



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
στα ΠΟΛΥΠΛΟΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΛΟΓΙΑΣ
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Τίτλος Εργασίας

**Διερεύνηση Σχέσεων Λεκτικής Επιθετικότητας και Έλξης σε
Στελέχη Εταιρίας μέσω Ανάλυσης Δικτύων.**

Βασιλική Πέτκου

Επιβλέπων: Σγαρδέλης Στέφανος, Καθηγητής ΑΠΘ

Επιβλέπουσα: Μπεκιάρη Αλεξάνδρα, Επικ. Καθηγήτρια Π.Θ.

Συνεπιβλέπων: Χασάναγας Νικόλαος, Κοινωνιολόγος

Εγκρίθηκε από την Τριμελή Εξεταστική Επιτροπή την ..η 2019.

.....
Σ. Σγαρδέλης
Καθηγητής Α.Π.Θ.

.....
Α. Μπεκιάρη
Επ. Καθηγήτρια Π.Θ.

.....
Ν. Χασάναγας
Κοινωνιολόγος

Θεσσαλονίκη, Δεκέμβριος 2019



.....
Βασιλική Α. Πέτκου

Πτυχιούχος Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Copyright © Βασιλική Α. Πέτκου, 2019.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευτεί ότι εκφράζουν τις επίσημες θέσεις του Α.Π.Θ.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της έρευνας αυτής είναι η διερεύνηση των σχέσεων λεκτικής επιθετικότητας, έλξης και των συνακόλουθων ανεπίσημων δομών που ανακύπτουν από τις σχέσεις μεταξύ των στελεχών μιας επιχείρησης. Εξετάστηκε η ενδεχόμενη αλληλεπίδραση μεταξύ των δομών αυτών καθώς και ενδεχόμενων μη δικτυακών (προσωπικών) παραγόντων (λχ φύλο, κοινωνιο-οικονομική κατάσταση, επίσημη θέση στην εταιρία κλπ) που τις επηρεάζουν. Επιδιώχθηκε η λήψη δικτυακού δείγματος σε μία εταιρία αποτελούμενη από 48 κόμβους, οι οποίοι ρωτήθηκαν με τη χρήση ήδη δοκιμασμένων τυποποιημένων ερωτηματολογίων, για τις σχέσεις λεκτικής επίθεσης και έλξης μεταξύ τους. Για την ερμηνεία των ποσοτικών αποτελεσμάτων έγιναν διερευνητικές συνεντεύξεις. Έγινε υπολογισμός δικτυακών μεταβλητών με κατάλληλο λογισμικό, οι οποίες κατόπιν συσχετίστηκαν με λογισμικό συμβατικής στατιστικής τόσο μεταξύ τους, όσο και με τις μη δικτυακές μεταβλητές, ώστε να ανιχνευθούν ενδεχόμενες σχέσεις. Η ύπαρξη λεκτικής επιθετικότητας εντοπίστηκε στο παρόν δείγμα με βάση τα αποτελέσματα της υπάρχουσας μελέτης. Η θέση στην εταιρία και διάφορα άλλα ατομικά χαρακτηριστικά φάνηκε να σχετίζονται με την άσκηση λεκτικής επίθεσης ή την στοχοποίηση. Με βάση τις τάσεις συμπεριφοράς στους υπό εξέταση παράγοντες, έγινε προσπάθεια εύρεσης διαφόρων κατηγοριών-τυπολογιών στις οποίες θα μπορούσαν να ενταχθούν οι εργαζόμενοι.

Λέξεις Κλειδιά: Λεκτική Επιθετικότητα, Διαπροσωπική Έλξη, Κοινωνικά Δίκτυα, Εργαζόμενοι



ABSTRACT

The purpose of this research is the exploring of the relations of verbal aggressiveness, interpersonal attraction and the subsequent unofficial structures that arise from the relationships among the executives of a business. The potential interaction between these structures as well as the potential non-network (personal) factors (for instance sex, social – economical situation, official position in the firm etc) that affect them was examined. The receipt of network sample from a firm consisted of 48 nodes was pursued. With the use of already standardized questionnaires the persons were asked about the relations of verbal aggression and attraction between them. Exploratory interviews took place in order to interpret the quantitative results. Using suitable software, the network variables were estimated and they were linked to conventional statistic software, so that potential relations are traced. The existence of verbal aggressiveness was identified in the present sample based on the results of this study. The position in the firm and different other personal features appear to be related to the verbal aggressiveness and its targeting. There has been an effort to find different types into which the employees could be integrated based on the behavior tendency of the under examination factors.

Key Words: Verbal Aggressiveness, Interpersonal Attraction, Social Network, Employee

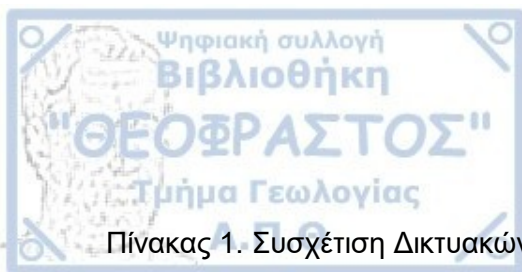


ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ABSTRACT.....	4
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	5
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	7
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΗΜΑΤΩΝ.....	7
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
1.1 Σκοπός της έρευνας	8
1.2 Σημασία της έρευνας.....	8
1.3 Ορισμοί	9
1.4 Περιορισμοί της ερευνάς	9
1.5 Υποθέσεις	10
2. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	11
2.1 Επιθετικότητα	11
2.2 Λεκτική Επιθετικότητα.....	12
2.3 Χαρακτηριστικά Λεκτικά Επιθετικών Μηνυμάτων.....	13
2.4 Άτομο και Λεκτική Επίθεση	13
2.5 Αίτια-Συνέπειες Λεκτικής Επιθετικότητας.....	14
2.6 Φύλο και Λεκτική Επίθεση.....	15
2.7 Λεκτική Επίθεση σε διάφορα περιβάλλοντα.....	15
2.8 Διαπροσωπική Έλξη.....	28
2.9 Κοινωνικά Δίκτυα.....	36
2.10 Κοινωνικά Δίκτυα, Λεκτική Επιθετικότητα & Διαπροσωπική Έλξη.....	39
3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	42
3.1 Μέτρα Ανάλυσης Δικτύου.....	43
3.2 Δείγμα.....	45
3.3 Ερωτηματολόγια	45
3.4 Ανάλυση Δεδομένων	47



4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ- ΣΥΖΗΤΗΣΗ	47
4.1 Συσχέτιση μεταβλητών για Λεκτική Επίθεση	49
4.2 Συσχέτιση μεταβλητών για Λεκτική Επίθεση - Στοχοποίηση	52
4.3 Συσχέτιση μεταβλητών για Ασκών Διαπροσωπική Έλξη.....	54
4.4 Συσχέτιση Δικτυακών Μεταβλητών	57
4.5 Τυπολογίες Εργαζομένων.....	60
 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	63
 6. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	65
 7. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	83
Παράρτημα 1: Ερωτηματολόγιο μη δικτυακών μεταβλητών.....	83
Παράρτημα 2: Ερωτηματολόγιο δικτυακών μεταβλητών	86



ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Συσχέτιση Δικτυακών-Μη δικτυακών Μεταβλητών Λεκτική Επίθεση	51
Πίνακας 2. Συσχέτιση Δικτυακών-Μη δικτυακών Μεταβλητών Λεκτική Επίθεση-Στοχοποίηση	53
Πίνακας 3. Συσχέτιση Δικτυακών-Μη δικτυακών Μεταβλητών Διαπροσωπική Έλξη	56
Πίνακας 4. Συσχέτιση δικτυακών μεταβλητών Δεξιότητες, Επιθετικότητα, Έλξη	59
Πίνακας 5. Τυπολογία Ασκούντων Λεκτικής Επίθεσης	60
Πίνακας 6. Τυπολογία Στοχοποίησης Λεκτικής Επιθετικότητας	61
Πίνακας 7. Τυπολογία Εργαζομένων (Ελκυστικότητας & Άσκησης Λεκτικής Επίθεσης).....	62

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα1. Παράδειγμα Δικτύου Εργαζομένων	42
Σχήμα2. Παράδειγμα Δικτύου Διαπροσωπικής Έλξης	48
Σχήμα3. Παράδειγμα Δικτύου Λεκτικής Επιθετικότητας	49

1.1 Σκοπός

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η ανίχνευση φαινομένων λεκτικής επιθετικότητας και διαπροσωπικής έλξης στις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων σε μία επιχείρηση, με αντικείμενο την παραγωγή και εμπορία καλλυντικών, καθώς και η διερεύνηση των ρόλων των ατόμων στις σχέσεις αυτές, για παράδειγμα ποια άτομα είναι εύκολοι στόχοι ή θύτες λεκτικής επίθεσης και ποια πιθανά χαρακτηριστικά ή συμπεριφορές στον χώρο εργασίας, συνδέονται με την ιεράρχηση αυτή. Όλα τα παραπάνω παρουσιάζονται σε γραφήματα/δίκτυα σχέσεων και σε πίνακες αποτελεσμάτων, τα οποία προκύπτουν από την χρήση ειδικών εργαλείων για την ανάλυση κοινωνικών δικτύων.

1.2 Σημασία της έρευνας

Ένας εργαζόμενος δαπανά τον περισσότερο χρόνο της ημέρας, στον χώρο εργασίας του και επικοινωνεί για πολλές ώρες με τους συναδέλφους / συνεργάτες του. Από την πλευρά της επιχείρησης υπάρχει ανάγκη για διατήρηση του καλού κλίματος με στόχο την υψηλότερη αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα των εργαζομένων της, δεδομένου ότι αν οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι, επιθυμούν να διατηρήσουν την θέση εργασίας τους, προσπαθούν γι' αυτό και αποδίδουν καλύτερα. Επίσης, όταν υπάρχει διαπροσωπική έλξη (εργασιακή, κοινωνική, φυσική), τα άτομα αισθάνονται ευχάριστα και επιδιώκουν την επικοινωνία διατηρώντας ένα κλίμα επιθυμητό στην καθημερινότητα και στον χώρο εργασίας τους. Η εμφάνιση του φαινομένου λεκτικής επιθετικότητας, μπορεί να προκαλέσει αρνητική διάθεση στους εργαζομένους με αντίκτυπο στην εργασία τους και κατ' επέκταση στο συνολικό αποτέλεσμα της επιχείρησης. Οπότε κρίθηκε σκόπιμη μία προσέγγιση του φαινομένου, με την ανάλυση κοινωνικών δικτύων για την συσχέτιση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των ατόμων με την λεκτική επίθεση ή την διαπροσωπική έλξη αλλά και την σχέση έλξης-επίθεσης μεταξύ των στελεχών. Επίσης μπορεί να γίνει εντοπισμός του κεντρικότερου κόμβου λεκτικής επίθεσης ή έλξης, όπου η διερεύνηση του ρόλου του συγκεκριμένου κόμβου ή των συνεπειών από την αφαίρεση του, σε νέα έρευνα, είναι εφικτή. Η αναμενόμενη προστιθέμενη αξία είναι: α) σε ακαδημαϊκό επίπεδο ο εντοπισμός αλληλεπιδράσεων μεταξύ σχέσεων, και β) σε πρακτικό επίπεδο ο εντοπισμός προσωπικών χαρακτηριστικών που επηρεάζουν την λεκτικώς επιθετική συμπεριφορά ή τη στοχοποίηση,

την έλξη και η περαιτέρω δυνατότητα ερμηνείας και ενδεχόμενης πρόβλεψης της επαγγελματικής και διαπροσωπικής καθημερινότητας των εταιρικών στελεχών όσον αφορά τα φαινόμενα αυτά.

1.3 Ορισμοί

Λεκτική Επιθετικότητα. Η λεκτική επιθετικότητα είναι η τάση των ατόμων να επιτεθούν στην αυτοαντίληψη των άλλων, για να προκαλέσουν ψυχολογικό πόνο (Infante & Wigley, 1986).

Διαπροσωπική Έλξη. Η διαπροσωπική έλξη διαχωρίζεται σε τρεις τύπους: την εργασιακή έλξη, την κοινωνική έλξη και την φυσική έλξη. Οι McCroskey και McCain (1974) πρότειναν ένα πολυδιάστατο πλαίσιο μέτρησης της διαπροσωπικής έλξης. Στο μοντέλο αυτό συμπεριελήφθησαν τρεις διαστάσεις: η εργασιακή (ελκυστικότητα της εργασίας), κοινωνικοποίηση (κοινωνική ελκυστικότητα) και ελκυστική φυσική εμφάνιση (φυσική ελκυστικότητα). Η ελκυστικότητα είναι μια έννοια που περιγράφει την ικανότητα κάποιου να αποκτά εκτίμηση και θετικά συναισθήματα από άλλους (Berscheid & Hatfield-Walster, 1969).

Ανάλυση κοινωνικών δικτύων. Σχετικά με την ανάλυση σε εργασιακό περιβάλλον μετατρέπεται το αόρατο δίκτυο σχέσεων μεταξύ των στελεχών, σε ορατό και έτσι δίνει πολύτιμες πληροφορίες στους διαχειριστές να λαμβάνουν αποφάσεις για τη βελτίωση της απόδοσης των οργανώσεών τους (Krackhardt & Hanson, 1993, Cross et al., 2003). Πρόκειται για μια τεχνική που μπορεί να εφαρμοστεί στην κατασκευή χαρτών γνώσης και μπορεί να βοηθήσει στην αποτελεσματική ανάλυση των δυνατών και των αδύνατων σημείων των δικτύων (Chan & Liebowitz, 2006).

1.4 Περιορισμοί

- Το δείγμα δεν είναι τυχαίο αλλά δικτυακό. Ωστόσο αυτό δεν αποτελεί αδυναμία της έρευνας αυτής, καθώς δεν έχει κύριο στόχο την περιγραφική στατιστική αλλά την επαγωγική στατιστική.
- Πρόκειται για ονομαστικά ερωτηματολόγια, λόγω της ανάγκης για δημιουργία δικτύων, οπότε είναι πιθανή η λήψη μη ειλικρινών απαντήσεων. Οι ερωτώμενοι διαβεβαιώθηκαν ότι πρόκειται για ακαδημαϊκή έρευνα στα πλαίσια μεταπτυχιακής εργασίας πανεπιστημιακού επιπέδου, ενώ

ταυτόχρονα ενημερώθηκαν ότι τα ονόματά τους θα κωδικοποιηθούν για την επεξεργασία των δεδομένων αλλά και για την ασφαλή παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

- Η παρούσα μελέτη πραγματοποιήθηκε σε συγκεκριμένη επιχείρηση με συγκεκριμένο αριθμό ατόμων σε διαφορετικές ηλικίες και διαφορετική θέση στην εταιρία.

1.5 Υποθέσεις

- Η ύπαρξη συσχετίσεων της λεκτικής επιθετικότητας των στελεχών με τις μη δικτυακές μεταβλητές (π.χ. θέση εργασίας, τόπος καταγωγής, φύλο, κ.λ.π.)
- Η ύπαρξη συσχετίσεων της διαπροσωπικής έλξης των στελεχών με τις μη δικτυακές μεταβλητές (π.χ. θέση εργασίας, τόπος καταγωγής, φύλο, κ.λ.π.)
- Η ύπαρξη αρνητικής συσχέτισης μεταξύ των δικτυακών μεταβλητών λεκτικής επίθεσης με αυτές της διαπροσωπικής έλξης των στελεχών.
- Θετική συσχέτιση των δικτυακών μεταβλητών λεκτικής επιθετικότητας μεταξύ τους.
- Θετική συσχέτιση των δικτυακών μεταβλητών διαπροσωπικής έλξης μεταξύ τους.

2.1 Επιθετικότητα

Ο σύγχρονος τρόπος ζωής, με τον έντονο ρυθμό που τον χαρακτηρίζει, καθιστά καθημερινά τα φαινόμενα επιθετικών συμπεριφορών. Σε όλες τις πτυχές της ζωής ενός ατόμου, διαπιστώνουμε συνεχώς φαινόμενα επιθετικότητας. Συγκεκριμένα παρατηρούμε τέτοια φαινόμενα στο οικογενειακό, σχολικό, επαγγελματικό ή ακόμη και στο φιλικό περιβάλλον ενός ατόμου. Ως επιθετικότητα μπορούμε να ορίσουμε οποιοδήποτε τρόπο συμπεριφοράς, ο οποίος έχει σκοπό να βλάψει ή να τραυματίσει ένα άλλο άτομο. (Crick & Grotpeter, 1995). Η επιθετικότητα περιλαμβάνει λεκτικές ή σωματικές συμπεριφορές που προκαλούν ψυχολογική ή σωματική βλάβη (Orpinas & Frankowski, 2001). Η βία ορίζεται ως η απειλητική ή πραγματική χρήση σωματικής επίθεσης έναντι άλλου προσώπου που έχει ως αποτέλεσμα ή έχει μεγάλη πιθανότητα να προκαλέσει σωματική βλάβη ή θάνατο (Centers for Disease Control, 1999). Μία επικοινωνιακή συμπεριφορά είναι επιθετική εάν εφαρμόσει δύναμη -μεταφορικά- προκειμένου κατ' ελάχιστο να κυριαρχεί και ίσως να καταστρέψει την θέση της επίθεσης (Infante 1987a , p.158). Η επιθετικότητα μπορεί να αποδειχθεί καταστροφική όταν επιδρά αρνητικά στα συναισθήματα και στις διαπροσωπικές επαφές ενός ατόμου, αλλά και εποικοδομητική όταν βοηθά στην ενίσχυση των επαφών αυτών (Infante 1988) .

Η επιθετικότητα στον εργασιακό χώρο είναι ένα βασικό και δαπανηρό πρόβλημα (Aquino 2004). Ορισμένες φορές εντοπίζεται ως καταχρηστική εποπτεία και ορίζεται ως «υποκειμενικές αντιλήψεις για τον βαθμό στον οποίο εμπλέκονται οι προϊστάμενοι σε εχθρικές, λεκτικές και μη συμπεριφορές, εξαιρουμένων των σωματικών επαφών (Terper, 2000). Τέτοια παραδείγματα είναι το ψέμα, η υπονόμευση, ο σαρκασμός, οι εισβολές στην ιδιωτική ζωή, ακόμα και η καταδίκη κάποιων εργαζομένων για λάθη άλλων (Duffy & Ferrier 2003). Η επικοινωνία είναι εξαιρετικά σημαντική στον χώρο εργασίας. Για να διεκπεραιωθεί μία εργασία πολλές φορές απαιτείται ένα πλήθος ανθρώπων που πρέπει να συνεργαστούν. Δεδομένου ότι η επιτυχία ενός οργανισμού από την άποψη της παραγωγικότητάς του, της ικανοποίησης από την εργασία και του ελάχιστου κύκλου εργασιών, επηρεάζεται από τις αποτελεσματικές πρακτικές επικοινωνίας στο χώρο εργασίας (Downs & Hazen, 1977), είναι πιθανό η αναποτελεσματική επικοινωνία να αντιπροσωπεύει εν μέρει την αδυναμία των οργανώσεων να επωφεληθούν πλήρως από τη διατήρηση των εργαζομένων τους. Όπως και με τις προσωπικές σχέσεις, οι θετικές σχέσεις στο χώρο εργασίας μπορούν να οδηγήσουν σε αξιόλογα αποτελέσματα, όπως ικανοποίηση και διατήρηση των εργαζομένων (Myers & Johnson, 2003).

Οι εργαζόμενοι που δεν είναι ικανοποιημένοι με την εργασία τους τείνουν να είναι λιγότερο προσεκτικοί, να εργάζονται πιο αργά και να είναι λιγότερο παραγωγικοί από όσους είναι ικανοποιημένοι. Ωστόσο, αυτοί οι ίδιοι δυσαρεστημένοι υπάλληλοι ενδέχεται να δεσμεύονται για τον οργανισμό (ως αποτέλεσμα χαμηλής ποιότητας της επιλογής εναλλακτικής θέσης εργασίας και υψηλού επιπέδου επένδυσης) αλλά δεν εργάζονται στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους. Με αυτόν τον τρόπο, οι οργανώσεις δεν συνειδητοποιούν τα πλήρη οφέλη που συνδέονται με αφοσιωμένους υπαλλήλους. (Madlock και Dillow 2012).

Οι εργαζόμενοι ενδέχεται να ανταποκριθούν επιθετικά στις αλληλεπιδράσεις με συναδέλφους, επειδή οι οργανωτικοί κανόνες προωθούν τέτοιες συμπεριφορές (Aquino & Douglas, 2003). Η πραγματικότητα αυτή, γέννησε την ανάγκη για την διεξαγωγή διάφορων ερευνών, με στόχο την αντιμετώπιση και την αποφυγή τέτοιου είδους συμπεριφορών, αλλά και την διασφάλιση της εύρυθμης και αποδοτικής λειτουργίας ενός οργανισμού ή μίας επιχείρησης.

2.2 Λεκτική Επιθετικότητα

Η επιθετική επικοινωνία, σύμφωνα με τον Infante (1996) περιέχει δύο βασικά χαρακτηριστικά την εχθρότητα και τη λεκτική επιθετικότητα. Με τον όρο εχθρότητα εννοούμε την χρήση μηνυμάτων που εκφράζουν ευερεθιστότητα, αρνητικότητα, δυσαρέσκεια και υποψία (Buss & Durkee, 1957). Ενώ, η λεκτική επιθετικότητα, σε σχέση με την ιδιοσυγκρασία της προσωπικότητας κάποιου, θεωρείται ένα χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που προδιαθέτει τα άτομα να επιτεθούν στις ιδέες ή τις αντιλήψεις άλλων ανθρώπων (Infante, 1984). Κάθε λεκτική επίθεση είναι εχθρική, αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι η εχθρότητα συνεπάγεται λεκτική επίθεση (Infante, 1996). Η έρευνα έχει δείξει ότι η λεκτική επιθετικότητα οδηγεί σε αρνητικά σχεσιακά αποτελέσματα (Infante, Myers, & Buerkel, 1994, Martin & Anderson, 1996, Infante & Rancer, 1996, Bekiari, 2012, 2014). Συχνά η λεκτική επιθετικότητα συγχέεται με την επιχειρηματολογία. Η επιχειρηματολογία έχει οριστεί ως ένα χαρακτηριστικό που προδιαθέτει το άτομο να αναγνωρίσει τα αμφιλεγόμενα ζητήματα στις επικοινωνιακές καταστάσεις και να υποστηρίξει θέσεις σχετικά με κάποια θέματα, καθώς επιχειρεί να διαψεύσει τις θέσεις που λαμβάνουν άλλα άτομα (Infante & Rancer, 1982). Η λεκτική επιθετικότητα είναι η τάση των ατόμων να επιτεθούν στις αυτο-ιδέες των άλλων, για να δώσουν ψυχολογικό πόνο (Infante & Wigley, 1986). Η έρευνα έχει δείξει ότι η επιχειρηματολογία είναι μια εποικοδομητική προϋπόθεση επικοινωνίας (Johnson & Johnson, 1979, Infante, 1981, 1982), ενώ η λεκτική επιθετικότητα είναι καταστρεπτική (Infante, Wall, Leap, & Danielson, 1984).

Τα αποτελέσματα μιας σειράς μελετών δείχνουν ευνοϊκές οργανωτικές εκβάσεις όταν οι ανώτεροι είναι υψηλότεροι στην επιχειρηματολογία και χαμηλότεροι στη λεκτική επιθετικότητα

(Gorden & Infante, 1987, Gorden, Infante, & Graham, 1988, Infante & Gorden, 1985, 1987). Στην έρευνα του Infante (1984) συμπεραίνεται ότι η λεκτική επιθετικότητα δεν σχετίζεται με την επιχειρηματολογία, όταν ο αντίπαλος είναι ευπροσάρμοστος, αλλά σχετίζεται, όταν ο αντίπαλος είναι επιθετικός. Ο Zillmann (1979) υποστήριξε ότι η λεκτική επίθεση είναι πιο κοινή από την εκδίκηση ως κίνητρο για δολοφονία.

2.3 Χαρακτηριστικά Λεκτικά Επιθετικών Μηνυμάτων

Τα λεκτικά επιθετικά μηνύματα προσβάλλουν τις προσωπικές ιδέες ή αντιλήψεις ενός ατόμου και το κάνουν να αισθάνεται άσχημα για τον εαυτό του. Υπάρχουν πολλοί τύποι λεκτικά επιθετικών μηνυμάτων όπως: επιθέσεις στον χαρακτήρα, στις ικανότητες, στην φυσική εμφάνιση, προσβολές, πειράγματα, απειλές, γελοιοποίηση και μη λεκτικά εμβλήματα-χειρονομίες (Infante & Wigley, 1986). Όσον αφορά την χρήση των χειρονομιών, μπορούμε να πούμε ότι η λεκτική επιθετικότητα μπορεί να εκφραστεί και μη λεκτικά (Ekman & Friesen, 1969). Σε αυτή την περίπτωση, της μη λεκτικής επιθετικότητας, η επίθεση γίνεται για να προκληθούν ψυχολογικός πόνος, ταπείνωση, αμηχανία, κατάθλιψη και άλλα αρνητικά συναισθήματα. (Infante & Wigley 1986). Σύμφωνα με την έρευνα των Riddle & Hovarth (1992), σε 181 μαθητές στο μάθημα της επικοινωνίας, τα άτομα που εμφανίζουν υψηλά επίπεδα λεκτικής επιθετικότητας, κάνουν χρήση επιθέσεων στις ικανότητες, πειραγμάτων ή μη λεκτικών μηνυμάτων. Η χρήση μηνυμάτων λεκτικής επιθετικότητας για την τακτική υποκίνηση συναισθημάτων όπως αμηχανία, αισθήματα ανεπάρκειας, ταπείνωση, απελπισία και κατάθλιψη, συνιστά ψυχολογική κακοποίηση, όπως για παράδειγμα σε ένα γάμο, (Hoffman, 1984), η οποία μπορεί να είναι πιο καταστροφική από τη σωματική κακοποίηση (Gelles, 1974, Steinmetz & Straus, 1974, Walker, 1979).

2.4 Άτομο και Λεκτική Επίθεση

Ο Infante (1995) σημείωσε ότι ο αποδέκτης ενός προφορικά επιθετικού μηνύματος συνήθως αισθάνεται ταπεινωμένος, ντροπιασμένος, καταθλιπτικός ή ανεπαρκής. Επιπλέον, μπορεί να εμφανίσει μετατραυματικές αντιδράσεις, άγχος και στρες (Gimeno, Barrientos-Cutierrez, Burau & Felknon, 2012). Επίσης μέσω του αθροιστικού στρες, που παρατηρείται (Antai-Otong, 2001), το άτομο μπορεί να εκδηλώσει πολυάριθμες σωματικές διαταραχές (π.χ. υπέρταση, καρδιακή νόσο).

Όταν τα άτομα θεωρούνται ως επιθετικά λεκτικά, τότε είναι λιγότερο αρεστά προς τους άλλους επειδή τα λεκτικά επιθετικά μηνύματα δεν περιέχουν τις διαστάσεις του σεβασμού και της εμπιστοσύνης, οι οποίες είναι δύο διαστάσεις που συνδέονται με τις προτιμήσεις προς άλλους (Rubin, 1970). Τα άτομα με υψηλό επίπεδο λεκτικής επιθετικότητας λογίζονται ως λιγότερο επικοινωνιακά και γνωστικά ευέλικτα (Martin, Anderson & Thweat 1998), λιγότερο

φιλικά και προσεκτικά (Kassing, Pearce & Infante 2000), λιγότερο ευαίσθητα (Martin & Anderson, 1996), λιγότερο ικανά (Kassing & Infante 1999), λιγότερο κοινωνικά ελκυστικά (Martin & Anderson , 1995). Επίσης, είναι πιο αμυντικά (Rancer, Kosberg & Silvestri, 1992) και είναι λιγότερο πιθανό να συμμετάσχουν σε λεκτικές επιτίμους σε σχέση με αυτά που εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα λεκτικής επιθετικότητας (Wingley, Pohl & Watt, 1989). Τα άτομα αυτά δεν δίνουν σημασία στην κακοποίηση που προκαλείται από την λεκτική επιθετικότητα, επειδή οι ίδιοι δεν βλέπουν τα επιθετικά μηνύματα ως βλαβερά (Infante, 1996). Τα υψηλά προφορικά επιθετικά άτομα δεν μπορούν να αποφύγουν τη χρήση επιθετικών μηνυμάτων και τα χρησιμοποιούν ανεξάρτητα από το ποιος είναι ο δέκτης (Valencic, Beatty, Rudd, Dobos & Heisel, 1998). Σύμφωνα με τους Infante, Riddle, Horrath & Tumlin (1992) η λεκτική επιθετικότητα μπορεί να είναι πιο πιθανή όταν η κατάσταση εμπεριέχει θυμό, άτομα που βρίσκονται σε κακή διάθεση, επιθυμία για αμοιβαιότητα ή υπονοούμενο χιούμορ. Για τα χαμηλά λεκτικά επιθετικά άτομα, από την άλλη πλευρά, το χιούμορ μπορεί να αποτελεί πανάκεια για την πηγή του μηνύματος για να μειώσει την πιθανότητα ότι τα κρίσιμα σχόλια θα βλάψουν τον δέκτη. Το χιούμορ δεν εκτοπίζει πάντα μια εχθρική αντίδραση σε ένα προφορικά επιθετικό μήνυμα. Επίσης, αναφέρουν ότι η πιθανότητα της ύπαρξης λεκτικής επιθετικότητας σε μία κατάσταση, αυξάνεται όταν το άτομο που είναι υψηλά λεκτικά επιθετικό θέλει να εμφανιστεί σκληρό και κακό απέναντι σε ένα περιφρονημένο άτομο με το οποίο έχει μια ορθολογιστική συζήτηση που αρχίζει να εκτυλίσσεται σε λεκτική πάλη.

2.5 Αίτια-Συνέπειες Λεκτικής Επιθετικότητας

Μελέτες έχουν δείξει ότι η λεκτική επίθεση μπορεί να οδηγήσει σε φυσική επιθετικότητα (Infante & Wigley, 1986; Infante, Chandler, & Rudd, 1989; Infante, Sabourin, Rudd, & Shannon, 1990; Sabourin, Infante, & Rudd, 1993). Η πιο σοβαρή συνέπεια της λεκτικής βίας, τόσο από προσωπική όσο και από κοινωνική άποψη, είναι ότι μερικές φορές εξελίσσεται σε σωματική βία. Η λεκτική βία μπορεί να δημιουργήσει ψυχολογικά προβλήματα με τον ίδιο τρόπο που μπορεί η σωματική βία. (Flannery, Hanson & Penk, 1995). Σύμφωνα με τον Toch(1969) η λεκτική επιθετικότητα είναι η μεγαλύτερη αιτία βίας. Επίσης, τα βίαια άτομα συχνά, δεν έχουν τις λεκτικές ικανότητες να αντιμετωπίσουν κοινωνικές συγκρούσεις. Ο Infante (1984) παρουσιάζει ως αίτια της λεκτικής βίας την περιφρόνηση (διατύπωση που εκφράζεται προφορικά για ένα άλλο πρόσωπο), την κοινωνική μάθηση (η κοινωνία θέτει το άτομο να είναι επιθετικό, να εκφράζει οργή, να μοιράζει απογοητεύσεις), την ψυχοπαθολογία (μια λεκτική εκδήλωση καταπιεσμένης εχθρότητας), την έλλειψη ικανοτήτων να αντικρούσουν μία αντίθετη θέση. Επίσης αναφέρει την λεκτική επίθεση σαν μια καταστροφική μορφή επικοινωνίας, η οποία μπορεί να προκαλέσει βλάβες στον αποδέκτη της, αμηχανία,

απογοήτευση, άγχος, θυμό και καταστροφικές σχέσεις καθώς επίσης μπορεί να οδηγήσει σε φυσική επιθετικότητα. Ο Gilligan (1996) μέσα από συνεντεύξεις με άνδρες φυλακισμένους, για βίαια αδικήματα, ανακάλυψε ότι πολλές από τις πράξεις που οδήγησαν στην φυλάκιση τους, προκλήθηκαν από ασήμαντες προσβολές.

2.6 Φύλο και Λεκτική Επίθεση

Όσον αφορά την εκδήλωση της λεκτικής επιθετικότητας στα δύο φύλα, μερικές έρευνες θεωρούν τις γυναίκες ως τις πλέον εκτεθειμένες στον κίνδυνο για λεκτική βία. (Farrel & Bobrowski, 2006; Lawoko, Soares & Nolan, 2004), ενώ άλλες έρευνες δείχνουν τους άνδρες ως πιθανά θύματα λεκτικής επιθετικότητας. (Miedema et al. 2010, Wu et al., 2012). Σε άλλες πάλι έρευνες φαίνεται, οι γυναίκες να χρησιμοποιούν περισσότερο σε λεκτική επίθεση και ιδιαίτερα σε έμμεση επιθετικότητα, που ορίστηκε ως "κοινωνική χειραγώγηση" (π.χ. χειραγώγηση μιας ομάδας ατόμων, εξαπλώνοντας κακόβουλες φήμες με στόχο να βλάψουν ένα άτομο της ομάδας), σε σχέση με τους άνδρες (Feshbach, 1969; Bjorkqvist, Osteman, Lagerspetz, 1994). Τα άτομα τείνουν να είναι πιο εχθρικά απέναντι σε μέλη του ίδιου φύλου, ενώ τα αρσενικά φαίνεται να παρουσιάζονται πιο ευγενικά απέναντι στα θηλυκά. (Maccoby & Jacklin 1974; Fordi et. Al. 1977; Eagly and Stefen, 1986). Σύμφωνα με τους Kimerling, Ouimette και Wolfe (2002), οι γυναίκες φαίνεται να βρίσκονται σε μεγαλύτερο κίνδυνο σε σχέση με τους άνδρες όσον αφορά την εμφάνιση μετατραυματικών διαταραχών, που είναι αποτέλεσμα λεκτικής επίθεσης, σε αναλογία 2:1, ενώ όσον αφορά το άγχος οι γυναίκες επηρεάζονται περίπου 1,4 έως 1,8 φορές περισσότερο από τους άνδρες κατά την διάρκεια της ζωής τους (Breslau, Schultz, & Peterson, 1995; McLean, Asnaani, Litz, & Hofmann, 2011; Regier, Narrow, & Rae, 1990). Γενικότερα όμως έχει διαπιστωθεί ότι οι ενήλικες προσπαθούν να αποκρύψουν τη διαπροσωπική επιθετικότητα όσο το δυνατόν περισσότερο, προβάλλοντας μία συμπεριφορά φαινομενικά ορθολογική (Bjorkqvist, Osteman, Lagerspetz, 1994). Στην έρευνα της Harris (1996), που πραγματοποιήθηκε σε ανήλικους, ηλικίας 13 έως 17 ετών, αναφέρεται πως καθώς οι άνθρωποι γερνούν το επίπεδο επιθετικότητας μειώνεται.

2.7 Λεκτική Επιθετικότητα σε Διάφορα Περιβάλλοντα

Σε όλους τους τύπους σχέσεων, η έρευνα δείχνει σταθερά ότι η λεκτική επίθεση συνδέεται με αρνητικά σχεσιακά αποτελέσματα (Infante, Myers & Buerkel, 1994, Martin & Anderson, 1995, Infante & Rancer, 1996).

Στο οικογενειακό περιβάλλον η συμπεριφορά των λεκτικά επιθετικών μηνυμάτων έχει διερευνηθεί σε βίαιους γάμους. Μια μελέτη έδειξε ότι οι βίαιες συζυγικές διαμάχες χαρακτηρίζονται από τη συχνότερη χρήση επιθέσεων στον χαρακτήρα και σε κάποιο βαθμό από τη χρήση επιθέσεων στις ικανότητες (Infante, Sabourin, Rudd & Shannon, 1990). Οι

Straus, Sweet και Vissing (1989) διαπίστωσαν ότι η νεανική παραβατικότητα είναι πιο πιθανή όταν τα παιδιά είναι οι παραλήπτες λεκτικής επιθετικότητας από τους γονείς τους. Οι ερευνητές που εξετάζουν τους συζυγικούς δεσμούς (Infante, Chandler, & Rudd, 1989, Infante, Sabourin, Rudd, & Shannon, 1990) και τις σχέσεις γονέων- παιδιού (Infante, Kassing, & Pearce, 1998) αποκάλυψαν ότι η φυσική επιθετικότητα συνοδεύει τη λεκτική επιθετικότητα. Επιπλέον, σε άλλη έρευνα διαπιστώθηκε σημαντική συσχέτιση μεταξύ του αντιληπτού σαρκασμού και κριτικής από τον πατέρα με τις αναφορές ικανοποίησης των ενηλίκων γιων για τις σχέσεις τους με τους πατέρες τους (Beatty & Dobos, 1992b). Οι αντιλήψεις των ανδρών σχετικά με τη λεκτική επιθετικότητα, τον σαρκασμό και την κριτική βασίζονται σημαντικά στη λεκτική επιθετικότητα των πατεράδων τους, η οποία αποτελεί ενδιάμεση μεταβλητή στην κοινωνική ανάπτυξη των ανδρών. (Beatty , Zelle, Dobos & Rudd , 1994).

Στον χώρο του αθλητισμού διαπιστώνεται, έντονη ή μη, λεκτική επιθετικότητα μεταξύ προπονητή-αθλητή. Η σχέση προπονητή-αθλητή αντιπροσωπεύει μια άλλη δυνητικά ισχυρή σχέση σε πολλά κοινωνικά δίκτυα των εφήβων και όχι μόνο. Σύμφωνα με τον Kassing (1999), οι προπονητές που επικοινωνούσαν πιο επιθετικά θεωρούνταν λιγότερο ελκτικοί από άποψη επικοινωνίας και κατά συνέπεια οι αθλητές εμφάνιζαν λιγότερες αθλητικές ικανότητες, ήταν λιγότερο ικανοποιημένοι από τους προπονητές τους και είχαν λιγότερη επιτυχία όσον αφορά το ποσοστό απώλειας κερδών. Σε μία άλλη έρευνα οι Mazer, Barnes, Greivous, Boger (2013) αποκαλύφθηκε επίσης η αρνητική σχέση μεταξύ της λεκτικής επιθετικότητας του προπονητή και την ενθάρρυνση των αθλητών του αλλά και με την πίστη τους προς τις ικανότητες του. Οι προπονητές βρέθηκε να απειλούν με την τιμωρία όταν αντιμετωπίζουν υποβαθμισμένες επιδόσεις (Miles & Greenberg, 1993).

Στα πλαίσια του σχολικού περιβάλλοντος η λεκτική επιθετικότητα εμφανίζεται τόσο στις σχέσεις καθηγητή-μαθητή όσο και στις σχέσεις συμμαθητών. Ο τρόπος με τον οποίο οι δάσκαλοι επικοινωνούν στην τάξη με τους μαθητές τους έχει μεγάλη επιρροή στη μάθηση σε αυτή την τάξη (Richmond & Gorham, 1996). Οι λέξεις που χρησιμοποιούνται από έναν εκπαιδευτικό επηρεάζουν τη σκέψη, το κίνητρο και τη συμπεριφορά των μαθητών (Bekiarí, 2014). Οι Myers και Knox (2000) αναφέρουν ότι η λεκτική επιθετικότητα των εκπαιδευτών επηρεάζει αρνητικά τη σχέση μεταξύ εκπαιδευτή και φοιτητή, τη συναισθηματική μάθηση και την ικανοποίηση των μαθητών. Για παράδειγμα, οι δάσκαλοι που φαίνονται διστακτικοί στην αρχή της εκπαιδευτικής περιόδου μπορεί να κριθούν λιγότερο ικανοί από τους μαθητές τους (Haleta, 1996). Ο Myers (2003), εντόπισε έξι κατηγορίες συμπεριφορών εκπαιδευτών που αποτελούσαν αντιληπτή λεκτική επιθετικότητα του εκπαιδευτή. Οι κατηγορίες αυτές φαίνεται να είναι η κακή διαγωγή, η μη αμεσότητα του, οι επιθέσεις στις ικανότητες των σπουδαστών,

η κριτική στις συμπεριφορές τους, οι προσβολές στις προσωπικές ιδιότητες τους και η αποθάρρυνση τους από το να συμμετέχουν ενεργά στη μαθητική διαδικασία.

Εάν η λεκτική επιθετικότητα απευθύνεται σε ένα άτομο ή σε μια ομάδα ατόμων με την πάροδο του χρόνου, αυτή η συμπεριφορά μπορεί να θεωρηθεί ως ψυχολογική κακοποίηση και πιθανόν να οδηγήσει σε μαθησιακή αδυναμία (Infante, 1995, Infante & Rancer, 1996). Επιπλέον, ο Rocca (2004) υποστήριξε ότι η λεκτική επιθετικότητα των εκπαιδευτικών έχει αντίκτυπο στη συμμετοχή και την παρουσία των μαθητών στην αίθουσα διδασκαλίας. Οι Myers και Rocca (2000) εντόπισαν ότι υπάρχει αρνητική συσχέτιση της λεκτικής επιθετικότητας με το κίνητρο και την αντίληψη του κλίματος στην τάξη. Η λεκτική επιθετικότητα των εκπαιδευτών φαίνεται ότι επηρεάζει αρνητικά τους μαθητές απέναντι στο περιεχόμενο του μαθήματος, τον εκπαιδευτικό και τους συνιστώμενους κανόνες συμπεριφοράς (Myers & Knox, 1999, Wrench & Richmond, 2004).

Σύμφωνα με τους Goodboy & Myers (2012) οι συνέπειες της λεκτικής επιθετικότητας σε μία αίθουσα διδασκαλίας μπορούν να παραλληλιστούν με αυτές σε ένα χώρο εργασίας αν σκεφτεί κανείς τις σχέσεις καθηγητή-μαθητή και προϊστάμενου-υφιστάμενου. Η βία στο χώρο εργασίας είναι σίγουρα ένα σημαντικό θέμα, αλλά στην πραγματικότητα είναι μόνο ένα μέρος ενός πολύ μεγαλύτερου προβλήματος που θα μπορούσε να ονομαστεί καταλληλότερα ως επιθετικότητα στο χώρο εργασίας (Baron, Neuman 1998). Η ανθρωποκτονία είναι σήμερα η δεύτερη αιτία θανάτου στο χώρο εργασίας, με τα μεταφορικά ατυχήματα να είναι η κύρια αιτία (Rigdon, 1994). Επιπλέον, έχει προταθεί ότι η ανθρωποκτονία στο χώρο εργασίας είναι η ταχύτερα αναπτυσσόμενη μορφή δολοφονίας στις Ηνωμένες Πολιτείες (Filipczak, 1993). Αν και αυτά τα γεγονότα αποτελούν ιδανικά για την προβολή τους στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, στην πραγματικότητα, η επίθεση στον εργασιακό χώρο μπορεί να είναι λεκτική στη φύση ή φυσικές ενέργειες και σε πολύ μικρότερο βαθμό ακραίες επιθέσεις με θανατηφόρα όπλα. Όπως φαίνεται, οι λιγότερο δραματικές μορφές επιθετικότητας τείνουν να κυριαρχούν στους χώρους εργασίας. Για παράδειγμα η λεκτική επιθετικότητα είναι σημαντικό ζήτημα στον χώρο εργασίας, λόγω της συχνότητας εμφάνισης της.

Μια έκθεση NIOSH (1996) εξέτασε το πεδίο του προβλήματος της σωματικής βίας, σημειώνοντας ότι 2 εκατομμύρια βίαια επεισόδια στο χώρο εργασίας εμφανίζονται κάθε χρόνο μόνο στις ΗΠΑ. Ένας ακόμη μεγαλύτερος αριθμός 16 εκατομμυρίων περιστατικών λεκτικής επιθετικότητας στις ΗΠΑ εκτιμήθηκε σε μια μελέτη που πραγματοποιήθηκε από την Northwestern National Life Insurance Company το 1993 (VandenBos & Bulatao, 1996), επίσης διαπίστωσε ότι μεταξύ του 1992 και του 1993, ένας στους τέσσερις Αμερικανούς εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης παρενοχλήθηκε, απειλήθηκε ή του επιτέθηκαν στη δουλειά. Οι Bulatao και VandenBos (1996) σημείωσαν ότι το 15,1% των βίαιων εγκλημάτων (668,000) στις ΗΠΑ σημειώθηκαν στο χώρο εργασίας μέσα σε ένα έτος και ότι μεταξύ των 13

επαγγελματιών που μελετήθηκαν, οι αστυνομικοί ήταν υψηλότεροι στην συχνότητα εμφάνισης βίας και ακολουθούσαν οι νοσηλευτές. Στην Αυστραλία διαπιστώθηκε ότι το 57% των εργαζομένων στον τομέα της υγείας σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές έχουν αντιμετωπίσει λεκτική κατάχρηση και το 21% σωματική βία (Rural Doctors Association of Australia, 2012).

Η επιθετικότητα στον χώρο εργασίας, ορίστηκε από τους Griffin και Lopez (2005) και τους Baron και Neuman (1998), ως "όλες οι μορφές συμπεριφοράς με τις οποίες τα άτομα επιχειρούν να βλάψουν τους άλλους στην εργασία". Αυτός ο ορισμός, περιλαμβάνει τη συγκαλυμμένη επιθετικότητα, την έντονη επιθετικότητα, τη λεκτική επιθετικότητα, την παρεμπόδιση και τη βία στο χώρο εργασίας. Η επιθετικότητα στο χώρο εργασίας μπορεί να διαφοροποιηθεί από την οργανωτική επιθετικότητα (όπου ο στόχος της επιθετικότητας είναι ο οργανισμός) (π.χ. βλάβη ιδιοκτησίας ή εξοπλισμού, Hershcovis et al., 2007) ή οργανωτική κινητοποίηση, η οποία αντιδρά σε περιβαλλοντικούς παράγοντες όπως η αντιληπτή αδικία (O'Leary-Kelly et al., 1996). Η επιθετικότητα στον χώρο εργασίας αποτελεί σημαντικό πρόβλημα για τις οργανώσεις παγκοσμίως (Spector et al, 2007, Stutzenberge & Fisher, 2014). Σε παγκόσμιο επίπεδο, το κόστος της επιθετικότητας στον χώρο εργασίας είναι τεράστιο για τις επιχειρήσεις ή τους οργανισμούς και επηρεάζει της βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες, με επακόλουθο την απώλεια εκατομμυρίων δολαρίων (Chappell & Di Martino 2006).

Μία πρόσφατη έρευνα των Johnson, Nguyen, Groth, & White (2018) σε 101 νοσοκομεία της Αυστραλίας με 718 υπαλλήλους κατά μέσο όρο το καθένα, βασιζόμενη στη θεωρία του κοινωνικού κεφαλαίου (Bourdieu, 1986; Dess & Shaw, 2001; Leana & Van Buren, 1999; Nahapiet & Ghoshal, 1998) υποστηρίζει ότι οι οργανώσεις αποτελούνται από σχέσεις και ότι η δέσμευση των εργαζομένων του οργανισμού είναι ο πόρος που δημιουργείται μέσω της αποτελεσματικής συλλογικής δράσης και αποδεικνύει ότι οι οργανώσεις με υψηλότερη επίπτωση στην επιθετικότητα στο χώρο εργασίας είναι λιγότερο αποτελεσματικές. Επισημαίνεται ότι οι εργαζόμενοι που δέχονται, αναμένουν ή φοβούνται τη βία και την επιθετικότητα χάνουν την εμπιστοσύνη στα δίκτυα σχέσεων που δημιουργούνται εντός του οργανισμού και απομακρύνονται φυσικά και ψυχολογικά. Επιπλέον, φαίνεται να υπάρχουν στοιχεία ότι η πρόληψη και η εποπτεία στην επίλυση των συγκρούσεων συνδέονται θετικά με μια σειρά οργανωτικών αποτελεσμάτων, τονίζοντας έτσι τον ρόλο των εποπτικών αρχών στη διαχείριση της επιθετικότητας (Roche & Teague, 2012). Μέσα από τα ευρήματα αυτά, συμπεραίνεται ότι οι οργανισμοί που υιοθετούν στρατηγικές οι οποίες στοχεύουν στην πρόληψη, αλλά και την αντιμετώπιση της επιθετικότητας, είναι πιο αποτελεσματικοί. Αναφέρεται επίσης, ότι οι οργανισμοί μέσω ισχυρών κυρώσεων μηδενικής

ανοχής, μπορούν να ελαττώσουν τα φαινόμενα βίας και επιθετικότητας (Cortina & Magley, 2003; Dupré & Barling, 2006). Καταλήγοντας, παρατηρείται ότι η επιθετικότητα επηρεάζει αρνητικά το αίσθημα ασφάλειας των ασθενών αφού κλονίζει την εμπιστοσύνη μεταξύ πελατών/ασθενών και εργαζομένων στον χώρο της υγείας.

Έρευνες δείχνουν ότι, ενώ πολλά άτομα αναφέρουν ότι έχουν υποστεί παρενόχληση από άλλους, με ενέργειες που δημιουργούν ένα εχθρικό περιβάλλον εργασίας, δεν έχει αναφερθεί ως αποτέλεσμα η σωματική βλάβη, ενώ πολύ μικρότερες αναλογίες (περίπου 7% και 3%) έχουν απειληθεί με σωματική βλάβη ή έχουν πραγματικά βιώσει τέτοια γεγονότα (Northwestern National Life Insurance Company, 1993). Σύμφωνα με τους Bjorkqvist, Osterman και Hjelt-Back (1994), οι επιτιθέμενοι επιζητούν γενικά συμπεριφορές που είναι αποτελεσματικές για να βλάψουν το θύμα, ενώ παράλληλα επιβαρύνονται όσο το δυνατόν λιγότερο.

Οι Bjorkqvist, K., K. Osterman, και M. Hjelt-Back (1994). ερεύνησαν την παρενόχληση μεταξύ των υπαλλήλων ενός πανεπιστημίου (338 άτομα, 162 άνδρες και 176 γυναίκες) με την βοήθεια της κλίμακας παρενόχλησης εργασίας (WHS). Όρισαν την παρενόχληση ως ένα συγκεκριμένο είδος επιθετικότητας, που οδηγεί σε θυματοποίηση το άτομο που υποβάλλεται σε αυτές τις δραστηριότητες από ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων. Η παρενόχληση μπορεί να είναι σύντομη και εξαιρετικά έντονη, όπως στην περίπτωση των βασανιστηρίων ή των βιασμών. Η παρενόχληση μπορεί επίσης να είναι λιγότερο έντονη αλλά να εκτείνεται σε μεγάλο χρονικό διάστημα, όπως στις περιπτώσεις εκφοβισμού στα σχολεία ή στον στρατό. Επίσης, εντόπισαν ότι γυναίκες αισθάνθηκαν να παρενοχλούνται συχνότερα από τους άνδρες. Η παρενόχληση ήταν συχνότερη στις διοικητικές υπηρεσίες από ό, τι στους καθηγητές που κάνουν έρευνα και διδασκαλία. Η παρενόχληση αποδίδεται συχνότερα στον φθόνο και στον ανταγωνισμό σχετικά με θέσεις εργασίας, ενώ τα θύματα αισθανόταν αβέβαια για το βαθμό στον οποίο τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας τους ήταν σημαντικά. Είκοσι πέντε τοις εκατό πίστευαν ότι το φύλο τους μπορεί να είναι ένας πιθανός λόγος παρενόχλησης.

Τα άτομα που εργάζονται σε κοινούς χώρους εργασίας συχνά επαναλαμβάνονται και παραμένουν σε επαφή μεταξύ τους. Ως αποτέλεσμα, οι επιτιθέμενοι δικαιολογημένα αναμένουν να συναντήσουν τα θύματά τους ξανά και ξανά, ίσως σε σχετικά παρατεταμένες χρονικές περιόδους. Επομένως, η πιθανότητα αντίποινων από αυτά τα πρόσωπα θα ήταν αρκετά υψηλή. Η αναμενόμενη αντίποινα έχει βρεθεί ότι μειώνει τις επακόλουθες επιθετικές - ιδιαίτερα εμφανείς μορφές επιθετικότητας (π.χ., Baron, 1971, 1973, Rogers, 1980). Δεύτερον, οι ρυθμίσεις των εργασιών συνήθως περιλαμβάνουν την παρουσία πολλών ατόμων που, επειδή πρέπει να συντονίζουν τις δραστηριότητές τους και να συνεργαστούν, συχνά δίνουν μεγάλη προσοχή στη συμπεριφορά του άλλου. Ως αποτέλεσμα, οι χώροι

εργασίας περιέχουν γενικά ένα ακροατήριο με σχολαστικούς παρατηρητές που είναι πιθανό να εντοπίσουν απτές επιθετικές ενέργειες. Η επιθετικότητα συχνά μειώνεται υπό την παρουσία ακροατηρίου, ειδικά όταν το κοινό αναμένεται ότι μπορεί να απορρίψει μια τέτοια συμπεριφορά (π.χ., Borden, 1975, Richardson, Bernstein και Taylor, 1979).

Οι Baron, Neuman (1998), μέσα από την έρευνά τους σε 452 συμμετέχοντες (250 γυναίκες, 202 άνδρες) ηλικίας 20-60, οι οποίοι ήταν εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης σε ένα ευρύ φάσμα οργανισμών τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα (π.χ. δημόσια νοσοκομεία, επιχειρήσεις λιανικής πώλησης, εργοστάσια παραγωγής, εταιρείες χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, εστιατόρια, κρατικές και τοπικές κυβερνητικές υπηρεσίες) εντόπισαν ότι οι διάφορες αλλαγές στον χώρο εργασίας επηρεάζουν της μορφές επιθετικότητας, αλλά όχι όλες κατά τον ίδιο τρόπο. Για παράδειγμα οι μετατοπίσεις που συνεπάγονται κοινωνικές μεταβολές (π.χ. αυξημένη ποικιλομορφία) και η εργασιακή ανασφάλεια (π.χ. αυξημένη εφαρμογή της μερικής απασχόλησης) σχετίζονταν σημαντικά και με τις τρεις μορφές επιθετικότητας στο χώρο εργασίας (λεκτική επιθετικότητα, παρεμπόδιση, βία), ενώ όταν περικόπτονται οι δαπάνες ή όταν υπάρχουν οργανωτικές αλλαγές (π.χ. αναδιάρθρωση, αναγέννηση) τότε παρατηρείται σχέση με τη λεκτική επιθετικότητα και την παρεμπόδιση, αλλά όχι με τη βία στο χώρο εργασίας. Επίσης, οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι οι λεκτικές μορφές επιθετικότητας και οι ενέργειες που αποσκοπούν στην παρεμπόδιση των άλλων από το να ολοκληρώσουν το έργο τους είναι σημαντικά συχνότερες στις οργανώσεις τους, από ό, τι οι πιο εμφανείς και βίαιες μορφές επιθετικότητας. Επιπλέον, παρατήρησαν ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα, προβάλλουν τους εαυτούς τους περισσότερο ως θύματα επιθετικότητας παρά ως δράστες, ανεξάρτητα από την θέση που καταλαμβάνουν στην επιχείρηση.

Όταν οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι έχουν εφαρμοστεί αλλαγές κατά τρόπο αθέμιτο, συχνά προκύπτει ένα ευρύ φάσμα αρνητικών αντιδράσεων, συμπεριλαμβανομένης της κλοπής και της επιθετικότητας στο χώρο εργασίας (Greenberg και Alge, στον Τύπο, Greenberg & Scott, 1995). Οι Brockner et al. (1992) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι τα πρόσωπα που απολύθηκαν, ως αποτέλεσμα της μείωσης προσωπικού, καθώς και εκείνα που παρέμειναν και συνέχισαν να εργάζονται ανέπτυξαν συναισθήματα θυμού, απογοήτευσης και άγχους μετά από τέτοιες αλλαγές στις οργανώσεις τους.

Υπάρχουν κι άλλα ευρήματα που δείχνουν ότι πολλοί εργαζόμενοι αντιδρούν αρνητικά στην αυξημένη ποικιλομορφία στο χώρο εργασίας. Οι Tsui, Egan και O'Reilly (1994), σε μελέτη τους που διεξήχθη σε 151 τμήματα εργασίας τριών μεγάλων οργανισμών, 44 τμήματα εργοστασίων παραγωγής από την βιομηχανία παραγωγής αναλωσίμων γραφείων και συναφών ηλεκτρονικών ειδών (άτομα ανά τμήμα από 125 έως 2527, 31 νοσοκομεία από τον κρατικό οργανισμό (άτομα ανά τμήμα 145 έως 3000) και 76 τμήματα λειτουργίας από την

βιομηχανία παραγωγής εξοπλισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών και παροχής υπηρεσιών δεδομένων (άτομα ανά τμήμα 51 έως 3864), διαπίστωσαν ότι όσο μεγαλύτερη είναι η ποικιλομορφία μεταξύ των εργαζομένων σε πολλούς χώρους εργασίας, τόσο πιο αρνητικές είναι οι στάσεις των εργαζομένων απέναντι στις οργανώσεις τους και τόσο λιγότερο ενδιαφέρονται να συνεχίσουν να εργάζονται σε αυτούς. Καταλήγοντας, σύμφωνα με κάποιες θεωρίες επιθετικότητας αναφέρεται ότι οι τα αισθήματα του άγχους και η απογοήτευση αυξάνουν την τάση για διάφορες μορφές επιθετικότητας (Anderson, Anderson, & Deuser, 1996).

Οι διαρθρωτικές αλλαγές που σημειώνονται σε οργανισμούς σε όλο τον κόσμο έχουν οδηγήσει σε υποβάθμιση και οριζοντιοποίηση των οργανωτικών ιεραρχιών που καταπνίγουν την ανοδική κινητικότητα των προϊσταμένων (Jackall, 1988). Αυτή η έλλειψη ανοδικής κινητικότητας που αντιμετωπίζουν οι προϊστάμενοι, μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένα επίπεδα απογοήτευσης. Έτσι, η απογοήτευση και η οργή που απορρέουν από αυτή την περιορισμένη κινητικότητα μπορούν να λειτουργήσουν ως καταλύτης για την εμφάνιση λεκτικής επιθετικότητας από τους καταπιεσμένους επιβλέποντες. Ο Infante (1987) ισχυρίστηκε ότι η προφορική φαινομενική επιθετικότητα αντιπροσωπεύει μια προδιάθεση να εμπλακεί το άτομο σε λεκτική επιθετικότητα, από κάποιο γεγονός που την πυροδοτεί, όπως την απογοήτευση που αντιμετωπίζουν οι επόπτες που δεν έχουν κινητικότητα προς τα πάνω.

Η επικοινωνία μεταξύ προϊστάμενου-υφιστάμενου είναι η ανταλλαγή πληροφοριών και η επιρροή μεταξύ των ατόμων ενός οργανισμού, όπου ο προϊστάμενος έχει επίσημη εξουσία να καθοδηγεί και να αξιολογεί την απόδοση των υφισταμένων (Jablin, 1979). Το στυλ επικοινωνίας ενός προϊστάμενου είναι κρίσιμο στην σχέση του με τον υφιστάμενο και καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τις λεκτικές και μη λεκτικές συμπεριφορές του (Lybarger, 2017). Εάν οι υφιστάμενοι δεν θεωρούν έναν ανώτερο τους ως αξιόπιστο, είναι πολύ δύσκολο για αυτούς να αναπτύξουν εμπιστοσύνη για τον ανώτερο (Teven, 2007). Χωρίς το κατάλληλο επίπεδο αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ ενός ανώτερου και των υφισταμένων του, πολλές πτυχές της επίδοσης των εργασιών και της αποτελεσματικής λειτουργίας του οργανισμού στο σύνολό τους, μπορούν να επηρεαστούν αρνητικά. Αντιθέτως, η αυξημένη αξιοπιστία του προϊστάμενου σχετίζεται σημαντικά με ένα υψηλότερο επίπεδο υποκίνησης και ικανοποίησης από την εργασία (Richmond & McCroskey, 2004, Teven, 2007). Οι Lybarger, Rancer & Lin (2017), μέσα από την έρευνα τους, διαπίστωσαν ότι οι ανώτεροι που δεν χρησιμοποιούν προφορικά επιθετικά μηνύματα δίνουν την εντύπωση ότι βρίσκονται σε υψηλότερο επίπεδο ικανοτήτων, αξιοπιστίας και καλής θέλησης προς στους εργαζόμενους, σε σχέση με άλλους που εμφανίζουν υψηλή λεκτική επιθετικότητα.

Η έρευνα σχετικά με την επιθετικότητα υποδεικνύει ότι τα άτομα με υψηλή θέση μέσα στην επιχείρηση είναι γενικά πιο πιθανό να επιδίδονται σε επιθετικότητα έναντι ατόμων χαμηλής θέσης από ό, τι αντίστροφα (π.χ., Baron & Richardson, 1994). Άλλες μελέτες διαπίστωσαν ότι η προφορική επίθεση από τους επιβλέποντες-προιστάμενους συνδέεται αρνητικά με την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους καθώς και με την δέσμευση τους απέναντι στον οργανισμό ή την επιχείρηση δηλαδή την ανάγκη του ατόμου να προσφέρει της υπηρεσίες του προς την επιχείρηση, σεβόμενο τις αξίες, τα ήθη και την κουλτούρα της (Infante & Gorden, 1985, Madlock & Kennedy-Lightsey, 2010).

Οι Madlock και Dillow (2012) μέσα από την έρευνα τους εξέτασαν την επίδραση της λεκτικής επιθετικότητας από τους επιβλέποντες στην ικανοποίηση από την εργασία και την οργανωτική δέσμευση των υπαλλήλων τους, λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος της επένδυσης για κάθε εργαζόμενο και την ποιότητα των εναλλακτικών επιλογών. Οι 244 ενήλικες συμμετέχοντες εργάζονταν στις περιοχές των Ηνωμένων Πολιτειών (129 άνδρες και 115 γυναίκες), η συνολική θητεία των οποίων κυμαινόταν από 3 έως 43 έτη. Η ηλικία των συμμετεχόντων ήταν από 22 έως 68 έτη και αναφέρεται ότι εργάζονταν σε διάφορες οργανώσεις εκπαίδευσης, κυβερνητικές, υπηρεσιών, μεταποιητικής βιομηχανίας, δημόσιας διοίκησης και άλλα. Σε αυτή την μελέτη εντοπίστηκε ότι η προφορική επίθεση των εποπτικών αρχών σχετίζεται με τη δυσαρέσκεια των εργαζομένων και μπορεί να έχει μεγαλύτερη αρνητική επίδραση στην ευημερία ενός εργαζόμενου από ό, τι η θετική που προκαλούν τα θετικά γεγονότα επικοινωνίας, όπως μια φιλοφρόνηση. Επίσης συμπεράναν ότι η λεκτική επίθεση συμβαίνει συχνά σε περιβάλλοντα όπου οι στόχοι θεωρούνται λιγότερο ισχυροί από τους δράστες τους και σε κάποιο βαθμό αδυνατούν να αμυνθούν από τις παρατηρήσεις του δράστη, κάτι που στην περίπτωση αυτή συμβαίνει στη σχέση προϊσταμένων-υφισταμένων. Επιπλέον, αναφέρεται ότι οι εργαζόμενοι παραμένουν αφοσιωμένοι στις οργανώσεις, ανεξάρτητα από το βαθμό ικανοποίησής τους, καθώς η μη ύπαρξη ποιοτικών εναλλακτικών επιλογών, τους οδηγούν στην παραμονή τους σε ένα τέτοιο περιβάλλον εργασίας.

Σε μία άλλη έρευνα του Madlock (2009), εξετάστηκε η σχέση μεταξύ καθοδήγησης και λεκτικής επιθετικότητας των εποπτών, παίρνοντας υπόψη την ικανοποιητική επικοινωνία, την ικανοποίηση από την εργασία και την οργανωτική δέσμευση των υφισταμένων τους. Οι συμμετέχοντες ήταν 200 (112 γυναίκες και 80 άνδρες), οι οποίοι εργάζονταν με πλήρες ωράριο στην Μεσανατολική περιοχή των Ηνωμένων Πολιτειών για διάφορους οργανισμούς. Οι εργαζόμενοι κυμαίνονταν από 1 έως 47 έτη εργασίας και η μέση ηλικία των εργαζομένων ήταν 30 ετών. Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η αρνητική επικοινωνιακή συμπεριφορά, όπως η λεκτική επιθετικότητα των εποπτών, είχε μεγαλύτερο αντίκτυπο στην οργανωτική δέσμευση, την εργασιακή ικανοποίηση και την ικανοποίηση της επικοινωνίας των ατόμων από ό, τι οι θετικές επικοινωνιακές συμπεριφορές, όπως η καθοδήγηση. . Ενώ η

καθοδήγηση είναι ένας τρόπος με τον οποίο οι επόπτες μπορούν να επιτύχουν πολλούς οργανωτικούς στόχους (Kram, 1985), η λεκτική επιθετικότητα των εποπτικών αρχών μολύνει τις προσπάθειές τους για καθοδήγηση. Από την άλλη, τονίζεται ότι οι υφιστάμενοι ενός επιβλέποντος συμβούλου μπορούν να αποθαρρυνθούν όταν οι προϊστάμενοι είναι προφορικά επιθετικοί.

Σε εργασία των Infante & Gorden (1991) που διενεργήθηκε σε 216 εργαζόμενους (90 άνδρες και 126 γυναίκες μέσης ηλικίας 27,3) σε διάφορους οργανισμούς σε ένα σημαντικό βιομηχανικό και μητροπολιτικό τμήμα της μεσοδυτικής ζώνης: κυβέρνηση, μεταποιητική βιομηχανία, λιανική, κατασκευή, ιατρική, στρατός, εκπαίδευση, οικονομία, μεταφορές και άλλα, υποστηρίχτηκε ότι η οργανωμένη προσπάθεια είναι πιο αφοσιωμένη και ικανοποιητική για τους υφιστάμενους, όταν η λεκτική επιθετικότητα φιλτράρεται και η συμπαθητικότητα ευνοεί την επικοινωνία με τους ανώτερους.

Οι Infante & Gorden (1985) μέσα από την μελέτη τους σε 216 υφιστάμενους, σε μία μεγάλη ποικιλία οργανώσεων ενός σημαντικού μητροπολιτικού χώρου, εντόπισαν ότι οι υφιστάμενοι εμφανιζόταν πιο ικανοποιημένοι, όταν οι προϊστάμενοι τους είναι άτομα με υψηλή τάση προς την επιχειρηματολογία και παρουσιάζουν ελάχιστη λεκτική επιθετικότητα, ενώ ταυτόχρονα βρέθηκε ότι οι υφιστάμενοι θεωρούν πιο αποτελεσματικούς τους ανώτερους τους, ως προς την επικοινωνία τους με τις ανώτερες βαθμίδες της επιχείρησης, αισθανόμενοι περισσότερο προστατευμένοι. Η διαμάχη επιχειρημάτων εμφανίστηκε να σχετίζεται θετικά με μία ικανοποιητική εταιρική κουλτούρα.

Οι Sofield & Salmond (2003) μελέτησαν το φαινόμενο της λεκτικής επιθετικότητας σε δείγμα 465 νοσηλευτών από τρία μεγάλα νοσοκομεία. Σημαντικό είναι το γεγονός ότι το 91% των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα είχε βιώσει λεκτική επιθετικότητα στον χώρο της εργασίας τον τελευταίο μήνα. Στην μελέτη αυτή αναφέρθηκαν άλλες μελέτες που διαπίστωσαν ότι ο κύκλος εργασιών επηρεάζεται άμεσα από παράγοντες που σχετίζονται με τη λεκτική βία για το 16% έως 24% των εργαζομένων που είχαν εγκαταλείψει τη δουλειά τους (Cox, 1987). Η λεκτική βία μπορεί επίσης να προκαλέσει έμμεσα απώλεια παραγωγικότητας και να αυξήσει τον φόρτο εργασίας και τα λάθη. Τα πρόσωπα που συνήθως ασκούσαν λεκτική επιθετικότητα φαίνεται να ήταν οι γιατροί κατά κύριο λόγο και στη συνέχεια οι ασθενείς και οι οικογένειες των ασθενών. Το 50% του δείγματος απάντησε ότι δεν ένιωθε άνετα να απαντήσει στην λεκτική επιθετικότητα που βίωσε. Η λεκτική επιθετικότητα στην σχέση νοσηλευτή-γιατρού επιβεβαιώνει και αυτή με την σειρά της τα πιο πάνω αποτελέσματα των άλλων ερευνών για την λεκτική επιθετικότητα στην σχέση προϊστάμενου-υφιστάμενου. Η βία και η επιθετικότητα των ασθενών συχνά αποδίδονται σε ναρκωτικά, αλκοόλ, άγχος ή γνωστική δυσλειτουργία (Hahn et al., 2010), ενώ των οικογενειών των

ασθενών μπορεί να προκαλούνται από θυμό, φόβο, καθυστερήσεις ή άλλα παρόμοια γεγονότα (Crilly et al., 2004, Gacki-Smith κ.ά., 2009).

Στην κοινή πλευρά μεταξύ των συναδέλφων, οι Robinson και O'Leary-Kelly (1998) εξέτασαν δείγμα 187 εργαζομένων από 21 έως 65 ετών, σε διαφορετικές θέσεις εργασίας και έδειξαν ότι οι επιθετικές συμπεριφορές των ατόμων συσχετίζονταν με τις επιθετικές συμπεριφορές των συναδέλφων τους. Διαπιστώθηκε επίσης, ότι η αντικοινωνική συμπεριφορά που εκδηλώνεται από μία ομάδα εργασίας, αποτέλεσε σημαντικό παράγοντα πρόβλεψης της αντικοινωνικής συμπεριφοράς ενός μεμονωμένου ατόμου στην εργασία και αυτό γινόταν εντονότερο όσο αυξανόταν ο χρόνος παραμονής του στην ομάδα αλλά και ο βαθμός στον οποίο τα μέλη της ομάδας συνεργαζόταν για την διεξαγωγή μίας εργασίας.

Οι Spector et al. (2007) προσάρμοσαν την έννοια του κλίματος ασφάλειας για να δουν αν μία νέα δομή αντιληπτού κλίματος βίας θα αφορούσε, εκτός από τον τραυματισμό στον χώρο εργασίας ή γενικότερα την σωματική βία, την λεκτική επιθετικότητα. Μέσα από την έρευνα τους, που πραγματοποιήθηκε σε 198 νοσοκόμες από ένα απλό νοσοκομείο, διαπιστώθηκε ότι το αντιληπτό κλίμα βίας συνδέεται με τη βία, τη λεκτική επίθεση, τον τραυματισμό και τον αντιληπτό κίνδυνο. Η βία, η λεκτική επιθετικότητα, ο τραυματισμός και ο αντιληπτός κίνδυνος συνδέονταν με σωματική και ψυχολογική πίεση. Όλες οι σχέσεις βίας, λεκτικής επιθετικότητας, και αντιληπτού κινδύνου συσχετίστηκαν σημαντικά με τα φυσικά συμπτώματα, το άγχος και την κατάθλιψη. Ο τραυματισμός δεν βρέθηκε να σχετίζεται σημαντικά με την κατάθλιψη, τον αντιλαμβανόμενο κίνδυνο, τη φυσική καταπόνηση και την ψυχολογική πίεση.

Σύμφωνα με τους Walsh & Clarke (2003) υπάρχουν πιθανές αρνητικές συνέπειες της έκθεσης σε βία και λεκτική επιθετικότητα. Μέσα από την έρευνα τους σε 126 υπαλλήλους του υπουργείου υγείας του Ηνωμένου Βασιλείου, με μέσω όρο ηλικίας τα 40 έτη, διερεύνησαν τα αποτελέσματα και τις επιπτώσεις των ψυχολογικών τους αντιδράσεων. Ένα μεγάλο μέρος του προσωπικού ανέφερε ότι το περιστατικό είχε ψυχολογικό αντίκτυπο σε αυτούς και έδειξε την παρουσία συμπτωμάτων.

Οι LeBlanc και Kelloway (2002), σε έρευνα τους, με δείγμα 260 εργαζομένων σε 71 διαφορετικά επαγγέλματα, ηλικίας 15-71 ετών και μέσω χρόνο παραμονής στην εργασία τους 8,17 έτη,, διαπίστωσαν ότι η έκθεση σε βία και λεκτική επιθετικότητα στην εργασία συνδέεται με κακή σωματική και συναισθηματική ευεξία. Η επιθετικότητα που είχε ξεκινήσει από συνεργάτες είχε άμεσες επιπτώσεις στην προσωπική ευεξία(συναισθηματική, ψυχοσωματική) και στην οργανωτική ευεξία (συναισθηματική δέσμευση), αλλά δεν είχε επιπτώσεις στον φόβο της μελλοντικής βίας ή στον κύκλο εργασιών. Επίσης βρέθηκε ότι οι σχέσεις ήταν ισχυρότερες για τη λεκτική επίθεση του συναδέλφου παρά τη λεκτική επιθετικότητα ή τη βία από το κοινό.

Οι Schat και Kelloway (2000) στην εργασία τους μελέτησαν δύο διαφορετικά δείγματα εργαζομένων. Το ένα αποτελούνταν από 187 υπαλλήλους του Νοσοκομείου του Οντάριο στον Καναδά και το άλλο 205 εργαζομένους σε μία εταιρία της ίδιας περιοχής που παρείχε κατ' οίκων νοσηλεία. Οι συγγραφείς, ανέφεραν ότι ο αντιληπτός έλεγχος (κατανόηση, πρόβλεψη, επιρροή) τόσο της άμεσης όσο και της έμμεσης βίας βρέθηκε ότι σχετίζεται με βελτιωμένη συναισθηματική ευεξία των εργαζομένων μέσω της μείωσης του φόβου. Οι ίδιοι σε μεταγενέστερη ερευνά τους (Schat και Kelloway, 2003) διαπίστωσαν μη σημαντικές συσχετίσεις βίας και λεκτικής επιθετικότητας με ψυχολογική πίεση, αλλά και ότι η υποστήριξη από συνεργάτες και επόπτες επηρέαζε αυτή τη συσχέτιση.

Οι Gascón et al. (2009) μελέτησαν το χαρακτηρισμό του φαινομένου της επιθετικότητας σε εγκαταστάσεις πρωτοβάθμιας περίθαλψης στην Ισπανία. Οι συγγραφείς ρώτησαν 1826 επαγγελματίες υγείας για μια δωδεκάμηνη περίοδο. Τα αποτελέσματα αποκάλυψαν το 34,4% των ερωτηθέντων ανέφερε ότι έλαβε απειλές, με τους άνδρες να είναι πιο συχνά θύματα. Ωστόσο, δεν υπήρχαν διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών σχετικά με προσβολές ή συκοφαντίες.

Οι Wu et al. (2012) αξιολόγησαν τη συχνότητα της λεκτικής βίας μεταξύ 2464 ιατρικών επαγγελματιών στην Κίνα για 12 μήνες. Το 47% των ερωτηθέντων ανέφεραν πως ήταν θύματα. Οι άντρες φάνηκε να είναι συχνότερα θύματα (53,8%) από τις γυναίκες (43,8%).

Οι Schulte, Nolt, Williams, Spinks και Hellsten (1998) μέτρησαν τη συχνότητα των απειλών που αντιμετωπίζουν 364 εργαζόμενοι στον κλάδο της δημόσιας υγείας στις ΗΠΑ κατά τη διάρκεια της καριέρας τους. Τα συμπεράσματα έδειξαν ότι το 37% των εργαζομένων δήλωσαν ότι έχουν δεχτεί λεκτικές απειλές, με τους άνδρες να είναι 2,4 φορές πιθανότερα θύματα από τις γυναίκες.

Οι Hatch-Maillette et al. (2007) με σκοπό να ερευνήσει συγκεκριμένα εάν οι διαφορετικοί τύποι περιστατικών είχαν σημαντική επιρροή στους άνδρες σε σχέση με τις γυναίκες, σε προσωπικό ψυχιατρικού κλάδου, κατά τη διάρκεια της καριέρας τους. Εξετάστηκαν 129 μέλη του προσωπικού σε τακτική επαφή με ασθενείς στις ΗΠΑ. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι 87% των γυναικών και 81,6% των ανδρών έχουν απειληθεί τουλάχιστον μία φορά.

Επίσης, οι Cashmore et al. (2012) βρήκαν χαμηλότερα ποσοστά για μια περίοδο 3 μηνών μεταξύ των 298 ειδικευμένων επαγγελματιών υγείας στην Αυστραλία. Οι συγγραφείς ανέφεραν ότι το 76% των ερωτηθέντων είχε βιώσει κάποια μορφή βίας. Οι γυναίκες βρέθηκαν να είναι συχνότερα θύματα λεκτικής κατάχρησης από τους άνδρες (79,6% έναντι 65,8%).

Οι Newman, de Vries, Kanakuze και Ngendahimana (2011), επανεξέτασαν την συνολική μελέτη από 45 εγκαταστάσεις υγείας στη Ρουάντα μεταξύ 297 εργαζομένων στον

τομέα της υγείας. Το 27% των εργαζομένων έζησαν την εμπειρία της λεκτικής κατάχρησης. Ενώ το 68% των θυμάτων ήταν γυναίκες και το 32% ήταν άνδρες, δεν σήμαινε κάτι, γιατί τα αποτελέσματα αυτά ταυτιζόταν τις αναλογίες γυναικών-ανδρών στο δείγμα.

Οι Talas,Kocaöz και Akgüz (2011), προσπάθησαν να εντοπίσουν το ποσοστό ύπαρξης λεκτικής επιθετικότητας σε 270 υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε έξι νοσοκομεία της Τουρκίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 79,6% του συνολικού δείγματος είχε βιώσει λεκτική κατάχρηση. Αναλυτικά το 81,1% των ανδρών και το 77,8% των γυναικών.

Με την εργασία τους οι Jackson και Ashley (2005), και οι Chen, Hwu, Kung, Chiu και Wang (2008) καθόρισαν την επικράτηση πολλών μορφών ψυχολογικής βίας που βιώνουν 832 εργαζόμενοι σε υπηρεσίες υγείας στην Τζαμάικα. Οι συγγραφείς ανέφεραν ότι το 38,6% είχαν υπάρξει θύματα λεκτικής κατάχρησης, οι γυναίκες στο 39,2% τους συνόλου τους και οι άνδρες στο 36,5%.

Οι Chen et al. (2008) βρήκαν ποσοστό 50,9% για θύματα λεκτικής κατάχρησης σε ψυχιατρική κλινική στην Ταϊβάν μεταξύ 222 εργαζομένων στον τομέα της υγείας.

Μια μελέτη που διεξήχθη από τους Miedema et al. (2010) μεταξύ 770 οικογενειακών γιατρών στον Καναδά κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι άνδρες ήταν στατιστικά πιθανότερο να γίνουν θύματα λεκτικής βίας κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους. Τα αποτελέσματα δεν εμφάνισαν διαφορές μεταξύ των φύλων ούτε για προφορικό θυμό, ούτε για ασεβή συμπεριφορά, με το 92,2% των ανδρών έναντι του 92,4% των γυναικών θυμάτων του προφορικού θυμού και του 96,4% των ανδρών έναντι του 98,2% των γυναικών που δέχθηκαν ασεβή συμπεριφορά. Ωστόσο, υπήρξαν σημαντικές διαφορές όσον αφορά τις λεκτικές απειλές και την ταπείνωση. Πράγματι, οι άνδρες ήταν σε υψηλότερο κίνδυνο, με 76,4% έναντι του 68% των γυναικών που λαμβάνουν λεκτικές απειλές και το 64,4% των ανδρών έναντι του 54,9% των γυναικών που αναφέρθηκαν ως θύματα ταπείνωσης.

Ωστόσο, έχουν γίνει μελέτες, στις οποίες δεν έχει βρεθεί κάποια σημαντική διαφορά σε σχέση με το φύλο. Για παράδειγμα στην έρευνα των Arimatsu et al. (2008) σε 698 γιατρούς στην Ιαπωνία, με στόχο την διαπίστωση εάν το φύλο σχετίζεται με λεκτική βία, φαίνεται ότι οι άνδρες βρισκόταν σε υψηλότερο κίνδυνο λεκτικής βίας τους τελευταίους 6 μήνες. Ωστόσο, η διαφορά με το άλλο φύλο δεν ήταν στατιστικά σημαντική.

Σε μία άλλη μελέτη που διεξήχθη από τους Kowalenko, Walters, Khare, και Compton (2005) για τον προσδιορισμό της έκτασης της βίας που βιώνεται από τους 171 γιατρούς που παρέστησαν σε επείγοντα περιστατικά τους τελευταίους 12 μήνες στις Η.Π.Α, διαπιστώθηκε ότι το 74,9% ήταν θύματα λεκτικής απειλής. Οι άνδρες αποτελούσαν το 67,2% των θυμάτων και οι γυναίκες 32,8%. Ωστόσο, αυτές οι τιμές αντικατοπτρίζουν τις αναλογίες των αρσενικών και των θηλυκών στο δείγμα.

Επίσης, οι Altinbas, Altinbas, Türkcan, Oral και Walters (2011) ανέλυσαν την εμπειρία της λεκτικής επιθετικότητας και της λεκτικής προσβολής (δηλαδή προσωπική απειλή) σύμφωνα με το φύλο και την κατάρτιση των 186 ψυχιάτρων στην διάρκεια της καριέρας τους στην Τουρκία. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 88% είχε βιώσει λεκτική επίθεση και το 68% είχε βιώσει λεκτική προσβολή χωρίς να αναφερθούν διαφορές ανάλογα με το φύλο των θυμάτων.

Τέλος, στη μελέτη των Aydin, Kartal, Midik και Buyukakkus (2009) που εξέτασαν την λεκτική βία μεταξύ 522 γιατρών, σε 48 πόλεις της Τουρκίας, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 89,3% ανέφερε ότι ήταν θύματα λεκτικής βίας, χωρίς διαφορές μεταξύ γυναικών και ανδρών.

Μια μελέτη μεταξύ ιατρικών επισκεπτών έδειξε ότι οι άνδρες είχαν στατιστικά μεγαλύτερο κίνδυνο για μία μορφή λεκτικής κατάχρησης, ενώ οι γυναίκες ήταν στατιστικά πιο συχνά θύματα λεκτικής κακοποίησης. Αυτή η μελέτη διεξήχθη από τους McNamara, Whitley, Sanders, και ο Andrew (1995), οι οποίοι διερεύνησαν την έκταση και το αποτέλεσμα της λεκτικής κατάχρησης που έζησαν οι ιατρικοί επισκέπτες σε προϊόντα επείγουσας φαρμακευτικής αγωγής τους τελευταίους 12 μήνες. Οι συγγραφείς παρακολούθησαν 1774 ιατρικούς επισκέπτες έκτακτης ανάγκης στις ΗΠΑ και έδειξαν σημαντικές διαφορές ανάλογα με το φύλο των θυμάτων σε δύο από τα τρία στοιχεία που αξιολογήθηκε η λεκτική κατάχρηση. Οι άνδρες παρουσιάζονται πιο συχνά (82,1%) να βρίσκουν ή να καταριούνται σε σύγκριση με τις γυναίκες (77,5%), ενώ οι γυναίκες φάνηκε να αναφέρουν συχνότερα ότι ένοιωσαν ταπείνωση ή εξευτελίστηκαν (79,5%) σε σύγκριση με άνδρες (73,4%).

Δύο μελέτες μεταξύ των νοσοκόμων εντόπισαν ότι οι άνδρες ήταν σημαντικά υψηλότεροι σε κίνδυνο για λεκτική κατάχρηση. Η μία μελέτη διεξήχθη από τους Shoghi et al. (2008) που στόχευε στη μέτρηση της επικράτησης της λεκτικής κατάχρησης μεταξύ 1317 νοσοκόμων που εργάζονται σε περισσότερα από 20 νοσοκομεία στο Ιράν, αποκάλυψε ότι το 85,2% των συμμετεχόντων υπήρξαν θύματα τους τελευταίους 6 μήνες, το 90,6% των ανδρών και το 83,4% των γυναικών. Η δεύτερη μελέτη πραγματοποιήθηκε από τους Farrell et al. (2006), οι οποίοι ανέλυσαν την εμφάνιση λεκτικής κατάχρησης που αντιμετωπίζουν 2337 νοσηλεύτες στην Αυστραλία για το διάστημα των τελευταίων 4 εβδομάδων. Οι συγγραφείς διαπίστωσαν ότι το 63,5% των ερωτηθέντων υπήρξαν θύματα είτε λεκτικής, είτε σωματικής βίας. Ο μέσος αριθμός των περιπτώσεων κακοποίησης που αναφέρθηκαν, ήταν 4,1, με τους άνδρες να είναι πιο συχνά τα θύματα. Ωστόσο, κατά τον έλεγχο λαμβάνοντας υπ' όψιν την ηλικία, άνδρες και γυναίκες βίωσαν το ίδιο επίπεδο λεκτικής βίας.

Μία έρευνα των Koritsas, Boyle, και Coles (2009) που αφορούσε την λεκτική κατάχρηση ανάμεσα σε 253 μέλη του παραϊατρικού προσωπικού στην Αυστραλία για μία περίοδο δώδεκα μηνών, έδειξε ότι οι γυναίκες ήταν σε υψηλότερο κίνδυνο μίας

συγκεκριμένης μορφής λεκτικής βίας, αυτής του εκφοβισμού. Καθώς επίσης, προέκυψε ότι το φύλο αποτελεί προγνωστικό παράγοντα για τον εκφοβισμό, καθώς οι γυναίκες βρισκόταν σε υψηλότερο κίνδυνο. Αντίθετα σε προγενέστερη έρευνά τους, το 2007, δεν είχε βρεθεί διαφοροποίηση των θυμάτων λεκτικής επιθετικότητας ως προς το φύλο.

Ως κατακλείδα όλων των παραπάνω, και σύμφωνα με το γεγονός ότι η λεκτική επιθετικότητα οδηγεί σε αρνητικά αποτελέσματα σε όποιο τομέα ή πτυχή της ζωής του ατόμου και αν εντοπιστεί, έχουν πραγματοποιηθεί διάφορες έρευνες για να ανακαλυφθούν τρόποι αντιμετώπισης ή έστω περιορισμού του φαινομένου. Οι Castillo, Salguero, Fernandez-Berrocal & Balluerka (2013) σε έρευνα τους σε οκτώ ισπανικά σχολεία με 590 ανήλικους συμμετέχοντες εφάρμοσαν το πρόγραμμα INTEMO για δύο χρόνια. Αυτό το πρόγραμμα, συμπεριλάμβανε 12 ωριαίες συνεδρίες στη διάρκεια ενός έτους και βοήθησε τους μαθητές να περιορίσουν την επιθετικότητα τους, αυξάνοντας τον αυτοέλεγχο στις σκέψεις και τις πράξεις τους. Γενικότερα, αρκετές έρευνες καταλήγουν σε αντίστοιχα συμπεράσματα. Η παροχή εξειδικευμένης κατάρτισης, που στοχεύει στην ανάπτυξη ικανοτήτων διαχείρισης θυμού και εχθρότητας, οδηγεί σε καλύτερες και πιο ευνοϊκές συνθήκες επικοινωνίας και άρα σε χαμηλότερα επίπεδα λεκτικής επιθετικότητας (Meerpien, Iamsupasit & Suttiwan, 2010; Espelage, Low, Polanin & Brown, 2013). Ακόμη και σε περιβάλλοντα εργασίας, υπάρχουν ενδείξεις ότι η εκπαίδευση και η ανάπτυξη που επικεντρώνονται στην πρόληψη της επιθετικότητας και στην επίλυση προβληματικών καταστάσεων με ασφάλεια, μπορούν να μειώσουν τα ποσοστά μέτριας και σοβαρής επιθετικότητας στον κλάδο της φιλοξενίας (Graham et al., 2004).

2.8 Διαπροσωπική Έλξη

Η διαπροσωπική έλξη είναι ένας βασικός παράγοντας που αναβαθμίζει σε πολλούς τομείς την ανθρώπινη δραστηριότητα, μέσω της επιρροής της στην διαπροσωπική επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων. Η διαπροσωπική έλξη διαχωρίζεται σε τρεις τύπους: την εργασιακή έλξη, την κοινωνική έλξη και την φυσική έλξη. (McCroskey, Hamilton, & Weiner, 1974). Η διαπροσωπική έλξη ορίζεται ως: "η θετική στάση ή η αξιολόγηση ενός ατόμου και συμπεριλαμβάνει τις εξής τρεις συνιστώσες: α) συμπεριφοριστική (η τάση να προσεγγίσουμε ένα άτομο), β) γνωστική (θετικές πεποιθήσεις για το άτομο) και γ) συναισθηματική (θετικά συναισθήματα για το άτομο)". Η ελκυστικότητα είναι μια έννοια που περιγράφει την ικανότητα κάποιου να αποκτά εκτίμηση και θετικά συναισθήματα από άλλους (Berscheid & Hatfield-Walster, 1969). Η ύπαρξη ενδιαφέροντος που εκφράζει ένα άτομο για κάποιο άλλο προϋποθέτει κατανόηση των αξιών, των προτύπων συμπεριφοράς και του τρόπου σκέψης μεταξύ των ατόμων. Ασθενείς δεσμοί οικειότητας είναι η συντροφικότητα, η ευχάριστη ή προσωπική συζήτηση, η επικοινωνία και οι ισχυρότερες σχέσεις οικειότητας

είναι η ελκυστικότητα για μια ανθεκτική ερωτική σχέση ή για τη συντροφικότητα (Giddens, 1992 · Kelly, 1998 · Popitz, 1992 · Hasanagas, 2009) . Συμπερασματικά, η έλξη και η οικειότητα, αναμένεται να είναι παράγοντες σχετικοί με την δημιουργία και τη αντοχή των κοινωνικών σχέσεων στο χρόνο (Unal-Colak & Kobak, 2011).

Για να εμφανιστεί η έλξη για ένα άτομο απαιτείται η ύπαρξη μιας ελάχιστης επαφής με το άτομο αυτό, και συνήθως παρατηρείται μεταξύ ατόμων τα οποία αλληλεπιδρούν ή ζουν στο ίδιο περιβάλλον και αποκτούν κοινές εμπειρίες (Berscheid & Reis, 1998). Όταν δύο προσωπικότητες έλκονται, παρατηρείται η επιδίωξη της μεταξύ τους επικοινωνίας. Επίσης, η επίδραση ενός ατόμου σε εμάς κατά την επικοινωνία του μαζί μας, γίνεται μεγαλύτερη, όταν η έλξη που μας ασκεί είναι έντονη. (Berscheid & Walster, 1978).

Σύμφωνα με τον Rubin (1970), οι προτιμήσεις θεωρούνται ο βαθμός ευνοϊκής αξιολόγησης και σεβασμού που απευθύνεται σε ένα άλλο άτομο. Άλλα συστατικά της αρεσκείας όπως αναφέρει ο Davis (1985) είναι ο αυθορμητισμός, η αποδοχή, η εμπιστοσύνη, η κατανόηση και η απόλαυση . Στο πλαίσιο της επικοινωνιακής πειθαρχίας, δημιουργήθηκε ένας θετικός σύνδεσμος μεταξύ της προτίμησης ενός ατόμου και της χρήσης συγκεκριμένων συμπεριφορών επικοινωνίας από το άτομο. Αυτές οι συμπεριφορές περιλαμβάνουν μη λεκτική αμεσότητα (Hinkle, 1999, 2001). Οι διαστάσεις των μηνυμάτων σχεσιακής επικοινωνίας όπως η ομαλότητα, η ισότητα, η ομοιότητα και η δεκτικότητα (Myers et al., 1999) είναι στρατηγικές διατήρησης των σχέσεων (Dainton, Stafford, & Canary, 1994 · Myers & Μέλη της COM 200, 2001 · Stafford, Dainton, & Haas, 2000).

Οι McCroskey και McCain (1974) πρότειναν ένα πολυδιάστατο πλαίσιο μέτρησης της διαπροσωπικής έλξης. Στο μοντέλο αυτό συμπεριελήφθησαν τρεις διαστάσεις: η εργασιακή (ελκυστικότητα της εργασίας), κοινωνικοποίηση (κοινωνική ελκυστικότητα) και ελκυστική φυσική εμφάνιση (φυσική ελκυστικότητα). Τα ιδιαίτερα ελκυστικά άτομα φαίνεται να είναι πιο πειστικά και αξιόπιστα (McCroskey, Hamilton, & Weiner, 1974). Η έλξη έχει διερευνηθεί σε σχέση τόσο με την ποσότητα όσο και με την ποιότητά της (McCroskey et al., 1974).

Οι Weiss και Houser (2007) έδειξαν ότι οι μαθητές που προσελκύονται από την επαγγελματική ευσυνειδησία, την κοινωνικότητα και την εμφάνιση του εκπαιδευτή τους, ήταν πιο πρόθυμοι να επικοινωνήσουν και να διατηρήσουν μια φιλική σχέση μαζί τους, καθώς και να ενδιαφέρονται για το περιεχόμενο του μαθήματος. Επίσης πρότειναν ότι ένας ισχυρός καθοριστικός παράγοντας της κοινωνικής και φυσικής ελκυστικότητας ήταν η ανάπτυξη φιλικής σχέσης.

Ο Ρούμπιν (1970) δήλωσε ότι η αγάπη γενικά συνεπάγεται κάποια μορφή θαυμασμού για ένα άτομο. Αν η αυτο-ιδέα ενός ατόμου προσβληθεί κατά κάποιον τρόπο προφορικά, τότε ο στόχος θα αναφέρει χαμηλότερα ποσά συμπάθεια προς τον εισβολέα. Ταυτόχρονα, οι

προτιμήσεις σχετίζονται γενικά με τη χρήση επιβεβαιωτικών σχεσιακών μηνυμάτων. Σε μια σειρά μελετών, ο Stafford και οι συνεργάτες του (Canary & Stafford, 1992 · Dainton et al., 1994 · Stafford & Canary, 1991 · Stafford et al., 2000) έχουν διαπιστώσει σταθερά ότι μεταξύ των χρόνιων και των παντρεμένων συνεργατών, εμφανίζεται συμπεριφορά σχετικής με την συντήρησης θετικότητας. Ως θετικότητα, θεωρείται ότι το άτομο επικοινωνεί με ένα χαρούμενο, αισιόδοξο και συνεταιριστικό τρόπο (Canary & Stafford, 1992), που είναι ένας τρόπος με τον οποίο τα άτομα μπορούν να διατηρούν συστηματικά και στρατηγικά τις διαπροσωπικές σχέσεις τους (Stafford et al., 2000).

Η έλξη εξετάστηκε στον καθορισμό των εκπαιδευτικών επικοινωνιών. Έχει υποστηριχθεί ότι η αντίληψη της έλξης συσχετίζεται θετικά με την αμεσότητα και την ομοιότητα όσον αφορά τις στάσεις και το υπόβαθρο (Edwards & Edwards, 2001, McCroskey et al., 2006, Rocca & McCroskey, 1999). Η έλξη και τα κίνητρα επικοινωνίας ή εκμάθησης συσχετίζονται θετικά (Myers & Huebner, 2011, Unal-Colak & Kobak, 2011). Η σχέση και η επαφή που αναπτύσσεται μεταξύ καθηγητή και φοιτητή είναι σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει τη μαθησιακή διαδικασία στο σύνολο της. Η ύπαρξη θετικού κλίματος στο πανεπιστημιακό περιβάλλον προϋποθέτει τη θετική κοινωνική αλληλεπίδραση μεταξύ των μελών της εκπαιδευτικής κοινότητας. Στη διατήρηση θετικού και υποστηρικτικού εκπαιδευτικού κλίματος, σημαντικό ρόλο παίζει η επικοινωνία μεταξύ εκπαιδευτικού και φοιτητή. Ο τρόπος επικοινωνίας του καθηγητή και οι αντιδράσεις των φοιτητών του σε αυτές μπορεί να επηρεάσουν την μαθησιακή διαδικασία (Gorham & Millette, 1997).

Στον αθλητισμό παρατηρούνται επίσης φαινόμενα έλξης. Οι προπονητές που ήταν αρεστοί στους αθλητές τους, αξιολογήθηκαν ως προς την ικανότητα τους πιο θετικά (Burke, Peterson, & Nix, 1995). Επίσης οι αθλητές ανέφεραν ότι ήταν πιο ικανοποιημένοι όταν αντιλήφθηκαν ότι οι προπονητές τους ήταν καλά εκπαιδευμένοι και εξειδικευμένοι (Dwyer & Fischer, 1990).

Το μοντέλο έλξης-ομοιότητας του Byrne (1971) υποδεικνύει ότι τα άτομα έχουν μια εγγενή τάση να προσελκύονται από άλλους που έχουν παρόμοια χαρακτηριστικά (Hinds, Carley, Krackhardt, & Wholey, 2000). Έτσι, οι άνθρωποι που ταυτίζονται μεταξύ τους μέσω ορατών δημογραφικών χαρακτηριστικών μπορεί να είναι πιο εύκολο να συνεργαστούν εντός των ομάδων (Festinger, 1954, Rand & Wexley, 1975).

Μέσα από τις διάφορες μελέτες που έχουν γίνει για την έλξη, έχουν γίνει προσπάθειες συσχετισμού της ομοιότητας (πραγματικής και αντιληπτής) με την διαπροσωπική έλξη και έχει βρεθεί στενή σχέση μεταξύ τους. Μία τέτοια έρευνα είναι αυτή των Montoya, Horton, Kirchner (2008), οι οποίοι πέρα από την συσχέτιση αυτή, διαπίστωσαν μία ουδετερότητα ως προς την ύπαρξη συσχέτισης στις ήδη υπάρχουσες διαπροσωπικές σχέσεις. Αναλυτικότερα, στα αποτελέσματα τους, βρέθηκε ότι η πραγματική ομοιότητα ήταν σημαντική όσον αφορά

την έλξη σε μελέτες που περιείχαν καθόλου ή σύντομες αλληλεπιδράσεις των ατόμων, ενώ παρατηρήθηκε σημαντική μείωση στο μέγεθος της επιρροής της πραγματικής ομοιότητας στην έλξη, στις υπόλοιπες μελέτες. Επίσης, δεν διαπιστώθηκε σημαντικότητα όσον αφορά τις ήδη υπάρχουσες διαπροσωπικές σχέσεις. Από την άλλη, η αντιληπτή ομοιότητα, εντοπίστηκε να προβλέπει την έλξη σε εργασίες χωρίς ή με σύντομη αλληλεπίδραση των ατόμων αλλά και σε αυτές που μελετούσαν ήδη υπάρχουσες διαπροσωπικές σχέσεις.

Ο Scaffer (2018) σε μία σύγχρονη έρευνα, εστιάζει στην έλξη διαφοροποίησης δημογραφικών χαρακτηριστικών μεταξύ των μελών μιας ομάδας εργασίας, κάνοντας αναδρομή σε άλλες μελέτες, όπου φαίνεται η ανομοιογένεια των αντιληπτών δημογραφικών χαρακτηριστικών (φύλο, ηλικία, φυλή, κτλ) να μην οδηγεί πάντα σε αρνητικά αποτελέσματα, σε σχέση με την εργασία (Riordan et al., 2005). Μέσα από αυτή την κατάσταση και με προϋπόθεση ένα σωστό περιβάλλον, μπορούν οι ηγέτες να εκμεταλλευτούν ένα ευρύ πεδίο γνώσεων και εμπειριών, με στόχο την καινοτόμο λήψη αποφάσεων (Mannix & Neale, 2005). Επίσης, η ανομοιογένεια αυτή, μπορεί να οδηγήσει την ομάδα σε μία κατάσταση ετοιμότητας και ευελιξίας που απαιτεί το σύγχρονο επαγγελματικό περιβάλλον (Sanchez, 1997). Επιπλέον, αναφέρεται σύμφωνα με τους Kirchmeyer και Cohen (1992) το συμπέρασμα ότι οι φοιτητικές ομάδες που ήταν περισσότερο ανόμοιες, με βάση το φύλο και την εθνικότητα, χρησιμοποίησαν πιο έγκυρες υποθέσεις, με στόχο να λαμβάνουν καλύτερες αποφάσεις. Τα αποτελέσματα των Lichtenstein και Alexander's (2000) δείχνουν ότι όσο πιο ανόμοιοι είναι οι εργαζόμενοι σε ηλικία, φυλή και φύλο, τόσο πιο θετική επίδραση υπάρχει για τις ευκαιρίες προόδου στις οργανώσεις τους. Οι Pelled, Eisenhardt και Xin (1999) αναφέρεται ότι διαπίστωσαν η ομοιότητα ηλικίας για τα μέλη της ομάδας εργασίας να σχετίζεται θετικά με τη συναισθηματική σύγκρουση.

Οι Pierce, Byrne, Aguinis (1996) σε μία βιβλιογραφική έρευνα τους εξετάζουν το φαινόμενο της ρομαντικής έλξης στους χώρους εργασίας μεταξύ συναδέλφων, ως μία βαθύτερη διαπροσωπική φυσική έλξη. Η διαπροσωπική έλξη περιλαμβάνει αισθήματα οικειότητας ενώ η ρομαντική έλξη χαρακτηρίζεται εκτός από οικειότητα, με πάθος, διέγερση φροντίδα και σε ορισμένες περιπτώσεις δέσμευση και αποκλειστικότητα (Hendrick & Hendrick, 1983). Η ρομαντική σχέση ορίστηκε ως οποιαδήποτε ετεροφυλοφιλική σχέση μεταξύ δύο μελών του ίδιου οργανισμού που συνεπάγεται αμοιβαία σεξουαλική έλξη (Dillard & Witteman, 1985). Το 80% των εργαζομένων στις Η.Π.Α. αναφέρουν διαφορετικούς τύπους κοινωνικών και σεξουαλικών εμπειριών στη δουλειά (Gutek, 1985) ενώ οι Dillard & Witteman (1985) δήλωσαν ότι το 75% των ατόμων που πέρασαν από συνεντεύξεις είχαν δημιουργήσει ή παρατηρήσει μία ρομαντική σχέση στην εργασία. Κάποιοι συγγραφείς πιστεύουν ότι όσο πιο κοντά γεωγραφικά ή σε συνάφεια αντικειμένου βρίσκονται οι εργαζόμενοι, τόσο πιο πιθανό είναι να εμφανιστεί έλξη μεταξύ τους (Segal, 1974; Nahemow και Lawton, 1975).

Επίσης σε αυτή την μελέτη (Pierce, Byrne, Aguinis, 1996), γίνεται προσπάθεια εντοπισμού των αιτιών και συνεπειών της ύπαρξης ρομαντικών σχέσεων στο εργασιακό περιβάλλον. Έτσι υποστηρίζεται ότι οι πρόσθετες αλλαγές στην φύση της εργασίας, όπως οι αυξημένες ώρες εργασίας που εμποδίζουν τις ρομαντικές, κοινωνικές δραστηριότητες εκτός του χώρου εργασίας, οδηγούν σε αναζήτηση αυτών εντός του οργανισμού. Επιπλέον, η ρομαντική έλξη φαίνεται ότι μπορεί να μην διαταράσσει την παραγωγικότητα του οργανισμού (Mainiero, 1989) και σε μερικές περιπτώσεις να την βελτιώνει (Mainiero, 1995), να ενισχύει την υποκίνηση των εργαζομένων (Mainiero, 1989) διότι οι εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι να εργαστούν μαζί για πολλές ώρες και τέλος να δημιουργεί ένα αίσθημα ικανοποίησης από την εργασία, ως απόρροια της γενικότερης ικανοποίησης τους σε προσωπικό επίπεδο (Hendrick & Hendrick, 1983).

Οι Little & Roberts (2012) μέσα από την ανασκόπηση τους, εξέτασαν τα στοιχεία που συνδέουν την φυσική εμφάνιση με την επαγγελματική επιτυχία. Στο συγκεκριμένο άρθρο αναφέρεται ότι η εμφάνιση μπορεί συσχετιστεί με την επιτυχία σε μία θέση εργασίας ανάλογα με την φύση των καθηκόντων. Επίσης, διατυπώνεται ότι η επιλογή ηγετών μπορεί να γίνει βάσει κάποιων συγκεκριμένων οπτικών χαρακτηριστικών που θεωρούνται χρήσιμα για την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος. Για παράδειγμα, έχει εντοπιστεί ότι οι ηγέτες με ανδρικό πρόσωπο προτιμούνται για σενάρια πολέμου, ενώ αυτοί με γυναικεία όψη θεωρούνται κατάλληλοι για σενάρια ειρήνης. Τέλος επισημαίνεται ότι οι ενδεχόμενες προκαταλήψεις για άτομα μπορούν να επηρεάσουν τις επιλογές στον χώρο εργασίας, καθώς η εμφάνιση επηρεάζει το αποτέλεσμα για την επιτυχία σε μία διαδικασία επιλογής ή στην αναγνώριση κάποιου επιτεύγματος στην εργασία.

Οι Anteunis, Valkenburg & Peter (2010), σε μία έρευνα τους, εξέτασαν τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι χρήστες των κοινωνικών δικτύων, με στόχο να συλλέξουν πληροφορίες για τα άτομα που συνομιλούν και να εξηγήσουν, πως αυτές οι στρατηγικές οδηγούν σε κοινωνική έλξη. Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε σε 704 χρήστες του κοινωνικού δικτύου Hyves, οι οποίοι διαπιστώθηκε ότι χρησιμοποίησαν ενεργητικές, παθητικές και διαδραστικές στρατηγικές. Οι χρήστες αυτοί ήταν ένα μέρος του συνολικού δείγματος, το οποίο ανέφερε ότι είχε συναντηθεί με τουλάχιστον έναν γνωστό, μέσω αυτού του ιστότοπου. Οι ηλικίες τους κυμαινόταν από 10 έως 62 έτη. Συνοψίζοντας, εντοπίστηκε ότι μέσω των διαδραστικών στρατηγικών, συγκεντρώνονται περισσότερες πληροφορίες για ένα άτομο και ως συνέπεια μειώνεται το επίπεδο αβεβαιότητας και επέρχεται η κοινωνική έλξη. Επίσης παρατηρήθηκε σχέση μεταξύ της ομοιότητας και της κοινωνικής έλξης μέσα από την χρήση και πάλι των στρατηγικών αυτών.

Οι Ho και Mulyanegara (2010) με κίνητρο το γεγονός ότι η απουσία των σπουδαστών από τις διαλέξεις επηρέασε αρνητικά την απόδοσή τους στη βαθμολογία (Stanca 2006),

ερεύνησαν τις περιπτώσεις που οι φοιτητές ελκύονταν για να συμμετέχουν στις διαλέξεις κατ' ιδίαν. Η έρευνα αυτή διενεργήθηκε σε τρεις προπτυχιακές ομάδες marketing που έκαναν το Bachelor of Business του πανεπιστημίου Swinburne University of Technology. Οι φοιτητές φάνηκε να συμφωνούν με το γεγονός ότι θα παρακολουθούσαν μία διάλεξη εάν ο εισηγητής ήταν «αστείος», ενώ δεν θα τους παρακινούσε τόσο αν ήταν «αριστοκρατικός» ή κομπός». Συγκεκριμένα, οι άνδρες φοιτητές ήταν πιθανότερο να παρακολουθούν το μάθημα κατ' ιδίαν εάν ο εισηγητής ήταν «ελκυστικός» και «εμφανίσιμος».

Ο Westfall (2015), μελέτησε την ελκυστικότητα του εκπαιδευτικού ως προς το μαθησιακό του έργο. Κατά την ερευνητική διαδικασία, δόθηκε στους συμμετέχοντες μία φωτογραφία, στην οποία πίστευαν ότι απεικονιζόταν ο εκπαιδευτής τους, ενώ παράλληλα άκουγαν ένα ηχητικό κλιπ μίας διάλεξης. Ως αποτέλεσμα της έρευνας, βρέθηκε ότι η ελκυστικότητα του εκπαιδευτή, επηρέασε την μαθησιακή διαδικασία, ενώ το φύλο δεν φάνηκε να ασκεί κάποια επιρροή. Τέλος, η έρευνα αυτή οδηγήθηκε στο συμπέρασμα ότι η φυσική έλξη έχει επιπτώσεις στην ανθρώπινη αντίληψη και διαχείριση διαφόρων φαινομένων της πραγματικότητας.

Μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε μεταξύ των χρηστών του Missed Connections της ιστοσελίδας Graiglist.org, την οποία επισκέπτονται περίπου 60 εκατομμύρια Αμερικανοί, προσπάθησε να εντοπίσει τους τρόπους εκδήλωσης διαπροσωπικής έλξης. Οι Bevan et al (2016), σε αυτή τους την έρευνα εντόπισαν ότι η διαπροσωπική έλξη μπορεί να εκδηλωθεί λεκτικά (π.χ. φιλοφρονήσεις) και μη λεκτικά (π.χ. επαφή με τα μάτια, κινήσεις σώματος, κ.α.). Επίσης, δεν εντοπίστηκε διαφορά μεταξύ των φύλων και των σεξουαλικών προτιμήσεων όσον αφορά τους τρόπους που εκδηλώνεται η διαπροσωπική έλξη εκατέρωθεν των δύο πλευρών σύνδεσης. Ως πιο συχνός τρόπος έκφρασης φαίνεται να ήταν η φυσική ελκυστικότητα και η επαφή με τα μάτια.

Ο Nwankwo (2013), διερεύνησε τον ρόλο της επίγνωσης της διαπροσωπικής έλξης μεταξύ των καθηγητών σε σχολείο της Ozubulu στην περιοχή Ekwuisigo στην πολιτεία Anambra. Στην έρευνα αυτή αναφέρεται ότι η διαπροσωπική έλξη σχετίζεται θετικά με την δίκαιη κρίση των καθηγητών στα πλαίσια της ηθικής τους, ενώ όσον αφορά το φύλο δεν βρέθηκε σημαντική συσχέτιση με την ηθική κρίση. Ως απόρροια των παραπάνω συσχετίσεων εντοπίστηκε η ανάγκη ύπαρξης μεθόδων για την ανάπτυξη της διαπροσωπικής έλξης με στόχο την στενότερη επαφή μεταξύ τους, που θα οδηγήσει σε γρηγορότερη επίλυση προβλημάτων και προβληματισμών μεταξύ των μελών της ομάδας.

Η Theyson (2014) μελέτησε την σημασία της φυσικής ελκυστικότητας σε σχέση με την αίσθηση θετικών συναισθημάτων μεταξύ καθηγητών-μαθητών. Η διαπροσωπική έλξη φαίνεται να αυξάνεται με την ύπαρξη ποιοτικής διδασκαλίας, μέσα από την οποία θα δημιουργηθούν ισχυροί δεσμοί μεταξύ καθηγητών-μαθητών, με τους μαθητές να σχηματίζουν

θετική εντύπωση για τους καθηγητές. Επίσης, βρέθηκε ότι η καλή εικόνα του καθηγητή επιφέρει θετικά σχόλια από τους μαθητές του.

Στην έρευνα των Colak & Kobak (2011), που πραγματοποιήθηκε στο πανεπιστήμιο Anadolu και συγκεκριμένα στα τμήματα Διαφήμισης, Επικοινωνίας, Δημοσιογραφίας, Κινηματογράφου και Τηλεόρασης κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 2008-2009, με συμμετέχοντες 258 φοιτητές, εκ των οποίων οι 133 ήταν γυναίκες και οι 125 άνδρες, μελετήθηκαν η κοινωνική, φυσική και εκπαιδευτική έλξη των καθηγητών, ως συνάρτηση με την υποκίνηση και την συμπεριφορά των φοιτητών. Στα αποτελέσματα της, αυτή η έρευνα, εντοπίζει ότι οι υποομάδες έλξης αλλάζουν ανάλογα με τον τίτλο του εκπαιδευτικού, τον ίδιο τον εκπαιδευτικό καθώς και την ποιότητα του ως άνθρωπο. Επιπλέον, φαίνεται να υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ των διάφορων μορφών έλξης (κοινωνική, φυσική, εκπαιδευτική) και υποκίνησης των μαθητών, με την εκπαιδευτική έλξη να εμφανίζεται ως πιο σημαντική μεταβλητή όσον αφορά την υποκίνηση των μαθητών.

Οι Montoya & Horton (2014) αποκαλύπτουν ότι η διαπροσωπική έλξη καθορίζεται από τα συμπεράσματα σχετικά με την ικανότητα και την προθυμία του άλλου ατόμου, δηλαδή, από τον τρόπο που οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται ότι ένα άτομο είναι ικανό και πρόθυμο να δράσει με καλή διάθεση προς αυτούς. Σε αυτό το αποτέλεσμα, οδηγήθηκαν μέσα από την μελέτη ενός μοντέλου κατανόησης της διαπροσωπικής έλξης, ως προϊόν αρχικών αξιολογήσεων που κάνει το άτομο για άλλα άτομα. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, υπάρχουν δύο μεταβλητές αξιολόγησης ενός ατόμου, η ικανότητα και η προθυμία. Οι συγγραφείς επιλέγουν αυτές τις δύο μεταβλητές ως καταλληλότερες για το μοντέλο τους, διερευνώντας την επιρροή τους μέσα από μία πληθώρα ερευνών, σε κυρίαρχα φαινόμενα έλξης όπως η αμοιβαιότητα, η αρέσκεια, η ταύτιση υποθέσεων και η ομοιότητα.

Οι Edwards & Edwards (2012) πειραματίστηκαν με τις επιδράσεις των μελετών word of mouth (WOM) μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, στον τρόπο που οι μαθητές αντιλαμβάνονται τους καθηγητές τους και το περιεχόμενο του μαθήματος τους. Η έρευνα τους πραγματοποιήθηκε σε 162 προπτυχιακούς φοιτητές (101 γυναίκες, 61 άνδρες), ηλικίας 18 έως 46 έτη (ΜΟ 21,1), στο εισαγωγικό μάθημα επικοινωνίας σε μεγάλο μεσοδυτικό πανεπιστήμιο. Οι φοιτητές χωρίστηκαν σε τρεις ομάδες εργασίας και κλήθηκαν να παρακολουθήσουν ένα βίντεο 12 λεπτών, όπου προβαλλόταν μία διδασκαλία με θέμα την επικοινωνία μέσω υπολογιστή. Στην συνέχεια τους ζητήθηκε να αξιολογήσουν τον εκπαιδευτικό, συνυπολογίζοντας τις κριτικές που τους χορηγήθηκαν σε έντυπη μορφή, οι οποίες διέφεραν μεταξύ τους αλλά και μεταξύ των ομάδων. Μέσα από αυτό το πείραμα, επιβεβαιώθηκαν παλαιότερα συμπεράσματα των ίδιων ερευνητών, καθώς χρησιμοποιώντας το μοντέλο εριστικής και συστηματικής επεξεργασίας (Chaiken, 1980), συμπεραίνεται ότι η ομάδα που διάβασε θετικές κριτικές για τους εκπαιδευτικούς, τους αξιολόγησε ευνοϊκότερα

ως προς της αξιοπιστία, την ελκυστικότητα, αλλά και την δυνατότητα παρακίνησης των μαθητών στην μάθηση, σε αντίθεση με τις ομάδες που έλαβαν αρνητικές, μεικτές ή και καθόλου κριτικές, οι οποίες αξιολόγησαν με χαμηλότερα ποσοστά τους εκπαιδευτικούς ως προς τους παραπάνω παράγοντες.

Υποστηρίχθηκε ότι η ελκυστικότητα (κοινωνική, επαγγελματική και φυσική) και η λεκτική επιθετικότητα παρουσιάζουν μια αρνητική σχέση μεταξύ τους (Rocca & McCroskey, 1999).). Μετά από έρευνα σε 226 μαθητές του Mid-Atlantic University διαπιστώθηκε ότι η αντιληπτή λεκτική επιθετικότητα σχετίζεται αρνητικά με τις προτιμήσεις (Mayer , 2003). Τα άτομα που είναι δέκτες επιθετικών μηνυμάτων αναμφισβήτητα θα αναφέρουν χαμηλότερα επίπεδα προτίμησης για τον αποστολέα τους. Οι Martin, Heizel και Valencic (1999) ανέφεραν μια αρνητική σχέση μεταξύ της λεκτικής επιθετικότητας και της κοινωνικής έλξης και της αρεσκείας για την πηγή. Από την άλλη πλευρά οι Hasanagas και Bekiari, (2015) υποστηρίζουν ότι οι πολύπλευρες διαστάσεις της ελκυστικότητας (φυσικές και μη φυσικές) φαίνεται να είναι συμβατές με τις προφορικές και επιθετικές συμπεριφορές, καθώς η ελκυστικότητα δημιουργεί τόσο ζήλια όσο και εξοικείωση. Η ελκυστική φυσική εμφάνιση καθώς και η εντυπωσιακή ένδυση προκαλούν την ανταγωνιστικότητα με αποτέλεσμα την ζήλια, και αυτό οδηγεί σε λεκτική επιθετικότητα. Ταυτόχρονα, άτομα ελκυστικά για ευχάριστες ή προσωπικές συζητήσεις αποκαλύπτουν τις προσωπικές τους αδυναμίες καθιστώντας έτσι τον εαυτό τους ως έναν εύκολο στόχο για λεκτική επιθετικότητα.

Όσον αφορά τα ερευνητικά εργαλεία αξιολόγησης των διαπροσωπικών σχέσεων οι Kayode, Zanzami και Olowolayemo (2012) διεξήγαγαν μία έρευνα σε εκπαιδευτικό ίδρυμα της Μαλαισίας (IIUM) με δείγμα 340 προπτυχιακών φοιτητών προερχόμενων από δύο σχολές του ιδρύματος, με στόχο την αξιολόγηση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας του εργαλείου ελέγχου της διαπροσωπικής επικοινωνίας, μέσω κοινωνικής δικτύωσης, μεταξύ των μαθητών. Ως αποτέλεσμα αυτής της μελέτης, ήταν η διαπίστωση της πολύπλευρης φύσης της διαπροσωπικής έλξης, εννοώντας την εργασιακή, φυσική και κοινωνική της υπόσταση. Το συμπέρασμα αυτό, δείχνει ότι το εργαλείο είναι ικανό να μετρά αξιόπιστα τη σωματική, κοινωνική και την εργασιακή έλξη στη διαπροσωπική επικοινωνία μέσω της ηλεκτρονικής κοινωνικής δικτύωσης. Επιπλέον, το εργαλείο που παράχθηκε στην παρούσα έρευνα, φάνηκε να προβλέπει 22 στοιχεία διαπροσωπικής έλξης, συνολικά και από τις τρεις διαστάσεις.

Ένα ακόμη εργαλείο μέτρησης της διαπροσωπικής έλξης, είναι η κλίμακα POA (Perseption of Attraction), το οποίο σε έρευνα των Riggio et al. (2015), αποδείχθηκε αξιόπιστο και με συνεκτική δομή. Το συμπέρασμα της ύπαρξης συνεκτικής δομής προέκυψε μέσα από συσχετίσεις μεταξύ των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας (εξωστρέφεια, νευρωτισμός) και των κοινωνικών δεξιοτήτων, ενώ η αξιοπιστία επιβεβαιώθηκε από την μη

συσχέτιση της διαπροσωπικής έλξης από και προς τους άλλους με θεωρητικά άσχετες ιδιότητες (π.χ. ευσυνειδησία).

2.9 Κοινωνικά Δίκτυα

Τις τελευταίες δεκαετίες τα στελέχη έχουν δώσει ιδιαίτερη προσοχή στα ανεπίσημα δίκτυα εντός ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης. Αυτά τα δίκτυα όμως δεν φαίνεται να παρέχουν πραγματική πληροφόρηση σχετικά με την ροή γνώσεων μέσα στον οργανισμό. Έτσι κρίθηκε αναγκαία η χαρτογράφηση της ροής γνώσεων, όπου απεικονίστηκαν οι πηγές, οι συνδέσεις και οι περιορισμοί μέσα σε ένα δίκτυο. Οι χάρτες γνώσης δείχνουν τη γνώση, αλλά δεν την περιέχουν (Davenport & Prusak, 1998). Αυτό επιτεύχθηκε με την ανάλυση κοινωνικών δικτύων. Πρόκειται για μια τεχνική που μπορεί να εφαρμοστεί στην κατασκευή χαρτών γνώσης και μπορεί να βοηθήσει στην αποτελεσματική ανάλυση των δυνατών και των αδύνατων σημείων των δικτύων (Chan & Liebowitz, 2006). Η ανάλυση κοινωνικών δικτύων συνέβαλε σημαντικά σε διάφορους τομείς, όπως η κοινωνιολογία, η κοινωνική ψυχολογία, η ανθρωπολογία, η επιδημιολογία, οι μελέτες management (Cross, 2004) και οι μελέτες τρομοκρατικών δικτύων (Kleiner, 2002). Σχετικά με την ανάλυση σε εργασιακό περιβάλλον μετατρέπει το αόρατο δίκτυο σχέσεων μεταξύ των στελεχών, σε ορατό και έτσι δίνει πολύτιμες πληροφορίες στους διαχειριστές να λαμβάνουν αποφάσεις για τη βελτίωση της απόδοσης των οργανώσεών τους (Krackhardt & Hanson, 1993, Cross et al., 2003). Μπορεί επίσης να επηρεάσει τις παρεμβάσεις του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού μιας επιχείρησης σε ατομικό, ομαδικό και οργανωτικό επίπεδο, καθώς διευκολύνει την καλύτερη κατανόηση των διαδικασιών του τμήματος (Hatala, 2006). Σε ατομικό επίπεδο μπορεί να διευκολύνει στον εντοπισμό των υπαλλήλων που είναι περισσότερο κεντρικοί, αυτών που είναι διαμεσολαβητές ή ακόμα και αυτών που δρουν περιφερειακά (Rollag, Parise & Cross, 2005). Μέσω της ανάλυσης δικτύων μπορεί να γίνει αντιληπτό τι θα συμβεί σε ένα εταιρικό δίκτυο εάν αναγκαστούν να αποχωρήσουν οι κεντρικοί υπάλληλοι ή οι διαμεσολαβητές, ενώ οι επιδόσεις των ατόμων μπορούν να επηρεαστούν λόγω της θέσης τους στο δίκτυο εργασίας ενός οργανισμού (Parise et al., 2006). Σε ομαδικό επίπεδο μπορούν να διαγνωστούν και να εξηγηθούν πιθανά αίτια διαίρεσης των ομάδων και να αποφευχθούν τέτοιου είδους φαινόμενα (Reagans, Zuckerman & McEvily, 2004). Επιπρόσθετα, οι εταιρίες μπορούν να εφαρμόσουν το εργαλείο της ανάλυσης κοινωνικών δικτύων για να βοηθήσουν στην ανάλυση της διαφορετικότητας του εργατικού δυναμικού, τη βελτίωση της διαδικασίας και την οργανωτική αναδιοργάνωση. Παραδείγματα εταιρειών που έχουν εφαρμόσει ανάλυση κοινωνικών δικτύων είναι οι Rubbermaid, TRW, IBM, Lucent Technologies (Krebs, 1998), J.P. Morgan Chase, Steelcase Inc. και Hewlett-Packard (Kleiner, 2002).

Σε εργασία του Parise (2007) παρουσιάζονται τρία παραδείγματα περιπτώσεων επιχειρήσεων, όπου εφαρμόστηκε η κοινωνική ανάλυση δικτύων και προέκυψαν ενδιαφέροντα συμπεράσματα. Συγκεκριμένα μία ανάλυση έγινε σε επιχείρηση με αντικείμενο την παραγωγή και εμπορία προϊόντων, η οποία είχε ως στόχο την αποτελεσματική δημιουργία νέων και καινοτόμων προϊόντων. Η ανάλυση σε αυτή την περίπτωση πραγματοποιήθηκε σε δύο τμήματα. Το ένα ήταν αυτό της Έρευνας και Ανάπτυξης, που ήταν υπεύθυνο για τον σχεδιασμό, την δημιουργία και την δοκιμή των νέων προϊόντων και το άλλο ήταν αυτό της ανάπτυξης της επιχείρησης, που ασχολούνταν με την μελέτη των αναγκών της αγοράς και τις επιθυμίες των πελατών σχετικά με τα προϊόντα της. Για την διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας μελετήθηκαν τέσσερα δίκτυα: Συχνότητας Ενημέρωσης, Ανταλλαγής Ιδεών, Λήψης Αποφάσεων και Αλληλεπιδράσεων-Ενεργοποίησης. Από το δίκτυο λήψης αποφάσεων φάνηκε ότι το δικαίωμα λήψης απόφασης ανήκε σε λίγους υπαλλήλους, αφού μόνο λίγα άτομα ήταν κεντρικά στο δίκτυο, ενώ εντοπίστηκε ότι τα περισσότερα άτομα στράφηκαν προς ανώτερα ιεραρχικά επίπεδα πριν την λήψη μίας απόφασης. Ένα επίσης σημαντικό εύρημα ήταν η έλλειψη ιδεών και ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των δύο τμημάτων. Το τμήμα E&A δεν γνώριζε τι ισχύει στην αγορά, διότι το άλλο τμήμα δεν διοχέτευε αποτελεσματικά τις πληροφορίες που απαιτούνταν. Επιπλέον βρέθηκε ότι στο τμήμα E&A υπήρχαν δύο υποομάδες όσον αφορά το δίκτυο ανταλλαγής ιδεών και αυτό σχετίστηκε με την τοποθεσία των θέσεων εργασίας (οι ομάδες που σχηματίστηκαν εργαζόταν σε διαφορετικούς ορόφους). Οπότε, συμπεραίνεται ότι η φυσική απόσταση επηρέαζε την ανταλλαγή ιδεών και πληροφοριών. Απόρροια όλων των αποτελεσμάτων ήταν οι διορθωτικές παρεμβάσεις με την επιλογή των κατάλληλων προσώπων, όπως αναδείχθηκαν από την δικτυακή ανάλυση, για την βελτίωση της ροής της πληροφορίας, την ευελιξία στην λήψη αποφάσεων αλλά και την καθαρή εικόνα για τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πελατών του τμήματος E&A.

Η δεύτερη περίπτωση εφαρμογής της ανάλυσης κοινωνικών δικτύων που παρουσιάζει ο Parise (2007), αφορά έναν οργανισμό παροχής υπηρεσιών και συγκεκριμένα τον τομέα των υπηρεσιών λογισμικού σε τέσσερις διαφορετικές περιοχές. Η μελέτη αυτή στόχευε στην διερεύνηση της μεταφοράς πληροφοριών μεταξύ των ειδικών, την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της, αλλά και τον έλεγχο αν οι ειδικοί γνώριζαν τις ικανότητες των άλλων. Για να ικανοποιηθεί ο στόχος του οργανισμού, πραγματοποιήθηκε ανάλυση τριών δικτύων, όπως αυτό της αποτελεσματικότητας της πληροφορίας, της ευαισθητοποίησης και της ευκαιρίας πελάτη. Το δίκτυο πληροφοριών φάνηκε να χωρίζεται σε 4 υποομάδες ανάλογα με την γεωγραφική περιοχή. Οι συνδέσεις που εντοπίστηκαν εντός των κόμβων κοινής περιοχής, έδειξαν ότι υπήρξε αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών σε κάθε

περιοχή, ενώ το αντίθετο συνέβαινε μεταξύ των κόμβων διαφορετικών γεωγραφικών περιοχών. Επίσης σε αυτό το δίκτυο βρέθηκαν πολλοί κεντρικοί κόμβοι και αυτοί ήταν άτομα σε ανώτερες ιεραρχικά θέσεις. Μέσω του δικτύου ευαισθητοποίησης, εξηγήθηκε η αναποτελεσματική διάδοση πληροφοριών μεταξύ των περιοχών, διότι εντοπίστηκε ότι οι ειδικοί της μίας περιοχής δεν είχαν σωστή εικόνα για τις ικανότητες των ειδικών της άλλης περιοχής. Τέλος με το δίκτυο ευκαιρίας πελάτη, έγινε αντιληπτό ότι οι περισσότερες ευκαιρίες προέκυψαν από την συνεργασία με υψηλόβαθμους εταίρους. Άλλα ενδιαφέροντα ευρήματα ήταν ότι αν έφευγαν οι ανώτεροι από κάθε περιοχή θα χανόταν εντελώς η επικοινωνία μεταξύ των περιοχών ή θα περιοριζόταν σε ελάχιστα άτομα, γεγονός επικίνδυνο για την εταιρία.

Η τελευταία μελέτη περίπτωσης που περιγράφεται από τον Parise(2007) έχει να κάνει με ένα ατομικό δίκτυο, ενός υπαλλήλου που προήχθη από μηχανικός σε product manager. Κατά την περίοδο της έρευνας, ο υπάλληλος αυτός ήταν στη νέα του θέση σχεδόν τέσσερις εβδομάδες, αλλά δεν είχε αναπτύξει τις σωστές σχέσεις έτσι ώστε να είναι αποτελεσματικός στη δουλειά του, παρ' ότι βρισκόταν σχεδόν 15 χρόνια στην εταιρία. Έτσι πραγματοποιήθηκε ανάλυση του προσωπικού του δικτύου χρησιμοποιώντας ένα εργαλείο αξιολόγησης βασισμένο στο web από την ομάδα της Network Roundtable. Μέσω του δικτύου του, όπου απαριθμήθηκαν έξι τομείς εμπειρίας (έρευνα αγοράς και πελατών, σχεδιασμός προϊόντων και καινοτομιών, δοκιμές προϊόντων, έγγραφα προϊόντων, ικανότητα εργασίας με εξωτερικές εταιρείες και ικανότητα συνεργασίας με άλλους διευθυντές προϊόντων και διευθυντές ανάπτυξης επιχειρήσεων), εντόπισε τους 10 σημαντικότερους συνεργάτες του, σχετικά με την παροχή πληροφοριών, αλλά και τον πιο καλά καταρτισμένο συνεργάτη, που θα του ήταν χρήσιμος για να εκτελέσει την εργασία του.

Οι Chan και Liebowitz (2006) μέσω της εργασίας τους, στόχευαν στην ανάδειξη της σημασίας της ανάλυσης κοινωνικών δικτύων, όσον αφορά την αποτύπωση της ροής της γνώσης. Η έρευνα τους διεξήχθη σε ένα ίδρυμα στην Ουάσιγκτον DC, το οποίο διέθετε 85 μέλη, που διαιρούνταν σε έξι τμήματα. Στην παρούσα ανάλυση εξετάστηκαν, με την χρήση του εργαλείου Net Miner, δύο ροές γνώσης, μία μεταξύ των τμημάτων και μία μεταξύ των εργαζομένων. Στα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας φάνηκε ότι η Γενική Διοίκηση ήταν μία σημαντική πηγή γνώσεων και συμβουλών, ενώ παραδόξως, το αντίστοιχο τμήμα για πρόσβαση στην γνώση και την τεχνολογία, απεδείχθη μη χρήσιμο για την διοχέτευση πληροφοριών, διότι τα υπόλοιπα τμήματα δεν εμφάνισαν συνδέσεις με αυτό. Επίσης βρέθηκε ότι οι περισσότεροι άνθρωποι ζήτησαν συμβουλές διαχείρισης και καθοδήγησης από άτομα που ήταν εκτός του ιδρύματος, όταν δεν έβρισκαν απαντήσεις στα δικά τους τμήματα. Σχετικά με την ανάλυση μεταξύ των ατόμων, με την χρήση της κεντρικότητας indegree, αναφέρεται ότι ένας υπάλληλος, ο οποίος ήταν πρώτος σε προτίμηση για να

παρέχει συμβουλές στους συναδέλφους του, στο ίδιο τμήμα, εμφανιζόταν και ως ο πιο δημοφιλής, ενώ σημειώνεται ότι το γραφείο του βρισκόταν σε σχετικά κεντρική θέση. Σε άλλο τμήμα, ο επικεφαλής δεν εμφανίζει συνδέσεις σχετικά με την παροχή συμβουλών στους υφισταμένους του και ως αποτέλεσμα, πιθανολογείται κάποιο πρόβλημα επικοινωνίας με την ομάδα του. Μέσω του μέτρου της διαμεσότητας (betweeness) βρέθηκε ότι ο υπάλληλος Glen λειτουργούσε ως διαμεσολαβητής, συλλέγοντας θεσμικές γνώσεις από τους υπευθύνους των τμημάτων «Στρατηγικής για την Πρόσβαση στη Γνώση και την Τεχνολογία» και «Οικονομίας και Διοίκησης», τις παρείχε σε άλλα μέλη του ιδρύματος. Αν αποχωρούσε ο Glen θα επηρεαζόταν η ροή γνώσης από τους μεν στους δε. Τέλος με τον υπολογισμό της κεντρικότητας closeness (εγγύτητα), εντοπίστηκε ότι το τμήμα επικοινωνίας είχε την μικρότερη τιμή μεταξύ όλων των τμημάτων και αυτό σήμαινε ότι τα άλλα τμήματα δεν θεωρούσαν το συγκεκριμένο ως πηγή γνώσης.

Στην εργασία των Lamertz και Aquino (2004) παρουσιάζεται ένα μοντέλο διαχωρισμού σε επίπεδα κοινωνικής δύναμης και μεταβολής της κοινωνικής κατάστασης όσον αφορά την θυματοποίηση στον εργασιακό χώρο, ερευνώντας δυαδικές σχέσεις μεταξύ των κόμβων. Η διεξαγωγή της έρευνας έγινε σε ένα κυβερνητικό γραφείο των ΗΠΑ με την συμμετοχή 32 υπαλλήλων (19 γυναίκες και 13 άνδρες), εκ των οποίων οι 26 ήταν αфроαμερικανοί με μέση ηλικία 39 έτη. Συμπεραίνεται ότι αυτή η διαστρωμάτωση ευνοεί ένα κοινωνικό σύστημα, αφού δίνεται η δυνατότητα παρατήρησης ανεπίσημων μορφών κοινωνικής εξουσίας. Επίσης, εντοπίζεται ότι η θυματοποίηση, στα σημεία που γίνεται αντιληπτή, έχει να κάνει όχι μόνο με τις σχέσεις αλλά και με τις θέσεις που κατέχουν οι κόμβοι στο δίκτυο. Επιπλέον, διαπιστώθηκε ότι η μονόδρομη δυαδική σχέση φιλίας σχετίστηκε με αντιληπτές διαφωνίες, σε αντίθεση με την αμφίδρομη σχέση φιλίας όπου εμφανίστηκε αρνητική σχέση με την θυματοποίηση. Κάτι αντίστοιχο βρέθηκε και στην περίπτωση αμφίδρομης ή μη παροχής συμβουλών στο δίκτυο συμβουλών. Σχετικά με την επίσημη κοινωνική κατάσταση, οι προϊστάμενοι διαπίστωσαν μεγαλύτερη θυματοποίηση στο πρόσωπο τους, απ' ότι οι υπόλοιποι. Επιπροσθέτως, αναφέρεται ότι η ομοιότητα των θέσεων των κόμβων στο δίκτυο συμβουλών και αποφυγής οδηγεί σε αρνητική σχέση με τις διαπροσωπικές διαφωνίες. Τέλος, όσο πιο κεντρική θέση κατέχει ένας κόμβος στο δίκτυο αποφυγής, τόσο περισσότερο φάνηκε να βιώνει την θυματοποίηση στον χώρο εργασίας.

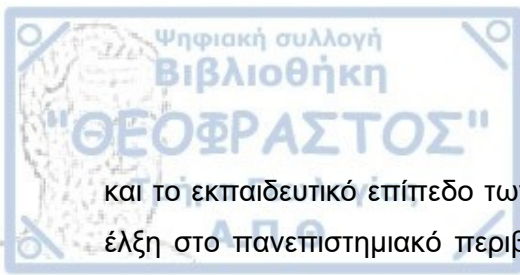
2.10 Κοινωνικά Δίκτυα, Λεκτική Επιθετικότητα και Διαπροσωπική Έλξη

Αντίστοιχες μελέτες έχουν γίνει και στο σχολικό περιβάλλον. Οι Bekiari και Hasanagas (2015) προσπάθησαν να εντοπίσουν δομές σχετικά με την δύναμη και τη θέση του στόχου της λεκτικής επιθετικότητας, με την χρήση εργαλείων δικτυακής ανάλυσης, σε 53 φοιτητές

του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στο Τμήμα Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού. Οι κεντρικότητες in-degree, Katz ή Status, pagerank, και authority υπολογίστηκαν στη συγκεκριμένη περίπτωση. Στα αποτελέσματα φαίνεται ότι οι φοιτητές τείνουν να απωθούν την προσβολή όταν δείχνουν ιδιαίτερη ευαισθησία σε κοινωνικά ζητήματα. Άλλοι παράγοντες όπως ο υψηλός βαθμός αποφοίτησης από το σχολείο και το επίπεδο εκπαίδευσης των γονέων, φαίνεται να προστατεύουν από τη λεκτική επιθετικότητα. Αντίθετα, παρατηρείται να ασκείται κριτική για το πραγματικό ενδιαφέρον προς την εκπαίδευση, όπως για παράδειγμα η επιθυμία για πραγματοποίηση μεταπτυχιακών σπουδών. Η αδιαφορία για την κοινή γνώμη μεταξύ συμμαθητών μπορεί να λειτουργεί ως παράγοντας αντιδράσεων που εντείνει την λεκτική επιθετικότητα. Επίσης το γεγονός της απουσίας οικειότητας με το όποιο άμεσο στενό περιβάλλον, φαίνεται να ωθεί τα άτομα να αποκτούν ανοσία στην λεκτική επιθετικότητα. Στην ίδια περίπτωση, των φοιτητών, τα χαρακτηριστικά της εμφάνισης παρουσιάζονται ως αισθητά καθοριστικοί παράγοντες. Η σύγχρονη-μοντέρνα εμφάνιση αλλά και τα επιβλητικά ή εκκεντρικά χαρακτηριστικά εμφάνισης είναι παράγοντες που τείνουν να προστατεύουν από τη λεκτική επιθετικότητα. Από την άλλη πλευρά, παρατηρήθηκε η χρήση προσβολών στην περίπτωση ύπαρξης χαρακτηριστικών στην εμφάνιση όπως το μεγάλο σωματικό μέγεθος και τα σκούρα χρώματα του δέρματος.

Σε επόμενη εργασία τους, οι Hasanagas και Bekiari (2015) ανέπτυξαν και εξέτασαν τους παράγοντες και τις συνέπειες της επίδραση της οικειότητας στην λεκτική επιθετικότητα και την έλξη μεταξύ των μαθητών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, αλλά και τη σχέση μεταξύ της έλξης και της λεκτικής επιθετικότητας χρησιμοποιώντας την ανάλυση κοινωνικών δικτύων. Οι άνδρες φοιτητές εντοπίστηκε να εμφανίζουν περισσότερη οικειότητα μεταξύ τους, όσον αφορά την διεξαγωγή μιας ευχάριστης κουβέντας. Ενώ σε σχέση με την φυσική εμφάνιση και την ενδυμασία, οι νεότεροι φοιτητές τείνουν να είναι περισσότερο ελκυστικοί. Η παιδαγωγική προσέγγιση της μητέρας βρέθηκε να επηρεάζει την ελκυστικότητα του ατόμου ως προς την συντροφικότητα. Επίσης, η τυπική και συνεπής ακαδημαϊκή συμπεριφορά δεν βρέθηκε τόσο αρεστή, ώστε να πραγματοποιηθεί μία φιλική κουβέντα. Η προσπάθεια επιβολής της ελκυστικότητας μέσω πολυέξοδης διασκέδασης ή εντυπωσιασμού φαίνεται να λειτουργεί ως υποκατάστατο της ελκυστικής εμφάνισης. Εν κατακλείδι, στη συγκεκριμένη έρευνα διαπιστώθηκε ότι η ελκυστικότητα οδηγεί σε λεκτική επιθετικότητα.

Οι Bekiari και Spyropoulou (2016) σε πρόσφατη μελέτη τους, προσπάθησαν να διευκρινίσουν τους παράγοντες που συνδέονται με την λεκτική επιθετικότητα και την έλξη σε περιβάλλοντα μαθητών, φοιτητών και καθηγητών όλων των εκπαιδευτικών βαθμίδων της περιφέρειας Τρικάλων. Το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν από 172 μαθητές, 62 φοιτητές και 47 δασκάλους ή καθηγητές. Ανάμεσα στα ευρήματα της μελέτης αυτής ήταν ότι το φύλο



και το εκπαιδευτικό επίπεδο των γονέων δεν σχετίζεται με την λεκτική επιθετικότητα και την έλξη στο πανεπιστημιακό περιβάλλον. Οι άνδρες τείνουν να αποτελούν ευκολότερο στόχο λεκτικής επιθετικότητας αλλά και να εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα φυσικής έλξης με το αντίθετο φύλο. Επίσης, το πλήθος των καθηγητών που εκτιμά ένας μαθητής επηρεάζει την στοχοποίηση του μαθητή σχετικά με την λεκτική επιθετικότητα, ενώ το πλήθος των φίλων κάποιου επηρεάζει την επιστημονική έλξη. Τέλος, φαίνεται ότι η ύπαρξη κοινωνικής και η φυσικής έλξης επιδρά στο αίσθημα της εκτίμησης προς κάποιο πρόσωπο.

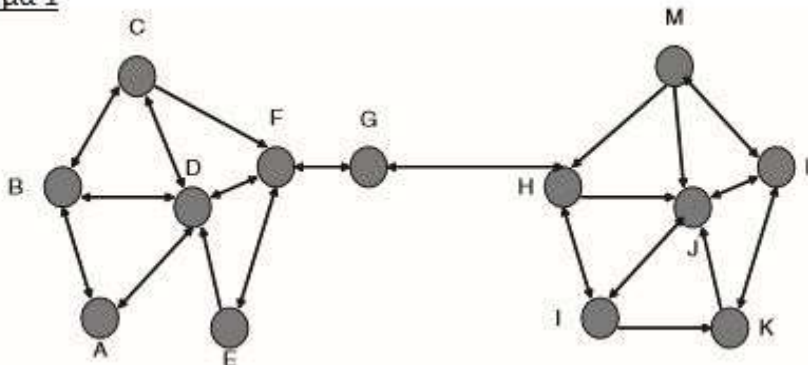
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Ένα κοινωνικό δίκτυο είναι ένα σύνολο κόμβων που μπορεί να έχουν συνδέσεις-σχέσεις μεταξύ τους. Η ανάλυση κοινωνικών δικτύων αντιπροσωπεύεται από δίκτυα ως γραφήματα. Υπάρχουν δύο τύποι γραφημάτων που χρησιμοποιούνται, τα απλά και τα κατευθυνόμενα. Στα απλά, αποτυπώνεται απλώς η ύπαρξη σχέσης μεταξύ δύο κόμβων ενώ στα κατευθυνόμενα γίνεται αντιληπτή η φορά προς την οποία δημιουργείται μία σχέση. Η σχέση, σε αυτή την περίπτωση, μπορεί να είναι είτε μονόδρομη είτε αμφίδρομη. Οι δομές ενός δικτύου μπορούν να περιγραφούν μέσω της κεντρικής θέσης και των υποομαδών. Τα μέτρα κεντρικότητας αποτυπώνουν το πόσο κοντά είναι ένα άτομο στο κέντρο της δράσης σε ένα δίκτυο. Παραδείγματα τέτοιων μέτρων είναι ο βαθμός (degree), η διαμεσότητα (betweenness), η εγγύτητα (closeness), κ.α. (Hanneman, 2001) .

Η συγκεκριμένη ανάλυση πραγματοποιήθηκε με την βοήθεια της ανάλυσης κοινωνικών δικτύων, η οποία μας δίνει την δυνατότητα να αναλύουμε τις σχέσεις μεταξύ παραγόντων σε ένα δίκτυο. Αυτοί οι παράγοντες που συνήθως αναφέρονται ως «κόμβοι», μπορεί να είναι άτομα, οργανισμοί, πληροφοριακά συστήματα (π.χ. βάσεις δεδομένων ή εφαρμογές). Οι συνδέσεις μεταξύ των κόμβων υποδεικνύουν τις σχέσεις που υπάρχουν ανάμεσα τους. Οι συνδέσεις μπορεί να εμφανίζουν βέλη, που υποδηλώνουν την κατεύθυνση της σχέσης. Για παράδειγμα, στο σχήμα 1, υποθέτουμε ότι απεικονίζεται ένα δίκτυο εργαζομένων, οι οποίοι αλληλεπιδρούν για βοήθεια σχετικά με την διεκπεραίωση μιας εργασίας, ο εργαζόμενος C απευθύνεται στον εργαζόμενο F, αλλά ο εργαζόμενος F δεν φαίνεται να απευθύνεται στον εργαζόμενο C. (Parise, 2007).

Σχήμα1. Παράδειγμα Δικτύου Εργαζομένων

Σχήμα 1



Ωστόσο, για να γίνει αλγεβρικό, το δίκτυο αυτό μετατρέπεται σε μήτρα όπου οι εργαζόμενοι τοποθετούνται με την ίδια σειρά τόσο στους κάθετους όσο και στους οριζοντίους άξονες. Τα στοιχεία του είναι οι τιμές της σχέσης από τον κατακόρυφο έως τον οριζόντιο

άξονα (π.χ. από Α έως Β: Δεν βοηθά για την διεκπεραίωση της εργασίας = 0, βοηθά = 1). Αντίστοιχα θα μπορούσαμε να έχουμε ένα δίκτυο εμπιστοσύνης μεταξύ των εργαζομένων, ένα δίκτυο πληροφοριών, κτλ. Το μήκος μιας αλυσίδας διαδοχικών σχέσεων, για παράδειγμα, σ' ένα δίκτυο εμπιστοσύνης όπου ο Α εμπιστεύεται τον Β, ο Β εμπιστεύεται τον C και ο C εμπιστεύεται τον D, είναι επίσης σημαντικό, επειδή εκφράζει τον δείκτη "status" εμπιστοσύνης του κόμβου στο δίκτυο. Ο κόμβος D που έχει το υψηλότερο "status" εμπιστοσύνης μπορεί να επηρεάσει τους κόμβους C, B και A, συμβουλευοντας μόνο το C. Η κατάσταση της ελκυστικότητας μπορεί να οριστεί παρομοίως. (Hasanagas & Bekiari 2015).

3.1 Μέτρα Ανάλυσης Δικτύου

Οι αλγόριθμοι ανάλυσης δικτύου, που έχουν εφαρμοστεί στην παρούσα εργασία και είναι χρήσιμοι στην ανάλυση των συνολικών δομών δικτύου και των θέσεων των ανθρώπων στο δίκτυο, μετρήθηκαν με το λογισμικό *visone* σε κανονικοποιημένη μορφή. Οι αλγόριθμοι αυτοί καλούνται συνήθως κεντρικότητες του δικτύου ή centralities.

Αρχικά χρησιμοποιήθηκαν οι centralities in-degree και out-degree. Γενικότερα, η κεντρικότητα degree-βαθμός αναφέρεται στον αριθμό των συνδέσεων που εισέρχονται σε ένα κόμβο(αναφερόμενοι ως "in-degree/έσω-βαθμός") ή εξέρχονται από αυτόν (αναφερόμενοι ως "out-degree/έξω-βαθμός") σε ένα δίκτυο (Freeman, 1979). Ανατρέχοντας στο Σχήμα 1, διαπιστώνεται ότι ο Υπάλληλος D είναι πολύ κεντρικός στο δίκτυο, με βαθμό indegree 5 και outdegree 4.

Δεύτερον, έγινε χρήση της κεντρικότητας Katz. Η κεντρικότητα αυτή απαριθμεί τις διαδοχικές συνδέσεις που είναι συγκεντρωμένες σε έναν κόμβο. Παραδείγματος χάριν, εάν ο Α εμπιστεύεται τον Β, ο Β εμπιστεύεται τον C και ο C εμπιστεύεται τον D, τότε D εμφανίζει μεγαλύτερο βαθμό κεντρικότητας, διότι μπορεί με μία του τοποθέτηση να ασκήσει επιρροή στους C, B και A. Αν προσαρμόσουμε το παραπάνω παράδειγμα στην έλξη, θα μπορούσε να ειπωθεί για μία φιλοφρόνηση του Β: ο Β επαινεί τον C και ο C επαινεί τον D, τότε ο D παρουσιάζει την υψηλότερη τιμή κεντρικότητας όσον αφορά την έλξη των φιλοφρονύσεων, και αυτό τον καθιστά τον πιο "αρεστό" κόμβο στο δίκτυο. Συνεπώς, το μέτρο αυτό δίνει στον κόμβο μια βαθύτερα ιεραρχική θέση, που αποκτάται από μια διαδοχική διαδικασία και όχι μία περιστασιακή θέση, όπως αυτή που αποκτά ένας κόμβος από την κεντρικότητα του βαθμού. Η κεντρικότητα Katz μειονεκτεί σε σχέση με αυτή του βαθμού διότι δεν απαριθμούνται όλες οι συνδέσεις που οδηγούν έναν κόμβο στην υψηλότερη θέση.(Bekiari & Hasanagas 2015).

Τρίτον υπολογίστηκε η τιμή page rank των κόμβων. Το pagerank είναι το μέτρο κύρους που χρησιμοποιεί η Google για την ταξινόμηση ιστοσελίδων. Θεωρητικά, απεικονίζει τη

συμπεριφορά ενός χρήστη που περιηγείται στο Web. Συνήθως, ο χρήστης μεταβαίνει στις σελίδες κάνοντας κλικ σε υπερσυνδέσμους που υπάρχουν στην σελίδα, στην οποία περιηγείται. Σε άλλη περίπτωση, ο χρήστης θα μπορούσε να πληκτρολογήσει τη διεύθυνση URL ή να χρησιμοποιήσει ένα σελιδοδείκτη και να οδηγηθεί στην σελίδα που θέλει. Σε ένα γράφημα, αυτή η διαδικασία μπορεί να διαμορφωθεί με έναν απλό συνδυασμό τυχαίου περιπάτου με περιστασιακά άλματα προς τυχαία επιλεγμένους κόμβους. Έτσι, για να υπολογισθεί μια μεγάλη pagerank τιμή για έναν κόμβο είναι σημαντικό να υπάρχουν πολλοί γείτονες που δείχνουν σε έναν κόμβο, δηλαδή, μεγάλο indegree. Επίσης, σημαντικό είναι οι γείτονες να έχουν μεγάλες pagerank τιμές. Έτσι, αν δύο κόμβοι έχουν ίση τιμή indegree, ο κόμβος με περισσότερους "σημαντικούς" γείτονες θα έχει μεγαλύτερο pagerank (Perra & Fortunato, 2008).

Στα κοινωνικά δίκτυα η κεντρικότητα pagerank βασίζεται στην απόδοση αξίας (π.χ. εμπιστοσύνη) ή στην υποτίμηση (π.χ. χλευασμός) από έναν κόμβο σε άλλους. Διαδοχικά, αυτή η τιμή συγκεντρώνεται σε έναν τελικό κόμβο μιας αλυσίδας. Η pagerank φαίνεται να μοιάζει με την katz . Ωστόσο, η pagerank υπολογίζει λιγότερο διαφοροποιημένες τιμές μεταξύ των κόμβων. Επίσης, δεν παρατηρούνται παραμορφώσεις υπολογισμών (σε αντίθεση με την Katz) σε περίπτωση που εμφανιστεί ένας κόμβος κορυφής με μία μόνο σύνδεση με ένα δευτερεύοντα κόμβο. Επιπλέον, παρατηρείται ότι η pagerank δεν εκφράζει ακριβώς την ιεραρχική ταξινόμηση των αλυσιδωτών σχέσεων αλλά τη δομή κατανομής των σχέσεων (απόδοση αξίας ή υποτίμηση).(Bekiari & Hasanagas, 2015).

Ένα άλλο μέτρο κεντρικότητας που υπολογίστηκε είναι η authority/αυθεντία. Ο κόμβος με την μεγαλύτερη authority φαίνεται να είναι αυτός με τον οποίο πολλοί άλλοι κόμβοι τείνουν να εμφανίζουν άμεσες συνδέσεις. Ως έννοια, μπορεί να μοιάζει με την in degree, αλλά διαφέρει κυρίως στο γεγονός ότι δεν εκφράζει πόσοι είναι αυτοί που οι κόμβοι που θέλουν να διατηρήσουν άμεση επαφή με κάποιον κόμβο-δέκτη, αλλά δείχνει πόσους άλλους δέκτες έχουν ως στόχο διατήρησης επαφών αυτοί οι κόμβοι (Bekiari & Hasanagas, 2015). Στην περίπτωση του μέτρου authority υπάρχει πάντα άλλη μία τιμή για κάθε κόμβο, που είναι η τιμή hub. Ένας καλός Hub απευθύνεται σε πολλές καλές authorities. Ένας κόμβος είναι σημαντικός όταν και οι γείτονες του είναι σημαντικοί. Για παράδειγμα, ένα review paper, που μπορεί να αναφέρεται σε άλλες έγκυρες πηγές (authorities) είναι σημαντικό, επειδή μας λέει πού θα βρούμε αξιόπιστες πληροφορίες. Έτσι, υπάρχουν δύο τύποι κεντρικών κόμβων: authorities, που περιέχουν αξιόπιστες πληροφορίες για το θέμα ενδιαφέροντος και hubs, που μας λένε πού να βρούμε έγκυρες πληροφορίες. Ένας κόμβος μπορεί να είναι ταυτόχρονα authority και hub: για παράδειγμα, ένα review paper μπορεί να περιέχει χρήσιμο περιεχόμενο και να αναφέρονται σε αυτό πολλά άλλα αξιόλογα papers (έτσι θεωρείται authority), μπορεί

επίσης να αναφέρει και άλλες χρήσιμες πηγές (έτσι θεωρείται hub). Αυτή η μέθοδος έχει σχεδιαστεί από τον Jon M. Kleinberg (Authoritative sources in a hyperlinked environment. In ACM-SIAM Symposium on Discrete Algorithms, 1998). Σύμφωνα με τον Jon M. Kleinberg: Ένας κόμβος είναι authority εάν συνδέεται με hubs και είναι hub εάν συνδέεται με authorities. Η τιμή authority από ένα κόμβο είναι ανάλογη με το άθροισμα των βαθμών των εισερχόμενων δεσμών στους κόμβους που είναι hubs. Με άλλα λόγια, κάποιος που προσελκύει το μεγαλύτερο μέρος των προσβολών από αυτούς που είναι συστηματικά προσβλητικοί, φαίνεται να είναι ένας καλός παραλήπτης προσβολών από τέτοια άτομα και λειτουργεί κοινωνικά ως «σάκος του μποξ» (Bekiari & Hasanagas, 2015).

Άλλο ένα μέτρο του δικτύου που είναι χρήσιμο στην ανάλυση των κοινωνικών δικτύων είναι η πυκνότητα. Η πυκνότητα είναι μέτρο πιο περιγραφικό για ολόκληρο το δίκτυο παρά για μεμονωμένους κόμβους. Για παράδειγμα σε δίκτυο πληροφοριών, ορίζεται ως ο λόγος των υφιστάμενων δεσμών πληροφόρησης προς τον μέγιστο δυνατό αριθμό συνδέσεων που μπορούν να συμβούν αν όλοι αλληλεπιδρούν με όλους (Wasserman & Faust, 1994).

3.2 Δείγμα

Η μελέτη διεξήχθη σε μία ελληνική εταιρία με αντικείμενο την παραγωγή και εμπορία καλλυντικών. Η συγκεκριμένη εταιρία λειτουργεί σε δύο τομείς: την παραγωγή και την εμπορία. Η διατήρηση της ανωνυμίας της επιχείρησης ήταν απαραίτητη προϋπόθεση για την πραγματοποίηση της έρευνας. Το δείγμα του δικτύου ελήφθη μόνο από τον τομέα της εμπορίας, διότι δεν επιτράπηκε από την επιχείρηση η διεξαγωγή της έρευνας στον χώρο της παραγωγής για λόγους φόρτου εργασίας. Το δείγμα επίσης, αποτελείται από 48 κόμβους, 33 άνδρες και 15 γυναίκες, ηλικίας από 25 έως 65 ετών ($M=43$, $SD=8.62$). Οι εργαζόμενοι κατάγονταν από διάφορες περιοχές κυρίως της βόρειας Ελλάδας και προέρχονταν από διαφορετικές, ιεραρχικά, θέσεις στην εταιρία. Οι απαντήσεις στα ερωτηματολόγια ήταν αναγκαίο να γίνουν επώνυμες, για την επίτευξη σχηματισμού των δικτύων. Για το λόγο αυτό και με στόχο την λήψη ειλικρινών απαντήσεων, διευκρινίστηκε στους ερωτηθέντες ότι θα διατηρηθεί η απόλυτη ανωνυμία τους και ότι ο ερευνητής και μόνο αυτός, θα έχει πρόσβαση στα ονόματά τους.

3.3 Ερωτηματολόγια

Για την δημιουργία και την ανάλυση των δικτύων της έρευνας κάθε ερωτώμενος της έρευνας απαντά σε ερωτήσεις δικτύου σε σχέση με κάθε υπάλληλο στο συγκεκριμένο δίκτυο. Επίσης, το κάθε ερωτηματολόγιο περιλάμβανε δικτυακές (για τις σχέσεις μεταξύ των κόμβων,

π.χ. σχέση επίθεσης ή έλξης) αλλά και μη δικτυακές, περιγραφικής στατιστικής (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο, κ.α.) ερωτήσεις.

Οι ερωτήσεις, στις οποίες κλήθηκαν να απαντήσουν οι συμμετέχοντες και ήταν σχετικές με την λεκτική επίθεση, στηρίζονται στην κλίμακα λεκτικής επιθετικότητας των Infante και Wigley (1986) και σε αυτή των Bekiarī και Digelidis (2015), η οποία είναι προσαρμοσμένη στο ελληνικό σχολικό περιβάλλον. Όσον αφορά την λεκτική επιθετικότητα, έγινε προσπάθεια μέτρησης μέσα από 8 ερωτήσεις. Τέτοιου είδους ερωτήσεις ήταν, για παράδειγμα, ποιος/α από τους/τις συναδέλφους είναι αγενής ή μιλάει ειρωνικά για αυτούς.

Επιπλέον, όσον αφορά την δικτυακή ανάλυση για την έλξη (κοινωνική, εργασιακή, φυσική), τέθηκαν συνολικά 10 ερωτήσεις. Ποιο συγκεκριμένα τέθηκαν 4 ερωτήσεις για την εργασιακή έλξη (π.χ. με ποια άτομα θα θέλατε να συνεργαστείτε στο απώτερο μέλλον, σε ποια άτομα στηρίζετε για την ολοκλήρωση μιας εργασίας, κ.α.), 4 ερωτήσεις για την κοινωνική έλξη (π.χ. ποιων ατόμων την γνώμη βρίσκετε ενδιαφέρουσα σε θέματα, φιλοσοφικά, κοινωνικά, πολιτικά ή ανθρωπιστικά, κ.α.) και 2 ερωτήσεις για την φυσική έλξη (π.χ. ποια άτομα βρίσκετε εμφανισιακά ελκυστικά, κ.α.). Οι ερωτήσεις αυτές βασίζονται στην εργασία των McCroskey, McCroskey και Richmond (2006) αλλά και των Bekiarī και Spyropoulou (2016).

Μία άλλη μορφή σχέσης μεταξύ των κόμβων ενός δικτύου θα μπορούσε να θεωρηθεί και η δύναμη, σύμφωνα με το μοντέλο του Popitz (1992), όπου όλες οι σχέσεις, ακόμη και οι φιλικές αποτελούν σχέσεις δύναμης. Στο μοντέλο αυτό η δύναμη παρουσιάζεται ως σχέση δράσης, δηλαδή μία κυριολεκτική ενέργεια είτε τραυματισμού, είτε στέρησης πόρων, είτε ακόμη και κοινωνικής απομόνωσης. Επίσης αναφέρεται ότι η δύναμη μπορεί να είναι εξωτερικού ελέγχου, δηλαδή μία μη εφαρμοσμένη απειλή, ή εσωτερικευμένου ελέγχου, δηλαδή ένα άτομο να ενεργεί θετικά ή αρνητικά, σε σχέση με μία κατάσταση, λόγω των συναισθημάτων που νοιώθει.

Από την άλλη, οι μεταβλητές περιγραφικής στατιστικής ή αλλιώς οι μη δικτυακές μεταβλητές αφορούσαν ερωτήσεις προσωπικές (π.χ. ημερομηνία γέννησης, τόπος γέννησης, επίπεδο εκπαίδευσης, αθλητισμός, ταξίδια, φύλο κ.α.), σχετικές με την εργασία στην συγκεκριμένη εταιρία (π.χ. έτη απασχόλησης, τυποποίηση εργασίας, θέση στην εταιρία, κ.α.), αλλά και σχετικές με την οικογένεια (π.χ. επίπεδο εκπαίδευσης γονέων).

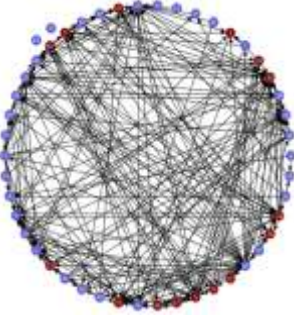
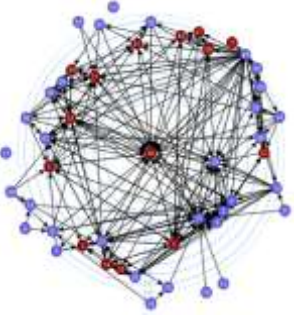
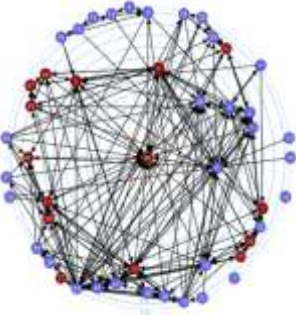
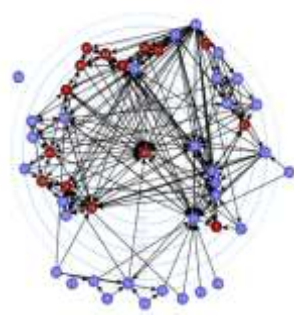
3.4 Ανάλυση Δεδομένων

Η ανάλυση κοινωνικών δικτύων δεν θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί χωρίς τη χρήση κατάλληλου λογισμικού. Τα λογισμικά αυτά, παρέχουν διδιάστατη ή και τριδιάστατη απεικόνιση των δεδομένων δικτύου, έτσι ώστε οι ερευνητές, οπτικοποιώντας το, να μπορούν να κατανοήσουν καλύτερα τη δομή του δικτύου. Μερικές από τις εφαρμογές για την ανάλυση κοινωνικών δικτύων που υπάρχουν στην αγορά είναι οι :NetMiner (Cyram, 2003), UCINET (Borgatti et al., 2002), NetDraw (Borgatti, 2002), MAGE (Richardson, 2000) και Pajek (Batagelj & Mrvar, 2004). Τα δεδομένα δικτύου στη συγκεκριμένη εργασία, υποβλήθηκαν σε επεξεργασία με το λογισμικό Visone 1.1 & 2.17. Στη συνέχεια τα αποτελέσματα της ανάλυσης των κοινωνικών δικτύων μαζί με τις μη δικτυακές μεταβλητές που αφορούσαν τους κόμβους του δικτύου, εισήχθησαν στο SPSS 25, όπου έγινε έλεγχος spearman (και όχι Pearson για την αποφυγή των ακραίων τιμών) και ανάλυση σε κύριες συνιστώσες (PCA) με σκοπό την εύρεση συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών. Κάθε δικτυακή ερώτηση αναλύεται σε ξεχωριστό δίκτυο, για το οποίο υπολογίστηκαν οι τιμές των indegree, outdegree, pagerank, katz και authority του κάθε κόμβου. Τέλος, έγινε και συσχέτιση των δικτυακών αποτελεσμάτων με αυτά των μη δικτυακών.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΣΥΖΗΤΗΣΗ

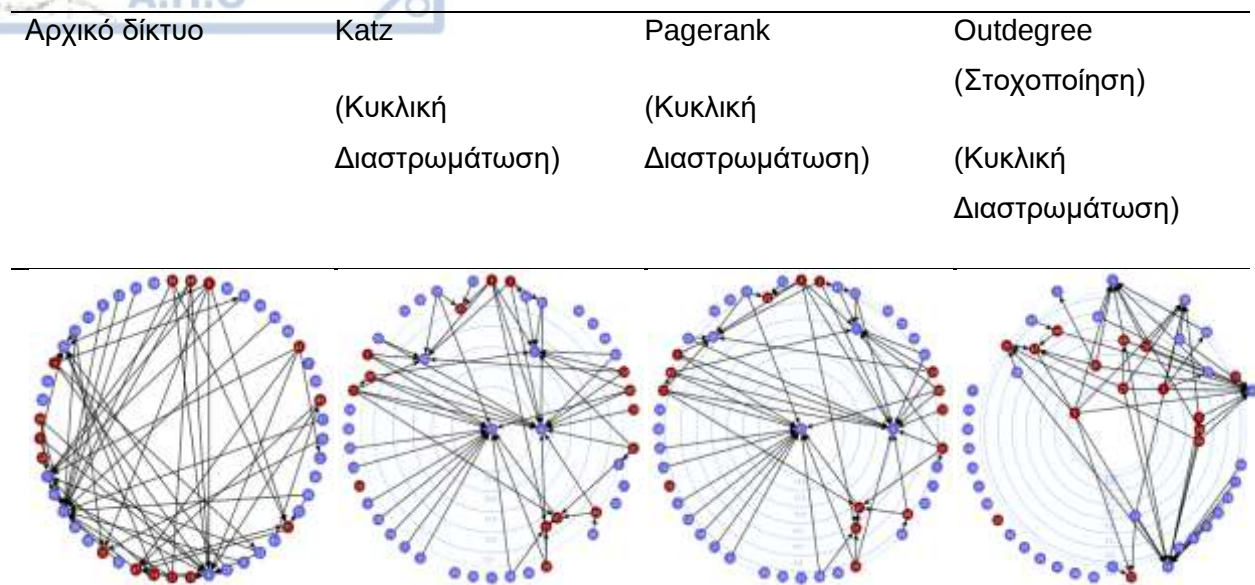
Στο Σχήμα2 απεικονίζεται ένα δίκτυο εργασιακής έλξης. Συγκεκριμένα εμφανίζονται σχέσεις εμπιστοσύνης όσον αφορά την καθοδήγηση για την ολοκλήρωση μίας εργασίας, μεταξύ των συναδέλφων της συγκεκριμένης εταιρίας. Οι κόμβοι διαθέτουν κωδικοποιημένα ονόματα που αντιστοιχούν στους εργαζόμενους και είναι χρωματισμένοι ανάλογα με το φύλο (μπλέ για τους άντρες και κόκκινο για τις γυναίκες). Επίσης, εμφανίζονται οπτικοποιημένες με την μορφή δικτύων και οι κεντρικότητες Katz, Pagerank και Authority. Σε αυτές τις εικόνες γίνεται αντιληπτή μία κυκλική διαβάθμιση των κόμβων. Ο κόμβος που έχει την υψηλότερη τιμή, της εκάστοτε κεντρικότητας, βρίσκεται πιο κεντρικά στο σχήμα, ενώ στα εξωτερικά από αυτόν στρώματα, τοποθετούνται οι αμέσως επόμενοι κεντρικοί κόμβοι και ου το καθεξής. Παρά το γεγονός ότι οι συγκεκριμένες κεντρικότητες φαίνεται να είναι όμοιες μεταξύ τους, διαπιστώνεται ότι ένας κόμβος μπορεί να έχει κεντρικότερη θέση στο δίκτυο katz από έναν άλλο κόμβο, ενώ στο δίκτυο pagerank ή authority να μην ισχύει αυτή η κατάσταση. Αυτό μπορεί να διαπιστωθεί αν παρατηρήσει κάποιος την εξωτερική στοιβάδα των σχημάτων όπου είναι περισσότερο εμφανείς οι μεταβολές των θέσεων.

Σχήμα 2. Παράδειγμα δικτύου έλξης

Αρχικό δίκτυο	Katz	Pagerank	Authority
	(Κυκλική Διαστρωμάτωση)	(Κυκλική Διαστρωμάτωση)	(Κυκλική Διαστρωμάτωση)
			
Δίκτυο σχέσεων εμπιστοσύνης για καθοδήγηση ολοκλήρωσης μιας εργασίας (εργασιακή έλξη)			
Κόμβοι=48, Συνδέσεις=241, πυκνότητα= $241/(48^2-48)= 10,7 \%$			

Στο Σχήμα3 εμφανίζεται το δίκτυο άσκησης προσβολών μεταξύ των συναδέλφων. Σε αυτή την περίπτωση έχουν υπολογιστεί και απεικονίζονται οι κεντρικότητες Katz και Pagerank όπου ο πιο κεντρικός κόμβος αντιστοιχεί με αυτόν που ασκεί περισσότερες προσβολές προς τους υπόλοιπους. Ωστόσο, υπολογίστηκε και η κεντρικότητα outdegree μέσω της οποίας μπορεί να γίνει κατανοητή η στοχοποίηση των κόμβων ως προς τις προσβολές από άλλους κόμβους. Οι γυναίκες φαίνεται να είναι κεντρικότεροι κόμβοι στο δίκτυο outdegree-στοχοποίησης, ενώ ως θύτες, στα υπόλοιπα δίκτυα, εμφανίζονται σε κεντρικότερη θέση κάποιοι μπλε-ανδρικοί κόμβοι, κάτι το οποίο θα φανεί παρακάτω, στην στατιστική ανάλυση του πίνακα 2. Μία σημαντική διαφορά μεταξύ των διαγραμμάτων έχει να κάνει με την πυκνότητα των δικτύων. Στο δίκτυο έλξης η πυκνότητα αντιστοιχεί σε ποσοστό 10,7% ενώ στο δίκτυο λεκτικής επίθεσης σε 2,7%. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί διότι είναι πιο εύκολα μαρτυρούμενη μία «καλή κουβέντα» σε σχέση με ένα «κατηγορώ» για τον συνάδελφο. Επιπλέον, στον χώρο εργασίας, οι περισσότεροι άνθρωποι προσπαθούν να δείχνουν την ευγενική πλευρά του χαρακτήρα τους, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται και να αποκαλύπτονται πυκνότερες σχέσεις έλξης σε αντίθεση με αυτές της λεκτικής επίθεσης.

Σχήμα 3. Παράδειγμα δικτύου λεκτικής επιθετικότητας



Δίκτυο σχέσεων λεκτικής επίθεσης με την χρήση προσβολών (ασκών προσβολή & στοχοποίηση (Outdegree))

Κόμβοι=48, Συνδέσεις=60, πυκνότητα= $60/(48^2-48)= 2,7 \%$

4.1 Συσχέτιση Μεταβλητών για Λεκτική Επίθεση

Στον **πίνακα 1** το φύλο και η χρονολογία γέννησης φαίνεται να μην σχετίζεται με την άσκηση λεκτικής επίθεσης με εξαίρεση το γεγονός ότι οι γηραιότεροι εργαζόμενοι ασκούν λιγότερο υποτίμηση στην νοημοσύνη κάποιου (-0.316^*). Έχει ειπωθεί από τους Bjorkovits, Osteman, Lagerspetz (1994), ότι τα ενήλικα άτομα προσπαθούν να εμφανίζουν μία εξευγενισμένη πλευρά του εαυτού τους, αποφεύγοντας την ενδεχόμενη αλλοίωση της εικόνας τους από επιθετικές συμπεριφορές. Εστιάζοντας στο γεγονός της αρνητικής συσχέτισης της ηλικίας με την υποτίμηση στην νοημοσύνη, μπορεί να εξηγηθεί, διότι όσο μεγαλύτερος ηλικιακά είναι κάποιος, τόσο περισσότερα χρόνια εργάζεται και αυτό πιθανά να σημαίνει ότι έχει αποκτήσει την εμπειρία και την σοφία ομαλής αντιμετώπισης των συναδέλφων και των πράξεων τους. Ωστόσο οι κάτοχοι master τείνουν να είναι πιο προσβλητικοί προς τους υπόλοιπους (0.301^*) διότι ενδεχομένως να είναι υπερόπτες και αλαζόνες θεωρώντας τον εαυτό τους υπεράνω των υπολοίπων που έχουν χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο.

Εξαιρετικά ενδιαφέρον είναι το γεγονός ότι η ύπαρξη υψηλού επιπέδου τυποποίησης στην εργασία που εκτελεί κάποιος υπάλληλος, τον καθιστά λιγότερο προσβλητικό προς τους υπόλοιπους ($-0,334^*$). Η τυποποιημένη εργασία μπορεί να εκτελείται εκ του ασφαλούς,

στηριζόμενη σε καθιερωμένες νόρμες, που δεν απαιτούν την λήψη ευθυνών και έχει ως συνέπεια το μειωμένο άγχος και την ελαττωμένη νευρική από μέρους του εργαζόμενου, οδηγώντας έτσι σε μικρότερη χρήση λεκτικά επιθετικών φράσεων ή μηνυμάτων.

Αντιθέτως, η αίσθηση ανεξαρτησίας στην λήψη απόφασης φαίνεται να σχετίζεται θετικά με τις περισσότερες δικτυακές μεταβλητές της άσκησης λεκτικής επίθεσης. Μεγαλύτερα επίπεδα θετικής συσχέτισης παρουσιάζονται στην υποβολή αρνητικών (0,477**) και κοροϊδευτικών σχολίων για τις ικανότητες κάποιου (0,408**) και ακολουθούν η ειρωνία (0,335*), οι προσβολές (0,327*), η υποτίμηση της νοημοσύνης (0,310*) και η υποτιμητική στάση (0,299*). Η ύπαρξη του υψηλού επιπέδου ανεξαρτησίας λήψης απόφασης μπορεί να αποτελέσει δείγμα κατόχου εξουσίας που καλείται να αναλάβει πλήθος ευθυνών, η δείγμα ανώτερου διοικητικά στελέχους που μάχεται για την επίτευξη των εταιρικών (ενίοτε ανέφικτων) στόχων. Στις περιπτώσεις αυτές οι εργαζόμενοι εμφανίζονται με αυξημένη νευρική και λιγότερο αυτοέλεγχο όσον αφορά την επικοινωνία τους με τους υπόλοιπους, κάνοντας τους λεκτικά επιθετικούς. Τέτοια πρόσωπα εξουσίας με ανεξαρτησία στην λήψη αποφάσεων είναι και οι προϊστάμενοι-managers, οι οποίοι εμφανίζονται περισσότερο επιρρεπείς στην άσκηση λεκτικής επιθετικότητας σε όλες της, τις μορφές (προσβολές (0,528**), αρνητικά σχόλια (0,515**), ειρωνεία (0,616**), αγένεια (0,492**), υποτιμητική στάση (0,474**), κάνει άλλα άτομα να αισθάνονται άσχημα (0,499**), συμπεριφέρεται κοροϊδευτικά (0,627**), υποτίμηση νοημοσύνης (0,451**)) . Αυτό έρχεται σε συμφωνία με πολλές μελέτες του παρελθόντος όπου υποστηρίχθηκε μία τάση επιθετικότητας των ατόμων με υψηλότερη θέση στην ιεραρχία μιας επιχείρησης προς υφιστάμενα πρόσωπα, τα οποία είναι αδύναμα να αμυνθούν ή να απαντήσουν στους ανωτέρους τους. (Baron & Richardson, 1994 ; Madlock & Dillow, 2012).

Επιπροσθέτως, η άγνοια ή αδιαφορία για την αποδοχή συναισθημάτων εκτίμησης από τους πελάτες, τους συναδέλφους ή τους προϊσταμένους, εμφανίζει αρνητική συσχέτιση με την δικτυακή μεταβλητή της προσβολής προς τους άλλους (-0,403**, -0,347*, -0,292* αντίστοιχα). Επίσης η άγνοια για την εκτίμηση από τους συναδέλφους και τους πελάτες σχετίστηκε αρνητικά με την άσκηση υποτιμητικής στάσης (-0,329*, -0,381** αντίστοιχα). Η άγνοια για την εκτίμηση των πελατών σχετίζεται ακόμη αρνητικά και με την υποβολή αρνητικών σχολίων (-341*) . Η στάση αυτή θα μπορούσε να δείχνει μία γενική αδιαφορία ή απάθεια κάποιου ως προς τον τρόπο που τον αντιμετωπίζουν τα άτομα με τα οποία συναναστρέφεται, συνεπώς να διακατέχεται από μία γενικότερη αποστασιοποίηση εκδήλωσης συναισθημάτων, είτε θετικών, είτε αρνητικών.

Πίνακας 1. Συσχέτιση Δικτυακών-Μη δικτυακών Μεταβλητών για Λεκτική Επίθεση

	Προσβ λητικός απέναν τι στους άλλους (indeg ee)	Υπο βολή αρνη τικών σχολι ών (inde gree)	Ασκή ων Ειρωνί α (indeg ee)	Ασκή ων Αγέν εια (ind egre e)	Κάνει άλλα Συμπ ερίφέ ρεται Κοροϊ δευτικ ά (indeg ree)	Ασκή ων Υποτί μηση Νοημ οσύν ης (inde gree)		
Ανδρας=0	0,105	0,158	-0,019	0,079	0,130	0,083	-0,029	0,161
Γυναίκα=1	0,479	0,284	0,900	0,594	0,378	0,575	0,844	0,275
Έτος Γέννησης	-0,092	-	-0,185	0,014	-	-	-0,099	-,316*
		0,150			0,215	0,063		
	0,534	0,310	0,209	0,924	0,141	0,672	0,504	0,029
Όχι manager=0	,528**	,515**	,616**	,492**	,474**	,499**	,627**	,451**
Manager=1	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,001
Τυποποίηση Καθηκόντων	-,334*	-	-0,189	-0,225	-	-	-0,247	-0,095
		0,239			0,190	0,144		
	0,020	0,101	0,199	0,123	0,195	0,328	0,090	0,521
Ανεξαρτησία Λήψης Απόφασης	,327*	,477**	,335*	0,137	,299*	0,145	,408**	,310*
	0,023	0,001	0,020	0,354	0,039	0,324	0,004	0,032
Όχι master=0	,301*	0,268	0,145	0,158	0,177	0,154	0,261	0,109
master=1	0,037	0,066	0,326	0,285	0,228	0,295	0,074	0,462
Άγνοια για εκτίμηση από συναδέλφους	-,347*	-	-0,188	-0,188	-,329*	-	-0,130	-0,263
		0,188				0,283		
	0,016	0,200	0,200	0,200	0,023	0,051	0,380	0,071
Άγνοια για εκτίμηση από προϊσταμένους	-,292*	-	-0,114	-0,114	-	-	-0,078	-0,181
		0,211			0,277	0,218		
	0,044	0,150	0,441	0,441	0,057	0,137	0,596	0,217
Άγνοια για εκτίμηση από πελάτες	-,403**	-,341*	-0,257	-0,257	-	-	-0,177	-0,265

,381** 0,269

0,004 0,018 0,078 0,078 0,007 0,064 0,230 0,069

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.2 Συσχέτιση μεταβλητών για Λεκτική Επίθεση-Στοχοποίηση

Όπως παρατηρήθηκε στον πίνακα 2, οι γυναίκες παρουσιάζονται ως πιο εύκολα θύματα λεκτικής επιθετικότητας (στοχοποίηση με προσβολές (0,582**), στοχοποίηση με αρνητικά σχόλια (0,542**), στοχοποίηση με ειρωνεία (0,565**), στοχοποίηση με αγένεια (0,321*), στοχοποίηση με υποτιμητική στάση (0,460**), στοχοποίηση με κοροϊδευτική στάση (0,380**), στοχοποίηση με υποτίμηση νοημοσύνης (0,567**), επαληθεύοντας διάφορες έρευνες, Cashmore et al.(2012), Farrel & Bobrowski (2006), Lawoko, Soares & Nolan (2004), στις οποίες διαπιστώθηκε η θυματοποίηση των γυναικών σε φαινόμενα λεκτικής βίας.

Η ενασχόληση με κάποιο άθλημα σχετίζεται αρνητικά με την στοχοποίηση ειρωνικών σχολίων (-0,339*) και κοροϊδευτικών συμπεριφορών (-0,339*). Ο αθλητισμός ίσως να πειθαρχεί τα άτομα, μαθαίνοντας τα να κινούνται σ' ένα ομαδικό, ή όχι πλαίσιο κανονισμών, εφοδιάζοντας τον χαρακτήρα τους με στοιχεία για μία άψογη συνεργασία χωρίς εντάσεις.

Το επίπεδο της εκπαιδευτικής βαθμίδας σχετίζεται αρνητικά με την στοχοποίηση όσον αφορά τα αρνητικά σχόλια για τις ικανότητες του (-0,508**) αλλά και υποτιμητικών στάσεων γενικότερα (-0,509**). Συγκεκριμένα οι κάτοχοι Master βάζονται λιγότερο με αρνητικά σχόλια για τις ικανότητες τους. Η απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων βοηθά τον εργαζόμενο να ανταπεξέλθει επιτυχώς στις υψηλές απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος και να αποφύγει οποιαδήποτε κακεντρήχεια που αφορά τις δυνατότητες του.

Όσο περισσότερο αισθάνεται κάποιος ότι τον εκτιμούν οι προϊστάμενοι, βιώνει λιγότερες καταστάσεις αγένειας (-461**) και υποτιμητικές στάσεις (-353*). Αυτό πιθανώς να εξηγείται αν σκεφτεί κανείς ότι οι υπόλοιποι μπορεί να «φοβούνται» τα πρόσωπα τα οποία εκτιμάει ένας προϊστάμενος, να μην τα εμπιστεύονται όσον αφορά την εχεμύθεια και την ειλικρίνεια κι έτσι να μην είναι εριστικοί με υποτιμητικά ή αγενή σχόλια για την αποφυγή παρεξηγήσεων. Από την άλλη πλευρά, παρατηρείται το γεγονός ότι ένα πρόσωπο που αισθάνεται να το εκτιμούν οι πελάτες, είναι πιθανός στόχος της αγένειας (0,373*) και της υποτιμητικής στάσης (0,484**) από τους συναδέλφους. Η εκτίμηση των πελατών προς ένα πρόσωπο ενδέχεται να δημιουργεί δυσάρεσκα και το αίσθημα της ζήλειας στα γύρω άτομα, προκαλώντας επιθετικές συμπεριφορές.

Πίνακας 2. Συσχέτιση Δικτυακών-Μη δικτυακών Μεταβλητών Λεκτική Επίθεση-Στοχοποίηση

	Στοχοποίηση ύμενος για αρνητικά σχόλια για προσβλητι κά σχόλια (outdegree)				Στοχοποίηση ύμενος από κοροϊδευτι κές συμπεριφ ορές (outdegree)		
	Στοχοποίηση ύμενος για προσβλητι κά σχόλια (outdegree)	Στοχοποίηση ύμενος για αρνητικά σχόλια για προσβλητι κά σχόλια (outdegree)	Στοχοποίηση ύμενος για αρνητικά σχόλια για προσβλητι κά σχόλια (outdegree)	Στοχοποίηση ύμενος για αρνητικά σχόλια για προσβλητι κά σχόλια (outdegree)	Στοχοποίηση ύμενος από κοροϊδευτι κές συμπεριφ ορές (outdegree)	Στοχοποίηση ύμενος από κοροϊδευτι κές συμπεριφ ορές (outdegree)	Στοχοποίηση ύμενος με υποτιμηση iq (outdegree)
Ανδρας =0	,582** 0,000	,542** 0,000	,565** 0,000	,321* 0,026	,460** 0,001	,380** 0,008	,567** 0,000
Γυναίκα =1							
bachelo r=0	-,471* 0,017	-,508** 0,010	-0,336 0,100	-0,262 0,206	-,509** 0,009	-0,161 0,443	-0,222 0,286
master= 1							
phd=2							
όχι master= 0	-0,279 0,055	-,294* 0,042	-0,139 0,348	-0,048 0,743	-0,265 0,068	-0,074 0,615	-0,029 0,847
master= 1							
Ενασχό ληση με τον αθλητισ μό	-0,164 0,265	-0,222 0,129	-,339* 0,019	-0,008 0,956	0,025 0,864	-,339* 0,018	-0,133 0,367
Εκτίμησ η	-0,201 0,233	-0,285 0,087	-0,222 0,186	-,461** 0,004	-,353* 0,032	-0,212 0,209	-0,220 0,191
Προϊστά μενοι							
Εκτίμησ η	0,346 0,052	0,280 0,121	0,218 0,230	,373* 0,036	,484** 0,005	0,245 0,176	0,221 0,224
Πελάτες							

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.3 Συσχέτιση μεταβλητών για Διαπροσωπική Έλξη

Σε αντίθεση με τις σχέσεις επίθεσης και στοχοποίησης, όπου ενδιαφέρον έχει κυρίως το άμεσο αποτέλεσμα (και γι αυτό κρίθηκε σκόπιμη η χρήση του indegree), στη μελέτη της έλξης (πίνακας 3) χρησιμοποιήθηκε η κεντρικότητα katz, διότι η έλξη προσφέρεται για συγκρότηση ιεραρχιών.

Στον πίνακα 3, παρατηρούμε ότι οι γυναίκες είναι πιο επιθυμητές για μελλοντική συνεργασία (0,418**), εμφανίζουν συχνότερες επαφές (0,342*), ενώ προτιμούνται ως στήριγμα για να ολοκληρωθεί μία εργασία (0,409**). Επιπλέον, φάνηκε ότι το γυναικείο φύλο να είναι πιο ελκυστικό ως προς την εμφάνιση (0,440**, 0,416**). Δεδομένου ότι η αξιοπιστία και η πειθώ είναι χαρακτηριστικά των ελκυστικών ατόμων (Mc Croskey, Hamilton & Weiner, 1974), το γυναικείο φύλο δημιουργεί συχνότερες επαφές, είναι επιθυμητό για μελλοντική συνεργασία αλλά χτίζει και σχέσεις εμπιστοσύνης όσον αφορά την επιτυχή έκβαση των εργασιών . Στα συμπεριφορικά οικονομικά, έχειδειχθεί ότι υπάρχει μία τάση γενναιοδωρίας προς τους φυσικά ελκυστικούς ανθρώπους, συγχρονισμένη με ένα υψηλό επίπεδο απαιτήσεων από αυτούς (Solnick, & Schweitzer ,1999). Αν αναλογιστεί κανείς την προσφορά και ζήτηση σε ένα εργασιακό περιβάλλον, μπορεί να γίνει κατανοητό το γεγονός ότι η εμφανής θετική συσχέτιση της φυσικής ελκυστικότητας και του γυναικείου φύλου, ίσως να αυξάνει την γενναιοδωρία προς τις γυναίκες αλλά και τον βαθμό των απαιτήσεων που μπορεί να έχει κάποιος από το συγκεκριμένο φύλο.

Οι managers φαίνεται να είναι σημαντικά πιο ελκυστικοί για κουβέντα σε οργανωτικά θέματα (0,490**), να έχουν συχνότερες επαφές (0,320*), να είναι επιθυμητοί για μελλοντική συνεργασία (0,298*), να γνωρίζουν καλά το αντικείμενο τους (0,320*) καθώς επίσης προτιμούνται για την διευθέτηση μιας εργασίας (0,480**). Οι εργαζόμενοι σε μία θέση manager, ως επί το πλείστον, είναι γνώστες του αντικειμένου τους αλλά και οργανωτικών θεμάτων εντός και εκτός της επιχείρησης, έχουν από τη φύση της δουλειάς τους πολλές επαφές με συναδέλφους, και όπως ήταν αναμενόμενο, ελκύουν συζητήσεις τέτοιου τύπου και λειτουργούν ως «σωτήριες λέμβοι» για την περάτωση των εργασιών.

Η τυποποίηση των καθηκόντων κάποιου εμφανίζει αρνητική συσχέτιση με την έλξη για μελλοντική συνεργασία (-0,550**) αλλά και με τις συζητήσεις κοινωνικού, φιλοσοφικού (-0,408**) ή οργανωτικού, τεχνικού ενδιαφέροντος (-0,518**). Η εκτέλεση μιας τυποποιημένης εργασίας θεωρείται μία εύκολη διαδικασία μέσα από την οποία δεν μπορεί ένας εργαζόμενος να παρουσιαστεί όπως θα ήθελε στους συναδέλφους του. Από την άλλη, για τις θέσεις

εργασίας με τυποποιημένη ροή εργασιών, συνήθως, επιλέγονται άτομα με λιγότερο εξειδικευμένες ικανότητες ή γνώσεις τα οποία ίσως να μην μπορούν να γίνουν ελκυστικά για διάφορες συζητήσεις ή ακόμη και για μελλοντική συνεργασία (-0,505**). Στους χώρους εργασίας οι επικοινωνίες ενδέχεται να αποσκοπούν στο όφελος που μπορεί να έχει ο καθένας μέσα από αυτές. Πιθανά, αν ο εργαζόμενος δεν αισθανθεί ότι θα βγει κερδισμένος από μία τέτοια επικοινωνία, δεν θα προσεγγίσει, ούτε θα δηλώσει ενδιαφέρον για αυτό το άτομο.

Στον αντίποδα της τυποποίησης εργασιών, η ανεξαρτησία λήψης αποφάσεων προσδίδει υψηλότερη θέση στην ιεραρχία της ελκυστικότητας ως προς τις συχνότερες επαφές (0,446**), τη μελλοντική συνεργασία (0,541**), τις κοινωνικές ή φιλοσοφικές κουβέντες (0,608**) αλλά και τις συζητήσεις οργανωτικού ενδιαφέροντος (0,586**). Επίσης αυτά τα άτομα φαίνεται να πείθουν τους υπόλοιπους, ότι γνωρίζουν καλά το αντικείμενο τους (0,402**) και είναι προτιμητέα για να βασιστεί κάποιος για την ολοκλήρωση μίας εργασίας (0,590**). Τέλος, βλέπουμε σημαντική θετική συσχέτιση με την επιθυμία για μία φιλική κουβέντα μαζί τους (0,417**). Στη συγκεκριμένη περίπτωση, αυτού του τύπου η ανεξαρτησία θα μπορούσε να σημαίνει ανώτερη θέση στο οργανόγραμμα της εταιρίας, η οποία εκ των πραγμάτων δίνει διαφορετικό κύρος στο άτομο που την κατέχει και άνεση στην επικοινωνία, ίσως να συμβαδίζει και με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο ή ανεπτυγμένες ικανότητες όσον αφορά το εργασιακό αντικείμενο, σχηματίζοντας ένα ελκτικό προφίλ.

Το εκπαιδευτικό επίπεδο της μητέρας σχετίζεται θετικά με την προτίμηση κάποιου για μελλοντική συνεργασία (0,382**), για κοινωνικές-φιλοσοφικές κουβέντες (0,317*), για την ολοκλήρωση μιας εργασίας (0,317*) αλλά και την εμφάνιση κάποιου (0,395**, 0,322*). Η κοινωνικότητα επηρεάζεται από το εκπαιδευτικό επίπεδο της μητέρας, σύμφωνα με τους Hasanagas και Bekiari (2015). Ο τρόπος που έχει γαλουχηθεί κάποιος στην διάρκεια των παιδικών του χρόνων ενδεχομένως να έχει αντίκτυπο στην συμπεριφορά του, αλλά και στην εξωτερική του εμφάνιση, πιθανά σε ότι έχει να κάνει με περιποίηση ή την καθαριότητα που αποτελούν παράγοντες που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την φυσική έλξη.

Η αδιαφορία προς τον αθλητισμό εμφανίζει αρνητική συσχέτιση ως προς το status κάποιου για την παροχή συμβουλών σε οργανωτικά και τεχνικά θέματα (-0,411**), με τις συχνότερες επαφές (-0,306*), με την προτίμηση για μελλοντική συνεργασία (-0,313*) αλλά και με την καλή γνώση του αντικειμένου του (-0,306*). Η άρνηση ενασχόλησης με κάποιο άθλημα μπορεί να συμβαδίζει με άρνηση καταβολής προσπάθειας γενικότερα, ανακολουθίας συγκεκριμένου προγράμματος ή απουσία πειθαρχίας και τυπικότητας, έχοντας ως αποτέλεσμα αρνητικό αντίκτυπο στις εργασιακές σχέσεις έλξης.

Όσο πιο πολύ ταξιδεύει κάποιος τόσο πιο πολύ τείνει να είναι ψηλά στην ιεραρχία έλξης για μελλοντική συνεργασία (0,375**), φιλοσοφικών και κοινωνικών συζητήσεων (0,460**), αλλά και συζητήσεων για οργανωτικά θέματα ή θέματα τεχνικού ενδιαφέροντος (0,534**). Επίσης σχετίζονται θετικά με την έλξη για επίτευξη ολοκλήρωσης μίας εργασίας (0,305*). Οι εμπειρίες που αποκομίζει κάποιος, οι νέες εικόνες και η επαφή με άλλους πολιτισμούς τον καθιστούν σοφότερο και ανοιχτό σε περισσότερες διαφορετικές απόψεις κάνοντας τον ελκυστικό συνομιλητή και συνεργάτη. Το γεγονός ότι εμπιστεύονται περισσότερο για την ολοκλήρωση μιας εργασίας, αυτούς που ταξιδεύουν περισσότερο, ίσως να προκύπτει από την αντιμετώπιση ενός ταξιδιού ως στόχου. Από την στιγμή που κάποιος επιτυγχάνει τον στόχο του να μαζέψει χρήματα και να πραγματοποιήσει κάποια ταξίδια.

Πίνακας 3. Συσχέτιση Δικτυακών-Μη δικτυακών Μεταβλητών Διαπροσωπική Έλξη (katz)

	Ατομο με Συχνότερες Επαφές (katz)	Προτίμητος για Μελλοντική Συνεργασία (katz)	Επιθυμητός για φιλοσοφική, κοινωνική συζήτηση (katz)	Επιθυμητός για οργανωτικό, τεχνικό ενδιαφέροντος (katz)	Άτομο που γνωρίζει καλά το αντικείμενο του (katz)	Αξιόπιστος για βοήθεια ολοκλήρωσης μίας εργασίας (katz)	Επιθυμητός για φιλική κουβέντα (katz)	Ελκυστικός εμφάνισιακά (katz)	Γενικά Ελκυστικός εμφάνισιακά (katz)
Άντρας=0	,342*	,418**	0,177	0,098	0,122	,409**	0,282	,440**	,416**
Γυναίκα=1	0,017	0,003	0,229	0,509	0,41	0,004	0,052	0,002	0,003
Δεν είναι manager=0	,320*	,298*	0,269	,490**	,320*	,480**	0,122	0,017	-0,016
Είναι manager=1	0,026	0,04	0,065	0	0,026	0,001	0,41	0,91	0,911
Τυποποίηση Καθηκόντων	-0,25	-,550**	-,408**	-,518**	-0,244	-,505**	-0,273	-0,137	-0,105
Ανεξαρτησία Λήψης Απόφασης	0,087	0	0,004	0	0,094	0	0,061	0,354	0,479
	,446**	,541**	,608**	,586**	,402**	,590**	,417**	0,268	0,224
	0,001	0	0	0	0,005	0	0,003	0,065	0,126

Εκπαιδευ τικό επίπεδο μητέρας	0,178	,382**	,317*	0,205	0,07	,317*	0,219	,395**	,322*
Όχι αδιαφορία για τον αθλητισμ ό=0	-,306*	-,313*	-,316*	-,411**	-,306*	-0,253	-0,158	-0,18	-0,107
Αδιαφορί α για τον αθλητισμ ό=1	0,035	0,03	0,029	0,004	0,035	0,083	0,283	0,22	0,47
Συχνότητ α πραγματο ποίησης ταξιδιών	0,227	,375**	,460**	,534**	0,193	,305*	0,159	0,256	0,159
	0,121	0,009	0,001	0	0,188	0,035	0,279	0,079	0,279

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.4 Συσχέτιση Δικτυακών Μεταβλητών Λεκτικής Επίθεσης και Έλξης

Σε μία συσχέτιση των δικτυακών μεταβλητών του πίνακα 4, διαπιστώνεται ότι η εμφάνιση σχετίζεται από την μία, με την ελκυστικότητα κάποιου για μελλοντική συνεργασία (0,622**,0,516**), για φιλικές συζητήσεις (0,404**,0,449**) ή συζητήσεις οργανωτικού και τεχνικού ενδιαφέροντος (0,430**,0,338*), ενώ ταυτόχρονα τον καθιστά αξιόπιστο για την διεκπεραίωση μιας εργασίας (0,452**,0,412**) και από την άλλη, υπάρχει θετική σχέση με την υποβολή αρνητικών σχολίων για τις ικανότητες των άλλων (0,328*,0,309*) και την ανταγωνιστικότητα (0,346*). Το συμπέρασμα αυτό έρχεται σε συμφωνία με την μελέτη των Hasanaga & Bekiari (2015) όπου υποστηρίχθηκε ότι η λεκτική επιθετικότητα μπορεί να σχετιστεί με την εμφάνιση, αφού πυροδοτεί καταστάσεις ανταγωνισμού και την ζήλιας. Επίσης γίνεται αντιληπτό, ως λογική συνέπεια, ότι προτιμούνται για μελλοντική συνεργασία άτομα που γνωρίζουν καλά το αντικείμενο τους (0,614*), είναι επιθυμητά για οργανωτικού ή τεχνικού ενδιαφέροντος συζητήσεις (0,754**) και θέτουν εις πέρας όλες τις εργασίες (0,779**). Ωστόσο, εντύπωση προκαλεί το γεγονός, ότι τα αρνητικά σχόλια για τις ικανότητες (0,395**), η υποτιμητική στάση (0,298*) και οι προσβολές (0,346*) όχι μόνο δεν αποτρέπουν

την επιλογή ενός συναδέλφου για συνεργασία αλλά σχετίζονται θετικά. Μία εξήγηση μπορεί να δοθεί αν σκεφτεί κανείς ότι οι ερωτώμενοι ίσως να συγχέουν την αυστηρότητα με την λεκτική επιθετικότητα, σκεπτόμενοι ότι αν έχουν ένα αυστηρό συνεργάτη, θα υπάρχει τάξη και πειθαρχία στον τρόπο που εργάζονται και αναπτυγμένη παραγωγικότητα, που προκύπτει εξ αιτίας του φόβου της απόρριψης, από ένα τέτοιο άτομο. Επίσης, ένας εργαζόμενος που συνδυάζει όλες αυτές τις διαστάσεις, πιθανά είναι ένας προϊστάμενος, που στην παρούσα έρευνα τείνει να είναι λεκτικά επιθετικός αλλά υπάρχει και επιθυμία συνεργασίας μαζί του για ευνόητους λόγους. Το αποτέλεσμα συσχέτισης των μεταβλητών έλξης και επίθεσης επιβεβαιώνεται και από τους Hasanaga & Bekiari (2015) οι οποίοι εντόπισαν μία συμβατότητα μεταξύ των μεταβλητών έλξης και λεκτικής επιθετικότητας . Ένα ακόμη ενδιαφέρον αποτέλεσμα είναι ότι οι καλοί γνώστες του αντικειμένου τους σχετίζονται θετικά με τις δικτυακές μεταβλητές της λεκτικής επιθετικότητας, (προσβλητικός(0,464**), αρνητικά σχόλια για ικανότητες (0,324*), υποτιμητική στάση (0,428**), υποτίμηση iq (0.376**))πιθανά λόγω των υψηλών απαιτήσεων που μπορεί να έχουν από τους συνεργάτες τους, επιθυμώντας να δουλεύουν και να σκέφτονται, όπως αυτοί . Η συσχέτιση στον πίνακα 4 έγινε στα αθροίσματα των indegree, pagerank, katz, authority για να προκύψουν ισχυρότερες σχέσεις (sum = indegree+pagerank+katz+authority).

Πίνακας 4. Σύσχέτιση δικτυακών μεταβλητών Δεξιότητες, Επιθετικότητα, Έλξη

Δεξιότητες				Επιθετικότητα					Έλξη		
	Οργ ανω τικά, Τεχν ικά (su m)	Καλ ή γνώ ση αντι κειμ ένου (su m)	Στήρι γμα ολοκλ ήρωσ ής εργασ ίας (sum)	Προ σβλ ητικ ός (su m)	Αρνη τικά Σχόλι α για ικανό τητες (sum)	Υποτι μητικ ή Στάσ η (sum)	Υποτί μηση iq (sum)	Αντα γωνι στικό ς (sum)	Φιλικ ή κουβ έντα (sum)	Γενικ ά Εμφα νισια κά Ελκυ στικό ς (sum)	Πραγ ματικ ά Εμφα νισια κά ελκυ στικό ς (sum)
Μελλοντι κή Συνεργα σία (sum)	,754** 0	,614** 0	,779** 0	,364* 0,011	,395** 0,005	,298* 0,039	0,235 0,107	0,087 0,556	,554** 0	,622** 0	,516** 0
Οργανω τικά, Τεχ νικά (sum)		,628** 0	,791** 0	,604** 0	,473** 0,001	,512** 0	,396** 0,005	0,035 0,811	,396** 0,005	,430** 0,002	,338* 0,019
Καλή γνώση αντικειμ ένου (sum)			,551** 0	,464** 0,001	,324* 0,025	,428** 0,002	,376** 0,008	0,135 0,358	,491** 0	0,261 0,074	0,203 0,166
Αρνητικ ά Σχόλια για ικανότη τες (sum)			,544** 0			,771** 0	,676** 0	,399** 0,005	0,167 0,258	,328* 0,023	,309* 0,033
Στήριγμ α ολοκληρ ωσης εργασία ς (sum)								0,262 0,072	,351* 0,014	,452** 0,001	,412** 0,004
Ανταγω νιστικός (sum)									0,081 0,586	0,274 0,06	,346* 0,016

,404** ,449**

0,004 0,00
1

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.5 Τυπολογίες Εργαζομένων

Στη συνέχεια, ακολουθεί ανάλυση διάφορων τυπολογιών για τους ασκούντες λεκτικής επίθεσης, τους στοχοποιημένους και γενικά όλων των εργαζομένων. Στην συγκεκριμένη περίπτωση έγινε ανάλυση σε κύριες συνιστώσες των αθροισμάτων των μέτρων δικτύων για τις δικτυακές μεταβλητές (sum = indegree+pagerank+katz+authority). Στον πίνακα 5 έγινε ανάλυση σε τύπους για τους λεκτικά επιθετικούς εργαζόμενους και βρέθηκε ότι υπάρχουν δύο μορφές επιθετικών εργαζομένων, ο φιλοπόλεμος (εύρος σημαντικών τιμών 0,483 έως 0,989), οποίος ασκεί όλες τις μορφές λεκτικής επίθεσης και ο ανταγωνιστικός (0,837). Ο ανταγωνισμός θεωρήθηκε κατά την διάρκεια της έρευνας, ως μορφή λεκτικής επίθεσης, δεδομένου ότι αποτελεί ευρεία έννοια επιθετικότητας στον χώρο εργασίας.

Πίνακας 5. Τυπολογία Ασκούντων Λεκτικής Επίθεσης Εργαζομένων

	Τύπος	
	Φιλοπόλεμος	Ανταγωνιστικός
Προσβολές	0,957	-0,152
Αρνητικά Σχόλια	0,919	0,248
Ειρωνεία	0,940	0,034
Αγένεια	0,929	-0,200
Υποτιμητική Στάση	0,938	-0,031
Δημιουργία Άσχημων		
Συναισθημάτων	0,989	-0,048
Κοροϊδευτική Συμπεριφορά	0,763	-0,459
Υποτίμηση iq	0,961	0,098
Ανταγωνιστικότητα	0,483	0,837

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Σε αντιστοιχία με τα προηγούμενα, παρατηρείται στον πίνακα 6, η τυπολογία της στοχοποίησης για λεκτική επίθεση, όπου εργαζόμενοι είναι είτε «αποδιοπομπαίοι τράγοι» (εύρος σημαντικών τιμών 0,359 έως 0,881), είναι δηλαδή γενικά στοχοποιημένοι, είτε «θύματα ανταγωνισμού» (0,864).

Πίνακας 6. Τυπολογία Στοχοποίησης Λεκτικής Επιθετικότητας

	Τύπος	
	<i>Αποδιοπομπαίος Τράγος</i>	<i>Θύμα Ανταγωνισμού</i>
Προσβολές	0,873	-0,221
Αρνητικά Σχόλια	0,871	-0,116
Ειρωνεία	0,881	-0,114
Αγένεια	0,769	-0,318
Υποτιμητική Στάση	0,853	-0,206
Δημιουργία Άσχημων Συναισθημάτων	0,761	0,239
Κοροϊδευτική Συμπεριφορά	0,649	0,191
Υποτίμηση ια	0,810	0,244
Ανταγωνιστικότητα	0,359	0,864

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Καταλήγοντας, στον πίνακα 7 παρατίθεται η τυπολογία των εργαζομένων, κατά την ανάλυση της οποίας, έχει ληφθεί υπ' όψη το άθροισμα των μέτρων δικτύων (sum = indegree+pagerank+katz+authority) των μεταβλητών για έλξη και άσκηση λεκτικής επίθεσης. Ως αποτέλεσμα προέκυψαν τέσσερις τύποι εργαζομένων, ο «κοινωνικός και επιθετικός» (εύρος σημαντικών τιμών 0,32-0,931), ο οποίος είναι ελκυστικός και ταυτόχρονα ασκεί λεκτική επίθεση, ο εργαζόμενος –«συναδελφικό πνεύμα» (εύρος σημαντικών τιμών 0,482-0,819), που γνωρίζει καλά το αντικείμενο του, βοηθάει όποιον τον χρειαστεί και είναι κοινωνικά και εμφανισιακά ελκυστικός, ο «Νάρκισσος» (εύρος σημαντικών τιμών 0,590-0,787), που είναι εμφανίσιμος και ανταγωνιστικός και ο «φιλικός» (εύρος σημαντικών τιμών 0,422-0,766).

Πίνακας 7. Τυπολογία Εργαζομένων (Ελκυστικότητα & Άσκησης Λεκτικής Επίθεσης)

	Τύπος			
	<i>Κοινωνικός</i>			
	<i>και</i>	<i>Συναδελφικό</i>		
	<i>Επιθετικός</i>	<i>πνεύμα</i>	<i>Νάρκισσος</i>	<i>Φιλικός</i>
Συχνότερες Επαφές	0,774	0,358	-0,138	0,297
Μελλοντικής Συνεργασία	0,337	0,819	0,020	-0,265
Φιλοσοφικές, Κοινωνικές				
Συζητήσεις	0,320	0,673	-0,316	-0,378
Οργανωτικά, Τεχνικά				
Θέματα	0,548	0,485	-0,303	-0,516
Καλή Γνώση Αντικειμένου	0,583	0,500	-0,300	0,303
Προσβολές	0,919	-0,260	-0,044	-0,082
Αρνητικά Σχόλια	0,865	-0,290	0,188	-0,008
Ειρωνεία	0,889	-0,314	0,028	0,117
Αγένεια	0,886	-0,265	-0,025	-0,014
Υποτιμητική Στάση	0,894	-0,284	0,003	-0,178
Δημιουργία Άσχημων				
Συναισθημάτων	0,931	-0,319	0,039	0,006
Κοροϊδευτική Συμπεριφορά	0,733	-0,246	-0,257	0,281
Υποτίμηση iq	0,898	-0,342	0,101	0,004
Βοήθεια στην Εργασία	0,702	0,555	-0,041	-0,250
Ανταγωνιστικότητα	0,439	-0,144	0,590	0,115
Φιλικός	0,060	0,507	-0,134	0,766
Φιλική Κουβέντα	0,247	0,654	-0,082	0,422
Γενικά Εμφανίσμο	0,161	0,609	0,695	-0,025
Υποκειμενικά Εμφανίσμος	0,206	0,482	0,787	0,004

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση της μελέτης αυτής συμπεραίνεται ότι στην εξεταζόμενη επιχείρηση η λεκτική επιθετικότητα που εντοπίστηκε, ασκείται κατά κόρον από υψηλόβαθμα στελέχη και άτομα που διαθέτουν ανεξαρτησία στην λήψη αποφάσεων, ενώ δεν ασκείτε τόσο μεταξύ των υφισταμένων. Αντιθέτως η τυποποιημένη καθημερινή εργασία συνδέθηκε με λιγότερο προσβλητικά άτομα, τα οποία όμως δεν ήταν ελκτικά ως προς κοινωνικά ή εργασιακά θέματα.

Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι δεν φαίνεται να ασκούν υποτίμηση στην νοημοσύνη των άλλων, ενώ γενικότερα η ηλικία βρέθηκε να μην επηρεάζει την εκδήλωση ή μη άλλων μορφών λεκτικής επιθετικότητας καταδεικνύοντας σε αυτή την περίπτωση ότι δεν ισχύει η τυπική αρχή του σεβασμού προς τον συνάδελφο λόγω διαφοράς ηλικίας.

Στον αντίποδα του θύτη, εντοπίστηκαν και τα θύματα της λεκτικής επιθετικότητας. Τέτοια στοχοποιημένα άτομα, τείνουν να είναι περισσότερο οι γυναίκες, οι αδιαφορούντες προς τον αθλητισμό αλλά και τα άτομα που απολαμβάνουν την εκτίμηση των πελατών. Ωστόσο, το υψηλό εκπαιδευτικό επίπεδο ή η εκτίμηση από ένα προϊστάμενο φαίνεται να προστατεύουν από την στοχοποίηση κάποιου με λεκτική επιθετικότητα.

Όσον αφορά την έλξη, το γυναικείο φύλο εμφανίζει φυσική και εργασιακή έλξη και οι προϊστάμενοι είναι ελκτικοί κοινωνικά και εργασιακά. Το εκπαιδευτικό επίπεδο της μητέρας συνδέθηκε με την εμφάνιση κάποιου και την ζήτηση του για μελλοντική συνεργασία, ενώ τα ταξίδια εμφανίζονται να προσδίδουν στο άτομο χαρακτηριστικά ικανά για κοινωνική έλξη και δεξιότητες για να φέρνουν εις πέρας μία εργασία.

Στη συνέχεια, όπως ήταν αναμενόμενο φάνηκε ότι η καλή εμφάνιση καθιστά το άτομο εργασιακά και κοινωνικά ελκτικό αλλά ταυτόχρονα ανταγωνιστικό και αρνητικό ως προς τα σχόλια του. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι η έλξη για συνεργασία δεν αναιρείται από την λεκτική επιθετικότητα, καθώς οι καλοί γνώστες του αντικειμένου τους, φάνηκε να ασκούν λεκτική επίθεση.

Επιπλέον, έγινε προσδιορισμός τυπολογιών των εργαζομένων που ασκούν λεκτική επίθεση σε «φιλοπόλεμος» και «ανταγωνιστικός», των στοχοποιημένων σε «αποδιοπομπαίο τράγο» και «θύμα ανταγωνισμού» και του συνόλου των εργαζομένων σε «κοινωνικός & επιθετικός», «συναδελφικό πνεύμα», «νάρκισσος» και «φιλικός».



Προτάσεις για πρακτική εφαρμογή.

Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν, παρατηρείται ανάγκη για προσδιορισμό των αιτιών αλλά και η εύρεση των συνθηκών κάτω από τις οποίες μπορεί να συμβαίνει το φαινόμενο της λεκτικής επιθετικότητας. Επίσης θα μπορούσαν να μελετηθούν οι επιπτώσεις στην παραγωγικότητα γενικότερα και σε άλλους τομείς της επιχείρησης από την εμφάνιση τέτοιων φαινομένων, ειδικότερα.

Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Σχετικά με την παρούσα μελέτη θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί ακόμη μία έρευνα στο ίδιο δείγμα με στόχο τον εντοπισμό των τρόπων αντιμετώπιση επιθετικών συμπεριφορών. Επίσης θα μπορούσαν να μελετηθούν περιπτώσεις για την εύρεση σχέσεων μεταξύ λεκτικής επιθετικότητας και διαφόρων επαγγελματικών ειδικοτήτων. Τέλος, προτείνεται η πραγματοποίηση αντίστοιχων ερευνών και σε άλλες ελληνικές επιχειρήσεις για ταύτιση και γενίκευση αποτελεσμάτων αλλά και η αντιπαραβολή αποτελεσμάτων και η σύγκριση μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα καθώς και μεταξύ μικρής, μεσαίας και μεγάλης επιχείρησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Allerton, H. (1996). News you can use: New name, new look. *Training & Development*, 50, 1–9.
2. Altinbas, K., Altinbas, G., Türkcan, A., Oral, E. T., & Walters, J. (2011). A survey of verbal and physical assaults towards psychiatrists in Turkey. *International Journal of Social Psychiatry*, 57(6), 631–636.
3. Anderson, C.A., K.B. Anderson, and W.E. Denser (1996). "Examining an Affective Aggression Framework: Weapon and Temperature Effects on Aggressive Thoughts, Affect, and Attitudes." *Personality and social psychology bulletin* 22:366-376.
4. Antai-Otong, D. (2001). Critical incident stress debriefing: A health promotion model for workplace violence. *Perspectives in Psychiatric Care*, 37(4), 125–132.
5. Antheunis, M. L., Valkenburg, P. M. & Peter, J. (2010) Getting acquainted through social network sites: Testing a model of online uncertainty reduction and social attraction. *Computers in Human Behavior*, 26, 100-109. doi:10.1016/j.chb.2009.07.005
6. Aquino, K., & Douglas, S. (2003). Identity threat and antisocial behavior in organizations: The moderating effects of individual differences, aggressive modeling, and hierarchical status. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90, 195–208.
7. Aquino, K., Galperin, B. L., & Bennett, R. J. (2004). Social status and aggressiveness as moderators of the relationship between interactional justice and workplace deviance. *Journal of Applied Social Psychology*, 34, 1001–1029.
8. Arimatsu, M., Wada, K., Yoshikawa, T., Oda, S., Taniguchi, H., Aizawa, Y., et al. (2008). An epidemiological study of work-related violence experienced by physicians who graduated from a medical school in Japan. *Journal of Occupational Health*, 50(4), 357–361.
9. Aydin, B., Kartal, M., Midik, O., & Buyukakkus, A. (2009). Violence against general practitioners in Turkey. *Journal of Interpersonal Violence*, 24(12), 1980–1995.
10. Baron R. A., Neuman J. H. (1998). Workplace aggression--the iceberg beneath the tip of workplace violence: evidence on its forms, frequency, and targets. *Public Administration Quarterly*, Vol. 21, No. 4 , pp. 446-464.

11. Baron, R.A. (1971). "Exposure to an Aggressive Model and Apparent Probability of Retaliation from the Victim as Determinants of Adult Aggressive Behavior." *Journal of experimental social psychology* 7:343-355.
12. Baron, R.A. (1973). "Threatened Retaliation from the Victim as an Inhibitor of Physical Aggression." *Journal of research in personality* 7:103-115.
13. Baron, R. A., & Richardson, D. R. (Eds.). (1994). *Human aggression: Perspectives in social psychology*. New York, NY: Springer
14. Beatty M. J , Zelle J. R. , Dobos J. A. & Rudd J. E. (1994) Fathers' trait verbal aggressiveness and argumentativeness as predictors of adult sons' perceptions of fathers' sarcasm, criticism, and verbal aggressiveness, *Communication Quarterly*, 42:4, 407-415.
15. Beatty, M. J., & Dobos, J. A. (1992b). Relationship between sons' perceptions of fathers' messages and satisfaction in adult son-father relationships. *Southern Communication Journal*, 57, 277-284.
16. Bekiari, A., Kokaridas, D., & Sakelariou, K. (2005). Verbal aggressiveness of physical education teachers and students' self-reports of behavior. *Psychological Reports*, 96(2), 493-498.
17. Bekiari, A. (2012). Perceptions of instructors' verbal aggressiveness and physical education students' affective learning. *Perceptual and Motor Skills*, 115, 325-335.
18. Bekiari, A. & Hasanagas, N. (2015). Verbal Aggressiveness Exploration through Complete Social Network Analysis: Using Physical Education Students' Class as an Illustration. *International Journal of Social Science Studies*, 3(3), 30- 49.
19. Bekiari, A. and Hasanagas, N. (2016) Suggesting Indicators of Superficiality and Purity in Verbal Aggressiveness: An Application in Adult Education Class Networks of Prison Inmates. *Open Journal of Social Sciences*, 4, 279- 292.
20. Bekiari, A. & Spyropoulou, S. (2016) Exploration of Verbal Aggressiveness and Interpersonal Attraction through Social Network Analysis: Using University Physical Education Class as an Illustration. *Open Journal of Social Sciences*, 4, 145-155.
21. Berscheid, E., & Reis H. T. (1998). Attraction and close relationships. In: Gilbert D T, Fiske S T, Lindzey G (eds.) *The Handbook of Social Psychology*, (pp.193-281). New York, McGraw-Hill.
22. Berscheid, E., & Walster, E. H. (1978). *Interpersonal attraction*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

23. Berscheid, E., & Hatfield-Walster, E. (1969). *Interpersonal Attraction*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley.
24. Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). The development of a measure of work-place deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.
25. Bevan, J. L., Galvan, J., Villasanor, J., & Henkin, J. (2016). "You've been on my mind ever since": A content analysis of expressions of interpersonal attraction in Craigslist.org's Missed Connections posts. *Computers in Human Behavior*, 54, 18-24. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2015.07.050>
26. Bjorkqvist, K., K. Osterman, and M. Hjelt-Back (1994). "Aggression Among University Employees." *AGGRESSIVE BEHAVIOR* 20:173-184.
27. Bjorkqvist, K., K. Osterman, and K.M.J. Lagerspetz (1994). "Sex Differences in Covert Aggression Among Adults." *AGGRESSIVE BEHAVIOR* 20:27-33.
28. Borden, R.J. (1975). "Witnessed Aggression: Influence of an Observer's Sex and Values on Aggressive Responding." *Journal of personality and social psychology* 31:567-573.
29. Bourdieu P (1986) The forms of capital. In: Richardson JG (ed) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York: Greenwood, pp. 241–258.
30. Brockner, J., S. Grover, T. Reed, and R.L. Dewitt (1992). "Layoffs, Job Insecurity, and Survivors' Work Effort: Evidence of an Inverted-U Relationship." *Academy of management journal* 35:413-425.
31. Buss, A.H., & Durkee, A. (1957). An inventory for assessing different kinds of hostility. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 343-349.
32. Burke, K. L., Peterson, D., & Nix, C. L. (1995). The effects of the coaches' use of humor on female volleyball players' evaluation of their coaches. *Journal of Sport Behavior*, 18, 83-90.
33. Byrne, D. (1971). *The attraction paradigm*. New York, NY: Academic Press.
34. Cashmore, A.W., Indig, D., Hampton, S. E., Hegney, D.G., & Jalaludin, B. (2012). Workplace abuse among correctional health professionals in New South Wales, Australia. *Australian Health Review*, 36(2), 184–190.
35. Castillo, R., Salguero, J. M., Fernández-Berrocal, P. & Balluerka, N. (2013). Effects of an emotional intelligence intervention on aggression and empathy among adolescents. *Journal of Adolescence*, 36, 883–892.

36. Centers for Disease Control. (1999). Youth violence and suicide prevention team. Retrieved March 22, 2001 from <http://www.cdc.gov/ncipc/dvp/yvpt/yvpt.htm>.
37. Chan, K. and Liebowitz, J. (2006) 'The synergy of social network analysis and knowledge mapping: a case study', *Int. J. Management and Decision Making*, Vol. 7, No. 1, pp.19–35.
38. Chappell D and Di Martino V (2006) *Violence at Work*. 3rd ed. Geneva: International Labour Office.
39. Chen, W. C., Hwu, H. G., Kung, S. M., Chiu, H. J., & Wang, J.D. (2008). Prevalence and determinants of workplace violence of health care workers in a psychiatric hospital in Taiwan. *Journal of Occupational Health*, 50(3), 288–293.
40. Çolak, F. U. & Kobak, K. (2011). Determining Interpersonal Attraction In Educational Enviroment and the Relation with Motivation. *International Journal on New Trends in Education and Their Implications*, 2(1), 47-56.
41. Cortina LM and Magley VJ (2003) Raising voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology* 8: 247–265.
42. Crick, N. R., & Grotpeter, J. K. (1995). Relational aggression, gender, and social-psychological adjustment. *Child Development*, 66, 710–722.
43. Crilly J, Chaboyer W and Creedy D (2004) Violence towards emergency department nurses by patients. *Accident and Emergency Nursing* 12: 67–73.
44. Cross, R. (2004) *The Hidden Power of Social Networks*, Harvard Business Publication School, Cambridge, MA.
45. Dainton, M., Stafford, L., & Canary, D. J. (1994). Maintenance strategies and physical affection as predictors of love, liking, and satisfaction in marriage. *Communication Reports*, 7, 88-98.
46. Davis, K. E. (1985). Near and dear: Friendship and love compared. *Psychology Today*, 19 (2), 2230.
47. Davenport, T. and Prusak, L. (1998) *Working Knowledge: How Organizations Manage What they Know*, Harvard Business School Press, Boston, MA.
48. Dess GG and Shaw JD (2001) Voluntary turnover, social capital, and organizational performance. *Academy of Management Review* 26: 446–456.
49. Dillard, J. P., & Witteman, H. (1985). Romantic relationships at work: Organizational and personal influences. *Human Communication Research*, 12(1): 99-116.

50. Downs, C. W., & Hazen, D. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. *Journal of Business Communication*, 14, 63–73.
51. Duffy, M. K., & Ferrier, W. J. (2003). Birds of a feather...? How supervisor-subordinate dissimilarity moderates the influence of supervisor behaviors on workplace attitudes. *Group and Organizational Management*, 28, 217–248.
52. Dupré KE and Barling J (2006) Predicting and preventing supervisory workplace aggression. *Journal of Occupational Health Psychology* 11: 13–26.
53. Dupre', K. E., & Barling, J. (2003). Workplace aggression. In A. Sagie, S. Stashevsky, & M. Koslowsky (Eds), *Misbehaviour and dysfunctional attitudes in organizations* (pp. 1332). Hampshire: Palgrave Macmillan.
54. Dwyer, J. J., & Fischer, D. G. (1990). Wrestlers' perceptions of coaches' leadership as predictors of satisfaction with leadership. *Perceptual and Motor Skills*, 71, 511-517.
55. Eagly AH, Steffen VJ (1986): Gender and aggressive behavior: A meta-analytic review of the social psychological literature. *Psychological Bulletin* 100:309-330.
56. Edwards, A. & Edwards, C. (2012). Computer-mediated word-of-mouth communication: the influence of mixed reviews on student perceptions of instructors and courses. *International Conference on Communication, Media, Technology, and Design*, 62(2), 89-94.
57. Ekman, P., & Friesen, W. (1969). The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage, and coding. *Semiotica*, 1, 49-98.
58. Farrell, G. A., Bobrowski, C., & Bobrowski, P. (2006). Scoping workplace aggression in nursing: Findings from an Australian study. *Journal of Advanced Nursing*, 55(6), 778–787.
59. Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, 117–140.
60. Feshbach ND (1969): Sex differences in children's modes of aggressive responses towards outsiders. *Merrill-Palmer Quarterly* 15:249-258.
61. Flannery, R. B., Hanson, M.A., & Penk, W. (1995). Patients' threats expanded definition of assault. *General Hospital Psychiatry*, 17(6), 451–453.
62. Filipczak, B. (1993). "Armed and Dangerous at Work.: TRAINING (July):39-43.
63. Freeman, L.C. (1979). Centrality in social networks. Conceptual clarification. *Social Networks*, 1, 215-239.

64. Frodi A, Macaulay J , Thome PR (1977): Are women always less aggressive than men? *Psychological Bulletin* 84:634-660.
65. Gascón, S., Martínez-Jarreta, B., González-Andrade, J. F., Santed, M.A., Casalod, Y., & Rueda, M.A. (2009). Aggression towards health care workers in Spain: A multi-facility study to evaluate the distribution of growing violence among professionals, health facilities and departments. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 15(1), 29–35,
66. Gacki-Smith J, Juarez AM and Boyett L (2009) Violence against nurses working in US emergency departments. *Journal of Nursing Administration* 39: 340–349.
67. Gimeno, D., Barrientos-Gutierrez, T., Burau, K. D., & Felknor, S. A. (2012). Safety climate and verbal abuse among public hospital-based workers in Costa Rica. [Research Support, N I H, Extramural]. *Work*, 42(1), 29–38.
68. Goodboy A. K. & Myers S. A. (2012). Brief Report Instructional Dissent as an Expression of Students’ Verbal Aggressiveness and Argumentativeness Traits. *Communication Education*. 61(4), 448- 458.
69. Graham K, Osgood DW, Zibrowski E, et al. (2004). The effect of the Safer Bars program on physical aggression in bars: results of a randomized controlled trial. *Drug Alcohol Rev* 2004; 23: 31–41.
70. Griffin RW and Lopez YP (2005) ‘Bad behavior’ in organizations: A review and typology for future research. *Journal of Management* 31: 988–1005.
71. Gorden, W. I., & Infante, D. A. (1987). Employee rights: Content, argumentativeness, verbal aggressiveness and career satisfaction. In C. A. B. Osigweh (Ed.), *Communicating employee responsibilities and rights* (pp. 149-163). New York: Quorum.
72. Gorden, W. I., Infante, D. A., & Graham, E. E. (1988). Corporate conditions conducive to employee voice: A subordinate perspective. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 1, 101-110.
73. Gorham, J., & Millette, D. M. (1997). A comparative analysis of teacher and student perceptions of sources of motivation and demotivation in college classes. *Communication Education*, 46, 245–261.
74. Gelles, R. J. (1974). *The Violent Home: A Study of Physical Aggression between Husbands and Wives*. Beverly Hills, CA: Sage
75. Gilligan J. (1996). [Violence: Our deadly epidemic and its causes.](#)

76. Giddens, A. (1992). *The Transformation of Intimacy: Sexuality. Love & Eroticism in Modern Societies*. Cambridge: Polity Press.
77. Greenberg, J. and B.J. Alge (in press). "Aggressive Reactions to Workplace Injustice," in R.W. Griffin, A. O'Leary-Kelly, and J. Collins (eds.). *Dysfunctional behavior in organizations*, vol. 1: violent behaviors in organizations. Greenwich, CT: JAI Press.
78. Greenberg, J. and K.S. Scott (1995). "Why Do Workers Bite the Hands that Feed Them? Employee Theft as a Social Exchange Process," in B.M. Staw and L.L. Cummings (eds.). *Research in organizational behavior*, Vol. 18. Greenwich, CT: JAI Press.
79. Gutek, B. A. (1985). *Sex and the workplace: The impact of sexual behavior and harassment on women, men, and organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
80. Hahn S, Müller M, Needham I, et al. (2010) Factors associated with patient and visitor violence experienced by nurses in general hospitals in Switzerland: A cross-sectional survey. *Journal of Clinical Nursing* 19: 3535–3546.
81. Hatala, J. (2006). Social network analysis in human resource development: A new methodology. *Human Resource Development Review*, 5(1), 45-71.
82. Hatch-Maillette, M.A., Scalora, M. J., Bader, S. M., & Bornstein, B. H. (2007). A gender-based incidence study of workplace violence in psychiatric and forensic settings. *Violence and Victims*, 22(4), 449–462.
83. Harris, M. B. (1996). Aggressive experiences and aggression. Relationship to gender, ethnicity, and age. *Journal of Applied Social Psychology*, 26, 843-870.
84. Hasanagas, N. D. (2009). *Erotic Relation as Power Game: An Essay on Existential Imperialism*. The Black Ribbon Campaign.
85. Hasanagas, N., & Bekiari, A. (2015). Depicting Determinants and Effects of Intimacy and Verbal Aggressiveness Target through Social Network Analysis. *Sociology Mind*, 5, 162-175.
86. Hershcovis MS, Turner N, Barling J, et al. (2007) Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 92: 228–238.
87. Hendrick E. & Hendrick S. (1983). *Liking, Loving and relating*, Books/Cole, Monterey, CA.
88. Haleta, L. L. (1996). Student perceptions of teachers' use of language: The effects of powerful and powerless language on impression and formation uncertainty. *Communication Education*, 45, 16-28.

89. Hanneman, R. (2001) Introduction to Social Network Methods, retrieved from <http://www.faculty.ucr.edu/~hanneman/>.
90. Hinkle, L. L. (2001). Perceptions of supervisor nonverbal immediacy, vocalics, and subordinate liking. *Communication Research Reports*, 18, 128-136
91. Hinds, P. J., Carley, K. M., Krackhardt, D., & Wholey, D. (2000). Choosing work group members: Balancing similarity, competence, and familiarity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 81(2), 226–251.
92. Ho, H.W.L. & Mulyanegara, R. C. (2010). The role of physical attractiveness in marketing education: an exploratory study, Australia and New Zealand Marketing Academy Conference, Christchurch, New Zealand.
93. Hoffman, J. A. (1984). Psychological separation of late adolescents from their parents. *Journal of Counseling Psychology*, 31(2), 170-178.
94. Infante, D. A. (1981). Trait argumentativeness as a predictor of communicative behavior in situations requiring argument. *Central States Speech Journal*, 32, 265-272.
95. Infante, D. A., Wall, C. H., Leap, C. J., & Danielson, K. (1984). Verbal aggression as a function of the receiver's argumentativeness. *Communication Research Reports*, 1, 33-37.
96. Infante, D. A. (1995). Teaching students to understand and control verbal aggression. *Communication Education*, 44, 51-63.
97. Infante, D.A., Trebing, J.D., Shepherd, P.E., & Seeds, D.E. (1984). The relationship of argumentativeness to verbal aggression. *Southern Speech Communication Journal*, 50, 67-77.
98. Infante, D. A. & Rancer A. S. (1996) Argumentativeness and Verbal Aggressiveness: A Review of Recent Theory and Research, *Annals of the International Communication Association*, 19:1, 319-352.
99. Infante, D. A., & Rancer, A. S. (1982). A conceptualization and measure of argumentativeness. *Journal of Personality Assessment*, 46, 72-80.
100. Infante, D. A. , Sabourin T. C., Rudd J. E. & Shannon E. A. (1990) Verbal aggression in violent and nonviolent marital disputes, *Communication Quarterly*, 38:4, 361-371.
101. Infante, D. A., Chandler T. A & Rudd J. E. (1989) Test of an argumentative skill deficiency model of interspousal violence, *Communication Monographs*, 56:2, 163-177.

102. Infante, D. A. (1987a). Aggressiveness. In 1. C. McCroskey & J. A. Daly (Eds.), *Personality and interpersonal communication* (pp. 157-192). Newbury Park, CA: Sage.
103. Infante, D. A. (1988). *Arguing constructively*. Prospect Heights, IL: Waveland
104. Infante, D. A., & Wigley, C. J. (1986). Verbal aggressiveness: An interpersonal model and measure. *Communication Monographs*, 53, 61-69.
105. Infante, D. A., Kassing, J. W., & Pearce, K. J. (1998, November). Corporal punishment and communication in father-son dyads. Paper presented at the National Communication Association Convention, New York, NY.
106. Infante, D. A., Riddle, B. L., Horvath, C. L., & Tumlin, S. A. (1992). Verbal Aggressiveness: Messages and Reasons. *Communication Quarterly*, 40, 116-126.
107. Infante, D.A., Myers, S.A., and Buerkel, R.A. (1994) Argument and Verbal Aggression in Constructive and Destructive Family and Organizational Disagreements. *Western Journal of Communication (Includes Communication Reports)*, 58, 73-84.
108. Infante, D. A., & Gorden, W. I. (1985). Superiors' argumentativeness and verbal aggressiveness as predictors of subordinates' satisfaction. *Human Communication Research*, 12, 117–125.
109. Jablin, F. M. (1979). Superior–subordinate communication: The state of the art. *Psychological Bulletin*, 86, 1201–1222.
110. Jackson, M., & Ashley, D. (2005). Physical and psychological violence in Jamaica's health sector. *Pan American Journal of Public Health*, 18(2), 114–121.
111. Jeffrey W. Kassing & Dominic A. Infante (1999) Aggressive communication in the coach-athlete relationship, *Communication Research Reports*, 16:2, 110-120.
112. Johnson, A., Nguyen, H., Groth, M., & White, L. (2018). Workplace aggression and organisational effectiveness: The mediating role of employee engagement. *Australian Journal of Management*, 43(4), 614–631.
113. Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1979). Conflict in the classroom: Controversy and learning. *Review of Education Research*, 49, 51-70.
114. Kassing, J. W., Pearce, K. J., & Infante, D. A. (2000). Corporal punishment and communication in father-son dyads. *Communication Research Reports*, 17, 237-249
115. Kassing, J. W., & Infante, D. A. (1999). Aggressive communication in the coach-athlete relationship. *Communication Research Reports*, 16, 110-120.

116. Kelly, G. F. (1998). *Sexuality Today: The Human Perspective*. New York: McGraw-Hill.
117. Kayode, B. K., Zamzami, I. F. & Olowolayemo, A. (2012). Students' orientation towards interpersonal communication in online social networking sites, *Multicultural Education & Technology Journal*, 6(1), 36-44.
<http://dx.doi.org/10.1108/17504971211216300>
118. J. M. Kleinberg, Authoritative sources in a hyperlinked environment, *J. ACM*, 46 (1998), pp. 604–632.
119. Kleiner, A. (2002) 'Karen Stephenson's quantum theory of trust', *Strategy + Business*, p.29.
120. Kirchmeyer, C., & Cohen, A. (1992). Multicultural groups: Their performance and reactions with constructive conflict. *Group and Organization Management*, 17(2), 153–170.
121. Konovsky, M.A. and J. Brockner (1993). "Managing Victim and Survivor Layoff Reactions: A Procedural Justice Perspective," in R. Cropanzano (ed.). *Justice in the workplace*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
122. Koritsas, S., Boyle, M., & Coles, J. (2009). Factors associated with workplace violence in paramedics. *Prehospital and Disaster Medicine*, 24(5), 417–421.
123. Kowalenko, T., Walters, B.L., Khare, R. K., & Compton, S. (2005). Workplace violence: A survey of emergency physicians in the state of Michigan. *Annals of Emergency Medicine*, 46(2), 142–147.
124. Kram, K. E. (1985). *Mentoring at work: Developmental relationships in organizational life*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
125. Krackhardt, D. (1992) The Strength of Strong Ties: The Importance of Philos in Organizations, in Cross, R., Perker, A. and Sasson, L. (Eds.): *Networks in the Knowledge of Economy*, Oxford University Press, NY, pp.82–105.
126. Krebs, V.E. (1998) Knowledge Networks–mapping and Measuring Knowledge Creation and Re-use, Orgnet.com, White Paper, retrieved from <http://www.orgnet.com/IHRIM.html>.
127. Lamertz K, Aquino K. 2004. Social power, social status and perceptual similarity of workplace victimization: a social network analysis of stratification. *Hum. Relat.* 57:795–822.

128. Lawoko, S., Soares, J., & Nolan, P. (2004). Violence towards psychiatric staff: A comparison of gender, job and environmental characteristics in England and Sweden. *Work & Stress*, 18(1), 39–55.
129. LeBlanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87, 444-453.
130. Leana CR and Van Buren HJ (1999) Organizational social capital and employment practices. *Academy of Management Review* 24: 538–555.
131. Lybarger J.E. , Rancer A. S. & Lin Y. (2017): Superior–Subordinate Communication in the Workplace: Verbal Aggression, Nonverbal Immediacy, and Their Joint Effects on Perceived Superior Credibility, *Communication Research*, Vol. 00, No. 00, 2017, pp. 1–10.
132. Lichtenstein, R., & Alexander, J. A. (2000). Perceived promotional opportunities in veterans affairs hospitals: A reexamination of relational demography theory. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 36(3), 269–296.
133. Little, A. C., & Roberts, C. S. (2012). Evolution, appearance, and occupational success. *Evolutionary Psychology*, 10, 782– 801. <http://dx.doi.org/10.1177/147470491201000503>
134. Maccoby EE, Jacklin CN (1974): “The Psychology of Sex Differences.” Stanford, CA: Stanford University Press.
135. Madlock P. E. & Dillow M. R. (2012) The Consequences of Verbal Aggression in the Workplace: An Application of the Investment Model, *Communication Studies*, 63:5, 593-607.
136. Madlock P. E. & Kennedy-Lightsey C. (2009) The Effects of Supervisors' Verbal Aggressiveness and Mentoring on Their Subordinates. *Journal of Business Communication*, Volume 47, Number 1, January 2010 42-62.
137. Mainiero, L. A. (1989). *Office romance: Love, power, and sex in the workplace*. New York: Rawson Associates.
138. Mainiero, L. A. (1995). Sexual attraction in the workplace is often counterproductive. In J. S. Petrikin (Ed.), *Male/female roles: Opposing viewpoints* (pp. 284-288). San Diego, CA: Greenhaven.
139. Mazer J. P, Barnes K., Grevious A., & Boger C. (2013). Coach Verbal Aggression: A Case Study Examining Effects on Athlete Motivation and Perceptions of Coach Credibility. *International Journal of Sport Communication*, 6, 203-213.

140. Martin, M. M., Anderson, C. M., & Thweatt, K. S. (1998). Aggressive communication traits and their relationships with the cognitive flexibility scale and the communication flexibility scale. *Journal of Social Behavior and Personality*, 13, 531-540
141. Martin, M. M., Anderson, C. M., & Horvath, C. L. (1996). Feelings about Verbal Aggression: Justifications for Sending and Hurt from Receiving Verbally Aggressive Messages. *Communication Research Reports*, 13, 19-26.
142. Martin, M. M., & Anderson, C. M. (1995). Roommate similarity: Are roommates who are similar in their communication traits more satisfied? *Communication Research Reports*, 22, 46-52.
143. Miedema, B., Hamilton, R., Lambert-Lanning, A., Tatemichi, S. R., Lemire, F., Manca, D., et al. (2010). Prevalence of abusive encounters in the workplace of family physicians: A minor, major, or severe problem? *Canadian Family Physician*, 56(3), e101–e108.
144. McCroskey, J. C., Hamilton, P. R., & Weiner A. N. (1974). The effect of interaction behavior on source credibility, homophily and interpersonal attraction. *Human Communication Research*, 1, 42-52.
145. McCroskey, J. C., & McCain, T. A. (1974). The Measurement of Interpersonal Attraction. *Speech Monographs*, 41, 261-266.
146. McCroskey, L. L., McCroskey, J. C. and Richmond, V. P. (2006). Analysis and Improvement of the Measurement of Interpersonal Attraction and Homophily. *Communication Quarterly*, 54(1) 1-31.
147. McNamara, R. M., Whitley, T. W., Sanders, A. B., & Andrew, L. B. (1995). The extent and effects of abuse and harassment of emergency medicine residents. *Academic Emergency Medicine*, 2(4), 293–301.
148. Montoya, R. M., & Horton, R. S. (2014). A Two-Dimensional Model for the Study of Interpersonal Attraction. *Personality and Social Psychology Review*, 18(1), 59–86. DOI: 10.1177/1088868313501887
149. Montoya, R. M., Horton, R. S., & Kirchner, J. (2008). Is actual similarity necessary for attraction? A meta-analysis of actual and perceived similarity. *Journal of Social and Personal Relationships*, 25(6), 889–922. DOI: 10.1177/0265407508096700
150. Myers, S. A. (2003). Argumentativeness and aggressiveness research in instructional communication contexts. Paper presented at the annual meeting of the Eastern Communication Association, Washington, DC.

151. Myers, S. A., & Johnson A. D. (2003) Verbal aggression and liking in interpersonal relationships, *Communication Research Reports*, 20:1, 90-96
152. Myers, S. A., & Knox R. K. (2000) Perceived instructor argumentativeness and verbal aggressiveness and student outcomes. *Communication Research Reports*, 17:3, 299-309.
153. Myers, S. A., & Rocca, K. A. (2000). The relationship between perceived Instructor Communicator style argumentativeness, and verbal aggressiveness. *Communication Research Reports*, 17, 1-12.
154. Myers, S., & Knox, R. (1999). Verbal aggression in the college classroom: Perceived instructor use and student affective learning. *Communication Quarterly*, 47(1), 33-45.
155. Myers, S. A., Cavanaugh, E. K., Dohmen, L. M., Freeh, J. L., Huang, V. W., Kapler, M. R., Leonatti, A., Malicay, M., Schweig, V., Sorensen, H. J., Vang, M. M., & Wise, D. C. (1999). Perceived sibling use of relational communication messages and sibling satisfaction, liking, and loving. *Communication Research Reports*, 16, 339-352.
156. Myers, S. A., & Members of COM 200. (2001). Relational maintenance behaviors in the sibling relationship. *Communication Quarterly*, 49, 1-16.
157. Mannix, E., & Neale, M. A. (2005). What differences make a difference? The promise and reality of diverse teams in organizations. *Psychological Science in the Public Interest*, 6(2), 31-55.
158. Nahapiet J and Ghoshal S (1998) Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *The Academy of Management Review* 23: 242-266.
159. Nahemow, L., & Lawton, M. P. (1975). Similarity and propinquity in friendship formation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, 205-213.
160. Newman, C. J., de Vries, D. H., Kanakuze, J.D., & Ngendahimana, G. (2011). Workplace violence and gender discrimination in Rwanda's health workforce: Increasing safety and gender equality. *Human Resources for Health*, 9(1), 9-19.
161. NIOSH. (1996). Violence in the workplace: Risk factors and prevention strategies. Cincinnati, OH: National Institute for Occupational Safety and Health.
162. Northwestern National Life Insurance Company (1993). Fear and violence in the workplace. Author.
163. Nwankwo, B. E. (2013). Role of Gender, Emotional Empathy, Interpersonal Attraction on Moral Judgement. *Ife PsychologIA*, 21(2), 264-276.

164. O'Leary-Kelly A, Griffin R and Glew DJ (1996) Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review* 21: 225–253.
165. Orpinas, P., & Frankowski, R. (2001). The aggression scale: A self-report measure of aggressive behavior in young adults. *Journal of Early Adolescents*, 21, 50–67.
166. Parise, S., Cross, R., & Davenport, T. H. (2006). Strategies for preventing a knowledge loss crisis. *MIT Sloan Management Review*, 47(4), 31–38.
167. Parise, S. (2007), "Knowledge management and human resource development: an application in social network analysis methods", *Advances in Developing Human Resources*, Vol. 9 No. 3, pp. 359–83.
168. Pelled, L. H., Eisenhardt, K. M., & Xin, K. R. (1999). Exploring the black box: An analysis of work group diversity, conflict, and performance. *Administrative Science Quarterly*, 44, 1–28.
169. Perra, N., & Fortunato, S. (2008). Spectral centrality measures in complex networks. *Physical Review E*, 78(3), 036107.
170. Pierce, C. A., Byrne, D., & Aguinis, H. 1996. Attraction in organizations: A model of workplace romance. *Journal of Organizational Behavior*, 17: 5–32.
171. Popitz, H. (1992). *Phänomene der Macht*. 2., stark erweiterte Auflage. Tübingen.
172. Rancer, A. S., Kosberg, R. L., & Silvestri, V. N. (1992). The relationship between self-esteem and aggressive communication predispositions. *Communication Research Reports*, 9, 23.
173. Rand, T. M., & Wexley, K. N. (1975). Demonstration of the effect, "similar to me," in simulated employment interviews. *Psychological Reports*, 36, 535–544.
174. Reagans, R., Zuckerman, E. W., & McEvily, B. (2004). How to make the team: Social networks vs. demography as criteria for designing effective teams. *Administrative Science Quarterly*, 49(1), 101–133.
175. Roche W and Teague P (2012) Do conflict management systems matter? *Human Resource Management* 51: 231–258.
176. Rogers, R.W. (1980). "Expressions of Aggression: Aggression-Inhibiting Effects of Anonymity to Authority and Threatened Retaliation." *Personality and social psychology bulletin* 6:315–320.
177. Richardson, D.R, S. Bernstein, and S.P. Taylor (1979). "The Effect of Situational Contingencies on Female Retaliative Behavior." *Journal of personality and social psychology* 37:2044–2048.

178. Rigdon, J.E. (1994). "Companies See More Workplace Violence." WALL STREET JOURNAL (April 12):B1, B9.
179. Riggio, H. R., Lui, P. P., Garcia, A. L., Matthies, B. K. , Culbert, G., Bailey, J. (2015). Initial validation of a self-report measure of perceptions of interpersonal attraction, Personality and Individual Differences, 74, 292–296.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2014.10.030>
180. Richmond, V. P., & McCroskey, J. C. (2004). Nonverbal behavior in interpersonal relations (5th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
181. Richmond, V. P., & Gorham, J. (1996). Communication, learning, and affect in instruction. Edina, MN: Burgess.
182. Riordan, C.M., Schaffer, B.S., & Stewart, M.M. (2005). Relational demography withingroups: Through the lens of discrimination. In R. L. Dipboye & A. Colella (Eds.), Discrimination at work: The psychological and organizational bases (pp. 37–61). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
183. Rollag, K., Parise, S., & Cross, R. (2005). Getting new hires up to speed quickly. MIT Sloan Management Review, 46(2), 35-41.
184. Robinson, S. L., & O’Leary-Kelly, A. M. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. Academy of Management Journal, 41, 658-672.
185. Rocca K. A. (2004). Brief Report, College Student Attendance: Impact of Instructor Immediacy and Verbal Aggression. Communication Education, 53(2), 185–195
186. Rocca, K. A., & McCroskey, J. C. (1999). The Interrelationship of Student Ratings of Instructors’ Immediacy, Verbal Aggressiveness, Homophily, and Interpersonal Attraction. Communication Education, 48, 308-316.
187. Royal, E. G., Whiteside, H., & McClellan, P. (1985). Attitude similarity and evaluation of an athletic coach. International Journal of Sport Psychology, 16, 307-311
188. Rural Doctors Association of Australia (2012) Keeping people safe: Stage 1 of the working safe in rural and remote Australia Project. Report for the Rural Doctors Association of Australia. Available at: <https://www.nintione.com.au/resources/rao/keeping-people-safe-stage-1-of-the-working-safe-in-rural-and-remote-australia-project/>
189. Rubin, Z. (1970). Measurement of romantic love. Journal of Personality and Social Psychology, 16, 265-273.

190. Segal, M. W. (1974). Alphabet and attraction: An unobtrusive measure of the effect of propinquity in a field setting. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, 654-657.
191. Schaffer B. S. (2018). Examining Reactions to Workplace Diversity: The Role of Dissimilarity–Attraction in Team. *Canadian Journal of Administrative Sciences. Revue canadienne des sciences de l’administration* (2018). Published online in Wiley Online Library (wileyonlinelibrary.com). DOI: 10.1002/CJAS.1476.
192. Sanchez, R. (1997). Preparing for an uncertain future: Managing organizations for strategic flexibility. *International Studies of Management and Organization*, 27(2), 71–94.
193. Schat, A. C. H., & Kelloway, E. K. (2000). Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 386-402.
194. Schat, A. C., & Kelloway, E. K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 110 –122.
195. Schulte, J. M., Nolt, B. J., Williams, R. L., Spinks, C. L., & Hellsten, J. J. (1998). Violence and threats of violence experienced by public health field-workers. *Journal of the American Medical Association*, 280(5), 439–442.
196. Sabourin, T. C., Infante, D. A., & Rudd, J. (1993). Verbal Aggression in Marriages A Comparison of Violent, Distressed but Nonviolent, and Nondistressed Couples. *Human Communication Research*, 20(2), 245–267.
197. Solnick, S. J., & Schweitzer, M. E. (1999). The influence of physical attractiveness and gender on ultimatum game decisions. *Organizational behavior and human decision processes*, 79(3), 199-215.
198. Steinmetz, S. K., & Straus, M. A. (1974). *Violence in the family*. Oxford, England: Dodd, Mead.
199. Straus M. A., Sweet S. and Vissing Y. M. Family Research Laboratory, University of New Hampshire, Durham, NH 03824 (603) 862-2594.
200. Sofield L., Salmond S.W.(2003) Workplace Violence: A Focus on Verbal Abuse and Intent to Leave the Organization. *Orthopaedic Nursing*, 22(4) , 275-283.

201. Shoghi, M., Sanjari, M., Shirazi, F., Heidari, S., Salemi, S., & Mirzabeigi, G. (2008). Workplace violence and abuse against nurses in hospitals in Iran. *Asian Nursing Research*, 2(3), 184–193.
202. Spector P, Coulter M, Stockwell H, et al. (2007) Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress* 21: 117–130.
203. Stutzenberger AL and Fisher BS (2014) The extent, nature and responses to workplace violence globally: Issues and findings. In: Gill M (ed) *The Handbook of Security*. Basingstoke: Palgrave Macmillan UK, pp. 206–233.
204. Talas, M. S., Kocaöz, S., & Akgüç, S. (2011). A survey of violence against staff working in the emergency department in Ankara, Turkey. *Asian Nursing Research*, 5(4), 197–203.
205. Taylor, A. J. W. (1989). *Disaster and disaster stress*. New York: AMS Press.
206. Teven, J. J. (2007). Effects of supervisor social influence, nonverbal immediacy, and biological sex on subordinates' perceptions of job satisfaction, liking, and supervisor credibility. *Communication Quarterly*, 55, 155–177.
207. Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178–190.
208. Theyson, Katherine C. (2014). Hot or Not: The Role of Instructor Quality and Gender on the Formation of Positive Illusions Among Students using RateMyProfessors.com. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 20(4). <http://pareonline.net/getvn.asp?v=20&n=4>
209. Toch, H. (1969). *Violent men*. Chicago: Aldine.
210. Tsui, A.S., T.D. Egan, and C.A. O'Reilly, III (1994). "Being Different: Relational Demography and Organizational Attachment." *Administrative science quarterly* 37:549-579.
211. Unal-Colak, F., & Kobak-Uzun, K. (2011). Determining Interpersonal Attraction in Educational Environment and the Relation with Motivation. *International Journal on New Trends in Education and Their Implications*, 2, 47-56.
212. Valencic, K. M., Beatty, M. J., Rudd, J. E., Dobos, J. A., & Heisel, A. D. (1998). An empirical test of a communibiological model. *Communication Quarterly*, 46, 327-341.
213. VandenBos, G. R., & Bulatao, E. Q. (1996). *Violence on the job*. Washington, DC: American Psychological Association.

214. Walker, L. (1979). *The Battered Woman*. New York, NY: Harper and Row.
215. Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social network analysis: Methods and applications* (Vol. 8). Cambridge university press.
216. Weiss, S. D., & Houser, M. L. (2007). Student Communication Motives and Interpersonal Attraction toward Instructor. *Communication Research Reports*, 24, 215-224.
217. West MA, Guthrie JP, Dawson JF, et al. (2006) Reducing patient mortality in hospitals: The role of human resource management. *Journal of Organizational Behavior* 27: 983–1002.
218. Westfall, R. S. (2015). Effects of Instructor Attractiveness on Classroom Learning. UNLV Theses/Dissertations/Professional Papers/Capstones. Paper 2446.
219. Wigley, C. J., III, Pohl, G. H., & Watt, M. G. S. (1989). Conversational sensitivity as a correlate of trait verbal aggressiveness and the predisposition to verbally praise others. *Communication Reports*, 2, 92-95.
220. Wrench J. S. & Richmond V. P. (2004). Understanding the psychometric properties of the humor assessment instrument through an analysis of the relationships between teacher humor assessment and instructional communication variables in the college classroom, *Communication Research Reports*, 21:1,92-103.
221. Wu, S., Zhu, W., Li, H., Lin, S., Chai, W., & Wang, X. (2012). Workplace violence and influencing factors among medical professionals in China. *American Journal of Industrial Medicine*, 55(11), 1000–1008.

Ερωτηματολόγιο για στελέχη επιχειρήσεων

Απαντήστε απλά και ειλικρινά. Τα ονοματεπώνυμα θα μείνουν μυστικά.

Φύλο : ☐ Άνδρας ☐ Γυναίκα

Όνομα: _____, Επώνυμο: _____ Έτος γέννησης: _ _ _

Τόπος γέννησης: Χώρα: _____, πόλη: _____ ή χωριό: _____

Τόπος που ζήσατε κυρίως τα πρώτα παιδικά σας χρόνια: Χώρα: _____, πόλη: _____ ή χωριό: _____

Τόπος μόνιμης κατοικίας σας αυτή τη στιγμή: Χώρα: _____, πόλη: _____ ή χωριό: _____

Πόσα χρόνια εργάζεστε συνολικά στη συγκεκριμένη επιχείρηση: _ _

Ποια είναι αυτή τη στιγμή η επίσημη θέση σας στην ιεραρχία της επιχείρησης:

α) τίτλος θέσης.....

β) βαθμός τυποποίησης των καθηκόντων σας

☐ μάλλον τόσο τυποποιημένο όσο ενός ταμία	☐ μια μεσαία κατάσταση	☐ μάλλον τόσο μη τυποποιήσιμο όσο ενός πωλητή που ασχολείται συνεχώς με διαφορετικές περιπτώσεις πελατών
--	---	---

γ) βαθμός ανεξαρτησίας που έχετε να αποφασίζετε

☐ μάλλον συνεχώς ελεγχόμενος από	☐ μια μεσαία κατάσταση	☐ μάλλον τόσο ανεξάρτητος σαν να είναι δική μου η επιχείρηση
---	---	---

ανωτέρους

Αν δεν μένετε σε κέντρο μεγάλης πόλης, πόσο συχνά επισκέπτεσθε το κέντρο κάποιας μεγάλης πόλης;

☐ ποτέ ή εξαιρετικά σπάνια	☐ 1 φορά κάθε μερικές εβδομάδες	☐ περίπου 1 φορά τη βδομάδα	☐ 2-3 φορές τη βδομάδα	☐ συχνότερα
---	--	--	---	------------------------------------

Ο πατέρας σας είναι:

☐ απόφοιτος δημοτικού	☐ απόφοιτος γυμνασίου/λυκείου	☐ απόφοιτος πανεπιστημίου ή ΤΕΙ
--	--	--

Η μητέρα σας είναι:

☐ απόφοιτη δημοτικού	☐ απόφοιτη γυμνασίου/λυκείου	☐ απόφοιτη πανεπιστημίου ή ΤΕΙ
---	---	---

Από εκπαιδευτικά προσόντα, έχετε:

☐ βασικό πτυχίο (τι.....)	☐ μεταπτυχιακό (επιπέδου Master) (τι.....)	☐ διδακτορικό (τι.....)
☐ άλλο (τι.....)		

Αν ξαναρχίζατε τη ζωή σας τώρα επαγγελματικά, με τι θα θέλατε ν' ασχοληθείτε:

☐ με το ίδιο αντικείμενο	☐ με κάτι άλλο (τι.....)
---	---

Ασχολείστε με κάποιο άθλημα

☐ ναι (με τι.....)	☐ όχι, αλλά θα ήθελα (με τι.....)	☐ όχι, και ούτε θέλω
---	--	---

Τι κάνετε γενικά στον ελεύθερο χρόνο σας; _____



Σε ποιες άλλες γλώσσες ή διαλέκτους εκτός των καθομιλουμένων ελληνικών μπορείτε να συνεννοηθείτε επαρκώς;

Έχετε ταξιδέψει εκτός Ελλάδας; (μόνο 1 ✓)

☐ καθόλου	☐ 1-2 φορές	☐ 3-5 φορές	☐ πάνω από 5 φορές
----------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	---

Θεωρείτε ότι σας εκτιμούν αρκετά οι:

συνάδελφοί σας;

☐ όχι όσο θα περίμενα	☐ ναι, όσο περίμενα	☐ ναι, και μάλιστα περισσότερο απ' όσο περίμενα	☐ δεν ξέρω/δεν το έχω σκεφτεί
--	--	--	--

οι προϊστάμενοί σας;

☐ όχι όσο θα περίμενα	☐ ναι, όσο περίμενα	☐ ναι, και μάλιστα περισσότερο απ' όσο περίμενα	☐ δεν ξέρω/δεν το έχω σκεφτεί
--	--	--	--

οι πελάτες σας;

☐ όχι όσο θα περίμενα	☐ ναι, όσο περίμενα	☐ ναι, και μάλιστα περισσότερο απ' όσο περίμενα	☐ δεν ξέρω/δεν το έχω σκεφτεί
--	--	--	--

Ασχέτως με το ποια απάντηση δώσατε στην προηγούμενη ερώτηση, σας απασχολεί γενικά το θέμα του πόσο σας εκτιμούν οι συνάδελφοί σας;

☐ Μάλλον ναι ☐ Μάλλον όχι

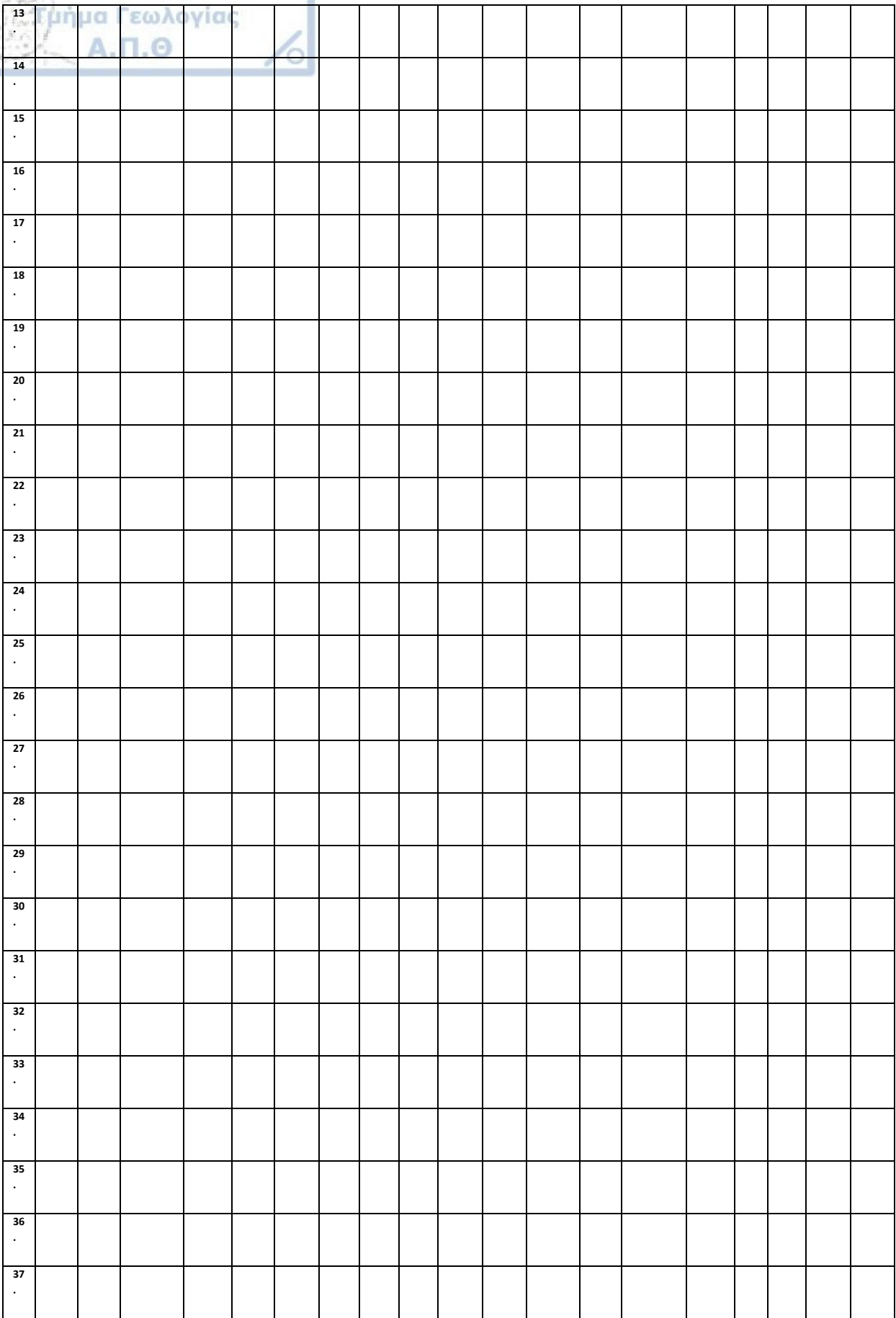
Από πόσα άτομα αποτελείται ο στενότερος κύκλος συναδέλφων σας που θεωρείτε αρκετά έμπιστους;__

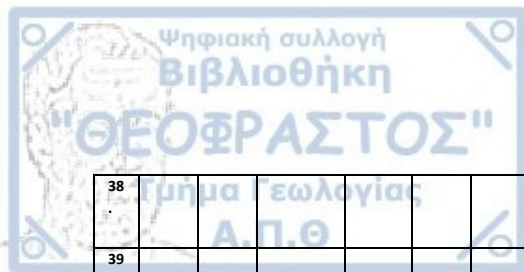
Για πόσους από τους συνεργάτες της παρακάτω λίστας αισθάνεστε μια ιδιαίτερη εκτίμηση:__



(οι ερωτήσεις απευθύνονται ταυτόχρονα σε στελέχη επιχείρησης)

86





38	.																	
39	.																	
40	.																	
41	.																	
42	.																	
43	.																	
44	.																	
45	.																	
46	.																	
47	.																	
48	.																	