

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

ΘΕΜΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ – ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ
ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Της Φοιτήτριας Ζέκκα Αρετή

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΜΟΣΧΙΔΗΣ ΟΔΥΣΣΕΑΣ
Θεσσαλονίκη Φεβρουάριος 2024

Περίληψη διπλωματικής εργασίας με τίτλο

«Διερεύνηση των επιπτώσεων της ηθικής-ψυχολογικής παρενόχλησης των εργαζομένων στην εργασιακή απόδοση»

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθούν οι επιπτώσεις της ηθικής-ψυχολογικής παρενόχλησης των εργαζομένων (mobbing) στην απόδοση των εργαζομένων στην Ελλάδα. Στο πλαίσιο αυτό διατυπώνονται δύο κύριοι στόχοι, α) να διαπιστωθεί η έκταση του φαινομένου **στους ελληνικούς οργανισμούς**, και β) να ελεγχθεί εάν το mobbing επιδρά στην εργασιακή απόδοση, όπως την αντιλαμβάνονται οι ίδιοι οι εργαζόμενοι.

Η εργασία δομείται σε τέσσερα μέρη. Στο πρώτο μέρος παρατίθεται μία αναλυτική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας σχετικά με το φαινόμενο του mobbing, τις αιτίες που μπορεί να το προκαλούν, τις δυνάμεις που το ενισχύουν και τις επιπτώσεις του στο άτομο και τον οργανισμό. Στο δεύτερο μέρος καταγράφεται η μεθοδολογία της έρευνας και αναλυτικά στοιχεία σχετικά με το ερευνητικό όργανο και το δείγμα που συμμετείχε. Στο τρίτο μέρος αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας, ενώ στο τέταρτο και τελευταίο μέρος καταγράφονται τα κυριότερα συμπεράσματα.

Εισαγωγή

Βασισμένος σε έρευνα στη Σουηδία, ο Heinz Leymann (1990; 1996) εισήγαγε την έννοια του mobbing ως μία σοβαρή μορφή παρενόχλησης στους οργανισμούς. Το mobbing ορίζεται ως μία ψυχολογική επιθετικότητα που συχνά εμπλέκει μια ομάδα «μαφιόζων» και όχι ένα μόνο άτομο. Θεωρητικά, το mobbing είναι ένας ακραίος τύπος κοινωνικού στρεσογόνου παράγοντα στην εργασία. Σε αντίθεση με τους «κανονικούς» κοινωνικούς στρεσογόνους παράγοντες, ωστόσο, το mobbing είναι μια μακροχρόνια, κλιμακούμενη σύγκρουση με συχνές ενέργειες παρενόχλησης που στοχεύουν συστηματικά σε ένα άτομο-στόχο (Zapf, 1999). Ο εκφοβισμός, από την άλλη πλευρά, υποδηλώνει σωματική επιθετικότητα από ένα μόνο άτομο, κυρίως από έναν προϊστάμενο (Branch, Ramsay & Barker, 2013).

Η μεγάλη έκταση του φαινομένου επιβεβαιώνεται από μελέτη των Chappell & Di Martino (1998) σε 15 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και δείγμα 15.800 ερωτηθέντων, που έδειξε ότι το 4% έχει υποστεί σωματική βία, το 2% σεξουαλική παρενόχληση και το 8% mobbing.

Το mobbing έχει επιπτώσεις στο άτομο και τον ίδιο τον οργανισμό. Όσον αφορά στο άτομο, έχει ως αποτέλεσμα την ταπείνωση, την υποτίμηση, την απαξίωση, την υποβάθμιση, την απώλεια επαγγελματικής φήμης και, συνήθως, την απόσυρση του ατόμου από τον οργανισμό, με όλες τις συνακόλουθες επιπτώσεις στην οικονομική κατάσταση, τη σταδιοδρομία, την υγεία, καθώς και τις ψυχοκοινωνικές επιπτώσεις που θα περίμενε κανείς από μια παρατεταμένη τραυματική εμπειρία (Duffy & Sperry, 2007). Οργανωτικές μελέτες υποστηρίζουν επίσης ότι το mobbing μειώνει την ικανοποίηση από την εργασία και αυξάνει την εναλλαγή των εργαζομένων (turnover). Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι αυτά τα οργανωτικά αποτελέσματα αντιπροσωπεύουν ανεπιθύμητες συνέπειες για τους οργανισμούς που αναζητούν αριστεία και ανταγωνιστική ισχύ (Akar, Anafarta & Sarvan, 2011).

1. Βιβλιογραφική ανασκόπηση

1.1 Εκφοβισμός και παρενόχληση στον χώρο εργασίας

Ο εκφοβισμός στον χώρο εργασίας, λόγω των σοβαρών προσωπικών και οργανωτικών επιπτώσεών του, δυσχεραίνει την ανάπτυξη και τη διατήρηση εύρυθμων και παραγωγικών χώρων εργασίας. Το ενδιαφέρον για τον εκφοβισμό (bullying) στον χώρο εργασίας εμφανίστηκε τις τελευταίες δεκαετίες, με τους ερευνητές να έχουν αναπτύξει μια καλύτερη κατανόηση της φύσης αυτού του περίπλοκου, αλλά συχνά παρεξηγημένου φαινομένου (Branch, Ramsay & Barker, 2013).

Δυστυχώς, η έρευνα δείχνει ότι ένας σημαντικός αριθμός ανθρώπων εκτίθεται σε επίμονη καταχρηστική μεταχείριση στο χώρο εργασίας (Keashly & Harvey, 2006), με την πλειονότητα των μελετών στην Ευρώπη να δείχνει ότι μεταξύ 10% και 15% του εργατικού δυναμικού εκτίθεται σε εκφοβισμό στο χώρο εργασίας (Zapf et al., 2020). Ωστόσο, ανάλογα με τον ορισμό του εκφοβισμού στο χώρο εργασίας που χρησιμοποιείται, ο αναφερόμενος επιπολασμός του μπορεί να ποικίλλει αρκετά δραματικά. Ενώ ορισμένοι ερευνητές ορίζουν ότι το bullying έχει συμβεί εάν ο στόχος έχει βιώσει συμπεριφορές εκφοβισμού τουλάχιστον μία ή δύο φορές την εβδομάδα για έξι μήνες (π.χ. Leymann 1996), άλλοι μετρούν τη λιγότερο συχνή εμφάνιση των συμπεριφορών, μερικές φορές χωρίς καθορισμένη χρονική διάρκεια (Zapf et al., 2020).

Οι Matthiesen & Einarsen (2007, σ. 735) διατύπωσαν έναν ευρέως χρησιμοποιούμενο ορισμό του bullying, ο οποίος προσαρμόστηκε με βάση την έρευνα του Olweus (1978, 1993) για τον εκφοβισμό στο σχολικό περιβάλλον:

«[Ο εκφοβισμός στο χώρο εργασίας είναι] μια κατάσταση κατά την οποία ένα ή περισσότερα άτομα συστηματικά και για μεγάλο χρονικό διάστημα αντιλαμβάνονται ότι δέχονται αρνητική μεταχείριση από την πλευρά ενός ή περισσότερων ατόμων, σε μια κατάσταση στην οποία τα άτομα δυσκολεύονται να αμυνθούν». Σε σχέση με τον ανωτέρω ορισμό, η «χρονική περίοδος» αντικατοπτρίζει πρώτα το χαρακτηριστικό της επιμονής ή ένα πρότυπο συμπεριφοράς, το οποίο διακρίνει τον εκφοβισμό από μια «εφάπαξ σύγκρουση» (Zapf et al., 2020). Έτσι, ο εκφοβισμός στο χώρο εργασίας συχνά υπόκειται σε κλιμάκωση με την πάροδο του χρόνου. Ωστόσο, η ένταση κάποιων μεμονωμένων γεγονότων, η πιθανότητα τους για συνεχή απειλή και/ή μεμονωμένα περιστατικά που

επαναλαμβάνονται με διαφορετικά άτομα καταδεικνύουν την ανάγκη διαχείρισης των έκτακτων αυτών γεγονότων.

Δεύτερον, η «αρνητική μεταχείριση» σχετίζεται με την εμφάνιση και την αντίληψη σημαντικών, ακατάλληλων, αρνητικών ή παράλογων συμπεριφορών σε αντίθεση με ασήμαντες συμπεριφορές. Ωστόσο, η επίτευξη απόλυτης συμφωνίας σχετικά με τις συμπεριφορές εκφοβισμού είναι ουσιαστικά αδύνατη, επειδή ζητήματα όπως το πλαίσιο, η ένταση και η ύπαρξη προτύπων συμπεριφοράς είναι σημαντικά, όπως και η «υποκειμενική αντίληψη του εκφοβισμού», η οποία μπορεί να ποικίλλει αρκετά μεταξύ ατόμων. Έτσι, για τους ερευνητές, τους επαγγελματίες και, το πιο σημαντικό, τους στόχους του εκφοβισμού, η επισήμανση συγκεκριμένων συμπεριφορών στο χώρο εργασίας ως πράξεις εκφοβισμού είναι δύσκολη. Επιπλέον, καθώς αναπτύσσεται η τεχνολογία, οι τακτικές που χρησιμοποιούν οι δράστες είναι επίσης πιθανό να ποικίλλουν, εισάγοντας ως αντικείμενο μελέτης και τον διαδικτυακό εκφοβισμό (Branch, Ramsay & Barker, 2013).

Η «δυσκολία υπεράσπισης» των στόχων είναι το τελικό, κοινώς αποδεκτό στοιχείο ορισμού, το οποίο μπορεί να θεωρηθεί ως ανισορροπία δυνάμεων μεταξύ των μερών. Σύμφωνα με τον ορισμό, οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ μερών με ίση δύναμη δεν θα χαρακτηρίζονται ως εκφοβισμός στο χώρο εργασίας. Είναι σημαντικό ότι η μειωμένη δύναμη ενός στόχου να υπερασπιστεί τον εαυτό του/της μπορεί να οφείλεται είτε σε επίσημες ή/και ανεπίσημες δομές εξουσίας στις οποίες εργάζονται, είτε στις συνεχιζόμενες ακατάλληλες, αρνητικές συμπεριφορές του θύτη, που φθείρουν την ικανότητα του στόχου να υπερασπιστεί τον εαυτό του/της (Einarsen 2000).

Από την άλλη, το **mobbing** (ηθική-ψυχολογική παρενόχληση) στον χώρο εργασίας είναι ένα φαινόμενο που εντοπίστηκε μόλις στη δεκαετία του 1990 και αποτελεί αντικείμενο επιστημονικής και νομικής προσοχής, ιδιαίτερα στην Ευρώπη, αν και πρόσφατα έχει γίνει αντικείμενο αυξανόμενης προσοχής στις Ηνωμένες Πολιτείες και τον Καναδά (Duffy & Sperry, 2007). Ο όρος **mobbing** χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά από τον Leymann (1990) για να περιγράψει την καταχρηστική συμπεριφορά στο χώρο εργασίας. Δανείστηκε τον όρο από τον ηθολόγο Konrad Lorenz (1963), που ασχολούταν με τη μελέτη της συμπεριφοράς των ζώων. Στον κόσμο των ζώων, το **mobbing** είναι μια συμπεριφορά κατά την οποία μια ομάδα ζώων ξεχωρίζει ένα άλλο ζώο και διαμορφώνει μία «συμμορία» για να το εξαλείψει από την ομάδα. Η εξελικτική ψυχολογία θεωρεί

το mobbing, όπως και ο Lorenz, ως έναν Δαρβινικό αγώνα για επιβίωση—την προσπάθεια εξόντωσης ενός που θεωρείται απειλή.

Σύμφωνα με τον Leymann (1990), το mobbing εμφανίζεται ως μία κατάσταση στην οποία το θύμα υπόκειται συστηματικό στιγματισμό μέσω, μεταξύ άλλων, αδικιών (καταπάτηση των δικαιωμάτων ενός ατόμου), που μετά από λίγα χρόνια μπορεί να σημαίνει ότι το εν λόγω άτομο δεν μπορεί να βρει εργασία στο συγκεκριμένο πεδίο. Οι υπεύθυνοι για αυτό το φαινόμενο μπορεί να είναι είτε συνεργάτες είτε διευθυντικά στελέχη.

Έρευνες που πραγματοποιήθηκαν κυρίως σε ένα από τα μεγαλύτερα εργοστάσια σιδήρου και χάλυβα της Σουηδίας από τους Leymann και Tallgen, υποστηρίζουν τον ακόλουθο ορισμό του mobbing:

«Ψυχικός τρόμος ή mobbing στην επαγγελματική ζωή σημαίνει εχθρική και ανήθικη επικοινωνία που κατευθύνεται με συστηματικό τρόπο από κάποιον ή έναν αριθμό ατόμων κυρίως προς ένα άτομο. Υπάρχουν επίσης περιπτώσεις όπου τέτοιου είδους mobbing είναι αμοιβαίο έως ότου ένας από τους συμμετέχοντες γίνει το αυτσαίντερ. Αυτές οι ενέργειες λαμβάνουν χώρα συχνά (σχεδόν κάθε μέρα) και για μεγάλο χρονικό διάστημα (τουλάχιστον για έξι μήνες) και, λόγω αυτής της συχνότητας και της διάρκειας, καταλήγουν σε σημαντική ψυχική, ψυχοσωματική και κοινωνική δυστυχία».

Αυτός ο ορισμός εξαλείφει τις προσωρινές συγκρούσεις και εστιάζει στη μεταβατική φάση όπου η ψυχοκοινωνική κατάσταση αρχίζει να καταλήγει σε ψυχιατρικές ή/και ψυχοσωματικές παθολογικές καταστάσεις.

Στον κόσμο της εργασίας, οι Davenport et al. (1999) περιγράφουν το mobbing ως εξής:

«Μια κακόβουλη προσπάθεια εξαναγκασμού ενός ατόμου έξω από τον χώρο εργασίας μέσω αδικαιολόγητων κατηγοριών, εξευτελισμού, γενικής παρενόχλησης, συναισθηματικής κακοποίησης ή/και τρόμου. Πρόκειται για μία «σύγκρουση» από τον ηγέτη/ες -οργανισμό, ανώτερο, συνάδελφο ή υφιστάμενο- που συγκεντρώνει τους άλλους σε συστηματική και συχνή συμπεριφορά «όχλου» ... Το αποτέλεσμα είναι πάντα τραυματισμός -σωματική ή ψυχική δυσφορία ή ασθένεια και κοινωνική δυστυχία και, τις περισσότερες φορές, αποβολή από τον χώρο εργασίας».

Οι Davenport et al. (1999) επισημαίνουν ακόμη ότι τα θύματα του mobbing είναι συνήθως άτομα που έχουν επιδείξει εξαιρετικά επιτεύγματα, αφοσίωση στην εργασία, ακεραιότητα, καινοτομία και ευφυΐα και ικανότητα. Η συμπεριφορά mobbing αναγνωρίζεται με αυξανόμενη συχνότητα

στον οργανωτικό κόσμο και στον χώρο εργασίας και ονομάζεται με διαφορετικά ονόματα σε διαφορετικές χώρες. Ο όρος ψυχολογική τρομοκρατία χρησιμοποιείται επίσης για να περιγράψει το mobbing στο χώρο εργασίας επειδή, όπως και στην πολιτική τρομοκρατία, το θύμα γνωρίζει ότι θα έρθει ένα άλλο κύμα τρόμου, αλλά δεν ξέρει πότε και από ποια οπτική γωνία. Αν και ο όρος εκφοβισμός χρησιμοποιείται πιο συχνά στις Ηνωμένες Πολιτείες, δεν καταγράφει την ιδιαίτερη σοβαρότητα την έννοια του mobbing, η οποία αναφέρεται σε μια ομαδική επίθεση σε έναν εργαζόμενο και όχι σε μια επίθεση από ένα μεμονωμένο άτομο που περιγράφεται ως εκφοβισμός.

Το να υφίσταται mobbing μπορεί να οδηγήσει σε μια βαθιά αίσθηση ντροπής και αδυναμίας από την πλευρά του θύματος, που μπορεί να μην γνωρίζει τη γλώσσα του mobbing και επομένως δεν ξέρει πώς να ονομάσει αυτό που συνέβη. Αντί να κατανοήσει το mobbing ως επιστροφή σε μια πιο πρωτόγονη επιθετική κατάσταση που είναι κοινή σε όλα τα ζώα, το άτομο που έχει υποστεί παρενόχληση τις περισσότερες φορές έχει λάβει μικρή υποστήριξη, έχει απομονωθεί και έχει κατασκευάσει το νόημα της εμπειρίας ως αυτό της επαίσχυντης προσωπικής αποτυχίας. Τα θύματα mobbing θα χρειαστούν υποστήριξη, κατάλληλη θεραπεία και μερικές φορές υποστήριξη από ειδικούς με στόχο την επαγγελματική τους αποκατάσταση. Ωστόσο, όπως ανακάλυψαν οι σύμβουλοι όταν ασχολούνται με ζητήματα εκφοβισμού στα σχολεία, ο εκφοβισμός δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί απλώς βοηθώντας το παιδί-θύμα. Η μείωση του εκφοβισμού απαιτεί αύξηση της συνείδησης και ευαισθητοποίηση μέσω προγραμμάτων πρόληψης σε όλο το σχολείο. Το ίδιο ακριβώς χρειάζεται για την καταπολέμηση του mobbing στον εργασιακό χώρο, ώστε να αποφευχθούν οι άσχημες επιπτώσεις του (Duffy & Sperry, 2007).

1.2 Οι φάσεις του mobbing

Σε οποιοδήποτε επεισόδιο mobbing, όλα τα άτομα που εμπλέκονται στο επεισόδιο με οποιονδήποτε τρόπο μπορούν να ταξινομηθούν ως «μαφιόζοι»/θύτες, θύμα(τα) ή αυτοί που παρακολούθησαν το mobbing. Ο ιστός των σχέσεων εντός του οργανισμού έχει καταστραφεί και το θύμα έχει υποστεί έναν τραυματισμό που μπορεί να είναι απειλητικός για τη ζωή του. Οι Davenport et al. (1999) τονίζουν ότι η ζημιά που προκαλείται σε ένα άτομο μέσω του mobbing στο χώρο εργασίας είναι τραυματισμός, όχι ασθένεια, και είναι ζήτημα ασφάλειας και υγείας στον χώρο εργασίας – όχι ατομικό ζήτημα ψυχικής υγείας.

Προς το παρόν, ο πραγματικός λόγος για τον οποίο εμφανίζεται το mobbing στους χώρους εργασίας είναι άγνωστος. Η παρενόχληση μπορεί να συνεχιστεί για χρόνια, παρά το γεγονός ότι ένας προϊστάμενος, ή κάποιος άλλος διευθυντής, θα έπρεπε να ήταν σε θέση να τη σταματήσει πολύ νωρίς. Σε ορισμένες περιπτώσεις δεν είναι ξεκάθαρο, στην αρχή, ποιος θα είναι το θύμα. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το θύμα γίνεται εμφανές όταν ένα μέρος στη σύγκρουση κερδίζει το πάνω χέρι. Σε αυτό το πεδίο έρευνας, το θύμα ορίζεται ως το άτομο στη σύγκρουση που δεν έχει πλέον τρόπους αντιμετώπισης (Leymann, 1996).

Κατά τον Leymann (1990), εντοπίζονται τέσσερις κρίσιμες φάσεις ανάπτυξης ενός συμβάντος mobbing:

Φάση 1: Το αρχικό κρίσιμο περιστατικό.

Η κατάσταση ενεργοποίησης που παρατηρείται πιο συχνά είναι μία σύγκρουση, συνήθως για λόγους εργασίας. Υποθετικά, αυτή η φάση είναι πολύ σύντομη και η επόμενη φάση θα ξεκινήσει μόλις οι συνεργάτες και οι ανώτεροι του ατόμου που υφίσταται mobbing αποκαλύψουν στιγματιστικές ενέργειες.

Φάση 2: Mobbing και στιγματισμός.

Πολλές από τις ενέργειες επικοινωνίας που μπορούν να παρατηρηθούν συμβαίνουν αρκετά συχνά στην καθημερινή ζωή. Όμως, στο πλαίσιο του φαινομένου της παρενόχλησης έχουν ζημιογόνο αποτέλεσμα, καθώς αυτές οι ενέργειες πραγματοποιούνται με συνέπεια και συστηματικά για μεγάλο χρονικό διάστημα, με σκοπό να προκαλέσουν ζημιά (ή να θέσουν κάποιον εκτός δράσης). Όλες οι παρατηρούμενες ενέργειες έχουν τον κοινό παρονομαστή ότι βασίζονται στην επιθυμία «να καταφέρουν έναν άνθρωπο» ή να τον τιμωρήσουν. Έτσι, η χειραγώγηση είναι το κύριο χαρακτηριστικό του γεγονότος. Αυτά που φαίνεται ότι χειραγωγούνται είναι:

- η φήμη του θύματος (φημολογία, συκοφαντία, γελοιοποίηση)
- η επικοινωνία προς το θύμα (το θύμα δεν επιτρέπεται να εκφραστεί, κανείς δεν του μιλάει, συνεχής έντονη κριτική)
- οι κοινωνικές συνθήκες (το θύμα απομονώνεται)
- η φύση ή η δυνατότητα εκτέλεσης της εργασίας του/της (δεν δίνεται εργασία, ταπεινωτικά ή ανούσια εργασιακά καθήκοντα)
- βία και απειλές βίας

Φάση 3: Διοίκηση Προσωπικού.

Όταν παρέμβει η διοίκηση, η υπόθεση γίνεται επίσημα «υπαρκτή». Προηγούμενη έρευνα αποδεικνύει ότι, κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης, οι άνθρωποι μπορούν να έρθουν αντιμέτωποι με σοβαρές παραβιάσεις της δικαιοσύνης. Η διοίκηση τείνει να υιοθετεί τις προκαταλήψεις των συναδέλφων του θύματος. Αυτό είναι ένα από τα αποτελέσματα της κατάστασης mobbing, που μετατρέπει το άτομο σε ένα σεσημασμένο άτομο. Οι γύρω υποθέτουν συνήθως ότι η αιτία του προβλήματος έγκειται στην αποκλίνουσα προσωπικότητα του θύματος, δηλαδή, παρατηρεί κανείς την αμυντική συμπεριφορά του θύματος και από αυτό εξάγει το συμπέρασμα ότι το θύμα πάσχει από πρόβλημα προσωπικότητας. Η κατάσταση είναι περίπλοκη αφού η διοίκηση προσωπικού διέπεται από διαφορετική νομοθεσία για το περιβάλλον εργασίας σε διαφορετικές χώρες, με τον ορισμό του τι συνιστά παραβίαση να ποικίλλει ανάλογα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Φάση 4: Αποβολή.

Το mobbing στους χώρους εργασίας προκαλεί διάφορες κοινωνικές συνέπειες, αφού το θύμα αποβληθεί από την επαγγελματική ζωή. Στις Σκανδιναβικές χώρες, οι πιο επικίνδυνες καταστάσεις που προκαλούν περαιτέρω στιγματισμό είναι η μακροχρόνια αναρρωτική άδεια, η μη παροχή εργασίας, η τοποθέτηση σε θέσεις με εξευτελιστικές εργασίες και η ψυχιατρική θεραπεία.

1.3 Αιτίες εμφάνισης mobbing στους χώρους εργασίας

Στη βιβλιογραφία έχει συζητηθεί αρκετά ποιες είναι οι αιτίες του mobbing. Μια άποψη που υποστηρίζεται από κάποιους οργανισμούς και ορισμένους εργοδότες υποστηρίζει ότι τα ίδια τα θύματα ευθύνονται για το mobbing. Ορισμένοι γιατροί και κλινικοί ψυχολόγοι που θεραπεύουν θύματα mobbing υποστηρίζουν επίσης αυτή την άποψη. Όπως αναφέρθηκε από μια σειρά περιπτωσιολογικών μελετών, αυτοί οι γιατροί και οι ψυχολόγοι δεν μπορούν να πιστέψουν ότι τα σοβαρά συμπτώματα που παρατηρούνται στα θύματα είναι ουσιαστικά αποτέλεσμα της εργασιακής κατάστασης στον χώρο εργασίας. Αντίθετα, παρουσιάζουν διαγνώσεις όπως «αδιάφορη συμπεριφορά» ή «γενική αγχώδη διαταραχή» και υποδηλώνουν ότι αυτές οι διαταραχές υπήρχαν πριν εμφανιστούν τα φαινόμενα mobbing και ότι οι διαταραχές είναι αυτές που προκάλεσαν την ανάπτυξη της διαδικασίας mobbing (Zapf, 1999).

Ο Leymann (1996), καθώς και τα θύματα mobbing και τα οργανωτικά τους δίκτυα παρουσιάζουν μία αντίθετη άποψη. Αυτή η άποψη υποστηρίζει ότι οργανωτικοί λόγοι, κυρίως προβλήματα στην οργάνωση της εργασίας και προβλήματα ηγεσίας, είναι η αιτία του mobbing. Μια άλλη άποψη υποστηρίζει ότι ορισμένα άτομα, οι νταήδες, θεωρούνται υπεύθυνοι για την παρενόχληση στο χώρο εργασίας, ενώ ο Schuster (1996), με βάση ευρήματα στην αναπτυξιακή και κοινωνική ψυχολογία, επισημαίνει το κοινωνικό σύστημα και τις διαδικασίες κοινωνικού αποκλεισμού ως πιθανή αιτία mobbing.

Δεν υπάρχει επαρκής έρευνα μέχρι σήμερα για να εξηγηθούν τα αίτια του mobbing, καθώς μεθοδολογικά προβλήματα εμποδίζουν την εμπειρική διερεύνηση του φαινομένου. Ως αποτέλεσμα, υπάρχει πληθώρα περιγραφικών αναφορών περιπτώσεων που συνήθως βασίζονται σε συνεντεύξεις με θύματα. Δεν αναζητούνται οι οπτικές των δραστών και των πιθανών παρευρισκομένων. Ο Zapf (1999) εξετάζει τέσσερις πιθανές αιτίες του mobbing, την οργάνωση, τον δράστη του mobbing, το κοινωνικό σύστημα της ομάδας εργασίας και το θύμα. Στην περίπτωση ενός επόπτη/προϊσταμένου/διευθυντή, συνήθως υπάρχει κάποια επικάλυψη μεταξύ του δράστη, του κοινωνικού συστήματος και της οργάνωσης.

Το mobbing μπορεί να οδηγήσει σε διάφορες μορφές κακής υγείας. Παρόλα αυτά αναγνωρίζεται ένα από τα κεντρικά προβλήματα στην έρευνα του mobbing: δεν είναι σαφή κατεύθυνση της σχέσης αιτίου-αποτελέσματος. Υπάρχουν, για παράδειγμα, αιτίες mobbing στον οργανισμό που μπορεί να οδηγήσουν σε παρατηρήσιμη συμπεριφορά mobbing. Το mobbing μπορεί να οδηγήσει σε παράπονα για την υγεία του θύματος. Ωστόσο, μπορεί κανείς να υποθέσει εξίσου ότι η αιτιακή διαδρομή είναι αντίστροφη. Η αγχώδης, καταθλιπτική ή εμμονική συμπεριφορά του θύματος μπορεί να προκαλέσει αρνητική αντίδραση στην ομάδα, η οποία οδηγεί σε mobbing μετά από κάποιο χρονικό διάστημα. Το mobbing μπορεί να οδηγήσει σε μείωση του κοινωνικού κλίματος και της κοινωνικής υποστήριξης, που με τη σειρά του μπορεί να αποδυναμώσει τη ροή πληροφοριών. Και πάλι, αυτό μπορεί να αυξήσει τους εργασιακούς στρεσογόνους παράγοντες όπως η αβεβαιότητα σχετικά με την επίτευξη του στόχου και τα οργανωτικά προβλήματα.

Αυτό που καθιστά δύσκολη τη συζήτηση για τις πιθανές αιτίες του mobbing είναι ότι η αιτία συχνά ταυτίζεται με την ενοχή. Για παράδειγμα, τα άτομα με σωματική αναπηρία μπορεί να εμφανίζουν υψηλότερο ποσοστό mobbing σε σχέση τα άτομα χωρίς αναπηρία. Εάν, εξ όσων γνωρίζουμε, όλες οι άλλες πιθανές εξηγήσεις μπορούσαν να αποκλειστούν, τότε ακόμη και μια συγχρονική μελέτη

δεν θα παρείχε στατιστικά στοιχεία ότι η σωματική αναπηρία αυξάνει την πιθανότητα παρενόχλησης και όχι το αντίστροφο. Ο λόγος είναι ότι μεταβλητές όπως το φύλο, η ηλικία ή τα σωματικά μειονεκτήματα δεν μπορούν να επηρεαστούν από άλλες ψυχολογικές μεταβλητές (Zapf et al., 1996). Κάποιος θα μπορούσε να υποστηρίξει ότι εάν τα άτομα με αναπηρία διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να υποστούν παρενόχληση σε μία συγκεκριμένη οργάνωση, τότε αυτό είναι πρόβλημα της κοινωνικής ομάδας η οποία δεν είναι σε θέση να αντιμετωπίσει άτομα που είναι διαφορετικά. Δηλαδή, η «πραγματική αιτία» σε τέτοιες περιπτώσεις μπορεί να βρίσκεται στην κοινωνική ομάδα και όχι στο θύμα. Προφανώς η εκχώρηση ενοχής είναι ζήτημα ερμηνείας.

Επιπρόσθετα, τα προβλήματα ηγεσίας ή τα οργανωτικά προβλήματα δεν μπορούν να «παρενοχλήσουν» έναν εργαζόμενο. Μια τέτοια συμπεριφορά είναι δυνατή μόνο για τα ανθρώπινα όντα. Σε τέτοιες περιπτώσεις υπάρχουν άνθρωποι που δημιουργούν αυτά τα προβλήματα. Από στατιστική άποψη, ωστόσο, είναι δυνατόν να αντιμετωπιστεί η οργάνωση ως αιτία του mobbing. Ένας τρόπος να εξηγηθεί αυτό είναι ότι το mobbing νοείται ως μια ανεπίλυτη κλιμακούμενη σύγκρουση, η συχνότητα της οποίας εξαρτάται από την απόλυτη συχνότητα των συγκρούσεων σε έναν δεδομένο οργανισμό. Εάν διάφορες οργανωτικές περιστάσεις συμβάλλουν στον συνολικό αριθμό των συγκρούσεων, τότε ο αριθμός των ανεπίλυτων συγκρούσεων θα πρέπει επίσης να αυξηθεί, οδηγώντας έτσι σε μεγαλύτερο αριθμό περιπτώσεων mobbing στον οργανισμό (Zapf, 1999).

Ο Leymann (1996) αναφέρει πολλές περιπτώσεις που δείχνουν ότι η κακή οργάνωση της εργασίας και τα προβλήματα ηγεσίας σχετίζονται με το mobbing, ισχυρισμός που υποστηρίζεται και από τα αποτελέσματα άλλων ερευνών (π.χ. Einarsen et al., 1994; Vartia, 1996). Ωστόσο, πρέπει να ληφθεί υπόψη και το αντίστροφο, ότι οι αρνητικές συνθήκες εργασίας μπορεί να είναι αποτέλεσμα mobbing. Αυτό μπορεί να προκύψει από έλλειψη επικοινωνίας, συνειδητή κακή επικοινωνία, η οποία από μόνη της είναι μια στρατηγική mobbing, ή διάφορα είδη συγκρούσεων που επηρεάζουν τη συνεργασία και τη ροή πληροφοριών. Από την άλλη πλευρά, φαίνεται εύλογο ότι σε χώρους εργασίας που έχουν χαμηλό έλεγχο και υψηλά οργανωτικά προβλήματα, για παράδειγμα πίεση χρόνου, αβεβαιότητα λόγω ασαφών ευθυνών και ασάφειες ρόλων, η πιθανότητα σύγκρουσης λόγω αυτών των οργανωτικών προβλημάτων είναι υψηλή. Η ιδέα είναι απλή: ένα υψηλότερο βασικό ποσοστό σύγκρουσης σε οργανισμούς οδηγεί σε υψηλότερο ποσοστό κλιμακούμενης σύγκρουσης που με τη σειρά του είναι η βάση για το mobbing. Επιπλέον, οι υψηλές βαθμολογίες

σε οργανωτικά προβλήματα και αβεβαιότητα μπορεί επίσης να είναι ενδείξεις μακροπρόθεσμης, εδραιωμένης σύγκρουσης που ενισχύει τη δυνατότητα ανάπτυξης του mobbing.

1.4 Δυναμικές που ενισχύουν το mobbing

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η οργανωτική δυναμική και η δυναμική της προσωπικότητας ασκούν σημαντική επιρροή σε άτομα και ομάδες σε οργανωτικά περιβάλλοντα. Σύμφωνα με τους Duffy & Sperry (2007), η οργανωτική δυναμική και ιδιαίτερα η κουλτούρα και η ηγεσία ενός οργανισμού, φαίνεται να ενθαρρύνει και να ενισχύει το mobbing στο χώρο εργασίας. Ο πολιτισμός αποτελείται από τις αξίες, τις πεποιθήσεις και τις τελετουργίες που καθορίζουν μοναδικά έναν οργανισμό. Η κουλτούρα του οργανισμού μπορεί να είναι προσβλητική, εκφοβιστική ή εχθρική, με αποτέλεσμα να παρεμβαίνει στην ικανότητα ορισμένων εργαζομένων να εκτελούν αποτελεσματικά τη δουλειά τους. Προκειμένου το mobbing να εμφανίζεται με διαρκή τρόπο σε έναν οργανισμό, η κουλτούρα του οργανισμού πρέπει να «επιτρέψει» και να εγκρίνει τέτοια παρενόχληση, δηλαδή πρέπει να υπάρχει μια κουλτούρα επιρρεπής σε εκφοβισμό. Ένα βασικό συστατικό σε έναν τέτοιο οργανισμό είναι η διάχυτη αίσθηση της «άδειας για επιθετική δράση». Χωρίς αυτή την αίσθηση άδειας, τα άτομα που αναλαμβάνουν να παρενοχλήσουν άλλους θα γίνουν τα ίδια θύματα εξοστρακισμού από άλλους συναδέλφους.

Επιπλέον, τονίζεται ότι το mobbing απαιτεί κάποιο επίπεδο συναίνεσης από τη διοίκηση. Ακόμη και σε μια κουλτούρα επιρρεπή σε εκφοβισμό, το mobbing δεν θα συμβεί, τουλάχιστον με διαρκή τρόπο, σε μια συγκεκριμένη μονάδα ενός οργανισμού εάν ο διευθυντής δεν το επιτρέπει. Η οργανωτική δυναμική μπορεί να είναι τόσο ισχυρή που μόνο ο σπάνιος διευθυντής με απίστευτη ακεραιότητα και θάρρος μπορεί και θα αντισταθεί σε αυτές τις δυναμικές. Μερικές φορές ένας διευθυντής θα συμμετάσχει ή θα ξεκινήσει πραγματικά το mobbing, ή μπορεί να γνωρίζει ότι ένας διευθυντής χαμηλότερου επιπέδου παρενοχλεί τους υπαλλήλους αλλά δεν θα παρέμβει, πιστεύοντας ότι εάν τεθεί ένα τέλος σε αυτό θα υπονόμει την εξουσία του/της (Brodsky, 1976).

Εκτός από αυτές τις δυναμικές κουλτούρας και διαχείρισης, άλλες οργανωτικές δυναμικές έχουν σημειωθεί ότι λειτουργούν σε οργανισμούς που είναι επιρρεπείς σε εκφοβισμό. Αυτές περιλαμβάνουν χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία, ελλείψεις στο σχεδιασμό εργασίας και χαμηλό ηθικό πρότυπο στη μονάδα του οργανισμού (Leymann, 1996). Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι δεν είναι ασυνήθιστο το mobbing στον χώρο εργασίας να ξεκινά από την κορυφή του

οργανισμού που είναι επιρρεπής σε εκφοβισμό, στα ανώτατα στελέχη, και να μεταφέρεται στα χαμηλότερα ιεραρχικά επίπεδα.

Επομένως, σε ποιους τύπους οργανισμών είναι πιο πιθανό να εμφανιστεί mobbing στο χώρο εργασίας; Ποια κουλτούρα και μορφή διαχείριση επιτρέπει και συντηρεί το mobbing; Αν και υπάρχει αυξανόμενη βιβλιογραφία για το mobbing στον χώρο εργασίας, υπάρχουν σχετικά λίγα ερευνητικά δεδομένα για να απαντηθούν αυτά τα ερωτήματα. Ωστόσο, μια τυπολογία που χαρτογραφεί ορισμένες από τις πολιτιστικές και διαχειριστικές δυναμικές των οργανισμών που είναι επιρρεπείς σε εκφοβισμό προσφέρει κάποια εικόνα σε αυτά τα ερωτήματα (Ferris, 2004). Αυτή η τυπολογία παρουσιάζει τρεις τύπους οργανώσεων, εκ των οποίων δύο ενθαρρύνουν το mobbing και ο ένας δεν το κάνει πλέον.

Πρώτος τύπος αποτελούν οι οργανισμοί που δίνουν έμφαση τόσο στα επιτεύγματα όσο και στα κέρδη, αλλά εστιάζουν την ευθύνη τους κυρίως στους μετόχους και όχι στους υπαλλήλους. Οι εργαζόμενοι σε τέτοιους οργανισμούς βιώνουν υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους και σημαντική πίεση για να επιτύχουν και να τηρήσουν αυστηρές προθεσμίες. Τέτοιοι οργανισμοί χαρακτηρίζονται από υψηλή εργασιακή πίεση, πράγμα που σημαίνει ότι παρόλο που οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν υψηλές απαιτήσεις για την απόδοση της εργασίας τους, αντιλαμβάνονται ότι έχουν μικρό έλεγχο στον τρόπο με τον οποίο εκτελούν τη δουλειά τους. Στους οργανισμούς αυτούς ο κύκλος εργασιών είναι υψηλός, το ηθικό τείνει να είναι χαμηλό και η χρήση παροχών για υπηρεσίες υγείας είναι υψηλή. Η διοίκηση σε τέτοιους οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένων των ανθρώπινων πόρων, τείνει να είναι αμυντική έναντι του mobbing. Μπορεί ακόμη και να είναι πρόθυμοι να παραδεχτούν ότι μια τέτοια αρνητική συμπεριφορά θεωρείται αποδεκτή στον οργανισμό τους, ωστόσο, αποδίδουν την αιτία του mobbing σε «αδυναμία» από την πλευρά του στοχευόμενου υπαλλήλου. Ως εκ τούτου, είναι πιθανό να απορρίψουν τέτοιες καταγγελίες. Εάν και όταν αυτοί οι διευθυντές παρέμβουν, θα συνίστατο στη συμβουλή του στοχευόμενου υπαλλήλου ώστε να σκληρύνει και να αυξήσει την ανθεκτικότητά του/της. Επομένως, δεν αποτελεί έκπληξη το γεγονός ότι οι στοχευόμενοι εργαζόμενοι τείνουν να παραιτούνται αντί να ζητούν βοήθεια από τον οργανισμό.

Ένας δεύτερος τύπος αποτελούν οι οργανισμοί που είναι γραφειοκρατικοί ή/και προσανατολισμένοι σε κανόνες. Συνήθως, πρόκειται για εκπαιδευτικά και κυβερνητικά ιδρύματα. Ένα μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων τους μπορεί να υπηρετεί σε επαγγελματικές ταξινόμησεις

θέσεων εργασίας και οι προσδοκίες εργασίας και οι σχέσεις αναφοράς συνήθως προσδιορίζονται με σαφήνεια. Συχνά αυτοί οι οργανισμοί έχουν σεβαστές πολιτικές στο χώρο εργασίας και συνήθως έχουν κώδικες συμπεριφοράς. Αυτές είναι απίθανο να περιλαμβάνουν διατάξεις σχετικά με το mobbing επειδή δεν θεωρείται ότι προστατεύεται από ομοσπονδιακό νόμο, όπως είναι η σεξουαλική παρενόχληση και οι φυλετικές διακρίσεις. Αντίστοιχα, οι εργαζόμενοι αναμένουν ότι ο οργανισμός τους θα εφαρμόσει πολιτικές και κώδικες κατά του mobbing και εκπλήσσονται ή σοκάζονται όταν δεν επιβάλλονται. Η διαχείριση σε τέτοιους οργανισμούς είναι ιεραρχική και η λογοδοσία κατευθύνεται κυρίως στην τήρηση ετήσιων δεικτών καθώς και θεσμικών προτύπων, ενώ η ανησυχία για την ευημερία των εργαζομένων είναι δευτερεύουσας σημασίας. Όταν ερωτήθηκαν σχετικά με το mobbing, αυτοί οι διευθυντές πιθανότατα θα το απέδιδαν σε «σύγκρουση προσωπικότητας» μεταξύ δύο υπαλλήλων. Συνήθως, αυτοί οι διευθυντές θα έλεγαν ότι θεωρούσαν και τα δύο μέρη υπεύθυνα για τη σύγκρουση, αλλά συχνά κατηγορούσαν τον στοχευόμενο υπάλληλο ότι είχε τον τύπο προσωπικότητας που επιδείνωσε τον νταή. Εάν και όταν παρέμβουν αυτοί οι διευθυντές, θα ήταν να πει στα εμπλεκόμενα μέρη να λύσουν το πρόβλημα μεταξύ τους. Η διαμεσολάβηση είναι συχνά διαθέσιμη σε τέτοιους οργανισμούς, αλλά είναι απίθανο να οδηγήσει σε αλλαγή στη δυναμική του οργανισμού. Αφού οι θιγόμενοι υπάλληλοι καταλήξουν στο συμπέρασμα ότι ο οργανισμός είναι απίθανο να τους υποστηρίξει ενεργά, εξετάζεται το ενδεχόμενο νομικής δράσης.

Ο τρίτος τύπος οργάνωσης είναι αυτός που είχε προηγουμένως αναλάβει δράση σχετικά με φαινόμενα mobbing, τα κακοδιαχειρίστηκε και στη συνέχεια προκάλεσε αλλαγές στην κουλτούρα, τη δομή και τη διοίκηση του οργανισμού, εξαλείφοντας το mobbing. Αυτοί οι οργανισμοί τείνουν να είναι μεσαίου μεγέθους, κερδοσκοπικοί οργανισμοί. Η κουλτούρα τους χαρακτηρίζεται από σεβασμό, και το στυλ διαχείρισης τους αντανάκλα την υποστήριξη προς τους εργαζομένους. Έχουν αναθεωρήσει την πολιτική τους για μη παρενόχληση ώστε να συμπεριλάβει το mobbing, να απαιτούν εκπαίδευση για μη παρενόχληση για τους διευθυντές και να παρέχουν καθοδήγηση και συμβουλευτική σε υπαλλήλους που υφίστανται εκφοβισμό, ενώ διερευνούν και επιλύουν το ζήτημα (Ferris, 2004).

Παρόλο που η εταιρική κουλτούρα είναι ένας από τους πιο κρίσιμους παράγοντες για τον καθορισμό του εάν και σε ποιο βαθμό θα συμβεί mobbing σε έναν δεδομένο οργανισμό, δεν σημαίνει ότι όλοι οι εργαζόμενοι σε έναν οργανισμό με κουλτούρα επιρρεπή στον εκφοβισμό θα εμπλακούν σε παρενοχλητική συμπεριφορά. Αν και η εταιρική κουλτούρα επηρεάζει διαφορετικά

τους υπαλλήλους, το στυλ προσωπικότητας και το επίπεδο ψυχολογικής ωριμότητας ενός εργαζομένου αλληλεπιδρούν με την κουλτούρα του οργανισμού και επηρεάζουν διαφορετικά τη συμπεριφορά αυτού του εργαζομένου. Η κλινική παρατήρηση υποδηλώνει ότι οι εχθρικές, μη υποστηρικτικές οργανωσιακές κουλτούρες είναι πιο πιθανό να προάγουν το mobbing στο χώρο εργασίας σε εργαζόμενους με διαταραχή της προσωπικότητας και ανώριμους εργαζόμενους παρά σε πιο ψυχολογικά υγιείς υπαλλήλους. Αν και ορισμένοι θεωρούν χρήσιμη αυτή την αλληλεπίδραση, άλλοι θα υποστήριζαν ότι το mobbing μπορεί να εξηγηθεί σε μεγάλο βαθμό από την άποψη της δυναμικής της προσωπικότητας τόσο του δράστη όσο και του στόχου (Duffy & Sperry, 2007).

Μελέτες σχετικά με τους στόχους του mobbing υποδηλώνουν ότι οι παράγοντες της προσωπικότητας μπορεί να παίζουν ρόλο (Matthiesen & Einarsen, 2001) και καταγράφονται τρία διαφορετικά προφίλ. Ένα προφίλ περιλαμβάνει ένα ακραίο φάσμα σοβαρών ψυχολογικών προβλημάτων και διαταραχών προσωπικότητας, δηλαδή καταθλιπτικό, ανήσυχο, καχύποπτο, αβέβαιο και μπερδεμένο. Ένα δεύτερο προφίλ χαρακτηρίζεται από κατάθλιψη και καχυποψία, ενώ το τρίτο προφίλ αντικατοπτρίζει μία αρκετά φυσιολογική προσωπικότητα, παρά το γεγονός ότι είχε βιώσει συμπεριφορές mobbing. Οι ερευνητές καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν συγκεκριμένα τρωτά σημεία και παράγοντες ανθεκτικότητας μεταξύ ορισμένων στόχων.

Υπάρχει επίσης μικρή έρευνα για το ψυχολογικό προφίλ όσων εμπλέκονται σε mobbing στον χώρο εργασίας. Σε μια μελέτη, οι νταήδες περιέγραψαν τον εαυτό τους ως υψηλής επιθετικότητας και βρέθηκε ότι είχαν χαμηλή κοινωνική ικανότητα και υψηλό κοινωνικό άγχος (Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2003). Με βάση τα δεδομένα της έρευνας και την κλινική παρατήρηση, ο Namie (2003) προτείνει ότι όλοι οι νταήδες είναι ναρκισσιστές και εγωκεντρικοί, αν και δεν πληρούν απαραίτητα όλα τα κριτήρια για ναρκισσιστική διαταραχή προσωπικότητας, αλλά μάλλον ότι παρουσιάζουν κάποια ναρκισσιστικά χαρακτηριστικά. Άλλοι πάλι εικάζουν ότι ορισμένοι νταήδες εκδηλώνουν κακοήθη ναρκισσισμό. Ο κακοήθης ναρκισσισμός είναι μια παραλλαγή της ναρκισσιστικής προσωπικότητας με το πρόσθετο χαρακτηριστικό του σαδισμού, δηλαδή την απόλαυση από τον πόνο του άλλου. Στον χώρο εργασίας οι κακοήθεις ναρκισσιστές επιτυγχάνουν και προάγονται κακοποιώντας και εκμεταλλευόμενοι συναδέλφους και υπαλλήλους. Αν και τρομοκρατούν τους υφισταμένους τους, ενεργούν με ευλάβεια και υπακοή προς τους ανωτέρους τους, ενώ ταυτόχρονα τους περιφρονούν κρυφά, πεπεισμένοι ότι είναι πολύ ανώτεροι και πιο σημαντικοί από τα αφεντικά τους.

1.5 Επιπτώσεις mobbing στον εργαζόμενο και στον οργανισμό

Στη βιβλιογραφία έχει εντοπιστεί μια σειρά από επιδράσεις που μέχρι τώρα έχουν εξεταστεί μόνο κλινικά και όχι στατιστικά (Leymann, 1990). Ωστόσο, αυτές οι επιπτώσεις είναι πολύ σοβαρές και περιλαμβάνουν:

- *Κοινωνικές επιπτώσεις:* Κοινωνική απομόνωση, στιγματισμός, εθελούσια ανεργία, κοινωνική δυσπροσαρμογή.
- *Κοινωνικο-ψυχολογικές επιπτώσεις:* Απώλεια πόρων αντιμετώπισης. Πολλοί πόροι αντιμετώπισης συνδέονται με κοινωνικές καταστάσεις και καθώς αυτές αλλάζουν προς αρνητική κατεύθυνση, το σύστημα αντιμετώπισης καταρρέει.
- *Ψυχολογικές επιπτώσεις:* Αίσθημα απόγνωσης και απόλυτης αδυναμίας, αίσθημα μεγάλης οργής για έλλειψη νομικών μέσων, μεγάλη ανησυχία και απόγνωση.
- *Ψυχοσωματικές και ψυχιατρικές επιπτώσεις:* Κατάθλιψη, υπερκινητικότητα, ψυχαναγκασμός, αυτοκτονίες, ψυχοσωματικές ασθένειες. Υπάρχουν υποψίες ότι οι εμπειρίες που προκύπτουν από αυτήν την κοινωνική κατάσταση έχουν επίδραση στο ανοσοποιητικό σύστημα.

Γενικότερα, το mobbing και ο εκφοβισμός στην εργασία έχουν ως αποτέλεσμα μια σειρά από συνέπειες για την υγεία (Davenport et al., 1999). Οι συνέπειες για την υγεία επεκτείνονται τόσο στο θύμα όσο και στην οικογένεια του θύματος και περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα σωματικών, ψυχολογικών και διαπροσωπικών προσβολών. Ο Leymann (1990) ανέφερε ότι τα συμπτώματα διαταραχής μετα-τραυματικού στρες (PTSD) ήταν πιο έντονα σε θύματα mobbing παρά σε θύματα ατυχημάτων ή τραυματικών γεγονότων που διαρκούσαν για σύντομες χρονικές περιόδους. Μάλιστα, συνέδεσε την ένταση των συμπτωμάτων PTSD με τη διάρκεια ενός τυπικού επεισοδίου mobbing, το οποίο μπορεί να διαρκέσει έως και 18 μήνες ή περισσότερο. Οι Hansen et al., 2006 ανακάλυψαν ότι όσοι ήταν στόχοι mobbing στον χώρο εργασίας εμφάνισαν υψηλότερες αντιδράσεις στο φυσιολογικό στρες όπως μετρήθηκε με την κορτιζόλη του σάλιου και περισσότερα συμπτώματα σωματοποίησης, κατάθλιψης, άγχους και αρνητικής επίδρασης σε σχέση με τους μάρτυρες χωρίς εκφοβισμό.

Τα θύματα του mobbing συνήθως απασχολούνται τόσο πολύ με το τι τους έχει συμβεί που παύουν να είναι σε θέση να λειτουργούν αποτελεσματικά, προκαλώντας παράγωγα τραύματα απώλειας εργασίας και οικονομικής απώλειας. Μπορεί να βιώσουν βαθιά συναισθήματα αμφιβολίας για τον

εαυτό τους, ντροπής και ταπείνωσης, που οδηγούν σε αυξημένη αυτοεπιβαλλόμενη απομόνωση από το φυσικό τους δίκτυο κοινωνικών επαφών. Η μειωμένη ανοσία σε ασθένειες και η αυξημένη πιθανότητα καρδιακών παθήσεων και εγκεφαλικού συνδέονται επίσης με μακροχρόνιο στρες όπως αυτό που παρατηρείται στο mobbing στο χώρο εργασίας.

Στον εργασιακό χώρο, ο οποίος έχει το δικό του δίκτυο κοινωνικών συνδέσεων και επαφών, τα θύματα του mobbing τείνουν να εξοστρακίζονται και να απομονώνονται. Οι συνάδελφοι και οι συνάδελφοι που παρακολούθησαν την παρενόχληση τείνουν να αποφεύγουν το θύμα σαν να υπάρχει κατά κάποιον τρόπο ενοχή λόγω της σχέσης, ακόμη κι αν είχαν προηγουμένως εγκάρδιες σχέσεις με το θύμα. Ένας συνάδελφος ενός θύματος mobbing περιέγραψε τις αντιδράσεις των άλλων ως παρόμοιες με τις όχι ασυνήθιστες αντιδράσεις των φίλων και της οικογένειας κάποιου που πεθαίνει—αρχίζουν να αποσύρονται και να απομακρύνονται από το άτομο, σαν να είναι ήδη νεκρό. Με πολλούς τρόπους, το να νιώθεις νεκρός, να θέλεις να είσαι νεκρός, να αισθάνεσαι αόρατος και να είσαι εγκαταλελειμμένος είναι ακριβείς περιγραφές των ψυχολογικών και διαπροσωπικών τραυματισμών που υφίστανται τα θύματα του mobbing στο χώρο εργασίας.

Τα μέλη των οικογενειών των θυμάτων mobbing, φυσικά, επηρεάζονται σημαντικά. Οι αλλαγές στα πρότυπα επικοινωνίας, οι αλλαγές στο συναίσθημα, η αυξημένη ευερεθιστότητα και η αρνητικότητα θα επιβαρύνουν αναπόφευκτα ακόμη και τις καλύτερες σχέσεις. Η ενασχόληση του θύματος με την εμπειρία του mobbing είναι πιθανό να οδηγήσει τόσο σε εμμονική ενασχόληση όσο και σε γενική έλλειψη επικοινωνίας ή στην ανάγκη να μιλά συνεχώς για το mobbing σαν να ήταν η μόνη πτυχή της ζωής του θύματος. Η εμπειρία του mobbing, αν δεν αντιμετωπιστεί, μπορεί να καταλάβει την ταυτότητα του θύματος και να κλέψει από το θύμα την αίσθηση του εαυτού του. Εάν το θύμα αναγκαστεί να εγκαταλείψει τη δουλειά του, η επακόλουθη απώλεια εισοδήματος προκαλεί οικονομικές πιέσεις και την επακόλουθη πίεση ντροπής και ταπείνωσης επειδή δεν ήταν ο πάροχος που ήταν κάποτε. Ανάλογα με τις συνθήκες της απομάκρυνσης ενός θύματος mobbing από τον χώρο εργασίας, ενδέχεται να προκύψουν ερωτήματα σχετικά με τη δυνατότητα επανένταξης. Η ντροπή και η ταπείνωση του θύματος μπορεί στη συνέχεια να επηρεάσει και άλλα μέλη της οικογένειας. Η επικοινωνία, η οικειότητα και το σεξ, η εργασία, η επίδειξη στοργής, η ανατροφή των παιδιών και η διαχείριση του νοικοκυριού είναι πιθανό να επηρεαστούν. Το mobbing στο χώρο εργασίας αποσπά ένα τεράστιο τίμημα που πληρώνει το θύμα και η οικογένεια. Για να είναι επιτυχής η παρέμβαση πρέπει να περιλαμβάνει το θύμα, την οικογένεια και τον οργανισμό (Duffy & Sperry, 2007).

Οι Erdirençelebi & Şendoğdu (2016) υποστηρίζουν επίσης ότι η απόδοση ενός εργαζομένου στον χώρο εργασίας μειώνεται ως αποτέλεσμα του mobbing, σε δύο διαστάσεις. Η πρώτη αφορά την οργάνωση. Το θύμα του mobbing μπορεί να αρρωστήσει ψυχικά ή σωματικά με την πάροδο του χρόνου. Στη συνέχεια, εάν ο εργαζόμενος πάρει άδεια να πάει σε γιατρό ή να ξεκουραστεί, θεωρείται απών αλλά ο μισθός του εξακολουθεί να επιβαρύνει τον οργανισμό. Από την άλλη, η απόδοσή του τις υπόλοιπες μέρες είναι κάτω από το μέσο όρο. Δεν μπορεί να προσέξει στη δουλειά του όπως απαιτείται, ενώ μπορεί και να προκαλέσει εργατικά ατυχήματα, κοστίζοντας τόσο για τον ίδιο τον εργαζόμενο όσο και για τον χώρο εργασίας. Οι ερευνητές επίσης, με μία σύντομη ανασκόπηση ερευνητικών αποτελεσμάτων, υποστηρίζουν ότι τα άτομα που εκτίθενται σε ψυχολογική παρενόχληση χάνουν την ικανοποίησή τους και την εργασιακή τους απόδοση. (Einarsen & Raknes, 1997; Şenerkal & Çorbacioğlu, 2015).

Επιπλέον, αναγνωρίζονται σημαντικές οικονομικές συνέπειες για τον οργανισμό και την κοινωνία όταν υπάρχουν φαινόμενα mobbing (Duffy & Sperry, 2007). Οι οικονομικές συνέπειες —όπως και οι ψυχοκοινωνικές— είναι σημαντικές. Ένα άτομο μπορεί να πληρωθεί χωρίς να έχει καμία πραγματική δουλειά να κάνει (ή καθόλου), και αυτό μπορεί να συνεχιστεί για χρόνια. Επίσης μπορεί να παρατηρούνται μεγάλες περίοδοι αναρρωτικής άδειας, μία κατακόρυφη πτώση της παραγωγής, η αναγκαιότητα συχνής παρέμβασης από στελέχη και συμβούλους προσωπικού με γνώμονα την υγεία στην εργασία. Όλη αυτή η επιπλέον προσπάθεια, σε συνδυασμό με την απώλεια παραγωγικής εργασίας, μπορεί να εκτιμηθεί ότι ανέρχεται σε 30.000 έως 100.000 δολάρια ετησίως στις ΗΠΑ για κάθε εργαζόμενο που εκτίθεται σε τέτοιου είδους παρενόχληση.

2. Μεθοδολογία

2.1 Ερευνητική προσέγγιση

Σύμφωνα με τον Creswell (2015), η ποσοτική έρευνα είναι «*μια ερευνητική προσέγγιση χρήσιμη για την περιγραφή τάσεων και για την εξήγηση της σχέσης ανάμεσα σε μεταβλητές που βρίσκονται στη βιβλιογραφία. Για να διεξάγει αυτή την έρευνα, ο ερευνητής προσδιορίζει συγκεκριμένα ερωτήματα, εντοπίζει ή αναπτύσσει εργαλεία για τη συγκέντρωση δεδομένων που απαντούν στα ερωτήματα και αναλύει αριθμούς από τα εργαλεία χρησιμοποιώντας τη στατιστική*». Με την ποσοτική έρευνα επιχειρείται η εξήγηση φαινομένων, συλλέγοντας αριθμητικά δεδομένα που αναλύονται με στατιστικές μεθόδους. Η ποσοτική προσέγγιση χρησιμοποιείται όταν ξεκινά κανείς με μια θεωρία ή υπόθεση και ελέγχει με στόχο την επιβεβαίωση ή τη μη επιβεβαίωση της υπόθεσης (Newman, Benz & Ridenour, 1998). Από την άλλη, η ποιοτική προσέγγιση έχει στόχο την παρατήρηση και την ερμηνεία της πραγματικότητας, με στόχο την ανάπτυξη μιας θεωρίας που να εξηγεί το παρατηρηθέν βίωμα.

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας διατυπώθηκαν ερευνητικά ερωτήματα και ερευνητικές υποθέσεις βάσει προϋπάρχουσας θεωρίας, που απομένει να ελεγχθούν. Επομένως, περισσότερο κατάλληλη κρίνεται η ποσοτική προσέγγιση, που βασίζεται σε στατιστικές μεθόδους και επιδιώκει γενίκευση των αποτελεσμάτων.

2.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα είναι δύο:

1. Σε ποιον βαθμό οι εργαζόμενοι σε ελληνικούς οργανισμούς και επιχειρήσεις υφίστανται mobbing;
2. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά διαφοροποιούν τον βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι υφίστανται mobbing;
3. Το mobbing επιδρά στην εργασιακή απόδοση, όπως την αντιλαμβάνονται οι ίδιοι οι εργαζόμενοι;

2.3 Ερωτηματολόγιο

Για τις ανάγκες της έρευνας διαμορφώθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο με κλειστού τύπου - κυρίως- ερωτήσεις, το οποίο διαρθρώθηκε σε τρία μέρη. Το πρώτο μέρος περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, μεταξύ των οποίων το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, η θέση εργασίας, ο χρόνος συνολικής προϋπηρεσίας και ο χρόνος απασχόλησης στη συγκεκριμένη θέση εργασίας. Στο δεύτερο μέρος εξετάστηκαν οι αρνητικές συμπεριφορές στον χώρο εργασίας, με χρήση της κλίμακας NAQ-R (Negative Acts Questionnaire - Revised) των Einarsen, Hoel, & Notelaers (2009). Ακολούθως, η εργασιακή απόδοση αξιολογήθηκε με χρήση του Individual Work Performance Questionnaire – IWPQ, που ανέπτυξαν οι Koopmans et al. (2014).

Το κυρίως ερωτηματολόγιο συνοδεύεται από εισαγωγική επιστολή που ενημερώνει τους υποψήφιους συμμετέχοντες για τους σκοπούς της έρευνας και διασφαλίζει για την τήρηση ανωνυμίας των απαντήσεων. Η συνοδευτική επιστολή και το ερωτηματολόγιο παρατίθενται αναλυτικά στο Παράρτημα.

2.3.1 *Negative Acts Questionnaire - Revised (NAQ-R)*

Στο πρώτο μέρος του κυρίως ερωτηματολογίου, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο NAQR (Negative Acts Questionnaire-Revised), των Einarsen, Hoel, & Notelaers (2009). Ουσιαστικά συμπεριλήφθηκαν οι 22 πρώτες ερωτήσεις για την έμμεση εκτίμηση σχετικά με το αν το άτομο που συμμετέχει στην έρευνα έχει πέσει θύμα Mobbing στον εργασιακό του χώρο. Οι ανεπιθύμητες και αρνητικές συμπεριφορές κυμαίνονται από έμμεσες και ανεπαίσθητες πράξεις που μπορούν να χαρακτηριστούν ως εχθρικές ενέργειες κατά του ατόμου ή της προσωπικότητας – όπως το κουτσομπολιό και η διάδοση φημών – έως άμεσες αρνητικές πράξεις – όπως απειλές ή σωματική κακοποίηση.

Οι δυνατές απαντήσεις κυμάνθηκαν με βάση 5βαθμη κλίμακα Likert, από 1 = Ποτέ έως 5 = Καθημερινά. Η εκτίμηση του αν ο εργαζόμενος είναι θύμα mobbing γίνεται αθροίζοντας τις τιμές στις 22 αυτές ερωτήσεις. Αν το συνολικό σκορ είναι μεγαλύτερο ή ίσο του 45, τότε το άτομο κατατάσσεται ως θύμα bullying στον εργασιακό του χώρο. Σκορ από 33 μέχρι 44, κατατάσσει το άτομο ως περιστασιακό θύμα bullying, ενώ σκορ μικρότερο του 33 δεν δίνει καμία σχετική ένδειξη (Nielsen & Einarsen, 2012).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης, οι πιο συχνά εμφανιζόμενες μορφές εκφοβισμού στον εργασιακό χώρο είναι η ανάθεση καθηκόντων κατώτερων του επιπέδου και των ικανοτήτων του ατόμου, η αφαίρεση αρμοδιοτήτων, ο υπερβολικός έλεγχος και παρακολούθηση της εργασίας, καθώς και η διάδοση κουτσομπολιών ή φημών για τον εργαζόμενο. Η μελέτη των Chatziioannidis et al. (2018) επίσης κατέδειξε ότι οι γυναίκες υπάλληλοι είχαν βαθμολογία NAQ σημαντικά υψηλότερη από τους άνδρες. Η εργασιακή εμπειρία συσχετίστηκε αντιστρόφως με τον εκφοβισμό, πράγμα που σημαίνει ότι ο μικρότερος χρόνος στην εργασία οδηγούσε σε πιο αυστηρή συμπεριφορά. Οι εργαζόμενοι με χρόνο εμπειρίας <5 ετών είχαν υψηλότερη βαθμολογία NAQ από τους εργαζόμενους άνω των 20 ετών, ενώ η συνολική βαθμολογία NAQ έδειξε σταδιακή μείωση στην ηλικία 26–35 ετών σε σχέση με τους συμμετέχοντες ηλικίας 56+.

Συμπεριλήφθηκε τέλος μία 23^η γενική ερώτηση όπου οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν εάν αισθάνονται ότι έχουν πέσει θύμα εκφοβισμού στον εργασιακό τους χώρο. Αυτή η ερώτηση μπορεί να χρησιμεύσει ως γενικός δείκτης mobbing/εκφοβισμού στο χώρο εργασίας καθώς και ως δείκτης εγκυρότητας κριτηρίου σε συνδυασμό με τις άλλες ερωτήσεις της κλίμακας (Kakoulakis et al., 2015).

2.3.2 Individual Work Performance Questionnaire – IWPQ

Το δεύτερο μέρος του κυρίως ερωτηματολογίου αποτελείται από την κλίμακα μέτρησης της ατομικής εργασιακής απόδοσης (Individual Work Performance Questionnaire - IWPQ) των Koopmans et al (2014), η οποία χωρίζεται σε τρεις υποκλίμακες. Η πρώτη υποκλίμακα αναφέρεται στην επικεντρωμένη σε στόχους απόδοση, η δεύτερη στην πλαίσιακή απόδοση και η τρίτη στην αντιπαραγωγική εργασιακή συμπεριφορά. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα κλήθηκαν να απαντήσουν με βάση 5βάθμια κλίμακα Likert (από 1=Σπάνια έως 5=Πάντα, για τη συχνότητα με την οποία έχουν εμφανίσει τις αντίστοιχες συμπεριφορές ή ενέργειες σχετικά με την εργασία τους κατά τους τελευταίους έξι μήνες.

Οι πέντε πρώτες ερωτήσεις αφορούσαν στην επικεντρωμένη σε στόχους απόδοση (π.χ κατάφερα να προγραμματίσω τη δουλειά μου ώστε να ολοκληρώνεται έγκαιρα). Οι επόμενες δέκα ερωτήσεις αφορούσαν στην πλαίσιακή απόδοση (π.χ ξεκίνησα από μόνος μου νέα καθήκοντα, όταν τα προηγούμενα είχαν ολοκληρωθεί), ενώ οι τελευταίες πέντε ερωτήσεις αφορούσαν στην υποκλίμακα της αντιπαραγωγικής εργασιακής συμπεριφοράς (π.χ έκανα τα προβλήματα στη δουλειά μεγαλύτερα από ότι ήταν). Για τις υποκλίμακες της εργασιακής απόδοσης υπολογίστηκε

μια μέση βαθμολογία, προσθέτοντας τις βαθμολογίες των στοιχείων και διαιρώντας το άθροισμά τους με τον αριθμό των στοιχείων της υποκλίμακας. Το IWPQ απέδωσε τρεις βαθμολογικές υποκλίμακες που κυμαίνονται μεταξύ του 1 και 5 με τις υψηλότερες βαθμολογίες να αντικατοπτρίζουν υψηλότερη επικεντρωμένη σε στόχους απόδοση και πλαισιακή απόδοση και υψηλότερη αντιπαραγωγική εργασιακή συμπεριφορά (Koopmans et al, 2014).

2.3.3 Ανάλυση αξιοπιστίας

Το ερωτηματολόγιο ελέγχθηκε ως προς την αξιοπιστία του, με χρήση του δείκτη Cronbach's alpha. Συνολικά, το ερωτηματολόγιο έχει υψηλή εσωτερική συνοχή με $\alpha=0,905$ για τις 42 ερωτήσεις κλίμακας. Οι δύο επιμέρους κλίμακες έχουν επίσης ικανοποιητική εσωτερική συνέπεια, με $\alpha=0,960$ και $\alpha=0,855$, αντίστοιχα.

Κλίμακα	Cronbach's Alpha	N
Αρνητικές συμπεριφορές - Mobbing	0,960	22
Εργασιακή απόδοση	0,855	20

2.4 Δείγμα

Στην έρευνα συμμετείχαν 125 άτομα. Εξ αυτών, 48 άνδρες (38%) και 75 γυναίκες (60,0%), ενώ δύο συμμετέχοντες δεν θέλησαν να απαντήσουν.

Φύλο	N	%
Άνδρας	48	38,4%
Γυναίκα	75	60,0%
Άλλο / Δεν επιθυμώ να απαντήσω	2	1,6%

Στον ακόλουθο πίνακα παρατίθεται η κατανομή των συμμετεχόντων με βάση την ηλικία τους.

Ηλικία	N	%
18-30	20	16,0%
31-40	27	21,6%
41-50	45	36,0%
51-60	27	21,6%
>60	6	4,8%

Αναφορικά με την οικογενειακή τους κατάσταση, το 25,6% των συμμετεχόντων είναι άγαμοι, το 65,6% έγγαμοι, το 4,0% χήροι και το 4,8% διαζευγμένοι.

Οικογενειακή κατάσταση	N	%
Άγαμος/η	32	25,6%
Έγγαμος/η	82	65,6%
Χήρος/α	5	4,0%
Διαζευγμένος/η	6	4,8%

Από το σύνολο του δείγματος, η πλειοψηφεί έχει πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ, ενώ το 24% έχει μεταπτυχικό ή διδακτορικό δίπλωμα και το 22,4% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Επίπεδο εκπαίδευσης	N	%
Απολυτήριο Λυκείου	28	22,4%
Πτυχίο ΑΕΙ/ΑΤΕΙ	67	53,6%
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	30	24,0%

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (64,8%) είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 34,4% είναι δημόσιοι υπάλληλοι, ενώ απάντησε επίσης ένας σπουδαστής της σχολής ΕΣΔΔΑ.

Θέση εργασίας	N	%
Δημόσιος υπάλληλος	43	34,4%
Ιδιωτικός υπάλληλος	81	64,8%
Σπουδαστής	1	0,8%

Σχεδόν οι μισοί συμμετέχοντες (49,6%) έχουν συνολική προϋπηρεσία πάνω από 20 χρόνια. Η κατανομή του δείγματος βάσει των ετών προϋπηρεσίας παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Έτη συνολικής προϋπηρεσίας	N	%
≤5	21	16,8%
6-10	12	9,6%
11-15	8	6,4%
16-20	22	17,6%
>20	62	49,6%

Τέλος, στο συγκεκριμένο τμήμα/θέση εργασίας εργάζεται το 38,4% του δείγματος, ενώ το 36,0% εργάζεται πάνω από 20 έτη.

Έτη εργασιακής εμπειρίας στο συγκεκριμένο τμήμα/θέση εργασίας	N	%
≤5	48	38,4%
6-10	11	8,8%
11-15	6	4,8%
16-20	15	12,0%
>20	45	36,0%

2.5 Διαδικασία της έρευνας & ανάλυση των δεδομένων

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με χρήση του δομημένου ερωτηματολογίου που διαμορφώθηκε σε ψηφιακή μορφή με χρήση της online πλατφόρμας Google Drive (Forms) και διαβιβάστηκε με ηλεκτρονικά μέσα (e-mail, social media) σε άτομα που θα μπορούσαν να ενταχθούν στο δείγμα. Η διαδικασία συλλογής των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων υλοποιήθηκε στο χρονικό διάστημα Φεβρουάριος έως Απρίλιος 2023.

Ακολούθως, το σύνολο των ερωτηματολογίων εισήχθη στο λογισμικό στατιστικής επεξεργασίας SPSS v.28 και τα δεδομένα αναλύθηκαν με τα κατάλληλα μέτρα περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε ανάλυση συχνοτήτων για τις κατηγορικές

μεταβλητές, υπολογισμός των μέσων όρων και των τυπικών αποκλίσεων για τις μεταβλητές κλίμακας, ενώ η επαγωγική ανάλυση συμπεριέλαβε ελέγχους χ^2 και ανάλυση συσχετίσεων, ώστε να διερευνηθούν οι πιθανές σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών.

3. Αποτελέσματα

3.1 Περιγραφική ανάλυση

Στον ακόλουθο πίνακα καταγράφονται οι απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με το αν και πόσο συχνά έχουν υποστεί μία πλειάδα αρνητικών συμπεριφορών στον χώρο εργασίας. Απ' ότι φαίνεται οι πιο συχνά παρατηρούμενες συμπεριφορές είναι η άσκηση πίεσης για να μην διεκδικήσουν κάτι που δικαιούνται ($\mu=2,34$, $\tau.α.=1,415$), η ανάθεση δουλειάς κατώτερης των ικανοτήτων του εργαζομένου ($\mu=2,22$, $\tau.α.=1,077$), η παραγνώριση της γνώμης και των απόψεων του εργαζόμενου από τους ανωτέρους ($\mu=2,00$, $\tau.α.=1,000$). Πιο σπάνιες είναι οι απειλές βίας ή η κακοποίηση ($\mu=1,30$, $\tau.α.=0,599$), τα πειράγματα και ο σαρκασμός ($\mu=1,36$, $\tau.α.=0,627$) και οι φάρσες από άτομα με τα οποία δεν τα πάνε καλά ($\mu=1,36$, $\tau.α.=0,627$). Σε γενικές γραμμές όμως παρατηρούνται αρκετά σπάνια ή περιστασιακά αρνητικές συμπεριφορές στους χώρους εργασίας των συμμετεχόντων.

Αρνητικές συμπεριφορές	M	T.A.	N
Σας αποκρύπτουν πληροφορίες επηρεάζοντας έτσι την απόδοσή σας;	1,91	0,907	125
Σας έχουν ταπεινώσει ή γελοιοποιήσει σε σχέση με την δουλειά σας	1,81	0,931	125
Σας έχει ανατεθεί δουλειά κατώτερη του επιπέδου των ικανοτήτων σας;	2,22	1,077	125
Σας έχουν αφαιρέσει βασικές αρμοδιότητες ή τις έχουν αντικαταστήσει με πιο τετριμμένα ή ασήμαντα καθήκοντα;	1,95	1,015	125
Διαδίδουν κουτσομπολιά ή φήμες για σας;	1,85	0,976	125
Σας αγνοούν ή σας αποκλείουν;	1,92	0,955	125
Σας έχουν υβρίσει ή προσβάλει ως άτομο , για τις στάσεις σας ή την ιδιωτική σας ζωή;	1,57	0,836	125
Σας έχουν φωνάξει ή έχετε γίνει στόχος αυθόρμητου θυμού ή οργής;	1,82	0,899	125
Έχετε υποστεί εκφοβισμό;	1,47	0,789	125
Δέχεστε υπαινιγμούς ή σημάδια από άλλους πως πρέπει να παραιτηθείτε από την εργασία σας;	1,54	0,819	125
Σας υπενθυμίζουν συνεχώς τα λάθη που έχετε κάνει;	1,85	0,862	125

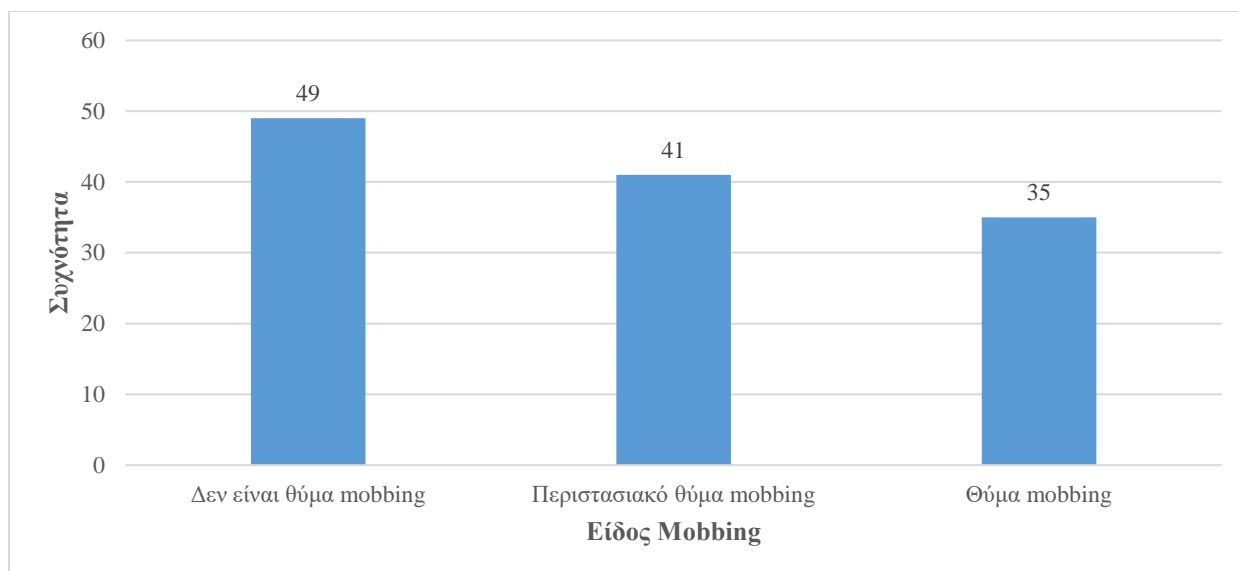
Σας αγνοούν ή σας αντιμετωπίζουν εχθρικά όταν πλησιάζετε;	1,70	0,871	125
Σας ασκούν επίμονη κριτική για τη δουλειά ή την προσπάθειά σας;	1,82	0,968	125
Αγνοούνται οι απόψεις και η γνώμη σας;	2,00	1,000	125
Σας κάνουν φάρσες άτομα με τα οποία δεν τα πάτε καλά;	1,36	0,627	125
Σας ανατίθενται εργασίες με παράλογους ή αδύνατους στόχους ή διορίες διεκπεραίωσης;	1,87	0,967	125
Εκτοξεύουν κατηγορίες εις βάρος σας;	1,78	0,923	125
Η δουλειά σας ελέγχεται και παρακολουθείται υπερβολικά;	1,92	1,013	125
Σας ασκείται πίεση για να μην διεκδικήσετε κάτι που δικαιούστε;	2,34	1,415	125
Έχετε δεχθεί υπερβολικά πειράγματα και σαρκασμό;	1,36	0,627	125
Εκτίθεστε σε μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας, που δεν οφείλεται στην έλλειψη προσωπικού;	1,91	1,122	125
Έχετε δεχθεί απειλές βίας ή κακοποίηση;	1,30	0,599	125

Αφού προστέθηκαν οι απαντήσεις στα ερωτήματα για τις αρνητικές συμπεριφορές στον χώρο εργασίας, προέκυψε το συνολικό σκορ του mobbing για κάθε συμμετέχοντα. Το ελάχιστο σκορ ήταν 22, δηλαδή τα άτομα αυτά δεν υφίστανται ποτέ mobbing, ενώ το μέγιστο ήταν 99 που καταδεικνύει ότι τα άτομα είναι θύματα mobbing και μάλιστα πολύ συχνά. Το $\mu=39,29$ (τ.α.=15,185) δείχνει ότι οι εργαζόμενοι κατά μέσο όρο είναι περιστασιακά θύματα mobbing.

	N	Min	Max	M	T.A.
Mobbing	125	22	99	39,29	15,185

Συνολικά, το 39,2% δεν αποτελούν θύματα mobbing, το 32,8% είναι περιστασιακά θύματα και το 28,0% είναι ξεκάθαρα θύματα mobbing.

Είδος Mobbing	N	%
Δεν είναι θύμα mobbing	49	39,2%
Περιστασιακό θύμα mobbing	41	32,8%
Θύμα mobbing	35	28,0%



Αναφορικά με την εργασιακή απόδοση, όπως φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα, οι συμμετέχοντες καταγράφουν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι πολύ συχνά καταφέρνουν να διακρίνουν τα βασικά θέματα από τα δευτερεύοντα ($\mu=3,96$, $\tau.α.=0,865$), ότι προγραμματίζουν τη δουλειά τους ώστε να ολοκληρωθεί έγκαιρα ($\mu=3,94$, $\tau.α.=0,776$), ότι σκέφτονται τα αποτελέσματα που πρέπει να επιτύχουν στην εργασία τους ($\mu=3,92$, $\tau.α.=0,885$). Από την άλλη, σπάνια κάνουν τα προβλήματα στη δουλειά μεγαλύτερα από ότι είναι ($\mu=1,54$, $\tau.α.=0,757$), παραπονιούνται για ασήμαντα ζητήματα στη δουλειά ($\mu=1,56$, $\tau.α.=0,787$) και εστιάζουν στις αρνητικές πτυχές μιας κατάστασης στη δουλειά αντί για τις θετικές ($\mu=1,65$, $\tau.α.=0,845$).

Εργασιακή απόδοση	M	T.A.	N
Κατάφερα να προγραμματίσω τη δουλειά μου ώστε να ολοκληρωθεί έγκαιρα	3,94	0,776	125
Ο προγραμματισμός μου ήταν ο βέλτιστος δυνατός	3,82	0,890	125
Είχα στο νου μου τα αποτελέσματα που έπρεπε να επιτύχω στην εργασία μου	3,92	0,885	125
Είχα τη δυνατότητα να διακρίνω τα βασικά θέματα από τα δευτερεύοντα	3,96	0,865	125
Μπορούσα να θέσω τις σωστές προτεραιότητες	3,82	0,814	125
Μπορούσα να εκτελέσω την εργασία μου καλά σε ελάχιστο χρόνο και προσπάθεια	3,72	0,867	125

Ανέλαβα επιπλέον ευθύνες	3,66	0,934	125
Ξεκίνησα από μόνος/η μου νέα καθήκοντα, όταν τα προηγούμενα είχαν ολοκληρωθεί	3,58	1,018	125
Ανέλαβα δύσκολα εργασιακά καθήκοντα, όταν αυτά ήταν διαθέσιμα	3,55	0,920	125
Εργάστηκα με τέτοιο τρόπο ώστε να διατηρήσω τις γνώσεις στη δουλειά επίκαιρες	3,80	0,907	125
Εργάστηκα με τέτοιο τρόπο ώστε να διατηρήσω τις δεξιότητες στη δουλειά επίκαιρες	3,84	0,874	125
Βρήκα δημιουργικές λύσεις σε νέα προβλήματα	3,78	0,894	125
Συνέχισα να αναζητώ νέες προκλήσεις στη δουλειά μου	3,56	1,019	125
Έκανα περισσότερα απ' όσα αναμένονταν από εμένα	3,80	0,916	125
Συμμετείχα ενεργά σε επαγγελματικές συναντήσεις	2,85	1,136	125
Παραπονέθηκα για ασήμαντα ζητήματα στη δουλειά	1,56	0,787	125
Έκανα τα προβλήματα στη δουλειά μεγαλύτερα από ότι ήταν	1,54	0,757	125
Εστίασα στις αρνητικές πτυχές μιας κατάστασης στη δουλειά αντί για τις θετικές	1,65	0,845	125
Συζήτησα με τους συναδέλφους για τις αρνητικές πτυχές της δουλειάς μου	2,15	1,136	125
Συζήτησα με ανθρώπους εκτός του οργανισμού για τις αρνητικές πτυχές της δουλειάς μου	2,32	1,360	125

Συνολικά, έχοντας υπολογίσει τις επιμέρους κλίμακες τις εργασιακής απόδοσης, φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι αναφέρουν αρκετά υψηλή απόδοση προσανατολισμένη στους στόχους, άνω του μετρίου πλαισιακή απόδοση και ιδιαίτερα χαμηλή αντιπαραγωγική εργασιακή συμπεριφορά.

Προσωπική εργασιακή απόδοση	N	Min	Max	M	T.A.
Απόδοση επικεντρωμένη στους στόχους	125	2,00	5,00	3,89	0,736
Πλαισιακή απόδοση	125	1,60	5,00	3,61	0,745
Αντιπαραγωγική εργασιακή συμπεριφορά	125	1,00	4,20	1,84	0,817

3.2 Επαγωγική ανάλυση

3.2.1 Ανάλυση χ^2

Αρχικά ελέγχθηκε εάν η κατηγοριοποίηση των συμμετεχόντων ως θύματα mobbing βάσει των αρνητικών συμπεριφορών που υφίστανται στη δουλειά ανταποκρίνεται στην απάντησή τους στο ερώμα αν θεωρούν ότι έχουν πέσει θύμα εκφοβισμού στον εργασιακό τους χώρο. Ο έλεγχος πραγματοποιήθηκε με την ανάλυση χ^2 (Crosstabulations).

Ο δείκτης Pearson Chi-Square επιβεβαιώνει ότι οι δύο κατηγορικές μεταβλητές σχετίζονται ($\chi^2(2)=32,222$, $p<0,01$).

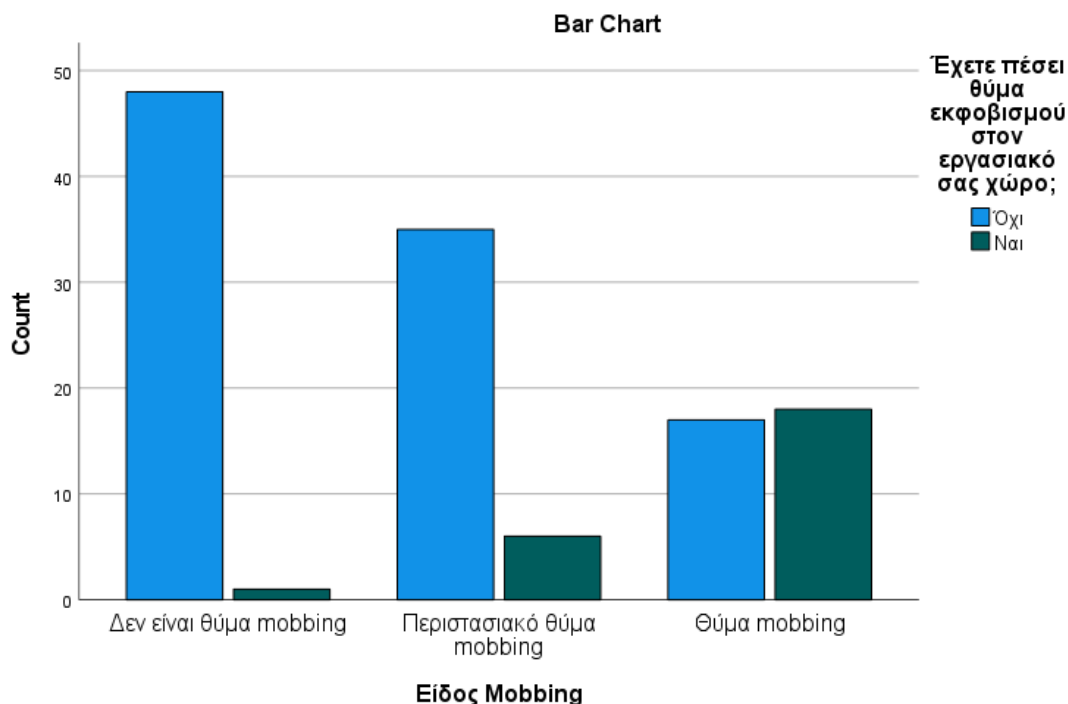
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	32,222 ^a	2	0,000
Likelihood Ratio	32,708	2	0,000
Linear-by-Linear Association	29,487	1	0,000
N of Valid Cases	125		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.00.

Ελέγχοντας τον πίνακα crosstabs φαίνεται ότι η πλειοψηφία των ατόμων που δεν κατηγοριοποιήθηκαν ως θύματα mobbing επιβεβαιώνουν ότι δεν έχουν πέσει θύμα εκφοβισμού στον εργασιακό τους χώρο (48 από τους 49). Αξίζει να σημειωθεί ότι τα περιστασιακά θύματα mobbing σπάνια αναγνωρίζουν ότι έχουν πέσει θύμα εκφοβισμού, μόλις 6 στους 41, ενώ οι μισοί σχεδόν συμμετέχοντες που είναι ξεκάθαρα θύματα mobbing δεν θεωρούν πως έχουν πέσει θύμα εκφοβισμού (17 από τους 35).

Είδος Mobbing * Έχετε πέσει θύμα εκφοβισμού στον εργασιακό σας χώρο;

		Έχετε πέσει θύμα εκφοβισμού στον εργασιακό σας χώρο;				Total	
		Όχι		Ναι			
		N	%	N	%	N	%
Είδος Mobbing	Δεν είναι θύμα mobbing	48	48,0%	1	4,0%	49	39,2%
	Περιστασιακό θύμα mobbing	35	35,0%	6	24,0%	41	32,8%
	Θύμα mobbing	17	17,0%	18	72,0%	35	28,0%
Total		100	100,0%	25	100,0%	125	100,0%



3.2.2 Σύγκριση μέσων

Ακολούθως πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι διαφοράς μέσω (t-test για ανεξάρτητα δείγματα και ANOVA), για να διαπιστωθεί αν το επίπεδο αρνητικών συμπεριφορών στο χώρο εργασίας διαφοροποιείται με βάση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων.

Από την ανάλυση t-test προέκυψε ότι το φύλο δεν διαφοροποιεί το επίπεδο του mobbing που υφίστανται οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας ($t=-1,272$, $p>0,05$).

Φύλο	N	M	T.A.	t	sig.
Ανδρας	48	36,50	14,150	-1,272	0,103
Γυναίκα	75	39,75	13,583		

Από τον έλεγχο ομοιογένειας διακυμάνσεων προέκυψε πως ισχύει η υπόθεση της ισότητας των διακυμάνσεων ($p = 0.652 > 0.05$). Από την ανάλυση ANOVA προέκυψε ότι η ηλικία δεν διαφοροποιεί το επίπεδο του mobbing που υφίστανται οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας ($F=1,181$, $p>0,05$). Απο τον έλεγχο Duncan προκύπτει πως και οι πέντε ηλικιακές ομάδες έχουν ισοδύναμο επίπεδο mobbing ($p = 0.149 > 0.05$).

Ηλικία	N	M	T.A.	F	sig.
18-30	20	37,25	19,012	1,181	0,323
31-40	27	42,04	14,677		
41-50	45	36,91	14,040		
51-60	27	43,11	14,962		
>60	6	34,33	10,463		
Total	125	39,29	15,185		

Test of Homogeneity of Variances

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.616	4	120	.652

	Ηλικία	N	Subset for alpha = 0.05
Duncan ^{a,b}	>60	6	34.33
	41-50	45	36.91
	18-30	20	37.25
	31-40	27	42.04
	51-60	27	43.11
	Sig.		

Από τον έλεγχο ομοιογένειας διακυμάνσεων προέκυψε πως οι διακυμάνσεις διαφέρουν σημαντικά ως προς την οικογενειακή κατάσταση ($p = 0.003 < 0.05$). Από την ανάλυση ANOVA προέκυψε ότι ούτε η οικογενειακή κατάσταση διαφοροποιεί το επίπεδο του mobbing που υφίστανται οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας ($F=0,360$, $p>0,05$). Απο τον έλεγχο Dunnet προκύπτει δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς την οικογενειακή κατάσταση ($p > 0.05$ σε όλες τις συγκρίσεις).

Οικογενειακή κατάσταση	N	M	T.A.	F	sig.
Άγαμος/η	32	41,28	20,768	0,360	0,782
Έγγαμος/η	82	38,34	12,750		
Χήρος/α	5	38,60	15,356		
Διαζευγμένος/η	6	42,17	13,106		
Total	125	39,29	15,185		

Test of Homogeneity of Variances

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
4.860	3	121	.003

Multiple Comparisons

	(I) Οικογενειακή κατάσταση	(J) Οικογενειακή κατάσταση	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Dunnett T3	Άγαμος/η	Έγγαμος/η	2.940	3.932	.972	-7.91	13.79
		Χήρος/α	2.681	7.787	.999	-25.05	30.41
		Διαζευγμένος/η	-.885	6.489	1.000	-21.47	19.70
	Έγγαμος/η	Άγαμος/η	-2.940	3.932	.972	-13.79	7.91
		Χήρος/α	-.259	7.010	1.000	-29.60	29.09
		Διαζευγμένος/η	-3.825	5.533	.972	-24.45	16.80
	Χήρος/α	Άγαμος/η	-2.681	7.787	.999	-30.41	25.05
		Έγγαμος/η	.259	7.010	1.000	-29.09	29.60
		Διαζευγμένος/η	-3.567	8.706	.998	-32.88	25.75
	Διαζευγμένος/η	Άγαμος/η	.885	6.489	1.000	-19.70	21.47
		Έγγαμος/η	3.825	5.533	.972	-16.80	24.45
		Χήρος/α	3.567	8.706	.998	-25.75	32.88

Από τον έλεγχο ομοιογένειας διακυμάνσεων προέκυψε πως οι διακυμάνσεις διαφέρουν σημαντικά ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης ($p = 0.011 < 0.05$). Από την ανάλυση ANOVA προέκυψε ότι ούτε το επίπεδο εκπαίδευσης διαφοροποιεί το επίπεδο του mobbing που υφίστανται οι εργαζόμενοι

στον χώρο εργασίας ($F=0,442$, $p>0,05$). Απο τον έλεγχο Dunnett προκύπτει δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης ($p > 0.05$ σε όλες τις συγκρίσεις).

Επίπεδο εκπαίδευσης	N	M	T.A.	F	sig.
Απολυτήριο Λυκείου	28	41,46	20,642	0,442	0,644
Πτυχίο ΑΕΙ/ΑΤΕΙ	67	39,06	13,052		
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	30	37,77	13,945		
Total	125	39,29	15,185		

Test of Homogeneity of Variances

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
4.695	2	122	.011

Multiple Comparisons

	(I) Επίπεδο εκπαίδευσης	(J) Επίπεδο εκπαίδευσης	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Dunnett T3	Απολυτήριο Λυκείου	Πτυχίο ΑΕΙ/ΑΤΕΙ	2.940	3.932	.972	-7.91	13.79
		Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	-.885	6.489	1.000	-21.47	19.70
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΑΤΕΙ	Απολυτήριο Λυκείου	-2.940	3.932	.972	-13.79	7.91
		Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	-3.825	5.533	.972	-24.45	16.80
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	Απολυτήριο Λυκείου	.885	6.489	1.000	-19.70	21.47	
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΑΤΕΙ	3.567	8.706	.998	-25.75	32.88	

Από τον έλεγχο ομοιογένειας διακυμάνσεων προέκυψε πως ισχύει η υπόθεση της ισότητας των διακυμάνσεων ($p = 0.231 > 0.05$). Από την ανάλυση ANOVA προέκυψε ότι ούτε η θέση εργασίας διαφοροποιεί το επίπεδο του mobbing που υφίστανται οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας

($F=0,427$, $p>0,05$). Στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί κανένας έλεγχος πολλαπλών συγκρίσεων καθώς η κατηγορία «Σπουδαστής» έχει μόνο ένα άτομο.

Θέση εργασίας	N	M	T.A.	F	sig.
Δημόσιος υπάλληλος	43	40,98	12,751	0,427	0,654
Ιδιωτικός υπάλληλος	81	38,44	16,419		
Σπουδαστής	1	35,00			
Total	125	39,29	15,185		

Test of Homogeneity of Variances

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.447	1	122	.231

Από τον έλεγχο ομοιογένειας διακυμάνσεων προέκυψε πως ισχύει η υπόθεση της ισότητας των διακυμάνσεων ($p = 0.274 > 0.05$). Από την ανάλυση ANOVA προέκυψε ότι ούτε η συνολική προϋπηρεσία διαφοροποιεί το επίπεδο του mobbing που υφίστανται οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας ($F=0,078$, $p>0,05$). Απο τον έλεγχο Duncan προκύπτει πως και οι πέντε κατηγορίες συνολικής προϋπηρεσίας έχουν ισοδύναμο επίπεδο mobbing ($p = 0.676 > 0.05$).

Συνολική προϋπηρεσία	N	M	T.A.	F	sig.
≤5	21	38,52	20,925	0,078	0,989
6-10	12	41,17	16,348		
11-15	8	40,50	17,279		
16-20	22	39,50	11,851		
>20	62	38,95	13,898		
Total	125	39,29	15,185		

Test of Homogeneity of Variances

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.299	4	120	.274

	Έτη συνολικής προϋπηρεσίας	N	Subset for alpha = 0.05
	ζ		1
Duncan ^{a,b}	≤5	21	38.52
	>20	62	38.95
	16-20	22	39.50
	11-15	8	40.50
	6-10	12	41.17
	Sig.		.676

Από τον έλεγχο ομοιογένειας διακυμάνσεων προέκυψε πως ισχύει η υπόθεση της ισότητας των διακυμάνσεων ($p = 0.535 > 0.05$). Τέλος, από την ανάλυση ANOVA προέκυψε ότι ούτε τα έτη εμπειρίας στη συγκεκριμένη θέση/τμήμα διαφοροποιεί το επίπεδο του mobbing που υφίστανται οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας ($F=0,290, p>0,05$). Απο τον έλεγχο Duncan προκύπτει πως και οι πέντε κατηγορίες προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη θέση/ τμήμα έχουν ισοδύναμο επίπεδο mobbing ($p = 0.258 > 0.05$).

Προϋπηρεσία στη συγκεκριμένη θέση/τμήμα	N	M	T.A.	F	sig.
≤5	48	38,50	17,026	0,290	0,884
6-10	11	42,27	16,007		
11-15	6	34,67	10,347		
16-20	15	39,87	11,801		
>20	45	39,82	14,808		
Total	125	39,29	15,185		

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
0.789	4	120	.535

Έτη εργασιακής	N	Subset for alpha = 0.05
-------------------	---	----------------------------

	εμπειρίας στο συγκεκριμένο τμήμα/θέση εργασίας		1
Duncan ^{a,b}	11-15	6	34.67
	≤5	48	38.50
	>20	45	39.82
	16-20	15	39.87
	6-10	11	42.27
	Sig.		.258

3.2.3 Ανάλυση συσχετίσεων

Ολοκληρώνοντας τη στατιστική ανάλυση, πραγματοποιήθηκε ανάλυση συσχετίσεων Pearson για να διαπιστωθεί αν υπάρχει σχέση μεταξύ του συνολικά αντιληπτού mobbing και της προσωπικής εργασιακής απόδοσης. Από τα αποτελέσματα φαίνεται ότι ο δείκτης του mobbing σχετίζεται θετικά στατιστικά σημαντικά με την αντιπαραγωγική εργασιακή συμπεριφορά ($r=0,438$, $p<0,01$), και αρνητικά με την απόδοση επικεντρωμένη στους στόχους ($r=-0,192$, $p<0,05$) και την πλαισιακή απόδοση ($r=0,184$, $p<0,05$).

Προσωπική εργασιακή απόδοση		Mobbing
Απόδοση επικεντρωμένη στους στόχους	Pearson Correlation	-0,192*
	Sig. (2-tailed)	0,032
	N	125
Πλαισιακή απόδοση	Pearson Correlation	-0,184*
	Sig. (2-tailed)	0,040
	N	125
Αντιπαραγωγική εργασιακή συμπεριφορά	Pearson Correlation	0,438**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	125

4. Συμπεράσματα

Το mobbing, ή αλλιώς το εργασιακό bullying, έχει πάρει μεγάλη έκταση τα τελευταία χρόνια σε παγκόσμιο επίπεδο. Στόχος της μελέτης ήταν να διερευνηθούν οι επιπτώσεις της ηθικής-ψυχολογικής παρενόχλησης στην απόδοση των εργαζομένων που απασχολούνται σε επιχειρήσεις και οργανισμούς στην Ελλάδα. Οι στόχοι της έρευνας ήταν δύο, να διαπιστωθεί αφενός η έκταση του φαινομένου και αφετέρου η επίδραση του mobbing στην ατομική εργασιακή απόδοση.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας αξιοποιήθηκε η ποσοτική προσέγγιση με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, που βασίστηκε σε δύο ευρέως διαδεδομένες κλίμακες, το Negative Acts Questionnaire-Revised των Einarsen, Hoel, & Notelaers (2009) για τη μέτρηση του mobbing και το Individual Work Performance Questionnaire των Koopmans et al. (2014) για τη μέτρηση της ατομικής εργασιακής απόδοσης. Στην έρευνα συμμετείχαν 125 εργαζόμενοι του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, που απάντησαν στην ψηφιακή εκδοχή του ερωτηματολογίου κατά το χρονικό διάστημα Φεβρουάριος – Απρίλιος 2023.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης, οι πιο συχνά εμφανιζόμενες μορφές εκφοβισμού στον εργασιακό χώρο είναι η άσκηση πίεσης για να μην διεκδικήσουν κάτι που δικαιούνται, η ανάθεση δουλειάς κατώτερης των ικανοτήτων του εργαζομένου και η αγνόηση της γνώμης και των απόψεων του εργαζομένου από τους ανωτέρους. Τα αποτελέσματα συνάδουν εν μέρει με τα ευρήματα των Nielsen & Einarsen (2012), που προτάσσουν την ανάθεση καθηκόντων κατώτερων του επιπέδου και των ικανοτήτων του ατόμου, την αφαίρεση αρμοδιοτήτων, τον υπερβολικό έλεγχο και τη διάδοση κουτσομπολιών ή φημών για τον εργαζόμενο.

Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι περίπου 6 στους 10 εργαζόμενους είναι θύματα αρνητικών συμπεριφορών στον χώρο εργασίας, είτε συστηματικά είτε περιστασιακά. Αυτό σημαίνει ότι, απαντώντας στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα, το φαινόμενο του mobbing είναι ιδιαίτερα διαδεδομένο και στην Ελλάδα, ίσως περισσότερο από άλλες χώρες. Το εύρημα που αξίζει επίσης να τονιστεί είναι ότι πολλά θύματα mobbing δεν αναγνωρίζουν ότι υφίστανται εργασιακό εκφοβισμό όταν ερωτώνται ευθέως. Ενδεχομένως αυτοί οι εργαζόμενοι να μην γνωρίζουν ότι οι συγκεκριμένες αρνητικές συμπεριφορές συνιστούν εργασιακό bullying, ή και ακόμα να μην θέλουν να το παραδεχτούν, δικαιολογώντας ενδεχομένως προϊστάμενους και συναδέλφους και αποδίδοντας ευθύνες στον ίδιο τους τον εαυτό.

Όσον αφορά στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα, αν δηλαδή τα δημογραφικά χαρακτηριστικά διαφοροποιούν τον βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι υφίστανται mobbing, από τα αποτελέσματα δεν προέκυψε καμία διαφοροποίηση. Το συμπέρασμα αυτό έρχεται σε αντίθεση με τα ευρήματα της μελέτης των Chatziioannidis et al. (2018), που έδειξε ότι το φύλο και ο χρόνος εργασιακής εμπειρίας διαφοροποιούν τον αντιληπτό εκφοβισμό στους χώρους εργασίας.

Τέλος, από την ανάλυση συσχετίσεων αναδείχθηκε η σχέση της εργασιακής απόδοσης με το mobbing, επιβεβαιώνοντας το τρίτο ερευνητικό ερώτημα. Ουσιαστικά, όσο περισσότερες εχθρικές/αρνητικές συμπεριφορές υφίστανται οι εργαζόμενοι, τόσο περισσότερη αντιπαραγωγική εργασιακή συμπεριφορά επιδεικνύουν, ενώ μειώνεται η απόδοση επικεντρωμένη στους στόχους και η πλαισιακή απόδοση. Επομένως, είναι ξεκάθαρο ότι ο εργασιακός εκφοβισμός έχει ολέθριες επιπτώσεις τόσο στην ψυχολογία του ίδιου του εργαζόμενου όσο και στην απόδοσή του στην εργασία. Οι οργανισμοί θα πρέπει να λαμβάνουν μέτρα ώστε τέτοιες συμπεριφορές να αποφεύγονται και να προλαμβάνονται, ενισχύοντας το ομαδικό πνεύμα και προσαρμόζοντας κατάλληλα την οργανωσιακή κουλτούρα.

Βιβλιογραφία

- Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews*, 15(3), 280-299.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. DC Heath & Co.
- Chappell, D., & Di Martino, V. (1998, October). Violence in the transport workplace. In *International Transport Workers' Federation Women's conference*, New Delhi (Vol. 26).
- Chatziioannidis, I., Bascialla, F. G., Chatzivalsama, P., Vouzas, F., & Mitsiakos, G. (2018). Prevalence, causes and mental health impact of workplace bullying in the Neonatal Intensive Care Unit environment. *BMJ open*, 8(2), e018766.
- Creswell, J. W. (2015). *Research design*.
- Davenport, N., Schwartz, R. D., & Elliott, G. P. (1999). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Civil Society Pub.
- Duffy, M., & Sperry, L. (2007). Workplace mobbing: Individual and family health consequences. *The family journal*, 15(4), 398-404.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & stress*, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (Eds.). (2010). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*. CRC press.
- Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and victims*, 12(3), 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B. R. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European journal of work and organizational psychology*, 4(4), 381-401.

- Erdirençelebi, M., & Şendoğdu, A. A. (2016). Effects of Mobbing and Organizational Silence on Employee's Performance. *The Macrotheme Review*, 5(5), 101-116.
- Ferris, P. (2004). A preliminary typology of organisational response to allegations of workplace bullying: See no evil, hear no evil, speak no evil. *British Journal of Guidance & Counseling*, 32, 389-395.
- Hansen, Å. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbaek, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of psychosomatic research*, 60(1), 63-72.
- Kakoulakis, C., Galanakis, M., Bakoula-Tzoumaka, C., Darvyri, P., Chrousos, G., & Darviri, C. (2015). Validation of the Negative Acts Questionnaire (NAQ) in a sample of Greek teachers. *Psychology*, 6(01), 63.
- Keashly, L., & Harvey, S. (2006). *Workplace Emotional Abuse*.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of occupational and environmental medicine*, 56(3), 331-337.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and victims*, 22(6), 735-753.
- Namie, G. (2003). Workplace bullying: Escalated incivility. *Ivey business journal*, 68(2), 1-6.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332.
- Schuster, B. (1996). Rejection, exclusion, and harassment at work and in schools. *European psychologist*, 1(4), 293.
- Newman, I., Benz, C. R., & Ridenour, C. S. (1998). *Qualitative-quantitative research methodology: Exploring the interactive continuum*. SIU Press.

Şenerkal, R., & Çorbacıođlu, S. (2015). Akademik Personelin Algıladıđı Psikolojik Taciz Davranıřları İle İř Performansi, Psikolojik Ve Fizyolojik Sađlık İliřkisi Üzerine Bir Arařtırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakóltesi Dergisi*, 17(1), 107-135.

Vartia, M. (1996). The sources of bullying–psychological work environment and organizational climate. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 203-214.

Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International journal of manpower*.

Zapf, D., Escartin, J., Scheppa-Lahyani, M., Einarsen, S. V., Hoel, H., & Vartia, M. (2020). Empirical findings on prevalence and risk groups of bullying in the workplace. In *Bullying and harassment in the workplace* (pp. 105-162). CRC Press.

Zapf, D., Knorz, C. and Kulla, M. (1996), "On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes", *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, pp. 215-37.

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο

για τη διερεύνηση των επιπτώσεων της ηθικής-ψυχολογικής παρενόχλησης των εργαζομένων (Mobbing) στην εργασιακή απόδοση

Αγαπητοί συνάδελφοι,

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στο πλαίσιο της Διπλωματικής μου Εργασίας με τίτλο «Διερεύνηση των επιπτώσεων της ηθικής-ψυχολογικής παρενόχλησης των εργαζομένων (Mobbing) στην εργασιακή απόδοση», και έχει στόχο να διερευνήσει το φαινόμενο και τις επιπτώσεις της ηθικής-ψυχολογικής παρενόχλησης των εργαζομένων (Mobbing).

Εφόσον συναινείτε να συμμετάσχετε, καλείστε να απαντήσετε στο κάτωθι σύντομο ερωτηματολόγιο, το οποίο είναι ανώνυμο. Οι απαντήσεις σας είναι εμπιστευτικές και θα αξιοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της συγκεκριμένης μελέτης.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή.

ΜΕΡΟΣ Α. Δημογραφικά στοιχεία

Παρακαλώ επιλέξτε την απάντηση που σας αντιπροσωπεύει στις ακόλουθες ερωτήσεις.

1. Φύλο:
α. Άνδρας β. Γυναίκα γ. Άλλο / Δεν επιθυμώ να απαντήσω
2. Ηλικία:
α. 18-30 β. 31-40 γ. 41-50 δ. 51-60 ε. >60
3. Οικογενειακή κατάσταση:
α. Άγαμος/η β. Έγγαμος/η γ. Χήρος/α δ. Διαζευγμένος/η
4. Επίπεδο εκπαίδευσης:
α. Απολυτήριο Λυκείου
β. Πτυχίο ΑΕΙ/ΑΤΕΙ
γ. Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό
5. Θέση εργασίας:

-
6. Έτη συνολικής προϋπηρεσίας:
 α. ≤5 β. 6-10 γ. 11-15 δ. 16-20 ε. >20
7. Έτη εργασιακής εμπειρίας στο συγκεκριμένο τμήμα/θέση εργασίας:
 α. ≤5 β. 6-10 γ. 11-15 δ. 16-20 ε. >20

ΜΕΡΟΣ Β. [NAQ-R (Negative Acts Questionnaire—Revised)]

Οι παρακάτω συμπεριφορές θεωρούνται ως αρνητική συμπεριφορά στον εργασιακό χώρο. Τους τελευταίους έξι μήνες, πόσο συχνά έχετε υποστεί τις παρακάτω αρνητικές πράξεις στο χώρο της εργασίας σας;

Παρακαλώ επιλέξτε τον αριθμό που ανταποκρίνεται περισσότερο στην εμπειρία σας τους τελευταίους έξι μήνες.

1	2	3	4	5
<i>Ποτέ</i>	<i>Περιστασιακά</i>	<i>Μηνιαία</i>	<i>Εβδομαδιαία</i>	<i>Καθημερινά</i>

1	Σας αποκρύπτουν πληροφορίες επηρεάζοντας έτσι την απόδοσή σας;	1 2 3 4 5
2	Σας έχουν ταπεινώσει ή γελοιοποιήσει σε σχέση με την δουλειά σας	1 2 3 4 5
3	Σας έχει ανατεθεί δουλειά κατώτερη του επιπέδου των ικανοτήτων σας;	1 2 3 4 5
4	Σας έχουν αφαιρέσει βασικές αρμοδιότητες ή τις έχουν αντικαταστήσει με πιο τετριμμένα ή ασήμαντα καθήκοντα;	1 2 3 4 5
5	Διαδίδουν κουτσομπολιά ή φήμες για σας;	1 2 3 4 5
6	Σας αγνοούν ή σας αποκλείουν;	1 2 3 4 5
7	Σας έχουν υβρίσει ή προσβάλει ως άτομο (δηλαδή για τις συνήθειές σας και το παρελθόν σας), για τις στάσεις σας ή την ιδιωτική σας ζωή;	1 2 3 4 5
8	Σας έχουν φωνάξει ή έχετε γίνει στόχος αυθόρμητου θυμού ή οργής;	1 2 3 4 5

9	Έχετε υποστεί εκφοβισμό, όπως να σας δείχνουν με το δάκτυλο να εισβάλουν στον προσωπικό σας χώρο, να σας σπρώχνουν και να σας φράσουν το δρόμο;	1 2 3 4 5
10	Δέχεστε υπαινιγμούς ή σημάδια από άλλους πως πρέπει να παραιτηθείτε από την εργασία σας;	1 2 3 4 5
11	Σας υπενθυμίζουν συνεχώς τα λάθη που έχετε κάνει;	1 2 3 4 5
12	Σας αγνοούν ή σας αντιμετωπίζουν εχθρικά όταν πλησιάζετε;	1 2 3 4 5
13	Σας ασκούν επίμονη κριτική για τη δουλειά ή την προσπάθειά σας;	1 2 3 4 5
14	Αγνοούνται οι απόψεις και η γνώμη σας;	1 2 3 4 5
15	Σας κάνουν φάρσες άτομα με τα οποία δεν τα πάτε καλά;	1 2 3 4 5
16	Σας ανατίθενται εργασίες με παράλογους ή αδύνατους στόχους ή διορίες διεκπεραίωσης;	1 2 3 4 5
17	Εκτοξεύουν κατηγορίες εις βάρος σας;	1 2 3 4 5
18	Η δουλειά σας ελέγχεται και παρακολουθείται υπερβολικά;	1 2 3 4 5
19	Σας ασκείται πίεση για να μην διεκδικήσετε κάτι που δικαιούστε (π.χ. κανονική άδεια, αναρρωτική άδεια, έξοδα ταξιδιού);	1 2 3 4 5
20	Έχετε δεχθεί υπερβολικά πειράγματα και σαρκασμό;	1 2 3 4 5
21	Εκτίθεστε σε μη διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας, που δεν οφείλεται στην έλλειψη προσωπικού;	1 2 3 4 5
22	Έχετε δεχθεί απειλές βίας ή κακοποίηση;	1 2 3 4 5

23. Έχετε πέσει θύμα εκφοβισμού στον εργασιακό σας χώρο;

α. ΝΑΙ

β. ΟΧΙ

ΜΕΡΟΣ Γ. [Individual Work Performance Questionnaire – IWPQ]

Παρακαλώ επιλέξτε τον αριθμό που ανταποκρίνεται περισσότερο στην εμπειρία σας τους τελευταίους έξι μήνες.

1	2	3	4	5
<i>Σπάνια</i>	<i>Μερικές φορές</i>	<i>Αρκετά συχνά</i>	<i>Πολύ συχνά</i>	<i>Πάντα</i>

1	Κατάφερα να προγραμματίσω τη δουλειά μου ώστε να ολοκληρωθεί έγκαιρα	1 2 3 4 5
2	Ο προγραμματισμός μου ήταν ο βέλτιστος δυνατός	1 2 3 4 5
3	Είχα στο νου μου τα αποτελέσματα που έπρεπε να επιτύχω στην εργασία μου	1 2 3 4 5
4	Είχα τη δυνατότητα να διακρίνω τα βασικά θέματα από τα δευτερεύοντα	1 2 3 4 5
5	Μπορούσα να θέσω τις σωστές προτεραιότητες	1 2 3 4 5
6	Μπορούσα να εκτελέσω την εργασία μου καλά σε ελάχιστο χρόνο και προσπάθεια	1 2 3 4 5
7	Ανέλαβα επιπλέον ευθύνες	1 2 3 4 5
8	Ξεκίνησα από μόνος/η μου νέα καθήκοντα, όταν τα προηγούμενα είχαν ολοκληρωθεί	1 2 3 4 5
9	Ανέλαβα δύσκολα εργασιακά καθήκοντα, όταν αυτά ήταν διαθέσιμα	1 2 3 4 5
10	Εργάστηκα με τέτοιο τρόπο ώστε να διατηρήσω τις γνώσεις στη δουλειά επίκαιρες	1 2 3 4 5
11	Εργάστηκα με τέτοιο τρόπο ώστε να διατηρήσω τις δεξιότητες στη δουλειά επίκαιρες	1 2 3 4 5
12	Βρήκα δημιουργικές λύσεις σε νέα προβλήματα	1 2 3 4 5
13	Συνέχισα να αναζητώ νέες προκλήσεις στη δουλειά μου	1 2 3 4 5
14	Έκανα περισσότερα απ' όσα αναμένονταν από εμένα	1 2 3 4 5
15	Συμμετείχα ενεργά σε επαγγελματικές συναντήσεις	1 2 3 4 5
16	Παραπονέθηκα για ασήμαντα ζητήματα στη δουλειά	1 2 3 4 5
17	Έκανα τα προβλήματα στη δουλειά μεγαλύτερα από ότι ήταν	1 2 3 4 5
18	Εστίασα στις αρνητικές πτυχές μιας κατάστασης στη δουλειά αντί για τις θετικές	1 2 3 4 5

19	Συζήτησα με τους συναδέλφους για τις αρνητικές πτυχές της δουλειάς μου	1	2	3	4	5
20	Συζήτησα με ανθρώπους εκτός του οργανισμού για τις αρνητικές πτυχές της δουλειάς μου	1	2	3	4	5

Σας ευχαριστώ για τη συμμετοχή.