

**ΕΘΝΙΚΟΝ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟΝ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΝ ΑΘΗΝΩΝ**



ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Θέμα μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας:

Η ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο: Μια έρευνα περιπτώσεων

ηθικής παρενόχλησης στον ελληνικό δημόσιο τομέα

Όνομα Υποψήφιου: Θεόδωρος Τάσιος

(Α.Μ: 36028)

Διπλωματική εργασία που κατατίθεται ως μέρος των απαιτήσεων του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Επικοινωνία και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και συγκεκριμένα στην κατεύθυνση Συγκρούσεις και Επικοινωνία

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Αθηνά Χατζούλη

Αθήνα, Μάιος 2018

Περίληψη

Σε αυτή την ερευνητική εργασία επιχειρείται η ανάλυση του φαινομένου της ηθικής παρενόχλησης στο επαγγελματικό περιβάλλον, η οποία στα Αγγλικά αποδίδεται κυρίως ως workplace bullying. Εστιάζει στον ελληνικό δημόσιο τομέα εξαιτίας της πολυσύνθετης δομής, του εύρους των αρμοδιοτήτων, καθώς και του όγκου των παρεχόμενων υπηρεσιών του. Για τη συλλογή δεδομένων επιλέχθηκε η μέθοδος των ατομικών ημιδομημένων συνεντεύξεων βάθους με δεκατρείς υπαλλήλους σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες στην Αθήνα, δώδεκα (12) γυναίκες κι έναν (1) άνδρα ηλικίας από 31 έως 58 ετών. Η επιλογή του δείγματος έγινε με τη μέθοδο της τυπικής περίπτωσης. Για την επεξεργασία των δεδομένων καθώς και για την ανάλυσή τους επιλέχθηκε η ερμηνευτική φαινομενολογική προσέγγιση. Τα αποτελέσματα δείχνουν την επικράτηση του φαινομένου στον δημόσιο τομέα, καθώς οι περισσότερες αφηγήσεις περιείχαν τουλάχιστον μία εμπειρία ηθικής παρενόχλησης που προκάλεσε συναισθήματα απογοήτευσης, οργής, διάψευσης και προδοσίας. Εκδηλώθηκε με συμπεριφορές υποτίμησης, καχυποψίας, συκοφαντίας και άρνησης συνεργασίας. Εκφράστηκε η κοινή σε όλους τους συμμετέχοντες αδυναμία κατανόησης της αιτίας μιας τέτοιας σύγκρουσης στο εργασιακό περιβάλλον. Προτάθηκε και επελέγη από όλους ως βασικός τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος η απευθείας επικοινωνία με τον δράστη. Πέραν αυτού, καταγράφηκαν οι εναλλακτικές της γραπτής αναφοράς στη Διεύθυνση, της προσφυγής στη Δικαιοσύνη και της άμεσης σύγκρουσης με τον θύτη. Υποστηρίχθηκε δε από όλους η άποψη πως η συναισθηματική κακομεταχείριση δεν εξαρτάται μόνο από την υψηλή θέση στην ιεραρχία αλλά και από την προσωπικότητα του δράστη. Συμπερασματικά, παρατηρήθηκε ότι η ηθική παρενόχληση στον δημόσιο τομέα είναι μια κατάσταση που δεν μπορεί να παραβλεφθεί και συνεπώς απαιτεί περαιτέρω διερεύνηση.

Λέξεις-κλειδιά: εργασιακή ηθική παρενόχληση, δημόσιος τομέας, δημόσιοι υπάλληλοι, σύγκρουση, αντιμετώπιση

Abstract

This research attempts to analyze the phenomenon of moral harassment in the professional environment, which in English is mainly attributed as workplace bullying. It focuses on the Greek public sector due to the complex structure, the range of responsibilities and the volume of its services. For the collection of data, the method of individual semi-structured in depth interviews with thirteen civil servants in different public services in Athens was selected, twelve (12) women and one (1) man from 31 to 58 years of age. The sample was selected using the standard case method. The interpretive phenomenological approach was chosen for the processing and analysis of the data. The results show the prevalence of the phenomenon in the public sector, as most narrations contained at least one experience of moral harassment that caused feelings of frustration, rage, disdain and betrayal. It was manifested by devaluation, suspicion, slander and denial of cooperation. The common to all participants inability to understand the cause of such a conflict in the working environment was expressed. Direct communication with the perpetrator was proposed and chosen by all as the basic way of dealing with the problem. Besides this, the alternatives of the written reference to the Directorate, the recourse to Justice and the direct conflict with the perpetrator were recorded. Everyone asserted that emotional abuse is not only dependent on high rank in the hierarchy but also on the personality of the perpetrator. Conclusively, it has been observed that moral harassment in the public sector is a situation that cannot be overlooked and therefore requires further investigation.

Keywords: workplace bullying, public sector, civil servants, conflict, confrontation

Περιεχόμενα

Ενότητες	σελ.
Περίληψη.....	2
Abstract.....	3
Εισαγωγή.....	6
ΜΕΡΟΣ 1: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΛΑΙΣΙΩΣΗ.....	8
1.1 Το εργασιακό περιβάλλον και οι ιδιαιτερότητές του.....	8
1.2 Ορισμός της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο.....	10
1.3 Χρησιμοποιούμενη ορολογία.....	12
1.4 Χαρακτηριστικά και τρόποι εκδήλωσης της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία.....	13
1.5 Η σχέση διώκτη – στόχου και οι μορφές της.....	14
1.6 Η τυπολογία των θυτών.....	17
1.7 Οι έρευνες για την ηθική εργασιακή παρενόχληση στον κόσμο και στην Ελλάδα....	18
1.8 Η ιδιαιτερότητα του ελληνικού Δημοσίου.....	19
1.9 Η νομική προστασία έναντι της εργασιακής παρενόχλησης.....	21
1.10 Ερευνητικά ερωτήματα.....	23

ΜΕΡΟΣ 2: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	24
2.1 Μέθοδος Έρευνας.....	24
2.2 Συμμετέχοντες.....	25
2.3 Υλικό – Διαδικασία.....	26
2.4 Ανάλυση.....	27
2.5 Περιορισμοί.....	28
2.6 Αποτελέσματα – Συζήτηση.....	29
2.6.1 Εργασιακό κλίμα και παράγοντες διαμόρφωσής του.....	29
2.6.2 Ορισμός – εκφάνσεις – περιπτώσεις ηθικής παρενόχλησης στην εργασία.....	37
2.6.3 Προσωπικά βιώματα ηθικής παρενόχλησης στο εργασιακό περιβάλλον.....	47
2.6.4 Νομική προστασία και αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο του ελληνικού Δημοσίου.....	54
2.7 Συμπεράσματα – Αναπλαισίωση.....	69
Βιβλιογραφία.....	72
Παράρτημα I : Πίνακας συμμετεχόντων.....	81
Παράρτημα II : Οδηγός συνέντευξης.....	82
Παράρτημα III : Απομαγνητοφωνημένες συνεντεύξεις.....	84

Εισαγωγή

Ο χώρος της εργασίας αποτελούσε ανέκαθεν ένα πεδίο με ισχυρές δυναμικές και εντάσεις. Τα ιδιαίτερα δομολειτουργικά χαρακτηριστικά του παράγουν σχεσιακές δυσλειτουργίες με σημαντικές επιπτώσεις στην υγεία και την απόδοση των εργαζομένων. Τις τελευταίες δεκαετίες παρατηρείται μία συχνή ενασχόληση της διεθνούς επιστημονικής κοινότητας με ένα εξαιρετικά διαβρωτικό για τις εργασιακές σχέσεις και την ψυχική κατάσταση των ατόμων φαινόμενο: την ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο ή workplace bullying. Πρόκειται για ένα συνεχώς εξαπλούμενο πρόβλημα με ποικίλες μορφές και εκδηλώσεις. Δημιουργεί μια οδυνηρή πραγματικότητα που βιώνουν πολλοί εργαζόμενοι, με συχνότερη εμφάνιση, όπως επισημαίνουν διάφορες ευρωπαϊκές και μη έρευνες, στον δημόσιο τομέα (Leather, 2001; Shallcross et al., 2010; Zapf et al., 2003). Ειδικά στην Ελλάδα, με την ιδιόμορφη κοινωνικοπολιτική τοπολογία των σχεσιακών δικτύων, το Δημόσιο ενισχύει σιωπηλά τέτοιες πρακτικές εξαιτίας των οργανωσιακών του παθογενειών. Δυστυχώς στη χώρα μας δεν υπάρχουν ακόμα επαρκή ερευνητικά δεδομένα για τη χάραξη πολιτικών αντιμετώπισης της εργασιακής παρενόχλησης. Συνεπώς, πέραν της κείμενης νομοθεσίας που προφυλάσσει τα δυνητικά θύματα, κρίνεται απαραίτητη η περαιτέρω μελέτη του φαινομένου με σκοπό τη βελτίωση των εργασιακών συνθηκών και της συνολικής απόδοσης στον ελληνικό δημόσιο τομέα (Σωτηρόπουλος, 1996).

Ειδικότερα, ο ελληνικός δημόσιος τομέας αποτελεί ένα πολυσύνθετο διοικητικό σύστημα παροχής υπηρεσιών. Χαρακτηρίζεται από μεγάλη έκταση δομών και πληθώρα αρμοδιοτήτων που επηρεάζουν όλες τις πλευρές της κοινωνικής και οικονομικής ζωής του τόπου.

Η τεράστια δυναμική που συγκεντρώνει στα συστατικά στοιχεία και στον τρόπο λειτουργίας του δημιουργεί ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τη μελέτη του μωσαϊκού των σχέσεων εντός του, καθώς

πιθανότατα προκύπτουν αρκετές συγκρουσιακές διεργασίες και αναταράξεις που γεννούν δυνητικά σχετικά περιστατικά (Σπυριδάκης, 2009).

Για τον σκοπό αυτό και τη συναγωγή ασφαλών συμπερασμάτων για την ηθική παρενόχληση στο ελληνικό Δημόσιο, η ερευνητική αυτή εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη. Στο πρώτο, γίνεται η θεωρητική πλαισίωση του φαινομένου με τις πιο αντιπροσωπευτικές απόπειρες ορισμού του από την ελληνική και τη διεθνή βιβλιογραφία. Περιγράφονται αναλυτικά οι μορφές και οι εκφάνσεις του, οι ρόλοι των εμπλεκόμενων μερών, οι συνέπειες στην ατομική ψυχοσυναισθηματική λειτουργία και τις διομαδικές σχέσεις. Αναφέρεται το ισχύον νομικό πλέγμα προστασίας από πρακτικές ηθικής εργασιακής παρενόχλησης και προτείνονται ενδεικτικοί τρόποι αντιμετώπισης. Μετά από τη θεωρητική προσέγγιση, αποτυπώνονται τα ερευνητικά ερωτήματα που εύλογα προκύπτουν ώστε να ελεγχθούν και να απαντηθούν μέσω της συγκέντρωσης του ανάλογου ερευνητικού υλικού. Στο δεύτερο μέρος, το αμιγώς ερευνητικό, αναλύονται λοιπόν τα σχετικά ευρήματα, όπως προέκυψαν από τις συνεντεύξεις με δημοσίους υπαλλήλους, σχολιάζονται οι τάσεις, απόψεις, αναπαραστάσεις και νοηματοδοτήσεις των συμμετεχόντων από τις απαντήσεις τους. Το αρχικό θεωρητικό σχήμα αναπλαισιώνεται από τα ερευνητικά αποτελέσματα και παρουσιάζονται τα τελικά συμπεράσματα. Καταληκτικά, παρατίθεται ο κατάλογος των βιβλιογραφικών αναφορών και τα Παραρτήματα, που περιλαμβάνουν πίνακα στοιχείων των συμμετεχόντων στις συνεντεύξεις, τον οδηγό συνέντευξης και τις απομαγνητοφωνήσεις των συνεντεύξεων.

ΜΕΡΟΣ 1 : ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΛΑΙΣΙΩΣΗ

1.1 Το εργασιακό περιβάλλον και οι ιδιαιτερότητές του

Η εργασία και το περιβάλλον της αποτελούσε ανέκαθεν ένα ευαίσθητο, ιδιαίτερα προκλητικό πλαίσιο σχέσεων και αλληλεπιδράσεων όπου διαμορφώνονται αξιοσημείωτες δυναμικές. Ειδωμένος με όρους κοινωνικών δικτύων, ο εργασιακός χώρος είναι ένα δίκτυο συχνά ασταθές, λόγω της υψηλής πυκνότητας δεσμών (σχέσεων) μεταξύ των κόμβων (συμμετεχόντων / δρώντων) και της μεγάλης ροής πληροφοριών προς κάθε κατεύθυνση (top – bottom και αντίστροφα). Είναι επόμενο λοιπόν να εκδηλώνονται εντός του μεγάλες εντάσεις, ακριβώς λόγω των δομικών του στοιχείων που συνοψίζονται στα εξής (Θεοδωράτος, 2004):

- 1) ιεραρχία: κάθε επαγγελματικός οργανισμός προϋποθέτει ένα ιεραρχικό σχήμα προϊσταμένων και υφισταμένων, με τη λήψη αποφάσεων να έχει κατεύθυνση από πάνω προς τα κάτω (top-bottom) και την εν γένει ανάδραση να είναι αμφίδρομη
- 2) στοχοθεσία: για την επίτευξη ορισμένης απόδοσης τίθενται συγκεκριμένοι σκοποί και περιγράφονται σαφώς τα μέσα ικανοποίησής τους
- 3) καταμερισμός καθηκόντων: άμεση συνέπεια της στοχοθεσίας, η ανάθεση ρόλων και λειτουργιών στους δρώντες του εργασιακού δικτύου
- 4) χρονικά όρια διεκπεραίωσης: συνήθως πιεστικά, επιβαλλόμενα άνωθεν, αποτελούν το σύνηθες σημείο τριβής και συγκρούσεων μεταξύ των εργαζομένων
- 5) αξιολόγηση: η εκτίμηση του παραγωγικού κύκλου και των αποτελεσμάτων του, αιτία άγχους για όλους τους συμμετέχοντες ασχέτως βαθμίδας
- 6) ανατροφοδότηση: το σημείο τερματισμού μιας παραγωγικής διαδικασίας και εκκίνησης μιας νέας.

Εξαιρετικά ενδιαφέροντες είναι οι τύποι των σχέσεων που αναπτύσσονται σε ένα εργασιακό περιβάλλον και οι οποίοι, επίσης με όρους κοινωνικών δικτύων (Monge & Eisenberg, 1987) αποδίδονται ως:

- α) σχέσεις συναλλαγών (transaction relations), ανταλλαγή υλικών και άυλων αγαθών μεταξύ των δραστών του επαγγελματικού δικτύου
- β) σχέσεις επικοινωνίας (communication relations), ροή πληροφοριών μεταξύ των δραστών μέσα από κανάλια επικοινωνίας του δικτύου
- γ) σχέσεις συναλλαγής και ανταλλαγής (instrumental relations), για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων οι δράστες επικοινωνούν ή έρχονται σε επαφή μεταξύ τους στο πλαίσιο των προσπαθειών τους να εξασφαλίσουν πολύτιμα αγαθά, υπηρεσίες, πληροφορίες κ.α.
- δ) σχέσεις μέσα από τις οποίες κυκλοφορούν συναισθήματα, διαθέσεις, στάσεις υποστηρικτικές ή μη και πεποιθήσεις που διαμορφώνονται τόσο από την απόσταση, από την ισχύ της σχέσης αλλά και από το πώς οι δράστες εκφράζουν τα συναισθήματά τους (φιλία, συμπάθεια, φόβος, μίσος κ.α.)
- ε) σχέσεις εξουσίας και δύναμης (power-authority relations), οι οποίες πηγάζουν από τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των δραστών, αλλά διαμορφώνονται σε μεγάλο μέρος τους από τις θέσεις που έχουν αυτοί στο δίκτυο.

Όλο αυτό το δομικό – σχεσιακό πλέγμα οδηγεί σε διάφορες δυσλειτουργίες αλληλεπίδρασης με οδυνηρές πολλές φορές συνέπειες για ορισμένα μέλη του ανθρώπινου δυναμικού (Φαναριώτης, 1996). Μία από τις σημαντικότερες είναι η λεγόμενη ηθική παρενόχληση στον χώρο εργασίας ή αλλιώς workplace bullying.

Η ηθική εργασιακή παρενόχληση δηλώνει μια σχετικά νέα μορφή κακομεταχείρισης. Βέβαια, η γενικότερη κακομεταχείριση των εργαζομένων αποτελεί ένα μακραίωνα φαινόμενο, σύμφυτο με τον χαρακτήρα και την ιστορία των επαγγελλμάτων. Αυτό όμως που διαφοροποιεί την ηθική

παρενόχληση και την καθιστά άκρως ενδιαφέρουσα είναι ότι μελετήθηκε τις τελευταίες δεκαετίες σε Ευρώπη και Αμερική (Hoel et al., 2001; Lynch, 2002; Sheehan, 1999), καθώς:

- λαμβάνει συνεχώς μεγαλύτερες διαστάσεις εξαιτίας των κοινωνικών και πολιτικών αλλαγών που συντελούνται (αύξηση κοινωνικών ανισοτήτων, αντικοινωνικών πολιτικών κ.λπ.)
- επηρεάζει την υγεία των εργαζομένων (προκαλεί κατάθλιψη, επαγγελματική εξουθένωση / burnout και άλλες ψυχοσωματικές διαταραχές)
- μειώνει την απόδοσή τους (λόγω των παρατεταμένων πρακτικών bullying)
- επιβραδύνει την παραγωγική διαδικασία (συνέπεια της μειωμένης απόδοσης)
- δημιουργεί κακή εικόνα στον επαγγελματικό οργανισμό (τόσο ως προς την εσωτερική του συνοχή όσο και ως προς την παρεχόμενη υπηρεσία / προϊόν και την επικοινωνία με τους πολίτες / πελάτες).

Με την εμφάνιση της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης το φαινόμενο επιδεινώθηκε, καθώς οι ελλείψεις πόρων και οι περικοπές δαπανών συνέτειναν στην αύξηση των πιέσεων στα εργασιακά δίκτυα για μεγαλύτερη απόδοση με μικρότερο κόστος, με αποτέλεσμα την υπερφόρτωσή τους και τη δημιουργία πολλαπλών συγκρούσεων (Σπυριδάκης, 2009).

1.2 Ορισμός της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο

Πώς θα μπορούσε να οριστεί η ηθική παρενόχληση στον χώρο εργασίας; Επειδή πρόκειται για ένα πολύπλοκο, ασύμμετρο φαινόμενο με ποικίλες διαστάσεις και εκφάνσεις, η επιστημονική βιβλιογραφία δεν καταλήγει σε ένα κοινώς αποδεκτό ορισμό. Αρκετοί ορισμοί έχουν κατά καιρούς διατυπωθεί από μεμονωμένους ερευνητές με διαφορετικές πλευρές θέασης, προσέγγισης και έκφρασης (Crawshaw, 2009). Και αυτό οφείλεται στο μεγάλο εύρος των εκδηλώσεων και συμπεριφορών που περικλείονται στην έννοια της ηθικής παρενόχλησης (Κατραμάδου, 2005).

Απόρροια των διαφορετικών ορισμών είναι η διφορούμενη εικόνα της έννοιας, καθώς ορισμένοι ερευνητές ισχυρίζονται πως η εργασιακή παρενόχληση ασκείται αδικαιολόγητα σε έναν συνάδελφο χωρίς να υπάρχει κάποια προσωπική σύγκρουση ενώ άλλοι διατείνονται πως η ηθική παρενόχληση είναι μια επιθετική συμπεριφορά που στοχεύει να πλήξει το άτομο ή να το απομακρύνει από τη θέση του (Agerwold, 2007). Εν πάσει περιπτώσει, μπορεί να υποστηριχθεί ότι μέσα από τους διαφορετικούς ορισμούς της ηθικής παρενόχλησης σκιαγραφείται ένας κοινός τύπος που αποτελεί την γκρίζα πραγματικότητα για πολλούς δρώντες στον εργασιακό χώρο: η απασχόληση βιώνεται ως απάνθρωπη ενώ οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι είναι αποκλεισμένοι από το κοινωνικό περιβάλλον στους χώρους εργασίας και αντιμετωπίζουν απαιτήσεις ασυμβίβαστες με την εργασία χωρίς να έχουν τις φυσιολογικές δυνατότητες για να τις αντιμετωπίσουν (Δρίβας, 2002).

Ανάμεσα στις διάφορες επιστημονικές προσεγγίσεις, στην παρούσα εργασία επιλέχθηκε ο παρακάτω ορισμός, ως περιεκτικότερος, για να ερμηνευθεί η ηθική παρενόχληση στο εργασιακό περιβάλλον ως: η κατάσταση κατά την οποία κάποιος γίνεται δέκτης επιθετικής συμπεριφοράς από έναν ή περισσότερους συναδέλφους ή προϊσταμένους για μακρά χρονική περίοδο και με τέτοιο τρόπο ώστε ως θύμα να μην μπορεί να προστατευθεί και να ξεφύγει από αυτή τη δυσχερή θέση. Ο ορισμός αυτός προσιδιάζει σε εκείνον που διατύπωσε ο Einarsen (1999).

Για την πληρέστερη κατανόηση της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο αξίζει να αναφερθεί και η ερμηνεία του φαινομένου από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία. Στον ορισμό του, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός προσθέτει ότι για να χαρακτηριστεί μία συμπεριφορά ως ηθική παρενόχληση πρέπει, με βάση λογικά κριτήρια και λαμβανομένων υπόψη των συνθηκών, να θεωρηθεί αδικαιολόγητη. Αναδεικνύει το στοιχείο της δυσμενούς μεταχείρισης του εργαζομένου και την πιθανότητα η παρενόχληση να συνιστά αθέμιτη χρήση ή κατάχρηση εξουσίας εκ μέρους ενός ατόμου ή μιας ομάδας ατόμων (EU-OSHA, 2002).

Αναφορικά με την επιλογή του χαρακτηρισμού αυτής της παρενόχλησης ως ηθικής, έγινε για να προβάλλει την πνευματική και συναισθηματική στάση του θύματος απέναντι στο πρόβλημα και για να επικεντρωθεί στα κίνητρα που ωθούν τον θύτη (Κωνσταντινίδης, 2010). Όταν μελετάται το φαινόμενο, λαμβάνεται υπόψη κατά κύριο λόγο η ηθική διάσταση, γιατί αυτό που επικρατεί από την πλευρά των θυμάτων είναι το συναίσθημα της κακομεταχείρισης, της περιφρόνησης και της απόρριψης (Hirigoyen, 2002).

1.3 Χρησιμοποιούμενη ορολογία

Στη διεθνή βιβλιογραφία η ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο αποδίδεται με διάφορους όρους, όπως:

- bullying (Einarsen & Skogstad, 1996; Hoel & Cooper, 2000; Salin, 2001)
- mobbing (Leymann, 1996; Zapf, 1999)
- psychological terror (Leymann, 1996)
- harassment (Brodsky, 1976)
- work harassment (Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-Back, 1994)
- emotional abuse (Keashly & Jagatic, 2003)

και πολλοί άλλοι που δεν χρειάζεται να αναφερθούν. Κάποιοι από αυτούς τους όρους χρησιμοποιούνται με το ίδιο περιεχόμενο. Αρκετοί ερευνητές έχουν χρησιμοποιήσει σε μελέτες τους παραπάνω από έναν παρεμφερείς όρους. Σε γενικές γραμμές, ο όρος bullying χρησιμοποιείται στην Αγγλοσαξονική έρευνα και βιβλιογραφία, ενώ ο όρος mobbing στη Σκανδιναβική. Ωστόσο, για το φαινόμενο συναντώνται διεθνώς διάφοροι όροι, ανάλογα με τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά της χώρας προέλευσης και τον επιστημονικό κλάδο (ψυχολογία, ψυχολογία της εργασίας, διαχείριση ανθρωπίνων πόρων, κοινωνιολογία, νομική κ.λπ.) στο πλαίσιο του οποίου επιχειρείται κάθε φορά η προσέγγιση.

Στην ελληνική βιβλιογραφία και αρθρογραφία, για την περιγραφή του συγκεκριμένου φαινομένου χρησιμοποιούνται από κάποιους μελετητές οι όροι mobbing και bullying και από άλλους οι όροι ψυχολογική ή ηθική παρενόχληση, κάποιες φορές και οι όροι ψυχολογική τρομοκρατία ή εκφοβισμός στο εργασιακό περιβάλλον. Στην παρούσα εργασία επιλέχθηκε ο όρος ηθική παρενόχληση, ο οποίος καθιερώθηκε από τη Γαλλίδα ψυχίατρο M.F. Hirigoyen, η οποία μελέτησε τη φύση και τις διαστάσεις του φαινομένου και έδωσε την αφορμή για τη συνειδητοποίηση και τη νομοθετική αντιμετώπισή του στη Γαλλία (Hirigoyen, 2009). Ο όρος αυτός καθιερώθηκε σε πολλές γαλλόφωνες χώρες και υιοθετήθηκε και από θεσμικά όργανα της Ε.Ε.. Μπορεί εν τέλει να θεωρηθεί ο περιεκτικότερος, καθώς τέμνει τον ιδεολογικό, αξιακό και συναισθηματικό κόσμο του ατόμου.

1.4 Χαρακτηριστικά και τρόποι εκδήλωσης της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία

Μολονότι παρουσιάζει ποικιλία εμφανίσεων, η ηθική εργασιακή παρενόχληση συγκεντρώνει κάποια σταθερά γενικά χαρακτηριστικά (Notelaers et al., 2006), που είναι:

- α) η συστηματικότητα, δηλαδή ένα σχέδιο δράσης ή περισσότερα που εξυφαίνει και εφαρμόζει ο θύτης για να πλήξει το θύμα του
- β) η επαναληπτικότητα, κοινώς η τακτική και συνεχής επίθεση του θύτη στο θύμα
- γ) η διάρκεια, ο χρονικός ορίζοντας της παρενόχλησης που συνήθως ξεπερνά τους 6 μήνες
- δ) η κλιμάκωση προς το χειρότερο, μια βαθμιαία επιδεινούμενη κατάσταση χωρίς καμία προοπτική παύσης ή χαλάρωσης.

Το φαινόμενο εκδηλώνεται με τους ακόλουθους τρόπους :

- 1) άμεσα (ανοιχτά, σαφώς και από τον ίδιο τον θύτη προς το θύμα)
- 2) έμμεσα (πλάγιως, με υπονοούμενες συμπεριφορές ή μέσω τρίτων προσώπων που αναλαμβάνουν να εκτελέσουν το έργο του πραγματικού θύτη)

- 3) λεκτικά (με λέξεις, εκφράσεις, χαρακτηρισμούς, απόψεις, κρίσεις κ.λπ.)
- 4) μη λεκτικά (με κινήσεις, νεύματα, τη στάση του σώματος, μορφασμούς κ.α.).

1.5 Η σχέση διώκτη – στόχου και οι μορφές της

Η εμφάνιση της ηθικής παρενόχλησης είναι αποτέλεσμα μιας αλληλεπίδρασης παραγόντων, οι οποίοι αφορούν τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των εμπλεκόμενων ατόμων, τη δυναμική των άτυπων ομάδων οι οποίες δημιουργούνται μέσα σε έναν εργασιακό χώρο, τον τρόπο διοίκησης και οργάνωσης και την κουλτούρα του οργανισμού. Ο ανταγωνισμός, είτε ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας κάποιων ανθρώπων είτε ως συστατικό στοιχείο του τρόπου λειτουργίας ενός εργασιακού χώρου, αποτελεί μία από τις πιο συχνές αιτίες. Η κατάσταση επιδεινώνεται σε συνθήκες μεγάλης εργασιακής ανασφάλειας (Wells, 1980).

Είναι κοινώς αποδεκτό στους μελετητές του φαινομένου ότι η στάση της διοίκησης απέναντι στα θέματα του ανθρώπινου δυναμικού είναι καθοριστικής σημασίας για την εμφάνιση και ανάπτυξή του. Συνήθως, όπου εμφανίζεται η ηθική παρενόχληση, η διοίκηση είτε αγνοεί, συχνά από αμέλεια, τις αρνητικές συμπεριφορές, είτε τις ανέχεται, είτε, το χειρότερο, συμμετέχει και η ίδια στη διαδικασία (Hirigoyen, 2009). Έτσι, οι συνήθεις μορφές που μπορεί να έχει η σχέση διώκτη – στόχου είναι (Einarsen & Raknes, 1997):

A) Από προϊστάμενο σε υφιστάμενο

Θεωρείται από τους ερευνητές η πιο συνηθισμένη μορφή. Εμπεριέχει την κατάχρηση εξουσίας, με την έννοια της υπέρβασης της δικαιοδοσίας που έχει κάποιος από τη θέση του και της αυθαίρετης συμπεριφοράς η οποία αντιβαίνει κανόνες δικαίου (Ferrari, 2004). Οι αιτίες που μπορεί να προκαλέσουν την παρενόχληση αυτής της μορφής είναι πολλές. Πολλές φορές ένας προϊστάμενος υιοθετεί μία τέτοια τακτική, λόγω του αισθήματος ανεπάρκειας που έχει ο ίδιος και του φόβου του να χάσει τον «έλεγχο». Πολύ συχνά ένας ανασφαλής προϊστάμενος μπορεί να

αισθανθεί «απειλή» από την παρουσία στο τμήμα του ενός εργαζόμενου που είναι πολύ ικανός και αποδοτικός ή έχει υψηλότερα τυπικά προσόντα από τον ίδιο. Είναι συνηθισμένη επίσης περίπτωση ένας προϊστάμενος, ο οποίος απαιτεί «τυφλή υποταγή», να βάζει στόχο ένα άτομο το οποίο ως προσωπικότητα δεν συμβιβάζεται με αυτή την απαίτηση και δεν αποδέχεται τον αυταρχικό τρόπο συμπεριφοράς. Η ικανότητά του να αντιστέκεται στην εξουσία, παρά τις πιέσεις, τον καθιστά στόχο (Hirigoyen, 2009). Σε περιπτώσεις που την παρενόχληση ασκεί προϊστάμενος ή κάποιο άτομο με ισχυρή προσωπικότητα, παρατηρείται συχνά να συντάσσονται με τις συμπεριφορές του άτομα που βρίσκονται υπό την επιρροή του και θέλουν να του είναι αρεστά ή φοβούνται την οργή του, σε περίπτωση που διαφωνήσουν ανοιχτά μαζί του. Υπό τις συνθήκες αυτές ο στόχος υφίσταται ακόμη μεγαλύτερη ψυχολογική πίεση και νιώθει ακόμα πιο αδύναμος, καθώς στερείται υποστήριξης από πλευράς των συναδέλφων του (Hirigoyen, 2009).

B) Μεταξύ ομοιόβαθμων συναδέλφων

Η ηθική παρενόχληση μεταξύ συναδέλφων, κυρίως απλών υπαλλήλων, μπορεί να οφείλεται σε λόγους όπως τα αισθήματα φθόνου που κάποιος νιώθει εις βάρος ενός άλλου, οι προσωπικές αντιπάθειες, ακραίες συγκρούσεις, ανταγωνισμοί κ.α. (Hirigoyen, 2009; Ferrari, 2004). Πολλές φορές ο στόχος είναι ομάδα ατόμων, συνήθως μικρή. Στις περιπτώσεις που υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων ανάμεσα σε ομάδες, οι επιθετικές τακτικές είναι αμοιβαίες αρχικά και συνεχίζονται έτσι, μέχρι η μία πλευρά να αποδυναμωθεί και η άλλη να πάρει το προβάδισμα δύναμης (Leymann, 1996).

Σε σχέση με την ηθική παρενόχληση μεταξύ προϊσταμένων έχει διατυπωθεί το συμπέρασμα ότι εμφανίζονται συχνότερα συμπεριφορές που έχουν σκοπό να πλήξουν την εργασιακή απόδοση του στόχου, όπως π.χ. η απόκρυψη πληροφοριών, ο ορισμός προθεσμιών που είναι αδύνατο να τηρηθούν, η αφαίρεση αρμοδιοτήτων κ.α. και σπανιότερα συμπεριφορές που βάζουν κατά της προσωπικότητάς του. Και σε αυτό το επίπεδο, ακόμη και επαγγελματίες με πολύ υψηλή επιστημονική κατάρτιση, εάν βρεθούν σε συνθήκες που φαίνεται να έχουν λιγότερη ισχύ από

άλλους ή να είναι πιο ευάλωτοι, ενδεχομένως και για προσωπικούς λόγους, είναι πιθανό να γίνουν στόχοι ηθικής παρενόχλησης (Salin, 2001).

Γ) Από υφιστάμενο ή ομάδα υφισταμένων σε προϊστάμενο

Είναι σπανιότερη από τις άλλες μορφές ηθικής παρενόχλησης. Εμφανίζεται, όχι συχνά όμως, σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει αναγνώριση στο πρόσωπο του προϊσταμένου, από ένα ή περισσότερα άτομα της ομάδας (Ferrari, 2004). Αυτό συμβαίνει σε περιπτώσεις που π.χ. το άτομο προέρχεται από τον ίδιο εργασιακό χώρο και υπάρχει αμφισβήτηση για τις συνθήκες αξιολόγησης και προαγωγής του. Ενδέχεται η αμφισβήτηση να έχει πραγματικά ερείσματα, μπορεί όμως και να οφείλεται σε λόγους αντιζηλίας. Η κατάσταση γίνεται ακόμη πιο δυσχερής, εάν η διοίκηση δεν έχει αποσαφηνίσει τους στόχους της υπηρεσίας και τις αρμοδιότητες μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένων. Επίσης, ένας προϊστάμενος μπορεί να συναντήσει αρνητικό κλίμα σε περίπτωση που προέρχεται από άλλο εργασιακό χώρο και έχει διαφορετικές αντιλήψεις ή ακολουθεί άλλες μεθόδους από αυτές που έχει συνηθίσει η ομάδα. Κάποιες φορές η έλλειψη αναγνώρισης οφείλεται στο γεγονός ότι το άτομο είναι νεότερο ηλικιακά, αλλά έχει πολύ υψηλότερα προσόντα (Hirigoyen, 2009). Σε κάθε περίπτωση, εάν η αντίδραση είναι γενικευμένη, το άτομο αντιμετωπίζει μεγάλες δυσκολίες στο να πετύχει την αποδοχή και τη συνεργασία της ομάδας στο έργο (Ferrari, 2004).

Δ) Από τη διοίκηση του οργανισμού προς εργαζόμενους

Συνήθως παίρνει τη μορφή της οργανωμένης ψυχολογικής επίθεσης. Σχεδιάζεται και κατευθύνεται από την ίδια τη διοίκηση του οργανισμού. Στρέφεται κατά ενός εργαζόμενου ή περισσότερων, με στόχο τον εξαναγκασμό τους σε μετάθεση ή και παραίτηση. Συμβαίνει, σε κάποιες περιπτώσεις, μετά από κρίσιμες αλλαγές στο νομικό καθεστώς του οργανισμού όπως είναι η κατάργηση και η συγχώνευση τμημάτων, καθώς και σε διαδικασίες αναδιάρθρωσης και εκσυγχρονισμού. Σε τέτοιες συνθήκες μπορεί να χρησιμοποιηθεί η τακτική της υποβάθμισης και μετακίνησης ως τρόπος εκδίωξης προκειμένου να μειωθούν τα άτομα που είτε κατείχαν κρίσιμες

θέσεις στο προηγούμενο καθεστώς είτε έπαιρναν υψηλούς μισθούς είτε θεωρούνται πλέον υπεράριθμο προσωπικό (Δρίβας, 2000; Ferrari, 2004).

1.6 Η τυπολογία των θυτών

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το προφίλ των ενορχηστρωτών της ηθικής εργασιακής παρενόχλησης, οι οποίοι αποκαλούνται εργασιακοί δυνάστες ή bullies. Θα μπορούσαμε να τους κατατάξουμε σε τρεις μεγάλες κατηγορίες (Παπαλεξανδρή & Γαλανάκη, 2011):

- στους χρόνιους δυνάστες, άτομα με υψηλά επίπεδα ανασφάλειας και ναρκισσισμού και έμφυτη αντιπάθεια προς τους γύρω τους
- στους ευκαιριακούς δυνάστες, οι οποίοι σε δεδομένες περιόδους και με κύριο σκοπό τους να ανελιχθούν ιεραρχικά δείχνουν κακία ή καλοσύνη σε ανάλογα με τα συμφέροντά τους πρόσωπα του εργασιακού περιβάλλοντος, προκειμένου να λάβουν από αυτά υποστήριξη στα σχέδιά τους ή να τα εξουδετερώσουν
- στους παροδικούς δυνάστες, που είναι άτομα αδέξια, κοινωνικά ανίκανα και πληγώνουν τους γύρω τους λόγω έλλειψης ευαισθησίας χωρίς να συνειδητοποιούν συχνά τη βλάβη που προξενούν.

Προκειμένου να πλήξουν το θύμα τους, οι bullies χρησιμοποιούν τις ακόλουθες τακτικές: εξαπολύουν άδικες κατηγορίες, προβάλλουν στο θύμα παράλογες απαιτήσεις, του ασκούν κακόβουλη κριτική, το υποβαθμίζουν, εκτοξεύουν εναντίον του απειλές και ύβρεις και του αποκρύπτουν χρήσιμες για την ομαλή απόδοση και εξέλιξή του πληροφορίες (Zapf et al., 2003).

Το αποτέλεσμα είναι το διωκόμενο πρόσωπο να εμφανίζει μια σειρά ψυχοσωματικών διαταραχών όπως άγχος, αίσθημα απομόνωσης από το εργασιακό περιβάλλον, χαμηλή αυτοπεποίθηση, αϋπνίες, ναυτίες, ημικρανίες, εφίδρωση και πολλά άλλα (Vie et al., 2012).

Οι συνέπειες είναι εξίσου δυσμενείς και για τον οργανισμό: η παραγωγικότητα μειώνεται, στα διάφορα τμήματα σημειώνονται συχνές εναλλαγές προσωπικού, συνέπεια των συγκρούσεων και της γενικής δυσαρέσκειας, με αποτέλεσμα το εργασιακό δίκτυο να αποσυντίθεται λόγω έλλειψης ομαδικού πνεύματος και η ποιότητα του παραγόμενου αγαθού / υπηρεσίας να χαμηλώνει, αντανακλώντας έτσι την κακή εικόνα του οργανισμού στους τελικούς αποδέκτες - πελάτες / πολίτες (Eurofound, 2013).

1.7 Οι έρευνες για την ηθική εργασιακή παρενόχληση στον κόσμο και στην Ελλάδα

Τα ευρήματα ερευνών καταδεικνύουν ότι οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στον δημόσιο τομέα πλήττονται περισσότερο από την ηθική παρενόχληση σε σχέση με εκείνους του ιδιωτικού τομέα (Leather, 2001; Shallcross et al., 2010; Zapf et al., 2003). Στη Σουηδία για παράδειγμα οι ιδιωτικές εταιρείες εμφανίζουν μια ελαφρώς χαμηλότερη συχνότητα εργασιακής παρενόχλησης σε σύγκριση με τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα, όπου η συχνότητα εμφάνισης είναι μεγαλύτερη (Leymann, 1996).

Αρκετές έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί σε υπηρεσίες και οργανισμούς του Δημοσίου όπως της Νότιας Αυστραλίας, του Ηνωμένου Βασιλείου και της Ευρώπης γενικότερα. Τα εμπειρικά στοιχεία που προκύπτουν από αυτές αποδίδουν την πρόκληση της ηθικής παρενόχλησης σε οργανωσιακούς παράγοντες με κομβικό στοιχείο τη μονιμότητα (Hoel et al., 2001; Lynch, 2002; Sheehan, 1999).

Οι έρευνες του Leymann και άλλων ερευνητών καταλήγουν ότι οι κύριοι τομείς του δημόσιου τομέα που πλήττονται σε μεγάλο ποσοστό από την εμφάνιση του φαινομένου είναι η Υγεία, η Πρόνοια, η Διοίκηση, η Εκπαίδευση και τα Σώματα Ασφαλείας (Einarsen et al., 2011; Leymann & Gustafsson, 1996; Salin, 2001).

Το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία δεν έχει ιδιαίτερα μελετηθεί στον ελληνικό χώρο και ειδικά στον δημόσιο τομέα, αν και θα είχε ενδιαφέρον, επειδή υπάρχει πιθανότητα να ακολουθεί μια αυξητική τάση λόγω της οικονομικής κρίσης, σύμφωνα με τις αναφορές του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (Eurofound, 2013). Έχει συνεπώς μεγάλη σημασία η αναφορά σε πρόσφατη έρευνα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (Παπαλεξανδρή & Γαλανάκη, 2011) ότι, λόγω της αυξημένης απασχόλησης στον δημόσιο και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα στη χώρα μας, οι εργαζόμενοι δεν έχουν την πολυτέλεια να αποχωρήσουν και βιώνουν σιωπηλά την όποια κακομεταχείριση με τις επιπτώσεις που αυτή συνεπάγεται.

Πέρα πάντως από τη μονιμότητα, πανευρωπαϊκά οι ειδικότεροι οργανωσιακοί παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση του workplace bullying στον δημόσιο τομέα είναι το απρόσωπο σύστημα διοίκησης (το γενικό πρόσωπο του Δημοσίου ως εργοδότη χιλιάδων ατόμων), η διάχυση ευθυνών, η κατάχρηση εξουσίας, η έλλειψη εσωτερικής συνοχής και επικοινωνίας εντός ενός και μεταξύ πολλών τμημάτων και ολόκληρων δομών κ.λπ. (Bagues & Esteve-Volart, 2008).

1.8 Η ιδιαιτερότητα του ελληνικού Δημοσίου

Ο ελληνικός δημόσιος τομέας αποτελεί αντανάκλαση της ιδιαιτερότητας στην κοινωνική και πολιτική οργάνωση της χώρας. Αναφορικά με την κοινωνική δομή, διακρίνεται η έλλειψη του λεγόμενου μέσου επιπέδου (κινήσεις πολιτών / κοινωνία των πολιτών) που θα εξασφάλιζε την εμπέδωση από τους πολίτες των αμφίδρομων σχέσεων του κράτους με τις τοπικές κοινωνίες και τα άτομα. Ως εκ τούτου παρατηρείται μειωμένη κοινωνική συνείδηση, ενίσχυση της ατομικότητας και τάση προώθησης των συμφερόντων του στενού οικογενειακού κύκλου.

Στο λειτουργικό της πλαίσιο, η ελληνική δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από συγκεντρωτικότητα τόσο σε γεωγραφικό επίπεδο, στην παράμετρο των σχέσεων κέντρου και

περιφέρειας, όσο και σε πολιτικό, από την πλευρά της στενής σύνδεσης πολιτικής ηγεσίας και δημοσίων υπηρεσιών (Τσουκαλάς, 1981). Οι μορφές αυτές συγκεντρωτισμού συνδέονται μάλιστα με την ανάπτυξη των λεγόμενων «πελατειακών σχέσεων», οι οποίες ενισχύουν τον κατακερματισμό των δομών και την έλλειψη εφαρμογής ενιαίων πρακτικών (Τσουκαλάς, 1981). Παρά το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια ο γεωγραφικός συγκεντρωτισμός τείνει να αμβλυνθεί, εξακολουθεί να υπάρχει σε έντονο βαθμό ο πολιτικός συγκεντρωτισμός, ο οποίος οδηγεί σε ανισορροπία μεταξύ πολιτικής και διοίκησης (Σωτηρόπουλος, 1996). Μια ακόμη ιδιαιτερότητα αφορά την αδυναμία της ελληνικής δημόσιας διοίκησης να διατηρήσει μια συνέχεια, γεγονός που οφείλεται στη συχνή αντικατάσταση των πολιτικών προσώπων στην ηγεσία των Υπουργείων και δημοσίων υπηρεσιών και αποβαίνει σε βάρος των επιτελικών δομών και λειτουργιών της (Μαρούδας, 2009).

Επιπλέον, παρά την όποια νομοθεσία για τις προσλήψεις στο Δημόσιο, η στελέχωση των υπηρεσιών εξακολουθεί να γίνεται σε κάποιο βαθμό όχι με βάση τις πραγματικές ανάγκες των οργανισμών αλλά τον αριθμό συγκεκριμένων ανθρώπων που επιθυμεί η εκάστοτε πολιτική ηγεσία να «τακτοποιήσει» στον δημόσιο τομέα. Κάτι παρόμοιο συμβαίνει και με το σύστημα προαγωγών, όπου η τοποθέτηση εργαζομένων σε θέσεις ευθύνης μπορούσε τουλάχιστον μέχρι πρόσφατα να γίνει με διαβλητές διαδικασίες. Τα μέλη της ευνοιοκρατίας αποτελούν την συντριπτική πλειοψηφία, εκλέγουν με την ψήφο τους υπηρεσιακά συμβούλια, διοικήσεις, συλλογικά όργανα, κ.λπ.. Με βάση αυτό το πλαίσιο, ο νεποτισμός μπορεί να οριστεί ως μία συναλλαγή που δεν αποδίδει κανένα αντάλλαγμα σε παράγοντες όπως δεξιότητες, ικανότητες, επίπεδο εκπαίδευσης κ.τ.λ., αλλά ευνοεί άτομα δίχως τα προσόντα που απαιτούνται για την εργασία ενώ βασίζεται κυρίως στις οικογενειακές σχέσεις. Η διαιώνιση αυτών των συμπεριφορών είναι εφικτή διότι η άσκησή τους γίνεται υπό τη σκέπη του νόμου και των ανοικτών διαύλων που έχουν αφήσει τεχνηέντως οι νομοθέτες. Ως εκ τούτου, ενθαρρύνονται συμπεριφορές και πράξεις που παρεκκλίνουν των θεσμικών ρόλων και κανόνων ορθής διοίκησης (Μαρούδας, 2009).

1.9 Η νομική προστασία έναντι της ηθικής εργασιακής παρενόχλησης

Εξαιτίας όλων των ανωτέρω οργανωσιακών προβλημάτων που ευνοούν την ανάδυση της ηθικής παρενόχλησης στον χώρο της εργασίας, η Ευρωπαϊκή Ένωση φρόντισε ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του '90 να δημιουργήσει ένα νομικό πλαίσιο προστασίας από φαινόμενα ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο. Η Οδηγία 76/207/ΕΟΚ αποτέλεσε το πλαίσιο προβληματισμού, επεξεργασίας και θεσμικής αντιμετώπισης του φαινομένου. Οι Οδηγίες 2000/43/ΕΚ, 2000/78/ΕΚ, 2002/73/ΕΚ περιλαμβάνουν ένα γενικό πλαίσιο κοινοτικού δικαίου για την εξάλειψη των διακρίσεων και την προώθηση της ίσης μεταχείρισης στον χώρο της εργασίας (Σπυριδάκης, 2009). Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο με ψήφισμα το 2001 (Έκθεση «Bullying at Work» της Επιτροπής Κοινωνικών Υποθέσεων) αναφέρει ότι άμεσα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στο πρόβλημα σε ενωσιακό επίπεδο και να καταβληθούν κοινές προσπάθειες από τα κράτη-μέλη για την εξεύρεση τρόπων καταπολέμησης, με την υιοθέτηση εθνικών μέτρων, αλλά και να ενταθούν οι προσπάθειες από τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα για την πρόληψη και την καταπολέμησή του (Μπουμπουχερόπουλος, 2014). Στο πλαίσιο της Κοινοτικής Στρατηγικής για την Υγεία και την Ασφάλεια στην εργασία 2002-2006, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε το 2007 μια συμφωνία - πλαίσιο προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την παρενόχληση και τη βία στην εργασία με την οποία καταδικάζονται όλες οι μορφές παρενόχλησης, κάνοντας διαχωρισμό σε σωματική, ψυχολογική και σεξουαλική και τονίζεται το καθήκον του εργοδότη να προστατεύει τον εργαζόμενο. Όμως δεν προτείνει ούτε υιοθετεί κάποια κριτήρια για τη διάρκεια και τη συχνότητα των περιπτώσεων της ψυχολογικής βίας προκειμένου να υπάρχει μια περιγραφή του φαινομένου με ένα κοινά αποδεκτό ορισμό (Τούκας κ.α., 2012).

Στη συνέχεια γίνεται και άλλη ανακοίνωση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η οποία επισημαίνει πως πρέπει να ληφθούν νέα μέτρα για την προώθηση της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία λόγω της εμφάνισης των νέων επαγγελματικών νόσων. Η ανάπτυξη νέων παραγόντων κινδύνου όπως η βία στην εργασία απαιτούν καλύτερη κατανόηση του φαινομένου, χρήση των επιστημονικών ερευνών για τον προσδιορισμό του και διαπραγματεύσεις μεταξύ των κοινωνικών εταίρων για την πρόληψη του φαινομένου (Σπυριδάκης, 2009).

Το αντίστοιχο στην Ελλάδα κανονιστικό πλαίσιο αποτυπώνεται κατά βάση στο Σύνταγμα:

- άρθρ. 2 παρ. 1 (προστασία της αξίας του ατόμου)
- άρθρ. 5 παρ. 1 (προστασία προσωπικής ελευθερίας)
- άρθρ. 22 παρ. 1 (προστασία του δικαιώματος στην εργασία)
- άρθρ. 25 παρ. 3 (απαγόρευση κατάχρησης δικαιώματος).

Συμπληρωματικά, έχει ψηφιστεί ο Νόμος 3304/2005 για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού, ο οποίος αποτελεί σημαντικό βήμα για την ίση μεταχείριση των εργαζομένων στον εργασιακό τους χώρο ασχέτως φυλετικής ή εθνικής τους καταγωγής. Ωστόσο, περιορίζει το παράνομο των παρενοχλήσεων μόνο σ' αυτές που έχουν ως έρεισμα και βάση τη φυλετική ή εθνική καταγωγή, το θρήσκευμα ή τις πεποιθήσεις, την αναπηρία, την ηλικία ή τον γενετήσιο προσανατολισμό χωρίς να επεκτείνεται ή να εστιάζει σε κάθε παρενοχλητική συμπεριφορά της οποίας μπορεί να τύχει ο εργαζόμενος στον χώρο εργασίας του.

1.10 Ερευνητικά ερωτήματα

Από τη θεωρητική προσέγγιση που προηγήθηκε, ανακύπτουν εύλογα τα επόμενα ερωτήματα προς διερεύνηση:

- Πώς κατανοούν οι δημόσιοι υπάλληλοι την ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο του ελληνικού Δημοσίου από την πλευρά της συχνότητας εκδήλωσης;
- Ποιες σχεσιακές συνθήκες στην εργασία θεωρούν ότι παράγουν ηθική παρενόχληση;
- Ποιες μορφές αντιλαμβάνονται ότι αυτή μπορεί να πάρει;
- Τι είδους συνέπειες εκτιμούν πως έχει στην απόδοση και την ψυχολογία του εργαζόμενου;
- Πώς πιστεύουν ότι μπορεί να αντιμετωπιστεί ενδοϋπηρεσιακά;

Στη συνέχεια της εργασίας θα επιχειρηθεί να ελεγχθούν ερευνητικά και να απαντηθούν τα ανωτέρω ερωτήματα. Θα διαφανούν έτσι οι ειδικές προϋποθέσεις υπό τις οποίες μπορεί να παρατηρηθεί η εμφάνιση της ηθικής παρενόχλησης στο εργασιακό περιβάλλον, οι παράμετροι διαμόρφωσης των ρόλων θύτη και θύματος, ο αντίκτυπος στα άτομα και τις ομάδες, καθώς και οι δρόμοι διαχείρισης και η πορεία επίλυσης της προκαλούμενης σύγκρουσης.

ΜΕΡΟΣ 2 : ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

2.1 Μέθοδος Έρευνας

Μετά τη λεπτομερή παρουσίαση του θεωρητικού πλαισίου και την ακόλουθη ανάδυση των ερευνητικών ερωτημάτων, απαιτείται η σύζευξή τους με μια εν τοις πράγμασι έρευνα, ώστε να ελεγχθεί η εφαρμογή και η ισχύς τους στην καθημερινή πραγματικότητα και να εξαχθούν σημαντικά προς μελέτη συμπεράσματα για τις διαφαινόμενες τάσεις και προοπτικές στον χώρο του ελληνικού Δημοσίου. Για την εξυπηρέτηση αυτού του σκοπού και επειδή το πρόβλημα της ηθικής παρενόχλησης στο εργασιακό περιβάλλον έχει πολλές πρακτικές, εμπειρικές διαστάσεις και χαρακτηρίζεται από έντονη διαδραστικότητα και διαλειτουργικότητα, κρίθηκε προσφορότερη η συνδρομή της φαινομενολογίας και μάλιστα της ερμηνευτικής της εκδοχής.

Μέσω της συγκεκριμένης προσέγγισης, τα φαινόμενα θεωρούνται μέρος της πραγματικότητας, της καθημερινότητας των ατόμων, καθώς λαμβάνουν χώρα στο καθορισμένο τριμερές πεδίο του τόπου, της συγκυρίας και της στιγμής (Langdridge, 2007). Ειδικά η ερμηνευτική φαινομενολογία εστιάζει στην ερμηνεία των προσωπικών νοημάτων που η βιωμένη εμπειρία δημιουργεί (Creswell, 2013).

Συνεπώς υιοθετείται η ποιοτική έρευνα, η οποία στοχεύει στη συνολική και σε βάθος κατανόηση των αντιλήψεων, κινήτρων και στάσεων των ανθρώπων που συνθέτουν τα υποκειμενικά τους νοήματα και το ιδεολογικό τους πλαίσιο. Επιλέον, η ποιοτική έρευνα δεν κατευθύνεται στην ανακάλυψη γενικών τάσεων ενός κοινωνικού φαινομένου αλλά στην εξαγωγή μιας ολοκληρωμένης εικόνας για κάθε περίπτωση του φαινομένου αυτού και τον εντοπισμό κοινών μεταξύ τους στοιχείων (Κυριαζή, 2011).

Η συλλογή των δεδομένων αυτής της ποιοτικής έρευνας βασίστηκε στη χρήση ατομικών ημιδομημένων συνεντεύξεων βάθους, με τις οποίες εξασφαλίζεται η όσο το δυνατόν φυσική ροή

πληροφοριών εκ μέρους των συμμετεχόντων. Επιπλέον τηρήθηκε, με μια σχετική χαλαρότητα, από τον ερευνητή ένας προσχεδιασμένος οδηγός συνέντευξης, ώστε να αποφευχθούν ανώφελοι πλατειασμοί και εκτροπές των ερωτώμενων προσώπων από το ουσιαστικό ζητούμενο θέμα (Kvale, 1996). Ο αριθμός των συμμετεχόντων καθορίστηκε με βάση τον πληροφοριακό κορεσμό (Lindlof & Taylor, 2011), δηλαδή με την επαναληπτική εμφάνιση πληροφοριών από τους συνεντευξιαζόμενους.

2.2 Συμμετέχοντες

Συνολικά με τις απαντήσεις τους μετείχαν δεκατρία (13) άτομα, δώδεκα (12) γυναίκες και ένας (1) άνδρας. Η επιλογή τους έγινε με τη μέθοδο της τυπικής περίπτωσης. Στόχος αυτής της μεθόδου είναι η επιλογή περιπτώσεων που θεωρούνται ότι είναι «τυπικές», δηλαδή που τοποθετούνται στον μέσο όρο ως προς τα χαρακτηριστικά που ενδιαφέρουν τον ερευνητή. Αρχικά προσδιορίζονται τα χαρακτηριστικά που έχει ένας «μέσος», τυπικός άνθρωπος που ενδιαφέρει τον ερευνητή και στη συνέχεια κάθε άτομο επιλέγεται από αυτές τις «τυπικές» περιπτώσεις. Έτσι, οι πληροφορίες που συλλέγει ο ερευνητής δεν μπορούν να απορριφθούν στη βάση του επιχειρήματος ότι αφορούν ειδικές ή αποκλίνουσες περιπτώσεις (Patton, 2002).

Τα άτομα αυτής λοιπόν της έρευνας προσκλήθηκαν σε συνέντευξη μετά από προσεκτική εξέταση του κύκλου γνωριμιών του ερευνητή, την προσωπική του κρίση για τους πιο κατάλληλους αλλά και τη δηλωθείσα διαθεσιμότητά τους. Οι ηλικίες τους κυμαίνονται από 31 έως 58 έτη. Σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο είναι όλοι πτυχιούχοι πανεπιστημιακών σχολών. Προέρχονται από τον στενό δημόσιο τομέα και την τοπική αυτοδιοίκηση. Οι υπηρεσίες τους εδρεύουν στην Αθήνα και η σχέση εργασίας όλων είναι αυτή του μονίμου υπαλλήλου. Η προϋπηρεσία τους είναι άνω των δέκα ετών, γεγονός, που σε συνδυασμό με την υψηλή τους μόρφωση, αποσκοπούσε στην παροχή δεδομένων με χαρακτηριστικά περιεκτικότητας και

γνωστικής επάρκειας επί του ερευνώμενου θέματος.Περισσότερες λεπτομέρειες για τα άτομα δίνονται στον πίνακα συμμετεχόντων που υπάρχει στο Παράρτημα Ι.

2.3 Υλικό - Διαδικασία

Βασικό δομικό στοιχείο για τις συνεντεύξεις αποτέλεσε ο συνταχθείς από τον ερευνητή οδηγός συνέντευξης, ο οποίος χωρίζεται σε τέσσερις θεματικούς άξονες ερωτήσεων:

- Α) Συνθήκες εργασίας και εργασιακό κλίμα
- Β) Αντίληψη της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο
- Γ) Βίωση εμπειριών ηθικής παρενόχλησης στο εργασιακό περιβάλλον
- Δ) Αντιμετώπιση της εργασιακής ηθικής παρενόχλησης

Σε πρώτη φάση έγινε με μια σύντομη γνωστοποίηση στους συμμετέχοντες για τη διεξαγωγή της σχετικής έρευνας.Αναφέρθηκε αδρομερώς το ερευνητικό πλαίσιο.Μετά την προφορική τους θετική απόκριση, προσκλήθηκαν ατομικά σε τόπο και χρόνο της επιλογής τους.

Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν σε κλειστό, όσο το δυνατόν πιο καλά ηχομονωμένο χώρο, με την παρουσία μόνο του ερευνητή και του συμμετέχοντα.Η διάρκειά τους είχε την τάση προσέγγισης αλλά όχι υπέρβασης της μιας ώρας.

Αρχικά υπήρξε μια χαλαρή, σύντομη συζήτηση για γενικά θέματα της καθημερινότητας με κάθε συμμετέχοντα, η οποία δεν ηχογραφήθηκε, με σκοπό την επίτευξη κλιματος ηρεμίας και οικειότητας.Στη συνέχεια, όταν διαφάνηκε η πλήρης ετοιμότητα των συμμετεχόντων να μιλήσουν για το ερευνώμενο ζήτημα, λήφθηκε η συγκατάθεσή τους ώστε να αρχίσει η ηχογράφηση των συνεντεύξεων.

2.4 Ανάλυση

Το πρώτο και βασικότερο βήμα για την ανάλυση του συλλεχθέντος πληροφοριακού υλικού αποτέλεσε η απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων (Kvale, 1996). Αποτυπωμένα σε γραπτό λόγο, τα κείμενα των συνεντεύξεων στη συνέχεια αναγνώσθηκαν προσεκτικά για να συναχθούν οι πρώτες γενικές εντυπώσεις. Για την κωδικοποίηση, ταξινόμηση και ομαδοποίηση των ευρημάτων τους τηρήθηκε η εξής διαδικασία:

- α) ανασκόπηση συνεντεύξεων και παρατήρηση κύριων τάσεων
- β) αποδελτίωση απαντήσεων ανά ερώτημα
- γ) κατηγοριοποίηση ανά θεματική ενότητα
- γ) εξαγωγή δεσπόζουσας άποψης σε κάθε ερώτηση θεματικής ενότητας και συμπλήρωση με αξιοπρόσεκτες αποκλίσεις
- δ) διαμόρφωση γενικού ρεύματος ανά θεματική ενότητα
- ε) συναγωγή, ερμηνεία και καταγραφή συμπερασμάτων.

Τα ανωτέρω στάδια επεξεργασίας του συλλεχθέντος υλικού κρίθηκαν απαραίτητα ούτως ώστε οι υποκειμενικές θέσεις στα ερευνητικά ερωτήματα, που προέκυψαν ως συνέπεια της παρουσίας του θεωρητικού πλαισίου, να ενταχθούν σε ομοιογενή σύνολα βάσει της αρχής της φαινομενολογίας. Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε στην ανάλυση κι αποτίμηση των δεδομένων η ερμηνευτική φαινομενολογική προσέγγιση (Pietkiewicz & Smith, 2012), σε μια προσπάθεια να δοθεί η απαιτούμενη διπλή ερμηνεία κάποιων νοημάτων: αυτή που το ερωτώμενο πρόσωπο δείχνει να έχει αποδώσει κι αυτή που διαφαίνεται μέσα από την παρατήρηση του ερευνητή.

2.5 Περιορισμοί

Η διενέργεια αυτής της έρευνας δε θα μπορούσε παρά να έχει και κάποιες στρεβλώσεις που έδρασαν ελαφρώς περιοριστικά, όχι όμως αποτρεπτικά για την ομαλή πορεία της. Οι περιορισμοί αυτοί, που ανέκυψαν κυρίως εξαιτίας της έλλειψης προηγούμενης ερευνητικής εμπειρίας σε ποιοτικού τύπου προσεγγίσεις αλλά και από καθαρά συγκυριακούς παράγοντες προσδιορίζονται ακολούθως:

Αναφορικά με την επιλογή των συμμετεχόντων, πρέπει να σημειωθεί ότι καταβλήθηκε προσπάθεια να υπάρξει ισομερής κατανομή ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες. Δυστυχώς όμως πολλοί από τους άνδρες δημοσίους υπαλλήλους που προσκλήθηκαν για συνέντευξη δήλωσαν αδυναμία να παραστούν λόγω φόρτου εργασίας και ασφυκτικού χρονικού πλαισίου δραστηριοτήτων.

Σε σχέση με τη διεξαγωγή της συνέντευξης, αρκετά άτομα στην ερώτηση αν θυμούνται κάποιον από το εργασιακό τους περιβάλλον να έχει ασκήσει ηθική παρενόχληση και τι χαρακτηριστικά εμφάνιζε διηγήθηκαν ένα προσωπικό τους βίωμα και εστίασαν στον δικό τους ρόλο ως θυμάτων. Αυτό αποτέλεσε εν μέρει τροχοπέδη για τη συλλογή υλικού για το συγκεκριμένο ερώτημα, ταυτόχρονα όμως παρείχε εξαιρετικά πλούσιο πληροφοριακό υλικό για την ερώτηση περί προσωπικών εμπειριών που τέθηκε αργότερα. Επίσης, κάποια άτομα φάνηκαν να συγχέουν τα μέτρα καταστολής με αυτά της πρόληψης της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο. Με τις κατάλληλες διευκρινιστικές παρεμβάσεις του ερευνητή όμως οι απαντήσεις δεν παρουσίασαν σημαντική εκτροπή από το θέμα.

2.6 Αποτελέσματα - Συζήτηση

2.6.1 Εργασιακό κλίμα και παράγοντες διαμόρφωσής του

Αρχικά ζητήθηκε από τα άτομα της έρευνας να περιγράψουν το κλίμα στον χώρο της εργασίας τους κατά την τρέχουσα περίοδο. Από τις απαντήσεις τους προέκυψαν δύο κυρίαρχες και αντιθετικές εικόνες: κάποιοι έκαναν λόγο για συνθήκες ηρεμίας, αρμονικής σε γενικές γραμμές επικοινωνίας με τους συναδέλφους και καλής συνεργασίας:

«Σε γενικές γραμμές καλά, καλό είναι, χαλαρά είναι τα πράγματα, ήσυχα, πιο καλές οι σχέσεις με κάποιους συναδέλφους και με κάποιους άλλους όχι. Θα έλεγα ότι υπάρχουν υπο-ομάδες αλλά αυτό δεν το θεωρώ κάτι παράλογο, φυσιολογικό είναι μάλλον. Γενικά λειτουργούμε καλά, υπάρχει συνεργασία, σκοπίμως κάποιος δεν θα σου αρνηθεί δηλαδή, δεν θα αρνηθεί την βοήθειά του ή την, υπάρχει σε αυτό, υπάρχει ένα καλό επίπεδο. Αλλά ναι ανάμεσα σε κάποιους είναι καλύτερα τα πράγματα, σε κάποιους άλλους πιο αδιάφορα θα έλεγα, κακά όμως όχι» (Σ2).

«Κοίτα το κλίμα γενικά, σε γενικές γραμμές είναι καλό, υπάρχει βέβαια άγχος, απαιτήσεις από μένα υψηλές, εντάξει υπάρχει μια, απαιτήσεις από την Διεύθυνσή μου για κάποια πράγματα, όχι μεγάλη πίεση αλλά καμιά φορά υπάρχει» (Σ4).

«Αυτή την περίοδο το κλίμα στον εργασιακό μου χώρο είναι ήπιο, δεν υπάρχουν μεγάλες εντάσεις, είμαι σε δυο διαφορετικούς εργασιακούς χώρους παράλληλα καθ' όλη την διάρκεια της εβδομάδας και το κλίμα είναι αμοιβαίας ευγένειας και πολιτισμένων συμπεριφορών» (Σ10).

Άλλοι παρουσιάζουν ένα κλίμα εντάσεων, αυξανόμενου φόρτου εργασίας, έλλειψης συντονισμού και ασυνεννοησίας:

«Στην παρούσα φάση το κλίμα είναι ιδιαίτερα δύσκολο διότι οι απολαβές έχουν μειωθεί αρκετά, οι υπάλληλοι που εργαζόμαστε πια επίσης έχουμε μειωθεί αρκετά, ο φόρτος εργασίας έχει πολλαπλασιαστεί, με αποτέλεσμα προφανώς να υπάρχουν νεύρα, εκνευρισμός. Η επικοινωνία να είναι δύσκολη και προφανώς να υπάρχουν συμπεριφορές οι οποίες δεν είναι οι πρέπειες και δημιουργούνται εντάσεις και γενικότερα η καθημερινότητα είναι δύσκολη λόγω όλων αυτών των παραγόντων στον εργασιακό χώρο» (Σ3).

«Λοιπόν, αυτή την περίοδο στον εργασιακό χώρο θεωρώ ότι υπάρχει ένταση γιατί υπάρχει φόρτος εργασίας μεγάλος και υπάρχουν πάρα, είμαστε πάρα πολλοί άνθρωποι που να συνεργαστούμε για να μπορέσει να βγει η δουλειά κι αυτό δημιουργεί κάποιες κόντρες ας πούμε, κάποιες αντιδράσεις» (Σ5).

«Μάλιστα, αυτή την περίοδο επικρατεί μια αναστάτωση στο εργασιακό μου περιβάλλον, μια ασυνεννοησία και μια έλλειψη συντονισμού, να αναφερθώ και στο πού οφείλεται αυτό ή...; Λόγω της μονιμότητας που σου προσφέρει ο δημόσιος τομέας εφησυχάζουν όλοι οι υπάλληλοι με αποτέλεσμα αυτός ο εφησυχασμός να προκαλεί μια ασυνεννοησία και μια κατάσταση ανεξέλεγκτη» (Σ9).

Αξίζει να σημειωθεί πως ένα πρόσωπο συναρτά το κακό κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον με ζητήματα χωροθέτησης των γραφείων, που δημιουργούν ένα αρνητικό ψυχολογικό και σχεσιακό πλαίσιο:

«Λοιπόν, είμαι σε έναν χώρο καταρχήν που θεωρώ ότι αντιστοιχεί στον εργαζόμενο ούτε ένα τετραγωνικό μέτρο. Υπάρχουν ανοιχτοί χώροι, είμαι, έχω μια ειδικότητα που θα πρέπει να έχω ένα κλειστό γραφείο διότι εξυπηρετώ κοινό που πρέπει να αναφέρει κάποια προβλήματά του για να βρεθούν κάποιες λύσεις και δεν υπάρχει καθόλου αυτό το στάνταρ που πρέπει να έχω. Επίσης συν το ότι τα άτομα είναι πάρα πολλά, σε

ανοιχτούς χώρους δημιουργούνται πάρα πολλά προβλήματα στις μεταξύ τους σχέσεις. Αυτό είναι, επηρεάζει πάρα πολύ κακά την ψυχολογία του εργαζομένου και από πρακτική πλευρά ο θόρυβος όλη ημέρα είναι ατελείωτος, συνέχεια φωνές, δεν μπορείς να συγκεντρωθείς, και βέβαια δεν σου επιτρέπει να ηρεμείς, δεν σου επιτρέπει να σκεφτείς πώς θα συνεχίσεις την δουλειά σου, ουσιαστικά γίνεσαι ένα ράκος» (Σ1).

Ακολουθώντας, τα ερωτηθέντα άτομα ανέφεραν τα στοιχεία που συμβάλλουν σε ένα ισορροπημένο και ευχάριστο περιβάλλον. Κυριαρχούν στις απαντήσεις ο σεβασμός, η ευγένεια, η διάθεση συνεργασίας και η σαφής στοχοθεσία (Θεοδωράτος, 2007):

«Ναι, νομίζω ότι πρώτα από όλα ένα πρώτο στοιχείο είναι ο σεβασμός, ο σεβασμός από τον καθένα προς τον άλλο, δηλαδή και από τους προϊσταμένους, τους διευθυντές, τα πολιτικά πρόσωπα αλλά και από τους υπαλλήλους, ταυτόχρονα και από το κοινό, γιατί εμείς είμαστε και μια υπηρεσία που δέχεται κοινό. Άρα για μένα ο σεβασμός είναι το πρώτο και κύριο χαρακτηριστικό που πρέπει να υπάρχει, ένα δεύτερο χαρακτηριστικό το οποίο νομίζω πρέπει να υπάρχει σε αυτούς τους χώρους είναι η διάσταση της σωστής επικοινωνίας. Σωστή επικοινωνία σημαίνει να λέω ξεκάθαρα αυτό που σκέφτομαι και να αποκρίνομαι ξεκάθαρα σε αυτό που λένε οι άλλοι. Το οποίο το θεωρώ αρκετά δύσκολο γιατί όλοι οι άνθρωποι έχουμε πολλά θέματα και δυσκολευόμαστε να επικοινωνήσουμε ουσιαστικά. Αυτό είναι το δεύτερο στοιχείο και το τρίτο στοιχείο είναι το τι στόχο έχει κάθε φορά οποιαδήποτε εργασιακή ενέργεια. Υπάρχουν στόχοι οι οποίοι δεν εξηγούνται σωστά, αν λοιπόν εγώ δεν γνωρίζω τον ακριβή στόχο δεν θα ανταποκριθώ και στον βαθμό που θέλω στο ζητούμενο κάθε φορά και νομίζω ότι πολλές φορές υπάρχουν στόχοι οι οποίοι δεν εξηγούνται επαρκώς. Οπότε είναι ένα τρίτο στοιχείο θα έλεγα, δηλαδή σεβασμός, καλή επικοινωνία, ξεκάθαρη επικοινωνία και τρίτον ξεκάθαροι στόχοι και πραγματικοί στόχοι από την αρχή» (Σ7).

«Το πρώτο και κυριότερο είναι αυτό που είπα ενδεχομένως και στην προηγούμενη ερώτηση, να υπάρχει σαφές καθηκοντολόγιο. Όταν ο εργαζόμενος ξέρει ακριβώς ποια είναι τα καθήκοντά του, πού αρχίζει και πού τελειώνει, δεν υπάρχουν ασάφειες ούτε με τον διπλανό του ότι είναι κάτι που πρέπει να το κάνεις εσύ, άρα να υπάρχει μια ένταση. Νομίζω αυτό, αυτό και μόνο αυτό, όλα τα άλλα έπονται, γιατί όταν υπάρχει σαφής κανονισμός, σαφείς οδηγίες, σαφές καθηκοντολόγιο, ξέρεις τι πρέπει να κάνεις, είσαι ήρεμος, δεν δέχεσαι παρεμβολές γιατί είσαι πολύ καταρτισμένος πάνω σε αυτό που κάνεις, συνεπώς αυτό είναι και το ήρεμο περιβάλλον[...] Κοίταξε όταν υπάρχει μια καλή ομάδα, δηλαδή όλα ξεκινάνε από την ομάδα και την επικοινωνία που έχει η ομάδα το οποίο είναι και το πιο δύσκολο για να στηθεί. Όταν καταφέρεις, σαφώς ομαλότητα δεν μπορεί να υπάρξει, πάντα θα υπάρχει ένα, δυο άτομα; Τα οποία μπορεί να μην μπορούν να ενσωματωθούν στην ομάδα, αλλά επειδή μπορεί να μην μπορείς να τους βγάλεις εκτός, νομίζω ότι υπάρχουν τρόποι να τους ενσωματώσεις. Αν παρέχεις πολύ καλή ομάδα με ωραίο πνεύμα, να δέχεται ο άλλος[...] Είναι απόρροια της ωριμότητας, δηλαδή να πρέπει να ξέρεις μέχρι πού μπορείς να υπάρξεις, δηλαδή δεν μπορεί να είσαι συνέχεια λόγου χάρη ισχυρογνώμων, πρέπει να ξέρεις μέχρι πού μπορεί να είναι οι δυνατότητές σου, να υποχωρήσεις, να μάθεις να ακούς τον άλλον. Πρέπει να μάθεις να ακούς, είθισται να διακόπτουμε τον άλλον χωρίς να έχουμε ακούσει τι έχει πει, ίσα-ίσα για να πούμε το δικό μας, δηλαδή όταν υπάρχει καλή διάθεση από πλευράς των ατόμων νομίζω ότι όλα αυτά μπορεί να οδηγήσουν σε μια πολύ καλή συνεργασία. Να έχεις διάθεση να ακούς τον άλλον, να τον βοηθήσεις, να μην τον διακόπτεις, αυτό, αυτό» (Σ12).

Επιπλέον, προβάλλονται ως προαπαιτούμενα η εξοικείωση του δημοσίου υπαλλήλου με το αντικείμενό του, η προστασία των ατομικών εργασιακών δικαιωμάτων του, η ισοκατανομή έργου και η γενικότερη κατευθυντήρια γραμμή του εκάστοτε προϊσταμένου:

«Βασικά το πρώτο που θα πρέπει να γίνεται είναι να είσαι στον ρόλο σου, να είσαι στη θέση σου, να αναγνωρίζεται αυτό που κάνεις, να μην παραβιάζεται το ωράριο εργασίας, να μην χρησιμοποιεί κάποιος την δουλειά σου για να προβληθεί. Το αντικείμενό μου είναι το βασικό, αυτό που είπα στην αρχή, να κάνω αυτό, γιατί το έχω ζήσει να κάνω κάτι που δεν έχω σπουδάσει, αυτό που δεν... Αυτό είναι πολύ βασικό, σου είπα το ωράριο είναι πολύ βασικό, τι άλλο θα μπορούσε να είναι; Ναι, η συνεργασία είναι πάρα πολύ σημαντικός παράγοντας» (Σ2).

«Θεωρώ ότι πρέπει να έχει ένα οργανόγραμμα, ένα προϊστάμενο ο οποίος να μπορεί να δίνει, να θέτει στόχους και να βοηθάει το προσωπικό με ομάδες εργασίας που θα μπορείς πούμε να... το εμπνεύσει. Και να του πάρει το άγχος, το στρες ή να συζητήσει τα προβλήματά του, αυτό νομίζω» (Σ5).

«Θεωρώ ότι πρέπει ο προϊστάμενος, εγώ πιστεύω ότι από εκεί ξεκινάνε όλα, να κάνει ίση κατανομή στην εργασία, όταν υπάρχει ίση κατανομή νομίζω δεν υπάρχει και γκρίνια και να μην γίνονται διακρίσεις, αυτό. Αυτοί οι δύο παράγοντες νομίζω είναι πολύ βασικοί, από εκεί και πέρα όλα τα υπόλοιπα ρυθμίζονται» (Σ11).

Αξιοσημείωτο είναι πως κάποιοι συνεντευξιζόμενοι προτάσσουν ως εκ των ων ουκ άνευ στοιχεία άνεσης των εσωτερικών χώρων:

«Καταρχήν πιστεύω ο χώρος και η άνεση του χώρου εν πάση περιπτώσει και αυτά που θα πρέπει να έχει ένας εργαζόμενος τόσο σε υλικοτεχνική υποδομή όσο όμως και σε κίνητρο, σε τι να πω τώρα; [...] Το ευάερο και το ευήλιο για οχτώ και δέκα ώρες που είμαστε, θεωρώ ότι παίζει πολύ σημαντικό ρόλο, δεν υπάρχουν ούτε παράθυρα στο δικό μου τουλάχιστον το γραφείο, είμαστε με το φως όχι της ημέρας, της ΔΕΗ όλη μέρα» (Σ1).

«Το εργασιακό περιβάλλον σαν, χωροταξικά, δηλαδή αν τα γραφεία είναι σωστά, αν έχουν ιδιωτικότητα, αν δεν είναι οι υπάλληλοι όλοι ο ένας πάνω στον άλλον και υπάρχει έτσι μια χαοτική κατάσταση. Θεωρώ δηλαδή ότι όσο περισσότεροι άνθρωποι βρίσκονται μέσα σε ένα γραφείο είναι ενδεχομένως και πιο δύσκολο να μην υπάρχουν εντάσεις και να μην δημιουργούνται αυτά τα προβλήματα» (Σ6).

Αναφορικά με τους παράγοντες τριβών και ρήξεων στο εργασιακό περιβάλλον, αναφέρονται ως σημαντικοί ο φόρτος εργασίας, η διαφορετικότητα των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας καθενός και η αδυναμία συνεργασίας με τον προϊστάμενο ή συναδέλφους (Κατραμάδου, 2005):

«Ναι, ο ένας παράγοντας είναι ότι ο πολύς φόρτος είναι αυτός που δημιουργεί τριβές, όταν σου αναθέτουν διαρκώς περισσότερα και περισσότερα καθήκοντα χωρίς ουσιαστικά να έχεις είτε βοήθεια, είτε τελospάντων τι να πω, μια επιβράβευση ή κάτι, αυτό δημιουργεί σοβαρά προβλήματα. Ή αν δεν μπορείς να έχεις καλή συνεργασία με τους προϊσταμένους, δηλαδή με την Αρχή, είτε γιατί δεν σε καταλαβαίνει, είτε γιατί είναι άλλη ειδικότητα από ότι εσύ και, γιατί σας είπα είμαστε σε ένα συγκεκριμένο χώρο με συγκεκριμένα καθήκοντα που έχουν να κάνουν πάρα πολύ με την βοήθεια των ανθρώπων τόσο υλικά όσο και ψυχολογικά. Οπότε αυτό επηρεάζει, επηρεάζει γιατί το καθηκοντολόγιο το δικό μας δεν είναι τόσο διοικητικό και γραφειοκρατικό. Θεωρώ ότι ένας προϊστάμενος πρέπει να κατέχει ή να έχει εμπειρία από τέτοιες υπηρεσίες για να μπορέσει να καταλαβαίνει και την δουλειά σου, αυτό μπορεί να είναι τριβή. Όταν δεν είναι ξεκάθαρα τα όρια του τι κάνει ο καθένας και με τι θα πρέπει να ασχοληθεί συγκεκριμένα, όταν δηλαδή πιέζεσαι να κάνεις και κάποια άλλα πράγματα που δεν είναι στα καθήκοντά σου, αυτό μπορεί να επηρεάσει επίσης. Νομίζω αυτά είναι τα βασικά, δεν έχω κάτι άλλο» (Σ1).

«Κοίτα το ότι είμαστε πάρα πολλοί άνθρωποι με διαφορετικές, με διαφορετική προσωπικότητα ο καθένας, με διαφορετικά χαρακτηριστικά και πιστεύω και πολλές φορές δεν υπάρχει και η καλή θέληση συνεργασίας, συν τον φόρτο εργασίας, νομίζω ότι όλα αυτά» (Σ5).

«Είμαστε πολύ διαφορετικά άτομα όσον αφορά την ψυχοσύνθεση, την προσωπικότητα, το επίπεδο το μορφωτικό και μη. Αυτό δημιουργεί κάποιες τριβές μεταξύ μας οι οποίες δεν μπορούν να λυθούν καθόλου, αυτό σημαίνει το εξής, ότι υπάρχουν συνέχεια τσακωμοί, καυγάδες. Διενέξεις οι οποίες δεν οδηγούν πουθενά διότι ο καθένας το μεταφράζει και το ερμηνεύει με τον δικό του τρόπο ως προσωπικότητα ξεχωριστή κι όλο αυτό οδηγεί σε μια έλλειψη συνεννόησης και επομένως συνεργασίας. Μια εγωιστική συμπεριφορά αλαζονική, ευθυνοφοβία, έλλειψη σεβασμού, κακή διοίκηση όσον αφορά τις σχέσεις διοίκησης - υπαλλήλων, έλλειψη συντονισμού» (Σ9).

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η αναφορά κάποιων συμμετεχόντων στον ανταγωνισμό, την εμπάθεια και την προσωπική φιλοδοξία:

«Εντάσεις μπορεί να δημιουργηθούν για διάφορους λόγους, πόσο μάλλον κάτι το οποίο αποτελεί δικό μου βίωμα, όταν υπάρχει εμπάθεια για άτομα είτε αυτά είναι υπάλληλοι και είσαι ο προϊστάμενος, είτε μεταξύ προϊσταμένων σε όποια εργασιακή βαθμίδα όταν υπάρχει εμπάθεια. Με αποτέλεσμα να μην μπορείς να έρθεις σε μια σωστή επικοινωνία με τον Χ, Ψ συνάδελφό σου, τότε αρχίζουν και δημιουργούνται τα προβλήματα, γι' αυτό και ανέφερα προηγουμένως την επικοινωνία. Είναι ένας τρόπος ο οποίος μπλοκάρει την επικοινωνία η εμπάθεια. Εκτός από την εμπάθεια, μετά οι πολλοί τσακωμοί, η ανταγωνιστικότητα, τι άλλο; Προσωπικοί ναι - κι αυτό στην εμπάθεια πιστεύω κατατάσσονται - προσωπικοί λόγοι που να θέλεις να, δεν έχεις την διάθεση να

βοηθήσεις τον συνάδελφό σου και θέλεις να τον μειώσεις, προσωπική εξέλιξη, δηλαδή να ανελιχθείς εσύ υποσκάπτοντας, πώς να το πω;» (Σ8).

«Ρήξεις και τριβές στο περιβάλλον εργασίας τουλάχιστον στο δικό μου, μπορούν να επιφέρουν κατά καιρούς διάφορα συμπλέγματα που κουβαλάει ο καθένας, ανασφάλειες και συμπλέγματα κατωτερότητας, έντονη έλλειψη αυτοεκτίμησης και αυτοπεποίθησης οι οποίες εκδηλώνονται κατά καιρούς με πολύ άσχημο τρόπο ή εκδηλώνονται με συνεχή κοινωνική κριτική ή μπορεί να εκδηλωθούν με απροκάλυπτη επιθετικότητα που εμφανίζεται εντελώς αιφνιδίως. Συνήθως συμβαίνουν αυτά, βέβαια καμιά φορά συμβαίνουν και τριβές επειδή κάποιος θέλει να καρπωθεί ένα έργο που έχει παραχθεί, ένα project που έχει ξεκινήσει ή θέλει να το επωφεληθεί και δεν πρόκειται πάντα για project τα οποία έχουν οικονομικά οφέλη, μπορεί να είναι μόνο ηθικά ή κοινωνικά τα οφέλη του ενδεχόμενου project. Απλώς κάποιοι άνθρωποι δεν έχουν μάθει να συνεργάζονται και δεν έχουν καταλάβει ότι για να ολοκληρωθεί ένα project και να είναι αποτελεσματικό και δημιουργικό και να είναι παραγωγική η εργασία μας γενικότερα, ότι επιβάλλεται να συνεργαζόμαστε και ο καθένας να προσφέρει το δικό του λιθαράκι, από την πλευρά του να βάλει τις δεξιότητες που έχει. Δεν έχουν μάθει να συνεργάζονται, ο καθένας θέλει να καρπωθεί για τον εαυτό του τα οφέλη ενός project και να προβάλλεται. Στον δικό μου εργασιακό χώρο υπάρχει έντονο το αίσθημα και η επιδίωξη της προβολής, της προσωπικής προβολής» (Σ10).

«Ο ανταγωνισμός. Ο ανταγωνισμός είναι το κυριότερο, δηλαδή κάποιος μπορεί να σου δώσει λάθος στοιχεία για κάτι μόνο και μόνο για να σε εμποδίσει ή για να σε ανταγωνιστεί να σου κάνει κακό, κάτι τέτοιο μπορεί να οδηγήσει όμως και σε άσχημο περιβάλλον έτσι; Οπότε προστριβή και όλο αυτό να πάει ντόμινο. Αν τους το πω από το δικό μου το πρίσμα μπορεί, υπάρχουν άτομα τα οποία δεν συμπαθούν κάποιον για κάποιον λόγο Χ. (Προσωπικές έριδες) Ναι, το οποίο μπορεί να μην είναι σαφές και να

μην το έχεις δώσει στον άλλον να το καταλάβει, αλλά μπορεί κάποιος γιατί θεωρεί ότι μπορεί να του φάει την θέση που λένε, λαϊκά; Μπορεί, δεν ξέρω, υπάρχει πάρα πολύ έντονο, στο Δημόσιο υπάρχει πάρα πολύ έντονο, κυρίως στο Δημόσιο» (Σ12).

2.6.2 Ορισμός – εκφάνσεις - περιπτώσεις ηθικής παρενόχλησης στην εργασία

Στη συνέχεια ζητήθηκε από τα πρόσωπα των συνεντεύξεων να σχηματίσουν μια εικόνα και να ορίσουν με το προσωπικό τους κριτήριο την ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο. Οι απαντήσεις ήταν πολλές και αποκλίνουσες. Κάποια άτομα περιέγραψαν μια κατάσταση καταστρατήγησης ατομικών ορίων και εργασιακών δικαιωμάτων (Agervold, 2007):

«Πρώτα-πρώτα να μην σέβεται τα βασικά μου δικαιώματα κάποιος εργαζόμενος, έτσι; Έχω βασικά δικαιώματα, είναι το ωράριό μου, είναι το αντικείμενο εργασίας, αυτά είναι τα πιο βασικά. Μετά κι αυτό που είπα πριν, ότι να προβληθεί χρησιμοποιώντας την δική μου δουλειά ή να μου αναθέτει πράγματα τα οποία δεν είναι στην δική μου αρμοδιότητα ή και να μην μπορώ να, αν είναι και σε θέση ισχύος, να μην μπορώ να αντιδράσω γιατί θα φοβάμαι ότι κάτι θα συμβεί. Ότι θα έχει συνέπειες» (Σ2).

«Η ηθική παρενόχληση λοιπόν είναι κάτι που στο δικό μου το μυαλό έχει να κάνει με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ενός ανθρώπου τα οποία κάποιος μπορεί να μην σέβεται ή μπορεί να μην μπαίνει στην διαδικασία καν να σκεφτεί πριν έρθει σε επικοινωνία με αυτόν. Δηλαδή έχω στο μυαλό μου ότι κάθε άνθρωπος είναι ξεχωριστός και ιδιαίτερος, με την δική του οπτική στα πράγματα και ότι θα πρέπει να είναι όλοι ιδανικά ευαίσθητοι σε σχέση με αυτό και να μην κάνουν υποθέσεις, να μην κάνουν assumptions, υποθέσεις, για το πώς ο άλλος μπορεί να... Κάποιος μπορεί να αγχώνεται εύκολα, δεν μπορούμε να τον πιέσουμε χωρίς να έχουμε βάλει στον παράγοντα, να έχουμε σταθμίσει ότι αυτός μπορεί να αγχωθεί και πολύ παραπάνω από κάποιον άλλον» (Σ6).

«Εγώ από την εμπειρία μου, επειδή δουλεύω πάρα πολλά χρόνια στον ίδιο εργασιακό χώρο, έχω συνειδητοποιήσει ότι η ηθική παρενόχληση στον συγκεκριμένο χώρο σημαίνει να μην σέβεται ο άλλος τα όριά σου, να μην. Ένα άλλο παράδειγμα, να προσπαθεί να υπερβεί τα εσκαμμένα πολλές φορές ακόμα και να παρατυπήσει προκειμένου να ικανοποιήσει προσωπικά του οφέλη. Επίσης ηθική παρενόχληση για μένα θεωρείται η αγενής συμπεριφορά, η έντονη κριτική που ασκείται μέσα στον εργασιακό χώρο, συνήθως έχει να κάνει με το ότι ασχολούνται με πάρα πολύ ανούσια πράγματα και όταν προσπαθούμε να συνεργαστούμε για το συλλογικό όφελος στον χώρο μας τον εργασιακό, υπάρχει αδυναμία, παντελής αδυναμία συνεργασίας σε μεγάλο ποσοστό. Κι εκεί βγαίνουν συμπεριφορές οι οποίες είναι συμπεριφορές καφεενίου, δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε, αυτό θεωρείται ηθική παρενόχληση γιατί υπερβαίνει τα όρια και της δημοκρατίας ο άλλος και του σεβασμού και της επικοινωνίας. Αδυνατούμε να επικοινωνήσουμε κι αυτό σημαίνει ότι δεν σεβόμαστε ο ένας τον άλλον» (Σ10).

Άλλοι παρουσίασαν μια συνθήκη εκβιασμού και έντονης πίεσης (Brodsky, 1976):

«Δεν ξέρω πώς μπορεί να οριστεί, αλλά θα σου πω παραδείγματα. Ας πούμε αυτό με τα, που σου είπα με το ότι δεν θα πάρω άδεια αν δεν τελειώσει αυτό, αν όταν δεν εξαρτάται από μένα και δεν είναι ότι είμαι τεμπέλα ή μη εργατική, κατάλαβες; Η ανεύθυνη, είναι ηθική παρενόχληση. Το να μου φορτώνει την δουλειά κάποιου άλλου επειδή δεν την κάνει επειδή ολιγωρεί, είναι τεμπέλης, είναι επίσης ηθική παρενόχληση. Το να με ρωτάει τι την θες την άδεια; Επίσης είναι ηθική παρενόχληση.» (Σ4).

«Εκβιαστική. Να σε πείσουν αρχικά να κάνεις κάτι το οποίο δεν θέλεις να το κάνεις και να πείσουν και να σε εκβιάσουν ότι αν δεν το κάνεις θα σου συμβεί αυτό και να σου συμβεί, όχι σε προσωπικό επίπεδο θα σου κάνω κακό. Αλλά θα σου κάνω ψυχολογικό κακό, θα σου κάνω κακό στην καριέρα σου, θα σου κάνω κακό στην υπόστασή σου,

ακόμη και το να σε κάνουν να νιώθεις άσχημα με μια επιλογή σου κι αυτό είναι ακόμη, να σου δημιουργούν...(Ένα αίσθημα ντροπής).Ναι, το οποίο είναι κι αυτό πολύ σύνηθες.Και να σε κάνουν να παύεις να λειτουργείς σύμφωνα με τον γνώμονα τον δικό σου μέσα από πίεση, δηλαδή αυτό, να χάσεις την δική σου προσωπικότητα.Ε ναι και να κάνεις κάτι το οποίο ξέρεις ότι δεν θα το έκανες σε άλλη περίπτωση αλλά σε έχουν αναγκάσει να λειτουργήσεις έτσι και είναι πάρα πολύ άσχημο, πάρα πολύ άσχημο» (Σ12).

Κάποια άτομα αναγνώρισαν μια καθαρά εκφοβιστική και απειλητική συμπεριφορά:

«Είναι στην ουσία ένας φόβος ο οποίος δημιουργείται.Πέρα από την πίεση είναι και μια αίσθηση απειλής η οποία υπάρχει και η οποία εκεί νομίζω ότι είναι το πρόβλημα, γιατί μερικές φορές υπάρχουν κάποιοι εκβιασμοί του τύπου ότι αν δεν κάνεις αυτό θα έχεις κάποιες συνέπειες.Και ταυτόχρονα υπάρχει και από συνάδελφο σε συνάδελφο όχι μόνο από έναν διευθυντή προς έναν υπάλληλο, πολλές φορές υπάρχει και από έναν υπάλληλο σε έναν άλλο υπάλληλο.Μπορεί να έχει πολλά στοιχεία που να είναι ξεκάθαρα απειλητικά και στοιχεία που να είναι υπόγεια απειλητικά» (Σ7).

«Είναι μια μορφή εκφοβισμού να το πω;Κάπως έτσι το έχω, ότι σου ασκείται μια παρενόχληση η οποία κυρίως αφορά το ηθικό κομμάτι ή την ψυχοσύνθεσή σου;Να το πω έτσι, πράγμα που σου ασκείται με μια μορφή βίας ουσιαστικά.Λεκτικής βίας κυρίως...» (Σ9).

Άλλοι έδωσαν μια εικόνα αθέμιτης παρέμβασης στο έργο τους, έντονων διακρίσεων και προσπάθειας περιθωριοποίησής τους (Crawshaw, 2009).Αντίστοιχα παραθέτονται:

«Το πιο βασικό για μένα γιατί πολλές φορές το αντιμετωπίζω, είναι όταν κρίνουν την δουλειά μου χωρίς να είναι γνώστες ή όταν εκφράζονται, πώς να το πω τώρα;

Ρατσιστικά για άλλους ανθρώπους γιατί, γιατί ίσως βοηθώ ανθρώπους που θεωρούν ότι δεν πρέπει» (Σ1).

«Οι διακρίσεις ναι. Όταν κάποιος είναι εργατικός και το βλέπει αυτό γιατί εντάζει, η διοίκηση καταλαβαίνει τους υπαλλήλους, εντάζει, τον καθένα πώς λειτουργεί και πώς, μετά από κάποιο διάστημα βέβαια, πώς λειτουργεί και πώς δουλεύει. Και προσπαθούν έμμεσα να σε βάλουν να κάνεις πολύ περισσότερα πράγματα από ότι θα έπρεπε ενώ τους άλλους τους αφήνουν πιο χαλαρούς γιατί απλούστατα δεν πρόκειται να τα κάνουν» (Σ11).

«Η δημιουργία, η δημιουργία ενός κλίματος αβεβαιότητας, να αισθάνεσαι διαρκώς ότι δεν με θέλουν, μάλλον δεν τους κάνω στη δουλειά, μάλλον θέλουν, προσπαθούν να με αλλάξουν, να με αντικαταστήσουν εάν βρουν φυσικά κάποιο άλλο άτομο που να πληροί τις ίδιες ή κάποιες περισσότερες προϋποθέσεις ή ακόμη και η, πώς να σας το πω; Η συμπεριφορά που σου αφήνει ότι αν μπορέσω θα σε εκδικηθώ, θα σε στείλω κάπου χειρότερα» (Σ13).

Παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον πως ορισμένοι συνεντευξιαζόμενοι, στο άκουσμα της λέξης «παρενόχληση», ταύτισαν αρχικά την ηθική με τη σεξουαλική εργασιακή παρενόχληση:

«Εργασιακή παρενόχληση, ναι. Το πρώτο πράγμα που μου έρχεται στο μυαλό αφορά την σεξουαλική παρενόχληση, δηλαδή κάτι το οποίο θεωρώ θα έπρεπε να απαγορεύεται μέσα από κανονισμό σαφή ότι δεν μπορεί να γίνεται δεκτός σε οποιαδήποτε υπηρεσία ή φορέα ή οργανισμό που εργάζεται κάποιος» (Σ6).

«Ηθική παρενόχληση εγώ ξέρω, την ταυτίζω με την ερωτική παρενόχληση, δεν ξέρω αν εννοούμε και κάποιου άλλου είδους παρενόχληση. Γιατί εγώ αυτό τον όρο θα χρησιμοποιούσα» (Σ7).

Σχετικά με τους παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος που οδηγούν σε ηθική παρενόχληση, οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι πάλι αρκετά διαφορετικές. Αναφέρθηκε η ιεραρχική ανωτερότητα σε συνδυασμό με κάποιας μορφής ψυχική διαταραχή και εμπάθεια:

«Κάποιος που είναι, που είναι σε ιεραρχία και που όμως δεν ξέρω, δεν είναι, δεν είναι ισορροπημένος γιατί δεν μπορώ να πω ότι κάποιος που είναι, έχω συνεργαστεί με εξαιρετους ανθρώπους που είναι στην ιεραρχία πάνω από μένα και πιο πάνω από μένα, δεν το συζητώ» (Σ1).

«Η θέση στην ιεραρχία μπορεί να παίζει ρόλο στην ηθική παρενόχληση, όσο ψηλά είσαι είναι λιγότερο, από τους υφισταμένους σου, να σε παρενοχλήσουν, αν και πολλές φορές συμβαίνει κι αυτό» (Σ4).

«Αυτός που ασκεί αυτή την παρενόχληση έχει σαφή δείγματα κομπλεξισμού, αυτό δηλαδή, κανένας ισορροπημένος άνθρωπος δεν νομίζω, πιστεύω ότι δεν θα οδηγηθεί σε αυτά τα μονοπάτια, αν μπορώ να στο πω, ηθικής παρενόχλησης. Δεν έχει λόγους να το κάνει, θα προσπαθήσει να επιχειρηματολογήσει με άλλους τρόπους αν θέλει να πείσει κάποιον και έτσι κάποια στιγμή θα σταματήσει. Οπότε πιστεύω ότι το ένα είναι σίγουρα ο κομπλεξισμός που διακατέχει κάποιον και η εμπάθεια, δεν ξέρω πόσο σχετικό μπορεί να ακούγεται ή όχι, αλλά αν κάποιος είναι εμπαθής με μια κατάσταση ή με μια προσωπικότητα, με μια ομάδα; Με κάτι, μπορεί να το βγάλει αυτό το πράγμα γιατί έχει παρατηρηθεί ότι αν κάποιος είναι συμπαθής για τους Χ, Ψ λόγους δεν θα κάτσεις να τον πείσεις για κανέναν λόγο. Θα πας σε κάποιον άλλον ο οποίος είτε μπορεί να σου κάνει την ζωή πιο δύσκολη, είτε, εκεί θα πας, σε μια ομάδα ανθρώπων όπου ξέρεις ότι σε παίρνει να την πείσεις και να την εκβιάσεις...» (Σ12).

Επίσης ο ανταγωνισμός και η φιλοδοξία (Σπυριδάκης, 2009):

«Μάλλον (ενσυνείδητα) η ανάγκη του να φανεί και ας πούμε το ότι μπορεί να μην συμπαθεί κάποιον άλλον και να του δημιουργεί έτσι πρόβλημα με αυτό τον τρόπο γιατί δεν μπορεί διαφορετικά να τον διώξει ή οτιδήποτε, αυτά» (Σ5).

«Σίγουρα η φιλοδοξία, το είπα προηγουμένως... ο ανταγωνισμός» (Σ8).

Αξιοσημείωτη είναι και η μνεία κάποιων στην έλλειψη ηθικής συγκρότησης και παιδείας:

«Εγώ θεωρώ ότι αυτό είναι περισσότερο θέμα παιδείας ατομικής, κατά πόσο οι άνθρωποι μπορούν να μπουν στην διαδικασία και να σκεφτούν ότι όλοι είμαστε ξεχωριστοί από την μια μεριά, ατομική δηλαδή ευθύνη και παιδεία σε σχέση με αυτό» (Σ6).

«Πιστεύω όταν δεν υπάρχουν σωστά όρια, σωστά και απαραβίαστα όρια από όλους προς όλους. Όταν και πάλι είναι θέμα για μένα σεβασμού, εκτίμησης και καλλιέργειας, προσθέτω δηλαδή και άλλους παράγοντες οι οποίοι αν δεν υπάρχουν τότε τα όρια ξεπερνιούνται διαρκώς» (Σ7).

«Συνήθως παράγεται από έλλειψη ηθικής συγκρότησης ατομικής, δηλαδή παρατηρείται έντονα το φαινόμενο ότι μπορεί να κουβαλάει ο καθένας μας κάποια συμπλέγματα, κάποιες αδυναμίες, κάποιες ανασφάλειες και αντί να προσπαθήσει να επικεντρωθεί στον εαυτό του και να κάνει ενδοσκόπηση και να μπορέσει να λύσει μόνος τα προσωπικά του προβλήματα, δυστυχώς τον μεταφέρει στον εργασιακό χώρο με πάρα πολύ άσχημο τρόπο και επιτίθεται εντελώς απροκάλυπτα και αιφνιδίως. Βγαίνουν δηλαδή συμπεριφορές πολύ άσχημες πάνω στη δουλειά κι εκεί ο καθένας φυσικά φαίνεται τι ακριβώς είναι, ποια είναι η ηθική του ποιότητα, ποια είναι η καλλιέργειά του» (Σ10).

Επιπλέον, έχει ενδιαφέρον ότι ειπώθηκε ως γενεσιουργό στοιχείο ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο η μη αποδοχή της διαφορετικότητας, ο φόρτος εργασίας και η ανευθυνότητα των συναδέλφων (Τούκας, Δεληχάς & Καραγεωργίου, 2012):

«Η διαφορετικότητα επίσης μπορεί να είναι ένας παράγοντας ηθικής παρενόχλησης, σε οποιοδήποτε επίπεδο διαφέρεις. Και να σου πω ένα παράδειγμα, στην υπηρεσία μου παλιά είχα πάει σε ένα τμήμα διεθνών σχέσεων και η προϊσταμένη μου εκεί μου είχε πει, ξέρεις εδώ ο ένας χτυπάει την κάρτα του άλλου. Λέω εγώ δεν θα χτυπάω, δεν θέλω να χτυπάω ούτε να μου χτυπάνε ούτε να χτυπάω την κάρτα κανενός. Για κάποιο διάστημα είχα μείνει, ήμουν στο περιθώριο της υπηρεσίας, ήμουν η persona non grata εκεί, το μαύρο πρόβατο, ήταν μια ηθική παρενόχληση αυτή» (Σ4).

«Σίγουρα η πίεση της εργασίας θα δημιουργήσει τέτοια κατάσταση, η τάση που έχουν ορισμένα άτομα να θέλουν πάντα όταν είναι κάτι, όταν συμβαίνει κάτι καλό να λένε ναι, εγώ το έκανα και όταν είναι κάτι κακό το έκανες εσύ, να μην παίρνουν δηλαδή τις ευθύνες τους. Κυρίως αυτό» (Σ13).

Ακολούθως, ζητήθηκε από τα άτομα των συνεντεύξεων να αναγνωρίσουν λεκτικές εκφράσεις, στάσεις και συμπεριφορές που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως δείγματα ηθικής παρενόχλησης στο εργασιακό περιβάλλον. Οι αποκρίσεις κινήθηκαν σε τρεις περίπου γραμμές. Στην πρώτη, έγιναν αναφορές για υποτίμηση / απαξίωση και συκοφάντηση / διαστρέβλωση:

«Κάποιες απαξιώτικές συμπεριφορές. Ναι βέβαια και η συκοφάντηση, εννοείται ναι, ναι βέβαια, η συκοφάντηση. Ναι αυτό, να το απαξιώνει (το έργο σου) χωρίς να γνωρίζει» (Σ1).

«Σκεφτόμουν κάτι που να έχει να κάνει με την, να υποτιμά το έργο μου, να υποτιμά την δουλειά μου, να υποτιμά την δουλειά μου. Μια τέτοια στάση δηλαδή που εγώ θα την

εκλάμβανα ως υποτίμηση της δουλειάς μου ή το πόσο παραγωγική είμαι ή το πόσο αποδοτική είμαι ή το πόσο καλά το κάνω, μια στάση δηλαδή, μια κακή κριτική. Να διογκώνεται, να διογκώνεται με ένα τρόπο. Να μην έχει βάση» (Σ2).

«Ναι κάποιες πράξεις οι οποίες να είναι, καταρχάς πράξεις οι οποίες να αφορούν την υπόθαλψη ενεργειών διαστρέβλωσης. Δηλαδή για παράδειγμα ένα έγγραφο το οποίο ενώ το έχεις κάνει να φανεί ότι δεν το έχεις κάνει σωστά, να βρεθούν τρόποι να φανεί ότι δεν το έχεις κάνει σωστά, σου λέω το πιο απλό» (Σ7).

Στη δεύτερη γραμμή οι απαντήσεις κινήθηκαν στο επίπεδο της αυταρχικότητας, ιδιαίτερα άνωθεν, της επιβολής και της ειρωνείας:

«Δεν μου αρέσει να με διατάζουν, δεν μου αρέσει να μην μου αναγνωρίζουν την δουλειά μου, να μου φωνάζουν, νομίζω αυτό κυρίως» (Σ3).

«Μια διαταγή παράδειγμα ακόμα και από έναν συνάδελφο προς έναν άλλον, προς εμένα χωρίς να είναι ίσου βαθμού με μένα, πρώτον αυτό. Δεύτερον μια ανυπόστατη εντολή εκ μέρους της διοίκησης προς τον υπάλληλο, μια άσχημη συμπεριφορά, μια λεκτική, εστίασα κυρίως στην διαταγή, να αναφερθώ και σε άλλο; Μια άσχημη συμπεριφορά. Προσβολή ως προς το πρόσωπό μου είτε αφορά κάποιο στοιχείο της προσωπικότητάς μου είτε της εμφάνισής μου είτε τον τρόπο με τον οποίο εργάζομαι» (Σ9).

«Ναι, συνήθως πάει από την κορυφή προς τα κάτω, ξεκινάμε από εκεί, δηλαδή νομίζω ότι σε ισόβαθμους τόσο πολύ δεν θα το δεις όσο από τον προϊστάμενο, διευθυντή και προς τα κάτω. Αν ήμουν παρατηρητής και έβλεπα κάποιον να... Ναι, αν δεν κάνεις αυτό που σου λέω εγώ. Φυσικά, θα έχεις λάθος, θα έχεις κάκιστη αξιολόγηση ή χείριστη αντιμετώπιση. Πίεση» (Σ12).

Στην τρίτη γραμμή τα άτομα εστίασαν στις προσωπικές προσβολές σε συνδυασμό με την ειρωνεία και τη διακριτική μεταχείριση:

«Προσβολές, δηλαδή ο άλλος, ειρωνεία, να σε ειρωνεύεται κάποιος και να μην σου απαντάει με ωραίο τρόπο, να σε προσβάλλει έμμεσα, άμεσα εντάζει μετά θα γίνει πολύ εξτρίμι πάμε σε άμεσο επίπεδο, συνήθως αυτά πιστεύω γίνονται έμμεσα. Να δίνεται ένας παραπάνω φόρτος εργασίας στον υπάλληλο γνωρίζοντας ότι δεν μπορεί να αντεπεξέλθει και όταν δεν τα καταφέρνει να τον χρεώνουν, ή να υπάρχει μια συμπεριφορά παρατήρησης σε συγκεκριμένα άτομα μόνο κατ' επιλογήν και να σου πω λέει... Διακριτική μεταχείριση, να σχολιάζουν την εργασία συγκρίνοντας άλλους χωρίς να κοιτάζουν τους άλλους, δηλαδή γενικότερα μια αυστηρή αντιμετώπιση προς ένα άτομο και άδικη» (Σ8).

«Εντάζει το ύφος, είναι το ειρωνικό ύφος αυτό κυρίως που καθιστά, συνιστά μάλλον ηθική παρενόχληση, η επιθετικότητα, το επιθετικό ύφος, το έντονα επικριτικό ύφος ακόμα και για προσωπικές στάσεις που δεν έχουν να κάνουν καθαρά με το επάγγελμα, την επαγγελματική συμπεριφορά» (Σ10).

«Όταν δεν δίνονται εξηγήσεις, δηλαδή υπάρχει αυτό το '‘κάντο γιατί εγώ το λέω’’. Ναι, ναι και όταν δεν υπάρχει αυτό, αυτή η συζήτηση που λέμε και υπάρχουν οι διάφοροι χαρακτηρισμοί, οι εντάσεις, οι φωνές. Και γενικώς έτσι οι προσβολές και γενικώς έτσι όταν προκαλείται ένα κλίμα αγχωτικό και... Πιστικό, ναι» (Σ11).

Σε αυτό το σημείο, τα ερωτώμενα πρόσωπα κλήθηκαν να ανακαλέσουν στη μνήμη τους μεμονωμένα άτομα ή ομάδες που αντιλήφθηκαν, καθ' όλη τη διάρκεια της θητείας τους στο Δημόσιο, να έχουν ασκήσει πρακτικές ηθικής παρενόχλησης. Οι απαντήσεις είναι πραγματικά αποκαλυπτικές και ενδιαφέρουσες. Οι περισσότερες αναφέρονται σε περιστατικά στα οποία τα άτομα είχαν προσωπική εμπλοκή, υφιστάμενα την ηθική παρενόχληση. Οι θύτες, από την άλλη,

δημιουργούσαν παρατεταμένες συνθήκες περιθωριοποίησης, έντονης προσωπικής προσβολής, συχνά δημόσιας, αλλά και στοχοποίησης / εμπάθειας (Zapf, 1999).Ενδεικτικά:

«Ήταν σε χώρο νοσοκομείου που ενώ το πρωτόκολλο έλεγε ότι ο εξυπηρετούμενος θα πέρναγε πρώτα από την δική μου ειδικότητα και μετά θα πήγαινε στις άλλες ειδικότητες που ήταν ιατρικές.Αυτό πολλές φορές δεν τηρούνταν επίτηδες, δηλαδή παραγκωνιζόμουν και δεν έβλεπα εγώ σε πρώτη φάση τον εξυπηρετούμενο.Με παρέκαμπταν, ναι.Κατά παράβαση του πρωτοκόλλου, ναι.Αυτό, αυτό είναι μεγάλη ηθική παρενόχληση» (Σ1).

«Βέβαια έχω την εντύπωση πως δεν έχω δεχτεί κάτι εγώ, έχω δει όμως, μπορώ να δω, μπορώ να σου πω ότι έχω δει και δύο ή τρία συνεχόμενα επεισόδια από διαφορετικούς ανθρώπους.Ο ένας ας πούμε να, πάλι λεκτικά να λέει ότι δεν αξίζεις κάτι ή ότι δεν αξίζεις τίποτα, τι είναι αυτό που κάνεις εσύ;Νομίζεις ότι εσύ τα ξέρεις όλα ας πούμε, ποιος είσαι ξέρω εγώ;Άλλος παράλληλα να κατηγορεί συνάδελφο ότι είσαι άχρηστος, δεν ξέρεις τίποτα, δεν θα έπρεπε να είσαι εδώ, απορώ ας πούμε γιατί έχεις διαλέξει αυτό το επάγγελμα.Το ένα μπορεί να έχει γίνει μια, δυο φορές επειδή έχει αντιδράσει το άτομο ή το άλλο μπορεί να γίνεται...Παρατεταμένα» (Σ5).

«Ναι, υπάρχουν πολλά δείγματα ειδικά στον δημόσιο τομέα λόγω αυτής της ελευθερίας που προσφέρει η μονιμότητα, της ελευθερίας κινήσεων.Εγώ το πιο προφανές προς εμένα είναι από θέμα διοίκησης προς το πρόσωπό μου, μια λάθος συμπεριφορά, μια ειδική παρενόχληση [...] Ναι βεβαίως κατά την οποία ο διοικών του τμήματος προσπαθούσε να με φέρει σε μια κατάσταση, να μου ασκήσει μια μορφή ψυχολογικής βίας λεκτικής και πρακτικής εννοώντας να με βγάλει απύουσα διότι καθυστέρησα για λίγο.Δημιουργώντας την εντύπωση μιας προσωπικής αντιπάθειας προς το πρόσωπό μου η οποία δεν είχε λόγο ύπαρξης ουσιαστικά.Μήνες πολλούς, κανένα εξάμηνο περίπου» (Σ9).

Είναι σημαντικό να σημειωθεί πως μόνο ένα άτομο δεν είχε να αναφέρει κάποιο συμβάν:

«Όχι αυτή την στιγμή δεν έχω κάτι στο μυαλό μου» (Σ6).

2.6.3 Προσωπικά βιώματα ηθικής παρενόχλησης στο εργασιακό περιβάλλον

Η έρευνα εδώ φτάνει στο πιο κομβικό της σημείο. Από τους συμμετέχοντες ζητήθηκε να περιγράψουν μια δική τους εμπειρία ηθικής εργασιακής παρενόχλησης βιωμένη από την πλευρά του θύματος ή του αυτόπτη μάρτυρα. Οι αφηγήσεις είναι πολλές και ταυτίζονται κατά κύριο λόγο με τις απαντήσεις που δόθηκαν στην τελευταία ερώτηση της προηγούμενης ενότητας. Ενδεικτικά:

«Μου έχει τύχει και μάλιστα από άνθρωπο που ήταν σε πολύ υψηλή θέση, πολύ ψηλά. Έχει τύχει να μου ζητήσουν να κάνω κάτι το οποίο δεν ήταν στα καθήκοντά μου μέσα στο αντικείμενο που εκείνη την στιγμή είχα και να με εκβιάσει, ότι αν δεν το κάνεις, δεν ήταν σαφές ο εκβιασμός αλλά ήταν ότι δεν θα το κάνεις εντέλει; Κι αυτός ο άνθρωπος ήταν πολύ υψηλά ιστάμενος. Οπότε ναι, για προσωπική εμπειρία» (Σ2).

«Προσωπικά έχω βρεθεί σε αυτή την θέση από προϊστάμενη αρχή όπου δεν είχα ίση μεταχείριση με τους υπόλοιπους συναδέλφους και εξαρχής χωρίς να υπάρχει λόγος συγκεκριμένος δέχτηκα ηθική επίθεση. Δεν ήταν η επίθεση η άμεση που θα τσακωθείς και θα βρίσεις, ήταν μια έμμεση επίθεση [...] Χαρακτηριστικά, άνιση μεταχείριση σε πράγματα στα οποία, στα δικαιώματά μου. Μπορεί να ζητούσα κάποια άδεια και να μην έπαιρνα την στιγμή που κάποιος την έπαιρνε, μπορεί να ζητούσα να παρακολουθήσω σεμινάρια και να μην τα παρακολουθούσα την στιγμή που ο άλλος στην ίδια κατηγορία με μένα το έπαιρνε. Οπότε άνιση μεταχείριση δικαιωμάτων ή...; Ναι αυτά μου έρχονται [...] Δεν αξιολογούσε καν το έργο μου, δεν έδινε καμία σημασία, η μοναδική περίπτωση που μπορεί να έδινε ήταν όταν θα έπεφτα σε κάποιο λάθος, δεν υπήρχαν εύσημα, δεν υπήρχε τίποτα. Αν έπεφτα σε κάποιο λάθος θα είχα πάρα πολύ άσχημη

αντιμετώπιση.Θα με καλούσε πάνω.Στο γραφείο και θα δεχόμουν επίπληξη.Μπορεί να το έκανε και μπροστά σε άλλα άτομα.Και δημόσια» (Σ8).

«Κατά καιρούς έχουν συμβεί διάφορα και μάλιστα στον δικό μου εργασιακό χώρο συμβαίνουν πολλά.Θα πω ένα που ήτανε, είναι καθαρά προσωπικό βίωμα, πριν από μερικά χρόνια προσπάθησα να συνεργαστώ με ένα συγκεκριμένο άτομο γυναικείου φύλου μέσα στον ίδιο εργασιακό χώρο για ένα project το οποίο θα διαρκούσε αρκετούς μήνες.Τελικά συνειδητοποίησα ότι όχι μόνο το συγκεκριμένο άτομο αλλά από ότι είδα και από συζητήσεις από άλλους κατέληξα στο συμπέρασμα ότι οι περισσότεροι είναι έτσι.Βρίσκουν ένα άτομο το οποίο έχει κάποιες δεξιότητες παραπάνω ή τελοσπάντων ένα πάθος για την δουλειά παραπάνω - όπου στην περίπτωση αυτή έτυχε να είμαι εγώ - και δήθεν αναλαμβάνουν μαζί του να συνεργαστούν και τελικά όλη η δουλειά βγαίνει από το άτομο το οποίο έχει τις παραπάνω δεξιότητες.Και τελικά δεν αποβαίνει συνεργατικό αυτό το προϊόν, είναι καθαρά ατομικό προϊόν και για καθαρά τυπικούς λόγους γράφονται και τα ονόματα των υπόλοιπων ''συνεργατών''.Είναι καθαρή η εκμετάλλευση του ατομικού προϊόντος, του έργου του ενός ατόμου.Και κάποια στιγμή όταν παρουσιάστηκαν οι δυσκολίες έπρεπε εγώ προσωπικά να βρω τον τρόπο κι εγώ έψαχνα και κυνηγούσα τον τρόπο για να υπερβώ τις δυσκολίες.Το άλλο άτομο είχε παραιτηθεί εντελώς και μάλιστα εντελώς ρητά και κατηγορηματικά μου είπε ''μα εσύ είσαι καλή, μα εσύ μπορείς, μα εσύ θα τα καταφέρεις''.Δεν πρόκειται λοιπόν για συνεργασία, αυτό για μένα συνιστά ηθική παρενόχληση γιατί υπάρχει έλλειψη σεβασμού» (Σ10).

Αναφορικά με περιστατικά στα οποία θύμα υπήρξε κάποιο άτομο διαφορετικό από το αφηγούμενο, παρουσιάζει ενδιαφέρον το εξής:

«Μου έχει συμβεί και με συνάδελφο που είχε μια συγκεκριμένη περίοδο ένα πολύ σοβαρό πρόβλημα υγείας, και ούτε λίγο ούτε πολύ κάποιος που ήταν ανώτερος στην ιεραρχία, θεωρώ ότι μίλησε και εκτόπισε πολύ απαξιωτικά αυτό το άτομο. Τώρα λεπτομέρειες; Επειδή είχε να κάνει με ψυχική υγεία και επειδή ήταν σοβαρό το πρόβλημά του, θεώρησαν ότι δεν έχει θέση στο χώρο, πιθανόν βολεύεται, πιθανόν, ενώ δεν ήταν έτσι, ήταν όντως σοβαρό το πρόβλημά του» (Σ1).

Ελάχιστοι συμμετέχοντες πάντως δεν είχαν να περιγράψουν μια σχετική, προσωπική ή μη εμπειρία:

«Παρενόχλησης, όχι η αλήθεια είναι ότι δεν έχω κάποια τέτοια εμπειρία. Συνήθως με ενοχλεί δηλαδή, πράγματα τα οποία μπορεί να λέγονται σε ένα εργασιακό περιβάλλον τα οποία βασίζονται πάνω σε υποθέσεις» (Σ6).

«Θύμα όχι, θύμα δεν μπορώ να πω ότι έχω υπάρξει αλλά πολλές φορές έχω γίνει κι εγώ αντικείμενο αγένειας και κακής συμπεριφοράς ή πολλές φορές και αντικείμενο μιας, ενός φθόνου» (Σ7).

Κατόπιν, στα συνεντευξιαζόμενα πρόσωπα ζητήθηκε να περιγράψουν τα συναισθήματα και τις αντιδράσεις τους μετά την εκδήλωση της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο. Ως προς τον συναισθηματικό αντίκτυπο, αναφέρονται περισσότερο ο φόβος, η προσβολή / ταπείνωση από την αδικία εις βάρος τους, η θλίψη, ο θυμός, το άγχος και η δυσπιστία (Vie, Glasø & Einarsen, 2012). Ως προς τη συμπεριφορική αντίδραση, καταγράφηκε η άμυνα με τη χρήση των θεσμοθετημένων κανόνων δικαίου ή με κατά μέτωπο σύγκρουση (Brotheridge & Lee, 2010). Χαρακτηριστικά είναι τα παρατιθέμενα αποσπάσματα:

«Στην αρχή φοβήθηκα, ένιωσα φόβο λόγω της θέσης γιατί με κάλεσε και στο γραφείο, και μου είπε ναι, είναι πολύ σημαντικό αυτό το οποίο μου ζητούσε να κάνω... μετά από

τον φόβο, στην αρχή φοβήθηκα, τρώμαξα πραγματικά, μετά κατέβασα κάτω όλους τους νόμους, πήρα τηλέφωνο σε όλες τις δυνατές εμπλεκόμενες υπηρεσίες για να δούμε λοιπόν ότι εγώ, για να μπορέσω να του αποδείξω ότι εγώ δεν είναι να συντάξω αυτή τη στιγμή το συγκεκριμένο που μου ζήτησε. Ναι, έγγραφο, ας πούμε έτσι, και άρχισα να απαντάω με νόμους, ότι βάσει του τάδε νόμου και βάσει του τάδε νόμου και βάσει του τάδε νόμου, εγώ είμαι ο καθ' ύλην αρμόδιος υπάλληλος, άνθρωπος, ειδικότητα να το κάνω αυτό σε αυτή τη θέση που είμαι, αλλά ήταν... Για να μπορέσω να, βέβαια, γιατί ήταν πάρα, πάρα, πάρα, πάρα πολύ πιεστικό αυτό και ξαναλέω από έναν άνθρωπο που δεν μπορούσα να του αρνηθώ, δηλαδή θα ήταν, είναι εξαιρετικά δύσκολο να αρνηθώ...» (Σ2).

«Ντράπηκα, ντροπή. Μίλησα άσχημα, δεν το δέχτηκα, δηλαδή είπα ότι... Συγκρούστηκα, ναι» (Σ5).

«Μεγάλη ταραχή. Μια αίσθηση έντονης πίεσης, άγχος και μια έλλειψη εμπιστοσύνης γενικά προς την διοίκηση, προς το σύστημα, ακόμα και προς τους ίδιους μου τους συναδέλφους, αυτά κατά περίπτωση [...] Στην αρχή αντέδρασα ήρεμα προσπαθώντας να βρω το δίκιο μου γιατί θεωρούσα ότι είχα δίκιο, εφόσον αυτό δεν λήφθηκε υπόψη, προχώρησα σε ξέσπασμα στον εργασιακό χώρο. Δημόσιο ξέσπασμα με φωνές, χωρίς βέβαια να μιλήσω άσχημα, έμενα στις φωνές δεν προχώρησα σε απειλές σε καμία περίπτωση γιατί είχα να κάνω με την διοίκηση και δεν μπορούσα να το κάνω και να ήθελα» (Σ9).

«Αρχικά στενοχωρήθηκα πάρα πολύ, δηλαδή η πρώτη φάση ήταν να στενοχωρηθώ και να πικραθώ πάρα πολύ, γιατί θεώρησα, πιστεύω ότι όλοι θέλουνε να προοδεύει το προσωπικό. Εδώ πέρα όχι, μόνο αυτό δεν ήθελαν, ήταν και το βλέμμα που ήταν πολύ υποτιμητικό, δηλαδή αισθάνθηκα πάρα πολύ άσχημα. Σε δεύτερο χρόνο θύμωσα,

θύμωσα [...]Μετά πέρασα κι εγώ, αν μπορώ να σου πω,στην αντεπίθεση.Δηλαδή πέρασα κι εγώ, δηλαδή ήμουν αμυνόμενη και πλέον δεν, δεν το δεχόμουν.Δηλαδή από εκεί και πέρα δηλαδή παρέκαμψα το συγκεκριμένο άτομο που μου φέρθηκε έτσι, και το έκανα με κραυγαλέο τρόπο και ανέβηκα ιεραρχικά στο να ενοχλώ ανθρώπους για την περίπτωση μου, έφτασα και στα κεντρικά, κεντρικά γι' αυτή την υπόθεση» (Σ12).

Όταν, ακολούθως, τα άτομα της έρευνας ερωτήθηκαν για το πώς ερμήνευσαν την εμπειρία ηθικής παρενόχλησης που αντιμετώπισαν στον εργασιακό τους χώρο, σημειώθηκαν δύο κυρίαρχες εκδοχές.Από τη μια, εκτιμήθηκε πως το Δημόσιο ως ιεραρχικό και διοικητικό σύστημα είναι αναξιόπιστο, αναξιοκρατικό, δεν εμπνέει ασφάλεια και δεν ενθαρρύνει την εποικοδομητική συνεργασία (Rauch & Evans, 2000):

«Θεώρησα ότι τελικά δεν, δεν υπάρχει η αποδοχή που πρέπει σε προβλήματα και καταστάσεις, θεώρησα ότι θα πρέπει ένας προϊστάμενος να έχει (επέμβει πιο δυναμικά). Δεν έγινε καλός, όχι δεν έγινε καλός χειρισμός και ότι τελικά πολλοί άνθρωποι δεν μπορούν να αποδεχθούν τον συνάνθρωπό τους όταν αντιμετωπίζει κάτι σοβαρό» (Σ1).

«Το επεξεργάστηκα, έκανα αρκετές σκέψεις, δεν είχα, σε πρώτη φάση δεν ήθελα να πηγαίνω ούτε καν στην εργασία γιατί ένιωθα το κλίμα πάρα πολύ αρνητικό, γιατί όταν δεν τα έχεις καλά με τον ανώτερό σου δεν έχεις κάπου να βασιστείς, είναι το άτομο το οποίο θα σε υποστηρίξει σε μια ενδεχόμενη κρίσιμη κατάσταση, επομένως δεν είχα διάθεση να εργαστώ, δεν είχα διάθεση να παράγω ένα καλό έργο.Όλο αυτό τελοσπάντων εν τέλει το ξεπέρασα αλλά αυτό που με δίδαξε είναι ότι πρέπει, νιώθω ότι μπορεί οι προϊστάμενοι να επιλέγουν τα άτομα βάσει των δικών τους επιθυμιών και προτιμήσεων και όχι αντικειμενικά, ένιωσα μια αδικία η οποία πιστεύω ότι ίσως να επικρατεί και σε άλλα άτομα» (Σ8).

«Ότι, αυτό που μου είχε αφήσει είναι ότι στο δημόσιο τομέα δεν υπάρχει εμπιστοσύνη, δεν πρέπει να έχεις εμπιστοσύνη, να είσαι καλοπροαίρετος δεν οδηγεί κάπου, πρέπει πάντα να προσέχεις και να έχεις τα μάτια σου ανοιχτά, μην λες πολλά πράγματα σε λάθος ανθρώπους. Γενικότερα μια έλλειψη, ακριβώς εμπιστοσύνης, ασφάλειας» (Σ9).

«Είναι ένας, έκρουσε ο κώδωνας κινδύνου γιατί μετά από πολλά χρόνια υπηρεσίας που δεν είχα συνεργαστεί με άτομα, δοκίμασα κι αυτό να συνεργαστώ και τελικά κατάλαβα ότι είναι σπάνια η εποικοδομητική συνεργασία, η δίκαιη και με ίσους όρους συνεργασία στον χώρο τον δικό μου, οπότε αποφάσισα να μην το τολμήσω ξανά. Ή τουλάχιστον να τολμήσω μόνο εάν μου κάνει κάποιος κάποια πρόταση και να δοκιμάσω πρώτα και ύστερα να προχωρήσω, να είμαι πολύ επιφυλακτική δηλαδή από εδώ και πέρα» (Σ10).

Από την άλλη, πέρασε το μήνυμα ότι ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να αντιστέκεται, να διεκδικεί και να προασπίζει τα δικαιώματά του:

«Ότι όσο ψηλά και να είναι αυτός ο οποίος μπορεί να σου ασκήσει αυτή την πίεση, την ηθική παρενόχληση, αν εσύ δεν θέλεις μπορείς να είσαι στην θέση σου, μπορείς να είσαι στον ρόλο σου και δεν έχεις να φοβηθείς τίποτα» (Σ2).

«Αυτό το περιστατικό ήταν άσχημο, σήμαινε για μένα έλλειψη εμπιστοσύνης από το άλλο άτομο, έλλειψη, πώς να το πω; Δικαιοσύνης και, αλλά ήταν ένα μάθημα για μένα ώστε να μπορέσω να βάζω όρια στους άλλους όταν το κάνουν αυτό και να μιλάω έτσι; Να διεκδικώ και να το, όταν με ενοχλούσε, να το λέω» (Σ4).

«Τι μου έμαθε; Μου έμαθε ότι όταν θέλω κάτι πρέπει να το ζητώ, να το δείχνω. Ναι, ναι αυτό, να είμαι πιο διεκδικητική και να υποστηρίζω τα πιστεύω μου και να έχω και τα επιχειρήματα και να το υποστηρίζω ως πούμε αυτό που λέει» (Σ5).

Στο ερώτημα κατόπιν αν μοιράστηκαν το περιστατικό ηθικής παρενόχλησης που τους συνέβη με άτομα του εργασιακού τους περιβάλλοντος, σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες απάντησαν θετικά και μάλιστα δήλωσαν πως οι συναδέλφοι αυτοί ήταν από λίγο έως πολύ υποστηρικτικοί. Ενδεικτικά:

«Ναι το μοιραζόμουν με τους συναδέλφους οι οποίοι είχαν το ίδιο, όπως καταλαβαίνεις είχαν, αντιμετώπιζαν τα ίδια θέματα, οπότε το μοιραζόμουν, ναι. Επειδή ουσιαστικά ήταν, αφορούσε και τους περισσότερους, δεν ήταν μόνο για μένα, έτσι; Ο καθένας είχε διαφορετική αντίδραση, άλλοι τα είχανε πάρει στο κρανίο, λέγανε οκέι εγώ θα πάρω αναρρωτική άδεια, άλλοι το λέγανε ευθέως στον διευθυντή τον, πώς να το πω; Τσαντίζονταν, το λέγανε, ανάλογα ο καθένας είχε διαφοροποιημένη αντίδραση. Υποστηρικτικοί θα έλεγα ήταν» (Σ4).

«Ναι βέβαια, ναι. Η στάση των συναδέλφων μου ήταν ότι αυτός ο χαρακτήρας αντιδρά έτσι, μην δίνεις σημασία, αυτό. Υπήρχε ναι, υπήρχε ναι (ηθική υποστήριξη)» (Σ5).

«Το μοιράστηκα και, το μοιράστηκα και παρατήρησα ότι υπάρχουν και άλλα τέτοια παρόμοια περιστατικά, ότι δεν ήμουν η μόνη που μπορεί να είχε βιώσει κάτι αντίστοιχο τόσο με το συγκεκριμένο άτομο όσο και γενικότερα με άλλους προϊσταμένους ή με άλλους συναδέλφους. Η στάση ήταν υποστηρικτική, βρήκαμε κοινά σημεία και φυσικά από ότι έχω συζητήσει με διάφορους συναδέλφους καταλήξαμε ότι υπήρχε όντως αυτό που ανέφερα εξ αρχής, η εμπάθεια» (Σ8).

Έχει ενδιαφέρον να παρατεθεί και η άποψη ενός ατόμου που δεν κοινοποίησε την αρνητική του εμπειρία ηθικής παρενόχλησης στον συναδελφικό του κύκλο. Ανέφερε το θέμα στο οικογενειακό του περιβάλλον αλλά θεώρησε ότι δεν ήταν οι πλέον κατάλληλοι άνθρωποι για να λάβει υποστήριξη:

«Από το εργασιακό μου περιβάλλον όχι ιδιαίτερα, από το οικογενειακό μου περιβάλλον, δεν μπορώ να πω υπήρχε ένα είδος βοήθειας, αλλά θεωρώ ότι αυτά τα θέματα πρέπει ή να απευθύνεσαι στον προϊστάμενο και να προσπαθείς να βρεις μια λύση επειδή ο προϊστάμενος, κάθε προϊστάμενος, έχει και μια μεγαλύτερη, πιο μακρόχρονη εμπειρία για να μπορέσει να σε βοηθήσει να επιλύσεις τελοσπάντων την σύγκρουση. Ή να απευθύνεσαι σε κάποιον εξειδικευμένο επιστήμονα, σε κάποιο ψυχολόγο για θέματα διαπροσωπικών σχέσεων, για θέματα σχέσεων, για θέματα σχέσεων μέσα στον επαγγελματικό χώρο. Καλύτερα θεωρώ είναι να μένει αμέτοχη η οικογένειά μας από τέτοια, αμέτοχη σε τέτοια θέματα» (Σ10).

2.6.4 Νομική προστασία και αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο του ελληνικού Δημοσίου

Σε αυτή την τελευταία ενότητα ερωτήσεων οι συμμετέχοντες στην έρευνα παρακινήθηκαν να προτείνουν τρόπους διαχείρισης περιπτώσεων ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο και μέσα πρόληψης του φαινομένου με σκοπό τη βελτίωση του γενικότερου περιβάλλοντος στο Δημόσιο.

Αρχικά ζητήθηκε η άποψή τους για την εφαρμογή και λειτουργία των εθνικών κανόνων δικαίου ενάντια στην ηθική εργασιακή παρενόχληση. Είναι εντυπωσιακό ότι αρκετοί είτε δεν είχαν μελετήσει είτε δεν γνώριζαν καν την ύπαρξη νομικού πλαισίου για την προστασία από ανάλογα φαινόμενα:

«Δεν ξέρω αν υπάρχει να σου πω την αλήθεια, δεν έχω, έχω άγνοια αν υπάρχει νομικό θεσμικό πλαίσιο γι' αυτό και πού μπορεί να καταφύγει κάποιος γι' αυτό» (Σ4).

«Λοιπόν αυτό το κομμάτι δεν το ξέρω γιατί δεν έχω ασχοληθεί, δεν το ξέρω γιατί πιστεύω δηλαδή όταν είχα ξανά τώρα με το πέρασμα των χρόνων ας πούμε τόσα,

κάποια έτσι σοβαρά θέματα...Θα το λύναμε σε προσωπικό επίπεδο, αν ήταν τόσο ακραίο σίγουρα θα έψαχνα και κάτι παραπάνω, αλλά τώρα δεν το ξέρω» (Σ5).

«Προσωπικά εγώ στον δικό μου επαγγελματικό χώρο δεν γνωρίζω καν αν υπάρχει τέτοιο νομοθετικό πλαίσιο, δηλαδή είναι η πρώτη φορά που ακούω ότι μπορεί να υπάρχει, ότι υπάρχει το ενδεχόμενο να υπάρχει από την στιγμή που μου κάνεις αυτή την ερώτηση» (Σ10).

Πέραν τούτου, στις απαντήσεις σημειώθηκε μια τάση που υποδείκνυε τη χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα της ελληνικής νομοθεσίας, με έμφαση στην προσωπική έρευνα που θα κάνει ο θιγόμενος δημόσιος υπάλληλος και στην ανάγκη γραπτής αποτύπωσης του νομικού πλαισίου με τη μορφή συγκεκριμένων οδηγιών κατά τη σύναψη των συμβάσεων και τη σύνταξη καθηκοντολογίου των εργαζομένων:

«Ναι, εγώ έτσι όπως τουλάχιστον το έκανα με βοήθησε, γιατί;Γιατί το άνοιξα πάρα πολύ, γιατί χρησιμοποίησα, γιατί ενέπλεξα ανθρώπους, πλαίσια διαφορετικά και όχι μόνο μπαμ να ψάξω να βρω, να μπω, να γκουγκλάρω για να κατεβάσω και αν δω τι είναι εδώ, ποιος νόμος και, το έκανα πιο σφαιρικά κι εμένα με βοήθησε» (Σ2).

«Θεωρώ το οτιδήποτε γράφεται και οτιδήποτε περνιέται σαν κανονισμός και σαν οδηγία, κάποια στιγμή αργά ή γρήγορα συμμορφώνονται και οι άνθρωποι εν γένει σε αυτό.Σίγουρα από το να μην υπάρχει καμία οδηγία ή κανένας κανονισμός σε σχέση με αυτό, δεν πρόκειται αυτό να βοηθήσει.Οπότε θεωρώ ότι εφόσον υπάρχει και γραπτώς υπάρχει και σαν κανονισμός, θα είναι πιο δύσκολο για κάποιον να το κάνει αυτό και να το εξασκήσει και παρενόχληση.Και καταρχήν σίγουρα η ενημέρωση παίζει πολύ σημαντικό ρόλο, το τι είναι ηθική παρενόχληση, γιατί κάποιοι μπορεί να την υφίστανται ήδη και να μην έχουν καν καταλάβει ότι υφίσταται» (Σ6).

«Βέβαια λειτουργεί, σίγουρα, στα πλαίσια τουλάχιστον της υπηρεσίας, δεν ξέρω έξω από την υπηρεσία μου, αλλά στα πλαίσια της υπηρεσίας πιστεύω όταν υπάρχουν και αποδείξεις, εντάξει; Γιατί ο καθένας μπορεί να λέει ότι θέλει, αλλά όταν υπάρχουν και αποδείξεις, που στην συγκεκριμένη περίπτωση υπήρχαν, ότι ναι και έγινε και άμεσα κióλας. Ναι, άμεσο αποτέλεσμα» (Σ11).

Υπήρξε και μια δεύτερη τάση που περιέγραφε την αδυναμία του εθνικού νομικού πλαισίου να εφαρμοστεί και να προφυλάξει τον υπάλληλο, κυρίως λόγω νομοθετικών κενών, πολυπλοκότητας των ανθρώπινων σχέσεων και οργανωτικών παθογενειών του ελληνικού δημόσιου τομέα:

«Θεωρώ ότι ο ανθρώπινος παράγοντας είναι τόσο σημαντικός και άνθρωποι είμαστε που διαχειριζόμαστε όλες τις καταστάσεις και τις πιο προσωπικές και τις καθαρά εργασιακές, οπότε προφανώς υπάρχουν πολλά πατήματα, πολλά κενά. Δεν μπορούν εκεί να μπουν νόμοι και κανόνες πολύ αυστηροί, με αποτέλεσμα προφανώς να υπάρχουν καθημερινά πολλά θέματα τα οποία δεν μπορούν να λυθούν επειδή θα πατήσουμε πάνω σε ένα νόμο που υπάρχει ή πάνω σε ένα κανονισμό που υπάρχει. (Υπάρχουν χάσματα στο νομικό πλαίσιο γιατί ακριβώς οι ανθρώπινες σχέσεις είναι πολύπλοκες και δεν καλύπτονται) Ναι, ακριβώς, ακριβώς ναι» (Σ3).

«Ο νόμος έχει μια απόσταση μέχρι την εφαρμογή του, μπορεί ένας νόμος να υφίσταται και σαφώς υφίσταται, αλλά δεν εφαρμόζεται, τουλάχιστον στο Δημόσιο, έτσι; Επειδή μιλάμε για το Δημόσιο, δεν εφαρμόζεται. Δεν σε προστατεύει, όχι δεν σε προστατεύει γιατί είναι καθαρά, είναι πολιτικά τα συστήματα μέσα, όταν εμπλέκεται η πολιτική ζωή στο Δημόσιο είσαι απροστάτευτος ούτως ή άλλως» (Σ12).

«Στα χαρτιά μπορεί να ισχύει, στην πράξη όμως δεν ισχύει και δεν γίνεται να ισχύει, γιατί υπάρχει πάντοτε ο φόβος, με την έννοια ότι εντάξει δεν θα με σκοτώσει ούτε ο ανώτερος ούτε ο κατώτερος. Θα δημιουργηθεί όμως ένα κλίμα στο οποίο μπορεί να

ζημιωθείς στο τέλος αν μιλήσεις, αν πας στον παραπάνω και πεις ο Χ μου έκανε αυτό, θα σου πουν εντάξει και τι να κάνουμε;» (Σ13).

Σε σύνδεση με το προηγούμενο ερώτημα, ζητήθηκε τώρα από τους συνεντευξιαζόμενους να εκφέρουν την προσωπική τους άποψη για την αντίδραση του Δημοσίου ενδοϋπηρεσιακά σε περιστατικά ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο. Οι τοποθετήσεις κυμάνθηκαν σε τρεις κύριες όψεις. Στην πρώτη, αποδόθηκε η αδυναμία έκφρασης του θύματος και η ανεπάρκεια του Δημοσίου ως συστήματος να το προστατεύσει, ακριβώς λόγω πολλών ενδογενών αγκυλώσεων:

«Νομίζω ότι συνήθως δεν λειτουργεί, προτιμά αυτός που υφίσταται αυτή την ηθική παρενόχληση, συνήθως η εμπειρία μου αυτό μου λέει, ότι προσπαθεί να φύγει από αυτό το χώρο και να πάει σε κάποιον άλλο. Δεν νομίζω δηλαδή ότι κάποιος έχει τα κότσια και τις αντοχές να τα βάλει με αυτό το αρτηριοσκληρωτικό να το πω; Καθεστώς. Πολύ δύσκολα θα συνεχίσει και θα το παλέψει, συνήθως προσπαθεί να φύγει, να πάει σε κάποιον άλλο χώρο, ή να απομονωθεί και να συνεχίσει εκεί που είναι» (Σ1).

«Δεν μου έχει τίποτε οπότε δεν μπορώ να ξέρω για να είμαι ειλικρινής, αλλά από ότι φαντάζομαι δεν θεωρώ ότι θα ήταν και πολύ άμεση η αντιμετώπιση και ριζική. Η αίσθηση που έχω είναι ότι όχι δεν είναι τόσο προστατευτικό» (Σ6).

«Δεν υπάρχει δυνατότητα πιστεύω στο Δημόσιο να εκφράσεις μια αδικία ενδεχόμενη, εφόσον η διοίκηση είναι η ανώτερη «δύναμη». Η οποία όταν προκύψει κάτι, αν η ίδια η διοίκηση είναι αρνητική σε σένα, πώς θα σε ακούσουν;» (Σ8).

Η δεύτερη όψη αναφέρεται στην κατά περίπτωση απόκριση του δημοσιοϋπαλλήλικού πλέγματος, σε συνάρτηση με τη σχεσιακή του δυναμική (Bagues & Esteve-Volart, 2008):

«Ναι, νομίζω κατά περίπτωση πάει το πράγμα, ανάλογα ποιος είναι απέναντι και τι έχει να πει και γενικά πώς συμπεριφέρεται και ποιες είναι οι πεποιθήσεις του. Δεν νομίζω ότι

συνολικά είναι κάτι που θα αγγίζει πολύ και σύσσωμοι όλοι θα είναι εναντίον, όχι. Όπως σου είπα κάποιοι, σε αυτό που ανέφερα πριν, κάποιοι ήταν και πολύ συνηθισμένοι. ΈΚαι γιατί δεν το έκανες; Και δεν έγινε τίποτα. Άρκετοί είναι (προστατευτικοί), αρκετοί είναι...» (Σ2).

«Κοίτα, νομίζω ότι λειτουργεί όπως όλες οι κοινωνικές ομάδες, δηλαδή μπορεί να υπάρχουν περιπτώσεις που ένα τμήμα για παράδειγμα περιθωριοποιεί ένα άτομο, άρα ουσιαστικά δεν το προστατεύει, έτσι; Εξαρτάται πόσο ώριμα είναι τα άτομα που απαρτίζουν την ομάδα ώστε να το καταλάβουν και να προφυλάζουν το άτομο αυτό. Κοίτα, μπορεί να πάει να το εκφράσει, να το εκφράσει στον προϊστάμενο, ας πούμε στον ιεραρχικά ανώτερό του, στον πιο ιεραρχικά ανώτερό του, να ζητήσει να αλλάξει θέση αν έχει πρόβλημα, με αυτό τον τρόπο, αλλά δεν ξέρω αν έχει αποτέλεσμα, αν θα έχει» (Σ4).

«Εγώ αυτό που έχω δει μέχρι στιγμής είναι ότι αντιδρά υποκειμενικά, αν δηλαδή υπάρχει ένας προϊστάμενος ή ένας διευθυντής ο οποίος έχει μια δική του ευαισθησία τότε προσπαθεί να βρει μια λύση μαζί με τους υπαλλήλους οι οποίοι εμπλέκονται. Αν τυχόν δεν υπάρχει αυτή η ευαισθησία, τότε δυστυχώς τα πράγματα μπορεί να εκτραχυνθούν και να πάρει το μέρος του ενός απέναντι στον άλλον και να βρεθεί σε δύσκολη θέση, αλλά προς στιγμήν είναι υποκειμενικό εντελώς» (Σ7).

Η τρίτη οπτική είναι η πιο αισιόδοξη και παρουσιάζει ένα Δημόσιο που ενθαρρύνει την αναφορά περιπτώσεων ηθικής εργασιακής παρενόχλησης και προστατεύει τον εργαζόμενο, έστω και με αργόσυρτες διαδικασίες:

«Νομίζω ότι αν κάνεις παράπονα και αναπτύξεις το θέμα για ποιον λόγο τελοσπάντων έγινε όλο αυτό και έχεις επιχειρήματα, νομίζω ότι μετά τον προϊστάμενο ανεβαίνεις στον τομέαρχη, στον... Δηλαδή ανεβαίνει η βαθμίδα και νομίζω περνάει ΕΔΕ αν είναι πολύ σοβαρό δηλαδή το θέμα, περνάει από ΕΔΕ ο υπάλληλος και ας πούμε ότι τιμωρείται,

οπότε έχεις κι εσύ μια ηθική ικανοποίηση.Κοίτα, πρέπει να είναι ο υπάλληλος αποφασισμένος να μιλήσει για το θέμα του, εάν είναι αποφασισμένος νομίζω ότι θα βρει την άκρη και θα τον βοηθήσει, ναι» (Σ5).

«Εγώ πιστεύω ότι τον υποστηρίζει, τουλάχιστον το ελληνικό Δημόσιο πιστεύω ότι τον υποστηρίζει, κι όταν λέμε Δημόσιο εννοούμε δημόσιο τομέα όχι...Αλλά, ναι, πιστεύω ότι τάσσεται υπέρ του εργαζομένου (υπάρχουν δηλαδή περιθώρια να εκφραστεί αυτό και να υπάρχει μια αντιμετώπιση)» (Σ11).

«Νομίζω ότι είναι πάρα πολύ αργές οι διαδικασίες που μπορείς αν δικαιωθείς, θα αργήσεις πάρα πολύ [...] Μπορεί, πιστεύω ότι, όχι πιστεύω είμαι σίγουρη ότι μπορεί (να εκφραστεί), όπως άλλωστε και για όλα, για όλα υπάρχουν νόμοι άλλο που δεν εφαρμόζονται» (Σ13).

Στη συνέχεια τα ερωτώμενα πρόσωπα κλήθηκαν να προτείνουν τρόπους αποτελεσματικής αντιμετώπισης μιας εξελισσόμενης ηθικής παρενόχλησης στο εργασιακό περιβάλλον. Διαφάνηκαν δύο κύριες τάσεις.Η πρώτη εστιάζει στις πρωτοβουλίες του προϊσταμένου να καλέσει τα εμπλεκόμενα μέρη σε διάλογο και να συγκροτήσει ομάδες εργασίας, ενδεχομένως με τη συμμετοχή κοινωνικών επιστημόνων, για την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εργαζομένων:

«Θεωρώ ότι το Α και το Ω είναι η επικοινωνία οπότε θεωρώ ότι ο ιεραρχικά ανώτερος καλεί αυτούς που εμπλέκονται στην όλη ιστορία, παραθέτουν τις απόψεις τους, τα γεγονότα, συζητιέται όλο αυτό κι έτσι σε ένα πλαίσιο θεωρώ καλής συνεργασίας - άλλωστε εργασιακά θέματα πάμε να λύσουμε - καλής συνεργασίας βρίσκεται η χρυσή τομή ή τουλάχιστον αυτή είναι η προσπάθεια, γίνεται μια προσπάθεια να βρεθεί μια χρυσή τομή.Νομίζω ότι αυτός είναι ο καλύτερος τρόπος, από εκεί και πέρα αν υπάρχει η δυνατότητα να δημιουργούνται ομάδες εργασίας που κατά καιρούς αναλύουν προβλήματα που υπάρχουν στα τμήματα και στις διαπροσωπικές σχέσεις και στις

σχέσεις με το κοινό και όλα αυτά, νομίζω ότι θα ήταν ότι καλύτερο. Γιατί δεν φτάνει ο κόμπος στο χτένι, επιλύονται μικρά, μικρά πραγματάκια και δεν λειτουργεί συσσωρευτικά όλο αυτό» (Σ3).

«Φαντάζομαι ότι πρέπει οι προϊστάμενοι οι οποίοι τοποθετούνται να είναι ενημερωμένοι, ευαισθητοποιημένοι σε αυτά τα θέματα και να έχουν τις κατάλληλες νομικές δεξιότητες και ικανότητες για να μπορούν να το χειριστούν, να κάνουν συχνά συναντήσεις με όλο το προσωπικό, να εμπλέκουν όλο το προσωπικό, να επιβραβεύουν όλο το προσωπικό. Θα μπορούσε ας πούμε να υπάρχουν ομάδες συζητήσεων, αποφόρτισης ξέρω εγώ κάθε, σε τακτά, ανά τακτά χρονικά διαστήματα που να συζητούνται κάποια πράγματα κι έτσι να μειωθεί κι αυτός ο κίνδυνος» (Σ4).

«Νομίζω ότι θα πρέπει να γίνει μια ειδική εκπαίδευση των ανθρώπων σε θέσεις ευθύνης για να διευθετούν τέτοια ζητήματα, δηλαδή καταρχάς θα πρέπει να κληθούν οι άνθρωποι οι οποίοι...εμπλέκονται. Να συζητήσουν, να επικοινωνήσουν και αν τυχόν αυτό κριθεί πολύ δύσκολο τότε ίσως κάποιοι από την κοινωνική υπηρεσία της δημόσιας αυτής υπηρεσίας θα μπορούσαν, που είναι πιο εξειδικευμένοι, να συζητήσουν με αυτούς τους ανθρώπους» (Σ7).

«Αν αφορά μια διένεξη μεταξύ συναδέλφων σίγουρα πρώτα από όλα θεωρώ ότι η επικοινωνία. Και ο διάλογος θα φέρει το αποτέλεσμα το ποθητό. Όσον αφορά στο κομμάτι της διοίκησης τώρα ή μιας διένεξης της διοίκησης και υπαλλήλου, εκεί δυσκολεύουν λίγο τα πράγματα διότι γίνεται η λεγόμενη κατάχρηση εξουσίας που προανέφερα. Και σε αυτή την περίπτωση αν βρισκόμουν εγώ στην θέση της διοίκησης θα καλούσα τον υπάλληλο να το συζητήσω και στη συνέχεια αν έβλεπα ότι αυτό, αυτή η κατάσταση δεν τελειώνει, ότι εγώ ως προϊστάμενος, προϊσταμένη, έχω αδικηθεί, θα

προσπαθούσα να βρω μια λύση η οποία δεν θα αφορούσε σε καμία περίπτωση άσκηση βίας, άσκηση ηθικής παρενόχλησης, απειλών και τα λοιπά» (Σ9).

Η δεύτερη τάση προκρίνει αποκλειστικά τη γραπτή καταγγελία του συμβάντος ενδοϋπηρεσιακά:

«Σίγουρα με μια σχετική καταγγελία στους αρμόδιους, κάποιον που έχει την δυνατότητα και την θέση να...Να επιληφθεί και να λήξει αυτή η κατάσταση.Δεν μπορώ να σκεφτώ κάτι άλλο γιατί οποιαδήποτε άλλη αντιμετώπιση προσωπικά θα οξύνει ενδεχομένως την κατάσταση» (Σ6).

«Αυτό που είπα, η έγγραφη αναφορά δηλαδή.Ναι να καταγραφεί, βέβαια, ειδάλλως δεν υπάρχει περίπτωση να σταματήσει, μόνο έτσι» (Σ11).

«Το ότι κάποιος το λέει δεν σημαίνει ότι είναι και αληθές, ή μπορεί να είναι υπερβολικά τα συναισθήματά του, παρόλα αυτά σε δεύτερο χρόνο αν όντως είναι αληθή αυτά που έχει πει ο ή η υπάλληλος θα πρέπει να έχει κυρώσεις αυτός που κάνει, που παρενοχλεί τον άλλον ηθικά.(Να κάνει) Αναφορά.(Στοιχειοθετημένη).Ακριβώς και να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη από την υπηρεσία, αυτό, γιατί αναφορά και τώρα μπορείς να κάνεις, αλλά...» (Σ12).

«Ίσως να το καταγγείλει σε κάποιον ανώτερο, ακόμα ανώτερο.Γραπτά, προφορικά δεν βγαίνει άκρη» (Σ13).

Αξίζει να σημειωθεί και μια δήλωση ότι ιδανικό μέσο διαχείρισης είναι η καταφυγή στη νομοθεσία, στο ευρύτερο δίκτυο συναδέλφων και στο αρμόδιο συνδικαλιστικό όργανο για προστασία:

«Είχα ναι, είχα πραγματικά κατεβάσει την νομοθεσία κι αυτό προέκυπτε όχι στεγνά μέσα από το να, ξέρεις να βρω για την τάδε περίπτωση τι νόμους, για την τάδε τι νόμους, αλλά μέσα από αυτό που σου είπα πριν, το δίκτυο που με βοήθησε και τον συνάδελφο

που είχε την εμπειρία την αντίστοιχη και τον άλλον που ήξερε τι γίνεται σε αυτές τις περιπτώσεις. Αυτό ήταν πάρα πολύ καλό, θεωρώ ότι είναι αυτό που μπορούμε να κάνουμε και βέβαια υπάρχει και ο σύλλογος εργαζομένων, θα έφτανα και ως εκεί. Θα έφτανα και στον σύλλογο του δικού μου επαγγέλματος, τον σύλλογο που ναι, έχει την κάθε ειδικότητα, θα το κυνηγούσα δεν θα το άφηνα, όχι με τίποτα» (Σ2).

Αναφορικά με την προοπτική δημιουργίας μιας υποστηρικτικής ομάδας ομοιοπαθών συναδέλφων, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων ανέφερε πως κάτι τέτοιο είναι από μετρίως έως σε μεγάλο βαθμό θετικό βήμα και σίγουρα ενισχυτικό για την ψυχολογία των θιγόμενων και την εξεύρεση δίκαιης λύσης:

«Είναι μια πολύ καλή ιδέα αυτή, αλλά το θέμα είναι με ποια πρωτοβουλία θα γίνει, με πρωτοβουλία των ιδίων; Με πρωτοβουλία της Διεύθυνσης Προσωπικού ας πούμε; Θα μπορούσε επίσης να γίνει. Θα μπορούσε κάτι να γίνει αλλά δεν ξέρω αν είναι ώριμο το πλαίσιο γι αυτό, αλλά ίσως είναι ευκαιρία να...» (Σ4).

«Είναι πολύ υποστηρικτικό γενικά όλο αυτό όταν διάφορα άτομα έχουν να μοιραστούν μια κοινή εμπειρία σε κάθε επίπεδο γιατί καταλαγιάζει λίγο ο θυμός, καταλαγιάζουν τα αρνητικά συναισθήματα και νιώθεις κάτι το οποίο είναι ένα γενικό φαινόμενο. Διότι οι ανθρώπινες σχέσεις γενικώς είναι δύσκολες πόσο μάλλον στον εργασιακό χώρο όπου υπάρχει και ο ανταγωνισμός και υπάρχει και η αίσθηση της εξουσίας που όλα αυτά δημιουργούν προβλήματα [...] Να βοηθήσουν μια κατάσταση. Ίσως αυτά θα μπορούσαν να είναι τα ενδιάμεσα άτομα που έλεγα προηγουμένως που θα μπορούσαν να φέρνουν σε επαφή έναν προϊστάμενο με ένα συνάδελφο ή έναν συνάδελφο με έναν συνάδελφο ώστε να μπορέσουν να βρουν, να τους φέρουν σε επαφή για να μπορέσει να βρεθεί μια λύση, αυτό» (Σ8).

«Εγώ γενικά επειδή έχω και μια ευαισθησία σε θέματα ψυχολογίας και διαχείρισης προσωπικών συγκρούσεων και τα λοιπά, θεωρώ ότι βοηθάει πάρα πολύ αυτό. Όπως και στην ψυχολογία, η ομαδική ψυχοθεραπεία επιφέρει πολύ σοβαρά και εποικοδομητικά αποτελέσματα σε πολλές περιπτώσεις, θεωρώ ότι αν υπήρχε αυτή η ομαδική διαδραστική και αλληλέγγυα υποστήριξη μεταξύ ομοιοπαθούντων, θα μπορούσαμε να βρούμε πολλές λύσεις» (Σ10).

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν επίσης δύο αρνητικές τοποθετήσεις. Στη μία γίνεται λόγος για στιγματισμό μια ανάλογης ομάδας από το ευρύτερο περιβάλλον της εργασίας οπότε ίσως καλύτερα να αποφευχθεί. Στην άλλη, παρατηρούνται αστάθμητοι παράγοντες μέσα στην ίδια την ομάδα και προτείνεται η δημιουργία ενός εξω-υπηρεσιακού αντίστοιχου συνόλου, απαλλαγμένου από τις εξαρτήσεις του Δημοσίου:

«Δεν ξέρω πόσο, ναι, μου ξενίζει λίγο σαν πρώτη έτσι που το ακούω, κάτι μου, κάτι με στιγματίζει κιόλας, κάτι υπάρχει σαν ότι αυτοί οι άνθρωποι, αυτή η ομάδα έχει δεχτεί, είναι λίγο, νομίζω ότι κάπως χαρακτηρίζονται, στιγματίζονται λίγο. Κάπως ναι, κάπως ναι, αλλά... Πήρα βοήθεια χωρίς να είμαι μέσα σε μια ομάδα. Δεν θα μου ταίριαζε η ομάδα, το νιώθω λίγο σαν στίγμα, ναι έχω λίγο...» (Σ2).

«Στο Δημόσιο δεν θεωρώ ότι θα ήταν τόσο εύκολο να γίνει γιατί υπάρχουν και άλλα πράγματα τα οποία μπαίνουν μέσα στην... Πολλές παράμετροι τους οποίους δεν μπορείς να ελέγξεις μέσα σε μια τέτοια ομάδα, επομένως δεν θα το πρότεινα, θα το πρότεινα εκτός Δημοσίου. Δηλαδή όπως υπάρχουν οι ομάδες των «Ανώνυμων» αλκοολικών, ναρκομανών και τα λοιπά, υπάρχουν και κάποιες ομάδες οι οποίοι ασχολούνται με θέματα βίας, εκφοβισμού και τα λοιπά. Νομίζω ότι είναι προτιμότερο να πας σε μια ανεξάρτητη ομάδα. Όχι μόνο μη εφικτό, θα έλεγα ότι δεν θα έπρεπε να γίνει μέσα (εντός

Δημοσίου), μέσα στο πλαίσιο, γιατί τα βάζουμε όλα μέσα στο πλαίσιο ενώ καλό είναι κάποια πράγματα να μπορούν να συζητούνται και εκτός πλαισίου» (Σ7).

Ως προς το σκέλος της πρόληψης φαινομένων ηθικής παρενόχλησης στο εργασιακό περιβάλλον, αρχικά κοινός παρονομαστής όλων των απαντήσεων ήταν η επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων όλων των βαθμίδων σε θέματα συμπεριφοράς, διαπροσωπικών σχέσεων και συνειδητοποίησης του εργασιακού τους ρόλου (Κωνσταντινίδης, 2010):

«Ναι, καταρχήν θα μπορούσαν να ενημερωθούν οι άνθρωποι για το τι μπορούν να κάνουν σε αυτές τις περιπτώσεις, θα μπορούσε δηλαδή να γίνουν δεν ξέρω, σεμινάρια; Και να δυναμώσει (ο υπάλληλος) τον εργασιακό του ρόλο, να δυναμώσει σε αυτόν, να το νιώσει ή να δει, ακόμα τώρα σκέφτομαι ότι μπορεί να είσαι σε μια θέση που δεν σου αρέσει, έτσι; Και πώς μπορείς να βρεις τι θα ήταν πιο ταιριαστό για σένα στην υπηρεσία που είσαι και πώς μπορείς να βρεις πώς θα ήσουν εκεί πιο αποδοτικός. Όλα αυτά θα ήταν εξαιρετικά να γίνουν, ναι. Και η σχέση εργασίας ποια είναι, βέβαια θα αισθάνεται πιο ευάλωτος. Αν λοιπόν γνωρίζει νομίζω ότι είναι πάρα πολύ βασικό, ίσως να είναι το πρώτο που θα μπορούσε να γίνει, το πρώτο. Να γνωρίσει, να μάθει, να ενημερωθεί, να εκπαιδευτεί και να ξέρει τι βοήθεια να ζητήσει» (Σ2).

«Κι αυτό πολύ καλό, σεμινάρια εννοείται, σεμινάρια των δημοσίων υπαλλήλων στην συμπεριφορά, όχι μόνο στην επιμόρφωση όσον αφορά το κομμάτι της γνώσης, αλλά και της συμπεριφοράς, ναι πολύ βασικό. Πολύ βασικό, η επικοινωνία, ο χειρισμός του άγχους, του στρες, πολύ βασικά βέβαια» (Σ11).

Επιπλέον, από κάποιους υπογραμμίζεται η ανάγκη σύνταξης και κοινοποίησης ενός αυστηρού κανονιστικού πλαισίου καθηκόντων και συμπεριφοράς ώστε να εξοβελίζονται περιπτώσεις κατάχρησης εξουσίας και εργασιακών δικαιωμάτων:

«Σαφέστατα, σαφέστατες οδηγίες και κανονισμοί και ενδεχομένως αναρτημένοι σε σημεία του εργασιακού περιβάλλοντος. Εμφανή σημεία στο εργασιακό περιβάλλον που να υπενθυμίζει στους υπαλλήλους ότι κάποια πράγματα επειδή είναι εργασιακό περιβάλλον δεν είναι επιτρεπτά και δεν είναι και ανεκτά. Ακριβώς, ακριβώς όλη αυτή την διάρκεια αυτό έψαχνα να βρω, την λέξη δεοντολογία» (Σ6).

«Να μπουνε πιστεύω κάποια όρια, τα όρια που μπορεί να έχει ο καθένας. Με ένα καταστατικό συμπεριφοράς. Ένας γραπτός κώδικας ναι, συμπεριφοράς που να λέει ακριβώς... Μπράβο, τι επιτρέπεται και τι δεν επιτρέπεται, δηλαδή δεν επιτρέπεται στον υπάλληλό σου να βωμολοχείς, αν γίνει αυτό υπάρχει το ανάλογο, η ανάλογη ποινή ας πούμε, οπότε αν ο άλλος ξέρει ότι αν βρίσω τον συνάδελφό μου επειδή η ποινή είναι αυτή, θα το σκεφτεί δεύτερη φορά» (Σ11).

Αρκετοί ζητούν τακτικές συναντήσεις των εργαζομένων με σκοπό την ανατροφοδότηση των ομάδων εργασίας μέσω εκτενών συζητήσεων:

«Ας πούμε κάθε τμήμα να μπορούσε να έχει, να κάνει συγκεντρώσεις, ομαδικές συγκεντρώσεις, να αναφέρονται εκεί τα προβλήματα οπότε θα δεις και όλους τους χαρακτήρες και τι παράπονα έχουν πριν εκδηλωθούν ας πούμε έτσι πιο ατομικά, μάλλον αυτό» (Σ5).

«Επικοινωνία, επικοινωνία που δεν υπάρχει, υπαλλήλων-διοίκησης, δηλαδή η διοίκηση είναι υποχρεωμένη θεωρώ λόγω της θέσης αυτής να μιλήσει, να κάνει μια σωστή συνεννόηση με τους υπαλλήλους για το πώς πράττει, για το πώς θα αντιμετωπίσουν μια ιδιαίτερη κατάσταση, ένα συμβάν. Μια συνέλευση ίσως, να ανταλλάσουν απόψεις και φυσικά και προτάσεις εκ μέρους των υπαλλήλων προς την διοίκηση να γίνονται δεκτές κυρίως, να γίνονται αποδεκτές, αυτό είναι το ζητούμενο. Σίγουρα το να υπάρξει μια τέτοια κίνηση οργανωμένη και απευθύνεται σε όλους, θεωρώ ότι είναι καλό να συμβεί.

Θεωρώ ότι ναι υπάρχουν πολλές περιπτώσεις να απέδιδε όσοι φυσικά είχαν την διάθεση να...Να συμμετέχουν στους κανόνες αυτούς» (Σ9).

Κάποιοι προτείνουν τη συγκρότηση μιας ομάδας ειδικών επιστημόνων, οι οποίοι είτε μέσω βιωματικών εργαστηρίων είτε μέσω τεστ προσωπικότητας να υποστηρίζουν περιοδικά όλους τους δημοσίους υπαλλήλους με σκοπό τη διατήρηση της ψυχοπνευματικής τους ισορροπίας:

«Θεωρώ, αυτό που μου έρχεται πρώτα στο μυαλό αυτή την στιγμή είναι να γίνονται βιωματικά εργαστήρια διαχείρισης συγκρούσεων και ρύθμισης τελοσπάντων και διαχείρισης σχέσεων μέσα από τον εργασιακό χώρο.Κάθε εργασιακός χώρος είναι διαφορετικός του Δημοσίου, δεν είναι όλοι ίδιοι έχουν πολλές διαφορές, θα έπρεπε... Θα ήταν καλό να συμμετέχουν όλοι, από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό, ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχιάτρους, ανθρώπους που έχουν ασχοληθεί με την συναισθηματική νοημοσύνη, ανθρώπους που έχουν ασχοληθεί με το life coaching την προπονητική ζωής.Αν γίνονταν εργαστήρια τέτοια κάθε χρόνο, περιοδικά, δηλαδή για είκοσι ημέρες όχι για ένα μήνα, πολύ είναι, για είκοσι ημέρες, γίνονταν τέτοια εργαστήρια τα οποία είναι ομαδικά βιωματικά και γίνονται στο εξωτερικό σε πολλές υπηρεσίες και στον ιδιωτικό τομέα και σε δημόσιες υπηρεσίες, θα μπορούσαμε να βοηθηθούμε πάρα πολύ» (Σ10).

«Για μένα οι υπάλληλοι θα έπρεπε να περνούν και πολύ τακτικά από ψυχολογικά τεστ γιατί είναι η ζωή, είναι οι συνθήκες;Είναι τα προβλήματα τέτοια που σε όλους μας ασκείται ψυχολογική βία, κάποιοι άνθρωποι υποφέρουν από αυτό, πιθανόν δεν κάνουν για να βρίσκονται σε αυτή την θέση [...]Καταρχήν θα μάθαιναν οι άνθρωποι τι δυνατότητες έχουν στην περίπτωση που υποστούν μια τέτοιου είδους συμπεριφορά. Μετά, εάν κάνουν τέτοια συμπεριφορά στους συναδέλφους τους, επίσης θα ξέρανε τι τους περιμένει, δηλαδή θα το αποφεύγανε.Τώρα λειτουργεί ο καθένας όπως νομίζει λες

και είναι κτήμα του ή είναι ιδιωτική επιχείρησή του. (Συγκρότηση μιας ομάδας ειδικών ψυχολόγων σε κάθε υπηρεσία ώστε να μπορεί κάποιος να ανατρέχει εκεί αν προκύψει ένα πρόβλημα) Κι αυτό, κι αυτό, βεβαίως κι αυτό» (Σ13).

Καταληκτικά, σε κάθε συνέντευξη οι συμμετέχοντες ενθαρρύνονταν να προσθέσουν οποιαδήποτε επιπλέον σκέψη τους ώστε να σχηματιστεί μια όσο το δυνατόν πληρέστερη εικόνα για το υπό διερεύνηση θέμα. Όσοι τοποθετήθηκαν, ανέφεραν διαφορετικές αλλά αλληλοσυνδεόμενες παραμέτρους της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο. Καταρχάς η παρατεταμένη οικονομική κρίση έχει οδηγήσει σε υποστελέχωση και αύξηση του φόρτου εργασίας στο Δημόσιο, που συνδυαστικά οδηγούν σε επιδείνωση των σχέσεων και της συνεργασίας μεταξύ υπαλλήλων και διοίκησης. Η μεγαλύτερη προϋπηρεσία και η αναξιοκρατική τοποθέτηση υπαλλήλων σε θέσεις ευθύνης συνεπάγονται συχνά εμφάνιση φαινομένων κατάχρησης εξουσίας και ασέβειας απέναντι σε νεότερους υπαλλήλους. Το ζητούμενο λοιπόν είναι η επιστροφή στην παροχή ανθρωπιστικής παιδείας και η σαφής οριοθέτηση ρόλων ώστε να μην αναπαράγονται οι παθογένειες του δημοσιοϋπαλληλικού συστήματος στις νεότερες γενιές. Ενδεικτικά παρατίθενται:

«Γιατί έχει παίξει ρόλο η κρίση, έχει μείνει το Δημόσιο χωρίς πολύ μεγάλο, χωρίς προσωπικό, ένα κουρασμένο προσωπικό γιατί έχει αναλάβει πολύ περισσότερες ευθύνες χωρίς κίνητρο. Όπως είναι δηλαδή, φαίνεται παντού και ειδικά σε υπηρεσίες όπως οι δικές μας που έχουν κοινό, έχουν τέτοιου είδους, είναι τέτοιου είδους η εργασία που κάνει» (Σ1).

«Να προσθέσω ότι γενικά το bullying έτσι στην δουλειά είναι πολύ αρνητικός παράγοντας, δηλαδή μπορεί να σε στενοχωρήσει τόσο πολύ ειδικά όταν είσαι νέος στην δουλειά που να αρχίσεις να βάζεις τα κλάματα, ας πούμε να νιώσεις ντροπή, να σταματήσει η όρεξη που είχες για δουλειά» (Σ5).

«Έχω να προσθέσω το εξής, ότι για να αποφευχθούν κάποια φαινόμενα, να διογκώνονται και να επαναλαμβάνονται, το πρώτο και βασικότερο που μπορεί να γίνει είναι η παροχή μιας ανθρωπιστικής παιδείας, όλα ξεκινάνε από εκεί. Όταν κάποιος τελειώνει ένα πτυχίο, αποφοιτά από μια τριτοβάθμια εκπαίδευση και δυστυχώς δεν έχει την καλλιέργεια, την συνείδηση, την υπευθυνότητα και την κριτική ικανότητα να σεβαστεί τον συνάδελφο και να μπορέσει να συνεργαστεί επίσης, τότε δεν μπορούμε να οικοδομήσουμε ούτε καλές επαγγελματικές σχέσεις αλλά ούτε και μπορούμε να εξυγιάνουμε το Δημόσιο και να λειτουργήσει αυτό το Δημόσιο να είναι παραγωγικό» (Σ10).

«Όχι εντάξει, νομίζω ότι τα είπαμε όλα, αλλά αυτό, εγώ πιστεύω ότι όλα ξεκινάνε από την διοίκηση, ότι πρέπει να υπάρχουν όρια και ότι να υπάρχει κι αυτός ο γραπτός κώδικας, δηλαδή συμπεριφοράς. Ναι, μεταξύ των συναδέλφων ανεξάρτητα δηλαδή από την θέση που βρίσκεται ο καθένας. Και πώς πρέπει η διοίκηση να φέρεται στους υφισταμένους και οι υφιστάμενοι στους προϊσταμένους, να υπάρχουν όλα» (Σ11).

«Θα πρέπει να βρίσκονται στην ιεραρχία άνθρωποι οι οποίοι πραγματικά αξίζουν και όχι μόνο από τα χαρτιά, από τα διπλώματα ή από τα πτυχία που έχουν. Δεν γίνεται εκτίμηση συμπεριφοράς καθόλου. Πιστεύω ότι, δεν πιστεύω ότι η συμπεριφορά παίζει κανένα ρόλο τελικά είτε καλή είτε κακή, κανείς δεν θα καθίσει να το μετρήσει, μόνο χαρτιά βλέπουν σε ένα φάκελο, κάνει δεν κάνει, τέλος. Νομίζω ναι, είναι ένα από τα μεγάλα προβλήματα κι αυτό και όχι το μοναδικό, εντάξει» (Σ13).

2.7 Συμπεράσματα – Αναπλαισίωση

Από την επιτέλεση αυτής της έρευνας προέκυψαν σημαντικά ευρήματα που απάντησαν σε επαρκή βαθμό τα αρχικά ερευνητικά ερωτήματα, φωτίζοντας αθέατες πλευρές του ελληνικού δημόσιου τομέα ως προς το εξεταζόμενο θέμα. Συγκεκριμένα:

- Η ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο του Δημοσίου αποδεικνύεται ένα φαινόμενο με μεγάλη έκταση και διασπορά. Η παρατεταμένη οικονομική ύφεση της χώρας, με τις περικοπές αποδοχών, την υποστελέχωση των δημοσίων υπηρεσιών και την αύξηση του όγκου εργασίας και των απαιτήσεων απόδοσης, ενίσχυσε την επικοινωνιακή δυστοκία μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων και επέτεινε τη συγκρουσιακή δυναμική μέσα στις ομάδες εργασίας και ανάμεσα στις βαθμίδες ιεραρχίας. Μέσα από ένα τόσο επιβαρυνόμενο εργασιακό κλίμα, μια τέτοιου είδους παρενόχληση αποτελεί αναπόδραστο επακόλουθο (Eurofound, 2013).
- Τα περισσότερα περιστατικά ηθικής εργασιακής παρενόχλησης στο Δημόσιο φαίνεται πως έχουν κάθετη φορά, κοινώς ξεκινούν από το επίπεδο των προϊσταμένων και στοχεύουν τους υπαλλήλους. Ουσιώδεις παράμετροι για την εκδήλωσή τους είναι η μεγάλη προϋπηρεσία και η θέση ευθύνης του θύτη που οδηγείται σε πρακτικές κατάχρησης εξουσίας και αθέμιτων μεθόδων χειρισμού του εκάστοτε θύματος (Κατραμάδου, 2005).
- Ως κυριότερες πλευρές της ηθικής εργασιακής παρενόχλησης αναγνωρίζονται η παραβίαση θεμελιωμένων εργασιακών δικαιωμάτων, η μακροχρόνια επίδειξη έλλειψης σεβασμού, ο εκβιασμός, η πίεση κι ο εκφοβισμός.
- Βασικές συμπεριφορικές εκφάνσεις του φαινομένου αποτελούν η ειρωνεία, η υποτίμηση, η διαστρέβλωση λόγων και γεγονότων, η συκοφαντία, η αυταρχικότητα εκ μέρους του δράστη

και η διακριτική μεταχείριση που αυτός μετέρχεται έναντι του θύματος (Παπαλεξανδρή & Γαλανάκη, 2011).

- Βαθύτερες αιτίες της ηθικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο μπορούν να είναι ο ανταγωνισμός, η υπέρμετρη φιλοδοξία και τάση ανάδειξης, οι προσωπικές έριδες που καταλήγουν σε αδικαιολόγητη εμπάθεια και η λίγο έως πολύ ψυχική αστάθεια του ενδεχόμενου θύτη.

- Στις περισσότερες των περιπτώσεων, οι αρνητικές εμπειρίες που καταγράφονται είναι προσωπικές και δυσεπίλυτες. Προκαλούν στο θύμα συναισθήματα απογοήτευσης, αγανάκτησης, οργής και ντροπής. Αφήνουν δε στη συνείδησή του μια εικόνα του Δημοσίου με διάχυτη αδικία, αναξιοκρατία, αναξιοπιστία και έντονη ανασφάλεια (Einarsen & Raknes, 1997).

- Οι βαλλόμενοι από την ηθική παρενόχληση στο δημοσιοϋπαλληλικό περιβάλλον επιλέγουν είτε να κινηθούν θεσμικά, χρησιμοποιώντας το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει για την υπηρεσία τους ή ευρύτερα για το Δημόσιο για να αμυνθούν έναντι παραβιάσεων των νόμιμων δικαιωμάτων τους είτε περνούν στην κατά μέτωπο αντιπαράθεση με τον θύτη.

- Ο συναδελφικός κύκλος των θυμάτων είναι συνήθως ο αποδέκτης των παραπόνων τους για το πρόβλημα και λειτουργεί υποστηρικτικά σε ηθικό επίπεδο. Γενικά, οι ομάδες πιστεύουν οι δημόσιοι υπάλληλοι ότι βοηθούν το θιγόμενο άτομο συναισθηματικά αλλά ενδεχομένως και σε επίπεδο διεκδίκησης και εξεύρεσης λύσεων (Brotheridge & Lee, 2010).

- Σε σχέση με την εφαρμογή του εθνικού δικαίου για την ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο, μολονότι αρκετοί υποστηρίζουν τη σχετική του επάρκεια, φαίνεται ότι πολλοί δεν το γνωρίζουν καν ή δεν έχουν μελετήσει έστω και βασικές του λεπτομέρειες. Μάλλον αυτή η άγνοια, σε συνδυασμό με τις χρόνιες δομολειτουργικές παθογένειες του Δημοσίου, εξηγούν τις αποκλίνουσες απόψεις σχετικά και με την ενδοσυστημική απόκριση του Δημοσίου σε σχετικά

συμβάντα αλλά και την τάση αρκετών συμμετεχόντων στην έρευνα να δίνουν βάρος στις πρωτοβουλίες των προϊσταμένων για να αρθεί το αδιέξοδο αντί να επιλέγεται κατά πλειοψηφία η γραπτή καταγγελία του περιστατικού.

- Προληπτικά πάντως σίγουρα δρα η διαρκής επιμόρφωση των υπαλλήλων για τους περισσότερους, καθώς και οι τακτικές συναντήσεις των τμημάτων και η διενέργεια βιωματικών εργαστηρίων για την ανατροφοδότηση και την ενδυνάμωση αντίστοιχα του προσωπικού.

Συνεπώς, μπορεί να υποστηριχθεί ότι η ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο είναι ένα φαινόμενο του οποίου οι διαστάσεις δεν είναι δυνατόν να υποτιμηθούν. Οι ως τώρα επιστημονικά τεκμηριωμένες μελέτες δείχνουν ότι αυτή η πρακτική έχει δυσμενέστερες επιπτώσεις στη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων και κατ' επέκταση των οικογενειών τους. Συμβάλλει στη μείωση της παραγωγικότητας και προκαλεί οικονομικές ζημιές στο κράτος και τους πολίτες. Ειδικά στον δημόσιο τομέα και δη τον ελληνικό είναι ένας σιωπηλός εχθρός για τα άτομα και τις υπηρεσίες, καθώς αποδιοργανώνει το ήδη αποδυναμωμένο από την οικονομική κρίση δημόσιο σύστημα και εμποδίζει την όποια προοπτική ανάπτυξης και εξυγίανσής του.

Λόγω λοιπόν της σπουδαιότητας του προβλήματος και σε συνδυασμό με την έλλειψη ερευνητικών δεδομένων στη χώρα μας, κρίνεται αναγκαία η εις βάθος μελέτη του με τη χρήση καινοτόμων ποιοτικών μεθόδων μέτρησης. Έτσι θα καταστεί δυνατό να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα για την τρέχουσα κατάσταση του φαινομένου στον δημόσιο τομέα στην Ελλάδα και να αναζητηθούν μέθοδοι αντιμετώπισης και πρόληψής του για ένα φιλικότερο και αποδοτικότερο ελληνικό Δημόσιο στο εγγύς μέλλον.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(2), 161–172.

Bagues, M. & Esteve-Volart, B. (2008). *Top civil service: meritocracy or nepotism?* Unpublished Working Paper. Retrieved 20-10-2017 from http://conference.iza.org/conference_files/TAM_08/bagues_m4229.pdf.

Björkqvist, K., Österman, K. & Hjelt- Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20 (3), 173-184.

Brodsky, C.M. (1976). *The harassed worker*. Toronto, Ontario, Canada: Lexington Books.

Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. (2010). Restless and confused: Emotional responses to workplace bullying in men and women. *Career Development International*, 15(7), 687-707.

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

Creswell, J.W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five Approaches* (3rd ed). California: Sage Publications.

Creswell, J.W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. California: Sage publications.

Δρίβας, Σ. (2000). *Το σύνδρομο mobbing στην εργασία*. Αθήνα: ΕΛΙΝΥΑΕ.

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

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

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

Einarsen, S., Raknes, B. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.

Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 185-201.

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2007). *Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για τη διαβίβαση της ευρωπαϊκής συμφωνίας - πλαισίου σχετικά με την παρενόχληση και τη βία στην εργασία*. Βρυξέλλες. Ανακτήθηκε 03-11-2017 από <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0686:FIN:EL:PDF>.

Eurofound. (2013). *Impact of the crisis on working conditions in Europe*. Dublin. Retrieved 11-01-2018 from <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/comparative-information/impact-of-the-crisis-on-working-conditions-in-europe>.

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία [EU-OSHA]. (2002). *Παρενόχληση στον χώρο εργασίας* (Δελτίο Τεχνικών Στοιχείων 23). Bilbao. Ανακτήθηκε 14-01-2018 από <https://osha.europa.eu/el/publications/factsheets/23>.

Ferrari, E. (2004). *Raising awareness on women victims of mobbing, The italian contribution*. Daphne programme, European Commission. Retrieved 22-01-2018 from <https://ec.europa.eu/justice/grants/results/daphne-toolkit/en/content/mobbing-i-raising-awareness-women-victims-exchange-good-practices>.

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

Hirigoyen, M.F. (2009). *Ηθική παρενόχληση: Η διαστροφική βία στην καθημερινή ζωή*. Αθήνα: Πατάκης (1η έκδοση 2000).

Hoel, H. & Cooper, C.L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: Manchester School of Management, UMIST.

Hoel, H., Cooper, C.L. & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443-465.

Θεοδωράτος, Ε. Φ. (2004). *Διοίκηση και Οργανωτική Συμπεριφορά*. Αθήνα: Σταμούλη.

Ιωσηφίδης, Θ. (2003). *Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων στις κοινωνικές επιστήμες*. Αθήνα: Κριτική.

Κατραμάδου, Ε. (2005). Το σύνδρομο των δημοσίων υπηρεσιών: το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης. *Δημόσιος Τομέας*, 216 (38-44).

Keashly, L. & Jagatic, K. (2003). By any other name american perspectives on workplace bullying. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C.L. (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (31-61). London: Taylor Francis.

Kvale, S. (1996). *InterViews, An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Κυριαζή, Ν. (2011). *Η Κοινωνιολογική Έρευνα. Κριτική Επισκόπηση των Μεθόδων και των Τεχνικών*. Αθήνα: Πεδίο.

Κωνσταντινίδης, Α. (2010). *Εργασιακή παρενόχληση: Μια πρόταση έρευνας και παρέμβασης κοινωνικής εργασίας*. Εισήγηση στο 1^ο Πανελλήνιο Συνέδριο ΕΛΙΝΥΑΕ, Αθήνα.

Langdridge, D. (2007). *Phenomenological Psychology Theory, Research and Method*. Essex, UK: Pearson – Prentice Hall.

Leather, P. (2001). Workplace violence: Scope, definition and global context. In Cooper, C.L. & Swanson, N. (Eds.), *Violence in the health sector*. Geneva: ILO Report.

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

Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (251-276).

Lindlof, T.R. & Taylor, B.C. (2002). *Qualitative Communication Research Methods* (2nd ed.). Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.

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

Μαρούδας, Θ. (2009). *Ανθρώπινος παράγοντας και ποιότητα στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα*. (Διδακτορική Διατριβή). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη. Ανακτήθηκε 29-01-2018 από https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13742/2/Maroudas_PhD2009.pdf.

Monge, P.R. & Eisenberg, E.M. (1987). Emergent communication networks. In Jablin, F.M., Putnam, L.L., Roberts, K.H & Porter, L.W. (Eds.), *Handbook of organizational communication* (304-342). Newbury Park, CA: Sage.

Μπουμπουχερόπουλος, Σ.Π. (2014). *Mobbing: Ευθύνη λόγω ηθικής παρενόχλησης στην εργασία*. Αθήνα: Σάκκουλα.

Notelaers, G., Einarsen, S., De Witte, H., Vermunt, J.K. (2006). Measuring exposure to bullying at work: The validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work & Stress*, 20 (4), 289-302.

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

Patton, M.Q. (2002). Qualitative interviewing. *Qualitative research and evaluation methods*, 3, 344-347.

Pietkiewicz, I. & Smith, J.A. (2012). A practical guide to using Interpretative Phenomenological Analysis in qualitative research psychology. *Czasopismo Pshychologiczne [Psychology Journal]*, 18 (2), 361-369.

Rauch, J. & Evans, P. (2000). Bureaucratic structure and bureaucratic performance in less developed countries. *Journal of Public Economics* 75, 49-71.

Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 425–441.

Shallcross, L., Ramsay, S. & Barker, M. (2010). A proactive response to mobbing in the public sector. *New Zealand Journal of Human Resources*, 10 (1), 27-37.

Sheehan, M. (1999). Workplace bullying: Responding with some emotional intelligence. *International journal of manpower*, 20 (1/2).

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

Σωτηρόπουλος, Δ. (1996). *Γραφειοκρατία και πολιτική εξουσία*. Αθήνα: Σάκκουλα.

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

Τσουκαλάς, Κ. (1981). *Η ελληνική τραγωδία*. Αθήνα: Λιβάνη.

Φαναριώτης, Π. (1996). *Ανθρώπινες σχέσεις στο εργασιακό περιβάλλον*. Αθήνα: Σταμούλης.

Vie, T.L., Glasø, L. & Einarsen, S. (2012). How does it feel? Workplace bullying, emotions and musculoskeletal complaints. *Scandinavian Journal of Psychology*, 53 (2), 165-173.

Wells, L. (1980). *The groups as a whole: a systematic socio-analytic perspective on interpersonal and group relations* (Vol. 2). New York: Wiley.

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

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C.L.(Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (103 –126). London: Taylor & Francis.

Παράρτημα Ι**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ**

A/A	ΟΝΟΜΑ	ΗΛΙΚΙΑ	ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΕΤΗ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΚΛΑΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
Σ1	Δανάη	58	Έγγαμη με παιδιά	29	Κοιν.Επιστημών
Σ2	Ανδριανή	47	Έγγαμη με παιδί	17	Ψυχολογίας
Σ3	Δήμητρα	39	Έγγαμη με παιδιά	15	Κοιν.Επιστημών
Σ4	Βίβιαν	43	Άγαμη	20	Διοίκησης
Σ5	Παρασκευή	45	Έγγαμη με παιδιά	19	Νοσηλευτικής
Σ6	Άλκις	34	Άγαμος	12	Κοινωνιολογίας
Σ7	Μυρσίνη	52	Άγαμη	26	Ψυχολογίας
Σ8	Ελιάνα	31	Άγαμη	11	Σωμ.ασφαλείας
Σ9	Νότα	33	Άγαμη	12	Σωμ.ασφαλείας
Σ10	Ελπίδα	44	Έγγαμη με παιδιά	18	Εκπαιδευτικών
Σ11	Σίσσυ	43	Έγγαμη με παιδιά	14	Σωμ.ασφαλείας
Σ12	Σιλένα	38	Έγγαμη με παιδιά	13	Διοίκησης
Σ13	Μάνια	57	Έγγαμη με παιδιά	25	Διοίκησης

Παράρτημα II

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

A. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΚΛΙΜΑ

- 1) Θα ήθελα να μου περιγράψεις το κλίμα στον εργασιακό σου χώρο
- 2) Μπορείς να μου αναλύσεις τα στοιχεία που συμβάλλουν για εσένα σε ένα ισορροπημένο και ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον;
- 3) Μπορείς να μου αναφέρεις παράγοντες που επιφέρουν τριβές και ρήξεις στο περιβάλλον εργασίας;

B. ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

- 4) Ποια εικόνα έχεις στο μυαλό σου για την ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο; Πώς θα την όριζες; Ποια στοιχεία στο εργασιακό περιβάλλον πιστεύεις ότι την παράγουν;
- 5) Ποιες στάσεις / συμπεριφορές και λεκτικές εκφράσεις θα μπορούσες να ερμηνεύσεις ως ηθική παρενόχληση στον χώρο εργασίας;

Γ. ΒΙΩΣΗ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

- 6) Μπορείς να θυμηθείς από την εμπειρία σου κάποιο άτομο ή ομάδα ατόμων στην ιεραρχία της εργασίας σου που να έχει ασκήσει πρακτική εργασιακής ηθικής παρενόχλησης; Τι χαρακτηριστικά εμφάνιζε; Θυμάσαι κάποιο περιστατικό;

- 7) Από την εργασιακή σου πορεία, μπορείς να περιγράψεις κάποιο περιστατικό ηθικής παρενόχλησης στο περιβάλλον σου που υπέστης εσύ; Κάποιος άλλος;
- 8) Πώς ένιωσες αρχικά; Πώς αντέδρασες συμπεριφορικά;
- 9) Τι σήμαινε για εσένα αυτό το περιστατικό;
- 10) Το μοιράστηκες με κάποιον από το εργασιακό σου περιβάλλον; Ποια ήταν η στάση των υπολοίπων προς αυτό που συνέβη;

Δ. ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

- 11) Ποια είναι η γνώμη σου για το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο της χώρας για την προστασία από την ηθική παρενόχληση στον χώρο εργασίας; Πώς εφαρμόζεται και πώς βοηθά;
- 12) Πώς πιστεύεις ότι λειτουργεί το Δημόσιο εσωτερικά σε περιπτώσεις ηθικής παρενόχλησης στο εργασιακό περιβάλλον;
- 13) Πώς κρίνεις ότι μπορεί να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά η ασκούμενη εργασιακή ηθική παρενόχληση; Ποιους τρόπους θα πρότεινες;
- 14) Πώς θα έβλεπες να λειτουργεί η συγκρότηση μιας ομάδας υποστήριξης ομοιοπαθών συναδέλφων σε σχέση με την εργασιακή ηθική παρενόχληση;
- 15) Ποια προληπτικά μέτρα πιστεύεις ότι θα οδηγούσαν στην αποφυγή εκδήλωσης του φαινομένου;

Παράρτημα III

ΑΠΟΜΑΓΝΗΤΟΦΩΝΗΜΕΝΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

(επισυναπτόμενο αρχείο)