

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ – ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ, ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗ ΚΑΙ ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ
ΠΟΛΙΤΗ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΣΤΟ ΣΩΜΑ ΤΗΣ ΕΛ.ΑΣ
ΚΑΡΑΠΠΕΡΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΣΠΥΡΙΔΑΚΗΣ ΜΑΝΟΣ – ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ
ΚΑΦΕΤΖΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ – ΜΕΛΟΣ
ΚΟΥΤΣΟΥΚΟΥ ΗΛΕΚΤΡΑ – ΜΕΛΟΣ

ΚΟΡΙΝΘΟΣ – ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2018

Copyright © 2018 – Καραπιέρης Δημήτριος

Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας έκδοσης, 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 τα οποία αφορούν τη χρήση των μελετών για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς το συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα των κειμένων εκφράζουν το συγγραφέα και μόνο.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	σελ.5
ABSTRACT	σελ.6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ.7
ΜΕΡΟΣ Α: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	σελ.9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο : ΟΡΙΣΜΟΙ – ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΗΣΗ/ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΠΟΙΗΣΗ	σελ.9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	σελ.12
2.1 ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ	σελ.12
2.1.1 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ MASLACH	σελ.12
2.1.2 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ CHERNISS	σελ.14
2.1.3 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ PINES	σελ.15
2.1.4 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ EDELWICH & BRODSKY	σελ.16
2.2 ΑΙΤΙΑ	σελ.17
2.2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	σελ.18
2.2.2 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	σελ.20
2.2.3 ΜΗ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ	σελ.22
2.2.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	σελ.22
2.3 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ	σελ.23
2.3.1 ΣΩΜΑΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ	σελ.24
2.3.2 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ	σελ.25
2.3.3 ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ	σελ.25
2.4 ΠΡΟΛΗΨΗ	σελ.26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο : ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΣΤΡΕΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΣΤΗΝ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	σελ.30
3.1 ΠΗΓΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΣΤΡΕΣ ΣΤΗΝ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	σελ.31
3.2 ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΣΤΥΝΟΜΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	σελ.33
3.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΓΧΟΥΣ	σελ.34
ΜΕΡΟΣ Β: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	σελ.37
4.1 ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ – ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	σελ.39
4.2 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΠΕΔΙΟ	σελ.40
4.3 ΑΠΟΜΑΓΝΗΤΟΦΩΝΗΣΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ – ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	σελ.40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	σελ.42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	σελ.54
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ	σελ.58
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	σελ. 65

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα ερευνητική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Κοινωνικές Διακρίσεις, Μετανάστευση και Ιδιότητα του Πολίτη» του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Ασχολείται με την εργασιακή εμπειρία μακροχρόνιας σωματικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης – burn out – η οποία προκαλείται από υπερβολικό και χρόνιο stress. Συγκεκριμένα, διερευνά την ύπαρξη ή μη του εν λόγω φαινομένου στον επαγγελματικό κλάδο των Ελλήνων Αστυνομικών, στην αναγνώριση των παραγόντων που συντελούν στην εργασιακή εξουθένωση καθώς και στην επίδραση αυτής στη γενικότερη επαγγελματική και κοινωνική ζωή των ερευνώμενων. Για τη διεκπεραίωση της παρούσας έρευνας, ως εργαλείο χρησιμοποιήθηκε η ελεύθερη ημιδομημένη συνέντευξη μέσω της δημιουργίας δεκαεννέα ερωτήσεων ανοιχτού τύπου και της ανάλυσης τεσσάρων θεματικών αξόνων. Το δείγμα συλλέχθηκε με τη μέθοδο της βολικής δειγματοληψίας και αποτελείται από επτά ενεργούς επαγγελματίες στο Σώμα της Ελληνικής Αστυνομίας, εκπρόσωποι και των δύο φύλων. Οι τέσσερις εξ αυτών δραστηριοποιούνται στην Ομάδα Δίκυκλης Αστυνόμευσης - ΔΙ.ΑΣ - ενώ οι υπόλοιποι τρεις ερευνώμενοι, στη Διεύθυνση Προστασίας Επισήμων. Η διαφορετικότητα αυτή των υπηρεσιών, εμπλούτισε θετικά τα ερευνητικά αποτελέσματα. Από την ποιοτική ανάλυση των δεδομένων παρατηρήθηκε ότι η σταδιακή απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας αποτελεί βοηθητικό παράγοντα διαχείρισης του εργασιακού άγχους, ενώ το υγιές οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον λειτουργεί αναπλαισιωτικά στις αρνητικές εργασιακές συνθήκες. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός της διαφοροποίησης των δύο φύλων ως προς τους επιβαρυντικούς παράγοντες που ωθούν στην εμφάνιση του εργασιακού burn out, ενώ παράλληλα διαπιστώθηκε πως οι βασικοί παράγοντες πρόκλησης άγχους που διακρίθηκαν, εντοπίζονται κυρίως σε οργανωτικής φύσεως δομές παρά αστυνομικές εργασίες και καθήκοντα. Η πληθώρα των ερευνητικών ευρημάτων ευνοεί την περαιτέρω εμβάθυνση και ανάλυση του εν λόγω θέματος.

Λέξεις κλειδιά:

Εργασιακή εξουθένωση, πνευματική εξάντληση, αστυνομία.

ABSTRACT

The present research work, was carried out within the framework of the Graduate Program of Studies «Social Discrimination, Immigration and Citizenship» of the University of Peloponnese. It deals with the work experience of long – term physical, emotional and mental exhaustion – burn out – which is caused by excessive and chronic stress. In particular, it investigates the existence or not of this phenomenon in the professional sector of Greek police officers, the recognition of the factors that contribute to the labor exhaustion and its impact on the general professional and social life of the respondents. To carry out this research, a free semi – structured interview was used as a tool, through the creation of nineteen open – ended questions and the analysis of four thematic axes. The sample was collected by the convenient sampling method and consists of seven active professionals in the Greek Police Corps, representatives of both sexes. Four of them are active in the Team of Motorcyclists Police Officers while the other three of the respondents at the Team for the Officials’ Protection. The above diversity of the services has positively enriched the research results. From the qualitative analysis of the data it was observed that the gradual acquisition of professional experience is an ancillary factor for management of work anxiety while the healthy family and social environment is reflexively triple in the negative working conditions. It is noteworthy that, the gender differentiation with regard to aggravating factors that trigger the burn out, while it was ascertained that the main stressors that were distinguished, were mainly found in organizational structures rather than in police tasks and duties. The plethora of research findings favors further deepening and analyzing this issue.

Key words:

Burn out, mental exhaustion, police.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην Ελλάδα σήμερα, είναι τύχη να έχει κάποιος δουλειά και ακόμα περισσότερο να έχει μια δουλειά που να του αρέσει και να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του. Η εργασία είναι δημιουργία, είναι μέσο επιβίωσης, είναι απαραίτητη για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής μας και την ολοκλήρωση της προσωπικότητάς μας, είναι όμως και επίπονη, κουραστική και πολλές φορές ανθυγιεινή. Μπορεί να έχουν βελτιωθεί οι συνθήκες εργασίας των εργαζομένων σε σχέση με αυτές που επικρατούσαν αρκετά χρόνια πριν, τουλάχιστον στις ανεπτυγμένες χώρες, ωστόσο η εργασία συνεχίζει να επιδρά αρνητικά στην ψυχική και σωματική μας υγεία. Οι υψηλές απαιτήσεις, οι συνεχείς αναθέσεις ευθυνών, ο ανταγωνισμός, ο φόρτος εργασίας, τα εξαντλητικά ωράρια, η αυταρχική σε κάποιες περιπτώσεις διοίκηση, οι χαμηλές απολαβές μπορεί να οδηγήσουν στο σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης (Burnout).

Το επάγγελμα του αστυνομικού, χαρακτηρίζεται ως ιδιαίτερο από τη φύση του. Ο ρόλος του Σώματος της Ελληνικής Αστυνομίας, περιλαμβάνει την επιβολή του νόμου για τη διασφάλιση κοινωνικής ειρήνης, με μη αποφευκτό αποτέλεσμα την προστριβή αλλά και την σύγκρουση με τους πολίτες. Αποτελεί πηγή εργασιακού στρες αλλά και ταυτόχρονα επαγγελματικής ικανοποίησης, όταν επιτυγχάνεται η τέλεση του καθήκοντος της προστασίας του κοινωνικού συνόλου. Συνάδει με τη φυσική απειλή, τη βία, την διαρκή έκθεση στον κίνδυνο, καθώς και την αντιμετώπιση διαρκώς νέων και πρωτόγνωρων καταστάσεων (Wright, Powell & Ridge, 2006).

Συχνή είναι η αντιμετώπιση διαφόρων τύπων ψυχοπιεστικών καταστάσεων όπως το ωράριο εργασίας τους, η νυκτερινή απασχόληση, ο τρόπος οργάνωσης της εργασίας και οι κακές εργασιακές σχέσεις με συναδέλφους, η έλλειψη προσωπικού και βαθμοφόρων, το σύστημα κρίσεων και προαγωγών, η υπαγωγή στο πειθαρχικό δίκαιο, οι μεταθέσεις-αποσπάσεις, τα μισθολογικά – συνταξιοδοτικά προβλήματα, η έκθεση σε συνθήκες που εμπεριέχουν βία, τραυματισμό, θάνατο. Απαραίτητα κρίνονται επομένως τα υψηλά αποθέματα σωματικής αλλά κυρίως ψυχολογικής αντοχής, καθώς η ιδιαιτερότητα και η πολυπλοκότητα του αστυνομικού επαγγέλματος επιδρά στην σωματική και ψυχική υγεία των αστυνομικών και συμβάλλει στη δημιουργία άγχους, επαγγελματικής εξουθένωσης, επηρεάζοντας την λειτουργικότητα που οδηγεί σε έκπτωση των διάφορων τομέων, όπως

η μειωμένη απόδοση, η χαμηλή αυτοεκτίμηση και οι συχνές απουσίες από την εργασία (Θεοδώρου, 2003; Αντωνίου, 2006; Βέμη & συν, 2007).

Συνοψίζοντας, στην παρούσα ερευνητική εργασία, μέσω της εκτενούς βιβλιογραφικής ανασκόπησης και της ερευνητικής διαδικασίας γίνεται προσπάθεια διερεύνησης απόψεων των αστυνομικών για τα αίτια εμφάνισης του φαινομένου της εργασιακής εξουθένωσης εντός του Σώματος της Ελληνικής Αστυνομίας. Έτσι, στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται διερεύνηση των ορισμών και των επιστημονικών όρων που σχετίζονται με το εργασιακό στρες και την επαγγελματική εξουθένωση (burnout). Στο δεύτερο κεφάλαιο, γίνεται μια προσπάθεια αποτύπωσης του θεωρητικού πλαισίου και των πιο ισχυρών μοντέλων σχετικά με την εργασιακή εξουθένωση. Επίσης, γίνεται μια κατηγοριοποίηση των αιτιών, των επιπτώσεων και των απαραίτητων ενεργειών προς αντιμετώπιση του φαινομένου του εργασιακού burnout. Το τρίτο κεφάλαιο, ασχολείται με τη συσχέτιση του εργασιακού burnout μέσα στο περιβάλλον της αστυνομίας, όπου εντοπίζονται πηγές του φαινομένου με τα βασικά συμπτώματα που παρατηρούνται καθώς επίσης και στις βελτιωτικές παρεμβάσεις που μπορούν να αναπτυχθούν. Στο τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας, περιλαμβάνοντας την ερευνητική μέθοδο που ακολουθήθηκε, τις προδιαγραφές του δείγματος και το χρησιμοποιούμενο εργαλείο για τη διενέργεια της έρευνας. Το πέμπτο κεφάλαιο αναφέρεται στα εξαγόμενα αποτελέσματα, τα οποία αναλύονται ανά ερευνητικό άξονα. Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας και παρουσιάζονται τα εξαγόμενα συμπεράσματα ενώ στο παράρτημα παρατίθεται ο οδηγός που χρησιμοποιήθηκε για τη λήψη των συνετεύξεων.

ΜΕΡΟΣ Α: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΟΡΙΣΜΟΙ – ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΗΣΗ/ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΠΟΙΗΣΗ

Πολλές είναι οι προσπάθειες προκειμένου να προσδιοριστεί μέσω ενός ορισμού το στρες – άγχος που σχετίζεται με τις εργασιακές συνθήκες. Μια εξ' αυτών προσδιορίζει το εργασιακό ή επαγγελματικό στρες ως το σύνολο ζημιωγόνων σωματικών και συναισθηματικών αντιδράσεων που συμβαίνουν όταν οι απαιτήσεις ενός επαγγέλματος δεν ταιριάζουν με τις ικανότητες ή τις ανάγκες του εργαζόμενου.

Οι άνθρωποι κινούνται και διαβιούν γενικά σε ένα πλαίσιο από διάφορους κοινωνικούς θεσμούς. Κυρίαρχο ρόλο όμως, ως παράδειγμα, αποτελεί ο εργασιακός θεσμός. Αυτό συμβαίνει διότι, «το εργασιακό περιβάλλον είναι ένας από τους βασικούς τρόπους όπου η ιδιωτική μας ατομικότητα (προσωπική ταυτότητα) και οι ρόλοι και τα χαρακτηριστικά που μας αποδίδουν οι άλλοι (η κοινωνική ταυτότητα), διασταυρώνονται για τη δημιουργία και αναδημιουργία της επίγνωσης της αίσθησης του εαυτού μας» (Wetherell, 1996). Δεδομένη επομένως είναι μια δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ του ατόμου και του εργασιακού του περιβάλλοντος.

Ένας τύπος άγχους είναι η επαγγελματική εξουθένωση (Burnout), η χρήση του όρου είχε γίνει για πρώτη φορά το 1961 από τον Graham Greene, στο βιβλίο του με τίτλο «A burn – out case». Ο πρώτος ορισμός του burnout δόθηκε το 1974 από τον Freudenberger, και αφορούσε την εξάντληση ενός εργαζομένου από τις υπερβολικές απαιτήσεις σε ενέργεια, δύναμη ή αποθέματα, περίπου ένα χρόνο αφού είχε ξεκινήσει να εργάζεται. Οι παρατηρήσεις του έγιναν σε εθελοντές που δούλευαν σε κλινική απεξάρτησης ναρκωτικών.

Η επαγγελματική εξουθένωση, ως τύπος στρες, μπορεί να αποτελεί προϊόν της παρατεταμένης έκθεσης σε χρόνιους στρεσογόνους εργασιακούς παράγοντες που σχετίζονται με υψηλά επίπεδα διαπροσωπικών επαφών με άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα (Dollard et al, 2003). Σύμφωνα με παρεμφερή ορισμό, η επαγγελματική εξουθένωση συνιστά μια συνιστώσα ή μια εκ των συνεπειών του εργασιακού στρες και σχετίζεται με τις απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος, προϋποθέτει δηλαδή την ύπαρξη εργασιακού στρες. Ενδέχεται να είναι το αποτέλεσμα χρόνιου και μη ορθολογικώς διαχειριζόμενου στρες (Αντωνίου & Ντάλλα, 2010).

Η Maslach (1976) υποστήριζε, αναφερόμενη στους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας καθώς και σε κοινωνικές υπηρεσίες ότι μπορεί να χάσουν όλα τα συναισθήματα και το ενδιαφέρον για τους ασθενείς, μετά από μήνες ακούγοντας τα προβλήματά τους. Αντίστοιχα, ο Cherniss (1980), όρισε το burnout ως μια διαδικασία σύμφωνα με την οποία, ένα άτομο προηγουμένως δεσμευμένο με το επάγγελμα του, δηλαδή με κίνητρα και ενδιαφέρον για την εργασία του, αποδεσμεύεται, ως αποτέλεσμα του στρες και της πίεσης που βιώνει κατά την άσκηση του επαγγέλματος.

Η Maslach (1982), περιγράφει το συναισθηματικό στρες που είχε παρατηρηθεί έως τότε σε επαγγέλματα όπου υπήρχε άμεση αλληλεπίδραση με τον κόσμο, και μπορούσε να αποδειχθεί αρκετά ζημιογόνο το όρισε ως «η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής εξάντλησης και χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση, όπου ο επαγγελματίας δεν έχει καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς». Στο πλαίσιο αυτό, ορίζει ότι αποτελείται από τρεις διαστάσεις: 1) τη συναισθηματική εξάντληση, 2) την αποπροσωποποίηση και 3) το έλλειμα προσωπικών επιτευγμάτων. Παρόλο που δεν υπάρχει συναίνεση σχετικά με τον ορισμό της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) και ενώ ταυτόχρονα έχουν περιγραφεί και άλλα μοντέλα, το εργασιακό burnout είναι συνέπεια χρόνιου σχετιζόμενου με την εργασία στρες και η συντριπτική πλειοψηφία των ερευνών χρησιμοποιούν σαν βάση τον προαναφερόμενο τριμερή διαχωρισμό της Maslach.

Στη σημερινή εποχή, υπάρχει η παραδοχή ότι η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να εμφανιστεί σε οποιοδήποτε εργασιακό περιβάλλον και όχι μόνο σε εργασιακούς τομείς που σχετίζονται άμεσα με ανθρώπους. Η διαφορά έγκειται ότι όλο και περισσότερα επαγγέλματα εμπλέκονται κατά την άσκησή τους με επαφή πρόσωπο με πρόσωπο, καθώς, παρά την ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, ο πελάτης – καταναλωτής θέλει να έρχεται αντιμέτωπος με τον άνθρωπο, όχι μόνο με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Επιπλέον, στη μεταβιομηχανική περίοδο, οι «πελάτες» έχουν γίνει πιο απαιτητικοί. Η αφοσίωση που απαιτούν τα περισσότερα πλέον επαγγέλματα, οι συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις, οι πολλές ώρες εργασίας και ο υπερβολικός φόρτος εργασίας είναι εξουθενωτικά, όπως και οι πιθανές συγκρούσεις με τους πελάτες, ασθενείς, μαθητές, συνεργάτες, επιβλέποντες. Προκειμένου να ανταπεξέλθουν, ορισμένοι

εργαζόμενοι αποστασιοποιούνται από τα άτομα με τα οποία έρχονται σε επαφή στην εργασία τους και σταματούν να εμπλέκονται προσωπικά. Επιπρόσθετα, οι διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις των επαγγελματιών, κάνουν τους εργαζόμενους να αμφισβητούν τις δυνατότητές τους και να διερωτώνται αν τελικά είναι οι κατάλληλοι για το επάγγελμα που ασκούν.

Το εργασιακό burnout έχει πάρει επιδημικές διαστάσεις σε πολλές χώρες στις μέρες μας εξαιτίας των θεμελιωδών αλλαγών που έχουν συντελεστεί στο εργασιακό περιβάλλον και τη φύση των επαγγελμάτων. Ο εργασιακός χώρος, έχει μετατραπεί απρόσωπος, κρύος, εχθρικός και συνάμα εξαιρετικά απαιτητικός, οικονομικά και ψυχολογικά. Οι εργαζόμενοι είναι συναισθηματικά, σωματικά και πνευματικά εξουθενωμένοι. Η σύγχρονη καθημερινότητα, με τις απαιτήσεις της εργασίας, της οικογένειας και της ζωής γενικότερα απορροφούν την ενέργεια και τον ενθουσιασμό τους. Η χαρά της επιτυχίας και η επίτευξη των στόχων γίνονται ολοένα και πιο απόμακρες. (Maslach & Leiter, 1997).

Η άποψη ότι η εξουθένωση είναι ένα φαινόμενο αποκλειστικά συνδεδεμένο με την εργασία, δεν υποστηρίζεται από όλους τους ερευνητές. Η άλλη όψη υποστηρίζει πως η εξουθένωση είναι μια γενική υπαρξιακή διαδικασία που μπορεί να εμφανιστεί σε οποιοδήποτε περιβάλλον, όχι μόνο το εργασιακό. Ο περιορισμός της εξουθένωσης στο εργασιακό περιβάλλον είναι περισσότερο εννοιολογικός παρά εμπειρικός. Λείπει μια μελέτη της εξουθένωσης σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού απειλούμενο από εργαζόμενους και μη εργαζόμενους. Αρκετές είναι οι έρευνες που έχουν δείξει ότι οι άνεργοι έχουν χειρότερη ψυχική υγεία από τους απασχολούμενους, καθώς οι απαιτήσεις που έχουν να κάνουν με την προσπάθεια ανεύρεσης εργασίας είναι υψηλές (Hallsten, 2009).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

2.1. ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ

Τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα επιχειρούν να ερμηνεύσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης υπό το πρίσμα μίας δυναμικής αλληλεπίδρασης μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος (Vachon, 1987). Πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται κυρίως σε στρεσογόνες και δυσμενείς επαγγελματικές συνθήκες, όπως το ιδιαίτερα φορτωμένο πρόγραμμα, η έλλειψη αυτονομίας και εξουσίας, η ανεπαρκής ψυχολογική υποστήριξη και η αυταρχική 11 διοίκηση του οργανισμού (Pines, 1986).

Άλλοι πάλι ερευνητές όπως οι Leiter & Maslach, (1988), οι Dekker & Schaufeli, (1995) και η Antoniou (1999) τονίζουν τη σημασία των ατομικών παραγόντων, υποστηρίζοντας, ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξαρτάται από τις προσδοκίες που ο επαγγελματίας έχει από τον ίδιο του τον εαυτό αλλά και από το χώρο της υγείας στον οποίο εργάζεται.

2.1.1. ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ MASLACH

Οι Maslach & Jackson (1986), υποστήριξαν ότι είναι δυνατό να αξιολογήσουμε την επαγγελματική εξουθένωση των εργαζόμενων χρησιμοποιώντας τον Κατάλογο Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach & Jackson, 1986). Το MBI αποτελεί μια ευρέως χρησιμοποιούμενη κλίμακα και αξιολογεί τα ακόλουθα τρία βασικά στοιχεία:

Α) Τη συναισθηματική εξάντληση. Ως όρος αφορά την έλλειψη ενέργειας και στο αίσθημα ότι κάποιος έχει εξαντλήσει τα συναισθηματικά του αποθέματα. Αποτελεί την πρώτη αντίδραση στις εργασιακές απαιτήσεις και είναι κομμάτι του burnout που είναι πιο κοντά στον ορισμό του εργασιακού στρες. Με το πέρασμα του χρόνου και όσο η συναισθηματική εξάντληση μεγαλώνει, οι εργαζόμενοι αισθάνονται πως δεν μπορούν πλέον να αποδώσουν στην εργασία τους όπως μπορούσαν στο παρελθόν. Ακόμα, σε αρκετές περιπτώσεις, οι προσδοκίες του εργαζομένου δεν ικανοποιούνται και η συναισθηματική εξάντληση έρχεται ως αποτέλεσμα των υψηλών ή αυξανόμενων απαιτήσεων από τον φορέα της εργασίας ή και από τον ίδιο τον εργαζόμενο (Cordes & Dougherty, 1993). Χαρακτηριστικός είναι ο τρόμος που έχει κάποιος στην ιδέα και μόνο

ότι πρέπει να πάει στη δουλειά την επόμενη μέρα, ξυπνώντας το πρωί τόσο κουρασμένος όσο κοιμήθηκε το βράδυ.

Σύμφωνα με τους Maslach και Jackson (1986), η συναισθηματική κόπωση έχει ως αποτέλεσμα την αδυναμία συγκέντρωσης του εργαζόμενου στην εργασία του και την επιθυμία αποφυγής της (Κάντας, 1995). Ακόμα, οι ίδιοι ερευνητές υποστήριξαν στο μοντέλο τους πως η συναισθηματική εξάντληση αποτελεί το πρώτο στάδιο της επαγγελματικής εξουθένωσης, το οποίο ακολούθως οδηγεί στην αποπροσωποποίηση και στην έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων (Maslach & Jackson, 1984).

Β) Η αποπροσωποποίηση. Αφορά την απομάκρυνση και αποστασιοποίηση των εργαζομένων από τους αποδέκτες των υπηρεσιών που παρέχουν και σε μερικές περιπτώσεις περιλαμβάνει την ανάπτυξη επιθετικών στάσεων απέναντί τους (Maslach & Jackson, 1986; Maslach & Leiter, 1997). Σύμφωνα με τον Κάντα (1995) η αποπροσωποποίηση αποτελεί διαδοχικό στάδιο και αποτέλεσμα της συναισθηματικής εξάντλησης και τον μηχανισμό άμυνας του οργανισμού απέναντι στην εξάντληση που νιώθουν.

Ο εργαζόμενος προσπαθεί με την αποστασιοποίηση να ελέγξει το εργασιακό στρες, την κόπωση και την πίεση που υφίσταται από το εργασιακό του περιβάλλον (Cherniss, 1980). Ακολούθως, η εκδήλωση της αποπροσωποποίησης εκτός του ότι σχετίζεται με την συναισθηματική εξάντληση, προκαλεί στον εργαζόμενο αισθήματα αποτυχίας και μειωμένης επίτευξης (Maslach, 1982).

Αναισθησία, κυνισμός, υποτιμητικά λόγια και έντονη χρήση ορολογίας ή αφαιρετικής γλώσσας, αναφορά π.χ. σε ασθενείς με τον αριθμό του δωματίου ή τον τύπο της ασθένειας, είναι κάποια από τα συμπτώματα της αποπροσωποποίησης.

Γ) Το έλλειμα προσωπικών επιτευγμάτων – αναποτελεσματικότητα. Αφορά την τάση που έχει κάποιος να αξιολογεί αρνητικά τον εαυτό του. Αισθήματα ανεπάρκειας, αποτυχίας και έλλειψη προόδου χαρακτηρίζουν αυτήν την παράμετρο, με την οποία υπογραμμίζεται ο κεντρικός ρόλος της αυτοαξιολόγησης στην εμπειρία του στρες. Το άτομο χάνει την εμπιστοσύνη στον εαυτό του και συνεπώς και οι άλλοι χάνουν την εμπιστοσύνη τους σε αυτό.

Η μειωμένη προσωπική επίτευξη, αφορά το αίσθημα της ανικανότητας και της αποτυχίας που νιώθει ο εργαζόμενος, ο οποίος πιστεύει ότι είναι ανίκανος να εκτελέσει την εργασία του με αποτέλεσμα να μειώνεται σταδιακά η αποτελεσματικότητά του. Επίσης, η μειωμένη επίτευξη αναφέρεται και ως η τάση του ατόμου να κρίνει αρνητικά τον εαυτό του σε σχέση με την απόδοση στην εργασία του, με φυσικό επακόλουθο την απογοήτευση και στην χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση (Jimmieson, 2000 & Καντάς, 1996). Επομένως, με την πάροδο του χρόνου, μειώνεται η αυτοεκτίμηση του ατόμου, με πιθανά επακόλουθα την κατάθλιψη και την εγκατάλειψη της εργασίας (Maslach, 1982). Ειδικότερα, στον κλάδο των αστυνομικών, το αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης από την εργασία, αναφέρεται στις προσδοκίες των αστυνομικών όταν εντάσσονται στο σώμα και στην σύγκριση τους με την πραγματικότητα (Maslach et al., 1997).

Υψηλά επίπεδα των δύο πρώτων παραμέτρων και χαμηλά επίπεδα της τρίτης οδηγούν στην εμφάνιση ή μη του εργασιακού burnout. Στο πλαίσιο αυτό έχουν διενεργηθεί πολλές έρευνες σχετικά με τη διαδοχή των παραπάνω παραμέτρων, αλλά δεν έχει βρεθεί σαφής συνεπαγωγική σχέση σχετικά με το ποια προηγείται και ποια έπεται. Οι περισσότερες έρευνες πάντως δείχνουν ότι όλα ξεκινούν από την αποπροσωποποίηση, ως μηχανισμό άμυνας (Cordes, Dougherty, 1993).

Το 1997 η ίδια η Maslach επέκτεινε το αρχικό μοντέλο της επαγγελματικής εξουθένωσης και σε άλλα επαγγέλματα, εκτός από αυτά της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, των υπηρεσιών υγείας και της εκπαίδευσης, που προσανατολίζονται στον άνθρωπο, με τον ορισμό ότι πρόκειται για «μακροχρόνια ανισορροπία, κατά την οποία η εργασία απαιτεί περισσότερα από αυτά που ο εργαζόμενος μπορεί να προσφέρει και ταυτόχρονα παρέχει λιγότερα από αυτά που το άτομο προσδοκά».

2.1.2. ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ CHERNISS (1980)

Ο C. Cherniss (1980) υποστήριξε πως το εργασιακό burnout αποτελεί κυρίως μια «διαδικασία» παρά ένα συγκεκριμένο «συμβάν» και ακολουθείται από τρία στάδια:

A) Φάση του «εργασιακού στρες»: Πρόκειται για μία διατάραξη ανάμεσα στους απαιτούμενους και τους διαθέσιμους πόρους. Το εργασιακό στρες είναι το αποτέλεσμα της διατάραξης αυτής στο εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον του εργαζόμενου, η

οποία δημιουργείται όταν οι διαθέσιμοι πόροι δεν επαρκούν για να ικανοποιήσουν με κατάλληλο τρόπο τους προσωπικούς στόχους και τα αιτήματα που προέρχονται από το εργασιακό περιβάλλον. Αυτή η διατάραξη της ισορροπίας μπορεί να συμβεί σε οποιονδήποτε εργαζόμενο, χωρίς να οδηγήσει απαραίτητα σε επαγγελματική εξουθένωση.

Β) Φάση «εξάντλησης»: Πρόκειται για τη συγκινησιακή ανταπόκριση στην προηγούμενη διατάραξη της ισορροπίας, η οποία εκδηλώνεται με τη μορφή συναισθηματικής εξάντλησης, στρες, κόπωσης, ανίας, έλλειψης ενδιαφέροντος και απάθειας. Ο εργασιακός χώρος αποτελεί για τον εργαζόμενο πηγή εξάντλησης, ενώ η προσοχή του στρέφεται περισσότερο σε γραφειοκρατικές πλευρές παρά σε κλινικές παραμέτρους. Ο εργαζόμενος βρίσκεται σε μία κατάσταση συνεχούς έντασης που, αν δεν καταφέρει να τη διαχειριστεί σωστά, ενδέχεται να οδηγήσει σε απογοήτευση και παραίτηση.

Γ) Φάση «αμυντικής κατάληξης»: Πρόκειται για το στάδιο όπου πραγματοποιούνται αλλαγές στη στάση και τη συμπεριφορά του εργαζομένου, ο οποίος σταδιακά αποεπενδύει συναισθηματικά την εργασία του και εκδηλώνει κυνισμό και απάθεια για τους άλλους. Οι αλλαγές αυτές συμβάλλουν στη μείωση των σωματικών και ψυχολογικών συνεπειών που επέρχονται, με την ελπίδα να μπορέσει ο εργαζόμενος να επιβιώσει επαγγελματικά.

2.1.3. MONTELO ΤΗΣ PINES

Η Pines και οι συνεργάτες (1988) της ορίζουν την επαγγελματική εξουθένωση ως μία κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης που προκαλείται από την μακροχρόνια έκθεση σε συναισθηματικά απαιτητικές συνθήκες (Pines & Aronson, 1988). Ωστόσο, δεν περιορίζουν την εφαρμογή της επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες υγείας, όπως είχε προταθεί αρχικά, αλλά αντίθετα την διερεύνησαν και σε τομείς όπως οι οικογενειακές σχέσεις (Pines & Aronson, 1996) και οι πολιτικές συγκρούσεις (Pines, 1993).

Η μέτρηση που εφαρμόζει η Pines (Burnout Measure) απομακρύνεται από την αρχική θεώρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης ως συνδρόμου που συν-εμφανίζεται με συμπτώματα απελπισίας, απόγνωσης και μειωμένης αυτοπεποίθησης και αντιμετωπίζει

την επαγγελματική εξουθένωση ως μονοδιάστατη έννοια που αξιολογείται από μία μόνο κλίμακα που δίνει μια συνολική βαθμολογία.

2.1.4. MONTELO EDELWICH & BRODSKY (1980)

Οι Edelwich & Brodsky (1980) περιέγραψαν μία σειρά από τέσσερα στάδια ανάπτυξης της επαγγελματικής εξουθένωσης, τα οποία ακολουθεί ο εργαζόμενος από την αρχή της καριέρας του, και συγκεκριμένα:

- **Ενθουσιασμός**, όπου ο εργαζόμενος ξεκινάει την καριέρα του με ενθουσιασμό, μόλις έχει μπει στον επαγγελματικό στίβο και έχει υπερβολικά υψηλούς στόχους και συχνά μη ρεαλιστικές προσδοκίες. Στο στάδιο αυτό ο εργαζόμενος υπερεπενδύει στην εργασία του, αφιερώνοντας το χρόνο και την ψυχή του, ενώ επίσης υπερεπενδύει στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους πελάτες. Καθώς, όμως, διαπιστώνει ότι το έργο που παράγει δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του, απογοητεύεται.
- **Αμφιβολία και αδράνεια**. Το πέρασμα στο δεύτερο στάδιο, αυτό της αμφιβολίας και αδράνειας, όπου η εργασιακή καθημερινότητα διαψεύδει τις προσδοκίες του, με αποτέλεσμα να μην καλύπτονται οι ανάγκες του μέσα από την εργασία του. Ο εργαζόμενος κατηγορεί τον εαυτό του για την αποτυχία και προσπαθεί ακόμη περισσότερο να επενδύσει στο επάγγελμά του, χωρίς όμως θετικό αποτέλεσμα. Έτσι, σταδιακά αποϊδανικοποιεί την εργασία του, μη έχοντας όμως ακόμα αναθεωρήσει τις προσδοκίες του.
- **Απογοήτευση και ματαιώση**. Αποτελούν τη διάδοχη κατάσταση, όπου ο εργαζόμενος βλέπει ότι οι προσπάθειές του να ολοκληρωθεί μέσα από την εργασία του ματαιώνονται και οδηγείται στην αποθάρρυνση και την απογοήτευση. Για να ξεφύγει από το αδιέξοδο πρέπει είτε να αναθεωρήσει τελικά τις προσδοκίες του είτε να απομακρυνθεί από την εργασιακό του χώρο, από την πηγή δηλαδή του στρες.
- **Απάθεια**. Αποτελεί το τελευταίο στάδιο της επαγγελματικής εξουθένωσης, που περιγράφεται ως απάθεια, ο εργαζόμενος αποφεύγει κάθε υπευθυνότητα απέναντι στους άλλους, ενώ προσπαθεί να καταπολεμήσει την απογοήτευση και τη ματαιώση που του προκαλεί το επάγγελμά του. Ουσιαστικά συνεχίζει να εργάζεται για βιοποριστικούς λόγους, ενώ επενδύει ελάχιστη ενέργεια στα

καθήκοντά του και αγνοεί τις ανάγκες των ασθενών/πελατών του, για να καλύψει την ανεπάρκεια που νιώθει απέναντί τους.

2.2. ΑΙΤΙΑ

Αυξημένη πιθανότητα εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης υπάρχει στα επαγγέλματα που σχετίζονται με την άμεση συναναστροφή και παροχή βοήθειας προς τους άλλους, καθώς επικρατεί η διαρκής επαφή με τα άτομα και τα προβλήματά τους, σε φορτισμένες συναισθηματικά καταστάσεις, ενώ η ανατροφοδότηση – επιβράβευση σχεδόν πάντα απουσιάζει. Όπως προαναφέρθηκε ανωτέρω, από το 1984 και έπειτα, πολλοί ερευνητές, όπως και η Maslach,(1986) διαπίστωσαν την ύπαρξη επαγγελματικής εξουθένωσης και σε επαγγέλματα που δεν σχετίζονται με βοήθεια, αλλά είχαν έντονες διαπροσωπικές επαφές. Σύμφωνα με τη σημερινή ορολογία, αυτά τα επαγγέλματα (οι κοινωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες υγείας, εκπαίδευση) χαρακτηρίζονται από την άμεση συναναστροφή (διαπροσωπική) επαφή.

Βασική παράμετρος εμφάνισης στρες στα παραπάνω επαγγέλματα αποτελεί η στάση του πελάτη κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης μαζί του, όπου μπορεί να είναι επιθετικός, παθητικός – εξαρτώμενος ή αμυντικός. Ο πελάτης βασίζεται εξ' ολοκλήρου στον επαγγελματία για να τον βοηθήσει και αυτό το βάρος μπορεί να αποβεί εξουθενωτικό για τον ίδιο (Antonίου,1999).

Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να προκληθεί όταν συντρέχουν κάποιες διαστάσεις σε συγκεκριμένες περιπτώσεις πελατών. Ποσοτικής φύσεως διαστάσεις αποτελούν η συχνότητα επαφών, η διάρκειά τους, ο αριθμός ατόμων που συναναστρέφεται ο επαγγελματίας καθώς και ο συνολικός χρόνος που απασχολείται με τους πελάτες. Σημαντικός είναι ο ρόλος των διαλειμμάτων, καθώς οι επαγγελματίες που βρίσκονται ασταμάτητα κάτω από τις απαιτήσεις των πελατών, καθίστανται πιο επιρρεπείς. Οι ποιοτικές διαστάσεις, σχετίζονται με την ένταση της επαφής με τον πελάτη. Η ίδια η φύση της ανάγκης του κάθε πελάτη μπορεί να είναι λιγότερο ή περισσότερο στρεσογόνος, οξεία ή χρόνια και με υψηλότερα ή χαμηλότερα ποσοστά επιτυχίας της κάθε περίπτωσης (Cordes & Daugherty, 1993).

Σύνηθες φαινόμενο είναι η απουσία της εκτίμησης ή της ευγνωμοσύνης από την πλευρά των πελατών – ασθενών καθώς και η αναγνώριση των προσπαθειών του επιστήμονα – επαγγελματία, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα (Cordes, Dougherty, 1993).

2.2.1. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κουλτούρα ενός οργανισμού ορίζεται ως «ένα σύνολο συμπεριφορών σε έναν συγκεκριμένο οργανισμό». Οι πολιτικές που εφαρμόζει και οι διαδικασίες που ακολουθεί μία εταιρεία ή ένας οργανισμός, η κουλτούρα της και το στυλ λειτουργίας της μπορούν επίσης να προκαλέσουν στρες.

Στον ιδιωτικό τομέα, οι επιχειρήσεις λειτουργούν με βάση μία ή περισσότερες «κουλτούρες», οι οποίες καθορίζουν την οργάνωσή τους και μπορούν να χαρακτηρισθούν ενδεικτικά ως «φιλικές», «εχθρικές» ή «οικογενειακές». Το στρες συνδέεται με τον τρόπο λειτουργίας μίας επιχείρησης, ήτοι με την κουλτούρα της, όταν, για παράδειγμα, η έλλειψη προσωπικού οδηγεί σε τακτική υπερωριακή εργασία ή σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει καλή συνεννόηση μεταξύ των διαφόρων τμημάτων.

Υπερφόρτωση ρόλου. Ποιοτική υπερφόρτωση βιώνει ο εργαζόμενος όταν νιώθει ότι του λείπουν οι δεξιότητες και η ικανότητα να εκτελέσει αποτελεσματικά μια εργασία. Το αντικείμενο και οι απαιτήσεις του επαγγέλματος μπορεί να οδηγούν σε αυτό, όπως οι υψηλές σωματικές, διανοητικές, συναισθηματικές απαιτήσεις, που μπορεί να προκαλέσουν αίσθημα ανεπάρκειας, φόβο για λάθη και αίσθηση ανεπαρκούς εκπαίδευσης.

Η ποσοτική υπερφόρτωση σχετίζεται με την αδυναμία εκτέλεσης συγκεκριμένου έργου σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (Cordes, Dougherty, 1993).

Απόδοση και πίεση χρόνου: Οι επαγγελματίες αναφέρουν ότι τα μεγαλύτερα επίπεδα εργασιακού στρες σχετίζονται με την πίεση για απόδοση ή ολοκλήρωση κάποιου καθήκοντος. Ο φόρτος εργασίας, που επιτείνει την πίεση για εργασία μέσα σε συγκεκριμένες προθεσμίες χρόνου, καθώς και οι υπερβολικές απαιτήσεις, προέρχονται κυρίως από ανεπαρκή προγραμματισμό.

Αυξημένη πίεση χρόνου, παρουσιάζουν συγκεκριμένοι τομείς επαγγελμάτων, όπου οι επαγγελματίες δεν ακολουθούν κάποιο συγκεκριμένο ωράριο, αλλά αναγκάζονται να προσαρμόζονται στα προγράμματα και τα ωράρια των πελατών τους.

Η πίεση της απόδοσης οδηγεί σε δευτερογενείς στρεσογόνους παράγοντες, όπως στο φόβο του να κάνει κάποιος λάθος, την έλλειψη χρόνου για να σχεδιάσει το επαγγελματικό του μέλλον και στη θυσία του οικογενειακού χρόνου (Kwok – Bun, 2007).

Στο εργασιακό περιβάλλον οργανισμών και κοινωνικών υπηρεσιών, κάνουν την εμφάνισή τους οι εξής ενδείξεις:

Η εργασιακή υπερφόρτωση: Πρόκειται για προφανή ένδειξη δυσαρμονίας ατόμου – επαγγέλματος, όπου απαιτεί χρόνο και ενέργεια από την πλευρά του εργαζόμενου. Η εργασιακή εξουθένωση εκδηλώνεται στη σημερινή εποχή με τρεις τρόπους: α) Εντατικοποίηση της εργασίας. Περισσότεροι μαθητές για τους δασκάλους, περισσότεροι ασθενείς για τους επαγγελματίες υγείας, περισσότεροι πολίτες προς εξυπηρέτηση σε μια δημόσια υπηρεσία. Ο χρόνος διαλλείματος σχεδόν δεν υφίσταται, κάτι που οδηγεί αυτοδίκαια σε εξουθένωση. Επιπρόσθετα επισημαίνεται η έλλειψη χρόνου ξεκούρασης και αναδιάταξης δυνάμεων και εκτός εργασίας, καθώς οι υποχρεώσεις είναι συνεχώς αυξανόμενες. β) Αυξημένη απαίτηση σε χρόνο, καθώς τα ωράρια πλέον έχουν επιμηκυνθεί με εξουθενωτικό αποτέλεσμα ως συνέπεια. γ) Εργασιακή πολυπλοκότητα. Πλέον, στο πλαίσιο της εργασίας έχουν προσαρτηθεί και ιδιότητες μιας άλλης, με στόχο τη μείωση του κόστους για τον εργοδότη (Maslach, Leiter, 1997). Επίσης, η εργασία σε βάρδιες, τα ανελαστικά ωράρια και οι έκτακτες εργασιακές ανάγκες, επιδρούν στην εμφάνιση του εργασιακού burnout.

Η έλλειψη επιβράβευσης: Προβληματικές περιπτώσεις σε έναν οργανισμό υπάρχουν όταν υπάρχει έλλειψη απρόβλεπτων επιβραβεύσεων και παρουσία προβλέψιμης τιμωρίας (Cordes, Dougherty, 1993). Η επιβράβευση μπορεί να είναι οικονομική ή ψυχολογική, όταν το έργο κάποιου έχει σημασία και αξία προς τους άλλους. Όταν δεν υπάρχει αναγνώριση, ο εργαζόμενος νιώθει ότι υποτιμάται το έργο του αλλά και ο ίδιος.

Αντικρουόμενες αξίες: Σε αυτή την περίπτωση εμφανίζεται δυσαρμονία μεταξύ των απαιτήσεων της εργασίας και των προσωπικών αξιών. Όταν υπάρχει δυσαρμονία ανάμεσα στη φύση του επαγγέλματος και στη φύση του ατόμου που ασκεί το επάγγελμα,

πολύ πιθανό να εμφανιστεί η επαγγελματική εξουθένωση. Στην σημερινή εποχή οι ανθρώπινες αξίες έρχονται σε δεύτερη μοίρα, μετά τις οικονομικές. Οι εργαζόμενοι μπορεί να ωθούνται να κάνουν κάτι ανήθικο, όπως το να πουν ψέματα για να πουλήσουν κάτι ή για να καλύψουν κάποιο λάθος. Μαθαίνουν πως ο σκοπός αγιάζει τα μέσα, με αποτέλεσμα την ηθική τους διαφθορά. Οι εργαζόμενοι πρέπει να πιστεύουν σε αυτό που κάνουν για να αποδίδουν και να διατηρούν την ακεραιότητα και τον αυτοσεβασμό τους (Maslach, Leiter, 1997).

Η έλλειψη επικοινωνίας στο περιβάλλον εργασίας: Ιδιαίτερα στη σημερινή εποχή η διαρκής χρήση της τεχνολογίας σε συνδυασμό με τον συνεχώς αυξανόμενο όγκο εργασίας, οδηγεί στην απομόνωση τους ίδιους τους εργαζόμενους. Πολλές οι περιπτώσεις που μπορεί να προκύψουν διαμάχες εντός του εργασιακού χώρου με συνέπεια ανάπτυξης αισθημάτων οργής, ανησυχίας και καχυποψίας.

Έλλειψη δίκαιης μεταχείρισης: Η ανεπάρκεια της πληρωμής για την εργασία προκαλεί αίσθημα αδικίας, όπως και η έλλειψη εκτίμησης στο πρόσωπο του εργαζομένου.

Η οργανωτική κουλτούρα και λειτουργία: Η έλλειψη ξεκάθαρου σχεδιασμού στρατηγικής επίτευξης στόχων, καθώς και τα χαμηλά επίπεδα υποστήριξης για τη λύση προβλημάτων, στερούν από τον εργαζόμενο τη δυνατότητα να εργαστεί σε ένα περιβάλλον ασφάλειας και ηρεμίας.

2.2.2. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, η εμπειρία, επηρεάζουν την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η επίδραση του στρες είναι διαφορετική μεταξύ των δύο φύλων, καθώς επίσης οι νεότεροι εργαζόμενοι εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ οι μεγαλύτεροι και πιο έμπειροι χαμηλότερα.

Δεν είναι πολλές οι ενδείξεις που να αποδεικνύουν τη διαφορετική επίδραση των στρεσογόνων παραγόντων μεταξύ των δύο φύλων. Ωστόσο ενώ και τα δύο φύλα βιώνουν χρόνιους στρεσογόνους παράγοντες, όπως ασάφεια ρόλου, εργασιακή ανασφάλεια και πίεση χρόνου, οι γυναίκες αναφέρουν μεγαλύτερο συνολικό φόρτο εργασίας, που περιλαμβάνει συνδυασμό εργασίας και οικιακά, πληρωμένη και

απλήρωτη δουλειά. Βιώνουν τη σύγκρουση εργασίας – οικογένειας και των αντιφατικών απαιτήσεων που έχουν οι υπόλοιποι από αυτές.

Ένα συχνό φαινόμενο που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες στον εργασιακό χώρο, είναι αυτό της «γυάλινης οροφής», ένα αόρατο πλέγμα που τις κρατάει μακριά από διευθυντικές ή ανώτερες ιεραρχικά θέσεις. Σε συνδυασμό με αυτό, υπάρχει και το «τείχος μητρότητας», όπου από τη στιγμή που αποκτήσουν παιδιά, έχουν περιορισμένες δυνατότητες εργασιακής ανέλιξης, κυρίως λόγω έλλειψης χρόνου, οπότε και δε μπορούν να υποστηρίξουν εργασιακές θέσεις μεγάλων απαιτήσεων..

Στην Ελλάδα, για τις γυναίκες, η αποχή ή υπό όρους συμμετοχή τους στην αγορά εργασίας (χαμηλότερες αμοιβές, άτυπες μορφές εργασίας, μαύρη εργασία) είναι κοινωνικά αποδεκτή. Όμως η μη αμειβόμενη εργασία εντός οικογενειακού πλαισίου, δεν λαμβάνεται ως πραγματική εργασία αλλά ως προϊόν αγάπης και φροντίδας.

Στην αντιπέρα όχθη, οι άντρες βιώνουν μια σύγχυση σχετικά με το ρόλο τους και το τι περιμένουν οι άλλοι από αυτούς. Οφείλουν να φέρνουν το ψωμί στο σπίτι, σε σημείο που ο ανδρισμός τους σχετίζεται άμεσα με το μισθό τους, αλλά ταυτόχρονα να κάνουν και δουλειές στο σπίτι, να βοηθούν στο μέγαλωμα των παιδιών, καθώς και να αποκαλύπτουν τα συναισθήματά τους.

Οι επιπτώσεις που αναφέρονται από τις γυναίκες είναι ψυχοσωματικές (αϋπνίες, πονοκεφάλους) και ψυχικές ασθένειες (φοβίες, διαταραχές πανικού, κατάθλιψη), ενώ κάνουν και πολλές επισκέψεις σε γιατρούς, λόγω του ευαίσθητου του χαρακτήρα τους έχουν καλύτερη αντίληψη των συμπτωμάτων που έχουν ενώ ταυτόχρονα είναι πιο αποδεκτό κοινωνικά να συζητούν για θέματα υγείας τους. Οι άντρες αντίστοιχα, αποκτούν χρόνιες παθήσεις που συχνά οδηγούν στο θάνατο (στεφανιαία νόσος) και αυτό επειδή τείνουν να εσωτερικεύουν το στρες. Επίσης εμφανίζουν αντικοινωνική συμπεριφορά με πιθανή χρήση ουσιών.

Στην αντιμετώπιση του στρες οι γυναίκες λαμβάνουν στήριξη συνήθως από το σπίτι και την οικογένεια και συνηθίζουν να καταφεύγουν σε στρατηγικές που στηρίζονται στο συναίσθημα. Οι άντρες ωφελούνται από τη στήριξη μέσα στον εργασιακό τους περιβάλλον και επικεντρώνονται στην καθ' αυτή επίλυση του προβλήματος (Nelson, Fink, 2010, Αντωνίου, Θεοδόση – Πολυμέρη, 2008).

Υπάρχουν όμως και οι έρευνες όπου υποστηρίζουν τη μη ύπαρξη διαφορών μεταξύ των δύο φύλων, σχετικά με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης. Σύμφωνα με αυτές, οι γυναίκες εργαζόμενες είναι πιο θωρακισμένες έναντι του συνδρόμου, συγκριτικά με τους άντρες. Οι άντρες εμφανίζουν συνήθως υψηλότερα ποσοστά της παραμέτρου αποπροσωποποίηση. Το αντρικό φύλο, είναι κοινωνικά αποδεκτό να χαρακτηρίζεται από ανεξαρτησία, δύναμη και ανθεκτικότητα στην ευαισθησία. Από τη στιγμή που δεν είναι κοινωνικά αποδεκτό να δείχνει ευαισθησία, η αποπροσωποποίηση έρχεται ως αποτέλεσμα της αδυναμίας των αντρών να αντιμετωπίσουν τα εργασιακά προβλήματα (Αντωνίου, Θεοδοσίου – Πολυμέρη, 2008).

2.2.3. ΜΗ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ

Προσωπικές:

Με την επαγγελματική εξουθένωση, εκτός από τις υψηλές προσδοκίες, σχετίζονται και οι ανεκπλήρωτες προσδοκίες, καθώς ιδιαίτερα στους νέους υφίσταται συνήθως ασυμφωνία μεταξύ των υψηλών προσδοκιών και την πραγματικότητα μέσα στην οποία διαβιούν. Αντίθετα οι μεγαλύτερης ηλικίας εργαζόμενοι, προσαρμόζοντας τις προσδοκίες με την πραγματικότητα που βιώνουν, κάνοντας χρήση την εμπειρία τους, εξασφαλίζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η τελειοθηρία, η υπερβολική αυτοπεποίθηση, οι μη ρεαλιστικοί στόχοι, υποβάλλουν διαρκώς τον εργαζόμενο σε μια ένταση που μπορεί να αποδειχθεί καταστροφική (Cordes, Dougherty, 1993). Επισημαίνεται πως οι γυναίκες αναφέρουν μεγαλύτερα επίπεδα τελειομανίας και συνεπώς εργασιακό στρες.

Επαγγελματικές:

Η ασυμβατότητα της προσδοκίας του ρόλου με τον ίδιο το ρόλο, οδηγεί στη σύγκρουση ρόλου. Η αβεβαιότητα, η αδιάφορη και ανούσια εργασία και η έλλειψη ποικιλίας, συνήθως δεν συμπίπτουν με τις προσδοκίες του εργαζόμενου.

Ασάφεια ρόλου υπάρχει όταν κάποιος δεν έχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για να εκπληρώσει συγκεκριμένες δραστηριότητες. Υπάρχει έλλειψη στοιχείων για ορισμένες διαδικασίες στην εκτέλεση ενός έργου στα πλαίσια ενός επαγγέλματος ή έλλειψη

κριτηρίων για την αξιολόγηση του έργου που πραγματοποιήθηκε (Cordes, Dougherty, 1993).

2.2.4. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Πολλοί και διαφορετικοί είναι οι σχετικοί με το επάγγελμα παράγοντες, οι οποίοι μπορούν να προσδιορίσουν την ικανοποίηση στον επαγγελματικό τομέα. Αυτοί δεν διακρίνονται από τον εργαζόμενο ξεχωριστά, δηλαδή αυτό που κατανοεί ο εργαζόμενος σαν επαγγελματική ικανοποίηση, είναι στην ουσία μια συνάρτηση των επιμέρους παραγόντων.

Σύμφωνα με πολλές έρευνες, η επαγγελματική ικανοποίηση ακόμα και εάν αποτελείται από σύνολο συντελεστών, είναι στην ουσία ένας γενικός παράγοντας, που οι συντελεστές έχουν υψηλό δείκτη αλληλοσυσχέτισης. Υπάρχουν θεωρίες που αντιμετωπίζουν την ικανοποίηση σαν πολλές επιμέρους ικανοποιήσεις, Δεν θεωρούν δηλαδή την ικανοποίηση σαν το απόλυτο σύνολο των επιμέρους ικανοποιήσεων, αλλά σαν το σχετικό σύνολο. Αυτό σημαίνει πως σχετίζεται με τις ατομικές απαιτήσεις και προσδοκίες, που με τη σειρά τους είναι θέμα αξιών, σκοπών και επιδιώξεων, ατομικών χαρακτηριστικών γενικά. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται στη σχετικότητα και τη ρευστότητα της ικανοποίησης, καθώς μπορεί να μην υπάρχει μια συνεχής ικανοποίηση, αλλά επιμέρους ικανοποιήσεις σε διάφορους χρόνους και καταστάσεις. Έρευνες για τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και γενικής ικανοποίησης στη ζωή έδωσαν αντιφατικά αποτελέσματα (Δημητρόπουλος, 1994).

Η επαγγελματική ικανοποίηση περιλαμβάνει τομείς που αφορούν στην ικανοποίηση από τους συνάδελφους, τους προϊστάμενους, τη διοίκηση, την ανταμοιβή και τις υλικές απολαβές, το αντικείμενο της εργασίας, τις εργασιακές συνθήκες, την ασφάλεια του να μη χάσει κάποιος τη δουλειά του, κ.ά.

Πολλά επαγγέλματα, απολαμβάνουν μεγαλύτερο κοινωνικό κύρος και επαγγελματική υπερηφάνεια, ενώ άλλα υστερούν στην επιβράβευση, κάτι που οδηγεί του επαγγελματίες σε υποτίμηση του εαυτού του και σε μείωση της αυτοεκτίμησής τους. Όσο κάποιος απολαμβάνει επαγγελματική ανέλιξη, έχει χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης. Γεγονός που οφείλεται αφενός στη μείωση των επαφών με πελάτες και αφετέρου αποτελεί θετική ανατροφοδότηση – επιβράβευση και μειώνει τα αισθήματα

μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων που μπορεί να προέρχονται από άλλες πηγές (Cordes, Dougherty, 1993).

2.2.5. ΈΛΛΕΙΨΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η κοινωνική υποστήριξη θεωρείται ότι είναι ένας προσδιοριστικός παράγοντας ανάμεσα στο εργασιακό στρες και την επιρροή των στρεσογόνων παραγόντων. Η υποστήριξη βοηθάει το άτομο να αναγνωρίσει την πιθανή βλάβη που μπορεί να προκαλέσει μια κατάσταση ή να ενδυναμώσει την αντίληψή του ότι μπορεί να αντιμετωπίσει μια κατάσταση, αφού μπορεί και από τον περίγυρό του να πάρει τα απαραίτητα εφόδια. Επιπλέον, η κοινωνική υποστήριξη έχει άμεσο αποτέλεσμα στο βίωμα του στρες και σχετίζεται θετικά με σωματική και ψυχολογική ευεξία (Cordes, Dougherty, 1993).

Η αλληλεπίδραση και η ισορροπία μεταξύ οικογένειας – εργασίας είναι σημαντική. Άτομα με βιώματα σύγκρουση απαιτήσεων εργασίας – οικογένειας, αλλά και χαμηλή υποστήριξη από το σπίτι, βιώνουν μεγαλύτερα επίπεδα του στρες (Cordes, Dougherty, 1993). Βασικό ρόλο στη σύγκρουση καριέρας – οικογένειας παίζει η κουλτούρα καθώς και οι κοινωνικές πεποιθήσεις, όπου καθορίζουν ποιος είναι ο ρόλος του κάθε φύλου στην οικογένεια.

2.3 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης ομαδοποιούνται σε σωματικά, συναισθηματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά. Καθώς η συναισθηματική και η σωματική εξάντληση παραμένουν άλυτες και οι ασθένειες γίνονται πιο έκδηλες, εμφανίζονται συμπεριφορικά και κοινωνικά συμπτώματα και οι σχέσεις με άλλα άτομα (συμπεριλαμβανομένου τους συναδέλφους) φαντάζουν λιγότερο σημαντικές. Αρχίζουν να αυξάνονται συμπτώματα γνωστικά και διανοητικά, τα οποία δυσκολεύουν την λήψη αποφάσεων, την λύση προβλημάτων και μειώνουν την ικανότητα κατανόησης. Προκύπτουν επίσης αλλαγές και στον χαρακτήρα του ατόμου με εκρήξεις θυμού και γενικότερα συναισθημάτων έντονων. Στην συνέχεια ακολουθεί η αποσύνδεση, ο κυνισμός, διανοητική ακαμψία και τάση για κωλυσιεργία. Καταναλώνονται περισσότερες ώρες χωρίς να επιτυγχάνονται τα αντίστοιχα και επικρατεί μία αίσθηση βαρεμάρας και στην δουλειά και στο σπίτι. Η τελική φάση αυτής της διαδικασίας είναι

θυμός και αυτοκαταστροφικές τάσεις, με αποτέλεσμα την κατάθλιψη και έντονο το αίσθημα της προσωπικής αποτυχίας (McElroy, 1982).

2.3.1 ΣΩΜΑΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Περιλαμβάνονται όλα τα χαρακτηριστικά που αφορούν στις τυπικές εκδηλώσεις στρες και άγχους όπως: πονοκέφαλοι, γαστρεντερικά προβλήματα, δυσκολίες ύπνου, υπερένταση, σεξουαλική δυσλειτουργία, διαταραχές διατροφής και μυοσκελετικοί πόνοι (Tyler & Cushway, 1998). Βάση μελετών έχει επίσης βρεθεί πως η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να συσχετιστεί και με αύξηση χοληστερόλης, τριγλυκεριδίων, ουρικού οξέος αλλά και με την αρτηριακή πίεση (Cordes, Dougherty, 1993).

Ωστόσο, ενώ υπάρχουν μελέτες που δείχνουν πως το σύνδρομο burnout μπορεί να καταλήξει τελικά σε σωματική ασθένεια, συμπεριλαμβανομένου και του καρδιακού επεισοδίου, του καρκίνου ή της αυτοκτονίας, τα στοιχεία που συνδέουν το burnout με 25 σωματικές επιπτώσεις δεν είναι τόσο πειστικά όσο θα αναμένονταν (Ulrich, 1990). Τα ευρήματα σχετίζονται με κακές συνήθειες, όπως το κάπνισμα και η έλλειψη σωματικής άσκησης. Η παχυσαρκία, το κάπνισμα, η έλλειψη φυσικής άσκησης, η κακή διατροφή, σε συνδυασμό με την υπέρταση και τη δυσλιπιδαιμία, αυξάνουν τον κίνδυνο εμφάνισης διαβήτη τύπου 2, που θεωρείται ένας από τους μεγαλύτερους κινδύνους για την υγεία τον 21ο αιώνα. Τέλος, όλο και περισσότερες έρευνες φαίνεται να κατοχυρώνουν την σχέση ανάμεσα στο στρες, το ανοσοποιητικού συστήματος του οργανισμού και τις ευπάθειες σε λοιμώδη νοσήματα (Shirom, Melamed, 2008).

2.3.2 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Καταγράφονται στο σώμα της διεθνούς βιβλιογραφίας, οι οποίες εκδηλώνονται όχι μόνο με την παρουσία αρνητικών συναισθημάτων αλλά και με τη στέρηση θετικών.

Δυσκολία στην λήψη αποφάσεων, αδυναμία συγκέντρωσης, χαμηλή αυτοεκτίμηση, νευρικότητα, ανυπομονησία, αίσθημα συγκέντρωσης, ευερεθιστότητα, ενοχή, φόβος και ανησυχία είναι κάποιες από τις επιπτώσεις στην ψυχική υγεία (Dollard et al, 2003). Στα παραπάνω μπορεί να προστεθεί η απάθεια, η έλλειψη ευελιξίας, ο αποπροσανατολισμός, η τελειομανία, η ενασχόληση με τραυματικές εμπειρίες και ιδέες αυτοκαταστροφής, η

κατάθλιψη, ενώ σε ακραίες περιπτώσεις και οι αυτοκτονικές τάσεις. Δεν είναι σπάνιο να εμφανίζονται υπαρξιακοί προβληματισμοί σε πνευματικό και θρησκευτικό επίπεδο (Διομήδους και συν, 2009).

Η έλλειψη των θετικών συναισθημάτων αφορά σε έλλειψη ενθουσιασμού για τις προκλήσεις, έλλειψη ικανοποίησης για ένα έργο που ολοκληρώθηκε σωστά, έλλειψη αυτοπεποίθησης, έλλειψη απόλαυσης των κοινωνικών επαφών, έλλειψη επαγγελματικής ικανοποίησης, έλλειψη δέσμευσης και κινήτρων για την εργασία. Δεν υπάρχει θέληση για να κάνει κάποιος το κάτι παραπάνω, το ποτήρι φαίνεται πάντα μισοάδειο (Maslach, Leiter, 1997). Το άτομο νιώθει ότι κάνει λάθος επάγγελμα. Πρωταρχικό ρόλο παίζει η κατάθλιψη. Μέσα από την έρευνά τους οι Maslach and Schaufeli (1993) θέλησαν να διαφοροποιήσουν την επαγγελματική εξουθένωση από την συναισθηματική κατάσταση της κατάθλιψης και της επαγγελματικής ανικανοποίησης.

Ο Freudenberger (1981) παραθέτει τα κλινικά στοιχεία με τα οποία υποστηρίζει ότι τα συμπτώματα του burnout είναι, τουλάχιστον αρχικά, σχετιζόμενα με την δουλειά γενικής φύσεως όπως στην κλινική κατάθλιψη. Την ίδια άποψη έχει και ο Warr (1987), παρότι θα μπορούσε να θεωρηθεί πως στα αρχικά στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης η κατάθλιψη μπορεί να είναι εστιακή οπότε ο διαχωρισμός μεταξύ των δύο ειδών να είναι δυσδιάκριτος. Παρότι υπάρχει εννοιολογική συμφωνία ότι το burnout σχετίζεται περισσότερο με την εργασία παρά η κατάθλιψη, στοιχεία από εμπειρικές έρευνες δείχνουν πως η συναισθηματική εξουθένωση από το σύνδρομο burnout σχετίζεται ουσιαστικά με την κατάθλιψη (Maslach et Schaufeli, 1993).

Στη Σουηδία, έχουν διατυπωθεί προβληματισμοί σχετικά με τις κλινικές συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης και ο χαρακτηρισμός «επαγγελματική εξουθένωση» έχει χρησιμοποιηθεί ως διάγνωση σε ιατρικά πιστοποιητικά.

2.3.3 ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Η βίωση της επαγγελματικής εξουθένωσης οδηγούν συνήθως τα άτομα στο να αποσύρονται από τους φίλους και τον κοινωνικό τους περίγυρο και να απομονώνονται, ενώ δε λείπουν οι διαπροσωπικές συγκρούσεις και οι διαπληκτισμοί, καθώς γίνονται πιο ανυπόμονοι, κακόκεφοι και λιγότερο ανεκτικοί.

Στον εργασιακό χώρο αλλάζει η φύση και η συχνότητα επαφών με τους πελάτες και τους συνεργάτες τους. Επικρατεί η τάση να αποσύρονται από τους πελάτες, επιθυμώντας να ξοδεύουν όσο το δυνατόν λιγότερο χρόνο μαζί τους και να κάνουν μεγαλύτερα διαλλείματα στη δουλειά.

Όσο τα άτομα στρεσάρονται στη δουλειά και απομονώνονται από τον κοινωνικό τους περίγυρο και την οικογένεια, χάνουν την υποστήριξη που τους προσφέρουν στην προσωπική τους ζωή και στη συνέχεια χάνουν και την ικανότητα τους να αντιμετωπίζουν τις εργασιακές δυσκολίες, οπότε δημιουργείται ένας φαύλος κύκλος. Επενδύουν λιγότερο χρόνο και ενέργεια στη δουλειά, μόνο όσο είναι απαραίτητο με αποτέλεσμα την έκπτωση στην ποιότητα της εργασίας (Maslach, Leiter, 1997).

2.4 ΠΡΟΛΗΨΗ

Η συνηθισμένη αντιμετώπιση του εκάστοτε εργαζόμενου απέναντι στην επαγγελματική εξουθένωση, είναι ότι απλά δεν θα συμβεί στον ίδιο, παρατηρώντας το εγγύς μέλλον και παραβλέποντας τη μακρόχρονη διάβρωση των αισθημάτων αλλά και των δεξιοτήτων του. Η υποτίμηση της επαγγελματικής εξουθένωσης προκύπτει επειδή δεν υπάρχει κάποιος άμεσος κίνδυνος για τη ζωή ή την υγεία των εργαζόμενων. Η επαγγελματική εξουθένωση δηλώνει πολλά στοιχεία όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας των εργαζόμενων και όχι τόσο για τα ίδια τα άτομα, γι' αυτό και η αντιμετώπιση της έγκειται στην πρόληψή της, κυρίως με αναδιαμόρφωση του περιβάλλοντος εργασίας (Maslach, Leiter, 1997).

Η αναγνώριση της ύπαρξης επαγγελματικής εξουθένωσης είναι το πρώτο βήμα για την αντιμετώπισή της. Υπάρχουν τριών ειδών παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η πρωτογενής παρέμβαση, εστιάζει στην αλλαγή της αιτίας του στρες ή στην αλλαγή της αντίληψης που έχει κάποιος για τους στρεσογόνους παράγοντες, ώστε να τους αντιμετωπίζει σαν προκλήσεις παρά σαν απειλές. Η δευτερογενής παρέμβαση εστιάζει στην αλλαγή της αντίδρασης στο στρες, εξοπλίζοντας το άτομο σωματικά και ψυχικά για να το αντιμετωπίσει. Η τριτογενής παρέμβαση περιλαμβάνει εξειδικευμένους επαγγελματίες υγείας και συμβούλους για την αντιμετώπιση των συμπτωμάτων του στρες.

Σύμφωνα με τον Cherniss, αντίδοτο στην επαγγελματική εξουθένωση είναι η άσκηση μιας εργασίας η οποία θα είναι ιδιαίτερα σημαντική για τον εργαζόμενο (Αντωνίου, 2008:18).

Οι βασικές ενέργειες πρόληψης και αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης περιλαμβάνουν από τη μια πλευρά πράγματα που μπορεί να κάνει το άτομο και από την άλλη την υποστήριξη από το προσωπικό και επαγγελματικό περιβάλλον, αν και κάποιοι προτιμούν να προστατεύουν τα αγαπημένα τους πρόσωπα από την επαφή με τις δικές τους στρεσογόνες εμπειρίες.

Οι παρεμβάσεις σε ατομικό επίπεδο περιλαμβάνουν ενασχόληση με ενδιαφέροντα και δραστηριότητες εκτός εργασίας όπως, αερόβια άσκηση, τένις, χορός, ποδήλατο, περπάτημα. Δίνει τη δυνατότητα εκτόνωσης του επαγγελματία και συνήθως προάγει την επικοινωνία. Επίσης βοηθούν το άτομο να μειώσει τη συναισθηματική του ένταση και παράλληλα να βρεθεί σε ένα ευεργετικό κοινωνικό δίκτυο. Τρέφοντας τις πνευματικές, σωματικές, κοινωνικές και ψυχικές ανάγκες, οι εργαζόμενοι διατηρούν την αυτοπεποίθησή τους.

Η αυτοπεποίθηση αποτελεί τη βάση για την επιμονή, το κουράγιο, την ελπίδα και τη θέληση για ζωή. Ο προγραμματισμός, η θέσπιση στόχων και η οργάνωση του χρόνου, η δια βίου εκπαίδευση και η παρακολούθηση σεμιναρίων (Maslach, Leiter, 1997), είναι αναγκαία να ενσωματώνονται στην άσκηση κάθε επαγγέλματος.

Σύμφωνα με τον Potter (Διομήδους και συν, 2009), ως προς την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης, αναφέρει πως είναι αναγκαία η δημιουργία νέων τρόπων αντίληψης και σκέψης. Οφείλει το άτομο να αναγνωρίζει την αξία του ακόμα και σε εχθρικά περιβάλλοντα μέσω του αυτοελέγχου. Πρέπει να αποκτήσει ικανότητα ελέγχου του στρες και μετατροπής του σε θετική ενέργεια. Είναι ανάγκη να βρει συμμάχους, ακόμα και μέσα στο χώρο εργασίας του που να το βοηθούν να ξεπερνάει το στρες. Προτείνει τη θετική σκέψη και έκφραση καθώς και την αποστασιοποίηση από αρνητικά ερεθίσματα του περιβάλλοντος. Επισημαίνεται πως σύμφωνα με πρόσφατες έρευνες βρέθηκε ότι οι εργαζόμενοι που επεδίωξαν να διαχειριστούν καλύτερα τα συναισθήματά τους, είχαν θετικά αποτελέσματα και στην εργασία τους (Αντωνίου, 2008:19).

Κυρίαρχοι παράγοντες για την αντιμετώπιση του εργασιακού στρες είναι η αυτοεκτίμηση και η κοινωνική υποστήριξη. Οι επαγγελματίες που βιώνουν λιγότερο

στρες τείνουν να απολαμβάνουν μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση, που με τη σειρά της δίνει ώθηση στα επίπεδα αυτοεκτίμησης.

Οικονομικές και υλικές απολαβές, σωστή επίβλεψη, αλλά και βελτιωμένοι χώροι εργασίας, όπου μπαίνουν σαφή όρια ανάμεσα στον επαγγελματία και τον πελάτη, βοηθούν πολλούς επαγγελματίες να αντιμετωπίζουν με επιτυχία την πίεση του φόρτου εργασίας (Dollard et al, 2003).

Ο τρόπος που ο εκάστοτε εργαζόμενος αξιολογεί το επίπεδο του στρες που έχει, αναπτύσσοντας τεχνικές για την αντιμετώπισή του, έχει άμεση συνάρτηση από το επίπεδο της αυτοπεποίθησής του. Η προσαρμοστικότητα του εργαζόμενου στο περιβάλλον του, έχει καθοριστική σημασία για την θετική ή αρνητική επίδραση του στρες. Οι μεγαλύτεροι εργασιακοί στρεσογόνοι παράγοντες δεν έχουν να κάνουν με τη φύση της εργασίας, όσο με την αλληλεπίδραση του εργασιακού περιβάλλοντος με το άτομο και την αδιάκοπη επιβολή προσδοκιών και απαιτήσεων (Kwok-bun, 2007).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΣΤΡΕΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΣΤΗΝ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

Το επάγγελμα του αστυνομικού, χαρακτηρίζεται ως ιδιαίτερο από τη φύση του. Αποτελεί πηγή εργασιακού στρες αλλά και ταυτόχρονα επαγγελματικής ικανοποίησης. Συνάδει με τη φυσική απειλή, τη βία, την διαρκή έκθεση στον κίνδυνο, καθώς και την αντιμετώπιση διαρκώς νέων και πρωτόγνωρων καταστάσεων (Wright, Powell & Ridge, 2006). Ταυτόχρονα, αποτελεί το μέσο, μέσω του οποίου ο κρατικός μηχανισμός μπορεί να ασκήσει «έννομη βία», φέρνοντας τον σε ευθεία αντιπαράθεση με μέρος του κοινωνικού ιστού, εντός του οποίου διαβιεί.

Λίγο πριν το 1970, ένα ρεύμα φιλοσοφίας, διέκρινε διάφορες πηγές άγχους για τους αστυνομικούς, υποστηρίζοντας ότι η δουλειά των αστυνομικών είναι περισσότερο αγχογόνα από ότι άλλα επαγγέλματα. Τέτοιες αντιλήψεις βασίστηκαν σε στατιστικές οι οποίες σχετίστηκαν με ποσοστά αλκοολισμού, διαζυγίων, αυτοκτονιών και μια ποικιλία από διάφορα προβλήματα υγείας μεταξύ των αστυνομικών (Donovan, 1981).

Σύμφωνα με τους Brown and Campel (1994), οι οποίοι συνδέοντας εμπειρικές μελέτες σχετικά με τους εργασιακούς παράγοντες εντός της αστυνομίας, κατέληξαν στον προσδιορισμό δύο σημαντικών παραγόντων άγχους εντός του εργασιακού χώρου των αστυνομικών. Πρώτον, είναι η ίδια η φύση της αστυνομικής εργασίας περιλαμβάνοντας στοιχεία όπως η σωματική απειλή, η δύναμη, η έκθεση στον κίνδυνο, η αντιμετώπιση του άγνωστου και η εργασία σε βάρδιες. Δεύτερον, είναι οι οργανωτικές απόψεις της δουλειάς όπου περιγράφονται από την έλλειψη εμπιστοσύνης στη διοίκηση, την έλλειψη εσωτερικής επικοινωνίας και την συνέχιση οργανωτικών αλλαγών. Οι περισσότεροι παράγοντες του άγχους που διακρίθηκαν ήταν οργανωτικού χαρακτήρα παρά αμιγώς αστυνομικές εργασίες – καθήκοντα.

Ο Biggman (1997) και οι συνεργάτες του επιβεβαίωσαν ότι τα ευρήματα συγκρινόμενα με τις προαναφερόμενες μελέτες αστυνομικών, των Brown & Campel (1990,1994), διαπίστωσαν ότι υψηλά επίπεδα του άγχους σχετίζονται με τους οργανωτικούς παράγοντες. Αυτοί οι παράγοντες του άγχους περιλαμβάνουν ελλείψεις προσωπικού (αναφέρθηκε 81% των αστυνομικών), ανεπαρκής πηγές (78%), πίεση χρόνου, (74%), έλλειψη επικοινωνίας (70%), και υπερφόρτωση δουλειάς (71%). Οι επιχειρησιακοί παράγοντες του στρες όπως η σύλληψη ενός βίαιου προσώπου (49%),

εμφάνιση στο δικαστήριο (44%), και χρήση δύναμης (40%) που αναφέρθηκε λιγότερο συχνά. Επομένως, το άγχος στη δουλειά των αστυνομικών πρώτα απ' όλα παράγεται από την οργάνωση και διοίκηση και σε μικρότερο βαθμό στους εργασιακούς παράγοντες ή σε ρουτίνα λειτουργικών καθηκόντων. Αυτό το φαινόμενο παρατηρείται επίσης και σε άλλα επαγγέλματα όπως, των εκπαιδευτικών αλλά και των διοικητικών υπαλλήλων, όπου οι συχνότερες αναφερόμενες αιτίες του στρες είναι η εργασιακή υπερφόρτωση, η χρονική πίεση, οι προθεσμίες και η έλλειψη προσωπικού.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει, ως προς την εγχώρια αποτύπωση της κατάστασης, η έρευνα των Βουδούρη και συν. (2006) με τίτλο «Μέτρηση Ικανοποίησης εργαζομένων στην Ελληνική Αστυνομία», η οποία διεξήχθη το 2006 από το Ινστιτούτο Αστυνομικών Μελετών Επιμόρφωσης και Τεκμηρίωσης της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Αστυνομικών Υπαλλήλων σε 1.813 αστυνομικούς για την μέτρηση της επαγγελματικής τους ικανοποίησης προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα: το (40%) του δείγματος βρέθηκε να είναι δυσαρεστημένο από τις συνθήκες εργασίας, τις προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης καθώς και τις οικονομικές απολαβές του, ενώ το (65,1%) παρουσιάστηκε ικανοποιημένο από τις συναδελφικές σχέσεις που αναπτύσσονται στον χώρο εργασίας τους (Βουδούρης & συν, 2006).

Επιπλέον, έρευνα της Μαγγιώρου (2007), με τίτλο «Η επαγγελματική εξουθένωση των Ελλήνων αστυνομικών», η οποία πραγματοποιήθηκε σε 136 αστυνομικούς με σκοπό την μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης Ελλήνων αστυνομικών ανέφερε ότι: αστυνομικοί με υψηλό μορφωτικό επίπεδο καθώς και οι νεαρής ηλικίας αστυνομικοί παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης. Επίσης, υψηλά ποσοστά συναισθηματικής εξάντλησης παρουσιάζουν οι γυναίκες αστυνομικοί και το διοικητικό προσωπικό. Τέλος, οι έγγαμοι φαίνεται πως παρουσιάζουν χαμηλά ποσοστά συναισθηματικής εξάντλησης και κινισμού (Μαγγιώρου, 2006).

3.1 ΠΗΓΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΣΤΡΕΣ ΣΤΗΝ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

Στη φύση του επαγγέλματος των αστυνομικών, είναι η διαρκής ενασχόληση με άτομα, στη ζωή των οποίων είτε έχουν διαπράξει κάποιο έγκλημα, είτε αποτελούν το θύμα ενός εγκλήματος. Κοινό στοιχείο μεταξύ των δύο πλευρών αυτού του φάσματος, είναι η αντιμετώπιση ατόμων που υποφέρουν με την μια ή την άλλη έννοια του όρου. Όταν στην

επαγγελματική τους καθημερινότητα συναναστρέφονται με άτομα με υψηλά επίπεδα ψυχολογικής δυσφορίας είναι προφανής η επίδραση στην συναισθηματική κατάσταση του επαγγελματία. Δυστυχώς, το περιβάλλον των αστυνομικών (εν ώρα υπηρεσίας), περιλαμβάνει αρκετό πόνο ταλαιπωρία και δυστυχία.

- Απειλή της ασφάλειας και της υγείας. Πολλοί είναι οι αστυνομικοί, ειδικά εκείνοι που εργάζονται σε περιοχές με αυξημένη εγκληματικότητα, οι οποίοι βιώνουν σχεδόν καθημερινά τον κίνδυνο να τραυματιστούν ή ακόμα και να χάσουν την ίδια τους τη ζωή. Το γεγονός αυτό, επιβαρύνει σημαντικά την συνείδηση και το μυαλό των αστυνομικών και προκαλεί τεράστιο ζήτημα διαχείρισης του στρες.
- Η ευθύνη προστασίας της ζωής των πολιτών. Ενώ, οι αστυνομικοί φαίνονται ως οι προμαχώνες δύναμης και σταθερότητας της κοινωνικής ζωής των πολιτών, ωστόσο η ευθύνη αυτή, το να βρίσκονται στην πρώτη γραμμή άμυνας δεν μπορεί να θεωρείται μικρή. Το εργασιακό στρες που προκύπτει από τη στιγμή ανάληψης των προαναφερόμενων ευθυνών, λειτουργεί σε πολλούς επαγγελματίες αστυνομικούς σαν τεράστιο επωμιζόμενο βάρος. Η προστασία των πολιτών, αποτελεί πράξη υπερηφάνειας, όμως η επιφόρτιση όλων των λοιπών ευθυνών, μπορεί να αποτελέσει σοβαρή πηγή έντασης.
- Διαχείριση συναισθημάτων σε κρίσιμες καταστάσεις. Ο στωϊσμός και η ικανότητα των αστυνομικών να ελέγχουν τις συναισθηματικές τους αντιδράσεις, είναι μόνο δύο από τις πολλές δεξιότητες που πρέπει να είναι εφοδιασμένοι οι αστυνομικοί στην καθημερινότητά τους. Συχνή είναι η επαφή με εχθρικά και αντιδρώντα άτομα, όπου οι αστυνομικοί οφείλουν να καταπνίξουν και να περιορίσουν μια σειρά από φυσικές συναισθηματικές αντιδράσεις που μπορεί να συμβούν σε αντίστοιχες καταστάσεις. Η συνεχής προσπάθεια περιορισμού των συναισθηματικών αντιδράσεων, οδηγεί στην αύξηση του εργασιακού στρες μακροπρόθεσμα.
- Ο αδιάφορος χαρακτήρας της αστυνομικής εργασίας. Ενώ πολλές «ανοιχτές» αστυνομικές υποθέσεις - έρευνες στέφονται με επιτυχία και «κλείνουν», υπάρχουν ταυτόχρονα άλλες που εκκρεμούν εξαιτίας κυρίως ανεπαρκών αποδεικτικών στοιχείων. Το γεγονός αυτό, μπορεί να προκαλέσει μεγάλη απογοήτευση στους αρμόδιους αξιωματικούς, οι οποίοι έχουν αφιερώσει πολλές εργατοώρες για την διερεύνηση των εν λόγω υποθέσεων. Ακόμα, η επιρροή από έντονες συναισθηματικές υποθέσεις, πολλές φορές στιγματίζουν τους

υπεύθυνους αξιωματικούς, με αποτέλεσμα δύσκολα να συνεχίζουν απρόσκοπτα το έργο τους.

- Ο γρήγορος εναλλασσόμενος ρυθμός της εργασίας. Ένα μεγάλο μέρος της αστυνομικής εργασίας στρέφεται γύρω από γραφειοκρατικές διαδικασίες. Όμως οι αστυνομικοί πρέπει επίσης να είναι σε υπηρεσιακή ετοιμότητα προκειμένου εάν χρειαστεί να εισέλθουν σε επικίνδυνα σενάρια από μόλις μια ειδοποίηση. Αυτές οι εναλλαγές από την καθημερινή γραφική εργασία σε μια ακαριαία αστυνομική επιχείρηση ποτέ δεν επιτρέπουν πλήρως το μυαλό τους να είναι σε κατάσταση ηρεμίας και έχει επισημανθεί ως σοβαρή πηγή άγχους για τους αστυνομικούς.
- Η ευθύνη της ιδιοκτησίας ενός πυροβόλου όπλου ή όπλου. Η ευθύνη της ιδιοκτησίας ενός όπλου ή άλλου επιβλαβούς όπλου μπορεί να είναι κάτι που έχει μεγάλη βαρύτητα στο μυαλό ενεργών αστυνομικών. Δεν είναι ασυνήθιστο οι αστυνομικοί που βιώνουν υψηλά επίπεδα άγχους να αναφέρουν τη σκέψη να κρατήσουν ένα όπλο μέσα στο οικογενειακό τους σπίτι. Η συνεχής ανησυχία εντοπισμού τους από τα παιδιά σε συνδυασμό με μια μοιραία εκπυρσοκρότηση είναι η συχνότερη τρομακτική σκέψη. Ορισμένοι αστυνομικοί, έχει επίσης παρατηρηθεί ότι διακατέχονται από περίσσιο άγχος όταν κυκλοφορούν στην εκτός υπηρεσίας ζωή τους χωρίς το υπηρεσιακό τους όπλο, καθώς έχουν εξαρτηθεί συνδέοντας την προσωπική τους ασφάλεια τους με το υπηρεσιακό τους όπλο.

3.2 ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Το εργασιακό περιβάλλον των αστυνομικών χαρακτηρίζεται από υψηλά επίπεδα κινδύνου και με προβλήματα που σχετίζονται με το άγχος. Τα άτομα που εργάζονται στην αστυνομική δύναμη, μπορούν να παρουσιάσουν διάφορα και ποικίλα φυσικά συμπτώματα, καθώς και αλλαγές συμπεριφοράς. Όμως, τα συμπτώματα δεν περιορίζονται μόνο στα ανωτέρω:

- Κούραση. Το ωράριο εργασίας των αστυνομικών περιλαμβάνει συνήθως πολλές ώρες πέραν του προβλεπόμενου ωραρίου, με συνέπεια την εμφάνιση κόπωσης. Η κούραση αποτελεί, επίσης, ένα από τα κλασικά σημάδια μιας κατάστασης που σχετίζεται με το άγχος. Όταν το μυαλό βιώνει κάτι που θεωρεί ότι είναι ένα

αγχωτικό συμβάν, το σώμα μπαίνει σε μια αντίδραση «αγώνα ή πτήσης». Στη κατάσταση αυτή, προκαλείται απελευθέρωση αδρεναλίνης και κορτιζόλης, αύξηση καρδιακού παλμού, καθώς και μεταβολές στην ένταση των μυών και της συστολής των αιμοφόρων αγγείων. Η πάροδος του χρόνου μέσα σε περιβάλλον έντονου εργασιακού στρες, μπορεί να οδηγήσει σε εξάντληση των επινεφριδίων και την μακρόχρονη κούραση.

- **Αϋπνία και ανησυχία.** Η συνεχόμενη επίδραση του στρες στο σώμα έχει ως συνέπεια την αλλαγή στη διαδικασία του ύπνου. Καθώς το σώμα αντιδρά συνεχώς σε αγχωτικές καταστάσεις, ο φυσικός καθημερινός κύκλος κορτιζόλης μπορεί να διαταραχθεί. Σε μια εργασία, όπως του αστυνομικού, όπου απαιτείται αυξημένη εγρήγορση και συγκέντρωση, η επίτευξη ικανοποιητικής ανάπαυσης είναι ζωτικής σημασίας τόσο για σωματική όσο και για συναισθηματική ευεξία. Η ανησυχία και η αϋπνία μπορούν να εξελιχθούν σε έναν φαύλο κύκλο, μη επιτρέποντας στο άτομο να ξεκουραστεί πλήρως και να επαναφορτιστεί.
- **Χαμηλή σεξουαλικότητα.** Συχνά, η μακρά περίοδος χρόνιου στρες συνδέεται με την απώλεια της λίμπιντο, με αποτέλεσμα η προσωπική ζωή πολλών αστυνομικών να διαταράζεται. Η συνεχής έκθεση σε καταστάσεις άγχους μπορεί να οδηγήσει σε μακροπρόθεσμη μείωση του επιπέδου ορμονών φύλου.
- **Εξάρτηση στο αλκοόλ.** Είναι πολιτιστική τάση και παράδοση να υπάρχει ένα ποτήρι κρασί ή μπύρα στο τέλος της εργάσιμης ημέρας προκειμένου να βοηθήσει στη χαλάρωση. Σε αγχωτικές θέσεις εργασίας όπως η επιβολή του νόμου, αυτό μπορεί γρήγορα να εξελιχθεί σε μια πιο σοβαρή συνήθεια. Μια ανεπιθύμητη εξάρτηση από το αλκοόλ, μπορεί μόνο να βλάψει περαιτέρω την ευημερία ενός ατόμου.

3.3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΓΧΟΥΣ

Το άγχος δεν είναι καθόλου μόνιμο και είναι επιτακτική ανάγκη να αντιμετωπιστεί ή να μειωθεί με διάφορες αποτελεσματικές μεθόδους. Το άγχος αντιμετωπίζεται τόσο σε προσωπικό όσο και σε οργανωτικό επίπεδο.

Προσωπική διαχείριση άγχους. Επιβάλλεται η αποφυγή χρήσης αλκοόλ, νικοτίνης και καφεΐνης ως μηχανισμών αντιμετώπισης σε μια προσπάθεια μείωσης του άγχους.

Οι επιπτώσεις που έχουν αυτές οι ουσίες στο σώμα δεν συμβάλουν στη μείωση των συμπτωμάτων αλλά στην ενίσχυσή τους.

Η εμπλοκή σε έναν υγιεινό τρόπο ζωής είναι ένας καλός τρόπος για την έναρξη προσπάθειας μείωσης του στρες. Μια καλύτερη διατροφή και περισσότερη σωματική άσκηση βελτιώνει την ανθεκτικότητα του σώματος και του μυαλού σε αγχωτικές καταστάσεις.

Ο φόβος της άρνησης δεν αποτελεί λύση. Μια εργασία υψηλής πίεσης όπως η επιβολή του νόμου συχνά συνεπάγεται ότι οι εργαζόμενοι αναλαμβάνουν ακόμη μεγαλύτερο φόρτο εργασίας από ό, τι οι προβλεπόμενες καταστάσεις. Ο φόβος να αφηθεί κάποιος αβοήθητος ή να προκληθεί απογοήτευση μπορεί να οδηγήσει τον επαγγελματία να επωμίζεται δυσανάλογα την διεκπεραίωση πολλών υποθέσεων ταυτόχρονα. Ο αστυνομικός πρέπει να γνωρίζει τα όρια του και να μην φοβάται να αποτρέψει τις επιπλέον του κανονικού υποθέσεις, οι οποίες προκαλούν περίσσιο άγχος. Πρόκειται για επιλογή ζωτικής σημασίας εφόσον ο στόχος είναι η διατήρηση μιας υγιούς ισορροπίας.

Διάκριση των απαιτούμενων «μαχών». Προτιμητέα είναι η αποφυγή οποιασδήποτε περιττής σύγκρουσης είτε στο περιβάλλον του σπιτιού είτε στο περιβάλλον της εργασίας. Επιτακτική είναι η αποφυγή οποιασδήποτε περιττής σύγκρουσης τόσο στο σπίτι όσο και στο περιβάλλον εργασίας. Η σπατάλη πολύτιμης ενέργειας σε ασήμαντα πράγματα είναι βέβαιο ότι προκαλεί άσκοπο άγχος.

Οργανωτική διαχείριση άγχους. Η καλύτερη κατανομή των χρηματοοικονομικών πόρων στο πλαίσιο της αστυνομικής υπηρεσίας μπορεί συχνά να προχωρήσει σε μεγάλο βαθμό στη χαλάρωση των εργασιακών πιέσεων ορισμένων υπαλλήλων. Όπως επίσης και η καλύτερη χρηματοδότηση σε υποβαθμισμένους τομείς μπορεί να διευκολύνει τους φόρους που αναλογούν στην εργασία και να καταστήσει το εργασιακό περιβάλλον πιο χαλαρό και ευχάριστο, ώστε να μειωθούν τα επίπεδα άγχους.

Οι επικεφαλής της εκάστοτε υπηρεσίας θα πρέπει να καταρτίσουν ένα γραπτό σχέδιο που να περιγράφει λεπτομερώς τις προσπάθειές τους για τη διαχείριση του στρες στο χώρο εργασίας. Αυτό το σχέδιο, ακόμη και αν δεν πραγματοποιηθούν αμέσως όλες

οι αλλαγές, θα αναδείξει την εμπειρία των αξιωματικών και ότι οι βελτιώσεις στο εργασιακό τους περιβάλλον είναι επικείμενες.

Η αναβάθμιση των πόρων και των εγκαταστάσεων των ακαδημιών αστυνόμευσης θα συμβάλει στη διευκόλυνση των νέων προσλήψεων στον πραγματικό κόσμο της αστυνόμευσης. Η αίσθηση της συνέχειας και της εξοικείωσης, θα βοηθήσει να γίνει η μετάβαση όσο το δυνατόν πιο εύκολη και απρόσκοπτη, πράγμα που σημαίνει ότι τα επίπεδα άγχους για τη νέα γενιά αστυνομικών θα είναι χαμηλότερα από την πρώτη μέρα.

Για την επίτευξη των προαναφερόμενων στόχων, κρίνεται σκόπιμη η χρήση μιας "προσωπικής ανάλυσης εργασίας" για κάθε νέο αστυνομικό, εντός της οποίας θα πραγματοποιείται μια αντιστοίχιση των ικανοτήτων του επαγγελματία αστυνομικού με τις εξειδικευμένες απαιτήσεις των αρμοδιοτήτων των θέσεων εργασίας της εκάστοτε υπηρεσίας. αναφέρονται οι ικανότητες που θα ταιριάζει με τις ικανότητες κάθε αξιωματικού με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις θέσεων εργασίας στο τμήμα. Όλοι οι αξιωματικοί δεν έχουν την ίδια νοοτροπία και προσωπικότητα. Η εύρεση μιας θέσης που ταιριάζει στην προσωπικότητα του κάθε εργαζόμενου βοηθάει στην εξάλειψη κάθε εργασιακής πίεσης που μπορεί να προκύψει.

ΜΕΡΟΣ Β: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Το μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας αποτελεί την θεμελιώδη βάση της ερευνητικής διαδικασίας και περιλαμβάνει την λεπτομερή περιγραφή των βημάτων της έρευνας καθώς και την αναλυτική μεθοδολογία για την εκπόνηση της εργασίας.

Η επιλογή και πραγματοποίηση της ποιοτικής κοινωνικής έρευνας, η οποία επιλέχθηκε, κρίθηκε η καταλληλότερη όσον αφορά την συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο βίωσης της καθημερινότητας των ανθρώπων. Εστίαση παρουσιάζεται, στην διεύθυνση στην προσωπικότητα των υποκειμένων – μελών έτσι ώστε να γίνουν κατανοητές οι κοινωνικές επιρροές που τα υποκείμενα έχουν δεχθεί (Παπαγεωργίου, 1998).

Στην ποιοτική έρευνα κυρίαρχο στοιχείο είναι η υποκειμενικότητα, καθώς τα εκάστοτε αποτελέσματα διαμορφώνονται από την υποκειμενική στάση του ερευνητή. Σκοπός είναι η κατανόηση και ερμηνεία των φαινομένων μέσα από τη λεπτομερή και σε βάθος διερεύνηση. Η σημαντικότητά της έγκειται στο γεγονός ότι οδηγεί στη διερεύνηση φαινομένων και συμπεριφορών που δεν έχουν προβλεφθεί στο παρελθόν.

Η μέθοδος που ακολούθησα, προς τη συλλογή των δεδομένων, ήταν αυτή της συνέντευξης. Γενικά, η εν λόγω τεχνική «έχει σκοπό να οργανώσει μία σχέση προφορικής επικοινωνίας ανάμεσα σε δύο πρόσωπα, το συνεντευκτή και τον ερωτώμενο, έτσι ώστε να επιτρέψει στον πρώτο τη συλλογή ορισμένων πληροφοριών από τον δεύτερο πάνω σ' ένα συγκεκριμένο αντικείμενο». Μέσω της συνέντευξης, δημιουργείται μία κοινωνική και ψυχολογική σχέση ανάμεσα στα δύο μέρη, στην οποία οι ρόλοι είναι αμετάβλητοι.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας με τη μέθοδο της συνέντευξης, πρέπει να προετοιμαστεί κάθε λεπτομέρεια, προκειμένου ο συνεντευκτής να καταφέρει σε ελάχιστο χρονικό διάστημα να συλλέξει πολυάριθμες και όσο γίνεται πιο σημαντικές πληροφορίες. Ο οδηγός συνέντευξης, αποτέλεσε βασικό εργαλείο για την διαδικασία συλλογής των δεδομένων, η σύσταση της οποίας αποτελείτο από τρεις (3) κλειστές ερωτήσεις για την συγκέντρωση στοιχείων βιογραφικού χαρακτήρα και εννέα (9) ημι-δομημένες ερωτήσεις

ανοιχτού τύπου, μέσω των οποίων συλλέχθηκε το υλικό κατά την διάρκεια πραγματοποίησης των συνεντεύξεων με τους αστυνομικούς.

Οι λόγοι για τους οποίους επιλέχθηκε η συγκεκριμένη μέθοδος είναι:

- Το ενδιαφέρον στην εν λόγω έρευνα αφορά μεμονωμένες περιπτώσεις, οι οποίες απαιτούν διερεύνηση σε βάθος, για μικρά δείγματα, τα οποία χαρακτηρίζονται από συγκεκριμένες κοινωνικό - πολιτισμικές ιδιαιτερότητες.
- Η δυνατότητα αλληλεπίδρασης με τον ερωτώμενο, με σκοπό τη σε βάθος συλλογή εμπειριών των κοινωνικών υποκειμένων και τη μέγιστη δυνατή κατανόηση ορισμένων κοινωνικών διαδικασιών.

Η διάρκεια της συζήτησης κυμάνθηκε από τριάντα (30) έως σαράντα (40) λεπτά. Στο πλαίσιο αυτό, παρατηρήθηκαν οι σωματικές αντιδράσεις, όπως οι κινήσεις των χεριών, οι εκφράσεις του προσώπου, ο τόνος της φωνής και άλλες λεπτομέρειες χρήσιμες για τη σε βάθος κατανόηση των ερμηνειών.

Οι ερωτήσεις ομαδοποιήθηκαν, στη συνέχεια σε τέσσερις (4) βασικούς άξονες επάνω στους οποίους στηρίχθηκαν οι συνεντεύξεις. Συγκεκριμένα οι άξονες και το ερωτηματολόγιο:

- **1^{ος} Άξονας «Κατά πόσο οι εργασιακές συνθήκες στο Σώμα της ΕΛ.ΑΣ. οδηγούν στην εμφάνιση της εργασιακής εξουθένωσης;»:** α) Τι γνώμη έχετε για το προβλεπόμενο ωράριο εργασίας της υπηρεσίας σας; β) Πιστεύετε ότι ο παρεχόμενος μισθός αντιστοιχεί στο ωράριο εργασίας και τις παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρετε ως εργαζόμενος; γ) Πως κρίνετε το περιβάλλον εργασίας σας (κτηριακές εγκαταστάσεις, υλικό – τεχνικός εξοπλισμός ως προς την τέλεση του υπηρεσιακού καθήκοντος; δ) Πως αξιολογείτε τις συνθήκες υγιεινής στον χώρο εργασίας σας;
- **2^{ος} Άξονας «Αν οι σχέσεις που αναπτύσσονται εντός του εργασιακού πλαισίου μπορούν να αποτελέσουν παράγοντα δημιουργίας φαινομένου εργασιακής εξουθένωσης» :** α) Πως αξιολογείτε τις σχέσεις σας με τους προϊσταμένους σας σε επίπεδο Τμήματος; β) Πως αξιολογείτε τις σχέσεις σας με τους υφισταμένους σας; γ) Πως αξιολογείτε τις σχέσεις σας με τους άμεσα ομοιόβαθμους συνεργάτες σας; δ) Πως αξιολογείτε την επαγγελματική σας σχέση με τον πολίτη;

- **3^{ος} Άξονας «Κατά πόσο η προσδοκία επαγγελματικής εξέλιξης προωθεί τη δημιουργία της εργασιακής εξουθένωσης;»:** α) Ποια είναι η γνώμη σας αναφορικά με την επαγγελματική σας εξέλιξη εντός της ΕΛ.ΑΣ.; β) Ποιες είναι οι απαιτήσεις της προϊστάμενης αρχής ως προς την επιτέλεση των καθηκόντων σας; γ) Πως εσείς ανταποκρίνεστε σ' αυτές; δ) Ποια η επίδραση από την ολοκλήρωση ή μη των απαιτούμενων καθηκόντων;
- **4^{ος} Άξονας «Αν οι σχέσεις του οικογενειακού και ευρύτερου περιβάλλοντος αποτελούν εκλυτικό παράγοντα για την εμφάνιση της εργασιακής εξουθένωσης;»:** α) Τι λειτουργία θεωρείτε ότι επιτελεί η οικογένεια σε σχέση με την επαγγελματική σταδιοδρομία; β) Πως θα χαρακτηρίζατε τη λειτουργία του κοινωνικού σας περιγύρου σε σχέση με την επαγγελματική σας σταδιοδρομία; γ) Εναρμονίζεται η προσωπική με την επαγγελματική σας ζωή.

Για τις συνεντεύξεις, χρησιμοποιήθηκε μαγνητόφωνο, ενώ ταυτόχρονα κρατήθηκαν σημειώσεις σχετικά με τις σημαντικές πληροφορίες, αντιδράσεις, έτσι ώστε να υπάρξει η καλύτερη δυνατή ερμηνεία των γεγονότων.

4.1. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ – ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Ο πληθυσμός (στόχος) μιας έρευνας είναι το σύνολο εκείνων των ανθρώπων ή αντικειμένων για χάρη των οποίων γίνεται η έρευνα. Ο πληθυσμός δεν συμμετέχει όλος στην έρευνα. Από αυτόν επιλέγεται το δείγμα με το οποίο υλοποιείται η έρευνα. Το δείγμα πρέπει να είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού τον οποίο αφορά η έρευνα, να έχει δηλαδή τα ίδια ποιοτικά χαρακτηριστικά με αυτόν. Επίσης το μέγεθος του δείγματος πρέπει να είναι τέτοιο που να ενισχύει την εγκυρότητα της έρευνας (Cohen et all., 2008).

Με βάση τα ανωτέρω, πληθυσμός (στόχος) στην παρούσα μελέτη θα είναι όλοι οι επαγγελματίες αστυνομικοί που ανήκουν στο Σώμα της Ελληνικής Αστυνομίας. Ενώ το δείγμα αποτελείται από έναν ικανό αριθμό ατόμων βάση του οποίου μπορούν να εξαχθούν αποτελέσματα. Για το λόγο αυτό, επιλέχθηκαν επτά (7) στον αριθμό, έξι (6) άνδρες και μία (1) γυναίκα, όλοι τους επαγγελματίες αστυνομικοί. Επίσης, φέραν

διαφορετικό βαθμό (ιεραρχίας) και η υπηρεσιακή τους σταδιοδρομία διαφέρει σχεδόν ολοκληρωτικά.

Ως δειγματοληψία ορίζεται η διαδικασία επιλογής ενός ορισμένου αριθμού ατόμων, αντικειμένων, γεγονότων που χαρακτηρίζονται από τα ίδια βασικά γνωρίσματα και αποτελούν μέρος του γενικού πληθυσμού της έρευνας. Για τη συλλογή του δείγματος επιλέχθηκε η βολική δειγματοληψία, μέσω της οποίας εντοπίζονται και επιλέγονται τα πλησιέστερα άτομα στον ερευνητή για να χρησιμεύσουν ως απαντώντες και αυτή η διαδικασία συνεχίζεται μέχρι να αποκτηθεί το απαιτούμενο μέγεθος του δείγματος. (Cohen et all. 2008).

Ο μέσος όρος ηλικίας των αστυνομικών που έλαβαν μέρος στην ερευνητική διαδικασία, ήταν τριάντα ενός (31) ετών. Όλοι τους είναι «μάχιμοι» αστυνομικοί, δηλαδή υπηρετούν σε υπηρεσίες πρώτης γραμμής, όπου κυρίαρχο στοιχείο είναι η συναναστροφή με τους πολίτες και η πρόληψη – καταστολή του εγκλήματος. Η συγκεκριμένη ομάδα επιλέχθηκε με σκοπό να αναδειχθούν οι απόψεις ανάμεσα σε αστυνομικούς διαφορετικών υπηρεσιών σχετικά με την ύπαρξη γενεσιουργών αιτιών εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης εντός του Σώματος της ΕΛ.ΑΣ.

4.2. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΠΕΔΙΟ

Κατά τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας, δεν παρουσιάστηκαν ουσιαστικές δυσκολίες όπου να καθυστερήσουν την ολοκλήρωση της εργασίας. Η επιλογή της ποιοτικής μεθόδου, μέσω της πραγματοποίησης συνεντεύξεων, είναι εύλογο να σημειωθεί ότι η αποτελεσματική επαφή με τους αστυνομικούς θα καθόριζε και την πορεία συλλογής των αποτελεσμάτων.

Η προσέγγιση των αστυνομικών αποτέλεσε ίσως μία πρόκληση και δυσκολία για τον σχεδιασμό του εμπειρικού μέρους της εν λόγω εργασίας. Στο πλαίσιο της έρευνας διενεργήθηκαν μία σειρά από συναντήσεις με τους αστυνομικούς, έξω από τον εργασιακό τους χώρο, με σκοπό την ολοκλήρωση των συνεντεύξεων, σε ένα περιβάλλον μακριά από την «αποστειρωμένη» εργασιακή πραγματικότητα, μιας αστυνομικής υπηρεσίας. Χρηιάστηκαν περισσότερα από ένα ραντεβού, και στις επτά (7) περιπτώσεις για να ολοκληρωθούν οι συνεντεύξεις. Βασική αιτία ήταν η έλλειψη οικειότητας με ανάλογο

τύπου διαδικασίες, αλλά και ο περιορισμένος χρόνος εξαιτίας αυξημένων υποχρεώσεων των συνεντευξιαζόμενων.

Εκτός από την κατανάλωση χρόνου στην προσπάθεια προσέγγισης των αστυνομικών, η καχυποψία από την πλευρά τους, αποτέλεσε έναν ανασταλτικό παράγοντα ως προς την απάντηση στις ερωτήσεις του οδηγού συνέντευξης. Συγκεκριμένα, εκφράστηκε σε μια περίπτωση η δυσανασχέτηση για την ύπαρξη μαγνητοφώνου. Για αυτό το λόγο χρειάστηκε επιπλέον επεξήγηση, ως προς την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, αλλά και περισσότερος χρόνος προς συζήτηση για την ολοκλήρωση των συνεντεύξεων.

4.3 ΑΠΟΜΑΓΝΗΤΟΦΩΝΗΣΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ – ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Μετά την πραγματοποίηση των συνεντεύξεων στους αστυνομικούς, έλαβε χώρα η απομαγνητοφώνησή τους, μια χρονοβόρα διαδικασία η οποία αποτέλεσε βασικό πυλώνα για τον προσδιορισμό των καταληκτικών ευρημάτων στην έρευνα. Κατά τη διαδικασία της απομαγνητοφώνησης, καταγράφονται σχόλια, τα οποία βοήθησαν στην απομόνωση των σημαντικότερων πληροφοριών. Έπειτα, τα σημαντικότερα αποσπάσματα των αστυνομικών απομονώθηκαν και αυτά για την ερμηνεία των πρωτογενών δεδομένων.

Αναφορικά με την ομαδοποίηση, τα ευρήματα τα οποία προέκυψαν από την απομαγνητοφώνηση των πληροφοριών, ομαδοποιήθηκαν σε τέσσερις (4) ενότητες οι οποίες αντιστοιχούν στους θεματικούς άξονες που από την αρχή είχαν προσδιοριστεί. Επομένως κάθε ενότητα περιλαμβάνει τα ευρήματα που απαντούν σε έναν από τους άξονες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ

Στο προηγούμενο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας, υπήρξε επισταμένη παρουσίαση του τρόπου προσέγγισης της ερευνητικής θεματικής. Οι ερευνητικές συνεντεύξεις προσεγγίστηκαν με την ανάλυση περιεχομένου. Όπως αναφέρει και η Σακαλάκη (2001), η ανάλυση περιεχομένου συνιστά ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για την κατανόηση των παραμέτρων σκέψης και δράσης των ατόμων, οργανώνοντας και προβάλλοντας εξατομικευμένες αντιλήψεις οι οποίες εκφράζονται μέσω λόγου, προφορικού ή και γραπτού. Τα αποτελέσματα αυτών, παρατίθενται στη συνέχεια ανά θεματικό άξονα.

5.1 ΑΞΟΝΑΣ Α'

Ο πρώτος θεματικός άξονας σχετίζεται με το κατά πόσο οι εργασιακές συνθήκες στο Σώμα της ΕΛ.ΑΣ. μπορούν να οδηγήσουν στην εμφάνιση της εργασιακής εξουθένωσης. Οι επιμέρους ερωτήσεις αφορούσαν το προβλεπόμενο ωράριο εργασίας, τη μισθολογική πολιτική σε αντιστοιχία με τις παρεχόμενες από τους αστυνομικούς υπηρεσίες, καθώς και την κατάσταση που χαρακτηρίζει το περιβάλλον εργασίας (κτιριακές εγκαταστάσεις, υλικό – τεχνικός εξοπλισμός, συνθήκες υγιεινής, κ.ά.).

Ήδη από τα αποτελέσματα του πρώτου άξονα, προκύπτουν διαφορές καθώς είναι σημαντική η επιρροή του εργασιακού περιβάλλοντος που επικρατεί σε κάθε αστυνομική υπηρεσία. Οι ιδιαιτερότητες της κάθε αστυνομικής υπηρεσίας αναγκαστικά μεταβάλλουν το εργασιακό περιβάλλον – συνθήκες όπου οι αστυνομικοί οφείλουν να προσαρμοστούν και να ανταπεξέλθουν στις εξειδικευμένες απαιτήσεις. Οι τέσσερις (4) από τους επτά (7) συνεντευξιζόμενους αστυνομικούς, προέρχονται από την ομάδα ΔΙ.ΑΣ., ενώ οι υπόλοιποι εργάζονται στην Γενική Διεύθυνση Προστασίας Επισήμων και Ευπαθών Στόχων, συγκεκριμένα στην Υπηρεσία Προστασίας Αλλοδαπών Αξιωματούχων και Ευπαθών Στόχων.

Στις απαντήσεις τους οι υπηρετούντες αστυνομικοί της ΔΙ.ΑΣ., ως προς το ωράριο εργασίας σχεδόν όλοι αναφέρθηκαν στο ιδιάζων ωράριο εργασίας (ανάποδο κυλιόμενο), το οποίο παρ' ότι είναι εξάωρο δεν τους επιτρέπει να ξεκουράζονται επαρκώς. Χαρακτηριστικά η «Ε» αναφέρει «Η υπηρεσία είναι εξάωρη...αλλά είναι έξι μέρες την εβδομάδα και το ωράριο είναι "ανάποδο κυλιόμενο", οπότε δεν μένει αρκετός χρόνος ξεκούρασης. Όμως το ότι είναι σταθερό ωράριο, ξέρεις πάντα τι δουλεύεις, βοηθάει στο

να οργανώσεις τη προσωπική σου ζωή...». Αντίστοιχες ήταν και οι απαντήσεις των υπόλοιπων συνυπηρετούντων, οι οποίοι όμως, όπως και η «Ε» κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, έδειχναν την δυσφορία τους. απόρροια του τόνου της φωνής και των κινήσεων του σώματος τους, ως προς το ωράριο εργασίας. Ωστόσο, παρουσίασαν ως «αντίδοτο» στην αντιξοότητα του ωραρίου, την σταθερότητα του προγράμματος όπου αντισταθμιστικά τους επιτρέπει να οργανώνουν τη ζωή και τις υποχρεώσεις τους με μεγαλύτερη ευκολία.

Από την άλλη πλευρά, όσοι εργάζονται στην Διεύθυνση Προστασίας Επισήμων, είναι έκδηλη η δυσανασχέτηση τους ως προς το ωράριο εργασίας, αλλά για διαφορετικούς λόγους. Ενδεικτική είναι η απόκριση σε σχετική ερώτηση του «Μ», ο οποίος υπηρετεί ως αξιωματικός στην εν λόγω υπηρεσία, αναφέροντας «..θεωρώ ότι το ωράριο εργασίας μας είναι εξαιρετικά απαιτητικό...και θα σου πω για ποιο λόγο...μαθαίνω την προηγούμενη μέρα για το ωράριο εργασίας της επομένης, εργάζομαι Σαββατοκύριακα και αργίες...εργάζομαι πολύ συχνά περισσότερο από οχτώ ώρες, καθώς αντιμετωπίζω συχνά έκτακτες επαγγελματικές υποχρεώσεις με συνέπεια παρά το γεγονός ότι έχω ολοκληρώσει το προβλεπόμενο ωράριο μου και βρίσκομαι στο σπίτι με την γυναίκα και το παιδί μου, να πρέπει να μεταβώ εκ νέου στον χώρο εργασίας μου...». Στο ίδιο πλαίσιο και οι υπόλοιποι συνυπηρετούντες, οι οποίοι όμως θέτουν και ως πηγή του προβλήματος την ίδια τη φύση του επαγγέλματος καθώς και την άνιση κατανομή του προσωπικού. Ενδεικτικά ο «Σ», οποίος μάλιστα παρουσίασε ιδιαίτερο εκνευρισμό και απογοήτευση κατά τη διάρκεια της συνέντευξης αναφέρει «...δεν μπορούμε να μιλάμε για προβλεπόμενο ωράριο εργασίας, γιατί πολύ απλά δεν μπορεί να εφαρμοστεί. Τι! Να μιλήσουμε για την υποχρεωτική δεκαεξάωρη ανάπαυση μέχρι την επόμενη υπηρεσία; Θα γελάει ο κόσμος...γιατί πολύ απλά υπάρχει κακή κατανομή προσωπικού. Απ' την άλλη, η αλήθεια είναι πως εξ' ορισμού η φύση της δουλειάς μας, με ότι αυτό συνεπάγεται π.χ. συνοδείες, εξάρθρωση εγκληματικών οργανώσεων κτλ, δεν συνάδει με το προβλεπόμενο ωράριο...».

Ωστόσο, σε ερωτήσεις σχετικά με την μισθολογική πολιτική της Ελληνικής Αστυνομίας και στο αν αυτή ανταποκρίνεται στις προσδοκίες και στις παρεχόμενες από τους ίδιους/ίδια καθήκοντα, οι απαντήσεις ήταν σχεδόν ταυτόσημες. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι και οι επτά (7) ερευνώμενοι, απάντησαν επικαλούμενοι την σημερινή δύσκολη κατάσταση που επικρατεί στη χώρα μας εξαιτίας της οικονομικής κρίσης. Η

οικονομική κρίση που βιώνει η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, όπως έχει επηρεάσει όλα τα επαγγέλματα, αναμφίβολα έχει επηρεάσει και τους αστυνομικούς. Σε αυτό το πλαίσιο, οι αστυνομικοί στη προσπάθεια τους να περιγράψουν την αντιστοιχία μισθού με τις παρεχόμενες από τους ίδιους υπηρεσίες, ενώ αρχικά εξέφραζαν μια πικρία καθώς οι υπερωριακές ώρες δεν πληρώνονται εξ' ολοκλήρου (καθώς υπάρχει πλαφόν ωρών υπερωριακής απασχόλησης) και το ωράριο εργασίας γενικά σε πολλές περιπτώσεις χαρακτηρίζεται ως «βάνουσο» καθώς δεν επιτρέπει την απαιτούμενη ξεκούραση. Παρόλα αυτά, λίγο πριν το κλείσιμο των απαντήσεων τους, μηδενός εξαιρουμένου, η επίκληση της άσχημης οικονομικής κατάστασης της χώρας, αλλά και η ταυτόχρονη σύγκριση με τις συνθήκες που επικρατούν στον ιδιωτικό τομέα, καθολικά έκριναν τον μισθό τους ως αρκούντως ικανοποιητικό. Χαρακτηριστική είναι η απόκριση της «Ε» όπου μας λέει «...δεν μπορώ να πω πως το ωράριο και οι υπηρεσίες που προσφέρω καθημερινά...ερχόμενη αντιμέτωπη στο γκετοποιημένο κέντρο της Αθήνας...με τον κάθε εγκληματία, τον κάθε χρήστη...να αντιστοιχούν στον παρεχόμενο μισθό μου...πιστεύω πως υπό άλλες συνθήκες ο μισθός του αστυνομικού θα έπρεπε να είναι καλύτερος. Όμως αυτό υπάρχει και σε άλλα επαγγέλματα...για την τωρινή κατάσταση της χώρας μας, ο μισθός μας είναι καλός...». Ο «Μ» όμως διευκρινίζει «...εξαρτάται από την υπηρεσία που υπηρετεί ο κάθε αστυνομικός. Στις υπηρεσίες με μικρότερες υποχρεώσεις ο σημερινός μισθός των στελεχών αντιστοιχεί στις παρεχόμενες υπηρεσίες και καθήκοντα. Αυτό όμως δεν ισχύει και για τις μάχιμες υπηρεσίες στις οποίες οι αστυνομικοί καλούνται να αποδώσουν (εκ φύσεως των καθηκόντων τους) εμπράκτως περισσότερο...».

Τέλος, σε ερωτήσεις σχετικά με το περιβάλλον της εργασίας (υλικό – τεχνικού εξοπλισμού, κτηριακές εγκαταστάσεις) καθώς και για τις επικρατούσες συνθήκες υγιεινής, οι απαντήσεις και των επτά (7) ερευνώμενων πήραν τη μορφή διαμαρτυρίας. Συγκεκριμένα, στις απαντήσεις τους ως προς τον υλικό – τεχνικό εξοπλισμό, κυριάρχησαν χαρακτηρισμοί όπως απαράδεκτος, ανύπαρκτος, κάκιστος, άθλιος κ.α.. Ενδεικτικά ο «Β» αναφέρει «...ο τεχνικός εξοπλισμός είναι άθλιος στο σύνολο των υπηρεσιών που έχω υπηρετήσει. Ο εξοπλισμός που υπάρχει είναι παλιός κοστίζει ακριβά η συντήρησή του...δημιουργεί διαρκώς υπηρεσιακά προβλήματα κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας. Προβλήματα τα οποία στο πλαίσιο της φύσης της εργασίας μας, μπορεί να έχουν τραγικές συνέπειες για την σωματική μας ακεραιότητα...». Είναι αξιοσημείωτος ο εκφραζόμενος προβληματισμός που προκύπτει μέσα από τον υψηλό τόνο φωνής, τις

έντονες κινήσεις των χεριών, το έντονο βλέμμα, στοιχεία που μαρτυρούν μια μορφή αγανάκτησης και μέσω της συνέντευξης προέκυψε ο αναζητούμενος «χώρος» προκειμένου να διατυπωθούν.

Ο ελλιπής υλικοτεχνικός εξοπλισμός σε ένα επάγγελμα όπως αυτό του αστυνομικού, έχει ως άμεσο αντίκτυπο την καλλιέργεια έντονης ανασφάλειας και φόβου ως προς την ετοιμότητα και την απαιτούμενη από το κοινωνικό σύνολο αποτελεσματικότητα, δηλαδή την παροχή προστασίας στον κάθε πολίτη. Ο «Π» με τη σειρά του αναφέρει «...τι να πούμε για τα υλικά; Πλην του αλεξίσφαιρου και του ατομικού οπλισμού, τίποτα άλλο δεν παρέχεται...αυτά δεν είναι αρκετά για να εκτελέσεις με ασφάλεια τα καθήκοντά σου, όταν απέναντι σου έχεις να αντιμετωπίσεις το οργανωμένο έγκλημα εφοδιασμένο με Kalasnikon! Εδώ...το δίκτυο επικοινωνίας με το Κέντρο Επιχειρήσεων είναι απαράδεκτο...! Δεν είναι λίγες οι φορές που βρεθήκαμε με την ομάδα σε επικίνδυνα επεισόδια ή κρίσιμα περιστατικά και ο ασύρματος ήταν νεκρός! Το μόνο μέσο επικοινωνίας το κινητό τηλέφωνο...tragic...και αυτό εάν έχει σήμα! (γέλια)... τι να κάνουμε.. γελάμε με τα χάλια μας...». Από την πλευρά του ο «Ν» διευκρινίζει «...τα υλικά που παρέχονται είναι ξεπερασμένα και μη λειτουργικά, που έχει σαν αποτέλεσμα να αγοράζεις με δικά σου χρήματα τον εξοπλισμό σου για να είσαι αποδοτικός στην υπηρεσία...».

Όσον αφορά την περιγραφή της λειτουργικότητας των κτιριακών υποδομών, οι απαντήσεις παρέμειναν στο ίδιο πλαίσιο, εκφράσεως απογοήτευσης και ίσως και θυμού σε ορισμένες περιπτώσεις. Αξιοπρόσεχτο είναι το απόσπασμα της συνέντευξης της μοναδικής γυναίκας αστυνομικού, της «Ε», η οποία εμφανώς ενοχλημένη, αναφέρει σχετικά «...οι κτιριακές εγκαταστάσεις είναι ελλιπείς, δεν υπάρχει χώρος αποθήσεως του ατομικού μας οπλισμού...τα αλεξίσφαιρα που παρέχονται δεν αντιστοιχούν σε γυναικεία νούμερα! Έτσι οι περισσότερες αναγκάζομαστε να αγοράσουμε σχεδόν τα πάντα μόνες μας!». Στο ίδιο ύφος, ο «Β» «...οι εγκαταστάσεις είναι πεπαλαιωμένες και δεν τηρούν στο ελάχιστο τις προδιαγραφές ακόμη και σε σύγκριση με άλλες κατώτερες οικονομικά χώρες...».

Τέλος, αποκαρδιωτικές είναι και οι απαντήσεις όλων των συνεντευξιαζόμενων ως προς τις συνθήκες υγιεινής στο χώρο εργασίας τους. Ενδεικτικό της καταστάσεως του δημόσιου τομέα, είναι το γεγονός ότι παρόλο που οι συνεντευξιαζόμενοι εργάζονται σε

κεντρικές αστυνομικές υπηρεσίες όπου καθημερινά εργάζονται εκατοντάδες αστυνομικοί, ωστόσο ανέκυψε η απουσία συνεργείων καθαρισμού τόσο για τα γραφεία όσο όμως και για τους χώρους υγιεινής. Η «Ε», αγανακτισμένη και προσπαθώντας να κρύψει τον ήδη προυπάρχοντα εκνευρισμό κατά τη διάρκεια της περιγραφής των συνθηκών του εργασιακού περιβάλλοντος αποτυπώνει τα εξής «...ειλικρινά ντρέπομαι...στο χώρο που αλλάζω δεν υπάρχει πρόβλεψη για γυναίκες με αποτέλεσμα να αλλάζω πολλές φορές μπροστά στους άντρες συναδέλφους μου. Συνεργείο καθαρισμού...ούτε για πλάκα...μόνοι μας καθαρίζουμε, δεν είναι λίγες οι φορές που έχω σφουγγαρίσει νερά από σπασμένους σωλήνες. Το χειρότερο όλων όμως είναι πως δεν υπάρχει πρόβλεψη ούτε για γυναικείες τουαλέτες!».

5.2 ΑΞΟΝΑΣ Β΄

Ο δεύτερος θεματικός άξονας σχετίζεται με το κατά πόσο οι σχέσεις που αναπτύσσονται εντός του εργασιακού πλαισίου μπορούν να αποτελέσουν παράγοντα δημιουργίας φαινομένου της εργασιακής εξουθένωσης. Οι επιμέρους ερωτήσεις αφορούν τις σχέσεις με τους προϊστάμενους, τους υφιστάμενους, τους ομοιόβαθμους καθώς και με τους πολίτες.

Έκδηλη είναι η διαφοροποίηση των απαντήσεων μεταξύ των ερευνώμενων, οι οποίοι επηρεασμένοι από την ιδιαίτερη φύση του αντικειμένου εργασίας τους προσδιορίζουν σε διαφορετικό επίπεδο τις αναπτυσσόμενες σχέσεις εντός του εργασιακού περιβάλλοντος. Από τη πλευρά των εργαζόμενων αστυνομικών στη Διεύθυνση Προστασίας Επισήμων (πρόκειται για μη ένστολη υπηρεσία), οι απαντήσεις θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως ήπιες ή και ουδέτερες, γεγονός που μπορεί να οφείλεται στην όχι και τόσο συχνή επαφή με πολίτες και την άμεση αντιμετώπιση των καθημερινών τους προβλημάτων. Η μοναδική μομφή κατά τη διάρκεια των απαντήσεων της εν λόγω προαναφερόμενης ομάδας, αφορούσε την ελλιπή εφαρμογή και ισχύ της ιεραρχίας στις μεταξύ τους σχέσεις, με αποτέλεσμα να επιστρατεύεται ο διάλογος και η αφύπνιση του φιλότιμου ως προς την εκπλήρωση των στόχων. Ενδεικτικά ο «Θ» αναφέρει «...υπάρχει χαλαρότητα στην υπηρεσία μας...θες να πεις ότι φταίνε οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα είναι πολύ κοντινά με δυσδιάκριτα όρια;...δεν ξέρω ακριβώς, πάντως απόλυτος σεβασμός υπάρχει προς τον διοικητή από κει και κάτω η κάθε εντολή πρέπει να συνοδεύεται από προσπάθεια αφύπνισης του φιλότιμου...».

Σε αντιδιαστολή, οι ερευνώμενοι αστυνομικοί που υπηρετούν στην ομάδα ΔΙ.ΑΣ., στον ιδιαίτερα επικίνδυνο τομέα ευθύνης του κέντρου των Αθηνών, οι απαντήσεις ήταν πιο έντονες και με αρκετή συναισθηματική φόρτιση. Ενδεικτικά, όσον αφορά την εκτίμηση της εργασιακής σχέσης τους με τους ανωτέρους τους (αρμόδιων για τον σχεδιασμό της υπηρεσιακής πολιτικής), οι απαντήσεις ήταν τουλάχιστον αποθαρρυντικές. Ενδεικτικά, ο «Π» αναφέρει «...οι ανώτεροι ιεραρχικά, όσον αφορά τη δική μας Υπηρεσία, αποτελείται από άτομα που δεν έχουν ιδέα από αστυνομία! Αυτό οφείλεται στο ότι δεν υπάρχει αξιοκρατία στην τοποθέτηση των αξιωματικών σε καίριες θέσεις. Δεν τους ενδιαφέρει η ψυχολογία των υφισταμένων τους...νοιάζονται μόνο για τις δημόσιες σχέσεις με το Αρχηγείο, αποβλέποντας μόνο στην προσωπική τους ανέλιξη...». Σε αντίστοιχο κλίμα και οι υπόλοιποι ερευνώμενοι οι οποίοι κάνουν λόγο για έλλειψη πείρας των ανώτερων αξιωματικών καθώς και για μειωμένο ενδιαφέρον υπεράσπισης του κατώτερου προσωπικού από τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις του Αρχηγείου. Κοινό σημείο των εν λόγω συνεντευξιαζόμενων, το παράπονο της μη κατανόησης από πλευράς διοίκησης, της όλο και αυξανόμενης επιβάρυνσης του κατώτερου προσωπικού.

Στις απαντήσεις σχετικώς με τις εργασιακές σχέσεις με τους ομοιόβαθμους και τους κατώτερους τους, υπεισέρχεται σε μεγάλο βαθμό το συναισθηματικό κριτήριο, σε αντίθεση με την κυριαρχία των «τυπικών» υπηρεσιακών κριτηρίων που καθολικά επικαλέστηκε η προαναφερόμενη ομάδα αστυνομικών. Γεγονός που μπορεί να οφείλεται στην ανάπτυξη ιδιαίτερων σχέσεων πέραν του επαγγελματικού επιπέδου, καθώς εργάζονται ως ομάδα, σταθερά, καθημερινά και για πολλές εργάσιμες – «μάχιμες» ώρες. Η αυθόρμητη αλλά και κοφτή απάντηση του «Κ» είναι ενδεικτική «...δε με ενδιαφέρει ο βαθμός όταν μιλάμε είτε για ομοιόβαθμο είτε για κατώτερο, οι αρμοδιότητες μας στο επίπεδο αυτό είναι σχεδόν ίδιες...εδώ ρόλο παίζει ο χαρακτήρας του καθενός...περνάμε πολλές και δύσκολες ώρες μαζί...μόνο αν είναι καλός και έντιμος χαρακτήρας μετράει στο πεζοδρόμιο...».

Τέλος, οι απαντήσεις ως προς τις αναπτυσσόμενες σχέσεις απέναντι στους πολίτες, έκρυβαν έντονες αντιδράσεις από τη πλευρά των αστυνομικών (ΔΙ.ΑΣ.) κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων. Αντιδράσεις που προέκυψαν από τον υψηλό τόνο φωνής, τις έντονες κινήσεις των χεριών και τη γενικότερη νευρικότητα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Κυρίαρχο στοιχείο, η έλλειψη αναγνώρισης από την πλευρά των πολιτών του έργου που επιτελούν οι αστυνομικοί. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως δύο (2) από τους

συνεντευξιαζόμενους αστυνομικούς της ΔΙ.ΑΣ., στην αιτιολόγηση των απόψεων τους, έθεσαν ως κυρίαρχο παράγοντα της έλλειψης εκτιμήσεως των πολιτών προς το θεσμό της αστυνομίας, την πολιτική κουλτούρα της νεότερης ελληνικής κοινωνίας (μεταπολίτευση και μετά).

Στο πλαίσιο αυτό, Ο «Π» αναφέρει «...οι πολίτες μόνο όταν χρειαστούν την επέμβασή μας, μας συμπαθούν. Διαφορετικά είμαστε δακτυλοδεικτούμενοι, είναι μια εποχή που το να είσαι κατά της αστυνομίας είναι μόδα...η κοινωνία έχει τα κατάλοιπα της χούντας, χωρίς να την έχει ζήσει...». Αντίστοιχα και ο «Ν» αναφέρει «...γενικά να σου πω, θεωρώ ότι οι σχέσεις ποικίλουν...ανάλογα με τις πολιτικές πεποιθήσεις και τον τρόπο σκέψης του εκάστοτε πολίτη...».

5.3 ΑΞΟΝΑΣ Γ΄

Ο τρίτος θεματικός άξονας σχετίζεται με το κατά πόσο η προσδοκία επαγγελματικής εξέλιξης προωθεί τη δημιουργία της εργασιακής εξουθένωσης. Οι επιμέρους ερωτήσεις αφορούν τη γνώμη τους αναφορικά με την επαγγελματική τους εξέλιξη εντός του Σώματος της ΕΛ.ΑΣ., καθώς επίσης ποιες είναι οι απαιτήσεις της προϊστάμενης αρχής ως προς την επιτέλεση των καθηκόντων τους και τέλος ποια η ανταπόκρισή τους σε αυτές.

Στις απαντήσεις αναφορικά με την επαγγελματική τους εξέλιξη, προέκυψε μια καθολική απαξίωση σχετικά με τον υπηρεσιακό (θεσμοθετημένο) μηχανισμό αξιολόγησης εντός της Ελληνικής Αστυνομίας. Το παρωχημένο σύστημα εξετάσεων, σχεδόν μονοπώλησε τις απαντήσεις των αστυνομικών που υπηρετούν στην ομάδα ΔΙ.ΑΣ., όπου κυρίαρχο στοιχείο είναι η έλλειψη αξιοκρατίας. Ενδεικτικά η «Ε» αναφέρει «...η εξέλιξη εντός της ΕΛ.ΑΣ. πιστεύω ότι δεν είναι αξιοκρατική. Άτομα χωρίς τα αντίστοιχα πτυχία – γνώσεις είναι σε θέσεις όπου δεν μπορούν ουσιαστικά να ανταποκριθούν σωστά. Η εξέλιξη έχει να κάνει με τις δημόσιες σχέσεις...». Η «Ε» ανέδειξε έναν παράγοντα της επικαλούμενης αναξιοκρατίας, την ύπαρξη ενός είδους πελατειακού μηχανισμού εντός της Ελληνικής Αστυνομίας, τόσο ισχυρού μάλιστα που μπορεί να επιφέρει και την εξανέμιση οποιασδήποτε προσπάθειας για επαγγελματική ανέλιξη, όπως αναφέρει και ο «Π» «...δεν μπορούμε να μιλήσουμε για επαγγελματική εξέλιξη μέσα στην ΕΛ.ΑΣ. γιατί πολύ απλά δεν υπάρχει αξιοκρατία. Δυστυχώς όποιος έχει «άκρη» βρίσκει τη λύση...βασικά είναι από τους βασικούς λόγους που δεν θέλω να ανέλθω ιεραρχικά...».

Σε αντίστοιχο κλίμα ήταν και οι απαντήσεις των υπηρετούντων στη Διεύθυνση Επισήμων. Από την πλευρά τους τονίζουν την παθογένεια του συστήματος εξετάσεων, καθώς στερείται της δυνατότητας να αξιολογείται το προσωπικό με βάση τα πραγματικά του προσόντα και ικανότητες. Ο «B» αναφέρει σχετικά, «...η επαγγελματική εξέλιξη δεν έχει να κάνει με την απόδοση, τον επαγγελματισμό, τη φιλοτιμία, την εργατικότητα, παρά μόνο με ένα παρωχημένο σύστημα εξετάσεων που σε δοκιμάζει μόνο μια φορά κατά τη διάρκεια της καριέρας σου και βάση αυτής της αξιολόγησης πορεύεσαι για το υπόλοιπο...μέχρι πολλές φορές τη σύνταξη...εγώ μπορώ όμως με το πέρασμα του χρόνου, να έχω εξειδικευθεί, να έχω αποκτήσει ικανότητες, οι οποίες όμως σε σπάνιες περιπτώσεις θα αναγνωρισθούν...». Από την πλευρά του ο «M», ως αξιωματικός, βάζει μια επιπλέον παράμετρο στο επικαλούμενο ελαττωματικό σύστημα επαγγελματικής αξιολόγησης. Συγκεκριμένα, «...από την πλευρά μου (ως αξιωματικός) έχω να πω πως η επαγγελματική μου εξέλιξη είναι περισσότερο γρήγορη από όσο θα έπρεπε...στα 29 μου ήμουν Αστυνόμος Β΄ και η εν λόγω εξέλιξη θεωρώ ότι δεν θα έπρεπε να έρθει σε τόσο νεαρή ηλικία, λόγω έλλειψης της απαιτούμενης εμπειρίας για να καταφέρω να ανταπεξέλθω στα αυξημένα καθήκοντά μου. Αυτό σίγουρα μου δημιουργεί αυξημένη πίεση και στρες στη καθημερινή εκτέλεση των καθηκόντων μου».

Οι αποκρίσεις των ερευνώμενων στην ερώτηση ως προς τις απαιτήσεις της προϊστάμενης αρχής δίσταντο, ανάλογα με το χώρο εργασίας του καθενός αλλά και από το φερόμενο βαθμό του. Οι απασχολούμενοι στην Διεύθυνση Επισήμων, έκριναν τις απαιτήσεις σε γενικό βαθμό ως συνεχώς αυξανόμενες, με τη διαφορά όμως ότι υπήρχε από το μέρος τους μια μορφή κατανόησης των αναγκών που επιτάσσει η σημερινή εποχή. Ο «B» αναφέρει «...η κάθε προϊστάμενη αρχή τείνει να έχει όλο και πιο πολλές απαιτήσεις και να αναζητά μεγαλύτερη απόδοση...βέβαια για να πούμε και την αλήθεια έτσι όπως έχει εξελιχθεί το αντικείμενο της δουλειάς μας, κρίνονται λογικές. Όμως οφείλω να ομολογήσω ότι στο επείγον των υποθέσεων για άμεσα αποτελέσματα...την πληρώνουν οι εργατικοί και όχι οι οκνηροί...οι οποίοι είναι συνήθως ομοιόβαθμοι και φυσικά αμειβόμαστε το ίδιο...». Ο «B» θέτει επεξηγηματικά τον προαναφερόμενο (στον προηγούμενο άξονα) αρνητικό ρόλο της κακής διαχείρισης του προσωπικού από τη πλευρά της διοίκησης. Ο «M», ως αξιωματικός και ασκώντας στο επίπεδο του διοίκησης, επικαλείται έντονη δυσφορία ως προς την πίεση που του ασκείται από την διοίκηση για την άμεση εκπλήρωση των στόχων. Επισημαίνεται, πως κατά τη διάρκεια των απαντήσεων του «M», ήταν εμφανής η περιγραφόμενη πίεση, καθώς αυτό διαφαινόταν

από τον τόνο της φωνής, τους μορφασμούς του προσώπου καθώς και ήπια εφίδρωση που προκλήθηκε όταν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης μου περιέγραφε ορισμένα από τα καθήκοντά του, «...τι να σου πω...στη παρούσα φάση έχω τη γενική εποπτεία του προσωπικού περί τα διακόσια (200) άτομα, την οργάνωση της διοικητικής υποστήριξης, την άμεση επίλυση αιφνίδιων καθημερινών προβλημάτων, την καθημερινή καθοδήγηση του προσωπικού, την ταυτόχρονη διεκπεραίωση Ένορκων Διοικητικών Εξετάσεων και Ερευνών και φυσικά το μόνιμο σχεδόν αγκάθι με τη συμμετοχή μου σε έκτακτα μέτρα ασφάλειας που προκύπτουν...νομίζω φτάνουν...».

Από την πλευρά των αστυνομικών της ΔΙ.ΑΣ., οι απαιτήσεις της προϊστάμενης αρχής έχουν αποπροσανατολισμένο χαρακτήρα ως προς την εκπλήρωση του έργου της προστασίας του πολίτη. Οι απαντήσεις αποκτούν καταγγελτικό χαρακτήρα, καθώς κατά τις απόψεις των εν λόγω εργαζομένων αστυνομικών, σκοπός της διοίκησης σε επίπεδο σχεδιασμού αντεγκληματικής πολιτικής δεν υπάρχει ουσιαστικό ενδιαφέρον καταπολέμησης του κοινού και οργανωμένου εγκλήματος, παρά μόνο η στατιστική βελτίωση κατ' έτος των στοιχείων που υποβάλλονται προς την ηγεσία (πολιτική και του Σώματος). Συγκεκριμένα η «Ε» αναφέρει «Οι απαιτήσεις των προϊστάμενων δεν έχουν να κάνουν με το αντικείμενο της δουλειάς μας, δηλαδή την αστυνόμευση και την καταπολέμηση της εγκληματικότητας. Αυτό που ζητάνε είναι νούμερα για να δείχνουν αποδοτικοί στην ηγεσία. Δεν τους ενδιαφέρει το προσωπικό ούτε ο πολίτης. Προσπαθούν να κάνουν δημόσιες σχέσεις με την πολιτική ηγεσία και άτομα κύρους, υποχρεώνοντας το προσωπικό να κάνουν πράγματα πέρα από τα καθήκοντά τους...». Στο ίδιο κλίμα και ο «Π» «...δεν τους νοιάζει το έργο της αστυνομίας...απλά να παρουσιάζουν νούμερα, τα οποία επί της ουσίας είναι πλασματικά και τα ζητάνε για επικοινωνιακούς λόγους...». Επισημαίνεται πως κατά τη διάρκεια των εν λόγω συνεντεύξεων, υπήρξε σημαντική προσπάθεια από τη πλευρά του ερευνητή προκειμένου να πειστούν οι ερευνώμενοι σχετικά με τη διαφύλαξη της ανωνυμίας τους καθώς η οποιαδήποτε κρίση ανωτέρων τιμωρείται αυστηρώς πειθαρχικά.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι απαντήσεις σχετικά με το βαθμό ανταπόκρισης των ερευνώμενων αστυνομικών στις προαναφερόμενες απαιτήσεις της διοίκησης καθώς και ποια είναι η επίδραση από την ολοκλήρωση ή μη των προβλεπόμενων καθηκόντων. Απόρροια των ανωτέρω περιγραφόμενων απαντήσεων, η ανταπόκριση των ερευνώμενων αστυνομικών, μπορεί να χαρακτηριστεί ως η απολύτως «νόμιμη» όπως χαρακτηριστικά

οι περισσότεροι ανέφεραν, κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων. Με τον όρο αυτό οι αστυνομικοί εμφανίζονται κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, να προβαίνουν στις απολύτως απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να μην εκτεθούν απέναντι στη διοίκηση, χωρίς ωστόσο να επιδιώκουν την απόλυτη αφοσίωση προς την διεκπεραίωση των αυξημένων απαιτήσεων της διοίκησης. Βασικά αίτια αυτής της αντιμετώπισης από πλευράς των ερευνώμενων αστυνομικών είναι η επικαλούμενη έλλειψη κινήτρων καθώς και η έλλειψη των απαραίτητων εφοδίων προς την μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας ως προς την εκπλήρωση των στόχων της διοικήσεως.

Τέλος, η επίδραση σχετικά με την ολοκλήρωση ή μη των απαιτούμενων καθηκόντων, επαφίεται στον χαρακτήρα του κάθε επαγγελματία αστυνομικού, καθώς όπως προέκυψε από τις συνεντεύξεις δεν υφίσταται κάποια συγκεκριμένη αυστηρή πολιτική επιβολής κυρώσεων από πλευράς διοικήσεως της ΕΛ.ΑΣ. (και στις δύο κεντρικές υπηρεσίες όπου ανήκουν οι συνεντευξιαζόμενοι). Ενδεικτικά στη Διεύθυνση Επισήμων όπου υπηρετεί ο «B» αναφέρει «...με την εκπλήρωση των καθηκόντων σου το μόνο που κερδίζεις είναι η εκτίμηση του προϊσταμένου σου...σε επίπεδο διαπροσωπικής σχέσης...εάν είσαι βέβαια τύπος που αναζητά την ηθική ικανοποίηση σαν κι εμένα. Από την άλλη πλευρά εάν δεν εκπληρώνεις τα καθήκοντά σου ως οφείλεις το μόνο που προκαλείς είναι η αντίστοιχη διατάραξη των σχέσεων σου με τον διοικητή σου...επαγγελματικά δεν έχεις κανένα αντίκτυπο.». Σε παρόμοιο πλαίσιο η απάντηση του «N» (ΔΙ.ΑΣ.) «...με το να'σαι τυπικός και να εκπληρώνεις όσα σου λένε...δεν υπάρχει καμία επιβράβευση...ενώ εάν κάνεις του κεφαλιού σου το μόνο που θα υποστείς είναι προβλήματα όπως π.χ. μη ικανοποίηση αιτημάτων για ρεπό ή άδειες...».

5.4 ΑΞΟΝΑΣ Δ'

Ο τέταρτος θεματικός άξονας σχετίζεται με το αν οι σχέσεις του οικογενειακού και του ευρύτερου κοινωνικού περιβάλλοντος αποτελούν εκλυτικό παράγοντα για την εμφάνιση της εργασιακής εξουθένωσης. Οι επιμέρους ερωτήσεις αφορούν το ρόλο του θεσμού της οικογένειας, όπως επίσης και του κοινωνικού περιγυρου έναντι στην επαγγελματική σταδιοδρομία και εάν υπάρχει εναρμόνιση μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής.

Οι απαντήσεις των ερευνώμενων σχετικά με την επιρροή των οικογενειακών σχέσεων στο επαγγελματικό περιβάλλον, κινήθηκαν όλες στο ίδιο πλαίσιο. Αυτό, προσδιορίζει την οικογένεια σαν το απόλυτο στήριγμα στις όποιες δυσκολίες που μπορεί να

προκύψουν εντός του επαγγελματικού χώρου, αλλά και ως ο βασικότερος παράγοντας διατήρησης πνευματικής ηρεμίας, που τόσο πολύ χρειάζονται οι επαγγελματίες αστυνομικοί, εξαιτίας των ιδιαίτερων συνθηκών του περιβάλλοντος εργασίας. Χαρακτηριστικά αναφέρει ο «B» «...μια οικογένεια που βρίσκεται σε μια σχετική ηρεμία και έχει βρει τις ισορροπίες της...βοηθά στο να ξεπεράσεις τα όποια επαγγελματικά προβλήματα, με σύνεση και σχεδόν ανώδυνα. Αντίθετα όταν δεν υπάρχει οικογενειακή γαλήνη...αυτό μεταφέρεται στο χώρο εργασίας και λειτουργεί αντιπαραγωγικά...».

Αξιοσημείωτος προσδιοριστικός παράγοντας της επαγγελματικής σταδιοδρομίας, που προέκυψε από τις συνεντεύξεις, είναι η μητρότητα ή πατρότητα των επαγγελματιών αστυνομικών και πως αυτή μεταβάλλει ραγδαία τον τρόπο αντιμετώπισης του εργασιακού περιβάλλοντος. Επισημαίνεται η αναφορά της «E» «...η οικογένεια μου δεν θα με επηρεάσει, ρε παιδί μου, στο να επιλέξω μια υπηρεσία...εκτός βέβαια και γίνω μητέρα...τότε σίγουρα θα αποτελέσει γνώμονα επιλογής καθώς πρέπει να κοιτάξεις τα ωράρια, την επικινδυνότητα και γενικά το γενικότερο περιβάλλον...πλέον προτεραιότητα μου θα είναι το παιδί».

Στις ερωτήσεις σχετικά με την επιρροή του κοινωνικού περίγυρου στην εργασιακή πορεία, οι ερευνώμενοι με τις απαντήσεις τους έδειξαν πως μένουν ανεπηρέαστοι. Ωστόσο από την ανάλυση των δεδομένων, ενδιαφέρον στοιχείο αποτελεί το γεγονός ότι οι περισσότεροι συνεντευξιαζόμενοι ανέφεραν πως ο κοινωνικός τους περίγυρος, από επιλογή, δεν αποτελείται από αστυνομικούς, διατύπωση η οποία έρχεται σε αντίθεση με τα λεγόμενα των ερωτώμενων. Έτσι με επιφυλακτικότητα, διαφάνηκε μια προσπάθεια αποφυγής ανάπτυξης στενών σχέσεων, κυρίως φιλικών, με άτομα από το ίδιο εργασιακό περιβάλλον. Με βάση τα παραπάνω, διαπιστώνεται ότι η διατήρηση κατά κάποιο τρόπο «στεγανών» μεταξύ της προσωπικής και κοινωνικής ζωής με τον εργασιακό χώρο, είναι απαραίτητη για τους ερευνώμενους αστυνομικούς προκειμένου να διατηρούν την επιζητούμενη πνευματική ισορροπία.

Τέλος, οι απαντήσεις που δόθηκαν για το εάν υπάρχει εναρμόνιση μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, εμφάνισαν τη σημαντικότητα του στοιχείου της εμπειρίας ενός επαγγελματία αστυνομικού. Αυτό προέκυψε, από το γεγονός πως οι πιο έμπειροι, από τους συνεντευξιαζόμενους, παρουσίασαν διαφορετική αντιμετώπιση ως προς την εναρμόνιση της κοινωνικής με την επαγγελματική τους καθημερινότητας σε

σχέση με τους λιγότερο έμπειρους στο Σώμα. Οι αρχαιότεροι (ορολογία που χρησιμοποιείται στα σώματα ασφάλειας, κυρίως υποδηλώνοντας τα χρόνια υπηρεσίας ή το βαθμό) αστυνομικοί, παρουσίασαν μέσω των συνεντεύξεων, ένα πρόσωπο πιο ήρεμο ως προς τη στάθμιση των καταστάσεων που συνήθως προκύπτουν εντός του εργασιακού περιβάλλοντος αλλά και εντός της προσωπικής τους ζωής. Κυρίαρχα εφόδια, η υπομονή και οι αναγκαίες υποχωρήσεις, συνθέτουν την προσπάθεια για να επιτευχθεί η προαναφερόμενη και πολυπόθητη εναρμόνιση. Ο αρχαιότερος (σε χρόνια) «Π» δίνει τη δική του εκδοχή «...εναρμόνιση πιστεύω είναι ότι από την εμπειρία που έχω αποκτήσει από αυτή τη δουλειά...μπορώ να συμβουλέψω πιο καλά το παιδί μου και να του δώσω τις απαραίτητες κατευθύνσεις για το τι να προσέξει στη ζωή του...». Από την άλλη πλευρά, ο «νεότερος» «Ν» αναφέρει σχετικά «...δυσκολεύομαι να εναρμονίσω τη προσωπική μου ζωή με τη δουλειά...εγώ αν δεν είμαι καλά στα επαγγελματικά μου, επηρεάζεται άμεσα η προσωπική μου ζωή. Η αλήθεια είναι ότι δίνω μεγάλη έμφαση στη καθημερινότητα του επαγγέλματός μου με αποτέλεσμα να έχω πρόβλημα στην προσωπική μου ζωή...βέβαια πολλές φορές συμβαίνει και το αντίθετο...».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^Ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην Ελλάδα το αποκαλούμε «σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης» ή αλλιώς εργασιακό burnout. Πρόκειται για ένα φαινόμενο πολυδιάστατο, όπως είναι και ο ρόλος του ανθρώπου μέσα στη σύγχρονη κοινωνία, που ολοένα και εξαπλώνεται. Για τη δημιουργία του πολλοί είναι οι παράγοντες που αλληλεπιδρούν ταυτόχρονα στο άτομο, οι οποίοι με το πέρασμα του χρόνου οδηγούν στη κατασκευή ενός γενικευμένου αισθήματος σωματικής και ψυχικής κόπωσης με πολλές εκφάνσεις και συνέπειες. Η προέλευση των παραγόντων αυτών είναι όχι μόνο από το επαγγελματικό περιβάλλον, αλλά συνυφαίνονται και με παράγοντες προσωπικούς, οικογενειακούς, κοινωνικό – οικονομικούς και πολιτισμικούς.

Οι προαναφερόμενοι παράγοντες μπορεί να σχετίζονται με τις συνθήκες εργασίας, την ικανότητα διαχείρισης του ανθρώπινου στοιχείου στο χώρο εργασίας, την άσκηση ελέγχου στον χώρο εργασίας, την προσωπικότητα, την προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη του εργαζόμενου, την ικανότητα προσαρμογής στον σύνθετο επαγγελματικό χώρο την ικανοποίηση ή μη των επαγγελματικών προσδοκιών του και ευρύτερα των προσδοκιών για τη ζωή.

Πολλοί είναι οι κλάδοι εργασίας όπου έχει διευρυνθεί το ενδιαφέρον για τη μελέτη και την αντιμετώπιση του φαινομένου της εργασιακής εξουθένωσης. Ωστόσο, στον κλάδο της Ελληνικής Αστυνομίας το αντίστοιχο ενδιαφέρον είναι σε πρώιμο στάδιο. Με τη παρούσα ερευνητική εργασία, σκοπός είναι η ενίσχυση του ενδιαφέροντος για την περαιτέρω διερεύνηση και τυχόν αντιμετώπιση του φαινομένου, μέσα από οργανωμένες δομές και πλαίσια. Ο αστυνομικός καλείται να επιτελέσει το δικό του ουσιαστικό ρόλο. Να αναγνωρίσει τις αδυναμίες και τα όρια του, προλαμβάνοντας ή αντιμετωπίζοντας εγκαίρως συμπτώματα εξουθένωσης ώστε να μπορεί να προσφέρει ασφάλεια και φροντίδα σε άτομα τα οποία έχουν ανάγκη, εξασφαλίζοντας αποτελεσματικούς τρόπους χειρισμού, ώστε να διασφαλίζεται όσο το δυνατόν η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Το επάγγελμα του αστυνομικού, χαρακτηρίζεται από τη φύση του ως πηγή εργασιακού στρες. Συνάδει με τη φυσική απειλή, τη βία, την διαρκή έκθεση στον κίνδυνο, καθώς και την αντιμετώπιση διαρκώς νέων και πρωτόγνωρων καταστάσεων. Βέβαια, από την

συγκεκριμένη έρευνα η οποία προέκυψε από συνεντεύξεις επτά (7) αστυνομικών που εργάζονται σε κεντρικές υπηρεσίες στην Αθήνα, διαπιστώθηκε πως οι βασικοί παράγοντες πρόκλησης άγχους που διακρίθηκαν, εντοπίζονται κυρίως σε οργανωτικής φύσεως δομές παρά αστυνομικές εργασίες και καθήκοντα.

Σύμφωνα με την παρούσα έρευνα, προέκυψαν σημαντικές ενδείξεις, από τις ληφθείσες συνεντεύξεις, οι οποίες μπορούν, υπό προϋποθέσεις, να οδηγήσουν στην εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό προκύπτει από την εμφάνιση συμπτωμάτων, όπως αυτό της εργασιακής υπερφόρτωσης. Από τις συνεντεύξεις προέκυψαν στοιχεία αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας. Συγκεκριμένα, από το άστατο και πολλές φορές υπερωριακό ωράριο, την επιβαρυσμένη νυχτερινή απασχόληση καθώς και την εκτός προγράμματος έκτακτη απασχόληση που οδηγούν στην έκφραση δυσαρέσκειας ως προς την έλλειψη χρόνου ξεκούρασης και αναδιάταξης δυνάμεων εκτός εργασίας. Επίσης, οι διαρκώς αυξημένες απαιτήσεις της διοίκησης της Ελληνικής Αστυνομίας, με την ταυτόχρονη όμως έλλειψη των απαραίτητων πόρων (έμψυχου προσωπικού και υλικό – τεχνικού εξοπλισμού), συντελούν στη διαμόρφωση όλο και πιο στρεσογόνων συνθηκών στη καθημερινή εκτέλεση καθηκόντων των αστυνομικών.

Μέσα από την έρευνα, προέκυψε μια καθολική αποδοκιμασία από πλευράς των συνεντευξιζόμενων, όσον αφορά τις βασικές υποδομές τόσο των κτιριακών εγκαταστάσεων, όσο και του υλικοτεχνικού εξοπλισμού, με κρίσιμο σημείο την επικαλούμενη ανυπαρξία υγειονομικά κατάλληλων συνθηκών στο εν λόγω περιβάλλον. Έντονη είναι η επιρροή, σε ψυχή και σώμα αλλά και στην ποιότητα της δουλειάς τους από την έλλειψη εργονομίας, άρτιου επιχειρησιακού εξοπλισμού και του εργασιακού χώρου συνολικά. Παράγοντες, των οποίων η ύπαρξη σε καθημερινή βάση μπορεί να προκαλέσει «συναισθηματική εξάντληση» (μια εκ των βασικών ενδείξεων ύπαρξης εργασιακού burnout, σύμφωνα με Maslach & Jackson, 1986) του εργαζόμενου αστυνομικού. Συνέπεια της οποίας είναι η απώλεια ενέργειας και η εξάντληση των αισθηματικών αποθεμάτων του εργαζόμενου. Με το πέρασμα του χρόνου και όσο η συναισθηματική εξάντληση μεγαλώνει, οι εργαζόμενοι αισθάνονται πως δεν μπορούν πλέον να αποδώσουν στην εργασία τους όπως μπορούσαν στο παρελθόν.

Εντός του προηγούμενου πλαισίου στο οποίο ενισχύεται η εμφάνιση της προαναφερόμενης ένδειξης της «συναισθηματικής εξάντλησης» είναι η έντονα

εκφραζόμενη δυσαρέσκεια, σχετικά με την εφαρμοζόμενη πολιτική άσκησης διοίκησης εντός του Σώματος της ΕΛ.ΑΣ.. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, προκύπτει μια διάχυτη έλλειψη εμπιστοσύνης προς τη Διοίκηση, προερχόμενη από δεδομένα, όπως είναι η έλλειψη ενδιαφέροντος των αναγκών του προσωπικού καθώς και οι απαιτήσεις εκτελέσεως καθηκόντων που απέχουν από το γενικό σκοπό της παροχής ασφάλειας προς το κοινωνικό σύνολο, προς εξυπηρέτηση επιταγών ιδιωτικών συμφερόντων. Ο συνδυασμός των προαναφερόμενων παραγόντων με την παντελή έλλειψη επιβράβευσης, αποτελεί τον κυρίαρχο λόγο έκφρασης αισθημάτων, όπως αυτό της απογοήτευσης και της απόγνωσης από πλευράς των επαγγελματιών αστυνομικών.

Βασιζόμενος στην θεωρία των Maslach & Jackson (1986) καθώς επίσης και του Κάντα (1995), όπως εκτέθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, μια σαφής ένδειξη εμφάνισης του φαινομένου της εργασιακής εξουθένωσης, είναι η «αποπροσωποποίηση». Σύμφωνα με την οποία, οι εργαζόμενοι απομακρύνονται και αποστασιοποιούνται από τους δέκτες των υπηρεσιών τους και σε ορισμένες περιπτώσεις περιλαμβάνει την ανάπτυξη επιθετικών στάσεων απέναντί τους. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, προέκυψαν σε πολλές περιπτώσεις στοιχεία συμπεριφοράς τα οποία μπορούν να ενταχθούν στο προαναφερόμενο πλαίσιο της «αποπροσωποποίησης».

Στη περίπτωση της εργασίας ενός επαγγελματία αστυνομικού, αποδέκτης των υπηρεσιών, είναι κυρίως οι πολίτες. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, από τη πλευρά κυρίως των υπηρετούντων αστυνομικών της ΔΙ.ΑΣ., προέκυψε μια έκφραση βαθιάς απογοήτευσης, η οποία εντοπίζεται στην έλλειψη σεβασμού και αναγνώρισης από πλευράς μερίδας πολιτών σε σχέση με το επιτελούμενο έργο της ΕΛ.ΑΣ.. Ταυτόχρονα όμως, αξιοσημείωτη είναι και η στάση των αστυνομικών, οι οποίοι «αμύνονται» κατά κάποιο τρόπο απέναντι σε αυτές τις καταστάσεις, εκφράζοντας όμως επιθετικότητα, μέσω υποτιμητικών σχολίων, αναφερόμενοι στους αποδέκτες των υπηρεσιών τους και συγκεκριμένα στους «μη συνεργάσιμους πολίτες». Ως κρίσιμο σημείο, αναφέρεται η σύνδεση, από πλευράς δύο αστυνομικών της ΔΙ.ΑΣ., των απείθαρχων πολιτών με άτομα συγκεκριμένης πολιτικής κουλτούρας.

Η στάση του Σώματος της Ελληνικής Αστυνομίας στο παρελθόν έχει συνδεθεί με αντιδημοκρατική παρέκκλιση, παρουσιάζοντας μέχρι πρόσφατα μια απαράδεκτη συχνότητα τόσο σε ευρύτερες ολοκληρωτικές επιβολές όσο και σε μικρότερης εμβέλειας

πολιτικές επιρροές. Ο ρόλος της Αστυνομίας και της Χωροφυλακής στα πρώτα μετεμφυλιακά χρόνια, με την παραστρατιωτική δράση και τον έντονο αντικομμουνισμό, και η μετέπειτα ένταξή της στον κατασταλτικό και αντιδραστικό μηχανισμό της χούντας, είχαν ως απόρροια τη διαρκή έλλειψη κοινωνικής αποδοχής της. Εξαιτίας του αναφερόμενου πρόσφατου ιστορικού πλαισίου, έντονη είναι η παρουσία στερεοτυπικών συμπεριφορών με αμφίδρομη αλληλόδραση. Στην περίπτωση των αστυνομικών, οι οποίοι νοιώθουν πολλές φορές ως «στιγματισμένα άτομα», το ψυχολογικό βάρος είναι τεράστιο και με την ύπαρξη των υπολοίπων παραγόντων, η εμφάνιση του συνδρόμου της εργασιακής εξουθένωσης αυξάνεται δραματικά.

Χρησιμοποιώντας από τον Κατάλογο Επαγγελματικής Εξουθένωσης των εργαζομένων (Maslach Burnout Inventory “MBI”) και συγκεκριμένα λαμβάνοντας υπόψιν το τρίτο βασικό στοιχείο «Το έλλειμα προσωπικών επιτευγμάτων – αναποτελεσματικότητα», παρατηρείται ο εντοπισμός ορισμένων ενδείξεων και στην εν λόγω έρευνα. Ενδεικτικά, οι ερευνώμενοι εμφάνισαν μια στάση αναβλητικότητας σχετικά με την εκπλήρωση των καθηκόντων τους. Συγκεκριμένα, επικαλούμενοι όλους τους προαναφερόμενους λόγους, συνέπεια των οποίων είναι η εκτέλεση των καθηκόντων τους από τη πλευρά τους στο επίπεδο της «τυπικότητας», δηλαδή στην άσκηση των αρμοδιοτήτων τους στο μέτρο μόνο της κάλυψης των απαραίτητων ενεργειών, χωρίς να επιζητούν την μεγιστοποίηση της αποδοτικότητάς τους. Τα συμπτώματα που έκαναν την εμφάνισή τους κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων και μπορούν να αναχθούν στην ένδειξη «της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων – αναποτελεσματικότητας», αφορούν όχι τόσο ως προς την τάση που έχει ο εργαζόμενος να αξιολογεί ως ανίκανο τον εαυτό του, αλλά κυρίως στην εμφάνιση των αισθημάτων της έλλειψης προόδου και αποτυχίας ως προς την εκπλήρωση των απαιτούμενων στόχων. Οι ενδείξεις εντός του προαναφερόμενου πλαισίου δεν εμφανίστηκαν τόσο ισχυρές, καθώς οι συνεντευξιζόμενοι δεν παρουσίασαν κανένα στοιχείο αίσθησης έλλειψης εμπιστοσύνης και αποτυχίας, παρά μόνο η ενσυνείδητη μείωση της αποδοτικότητας ως αμυντικός μηχανισμός στους προαναφερόμενους παράγοντες που δυσχεραίνουν την καθημερινότητά τους.

Σημαντικοί προσδιοριστικοί παράγοντες, ως προς την εμφάνιση και την ένταση όλων των ενδείξεων πρόκλησης του φαινομένου της εργασιακής εξουθένωσης (burnout), αποδείχθηκαν τα ατομικά (δημογραφικά) χαρακτηριστικά, της ηλικίας, της εμπειρίας αλλά και του βαθμού (αρχαιότητα) των ερευνώμενων αστυνομικών. Φάνηκε πως οι

αστυνομικοί με μεγαλύτερη ηλικία και συνδυαστικά πλουσιότερη εμπειρία, μπορούν να διαχειριστούν καλύτερα όλους τους στρεσογόνους παράγοντες. Απλά, με την πάροδο του χρόνου, ο εργαζόμενος αστυνομικός μαθαίνει να αποστασιοποιείται από τα προβλήματα και αποκτά μεγαλύτερες αντοχές όταν αναγκάζεται να τα αντιμετωπίσει. Από την πλευρά των αξιωματικών, η άσκηση διοίκησης προκαλεί αυξημένη αίσθηση του καθήκοντος και η επιτακτική ανάγκη ανταπόκρισης στις όλο και αυξανόμενες απαιτήσεις, δημιουργούν καταστάσεις αυξημένου άγχους.

Στον αντίποδα των ανωτέρω περιγραφόμενων στρεσογόνων παραγόντων, βρίσκεται η οικογένεια ως εξισορροπιστική συνθήκη. Δεν είναι τυχαίο γεγονός, η αναφορά όλων των ερευνώμενων αστυνομικών, στην θετική επίδραση που επιτελεί το οικογενειακό περιβάλλον. Εντός του οποίου, όλοι οι συνεντευξιαζόμενοι αναζητούν την ηρεμία και ψυχική αποσυμπίεση, με αποτέλεσμα η θετική ανατροφοδότηση που λαμβάνουν να λειτουργεί ως ενθαρρυντικός παράγοντας στο να ανταπεξέλθουν στο δύσκολο μονοπάτι της επιτέλεσης του καθήκοντος.

Τέλος, λόγω της πληθώρας των ερευνητικών αποτελεσμάτων και της πρωτοτυπίας του συγκεκριμένου θέματος, προτείνεται η εκτενέστερη και περαιτέρω διερεύνηση. Συγκεκριμένα, η τυχόν συλλογή ποσοτικών δεδομένων από τα οποία θα προκύψουν στατιστικά στοιχεία, θα οδηγήσουν στη γενίκευση του αποτελέσματος και στη καθολικότητα των συμπερασμάτων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

Αντωνίου, Α.Σ., (2008). «Burnout». Θεσσαλονίκη: University Studio Press.

Αντωνίου, Α.Σ., Θεοδόση – Πολυμέρη, Κ., (2008). «Επισήμανση των διαφορών των δύο φύλων όσον αφορά το εργασιακό στρες και την επαγγελματική εξουθένωση». Θεσσαλονίκη: University Studio Press.

Αντωνίου Α.Σ, Ντάλλα Μ. (2010), «Επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση από το επάγγελμα Ελλήνων δασκάλων και καθηγητών Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης: Συγκριτική μελέτη», στο Καρακιουλάφη Χρ, Σπυριδάκης Μ., (επιμ.), Εργασία και κοινωνία, Αθήνα: Διόνικος

Αντωνίου, Α.Σ., Θεοδόση-Πολυμέρου Κ., (2008), «Επισήμανση των διαφορών μεταξύ των δύο φύλων όσον αφορά στο εργασιακό στρες και την επαγγελματική εξουθένωση», στο, Αντωνίου Α.Σ., (επιμ.), Burnout, Θεσσαλονίκη: University studio press.

Cohen, L., Manion, L., Morrison, K., (2008). «Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας». Αθήνα: Μεταίχμιο.

Ιωσιφίδης, Θ., (2003), Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων στις κοινωνικές επιστήμες, Αθήνα: Κριτική Α.Ε. Καδδά Α. Τρόποι διαχείρισης του stress των επαγγελματιών υγείας στα δημόσια νοσοκομεία. Επιθεώρηση Υγείας 2005, 16:23–26

Καρύδα Σ, Χατζόπουλος Π, Γιοβά νη Μ. Βαθμός ικανοποίησης νοσηλευτικού προσωπικού. Επιθεώρηση Υγείας 2004, 15:23–28

Κυριαζή, Ν. (1998). Η κοινωνιολογική έρευνα, κριτική επισκόπηση των μεθόδων και τεχνικών. Αθήνα: Ελληνικές Επιστημονικές Εκδόσεις

Λυκογιάννη, Π., (2010), «Εργασία, πόλη, καθημερινή ζωή. Δύο παραδείγματα από τις καθημερινές πρακτικές των γυναικών στην Αθήνα», στο, Καρακιουλάφη Χρ., Σπυριδάκης Μ., (επιμ.), Εργασία και Κοινωνία, Αθήνα: Διόνικος

Οικονόμου Χ., Σπυριδάκης Μ., (επιμ.), (2012), Ανθρωπολογικές και κοινωνιολογικές προσεγγίσεις της υγείας, Αθήνα: Εκδόσεις Σιδέρης

Παπαδοπούλου Κ, Χριστογιώργος Σ, Ζαχαριάς Β, Τσιάντης Ι. Ανάγκες υποστήριξης και επαγγελματική εξουθένωση του προσωπικού. Η εμπειρία των εργαζομένων στο Κοινοτικό Σπίτι <<Η Θέτις>>. Τετράδια Ψυχιατρικής 1997, 57:84–89

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

Antoniou, A.-S. (1999). Personal traits and professional burnout in health professionals. Archives of Hellenic Medicine, 16 (1), 20-28.

Bell, J. (1997). Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας. Αθήνα: Gutenberg.

Burnett S: Occupational therapy profession dropouts: Escape from process? Read at the Seventh Annual Western Regional Sensorimotor Integration Symposium, LaJolla, CA, 1979

Cherniss, C. (1980). Professional burnout in human service organizations. New York: Preager Publisher.

Cordes C., Dougherty Th., (1993), “a review and an intergration of research on job burnout”, Academy of Management 18(4):621-656

Daley M: "Burnout": Smoldering problem in protective services. Social Work 58:375-379, 1979

Deckard GJ, Present R. Impact of role stress on physical therapists emotional and physical well-being. Pphys Thm 1989;69:713-718.

Dekker, S. W. A., & Schaufeli, W. B. (1995). The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: A longitudinal study. Australian Psychologist, 30 (1), 57-63.

Dollard M., Winefield A., Winefield H., (2003), Occupational stress in the service professions, London: Taylor & Francis

Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions. New York: Human Services Press.

Fink, G., (2010), Stress consequences: Mental, Neuropsychological and Socioeconomic, Oxford: Elsevier Inc.

Firth, H., McIntee, J., McKeown, P., Britton, P.G. (1986). 'Burnout and professional depression: related concepts?'. Journal of Advanced Nursing, 11, 633–41.

Firth-Cozens, J., & Payne, R. (1999). Stress in Health Professionals: Psychological and Organisational Causes and Interventions. U.K.: John Wiley & Sons Ltd.

Freudenberger HJ. The state burn-out syndrome in alternative institutions. Psychotherapy Theoty Research Practice. 1975;12:73-82.

Freudenberger H: Burn-out: The organizational menace. Training and Development Journal 31:26-27, 1977

Freudenberger H: The Staff Burn-out Syndrome. Washington, DC, Drug Abuse Council, 1975

Griffith, J., Steptoe, A., & Copley, M. (1999). An investigation of coping strategies associated with job stress. British Journal of Educational Psychology, 69 (4), 517-531. Goulding (Eds.), Conducting Small-scale Investigations in Educational Management. 177-197. London: Harper and Row.

Hallsten, L., (2009), Επαγγελματική εξουθένωση και φθορά: έννοιες και δεδομένα από μία εθνική έρευνα», στο, Αντωνίου Α.Σ, (επιμ.), Burnout, Θεσσαλονίκη: University Studio Press.

Jimmieson, N. L. (2000). Employee reactions to behavioral control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy. *Work & Stress*, 14 (3), 262-280

Johnson, D. (1984). *Planning Small-scale Research*. Στο J. Bell, T. Bush, A. Fox, J.

Kammer A: "Burn-out": A contemporary dilemma for the Jesuit social activist. *Studies in the Spirituality of Jesuits*. 10:1-20, 1978

Lamb H: Staff burnout in work with long-term patients. *Hosp Community Psychiatry* 30:396-398, 1979

Leiter, M., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 297-308.

Leiter, M., & Maslach, C. (2005). *Banishing Burnout: Six strategies for improving your relationships with work*. San Fransisco: Jossey-Bass.

Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Prentice Hall Inc., New Jersey. Newton 1995

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory (manual)*, 2nd ed. Palo Alto. Consulting Psychologists Press, California.

Maslach Ch., Leiter M., (1997), *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*, San Francisco: Jossey-Bass

Maslach C: Burned out. *Human Behavior* 5:16-22, 1976 Maslach C, Pines A: The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly* 6:100-113, 1977

Maslach C, Jackson SE. Burned out cops and their families. *Psychology Today*. 1979;12:59-62.

Maslach C. *Burnout: The Cost of Caring*. New York, NY: Prentice Hall Press; 1982.

McPhee S., Papadakis, M., Tierney, L., (2008), 2007 Σύγχρονη Διαγνωστική και Θεραπευτική, Αθήνα: Παρισιάνου Α.Ε

Mendel W: Staff burn-out: Diagnosis, treatment, and prevention. *New Directions in Mental Health Services* 2:75-83, 1979

Patrick PKS. Professional roles at risk for burnout. *Family Community Health*. 1984;6: 25-31.

Peters R, Benson H, Porter D: Daily relaxation response breaks in a working population: 1. Effects on self-reported measures of health, performance, and well-being. *Am J Public Health* 67:946-953, 1977

Pines A, Maslach C: Characteristics of staff burn-out in mental health settings. *Hosp Community Psychiatry* 29:233-237, 1978

Pines, A. M. (1986). Who is to blame for helper's burnout? Environmental impact. In C. D. Scott & J. Hawk (Eds), *Heal Thyself: The Health of Health Care Professionals*. New York: Bruner/Mazel Publications.

Pines, A. M. (1993). Burnout. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress* (2nd ed.), pp. 386-403. New York: Free Press.

Pines, A. M. (1996). *Couple burnout*. New York: Routledge. Pines, A. M., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health setting. *Hospital and Community Psychiatry*, 29, 233-237.

Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.

Pines A, Maslach C. Characteristics of burnout in mental health settings. *Hosp Community Psychiatry*. 1978;29:233-237.

Robson, C. (2002) *Real World Research, Second Edition*. Oxford: Blackwell.

Schuster ND, Nelson DL, Quisling C. Burnout among physical therapists. *Phys Ther*. 1984; 64:299-303.

Vachon, M. L. S. (1987). *Occupational stress in the care of the critically ill, the dying and the bereaved*. New York: Hemisphere Publ. Co.

Warr, P.B. (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford: Clarendon Press.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

ΦΥΛΟ: Άνδρας(.....), Γυναίκα (.....)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε ;
 - A) Έως 30 ετών ;
 - B) Από 31 έως 40 ετών ;
 - Γ) Από 41 και άνω ;

2. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;
 - A) Έγγαμος/η χωρίς παιδιά ;
 - B) Έγγαμος/η με παιδιά ;
 - Γ) Διαζευγμένος/η με παιδιά ;
 - Δ) Άγαμος/η ;

3. Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε; Που έχετε υπηρετήσει μέχρι σήμερα;
4. Ποια είναι τα κριτήρια επιλογής του συγκεκριμένου επαγγέλματος;
5. Τι γνώμη έχετε για το προβλεπόμενο ωράριο εργασίας της υπηρεσίας σας;
6. Πιστεύετε ότι ο παρεχόμενος μισθός αντιστοιχεί στο ωράριο εργασίας και τις παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρετε ως εργαζόμενος;
7. Πως κρίνετε το περιβάλλον εργασίας σας (κτηριακές εγκαταστάσεις, υλικό – τεχνικός εξοπλισμός ως προς την τέλεση του υπηρεσιακού καθήκοντος;
8. Πως αξιολογείτε τις συνθήκες υγιεινής στον χώρο εργασίας σας;
9. Ποια είναι η άποψη σας για τους προϊσταμένους σας σε επίπεδο Τμήματος;
10. Τι νομίζετε για τις σχέσεις σας με τους υφισταμένους σας;
11. Πως νοιώθετε για τις σχέσεις με τους άμεσα ομοιόβαθμους συνεργάτες σας;
12. Πως αξιολογείτε την επαγγελματική σας σχέση με τον πολίτη;
13. Ποια είναι η γνώμη σας αναφορικά με την επαγγελματική σας εξέλιξη εντός της ΕΛ.ΑΣ.;
14. Ποιες είναι οι απαιτήσεις της προϊστάμενης αρχής ως προς την επιτέλεση των καθηκόντων σας;
15. Πως εσείς ανταποκρίνεστε σ’ αυτές;
16. Ποια η επίδραση από την ολοκλήρωση ή μη των απαιτούμενων καθηκόντων;

17. Τι λειτουργία θεωρείτε ότι επιτελεί η οικογένεια σε σχέση με την επαγγελματική σταδιοδρομία;

18. Ποια η σχέση του κοινωνικού σας περιγύρου με την επαγγελματική σας σταδιοδρομία;

19. Εναρμονίζεται η προσωπική με την επαγγελματική σας ζωή;