

ΤΟΜΟΣ Ι

Ηθική των Επιχειρήσεων Business Ethics

Επιστημονική Επιμέλεια
Αλέξανδρος - Σταμάτιος Αντωνίου

Πρόλογος
Θεοδόσης Π. Πελεγρίνης



ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΑΝΤ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΘΕΜΑΤΑ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Αλέξανδρος-Σταμάτιος Αντωνίου

Τα θέματα παρενόχλησης ή κακοποίησης στο εργασιακό περιβάλλον, αν και φαινόμενα που προϋπήρχαν, τα τελευταία χρόνια είναι ευρέως διαδεδομένα στην Ευρώπη. Ωστόσο, παρατηρούνται δυσκολίες στη συνειδητοποίηση και αναγνώριση των προβλημάτων αυτών των οποίων το μέγεθος παραμένει ακόμα άγνωστο (Leather, 2001). Εξαιτίας της πολυπλοκότητας και της πολυμορφίας του εν λόγω φαινομένου, αποθαρρύνεται η δημιουργία ενός, ξεκάθαρα και ολοκληρωμένου ορισμού πάνω στο πεδίο αυτό παρόλο που οι σχετικές έρευνες (European Foundation, 2000; Hoel & Cooper, 2000) αναγνωρίζουν ότι οι ορισμοί της παρενόχλησης - bullying, mobbing, moral harrasment - αναφέρονται στην ψυχική και πνευματική κακοποίηση ενός ατόμου.

Η συστηματική ενασχόληση με το συγκεκριμένο αντικείμενο κατά τα τελευταία έτη ανέδειξε και κάποια σύγχυση που υπάρχει στο επίπεδο των ορισμών (Kraus και συν., 1995). Η διαφορά τους έγκειται τόσο στους σκοπούς του θύτη όσο και στα αποτελέσματα που έχει η παρενόχληση στον χώρο εργασίας στον ίδιο τον εργαζόμενο (Chappell & Di Martino, 2000). Οι διαφορές που σημειώνονται στις λέξεις που χρησιμοποιούνται για τον ορισμό της έννοιας συνιστούν ακόμα ένα στοιχείο διαφοροποίησης και ασυμφωνίας, παρόλο που όλες χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν στην ουσία το ίδιο εργασιακό φαινόμενο (Hoel, Zapf, & Cooper, 2002).

Περαιτέρω, υπάρχουν και ερευνητές που υποστηρίζουν πως

ακόμα και αν επιτευχθεί συμφωνία ως προς έναν κοινά αποδεκτό ορισμό της παρενόχλησης στον χώρο εργασίας, το πρόβλημα θα μετατεθεί στο νόημα που αποκτά η έννοια της παρενόχλησης και τις εκδηλώσεις της ανάμεσα σε διαφορετικά κοινωνικο-οικονομικά πλαίσια, υπο-ομάδες και κουλτούρες (Lemos & Crane, 2000; Poster, 1996), γεγονός που θα δημιουργήσει προβλήματα σε ότι αφορά τη μεθοδολογία στην αξιολόγηση του φαινομένου. Έτσι, κρίνεται σκόπιμο να γίνει αναφορά σε κάποιους από τους ορισμούς της παρενόχλησης στον χώρο εργασίας έτσι ώστε να διερευνηθούν οι ενδεχόμενες διαφορές και τα κοινά τους σημεία.

Ο όρος *mobbing* χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά στον χώρο εργασίας από τον Heinz Leymann, για να περιγράψει τις επαναλαμβανόμενες εχθρικές πράξεις εναντίον ενός ατόμου με απώτερο σκοπό την βλάβη του ατόμου αυτού (Leymann, 1993). Μετά από έρευνες που διενήργησε σε αυτό το πεδίο, έως τον θάνατό του, κατάφερε να ψηφιστεί το 1994, στην Σουηδία, νόμος που όριζε το *mobbing* στον χώρο εργασίας ως: «*τις αξιόμημπτες και επαναλαμβανόμενες πράξεις ή τις καθαρά αρνητικές, που έχουν ως στόχο τους υπαλλήλους και μπορούν να τους οδηγήσουν στην απομόνωση από την κοινότητα στον εργασιακό χώρο*». Το *mobbing* αποτελεί έναν ορισμό που αναφέρεται περισσότερο στα αποτελέσματα της παρενόχλησης όταν αυτή συντελείται από μια ομάδα προς ένα άτομο (Hirigoyen, 2002).

Ο όρος *bullying*, αρχικά δεν αφορούσε τον εργασιακό χώρο, αλλά χρησιμοποιείτο πιο συγκεκριμένα για να περιγράψει τις ταπεινωτικές συμπεριφορές, δοκιμασίες και απειλές που επιβάλλονται στα παιδιά από ένα ή μια ομάδα συνομηλίκων τους, στοχεύοντας στην διαφορετικότητά τους. Ο όρος εισήχθη στην ψυχολογία της εργασίας από τον Lazarus (1984), ο οποίος τον εντάσσει στο κοινωνικό άγχος και τον θεωρεί ως μία από τις εκφάνσεις του. Όρος ευρύτερα αποδεκτός από ότι είναι το *mobbing* και χρησιμοποιείται για να περιγράψει τους εκφοβισμούς που υπόκεινται τα άτομα στον χώρο εργασίας τους: «*η έννοια της βίας στον εργασιακό χώρο αναπτύσσεται από τη στιγμή που δίδεται η ίδια βαρύτητα στην ψυχολογική συμπεριφορά και αναγνωρίζεται πλήρως η σημασία των πράξεων ελά-*

χιστης βίας» (Chappell & Di Martino, 1988). Σε συγκριτική μελέτη ανάμεσα στο mobbing και το bullying, οι ερευνητές θεώρησαν ότι το φαινόμενο του mobbing συνιστά ένα ομαδικό φαινόμενο, ενώ το bullying αναφέρεται περισσότερο στις σχέσεις εξουσίας στον εργασιακό χώρο (Zapf, 1990).

Ο όρος ηθική παρενόχληση (moral harassment) αναφέρεται κυρίως σε μη ορατές επιθέσεις από άτομο σε άτομο μέσα στον χώρο εργασίας και για αυτόν τον λόγο ο εντοπισμός του φαινομένου αυτού είναι εξαιρετικά δύσκολος και μη αποδείξιμος. Πίσω από την ηθική παρενόχληση υποκρύπτονται περισσότερο συναισθήματα παρά γεγονότα και χειροπιαστές αποδείξεις που μπορούν να τη δικαιολογήσουν (Hirigoyen, 2002): *«ως ηθική παρενόχληση στον χώρο εργασίας ορίζεται κάθε καταχρηστική συμπεριφορά (χειρονομία, λόγος, συμπεριφορά, στάση...) που προσβάλλει, με την επανάληψη ή τη συστηματοποίηση της, την αξιοπρέπεια ή την ψυχική ή σωματική ακεραιότητα ενός ατόμου, βάζοντας σε κίνδυνο την εργασία του ή υποβιβάζοντας το εργασιακό κλίμα».*

Η έλλειψη, λοιπόν, ενός κοινά αποδεκτού ορισμού καθιστά κάπως θολή την πραγματική διάσταση του προβλήματος (Cooper & Swanson, 2001). Παρόλα αυτά, αρκετοί ερευνητές στον τομέα αυτό έχουν εντοπίσει παράγοντες που επηρεάζουν την κατανόηση της παρενόχλησης στον χώρο εργασίας, όπως ο ρόλος και η σημασία των περιστασιακών παραγόντων (Chappell & Di Martino, 2000). Για άλλους ερευνητές, η σημασία αποδίδεται στους κοινωνικούς παράγοντες (Hoel & Cooper, 2001· Curbow, 2001), όπως και στον ρόλο των παραγόντων που μπορούν να τροποποιήσουν την σχέση ανάμεσα στα αποτελέσματα και την «βίαιη» συμπεριφορά (Leather και συν., 1998).

Συχνά, οι παράγοντες επικεντρώνονται στα ατομικά χαρακτηριστικά και την παθολογία των θυτών της παρενόχλησης (Bravermann, 1999), ενώ σε διαφορετικά κοινωνικά πλαίσια, η κατανόηση της έννοιας «παρενόχληση» διαφέρει, με βάση τα στερεοτυπικά στοιχεία που διέπουν συγκεκριμένες παγκόσμιες έννοιες, που όμως διαφοροποιούνται σε κάθε διαφορετική κουλτούρα (Hofste-

de, 1980). Η εφαρμογή του παραπάνω ερευνητικού αποτελέσματος μπορεί να συσχετιστεί με μικρότερες κοινωνικές ομάδες, όπως π.χ. ο στρατός, όπου η παρενόχληση των μελών αποτελεί, αφενός, μέρος της κοινωνικοποίησης τους και, αφετέρου, γίνεται αντιληπτή από τα μέλη ως δεδομένη και, κατ' επέκταση, φυσιολογική συμπεριφορά (Archer, 1999).

Στο σημείο αυτό, θα πρέπει να διευκρινιστεί ο διαχωρισμός ανάμεσα στην ηθική παρενόχληση και την έννοια της βίας στον χώρο εργασίας καθώς η βία αποτελεί συχνά (αν όχι πάντα) ένα μεμονωμένο επεισόδιο ενώ στην ηθική παρενόχληση γίνεται λόγος για διάρκεια κατ' ελάχιστον 6 μηνών, τουλάχιστον για μία φορά την εβδομάδα. Σε μια προσπάθεια εντοπισμού κοινών στοιχείων στις έννοιες της παρενόχλησης θα πρέπει να εξεταστούν τα σημεία εκείνα που την χαρακτηρίζουν και την προσδιορίζουν ως έννοια. Η χρονική διάρκεια και συχνότητα που ο εργαζόμενος υφίσταται την ηθική παρενόχληση, ο σκοπός για τον οποίο παρενοχλεί ο θύτης το θύμα και η σχέση εξουσίας θύματος-θύτη συνιστούν καθοριστικά στοιχεία που υποβοηθούν στην κατανόηση της έννοιας.

Η Hirigoyen (2002) παραθέτει κάποιους παράγοντες που οδηγούν ένα άτομο στο να παρενοχλήσει κάποιο άλλο μέσα στο εργασιακό του περιβάλλον. Σημειώνει ότι πρόκειται για στοιχεία τέτοια τα οποία αποδίδονται περισσότερο στα συναισθήματα που οδηγούν τον θύτη να προβεί σε παρενόχληση παρά σε οποιονδήποτε άλλον παράγοντα. Ο φόβος είναι το πρώτο συναίσθημα που πηγάζει από τις συνεχείς αλλαγές και αναδιοργανώσεις των επιχειρήσεων και καθιστά το άτομο επιφυλακτικό με τους γύρω του. Δημιουργεί επιθετικές συμπεριφορές μέσω της μεγέθυνσης των καταστάσεων που κάνουν το άτομο να αισθάνεται ότι απειλείται. Ορισμένοι οργανισμοί βασιζονται στην διαχείριση του προσωπικού τους ακριβώς πάνω σε αυτό το στοιχείο του φόβου.

Η εξαίρεση ενός ατόμου λόγω της διαφορετικότητάς του από το σύνολο των ανθρώπων ή της ομάδας στην οποία ανήκει, συνιστά ένα ακόμη στοιχείο που προκαλεί παρενόχληση. Ο τρόπος ομιλίας και συμπεριφοράς, ακόμα και ο τρόπος με τον οποίο ένα ά-

τομο εργάζεται και είναι διαφορετικός εκείνων των υπολοίπων, είναι δυνατόν να προκαλέσει την παρενόχλησή του. Οτιδήποτε διαφοροποιείται από τις νόρμες της ομάδας θεωρείται ξένο και η παρενόχληση είναι ένα από τα μέσα τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για να «συνετισθεί» το άτομο με τους ρυθμούς και την λογική της ομάδας στην οποία ανήκει.

Ο ανταγωνισμός αποτελεί αναμφισβήτητα ένα στοιχείο που μαζί με τον φθόνο μπορεί να οδηγήσει ένα άτομο να παρενοχλήσει τον ανταγωνιστή του. Το να μην μπορεί κάποιος να παραδεχτεί και να αποδεχτεί ότι κάποιος άλλος είναι καλύτερος από εκείνον, μετατρέπουν το αρνητικό του συναίσθημα στην πράξη της ηθικής παρενόχλησης. Εδώ, βρίσκεται και ο σκοπός του θύτη που είναι εξαιρετικά δύσκολος να διερευνηθεί. Έρευνες έχουν δείξει ότι συχνά οι οργανισμοί στρέφουν ανταγωνιστικά έναν υπάλληλο εναντίον κάποιου άλλου στην περίπτωση που επιθυμούν να επιτύχουν την παραίτηση ενός εκ των δύο (Hirigoyen, 2002).

Ακόμη μια παράμετρος είναι οι σχέσεις εξουσίας μεταξύ θύτη και θύματος. Στην παρενόχληση, το θύμα καταλαμβάνει χαμηλότερη θέση στην κλίμακα ιεραρχίας του οργανισμού από ό,τι ο θύτης. Η παρενόχληση από τον προϊστάμενο είναι σοβαρότερη από ό,τι είναι η παρενόχληση μεταξύ συναδέλφων, γιατί στην πρώτη, το θύμα είναι αδύναμο να αντιδράσει μπροστά στην επικείμενη απόλυσή του, ενώ το πιθανότερο είναι ότι δεν θα βρει συμπαράσταση από τους συναδέλφους του. Άλλωστε, το θύμα, απομονώνεται από τον θύτη με τέτοιο τρόπο ώστε να εκμηδενίσει τις πιθανότητες του θύματος να βρει υποστηρικτές μέσα από τον εργασιακό χώρο.

Ο τρόπος με τον οποίο αντιλαμβάνεται το ίδιο το θύμα την παρενόχληση παίζει καθοριστικό ρόλο στο πώς συνειδητοποιεί αυτό που του συνέβη. Συχνά, παρατηρούνται περιστατικά εργαζόμενων που έχουν υποστεί παρενόχληση ενώ οι ίδιοι δεν θεωρούν των εαυτό τους θύμα. Αυτό συμβαίνει σε κοινωνικά πλαίσια όπου συμπεριφορές οι οποίες μπορούν να χαρακτηριστούν ως ηθική παρενόχληση σε άλλες δεν γίνονται αντιληπτές με αυτό τον τρόπο.

Σε μία μακρόχρονη και διεξοδική έρευνα των Hoel & Cooper (2000), βρέθηκε ότι σε περίοδο πέντε ετών οι γυναίκες έπεφταν συχνότερα θύματα παρενόχλησης σε σχέση με τους άντρες συναδέλφους τους. Οι ίδιοι ερευνητές απέδωσαν αυτό το αποτέλεσμα στο γεγονός ότι οι γυναίκες δεν ονομάζουν παρενόχληση κάτι που τους συμβαίνει εκείνη τη στιγμή αλλά αργότερα ισχυριζόμενοι στο ότι δεν γνώριζαν ότι η συγκεκριμένη συμπεριφορά θεωρείται παρενόχληση. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα άλλης έρευνας, τα ποσοστά παρενόχλησης ανέρχονται σε 70% στις γυναίκες και 30% στους άνδρες. Περαιτέρω, η συγκεκριμένη ερευνήτρια υποστηρίζει ότι υπάρχει διάκριση τόσο στον τρόπο που οι γυναίκες δέχονται την παρενόχληση (κατά το πλείστον σεξουαλική παρενόχληση), όσο και στον τρόπο μεταχείρισής τους μέσα στην κλίμακα της ιεραρχίας (Hirigoyen, 2002).

Στο σημείο αυτό, θα πρέπει να τονιστεί το γεγονός ότι σε ορισμένες χώρες, όπως η Ελλάδα, αν και υπάρχει κατοχύρωση της ίσης μεταχείρισης των δυο φύλων στον χώρο εργασίας, δεν υπάρχει άμεσος και κατοχυρωμένος ποινικός προσδιορισμός της σεξουαλικής παρενόχλησης στον χώρο εργασίας. Η σεξουαλική παρενόχληση είναι ένα θέμα που απαντάται και αντιμετωπίζεται, χωρίς όμως να προσδιορίζεται ως καθεαυτή έννοια, στις διατάξεις του Αστικού και Ποινικού Κώδικα. Αυτό οφείλεται τόσο στο γεγονός ότι δεν υπάρχουν μαρτυρικές καταθέσεις σεξουαλικής παρενόχλησης και ότι δεν τεκμηριώνεται η κατάχρηση των δικαιωμάτων του εργοδότη. Από την πλευρά του Αστικού Κώδικα, η σεξουαλική παρενόχληση υφίσταται όταν ένα πρόσωπο επιδιώκει την ικανοποίηση των γενετήσιων επιθυμιών του και όταν η ικανοποίηση αυτή αποτελεί πρόσχημα για την εξυπηρέτηση άλλων σκοπών, ενώ από την πλευρά του Ποινικού κώδικα αντιμετωπίζεται ως εξύβριση κατά ενός απόμου με πράξεις ή λόγια.

Όταν μια περίπτωση σεξουαλικής παρενόχλησης παρουσιάζεται στο δικαστήριο λαμβάνεται υπόψη η συχνότητα και η επανάληψη της συγκεκριμένης συμπεριφοράς, η προσβολή της προσωπικότητας, της ελευθερίας και της τιμής του ατόμου που την υφίστα-

ται καθώς και η κατάχρηση δικαιώματος του εργοδότη σύμφωνα προς το άρθρο 281ΑΚ, καθώς και το στοιχείο του εξαναγκασμού του εργοδότη προς τον εργαζόμενο που εκμεταλλεύεται την ανώτερη θέση του στην κλίμακα της ιεραρχίας. Αν και το φαινόμενο της σεξουαλικής παρενόχλησης δεν ορίζεται από τον νόμο, το γεγονός ότι αναγνωρίζεται σαφώς ως *ανεπιθύμητη συμπεριφορά σεξουαλικής φύσης* αποτελεί βάση για οριοθέτηση του όρου και την νομική του κατοχύρωση.

Έρευνες δείχνουν ότι η παράμετρος της ηλικίας δεν παίζει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο στην ηθική παρενόχληση στον χώρο εργασίας (π.χ. Hoel & Cooper, 2000). Στη συγκεκριμένη έρευνα φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι που ανήκουν σε μικρότερες ηλικιακές ομάδες υφίστανται εντονότερη παρενόχληση από ότι οι εργαζόμενοι μεγαλύτερων ηλικιών. Μια εξήγηση που δίνουν οι ερευνητές είναι ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία υπάλληλοι πιστεύουν ότι θα πρέπει να τους συμπεριφέρονται με μεγαλύτερο σεβασμό, ενώ σημαντικό στοιχείο αποτελεί επίσης η εμπειρία τους, η γνώση του αντικειμένου εργασίας καθώς και η θέση που κατέχουν μέσα στην ομάδα που δεν τους καθιστά «εύκολους» στόχους.

Από την άλλη πλευρά, αποτελέσματα συναφούς έρευνας (Hirigoyen, 2002), έδειξαν ότι τα κρούσματα ηθικής παρενόχλησης αυξάνονται στις ηλικίες άνω των 50 ετών, τόσο γιατί τα άτομα αυτά θεωρούνται λιγότερο ικανά να αντεπεξέλθουν στις σύγχρονες οικονομικές και τεχνολογικές απαιτήσεις όσο και εξαιτίας της εμπειρίας και της μακρόχρονης παραμονής τους σε έναν οργανισμό που τους δίνει το δικαίωμα να αμείβονται με μισθούς κατά πολύ υψηλότερους από αυτούς που θα έδιναν σε έναν νεοεισερχόμενο εργαζόμενο.

Ως άλλες μορφές παρενόχλησης αναφέρονται όσες προκύπτουν από θρησκευτικές και φυλετικές διαφορές, (αν και φαίνεται ότι οι διαστάσεις του προβλήματος αυτού είναι περιορισμένες στο χώρο εργασίας), παρενόχληση λόγω σεξουαλικών προτιμήσεων, λόγω ασθένειας ή αναπηρίας - αναθέτοντας εργασίες που ο εργαζόμενος δεν μπορεί να ολοκληρώσει - και παρενόχληση σε άτομα

με σύμβαση μερικής απασχόλησης και αορίστου χρόνου (Hoel & Cooper, 2000).

Οι επιπτώσεις της ηθικής παρενόχλησης στα άτομα μέσα στο περιβάλλον που εργάζονται συνδέεται περισσότερο με την ένταση και την διάρκεια της παρενόχλησης παρά με τα προσωπικά ψυχολογικά και πνευματικά χαρακτηριστικά του ατόμου. Η στρεσογόνο κατάσταση την οποία υφίστανται οδηγεί στην κατάσταση που αποκαλείται *λειτουργικές διαταραχές*, όπως είναι η αϋπνία, η κόπωση, οι ημικρανίες, τα υψηλά επίπεδα στρες και τα μυοσκελετικά προβλήματα. Εμφανείς είναι οι ψυχοσωματικές διαταραχές που συχνά ξεφεύγουν από τον έλεγχο του ατόμου με αρνητικά για την υγεία του αποτελέσματα, όπως στομαχικές διαταραχές, δερματικές παθήσεις, υπερένταση και γρήγορη αυξομείωση του βάρους. Η δυσφορία που γίνεται αντιληπτή από το άτομο το οποίο υφίσταται το mobbing μεταβάλλει την ψυχοφυσιολογική του ισορροπία, οδηγώντας στο σχηματισμό παθολογικών παραγόντων που, σε κάποιες περιπτώσεις, είναι ιδιαίτερα σοβαροί (Leymann & Gustavsson, 1996).

Σοβαρότερες ακόμα συνέπειες της τραυματικής εμπειρίας της ηθικής παρενόχλησης είναι η διαταραχή μετά από ψυχοτραυματικό στρες (Post Traumatic Stress Disorder), η κατάθλιψη (Flanney, 1996), η αναβίωση παλαιών τραυματικών γεγονότων καθώς και η έλλειψη συγκέντρωσης (Budd και συν., 1996) που συνιστούν στοιχεία-ενδείξεις των ατόμων που έχουν υποστεί κάποιου είδους παρενόχληση. Σε σχετικές έρευνες έχει αναφερθεί ότι ένα ποσοστό ατόμων που ήταν θύματα ηθικής παρενόχλησης είχε σκεφτεί την αυτοκτονία ως έσχατη λύση στις τραυματικές του εμπειρίες αν και δεν υπάρχουν στοιχεία ικανά για να θεμελιώσουν ενδεχόμενη συνάφεια αυτοκτονιών και παρενόχλησης στον χώρο εργασίας (Leymann, 1993).

Οι δυσάρεστες συνέπειες της ηθικής παρενόχλησης στον χώρο εργασίας δεν περιορίζονται αποκλειστικά και μόνο στο θύμα αλλά επηρεάζουν και τον οργανισμό στα πλαίσια του οποίου εκδηλώνονται τα φαινόμενα αυτά. Οι επιπτώσεις, λοιπόν, για τον οργανισμό

αφορούν αφενός το οικονομικό κόστος αποζημίωσης των παρενοχληθέντων που καταφεύγουν σε παραίτηση και το κόστος πρόσληψης νέων υπαλλήλων προς αντικατάσταση αυτών που έφυγαν και αφετέρου το επιπρόσθετο κόστος της πολύτιμης εμπειρίας και γνώσης που στερούν από τις εταιρείες τους τα θύματα με την παραίτησή τους.

Η πρόληψη και αντιμετώπιση του εργασιακού αυτού φαινομένου θα πρέπει να πραγματοποιείται εκεί ακριβώς όπου εμφανίζεται, μέσα στον ίδιο τον εργασιακό χώρο (Rayner και συν., 2002). Διεξοδικές έρευνες έχουν δείξει την ανάγκη υιοθέτησης συγκεκριμένης στρατηγικής από την πλευρά της ηγεσίας ενός οργανισμού, η οποία θα στοχεύει τόσο στην πρόληψη, όσο και την υποστηρικτική παρέμβαση στα θύματα ηθικής παρενόχλησης (Cox & Cox, 1993). Στα μέτρα πρόληψης συμπεριλαμβάνονται οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού οι οποίες εκτός από το πλήρες βιογραφικό και την συνέντευξη του υποψήφιου θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν και συμπληρωματικά στοιχεία και πληροφορίες από προηγούμενους εργοδότες. Η εκπαίδευση των εργαζόμενων σε θέματα ελέγχου και κατανόησης του εργασιακού τους ρόλου αποτελεί ένα ακόμη μέτρο πρόληψης που στοχεύει στη μείωση των επιπέδων στρες και αμφισβήτησης ρόλου των εργαζομένων.

Ακόμη και αν, η σύγκρουση στο περιβάλλον ενός οργανισμού θα μπορούσε να θεωρηθεί ως υγιής και εποικοδομητική διαδικασία, ωστόσο, οι ειδικές γνώσεις ορισμένων επαγγελματιών στην διαμεσολάβηση, όπως για παράδειγμα οι εργοθεραπευτές, αναμφίβολα αποδεικνύονται ιδιαίτερες πολύτιμες τόσο για τα άτομα που υφίστανται την παρενόχληση όσο και για τον ίδιο τον οργανισμό. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο οργανισμός αποκτά έναν ενεργό ρόλο στην επικοινωνία των αναγκών μεταξύ των υπαλλήλων του, αποφεύγοντας τυχόν σοβαρές οικονομικές επιπτώσεις λόγω αποζημιώσεων που θα ήταν υποχρεωμένος να καταβάλει σε παρενοχληθέντες υπαλλήλους του. Η υιοθέτηση μέτρων για την υποστήριξη των υπαλλήλων που υφίστανται ή έχουν κατά το παρελθόν υποστεί παρενόχληση στον χώρο εργασίας αποσκοπεί στην ισχυροποίηση

του ρόλου του ίδιου του εργαζόμενου στο περιβάλλον που του προκάλεσε τα συμπτώματα.

Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί ότι στο πεδίο της πρόληψης και αντιμετώπισης του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης, έχουν κατά καιρούς επισημανθεί σημαντικά προσκόμματα. Η αντικειμενική αδυναμία και πολλές φορές και αποτυχία των οργανισμών να μετρήσουν και να αξιολογήσουν με αξιοπιστία την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων πρόληψης (Runyan και συν., 2000) και το γεγονός ότι ενδέχεται να υπάρξει απροθυμία από την πλευρά των εργοδοτών να παραδεχτούν την ύπαρξη και τα κρούσματα παρενόχλησης στις επιχειρήσεις τους (Hoel & Cooper, 2000), είναι προβλήματα τα οποία χρήζουν άμεσης παρέμβασης και εξειδικευμένων μεθόδων διαχείρισης.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται για την προσέγγιση και αξιολόγηση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στον χώρο εργασίας είναι τόσο ποσοτική όσο και ποιοτική, παρόλο που, όπως προαναφέρθηκε, η έλλειψη ενός ολοκληρωμένου και ευρύτατα αποδεκτού ορισμού δημιουργεί ορισμένα προβλήματα. Συνήθως, η χορήγηση αυτοσυμπληρούμενων ερωτηματολογίων σε μεγάλα δείγματα αποτελεί έναν από τους κλασικούς και συνήθεις τρόπους αξιολόγησης παρόμοιων καταστάσεων, με δυνατότητα, κάποιες φορές, γενίκευσης των ευρημάτων στο γενικό πληθυσμό (Einarsen & Rankes, 1997· Hoel & Cooper, 2000· Leymann, 1996· Rayner, 1997).

Η αξιολόγηση μέσω παρατήρησης ίσως να θεωρείται ως η πλέον αντικειμενική παρόλο που, όπως και σε κάθε παρατήρηση φαινομένων, είναι δύσκολο αφενός ο παρατηρητής να μην επηρεάσει την εξέλιξη κατά κάποιο τρόπο του φαινομένου/ων που παρατηρεί και αφετέρου υπάρχει η άποψη ότι οι εργαζόμενοι ενός οργανισμού «δεν είναι δυνατόν να αποτελέσουν αντικείμενα έρευνας» (Kompier και συν., 2000). Πέραν των προαναφερθέντων, τα μέσα της ποιοτικής έρευνας όπως η παρατήρηση και η συνέντευξη, παρουσιάζουν κάποια προβλήματα όπως η εξασφάλιση επαρκούς δείγματος για την έρευνα καθώς και τα επίπεδα αξιοπιστίας και εγκυρότητάς τους. Ο συνδυασμός ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων

δων έρευνας ενδεχομένως να αποτελεί την ιδανική λύση για αξιολογήσεις παρόμοιου χαρακτήρα.

Μεταξύ των τεχνικών που έχουν προταθεί (Ege & Lancioni, 1998) είναι η συνειδητοποίηση εκ μέρους του θύματος της όλης κατάστασης και η έκφραση αιτήματος για βοήθεια προς εξειδικευμένους επαγγελματίες εκτός εργασιακού χώρου. Οι παραπάνω ερευνητές θεωρούν ότι η καθοριστικότερη παρέμβαση ενάντια στο φαινόμενο του mobbing μπορεί να προκύψει μέσω της πρόληψης. Συγκεκριμένα, η οργανωμένη πρόληψη θα πρέπει να βασίζεται σε εκστρατείες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης, σε σεμινάρια κατάρτισης για τη δημιουργία μιας «παιδείας της αμφισβήτησης», όπου το άτομο θα μπορεί να αισθάνεται ελεύθερο να εκφράζει με θετικό τρόπο τη γνώμη του, και, τέλος, σε εκπαίδευση με τεχνικές λεκτικής αυτοάμυνας.

Συμπερασματικά, αν και η ηθική παρενόχληση αποτελεί ένα φαινόμενο που γινόταν ανέκαθεν αντιληπτό στους εργασιακούς χώρους, ωστόσο, η συστηματική μελέτη και ανάδειξή του σε σημαντικό εργασιακό πρόβλημα συντελέστηκε κυρίως κατά την τελευταία δεκαετία, όπου ενδεχομένως και οι εκδηλώσεις του φαινομένου είναι συχνότερες και με πιο έντονο χαρακτήρα. Η μελέτη του συγκεκριμένου φαινομένου θα είναι πολύπλευρη καθώς αποτελεί συνάρτηση πολλών επιμέρους μεταβλητών, με εμφανείς επιπτώσεις αρχικώς στον ίδιο τον παρενοχλούμενο και κατ' επέκταση στο ευρύτερο εργασιακό περιβάλλον. Τέλος, η σύνθεση ενός ευρέως αποδεκτού ορισμού για την ηθική παρενόχληση αποτελεί επιτακτική ανάγκη έτσι ώστε να συμβάλλει στη θεμελίωση ενός κοινά αποδεκτού θεωρητικού υπόβαθρου όσον αφορά την πρόληψη και αντιμετώπισή του.

Βιβλιογραφικές αναφορές

- Archer, D. (1999). Exploring “bullying” culture in the para-military organization. *International Journal of Manpower*, **20**, 94-105.
- Braverman, M. (1999). *Preventing workplace violence*. London: Sage Publications Inc.
- Budd, J.W., Arvey, R.D., & Lawless, P. (1996). Correlates and consequences of workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, **1**, 197-210.
- Chappell, D., & Di Martino, V. (2000). *Violence at work* (2nd ed.). Geneva: International Labour Organization.
- Cooper, C.L., & Swanson, N. (2001). Introduction. In C.L. Cooper & N. Swanson (Eds.). *Violence in the health sector*. Geneva: Commissioned report for ILO/WHO.
- Cox, T., & Cox, S. (1993). *Psychosocial and organizational hazards: Monitoring and control*. Copenhagen, Denmark: Occasional series in Occupational Health, No 5, World Health Organization (Europe).
- Curbow, B. (2001). Origins of violence at work. In C.L. Cooper & N. Swanson (Eds.). *Violence in the health sector*. Geneva: Commissioned report for ILO/WHO.
- Einarsen, S., & Hoel, H. (1999). *Perceptions of sexual harassment: a cross-cultural perspective*. Research at Department of Psychological Science, University of Bergen.
- Flannery, R.B. (1996). Violence in the workplace, 1970-1995: A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, **1**, 57-68.
- Hirigoyen, M.F. (2002). *Ηθική Παρενόχληση στον Χώρο Εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Hoel, H., & Cooper, C.L. (2001). Origins of bullying: theoretical frameworks for explaining bullying. In N. Therani (Ed.) *Building*

- a culture of respect: managing bullying at work*. London: Taylor & Francis.
- Hoel, H., Rayner, C., & Cooper, C. (1999). *Workplace Bullying*. International Review of Industrial and Organizational Psychology.
- Kompier, M., Cooper, C.L., & Geurts, S. (2000). A multiple case study approach to work stress prevention in Europe. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **9**, 371-400.
- Lazarus, R.S. (1984). Puzzles in the study of daily hassles. *Journal of Behavioral Medicine*, **7** (4), 375-389.
- Leather, P., Lawrence, C., Beale, D., Cox, T., & Dixon, R. (1998). Exposure to occupational violence and the buffering effects of intra-organizational support. *Work and Stress*, **12**, 161-178.
- Lemos, A., & Crane, S. (2000). *Tackling racial harassment in the NHS: Evaluating black and minority ethnic staff's attitudes and experiences*. Unpublished report: NHS.
- Leymann, H. (1993). *Mobbing, psychoterror am Arbeitsplatz*. Reinbeck: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, **7**, 199-208.
- Rayner, C., Hoel, H., & Cooper, C. (2002). *Work place Bullying: What we Know, Who is to Blame and What can we Do?* London: Taylor & Francis Inc.
- Runyan, C.W., Zakocs, R.C., & Zwerling, C. (2000). Administrative and behavioral interventions for workplace violence prevention. *American Journal of Preventive Medicine*, **18**, 116-127.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/ bullying at work. *International Journal of Manpower*, **20**.