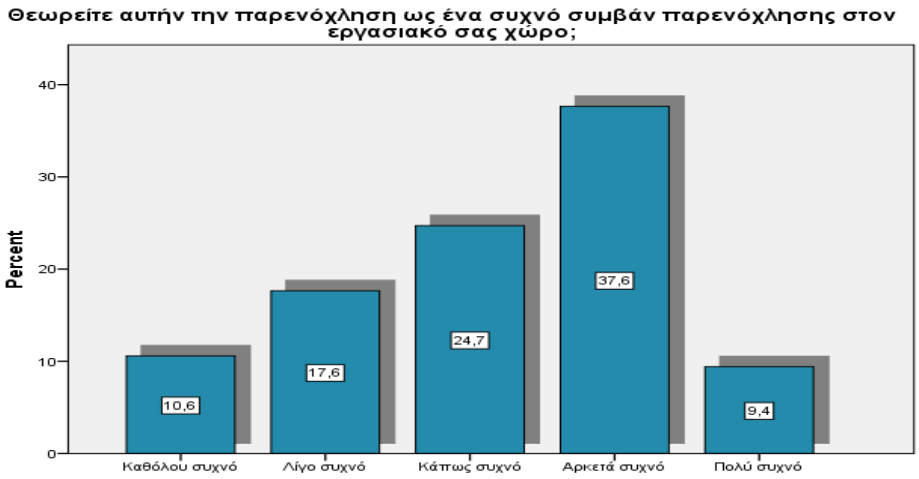
συνεργάζονται με την υπηρεσία στην οποία εργάζονται οι συμμετέχοντες (Σχήμα 1). Οι υπόλοιποι ερωτηθέντες απάντησαν ότι παρενοχλήθηκαν από άλλα μέλη του προσωπικού (32,9%), από διευθυντές, προϊστάμενους ή επόπτες (10,6%), ενώ επίσης ένα 10,6 ανέφερε ότι έχουν δεχθεί παρενόχληση από εργαζόμενους σε άλλα πόστα.

ΣΧΗΜΑ 1. Θύτες ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο



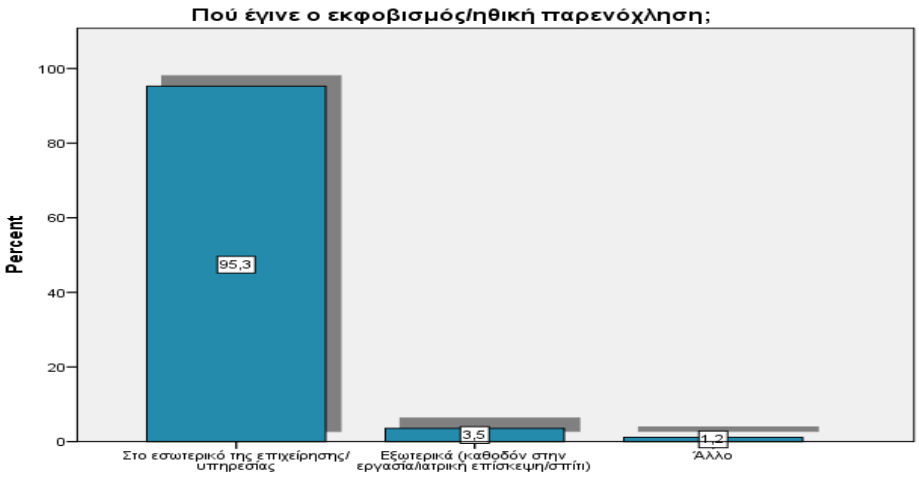
Επιπλέον, το 47,0% των ερωτηθέντων που έχουν δεχτεί παρενόχληση θεωρούν ότι τέτοιου είδους συμβάντα είναι αρκετά ή πολύ συχνά στον εργασιακό τους χώρο, το 28,2% θεωρούν ότι είναι καθόλου ή λίγο συχνά και το 24,7% ότι είναι κάπως συχνά (Σχήμα 2).

ΣΧΗΜΑ 2. Συχνότητα εμφάνισης παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο



Αναφορικά με το χώρο που συνέβη η παρενόχληση, οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι αυτή πραγματοποιείται σε μεγάλο βαθμό εντός της επιχείρησης/υπηρεσίας (95,3%) και σε μικρότερο βαθμό έξω από αυτή (3,5%) ή αλλού (1,2%) (Σχήμα 3).

ΣΧΗΜΑ 3. Τόπος ηθικής παρενόχλησης



Επιπλέον παρατηρείται ότι το ποσοστό των ερωτηθέντων που έχει υποπέσει στην αντίληψη τους περιστατικό ηθικής παρενόχλησης ανέρχεται στο 37,8%, με το 41,9% αυτών να συμβουλεύουν το «θύμα» ζητήσει από το άτομο που το παρενόχλησε να σταματήσει, το 32,3% να συμβουλεύουν το «θύμα» να τηρήσει

στάση αναμονής ώστε να δει πώς θα συμπεριφερθεί ο θύτης μελλοντικά, το 19,4% αυτών να μην ανακατεύεται στο συμβάν και το 6,5% να αναλαμβάνει δράση και να καταγγέλλει το περιστατικό προσωπικά.

6.1.1. Ατομικές διαφορές ως προς την ηθική παρενόχληση των εργαζομένων

Δεύτερος στόχος της έρευνας ήταν να διερευνηθεί εάν και κατά πόσο τα δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά, όπως το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση και η ιεραρχική βαθμίδα, μπορούν να επιδράσουν στην εμφάνιση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης (Πίνακας 1 & 2). Από τις σχετικές αναλύσεις που έλαβαν χώρα με τις μεθόδους ανεξαρτησίας μεταβλητών χ^2 και συσχέτισης κατά Pearson, φάνηκε ότι κανένας από τους ερευνώμενους δημογραφικούς παράγοντες δεν παρουσιάζει στατιστικά σημαντική επίδραση. Εξετάζοντας το φύλο, παρατηρείται ότι, αν και τα ποσοστά των γυναικών που έχουν υποστεί ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο είναι ελαφρώς υψηλοτέρα από αυτά των ανδρών (56,3% έναντι 47,9%), οι συγκεκριμένες διαφορές δεν είναι στατιστικά σημαντικές (χ^2=0,939, p>0,05). Παράλληλα, μέσω του συντελεστή συσχέτισης r, φαίνεται ότι η ηλικία των εργαζομένων δε σχετίζεται στατιστικά σημαντικά με την ύπαρξη εμπειρίας ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο (r=-0,046, p>0,05). Αντίστοιχα, μέσω του ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2, φαίνεται ότι η οικογενειακή κατάσταση (χ^2=0,816, p>0,05), το μορφωτικό επίπεδο (χ^2=0,919, p>0,05) και η θέση των εργαζομένων (χ^2=0,704, p>0,05) στην επιχείρηση δεν σχετίζεται στατιστικά σημαντικά με το βίωμα της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο. Παράλληλα, μη στατιστικά σημαντική είναι η συσχέτιση των ετών εργασιακής εμπειρίας των ερωτηθέντων και της ύπαρξης εμπειρίας ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο (r=-0,012, p>0,05).

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. Η εμπειρία της ηθικής παρενόχλησης σε σχέση με τα κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων στον εργασιακό χώρο

Παράγοντας επιρροής	r	P
Ηλικία	-0,046	0,565
Χρόνια εργασιακής εμπειρίας στη συγκεκριμένη θέση	-0,012	0,878

ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Η εμπειρία της ηθικής παρενόχλησης σε σχέση με τα κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων στον εργασιακό χώρο

Παράγοντας επιρροής	X^2	P
Φύλο	0,939	0,333
Μόρφωση	0,919	0,909
Οικογενειακή Κατάσταση	0,816	0,366
Εργασιακή θέση	0,704	0,703

Στη συνέχεια εξετάσθηκε η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών (Πίνακας 3) στην εμφάνιση της ηθικής παρενόχλησης και η συσχέτιση της ηθικής παρενόχλησης με την ηλικία και το φύλο (Πίνακας 4) μόνο ανάμεσα στα 85 άτομα που δήλωσαν ότι βίωσαν ηθική παρενόχληση στον εργασιακό τους χώρο. Οι αναλύσεις αυτές έγιναν με στόχο να μελετηθεί σε μεγαλύτερη λεπτομέρεια η σχέση της ηθικής παρενόχλησης με τα κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία των ατόμων που την έχουν βιώσει τουλάχιστον μια φορά.

Αρχικά, οι άνδρες έχουν δεχθεί εκφοβισμό καθ'όλη τη διάρκεια της εργασίας τους σε ποσοστό 4,5% ενώ οι γυναίκες σε ποσοστό 12,7%, το 59,1% των ανδρών και

το 61,9% των γυναικών έχει δεχθεί παρενόχληση μερικές φορές, ενώ το 36,4% των ανδρών και το 25,4% των γυναικών μια φορά με τις διαφορές των ποσοστών ανάμεσα στα δυο φύλα να μην είναι στατιστικά σημαντικές (χ^2=1,739, p>0,05). Αντίστοιχα, παρατηρείται, ότι το 82,1% των ερωτηθέντων που είναι απόφοιτοι Πρωτοβάθμιας ή Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχουν δεχτεί παρενόχληση μερικές φορές, ενώ παράλληλα την ίδια απάντηση έδωσε το 48,8% των αποφοίτων ΑΕΙ-ΤΕΙ και το 57,1% των αποφοίτων Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού. Καθ'όλη τη διάρκεια της εργασίας τους έχει δεχθεί παρενόχληση το 7,1% των αποφοίτων Πρωτοβάθμιας ή Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 11,6% των αποφοίτων ΑΕΙ-ΤΕΙ και το 14,3% των αποφοίτων Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού. Αντίθετα μια φορά έχει παρενοχληθεί το 10,7% των αποφοίτων Πρωτοβάθμιας ή Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 39,5% των αποφοίτων ΑΕΙ-ΤΕΙ και το 28,6% των αποφοίτων Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού με τη συσχέτιση του μορφωτικού επιπέδου και της συχνότητας ηθικής παρενόχλησης να μη είναι στατιστικά σημαντική (χ^2=8,647, p>0,05). Επιπλέον μη στατιστικά σημαντική είναι η συσχέτιση της οικογενειακής κατάστασης και της εργασιακής θέσης και της συχνότητας ηθικής παρενόχλησης (χ^2=3,176, p>0,05) και (χ^2=3,088, p>0,05) αντίστοιχα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Η εμφάνιση της ηθικής παρενόχλησης σε σχέση με τα κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων στον εργασιακό χώρο

Παράγοντας επιρροής	X^2	P
Φύλο	1,739	0,419
Μόρφωση	8,647	0,071
Οικογενειακή κατάσταση	3,176	0,204
Εργασιακή θέση	3,088	0,543

Τέλος, μέσω του συντελεστή r του Pearson, παρατηρείται ότι η συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων στην έρευνα (r=-0,066, p>0,05) και των ετών εργασιακής

εμπειρίας στη συγκεκριμένη θέση (r=-0,081, p>0,05) δεν παρουσιάζεται στατιστικά σημαντική (Πίνακας 4).

ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Η εμφάνιση της ηθικής παρενόχλησης σε σχέση με τα κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων στον εργασιακό χώρο

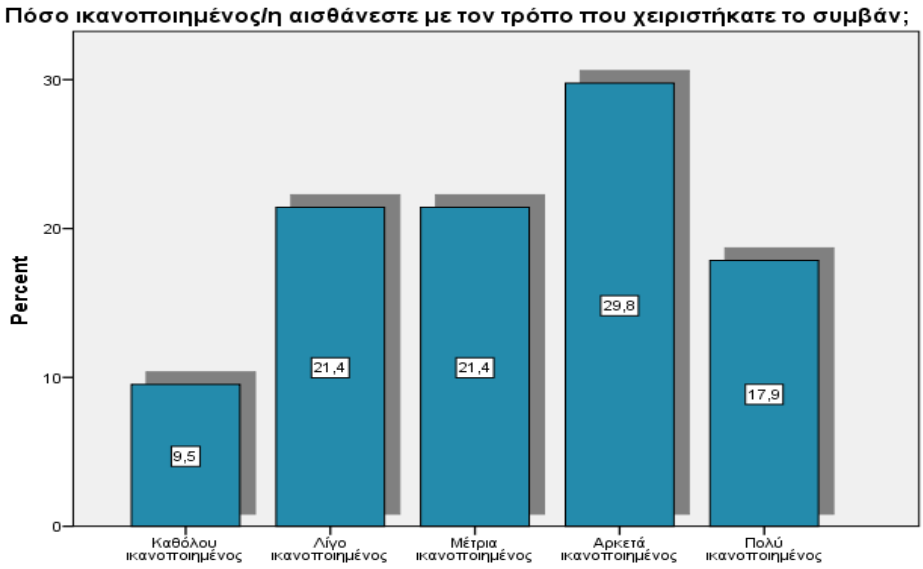
Παράγοντας επιρροής	r	Β.Ε	Ρ
Ηλικία	-0,066	85	0,550
Χρόνια εργασιακής εμπειρίας στη συγκεκριμένη θέση	-0,081	85	0,462

Συνεπώς, φαίνεται ότι ούτε ανάμεσα στους εργαζόμενους που είχαν δεχθεί ηθική παρενόχληση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά ασκούν σημαντική διαφοροποίηση.

6.1.2. Διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης από την αντίδραση των εργαζομένων στην ηθική παρενόχληση

Τρίτος στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο το δείγμα της έρευνας αντιμετωπίζει την ηθική παρενόχληση που υφίσταται στον εργασιακό του χώρο. Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η αισθάνεστε με τον τρόπο που χειριστήκατε το συμβάν», παρατηρείται ότι (όπως φαίνεται στο Γράφημα 4) το 47,7% των ατόμων που έχουν δεχτεί ηθική παρενόχληση είναι ικανοποιημένο με τον τρόπο που χειρίσθηκε το συμβάν, το 30,9% είναι καθόλου ή λίγο ικανοποιημένο και το 21,4% μέτρια ικανοποιημένο. Ο μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού των περιστατικών παρενόχλησης (Μ.Ο. = 3,25, Τ.Α.=1,250) δείχνει ότι οι ερωτηθέντες είναι μέτρια ικανοποιημένοι από τον τρόπο χειρισμού τους.

ΣΧΗΜΑ 4. Βαθμός ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού του περιστατικού ηθικής παρενόχλησης



Αναφορικά με τον τρόπο αντίδρασης των ερωτηθέντων στα περιστατικά ηθικής παρενόχλησης (Πίνακας 5), παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο μέρος αυτών (44,7%) ανέφερε το γεγονός σε κάποιο συνάδελφο ή στο οικογενειακό του περιβάλλον, το 42,4% των ατόμων που υπέστησαν παρενόχληση ανέφερε το περιστατικό σε ανώτερο μέλος του οργανισμού που εργάζεται, ενώ το 37,6% ζήτησε από το άτομο που πραγματοποίησε τον εκφοβισμό να σταματήσει. Μικρότερα είναι τα ποσοστά των ατόμων που δεν αντέδρασαν, ζήτησαν συμβουλευτική στήριξη, απευθύνθηκαν για βοήθεια στο σωματείο εργαζομένων ή προσπάθησαν να προσποιηθούν ότι το περιστατικό δεν συνέβη ποτέ. Τέλος, τα ποσοστά των ατόμων που αντέδρασαν με βία, μεταφέρθηκαν σε άλλη θέση, ακολούθησαν τη νομική οδό, ζήτησαν βοήθεια από τη διοίκηση του οργανισμού, συμπλήρωσαν φόρμα παραπόνων ή αιτήθηκαν αποζημίωση είναι εξαιρετικά χαμηλά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5. Τρόπος αντίδρασης στην ηθική παρενόχληση

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ανέφερα το γεγονός σε συνάδελφο	38	44,7%
Ανέφερα το γεγονός σε φίλους/οικογένεια	38	44,7%
Το ανέφερα σε ανώτερο μέλος του προσωπικού	36	42,4%

Ζήτησα από το άτομο να σταματήσει	32	37,6%
Ζήτησα συμβουλευτική στήριξη	11	12,9%
Αναζήτησα βοήθεια από το σωματείο εργαζομένων	10	11,8%
Δεν αντέδρασα	10	11,8%
Προσπάθησα να προσποιηθώ ότι δεν συνέβη ποτέ	8	9,4%
Μεταφέρθηκα σε άλλη θέση	5	5,9%
Ζήτησα βοήθεια από την εταιρεία/επιχείρηση	5	5,9%
Συμπλήρωσα μια φόρμα σε σχέση με το συμβάν/ατύχημα	2	2,4%
Τον/την χτύπησα	1	1,2%
Ακολούθησε μήνυση/αγωγή	1	1,2%
Συμπλήρωσα αίτηση για αποζημίωση	1	1,2%
Άλλο	8	9,4%

Αναφορικά με τους λόγους που οδήγησαν τους εργαζόμενους στο να μην αναφέρουν το συμβάν (Πίνακας 6), το 40,6% θεώρησε ότι αυτό δεν θα είχε αποτέλεσμα, το 21,9% φοβήθηκε τυχόν αρνητικες συνεπειες, το 18,8% θεωρησε ότι το συμβάν δεν ήταν σοβαρό, το 6,3% δεν ήξερε πού να απευθυνθεί, ενώ το 12,5% των ατόμων δε μίλησε για άλλους λόγους.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6. Λόγοι μη αναφοράς του περιστατικού εκφοβισμού/ηθικής παρενόχλησης

	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν πίστευα ότι θα είχε αποτέλεσμα	13	40,6%
Φοβόμουν τις αρνητικές συνέπειες	7	21,9%
Δεν ήταν σοβαρό	6	18,8%
Δεν ήξερα σε ποιον να το αναφέρω	2	6,3%
Άλλο	4	12,5%
Σύνολο	32	100,0%

Όσον αφορά το βαθμό εμφάνισης στρεσσογόνων εμπειριών για τους ερωτηθέντες μετά την παρενόχληση παρατηρείται ότι αυτός είναι γενικά μέτριος, με τη μεγαλύτερη ένταση να παρουσιάζει η κατάσταση συνεχούς επαγρύπνησης ή και επιφυλακής (Μ.Ο.=3,02, Τ.Α.=1,38). Ακολουθεί η ύπαρξη επαναλαμβανόμενων, ενοχλητικών αναμνήσεων, σκέψεων ή εικόνων του γεγονότος να είναι σχετικά

χαμηλή (Μ.Ο.= 2,67, Τ.Α.=1,14). Παρομοίως, σε χαμηλή ισχύ βρέθηκε η σκέψη του εάν αυτό που έκαναν οι ερωτηθέντες άξιζε τον κόπο (Μ.Ο.= 2,65, Τ.Α.=1,24) καθώς και η αναφορά και σκέψη για το γεγονός (Μ.Ο.=2,54, Τ.Α.=1,06). Στον Πίνακα 7 παρουσιάζονται τα παραπάνω στοιχεία.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7. Βαθμός εμφάνισης στρεσσογόνων εμπειριών μετά την παρενόχληση

	Μ.Ο.	Τ.Α.
Το να είστε σε συνεχή επαγρύπνηση ή παρατηρητικός/ή ή και σε επιφυλακή;	3,02	1,38
Επαναλαμβανόμενες, ενοχλητικές αναμνήσεις, σκέψεις ή εικόνες του γεγονότος;	2,67	1,14
Το να αναρωτιέστε εάν αυτό που κάνατε άξιζε τον κόπο; (π.χ. έλεγξα τα παρορμητικά μου συναισθήματα και λειτούργησα με ορθολογισμό ή φέρθηκα επιπόλαια και δεν αντέδρασα)	2,65	1,24
Το να σκέφτεστε ή να μιλάτε για το γεγονός ή να έχετε συναισθήματα σχετικά με το γεγονός;	2,54	1,06

6.1.2.1 Διερεύνηση των δημογραφικών παραγόντων ως προς τον βαθμό ικανοποίησης χειρισμού περιστατικού ηθικής παρενόχλησης

Μια σειρά από αναλύσεις ANOVA έδειξαν ότι η επίδραση των κοινωνικών και δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων δεν είναι στατιστικά σημαντική ως προς τον βαθμό ικανοποίησής τους από τον τρόπο που χειρίστηκαν περιστατικά ηθικής παρενόχλησης (Πίνακας 8).

Συγκεκριμένα, οι γυναίκες παρουσιάζουν ελαφρώς υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης (Μ.Ο.=3,31, Τ.Α.=1,30) από τους άνδρες (Μ.Ο.=3,09, Τ.Α.=1,23) αλλά οι διαφορές ανάμεσα στα δυο φύλα δεν είναι στατιστικά σημαντικές ($F=0,480$, $p>0,05$). Ο μέσος όρος της ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού του συμβάντος είναι 3,18 (Τ.Α.=1,18) για τους αποφοίτους Πρωτοβάθμιας ή Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 3,38 για τους αποφοίτους ΑΕΙ-ΤΕΙ (Τ.Α.=1,32) και 3,00 για τους αποφοίτους Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού, αλλά οι διαφορές τους ως προς το βαθμό ικανοποίησης από τον τρόπο αντίδρασης στην ηθική παρενόχληση δεν είναι

στατιστικά σημαντικές (F=0,550, p>0,05). Επίσης, μη στατιστικά σημαντικές είναι οι διαφορές των μέσων όρων ικανοποίησης από την αντίδραση στον χειρισμό περιστατικών ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο ανάμεσα στα επίπεδα της οικογενειακής κατάστασης των ερωτηθέντων (F=1,932, p>0,05). Συγκεκριμένα, οι μέσοι όροι είναι 3,61 (Τ.Α.=1,03) για τους άγαμους και χήρους, και 3,15 (Τ.Α.=1,29) για τους παντρεμένους και διαζευγμένους. Τέλος, μη σημαντικά (F=1,106, p>0,05) είναι τα αποτελέσματα όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού περιστατικών ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο με βάση την εργασιακή θέση των ερωτηθέντων. Συγκεκριμένα, οι μέσοι όροι είναι 3,40 (Τ.Α.= 1,35) για τα ανώτατα στελέχη, 3,26 (Τ.Α.= 1,32) για τους απλούς υπαλλήλους και 3,19 (Τ.Α.= 1,11) για το λοιπό προσωπικό.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8. Διαφορές βαθμού ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού του περιστατικού ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο με βάση τα κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά

		Βαθμός ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού του περιστατικού ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο	
		Μ.Ο	**Τ.Α**
Φύλο **F(1,83)=0,480, p=0,491**	Άνδρας	3,09	1,30
	Γυναίκα	3,31	1,23
Μόρφωση* **F(2,83)=0,550, p=0,579**	Πρωτοβάθμια-Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	3,18	1,18
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	3,38	1,32
	Απόφοιτος Μεταπτυχιακού ή και Διδακτορικού	3,00	1,17
Οικογενειακή κατάσταση **F(1,83)=1,932, p=0,168**	Παντρεμένος/η-Διαζευγμένος/η	3,15	1,29
	Άγαμος/η-Χήρος/α	3,61	1,03
Εργασιακή θέση**	Ανώτατα στελέχη	3,40	1,35

F(2,83)=0,106, p=0,899	Απλοί υπάλληλοι	3,26	1,32
	Λοιπό προσωπικό	3,19	1,11

* *Η Πρωτοβάθμια-Δευτεροβάθμια εκπαίδευση αντιστοιχεί σε αποφοίτους Δημοτικού, Γυμνασίου & Λυκείου*

** *Τα ανώτατα στελέχη αντιστοιχούν στην κατηγορία Διευθυντή, Τμηματάρχη, Επιμελητή & Προϊστάμενου. Οι απλοί υπάλληλοι αποτελούν το διοικητικό, εκπαιδευτικό & επιστημονικό προσωπικό*

Τέλος, ο βαθμός ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού περιστατικών ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο δεν συσχετίζεται στατιστικά σημαντικά με την ηλικία (r=0,139, p>0,05) και τα χρόνια εργασιακής εμπειρίας των ερωτηθέντων στη θέση εργασίας τους (r=0,038, p>0,05).

ΠΙΝΑΚΑΣ 9. Σχέση του βαθμού ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού του περιστατικού ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο με την ηλικία και την προϋπηρεσία

Παράγοντας επιρροής	**r**	**p**
Ηλικία	0,139	0,161
Χρόνια εργασιακής εμπειρίας στη συγκεκριμένη θέση	0,038	0,816

6.2. Διερεύνηση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στον τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης

Τέταρτος στόχος ήταν η διερεύνηση της επίδρασης των συναισθηματικών ικανοτήτων στην αντιμετώπιση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης. Για να εντοπιστεί η σχέση μεταξύ των δύο, προηγήθηκε η διερεύνηση των συναισθηματικών ικανοτήτων και ο έλεγχος αξιοπιστίας τους. Παρακάτω, θα περιγράψουμε τη

διαδικασία που ακολουθήθηκε για την ανάλυση των δεδομένων της συναισθηματικής νοημοσύνης. Στη συνέχεια θα περιγράψουμε την ανάλυση συσχέτισης των παραγόντων των συναισθηματικής νοημοσύνης και του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων από τον τρόπο που χειρίστηκαν περιστατικά ηθικής παρενόχλησης.

.

6.2.1. Η συναισθηματική νοημοσύνη των δημοσίων υπαλλήλων

Η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων έγινε με βάση το ερωτηματολόγιο που πρότεινε ο Claus Moller (2000). Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκαν μόνο οι υποκλίμακες που μετρούν την αυτοεπίγνωση, την αυτοδιαχείριση, την αυτοπαρακίνηση και την κοινωνική επίγνωση.

Για να μπορούν να ομαδοποιηθούν με ασφάλεια οι ερωτήσεις που αντιστοιχούν σε καθεμία από τις τέσσερις διαστάσεις, θα πρέπει πρώτα να ελεγχθούν ως προς την αξιοπιστία τους. Για τον έλεγχο της εσωτερικής συνάφειας των υποκλιμάκων, υπολογίστηκε ο συντελεστής α-Cronbach.

Τα αποτελέσματα της εσωτερικής εγκυρότητας των υποκλιμάκων διαμορφώνονται ως εξής: α=0,805 για την «Αυτοεπίγνωση», για την «Αυτοδιαχείριση» α=0,824, για την «Αυτοπαρακίνηση» α=0,777 και για τη «Κοινωνική επίγνωση» α=0,645. Οι δείκτες υποδηλώνουν ότι η αξιοπιστία είναι ικανοποιητική και στις τέσσερις υποκλίμακες.

Εν συνεχεία, υπολογίστηκαν οι μέσοι όροι για κάθε υποκλίμακα σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν από το δείγμα των 86 δημοσίων υπαλλήλων που δήλωσαν ότι έχουν υποστεί ηθική παρενόχληση. Παρατηρείται ότι ο μέσος όρος σε όλες τις διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης είναι αρκετά υψηλός και κυμαίνεται από 4,02 έως 4,34 (Πίνακας 10). Συγκεκριμένα, ο μέσος όρος για την υποκλίμακα της αυτοεπίγνωσης είναι 4,31, (Τ.Α.= 0,629), για την υποκλίμακα της

αυτοδιαχείρισης 4,02 (Τ.Α.= 0,675), για την υποκλίμακα της αυτοπαρακίνησης είναι 4,34, (Τ.Α.= 0,687) και για την υποκλίμακα της κοινωνικής επίγνωσης 4,22 (Τ.Α.= 0,770). Υπενθυμίζεται ότι το εύρος της κλίμακας του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε ήταν από 1(διαφωνώ απόλυτα) έως 5 (συμφωνώ απόλυτα).

ΠΙΝΑΚΑΣ 10. Μ.Ο. και Τ.Α. των επιμέρους διαστάσεων συναισθηματικής νοημοσύνης

Διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης	Μ.Ο.	Τ.Α.
Αυτοεπίγνωση	4,31	0,629
Αυτοδιαχείριση	4,02	0,675
Αυτοπαρακίνηση	4,34	0,687
Κοινωνική επίγνωση	4,22	0,770

6.2.2. Η σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στον τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης

Εστιάζοντας στη διερεύνηση της σχέσης των συναισθηματικών ικανοτήτων και του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων από τον τρόπο που χειρίστηκαν περιστατικά ηθικής παρενόχλησης, πραγματοποιήθηκαν αναλύσεις συσχετίσεων με τη χρήση του συντελεστή συσχέτισης r του Pearson.

ΠΙΝΑΚΑΣ 11. Συσχέτιση του βαθμού ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού του περιστατικού ηθικής παρενόχλησης και των διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης

	Αυτοεπίγνωση	Αυτοδιαχείριση	Αυτοπαρακίνηση	Κοινωνική επίγνωση
Βαθμός ικανοποίησης του τρόπου χειρισμού	0,224*	0,338**	0,296**	0,208

* Ο συντελεστής r είναι στατιστικά σημαντικός για α=0,05

** Ο συντελεστής r είναι στατιστικά σημαντικός για α=0,01

Η συσχέτιση του βαθμού ικανοποίησης από τον τρόπο που αντέδρασαν οι ερωτηθέντες στα περιστατικά ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο και των

διαστάσεων συναισθηματικής νοημοσύνης (Πίνακας 11) είναι χαμηλή αλλά στατιστικά σημαντική και θετική σε όλες τις περιπτώσεις, με εξαίρεση την περίπτωση της κοινωνικής επίγνωσης (r=0,208, p>0,05). Ισχυρότερη είναι η συσχέτιση του βαθμού ικανοποίησης με την αυτοδιαχείρηση (r=0,338), ακολουθεί η συσχέτιση του βαθμού ικανοποίησης με την αυτοπαρακίνηση (r=0,296), ενώ ελαφρώς χαμηλότερη είναι η συσχέτιση του βαθμού ικανοποίησης του τρόπου χειρισμού του περιστατικού παρενόχλησης και της αυτοεπίγνωσης (r=0,224). Τα παραπάνω αποτελέσματα δείχνουν ότι, όσο υψηλότερος είναι ο βαθμός αυτοεπίγνωσης, αυτοδιαχείρισης και αυτοπαρακίνησης που δηλώνουν οι ερωτηθέντες τόσο αυξάνεται και ο βαθμός ικανοποίησής τους από τον τρόπο που χειρίστηκαν περιστατικά ηθικής παρενόχλησης.

Τέλος, με τη χρήση του ελέγχου One Way ANOVA για ανεξάρτητα δείγματα διερευνάται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων στις μέσες βαθμολογίες των τεσσάρων υπό διερεύνηση διαστάσεων συναισθηματικής νοημοσύνης ανάλογα με το αν αντέδρασαν ή όχι στο συμβάν (Πίνακας 12). Όπως παρατηρείται, οι ερωτηθέντες οι οποίοι αντέδρασαν στο περιστατικό παρουσιάζουν σταθερά υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης στις 4 διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης. Συγκεκριμένα οι εργαζόμενοι που αντέδρασαν στην ηθική παρενόχληση δήλωσαν υψηλότερο βαθμό αυτοεπίγνωσης (Μ.Ο.=4,41, Τ.Α.=0,55) έναντι των εργαζομένων που δεν αντέδρασαν στο περιστατικό (Μ.Ο.=3,23, Τ.Α.=1,07). Αντίστοιχα, οι εργαζόμενοι που αντέδρασαν στο συμβάν παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα αυτοδιαχείρισης (Μ.Ο.=4,03, Τ.Α.=0,69) σε σχέση με τους εργαζόμενους που δεν αντέδρασαν (Μ.Ο.=3,44, Τ.Α.=1,07). Ανάλογα, οι εργαζόμενοι που αντέδρασαν στην παρενόχληση σημειώνουν υψηλότερη μέση βαθμολογία στην αυτοπαρακίνηση και την κοινωνική επίγνωση (Μ.Ο.=4,44, Τ.Α.=0,64 και Μ.Ο.=4,30,

Τ.Α.=0,76 αντιστοίχως) σε σχέση με τους εργαζόμενους που δεν αντέδρασαν στο περιστατικό (Μ.Ο.= 3,36, Τ.Α.=1,04 και Μ.Ο.=3,60, Τ.Α.=1,14 αντιστοίχως).

ΠΙΝΑΚΑΣ 12. Διαφορές διαστάσεων συναισθηματικής νοημοσύνης ανάλογα με το αν αντέδρασαν ή όχι στο περιστατικό ηθικής παρενόχλησης

	Αυτοεπίγνωση F(1,80)=-5,503, p=0,000		**Αυτοδιαχείριση** F(1,78)=-2,313, p=0,023		**Αυτοπαρακίνηση** F(1,82)=-4,633, p=0,000		**Κοινωνική επίγνωση** F(1,80)=-2,582, p=0,012	
	Μ.Ο.	**Τ.Α.**	**Μ.Ο.**	**Τ.Α.**	**Μ.Ο.**	**Τ.Α.**	**Μ.Ο.**	**Τ.Α.**
Αντέδρασαν στο περιστατικό	4,41	0,55	4,03	0,69	4,44	0,64	3,36	1,04
Δεν αντέδρασαν στο περιστατικό	3,23	1,07	3,44	1,07	4,30	0,76	3,60	1,14

Παράλληλα, στον Πίνακα 13, παρουσιάζεται ο βαθμός συσχέτισης του βαθμού ύπαρξης στρεσσογόνων εμπειριών μετά την παρενόχληση και των τεσσάρων διαστάσεων συναισθηματικής νοημοσύνης. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η μόνη περίπτωση ύπαρξης στατιστικά σημαντικής συσχέτισης είναι ανάμεσα στην ύπαρξη συναισθημάτων σχετικών με το γεγονός και του βαθμού αυτοδιαχείρισης των ατόμων που δέχτηκαν ηθική παρενόχληση, με το συντελεστή συσχέτισης να είναι αρνητικός (r=-0,312, p<0,001)

ΠΙΝΑΚΑΣ 13. Συσχέτιση βαθμού ύπαρξης στρεσσογόνων εμπειριών μετά την παρενόχληση και διαστάσεων συναισθηματικής νοημοσύνης

	Αυτοεπίγνωση	**Αυτοδιαχείριση**	**Αυτοπαρακίνηση**	**Κοινωνική επίγνωση**
Το να είστε σε συνεχή επαγρύπνηση ή παρατηρητικός/ή ή και σε επιφυλακή;	-,024	-,197	-,084	-,034
Επαναλαμβανόμενες, ενοχλητικές αναμνήσεις, σκέψεις ή εικόνες του γεγονότος;	-,123	-,312**	-,117	-,050

Το να αναρωτιέστε εάν αυτό που κάνατε άξιζε τον κόπο; (π.χ. έλεγξα τα παρορμητικά μου συναισθήματα και λειτούργησα με ορθολογισμό ή φέρθηκα επιπόλαια και δεν αντέδρασα)	-,190	-,175	-,179	-,010
Το να σκέφτεστε ή να μιλάτε για το γεγονός ή να έχετε συναισθήματα σχετικά με το γεγονός;	-,026	-,167	-,030	,037

***** *Η συσχέτιση είναι στατιστικά σημαντική για α=0,05*
****** *Η συσχέτιση είναι στατιστικά σημαντική για α=0,01*

Συμπερασματικά, ελέγχοντας ποιές διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να συμβάλλουν θετικά στην αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης, διαπιστώνεται πως ορισμένες συναισθηματικές ικανότητες μπορούν να προβλέψουν μεγαλύτερα επίπεδα ελέγχου των δύσκολων καταστάσεων που ανακύπτουν εντός τους εργασιακού χώρου. Αυτό σημαίνει ότι όταν ένας εργαζόμενος διαθέτει υψηλά επίπεδα αυτοελέγχου, για παράδειγμα, μπορεί να διατηρεί την ψυχραιμία του, την ηρεμία και την αυτοπεποίθησή του σε αγχογόνες καταστάσεις όπως είναι η εργασιακή βία. Επιπλέον, διαθέτοντας υψηλά επίπεδα αυτοπεποίθησης, το θύμα εκφοβισμού μπορεί να ανταποκριθεί σε προκλήσεις, δεν υποχωρεί σε προσπάθειες εργασιακής παρενόχλησης και δεν δέχεται εύκολα πιέσεις.

7. Συζήτηση

Ο γενικότερος σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η μελέτη της ηθικής παρενόχλησης των Ελλήνων δημοσίων υπαλλήλων στον εργασιακό τους χώρο και η διερεύνηση της σημασίας των τεσσάρων διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης (αυτοεπίγνωση, αυτοδιαχείριση, αυτοπαρακίνηση, κοινωνική επίγνωση) στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι το εργασιακό αυτό φαινόμενο.

Η συζήτηση που ακολουθεί επιδιώκει να ερμηνεύσει τα ευρήματα της έρευνας και να διερευνήσει τις πιθανές σχέσεις που ανέκυψαν με τα θεωρητικά και εμπειρικά στοιχεία της διεθνούς βιβλιογραφίας.

7.1. Διερεύνηση του βαθμού ηθικής παρενόχλησης των δημοσίων υπαλλήλων

Πρώτος στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση του βαθμού της ηθικής παρενόχλησης των δημοσίων υπαλλήλων. Για τον λόγο αυτό πραγματοποιήθηκε

αρχικά μια ανάλυση δεδομένων με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS 20 προκειμένου να βρεθεί από το συνολικό δείγμα της έρευνας το ποσοστό των ατόμων που έχουν υποστεί πρόσφατα ή παλαιότερα ηθική παρενόχληση. Στη βάση του ποσοστού αυτού βρέθηκαν κατ' επέκταση, η συχνότητα και ο τόπος άσκησης της παρενόχλησης, το πρόσωπο που την ασκούσε και η πιθανότητα τιμωρίας σε περίπτωση αναφοράς του συμβάντος.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι της παρούσας έρευνας βίωσαν ηθική παρενόχληση, η οποία κυμαίνεται σε σχετικά υψηλά επίπεδα. Συγκεκριμένα, βρέθηκε ότι το 53,8% των εργαζομένων του δείγματος έχουν βιώσει συμπεριφορές εργασιακής παρενόχλησης με μεγάλη ή μικρότερη συχνότητα. Το αποτέλεσμα αυτό φαίνεται να συμφωνεί με προηγούμενες έρευνες της διεθνούς βιβλιογραφίας, όπως των Leymann στη Σουηδία (1996), του Davenport και των συνεργατών του στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (1999), των Paoli και Merllie στην Ευρώπη (2001) και του Notelaers και συνεργατών (2011). Επιπλέον, η έρευνα των Παπαλεξανδρή και Γαλανάκη που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα (2011), έδειξε παρόμοια επίπεδα εργασιακής παρενόχλησης για τους Έλληνες. Οι έρευνες που αναφέρθηκαν πραγματοποιήθηκαν σε επιχειρήσεις τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα. Τα ποσοστά των ερευνών αποδεικνύουν ότι η ηθική παρενόχληση συνιστά ένα σημαντικό πρόβλημα για το εργατικό δυναμικό στην Ευρώπη με σοβαρές συνέπειες τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για την επιχείρηση στην οποία απασχολείται. Επιπλέον, πρόκειται για ένα πλατιά διαδεδομένο εργασιακό φαινόμενο σε αρκετές χώρες που λαμβάνει σημαντική έκταση και έχει απασχολήσει τη διεθνή επιστημονική κοινότητα.

Σε ό,τι αφορά την συχνότητα παρενόχλησης, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε ότι δεχόταν παρενόχληση αρκετά συχνά. Ο Leymann (Salin,

2003) υποστηρίζει πως μια πράξη αναγνωρίζεται ως ηθική παρενόχληση όταν οι αρνητικές συμπεριφορές της επαναλαμβάνονται τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα στη διάρκεια έξι μηνών. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας συμφωνούν με αρκετές έρευνες, στις οποίες η συχνότητα εμφάνισης του φαινομένου ήταν αρκετά έως πολύ συχνή σε όλη τη διάρκεια του εργασιακού βίου (π.χ. Salin, 2003, Tanoglu, Aricioglu & Kocabas, 2007). Τα αποτελέσματα επιβεβαιώνονται εν μέρει και από τον ισχυρισμό του Notelaers και συνεργατών (2011), κατά τον οποίο οι δημόσιοι υπάλληλοι έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να υποστούν παρενόχληση σε μεγαλύτερη συχνότητα. Η εξήγηση αυτού του ισχυρισμού μπορεί να αποδοθεί στη φύση και τα χαρακτηριστικά του δημόσιου τομέα που τον διαφοροποιούν από τον ιδιωτικό τομέα σχετικά με το εργασιακό καθεστώς της μονιμότητας, την κατάχρηση εξουσίας, τη σύγκρουση ρόλων, την ασάφεια καθηκόντων και την ανταγωνιστικότητα (Κατραμάδου, 2005. Ντούση, 2012. Samnani & Singh, 2012).

Ως προς τον θύτη, ορισμένοι ερευνητές υποστηρίζουν πως η ιεραρχία (π.χ. διευθυντές και προϊστάμενοι) ενισχύει την κατάχρηση εξουσίας και συνεπώς την άσκηση εργασιακής κακομεταχείρισης εις βάρος άλλων υπαλλήλων (Κατραμάδου, 2005. LaVan, Katz & Jedel, 2011). Επιπλέον, σύμφωνα με πρόσφατες έρευνες που διεξήχθησαν σε εργασιακούς χώρους του δημόσιου τομέα, διαφαίνεται ότι η εργασιακή θέση των θυτών έπαιζε σημαντικό ρόλο στην άσκηση εκφοβισμού και αυτοί που συνήθως ασκούσαν παρενόχληση κατείχαν περισσότερο διευθυντικές θέσεις (Motin, 2009). Μελετώντας τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, παρατηρήθηκε πως μόνο ένα μικρό ποσοστό των υπαλλήλων που κατείχαν υψηλόβαθμες θέσεις άσκησαν παρενόχληση σε υπαλλήλους, γεγονός που δεν συμφωνεί με τον παραπάνω ισχυρισμό για τη σημασία της ιεραρχίας. Αντίθετα, από τη παρούσα έρευνα αποδεικνύεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που

άσκησε παρενόχληση ήταν συνάδελφοι ίδιας βαθμίδας και εξωτερικοί συνεργάτες, δηλαδή άτομα από άλλα τμήματα ή υπηρεσίες που βρισκόταν στην ίδια βαθμίδα με το θύμα ή σε ανώτερη ή κατώτερη. Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί εν μέρει με την άποψη του Yildirim (2007), ότι δηλαδή οι εκφοβιστικές συμπεριφορές που λαμβάνουν χώρα στον εργασιακό χώρο μπορούν να προέρχονται από συναδέλφους της ίδιας βαθμίδας, προσωπικό της διοίκησης, ανώτερα στελέχη ή υφισταμένους.

Ως προς τον χώρο που συνέβη η παρενόχληση, ο μεγαλύτερος αριθμός συμμετεχόντων (95,3%) ανέφερε ότι η παρενόχληση πραγματοποιήθηκε σε μεγάλο βαθμό στο εσωτερικό της επιχείρησης/υπηρεσίας και σε μικρότερο βαθμό έξω από αυτή (3,5%) ή αλλού (1,2%). Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα φαίνεται να συμφωνούν με τα αποτελέσματα προγενέστερων ερευνών (Dolinar, Meško, Podbregar & Eman, 2011. Stadnyk, 2008. Tigrel & Kokalan, 2009. Yildirim, Yildirim & Timucin, 2007).

Τέλος, στην ερώτηση εάν υπήρξε τιμωρία για τυχόν αναφορά του συμβάντος διαπιστώθηκε ότι ένας σχετικά μικρός αριθμός ατόμων (24,7%) τιμωρήθηκε. Η τιμωρία μπορεί να ερμηνευθεί ως μια αμυντική τεχνική που χρησιμοποιείται από τον θύτη για να αποκτήσει τον έλεγχο των καταστάσεων (Φώτης & Καλοκαιρινού-Αναγνωστοπούλου, 2010). Φαίνεται πως η χρήση της τιμωρίας αντανακλά την ιδιοσυγκρασία και τη προσωπικότητα του ατόμου. Με άλλα λόγια, το άτομο πάσχει από ανασφάλεια και ανεπάρκεια, διαθέτει χαμηλή αυτοεκτίμηση και γι αυτό το λόγο αντιδρά με επιθετικότητα, συναισθηματική ψυχρότητα και αδιαφορία για τις ανάγκες των άλλων.

7.1.1. Ατομικές διαφορές ως προς την ηθική παρενόχληση των εργαζομένων

Επόμενος στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση της πιθανής επίδρασης των δημογραφικών και εργασιακών χαρακτηριστικών των δημοσίων υπαλλήλων στην εμφάνιση και τη συχνότητα του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης. Όπως διαπιστώθηκε από τις σχετικές αναλύσεις, κανένας από τους ερευνώμενους δημογραφικούς παράγοντες (φύλο, ηλικία, μόρφωση, οικογενειακή κατάσταση, εργασιακή εμπειρία, εργασιακή θέση) δεν φάνηκε να επιδρά σημαντικά ή να σχετίζεται με το επίπεδο εμφάνισης της ηθικής παρενόχλησης. Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα αντιτίθενται στη πλειονότητα των ερευνών που αφορούν στην ηθική παρενόχληση των δημοσίων υπαλλήλων. Σύμφωνα με αυτές τις έρευνες, οι κυριότεροι από τους δημογραφικούς παράγοντες (φύλο, ηλικία και εργασιακή θέση) φαίνεται να επιδρούν στο επίπεδο της εμφάνισης της ηθικής παρενόχλησης.

Ειδικότερα, σε σημαντικό αριθμό μελετών, το φύλο και η ιεραρχική βαθμίδα επισημαίνονται ως καθοριστικοί παράγοντες της ηθικής παρενόχλησης. Από τις σχετικές έρευνες διαπιστώνεται ότι οι γυναίκες δέχονται σε μεγαλύτερο βαθμό εκφοβιστικές συμπεριφορές στον εργασιακό τους χώρο (π.χ. Ferrinho, Biscaia, Fronteira et al., 2003. Motin, 2009. Yildirim, Yildirim & Timucin, 2007. Yildirim & Uysaloglu, 2012). Μάλιστα, όσες γυναίκες απασχολούνται σε χώρους που υπερισχύει ο ανδρικός πληθυσμός δηλώνουν ότι υφίστανται σε μεγαλύτερο ποσοστό τις συνέπειες της ηθικής παρενόχλησης συγκριτικά με όσες απασχολούνται σε μη ανδροκρατούμενους εργασιακούς χώρους. Παρόμοια κατάσταση βιώνουν και οι άνδρες που απασχολούνται σε χώρους που υπερισχύει το γυναικείο φύλο (Moreno-Jimenez, Munez, Salin & Benadero, 2009). Στην παρούσα έρευνα όμως, διαπιστώθηκε ότι παρόλο που τα ποσοστά των γυναικών που βίωσαν ηθική παρενόχληση είναι ελαφρώς υψηλότερα από αυτά των ανδρών, οι μεταξύ τους διαφορές δεν είναι στατιστικά σημαντικές.

Σε ό,τι αφορά στον παράγοντα εργασιακή θέση, αν και σε αρκετές έρευνες δεν παρατηρείται στατιστικά σημαντική σχέση με την εμφάνιση ηθικής παρενόχλησης (π.χ. Kaya, Ahi & Tabak, 2012), σε ορισμένες έρευνες η ηθική παρενόχληση σχετίζεται με την ιεραρχική βαθμίδα. Σε μια σχετικά πρόσφατη έρευνα, ο Moreno-Jimenez (2009) διαπίστωσε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων που βίωσαν ηθική παρενόχληση απασχολούνταν σε θέσεις χαμηλότερης ιεραρχικής βαθμίδας. Η ιεραρχική βαθμίδα συνδέεται με το επαγγελματικό κύρος και την άσκηση εξουσίας. Επομένως, ένας προϊστάμενος που κατέχει περισσότερες δικαιοδοσίες λόγω της βαθμίδας του σε σχέση με ένα υφιστάμενό του μπορεί να αντιμετωπίζει τους υπόλοιπους υπαλλήλους ως υποδεέστερους, προσβάλλοντάς τους χωρίς κανένα σεβασμό στο πρόσωπό τους. Ωστόσο, στην παρούσα έρευνα δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς την ηθική παρενόχληση που δέχονται οι υπάλληλοι ανώτερης και κατώτερης εργασιακής θέσης.

Αναφορικά με τον παράγοντα ηλικία, αρκετές έρευνες υποστηρίζουν ότι η ηλικία σχετίζεται σημαντικά με την εμφάνιση του φαινομένου και ότι τα υψηλότερα ποσοστά εμφάνισης ηθικής παρενόχλησης παρουσιάζονται σε άτομα των οποίων η ηλικία κυμαίνεται μεταξύ των 30 και 50 ετών (π.χ. Notelaers, Vermunt, Baillien, Einarsen & Witte, 2011. Trijueque & Gomez, 2010). Στην παρούσα έρευνα, τα αποτελέσματα δεν δείχνουν ότι η ηλικία σχετίζεται στατιστικά σημαντικά με την εμφάνιση της ηθικής παρενόχλησης. Ο μέσος όρος ηλικίας του δείγματος που βίωσαν το φαινόμενο ήταν 42,38.

Όπως έχει ήδη επισημανθεί στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, τα αποτελέσματα των ερευνών που επικεντρώνονται στη διερεύνηση της επίδρασης των δημογραφικών παραγόντων στον βαθμό εμφάνισης ηθικής παρενόχλησης είναι αντικρουόμενα και παρουσιάζουν διαφοροποιήσεις σε κάθε χώρα (Τούντας, 2011).

Ως εκ τούτου, είναι δύσκολη η σύγκριση μεταξύ των δεδομένων μας με τα δεδομένα άλλων ερευνών.

7.1.2. Διερεύνηση του τρόπου αντίδρασης των εργαζομένων στην ηθική παρενόχληση

Επόμενος στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο το δείγμα της έρευνας αντιμετωπίζει την ηθική παρενόχληση που υφίσταται στον εργασιακό του χώρο. Αρχικά, εξετάσθηκε το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων από τον τρόπο που χειρίστηκαν το συμβάν. Με βάση την προσωπική εκτίμησή τους διαπιστώθηκε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τον τρόπο χειρισμού τους. Πιο συγκεκριμένα, η ικανοποίησή τους κινείται σε μέτρια προς αρκετά υψηλά επίπεδα.

Εντούτοις, πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη και το ότι ένα μέτριο ποσοστό ερωτηθέντων της παρούσας έρευνας (30,9%) εξέφρασε τη δυσαρέσκειά του σε σχέση με τον τρόπο αντίδρασης απέναντι στην ηθική παρενόχληση. Το εύρημα αυτό έρχεται σε αντίθεση με την υπόθεση της έρευνας. Παρόλο δηλαδή, που οι εργαζόμενοι βρέθηκε ότι διαθέτουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, διαπιστώνεται ότι από αυτούς, ένας μέτριος αριθμός εργαζομένων δεν έμεινε ικανοποιημένος από τον τρόπο αντίδρασής τους. Συνεπώς, το συγκεκριμένο εύρημα αντικρούει τον ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στη διαχείριση στρεσσογόνων και δυσάρεστων καταστάσεων.

Στη συνέχεια μελετήθηκαν οι τρόποι αντίδρασης των εργαζομένων στα περιστατικά ηθικής παρενόχλησης που βίωσαν. Κατά προσέγγιση, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων που υπέστη ηθική παρενόχληση αντέδρασε αναλαμβάνοντας δράση με έναν ή περισσότερους τρόπους. Οι περισσότεροι ανέφεραν το γεγονός σε κάποιον συνάδελφο, στο οικογενειακό τους περιβάλλον ή σε ανώτερο μέλος του οργανισμού/επιχείρησης που εργάζονται. Επίσης, αρκετοί

δήλωσαν ότι αντέδρασαν λεκτικά ζητώντας από τον θύτη να σταματήσει τις εκφοβιστικές συμπεριφορές. Τέλος, άλλες αντιδράσεις που αναφέρθηκαν από ένα μικρότερο αριθμό συμμετεχόντων αφορούσαν την αναζήτηση συμβουλευτικής στήριξης, βοήθειας από το σωματείο εργαζομένων, την άσκηση αγωγής, τη συμπλήρωση φόρμας παραπόνων ή αίτησης αποζημίωσης. Το εύρημα αυτό προκαλεί ενδιαφέρον εάν συγκριθεί με τα αποτελέσματα μιας μεγάλης έρευνας στη Σλοβακία, στην οποία οι συμμετέχοντες δήλωσαν παθητική στάση απέναντι στην εργασιακή βία (Holubová, 2007).

Από τις προαναφερθείσες αντιδράσεις μπορούμε να θεωρήσουμε πως ένας σημαντικός αριθμός συμμετεχόντων της έρευνάς μας δεν παρέμειναν παθητικοί περιμένοντας να αλλάξει η κατάσταση από μόνη της. Λειτούργησαν βασισμένοι στη κρίση τους. Αυτό είναι σημαντικό δεδομένου του ότι, όπως υποστηρίζουν οι Sláviková και Pasternáková (2012), ζητήματα που αφορούν την εργασιακή βία και παρενόχληση δεν πρέπει να παραβλέπονται ή να αγνοούνται από τα θύματα, διότι τέτοιες καταστάσεις είναι πιθανόν να επαναληφτούν. Η αποφυγή ενός προβλήματος που σχετίζεται με την σύγκρουση σχέσεων δεν επιφέρει την επίλυσή του. Εάν παραμείνει άλυτο, τότε η ψυχολογική και φυσιολογική ένταση επιμένουν, οδηγώντας σε πολύ πιο μακροπρόθεσμες συνέπειες για την υγεία και την ευημερία του ατόμου (Loriol, 2007). Αντίθετα, η λύση ενός τέτοιου προβλήματος μπορεί να επέλθει με την υιοθέτηση βασικών κανόνων διαχείρισης συγκρούσεων (π.χ. διατήρηση αυτοελέγχου και αυτοεκτίμησης, ανάληψη πρωτοβουλιών και λήψη αποφάσεων) (Sláviková & Pasternáková, 2012). Επομένως, είναι ζωτικής σημασίας να ελέγχονται οι αρνητικές συμπεριφορές που λαμβάνουν χώρα στους εργασιακούς χώρους. Παρομοίως, σύμφωνα με την Motin (2009), όταν το άτομο αντιλαμβάνεται ότι έχει υποστεί ηθική παρενόχληση ή εκφοβισμό στον εργασιακό του χώρο, δεν πρέπει να το αρνείται και

να καταπνίγει τα συναισθήματά του. Αντιθέτως, θα πρέπει να μοιράζεται την άσχημη εμπειρία του με την οικογένεια και τους φίλους του διότι με αυτόν τρόπο θα αμβλύνει το άγχος και τον θυμό. Μάλιστα, υποστηρίζει ότι έχει αποδειχτεί πως ο έντονος βαθμός ηθικής παρενόχλησης ή εκφοβισμού μπορεί να οδηγήσει στην εμφάνιση καταστροφικών επιπτώσεων στον ψυχισμό του ατόμου, οι οποίες καταλήγουν σε μετα-τραυματικό στρες.

Προηγούμενες έρευνες αναφορικά με τους τρόπους που χειρίστηκαν οι δημόσιοι υπάλληλοι ένα περιστατικό ηθικής παρενόχλησης έδειξαν ότι τα επίπεδα αντίδρασης των εργαζομένων απέναντι στην ηθική παρενόχληση κυμαίνονται σε μέτρια προς υψηλά επίπεδα (π.χ. Chen, Hwu, Chiu & Wang,2006. Dolinar, Jere, Meško, Podbregar & Eman, 20011. Stadnyk, 2006. Yildirim, 2007). Τα περισσότερα θύματα προσπάθησαν να υπερασπιστούν τον εαυτό τους. Λίγοι ήταν αυτοί που αγνόησαν τέτοιου είδους περιστατικά ή προσποιήθηκαν σαν να μη συνέβη ποτέ.

Ωστόσο, πρέπει να επισημανθεί ότι παρόλο που οι περισσότεροι εργαζόμενοι της παρούσας έρευνας αντέδρασαν σε ανάλογα περιστατικά, το 20% των ερωτηθέντων δεν αντέδρασε. Συγκεκριμένα, στην παρούσα έρευνα τα άτομα που δεν προέβησαν σε αναφορά του συμβάντος το έκαναν διότι δεν πίστευαν ότι θα έβρισκαν ανταπόκριση και υποστήριξη, ενώ κάποιοι φοβήθηκαν τις αρνητικές συνέπειες που συνδέονται με την επίπληξη, την πιθανή απόλυση και την αρνητική συνύπαρξη με τους άλλους συναδέλφους. Το εύρημα αυτό δεν υποστηρίζει σε μεγάλο βαθμό τη γενική υπόθεση ότι τα άτομα τα οποία διαθέτουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, μπορούν να διαχειριστούν συγκρούσεις και δύσκολες καταστάσεις στο χώρο της εργασίας. Το συμπέρασμα αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι αυτά τα άτομα ενώ διέθεταν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, ωστόσο, δεν αντέδρασαν στην εμφάνιση της ηθικής παρενόχλησης.

Όσον αφορά το βαθμό εμφάνισης στρεσσογόνων εμπειριών για τους ερωτηθέντες μετά την παρενόχληση, διαπιστώθηκε ότι αυτός είναι μέτριος. Οι κυριότερες εμπειρίες που βίωσαν μετά την παρενόχλησή τους ήταν ότι βρίσκονταν σε συνεχή επαγρύπνηση ή σε επιφυλακή, είχαν επαναλαμβανόμενες, ενοχλητικές σκέψεις, αναμνήσεις ή εικόνες του γεγονότος. Παρομοίως, σε χαμηλή συχνότητα βρέθηκε η σκέψη του εάν αυτό που έκαναν οι ερωτηθέντες άξιζε τον κόπο καθώς και η σκέψη ή αναφορά για το γεγονός σε άλλους.

7.1.2.1 Διερεύνηση των δημογραφικών παραγόντων ως προς τον βαθμό ικανοποίησης από τον χειρισμό περιστατικού ηθικής παρενόχλησης

Επόμενος επιμέρους στόχος ήταν η διερεύνηση της επίδρασης των δημογραφικών παραγόντων στον βαθμό ικανοποίησης από τον χειρισμό της ηθικής παρενόχλησης. Στο σημείο αυτό, παρατηρήθηκε ότι κανένας από τους δημογραφικούς παράγοντες δεν φάνηκε να διαφοροποιεί σημαντικά τον βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τον τρόπο που χειρίστηκαν το συμβάν. Τα στοιχεία από τη διεθνή βιβλιογραφία αναφορικά με την επίδραση των δημογραφικών παραγόντων (φύλο, ηλικία, μόρφωση, οικογενειακή κατάσταση, εργασιακή θέση και τα χρόνια προϋπηρεσίας) είναι αρκετά περιορισμένα και δεν είναι εφικτή η σύγκρισή τους με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας.

7.2. Διερεύνηση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στον τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης

Τελικός στόχος και σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση της πιθανής επίδρασης των συναισθηματικών ικανοτήτων των εργαζομένων στην αντιμετώπιση

της ηθικής παρενόχλησης, δηλαδή, εάν και σε ποιό βαθμό οι διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να επηρεάσουν τις αντιδράσεις των εργαζομένων ως προς την αντιμετώπιση του φαινομένου. Οι έρευνες οι οποίες επικεντρώνονται στη διερεύνηση αυτής της σχέσης είναι εξαιρετικά περιορισμένες στην διεθνή βιβλιογραφία και ανύπαρκτες στην ελληνική. Έτσι τα πρώτα εμπειρικά δεδομένα που παρουσιάζονται στην παρούσα έρευνα αποκτούν ιδιαίτερο ενδιαφέρον.

7.2.1. Το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης των δημοσίων υπαλλήλων

Εξετάσθηκε αρχικά ο βαθμός της συναισθηματικής νοημοσύνης που διαθέτουν οι δημόσιοι υπάλληλοι. Από τα αποτελέσματα προέκυψε πως οι δημόσιοι υπάλληλοι του δείγματος έχουν αρκετά υψηλά επίπεδα συνολικής συναισθηματικής νοημοσύνης. Συγκεκριμένα, ως προς τις επιμέρους διαστάσεις της διαπιστώθηκαν υψηλά επίπεδα με ιεραρχική σειρά στην αυτοεπίγνωση, στην αυτοδιαχείριση, στην αυτοπαρακίνηση και στην κοινωνική επίγνωση.

7.2.2. Η σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στον τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης

Επόμενος στόχος ήταν να εξετάσουμε ποιές από τις τέσσερις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης επιδρούν στον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων από τον τρόπο που αντέδρασαν στα περιστατικά της ηθικής παρενόχλησης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η συσχέτισή τους είναι στατιστικά σημαντική και θετική, αλλά χαμηλή σε όλες τις περιπτώσεις, με εξαίρεση την κοινωνική επίγνωση. Συγκεκριμένα, όσο υψηλότερος είναι ο βαθμός αυτοεπίγνωσης, αυτοδιαχείρισης και αυτοπαρακίνησης των εργαζομένων, τόσο αυξάνεται και ο βαθμός ικανοποίησής τους από τον τρόπο που χειρίστηκαν ανάλογα περιστατικά. Το εύρημα αυτό επιβεβαιώνει

μεν την ερευνητική υπόθεση αλλά υποστηρίζει σε μέτριο βαθμό τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στους εργασιακούς χώρους.

Η ερευνητική υπόθεση στηρίχθηκε στη διεθνή βιβλιογραφία σύμφωνα με την οποία τα άτομα που διαθέτουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι ικανά να υιοθετούν θετικές στάσεις, να αναπτύσσουν την κριτική τους σκέψη, να μειώνουν το εργασιακό τους άγχος και να αντιμετωπίζουν με αυξημένη αυτοπεποίθηση τις εργασιακές συγκρούσεις τους και τις εκφοβιστικές συμπεριφορές που δέχονται (Akerjordet & Severinsson, 2007, Patole, 2002). Συγκεκριμένα, σε ό,τι αφορά στην αυτοπεποίθηση, ο Goleman (2000) υποστηρίζει ότι προσφέρει στο άτομο την δύναμη και την αποφασιστικότητα που χρειάζεται για να πάρει μια δύσκολη απόφαση, να εμμένει στις αποφάσεις του να ακολουθήσει μια σειρά απαραίτητων ενεργειών. Επομένως, το άτομο με αναπτυγμένη αυτοπεποίθηση θα μπορούσε να ανταποκριθεί σε προκλήσεις και να τις χειριστεί επαρκώς. Ως προς την ικανότητα του αυτοελέγχου, ένας εργαζόμενος που παρενοχλείται, εάν διατηρεί την αυτοκυριαρχία του και τον αυτοέλεγχό του, θα μπορέσει να προετοιμάσει την άμυνά του, να δημιουργήσει δεσμούς αλληλοβοήθειας και να αποφύγει αρνητικές επιδράσεις στο ψυχισμό του. Οι συσχετίσεις που προέκυψαν, αν και μάλλον χαμηλές, φαίνεται να υποστηρίζουν σε ικανοποιητικό βαθμό τις παραπάνω απόψεις.

Επίσης, διερευνήθηκε η σχέση ανάμεσα στον βαθμό εμφάνισης στρεσσογόνων εμπειριών μετά την παρενόχληση και στις τέσσερις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Από όλες τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, η μόνη περίπτωση στατιστικά σημαντικής συσχέτισης που βρέθηκε ήταν ανάμεσα στην ύπαρξη επαναλαμβανόμενων, ενοχλητικών αναμνήσεων και συναισθημάτων του γεγονότος και στον βαθμό αυτοδιαχείρισης των ατόμων που δέχθηκαν ηθική παρενόχληση. Το εύρημα αυτό προκαλεί ενδιαφέρον, καθώς μπορεί να ερμηνευθεί με

βάση την θεωρία του Goleman (1995, 2009) για τις συναισθηματικές ικανότητες. Σύμφωνα με τον ίδιο, το άτομο που έχει αναπτυγμένη αυτοδιαχείριση, μπορεί να διαχειρίζεται τις παρορμήσεις και τα δυσάρεστα συναισθήματα του, να μένει συγκροτημένος, να ελίσσεται με ευελιξία και αισιοδοξία αλλά και να προσαρμόζεται σε αρνητικές συναισθηματικές καταστάσεις στο χώρο εργασίας του. Επομένως, το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι δεν εμφάνισαν σε έντονο βαθμό ενοχλητικές σκέψεις, αναμνήσεις ή σκέψεις του γεγονότος μετά την παρενόχλησή τους σχετίζεται ως ένα βαθμό με την αυτοδιαχείριση που διαθέτουν. Επιπλέον, ενδιαφέρον προκαλεί το γεγονός ότι το εύρημα έρχεται σε αντιδιαστολή με τα ευρήματα άλλων ερευνών, τα οποία έδειξαν ότι τα θύματα ηθικής παρενόχλησης είχαν εμφανίσει σε έντονο βαθμό αρνητικά συναισθήματα και συναισθηματικές αντιδράσεις (Hallberg & Strandmark, 2006. Steinman, 2003. Tomev 2003). Ωστόσο, δεν παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στις στρεσσογόνες εμπειρίες και στις υπόλοιπες τρεις συναισθηματικές διαστάσεις. Το εύρημα αυτό αποδυναμώνει το επιχείρημα ότι η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται με την καλύτερη διαχείριση του στρες που προκαλείται με την ηθική παρενόχληση.

Τέλος, με τη χρήση του ελέγχου one way Anova, αποδείχθηκε ότι όσοι εργαζόμενοι αντέδρασαν στην ηθική παρενόχληση παρουσίασαν υψηλότερα επίπεδα και στις τέσσερις συναισθηματικές διαστάσεις συγκριτικά με όσους δεν αντέδρασαν. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι πιθανόν η υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη καθιστά τα άτομα πιο ικανά στην αντιμετώπιση δυσάρεστων εργασιακών φαινομένων, καθώς φαίνεται ότι η ύπαρξη των συναισθηματικών ικανοτήτων λειτούργησε υποστηρικτικά στην διαχείριση εκφοβιστικής πρόκλησης στην εργασία. Μια τέτοια ερμηνεία έρχεται σε συμφωνία με την πεποίθηση σύμφωνα με την οποία, όσα άτομα διέθεταν χαμηλά επίπεδα κοινωνικών ικανοτήτων και παρουσίαζαν ανεπάρκεια στη

κοινωνική τους συμπεριφορά ήταν ανίκανα να διαχειριστούν συγκρούσεις στο χώρο της εργασίας τους. Απέφευγαν, δηλαδή, παθητικά τα προβλήματα και ήταν λιγότερο διεκδικητικοί (Zapf,1999). Αντιθέτως, όσοι είχαν ισχυρότερη αίσθηση αυτοαποτελεσματικότητας και αναπτυγμένη ικανότητα να εκφράσουν με θάρρος τη γνώμη τους, κατάφερναν να ανταπεξέρχονται με επιτυχία σε στρεσσογόνες καταστάσεις, απέφευγαν την πιθανότητα της παραίτησής τους και ένιωθαν ικανοποίηση (Chiou, 2003. Firth, Mellor, Moore & Loquet, 2004. Parker, 1993).

Συμπερασματικά, η συναισθηματική νοημοσύνη έχει σημαντική αξία στην οργανωσιακή ψυχολογία και κατ' επέκταση στη διαχείριση συγκρουσιακών καταστάσεων σε εργασιακούς χώρους. Ωστόσο από τα ευρήματα της παρούσας έρευνας προκύπτει ότι συμβάλλει σε μερικό αλλά όχι υψηλό βαθμό στην αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης.

8. Συμπεράσματα και προτάσεις

Η παρούσα εργασία επιχειρεί να εξετάσει αφενός, την ηθική παρενόχληση που υφίστανται οι δημόσιοι υπάλληλοι στον εργασιακό τους χώρο και αφετέρου, την πιθανή επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης τους στην αντιμετώπιση του φαινομένου. Πρόκειται για μια πρωτότυπη έρευνα στην χώρα μας, δεδομένου ότι είναι η πρώτη φορά που επιχειρείται να διερευνηθούν οι έννοιες της ηθικής παρενόχλησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης συνδυαστικά. Όπως σημειώθηκε στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, οι περισσότερες έρευνες και μελέτες που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα εστιάζουν κυρίως στην αποτίμηση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης, αναλύοντας εκτενώς τα αίτια και τις επιπτώσεις του σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο και αξιολογώντας την επικινδυνότητα του φαινομένου. Επομένως, δεν εξετάζουν την ηθική παρενόχληση σε σχέση με την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας, παρά τους όποιους περιορισμούς και αδυναμίες, (π.χ., μικρός αριθμός συμμετεχόντων), προσφέρουν πρόσθετα εμπειρικά δεδομένα για τη μελέτη της ηθικής παρενόχλησης των εργαζομένων στον ελληνικό δημόσιο τομέα. Συμβάλλουν στη συζήτηση των επιδράσεων των ικανοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης. Μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο μελέτης και προβληματισμού για πιθανή περαιτέρω ενασχόληση των δύο εννοιών και των μεταξύ τους σχέσεων σε ερευνητικό επίπεδο. Με άλλα λόγια, η παρούσα έρευνα ανοίγει το δρόμο για να διερευνηθούν πιο λεπτομερώς οι διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης προκειμένου να φανεί εάν και ποιές από αυτές παίζουν σημαντικό ρόλο στην αντιμετώπιση του φαινομένου.

Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι ένας ικανοποιητικός αριθμός δημοσίων υπαλλήλων υφίσταται ηθική παρενόχληση στον εργασιακό του χώρο σε αρκετά μεγάλη συχνότητα. Από την άλλη μεριά, υπήρξε ένας αρκετά μεγάλος αριθμός ατόμων που δήλωσε ότι δεν έχει επίγνωση της ύπαρξης του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που άσκησε παρενόχληση αφορούσε συναδέλφους ίδιας βαθμίδας με τα θύματα. Σε ό,τι αφορά τον ρόλο των δημογραφικών παραγόντων (φύλο, ηλικία, εργασιακή θέση, χρόνια προϋπηρεσίας, οικογενειακή κατάσταση και μορφωτικό επίπεδο) στην εμφάνιση του φαινομένου, δεν βρέθηκε σημαντικός. Ωστόσο, όπως επισημάνθηκε στην επισκόπηση της βιβλιογραφίας, οι ατομικές διαφορές που υπάρχουν ως προς την εμφάνιση ηθικής παρενόχλησης αφορούν κυρίως τα κοινωνικά και συναισθηματικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα των εργαζομένων, γεγονός που θα μπορούσε να αποτελέσει αντικείμενο μελέτης στο μέλλον.

Επίσης, από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι του δείγματος είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τον τρόπο που χειρίστηκαν ανάλογο περιστατικό και δεν εμφάνισαν σε μεγάλο βαθμό έντονες και δυσάρεστες συνέπειες μετά την παρενόχλησή τους. Εντούτοις, ένα μικρό αλλά σημαντικό ποσοστό ερωτηθέντων έμεινε δυσαρεστημένο από τον τρόπο αντίδρασης στην εμφάνιση του φαινομένου. Τέλος, τα ευρήματα που σχετίζονται με τον ρόλο που παίζουν ορισμένες διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Συγκεκριμένα, βρέθηκε ότι οι συμμετέχοντες έχουν υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης με περισσότερο αναπτυγμένη την αυτοδιαχείριση και ακολούθως την αυτοεπίγνωση, την αυτοπαρακίνηση και την κοινωνική επίγνωση. Ωστόσο, από τις συσχετίσεις που προέκυψαν ανάμεσα στις τρεις συναισθηματικές διαστάσεις, με εξαίρεση την κοινωνική επίγνωση, και στην αντίδραση των εργαζομένων σε περιστατικό ηθική παρενόχλησης, διαπιστώθηκε ότι μολονότι οι συσχετίσεις αυτές είναι θετικές και στατιστικά σημαντικές, είναι χαμηλές. Τα ευρήματα αυτά οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η αρχική μας υπόθεση δεν επαληθεύεται σε υψηλό βαθμό, όπως αναμενόταν με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω ευρήματα, θεωρείται χρήσιμη τόσο η εφαρμογή εκπαιδευτικών προγραμμάτων και σεμιναρίων, όσο και η παροχή της κοινωνικής υποστήριξης από ειδικούς για την αντιμετώπιση του φαινομένου και για την βελτίωση της κοινωνικής ευημερίας του εργαζόμενου. Στο σημείο αυτό, θεωρούμε, σημαντική τη συμβολή του κοινωνικού λειτουργού απέναντι σε μια τέτοια πρόκληση, δεδομένου ότι ο κοινωνικός λειτουργός στα πλαίσια των ρόλων του, υπηρετεί ένα ευρύ φάσμα αξιών όπως των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της ισότητας, της κοινωνικής δικαιοσύνης, του σεβασμού της προσωπικότητας, της ανθρώπινης ύπαρξης και της μοναδικότητάς της. Επίσης, προσφέρει υποστηρικτικές υπηρεσίες με

σκοπό την πρόληψη και την αντιμετώπιση ανθρώπινων αναγκών και κοινωνικών προβλημάτων (IFSW, 2004. Καλλινικάκη, 1998:18).

Η κοινωνική εργασία είναι μια ανθρωποκεντρική επιστήμη, μια επιστήμη δράσης και παρέμβασης, καθώς επιδιώκει να βοηθήσει το άτομο να αντιμετωπίσει με τον πιο πρόσφορο και αποδοτικό τρόπο το πρόβλημά του. Μπορεί να συμβάλλει στην πρόληψη, προτείνοντας μέσα και τεχνικές από τη μεθοδολογία και την πρακτική της με ομάδες και οργανισμούς αλλά και παρεμβαίνοντας ενεργά σε περιπτώσεις εργασιακής παρενόχλησης που βρίσκονται σε εξέλιξη (International Association of Schools of Social Work, 2001). Βασική της μέριμνα είναι, αφενός, η πρόληψη, δηλαδή η λήψη μέτρων για την παρεμπόδιση μιας κοινωνικής δυσλειτουργίας, και, αφετέρου, η παρέμβαση, δηλαδή η αντιμετώπιση των προβλημάτων ενός ατόμου, μιας ομάδας ή μιας κοινότητας (Καλλινικάκη, 1998).

Σύμφωνα με τον Leymman (Grunau, 2007), εάν η ηθική παρενόχληση ενυπήρχε στον εργασιακό χώρο χωρίς την αναγνώριση συναισθημάτων και την πρόληψή της, θα ακολουθούσε μια σειρά από καταστροφικές συνέπειες, όπως χρόνιες ασθένειες, κατάχρηση ουσιών, κατάθλιψη, παραίτηση, εργασιακή δυσαρέσκεια ή απομόνωση. Η άποψη αυτή οδηγεί στην πεποίθηση ότι η πρόληψη είναι αποφασιστικής σημασίας και αποτελεί την καλύτερη θεραπεία (OATYE, 2009). Επομένως, εξετάζοντας το δείγμα της έρευνας, ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να παρέμβει με την χρήση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, εφαρμόζοντας την ιεραρχία της παρέμβασης: ενημέρωση, πρόληψη και βοήθεια.

Σχετικά με την ενημέρωση, η παροχή έγκυρης ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης θεωρείται από τις σημαντικές στρατηγικές παρεμβάσεων πρόληψης. Η άποψη αυτή βασίζεται στο γεγονός ότι τα άτομα θα διαμορφώσουν στάσεις και αντιλήψεις όταν ενημερωθούν ως προς την έκταση και τη φύση των

επιβλαβών συνεπειών που σχετίζονται με τη δεδομένη συμπεριφορά (ΕΚΤΕΠΝ, 2011). Η πληροφόρηση των εργαζομένων μπορεί να πάρει πολλές μορφές, όπως τη διάθεση ενημερωτικών εντύπων σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων, δημοσιεύσεις σχετικών άρθρων στον περιοδικό τύπο, συμμετοχή σε σεμινάρια, εκπαιδευτικά προγράμματα ή ημερίδες που αφορούν το πρόβλημα της ηθικής παρενόχλησης, καθώς και ομάδες συζητήσεων ανάμεσα στα μέλη του οργανισμού.

Χρήσιμα θα ήταν τα εκπαιδευτικά προγράμματα που αντικείμενο έχουν την ενημέρωση περί των επαγγελματικών δικαιωμάτων, των αιτιών και των συνεπειών της ηθικής παρενόχλησης/εκφοβισμού, τη διαχείριση του εργασιακού άγχους, την αντιμετώπιση εργασιακών συγκρούσεων και την υιοθέτηση μέτρων και στρατηγικών που προλαμβάνουν ή εμποδίζουν την ανάπτυξη εκφοβιστικών συμπεριφορών σε εργασιακούς χώρους. Σε ορισμένες περιπτώσεις, απαραίτητη θεωρείται και η ατομική συμβουλευτική στήριξη.

Επιπλέον, ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να έχει σημαντικό ρόλο στο πεδίο της παρέμβασης ή της αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης. Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να διαδραματίσει έναν ή και περισσότερους ρόλους ανάλογα με τη φύση της κοινωνικής υπηρεσίας στην οποία εργάζεται και τις ιδιαίτερες ανάγκες του εξυπηρετούμενου. Οι ρόλοι που συνήθως του αποδίδονται ανάλογα με τη φύση του εργασιακού του χώρου είναι: α. μεσολαβητής, β. συνήγορος, γ. εκπρόσωπος, δ. διαιτητής, ε. εμψυχωτής, στ. σύμβουλος, ζ. αξιολογητής, η. διευθυντής και θ. παιδαγωγός (Asquith & Clark, 2005).

Όταν ο κοινωνικός λειτουργός καλείται να ασχοληθεί με την φροντίδα των θυμάτων της ηθικής ή σεξουαλικής παρενόχλησης, έχει το δικαίωμα να ασκήσει τον

ρόλο του συνηγόρου. Δηλαδή, έχει το δικαίωμα να συνηγορήσει για την αναγνώριση και την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των εργαζομένων. Ανάμεσα στα εργασιακά του καθήκοντα, συντάσσει εκθέσεις «κοινωνικής πραγματογνωμοσύνης ή κοινωνικής έκθεσης», δηλαδή ειδικής αναφοράς από την κοινωνική έρευνα που διεξάγει και το κοινωνικό ιστορικό που συντάσσει κατά τη διάρκεια της εργασίας του με τους εξυπηρετούμενους (Κωνσταντινίδης, 2011). Εάν το θέμα της ηθικής παρενόχλησης φθάσει σε δικαστική διερεύνηση, ο κοινωνικός λειτουργός σε συνεργασία με άλλες ειδικότητες επιστημόνων (ιατροί εργασίας, ψυχολόγοι, ψυχίατροι και δικηγόροι/νομικοί), «οφείλει να δρα για να προσφέρει με την έρευνα και τη γνώμη του σε συγκεκριμένα σημεία των διαφόρων φάσεων της διαδικασίας» και «έχει τη δυνατότητα να συντάξει λεπτομερείς εκθέσεις ή αναφορές προς βοήθεια του ατόμου που βάλλεται» (ό.π.).

Επιπλέον, προγράμματα για την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης των δημοσίων υπαλλήλων θα ήταν πολύ ωφέλιμα. Η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης θα μπορούσε να βελτιωθεί με την ενεργητική συμμετοχή τους σε εκπαιδευτικά προγράμματα που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Τα προγράμματα αυτά στόχο θα έχουν την ανάπτυξη και την προαγωγή των διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης, την βελτίωση προσωπικών και κοινωνικών δεξιοτήτων, με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να αποδίδουν περισσότερο στην εργασία τους, να αποφεύγουν ή να διαχειρίζονται στρεσσογόνες καταστάσεις. Στην υλοποίηση και παρότρυνση παρακολούθησης των παραπάνω εκπαιδευτικών προγραμμάτων, καλείται να παίξει κρίσιμο ρόλο το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας στα πλαίσια μιας εκστρατείας για την ασφάλεια και την υγεία των δημοσίων υπαλλήλων στην εργασία τους.

Κλείνοντας, θα λέγαμε πως κρίνεται αναγκαία η ανάδειξη της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης και των διαστάσεών της ως το συστατικό για την ενθάρρυνση των εργαζομένων να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα που προκύπτουν στον εργασιακό τους χώρο, λόγω της σημερινής κοινωνικοοικονομικής κατάστασης.

9. Περιορισμοί και αδυναμίες της έρευνας

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των στοιχείων της έρευνας μας δεν μπορούν να γενικευτούν, δεδομένου ότι αφορούν έναν περιορισμένο αριθμό δημοσίων υπαλλήλων που απασχολούνται σε δημόσιες υπηρεσίες του Ν. Σερρών.

Αδυναμία της έρευνας αποτελεί επίσης, η εξέταση των εννοιών της ηθικής παρενόχλησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης μόνο με ερευνητικό εργαλείο αυτοαναφορών. Σε ένα πολύπλοκο εργασιακό φαινόμενο, όπως της ηθικής παρενόχλησης, θα ήταν χρήσιμη και η συλλογή δεδομένων βασισμένη σε προσωπικές συνεντεύξεις, ώστε να γίνει μια εκτεταμένη σύγκριση με έρευνες της διεθνούς βιβλιογραφίας που θα εξασφαλίζουν μεγαλύτερη αξιοπιστία των ευρημάτων.

10. Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

Αστικός Κώδικας και εισαγωγικός νόμος-Σύγχρονη νομοθεσία (2012). *Γενικές αρχές. Ενοχικό Δίκαιο.* Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας.

Brdberry, T., Greaves, J. (2006). *Συναισθηματική νοημοσύνη. Το απλό βιβλίο.* Αθήνα: Κριτική.

Γαλανάκη, Ε. & Παπαλεξανδρή, Ν. (2011). Workplace bullying: Εκφοβίζει τους εργαζόμενους και μπλοκάρει το καλό κλίμα ακόμη και στις ελληνικές επιχειρήσεις. *HR Focus*, 42, 24-27.

Δερβιτσιώτης, Α. (2001). *Σύνταγμα της Ελλάδος.* Αθήνα: Δίκαιο και Οικονομία Π. Ν. Σάκκουλας.

Δρίβας, Σ. (2002). Το σύνδρομο "Mobbing" στην εργασία. *Πετρελαιοειδή-Διυλιστήρια & Χημική Βιομηχανία,* 9, 8-9.

Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Πληροφόρησης για τα Ναρκωτικά (ΕΚΡΕΠΝ). (2011). Κατευθυντήριες γραμμές και σχεδιασμός παρεμβάσεων. Εγχειρίδιο για την πρόληψη της ουσιοεξάρτησης.

Goleman, D. (1995). *Η συναισθηματική νοημοσύνη.* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Goleman, D. (1998). *Η συναισθηματική νοημοσύνη: Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ»?*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Goleman, D. (2000). Η συναισθηματική νοημοσύνη στον χώρο της εργασίας. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Goleman, D. (2009). Η συναισθηματική νοημοσύνη στον χώρο της εργασίας. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Καρακιουλάφη, Χ. (2003). Ψυχολογική και ηθική παρενόχληση στους χώρους εργασίας στους χώρους εργασίας: ορισμοί του προβλήματος, θεσμική αντιμετώπιση του και εμπλοκή των φορέων εκπροσώπησης των εργαζομένων στη διαχείριση και αντιμετώπισή του, *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, 32, 21-37.

Κατραμάδου, Ε. (2005). *Το σύνδρομο των δημοσίων υπηρεσιών: το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης.* Δημόσιος Τομέας (216).

Κωνσταντινίδης, Α. (2010). Εργασιακή παρενόχληση: Μια πρόταση έρευνας και παρέμβασης κοινωνικής εργασίας. Στο *« Η πρόληψη συμφέρει όλους»,* Εισήγηση στο 1ο Πανελλήνιο Συνέδριο ΕΛΙΝΥΑΕ, Αθήνα.

Κωνσταντινίδης, Α. (2011). Κοινωνική Εργασία και ηθική παρενόχληση στους εργασιακούς χώρους: μια πρόκληση-προτάσεις παρέμβασης. *Κοινωνική Εργασία. Επιθεώρηση κοινωνικών επιστημών*, 103, 135-157.

Loriol, M. (2007). Η κοινωνιολογία της εργασίας αντιμέτωπη με την εμφάνιση νέων παθολογιών: Στρες, επαγγελματική εξουθένωση, παρενόχληση. *Κοινωνική Συνοχή και Ανάπτυξη,* 2(1), 79-91.

Hirigoyen, M., F. (2002). *Ηθική παρενόχληση στο χώρο της εργασίας.* Αθήνα: Πατάκης.

Hirigoyen, M., F. (2011). *Ηθική παρενόχληση. Η κρυμμένη βία στην καθημερινή ζωή.* Αθήνα: Πατάκης.

Καλλινικάκη, Θ. (1998). *Κοινωνική Εργασία. Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (1999). *Η συμβουλευτική ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Ντότσικα, Μ. (2003). *Ηθική παρενόχληση στην εργασία και έμμεσες διακρίσεις σε βάρος των γυναικών τραπεζοϋπαλλήλων. Νομική προστασία και ουσιαστική εφαρμογή της ισότητας των φύλλων*. Αθήνα: Γραμματεία Ισότητας ΟΤΟΕ.

Ντότσικα, Μ.(2005). *Ισότητα των δύο φύλων. Δικαιώματα των γυναικών και προστασία της προσωπικότητας*. Αθήνα: Γραμματεία Ισότητας ΟΤΟΕ.

Ομοσπονδία Αυτοδιαχειριζόμενων Ταμείων Υγείας Ελλάδος (Ο.Α.Τ.Υ.Ε.Π.). (2009). *Πρωτογενής πρόληψη παθήσεων. Ένας οδηγός για γιατρούς, πολίτες και διοικούντες.* Αθήνα: Μαντζουράτος, Δ. & Παπαδόπουλος, Ι.

Πλατσίδου, Μ. (2004). Συναισθηματική νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας. *Επιστήμες της Αγωγής*, 1, 27-39.

Πλατσίδου, Μ. & Γωνίδα, Ε. (2005). Θεωρίες κινήτρων στον εργασιακό χώρο. Στο Α. Καψάλη (Επιμ. Έκδ.), *Οργάνωση και Διοίκηση Σχολικών Μονάδων,*1-22, Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Πλατσίδου, Μ. (2006).Ο λειτουργικός ρόλος της αντιλαμβανόμενης συναισθηματικής νοημοσύνης στο σύστημα του εαυτού. Στο Ε. Συγκολλίτου (Επιμ. Έκδ.), *Η έννοια του εαυτού και λειτουργικότητα στο σχολείο*, 139-146, Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Κυριακίδη.

Πλατσίδου, Μ. (2010). *Η συναισθηματική νοημοσύνη. Θεωρητικά μοντέλα, τρόποι μέτρησης και εφαρμογές στην εκπαίδευση και στην εργασία.* Αθήνα: Gutenberg.

Σπυριδάκης, Μ. (2009). *Εξουσία και Παρενόχληση στην εργασία*. Αθήνα: Διόνικος.

Τζαμαλούκα, Γ.Σ. (2007). Διεκδικητικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο. Σημειώσεις μαθήματος.

Τούκας, Δ., Δεληχάς, Μ., & Καραγεωργίου, Α. (2011). Εννοιολογικοί ορισμοί και αιτιολογικοί παράγοντες της ψυχολογικής βίας στην εργασία. Ο ρόλος τους στην αξιολόγηση της επικινδυνότητας του φαινομένου mobbing. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 2012*, 29 (2), 162-173.

Φώτης, Θ., Καλοκαιρινού-Αναγνωστοπούλου, Α. (2010). Η ύπαρξη του εκφοβισμού στον εργασιακό χώρο των νοσηλευτών. Φαινόμενο-Πρόκληση για τους Διευθυντές των Νοσηλευτικών Υπηρεσιών. *Νοσηλευτική*, 49(2), 141-147.

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Abrams, K. M., & Robinson, G. E. (2002). Occupational effects of stalking. *Canadian Journal of Psychiatry*, 47 (5), 468-472.

Akerjordet, K., & Severinsson, E. (2007). Emotional intelligence: A review of the literature with specific focus on empirical and epistemological perspectives. *Journal of Clinical Nursing*, 16, 1405-1416.

Aktop, N. G. (2006). *Opinions and experiences of academics at Anadolu University about emotional harassment*. Unpublished Master Thesis, Anadolu University Graduate School of Social sciences, Eskisehir.

Asquith, S., Clark, C. (2005). *The Role of the Social Worker in the 21st Century*. Edinburgh: Scottish Executive Education Department.

Aydin, A., Otrar, M. & Sahsuvaroglu, T. (2012). Behaviors perceived as mobbing by the instructors assigned in special education institutions. *Procedia-Social and Behavioural Sciences*, 46, 4858-4863.

Ayoko, O. B., Callan, V. J., & Hartel, C. E. (2003). Workplace conflict, bullying, and counterproductive behaviors. *International Journal of Organizational Analysis*, 11, 283−301

Bachman, J., Stein, S., Campbell, K. & Sitarenios, G. (2000). Emotional Intelligence in the Collection of Debt. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(3), 176–182.

Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence.* Toronto: Multi-Health Systems.

Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, 363-388, San Francisco: John Willey & Sons, Inc.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema,* 18, 13-25.

Bar-On, R. (2007). The impact of emotional intelligence on giftedness. *Gifted Education International*, 23 (2).

Beauregard, M., Levesque, J.& Bourgouin, P.(2001).Neural Correlates of Conscious Self-Regulation of Emotion. *The Journal of Neuroscience,* 21, 1-6.

Cartwright, S., & Cooper, C., L. (2007). Hazards to health. The problem of workplace bullying. *The Psychologist*, 20 (5), 284-287.

Cevat, C. & Eminoglu, E. (2012). Primary school teacher's experience with mobbing and teacher's self-efficacy perceptions. *Procedia- Social and Behavioural Sciences,* 46, 4761-4774.

Chen,W. C., Hwu, H.G., Chiu, H.J. & Wang, J.D. (2006). Victims' responses to different categories of workplace violence in a psychiatric hospital: A questionnaire survey, Institutes of Occupational Medicine and Industrial Hygiene, College of Public Health, National Taiwan University, Taipei, Taiwan.

Cortina, L.M. (2008). Unseenjustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*, 33, 55–75.

Crawshaw, L. (2009). Workplace bullying? Mobbimg? Harassment? Distraction by a thousand definitions. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research,* 61(3), 263–267.

De Cuyper, N., Baillien, E., & De Witte, H. (2009). Job insecurity and workplace bullying among targets and perpetrators: Moderation by employability. *Work and Stress*, 23, 206–224.

Di Martino, V., Hoel, H. & Cooper, C.L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace.* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Dolinar, P., Jere, M., Meško, G., Podbregar, I. & Eman, K. (2011). Mobbing - Perception, Patterns and Responses, In: Policing incentral and Eastern Europe – Social control of Unconventional Deviance Conference proceedings, University of Maribor Faculty of criminal justice and security, Ljubljana.

Dunn, K. (2000). Bullying in the workplace often goes unnoticed. *Workforce*, 79, 28−29.

Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpoewer*, 20 (1/2), 16-27.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2003). The concept of bullying at work. In S. Einarsen (Ed.), Bullying and emotional abuse in the workplace: *International perspectives in research and practice*, 3–30, London: Taylor and Francis.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2011). *Bullying and Harassment in the workplace: Development in theory, research and practice, 2nd Edition.* Boca Raton: CRC Press.

Einarsen, S., Rakness, BI. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence Vict*, 12, 247-263.

Einarsen, S. & Scogstad, A. (1996). Prevalence and risk groups of bullying and harassment at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-202.

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. (2010). *Workplace violence and harassment: A European picture.*EU-OSHA, Luxembourg, 16−25.

Fox, S., & Stallworth, L. E. (2005). Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 438-456.

Gardner, H. (1983). *Frames of mind.* New York: Basic Books.

Geher, G. (2004*). Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy*. New York: Nova Science Publishing.

Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. Bantam Books.

Goleman, D. (1998) Working with Emotional Intelligence, Bantam Books.

Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: perspectives on a theory of performance. In Cherniss, C. and Goleman, D. (Eds.), The emotionally intelligent workplace, Jossey-Bass, San Fransisco, CA.

Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life.* London: Penguin.

Goriup, J., Šoba, V.A. & Purgaj, T. (2012). Some Sociological, Legislative and Pedagogical Aspects of the Prevalence of Mobbing among Teachers in Primary School, *Acta Technologica Dubnicae*, 2(1), 1-64.

Grunau, G. (2007). *Mobbing and Burnout: Are They Linked?* United States: Walden University.

Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling.* Berkeley: University of California Press.

Hoel, H., Cooper, L.C. & 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.

Jain, A. K. & Sinha , A . K. (2005). General health in organization : Relative relevance of emotional intelligence, trust, and organizational support. *International Journal of Stress Management*, 12, 257-273.

Kaya, G., Ahi, B. & Tabak, H. (2012). Primary education teacher's problem: mobbing (Kastamonu province sample). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 838-842.

Klimost, R., Kanfer, R. & Lord, R.,G. (2002). *Emotions in the workplace: understanding the structure and role of emotions in organizational behaviour*. Jossey-Bass, San Frasinsco.

Keashly, L. & Neuman, J. (2010). Faculty experiences with bullying in higher education. *Administrative Theory & Praxis*, 32(1), 48-70.

LaVan, H., Katz, M. & Jedel, M., J. (2011). The public sector manager as a bully: Analysis of litigated cases. *Journal of Business and Behavioral Sciences*, 23(1), 96-119.

Leymann, H. (1993b). Mobbing-PsychoterroramArbeitsplatz und wiw man sichdagegenwehrenkann, (Mobbing-Psychological terror at work and how one can defend oneself), Rowohlt, Reinbeck.

Leymann, H. (1996). The content and development of Mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.

Leiding, R.(2010). Mobbing in the library workplace. What it is and how to prevent it. *College and Research Libraries News*, 71 (7), 364-384.

Lewis, D. (1999). Workplace bullying-interim findings of a study in further and higher education in Wales. *International Journal of Manpower*, 20, 106−118.

Littlejohn, P. (2012). The missing link: Using emotional intelligence to reduce workplace stress and workplace violence our nursing and other health care Professions. *Journal of Professional Nursing*, 28 (6), 360-368.

Lynch, J. (2002). *Workplace bullying: Implications for police organizations*: Australasian Centre for polishing research.

McCarthy, P., Sheehan, M., & Kearns, D. (1995). Managerial styles and their effects on employees health and well-being in Organizations undergoing restructuring, Report for Worksafe Australia, Griffith University, Brisbane.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intellidence?* In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for educators, 3-31, New York: Basic Books.

Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.

Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (2004). Emotional Intelligence: Theory, findings and implications. *Psychological Inquiry*, 15, 197-125.

Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (2008). Emotional Intelligence: New ability or eclectic mix or traits? *American Psychologist*, 63, 503-517.

Munthe, E. (1989). Bullying in Scandinavia. Bullying: an International Perspective, 7, 66-78.

Mikkelsen, E., G. & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393-413.

Moller, C. (2000). *Smart Meter.* Time Manager International.

Motin, S., H. (2009). Bullying or Mobbing: Is it Happening in Your Academic Library? *Library Faculty Publications*,28 ,291-297.

Namie, G. & Namie, R. (2003). The bully at work: What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job. Naperville, Illinois: SourceBooks Inc.

Notelaers, G., Einarsen, S., Witte, H., D., & Vermunt, J. (2006). Measuring exposure to bullying at work: The validity and advantages of the latent class cluster approach. *Taylor& Francis Group*, 20(4), 288-301.

Notelaers, G., Hoedemakers, C., De Witte H., Pepermans, R. (2005). Werken binnen de overheidssector: een verhaal met veel kleuren. *Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement*, 10, 37-49.

Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175.

O'Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W., & Glew, D. J.(1996). Organization-motivated aggression: A research framework. Academy of Management Review, 21, 225–253.

Omari, M. (2007*). Towards dignity and respect at work: An exploration of bullying in the public sector*, Discussion paper, Edith Cowan University, Australia.

Paoli, P., & Merllie, D. (2000). *Third European Survey on working conditions. European Foundation for the improvement of living and working conditions*, Office for official publications of the European Communities, Luxemburg.

Parker, J. D. A., Taylor, G. J., & Bagby, R. M. (1993). Alexithymia and the recognition of facial expressions of emotion. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 59, 197–202.

Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence. Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425–448.

Query, T., & Hanley, G. M. (2010). *Recognizing and managing risks associated with workplace bullying*. CPCU journal.

Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 199-208.

Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 425–441.

Salin, D. (2003). *Workplace Bullying among Business Professionals: Prevalence, Organisational Antecedents and Gender Differences*, Swedish School of Economics and Business Administration & Denise Salin, Helsinki.

Samnani, A., K., & Singh, P. (2012). 20 Years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Aggression and violent behavior*, 17 (6), 581-589.

Saunders, P., Huynh, A., & Goodman-Delahunty, J. (2007). Defining workplace bullying behaviour professional laydefinitions of workplace bullying. *International Journal Law and Psychiatry*, 30, 340-354.

Shallcross, L., Sheehan, M., & Ramsay, S. (2008). Workplace Mobbing: Experiences in the public sector. *International Journal of Organisational Behaviour*, 13(2),56-70.

Siaruchi, J., Forgass, J., & Mayer, J. (2004). Emotional intelligence in daily living.Translated by A. NooriImamzadehi, and H.A Nasiri. (1383). Neveshte Press, Isfahan, Iran.

Sheehan, M. (1999). Workplace bullying: responding with some emotional intelligence. International Journal of Manpower, 2(1/2), 57-69.

Sheehan, M. (2004). Workplace Mobbing: a proactive response. In: *Workplace Mobbing Conference,* Brisbane, Australia.

Stadnyk, B., L. (2008).*Workplace Violence Isn't Always Physical: A One Year Experience of A Group of Registered Psychiatric Nurses*, Registered Psychiatric Nurses Association of Saskatchewan (RPNAS), Canada.

Steinman, S. (2003). *Workplace Violence in the Health Sector Country Case Study: South Africa,* ILO-International Labour Office: Geneva.

Stefko, R. & Frankovsky, M. (2008). *Proceedings of the Management 2008 conference In Times of Global Change and Uncertainity*. Presov: University of Presov in Presov Faculty of Management.

Tanoglu, S, C. (2006). An assessment of discouragement and an application in a higher education institution. Unpublished Master Thesis, Selcuk University Graduate School of Natural Sciences, Konya.

Tigrel, E.,Y. & Kokalan, O. (2009). Academic Mobbing in Turkey. *International Journal of Human and Social Sciences*, 4(10), 716-724.

Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. Harper's Magazine, 140, 227-235.

Tomev, L. (2003). *Workplace Violence in the Health Sector, Country Case Study: Bulgaria,* International Labour Office ILO: Geneva.

Trijueque G. D., Gomez J. L. G. (2010). Workplace bullying: prevalence and descriptive analysis in a multi-occupational sample, *Psychology in Spain*, 14(1), 15-21.

Trivellas, P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2013). Exploring workplace implications of Emotional Intelligence (WLEIS) in hospitals: Job satisfaction and turnover Intentions.*Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 73, 701 – 709.

Reichert, E. (2002). Workplace Mobbing: A new Frontier for the Social Work Profession. *Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education*, 5(3), 4-10.

Vickers M., H. (2011). Bullying Targets as Social performers in the Public Administration Workplace. *Agministrative Theory & Praxis*, 33(2), 213-234.

Westhues, K. (2006). The Unkindly Art of Mobbing. *Academic Matters: the Journal of Higher Education*, 18-19.

Yamada, D., C. (2004). Crafting a Legislative Response to Workplace Bullying. *Employee Rights and Employment Policy Journal*, 8, 475-521.

Yildirim, A., & Yildirim, D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16, 1445-1453.

Yildirim, A., Yildirim, D., & Timucin. A. (2007). Mobbing behaviors encountered by nurse teaching staff. *Nursing Ethics*, 14(4), 448-463.

Yousef, H., El-Houfey, A., A., & Elsegory, M. (2013). Mobbing behaviors against Demonstrators and Assistant Lectures working at Assiut University. *Life Science Journal*, 10(3), 901-912.

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2),70-85.

Zapf, D., & Buhler., K. (1998). *Exclusion and stigmatization at work.* Department of Psychology, J.W. Goethe-University Frankfurt.

Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, the social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237.

Ηλεκτρονικές Πηγές

Βικιπαίδεια (2013). *Εργασιακή Ψυχολογική Κακομεταχείριση*. Ανακτήθηκε 23 Απριλίου 2013 από το διαδίκτυο:

http://el.wikipedia.org/wiki/Εργασιακή_Ψυχολογική_Κακομεταχείριση

Γιανακοπούλου, Ε. (2012). *Mobbing: Η ασθένεια των εργασιακών καιρών.* Ανακτήθηκε 14 Νοεμβρίου 2012 από το διαδίκτυο:

http://www.dikigorosergatologos.gr/blog/mobbing-η-ασθένεια-των-εργασιακών-καιρών/

IFSW. (2004). *Ethics in Social Work, statement of principles*. Ανακτήθηκε 17 Δεκεμβρίου 2010 από το διαδίκτυο: http://www.ifcw.org/en/f38000032.html

International Association of Schools of Social Work/ International Federation of Social Workers. (2001). *Definition of Social Work.* Ανακτήθηκε 27 Ιουνίου 2001 από το διαδίκτυο: http://www.iassw-aiets.org/international-definition-of-social-work

Holubová, B. (2007). Mobbing and sexual harassment at the workplace. Ανακτήθηκε 21 Δεκεμβρίου 2007 από το διαδίκτυο: http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2007/09/SK0709019I.htm

Νεοφύτου, Λ. & Κουτσελίνη, Μ. (2006). *Συναισθηματική νοημοσύνη: επιστημολογικές αμφισβητήσεις και περιορισμοί.* Ανακτήθηκε 10 Γενάρη 2011 από το διαδίκτυο:

Epaweb.soe.ucy.ac.cy/.../Emotional_%20Intelligence_Assignment_Paidagogiki%20Etaireia%2006%20(1).doc

Πίνη, Μ. (2006). *Εργασιακή Τρομοκρατία*. Ανακτήθηκε 9 Απριλίου 2006 από το διαδίκτυο: http://www.enet.gr/online/online_text/c=114,_dt=_09.04.2006,_id=8147699

Τούντας, Γ. (2011). *Το σύνδρομο mobbing στην εργασία.* Ανακτήθηκε 15 Οκτωβρίου 2011 από το διαδίκτυο:

http://www.enet.gr/?i=news.el.article&id=318381

WorkSafe Western Australia Commission. (2003a). *Dealing with workplace bullying: A guide for employees.* Ανακτήθηκε 16 Απριλίου 2003 από το διαδίκτυο: www.safetyline.wa.gov.au/pagebin/guidewswa0077.pdf

WorkSafe Western Australia Commission. (2003b). *Dealing with workplace bullying: A guide for employers.* Ανακτήθηκε 16 Απριλίου 2003 από το διαδίκτυο: www.safetyline.wa.gov.au/pagebin/guidewswa0078.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το παρόν ερωτηματολόγιο εξετάζει τον τρόπο αντιμετώπισης της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο. Ο όρος *'ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας'* εκφράζει την άσκηση μιας συστηματικής ψυχολογικής επίθεσης από ένα άτομο ή ομάδα ατόμων εναντίον συναδέλφου, υφισταμένου ή ανωτέρου στην ιεραρχία προκειμένου να ωθηθεί στο να εγκαταλείψει τη θέση εργασίας του. Η παρενόχληση μπορεί να εκδηλώνεται με λόγια, πράξεις, γραπτά μηνύματα και μπορεί να ζημιώσει την προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια ή την σωματική ή ψυχική ακεραιότητα του ατόμου ή να διαταράξει το εργασιακό κλίμα. Επίσης, ο όρος *'ηθική παρενόχληση'* εκφράζει τη δολιότητα που αναπτύσσεται μεταξύ συναδέλφων και αποσκοπεί στην εξάλειψη των ανταγωνιστών, μέσα από μια αντισυναδελφική συμπεριφορά.

Οι απόψεις και τα στοιχεία σας είναι εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την έρευνα. Παρακαλώ να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις με ειλικρίνεια βάζοντας Χ σε κάθε απάντηση που σας αντιπροσωπεύει. Ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας!

ΖΙΓΡΙΚΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ
Μεταπτυχιακή φοιτήτρια

ΜΑΡΙΑ ΠΛΑΤΣΙΔΟΥ
Αναπληρώτρια καθηγήτρια
Αναπτυξιακής Ψυχολογίας

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο: ☐ Άνδρας ☐ Γυναίκα

2. Ηλικία: ☐

3. Μόρφωση: ☐Δημοτικό ☐Γυμνάσιο ☐Λύκειο ☐ΤΕΙ ☐ ΑΕΙ

☐Απόφοιτος Μεταπτυχιακού ή και Διδακτορικού

4. Οικογενειακή Κατάσταση: ☐Άγαμος/η ☐ Παντρεμένος/η ☐Χήρος/α

☐ Διαζευγμένος/η

5. Κατηγορία που αντιπροσωπεύει την παρούσα εργασιακή σας θέση:

☐ Διευθυντής/ντρια ☐ Τμηματάρχης ☐ Επιμελητής/τρια

☐ Προϊστάμενος ☐ Διοικητικό Προσωπικό ☐ Εκπαιδευτικός

☐ Επιστημονικό Προσωπικό ☐ Λοιπό Προσωπικό

6. Χρόνια εργασιακής εμπειρίας στη συγκεκριμένη θέση που απασχολείστε: ☐

Α' ΜΕΡΟΣ

1. Έχετε υποστεί πρόσφατα ή παλαιότερα εκφοβισμό/ηθική παρενόχληση στον εργασιακό σας χώρο;

☐ Ναι ☐ Όχι *(Εάν όχι, παρακαλώ προχωρήστε στο **Β΄ΜΕΡΟΣ**)*

1.1 Έχετε τιμωρηθεί για αναφορά του συμβάντος ηθικής παρενόχλησης;

☐ Ναι ☐ Όχι

2. Πόσο συχνά έχετε δεχτεί εκφοβισμό/ηθική παρενόχληση;

☐ καθ'όλη τη διάρκεια ☐ μερικές φορές ☐ μια φορά

3. Παρακαλώ σκεφτείτε την τελευταία φορά που είχατε υποστεί εκφοβισμό/ηθική παρενόχληση στον εργασιακό σας χώρο. Ποιος σας παρενόχλησε;

☐ Μέλος προσωπικού

☐ Εξωτερικός συνεργάτης / υπάλληλος

☐ Διευθυντής/προϊστάμενος/επόπτης

☐ Άλλος : _____

4. Θεωρείτε αυτήν την παρενόχληση ως ένα συχνό συμβάν παρενόχλησης στον εργασιακό σας χώρο;

καθόλου συχνό ☐ λίγο συχνό ☐ κάπως συχνό ☐ αρκετά συχνό ☐

πολύ συχνό ☐

5. Πού έγινε ο εκφοβισμός/ηθική παρενόχληση;

☐ Στο εσωτερικό της επιχείρησης/ υπηρεσίας/ ☐ Άλλο: _____

☐ Εξωτερικά (καθοδόν στην εργασία/ιατρική επίσκεψη/σπίτι)

6. Πόσο ικανοποιημένος/η αισθάνεστε με τον τρόπο που χειριστήκατε το συμβάν; **(Παρακαλώ σημειώστε: 1= καθόλου ικανοποιημένος, 5= πολύ ικανοποιημένος)**

☐ 1 = καθόλου ικανοποιημένος
☐ 2 = λίγο ικανοποιημένος
☐ 3 = μέτρια ικανοποιημένος
☐ 4 = αρκετά ικανοποιημένος
☐ 5 = πολύ ικανοποιημένος

7. Πώς αντιδράσατε σ'αυτόν/ήν τον εκφοβισμό/ηθική παρενόχληση; **(Παρακαλώ σημειώστε Χ σε όσες απαντήσεις νομίζετε ότι σας καλύπτουν).**

Δεν αντέδρασα ☐

Ζήτησα από το άτομο να σταματήσει ☐

Ανέφερα το γεγονός σε συνάδελφο ☐

Ζήτησα συμβουλευτική στήριξη ☐

Αναζήτησα βοήθεια από το σωματείο εργαζομένων ☐

Τον/την χτύπησα ☐

Μεταφέρθηκα σε άλλη θέση ☐

Ακολούθησε μήνυση/αγωγή ☐

Προσπάθησα να προσποιηθώ ότι δεν συνέβη ποτέ ☐

Ανέφερα το γεγονός σε φίλους/οικογένεια ☐

Το ανέφερα σε ανώτερο μέλος του προσωπικού ☐

Ζήτησα βοήθεια από την εταιρεία/επιχείρηση ☐

Συμπλήρωσα μια φόρμα σε σχέση με το συμβάν/ατύχημα ☐

Συμπλήρωσα αίτηση για αποζημίωση ☐

Άλλο: _____ ☐

8. Εάν δεν αναφέρατε ή δεν μιλήσατε για το συμβάν σε άλλους, για ποιο λόγο δεν το κάνατε; **(Παρακαλώ σημειώστε Χ σε όποιο κουτάκι ταιριάζει με τη γνώμη σας).**

☐ Δεν ήταν σοβαρό ☐ Ντρεπόμουν ☐ Αισθανόμουν ενοχές

☐ Φοβόμουν τις αρνητικές συνέπειες ☐ Δεν ήξερα σε ποιον να το αναφέρω

☐ Δεν πίστευα ότι θα είχε αποτέλεσμα ☐ Άλλο: _____

9. Παρακάτω παρατίθεται μια λίστα με προβλήματα και παράπονα που έχουν μερικές φορές οι άνθρωποι, ως απάντηση σε στρεσογόνες εμπειρίες της καθημερινότητας όπως το περιστατικό που υποστήκατε. Για κάθε περίπτωση, παρακαλώ να αναφέρετε πόσο ενοχλημένος/η αισθανθήκατε από τέτοιου είδους εμπειρίες, αφότου παρενοχληθήκατε**.**

Σημειώστε Χ σε μια επιλογή από την κάθε ερώτηση.

Από τότε που παρενοχληθήκατε, πόσο σας έχουν απασχολήσει:	**Καθόλου**	**Ελάχιστα**	**Αρκετά**	**Αρκετά Συχνά**	**Συνέχεια**
α) Επαναλαμβανόμενες, ενοχλητικές αναμνήσεις, σκέψεις ή εικόνες του γεγονότος;					
β) Το να σκέφτεστε ή να μιλάτε για το γεγονός ή να έχετε συναισθήματα σχετικά με το γεγονός;					
γ) Το να είστε σε συνεχή επαγρύπνηση ή παρατηρητικός/ή ή και σε επιφυλακή;					
δ) Το να αναρωτιέστε εάν αυτό που κάνατε άξιζε τον κόπο; (π.χ. έλεγξα τα παρορμητικά μου συναισθήματα και λειτούργησα με ορθολογισμό ή φέρθηκα επιπόλαια και δεν αντέδρασα)					

10. Βάλτε ένα **Χ** σε όποιο κουτάκι ταιριάζει με την γνώμη που έχετε για τον εαυτό σας, σύμφωνα με την παρακάτω αντιστοιχία:

5. Συμφωνώ απόλυτα
4. Συμφωνώ λίγο
3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
2. Διαφωνώ λίγο

1. Διαφωνώ απόλυτα

Πόσο πολύ σας χαρακτηρίζουν οι εξής προτάσεις;	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
1.Μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά δύσκολες και στρεσογόνες καταστάσεις					
2. Με αποδέχομαι όπως είμαι					
3. Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου					
4. Γνωρίζω τα 'καταστροφικά' μου συναισθήματα – αυτά που ενεργούν εναντίον μου – και τι τα προκαλεί					
5. Μπορώ να ξεχωρίσω τη διαφορά ανάμεσα σε συναισθήματα όπως ζήλεια – φθόνος, συμπάθεια – αγάπη, μίσος – φόβος					
6. Είμαι καλός/ή στο να μπορώ να συγκρίνω αυτά που νιώθω μέσα μου, και αυτά που υπάρχουν όντως στην πραγματικότητα					
7. Βλέπω τα πράγματα στη σωστή τους προοπτική, χωρίς να υπερβάλω					
8. Μπορώ να μιλήσω ανοιχτά για τα συναισθήματά μου και το πώς νιώθω					
9. Είμαι γενικά θετικό και αισιόδοξο άτομο					
10. Μπορώ να καθυστερήσω κάτι που θα μου προκαλέσει άμεσα ευχαρίστηση για να πετύχω κάτι άλλο στο μέλλον					
11. Αποφεύγω να λέω ή να κάνω πράγματα που στο μέλλον θα μετανιώσω					
12. Μπορώ να διαχειριστώ τα αρνητικά μου συναισθήματα πριν αυτά γίνουν καταστροφικά					
13. Μπορώ να προσαρμοστώ σε νέες καταστάσεις και συνθήκες					
14. Μπορώ να 'διαβάζω' τα συναισθήματα των άλλων από την γλώσσα του σώματός τους και τον τόνο της φωνής τους					
15. Προτιμώ να λύνω τα προβλήματα, παρά να τα αποφεύγω					
Πόσο πολύ σας χαρακτηρίζουν οι εξής προτάσεις;	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
16. Είμαι ικανός/ή στο να ζυγίζω τα υπέρ και τα κατά των πιθανών λύσεων σε προβλήματα					
17. Είμαι συναισθηματικά ανεξάρτητος/η, όταν σκέφτομαι και παίρνω αποφάσεις					

18. Μπορώ να αποτραβηχτώ και να πάρω 'μία ανάσα' όταν η κατάσταση αρχίζει να γίνεται έντονη					
19. Συνεχίζω να ενθαρρύνω τον εαυτό μου, ακόμα και όταν δεν λαμβάνω αναγνώριση από κανέναν άλλον					
20. Προσπαθώ για το καλύτερο σε ό,τι κι αν κάνω					
21. Μπορώ να καταφέρω ό,τι θέλω, αν το πάρω απόφαση					
22. Μπορώ να αλλάξω το πώς βλέπω και νιώθω τα πράγματα					
23. Καταλαβαίνω πώς νιώθω και γιατί νιώθω έτσι					
24. Έχω μία καθαρή εικόνα για το ποια είναι τα δυνατά μου σημεία, οι αδυναμίες μου και τα εσωτερικά μου αποθέματα					
25. Μπορώ να εκφράσω τις σκέψεις μου πάνω σε θέματα, χωρίς να προσβάλλω τους άλλους					

Διευκρίνιση: Παρακαλείσθε όσοι απαντήσετε όλο το Α' μέρος δεν χρειάζεται να συνεχίσετε στο Β' μέρος του ερωτηματολογίου.

Β'ΜΕΡΟΣ

1. Γνωρίζετε εάν κάποιο γνωστό σας άτομο/ συνάδελφό σας έχει υποστεί ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο ή έχετε γίνει μάρτυρας σε αντίστοιχο περιστατικό;

☐ Ναι ☐ Όχι (*Εάν όχι, παρακαλώ προχωρήστε **στην ερώτηση 2***)

1.1 Πώς αντιδράσατε στην περίπτωση που ένας συνάδελφος ή φιλικό σας πρόσωπο υπέστη ηθική παρενόχληση στην εργασία; **(Παρακαλώ σημειώστε Χ σε όποιο/α κουτάκι/α ταιριάζει με τη γνώμη σας).**

☐ Την/τον συμβούλευσα να ζητήσει ευγενικά από το άτομο που τον/την παρενοχλεί να σταματήσει

☐ Την/τον συμβούλευσα να περιμένει για να δει πως θα συμπεριφερθεί ο θύτης, αν θα το ξανακάνει

☐ Κατήγγειλα εγώ προσωπικά το περιστατικό

☐ Δεν ανακατεύτηκα

☐ Άλλο : _____

2. Βάλτε ένα **Χ** σε όποιο κουτάκι ταιριάζει με την γνώμη που έχετε για τον εαυτό σας, σύμφωνα με την παρακάτω αντιστοιχία:

5. Συμφωνώ απόλυτα
4. Συμφωνώ λίγο
3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
2. Διαφωνώ λίγο
1. Διαφωνώ απόλυτα

Πόσο πολύ σας χαρακτηρίζουν οι εξής προτάσεις;	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
1.Μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά δύσκολες και στρεσογόνες καταστάσεις					
2. Με αποδέχομαι όπως είμαι					
3. Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου					
4. Γνωρίζω τα 'καταστροφικά' μου συναισθήματα – αυτά που ενεργούν εναντίον μου – και τι τα προκαλεί					
5. Μπορώ να ξεχωρίσω τη διαφορά ανάμεσα σε συναισθήματα όπως ζήλεια – φθόνος, συμπάθεια – αγάπη, μίσος – φόβος					
6. Είμαι καλός/ή στο να μπορώ να συγκρίνω αυτά που νιώθω μέσα μου, και αυτά που υπάρχουν όντως στην πραγματικότητα					
7. Βλέπω τα πράγματα στη σωστή τους προοπτική, χωρίς να υπερβάλω					
8. Μπορώ να μιλήσω ανοιχτά για τα συναισθήματά μου και το πώς νιώθω					
9. Είμαι γενικά θετικό και αισιόδοξο άτομο					
10. Μπορώ να καθυστερήσω κάτι που θα μου προκαλέσει άμεσα ευχαρίστηση για να πετύχω κάτι άλλο στο μέλλον					
11. Αποφεύγω να λέω ή να κάνω πράγματα που στο μέλλον θα μετανιώσω					
12. Μπορώ να διαχειριστώ τα αρνητικά μου συναισθήματα πριν αυτά γίνουν καταστροφικά					
13. Μπορώ να προσαρμοστώ σε νέες καταστάσεις και συνθήκες					
14. Μπορώ να 'διαβάζω' τα συναισθήματα των άλλων από την γλώσσα του σώματός τους και τον τόνο της φωνής τους					
15. Προτιμώ να λύνω τα προβλήματα, παρά να τα αποφεύγω					

Πόσο πολύ σας χαρακτηρίζουν οι εξής προτάσεις;	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
16. Είμαι ικανός/η στο να ζυγίζω τα υπέρ και τα κατά των πιθανών λύσεων σε προβλήματα					
17. Είμαι συναισθηματικά ανεξάρτητος/η, όταν σκέφτομαι και παίρνω αποφάσεις					
18. Μπορώ να αποτραβηχτώ και να πάρω 'μία ανάσα' όταν η κατάσταση αρχίζει να γίνεται έντονη					
19. Συνεχίζω να ενθαρρύνω τον εαυτό μου, ακόμα και όταν δεν λαμβάνω αναγνώριση από κανέναν άλλον					
20. Προσπαθώ για το καλύτερο σε ό,τι κι αν κάνω					
21. Μπορώ να καταφέρω ό,τι θέλω, αν το πάρω απόφαση					
22. Μπορώ να αλλάξω το πώς βλέπω και νιώθω τα πράγματα					
23. Καταλαβαίνω πώς νιώθω και γιατί νιώθω έτσι					
24. Έχω μία καθαρή εικόνα για το ποια είναι τα δυνατά μου σημεία, οι αδυναμίες μου και τα εσωτερικά μου αποθέματα					
25. Μπορώ να εκφράσω τις σκέψεις μου πάνω σε θέματα, χωρίς να προσβάλλω τους άλλους					