



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΘΙΚΗΣ – ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ
ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ:

α) ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ, β) ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ»

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ

ΜΠΑΪΡΑΜΗ ΔΗΜΗΤΡΑ

ΝΤΑΜΟΤΣΙΔΗΣ ΕΝΤΙΣΩΝ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΝΙΚΟΛΑΟΣ Μ. ΠΟΛΥΖΟΣ

Καλαμάτα 2009

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	i
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΜΕΡΟΣ Α΄	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	3
ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ – ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ (MOBBING - BULLYING)	3
1.1 Ετυμολογική προσέγγιση του όρου	3
1.2 Η εξέλιξη του όρου	4
1.3 Τι είναι το mobbing	5
1.4 Τι δεν είναι το mobbing	7
1.5 Τι είναι το bullying	8
1.6 Άλλα είδη εργασιακής παρενόχλησης	9
1.7 Αιτίες ύπαρξης του φαινομένου.....	10
1.8 Οι συνήθειες τακτικές.....	11
1.9 Οι συνέπειες του φαινομένου	12
1.10 Συμπεράσματα	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	14
Η ΝΟΜΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ – ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ	14
2.1 Το νομοθετικό πλαίσιο αντιμετώπισης.....	14
2.1.1 Η ανάπτυξη του νόμου στη Σουηδία	15
2.1.2 Η νομοθεσία στη Γαλλία.....	16
2.1.3 Το ελληνικό νομοθετικό πλαίσιο.....	16
2.1.4 Ο νόμος περί ίσης εργασίας στην Κύπρο	17
2.2 Το νομοθετικό πλαίσιο και οι διατάξεις εκσυγχρονισμού.....	17
2.3 Ο νόμος για την ηθική – ψυχολογική παρενόχληση, με βάση διεθνείς Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς	18
2.4 Προτάσεις και διατάξεις για τη νομοθεσία περί ηθικής παρενόχλησης από την Ε.Ε.	19
2.5 Συμπεράσματα	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	22
ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΕΛΕΤΩΝ ΣΕ ΆΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ.....	22
3.1 Η περίπτωση της Γαλλίας.....	22
3.2 Η περίπτωση της Πορτογαλίας.....	24
3.3 Η περίπτωση της Βουλγαρίας.....	26
3.4 Συμπεράσματα	28
ΜΕΡΟΣ Β΄	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	29
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΘΙΚΗΣ – ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟ	29
4.1 Γενική παρουσίαση της έρευνας.....	29
4.2 Παρουσίαση των δύο νοσοκομείων.....	29
4.2.1 Μαιεντήριο ΛΗΤΩ.....	29
4.2.2 Γενικό νοσοκομείο Λευκωσίας	30

4.3	Η μεθοδολογία της έρευνας.....	30
4.3.1	Το ερωτηματολόγιο.....	32
4.4	Συμπεράσματα.....	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....		34
ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....		34
5.1	Το γενικό προφίλ των συμμετεχόντων της έρευνας.....	35
5.1.1	Με βάση το φύλο.....	35
5.1.2	Με βάση την ηλικία.....	36
5.1.3	Η οικογενειακή κατάσταση, η εθνικότητα και το μορφωτικό επίπεδο.....	37
5.2	Στοιχεία σχετικά με την εργασία των εργαζομένων των νοσοκομείων.....	37
5.2.1	Το εργασιακό περιβάλλον των νοσοκομείων.....	38
5.3	Η βία στον εργασιακό χώρο.....	38
5.3.1	Αν έχουν νιώσει θύματα στον εργασιακό χώρο και σε ποιον απευθύνθηκαν.....	38
5.3.2	Αν έχει γίνει επίσημη καταγγελία σχετικά με τη βία και σε ποιον.....	39
5.3.3	Αντίδραση – στάση του ατόμου που απευθύνθηκαν.....	40
5.3.4	Έκβιαση καταγγελίας.....	40
5.4	Αποτελέσματα της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης.....	41
5.4.1	Αν παραμένουν στον εργασιακό τους χώρο.....	41
5.4.2	Το αντίκτυπο της βίας στους τομείς της ζωής.....	42
5.5	Στοιχεία σχετικά με το βίαιο άτομο.....	43
5.5.1	Από ποιον προερχόταν η βία και το φύλο του βίαιου ατόμου.....	43
5.5.2	Η συνεργασία με το άτομο αυτό και το είδος της συνεργασίας.....	43
5.5.3	Η ηλικία του βίαιου ατόμου.....	43
5.6	Συμπεράσματα.....	44
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....		45
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....		47
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....		48
Ελληνική Βιβλιογραφία.....		48
Ξένη Βιβλιογραφία.....		50
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ.....		53
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....		I
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....		V
ΠΙΝΑΚΕΣ.....		VII
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ.....		XII

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον, παρατηρείται η ανάπτυξη ενός φαινομένου, το οποίο λαμβάνει ιδιαίτερα σοβαρές διαστάσεις, καθώς επηρεάζει άμεσα την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων. Μετά το εργασιακό stress, μία νέα επαγγελματική νόσος είναι το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης, γνωστό στο εξωτερικό ως mobbing – bullying. Ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια αποτελεί τον κύριο εκφραστή των ψυχοκοινωνικών και οργανωτικών παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος.

Η πραγματική του διάσταση δεν είναι ακόμη γνωστή, αποτελεί όμως σοβαρό πρόβλημα για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων. Η ηθική παρενόχληση ασχολείται με διάφορες μορφές προβλημάτων στον εργασιακό χώρο, κυρίως όμως με ότι σχετίζεται με την προσβολή της αξιοπρέπειας των εργαζομένων και την καταπολέμηση καταχρηστικών πράξεων στο χώρο της εργασίας. Η βία στον εργασιακό χώρο επιφέρει σοβαρές επιπτώσεις στους εργαζόμενους, στιγματίζοντάς τους και προκαλώντας τους μείωση της αποδοτικότητας και πολλές φορές δυσκολίες επανένταξης στο εργασιακό περιβάλλον.

Πέρα από την αποσαφήνιση του φαινομένου της ηθικής - ψυχολογικής παρενόχλησης, εμβαθύνουμε στην ανάλυση του κάνοντας έρευνα με τη βοήθεια ενός δομημένου ερωτηματολογίου σε ένα νοσοκομείο της Ελλάδος και ένα της Κύπρου. Με την έρευνα αυτή αποσκοπούμε στην κατανόηση των διαστάσεων του φαινομένου καθώς και στη συλλογή πληροφοριών, προκειμένου να διαπιστώσουμε το μέγεθος της εμφάνισής του καθώς και τις επιπτώσεις του, τόσο στη χώρα μας όσο και στο εξωτερικό.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η βία στον εργασιακό χώρο είτε είναι σωματική είτε ψυχολογική έχει γίνει πλέον ένα παγκόσμιο πρόβλημα καταργώντας σύνορα, τομείς απασχόλησης και επαγγελματικές ομάδες. Με τον όρο της ηθικής - ψυχολογικής παρενόχλησης εκφράζεται γενικότερα μια δυσφορία τόσο στο χώρο των επιχειρήσεων όσο και στο χώρο της υγείας.

Η ηθική - ψυχολογική παρενόχληση ασχολείται με διάφορες μορφές προβλημάτων στον εργασιακό χώρο, κυρίως όμως με ότι σχετίζεται με την προσβολή της αξιοπρέπειας των εργαζομένων και την καταπολέμηση καταχρηστικών πράξεων στο χώρο της εργασίας. Αποτελεί τεράστια πηγή ανισότητας, διάκρισης, στιγματισμού και συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο. Οι συγκρούσεις αυτές είναι η αρχή μιας μακροχρόνιας διάσπασης των διαπροσωπικών σχέσεων των εργαζομένων, της οργάνωσης και λειτουργίας της εργασίας, καθώς και του ευρύτερου εργασιακού περιβάλλοντος.

Ενώ η βία στον εργασιακό χώρο έχει επιπτώσεις ουσιαστικά σε όλους τους τομείς και σε όλες τις κατηγορίες υπαλλήλων, ο τομέας της υγείας διατρέχει σημαντικό κίνδυνο, διότι η βία σε αυτόν τον τομέα μπορεί να αποτελέσει σχεδόν το ¼ της βίας σε όλους τους εργασιακούς χώρους (*Nordin, H., 1995*). Όλο και περισσότερο αρχίζει να γίνεται κεντρικό ζήτημα ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Την ίδια στιγμή, η βία στον εργασιακό χώρο επιφέρει σοβαρές επιπτώσεις και στην υγεία των εργαζομένων, στιγματίζοντας τους και προκαλώντας μείωση της αποδοτικότητας τους και πολλές φορές δυσκολίες ένταξης και επανένταξης στο εργασιακό περιβάλλον.

Οι συνέπειες μιας τόσο διαδεδομένης βίας έχουν μεγάλο αντίκτυπο στην παροχή υπηρεσιών υγείας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση των διαθέσιμων υπηρεσιών υγείας στο γενικό πληθυσμό και την αύξηση των δαπανών υγείας. Έχει υπολογιστεί από έναν αριθμό αξιόπιστων ερευνών ότι το στρες και η βία μαζί αποτελούν περίπου το 30% των γενικών δαπανών της κακής υγείας και των ατυχημάτων.

Με βάση πρόσφατες μελέτες, η βία στους εργασιακούς χώρους των νοσοκομείων είναι καθολική εξαιτίας των πιέσεων των μεταρρυθμίσεων, της αυξανόμενης πίεσης των εργασιακών χώρων, καθώς και της κοινωνικής αστάθειας και επιδείνωσης των προσωπικών αλληλεξαρτήσεων. Μεγάλος είναι και ο αντίκτυπος στην παροχή των υπηρεσιών υγείας, λόγω των αρνητικών συνεπειών της ηθικής παρενόχλησης.

Αυτά τα στοιχεία δείχνουν σαφώς ότι η βία στον εργασιακό χώρο είναι πολύ υψηλή και ότι οι παρεμβάσεις ως προς αυτό το θέμα κρίνονται κάθε άλλο παρά επείγουσες. Επιπρόσθετα, θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για να αφυπνίσουν όλους τους εργαζομένους που σχετίζονται άμεσα με τις υπηρεσίες υγείας ή αυτούς που εργάζονται για την ανάπτυξη του τομέα της υγείας.

Προκειμένου να εμβαθύνουμε στο φαινόμενο αυτό, διεξαγάγαμε έρευνα σε δύο νοσοκομεία, στο Μαιευτήριο Λητώ της Ελλάδος και στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας της Κύπρου, με τη βοήθεια ενός δομημένου ερωτηματολογίου. Με την έρευνα αυτή αποσκοπούμε στην κατανόηση των διαστάσεων του φαινομένου, κατά πόσο οι υπάλληλοι των νοσοκομείων έχουν υποστεί το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης, ποιές ομάδες υπαλλήλων είναι περισσότερο ευάλωτες, καθώς και αν υπάρχει κάποια συσχέτιση μεταξύ φύλου, ηλικίας και ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ – ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ (MOBBING - BULLYING)

1.1 Ετυμολογική προσέγγιση του όρου

Η ηθική – ψυχολογική παρενόχληση, είναι ένα φαινόμενο που αναπτύσσεται τα τελευταία χρόνια στους εργασιακούς χώρους, του οποίου η πραγματική έκταση δεν είναι ακόμα γνωστή, παρόλα αυτά αποτελεί σοβαρό πρόβλημα στην υγεία και στην ασφάλεια των εργαζομένων. Μία από τις δυσκολίες που σχετίζονται με τα ζητήματα βίας στον εργασιακό χώρο είναι το γεγονός πως το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης δεν έχει έναν επαρκή αναγνωρισμένο ορισμό, για αυτό το λόγο είναι δύσκολο να αναφερθεί κανείς σε αυτό καθώς και να το εξηγήσει.

Ο όρος mobbing, προέρχεται από την αγγλική λέξη “*mob*” που σημαίνει *επιτίθεμαι, περικυκλώνω, ενοχλώ*. Σαν ουσιαστικό σημαίνει *το πλήθος, ο όχλος*, ενώ παράλληλα “*mob*” σημαίνει και *μαφία*¹. Χρησιμοποιείται προκειμένου να εκφράσει μία συστηματική ψυχολογική επίθεση και μία στρατηγική περιθωριοποίησης που εκδηλώνονται συστηματικά σε ένα εργασιακό περιβάλλον με αδιαφανείς μεθόδους. Θύτες είναι συνήθως ιεραρχικά ανώτερα στελέχη ή συναδέλφοι που για διάφορους λόγους δεν επιθυμούν την παρουσία συγκεκριμένων συναδέλφων στον εργασιακό τους χώρο.

Κάνοντας χρήση μεμονωμένα των γραμμάτων του όρου, αποδίδεται η ακόλουθη ερμηνεία, η οποία παραπέμπει περισσότερο σε λογοπαίγνιο σχετικά με τις συνέπειες του φαινομένου:

¹ Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την ετυμολογική προσέγγιση του όρου, βλ. Hirigoyen Marie France, «*Ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας*», Εκδ. Πατάκης, Αθήνα 2002, σελ. 82.

M - isunderstanding (παράνοηση, παρεξήγηση, παρερμηνεία)

O - outsider (παρείσακτος)

B - ullying (καταπίεση, καταδυνάστευση)

B - urn-Out (συνέπεια του εργασιακού stress)

I - solation, Intolerance (απομόνωση, έλλειψη αδιαλλαξίας)

N - egativity (αρνητισμός)

G - ossip (κουτσομπολιό)

Αρχικά σαν φαινόμενο εμφανίστηκε στις Σκανδιναβικές χώρες (Σουηδία, Νορβηγία, Φιλανδία) και σταδιακά αναπτύχθηκε στην Ευρώπη. Στην Αγγλία για πρώτη φορά εισήχθη σαν όρος στις αρχές του 1990², ενώ από το 1999 απασχόλησε εντονότερα τα Μ.Μ.Ε. αποκτώντας ιδιαίτερο νομικό ενδιαφέρον³. Με την πάροδο του χρόνου εδραιώθηκε ως φαινόμενο και απασχόλησε τους ειδικούς που κύρια ασχολία τους είναι η εργασία και τα προβλήματα – δικαιώματα των εργαζομένων.

1.2 Η εξέλιξη του όρου

Η εισαγωγή του όρου πραγματοποιείται για πρώτη φορά το 1800, από βρετανούς βιολόγους, προκειμένου να εξηγήσουν την επιθετική συμπεριφορά κατά την πτήση που χαρακτήριζε κάποια είδη αποδημητικών πτηνών.

Το 1900, περίπου έναν αιώνα αργότερα, ο ηθικολόγος Konrad Lorenz⁴ χρησιμοποιεί τον όρο για να ερμηνεύσει την εχθρική συμπεριφορά των μελών μίας αγέλης ζώων απέναντι σε «εισβολείς» του ίδιου είδους, προκειμένου να τους απομακρύνουν από την περιοχή τους.

Το 1972, ο όρος χρησιμοποιήθηκε από τον Σουηδό γιατρό Heinemann, με σκοπό να χαρακτηρίσει την καταστρεπτική συμπεριφορά ομάδων παιδιών εναντίον ενός παιδιού⁵.

² Lee Deborah, "An analysis of workplace bullying in the UK", Personnel Review, Vol. 29 No. 5, 2000, σελ. 593.

³ Rayner Charlotte, Sheehan Michael, Barker Michelle, "Theoretical approaches to the study of bullying at work", International Journal of Manpower, Vol. 20 No. ½, 1999, σελ. 11.

⁴Βλ. Σχετ. ιστότοπο:

http://translate.google.gr/translate?hl=en&sl=en&tl=en&u=http%3A%2F%2Fnobelprize.org%2Fnobel_prizes%2Fmedicine%2Flaureates%2F1973%2Florenz-autobio.html

⁵ "The mobbing encyclopedia, παρ. "Research and the Term Mobbing"", <http://www.leymann.se>.

Στη δεκαετία του '80, ο Γερμανός ψυχολόγος της εργασίας Heinz Leymann ένας από τους σύγχρονους μελετητές της ψυχολογίας της εργασίας, πρωτοπορεί και χρησιμοποιεί τον όρο, θέλοντας να προσδιορίσει την κακοποίηση και το σύνολο των αρνητικών επιδράσεων, μέσα σε κοινωνικούς σχηματισμούς. Συγκεκριμένα, χαρακτήρισε ως «σύνδρομο mobbing» το σύνολο των αρνητικών επιδράσεων στην υγεία του ανθρώπου, που είναι αποτέλεσμα της ηθικής παρενόχλησης στους εργασιακούς χώρους.

1.3 Τι είναι το mobbing

Το σύνδρομο mobbing, εντάσσεται στη σφαίρα της ψυχολογικής βίας⁶ και περιγράφεται ως καθεστώς «τυφλής» παρενόχλησης. Το mobbing αποτελεί μια τακτική ψυχολογικής παρενόχλησης στους εργασιακούς χώρους και χρησιμοποιείται κατάλληλα και αποτελεσματικά από τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς ως λύση, προκειμένου να απαλλαγθούν από το πλεονάζον προσωπικό ή από τους υπαλλήλους εκείνους που για οποιοδήποτε λόγο δεν τους εγκρίνουν.

Μερικές από τις ερμηνείες που περιγράφουν το φαινόμενο αυτό, το οποίο είναι γνωστό σε άλλες χώρες ως σύνδρομο mobbing, είναι εκφοβισμός, κακοήθης συμπεριφορά, ψυχολογική βία. Μπορεί να μην έχει μια συγκεκριμένη ερμηνεία παρόλα αυτά ανθεί στις επιχειρήσεις, δημόσιες και ιδιωτικές, καθώς και στους χώρους της υγείας.

Ο Leymann ορίζει το σύνδρομο ως *«τις αξιόμημπτες και επαναλαμβανόμενες πράξεις ή τις καθαρά αρνητικές, που έχουν σαν στόχο τους υπαλλήλους και μπορούν να τους οδηγήσουν στην απομόνωση από την κοινότητα στον εργασιακό χώρο»*⁷. Αποδίδει δηλαδή στον όρο τα χαρακτηριστικά της χρονικής διάρκειας και της επανάληψης⁸. Παράλληλα όμως, αξιωματική παράμετρος του συνδρόμου είναι και η σχέση εξουσίας ή ισχύος που έχει ο θύτης έναντι του θύματος⁹.

⁶ Σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση που αναφέρεται στην ηλεκτρονική εγκυκλοπαίδεια wikipedia, η βία διακρίνεται σε σεξουαλική, σωματική και ψυχολογική, όπου και εντάσσεται το mobbing. Βλ. σχετ. ιστοσελίδα <http://en.wikipedia.org/wiki/Mobbing>.

⁷ Βλ. σχετ. Hirigoyen M.F., ό.π, σελ.83.

⁸ Charmaine Hockley, "Mobbing – children the unlikely victims", C Hockley 2004.

⁹ Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. σχετ. άρθρο «Η εργασιακή παρενόχληση βλάπτει την υγεία», ημερομ. Καταχ. 07/03/2004,

<http://www.disability.gr/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=1194>

Γενικότερα δεν υπάρχει ένας διεθνώς αναγνωρισμένος ορισμός για το mobbing. Ωστόσο, έχουν αποδοθεί ποικίλοι ορισμοί, όπως αυτός της Ευρωβουλευτού Giovanni Pitela, σύμφωνα με τον οποίο mobbing είναι: *«η άσκηση στο πλαίσιο των σχέσεων μεταξύ συναδέλφων ή μεταξύ ανωτέρου και κατωτέρου στην ιεραρχία, μιας συστηματικής και διαρκούς επίθεσης σε βάρος ενός προκαθορισμένου θύματος, προκειμένου να ωθηθεί στο να εγκαταλείψει τη θέση εργασίας του. Πρόκειται για επανειλημμένες ψυχολογικές ή άλλου τύπου και βαθμού επιθέσεις που περιλαμβάνουν διαρκείς και αδικαιολόγητες επικρίσεις, συκοφαντίες και ανάθεση άχαρων ή υποτιμητικών καθηκόντων, καθώς και για κάθε ενέργεια που θα μπορούσε να θίξει την επαγγελματική και κοινωνική εικόνα του θύματος έναντι τρίτων, ανωτέρων ή στο πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων».*¹⁰

Η Marie France Hirigoyen¹¹, μελέτησε διεξοδικά το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης. Η δικής της ερμηνεία είναι: *«είναι η προσπάθεια χειραγώγησης έως και ψυχικής εξόντωσης του άλλου με λόγια, με νεύματα, με υπονοούμενα, χωρίς τη χρήση φυσικής βίας».*

Ακόμα ένας από τους ορισμούς για την εργασιακή κακοποίηση είναι, *«η επαναλαμβανόμενη κακοήθη ψυχοφθόρα συμπεριφορά κατά ενός εργαζόμενου εκ μέρους ενός είτε και περισσότερων εργαζόμενων»*¹². Ο συνδυασμός λεκτικών και άλλων παρεμβάσεων είναι ένας από τους τρόπους εκδήλωσης της ψυχολογικής βίας, που δυσχεραίνουν το έργο και τη θέση του θύματος. Ο εργασιακός χώρος μπορεί να δημιουργηθεί σε ένα εχθρικό περιβάλλον, εφόσον η κακομεταχείριση δεν αντιμετωπισθεί έγκαιρα από τους αρμόδιους.

Ο Βέλγος Υπουργός Εργασίας¹³, σε ομιλία του σχετικά με την σχεδιαζόμενη νομοθεσία κατά της ηθικής παρενόχλησης στους εργασιακούς χώρους, υποστήριξε ότι το σύνδρομο mobbing είναι η *«κατ' επανάληψη υβριστική συμπεριφορά, εντός ή εκτός της επιχείρησης ή του οργανισμού που εκδηλώνεται ειδικότερα με ενέργειες, λόγια, εκφοβισμούς, πράξεις, χειρονομίες, τρόπους οργάνωσης της εργασίας και μονομερή γραπτά κείμενα που έχουν χαρακτήρα ή σκοπό να προσβάλλουν την αξιοπρέπεια, την προσωπικότητα ή τη σωματική ή ψυχική ακεραιότητα του εργαζόμενου κατά την εκτέλεση της εργασίας του, να θέσουν σε κίνδυνο τη θέση*

¹⁰ Βλ. σχετ. *Επίσημη Εφημερίδα αριθ. 330 Ε της 21/11/2000 σ. 0180 – 0181*

¹¹ Ψυχίατρος, ψυχαναλύτρια και ψυχοθεραπεύτρια με πολύ μεγάλη κλινική πείρα

¹² Βλ. σχετ. ιστότοπο: http://news.kathimerini.gr/4Dcgi/4Dcgi/_w_articles_civ_12_28/01/2007_213801

¹³ Βλ. σχετ. ιστότοπο: <http://www.sieve.gr/gr/news.php?id=12>

απασχόλησής του ή να δημιουργήσουν εχθρικό, εκφοβιστικό, υποτιμητικό, ταπεινωτικό ή προσβλητικό εργασιακό περιβάλλον».

Από τα παραπάνω, το mobbing εμφανίζεται να:

- αποτελεί μία μορφή ψυχολογικής τρομοκρατίας στους εργασιακούς χώρους
- είναι ένα «εργαλείο» για την απομάκρυνση στελεχών-υπαλλήλων που δεν ικανοποιούν τις «απαιτήσεις» τόσο των ανωτέρων όσο και των συναδέλφων τους
- εκφράζει τη δολιότητα που αναπτύσσεται μεταξύ συναδέλφων και
- αποσκοπεί στην εξάλειψη «ανταγωνιστών», μέσα από μία συνεχή αντισυναδελφική συμπεριφορά.

1.4 Τι δεν είναι το mobbing

Σημαντικό είναι να διερευνηθεί και να καταστεί σαφές τι δεν είναι το mobbing. Παραπάνω αναφέρθηκε ότι το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης εμφανίζεται στους εργασιακούς χώρους και αποσκοπεί στην αποπομπή ενός ατόμου ή μιας ομάδας ατόμων από το εργασιακό γίγνεσθαι.

Το mobbing δεν αναφέρεται σε:

1. «πείραγμα» κάποιου στη δουλειά
2. ανήθικη συμπεριφορά στο χώρο εργασίας
3. υπερφόρτωση υποχρεώσεων και την εξάντληση ενός ή περισσότερων συναδέλφων
4. έναν απλό τρόπο διοίκησης και αρνητικής αντιμετώπισης ενός μη εργατικού υπαλλήλου.

Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι, συνήθως στόχος είναι κάποιος, ο οποίος παρουσιάζει επιτυχία στην επαγγελματική του πορεία¹⁴.

¹⁴ Συλλογικό έργο, *“Mobbing, Recognizing and Dealing with Bullying and Harassment in the workplace”*, σελ. 10, <http://www.surrey.ac.uk/Education/cse/daphne.htm>

Σύμφωνα με ένα από τα κύρια Ισπανικά εργατικά σωματεία¹⁵ το mobbing δεν είναι:

- Stress, που οφείλεται σε έλλειψη ρυθμίσεων-προσαρμογών μεταξύ του ατόμου-θύματος και του οργανισμού.
- Ανεπαρκής ηγεσία.
- Έλλειψη κινήτρων καθώς επίσης και άνιση και άδικη οικονομική ανταμοιβή.
- Σκληρή επίβλεψη με μορφή τιμωρίας.
- Υπέρβαση αποδοτικότητας στην εργασία.
- Έλλειψη αυτονομίας.
- Υπερβατικός ανταγωνισμός.

1.5 Τι είναι το bullying

Ο όρος bullying, εισήχθη στην ψυχολογία της εργασίας το 1984. Χρησιμοποιείται κυρίως για να περιγράψει «τις ταπεινώσεις, τις δοκιμασίες ή τις απειλές που ορισμένα παιδιά ή ομάδες παιδιών επιβάλλουν σε άλλα παιδιά»¹⁶. Ωστόσο, ο όρος χρησιμοποιείται και για άλλες κοινωνικές ομάδες όπως ο στρατός και η οικογένεια, ενώ χρησιμοποιείται και αντί του όρου mobbing πολλές φορές, αναφερόμενος στον εργασιακό χώρο. Παράλληλα, υποστηρίζεται ότι το bullying προέρχεται ως επί το πλείστον από τα ανώτερα ιεραρχικά στελέχη των επιχειρήσεων, ενώ το mobbing είναι κυρίως ομαδικό φαινόμενο¹⁷.

Ως bullying ορίζεται: «η επιθετική, εκφοβιστική, κακόβουλη, προσβλητική συμπεριφορά, υπέρβαση είτε κατάχρηση εξουσίας, που προσβάλλει την αξιοπρέπεια, δημιουργεί εχθρικό περιβάλλον και υπονομεύει, ταπεινώνει και επιφέρει βλάβη σε αυτόν που απευθύνεται»¹⁸. Αυτός ο ορισμός έγινε αποδεκτός από το βρετανικό Ινστιτούτο Μάνατζμεντ, εξαιτίας της ελλείψεως του νομικού όρου του φαινομένου.

Όπως το mobbing, έτσι και το bullying δεν έχει μια συγκεκριμένη ερμηνεία παρόλα αυτά ανθεί και αυτό στις επιχειρήσεις, δημόσιες και ιδιωτικές, καθώς και στους χώρους της υγείας. Συνήθως, ξεκινά με επίθεση από έναν προς έναν, μερικές φορές

¹⁵ Βλ. σχετ. American Bar Association, <http://www/bnabooks.com/ababna/intl/2003/gil.com>.

¹⁶ Βλ. σχετ. Hirigoyen M.F., ό.π., σελ.84.

¹⁷ D. Zapf, "Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work", International Journal of Manpower, τομ. 20, 1999.

¹⁸ Βλ. σχετ. ιστότοπο: http://hrm-in-greece.blogspot.com/2007_12_01_archive.html

όμως εξελίσσεται σε γενικευμένη εκστρατεία κατά του στόχου. Εάν δεν αντιμετωπισθεί έγκαιρα από τους υπευθύνους, συνήθως κλιμακώνεται, με αποτέλεσμα ο εργασιακός χώρος να μετατραπεί σε ένα εχθρικό περιβάλλον.

Το bullying που αναφέρεται στον εργασιακό χώρο είναι «*όλες εκείνες οι επαναλαμβανόμενες δράσεις και πρακτικές που κατευθύνονται σε έναν ή περισσότερους εργαζόμενους... που μπορεί να γίνουν σκόπιμα ή ασυνείδητα, αλλά προκαλούν εμφανώς υποβιβασμό, προσβολή και θλίψη και μπορούν να παρεμβαίνουν στην εργασιακή απόδοση και/ή να προκαλούν ένα δυσάρεστο εργασιακό περιβάλλον*»¹⁹. Είναι το πιο αξιοσημείωτο γιατί είναι δύσκολο συγκριτικά με τα άλλα είδη να γίνει αντιληπτό.

Στην Αγγλία και την Αυστραλία ο όρος bullying χρησιμοποιείται εξίσου τόσο για τον εργασιακό χώρο όσο για τα σχολεία και το στρατό. Αντίθετα, ο όρος αυτός στις ΗΠΑ και στην Ευρώπη, χρησιμοποιείται για να περιγράψει το φαινόμενο όταν αυτό λαμβάνει χώρα στο σχολικό περιβάλλον, ενώ όταν εκδηλώνεται στο χώρο εργασίας χρησιμοποιείται ο όρος mobbing²⁰.

1.6 Άλλα είδη εργασιακής παρενόχλησης

Παραμφερείς ορισμοί του mobbing – bullying, που αναφέρονται στην ηθική παρενόχληση τόσο στο χώρο της εργασίας όσο και εκτός αυτού είναι οι ακόλουθοι:

- **Harassment**: είναι η παρενόχληση όπου οι διαστάσεις της εκτείνονται από δυσάρεστη συμπεριφορά έως και σωματική βία.
- **Whistleblowers**²¹: άνθρωποι που εργάζονται σε τομείς που συχνά εμπλέκονται σε κρίσιμα μυστικά, τα οποία ανακοινώνουν στην κοινή γνώμη.
- **Ijime**²²: γαπωνέζικος όρος για τα καψόνια και τους εξευτελισμούς παιδιών στο σχολείο αλλά και στις επιχειρήσεις, όταν μυείται στις πιέσεις ένας καινούργιος ή τιμωρείται ένα ταραχοποιό στοιχείο.

¹⁹ Einarsen Stale, "The nature and causes of bullying at work", International Journal of Manpower, Vol. 20 No. ½, 1999, σελ. 17-18.

²⁰ "The mobbing encyclopedia, παρ. "Psychological terrorization – The problem of terminology", ιστοσελίδα <http://www.leymann.se>

²¹ Βλ. Σχετ. ιστότοπο:

http://translate.google.gr/translate?hl=en&sl=en&u=http://www.sourcewatch.org/index.php%3Ftitle%3DKill_the_messenger:_whistleblowers_and_cover-ups&ei=g4nlSvDBGMaPsAa8q5jcDg&sa=X&oi=translate&resnum=8&ct=result&prev=/search%3Fq%3D%25E2%2580%25A2%2509Whistleblowers%26hl%3De1%26sa%3DG

²² Βλ. σχετ. ιστότοπο:

<http://translate.google.gr/translate?hl=en&sl=en&u=http://law.lclark.edu/~krauss/advwrf99/causeeffect/>

- **Burnout**: όρος που χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά στις ΗΠΑ για να περιγράψει την επαγγελματική παθολογία, η οποία συνεχώς εκδηλώνεται σε όσους ασκούν επαγγέλματα με κοινωνικό περιεχόμενο και χαρακτηρίζεται από την άσκοπη κατανάλωση ενεργειακών και ψυχοσωματικών αποθεμάτων με αποτέλεσμα τη μείωση των επιδόσεων των εργαζομένων.

1.7 Αιτίες ύπαρξης του φαινομένου

Στον ολοένα ανταγωνιστικό τομέα της εργασίας, είναι πολύ εύκολο να εμφανιστεί ασάφεια των καθηκόντων των εργαζομένων. Συνεπώς είναι δυνατή η εμφάνιση του φαινομένου της παρενόχλησης, με αποτέλεσμα να κατηγορηθεί κάποιος άδικα χωρίς να δύναται να αποδείξει τη μη ενοχή του.

Η βία λεκτική ή σωματική σε συνδυασμό με εχθρικές συμπεριφορές, συνιστά παρενόχληση ηθική και ψυχολογική και οδηγεί στην απομόνωση και την άρνηση επικοινωνίας από την πλευρά του θύματος καθώς και στη μείωση της αξιοπρέπειας των εργαζομένων.

Η επιλογή προτύπων συμπεριφοράς των ατόμων που επιθυμούν να ασκήσουν τέτοιου είδους παρενόχληση προς τους υπόλοιπους εργαζομένους, βρίσκεται σε στενή σχέση εξάρτησης με την ιεραρχική θέση του θύτη. Ο σκοπός του θύτη είναι η αιτία ύπαρξης του φαινομένου, ο οποίος καθορίζεται ανάλογα με τις προθέσεις του. Σκοπός του, μπορεί να είναι η «εξόντωση» του θύματός του και ή τελική αποχώρησή του από την εργασία. Με αυτό τον τρόπο, ο θύτης επιδεικνύει την εξουσία και τη θέση του μέσα στο χώρο της εργασίας. Επιπρόσθετα, σκοπός του μπορεί να είναι και η εξώθηση του εργαζομένου στην παραίτηση.

Η ηθική παρενόχληση ευνοείται συνεχώς, καθώς είναι ένα φαινόμενο σύμφυτο με την οργάνωση της εργασίας. Νέα φαινόμενα στην παγκοσμιοποίηση της κατανομής της εργασίας, όπως ο κυνισμός και η διαστροφή του οικονομικού συστήματος, η μεγαλομανία και η χειραγώγηση, και η αποθέωση του ανταγωνισμού έναντι οποιουδήποτε τιμήματος εκ μέρους των εργαζομένων, είναι μερικά από τα σημεία που αναδεικνύονται ως ιδιαίτερος υπεύθυνα και καταλυτικά στην εξάπλωση του φαινομένου.²³

akikocause.html&ei=qyG5SsqKNKTywOaseRQ&sa=X&oi=translate&resnum=3&ct=result&prev=/search%3Fq%3DIjime%26hl%3Del%26sa%3DG

²³ Βλ. σχετ. ιστότοπο: <http://www.newsociology.gr/teyhx/pdfs/38.pdf>

1.8 Οι συνήθεις τακτικές

Οι θύτες (bullies), που παίρνουν διάφορους ρόλους προκειμένου να επιτύχουν με κάθε κόστος το σκοπό τους, έχουν τις τακτικές τους κατά των εργαζόμενων, είτε βρίσκονται σε θέση υφισταμένου είτε προϊσταμένου. Σε αυτές τις τακτικές περιλαμβάνονται:

- Άδικες κατηγορίες για ανύπαρκτα λάθη.
- Παράλογες απαιτήσεις στην εργασία.
- Κριτική για την ικανότητα του εργαζομένου και για άλλα θέματα άσχετα με αυτήν.
- Απειλές για απόλυση.
- Ύβρεις, φωνές και εξευτελιστικά σχόλια, πολλές φορές μπροστά σε τρίτους.
- Άρνηση και υποβάθμιση των επιτευγμάτων του εργαζομένου.
- Αποκλεισμός.
- Στέρηση συστηματικής πληροφόρησης και μέσων που επιτρέπουν την ομαλή εκτέλεση της εργασίας του.

Λόγω των ρόλων που υποδύονται αναλόγως των περιστάσεων, οι θύτες διακρίνονται σε κάποιες κατηγορίες²⁴. Οι κατηγορίες αυτές είναι:

- Οι χρόνιοι δυνάστες: είναι συνήθως άτομα γεμάτα ανασφάλεια, ναρκισσιισμό και έμφυτο το αίσθημα της αντιπάθειας για όλους όσους τους περιτριγυρίζουν.
- Οι ευκαιριακοί δυνάστες: είναι συνήθως άτομα που δε διστάζουν να δείχνουν συνεχώς το χειρότερό τους εαυτό, όποτε και όπου θεωρούν ότι είναι χρήσιμο, προκειμένου να ανέβουν στην ιεραρχία με απώτερο σκοπό την εξόντωση των αντιπάλων τους. Είναι μια κατηγορία δύσκολη να αντιμετωπισθεί, γιατί πρόκειται για άτομα με υψηλές ικανότητες επιστρατεύοντας ακόμη και την καλοσύνη που τους διακατέχει για χάρη του προσωπικού συμφέροντος.

²⁴Βλ. σχετ. ιστότοπο: <http://politessedrasi.wordpress.com/entipa/worddates/postspages-2/>

- Οι παροδικοί δυνάστες: είναι συνήθως άτομα κοινωνικά αδύνατα, γι' αυτό το λόγο αποτελούν το μικρότερο ποσοστό, τα οποία πληγώνουν συχνά όσους τους περιτριγυρίζουν χωρίς να συνειδητοποιούν το μέγεθος της βλάβης που έχουν προξενήσει.

1.9 Οι συνέπειες του φαινομένου

Η ηθική – ψυχολογική παρενόχληση των εργαζομένων, αποτελεί πραγματικότητα και για τη χώρα μας. Είναι ένα φαινόμενο, το οποίο τείνει να εξελιχθεί σε σοβαρό πρόβλημα επηρεάζοντας τη ψυχική υγεία των εργαζομένων τόσο στο χώρο της εργασίας όσο και σε διαπροσωπικό επίπεδο.

Προκειμένου οι επιχειρήσεις να απαλλαγούν από το πλεονάζον ή από το ανεπιθύμητο προσωπικό εκδηλώνουν διάφορες συμπεριφορές, όπως: περιφρόνηση, απομόνωση από το υπόλοιπο προσωπικό με κάθε τρόπο, εριστική συμπεριφορά και απειλές κάθε είδους, στέρηση καθηκόντων τονίζοντας την ανικανότητα του εργαζομένου. Με την τακτική αυτή, ανεξαρτήτου κόστους (π.χ. μείωση αποδοτικότητας της επιχείρησης), οδηγούν τη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων σε καταστροφικά αποτελέσματα.

Σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην προσπάθειά τους να καταπολεμήσουν την έξαρση και ανάπτυξη του φαινομένου, γίνονται εξειδικευμένες έρευνες. Ήδη στην Ιταλία, τη Γερμανία και τη Σουηδία νομοθέτησαν και αναγνωρίζουν το φαινόμενο ως μια «*επαγγελματική ασθένεια*».

Όσοι όμως έχουν υποστεί το φαινόμενο στον εργασιακό τους χώρο, παρουσιάζουν αυξημένες δυσκολίες στα επίπεδα συνεργασίας, λόγω της μειωμένης αντοχής εξαιτίας του φαινομένου. Η σωματική δυσφορία, η κατάθλιψη, η σωματική κόπωση, η έντονη επιθετικότητα και σε χειρότερη περίπτωση οι τάσεις αυτοκτονίας, είναι ενδείξεις των επιπτώσεων του φαινομένου της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης στους εργαζόμενους.

Ακόμη, οι συνέπειες του φαινομένου έχουν σοβαρή επίπτωση εκτός από τον ίδιο τον εργαζόμενο και στον εργασιακό χώρο, με μεγάλο κίνδυνο όχι μόνο τη μείωση της αποδοτικότητας της επιχείρησης αλλά και των υπολοίπων εργαζομένων, οι οποίοι από μάρτυρες των ηθικών - ψυχολογικών παρενοχλήσεων των συναδέλφων τους μετατρέπονται σε θύματα.

1.10 Συμπεράσματα

Ο χώρος της εργασίας είναι ένα πεδίο πολλαπλών πιέσεων, αντιθέσεων, άγχους και ματαιώσεων. Το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης συνιστά μια ιδιαίτερη συμπεριφορά, η οποία ανθίζει στις μεγάλες επιχειρήσεις, δημιουργώντας βασικά προβλήματα επικοινωνίας και αποδοτικότητας λόγω της κατάχρησης του όρου παρενόχληση.

Πέρα από την αποδοτικότητα στην εργασία, οι επιπτώσεις του φαινομένου μετατρέπονται σε ψυχοσωματικές εκδηλώσεις και νόσους, και μπορούν να φτάσουν μέχρι την κατάθλιψη. Το άγχος, η αγωνία, το αίσθημα της αδυναμίας και της ταπείνωσης, η ιδέα ότι συμβαίνουν «μη φυσιολογικά πράγματα», κυριαρχούν στα συναισθήματα των θυμάτων.

Ακόμη και μετά την απομάκρυνση από το εργασιακό περιβάλλον και το θύτη, αναφέρονται πολλά άτομα με μετα-τραυματικό stress για χρόνια. Η ντροπή και η ταπείνωση, η απώλεια της ευθυκρισίας και της ζωτικότητας, η ακαμψία σαν άμυνα, είναι επίσης κοινές συνέπειες στα θύματα. Δυστυχώς, η αλλοίωση της προσωπικότητας σε άτομα με κάποιο πιο ευάλωτο υπόστρωμα, μπορεί να οδηγήσει μέχρι την ψύχωση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΝΟΜΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ – ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ

2.1 Το νομοθετικό πλαίσιο αντιμετώπισης

Το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης των εργαζομένων (mobbing – bullying), είναι μια μορφή παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο που αναγνωρίζεται από τους νόμους διάφορων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και μια από τις ταχύτερα αναδυόμενες καταγγελίες βίας στον εργασιακό χώρο²⁵.

Το 1993, η Σουηδία ήταν η πρώτη χώρα της Ε.Ε. που θέσπισε νομοθεσία ενάντια στην ηθική παρενόχληση με διάταξη για δίωξη στην εργασία. Μέσω του κοινωνικού νόμου εκσυγχρονισμού το 2002, η Γαλλία καταδίκασε την ηθική παρενόχληση, προσθέτοντας και τις αστικές και εγκληματικές διατάξεις²⁶. Κινήματα ενάντια στην ηθική παρενόχληση στη Σουηδία και τη Γαλλία είναι ιδιαίτερα ισχυρά λόγω της δημοσίευσης των σημαντικών μελετών από το ψυχολόγο Heinz Leymann, που ξεκίνησε το 1984, και της γαλλίδας ψυχολόγου Marie Hirigoyen, που ξεκίνησε το 1998.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο έχει απαιτήσει από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να παρουσιάσει ένα σχέδιο για τα πανευρωπαϊκά μέτρα ενάντια στην ηθική παρενόχληση, αλλά κανένα τέτοιο σχέδιο δεν έχει παρουσιαστεί ως τώρα.

Εντούτοις, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, οργάνωσε μια διάσκεψη τον Οκτώβριο του 2002, με τίτλο: «Παρεμπόδιση των ψυχολογικών κινδύνων εργασία» για να συζητήσει το ευρύτερο πρόβλημα της σχετικής με την εργασία πίεσης²⁷. Η τρέχουσα θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι ότι, η ηθική παρενόχληση καλύπτεται από την οδηγία πλαισίου ασφάλειας και υγείας του 1989 (89/391/ΕΟΚ). Όμως διαπιστώνεται η ανάγκη διαμόρφωσης ενός νέου νομοθετικού πλαισίου.

²⁵ Βλ. σχετ., “Resolution on Harassment at the Workplace”, European Parliament, 2001/2339(INI), αρθ. 9, (July 16, 2001), ιστοσελίδα <http://indigo.ie/~odonnllb/cabullying/305695EN.doc>.

²⁶ Βλ. σχετ. Gavin Dick - Rayner Charlotte, “Exploring the Workplace Bullying Construct: An Evidence-Based Approach”, Working Paper No. 51 (2004), ιστοσελίδα: <http://www.kent.ac.uk/KBS/research-information/working-papers/Gavin-Dick-No-51.pdf#search='Working%20Paper%2C%20Bullying%20at%20Work%2C>

²⁷ Βλ. σχετ. European Agency for Safety and Health at Work, “European Week 2002: Preventing Psychological Risks at Work”, ιστοσελίδα <http://osha.eu.int/ew2002/>.

Οι δημοσιεύσεις των Leymann και Higigoyen έχουν παραγάγει μια αυξανόμενη δημόσια ευαισθητοποίηση για την ηθική παρενόχληση όχι μόνο στη Σουηδία και τη Γαλλία αλλά σε όλη την Ε.Ε. Έτσι, το Λουξεμβούργο υπέγραψε την πρώτη συλλογική σύμβαση εργασίας για την ηθική παρενόχληση το 2001 και το Βέλγιο θέσπισε τη νομοθεσία ενάντια στην ηθική παρενόχληση το 2002. Άλλες χώρες, όπως το Ηνωμένο Βασίλειο, έχουν προτείνει νομοθεσία που ακόμα δεν έχει υιοθετηθεί.

2.1.1 Η ανάπτυξη του νόμου στη Σουηδία

Όπως προαναφέρθηκε, η Σουηδία ήταν η πρώτη χώρα της Ε.Ε. που θέσπισε νομοθεσία ενάντια στην ηθική παρενόχληση. Η διάταξη που αφορά τη δίωξη στην εργασία αποτελείται από έξι σύντομα τμήματα και καθορίζει τη δίωξη ως *«επαναλαμβανόμενες κατακριτέες ή ευδιάκριτα αρνητικές ενέργειες που κατευθύνονται ενάντια στους μεμονωμένους υπαλλήλους κατά τρόπο δυσάρεστο και μπορούν να τους οδηγήσουν στο να τοποθετηθούν έξω από την κοινότητα εργασιακών χώρων»*. Η διάταξη αναφέρει ότι οι εργοδότες:

- Θα πρέπει να αποτρέψουν τη δίωξη *«όσο το δυνατόν περισσότερο»* και *«να καταστήσουν σαφές ότι η δίωξη δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή»*,
- Πρέπει να έχουν ένα σύστημα σε θέση για την ανίχνευση και τη διόρθωση των ανεπαρκών συνθηκών εργασίας, τα προβλήματα της οργάνωσης εργασίας ή τις ανεπάρκειες της συνεργασίας, που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στη δίωξη.
- Πρέπει να πάρουν *«αντίμετρα»* επάνω στην ανίχνευση περιπτώσεων δίωξης, συμπεριλαμβανομένης της διεξαγωγής μιας *«ειδικής έρευνας για να εξακριβώσουν εάν οι αιτίες των ανεπαρκειών της συνεργασίας πρόκειται να βρεθούν με τον τρόπο με τον οποίο η εργασία οργανώνεται»*.
- Πρέπει να έχουν τις διαδικασίες για να βοηθούν ή να υποστηρίζουν τους υπαλλήλους που υποβάλλονται στη δίωξη²⁸.

Το σουηδικό εθνικό συμβούλιο της επαγγελματικής ασφάλειας και της υγείας προέβη σε *«γενικές συστάσεις»* για την εφαρμογή της διάταξης, τονίζοντας ότι κάτω από τη δίωξη κρύβονται οι ανεπαρκείς συνθήκες εργασίας και οργανωτικά προβλήματα.

²⁸ Βλ σχετ. "Ordinance of the Swedish National Board of Occupational Safety and Health Containing Provisions on Measures Against Victimization at Work", Ordinance AFS 1993:17, § 1 (υιοθετήθηκε 21 Σεπτεμβρίου 1993 και τέθηκε σε ισχύ 31 Μαρτίου 1994), ιστοσελίδα <http://www.av.se/english/legislation/afs/eng9317.pdf>

2.1.2 Η νομοθεσία στη Γαλλία

Στη Γαλλία, είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι, τα δικαστήρια αναγνώρισαν την ηθική παρενόχληση, πολύ πριν να εφαρμοστεί η νομοθεσία, καλλιεργώντας το έδαφος για ισχυρή νομοθεσία. Το 1973, το γαλλικό ανώτατο δικαστήριο αντιμετώπισε την πρώτη υπόθεση που συγκέντρωνε τα χαρακτηριστικά του *mobbing* και τάχθηκε υπέρ του θύματος²⁹.

Το 1998, τα γαλλικά δικαστήρια άρχισαν να αναφέρουν απόψεις για την ηθική ή ψυχολογική παρενόχληση. Το 2000, το δικαστήριο κοινωνικής ασφάλισης Vosges, διεύρυνε τη δυνατότητα εφαρμογής των αξιώσεων ηθικής παρενόχλησης όταν αναγνώρισε ότι ένα ατύχημα που προκαλείται από αυτή θα μπορούσε να συγκριθεί με «ατύχημα εργασίας».

Το 2001, το περιφερειακό δικαστήριο του La Roche sur Yon εφάρμοσε το άρθρο 225-14 του ποινικού κώδικα που αναφέρει ότι «καθένας που κάνει κακή χρήση μιας θέσης με τέτοιο τρόπο ώστε να επιβάλλει σε άλλον συνθήκες εργασίας που είναι ασυμβίβαστες με την ανθρώπινη αξιοπρέπεια μπορεί να τιμωρηθεί από δύο έτη φυλάκισης και ένα πρόστιμο 500.000 γαλλικά φράγκα»³⁰.

2.1.3 Το ελληνικό νομοθετικό πλαίσιο

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει ειδικό νομοθετικό πλαίσιο για την αντιμετώπιση του φαινομένου της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης των εργαζομένων. Παρόλα αυτά σα νομική βάση μπορούν να αποτελέσουν οι γενικές διατάξεις του αστικού κώδικα.³¹

Σύμφωνα με το άρθρο 57ΑΚ³² καθένας έχει το δικαίωμα να απαιτήσει την άρση παράνομης προσβολής της προσωπικότητας του. Η ηθική παρενόχληση συνιστά συμπεριφορά που προσβάλλει το δικαίωμα του ατόμου στην προσωπικότητα.

Το 2005 ενσωματώθηκε στη νομοθεσία μας, ο Νόμος 3304 για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού (σεξουαλικές

²⁹ Βλ. σχετ. Cabinet Ravisy-Yakovlev & Associés, «*Quelques décisions de jurisprudence pouvant être utilisées dans les affaires de harcèlement*», ιστοσελίδα <http://perso.club-internet.fr/lextel/jurisprudence/jurisprudence.html>

³⁰ Βλ. σχετ. ιστότοπο: <http://perso.club-internet.fr/lextel/jurisprudence/bonnet.html>.

³¹ Βλ. σχετ. ιστότοπο: <http://www.katagelies.gr/katagelies/content/view/full/793/202/>

³² Βλ. σχετ. ιστότοπο: http://www.lawnet.gr/case_study.asp?PageLabel=3&MeletID=23

προτιμήσεις) στον τομέα της απασχόλησης και της εργασίας. (ΦΕΚ Α' 16/27-1-05)³³. Ο Νόμος αυτός ενσωμάτωσε τις οδηγίες 2000/43/EK και 2000/78/EK, 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 στο χώρο εργασίας του.

2.1.4 Ο νόμος περί ίσης εργασίας στην Κύπρο

Για το θέμα της βίας και της παρενόχλησης στην εργασία γίνεται αναφορά στον «Περί Ίσης Μεταχείρισης στην Απασχόληση και την Εργασία Νόμο του 2004»³⁴. Σύμφωνα με το νόμο, «απαγορεύεται οποιαδήποτε ενέργεια, μεμονωμένη ή επαναλαμβανόμενη που αποτελεί σεξουαλική παρενόχληση, ή άμεση ή έμμεση δυσμενή διάκριση από εργοδότες και τους αντιπροσώπους τους».

Ο νόμος προστατεύει τους εργαζόμενους και υποχρεώνει τους εργοδότες να αποφεύγουν οποιαδήποτε ενέργεια παρενόχλησης και να δεσμεύονται να σταματήσουν τέτοιου είδους ενέργειες στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους. Είναι υποχρεωμένοι να λάβουν κάθε μέτρο για την πρόληψη εμφάνισης φαινόμενων παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο³⁵.

2.2 Το νομοθετικό πλαίσιο και οι διατάξεις εκσυγχρονισμού

Η αναγνώριση του φαινομένου της ηθικής - ψυχολογικής παρενόχλησης από τα γαλλικά δικαστήρια και η διαδεδομένη συνειδητοποίηση για την παρενόχληση στον εργασιακό χώρο μεταξύ του γαλλικού κοινού απαίτησαν την ιδιαίτερα ισχυρή νομοθετική δράση.

Στις 17 Ιανουαρίου του 2002, ο κοινωνικός νόμος εκσυγχρονισμού της Γαλλίας ολοκλήρωσε αυτόν τον στόχο με την εισαγωγή των άρθρων L. 122-49 στον κώδικα εργασίας και του άρθρου 222-33-2 στον ποινικό κώδικα. Ο γαλλικός κώδικας εργασίας τώρα, ορίζει ότι «κανένας υπάλληλος δεν θα υποστεί επαναλαμβανόμενες πράξεις ηθικής παρενόχλησης, οι οποίες έχουν ως σκοπό την επίδραση της πρόκλησης μιας επιδείνωσης στις συνθήκες εργασίας με την εξασθένιση των δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειας του

³³ Βλ. σχετ. ιστότοπο: http://www.synigoros.gr/diakriseis/odigos_04.htm

³⁴ Βλ. σχετ. Αρ.58(Ι)/2004) και ιστότοπο: ([http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/dl/dl.nsf/A116312F17323D4BFF5C2256ED6002BF6FA/\\$file/ΙΣΗ%20ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ.pdf?OpenElement](http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/dl/dl.nsf/A116312F17323D4BFF5C2256ED6002BF6FA/$file/ΙΣΗ%20ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ.pdf?OpenElement)).

³⁵ Βλ. Σχετ. ιστότοπο:

http://osha.europa.eu/el/campaigns/hwi/topic_prevention_violence/cyprus/state_of_play.pdf

υπαλλήλου, την επιρροή της φυσικής ή διανοητικής υγείας του υπαλλήλου, ή το συμβιβασμό του επαγγελματικού μέλλοντος του υπαλλήλου»³⁶

Σύμφωνα με το γαλλικό ποινικό κώδικα που περιέχει έναν σχεδόν ίδιο καθορισμό της ηθικής παρενόχλησης όπως βρίσκεται στον κώδικα εργασίας, «η ηθική παρενόχληση εργασίας είναι τιμωρητέα μέχρι ένα έτος σε φυλακή και πρόστιμο 15.000 €, ενώ η ποινική ρήτρα στον κώδικα εργασίας είναι ένα έτος σε φυλακή ή/και 3.750 €». Και ορίζεται περαιτέρω ότι, ένας υπάλληλος δεν θα απολυθεί ή δεν θα του αρνηθεί η αμοιβή του, ή η ανανέωση της σύμβασης του, ή η προαγωγή του επειδή έχει αρνηθεί να υπομείνει την ηθική παρενόχληση που του ασκείται.

Ο κώδικας εργασίας επιτρέπει επίσης στον εργοδότη να αναλάβει την υποχρέωση για να γίνουν οι απαραίτητες πειθαρχικές κυρώσεις ενάντια στους υπαλλήλους που διαπράττουν πράξεις ηθικής παρενόχλησης και να επιτρέπουν στο «θύμα» να ζητήσει μια διαδικασία μεσολάβησης προκειμένου να λάβει τέλος η παρενόχληση³⁷. Επιπλέον, ο προϊστάμενος της επιχείρησης έχει την ευθύνη να λάβει όλα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να αποτραπεί η ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο.

2.3 Ο νόμος για την ηθική – ψυχολογική παρενόχληση, με βάση διεθνείς Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς

Το άρθρο 31 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ε.Ε., παρέχει την πηγή πανευρωπαϊκής δράσης ενάντια στην ηθική παρενόχληση, δηλώνοντας ότι *«κάθε εργαζόμενος έχει το δικαίωμα στις συνθήκες εργασίας που σέβονται την υγεία, την ασφάλεια και την αξιοπρέπειά του/ της»*.

Η τρέχουσα θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι ότι, η ηθική παρενόχληση καλύπτεται από την οδηγία του Συμβουλίου 89/391/ΕΟΚ³⁸ σχετικά με την εισαγωγή μέτρων που ενθαρρυνθούν τις βελτιώσεις στην ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Στην οδηγία δηλώνεται ότι *«ο εργοδότης έχει ένα καθήκον να εξασφαλίσει την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων σε κάθε πτυχή σχετική με την εργασία»*. Επίσης, εξετάζει τους εργασιακούς κινδύνους και τα ατυχήματα, την εξάλειψη των παραγόντων κινδύνου και ατυχήματος, δίνοντας τις κατάλληλες οδηγίες.

³⁶ Βλ. σχετ. ιστότοπο: <http://www.inrs.fr/>

³⁷ Βλ. Σχετ. Κώδικας Εργασίας, άρθ. L. 122-49 (Fr.), <http://www.legifrance.gouv.fr>.

Επίσης βλ. Ποινικός Κώδικας, άρθ. L. 152-1-1 Code και αρθ. 222-33-2 (Fr.), <http://www.legifrance.gouv.fr>.

³⁸ Βλ. σχετ. Ιστότοπο: <http://www.modus.gr/site1/gr/000F4240/Data/89-655-EOK.doc>

Το γεγονός ότι το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο εξέδωσε την οδηγία πλαισίου ασφάλειας και υγείας το 1989, πολύ πριν από τη δημόσια ευαισθητοποίηση για την ηθική παρενόχληση και πριν από τη θέσπιση οποιασδήποτε νομοθεσίας, υποστηρίζει τη θέση ότι αυτή η οδηγία καλύπτει τη σωματική παρά την ψυχολογική ασφάλεια και την υγεία. Για το λόγο αυτό, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο συστήνει ότι η Επιτροπή είτε πρέπει να διευκρινίσει είτε να επεκτείνει το πεδίο της οδηγίας πλαισίου ασφάλειας και υγείας είτε να συντάξει μια νέα οδηγία για να καλύψει την ηθική παρενόχληση.

Προκειμένου να καταπολεμηθεί αποτελεσματικότερα η ηθική παρενόχληση, η Ε.Ε. πρέπει να εκδώσει μια νέα οδηγία. Η οδηγία πλαισίου ασφάλειας και υγείας, εκτός από την εστίαση στους φυσικούς παρά ψυχολογικούς κινδύνους, περιέχει μερικές διατάξεις που είναι ασυμβίβαστες με τη συμπερίληψη των ηθικών ανησυχιών παρενόχλησης κάτω από "την ασφάλεια και την υγεία".

2.4 Προτάσεις και διατάξεις για τη νομοθεσία περί ηθικής παρενόχλησης από την Ε.Ε.

Ένα ζήτημα που πρέπει να αντιμετωπιστεί, είναι εάν ο καθορισμός της ηθικής παρενόχλησης πρέπει να αναφερθεί μόνο στις κυρίαρχες πράξεις ή εάν πρέπει να περιλάβει και τις αυστηρές, απομονωμένες πράξεις της παρενόχλησης. Οι ανάλογοι νόμοι στη Σουηδία, τη Γαλλία και την Κύπρο μοιράζονται τον στόχο της εξάλειψης της προσβλητικής παρενόχλησης που έχει επιπτώσεις στο εργασιακό περιβάλλον του θύματος. Πάντως ένας καθορισμός της ηθικής παρενόχλησης πρέπει να εστιάζει στη διεισδυτικότητα παρά τη δριμύτητα, σύμφωνα με τον καθορισμό της από τον Leymann, με τον οποίο συμφωνεί η γαλλίδα ψυχολόγος Marie Hirigoyen καθώς και η γαλλική και σουηδική νομοθεσία³⁹.

Οι υπάρχουσες οδηγίες μπορούν να χρησιμεύσουν ως ένα πρότυπο για τις παροχές που θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν σε μια οδηγία περί ηθικής παρενόχλησης⁴⁰. Η οδηγία του Συμβουλίου 89/654/ΕΟΚ, σχετικά με τις ελάχιστες απαιτήσεις ασφάλειας και υγείας για τον εργασιακό χώρο, ορίζει ότι το Συμβούλιο θα εκδώσει τις ειδικές οδηγίες σχετικά με τους "χώρους εργασίας." Αυτό εκθέτει τις «ελάχιστες προδιαγραφές για την ασφάλεια και την υγεία στον εργασιακό χώρο».

³⁹ Βλ. σχετ. Council Directive 2002/73, αρθ. 2, 2002 O.J. (L 269) ("defining "harassment" and "sexual harassment").

⁴⁰ Βλ. Σχετ. Linea B. McCord & John Richardson, "Are Workplace Bullies Sabotaging Your Ability to Compete?", http://gbr.pepperdine.edu/014/print_bullies.htm

Επιπλέον θα μπορούσε να ακολουθηθεί το ίδιο σχήμα με τον ορισμό των οδηγιών για τους εργοδότες, όπως προτείνονται από τους Leymann και Hiriigoyen. Παραδείγματος χάριν, μια νέα οδηγία θα μπορούσε να δηλώσει ότι οι εργοδότες οφείλουν:

- να διατυπώσουν μια πολιτική επιχείρησης ενάντια στην ηθική παρενόχληση.
- να παρέχουν φυλλάδια ή άλλες πληροφορίες για την ηθική παρενόχληση.
- να υποδεικνύουν τα άτομα μέσα στην επιχείρηση που τα ηθικά θύματα παρενόχλησης μπορούν να συμβουλευθούν για εμπιστευτικές συμβουλές και
- να παρέχουν την επαγγελματική αποκατάσταση για τα ηθικά θύματα παρενόχλησης που παίρνουν άδεια για λόγους υγείας.

Ως πρότυπο για τις θεραπείες, την επιβολή, και τις κυρώσεις σε μια νέα ηθική οδηγία παρενόχλησης, δύο υπάρχουσες οδηγίες με τις παρόμοιες παροχές θα μπορούσαν να εξεταστούν:

- η Οδηγία του Συμβουλίου 2000/43/EK, για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης μεταξύ των προσώπων ανεξάρτητα από τη φυλετική ή εθνική προέλευση (*η φυλετική και εθνική οδηγία προέλευσης*) και
- η οδηγία του Συμβουλίου 2000/78/EK, που θεσπίζει γενικό πλαίσιο για την ίση μεταχείριση στην απασχόληση και το επάγγελμα (*η γενική οδηγία ίσης μεταχείρισης*)⁴¹.

Τα κράτη μέλη θα καθορίσουν τους κανόνες για τις εφαρμόσιμες κυρώσεις στις παραβάσεις των εθνικών διατάξεων που εγκρίνονται σύμφωνα με αυτές τις οδηγίες και θα λάβουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλίσουν ότι εφαρμόζονται. Οι κυρώσεις, που μπορούν να περιλάβουν την πληρωμή της αποζημίωσης στο θύμα, πρέπει να είναι αποτελεσματικές, ανάλογες και αποτρεπτικές⁴².

Πράγματι, μια κύρια διαφορά μεταξύ της σουηδικής και γαλλικής νομοθεσίας είναι η διαθεσιμότητα κυρώσεων. Η σουηδική διάταξη δεν περιλαμβάνει κυρώσεις, ενώ ο γαλλικός ποινικός κώδικας προβλέπει ρήτρα φυλάκισης ενός έτους και καταβολή προστίμου 15.000 €, και ο κώδικας εργασίας ποινική ρήτρα φυλάκισης ενός έτους ή/και

⁴¹ Βλ. Σχετ. Council Directive 2000/78, arts. 9–14, 17, 2000 O.J. (L 303) [hereinafter General Equal Treatment Directive]; Council Directive 2000/43, arts. 7–12, 15, 2000 O.J. (L 180) [hereinafter Racial & Ethnic Origin Directive]; Bullying at Work, *supra* note 1, at 27.

⁴² Βλ. Σχετ. General Equal Treatment Directive, *supra* note 151, art. 17; Racial & Ethnic Origin Directive, *supra* note 151, art. 15.

πρόστιμο 3.750 €. Δεδομένου ότι έχουν υπάρξει λίγες υποθέσεις mobbing ενώπιον των δικαστηρίων στη Σουηδία, όπου οι κυρώσεις δεν υποδεικνύονται, μια νέα ηθική οδηγία παρενόχλησης πρέπει πιθανώς να περιλάβει μια διάταξη με κυρώσεις, τουλάχιστον για την αποτυχία ενός εργοδότη να ακολουθήσει τις οδηγίες⁴³.

Για να ενθαρρυνθεί περαιτέρω η συνειδητοποίηση για την ηθική παρενόχληση στον εργασιακό χώρο, οι διάλογοι με τις ενώσεις και τις μη κυβερνητικές οργανώσεις θα ήταν επίσης αποδοτικοί για μια νέα οδηγία⁴⁴. Η Hirigoyen συμβουλεύει ότι ενημερώνοντας και συμβουλεύοντας τους εκπροσώπους της ένωσης και άλλους ειδικούς θα ήταν ένα αποτελεσματικό μέτρο ενάντια στην ηθική παρενόχληση. Επομένως, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο πρέπει να εξετάσει ένα παρόμοιο μέτρο για τη σύνταξη μιας νέας οδηγίας περί ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης.

2.5 Συμπεράσματα

Η Σουηδία ήταν η πρώτη χώρα που θέσπισε το 1993 νομοθεσία ενάντια στο φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης, με τη διάταξη που αφορά τη δίωξη στην εργασία. Η θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, είναι ότι η ηθική παρενόχληση καλύπτεται από την οδηγία πλαισίου ασφάλειας και υγείας, όμως αυτή η οδηγία είναι ανεπαρκής επειδή εστιάζει στους φυσικούς παρά ψυχολογικούς κινδύνους.

Στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες ο σεβασμός της ανθρώπινης προσωπικότητας των εργαζομένων αποτελεί συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα⁴⁵. Το δικαίωμα του κάθε εργαζομένου να νιώθει δημιουργικός και παραγωγικός σε ένα υγιές περιβάλλον αποτελεί νομοθετική υποχρέωση.

Το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο, δεν έχει νομική κάλυψη σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες, όπως συμβαίνει στην Ελλάδα. Με τη νομική προσέγγιση του φαινομένου, αντιμετωπίζονται οι συνέπειές του καθώς και η αντιμετώπιση του σε ευρωπαϊκό επίπεδο προκειμένου να μειωθεί η εμφάνιση του στον εργασιακό χώρο.

⁴³ Βλ. Σχετ. *Ordinance on Victimization at Work*, supra note 63

⁴⁴ Βλ. Σχετ. *Discomfort at Work*, supra note 33, at 13, 24–26; Leymann, *Mobbing Definition*, supra note 18.

⁴⁵ Άρθρα 2 και 22 Συντάγματος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΕΛΕΤΩΝ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ

Στο πλαίσιο της εξέτασης του φαινομένου, έχουν πραγματοποιηθεί ποικίλες σχετικές έρευνες, σε διάφορες χώρες. Στις έρευνες αυτές, γινόταν είτε άμεση αναφορά στο φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης (mobbing – bullying) είτε αυτό αποτελούσε τμήμα ενός ευρύτερου ερωτηματολογίου. Παρακάτω παρατίθενται έρευνες που υλοποιήθηκαν στη Γαλλία, στην Πορτογαλία και στη Βουλγαρία.

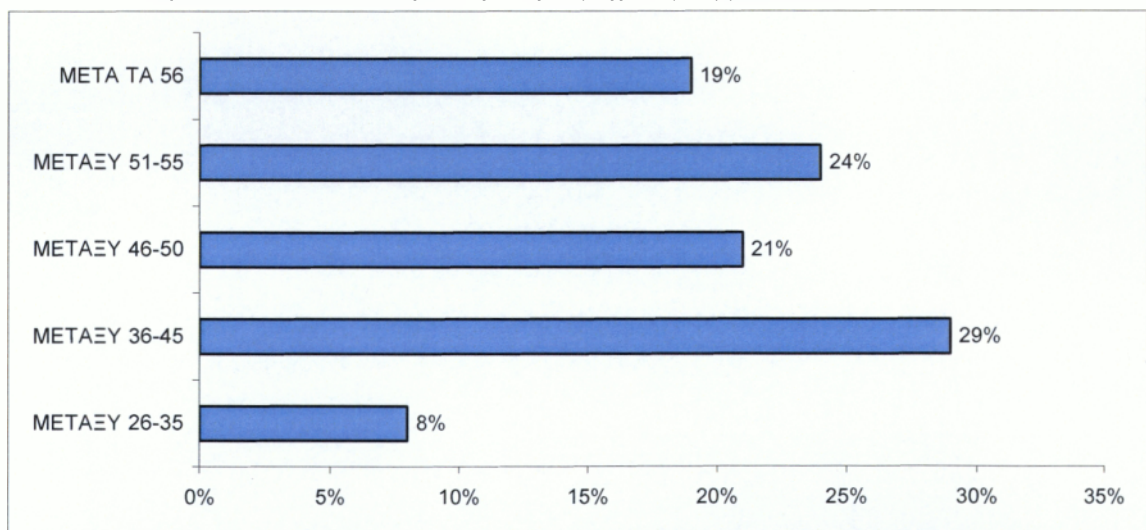
3.1 Η περίπτωση της Γαλλίας

Προσωπική έρευνα πραγματοποιήθηκε στη Γαλλία από τη Marie France Hirigoyen⁴⁶, μελετώντας διεξοδικά το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στο χώρο της εργασίας.

Στα διαγράμματα που ακολουθούν, απεικονίζονται τα αποτελέσματα της έρευνάς της, όπως τα εξάγαμε με βάση τα συμπεράσματά της.

Διάγραμμα 3.1

Οι ηλικίες όσων υπέστησαν ηθική – ψυχολογική βία στην εργασία τους



ΠΗΓΗ: «Marie France Hirigoyen, ηθική παρενόχληση στο χώρο της εργασίας»

Σύμφωνα με το διάγραμμα 3.1 και με τα συμπεράσματα της Marie France Hirigoyen, το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης υπάρχει και εμφανίζεται κατά κύριο λόγο στις ηλικίες άνω των 45 ετών. Αυτό μάλλον μπορεί να οφείλεται, στο γεγονός ότι τα

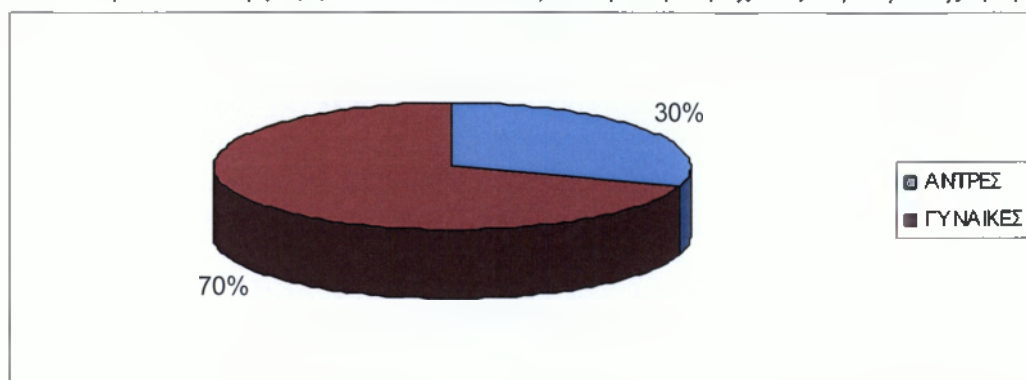
⁴⁶ Ψυχίατρος, ψυχαναλύτρια και ψυχοθεραπεύτρια με πολύ μεγάλη κλινική πείρα

άτομα σε μεγαλύτερη ηλικία πολύ πιθανόν να μην προσαρμόζονται εύκολα στον εργασιακό χώρο⁴⁷.

Κάνοντας διάκριση μεταξύ των φύλων της ηθικής παρενόχλησης, βάση της έρευνας φαίνεται ξεκάθαρα η διαφορά των φύλων⁴⁸. Παρατηρώντας το διάγραμμα 3.2 το μεγαλύτερο ποσοστό, το οποίο ανέρχεται στο 70%, που υπέστησαν τη βία στον εργασιακό τους χώρο είναι γυναίκες.

Διάγραμμα 3.2

Το φύλο των εργαζομένων που υπέστησαν ηθική – ψυχολογική παρενόχληση

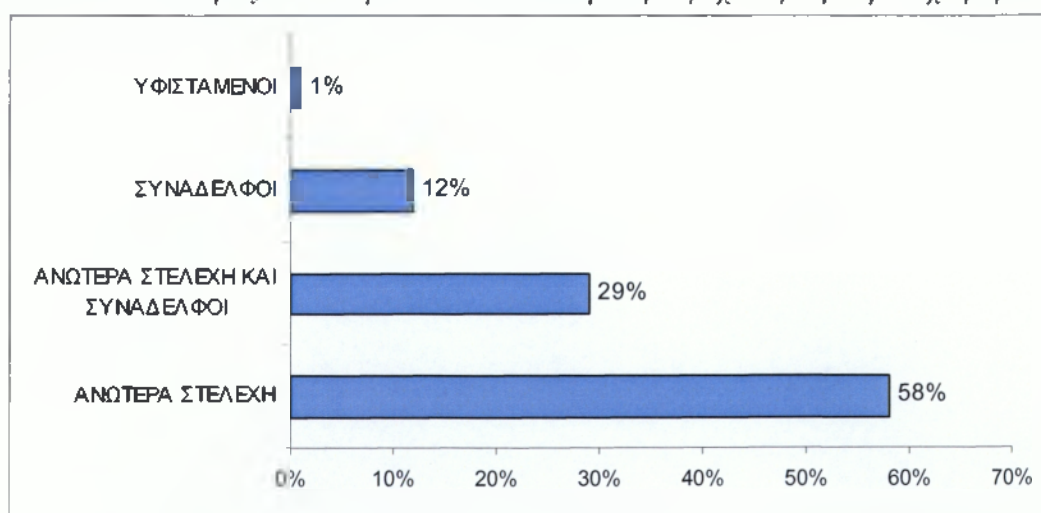


ΠΗΓΗ: «Marie France Hirigoyen, ηθική παρενόχληση στο χώρο της εργασίας»

Τέλος, στο ακόλουθο διάγραμμα αποτυπώνονται οι ιδιότητες των ατόμων που ασκούν παρενόχληση στον εργασιακό χώρο⁴⁹.

Διάγραμμα 3.3

Οι ιδιότητες των ατόμων που ασκούν ηθική – ψυχολογική παρενόχληση



ΠΗΓΗ: «Marie France Hirigoyen, ηθική παρενόχληση στο χώρο της εργασίας»

⁴⁷Βλ. σχετικά Marie France Hirigoyen, *Ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας*, σελ. 101-102

⁴⁸Ο.π., σελ. 105-106

⁴⁹Ο.π., σελ. 120

3.2 Η περίπτωση της Πορτογαλίας

Μία ακόμη έρευνα πραγματοποιήθηκε στο χώρο της υγείας σχετικά με την εμφάνιση του συνδρόμου mobbing στην Πορτογαλία, η οποία εκπονήθηκε το 2002 και δημοσιεύθηκε το Νοέμβριο του 2003.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε ήταν η χρήση της σχετικής βιβλιογραφίας, η κατάρτιση και συμπλήρωση ερωτηματολογίου και οι προσωπικές συνεντεύξεις. Στην έρευνα συμμετείχαν 277 εργαζόμενοι σε νοσοκομεία και απαντήθηκε περίπου το 80% των ερωτηματολογίων. Το ποσοστό των αντρών που συμμετείχε ήταν 20,1% (54 άτομα) και 214 γυναίκες (79,9%). Επίσης, ποσοστό 50,8% των εργαζομένων ήταν ηλικίας 30-44 ετών.

Σύμφωνα λοιπόν με τα πορίσματα, η λεκτική βία είναι δεύτερη με ποσοστό 27,4% και ακολουθεί στην τρίτη θέση η εφαρμογή mobbing με ποσοστό 16,5%.

Πίνακας 3.1
Τύποι βίας που παρατηρήθηκαν

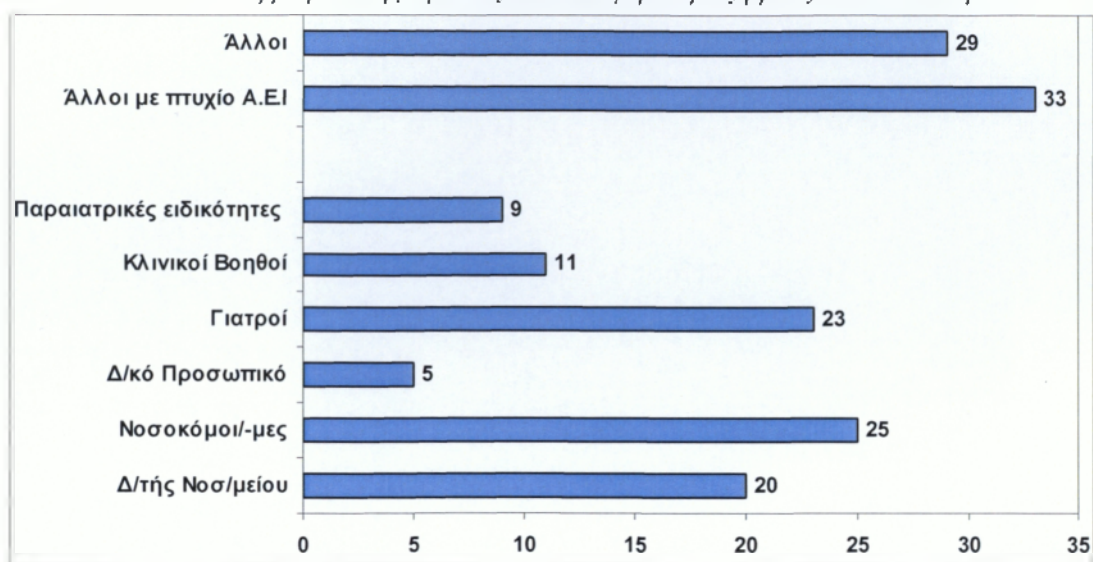
ΤΥΠΟΣ ΒΙΑΣ	N	%
<i>Λεκτική</i>	74	27,4
<i>Mobbing</i>	43	16,5
<i>Διακρίσεις</i>	21	8,0
<i>Σωματική βία</i>	7	2,6
<i>Σεξουαλική παρενόχληση</i>	7	2,7
<i>Άλλος τύπος</i>	102	36,8

ΠΗΓΗ: «*Patterns of perceptions of workplace violence in the Portuguese health care sector*»

Κάνοντας χρήση του κριτηρίου της διάκρισης των επαγγελματικών ομάδων, η πολυπληθέστερη ομάδα που ανέφερε πράξεις mobbing στους νοσοκομειακούς χώρους, είναι αυτή των πτυχιούχων Α.Ε.Ι.. Από το νοσηλευτικό προσωπικό το 25% δήλωσε κάποιο περιστατικό mobbing, ενώ από τους Διοικητές, ο ένας στους πέντε ανέφερε κάποιο ανάλογο περιστατικό.

Διάγραμμα 3.4

Ποσοστό επαγγελματικής ομάδας που ανέφερε πράξη βίας στο νοσοκομείο

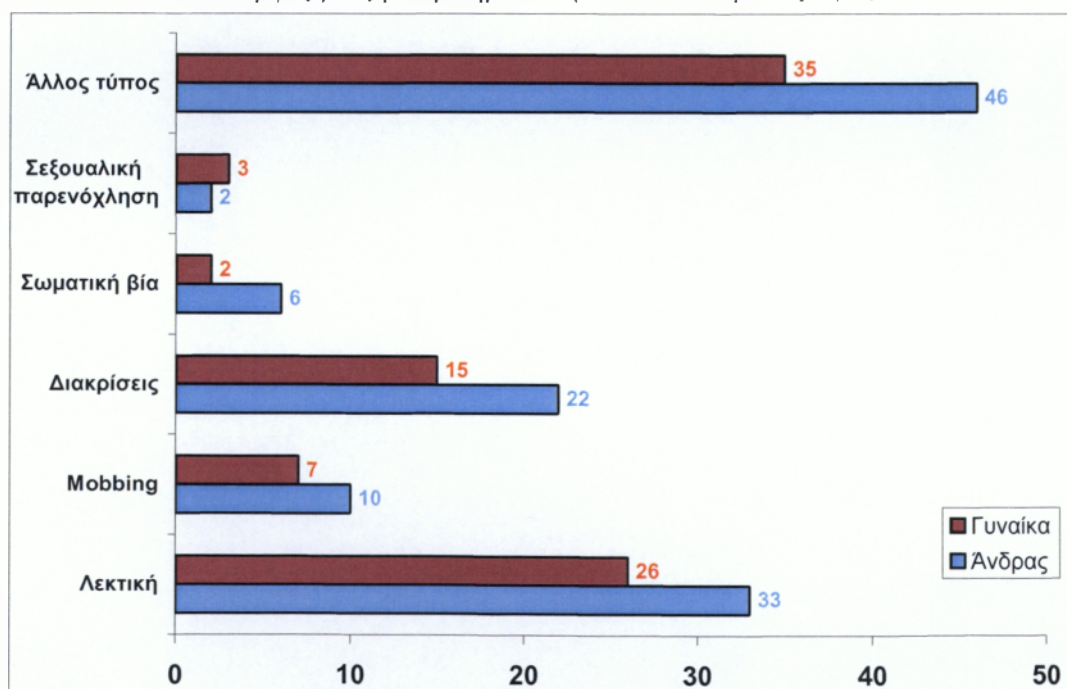


ΠΗΓΗ: «Patterns of perceptions of workplace violence in the Portuguese health care sector»

Τέλος, οι μορφές βίας που εμφανίστηκαν -ανά φύλο- αποτυπώνονται στο ακόλουθο γράφημα.

Διάγραμμα 3.5

Μορφές βίας με κριτήριο το φύλο του «θύματος» (%)



ΠΗΓΗ: «Patterns of perceptions of workplace violence in the Portuguese health care sector»

3.3 Η περίπτωση της Βουλγαρίας

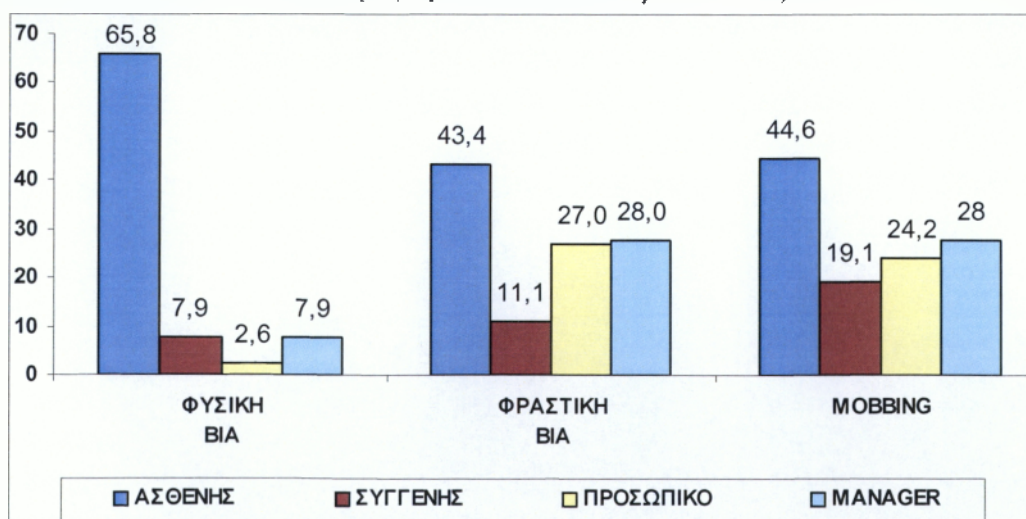
Στη Βουλγαρία πραγματοποιήθηκε έρευνα σχετικά με την βία στον εργασιακό και συγκεκριμένα στο χώρο της υγείας. Η έρευνα διεξήχθη στο πλαίσιο του προγράμματος «Βία στο χώρο της υγείας», που πραγματοποιήθηκε με τη συνεργασία των ακόλουθων φορέων:

- International Labour Office (ILO)
- World Health Organization (WHO)
- International Council of Nurses (ICN)
- Public Services International (PSI)

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, «θύτες» τόσο του mobbing όσο και της σωματικής και λεκτικής βίας είναι κυρίως ασθενείς.

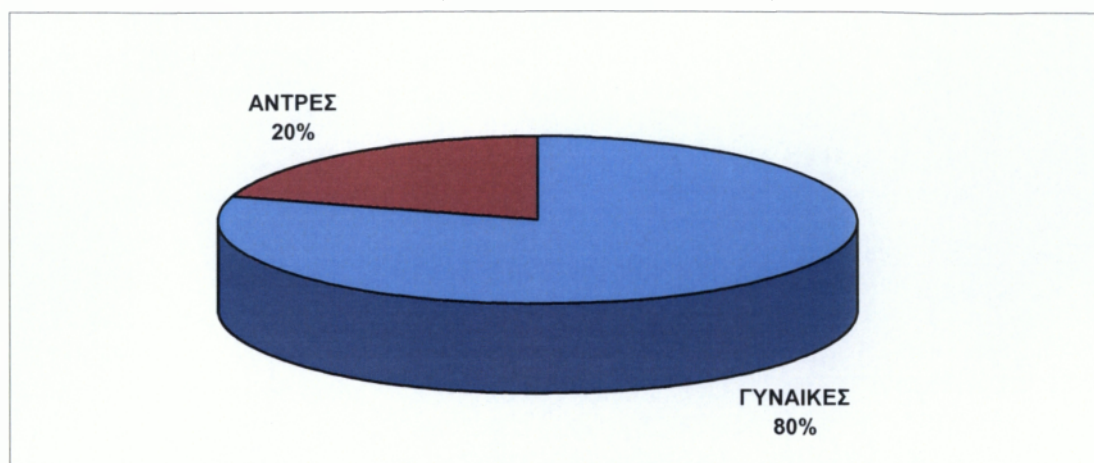
Παράλληλα, το ποσοστό των γυναικών που έπεσαν «θύματα» mobbing είναι ιδιαίτερα σημαντικό και ιδιαίτερα αυξημένο σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό των αντρών (Γράφημα 3.6). Πιο συγκεκριμένα, σε σύνολο 158 περιπτώσεων, οι 126 αφορούσαν γυναίκες και μόνο οι 32 είχαν ως «θύμα» άντρες.

Διάγραμμα 3.6
«Θύτες» (ως ποσοστό των περιπτώσεων)



ΠΗΓΗ: "Workplace Violence in the Health Sector. Case Study BULGARIA"

Διάγραμμα 3.7
Ποσόστωση θυμάτων (Γυναίκες - Άνδρες)



ΠΗΓΗ: "Workplace Violence in the Health Sector. Case Study BULGARIA"

Επίσης, η πλειοψηφία των περιπτώσεων (45.2%) έλαβε χώρα παρουσία κι άλλων ατόμων (1-5 άτομα), ενώ μόλις το 2,5% των περιπτώσεων, δεν υπήρχε κανένας άλλος παρών, εκτός του «θύτη» και του «θύματος».

Πίνακας 3.2
Περιπτώσεις παρουσία λοιπού προσωπικού

Αριθμός προσωπικού	0	1-5	6-10	11-15	16-20	ΣΥΝΟΛΟ
Αριθμός περιπτώσεων	4	71	26	16	40	157
Ποσοστό (%)	2,5	45,2	16,6	10,2	25,5	100,0

ΠΗΓΗ: "Workplace Violence in the Health Sector. Case Study BULGARIA"

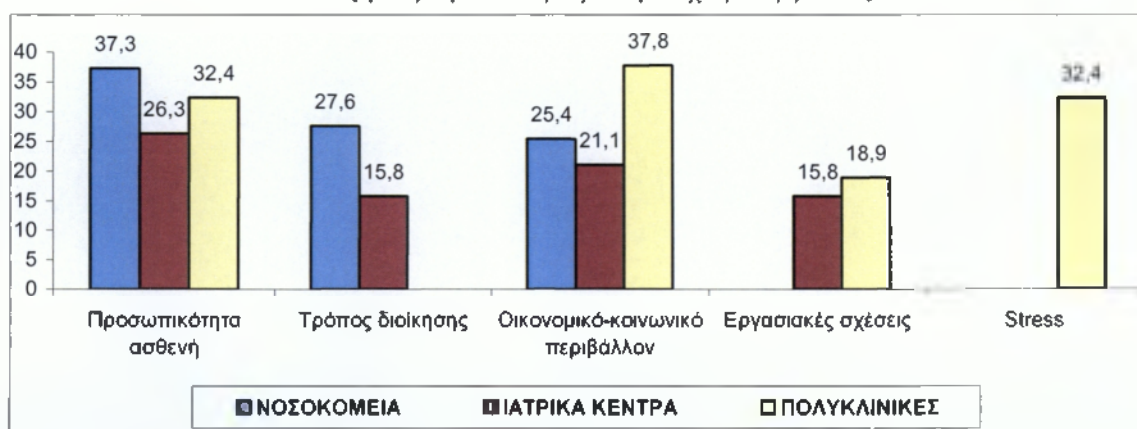
Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες στην έρευνα που εργάζονται σε νοσοκομεία, οι παράγοντες που είναι «κλειδιά» για την άσκηση mobbing είναι κατά φθίνουσα σειρά:

- Η προσωπικότητα και η συμπεριφορά των ασθενών (θυτών»), σε ποσοστό 37,3%.
- Ο τρόπος διοίκησης και η ποιότητα, σε ποσοστό 27,6%.
- Η οικονομικό-κοινωνική κατάσταση της χώρας, σε ποσοστό 25,4%.

Οι εργαζόμενοι σε *ιατρικά κέντρα*, αναγνωρίζουν ως πρώτη αιτιολογία επίσης την προσωπικότητα του ασθενή (26,3%). Δεύτερο κύριο παράγοντα θεωρούν την οικονομική και κοινωνική κατάσταση της χώρας (21,1%), ενώ στην τρίτη θέση τοποθετούν το στυλ διοίκησης (15,8%) και τις σχέσεις στον εργασιακό χώρο (15,8%)

Τέλος, το προσωπικό των *πολυκλινικών* θεωρεί ότι η οικονομικό-κοινωνική κατάσταση της χώρας είναι ο πρώτος παράγοντας (37,8%) και ακολουθούν το stress και οι κοινωνικές τάσεις καθώς και η προσωπικότητα του ασθενή με ποσοστό 32,4% και στις δύο περιπτώσεις. Τέλος, ως καταληκτικό παράγοντα αναγνωρίζουν τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας καθώς και τις συνθήκες που επικρατούν στο εργασιακό περιβάλλον (18,9%).

Διάγραμμα 3.8
Κατάταξη παραγόντων με βάση το χώρο εργασίας



ΠΗΓΗ: "Workplace Violence in the Health Sector. Case Study BULGARIA"

3.4 Συμπεράσματα

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών που αναφέραμε στη Γαλλία, τη Πορτογαλία και τη Βουλγαρία, επιβεβαιώνεται η ύπαρξη του φαινομένου της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης στο χώρο της εργασίας.

Στη συνέχεια θα προσεγγίσουμε το φαινόμενο τόσο στη χώρα μας όσο και στο εξωτερικό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΘΙΚΗΣ – ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟ

4.1 Γενική παρουσίαση της έρευνας

Η εργασία αυτή είναι το αποτέλεσμα της έρευνας που διεξήχθη σε ένα νοσοκομείο της Ελλάδος και ένα νοσοκομείο της Κύπρου αντίστοιχα, με την απαιτούμενη άδεια των αρμόδιων αρχών, σχετικά με την ηθική – ψυχολογική παρενόχληση των εργαζομένων των νοσοκομείων.

Αντικείμενο μελέτης είναι η «κρυμμένη» βία στον εργασιακό χώρο, ο βαθμός εμφάνισης και η επέκταση του φαινομένου της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης στους χώρους των νοσοκομείων.

4.2 Παρουσίαση των δύο νοσοκομείων

4.2.1 Μαιευτήριο ΛΗΤΩ

Η λειτουργία του Μαιευτηρίου ΛΗΤΩ ξεκίνησε στις 15 Ιουνίου του 1970 και από το Δεκέμβριο του 2006 ανήκει κατά 90% στο Μαιευτήριο Μητέρα. Το όραμα των αρχιτεκτόνων ήταν η παροχή υψηλών προδιαγραφών ιατρικών και νοσηλευτικών υπηρεσιών με ιατροκεντρική διαχείριση, βασισμένη στις σύγχρονες τεχνοκρατικές αρχές διοίκησης.⁵⁰

Το Μαιευτήριο Λητώ στεγάζεται σε έναν ιδιόκτητο χώρο 7.500 τ.μ. ειδικά σχεδιασμένο και εξοπλισμένο να παρέχει κάθε διαγνωστική και θεραπευτική υποστήριξη σε 24ωρη βάση. Η δυναμικότητα του Μαιευτηρίου περιλαμβάνει 130 κλίνες όλων των κατηγοριών (Σουίτα, Lux, Μονόκλινα, Δίκλινα και Τρίκλινα δωμάτια), δύο χειρουργεία μαιευτικών επεμβάσεων, πέντε χειρουργικές μονάδες, μονάδα λαπαροσκοπικής και επεμβατικής χειρουργικής, μονάδα μετεγχειρητικής ανάνηψης, μονάδα εντατικής φροντίδας ενηλίκων, μονάδα εντατικής φροντίδας νεογνών και πρόωρων.

Ένα από τα χαρακτηριστικά του Μαιευτηρίου, είναι η σύναψη σύμβασης σχεδόν με όλες τις ιδιωτικές ασφάλειες. Κύριο χαρακτηριστικό, του Μαιευτηρίου Λητώ είναι η υψηλή

⁵⁰ Επιστημονικό Μάρκετινγκ, Αθήνα 2007, σελ. 33

ποιότητα των υπηρεσιών και η συνεχής προσπάθεια για την περαιτέρω βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό τους.

4.2.2 Γενικό νοσοκομείο Λευκωσίας

Το Μάρτιο του 2006 ξεκίνησε η λειτουργία του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας (Γ.Ν.Λ.), ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος υπάγεται στο υπουργείο Υγείας της Κύπρου. Είναι το μόνο δημόσιο ίδρυμα στην Κύπρο, το οποίο έχει χιμείο με αποτέλεσμα όλες οι εξετάσεις – αναλύσεις παγκύπρια να στέλνονται σε αυτό.

Το Γ.Ν.Λ. έχει χτιστεί σε έναν χώρο, περίπου 175.000 τ.μ., στον οποίο φιλοξενείται η Νοσηλευτική Σχολή. Είναι ένα άρτια οργανωμένο νοσοκομείο, παρέχοντας όλες τις σύγχρονες μεθόδους πρόληψης, διάγνωσης και θεραπείας. Η ανάπτυξη της δυναμικότητας του νοσοκομείου αποτελείται από 536 κλίνες εκ των οποίων οι 105 είναι κλειστές, όπου μελλοντικά θα χρησιμοποιηθούν στην ανάπτυξη νέων τμημάτων και στην επέκταση μερικών άλλων.

Στο Γ.Ν.Λ. λειτουργεί επί 24ωρου βάσεως το Τ.Α.Ε.Π. (Τμήμα Ατυχημάτων και Επειγόντων Περιστατικών), όπως επίσης και εξωτερικά ιατρεία, τα οποία δέχονται μόνο περιστατικά μετά από παραπομπή παθολόγου. Το νοσοκομείο δε διαθέτει γυναικολογική ούτε και παιδιατρική κλινική καθώς αυτές στεγάζονται στο Μακάρειο Νοσοκομείο. Αυτό που χαρακτηρίζει το νοσοκομείο είναι η συνεχής παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους ασθενείς και η συνεχής βελτίωση των υφιστάμενων υπηρεσιών του.

4.3 Η μεθοδολογία της έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη σε δύο νοσοκομεία, το πρώτο είναι το ΛΗΤΩ Μαιευτικό Γυναικολογικό και Χειρουργικό Κέντρο Α.Ε. (Ελλάδα) και το δεύτερο είναι το Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας (Κύπρος). Η συλλογή των πληροφοριών έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου, ως επί το πλείστον κλειστών ερωτήσεων (κάθε ερώτηση είχε προτεινόμενες απαντήσεις), από ένα δείγμα 100 εργαζομένων των δύο νοσοκομείων αντίστοιχα και η ανάλυση των ερωτηματολογίων έγινε με τη χρήση του προγράμματος διαχείρισης φύλλων εργασίας Excel.

Η συλλογή των στοιχείων έγινε με τον ακόλουθο τρόπο: καθότι η έρευνα ήταν ανώνυμη και δε θέλαμε να έρθουμε σε προσωπική επαφή με τους συμμετέχοντες για λόγους διακριτικότητας, με σκοπό να πετύχουμε το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, τα

ερωτηματολόγια τοποθετήθηκαν στις διευθύνσεις/γραμματείες των τμημάτων σε κλειστό φάκελο.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα κατά την προσέλευσή τους στο Νοσοκομείο, κατά την αποχώρησή τους καθώς και στα διαλείμματα, πήγαν στις αίθουσες του νοσοκομείου που τους είχαν υποδειχθεί από εμάς, και τοποθετούσαν τα ερωτηματολόγια στις ειδικές κάλπες, ώστε να διασφαλιστεί το απόρρητο των απαντήσεων.

Σκοπός της έρευνας, είναι η διερεύνηση του φαινομένου και η διεξαγωγή συμπερασμάτων και οδηγιών για την αντιμετώπιση του από το σύγχρονο HRM. Η συμμετοχή των εργαζομένων από διάφορους κλάδους είναι σημαντική για την επιτυχία και την εγκυρότητα της έρευνας καθώς και των εξαγόμενων συμπερασμάτων.

Για την επιλογή του δείγματος χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της τυχαίας συστηματικής δειγματοληψίας. Συνολικά, η μεθοδολογία της έρευνας μπορεί να αποτυπωθεί στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 4.1

Η μεθοδολογία της έρευνας

ΦΟΡΕΑΣ	ΛΗΤΩ Μαιευτικό Γυναικολογικό και Χειρουργικό Κέντρο Α.Ε., Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας
ΤΥΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ	Ποσοτική - Ποιοτική έρευνα με προσωπική συμπλήρωση δομημένου ερωτηματολογίου από τον ερωτώμενο, στις αίθουσες του Μαιευτηρίου και του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας.
ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	Οι εργαζόμενοι των δύο νοσοκομείων.
ΔΕΙΓΜΑ	Το επιδιωκόμενο μέγεθος του δείγματος ανέρχεται σε 100 εργαζόμενους ανά Νοσοκομείο.
ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ	Ακολουθήθηκε η μέθοδος της τυχαίας συστηματικής δειγματοληψίας.
ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ	Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την 1 ^η Οκτωβρίου 2008 έως την 31 ^η Μαρτίου 2009 και από την 1 ^η Μαρτίου 2009 έως την 30 ^η Αυγούστου 2009 μεταξύ των ωρών λειτουργίας των Νοσοκομείων (κυλιόμενο ωράριο επί εικοσιτετραώρου βάσεως).

4.3.1 Το ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο⁵¹ που χρησιμοποιήθηκε χωρίζεται σε πέντε κύρια μέρη.

- Το πρώτο μέρος, περιέχει πέντε (5) ερωτήσεις και μελετά το κοινωνικό προφίλ των ερωτηθέντων αποτυπώνοντας τα προσωπικά στοιχεία των εργαζομένων, δηλαδή το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, την εθνικότητα και το μορφωτικό επίπεδο.
- Το δεύτερο μέρος περιέχει τρεις (3) ερωτήσεις και αποτυπώνει τα στοιχεία των εργαζομένων που σχετίζονται με την εργασία τους, δηλαδή το τμήμα στο οποίο εργάζονται, το χρονικό διάστημα που απασχολούνται στη συγκεκριμένη θέση, καθώς και το εργασιακό περιβάλλον.
- Το τρίτο μέρος είναι σχετικό με τη βία, περιέχει πέντε (5) ερωτήσεις εκ των οποίων οι δύο (2) πρώτες χωρίζονται σε δευτερεύουσες ερωτήσεις, διερευνώντας με αυτό τον τρόπο την ύπαρξη ή μη της βίας καθώς και την εξέλιξή της.
- Το τέταρτο μέρος περιέχει δύο (2) ερωτήσεις και μελετά τα αποτελέσματα της ηθικής παρενόχλησης, εφόσον έχει υποστεί ο εργαζόμενος.
- Το πέμπτο και τελευταίο μέρος περιέχει τέσσερις (4) ερωτήσεις, με τις οποίες διερευνάται η προέλευση της βίας και ο προσδιορισμός του ατόμου ή των ατόμων που προκάλεσαν τη βία.

Σε όλα τα μέρη του ερωτηματολογίου υπάρχουν και ανοιχτές ερωτήσεις, στις οποίες οι συμμετέχοντες μπορούν να εκφράσουν ελεύθερα τη βούλησή τους. Οι ερωτήσεις απευθύνονται στο συνολικό πληθυσμό των εργαζομένων των δύο νοσοκομείων.

Σχετικά με την κατάρτιση του ερωτηματολογίου, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στη διατύπωση των ερωτήσεων, προκειμένου να είναι κατανοητές από όλους, φροντίζοντας να μην υπάρχουν δυσκολίες στην κατανόηση του.

⁵¹ Στο παράρτημα I παρατίθεται το ερωτηματολόγιο

4.4 Συμπεράσματα

Η έρευνα διεξήχθη σε δύο νοσοκομεία, κατόπιν απαιτούμενης αδείας των αρμόδιων αρχών των νοσοκομείων αντίστοιχα. Στην Ελλάδα, πραγματοποιήθηκε από την 1^η Οκτωβρίου 2008 έως την 31^η Μαρτίου 2009 και στην Κύπρο από την 1^η Μαρτίου 2009 έως την 30^η Αυγούστου 2009, μεταξύ των ωρών λειτουργίας των νοσοκομείων.

Με τη συμμετοχή των εργαζομένων από διαφορετικές ειδικότητες, διερευνούμε το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό και βασιζόμενοι στα αποτελέσματα της έρευνας, θα διεξάγουμε τα συμπεράσματά μας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η έρευνα στηρίχθηκε σε δείγμα 200 ατόμων, 100 ανά νοσοκομείο. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην καταγραφή των απόψεων των εργαζομένων, βάση της οποίας αντικατοπτρίζεται η γνώμη των εργαζομένων και των προβλημάτων τους.

Η διάρθρωση του προσωπικού κατά ειδικότητες, ο αριθμός των συμμετεχόντων εργαζόμενων καθώς και το σχετικό ποσοστό, απεικονίζονται στους ακόλουθους πίνακες (5.1, 5.2, 5.3).

Πίνακας 5.1

Η διάρθρωση του προσωπικού του Μαιευτηρίου ΛΗΤΩ ανά ειδικότητες

ΤΜΗΜΑΤΑ	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ	192	67	34,90%
ΙΑΤΡΙΚΟ (μισθωτοί)	3	1	33,33%
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ	23	8	34,78%
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	11	4	36,36%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ	58	20	34,48%
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	287	100	

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Πίνακας 5.2

Η διάρθρωση του προσωπικού του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας ανά ειδικότητες

ΤΜΗΜΑΤΑ	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ	812	29	3,57%
ΙΑΤΡΙΚΟ	275	7	2,55%
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ	246	8	3,25%
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	474	15	3,16%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ	126	3	2,38%
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1933	62	

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Πίνακας 5.3

Η διάρθρωση του προσωπικού του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας ανά ειδικότητες που δεν συμμετείχαν στην έρευνα

ΤΜΗΜΑΤΑ	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ	812	14	1,72%
ΙΑΤΡΙΚΟ	275	7	2,55%
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ	246	4	1,63%
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	474	9	1,90%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ	126	4	3,17%
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1933	38	

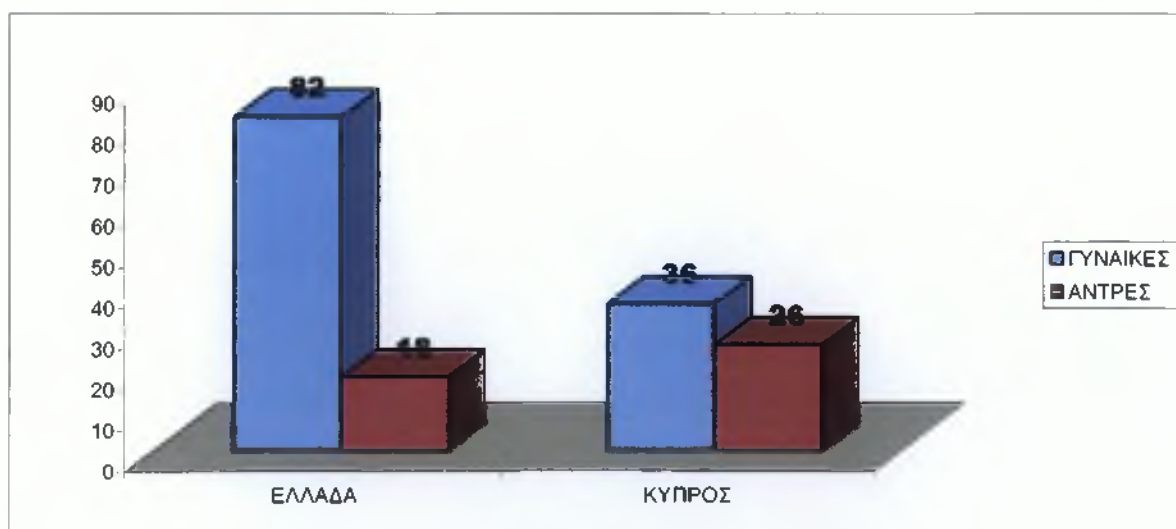
ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

5.1 Το γενικό προφίλ των συμμετεχόντων της έρευνας

5.1.1 Με βάση το φύλο

Στο συνολικό αριθμό των 200 ατόμων των δύο νοσοκομείων που συμμετείχαν στην έρευνα, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 5.1, στην Ελλάδα οι 82 από τους συμμετέχοντες ήταν γυναίκες και οι 18 άντρες, ενώ στην Κύπρο οι 36 από τους συμμετέχοντες ήταν γυναίκες, οι 26 άντρες και 38 άτομα δε συμμετείχαν στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

Διάγραμμα 5.1
Το φύλο των εργαζομένων



ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Επομένως, από το διάγραμμα 5.1 μπορούμε να καταλήξουμε στο συμπέρασμα ότι και στο εσωτερικό και στο εξωτερικό από τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, η συντριπτική πλειοψηφία ήταν γυναίκες.

Στην Ελλάδα, το αποτέλεσμα αυτό ήταν αναμενόμενο αν λάβουμε υπόψη μας το γεγονός ότι το νοσοκομείο στο οποίο διεξήχθη η έρευνα είναι Μαιευτήριο και το 80% περίπου των εργαζομένων είναι γυναίκες. Για αυτό το λόγο παρατηρείται τόση μεγάλη απόκλιση στον αριθμό των γυναικών και ανδρών που συμμετείχαν στην έρευνα.

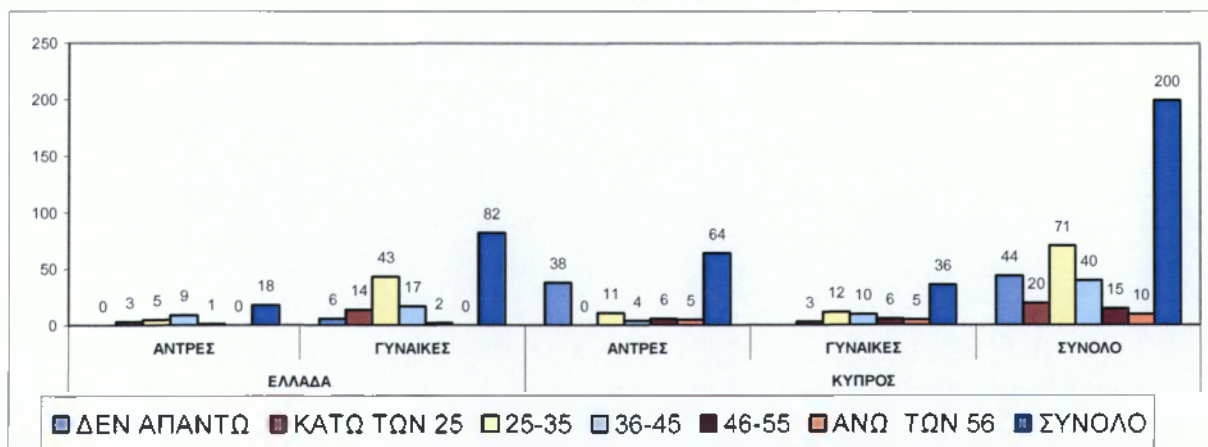
Όσον αφορά την Κύπρο, η απόκλιση μεταξύ ανδρών και γυναικών που συμμετείχαν στην έρευνα είναι μικρότερη. Αυτό μπορεί να αιτιολογηθεί αν σκεφτούμε ότι το νοσοκομείο στο οποίο διεξήχθη η έρευνα, είναι Γενικό και τα ποσοστά ανδρών και γυναικών που εργάζονται σε αυτό δεν αποκλείουν ιδιαίτερα μεταξύ τους.

5.1.2 Με βάση την ηλικία

Στο διάγραμμα 5.2 που ακολουθεί παρουσιάζονται οι ηλικιακές ομάδες σε Ελλάδα και Κύπρο χωρισμένες ανάλογα και με το φύλο. Από το γράφημα φαίνεται ότι, οι περισσότεροι άντρες συμμετέχοντες στην Ελλάδα ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 36-45 ετών, ενώ στην Κύπρο ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 25-35 ετών. Οι γυναίκες συμμετέχουσες από την άλλη μεριά και στις δύο χώρες, ως επί των πλείστον, ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 25-35 ετών.

Τέλος, αντιμετωπίζοντας τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα ανεξαρτήτως φύλου και χώρας (ή νοσοκομείου), παρατηρούμε ότι κατά κύριο λόγο τα άτομα που απάντησαν στην έρευνα ήταν μεταξύ 25-35 ετών.

Διάγραμμα 5.2
Το φύλο των εργαζομένων σε σχέση με την ηλικία τους



ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

5.1.3 Η οικογενειακή κατάσταση, η εθνικότητα και το μορφωτικό επίπεδο

Στο κοινωνικό προφίλ των εργαζομένων εξετάσαμε ακόμη την οικογενειακή τους κατάσταση, την εθνικότητα και το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, οι Έλληνες συμμετέχοντες είναι κατά κύριο λόγο άγαμοι, ενώ οι Κύπριοι συμμετέχοντες είναι έγγαμοι. Η συντριπτική πλειοψηφία των ατόμων της έρευνας και στις δύο χώρες, είναι εθνικότητας ελληνικής.

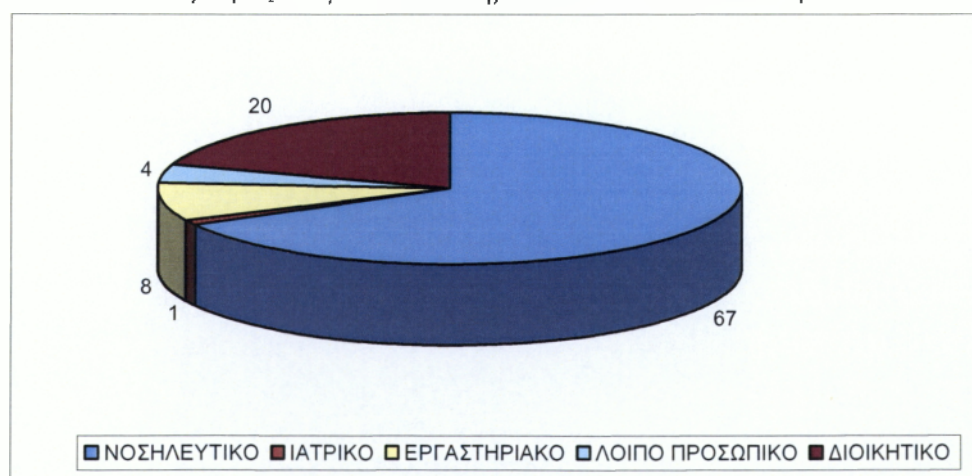
Διαφορά, παρατηρείται στα άτομα των δύο χωρών όσον αφορά το μορφωτικό τους επίπεδο. Στην Κύπρο, παρατηρείται κατά κύριο λόγο ότι οι συμμετέχοντες καταρτίζονται από πανεπιστημιακή εκπαίδευση (Α.Ε.Ι.), σε αντίθεση με την Ελλάδα όπου κατά κύριο λόγο καταρτίζονται από τεχνολογική εκπαίδευση (Τ.Ε.Ι.).

5.2 Στοιχεία σχετικά με την εργασία των εργαζομένων των νοσοκομείων

Ήταν αναμενόμενο το γεγονός, ότι τα περισσότερα άτομα που μας απάντησαν και στις δύο χώρες ανήκουν στο νοσηλευτικό προσωπικό. Αυτό οφείλεται στη διάρθρωση των νοσοκομείων, η οποία βασίζεται κατά κύριο λόγο σε νοσηλευτικές θέσεις, και συγκεκριμένα στην περίπτωση της Ελλάδος κυρίως το νοσηλευτικό προσωπικό έχει την ειδικότητα της/του Μαιίας/Μαιευτή.

Συνεπώς στο δείγμα των 100 ερωτηματολογίων οι ειδικότητες ανά νοσοκομείο, είναι αυτές που απεικονίζονται στα διαγράμματα 5.3 και 5.4 αντίστοιχα.

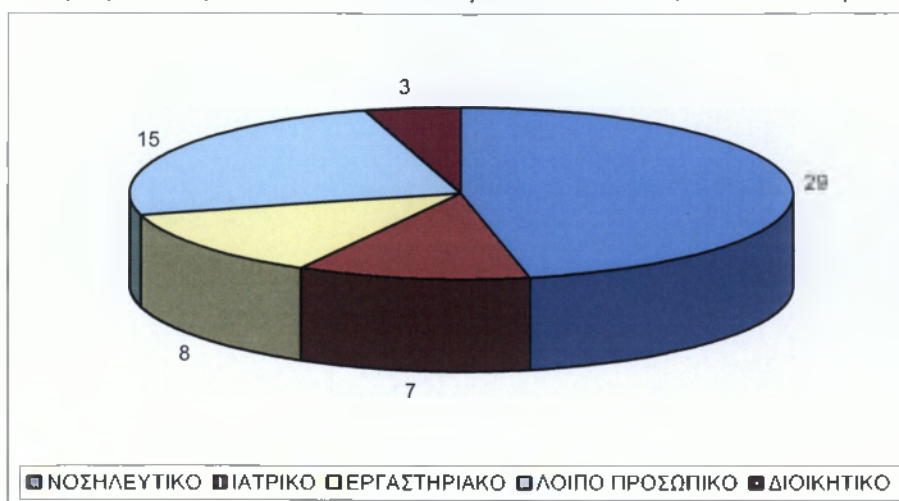
Διάγραμμα 5.3
Αριθμός ατόμων Μαιευτηρίου ΛΗΤΩ ανά ειδικότητα



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα

Διάγραμμα 5.4

Αριθμός ατόμων Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας ανά ειδικότητα



ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

5.2.1 Το εργασιακό περιβάλλον των νοσοκομείων

Άξιο είναι να σημειωθεί ότι, οι εργαζόμενοι στην Κύπρο βρίσκουν κατά κύριο λόγο το περιβάλλον της εργασίας τους ευχάριστο, σε αντίθεση με την Ελλάδα που το βρίσκουν αγχωτικό. Παρόλο που η πλειοψηφία των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα και στις δύο χώρες εργάζεται για χρονικό διάστημα 1-5 χρόνια.

5.3 Η βία στον εργασιακό χώρο

5.3.1 Αν έχουν νιώσει θύματα στον εργασιακό χώρο και σε ποιον απευθύνθηκαν

Στην Κύπρο, παρατηρείται μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων που θεωρούν ότι έχουν υποστεί το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης στον εργασιακό τους χώρο, το οποίο ανέρχεται στο 43,55% σε σχέση με την Ελλάδα όπου έχουμε ποσοστό 22% εμφάνισης του φαινομένου.

Πρέπει όμως να διευκρινιστεί ότι το ποσοστό της Κύπρου δεν είναι ακριβές, διότι δεν έχουν συμπεριληφθεί στην έρευνα 38 ερωτηματολόγια. Δηλαδή έχουμε δείγμα 62 και όχι 100 ατόμων. Ανεξαρτήτως όμως από το αν η απάντηση στα 38 ερωτηματολόγια θα ήταν θετική ή αρνητική, το ποσοστό που έχει υποστεί βία στην Κύπρο είναι μεγαλύτερο από της Ελλάδος.

Επίσης, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Κύπρο, βάση της έρευνας καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η αντίδραση των ατόμων που υπέστησαν την ηθική – ψυχολογική παρενόχληση, ήταν να απευθυνθούν σε κάποιο συνάδελφο ή φίλο ή μέλος της οικογένειας και όχι σε κάποιον άμεσο προϊστάμενο ή άτομο σε ανώτερη θέση.

Στον πίνακα 5.4 που ακολουθεί, παρουσιάζεται ως ποσοστιαία έκφραση ο αριθμός των εργαζομένων που έχουν υποστεί βία, με βάση το δείγμα από κάθε χώρα.

Πίνακας 5.4
Ποσοστό εργαζομένων που έχουν δεχθεί ηθική – ψυχολογική βία

	ΕΛΛΑΔΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΚΥΠΡΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	22	22%	27	43,55%
ΟΧΙ	78	78%	35	56,45%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%	62	100%

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

5.3.2 *Αν έχει γίνει επίσημη καταγγελία σχετικά με τη βία και σε ποιον*

Ακόμα μικρότερο είναι το ποσοστό, για τις περιπτώσεις όπου έχει γίνει επίσημη καταγγελία για τη βία. Στην Ελλάδα δεν ξεπερνά το 13,64% των ατόμων που την έχουν υποστεί και στην Κύπρο το 7,41% αντίστοιχα.

Πίνακας 5.5
Ποσοστό εργαζομένων που έχουν κάνει επίσημη καταγγελία σχετικά με τη βία

	ΕΛΛΑΔΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΚΥΠΡΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	3	13,64%	2	7,41%
ΟΧΙ	19	86,36%	24	88,89%
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ			1	3,70%
ΣΥΝΟΛΟ	22	100%	27	100%

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Όπως και στον πίνακα 5.4 έτσι και στον 5.5, το δείγμα της Κύπρου είναι 62 άτομα και όχι 100.

Όπως προκύπτει από την έρευνα, στην πλειοψηφία τους τα άτομα που έχουν υποστεί βία στον εργασιακό χώρο καταφεύγουν να την καταγγείλουν στον προϊστάμενό τους. Εντύπωση παρόλα αυτά προκαλεί το γεγονός ότι τα άτομα σαν δεύτερη επιλογή τους για να καταγγείλουν το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης, προτιμούν το σωματείο στο οποίο ανήκουν και όχι κάποιο ανώτερο στέλεχος. Αυτό, ίσως να αποτελεί ένδειξη, παρόλα αυτά δε μπορεί να τεκμηριωθεί, ότι οι ενέργειες των σωματείων είναι πιο δραστικές και πιο άμεσες, από ότι των ανωτέρων στελεχών των δύο νοσοκομείων.

5.3.3 Αντίδραση – στάση του ατόμου που απευθύνθηκαν

Στη συγκεκριμένη ερώτηση, παρατηρείται σύγχυση μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου ως προς την κατανόηση της από τους συμμετέχοντες. Στην Ελλάδα συσχέτισαν την ερώτηση με το άτομο στο οποίο έκαναν την καταγγελία, ερώτηση 2 μέρος 3 του ερωτηματολογίου (βλ. παράρτημα Ι). Αντίθετα στην Κύπρο τη συσχέτισαν με το άτομο στο οποίο απευθύνθηκαν, ερώτηση 1.1 μέρος 3 του ερωτηματολογίου (βλ. παράρτημα Ι). Για το λόγο αυτό δεν είναι εφικτό να γίνει σύγκριση μεταξύ των δύο νοσοκομείων.

5.3.4 Έκβαση καταγγελίας

Στη Κύπρο το 100% των εργαζομένων που προέβησαν σε καταγγελία στον εργασιακό χώρο, ισχυρίζονται ότι δεν έμειναν ικανοποιημένοι από την έκβαση της. Για την Ελλάδα όμως δε μπορούμε να βγάλουμε κάποιο αξιόπιστο συμπέρασμα διότι από τα τρία άτομα τα οποία έκαναν καταγγελία, μονάχα το ένα απάντησε, και η απάντησή του ήταν αρνητική, στην ερώτηση για την έκβαση της καταγγελίας.

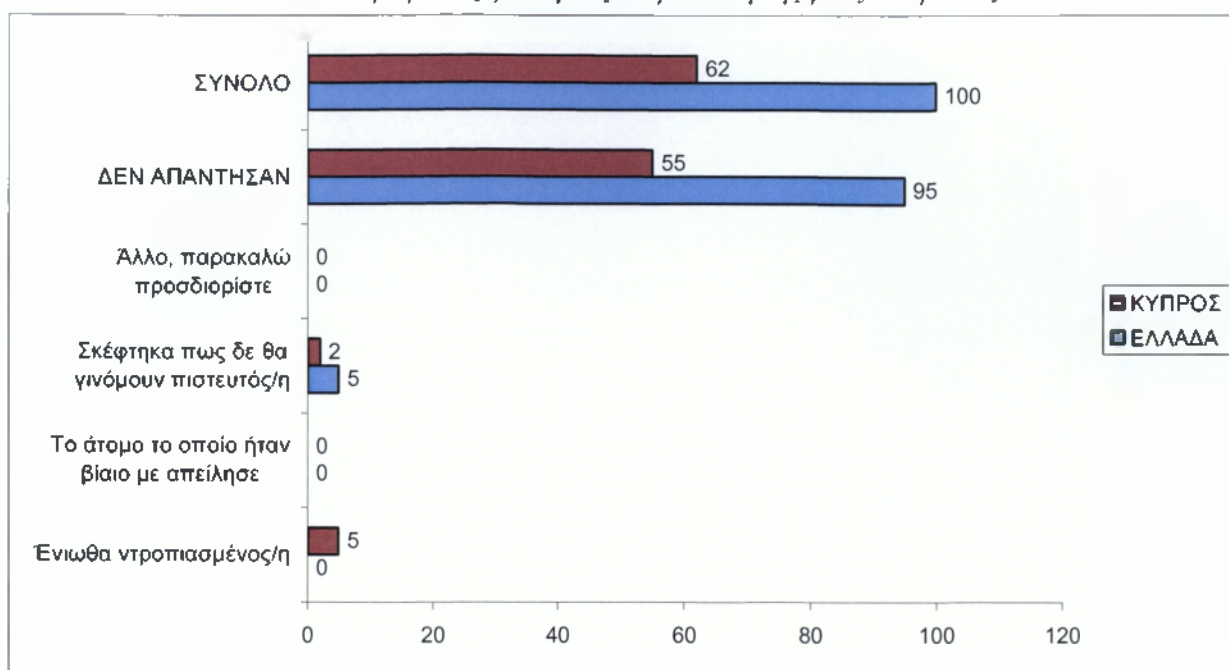
Από τον πίνακα 5.4 βλέπουμε ότι το ποσοστό των εργαζομένων που έχουν δεχθεί βία στην Κύπρο και ανέρχεται στο 43,55%, είναι σχεδόν το διπλάσιο του 22% των Ελλήνων εργαζομένων.

Παρόλα αυτά, με μια πιο προσεκτική ματιά στον πίνακα 5.5 βλέπουμε ότι το ποσοστό της τάξεως του 7,41% των Κυπρίων που καταγγέλλουν τη βία είναι σχεδόν υποδιπλάσιο του αντίστοιχου 13,64% των Ελλήνων εργαζομένων που προέβησαν στη καταγγελία.

Τέλος στην ερώτηση για το ποιοι ήταν οι λόγοι που δεν μίλησαν σε κάποιο άτομο, βλέπουμε ότι κατά κύριο λόγο στην Κύπρο, η ντροπή λειτουργεί ως ανασταλτικός παράγοντας της εξωτερίκευσης σε τρίτους, της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης που υπέστησαν. Αντίθετα, στην Ελλάδα ο παράγοντας που συνέβαλλε στο να μη μιλήσουν ήταν κυρίως ο φόβος ότι δε θα γίνουν πιστευτοί (διάγραμμα 5.5).

Διάγραμμα 5.5

Ανασταλτικοί παράγοντες για την εξωτερίκευση της βίας σε τρίτους



ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

5.4 Αποτελέσματα της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης

5.4.1 Αν παραμένουν στον εργασιακό τους χώρο

Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι στην Ελλάδα το 100% των ατόμων που έχουν υποστεί βία στον εργασιακό τους χώρο παρέμεινε σε αυτόν, με κύριο λόγο αυτόν της αδυναμίας εύρεσης άλλης εργασίας. Ακολούθως στην Κύπρο το εξίσου υψηλό ποσοστό της τάξεως των 85,19% παρέμεινε στην εργασία του, με ενδεικτικούς λόγους τους ακόλουθους: αποχώρηση του βίαιου ατόμου, αναζήτηση νέας εργασίας, επικείμενη συνταξιοδότηση κλπ.

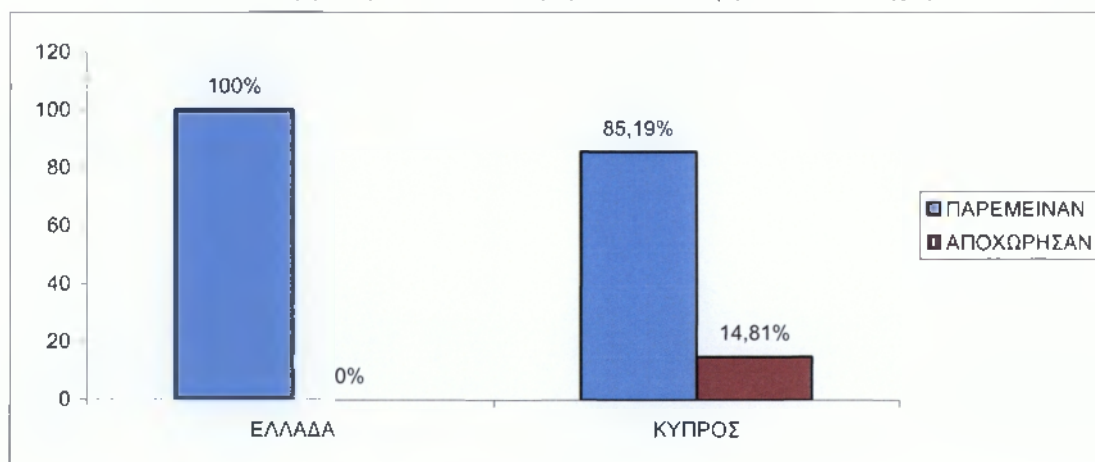
Το ποσοστό των εργαζομένων της Κύπρου, το οποίο αποχώρησε από την εργασία του, και όπως προκύπτει από τον πίνακα 5.6 ανέρχεται στο 14,81%. αναφέρει σαν κύριο λόγο τη μεταφορά του σε άλλο τμήμα. Αυτό μπορεί να αποτελεί μια ένδειξη, ότι ίσως και να λειτουργεί ένας εσωτερικός διοικητικός μηχανισμός, ο οποίος για λόγους όπως είναι η προστασία των εργαζομένων, η εξομάλυνση της κατάστασης και η καλύτερη λειτουργία του τμήματος, λαμβάνει μέτρα όπως τη μεταφορά του «θύματος» σε άλλο τμήμα, συμβάλλοντας έτσι στη μείωση ή την αποφυγή του φαινομένου. Βέβαια, δε φαίνεται να ισχύει κάτι αντίστοιχο στην Ελλάδα αφού το 100% των εργαζομένων, παρέμεινε στην εργασία του.

Πίνακας 5.6
Ποσοστό εργαζομένων που παρέμεινε στον εργασιακό του χώρο

	ΕΛΛΑΔΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΚΥΠΡΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΕΜΕΙΝΑΝ	22	100%	23	85,19%
ΑΠΟΧΩΡΗΣΑΝ	0	0%	4	14,81%
ΣΥΝΟΛΟ	22	100%	27	100,00%

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Διάγραμμα 5.6
Ποσοστό εργαζομένων που παρέμεινε στον εργασιακό του χώρο



ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

5.4.2 Το αντίκτυπο της βίας στους τομείς της ζωής

Να σημειωθεί ότι στην ερώτηση 2, μέρος 4 του ερωτηματολογίου (βλ. παράρτημα Γ), το 100% των συμμετεχόντων στην Ελλάδα απείχε, ενώ στην Κύπρο οι απαντήσεις που έδωσαν αφορούσαν κυρίως στην καριέρα και στην οικογένεια.

5.5 Στοιχεία σχετικά με το βίαιο άτομο

5.5.1 Από ποιον προερχόταν η βία και το φύλο του βίαιου ατόμου

Σύμφωνα με την έρευνα στην Ελλάδα, η βία προέρχεται από άτομα και των δύο φύλων, που συνήθως είναι περισσότερα από ένα. Από την άλλη στην Κύπρο, παρατηρείται το φαινόμενο η βία προέρχεται συχνότερα από ένα μόνο άτομο, του οποίου το φύλο είναι κατά κύριο λόγο γένους θηλυκού.

5.5.2 Η συνεργασία με το άτομο αυτό και το είδος της συνεργασίας

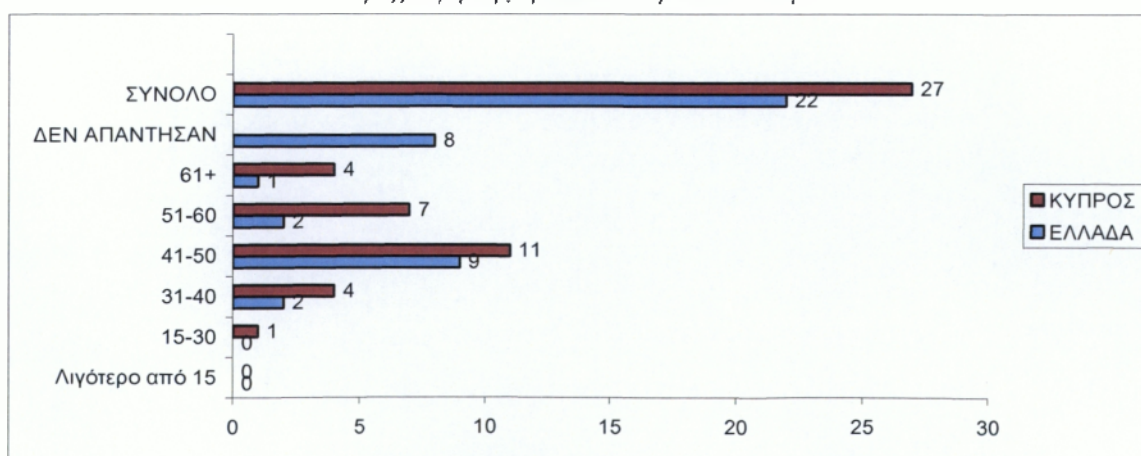
Η βία και στις δύο χώρες σπάνια προέρχεται από άτομα με τα οποία ο αποδέκτης της έχει στενή συνεργασία. Βάση αυτού συνήθως τα άτομα που ασκούν τη βία, είναι οι ασθενείς και οι συγγενείς των ασθενών. Στις σπάνιες περιπτώσεις όπου η βία εμφανίζεται στο στενό εργασιακό περιβάλλον, τα άτομα που συνήθως την ασκούν είναι οι εκάστοτε προϊστάμενοι.

5.5.3 Η ηλικία του βίαιου ατόμου

Όπως φαίνεται από το διάγραμμα 5.7 η πλειοψηφία των ατόμων και των δύο χωρών υποστηρίζει ότι τα άτομα που άσκησαν τη βία είναι 41-50 ετών.

Πρέπει όμως να διευκρινιστεί ότι από το σύνολο των 22 ατόμων στην Ελλάδα που υπέστησαν το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης δεν απάντησαν οι 8. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα το συμπέρασμα που αναφέρουμε για την ηλικία, να μην είναι ακριβές, διότι οι απαντήσεις αυτών των ατόμων θα μπορούσαν να κάνει μια άλλη ηλικιακή ομάδα να πλειοψηφεί.

Διάγραμμα 5.7
Περιγραφή της ηλικία του βίαιου ατόμου



ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

5.6 Συμπεράσματα

Συμπερασματικά βλέπουμε ότι τα άτομα που συνήθως ασκούν βία είναι ασθενείς και συγγενείς τους και όχι συνάδελφοι ή διοικητικά στελέχη.

Υπάρχει η τάση όλοι όσοι υπέστησαν ή δέχθηκαν τη βία, να εξωτερικεύσουν το πρόβλημα, κυρίως σε συνάδελφο, αλλά ελάχιστοι καταφεύγουν σε έννομα μέσα όπως είναι η καταγγελία του φαινομένου της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης.

Πολύ πιθανό, αυτό να οφείλεται στο ότι στην Ελλάδα δεν υπάρχει νομοθετικό πλαίσιο που να ρυθμίζει τέτοιες καταστάσεις, ενώ στην Κύπρο αυτό που υπάρχει δε φαίνεται να επαρκεί και έτσι μπαίνουν σε λειτουργία κάποιοι εσωτερικοί διοικητικοί μηχανισμοί.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης των εργαζομένων (mobbing - bullying) αποτελεί ένα σύνδρομο, το οποίο τις τελευταίες δεκαετίες, κάνει την παρουσία του στους εργασιακούς χώρους ολοένα και πιο έντονη.

Εξαιτίας του εύρους του φαινομένου που καλύπτει πολλές και διαφορετικές μορφές συμπεριφοράς και αντίδρασης, η μελέτη του καθίσταται ιδιαίτερα δύσκολη. Η ηθική - ψυχολογική παρενόχληση στον χώρο εργασίας, συνίσταται στον ακρωτηριασμό της προσωπικότητας του εργαζομένου και αποτελεί πρόβλημα με καταστροφικές προεκτάσεις, όπως τη ψυχολογική εξόντωση. Κρίνεται ως απαράδεκτο, καθώς προσκρούει όχι μόνο στο άτομο μεμονωμένα αλλά και στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

Τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο, παρατηρείται μια γενική και σταθερά αυξανόμενη κίνηση ενάντια στο φαινόμενο, αλλά και προσπάθειες για την ανάπτυξη ενός πρότυπου νομοθετικού πλαισίου αντιμετώπισής του. Η Σουηδία και η Γαλλία, μέσα από νομοθετικές ρυθμίσεις ήδη έχουν οριοθετήσει ένα πλαίσιο, καθώς και η Ε.Ε. αντιμετωπίζει το φαινόμενο, μέσα από οδηγίες που αναφέρονται γενικότερα στην ασφάλεια στο χώρο της εργασίας. Αντίθετα στην Ελλάδα δεν υπάρχει νομοθετικό πλαίσιο σχετικά με την ηθική – ψυχολογική παρενόχληση, ενώ στην Κύπρο γίνεται αναφορά στο φαινόμενο στον «Περί Ίσης Μεταχείρισης στην Απασχόληση και την Εργασία Νόμο του 2004».

Βάση της έρευνας που διεξήχθη σε Εσωτερικό και Εξωτερικό καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι το φαινόμενο εμφανίζεται και στις δύο χώρες με ένα ποσοστό που δεν θεωρείται μικρό. Είναι ανησυχητικό το γεγονός ότι τα άτομα που το καταγγέλλουν επισήμως είναι ελάχιστα, διότι ντρέπονται ή φοβούνται μήπως δε γίνουν πιστευτοί από τρίτους. Αυτός ο δισταγμός θα μπορούσε να αντιμετωπισθεί αν υπήρχε νομοθετικό πλαίσιο. Αυτό θα είχε σαν αποτέλεσμα τόσο την ικανοποιητική έκβαση των καταγγελιών, συνεπώς και τη μείωση του φαινομένου, όσο και την ενθάρρυνση από συνδικαλιστές ή ανώτερα στελέχη της εξωτερίκευσης του προβλήματος από τους εργαζομένους.

Στο παράρτημα II παραθέτονται τα σχόλια-προτάσεις που επισύναψαν κάποιοι εργαζόμενοι, μαζί με το ερωτηματολόγιο που απάντησαν. Λαμβάνοντας αυτά υπόψη, συμπεραίνουμε ότι υπάρχει μία πλειάδα μέτρων αντιμετώπισής και εξάλειψης του φαινομένου τα οποία θέτουν ως απαραίτητο και κυρίαρχο συστατικό τους τη συνειδητοποίηση της υπάρχουσας κατάστασης.

Η συλλογικότητα των δράσεων και η παράλληλη αντιμετώπιση από όλα τα ιεραρχικά επίπεδα, η ενημέρωση των εργαζομένων και η στηλίτευση τέτοιων συμπεριφορών στους εργασιακούς χώρους, αποτελούν ενδεικτικά μερικά μέτρα.

Τέλος, η αντιμετώπιση του φαινομένου από τη σύγχρονη διοίκηση ανθρώπινων πόρων, κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική, δεδομένων των δυσμενών επιδράσεων στους εργαζόμενους αλλά και στην κοινωνία γενικότερα.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από τη διεξαγωγή των συμπερασμάτων της έρευνάς μας, καταλήξαμε σε κάποιες προτάσεις σχετικά με την αντιμετώπιση του φαινομένου της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης, οι οποίες είναι:

- Ενημέρωση των εργαζομένων για το φαινόμενο της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης και την αντιμετώπισή του από τη νομοθεσία της χώρας του, εφόσον υπάρχει.
- Ο εκσυγχρονισμός του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού και η δημιουργία αρμόδιας υπηρεσίας ψυχολογικής και συμβουλευτικής στήριξης των εργαζομένων.
- Δημιουργία κανόνων λειτουργίας και διαδικασιών στους χώρους των νοσοκομείων, διευκρινίζοντας τους ρόλους των εργαζομένων ανά ειδικότητα.
- Σωστή εκπαίδευση, συνεχής επιμόρφωση και παροχή κατάλληλων συνθηκών εργασίας, προκειμένου να ανταπεξέρχονται οι εργαζόμενοι άμεσα και αποτελεσματικά σε κάθε περίπτωση.
- Σύστημα αξιολόγησης, με το οποίο ο εργαζόμενος θα ενημερώνεται για την απόδοσή του σχετικά με την παροχή των υπηρεσιών που προσφέρει στους χώρους του νοσοκομείου.
- Στελέχωση των νοσοκομείων με επιπλέον προσωπικό, όπου κρίνεται απαραίτητο.
- Τέλος, όσον αφορά τους εργαζόμενους της Κύπρου, σημαντικό ρόλο στην καταπολέμηση του φαινομένου της ηθικής – ψυχολογικής παρενόχλησης, είναι η πλήρης αυτονομία του ιδρύματος. Εξαιτίας του γεγονότος, ότι δε μπορεί να λάβει καμία απόφαση χωρίς την έγκριση του Υπουργείου Υγείας της Κύπρου, έχει ως αποτέλεσμα την αντιεπαγγελματική συμπεριφορά των υπαλλήλων, τόσο μεταξύ τους όσο και με τους ασθενείς.

Ελληνική Βιβλιογραφία

- [1] Αντωνίου Άρτεμις. “Πόσο χαρούμενοι είστε στον εργασιακό χώρο”, *ιατροnet*, 28/01/2008.
- [2] Αρτινοπούλου Β., Παπαθεοδώρου Θ., “*Η σεξουαλική παρενόχληση στην εργασία*”, Εκ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2006.
- [3] Βαγιάτης Γιώργος, Γιαννουλέας Μιχάλης, Josien Michel, “*Η επικοινωνία μέσα και έξω από τον εργασιακό χώρο: εισαγωγή στις αρχές της σχολής του Palo*”, Εκ. Ελληνικά Γράμματα, 1995.
- [4] Βασιλογιάννης Φίλιππος, Παπατόλιας Απόστολος, Σκαγιού Μαρία, “*Εργασιακές σχέσεις*”, Εκ. Πατάκη 2000.
- [5] Βασιλοπούλου Φωτεινή, “*Επαγγελματικές ασθένειες: Η πολλή δουλειά τρώει τον αφέντη*”, Περιοδικό VITA, Τεύχος Απριλίου, 2008.
- [6] Board Robert, “*Δεξιότητες συμβουλευτικής στο χώρο της εργασίας*”, Εκ. Καστανιώτη, 1997.
- [7] Γαλανάκη Ελεάννα, “*Bullying στο χώρο Εργασίας: Η ψυχολογική Παρενόχληση στους Εργαζομένους*”, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, 4^ο Διεθνές Συνέδριο, 30 Μαΐου 2008.
- [8] Γιάνναρου Λίνα. “*Η εργασιακή παρενόχληση βλάπτει την υγεία*”, Καθημερινή, 07/03/2004.
- [9] Γιάνναρου Λίνα. “*Τα στρατόπεδα στο γραφείο και το «καψόνι»*”, Καθημερινή 14/06/2003.
- [10] Γιαννουλέας Μιχάλης, “*Συμπεριφορά και διαπροσωπική επικοινωνία στον εργασιακό χώρο*”, Εκ. Ελληνικά Γράμματα, 1998.
- [11] Goleman Daniel, “*Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*”, Εκ. Ελληνικά Γράμματα, 1999.
- [12] Δαμουλιάνου Χριστίνα. “*Η «κακοποίηση» στις Ελληνικές επιχειρήσεις*”, Καθημερινή, 28/01/2007.

- [13] Δραγονά Θάλεια, “Οι άλλοι που πληγώνουμε”, καθηγήτρια Κοινωνικής Ψυχολογίας Πανεπιστήμιο Αθηνών, Βήμα 21/09/2003.
- [14] Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής & Ασφάλειας της Εργασίας (ΕΛΙΝΥΑΕ), «Πηγές εργασιακού stress, Το σύνδρομο Mobbing». Το σύνδρομο «burn - out», Εκ. Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Γενική Διεύθυνση Συνθηκών Υγιεινής της Εργασίας, Αθήνα 2002.
- [15] Επιτροπή Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων, Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, “Έκθεση σχετικά με την παρενόχληση στους εργασιακούς χώρους”, (2001/2339(INI)), 16/07/2001.
- [16] Hirigoyen, France Marie. “Ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας”, Εκ. Πατάκη, Αθήνα, 2002.
- [17] Ινστιτούτο Υγείας Ασφάλειας και Συνθηκών Εργασίας (ΙΥΑΣΕ), “Η εφαρμογή στην Ελλάδα της οδηγίας-πλαίσιο, ΕΟΚ/391/89”.
- [18] Κατραμάδου Ελένη, “Το «σύνδρομο» των δημόσιων υπηρεσιών: το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης”. Οικονομικό Περιοδικό «Δημόσιος Τομέας», Τεύχος 216, Μάρτιος 2005.
- [19] Kelly John, “Χρόνος και στρες στην εργασία”, Εκ. Κριτήριο, 2007.
- [20] Κουκιάδης Ιωάννης, “Στοιχεία εργατικού δικαίου”, Εκ. Σακκούλα.
- [21] Κωσταρίδου – Ευκλείδου Αναστασία, “Ψυχολογία κινήτρων”, Εκ. Ελληνικά Γράμματα. Έκδοση 4^η, 1999.
- [22] Leiter Michael, “Πως να αντιμετωπίσετε την επαγγελματική εξουθένωση”. Εκδ. Κλειδάριθμος, 2007.
- [23] Μελέτη Βασιλική, “Σεξουαλική παρενόχληση στο χώρο εργασίας”, 26/02/2007.
- [24] Μιχαλάς Τάσος, “Στοιχεία επαγγελματικής δεοντολογίας: πώς να συμπεριφέρεσαι στη δουλειά σου”, Εκδ. Ίων Έλλην, 1998.
- [25] Παπάνης Ευστράτιος, “Ψυχολογία -κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού”, Εκδ. Σιδέρης Ι., 2005.
- [26] Πασχαλίδης Μάκης, “Νέα επαγγελματικά νοσήματα”, ΤΑ ΝΕΑ, 03/12/2004.
- [27] Πλωρίτης Μάριος, “ΕΞΟΥΣΙΑ ΒΙΑ ΠΟΝΟΣ”, Βήμα, 21/04/2007.

Ξένη Βιβλιογραφία

- [1] Adams Andrea, “*Bullying at work*”, Little, Brown Book Group, 1992.
- [2] American Psychiatric Association, Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM –IV – TR), 1994.
- [3] Bernstein Albert, “*Emotional Vampires*”, McGraw-Hill Education – Europe, 2002.
- [4] Carter Jay, “*Nasty People*”, McGraw-Hill Education – Europe, 2008.
- [5] Clifford Lorenza, “*Survive Bullying at Work*”. A & C Black Publishers Ltd, 2006.
- [6] Crawford N., “*Bullying at Work: A Psychoanalytic Perspective*”, Journal of Community & Applied Social Psychology, Andrea Adams, 1997.
- [7] Einarsen S. – Aggression and Violent Behaviour, “*Harassment and bullying at work A review of the Scandinavian approach*”, Andrea Adams, 2000.
- [8] Einarsen S. & Hoel H., “*The Negative Acts Questionnaire: work. Paper presented at the 10th trends in research and practice – an introduction*”, European Journal of Work and Organizational Psychology, 2001.
- [9] Field Tim, “*Bully in Sight: How to Predict, Resist, Challenge and Combat Workplace Bullying*”, Foreword by Diana Lamplugh OBE, 1996. ISBN 0952912104
- [10] Garry & Ruth Namie Ph. D., “*The Bully at work: What You Can Do to Stop the Hurt and Reclaim Your Dignity on the Job*”, Sourcebooks, April 15, 2000, ISBN-10: 1570715343, ISBN-13: 9781570715341.
- [11] Hannabus Stuart, “*Bullying at work*”, Library Management. MCB University press, Volume 19, Number 5, σελ.304-310, 1998, ISSN 0143-5124.
- [12] Heinz Leymann. “*Mobbing*”, Editions Du Seuil, 1996, ISBN 9782020220682.
- [13] Hoel H. & Cooper C.L., “*Gender equalities in the experience of workplace bullying and abuse*”, Paper presented at the 10th European Congress on Work and Organizational Psychology: Globalization – Opportunities and Threats, 2001.
- [14] Hoel H., Cooper C.L. & Faragher, “*The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status*”, European Journal of Work and Organizational Psychology, 2001.

- [15] ILO, ICN, WHO, PSI, "*Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector*", Geneva 2002.
- [16] ILO, ICN, WHO, PSI, "*Relationship between stress and workplace violence in the health sector*", Geneva 2003.
- [17] ILO, ICN, WHO, PSI, "*Workplace violence in the health sector*", Lebanon country case study, Geneva 2003.
- [18] Ishmael Angela. Bunmi Alemoru. "*Harassment, Bullying and Violence at Work*", Spiro Press, 2003.
- [19] Kelly Dianna. "*Workplace bullying – a complex issue needing IR/HRM research*", University of Wollongong, Australia 2006.
- [20] Layman H., "*The content and development of mobbing at work*", European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996.
- [21] Litzcke, Horst. Schuh, Sven M., "*Stress, Mobbing And Burn –out am Arbeitsplatz*", Springer –Verlag Berlin and Heidelberg GmbH & Co. KG, 2004.
- [22] Martini Clem, "*The Mob*", Bloomsbury Publishing PLC, 2006.
- [23] National Institute for Occupational Safety and Health.
- [24] National Institute of Mental Health.
- [25] Quine L., Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey, 1999.
- [26] Rayner C, "*The incidence of workplace bullying*", Journal of Community & Applied Social Psychology, Andrea Adams, 1997.
- [27] Rospenda Kathleen. Richman Judith. Ehmke Jennifer, Zlatoper Kenneth. "*Is workplace harassment hazardous to your health?*" University of Illinois at Chicago. Journal of Business and Psychology, Vol. 20, No 1, Fall 2005
- [28] Social Europe, "*Europe for safety and health at work*", E.C.DGV, Luxembourg 3/93.
- [29] Vartia M., "*The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate*", European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996.

- [30] Workplace Bullying Institute.
- [31] WHO (1975): Environmental and Health Monitoring in Occupational Health. Technical Report No 535. Geneva: WHO.
- [32] Zapf D. & Einarsen S., "*Bullying in the workplace: Recent research and practice – an introduction*", European Journal of Work and Organizational Psychology, 2001.

- [1] <http://en.wikipedia.org/wiki/Mobbing>
- [2] <http://www.leymann.se>
- [3] <http://www.disability.gr/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=1194>
- [4] http://news.kathimerini.gr/4dcgi/_w_articles_ell_100045_14/06/2003_66668
- [5] <http://bullyinginstitute.org/bbstudies/def.html>
- [6] <http://www.leymann.se/English/frame.html>
- [7] <http://members.shaw.ca/mobbing/mobbingCA/part-3.htm>
- [8] <http://www.eiro.eurofound.eu.int/print/2004/02/feature/it0402104f.html>
- [9] <http://topten.org/public/AE/AE478.html>
- [10] <http://www.surrey.ac.uk/Education/cse/daphne.htm>
- [11] <http://www.insideoffice.com>
- [12] <http://www.mobbing.hr/radlsigurnost2005/mobbingAssessment.doc>
- [13] <http://www.bullybusters.org/advocacy/pdf-docs/Sweden.pdf>
- [14] <http://indigo.ie/~odonnllb/cabullying/305695EN.doc>
- [15] <http://www.kent.ac.uk>
- [16] <http://en.inrs.fr/>
- [17] <http://www.economist.gr>
- [18] <http://www.modus.gr/site1/gr/000F4240/Data/89-655-EOK.doc>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΗΘΙΚΗ-ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ (MOBBING/BULLYING AT WORKPLACE)

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις σημειώνοντας με ✓ ή ✗ στα κουτάκια ή συμπληρώστε όπου είναι απαραίτητο.

ΜΕΡΟΣ 1: ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ

1. Φύλο: Άρρεν Θήλυ
2. Ηλικία: [_____]
3. Οικογενειακή κατάσταση: Έγγαμος Άγαμος Διαζευγμένος
Έχετε παιδιά: Ναι Όχι
4. Τι εθνικότητα έχετε: [_____]
5. Μορφωτικό επίπεδο: _____

ΜΕΡΟΣ 2: ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ

1. Σε ποιο τμήμα εργάζεστε:
 Νοσηλευτικό Εργαστηριακό
 Διοικητικό Λοιπό Προσωπικό
 Ιατρικό
2. Πόσο καιρό απασχολείστε στη συγκεκριμένη θέση:
 Λιγότερο από 6 μήνες 5 – 10 χρόνια
 6 – 12 μήνες Πάνω από 10 χρόνια
 1 – 5 χρόνια
3. Πώς θα περιγράφατε το περιβάλλον στο οποίο εργάζεστε;
 Αγχωτικό
 Ευχάριστο
 Βαρετό
 Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε _____

ΜΕΡΟΣ 3: ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΒΙΑ

1. Έχετε νιώσει ποτέ θύματα στον εργασιακό σας χώρο;

- Ναι
- Όχι

1.1 Αν Ναι, σε ποιόν απευθυνθήκατε ;

- Άτομο σε ανώτερη θέση
- Συνάδελφο
- Σε εκπρόσωπο ένωσης στην οποία ανήκω
- Στο τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού
- Σύμβουλο
- Φίλο/Μέλος οικογένειας
- Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε _____

2. Έχετε κάνει ποτέ επίσημη καταγγελία για την βία στον εργασιακό χώρο;

- Ναι
- Όχι

2.1 Αν ναι, σε ποιόν;

- Διευθυντή
- Προϊστάμενο
- Σωματείο στο οποίο ανήκω
- Στην αστυνομία
- Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε _____

3. Ποια ήταν η στάση του ατόμου στο οποίο μιλήσατε για τη βία που δεχθήκατε;

- Ενθαρρυντική
- Βοηθητική
- Όχι ενθαρρυντική
- Όχι βοηθητική
- Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε _____

4. Μείνατε ικανοποιημένοι με την έκβαση της καταγγελίας;

- Ναι
- Όχι

5. Σε περίπτωση που δε μιλήσατε σε κάποιο άτομο ποιοι ήταν οι λόγοι;

- Ένιωθα ντροπιασμένος/η
- Το άτομο το οποίο ήταν βίαιο με απείλησε
- Σκέφτηκα πως δε θα γινόμουν πιστευτός/η
- Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε _____

ΜΕΡΟΣ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ

1. Παραμένετε στον εργασιακό χώρο όπου εμφανίσθηκε η βία;

- Ναι
- Όχι

1.1 Αν Ναι, τι συνέβαλλε στο να παραμείνετε;

- Η βία σταμάτησε
- Το βίαιο άτομο έφυγε
- Δε μπόρεσα να βρω άλλη δουλειά
- Ψάχνω για νέα δουλειά
- Άλλο παρακαλώ προσδιορίστε _____

1.2 Αν Όχι, γιατί φύγατε από την δουλειά σας;

- Είχα πολύ άγχος και ανησυχία για να μπορέσω να μείνω
- Γιατί η βία συνεχίστηκε
- Άλλο παρακαλώ προσδιορίστε _____

2. Είχε η βία αντίκτυπο σε κάποιους από τους παρακάτω τομείς της ζωής σας;

- Οικογένεια
- Σύντροφο
- Φιλία
- Καριέρα
- Άλλο, παρακαλώ περιγράψτε _____

ΜΕΡΟΣ 5: ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ/ΤΑ ΑΤΟΜΟ/Α ΠΟΥ ΗΤΑΝ/ΕΙΝΑΙ ΒΙΑΙΑ

1. Η βία προερχόταν (ή συνεχίζει) από:

- Ένα άτομο
- Περισσότερα από ένα άτομο

4.1 Ποιό είναι το φύλο του/των ατόμου/ων που ήταν/είναι βίαιο/α:

- Άντρας
- Γυναίκα
- Και τα δύο

2. Είναι το άτομο αυτό κάποιο με το οποίο είχατε/έχετε στενή συνεργασία;

- Ναι
- Όχι
- Μερικές φορές
- Σπάνια

2.1 Αν ναι, ήταν:

- Συνεργάτης
- Προϊστάμενος
- Διευθυντής
- Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε _____

2.2 Αν όχι, ήταν:

- Ασθενής
- Συγγενείς ασθενών
- Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε _____

3. Ποια είναι κατά προσέγγιση η ηλικία του/των ατόμου/ων που ήταν βίαιο/α:

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Λιγότερο από 15 | <input type="checkbox"/> 41 - 50 |
| <input type="checkbox"/> 15 – 30 | <input type="checkbox"/> 51 – 60 |
| <input type="checkbox"/> 31 – 40 | <input type="checkbox"/> 61+ |

Σας ευχαριστούμε θερμά για την πολύτιμη συνεργασία και προθυμία σας να βοηθήσετε στην έρευνα μας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΣΧΟΛΙΑ – ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- ❖ Η έλλειψη του προσωπικού και η στενότητα του χώρου (λόγω υπερπληρότητας) δεν επιτρέπει πάντα να παρέχουμε την ποιοτική εξυπηρέτηση στον πελάτη, που θα θέλαμε. Για αυτό το λόγο, μας φωνάζουνε και εκνευρίζονται μαζί μας. Θεωρώ ότι το προσωπικό είναι ανεπαρκές σε σχέση με την ποσότητα της δουλειάς, ότι δεν υπάρχει οργάνωση και κάλυψη του προσωπικού σε σχέση με την πίεση της δουλειάς. Επικρατεί τρόμος, με αποτέλεσμα να μην επιτρέπουν ανώτερα στελέχη να εκφραστεί το προσωπικό.
- ❖ Δεν παρέχεται σωστή εκπαίδευση στους εργαζόμενους, με αποτέλεσμα να γίνονται λάθη. Υπάρχει μεγάλη καθυστέρηση στα τμήματα, με αποτέλεσμα οι πελάτες να ξεσπούν λεκτικά στους υπαλλήλους, με αποτέλεσμα να υπάρχουν παράπονα πελατών για έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με την εξέλιξη του τοκετού ή του χειρουργείου. Θα προτιμούσα να γνωρίζω ποια είναι η βασική αρμοδιότητα στο τμήμα που δουλεύω, να υπάρχει συναδελφικότητα, σωστή εκπαίδευση σε όλους τους τομείς, να υπάρχουν υψηλότερες αποδοχές βάση της δουλειάς και του φόρτου εργασίας, και να αντιμετωπιζόμαστε ως άνθρωποι.
- ❖ Απαράδεκτη συμπεριφορά ορισμένων προϊστάμενων προς τους υφιστάμενους, σχετικά με την κατανόηση και μη επίλυση επαναλαμβανόμενων προβλημάτων, σχεδόν ανύπαρκτη ή στήριξη του προσωπικού. Οι συνθήκες εργασίας σε άλλα τμήματα είναι μέτριες ως κακές και σε άλλα τμήματα είναι αρκετά καλές. Γενικά, θεωρώ ότι το Λητώ στερείται οργάνωσης σε όλους τους τομείς και αυτό οφείλεται κυρίως στην ανικανότητα ορισμένων συναδέλφων, στην έλλειψη οργανωτικών και ομαδικών δεξιοτήτων του προσωπικού που βρίσκεται σε υψηλές θέσεις (προϊστάμενοι, διευθυντές).
- ❖ Έντονη έλλειψη προσωπικού με απογοήτευση εργαζόμενου και πελάτη. Δεν υφίσταται πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού και δεν υπάρχει σωστή αντιμετώπιση από τη διοίκηση.
- ❖ Θεωρώ ότι θα έπρεπε να ασχοληθούμε περισσότερο με το νέο προσωπικό, τονίζοντας τους στόχους και την πολιτική του νοσοκομείου, κάνοντας γνωστό σε όλους το όραμά μας. Επίσης, να αντιμετωπίσουμε πιο αποτελεσματικά καταστάσεις και πρόσωπα που προκαλούν προβλήματα και να μην τα

αφήνουμε να χρονίζουν. Θέλω να εργάζομαι με ηρεμία, χωρίς πιεστικούς ρυθμούς και διαταγές.

- ❖ Συνεχής επιμόρφωση όλων των ειδικοτήτων των εργαζόμενων στην εταιρεία για το συνολικό προσδοκώμενο αποτέλεσμα. οι εταιρείες πρέπει να έχουν ένα σύστημα αρχικό, όπως εντιμότητα και σεβασμό προς κάθε κατεύθυνση, αποφάσεις με μακρινό ορίζοντα, αξιοκρατία. Ομαδικότητα και συνεργασία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, σεβασμός μεταξύ των συνάδελφων. Ξεκάθαρες αρμοδιότητες και καλύτερο εξοπλισμό για μεγαλύτερη ευεξία του τμήματος μου.
- ❖ Θεωρώ πως για την εύρυθμη λειτουργία οποιουδήποτε τμήματος σημαντικό μέρος αποτελούν τα πρωτόκολλα και οι έγγραφες διαδικασίες. Θα ήταν εύλογος ο σωστός διαχωρισμός των ικανών από των μη ικανών ατόμων που λαμβάνουν ευθύνες σε ένα τμήμα, καθώς και η ικανοποιητική αμοιβή αυτών διότι συμβάλλουν ενεργά στο μαιευτήριο και η θέση τους είναι αναντικατάστατη, όσον αφορά την εμπειρία και τη συνεχή εκπαίδευση που απαιτεί το τμήμα.
- ❖ Στο τμήμα μου δυστυχώς πολλά πρέπει να αλλάξουν. Δεν έχω τη δυνατότητα, λόγω της θέσης μου να έχω περισσότερες ευκαιρίες για να δείξω τις δυνατότητες μου, γιατί πολλές φορές νιώθω να υποτιμούμαι. Επίσης, υπάρχει κακή επικοινωνία καθώς και πολλές ιδιαίτερες και ειδικές συμπεριφορές προς συνάδελφους και πολλές διακρίσεις.

ΠΙΝΑΚΕΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΕΛΕΤΩΝ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ

Πίνακας 3.1
Τύποι βίας που παρατηρήθηκαν

ΤΥΠΟΣ ΒΙΑΣ	N	%
<i>Λεκτική</i>	74	27,4
<i>Mobbing</i>	43	16,5
<i>Διακρίσεις</i>	21	8,0
<i>Σωματική βία</i>	7	2,6
<i>Σεξουαλική παρενόχληση</i>	7	2,7
<i>Άλλος τύπος</i>	102	36,8

ΠΗΓΗ: «Patterns of perceptions of workplace violence in the Portuguese health care sector»

Πίνακας 3.2
Περιπτώσεις παρουσία λοιπού προσωπικού

Αριθμός προσωπικού	0	1-5	6-10	11-15	16-20	ΣΥΝΟΛΟ
<i>Αριθμός περιπτώσεων</i>	4	71	26	16	40	157
<i>Ποσοστό (%)</i>	2,5	45,2	16,6	10,2	25,5	100,0

ΠΗΓΗ: "Workplace Violence in the Health Sector. Case Study BULGARIA"

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΘΙΚΗΣ – ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟ

Πίνακας 4.1

Η μεθοδολογία της έρευνας

ΦΟΡΕΑΣ	ΛΗΤΩ Μαιευτικό Γυναικολογικό και Χειρουργικό Κέντρο Α.Ε., Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας
ΤΥΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ	Ποσοτική - Ποιοτική έρευνα με προσωπική συμπλήρωση δομημένου ερωτηματολογίου από τον ερωτώμενο, στις αίθουσες του Μαιευτηρίου και του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας.
ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	Οι εργαζόμενοι των δύο νοσοκομείων.
ΔΕΙΓΜΑ	Το επιδιωκόμενο μέγεθος του δείγματος ανέρχεται σε 100 εργαζόμενους ανά Νοσοκομείο.
ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ	Ακολουθήθηκε η μέθοδος της τυχαίας συστηματικής δειγματοληψίας.
ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ	Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την 1 ^η Οκτωβρίου 2008 έως την 31 ^η Μαρτίου 2009 και από την 1 ^η Μαρτίου 2009 έως την 30 ^η Αυγούστου 2009 μεταξύ των ωρών λειτουργίας των Νοσοκομείων (κυλιόμενο ωράριο επί εικοσιτετραώρου βάσεως).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Πίνακας 5.1

Η διάρθρωση του προσωπικού του Μαιευτηρίου ΛΗΤΩ ανά ειδικότητες

ΤΜΗΜΑΤΑ	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ	192	67	34,90%
ΙΑΤΡΙΚΟ (μισθωτοί)	3	1	33,33%
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ	23	8	34,78%
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	11	4	36,36%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ	58	20	34,48%
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	287	100	

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Πίνακας 5.2

Η διάρθρωση του προσωπικού του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας ανά ειδικότητες

ΤΜΗΜΑΤΑ	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ	812	29	3,57%
ΙΑΤΡΙΚΟ	275	7	2,55%
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ	246	8	3,25%
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	474	15	3,16%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ	126	3	2,38%
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1933	62	

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Πίνακας 5.3

Η διάρθρωση του προσωπικού του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας ανά ειδικότητες που δεν συμμετείχαν στην έρευνα

ΤΜΗΜΑΤΑ	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ	812	14	1,72%
ΙΑΤΡΙΚΟ	275	7	2,55%
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ	246	4	1,63%
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	474	9	1,90%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ	126	4	3,17%
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1933	38	

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Πίνακας 5.4

Ποσοστό εργαζομένων που έχουν δεχθεί ηθική – ψυχολογική βία

	ΕΛΛΑΔΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΚΥΠΡΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	22	22%	27	43,55%
ΟΧΙ	78	78%	35	56,45%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%	62	100%

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Πίνακας 5.5

Ποσοστό εργαζομένων που έχουν κάνει επίσημη καταγγελία σχετικά με τη βία

	ΕΛΛΑΔΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΚΥΠΡΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	3	13,64%	2	7,41%
ΟΧΙ	19	86,36%	24	88,89%
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ			1	3,70%
ΣΥΝΟΛΟ	22	100%	27	100%

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Πίνακας 5.6
Ποσοστό εργαζομένων που παρέμεινε στον εργασιακό του χώρο

	ΕΛΛΑΔΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΚΥΠΡΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΕΜΕΙΝΑΝ	22	100%	23	85,19%
ΑΠΟΧΩΡΗΣΑΝ	0	0%	4	14,81%
ΣΥΝΟΛΟ	22	100%	27	100,00%

ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

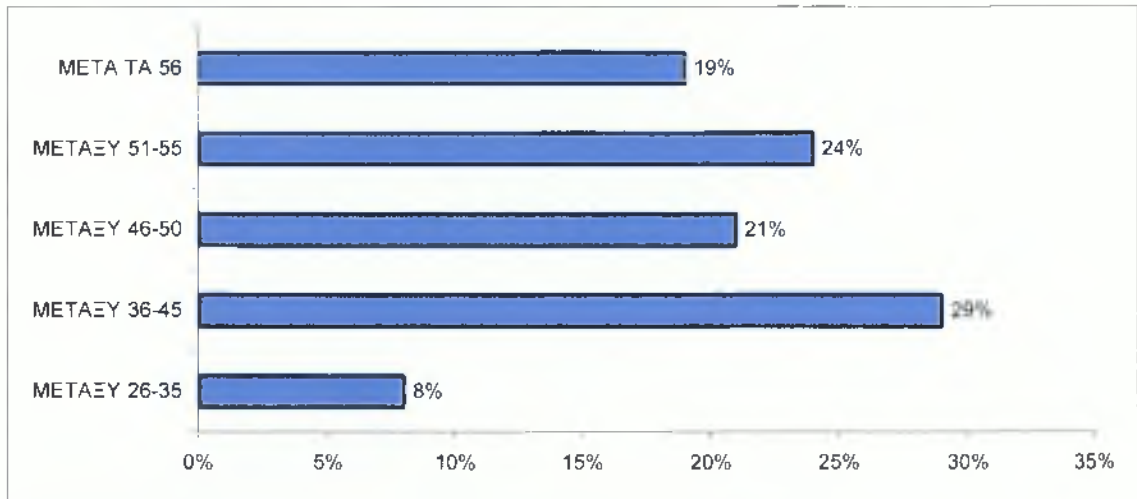
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΕΛΕΤΩΝ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ

Διάγραμμα 3.1

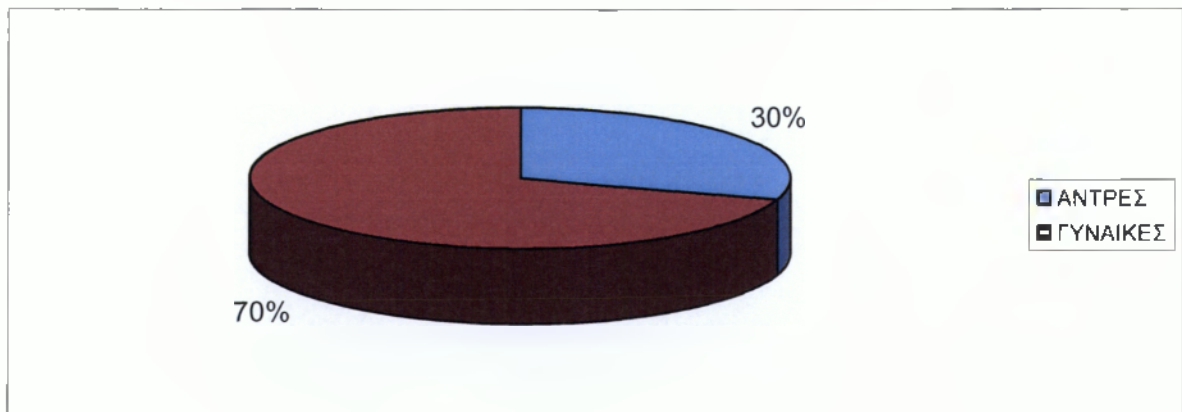
Οι ηλικίες όσων υπέστησαν ηθική – ψυχολογική βία στην εργασία τους



ΠΗΓΗ: «Marie France Hirigoyen, ηθική παρενόχληση στο χώρο της εργασίας»

Διάγραμμα 3.2

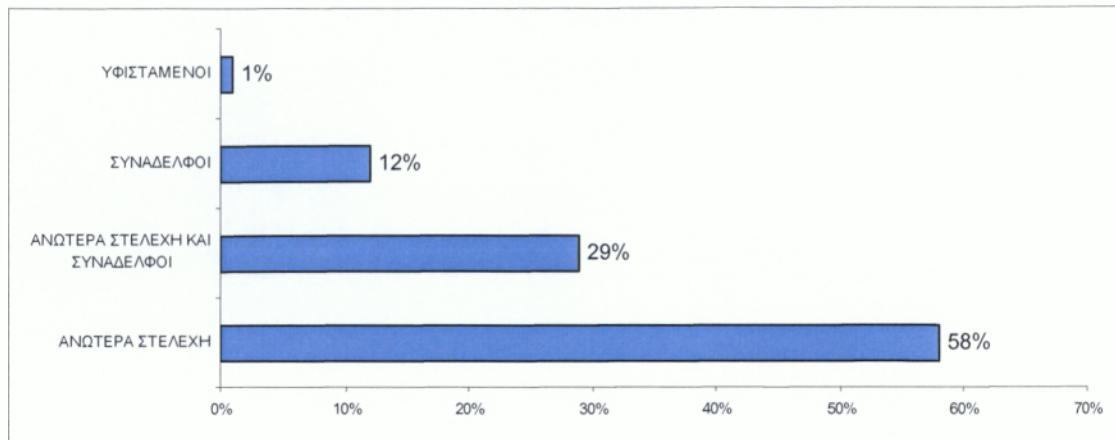
Το φύλο των εργαζομένων που υπέστησαν ηθική – ψυχολογική παρενόχληση



ΠΗΓΗ: «Marie France Hirigoyen, ηθική παρενόχληση στο χώρο της εργασίας»

Διάγραμμα 3.3

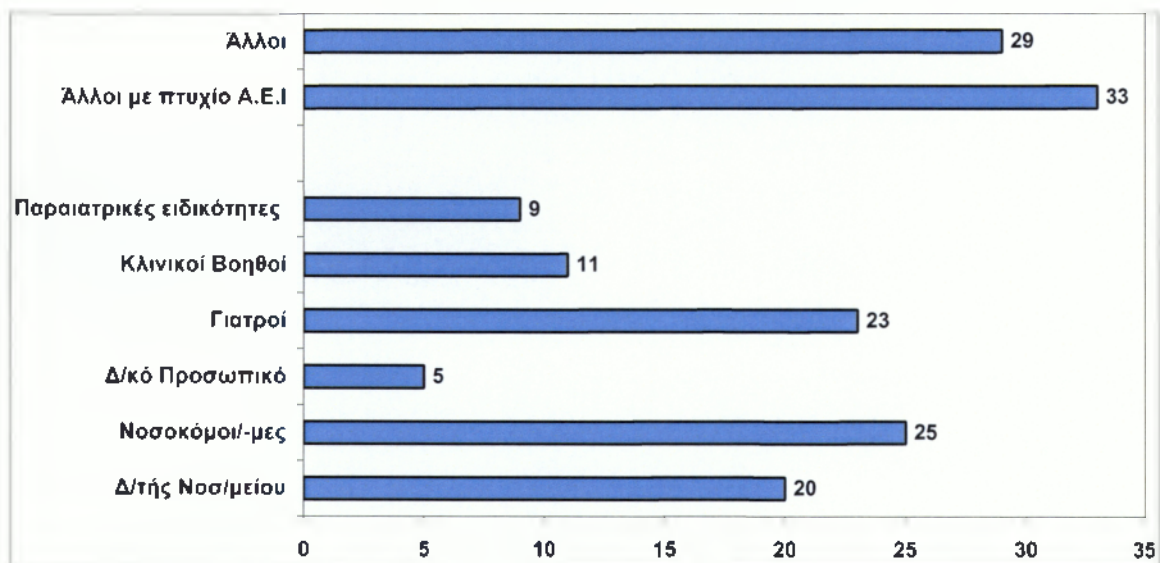
Οι ιδιότητες των ατόμων που ασκούν ηθική – ψυχολογική παρενόχληση



ΠΗΓΗ: «Marie France Hirigoyen, ηθική παρενόχληση στο χώρο της εργασίας»

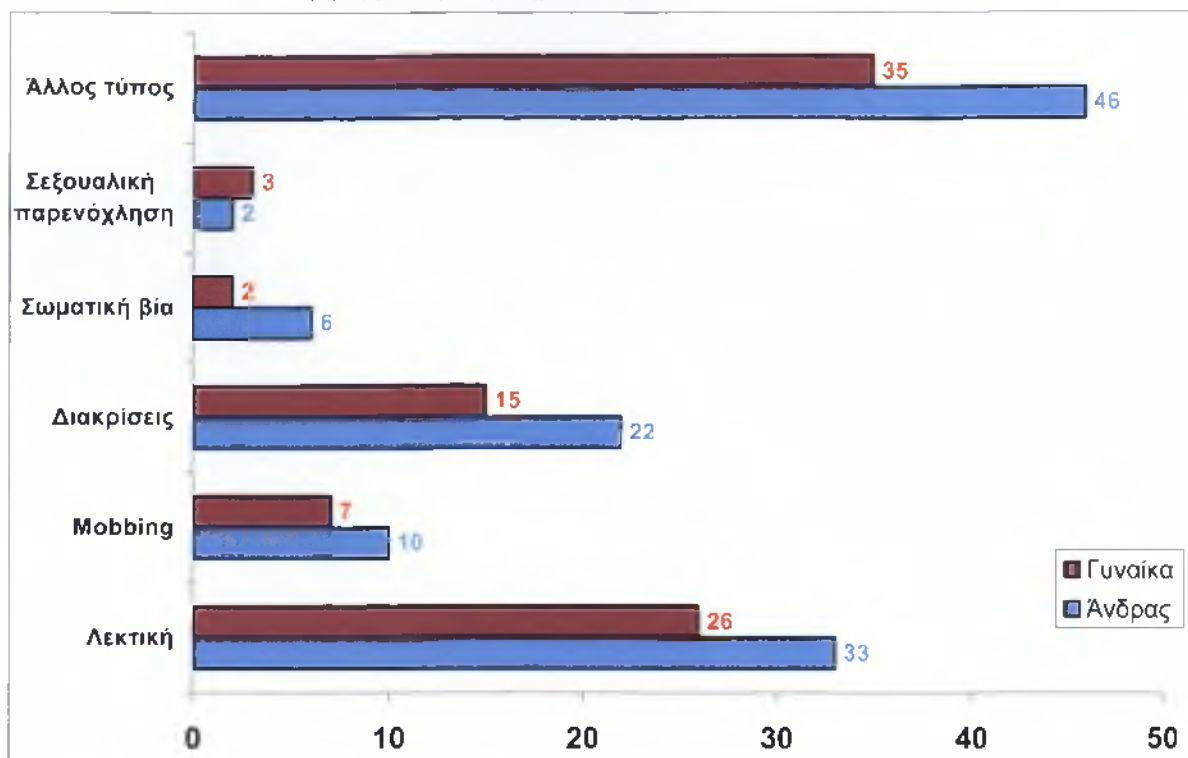
Διάγραμμα 3.4

Ποσοστό επαγγελματικής ομάδας που ανέφερε πράξη βίας στο νοσοκομείο



ΠΗΓΗ: «Patterns of perceptions of workplace violence in the Portuguese health care sector»

Διάγραμμα 3.5
Μορφές βίας με κριτήριο το φύλο του «θύματος» (%)



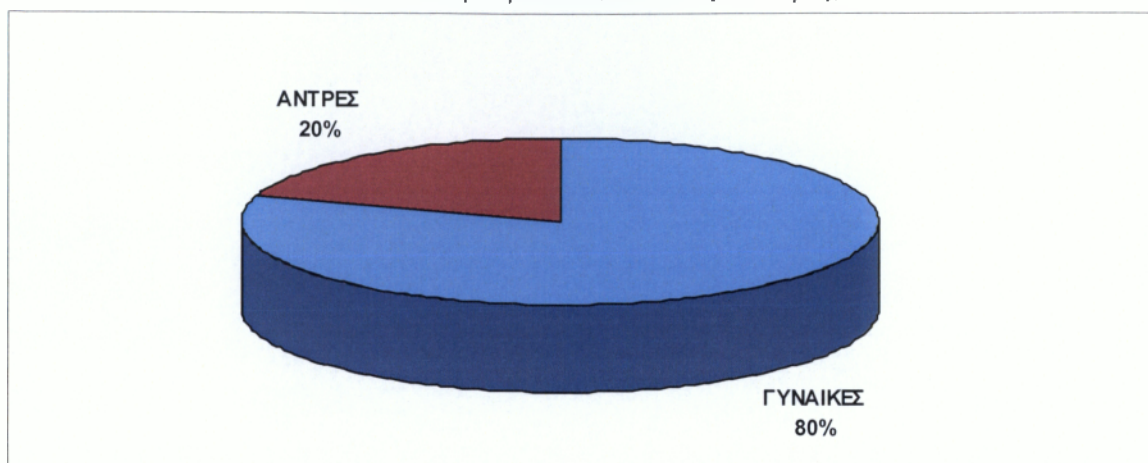
ΠΗΓΗ: «Patterns of perceptions of workplace violence in the Portuguese health care sector»

Διάγραμμα 3.6
«Θύτες» (ως ποσοστό των περιπτώσεων)



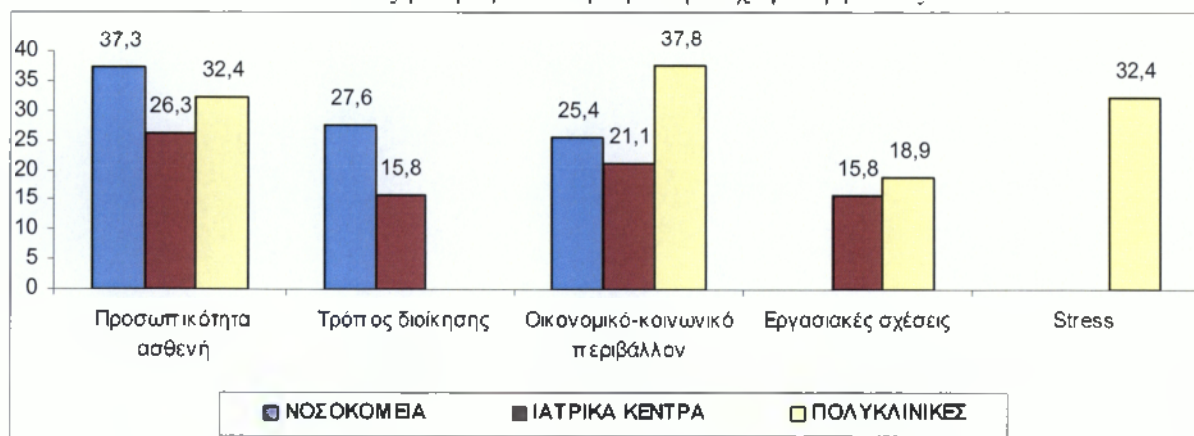
ΠΗΓΗ: "Workplace Violence in the Health Sector. Case Study BULGARIA"

Διάγραμμα 3.7
Ποσόστωση θυμάτων (Γυναίκες - Άνδρες)



ΠΗΓΗ: "Workplace Violence in the Health Sector. Case Study BULGARIA"

Διάγραμμα 3.8
Κατάταξη παραγόντων με βάση το χώρο εργασίας

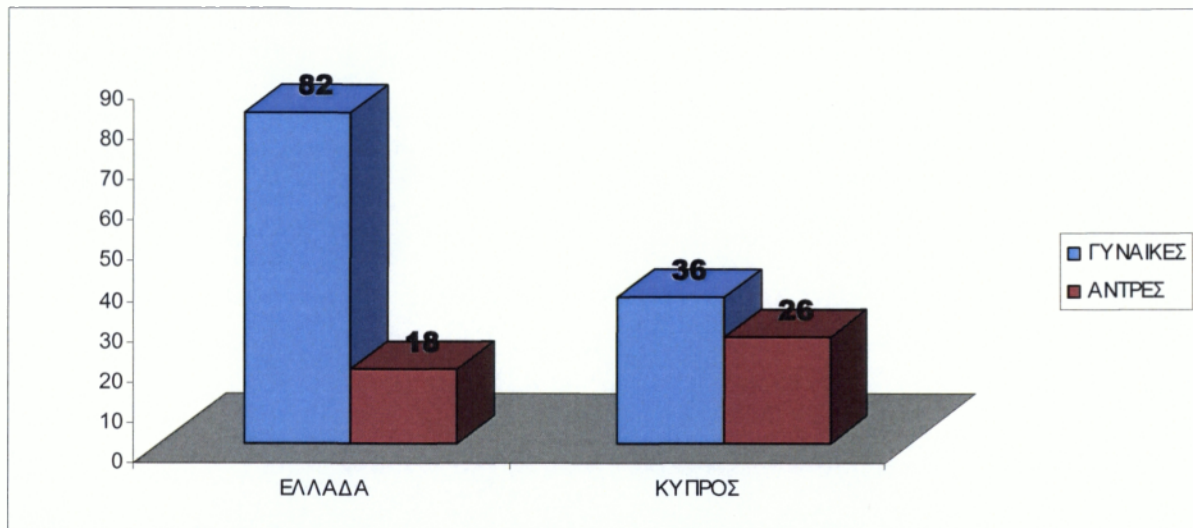


ΠΗΓΗ: "Workplace Violence in the Health Sector. Case Study BULGARIA"

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

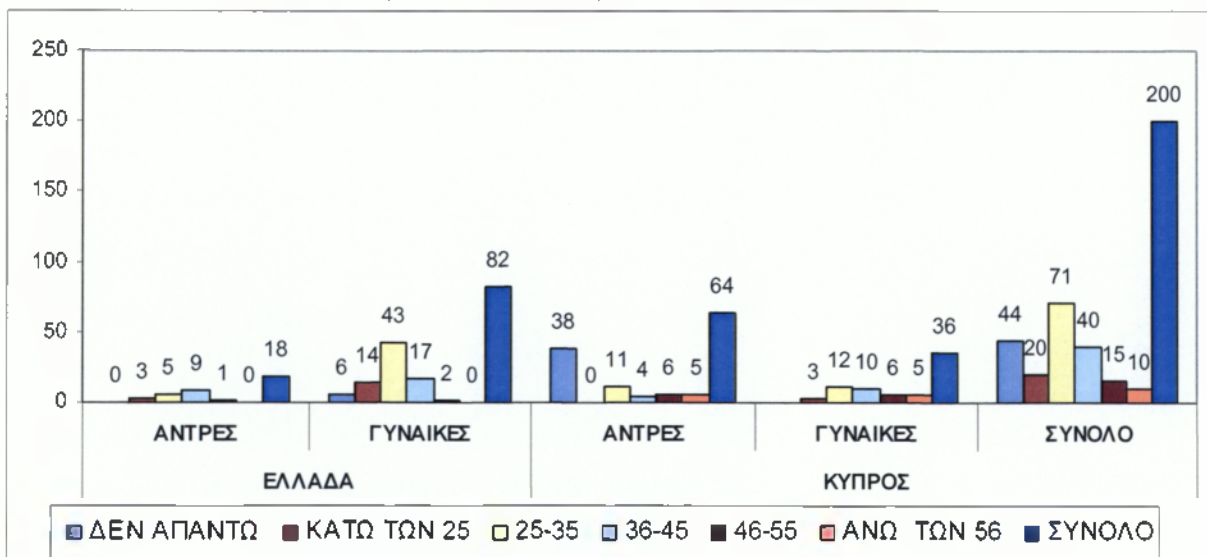
ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Διάγραμμα 5.1
Το φύλο των εργαζομένων



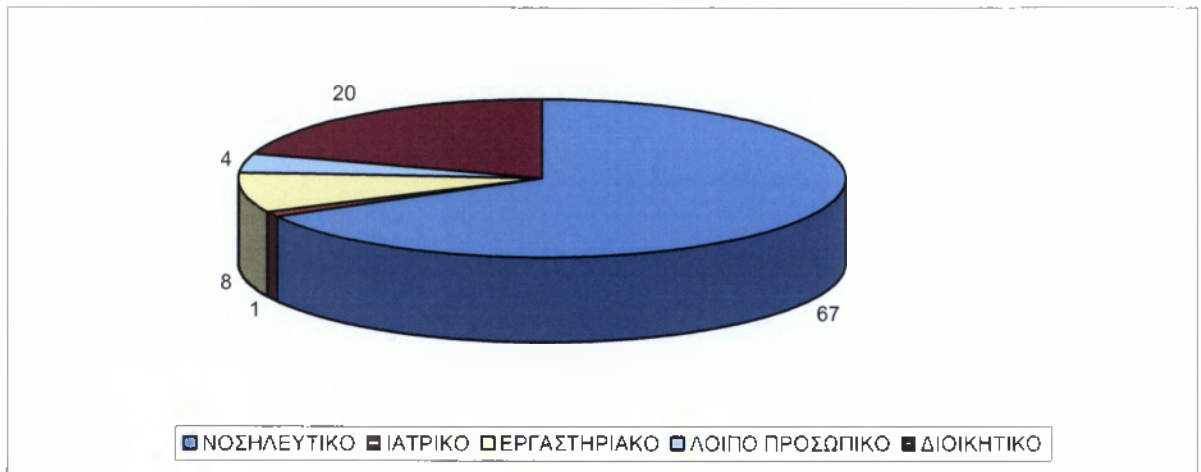
ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Διάγραμμα 5.2
Το φύλο των εργαζομένων σε σχέση με την ηλικία τους



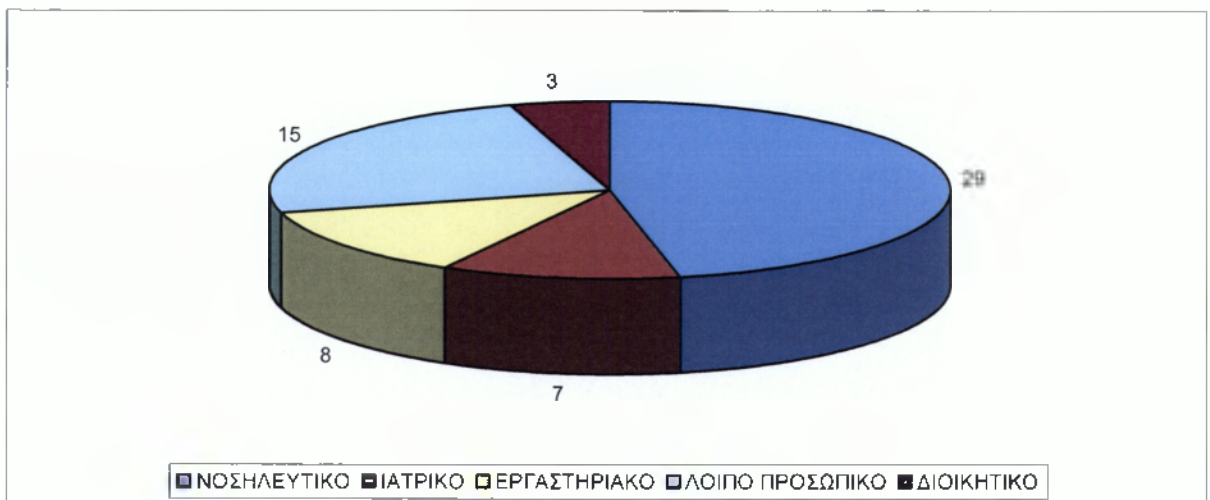
ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Διάγραμμα 5.3
Αριθμός ατόμων Μαιευτηρίου ΛΗΤΩ ανά ειδικότητα



ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

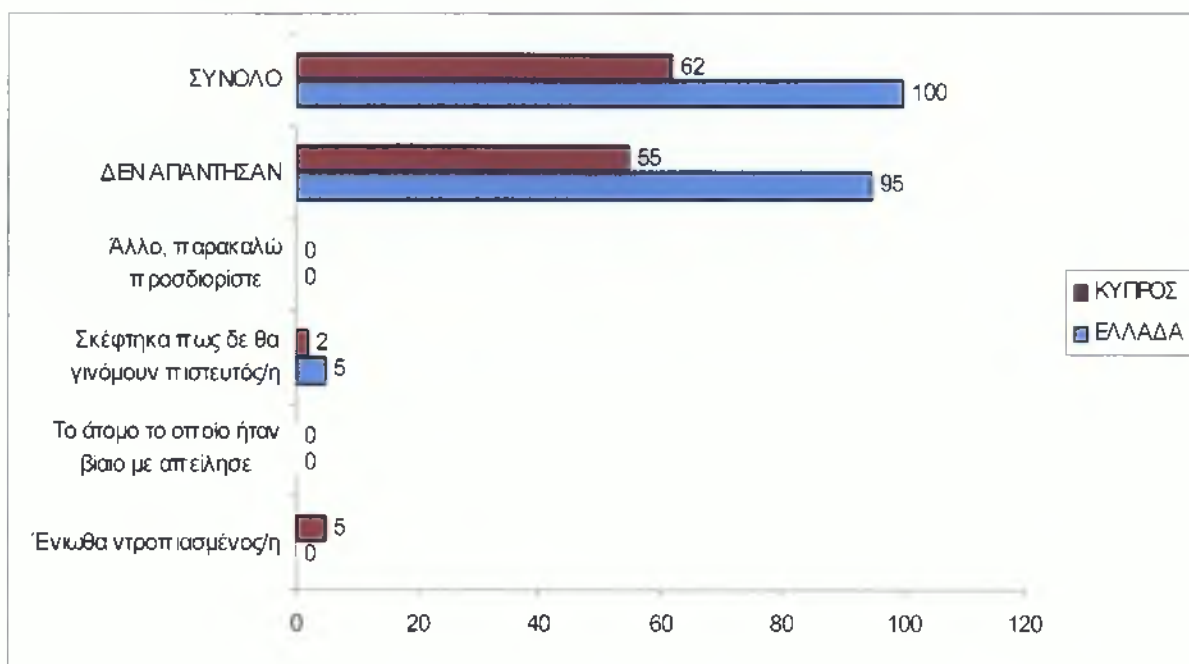
Διάγραμμα 5.4
Αριθμός ατόμων Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας ανά ειδικότητα



ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα

Διάγραμμα 5.5

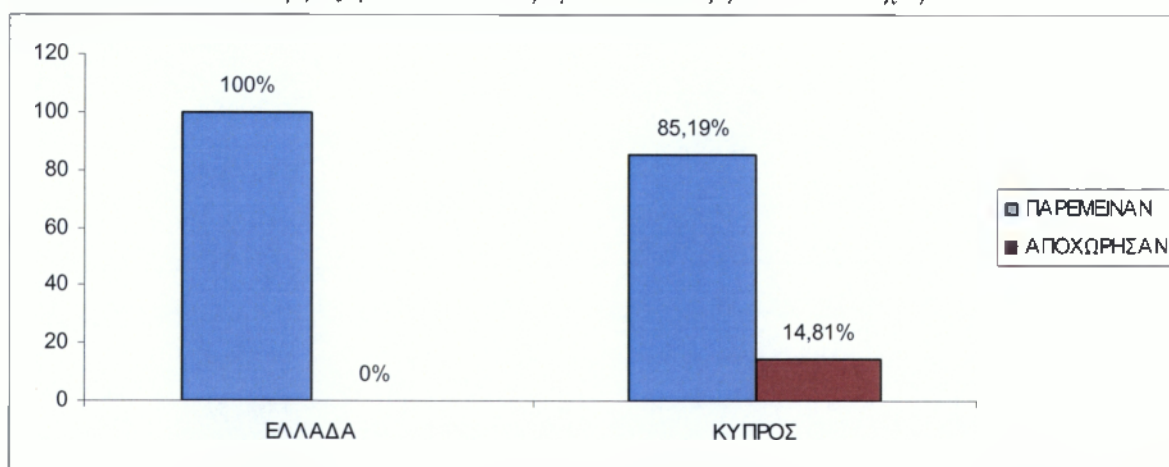
Ανασταλτικοί παράγοντες για την εξωτερίκευση της βίας σε τρίτους



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα

Διάγραμμα 5.6

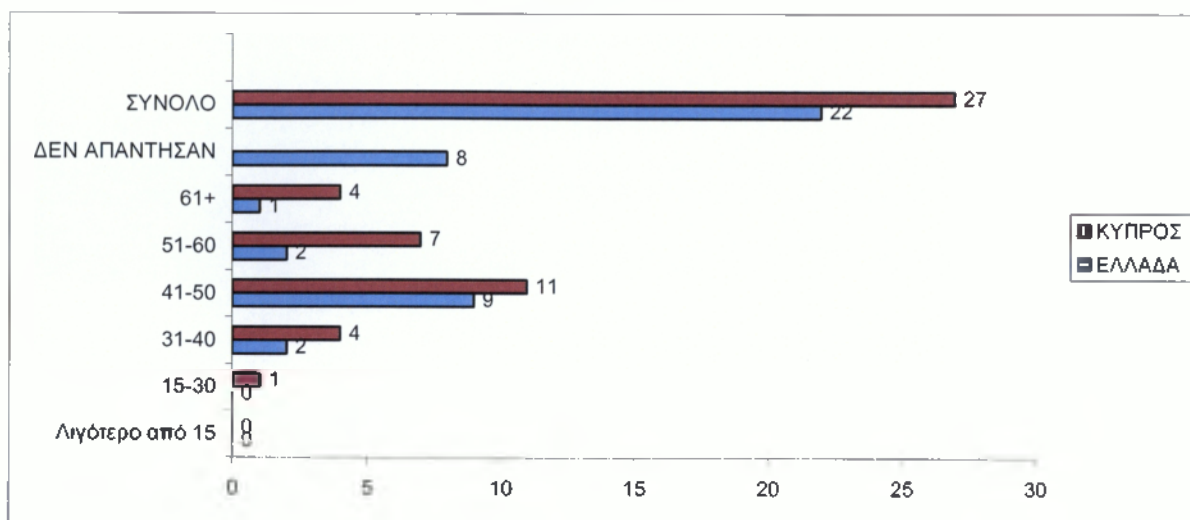
Ποσοστό εργαζομένων που παρέμεινε στον εργασιακό του χώρο



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα

Διάγραμμα 5.7

Περιγραφή της ηλικίας του βίαιου ατόμου



ΠΗΓΗ: Ιδία έρευνα