

**ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΣΤΡΕΣΟΓΟΝΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΣΤΑ
ΣΤΕΛΕΧΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ**

του Χρίστου Κατσουρίνη

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία που υποβάλλεται
στο καθηγητικό σώμα για την μερική εκπλήρωση των υποχρεώσεων
απόκτησης του μεταπτυχιακού τίτλου του Μεταπτυχιακού Προγράμματος

«Οργάνωση και Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων» του Τμήματος
Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου στην
κατεύθυνση
«Αθλητική Διοίκηση».

ΣΠΑΡΤΗ
2018

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό σώμα:

1ος Επιβλέπων: Αντώνιος Κ. Τραυλός, Καθηγητής

2ος Επιβλέπων: Αθανάσιος Κριεμάδης, Καθηγητής

3ος Επιβλέπων: Αλέξανδρος-Σταμάτιος Αντωνίου, Επίκ. Καθηγητής

Copyright © ΧΡΙΣΤΟΣ ΚΑΤΣΟΥΡΙΝΗΣ, 2018

Με επιφύλαξη κάθε δικαιώματος. All rights reserved.

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

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Χρίστος Κατσουρίνης: Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης και οι Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων στα στελέχη της Ελληνικής Αστυνομίας.
(Με την επίβλεψη του Καθηγητή Αντωνίου Κ. Τραυλού)

Οι αστυνομικοί ασκούν τα καθήκοντά τους κάτω από συνθήκες υψηλών επιπέδων άγχους και χρόνιου στρες. Αυτό τους κάνει πιο επιρρεπείς στο στρες και στις υπερβολικές αντιδράσεις, με αποτέλεσμα να διακινδυνεύουν τόσο την εκτέλεση των καθηκόντων τους όσο και τη δημόσια ασφάλεια. Ο σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν διττός. Από τη μία να διερευνήσει τα επίπεδα του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (ΣΕΕ) στα στελέχη της Ελληνικής Αστυνομίας και από την άλλη να διαπιστώσει ποιες Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων (ΣΑΣΚ) χρησιμοποιούν, προκειμένου να χειριστούν και να ρυθμίσουν απαιτήσεις που τους θέτουν σε δοκιμασία, υπερβαίνοντας συχνά τις διαθέσιμες δυνάμεις τους. Τα ερωτηματολόγια του ΣΕΕ (MBI-GS), των Maslach και Jackson (1986) και των ΣΑΣΚ των Folkman και Lazarus (1980) στις ελληνικές τους εκδόσεις και ένα δημογραφικό με τις ανεξάρτητες μεταβλητές συμπλήρωσαν 252 αστυνομικοί άντρες (188, 76.4%) και γυναίκες (88, 25.4%). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι τα στελέχη της ΕΛ.ΑΣ δεν υποφέρουν από το ΣΕΕ και εμφανίζουν υψηλούς μέσους όρους στη μεταβλητή των προσωπικών επιτευγμάτων και της αποτελεσματικότητας. Ωστόσο, η συναισθηματική εξάντληση και η αποπροσωποποίηση εμφανίζονται περισσότερο στους αστυνομικούς που μειώνουν ή αγνοούν την πραγματική σημασία των στρεσογόνων γεγονότων και προσπαθούν να πετύχουν αυτό που θέλουν χωρίς να σχεδιάζουν συγκεκριμένες τεχνικές επίλυσης του προβλήματος. Αντίθετα, η επαγγελματική αποτελεσματικότητα εκδηλώνεται υψηλότερη στους αστυνομικούς που προσπαθούν να δουν τη θετική πλευρά των πραγμάτων, σχεδιάζοντας ταυτόχρονα και λύσεις, χωρίς να ελαφρύνουν και να μειώνουν τη σοβαρότητα των καταστάσεων. Αναφορικά με τις ΣΑΣΚ, οι γυναίκες και οι εκτελούντες εσωτερική υπηρεσία, εμφανίζονται να αποζητούν σε υψηλότερο βαθμό από τους άντρες και από αυτούς που εκτελούν εξωτερική υπηρεσία την αναζήτηση της κοινωνικής στήριξης, οι μέσες ηλικίες δείχνουν να χρησιμοποιούν τη θετική προσέγγιση, την επαναξιολόγηση και την επίλυση του προβλήματος. Οι εκτελούντες εσωτερική υπηρεσία,

οι έγγαμοι και οι κατέχοντες επιτελικές θέσεις εμφανίζονται να αναζητούν περισσότερο τη Θεϊκή βοήθεια και να επαναξιολογούν. Οι έχοντες περισσότερα χρόνια υπηρεσίας φαίνεται να χρησιμοποιούν την επαναξιολόγηση και την επίλυση του προβλήματος. Σημαντικά ευρήματα εντοπίστηκαν στη συσχέτιση των δύο ερωτηματολογίων.

Λέξεις κλειδιά: Σώματα Ασφαλείας, Επαγγελματική Εξουθένωση, Αντιμετώπιση Στρεσογόνων Καταστάσεων

ABSTRACT

Christos Katsourinis: Burnout and Coping Strategies among the Hellenic Police Staff
(With the supervision of Professor Antonios (Andonis) K. Travlos)

Police officers carry out their duties under conditions of high levels of anxiety and chronic stress. This makes them more prone to mistakes and excessive reactions, putting both the execution of their duties and public security at risk. The purpose of this research was twofold. On the one hand, to investigate the levels of the Burnout Syndrome (BS) among the officers of the Greek Police, and on the other hand to determine with which Stress Management Strategies (SMS) they manage the critical situations and their stress. The MBI-GS, Maslach and Jackson (1986), the SMS of Folkman and Lazarus (1980) in their Greek editions and a demographic questionnaires, consist of the independent variables, completed by 252 male (188, 76.4%) and female officers (88, 25.4%). The results showed that Hellenic Police's staff do not suffer from the BS and also has a high average in the variable of personal achievement and effectiveness. However, emotional exhaustion and depersonalization are more likely to occur among police officers who reduce or ignore the real significance of stressful events and try to achieve what they want without planning specific techniques to resolve the problem. On the contrary, professional efficiency is higher among police officers trying to see the positive side of things, while designing solutions without lightening and reducing the severity of situations. Concerning SMS, women and office services appear to seek, to a higher degree than men and out of the office services, social support, middle ages seem to use the strategies of positive approach, reassessment and resolution of the problem. Office service executives, married and senior positions appear to seek Divine help and re-evaluation more. Those who have more years of service seem to use the re-evaluation and resolution of the problem in a higher degree than all the others. Significant findings were found in the correlation of the two questionnaires

Key Words: police forces, burnout, coping

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iii
ABSTRACT	v
Κατάλογος Πινάκων.....	viii
Κατάλογος Γραφημάτων.....	x
Κατάλογος Σχημάτων	xi
Κατάλογος Συντομογραφιών	xii
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι – ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.1 Θεωρητικό υπόβαθρο.....	1
1.2 Η Ελληνική Αστυνομία και το έργο της	2
1.3 Η διάρθρωση και η ηγεσία της ΕΛ.ΑΣ	3
1.4 Διατύπωση του προβλήματος.....	4
1.5 Σκοπός της έρευνας.....	7
1.6 Σημαντικότητα της έρευνας	7
1.7 Ερευνητικά Ερωτήματα	8
1.8 Λειτουργικοί ορισμοί.....	11
1.9 Προϋποθέσεις και περιορισμοί.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ – Ανασκόπηση βιβλιογραφίας.....	15
2.1 Εισαγωγή.....	15
2.2 Εννοιολογικοί ορισμοί του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	17
2.3 Επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών	19
2.4 Ατομικοί παράγοντες και επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών	22
2.4.1 Φύλο	23
2.4.2 Ηλικία.....	23
2.4.3 Οικογενειακή κατάσταση.....	23
2.5 Εργασιακοί παράγοντες και επαγγελματική εξουθένωση.....	25
2.5.1 Εκτελούμενη υπηρεσία-απαιτήσεις εργασίας	25
2.5.2 Βαθμός – ιεραρχία.....	25
2.5.3 Εργασιακή εμπειρία	25
2.6 Κλίμακες μέτρησης του συνδρόμου και επιλογή ερευνητικού εργαλείου	26
2.7 Εννοιολογικοί ορισμοί Τρόπων Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ – Μέθοδος.....	32
3.1 Δείγμα	32
3.2 Ψυχομετρικά Μέσα Συλλογής Ερευνητικού Υλικού	35

3.3	Διαδικασία συλλογής δεδομένων.....	37
3.4	Στατιστική ανάλυση.....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV – Αποτελέσματα.....		39
4.1	Επαγγελματική Εξουθένωση και ανεξάρτητες μεταβλητές.....	39
4.1.1	Φύλο.....	39
4.1.2	Ηλικία.....	40
4.1.3	Βαθμός ιεραρχίας.....	42
4.1.4	Είδος εκτελούμενης υπηρεσίας.....	43
4.1.5	Υπηρεσία.....	43
4.1.6	Οικογενειακή κατάσταση.....	44
4.1.7	Συνολικός χρόνος προϋπηρεσίας.....	45
4.1.8	Χρόνος στην παρούσα υπηρεσία.....	46
4.2	Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων.....	47
4.2.1	Φύλο.....	47
4.2.2	Ηλικία.....	49
4.2.3	Βαθμός ιεραρχίας.....	50
4.2.4	Είδος εκτελούμενης υπηρεσίας.....	50
4.2.5	Είδος Υπηρεσίας.....	52
4.2.6	Οικογενειακή κατάσταση.....	54
4.2.7	Συνολικός χρόνος προϋπηρεσίας.....	54
4.2.8	Χρόνος στην παρούσα υπηρεσία.....	56
4.3	Αποτελέσματα αναλύσεων πρόβλεψης της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	56
4.3.1	Συσχέτιση του ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης με το Ερωτηματολόγιο Στρατηγικών Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων.....	57
4.3.2	Αποτελέσματα παλινδρομικών αναλύσεων στους παράγοντες του ερωτηματολογίου «Επαγγελματική Εξουθένωση».....	58
ΚΕΦΑΛΑΙΟ V – Συζήτηση – Συμπεράσματα – Προτάσεις.....		61
Βιβλιογραφία.....		68
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.....		80
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2.....		81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3.....		82
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4.....		83

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1	Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς το φύλο και τον βαθμό ιεραρχίας	32
Πίνακας 2	Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς το φύλο και το είδος της εκτελούμενης εργασίας	33
Πίνακας 3	Κατανομή του δείγματος ως προς την υπηρεσία εργασίας	33
Πίνακας 4	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ) ως προς το φύλο των αστυνομικών	40
Πίνακας 5	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς την ηλικία των αστυνομικών	41
Πίνακας 6	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς την ιεραρχία των αστυνομικών	42
Πίνακας 7	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς το είδος εργασίας των αστυνομικών	43
Πίνακας 8	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς την υπηρεσία των αστυνομικών	44
Πίνακας 9	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών	44
Πίνακας 10	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς το συνολικό χρόνο προϋπηρεσίας των αστυνομικών	45
Πίνακας 11	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), με βάση το χρόνο στην τωρινή υπηρεσία	46
Πίνακας 12	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς το φύλο των αστυνομικών	49

Πίνακας 13	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς την ηλικία των αστυνομικών	49
Πίνακας 14	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς το είδος της υπηρεσίας των αστυνομικών	51
Πίνακας 15	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς το είδος υπηρεσίας των αστυνομικών	53
Πίνακας 16	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών	54
Πίνακας 17	Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς το συνολικό χρόνο προϋπηρεσίας των αστυνομικών	55
Πίνακας 18	Συνάφεια (δείκτες Pearson r) των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης και Ερωτηματολογίου Στρατηγικών Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων	58
Πίνακας 19	Παλινδρομικές αναλύσεις πρόβλεψης της επαγγελματικής εξουθένωσης	60

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1	Κατανομή του δείγματος ως προς τα έτη προϋπηρεσίας	34
Γράφημα 2	Κατανομή του δείγματος ως προς τα έτη τωρινής υπηρεσίας	35
Γράφημα 3	Μέσες Τιμές της Συναισθηματικής Εξάντλησης ως προς το φύλο των συμμετεχόντων	40
Γράφημα 4	Μέσες Τιμές της Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα ως προς την ηλικία των συμμετεχόντων	41
Γράφημα 5	Μέσες Τιμές της Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα ως προς τον βαθμό ιεραρχίας των συμμετεχόντων	42
Γράφημα 6	Μέσες Τιμές των παραγόντων Επαγγελματικής Αποτελεσματικότητας, ως προς το είδος τη εργασίας που εκτελούν οι αστυνομικοί	43
Γράφημα 7	Μέσοι όροι επαγγελματικής αποτελεσματικότητας με βάση την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών	45
Γράφημα 8	Μέσοι όροι επαγγελματικής αποτελεσματικότητας με βάση το χρόνο προϋπηρεσίας των αστυνομικών	46
Γράφημα 9	Μέσες Τιμές Επαγγελματικής Αποτελεσματικότητας ως προς την τωρινή υπηρεσία των αστυνομικών	47
Γράφημα 10	Μέσοι όροι αναζήτησης κοινωνικής στήριξης με βάση το φύλο των αστυνομικών	48
Γράφημα 11	Μέσες Τιμές επαναξιολόγησης και επίλυσης προβλημάτων ως προς την ηλικία των αστυνομικών	50
Γράφημα 12	Μέσες Τιμές των παραγόντων «Επαναξιολόγηση», «Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης» και «Αναζήτηση θεϊκής βοήθειας» ως προς το είδος της υπηρεσίας των αστυνομικών	52
Γράφημα 13	Μέσες Τιμές «Αναζήτησης θεϊκής βοήθειας» ως προς την υπηρεσία των αστυνομικών	53
Γράφημα 14	Μέσες Τιμές «Επαναξιολόγησης» και «Αναζήτησης θεϊκής βοήθειας» ως προς την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών	55
Γράφημα 15	Μέσες Τιμές «Επαναξιολόγησης» και «Επίλυσης προβλήματος» βάση συνολικού χρόνου προϋπηρεσίας αστυνομικών	56

Κατάλογος Σχημάτων

Σχήμα 1	Το οργανόγραμμα της Ελληνικής Αστυνομίας	5
Σχήμα 2	Στρες και επαγγελματική εξουθένωση	16
Σχήμα 3	Μοντέλο διεργασιών επαγγελματικής εξουθένωσης αστυνομικών	22

Κατάλογος Συντομογραφιών

ΕΛ.ΑΣ.: Ελληνική Αστυνομία

ΣΑΣΚ: Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων

ΣΕΕ: Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης

MBI: Maslach: Burnout Inventory

MBI-GS: Maslach Burnout Inventory General Survey

BI: Burnout Inventory

OLBI: Oldenburg Burnout Inventory

CBI: Copenhagen Burnout Inventory

COPSOQ II: The Copenhagen Psychosocial Questionnaire

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι – ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Θεωρητικό υπόβαθρο

Ο σύνθετος χαρακτήρας του εργασιακού περιβάλλοντος μπορεί να επιδρά τόσο θετικά όσο και αρνητικά την υγεία του εργαζόμενου. Ειδικότερα η αστυνόμευση, χαρακτηρίζεται ως ιδιαιτέρως στρεσογόνο επάγγελμα, καθώς υπάρχει συνεχής έκθεση σε ένα ευρύ φάσμα πιεστικών ερεθισμάτων. Κάποιοι από τους στρεσογόνους παράγοντες είναι κοινοί με αυτούς άλλων επαγγελματικών κατηγοριών όπως τα άτακτα ωράρια και η εργασία σε βάρδιες, ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, η έλλειψη ελέγχου πάνω στο αντικείμενο της εργασίας και η έλλειψη υποστηρικτικού πλαισίου από τους προϊσταμένους (Collins & Gibbs, 2003; Violanti et al., 2008; Masilamani et al., 2013; Mitrousi, Travlos, Koukia, & Zyga, 2014). Κάποιοι άλλοι παράγοντες ωστόσο, αναφέρονται ξεκάθαρα στην ίδια τη φύση του συγκεκριμένου επαγγέλματος όπως η έκθεση σε βία και η χρήση όπλου (Leino, Selin, Summala, & Virtanen, 2011; Komarovskaya et al., 2011).

Η χρόνια έκθεση σε στρεσογόνους παράγοντες ενδέχεται να οδηγήσει στην εμφάνιση του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (ΣΕΕ), γνωστό και ως Burnout όπως έχει επικρατήσει στην παγκόσμια βιβλιογραφία και αρθρογραφία. Το ΣΕΕ έχει σημαντικές επιπτώσεις τόσο στη σωματική όσο και στην ψυχική υγεία των εργαζόμενων. Σε ψυχολογικό επίπεδο είναι χαρακτηριστικά της εμφάνισης του ΣΕΕ, τα συνοδά συμπτώματα της ανησυχίας, της κατάθλιψης, του αισθήματος της μειωμένης αυτοεκτίμησης, ενώ ως προβλήματα σε επίπεδο συμπεριφοράς αναφέρονται οι συχνές απουσίες από την εργασία, η χρήση αλκοόλ και ψυχοδραστικών ουσιών, η μειωμένη απόδοση στην εργασία, η επιθετική συμπεριφορά προς συναδέλφους, η ροπή προς ατυχήματα, κ.ά. (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Melamed, Shirom, Toker, Berliner, & Shapira, 2006; Taris, 2008). Έχει διαπιστωθεί η σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με προβλήματα σωματικής υγείας, όπως πονοκεφάλους, διαταραχές ύπνου και διατροφής (Αντωνίου, 2008). Στην εξέλιξη του ΣΕΕ, τα συγκεκριμένα προσωπικά εν αρχής προβλήματα του ατόμου, μεταφέρονται στο οικογενειακό περιβάλλον δημιουργώντας μια επιπλέον στρεσογόνα κατάσταση (Maslach, 2003; Maslach et al.,

2001). Το ΣΕΕ αποτελεί ένα ψυχολογικό φαινόμενο με ιδιαίτερο ερευνητικό ενδιαφέρον καθώς είναι συνυφασμένο με πολλές ψυχοσωματικές, συναισθηματικές και διανοητικές δυσλειτουργίες στη ζωή του εργαζομένου. Χαρακτηρίζεται από αισθήματα χρόνιας κόπωσης, αποπροσωποποίησης ή κυνισμού και μειωμένων εργασιακών επιτευγμάτων.

Ως αντιστάθμισμα στους παράγοντες που συμβάλουν στην εμφάνιση του ΣΕΕ, οι εργαζόμενοι έχουν να αντιτάξουν διάφορες στρατηγικές αντιμετώπισης των στρεσογόνων ερεθισμάτων (Mitrousi, Travlos, Koukia, & Zyga, 2013). Σε ένα εργασιακό χώρο όπως αυτός της αστυνομίας και σε έναν εργασιακό βίο που διαρκεί τουλάχιστον 30 χρόνια έκθεσης σε τέτοιους παράγοντες, είναι ιδιαίτερης σημασίας η διερεύνηση της ύπαρξης του ΣΕΕ, καθώς και οι πιθανοί τρόποι αντιμετώπισης των στρεσογόνων ερεθισμάτων ώστε να περιοριστεί η εξουθένωση στο εργασιακό περιβάλλον. Αυτό θα είναι σημαντικό για πολλούς και διάφορους λόγους. Ο πρώτος αναφέρεται στην ίδια την υγεία και την ευεξία των αστυνομικών, τόσο σε προσωπικό όσο και σε οικογενειακό επίπεδο. Ο δεύτερος αναφέρεται στο εργασιακό επίπεδο όπου ένας καθόλα υγιής εργαζόμενος και ιδιαίτερα αυτός που έχει ως αντικείμενο εργασίας του την τήρηση της τάξης και την ομαλή λειτουργία του κοινωνικού συνόλου, θα ασκεί τα καθήκοντά του με ζήλο και θα είναι αποδοτικός και παραγωγικός, συντελώντας ουσιαστικά στην εύρυθμη λειτουργία της κοινωνίας. Σε αντίθετη περίπτωση, υπάρχει μειωμένη αστυνόμευση, μειωμένο αίσθημα ασφάλειας από τη μεριά του πολίτη, κοινωνικές δυσλειτουργίες, ακόμα και κίνδυνος για την ίδια του τη ζωή ή και των πολιτών καθώς ο ίδιος είναι χειριστής όπλου.

1.2 Η Ελληνική Αστυνομία και το έργο της

Το 1984 με τη συγχώνευση της Ελληνικής Χωροφυλακής και της Αστυνομίας Πόλεων, ιδρύθηκε η Ελληνική Αστυνομία (ΕΛ.ΑΣ.) με τη σημερινή της μορφή (ν. 1481/01-10-1984, ΦΕΚ Α'-152). Ο νόμος 2800/2000 περιγράφει την ΕΛ.ΑΣ. ως Σώμα Ασφαλείας και ορίζει την αποστολή της ως «...την εξασφάλιση της δημόσιας ειρήνης και ευταξίας και της απρόσκοπτης κοινωνικής διαβίωσης των πολιτών, που περιλαμβάνει την άσκηση της αστυνομίας γενικής αστυνόμευσης και τροχαίας και την πρόληψη και καταστολή του εγκλήματος και την προστασία του Κράτους και του δημοκρατικού

πολιτεύματος, στα πλαίσια της συνταγματικής τάξης, που περιλαμβάνει την άσκηση της αστυνομίας δημόσιας και κρατικής ασφάλειας».

Η ΕΛ.ΑΣ. αποτελείται από τις Κεντρικές και τις Περιφερειακές Υπηρεσίες και το Αρχηγείο αποτελεί την προϊστάμενη αρχή όλων των υπηρεσιών. Ο σκοπός του Αρχηγείου είναι ο προγραμματισμός, η διεύθυνση, η παρακολούθηση, ο έλεγχος των δράσεων και η παροχή των απαραίτητων προϋποθέσεων προς τις υπηρεσίες, ώστε αυτές με τη σειρά τους να υλοποιήσουν και να εκπληρώσουν την αποστολή τους, που βασίζεται στις εντολές της πολιτικής ηγεσίας του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη.

1.3 Η διάρθρωση και η ηγεσία της ΕΛ.ΑΣ

Επικεφαλής της ΕΛ.ΑΣ. είναι ο Αρχηγός της, ο οποίος φέρει τον βαθμό του Αντιστράτηγου και αναφέρεται άμεσα στον προϊστάμενό του τον Αναπληρωτή Υπουργό. Λαμβάνει τη θέση του μετά από κρίση από τους πολιτικούς προϊστάμενους και παραμένει στη θέση αυτή για 2 έως 3 χρόνια. Στην ιεραρχία τον ακολουθούν ο Υπαρχηγός του Σώματος, ο Προϊστάμενος του Επιτελείου του Αρχηγείου, οι Γενικοί Επιθεωρητές Βορείου και Νοτίου Ελλάδος και οι 5 Προϊστάμενοι των Κλάδων του Αρχηγείου που αναφέρονται στην Τάξη, στην Ασφάλεια, στον κλάδο Αλλοδαπών & Προστασίας Συνόρων, στον κλάδο Διοικητικής Υποστήριξης & Ανθρώπινου Δυναμικού και τέλος στον κλάδο Οικονομοτεχνικής Υποστήριξης & Πληροφορικής (Σχήμα 1).

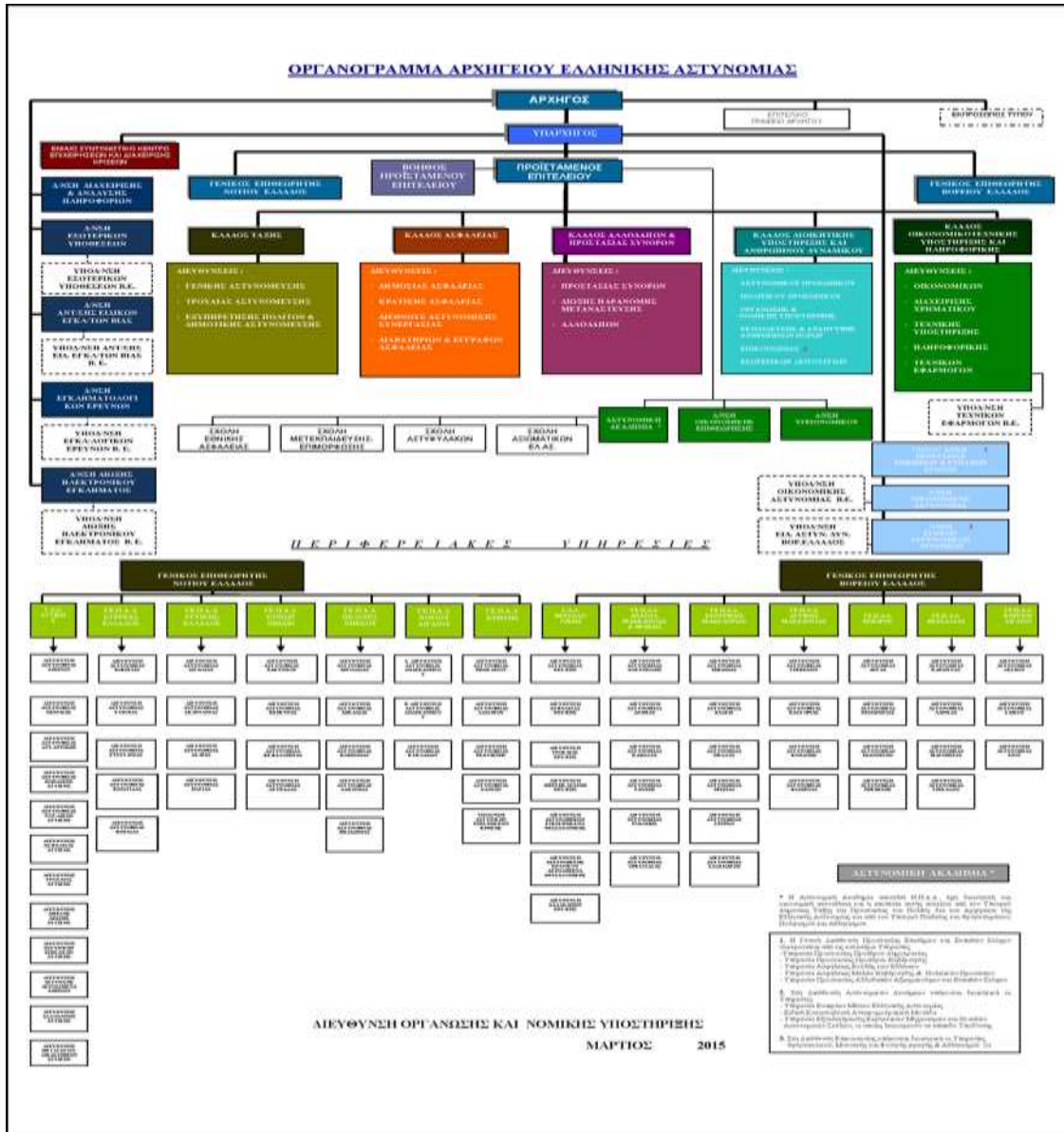
Η ΕΛ.ΑΣ. αποτελείται και από ειδικές υπηρεσίες. Είναι ξεχωριστές διευθύνσεις, υπηρεσίες, τμήματα, ομάδες ή υπηρεσίες που εξυπηρετούν διαφορετικούς τομείς της δημόσιας ασφάλειας και της σωστής λειτουργίας του σώματος. Αυτές είναι οι: Άμεση Δράση, Ομάδες Δίκυκλης Αστυνόμησης (ΔΙ.ΑΣ.), Διεύθυνση Διαβατηρίων, Διεύθυνση Αντιμετώπισης Ειδικών Εγκλημάτων Βίας (Δ.Α.Ε.Ε.Β.), Διεύθυνση Εγκληματολογικών Ερευνών (Δ.Ε.Ε.), Διεύθυνση Εσωτερικών Υποθέσεων, Διεύθυνση Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας, Διεύθυνση Πληροφορικής, Διεύθυνση Μεταγωγών Δικαστηρίων Αττικής, Ειδική Κατασταλτική Αντιτρομοκρατική Μονάδα (Ε.Κ.Α.Μ.), Τμήμα Εξουδετέρωσης Εκρηκτικών Μηχανισμών (Τ.Ε.Ε.Μ.), Υπηρεσία Εναερίων Μέσων, Διεύθυνση Διαχείρισης και Ανάλυσης Πληροφοριών, Διεύθυνση Οικονομικής Αστυνομίας, Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, Γενική Διεύθυνση

Ασφάλειας Επισήμων, Ομάδα Αστυνομικών Σκύλων, Διεύθυνση Υγειονομικού και Θρησκευτική Υπηρεσία.

1.4 Διατύπωση του προβλήματος

Μέσω της ανασκόπησης της διεθνούς βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας, διαπιστώθηκε η σύνδεση της εμφάνισης του ΣΕΕ, τόσο με ατομικούς όσο και με εργασιακούς παράγοντες, που εντοπίζονται σε πολλούς επαγγελματικούς κλάδους (Maslach, Leiter, & Schaufeli, 2008). Ωστόσο, η αστυνόμευση, ως μέσω επιβολής και διατήρησης της τάξης σε ένα κοινωνικό σύνολο, επιβαρύνεται και από κάποιους ιδιαίτερους εργασιακούς παράγοντες που είναι στη φύση της εργασίας. Τέτοιοι μπορεί να είναι η συχνή έκθεση σε συνθήκες που εμπεριέχουν βία, επιθετικότητα και τραυματισμό (Θεοδώρου, 2003), η ανάγκη λήψης άμεσων αποφάσεων σε πιεστικές συνθήκες (Komarovskaya et al., 2011; Weiss et al., 2010), η αυξημένη πιθανότητα αντιμετώπισης τραυματικών γεγονότων πολιτών, όπως τα αυτοκινητιστικά ατυχήματα με θύματα, η εμπλοκή σε βίαιους θανάτους, σε συμπλοκές, ή σε περιπτώσεις κακοποίησης παιδιών, γυναικών, η παράνομη χρήση και εμπορία ναρκωτικών, κ.ά. (McCaslin et al., 2006). Επίσης, περιβαλλοντικοί παράγοντες εργασίας, όπως τα υψηλά επίπεδα θορύβου, η έκθεση σε υψηλές θερμοκρασίες και στο ψύχος, έχει βρεθεί να σχετίζονται με το υψηλό στρες των αστυνομικών, ειδικά των τμημάτων τροχαίας, περιπολίας και άμεσης δράσης (Kumar & Mohan, 2009). Ως επιπλέον ψυχοπιεστικοί παράγοντες αναφέρονται οργανωτικές και διοικητικές παράμετροι, όπως η αργή ανέλιξη στην ιεραρχία, το σύστημα κρίσεων και προαγωγών, η έλλειψη προσωπικού, οι μεταθέσεις-αποσπάσεις, έχοντας αρνητικές επιπτώσεις στην αυτοεκτίμηση και στην αυτοπεποίθηση των αστυνομικών (Βέμη, Αναγνωστόπουλος & Νιάκας, 2007; Θεοδώρου, 2003). Ακόμη, καταγράφεται η μη υποστηρικτική και συχνά επικριτική στάση της κοινωνίας προς της αστυνομία, τα στερεότυπα του κοινού που πλήττουν την εμπιστοσύνη απέναντι τόσο στο θεσμό όσο και στους εκπροσώπους της δημιουργώντας στρες στους εργαζόμενους (Berking, Meier, & Wupperman, 2010; Δήμου, 2012). Όλοι οι παραπάνω παράγοντες, συσσωρευτικά, επιβαρύνουν σε μεγάλο βαθμό το συγκεκριμένο επάγγελμα.

Η αστυνόμευση απαιτεί από τον αστυνομικό αυτοκυριαρχία, συναισθηματική σταθερότητα, έλεγχο του θυμού και ικανότητα προσαρμογής του στις μεταβαλλόμενες καταστάσεις, διατήρηση της εξωτερικής επιδοκμασίας, μη εμπλοκή σε συναισθηματικές εκφράσεις των πολιτών, έτσι ώστε να είναι αποτελεσματικός στην εργασία του (Berking et al., 2010; Daus & Brown, 2012).



Σχήμα 1. Το οργανόγραμμα της Ελληνικής Αστυνομίας. Ανάκτηση στις 28/09/2017 από http://www.hellenicpolice.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=45&Itemid=35&lang=

Επομένως, απαιτείται από τον αστυνομικό να περιορίζει ή να καταπιέζει τα συναισθήματα του, ακόμα και όταν αντιμετωπίζει προσωπικά προβλήματα με αποτέλεσμα να μην αναζητά βοήθεια όταν βιώνει δυσκολίες στην προσωπική τους ζωή (Berg, Hem, Lau, & Ekeberg, 2006). Οι κοινωνικές απαιτήσεις, η δυσκολία αναζήτησης κοινωνικής και ψυχολογικής στήριξης αυξάνει τον κίνδυνο εμφάνισης ψυχολογικών προβλημάτων (κατάθλιψη, άγχος), προβλημάτων συμπεριφοράς (π.χ. χρήση αλκοόλ), αλλά και προβλημάτων υγείας (π.χ. καρδιαγγειακές παθήσεις, γαστρεντερικές διαταραχές, διαβήτη) (Violanti et al., 2006; Violanti et al., 2008) συνυφασμένα με αρνητικές επιπτώσεις στον χώρο της εργασίας, αλλά και στην οικογενειακή ζωή (Choriko, 2010).

Η διασφάλιση της δημόσιας έννομης τάξης αποτελεί προτεραιότητα της πολιτείας και καθήκον της αστυνομίας. Στελέχη τα οποία βιώνουν μία κατάσταση ΣΕΕ, δυσκολεύονται να εκτελέσουν τα καθήκοντά τους επαρκώς. Η κόπωση που νιώθουν οι αστυνομικοί, και η οποία αποτελεί μία υποκείμενη κατάσταση της εξουθένωσης, μειώνει τη θέληση και την ικανότητα δέσμευσης και αφοσίωσης στην εργασία (Chang, Sun, Chuang, & Hsu, 2008; Seok, Cho, & Ahn, 2015). Όπως προαναφέρθηκε, εργασιακές συνθήκες και παράγοντες που αφορούν την ίδια την εργασία, περιβαλλοντικές συνθήκες εργασίας, διοικητικοί και οργανωτικοί παράγοντες, αλλά και στοιχεία της προσωπικότητας μπορεί να προκαλέσουν κόπωση και ΣΕΕ στους αστυνομικούς. Οι εργαζόμενοι που εμφανίζουν συμπτώματα του ΣΕΕ, είναι λιγότερο αποτελεσματικοί στην εργασία τους, ενώ εμφανίζουν προοδευτικά μειούμενα επίπεδα σωματικής και ψυχικής υγείας (Schaufeli & Bakker, 2004). Αναντίρρητα, αστυνομικοί που βιώνουν μια τέτοια κατάσταση, δημιουργούν, άθελά τους, έλλειμμα ασφάλειας για την κοινωνία και μειωμένη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα για το σύνολο της υπηρεσίας τους.

Το επάγγελμα του αστυνομικού έχει αναγνωριστεί ως ένα από πιο αγχογόνα επαγγέλματα παγκοσμίως (Kara, Sunger, & Karti, 2015). Παρόλα αυτά, τα επίπεδα στρες και επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζονται με το πολιτισμικό πλαίσιο που προσδιορίζει την αντίληψη των γεγονότων, την οικονομική κατάσταση μιας χώρας, την οργάνωση της αστυνομίας, κ.ά. Εμφανίζει το συγκεκριμένο επάγγελμα ιδιαίτερα επίπεδα ΣΕΕ στους Έλληνες αστυνομικούς; Ποιοι δημογραφικοί παράγοντες είναι υπεύθυνοι για

την εμφάνιση του ΣΕΕ στα στελέχη της ΕΛ.ΑΣ; Υπάρχουν κάποιες ΣΑΣΚ που να είναι ιδιαίτερα δημοφιλείς στις τάξεις των στελεχών της ΕΛ.ΑΣ; Τέτοια ερωτήματα τέθηκαν από τον ερευνητή ώστε να δώσει απαντήσεις μέσω της έρευνας και να προτείνει λύσεις για πιο αποδοτική εκπαίδευση στους Έλληνες αστυνομικούς, πάνω στην ανάπτυξη και χρήση ΣΑΣΚ. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα μια πιο υγιή ΕΛ.ΑΣ πιο ικανά, υγιή και αποδοτικά στελέχη και καλύτερη λειτουργία όλου του σώματος.

1.5 Σκοπός της έρευνας

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν διττός. Από τη μία να διερευνήσει την πιθανή ύπαρξη του ΣΕΕ μέσα στους κόλπους της αστυνομίας, ψάχνοντας παράλληλα για πιθανές μεταβλητές που να έχουν ιδιαίτερη συμβολή στην εμφάνιση του συνδρόμου. Από την άλλη να διερευνήσει ποιες στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων χρησιμοποιούν οι Έλληνες αστυνομικοί, ώστε να μειώσουν την επίδραση των παραγόντων που συμβάλλουν στην εμφάνιση του ΣΕΕ. Τέλος, μία επιπλέον ανάλυση των δεδομένων, ήταν να συσχετίσει τους παράγοντες του ΣΕΕ, με αυτούς των στρατηγικών αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων, ώστε να αποφανθεί ο ερευνητής για τη σχέση και τη συσχέτισή του. Απώτερος στόχος ήταν, με βάση τα προαναφερθέντα αποτελέσματα, πρόταση προς την ηγεσία από μέρους του ερευνητή, για την ανάπτυξη προγραμμάτων ενημέρωσης προς την κατεύθυνση της σωστής αντιμετώπισης του στρες, για την αποφυγή της εμφάνισης του ΣΕΕ και την προώθηση της υγείας και της ευεξίας των στελεχών και την καλύτερη απόδοσή τους στην υπηρεσία.

1.6 Σημαντικότητα της έρευνας

Η σημαντικότητα της έρευνας είναι πολυεπίπεδη. Η υγεία του εργαζομένου σε προσωπικό επίπεδο και κατ' επέκταση σε οικογενειακό, αποτελεί από μόνη της έναν πρώτου βαθμού παράγοντα σημαντικότητας. Οι ιδιαιτερότητες των συνθηκών κάτω από τις οποίες ασκεί ο αστυνομικός το επάγγελμά του και οι επιπλέον στρεσογόνοι παράγοντες που λειτουργούν σωρευτικά επί σειρά ετών υπηρεσίας είναι ιδιαίτερης σημασίας. Τέτοιας σημασίας στρεσογόνοι παράγοντες και με τόσα χρόνια εφαρμογής στο πλαίσιο εργασίας, καθιστούν μια ειδική κρατική υπηρεσία από ανεπαρκή έως και

επικίνδυνη όταν οι εργαζόμενοι σε αυτήν δεν είναι υγιείς και παραγωγικοί. Επίσης, λόγω του αριθμού των υπηρετούντων στην ΕΛ.ΑΣ μια γενικευμένη υποβόσκουσα ύπαρξη του προβλήματος θα καθιστούσε την υπηρεσία ανεπαρκή, να λειτουργεί με μειωμένο, εξουθενωμένο και με προβλήματα υγείας και συμπεριφοράς προσωπικό, επιβαρύνοντας τον κρατικό προϋπολογισμό, χωρίς την ανάλογη απόδοση των υπηρεσιών της προς το κοινωνικό σύνολο. Τέλος, η χρήση μεθόδων και τεχνικών που βοηθούν τα στελέχη της ΕΛ.ΑΣ να διαχειρίζονται τις ιδιαίτερες στρεσογόνες καταστάσεις που βιώνουν καθημερινά και η διερεύνηση της αποτελεσματικότητάς τους, μπορούν να δώσουν προτάσεις προς την ηγεσία για την ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων που θα ενισχύσουν τους κατάλληλους τρόπους διαχείρισης στρεσογόνων ερεθισμάτων, ώστε να καταπολεμηθεί και η εμφάνιση του ΣΕΕ.

1.7 Ερευνητικά Ερωτήματα

Οι ερευνητικές υποθέσεις που τέθηκαν από τον ερευνητή, βασίστηκαν στη μελέτη εκτεταμένης διεθνούς και Ελληνικής βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας, τόσο παλαιότερης, αλλά κατά κύριο λόγο σύγχρονης. Με βάση τη μελέτη οι ερευνητικές υποθέσεις αφορούσαν στη σχέση των ανεξάρτητων μεταβλητών του δημογραφικού ερωτηματολογίου που αντιστοιχούν σε πιθανούς παράγοντες πρόκλησης του ΣΕΕ. Άλλες ερευνητικές υποθέσεις που τέθηκαν αφορούσαν στη σχέση των ίδιων ανεξάρτητων μεταβλητών με τις υποκλίμακες του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ. Τέλος, υπήρξαν και ερευνητικές υποθέσεις που αφορούσαν στη συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων των δύο ερωτηματολογίων και των ανεξάρτητων μεταβλητών του δημογραφικού ερωτηματολογίου.

1.7.1 Μηδενικές υποθέσεις

H₀₁: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς το φύλο.

H₀₂: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς την ηλικία.

H₀₃: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς το βαθμό της ιεραρχίας των αστυνομικών στην εργασία.

H₀₄: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς το είδος της υπηρεσίας των αστυνομικών.

H₀₅: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών.

H₀₆: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς το συνολικό χρόνο υπηρεσίας των αστυνομικών.

H₀₇: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς το χρόνο στην τωρινή υπηρεσία.

H₀₈: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς το φύλο.

H₀₉: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς την ηλικία.

H₀₁₀: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς το βαθμό ιεραρχίας.

H₀₁₁: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς την υπηρεσία των αστυνομικών.

H₀₁₂: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών.

H₀₁₃: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς το συνολικό χρόνο υπηρεσίας των αστυνομικών.

H₀14: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς το χρόνο εργασίας των αστυνομικών

H₀15: Οι μεταβλητές του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ δεν προβλέπουν την επαγγελματική εξουθένωση μετά τον έλεγχο των δημογραφικών και εργασιακών παραγόντων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, ιεραρχία, είδος εργασίας, χρόνος εργασίας).

1.7.2 Εναλλακτικές υποθέσεις

H_a1: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς το φύλο.

H_a2: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς την ηλικία.

H_a3: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς το βαθμό της ιεραρχίας των αστυνομικών στην εργασία.

H_a4: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς το είδος της υπηρεσίας των αστυνομικών.

H_a5: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών.

H_a6: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς το συνολικό χρόνο υπηρεσίας των αστυνομικών.

H_a7: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου του ΣΕΕ ως προς το χρόνο στην τωρινή υπηρεσία.

H_a8: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς το φύλο.

H_a9: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς την ηλικία.

H_a10: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς το βαθμό ιεραρχίας.

H_a11: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς την υπηρεσία των αστυνομικών.

H_a12: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών.

H_a13: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς το συνολικό χρόνο υπηρεσίας των αστυνομικών.

H_a14: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ ως προς το χρόνο εργασίας των αστυνομικών στην τωρινή υπηρεσία.

H_a15: Οι μεταβλητές του ερωτηματολογίου των ΣΑΣΚ προβλέπουν την επαγγελματική εξουθένωση μετά τον έλεγχο των δημογραφικών και εργασιακών παραγόντων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, ιεραρχία, είδος εργασίας, χρόνος εργασίας).

1.8 Λειτουργικοί ορισμοί

Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης (ΣΕΕ). Ως σύνδρομο ορίζεται μία κατάσταση η οποία εμφανίζει συγκεκριμένες ενδείξεις και συμπτώματα που χαρακτηρίζουν μια δυσλειτουργία (Shirom, 2005). Διάφοροι έγκριτοι επιστήμονες και ερευνητές του συγκεκριμένου πεδίου, όρισαν το ΣΕΕ ως το σύνδρομο της αρνητικής επίδρασης του στρες από την εργασία, που αυξάνεται, όταν υπάρχει παρατεταμένη και κλιμακούμενη πίεση, μη ελεγχόμενη από διάφορες κατάλληλες στρατηγικές (Antoniou, Polychroni, & Walters, 2000). Ουσιαστικά, πρόκειται για μια κατάσταση μακράς ανισορροπίας κατά την οποία η εργασία απαιτεί περισσότερα από αυτά που ο εργαζόμενος μπορεί να προσφέρει και ταυτόχρονα παρέχει λιγότερα από αυτά που προσδοκά (Αντωνίου, 2008). Το ΣΕΕ αποτελεί μια διαδικασία που αποτελείται από τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση ή αλλιώς τον κυνισμό και την έλλειψη προσωπικής επίτευξης

(Maslach & Jackson, 1981; Pines, Aronson, & Kafry, 1981). Η συναισθηματική εξάντληση, ταυτόσημη με τη συναισθηματική κατάθλιψη (Αντωνίου, Αναγνωστοπούλου, & Γάκη, 2010) αναφέρεται στην απουσία ευχαρίστησης και στη σωματική κόπωση με συνέπεια τη χαμηλή ανταπόκριση του ατόμου στην εργασία του. Η αποπροσωποποίηση ή κυνισμός, αναφέρεται στην αδιαφορία, την αίσθηση αποκοπής και στην αποστασιοποιημένη στάση του εργαζόμενου στο χώρο της εργασίας του. Τέλος, ο παράγοντας μειωμένη αυτοαποτελεσματικότητα ή χαμηλή προσωπική επίτευξη, αφορά στο αίσθημα ανεπάρκειας, στην έλλειψη αυτοπεποίθησης και στην απογοήτευση που βιώνει ο εργαζόμενος, νιώθοντας ότι δεν μπορεί να διεκπεραιώσει με επιτυχία το έργο που του έχει ανατεθεί. Το ΣΕΕ προκαλείται από χρόνια έκθεση σε στρεσογόνες καταστάσεις (Antonioni, 2009; Maslach & Leiter, 2008; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), δημιουργώντας έντονα ψυχικά, σωματικά, και συναισθηματικά προβλήματα στον εργαζόμενο.

Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων (ΣΑΣΚ). Οι στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων, που στη διεθνή βιβλιογραφία αποδίδονται με τον αγγλόφωνο ορισμό coping, συνίστανται σε μια διαδικασία κινητοποίησης του ατόμου και σκόπιμης προσπάθειας να αντιδράσει σε μια εξωτερική ή εσωτερική αντιξοότητα (Μπεζεβέγκης, 2001). Οι Lazarus & Folkman (1984) περιγράφουν τις στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων ως την προσπάθεια του ατόμου να χειριστεί και να ρυθμίσει τις εξωτερικές και εσωτερικές απαιτήσεις που το ίδιο εκτιμά ότι θέτουν σε δοκιμασία τις διαθέσιμες δυνάμεις του. Πρόκειται για γνωστικές διεργασίες, συμπεριφορές και δεξιότητες με βασική λειτουργία την αλληλεπίδραση του ατόμου με το περιβάλλον (Καραδήμας, 1998), την προσαρμογή του σε αρνητικά γεγονότα και καταστάσεις με όσο το δυνατόν λιγότερες απώλειες, τη διατήρηση της συναισθηματικής ισορροπίας και θετικών σχέσεων με άλλα άτομα, και τη μείωση των βλαπτικών περιβαλλοντικών συνθηκών (Μπεζεβέγκης, 2001). Με βάση τις έρευνες των Lazarus και Folkman (1984) και Lazarus (1991) έχουν προταθεί η διάκριση ανάμεσα σε στρατηγικές εστιασμένες στο πρόβλημα και σε στρατηγικές εστιασμένες στο συναίσθημα. Παραπλήσιες ταξινομήσεις διακρίνουν στρατηγικές προσέγγισης και στρατηγικές αποφυγής, ή στρατηγικές εμπλοκής και στρατηγικές απεμπλοκής ή ενεργητικές

στρατηγικές και στρατηγικές αποφυγής (Καραδήμας, 1998; Μπεζεβέγκης, 2001). Η πρώτη ομάδα περιλαμβάνει στρατηγικές που στοχεύουν στην επίλυση προβλήματος μέσω αναζήτησης βοήθειας ή πληροφοριών, ενώ η δεύτερη κατηγορία περικλείει στρατηγικές που ρυθμίζουν το συναίσθημα χωρίς προσπάθειες αλλαγής των συνθηκών που συνδέονται με δυσκολίες και αντιξοότητες.

1.9 Προϋποθέσεις και περιορισμοί

Η βασική προϋπόθεση για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας αφορούσε κατά κύριο λόγο στις ειλικρινείς απαντήσεις από μέρους των συμμετεχόντων. Λόγω του στρατιωτικού χαρακτήρα του επαγγέλματος, υπήρχε μία αμφιβολία στο εάν και κατά πόσο οι εν δυνάμει συμμετέχοντες θα ήθελαν και όντως θα απαντούσαν με ειλικρίνεια στις ερωτήσεις. Η συγκεκριμένη δυσκολία ξεπεράστηκε όταν, κατά τη διανομή των ερωτηματολογίων, ο ερευνητής ο οποίος τυγχάνει και ο ίδιος αστυνομικός, εξηγούσε στους συναδέλφους του ότι δεν υπάρχει αναφορά σε ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα και ότι τα ερωτηματολόγια απαντώνται ανώνυμα. Η συμμετοχή ήταν σχεδόν καθολική ενώ δεν υπήρξαν αρνητικές αντιδράσεις.

Στην παρούσα έρευνα υπήρξαν και κάποιοι περιορισμοί που πρέπει να αναφερθούν ώστε να προστατευθεί το κύρος της προσπάθειας του ερευνητή και προς αποφυγή λανθασμένων συμπερασμάτων. Οι περιορισμοί αφορούσαν στη δειγματοληψία. Λόγω της πολυπλοκότητας της διαστρωμάτωσης της ΕΛ.ΑΣ και του πλήθους των υπηρεσιών που συνεπάγονται και διαφορετικό περιεχόμενο εργασίας, ήταν σχεδόν αδύνατη η στρωσιγενής και αντιπροσωπευτική δειγματοληψία. Έγινε μία μεγάλη προσπάθεια από μέρους του ερευνητή ώστε το δείγμα να συμπεριλάβει όσο το δυνατόν περισσότερες διευθύνσεις της ΕΛ.ΑΣ.

Ένας άλλος περιορισμός που είναι σημαντικός, είναι αυτός της γενίκευσης των αποτελεσμάτων. Τόσο η διασπορά της ΕΛ.ΑΣ ανά την Ελλάδα, το συγκεκριμένο δείγμα που είναι από το λεκανοπέδιο της Αττικής, όσο και το ευρύ φάσμα του καθηκοντολογίου, λειτουργούν ως περιοριστικοί παράγοντες της γενίκευσης των αποτελεσμάτων στο σύνολο των στελεχών της ΕΛ.ΑΣ. Ωστόσο, τα συγκεκριμένα αποτελέσματα αποτελούν οδηγό για περαιτέρω έρευνα στον συγκεκριμένο εργασιακό κλάδο σχετικά με τη

διερεύνηση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της επαγγελματικής εξουθένωσης και τους τρόπους αντιμετώπισης του στρες. Εάν η έρευνα επεκταθεί και ολοκληρωθεί σε πανελλήνιο επίπεδο, τότε πραγματικά θα υπάρξουν αποτελέσματα γενικής και καθολικής αποδοχής. Επίσης, τα συνολικά αποτελέσματα θα αποτελέσουν τη βάση για πρόταση προς την ηγεσία της ΕΛ.ΑΣ για την οργάνωση σεμιναρίων με σκοπό την υπόδειξη λειτουργικών στρατηγικών αντιμετώπισης των στρεσογόνων καταστάσεων από τη μεριά των στελεχών.

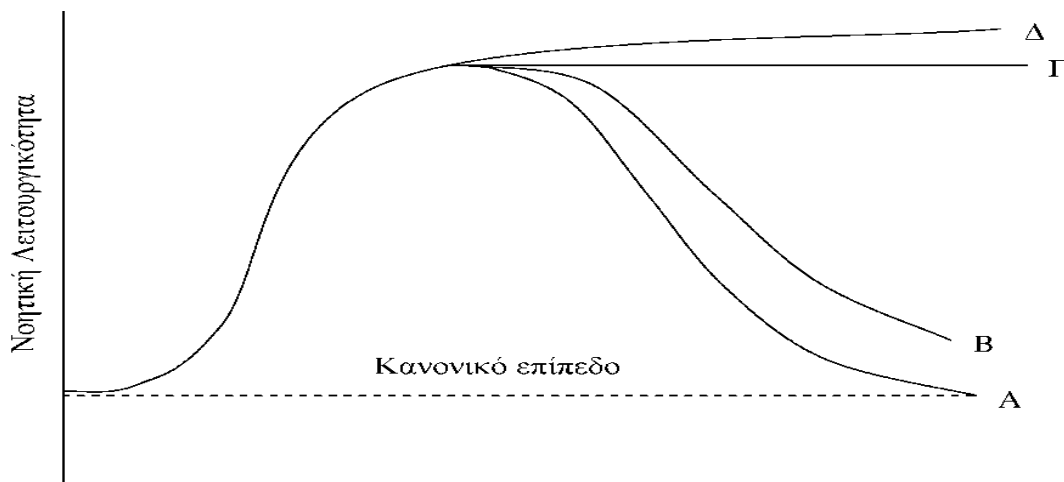
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ – Ανασκόπηση βιβλιογραφίας

2.1 Εισαγωγή

Το ΣΕΕ αποτελεί ένα σημαντικό εργασιακό, κοινωνικό και ατομικό πρόβλημα, χαρακτηριστικό του 21^{ου} αιώνα (Αντωνίου, 2008), καθώς πλήττει εργαζομένους που χάνουν κάθε ενδιαφέρον για την εργασία, αλλά και οργανισμούς, όπου όλη η διαδικασία οδηγεί στη μείωση των επιπέδων εργασιακής δέσμευσης και στην εκδήλωση αρνητικών συναισθηματικών αντιδράσεων. Η έρευνα τα τελευταία 45 χρόνια έχει επικεντρωθεί σε θεωρητικά μοντέλα που μελετούν το περιεχόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης και μεθοδολογικά ζητήματα μέτρησης, τους αιτιολογικούς παράγοντες πρόκλησης με βάση της θεωρία της κοινωνικής σύγκρισης, τη θεωρία της μάθησης (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2008; Schaufeli, Maslach, & Marek, 1993) και την ψυχαναλυτική υπαρξιακή προσέγγιση, η οποία εξετάζει ασυνείδητες επιρροές της επαγγελματικής σταδιοδρομίας στην επαγγελματική εξουθένωση (Pines, 2003). Επίσης, η ερευνητική δραστηριότητα έχει εστιάσει στις προσωπικές και κοινωνικές συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως επίσης στους τρόπους πρόληψης και αντιμετώπισης του συνδρόμου (Αντωνίου, 2008).

Η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται ένα πρόβλημα που γεννιέται σε ένα περιβάλλον φόρτου εργασίας, με αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις, αυξανόμενο και παρατεταμένο στρες, δύσκολα διαχειρίσιμο. Οι ερευνητές αναφέρουν διαφορές ανάμεσα στο στρες και το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (Αντωνίου, 2002; Schaufeli & Enzmann, 1998). Το στρες αναφέρεται σε μία προσαρμοστική διαδικασία κάτω από πιεστικές καταστάσεις. Στο Σχήμα 2, η διαδικασία αυτή αντικατοπτρίζεται από τις γραμμές Α και Β. Η γραμμή Α αναπαριστά το άτομο που βίωσε στρες και γύρισε στα φυσιολογικά επίπεδα λειτουργίας του. Στην γραμμή Β βρίσκεται στη σωστή πορεία αλλά δεν έχει φτάσει το αρχικό επίπεδό του. Η επαγγελματική εξουθένωση, από την άλλη πλευρά, αναφέρεται σε μία κατάρρευση που συνοδεύεται από χρόνια δυσλειτουργία στην εργασία. Αυτό φαίνεται στις γραμμές Γ και Δ. Η γραμμή Γ αναπαριστά το άτομο που κατέρρευσε και δυσλειτουργεί σε ένα σταθερό επίπεδο, ενώ στη γραμμή Δ το άτομο βρίσκεται στη διαδικασία επιδείνωσης. Συνεπώς, το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης

αφορά μια αναπτυξιακή διαδικασία και όχι μια μεμονωμένη αντίδραση σε ένα στρεσογόνο γεγονός (Αντωνίου & Γαλακτίδου, 2010).



Σχήμα 2. Στρες και επαγγελματική εξουθένωση (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Σημαντικός αριθμός μελετών έχει καταστήσει σαφές ότι η επαγγελματική εξουθένωση εκδηλώνεται συχνότερα σε ορισμένα επαγγέλματα, όπως οι γιατροί, οι νοσηλεύτές/τριες (Μητρούση, Τραυλός, Κούκια, Παπαπέτρου, & Ζυγά, 2014), οι τραπεζικοί υπάλληλοι (Πριφτάκης, Τραυλός, Στεργιούλας, & Δουβής, 2012), οι εκπαιδευτικοί (Γεωργίου, Τραυλός, Αντωνίου, Κοσμάς, & Στεργιούλας, 2012), και οι αστυνομικοί (Leiter, Bakker, & Maslach, 2014). Ο κλάδος των αστυνομικών έχει χαρακτηριστεί ως ένας από τους πιο στρεσογόνους χώρους εργασίας παγκοσμίως (Morash, Haar, & Kwak, 2006; Vuorensyrjä & Mälkiä, 2011). Ο αστυνομικός βιώνει επιπλέον στρεσογόνες καταστάσεις που συνδέονται με τον στρατιωτικό και ιεραρχικό χαρακτήρα του οργανισμού, την έκθεση των στελεχών σε βίαια γεγονότα, και τις αρνητικές στάσεις που έχει η κοινωνία για το συγκεκριμένο επάγγελμα (Backteman-Erlanson, Padyab, & Brulin, 2012). Αποτελέσματα ερευνών διεθνώς, αλλά και στην Ελλάδα αποδεικνύουν την έκθεση των αστυνομικών σε χρόνιες και υψηλές απαιτήσεις που συνεπάγονται έντονο συναισθηματικό άγχος (De la Fuente Solana, Aguayo, Pecino, & Cañadas, 2013; Durán, Montalbán, & Stangeland, 2006; Θεοδώρου, 2003; Seok, Cho,

Jeon, & Ahn, 2015). Είναι χαρακτηριστικό ότι τα επίπεδα στρες και άγχους που βιώνουν οι αστυνομικοί είναι ακόμα και υψηλότερα από κάθε άλλο εργασιακό κλάδο (Backteman-Erlanson et al., 2012). Κατά συνέπεια, το επάγγελμα του αστυνομικού μπορεί να καταταχθεί στα λεγόμενα «επαγγέλματα κινδύνου» (Maslach & Jackson, 1981), όπου εμπλέκονται παράγοντες που σχετίζονται με υπερβολικό φόρτο εργασίας, δυσκολία επίλυσης προβλημάτων, έντονο αίσθημα ευθύνης, έλλειψη υποστήριξης και χαμηλών αμοιβών από την πλευρά του οργανισμού, κ.ά. Από τη σύγκριση στοιχείων μεταξύ 1988 και 2005 προκύπτει ότι η αστυνόμευση είναι το δεύτερο στην κατάταξη των επαγγελμάτων κινδύνου (Queirós, Kaiseler, & da Silva, 2013). Ο 21^{ος} αιώνας χαρακτηρίζεται από αβεβαιότητα, τρομοκρατία, βία, φτώχεια, καταστάσεις που απαιτούν από τις αστυνομικές δυνάμεις γρήγορη προσαρμογή στις νέες απαιτήσεις (Ransley & Mazerolle, 2009).

2.2 Εννοιολογικοί ορισμοί του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Ο Freudenberger (1974) χρησιμοποίησε για πρώτη φορά τον όρο επαγγελματική εξουθένωση για να περιγράψει την σωματική και ψυχική καταπόνηση, την απώλεια κινήτρων και την μειωμένη δέσμευση των συνεργατών του, απέναντι στους εξαρτημένους από ουσίες στην κλινική όπου εργαζόταν. Αργότερα ο Freudenberger με τον Richelson (1980) και Freudenberger (1983) διαπίστωσαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση συνιστά μια βιοματική κατάσταση χρόνιας κόπωσης, με συνοδά συμπτώματα κατάθλιψης, απογοήτευσης, και παραίτησης. Οι μετέπειτα έρευνες της Maslach (1981) και των Maslach και Jackson (1981) σε ιατρικό νοσηλευτικό προσωπικό έδειξαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια πολυδιάστατη έννοια, η οποία περιγράφεται ως φυσική και διανοητική εξάντληση, απώλεια ψυχολογικής ενέργειας, δυσκολίες συγκέντρωσης στην εργασία, μειωμένη ικανότητα προσαρμογής σε στρεσογόνες καταστάσεις, ευερεθιστικότητα και συναισθηματική αστάθεια, διαταραχές ύπνου και ζαλάδες (Schaufeli et al., 2008).

Από την ανάλυση παραγόντων προέκυψαν τρεις βασικοί παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο πρώτος αναφέρεται στη συναισθηματική εξάντληση και στο αίσθημα ψυχικής κόπωσης που πηγάζει από τον εργασιακό χώρο, καθιστώντας τον

επαγγελματία «ανίκανο» να συγκεντρωθεί στα εργασιακά του καθήκοντα και να προσφέρει συναισθηματικά στους αποδέκτες των υπηρεσιών του. Οι Pines και Aronson (1981) αναφέρονται στη φυσική, συναισθηματική και διανοητική εξάντληση, ενώ οι Shirom και Melamed (2005) στη φυσική, συναισθηματική και γνωστική κόπωση. Ο δεύτερος παράγοντας αναφέρεται στην *αποπροσωποποίηση*, ως απαθής ανταπόκριση στην εργασία και στα συνοδά συμπτώματα της ευερεθιστότητας, των αρνητικών συναισθημάτων και στάσεων απέναντι στην εργασία καθώς επίσης στην κυνική, ψυχρή και απρόσωπη αντιμετώπιση των ατόμων με τα οποία και για τα οποία το άτομο εργάζεται. Τέλος, ο τρίτος παράγοντας αναφέρεται το *αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης*, στην τάση του ατόμου να προβαίνει σε αρνητική αξιολόγηση του εαυτού και της δουλειάς του, ενώ παράλληλα βιώνει συναισθήματα δυστυχίας. Σε αντίθεση με την έλλειψη προσωπικής επίτευξης, γίνεται αναφορά στα προσωπικά εργασιακά επιτεύγματα, στη θετική αξιολόγηση των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων του εργαζομένου, καθώς και στη θετική συμπεριφορά με του συναδέλφους στο εργασιακό του περιβάλλον. Τα προσωπικά εργασιακά επιτεύγματα είναι αποτέλεσμα εργασιακής δέσμευσης, που χαρακτηρίζεται από το αίσθημα της ενεργητικότητας, της συμμετοχής και της αποτελεσματικότητας (Leiter, Bakker, & Maslach, 2014). Εν ολίγοις, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να οριστεί ως μία διαδικασία κατά την οποία ο αστυνομικός χάνει το ενδιαφέρον για την εργασία του, βιώνει αρνητικά συναισθήματα για τα άτομα με τα οποία εργάζεται ή και τα οποία εξυπηρετεί και τα αντιμετωπίζει με ένα αποστασιοποιημένο ή και απάνθρωπο τρόπο.

Η σύγχρονη ερευνητική αρθρογραφία αναφέρει ότι το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης χαρακτηρίζει όλους τους επαγγελματικούς χώρους στην αναπτυγμένες κοινωνίες (Schaufeli et al., 2008). Η πολιτισμική επανάσταση του 1960 αποδυνάμωσε το κύρος διαφόρων επαγγελμάτων (γιατρών, εκπαιδευτικών, αστυνομικών) με το κοινό να έχει υπερβολικές απαιτήσεις από την εργασία τους με αντάλλαγμα χαμηλότερη αναγνώριση. Οι Edelman και Brodsky (1980) και Maslach (1993) αναφέρουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια διαδικασία που ακολουθεί μια εξελικτική πορεία, με *πρώτο στάδιο*, το ενθουσιασμό, τις ελπίδες και τα ιδανικά που βιώνει ο εργαζόμενος στην αρχή της καριέρας του με υψηλούς στόχους και συχνά όχι ρεαλιστικές προσδοκίες

προς την εργασία και την απόδοσή του, καθώς και την υπερβολική επένδυση στις διαπροσωπικές σχέσεις εντός του εργασιακού περιβάλλοντος. Σε περίπτωση όμως που η απόδοσή του εργαζομένου δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του, νιώθει απογοήτευση. Ακολουθεί το *στάδιο της αμφιβολίας και αδράνειας*, κατά το οποίο το άτομο απομυθοποιεί τη συγκεκριμένη εργασία, ενώ παράλληλα συνειδητοποιεί ότι δεν είναι ικανός να καλύψει τα κενά της προσωπικής του ζωής. Στο *τρίτο στάδιο*, συνειδητοποιώντας ότι οι προσπάθειές του είναι μάταιες, ο εργαζόμενος βιώνει έντονη απογοήτευση και παράλληλα αμφισβητεί τις προσωπικές του ικανότητες. Το *τελευταίο στάδιο* χαρακτηρίζεται από *απάθεια*, καθώς ο εργαζόμενος επενδύει ελάχιστα στην εργασία του, αποφεύγει τις ευθύνες, προσπαθεί να καταπολεμήσει τις χρόνιες ματαιώσεις που βιώνει και παραμένει στην εργασία για οικονομικούς λόγους. Κατά αυτόν τον τρόπο, η επαγγελματική εξουθένωση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως ένα είδος άμυνας του ατόμου, η οποία εκδηλώνεται με *απάθεια, αλαζονεία και συναισθηματική αποστασιοποίηση* (Hughes, 2001).

2.3 Επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών

Η αστυνόμευση ως επάγγελμα, έχει απασχολήσει εκτενώς εδώ και πολλά χρόνια τους ερευνητές του ΣΕΕ, ως ένας επαγγελματικός χώρος με αυξημένα επίπεδα στρες (Burke, 1993; Queirós et al., 2013; Hart & Cotton, 2002; He, Zhao, & Archbold, 2002; 2006). Ο αστυνομικός σε σύγκριση με τους άλλους επαγγελματίες καλείται καθημερινά να χειριστεί στρεσογόνες καταστάσεις, από την απλή κλοπή έως την ληστεία τραπεζών, από την ενδοοικογενειακή βία έως το βιασμό και την αυτοκτονία. Δεν είναι μόνο οι στρεσογόνες καταστάσεις, αλλά και η πίεση που ασκείται να επιλυθούν γρήγορα και να αντιμετωπιστεί η αβεβαιότητα και η ανασφάλεια των πολιτών.

Συστηματικά η διεθνής έρευνα διαπιστώνει υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης στους αστυνομικούς με αρνητικές συνέπειες στη σωματική και ψυχική υγεία, αλλά και στη συμπεριφορά και στις διαπροσωπικές σχέσεις του ατόμου (Blum, 2000; Burke, 1993). Στα σωματικά συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης περιλαμβάνονται *δυσκολίες ύπνου, πονοκέφαλοι, ταχυπαλμίες, σεξουαλική δυσλειτουργία, διαταραχές διατροφής και μυϊκοί πόνοι*. Σε ψυχολογικό επίπεδο

αναφέρονται το έντονο στρες, η ανία, το χαμηλό ηθικό, η χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση, η παραίτηση και οι συγκρούσεις. Σε επίπεδο συμπεριφοράς, παρατηρούνται απουσίες στην εργασία, χρήση αλκοόλ, αύξηση των εντάσεων στις διαπροσωπικές σχέσεις και μείωση των διαπροσωπικών συναναστροφών (Αντωνίου & Γαλακτίδου, 2010).

Ανεξάρτητα από τις πολιτισμικές διαφορές μεταξύ χωρών και την οργανωσιακή τους κουλτούρα, οι βασικοί στρεσογόνοι παράγοντες που συνδέονται με την επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών είναι οι εξής: ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, η έλλειψη υποστήριξης από τη διοίκηση, η συνεχής άσκηση συναισθηματικού ελέγχου, καταπιέζοντας προσωπικά συναισθήματα, ο φόβος διάπραξης κάποιου φόνου κατά τη διάρκεια τη αστυνόμευσης, η αντίφαση ανάμεσα στις απαιτήσεις εργασίας και των πόρων που παρέχονται, η αντιμετώπιση του κινδύνου και η αβεβαιότητα, οι χαμηλές αμοιβές, η αρνητική στάση των πολιτών, η έλλειψη κατάρτισης και η δημόσια εικόνα της αστυνομίας (Queirós et al., 2013).

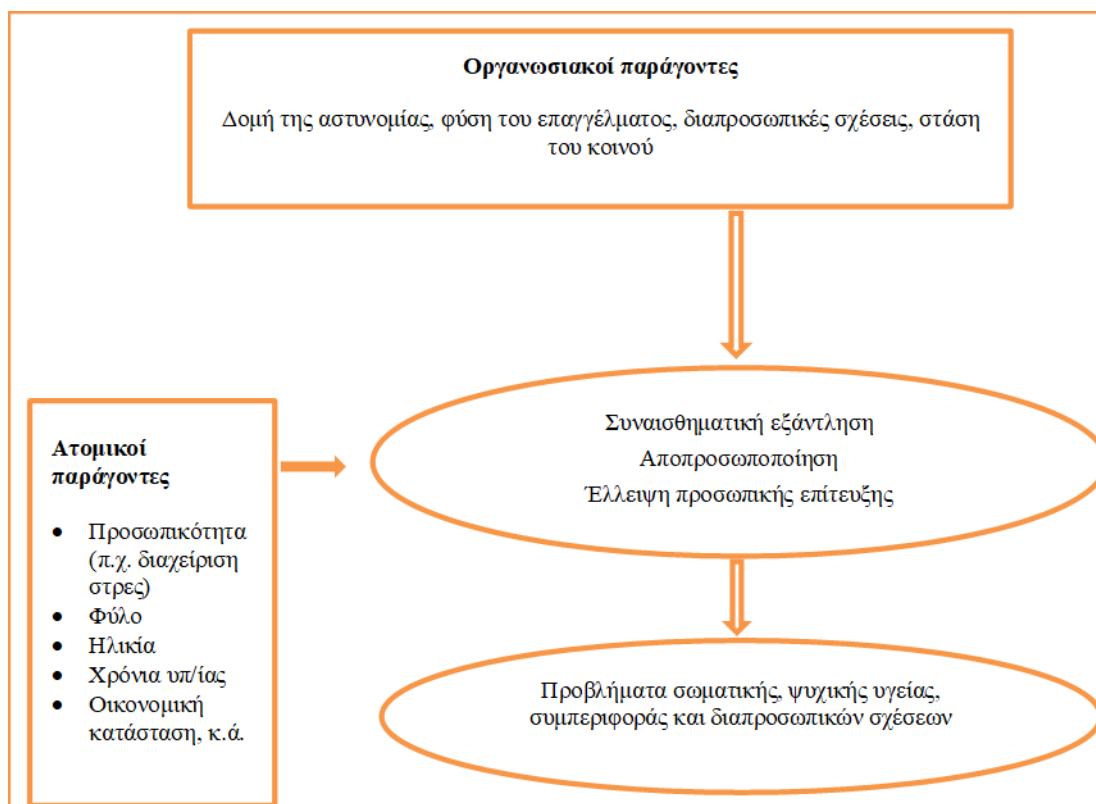
Έρευνα στην Ελλάδα αναφέρει δύο βασικές κατηγορίες παραγόντων κινδύνου για την επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών: (α) την οργανωτική δομή του Αστυνομικού Σώματος (ιεραρχική δομή, σχέση με ανωτέρους, δυνατότητες ανέλιξης στην ιεραρχία, έλλειψη εξοπλισμού, έλλειψη εκπαιδεύσεων), και (β) τη φύση του επαγγέλματος (έκθεση στον ανθρώπινο πόνο, κίνδυνος τραυματισμού συναδέλφου, αρνητική στάση του κοινωνικού συνόλου και αβέβαιο ωράριο). Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η οργανωτική δομή της υπηρεσίας επηρεάζει πιο έντονα τους αστυνομικούς από ό,τι οι παράγοντες που αφορούν στη φύση της εργασίας (Χριστοδούλου, 2011). Η Βιδάλη (2015) περιγράφει ένα πλαίσιο αντιμετώπισης των δυσκολιών που προτείνουν οι αστυνομικοί ώστε να αποφύγουν την επαγγελματική εξουθένωση στην εργασία τους. Το συγκεκριμένο πλαίσιο περιλαμβάνει (α) *εργασιακές παραμέτρους*, όπως πρόγραμμα εργασίας, ιεράρχηση των προτεραιοτήτων στη δουλειά, να ξέρει ο αστυνομικός τι θα κάνει, διαχείριση χρόνου εργασίας, επαρκείς άδειες, (β) *πηγές στήριξης* στο χώρο της εργασίας, όπως καλή επικοινωνία με τον προϊστάμενο και τους συναδέλφους, δυνατότητες εκπαίδευσης και δια βίου μάθησης. Μοιάζει οι αστυνομικοί να συνδέουν την Ε.Ε. με τις εργασιακές απαιτήσεις και την έλλειψη

διαφόρων πόρων-πηγών στήριξης στο χώρο της εργασίας (Schaufeli & Enzmann, 1998). Ο Θεοδώρου (2003) αναφέρει την έλλειψη προσωπικού, το σύστημα κρίσεων και προαγωγών, το πειθαρχικό δίκαιο, τις μεταθέσεις-αποσπάσεις, τα μισθολογικά-συνταξιοδοτικά προβλήματα, το ωράριο εργασίας, τη νυκτερινή απασχόληση και την έκθεση σε συνθήκες που εμπεριέχουν βία, τραυματισμό, θάνατο ως παράγοντες υψηλού κινδύνου για την εργασία του αστυνομικού.

Στη μοναδική μελέτη της Μαγγιώρου (2007) για τη σχέση των δημογραφικών μεταβλητών με την επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών βρέθηκε ότι τα επίπεδα της συναισθηματικής εξάντλησης είναι υψηλότερα στις γυναίκες σε σύγκριση με τους άνδρες. Οι έγγαμοι εκδήλωσαν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανότητας και χαμηλότερα επίπεδα αποπροσωποποίησης και συναισθηματικής εξάντλησης, γεγονός που μπορεί να οφείλεται στην υποστήριξη του κοινωνικού περιβάλλοντος. Επίσης, οι νεότεροι και οι λιγότερο πεπειραμένοι αστυνομικοί, εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι υψηλόβαθμοι αστυνομικοί εκδηλώνουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης. Οι αστυνομικοί που διεκπεραιώνουν εξωτερική εργασία αναφέρουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξάντλησης σε σύγκριση με τους αστυνομικούς που ασχολούνται με υποθέσεις γραφείου και διοικητική-γραμματειακή υποστήριξη.

Με βάση τα όσα αναφέρθηκαν, είναι αρκετά δύσκολο να φτιάξουμε έναν κατάλογο με εκείνες τις εργασιακές παραμέτρους ή τους πόρους στον χώρο εργασίας που μπορεί να θεωρηθούν ως προγνωστικοί παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών. Ωστόσο, από την επισκόπηση των ερευνών, οι οποίες στον ελλαδικό χώρο είναι πολύ περιορισμένες, εντοπίζονται τέσσερις κατηγορίες παραγόντων υψηλού κινδύνου για την εξέλιξη της επαγγελματικής εξουθένωσης Ελλήνων αστυνομικών: (α) οργανωτική δομή της αστυνομία, (β) φύση του επαγγέλματος, (γ) διαπροσωπικές σχέσεις, και (δ) αναγνώριση του επαγγέλματος από το κοινό. Επιπλέον, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ότι η επαγγελματική εξουθένωση έχει και μια ατομική διάσταση, καθώς επηρεάζεται διαφορετικά από την προσωπικότητα του ατόμου, το ιστορικό του, τους στόχους του, τις προσδοκίες τους, τη διαχείριση στρεσογόνων καταστάσεων, κ.ά.

Στο Σχήμα 3 παρουσιάζεται ένα παράδειγμα μοντέλου διεργασιών της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών με προγνωστικούς παράγοντες για την συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και την έλλειψη προσωπικής επίτευξης.



Σχήμα 3. Μοντέλο διεργασιών επαγγελματικής εξουθένωσης αστυνομικών

2.4 Ατομικοί παράγοντες και επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών

Η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται ως αποτέλεσμα αλληλεπίδρασης των ατόμων και του περιβάλλοντος εργασίας, των αυξημένων εργασιακών απαιτήσεων, της έλλειψης ελέγχου και κοινωνικής υποστήριξης, της ανισορροπίας μεταξύ των απαιτήσεων στις οποίες εκτίθενται οι αστυνομικοί και των πόρων που έχουν στη διάθεσή τους. Ωστόσο, η έρευνα δείχνει ότι ένας σημαντικός αριθμός ατομικών παραγόντων συνδέεται με την ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι ατομικοί παράγοντες αναφέρονται σε ένα μεγάλο φάσμα μεταβλητών που συνδέονται στρεσογόνες

καταστάσεις. Ως τέτοιες νοούνται το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το μορφωτικό επίπεδο, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, και η προσωπική αντίληψη του εργαζόμενου για την ανέλιξή του μέσα στον εργασιακό του χώρο.

2.4.1 Φύλο

Το φύλο ως προβλεπτικός παράγοντας έχει μάλλον μικρή συνεισφορά (Maslach & Jackson, 1985). Έχει καταγραφεί ότι οι άντρες αστυνομικοί εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων και χαμηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης από τις γυναίκες αστυνομικούς (Hawkins, 2001; McCarty, 2013; Purvanova & Muros, 2010). Σε άλλες έρευνες η συναισθηματική εξάντληση των γυναικών έχει συσχετιστεί με υψηλά επίπεδα κατάθλιψης (Elliot, Garg, Kuehl, DeFrancesco, & Sleigh, 2015). Μια ερμηνεία του αποτελέσματος συνδέεται με την ευαισθησία των γυναικών απέναντι στο στρες. Αυτό συμβαίνει ιδιαίτερα σε σχέση με τη συναναστροφή τους με τους πολίτες, κάτι που επίσης τις κάνει πιο ευαίσθητες απέναντι στο άγχος και ενισχύει το αίσθημα που της ευθύνης του αστυνομικού (Antoniou, 2009).

2.4.2 Ηλικία

Τα ερευνητικά δεδομένα έχουν συσχετίσει συστηματικά την ηλικία με την επαγγελματική εξουθένωση (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται πως είναι πιο συχνή σε άτομα νεαρής ηλικίας (Maslach & Jackson, 1986; Odedokun, 2015). Υπάρχουν επίσης δεδομένα που δεν βρίσκουν σχέση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών και ηλικίας (Aguayo, Vargas, Canadas, & De la Fuente, 2017).

2.4.3 Οικογενειακή κατάσταση

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας που επιδρά πάνω στην εμφάνιση ή όχι του ΣΕΕ είναι η οικογενειακή κατάσταση. Η ισορροπία μεταξύ της εργασιακής και της οικογενειακής ζωής αποτελεί μια όλο και μεγαλύτερη πρόκληση για το εργαζόμενο άτομο (Mostert & Joubert, 2005). Το υψηλό επίπεδο δέσμευσης που επιθυμούν οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί από τους εργαζόμενους τους, τόσο σε γνωστικό όσο και σε συναισθηματικό επίπεδο (Rothmann & Rothmann, 2010), οδηγεί τους εργαζόμενους

στην αφιέρωση επιπλέον ωρών εργασίας, με σκοπό να καταφέρουν ν' ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις (Lewis & Cooper, 2005). Καθώς εμφανίζεται η σύγκρουση μεταξύ του ρόλου ως εργαζόμενος/η και του ρόλου ως μέλος της οικογένειας, αυξάνονται το στρες και η ένταση μέσα στην οικογένεια. Ανεξάρτητα από την πηγή και τη φορά της σύγκρουσης – από την οικογένεια προς την εργασία ή και αντίστροφα – το άτομο προσπαθεί να διατηρήσει τις ισορροπίες μεταξύ των δύο ρόλων. Ιδιαίτερα για τους αστυνομικούς που βιώνουν ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα στρες, βιαιότητας, διαφθοράς και κινδύνου αυτοκτονίας, η διαχείριση των στρεσογόνων καταστάσεων αποτελεί επιτακτική ανάγκη (Young, Koortzen, & Oosthuizen, 2012), καθώς το στρες επηρεάζει και το οικογενειακό τους περιβάλλον (Sever & Cinoglu, 2010).

Πολλές έρευνες έχουν δείξει ότι οι έγγαμοι/ες εργαζόμενοι/ες εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα ΣΕΕ (Taycan, Kutlu, Cimen, & Aydyn, 2006), ενώ οι άγαμοι υψηλότερα επίπεδα κατάθλιψης (Kalemoglu & Keskin, 2006). Κάποια άλλα αποτελέσματα πάλι δηλώνουν ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην εκδήλωση επαγγελματικής εξουθένωσης μεταξύ άγαμων και έγγαμων (Gulalp, Karcioglu, Sari, & Koseoglu, 2008).

Γενικότερα τα αποτελέσματα των ερευνών δίστανται. Κάποιες έρευνες παρουσιάζουν στα αποτελέσματά τους ότι οι άγαμοι αστυνομικοί εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα συγκρούσεων από την οικογένεια προς την εργασία, ενώ άλλες ότι δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ παντρεμένων και αγάμων. Ωστόσο ο ρόλος του γονιού δείχνει να επιδρά μεταξύ της εργασιακής και της οικογενειακής ζωής (De Klerk & Mostert, 2010). Ιδιαίτερη μνεία γίνεται στην έλλειψη χρόνου για την οικογένεια λόγω αυξημένων εργασιακών υποχρεώσεων και ωραρίου (Aydin & Tekiner, 2016).

Επίσης, η σχέση μεταξύ συναισθηματικής εξουθένωσης και φύλου μετριάζεται, καθώς επηρεάζεται από την οικογενειακή κατάσταση και σχετίζεται θετικά με την ύπαρξη συντρόφου. Ειδικότερα, οι άντρες αστυνομικοί που διατηρούν κάποια ρομαντική σχέση προστατεύονται από τη συναισθηματική εξουθένωση, ενώ αντίθετα για τις γυναίκες αστυνομικούς αποτελεί παράγοντα κινδύνου (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

2.5 Εργασιακοί παράγοντες και επαγγελματική εξουθένωση

2.5.1 Εκτελούμενη υπηρεσία-απαιτήσεις εργασίας

Ο φόρτος εργασίας καθώς και το ωράριο εργασίας είναι σε συνάρτηση με την υπηρεσία του αστυνομικού, υπηρεσία τροχαίας, τάξης, ασφάλειας, εσωτερική και εξωτερική υπηρεσία. Ο εργασιακός φόρτος αναφέρεται ως υπερφόρτωση εργασιακών απαιτήσεων (Maslach et al., 2001). Τα αποτελέσματα ερευνών δείχνουν ότι οι ώρες εργασίας καθώς και η εργασία σε βάρδιες αποτελεί παράγοντα δημιουργίας άγχους στους αστυνομικούς (Aydin & Tekiner, 2016), καθώς επιβαρύνονται περισσότερο με αποτέλεσμα να παρουσιάζουν διαταραχές ύπνου, μειωμένη ψυχολογική ευεξία, κούραση και διαταραχή της κοινωνικής και οικογενειακής ζωής (Smith & Mason, 2001).

2.5.2 Βαθμός – ιεραρχία

Σημαντικές και διαφορετικές είναι οι στρεσογόνες καταστάσεις που αυξάνουν τα επίπεδα του στρες μεταξύ των διαφορετικών βαθμών της ιεραρχίας. Οι ανώτεροι βαθμοί δείχνουν να βιώνουν περισσότερες και διαφορετικές στρεσογόνες καταστάσεις όπως οι ίδιοι αναγνωρίζουν. Ως τέτοιες αναφέρονται η σύγκρουση μεταξύ του αισθήματος του καθήκοντος και του χειρισμού ιδιαίτερων καταστάσεων, η λήψη αποφάσεων που επηρεάζει την εξέλιξή τους, η διαχείριση παραπόνων από τους υφιστάμενους, η ευθύνη κατά τη διαδικασία των μέτρων σε δημόσια γεγονότα και διοργανώσεις, καθώς και η αντίληψη και η συμπεριφορά των πολιτών έναντι των στελεχών της αστυνομίας. Αντίθετα, οι χαμηλότεροι βαθμοί αντιλαμβάνονται ως στρεσογόνες καταστάσεις το εργασιακό φορτίο και τη γραφειοκρατική εργασία (Antoniou, 2009; Aydin & Tekiner, 2016).

2.5.3 Εργασιακή εμπειρία

Η εργασιακή εμπειρία λειτουργεί ως ένας σημαντικός παράγοντας επίδρασης πάνω στο ΣΕΕ. Κατ' αυτήν την έννοια οι εργαζόμενοι με μεγάλη εργασιακή ηλικία που συνεπάγεται και μεγαλύτερη εμπειρία, εμφανίζουν και χαμηλότερα επίπεδα ΣΕΕ (Ahola et al., 2006; Numerof & Abrams, 1984). Μία πιθανή εξήγηση ίσως είναι η αφομοίωση της εργασιακής κουλτούρας και η εναρμόνιση του ατόμου με το εργασιακό περιβάλλον,

που το καθιστούν ικανό να αποδίδει και να είναι παραγωγικός και με χαμηλά επίπεδα ΣΕΕ.

2.6 Κλίμακες μέτρησης του συνδρόμου και επιλογή ερευνητικού εργαλείου

Το Maslach Burnout Inventory (MBI), κατασκευάστηκε για να καταστήσει μετρήσιμη την κατάσταση και την ένταση του ΣΕΕ. Η κατασκευή του βασίστηκε σε δείγματα που αποτελούνταν από εργαζόμενους στην παροχή υπηρεσιών υγείας και υποστήριξης, δηλαδή σε εργαζόμενους που βοηθούσαν το συνάνθρωπο όπως νοσοκόμοι/ες, φυσιοθεραπευτές/τριες. Το συγκεκριμένο δείγμα οδήγησε στη δημιουργία του MBI-Human Service Survey (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1981).

Το συγκεκριμένο ερευνητικό εργαλείο, καθιστά μετρήσιμες τις τρεις διαστάσεις του ΣΕΕ και εκτιμά την εμφάνιση και την ένταση του συνδρόμου, σε όλους τους επαγγελματικούς κλάδους, ανεξάρτητα εάν τα συγκεκριμένα επαγγέλματα εμφανίζουν τις ίδιες απαιτήσεις με τα επαγγέλματα που αφορούν σε παροχή υπηρεσιών προς ανθρώπους. Μία πληθώρα αποτελεσμάτων από επιβεβαιωτικές παραγοντικές αναλύσεις σε διαφορετικά πληθυσμιακά δείγματα, έχει υποστηρίξει τη δομική εγκυρότητα του ερευνητικού εργαλείου (Schaufeli et al., 2008). Ειδικότερα το συγκεκριμένο εργαλείο έχει χρησιμοποιηθεί και στον κλάδο των αστυνομικών, επιβεβαιώνοντας τη δομική του εγκυρότητα και την αξιοπιστία (Storm & Rothmann, 2003).

Σε παλαιότερη έρευνά τους οι Schaufeli και Enzmann (1998), δήλωσαν ότι το 90% των ερευνητών χρησιμοποιούν το MBI. Επιπλέον, δεν υπάρχει κανένα άλλο ερευνητικό εργαλείο που η δομή του να βασίζεται στην τριαδικότητα του συνδρόμου. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι στα πλαίσια των τριών παραγόντων μπορεί να διακριθούν το συναισθηματικό περιεχόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης (εξάντληση και αποπροσωποποίηση), αλλά και η γνωστική-συμπεριφορική πλευρά, που σχετίζεται με την έλλειψη προσωπικής επίτευξης (Αντωνίου, Αναγνωστοπούλου & Γάκη, 2010).

Τα υπόλοιπα εργαλεία, όπως το Oldenburg Burnout Inventory (Halbesleben & Demerouti, 2005) καθιστά μετρήσιμες μόνο δύο διαστάσεις (εξουθένωση και αποσύνδεση) και το Copenhagen Burnout Inventory (Kristensen, Borritz, Villadsen &

Christensen, 2005), εξισώνει το ΣΕΕ με τη διάσταση της συναισθηματικής εξουθένωσης χωρίς να λαμβάνει υπόψη του τις άλλες δύο διαστάσεις του συνδρόμου (Aguayo, Vargas, Cañadas, & De la Fuente, 2017).

2.7 Εννοιολογικοί ορισμοί Τρόπων Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων

Ο όρος «στρες» χρησιμοποιείται στην επιστημονική βιβλιογραφία με πολλά νοήματα. Με βάση το *βιολογικό μοντέλο* το στρες περιγράφεται ως διαταραχή της ομοιόστασης του οργανισμού κάτω από εσωτερικές ή εξωτερικές περιβαλλοντικές συνθήκες (Cannon, 1932, 1939) και συνδέεται με το νευρολογικό μηχανισμό «φυγής ή επίθεσης» ως απάντηση στην απειλή. Ο Selye (1956) μίλησε για την αντίδραση του σώματος σε πιεστικές καταστάσεις και τις ψυχοφυσιολογικές αντιδράσεις σε δυσάρεστα ερεθίσματα. Η θεωρία του για το Σύνδρομο Γενικής Προσαρμογής στο Στρες αποτέλεσε τη βάση για την εμφάνιση του όρου αντιμετώπιση του στρες (Lazarus, 1993). Σύμφωνα με το συγκεκριμένο σύνδρομο, *στην πρώτη φάση Συναγερμού*, ο οργανισμός επιστρατεύει όλους τους φυσιολογικούς μηχανισμούς για τη διατήρηση της ομοιόστασης του συστήματος. Αν τα βλαβερά ερεθίσματα παραμένουν σταθερά και είναι βλαβερά, τότε επέρχεται ο θάνατος, καθώς ο οργανισμός δεν μπορεί να αντιδράσει. Αν τα ερεθίσματα δεν είναι σταθερά, τότε ο οργανισμός προσπαθεί να προσαρμοστεί, μέσω της *Αντίστασης*, κατά τη *δεύτερη φάση*. *Στην Τρίτη φάση* της εξάντλησης, ο οργανισμός δεν έχει πλέον τις δυνάμεις να αντισταθεί στα παρατεταμένα στρεσογόνα ερεθίσματα, με συνέπεια να υποστεί ανεπανόρθωτες βλάβες στον οργανισμό. Οι εσωτερικές ψυχοφυσιολογικές αντιδράσεις του στρες έχουν σχέση με τη λειτουργία του συμπαθητικού και παρασυμπαθητικού συστήματος, με τις εγκεφαλικές δομές του πρόσθιου εγκεφάλου (με το μεταιχμιακό σύστημα), το ενδοκρινολογικό σύστημα και το ανοσοποιητικό σύστημα.

Στον χώρο της *γνωστικής ψυχολογίας*, ορίζουν το ψυχολογικό στρες ως ένα είδος συναλλαγής ανάμεσα στο άτομο και στο περιβάλλον. Σύμφωνα με τον Lazarus (1993), το στρες είναι μια σύνθετη ψυχοβιολογική διεργασία που αποτελείται από τέσσερα στοιχεία. Το πρώτο στοιχείο αφορά σε *αγχογόνους παράγοντες*, σε καταστάσεις που τις υφίσταται ο άνθρωπος στη διάρκεια της ζωής του, σε μια ασυμφωνία πραγματική ή

φανταστική που αντιλαμβάνεται το άτομο. Στη συνέχεια ακολουθούν η γνωστική εκτίμηση, οι διεργασίες αντιμετώπισης της στρεσογόνου κατάστασης και στο τέλος, οι επιπτώσεις (ψυχολογικές και οργανικές) ως αντίδραση του στρες.

Η γνωστική εκτίμηση διακρίνεται σε πρωτογενής και δευτερογενής (Lazarus & Folkman, 1984). Η πρωτογενής εκτίμηση αφορά στην αξιολόγηση της σημασίας ενός γεγονότος ή μιας κατάστασης, στις προσπάθειες να εκτιμηθεί η κατάσταση ως θετική ή ως ψυχοπιεστική. Όταν η κατάσταση ή το γεγονός ερμηνεύεται ως ψυχοπιεστικό, τότε το άτομο το αξιολογεί με δύο βασικούς τρόπους: θεωρεί το γεγονός απειλητικό, επιζήμιο ή βλαβερό για την υγεία του, ή το θεωρεί ως μια πρόκληση, η οποία εμπεριέχει την πιθανότητα απόκτησης κάποιου κέρδους. Η δευτερογενής εκτίμηση αφορά στην αξιολόγηση των αποθεμάτων και πόρων που διαθέτει το άτομο για τη αντιμετώπιση μια κατάστασης, ερωτήματα που έχουν σχέση με το κατά πόσο μπορεί να αντιμετωπίσει ή να ξεπεράσει τις δυσκολίες, την απειλητική κατάσταση, κ.ά. Το γνωστικό μοντέλο δίνει έμφαση στον τρόπο που ερμηνεύονται γεγονότα ή καταστάσεις, παρά στα ίδια τα γεγονότα. Σε περίπτωση που μία κατάσταση γίνεται αντιληπτή ως απειλητική (άσχετα με το αν ο κίνδυνος είναι πραγματικός ή φανταστικός), η αίσθηση της απειλής οδηγεί σε μια δυσάρεστη συναισθηματική αντίδραση, στην πρόκληση άγχους (Sarafino, 1999). Το άγχος λειτουργεί σαν ένας μηχανισμός προειδοποίησης, με οργανικές, συμπεριφοριστικές και γνωσιακές αλλαγές, όπως προετοιμασία για φυγή ή επίθεση, αντικατάσταση μιας συμπεριφοράς από κάποια άλλη, η οποία είναι συνήθως λιγότερο αποτελεσματική από την πρώτη, καθώς και μια συνεχή εξέταση του περιβάλλοντος για πιθανούς κινδύνους.

Από το 1980 και μετά η αντιμετώπιση του στρες και των στρεσογόνων καταστάσεων έχει γίνει θέμα ενδιαφέροντος κλάδων της ψυχολογίας. Ο όρος αντιμετώπιση αγχογόνων καταστάσεων (coping) αναφέρεται σε ένα σύνολο αντιδράσεων γνωστικών και συμπεριφοριστικών, αλλά και δεξιοτήτων που χρησιμοποιούν οι άνθρωποι προκειμένου να χειριστούν εσωτερικές και εξωτερικές απαιτήσεις που θεωρούν ότι θέτουν σε δοκιμασία ή υπερβαίνουν τις διαθέσιμες δυνάμεις και πόρους του (Lazarus & Folkman, 1984). Ένας άλλος ορισμός για την αντιμετώπιση, τονίζει τις προσπάθειες του ατόμου να σταματήσει, να μειώσει ή να

εξαλείφει οποιαδήποτε αρνητική εμπειρία (Myendeki, 2008). Οι ορισμοί περιγράφουν την αντιμετώπιση στρεσογόνων καταστάσεων σαν μια διαδικασία και όχι σαν ένα χαρακτηριστικό προσωπικότητας καθώς δίνεται έμφαση στις προσπάθειες ρύθμισης και όχι ελέγχου των στρεσογόνων καταστάσεων. Επίσης θεωρεί το coping ως κινητοποίηση του οργανισμού, ως σκόπιμη προσπάθεια να αντιδράσει σε αντίξοες συνθήκες, να προσαρμοστεί σε αρνητικές καταστάσεις, να συμβάλει στην διατήρηση της θετικής αυτοεικόνας. Γι' αυτό διαφέρει από τους μηχανισμούς άμυνας που λειτουργούν στο υποσυνείδητο και από τις αντανακλαστικές και αυτοματοποιημένες αντιδράσεις που είναι εκτός του βουλητικού ελέγχου του ατόμου.

Οι Lazarus και Folkman (1986) με βάση την κατεύθυνση των ενεργειών του ατόμου διακρίνουν δύο βασικές κατηγορίες στρατηγικών αντιμετώπισης προβλημάτων: α) στρατηγικές που είναι εστιασμένες στο πρόβλημα, ή ενεργητικές (Diaz-Guerrero, 1979) και β) στρατηγικές που εστιάζονται στο συναίσθημα ή παθητικές (Diaz-Guerrero, 1979). Στην πρώτη περίπτωση το άτομο προσπαθεί να αλλάξει το πρόβλημα που προκαλεί άγχος είτε αυξάνοντας τα αποθέματα του, είτε μεταβάλλοντας τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος. Στη δεύτερη περίπτωση προσπαθεί να ρυθμίσει ή να αλλάξει τα συναισθήματα του (απομονώνεται, κάνει χρήση ηρεμιστικών, κ.ά.). Με βάση τον τρόπο δράσης μπορεί να χωριστούν σε τρεις κατηγορίες: α) δραστικές-γνωστικές στρατηγικές, με αναφορά στην διαχείριση αξιολόγησης πιθανών επερχόμενων στρεσογόνων καταστάσεων, β) δραστικές-συμπεριφορικές, ως οι παρατηρούμενες προσπάθειες που σκοπεύουν στη διαχείριση της στρεσογόνου κατάστασης, και γ) την αποφυγή, που αναφέρεται σε μία κατάσταση άρνησης αντιμετώπισης της στρεσογόνου κατάστασης (Billings & Moos, 1981).

Με βάση του παραπάνω ορισμούς μπορούμε να θεωρήσουμε τις στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων στον χώρο της αστυνομίας ως γνωστικές διεργασίες, συμπεριφορές και δεξιότητες που προσπαθούν να αναπτύξουν οι αστυνομικοί ώστε να είναι σε θέση να διαχειριστούν τις εξωτερικές ή/και τις εσωτερικές απαιτήσεις που θεωρούνται στρεσογόνες. Αποτελέσματα ερευνών έχουν δείξει ότι αναποτελεσματικές στρατηγικές αποφυγής συσχετίζονται με υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ ενεργητικές στρατηγικές αντιμετώπισης μειώνουν τη

συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση (Maslach & Jackson, 1982; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Επιπλέον, η επαγγελματική εξουθένωση θεωρείται μια διαδικασία η οποία όχι μόνο παρεμποδίζει την επίτευξη στόχων, αλλά και εξάντλησης των πόρων και δυνατοτήτων του ατόμου (Schaufeli & Enzmann, 1998). Συνεπώς, οι στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων μπορεί να συμβάλουν στη διαδικασία εξέλιξης ή αποφυγής της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών.

Στην Ελλάδα δεν υπάρχουν μελέτες που διερευνούν τις στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων μεταξύ αστυνομικών καθώς και τη σχέση τους με την επαγγελματική εξουθένωση. Στον διεθνή χώρο, οι έρευνες αναφέρουν ότι οι στρατηγικές επαναξιολόγησης των στρεσογόνων γεγονότων και σχεδίασης συγκεκριμένων τεχνικών επίλυσης προβλημάτων μειώνει σημαντικά το στρες, ενώ η αποφυγή διαφυγή δεν σχετίζονται με το στρες των αστυνομικών (Violanti, 1992). Αναποτελεσματικές στρατηγικές που αναφέρονται από τους αστυνομικούς είναι η απομόνωση και ο θυμός, η χρήση αλκοόλ και ψυχοδραστικών ουσιών (Burke, 1993; Violanti, Marshall & Howe, 1985). Η χρήση αλκοόλ θεωρείται συχνά ως μια στρατηγική που βελτιώνει τις σχέσεις στον χώρο εργασίας και ως ένας αποδεκτός μηχανισμός αντιμετώπισης στρες (Kim & Kim, 2008). Οι στρατηγικές αποφυγής δείχνουν να αυξάνουν τα επίπεδα συναισθηματικής εξουθένωσης, κυρίως της συναισθηματικής εξάντλησης και κυνισμού, ενώ οι προσανατολισμένες στον έλεγχο του προβλήματος διατηρούν σε υψηλά επίπεδα τα προσωπικά επιτεύγματα στον εργασιακό χώρο και αυτό συμβαίνει και στην περίπτωση των αστυνομικών (Gil-Monte, Peiró, & Valcárcel, 1995; Hart, Wearing, & Headey, 1995; Wiese, Rothmann, & Storm, 2003). Με βάση τα προαναφερθέντα, υπάρχει μία εμφανής τάση μεγαλύτερης αποτελεσματικότητας στις στρατηγικές που προσανατολίζονται στο πρόβλημα, οι οποίες μπορεί να βοηθήσουν τους αστυνομικούς να αποφύγουν την ανάπτυξη επαγγελματικής εξουθένωσης. Αντίθετα, οι αρνητικές στρατηγικές αποφυγής του προβλήματος σχετίζονται με την αύξηση της συναισθηματικής εξάντλησης και την αποπροσωποποίηση των αστυνομικών στο χώρο της εργασίας. Ωστόσο, υπάρχουν έρευνες που τονίζουν τον διαμεσολαβητικό ρόλο προσωπικών και δημογραφικών παραγόντων στη σχέση των στρατηγικών αντιμετώπισης και της επαγγελματικής εξουθένωσης (Gana & Boblique, 2000).

Το διαμεσολαβητικό μοντέλο των στρατηγικών αντιμετώπισης και της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν αναφέρεται στην άμεση σχέση τους, αλλά εξετάζει παράγοντες που ενισχύουν θετικά την επίδραση των στρατηγικών στην εξάντληση, αποπροσωποποίηση και έλλειψη επίτευξης, είτε μειώνοντας την ευαλωτότητα του ατόμου, είτε προστατεύοντας το ολοκληρωτικά από την επίδραση του. Τα τελευταία χρόνια στη βιβλιογραφία προσελκύει το ενδιαφέρον η έννοια της ψυχικής ανθεκτικότητας και επαγγελματικής εξουθένωσης σε διάφορα επαγγέλματα (Arrogante, 2014). Η ψυχική ανθεκτικότητα ορίζεται σαν θετική προσαρμογή απέναντι σε σημαντική αντιξοότητα. Σημαντικό ρόλο σε αυτή τη διαδικασία διαδραματίζουν διάφοροι μεσολαβητικοί παράγοντες. Οι ερευνητές της θεωρίας της ψυχικής ανθεκτικότητας θεωρούν τους διαμεσολαβητικούς παράγοντες προστατευτικούς διότι, όταν υφίστανται, προστατεύουν την ψυχολογική επάρκεια του ατόμου ανεξάρτητα από το βαθμό αντιξοότητας που αντιμετωπίζει (Masten & Powell, 2003). Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιων παραγόντων είναι η στήριξη της οικογένειας, και συγκεκριμένα η οικογένεια με παιδί. Οι Kirkcaldy, Brown, και Cooper (1998) αναφέρουν ότι οι έγγαμοι ανώτεροι αστυνομικοί, και ιδιαίτερα αυτοί που είναι γονείς και έχουν παιδιά χρησιμοποιούσαν πιο ενεργητικές στρατηγικές για την αντιμετώπιση του στρες και την επίτευξη ικανοποίησης στον χώρο της εργασίας. Ο γάμος και τα παιδιά προσφέρουν κοινωνική στήριξη παίζοντας τον ρόλο αντισταθμιστικού και διαμεσολαβητικού παράγοντα. Επίσης, οι γυναίκες του δείγματος επέλεξαν πιο προσαρμοστικές στρατηγικές αντιμετώπισης από τους άντρες. Από τα αποτελέσματα πολλών ερευνών συμπεραίνεται επίσης ότι τα μεγαλύτερης ηλικίας άτομα χρησιμοποιούν περισσότερο την εστίαση στο πρόβλημα, παρά την αποφυγή και άρνηση (Backteman-Erlanson, 2013).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ – Μέθοδος

3.1 Δείγμα

Στην έρευνα συμμετείχαν 252 άτομα, 188 (76.4%) άντρες και 88 (25.4%) γυναίκες. Το εύρος της ηλικίας ήταν από 22 έως 57 έτη με μέσο όρο 32.9 έτη και τυπική απόκλιση 7.53 έτη. Η μέση τιμή (Μ) της ηλικίας των ανδρών ήταν 33.4 με τυπική απόκλιση (ΤΑ) 7.95 και των γυναικών 31.3 (ΤΑ = 5.89) $F(1, 251) = 3.77, p = 0.05$. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων, 38.1% (96 άτομα) ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία από 31 έως 40 έτη, το 33.3% (84 άτομα) στην ηλικιακή κατηγορία από 26 έως 30 έτη, το 15.1% (38 άτομα) κατατάσσονται στην κατηγορία των 22 έως 25 ετών και το 13.5% (34 άτομα) είναι άνω των 41 ετών (41 έως 57).

Ως προς τον βαθμό ιεραρχίας, το 49.2% (124 άτομα) δήλωσαν τον βαθμό του αστυφύλακα, το 41.3% (104 άτομα) ανήκουν στην κατηγορία του αξιωματικού και το 9.5% (24 άτομα) ήταν αξιωματικοί (Πίνακας 1). Δεν βρέθηκαν σημαντικές διαφορές στον βαθμό ιεραρχίας, οι οποίες να σχετίζονται με το φύλο.

Πίνακας 1. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς το φύλο και τον βαθμό ιεραρχίας.

Βαθμός	Άντρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Αστυφύλακας	92	48.9	32	50	124	49.2
Υπαξιωματικός	77	41.0	27	42.2	104	41.3
Αξιωματικός	19	10.1	5	7.8	24	9.5
Σύνολο	188	74.6	64	25.4	252	100

Σημείωση: Οι συχνότητες έχουν υπολογιστεί ως προς το φύλο

Όσον αφορά το είδος της εκτελούμενης υπηρεσίας, το 36.9% (93 άτομα) αναφέρουν ότι εκτελούν εξωτερική υπηρεσία, το 32.5% (82 άτομα) εκτελούν εσωτερική και εξωτερική υπηρεσία και το 30.6% (77 άτομα) εκτελούν εσωτερική εργασία. Περισσότερες γυναίκες παρά άνδρες εκτελούν εσωτερική εργασία, ενώ περισσότεροι

άνδρες παρά γυναίκες είτε εξωτερική εργασία είτε εξωτερική και εσωτερική $\chi^2(2, n=252) = 37.95, p < 0.001$ (Πίνακας 2).

Πίνακας 2. Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του δείγματος ως προς το φύλο και το είδος της εκτελούμενης εργασίας.

Υπηρεσία	Άντρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Εσωτερική	38	20.2	39	60.9	77	30.6
Εξωτερική	82	43.6	11	17.2	93	36.9
Και τα δύο	68	36.2	14	21.9	82	32.5
Σύνολο	188	74.6	64	25.4	252	100

Σημείωση: Οι συχνότητες έχουν υπολογιστεί ως προς το φύλο

Σχετικά με την υπηρεσία εργασίας, το 26.2% (66 άτομα) εργάζονται σε ειδική υπηρεσία, το 23.4% (59 άτομα) εργάζονται στην υπηρεσία τάξης, το 18.2% (46 άτομα) εργάζονται στην επιτελική υπηρεσία, το 16.7% (42 άτομα) εργάζονται στην υπηρεσία ασφάλειας, και το 15.5 % (39 άτομα) εργάζονται στην τροχαία (Πίνακας 3).

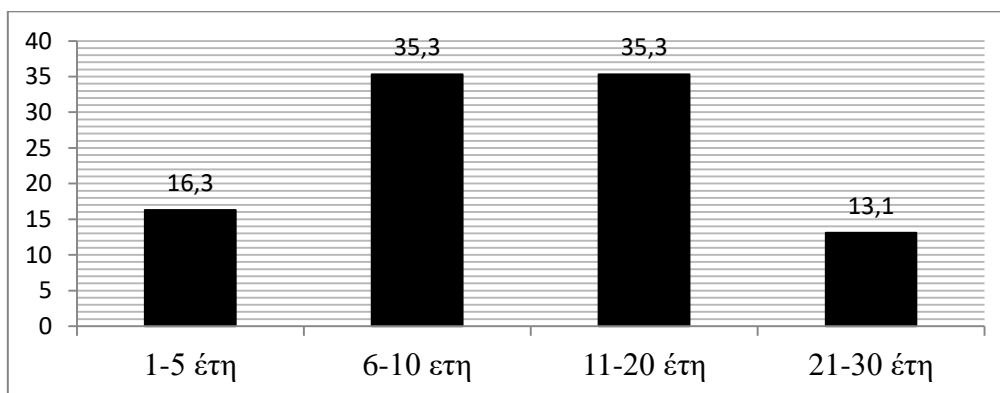
Πίνακας 3. Κατανομή του δείγματος ως προς την υπηρεσία εργασίας.

Υπηρεσία	<i>f</i>	%
Τροχαίας	39	15.5
Τάξης	59	23.4
Ασφάλειας	42	16.7
Ειδική	66	26.2
Επιτελική	46	18.2
Σύνολο	252	100.0

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, το 56.3% (125 άτομα) είναι άγαμοι, το 40.9% (103 άτομα) είναι έγγαμοι και το 2.8% (7 άτομα) ανήκουν στην κατηγορία της μονογονεϊκής οικογένειας (διαζευγμένοι). Δεν βρέθηκαν διαφορές στα ποσοστά οικογενειακής κατάστασης, που να σχετίζονται με το φύλο.

Τα στοιχεία σχετικά με την εκπαίδευση των συμμετεχόντων στο δείγμα δείχνουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό, 84.5% (213 άτομα) ήταν απόφοιτοι της Σχολής Αστυφυλάκων, το 5.2% (13 άτομα) απόφοιτοι ΑΕΙ, το 4.8% (12 άτομα) απόφοιτοι ΤΕΙ, το 3.2% (8 άτομα) απόφοιτοι της Σχολής Αξιωματικών και το 2.4% (6 άτομα) κατέχουν Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό Δίπλωμα.

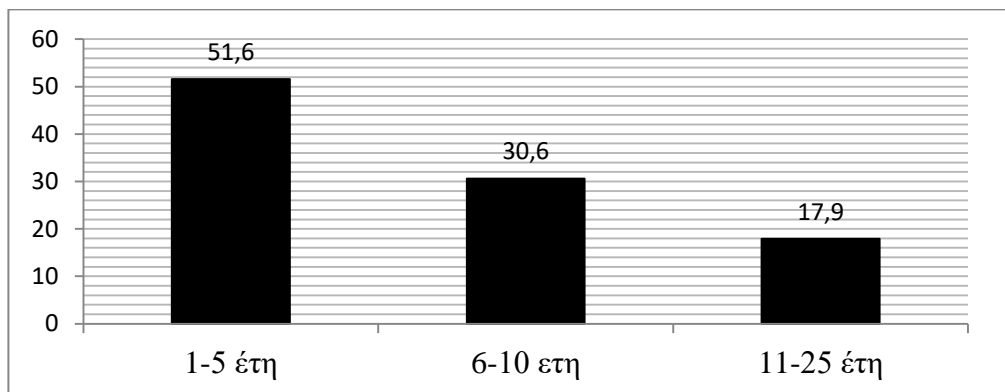
Η μέση τιμή της συνολικής προϋπηρεσίας των ανδρών ($M = 13.1$, $TA = 7.04$) είναι σημαντικά υψηλότερη των γυναικών ($M = 10.9$, $TA = 5.75$) $F(1, 251) = 5.04$, $p < 0.05$. Το εύρος του συνολικού χρόνου προϋπηρεσίας βρέθηκε να είναι από 2 έως 30 έτη. Το 35.3% (89 άτομα) ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία από 6 έως 10 έτη προϋπηρεσίας, το ίδιο ποσοστό κατατάσσεται στην κατηγορία από 11 έως 20 έτη προϋπηρεσίας, το 16.3% (41 άτομα) έχουν συνολικό χρόνο προϋπηρεσίας από 1 έως 5 έτη και το 13.1% (33 άτομα) εργάζονται πάνω από 21 έτη (21 έως 30 έτη) (Γράφημα 1).



Γράφημα 1. Κατανομή του δείγματος ως προς τα έτη προϋπηρεσίας.

Η μέση τιμή του χρόνου των συμμετεχόντων που υπηρετούν στην τωρινή υπηρεσία είναι 6.25 και η τυπική απόκλιση 4.97. Η μέση τιμή του χρόνου στην παρούσα υπηρεσία των ανδρών ($M = 6.63$, $TA = 5.43$) είναι σημαντικά υψηλότερος των γυναικών ($M = 5.13$, $TA = 3.11$) $F(1, 251) = 4.44$, $p < 0.05$. Το εύρος του συνολικού χρόνου προϋπηρεσίας βρέθηκε να είναι από 1 έως 25 έτη. Το 51.6% (130 άτομα) ανήκουν στην κατηγορία από 1 έως 5 έτη στην παρούσα υπηρεσία, το 30.6% (77 άτομα) έχουν χρόνο

στην παρούσα υπηρεσία από 6 έως 10 έτη και το 17.9% (45 άτομα) εργάζονται στην παρούσα υπηρεσία πάνω από 11 έως 25 έτη (Γράφημα 2).



Γράφημα 2. Κατανομή του δείγματος ως προς τα έτη τωρινής υπηρεσίας.

3.2 Ψυχομετρικά Μέσα Συλλογής Ερευνητικού Υλικού

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκαν το Ερωτηματολόγιο Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης - MBI-GS των Maslach και Jackson (1986) και η κλίμακα «Στρατηγικών Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» των Folkman και Lazarus (1980).

Το Ερωτηματολόγιο Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (MBI-GS (Maslach & Jackson, 1986) αποτελείται από 16 ερωτήματα τα οποία μετρούν τις 3 διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης: τη *Συναισθηματική Εξάντληση*, την *Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα*, και την *Αποπροσωποποίηση*. Το ερωτηματολόγιο έχει προσαρμοστεί στον ελληνικό πληθυσμό από τους Antoniou, Polychroni & Walters (2000), (Βλέπε Παράρτημα 3).

Συναισθηματική Εξάντληση: Αποτελείται από 5 προτάσεις (1, 2, 3, 4, 6) οι οποίες αξιολογούν τη συχνότητα της συναισθηματικής υπερέντασης και κατάρπτωσης που προκύπτουν από την εργασία. Περιλαμβάνει αισθήματα ψυχικής και σωματικής κόπωσης, καθώς και απώλεια ενέργειας και διάθεσης.

Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα: Αποτελείται από 6 προτάσεις (5, 7, 10, 11, 12, 16) οι οποίες αφορούν αισθήματα επάρκειας, ικανότητας και επίτευξης στον επαγγελματικό τομέα. Η έλλειψη επαγγελματικής αποτελεσματικότητας που συνεπάγεται η εξουθένωση αναφέρεται στην αίσθηση που αποκτά ο εργαζόμενος ότι είναι ανίκανος να προσφέρει στον χώρο εργασίας του και στη μείωση της απόδοσής του.

Αποπροσωποποίηση: Αποτελείται από 5 προτάσεις (8, 9, 13, 14, 15) οι οποίες αξιολογούν το ενδιαφέρον για την εργασία και τον ρόλο που διαδραματίζει στη ζωή του ατόμου. Με τον όρο αυτό περιγράφεται η απομάκρυνση και αποξένωση του εργαζόμενου από τους πελάτες του και η εγκαθίδρυση απρόσωπων, επιθετικών και κυνικών σχέσεων με αυτούς.

Οι απαντήσεις δίνονται σε επτάβαθμη κλίμακα Likert (από «0=ποτέ» έως «6=κάθε μέρα»). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας στην παρούσα έρευνα βρέθηκε να είναι ικανοποιητική για τη συναισθηματική εξάντληση $\alpha=0.88$, αποπροσωποποίηση $\alpha=0.76$ και προσωπικά επιτεύγματα $\alpha=0.66$.

Το ερωτηματολόγιο «*Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων*» (Καραδήμας, 1998) αξιολογεί ενεργητικούς και παθητικούς τρόπους που χρησιμοποιούν οι άνθρωποι για να ξεπεράσουν στρεσογόνες καταστάσεις. Το ερωτηματολόγιο παρουσιάζεται στο Παράρτημα 4.

Οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν σε μια τετράβαθμη κλίμακα, όπου το 1 σημαίνει «δεν χρησιμοποιώ καθόλου» τη συγκεκριμένη επιλογή ή το συγκεκριμένο τρόπο, ενώ το 4 σημαίνει ότι «χρησιμοποιώ συχνά» τη συγκεκριμένη επιλογή. Η κλίμακα «*Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων*» αποτελείται από 38 προτάσεις, οι οποίες καταλήγουν σε 5 παράγοντες: *Θετική Προσέγγιση, Αναζήτηση Κοινωνικής Υποστήριξης, Ευχολογία/Ονειροπόληση, Αποφυγή/Διαφυγή, και Διεκδικητική Επίλυση Προβλήματος*. Σύμφωνα με τις επισημάνσεις του Καραδήμα (1998), τρεις από τους 5 παράγοντες εμπεριέχουν 2 εσωτερικές διαστάσεις. Ο παράγοντας *Θετική Προσέγγιση* αναλύεται στις διαστάσεις *Θετική Επαναξιολόγηση* και *Επίλυση Προβλήματος*, ο παράγοντας *Ευχολογία/Ονειροπόληση* στις διαστάσεις *Ευχολογία* και *Αναζήτηση Θεϊκής Βοήθειας*, και ο παράγοντας *Αποφυγή/Διαφυγή* στις διαστάσεις *Παραίτηση* και *Άρνηση*.

Ο πρώτος παράγοντας «Θετική προσέγγιση προβλημάτων» με δύο κλίμακες περιλαμβάνει 11 ερωτήσεις. Η πρώτη κλίμακα «Θετική επαναξιολόγηση» περιλαμβάνει 7 ερωτήσεις (Ανακάλυπτα ξανά τι είναι σημαντικό στη ζωή, Εμπνεόμουν να κάνω κάτι δημιουργικό, κ.ά.) με δείκτη αξιοπιστίας Cronbach $\alpha=0.71$. Η δεύτερη κλίμακα «Επίλυση προβλήματος» (Γνώριζα τι έπρεπε να κάνω, Έβρισκα μία δύο διαφορετικές λύσεις για το πρόβλημα», κ.ά.) αποτελείται από τέσσερις ερωτήσεις και είχε δείκτη αξιοπιστίας Cronbach $\alpha=0.50$. Ο δεύτερος παράγοντας «Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης» («Μιλούσα με κάποιον για το πώς νιώθω», «Ζητούσα τη συμβουλή ενός συγγενή», κ.ά.» με 6 ερωτήσεις είχε δείκτη αξιοπιστίας $\alpha=0.61$. Ο τρίτος παράγοντας «Ευχολογία» περιέχει 8 ερωτήσεις, οι οποίες κατατάσσονται σε δύο κλίμακες: «Ευχολογία» με 6 ερωτήσεις («Ευχόμουν να μπορούσα να αλλάξω ό'τι είχε συμβεί ή το πώς ένιωθα», «Ευχόμουν να εξαφανιστεί ή κατάσταση», κ.ά.) με δείκτη αξιοπιστίας $\alpha=0.71$ και «Αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης» (π.χ. Προσευχόμουν» με δείκτη αξιοπιστίας $\alpha=0.62$. Ο παράγοντας «Αποφυγή/ διαφυγή» περιλαμβάνει 9 ερωτήσεις, οι οποίες σχετίζονται με δύο κλίμακες: «Παραίτηση» («Προσπαθούσα να ξεχάσω δουλεύοντας ή κάνοντας κάτι άλλο», «Πίστευα ότι ο χρόνος θα άλλαζε τα πράγματα και απλά περίμενα», κ.ά.), $\alpha=0.51$ και «Άρνηση» με 4 ερωτήσεις («Συνέχιζα σαν να μην συμβαίνει τίποτα», «Προσπαθούσα να κρατήσω τα συναισθήματά μου για τον εαυτό μου», κ.ά.), $\alpha=0.61$. Ο παράγοντας «Διεκδικητική επίλυση προβλήματος» (π.χ. «Πείσμωνα και πολεμούσα να πετύχω ό,τι ήθελα») περιλαμβάνει 4 ερωτήσεις και έχει δείκτη αξιοπιστίας $\alpha=0.51$.

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου που χορηγήθηκε ήταν το Δημογραφικό ερωτηματολόγιο, το οποίο περιέχει γενικές ερωτήσεις σχετικά με το φύλο, την ηλικία των συμμετεχόντων, το είδος της εκτελούμενης εργασίας, την εκπαίδευση, τα χρόνια προϋπηρεσίας, κ.ά.

3.3 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Ο ερευνητής συνέταξε τα ερωτηματολόγια τα οποία απαρτιζόνταν από τη συνοδευτική επιστολή (Παράρτημα 1), το δημογραφικό ερωτηματολόγιο (Παράρτημα 2), το ερωτηματολόγιο του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Παράρτημα 3) και το ερωτηματολόγιο των Τρόπων Αντιμέτωπισης Στρεσογόνων Ερεθισμάτων

(Παράρτημα 4). Στη συνέχεια και για διάστημα 2 συνεχόμενων εβδομάδων, σε διαφορετικές ώρες της ημέρας και βασιζόμενος στη γνώση του για την ευρύτερη κάλυψη των συμμετεχόντων από διαφορετικές υπηρεσίες, μετέβαινε στις διευθύνσεις, στα τμήματα, ακόμα και σε στατικές φυλάξεις (περιπολικά, τροχαία ή Υ.ΑΤ-ΥΜΕΤ επί δημοσίας οδού) και αφού ενημέρωνε τους συναδέλφους του για το ποιος είναι και τι κάνει, ζητούσε τη συνδρομή τους με τη μορφή της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων.

Σε περίπτωση που τα άτομα συμφωνούσαν να συμμετέχουν, έκανε μία σύντομη ενημέρωση για το περιεχόμενο της έρευνας, τόνιζε τον προαιρετικό χαρακτήρα της συμμετοχής τους, επισήμαινε την ανωνυμία των απαντήσεων, την χρήση των δεδομένων μόνο για ερευνητικούς σκοπούς από το τμήμα και τη σχολή του πανεπιστημίου και ενημέρωση για τα αποτελέσματα της έρευνας σε περίπτωση που κάποιος από τους συμμετέχοντες ετύγχανε να ενδιαφέρεται γι' αυτά.

3.4 Στατιστική ανάλυση

Για τη στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το Στατιστικό Πακέτο για τις Κοινωνικές Επιστήμες, με την έκδοση 23 (IBM SPSS, 23.0). Πραγματοποιήθηκαν αναλύσεις περιγραφικής στατιστικής που αναφέρονταν στο προφίλ των συμμετεχόντων και μονομεταβλητές αναλύσεις διακύμανσης (ANOVA) προκειμένου να διερευνηθεί η σχέση των ερωτηματολογίων επαγγελματικής εξουθένωσης και στρατηγικών αντιμετώπισης με διάφορους ατομικούς (φύλο, ηλικία, κ.ά) και εργασιακούς παράγοντες (π.χ. είδος εργασίας, εργασιακή εμπειρία, κ.ά). Για τη μελέτη της πρόβλεψης της επαγγελματικής εξουθένωσης από τις στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων διενεργήθηκαν αναλύσεις πρόβλεψης με τη μέθοδο enter. Η σχέση των παραγόντων του ερωτηματολογίου επαγγελματικής εξουθένωσης με τους παράγοντες αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων εξετάστηκε με τον δείκτη Pearson r . Το επίπεδο σημαντικότητας τέθηκε στο $p = 0.05$.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV – Αποτελέσματα

Στα παρόν κεφάλαιο περιγράφονται τα αποτελέσματα των στατιστικών αναλύσεων. Ως ανεξάρτητες μεταβλητές χρησιμοποιήθηκαν οι δημογραφικές μεταβλητές (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση) και οι παράγοντες εργασίας (βαθμός ιεραρχίας, υπηρεσία, προϋπηρεσία), ενώ ως εξαρτημένες οι μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση, επίτευξη) και των στρατηγικών αντιμετώπισης αγχογόνων καταστάσεων.

4.1 Επαγγελματική Εξουθένωση και ανεξάρτητες μεταβλητές

Η επίδραση των ανεξάρτητων μεταβλητών στις μέσες τιμές του ερωτηματολογίου "Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης" ελέγχθηκε με τη μέθοδο της ανάλυσης διακύμανσης. Σχεδιάστηκαν μονοπαραγοντικά μοντέλα διακύμανσης με εξαρτημένες μεταβλητές τους παράγοντες του ερωτηματολογίου (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και επαγγελματική αποτελεσματικότητα). Ως ανεξάρτητες μεταβλητές χρησιμοποιήθηκαν το φύλο, η ηλικία, ο βαθμός ιεραρχίας, το είδος της υπηρεσίας, η οικογενειακή κατάσταση, ο συνολικός και ο τωρινός χρόνος υπηρεσίας.

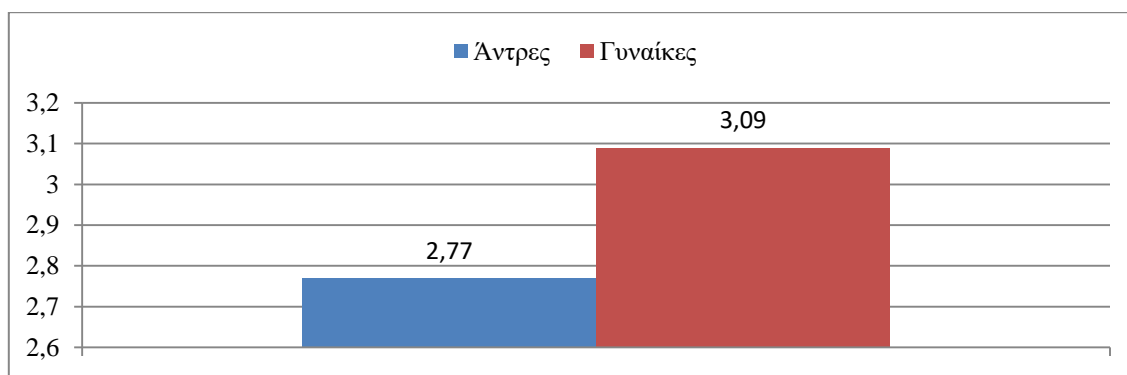
4.1.1 Φύλο

Τα αποτελέσματα των Απλών Αναλύσεων Διακύμανσης (One way ANOVA), στις εξαρτημένες μεταβλητές *Συναισθηματική Εξάντληση*, την *Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα*, και την *Αποπροσωποποίηση* σε σχέση με το φύλο, παρουσίασαν στατιστική σημαντικότητα μόνο για την *Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα* $F(1, 251) = 3.74, p = 0.054$. Για τη *Συναισθηματική Εξάντληση* και την *Αποπροσωποποίηση* δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($F(1, 251) = 2.50, p = 0.12$ και $F(1, 251) = 0.69, p = 0.41$, αντίστοιχα). Με βάση τα στοιχεία, οι συμμετέχοντες αναφέρουν χαμηλά επίπεδα αποπροσωποποίησης, περίπου σε μέτριο επίπεδο εντοπίζεται η συναισθηματική εξάντληση και σε ικανοποιητικό επίπεδο βρίσκεται ο μέσος όρος επαγγελματικής αποτελεσματικότητας. Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις παρουσιάζονται στον Πίνακα 4 και απεικονίζονται στο Γράφημα 3.

Πίνακας 4. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ) ως προς το φύλο των αστυνομικών.

Φύλο (N)	Συναισθηματική Εξάντληση		Αποπροσωποποίηση		Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα	
	M	TA	M	TA	M	TA
Άνδρες (188)	2.77	1.48	2.91	1.48	4.77	0.98
Γυναίκες (64)	3.09	1.22	3.09	1.58	5.02	0.64
Σύνολο (252)	2.85	1.42	2.95	1.50	4.83	0.92

Στο Γράφημα 3 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές της συναισθηματικής εξάντλησης ως προς το φύλο των ερωτηθέντων. Οι γυναίκες αναφέρουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξάντλησης από ό,τι οι άντρες.



Γράφημα 3. Μέσες Τιμές της Συναισθηματικής Εξάντλησης ως προς το φύλο των συμμετεχόντων.

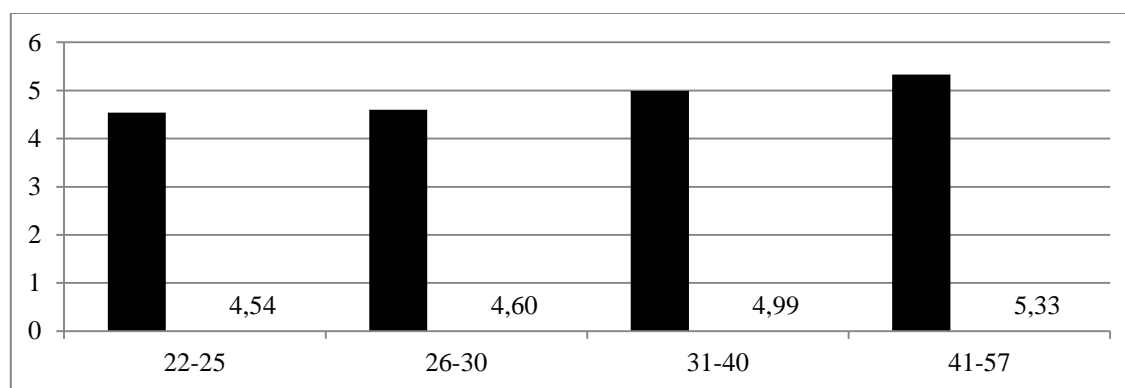
4.1.2 Ηλικία

Με βάση της ανάλυση διακύμανσης και τον δείκτη Bonferroni, οι μεγαλύτεροι σε ηλικία αστυνομικοί (41 έως 57 έτη) βρέθηκε να σημείωσαν υψηλότερο μέσο όρο επαγγελματικής αποτελεσματικότητας σε σύγκριση με τις τρεις υπόλοιπες ομάδες (22-25 έτη, 26-30 έτη και 31 έως 40 έτη) $F(3, 251) = 7.96, p < 0.001$. Ο μέσος όρος των συμμετεχόντων που ανήκουν στις ηλικίες από 31 έως 40 έτη είναι χαμηλότερος της ομάδας από 41 έως 57 έτη και υψηλότερος των δύο ομάδων, από 22 έως 25 έτη και από 26 έως 30 έτη (Γράφημα 3). Δεν βρέθηκαν διαφορές στους μέσους όρους συναισθηματικής εξάντλησης $F(3, 251) = 1.31, p = 0.27$ και αποπροσωποποίησης $F(3,$

251) = 0.52, $p = 0.67$ που να σχετίζονται με την ηλικία των ερωτηθέντων. Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις παρουσιάζονται στον Πίνακα 5.

Πίνακας 5. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς την ηλικία των αστυνομικών.

Ηλικία (N)	Συναισθηματική Εξάντληση		Αποπροσωποποίηση		Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα	
	M	TA	M	TA	M	TA
22-25 (38)	3.20	1.41	3.21	1.43	4.54	0.99
26-30 (84)	2.87	1.32	2.96	1.61	4.60	0.99
31-40 (96)	2.79	1.48	2.87	1.47	4.99	0.81
41-57 (34)	2.58	1.51	2.88	1.42	5.32	0.60
Σύνολο (252)	2.85	1.42	2.95	1.50	4.84	0.92



Γράφημα 4. Μέσες Τιμές της Επαγγελματικής Αποτελεσματικότητας ως προς την ηλικία των συμμετεχόντων

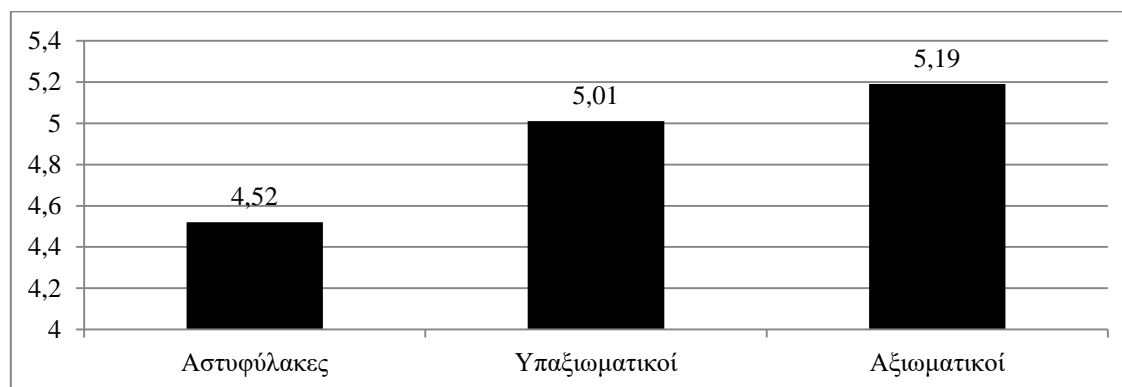
Το Γράφημα 4 παρουσιάζει τους μέσους όρους της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας ως προς την ηλικία των αστυνομικών. Με βάση το κριτήριο Bonferroni οι μεγαλύτεροι σε ηλικία αστυνομικοί (41-57 έτη) πιστεύουν περισσότερο από τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες ότι έχουν υψηλά επαγγελματικά επιτεύγματα. Οι ηλικιακές ομάδες από τα 22 έως 30 σημείωσαν το χαμηλότερο μέσο όρο επαγγελματικής αποτελεσματικότητας. Οι αστυνομικοί που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία των 31 έως 40 έχουν μέσο όρο υψηλότερο των 22 έως 40 και χαμηλότερο της ηλικιακής ομάδας 41 έως 57.

4.1.3 Βαθμός ιεραρχίας

Σύμφωνα με το κριτήριο Bonferroni, οι αξιωματικοί ($M = 5.19$, $TA = 1.03$) δηλώνουν υψηλότερο βαθμό επαγγελματικής αποτελεσματικότητας σε σύγκριση με τους υπαξιωματικούς ($M = 5.01$, $TA = 0.77$) και τους αστυφύλακες ($M = 4.62$, $TA = 0.56$) $F(2, 251) = 7.64$, $p < 0.01$. Ο μέσος όρος της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας των υπαξιωματικών βρίσκεται σε ενδιάμεσο επίπεδο, είναι χαμηλότερος του μέσου όρου των αξιωματικών και υψηλότερος του μέσου όρου των αστυφυλάκων (Πίνακας 6 & Γράφημα 5). Δεν βρέθηκαν διαφορές στους μέσους όρους συναισθηματικής εξάντλησης $F(2, 251) = 1.09$, $p = 0.34$ και αποπροσωποποίησης $F(2, 251) = 0.14$, $p = 0.87$ οι οποίες να σχετίζονται με τον βαθμό ιεραρχίας.

Πίνακας 6. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς την ιεραρχία των αστυνομικών

Ιεραρχία (N)	Συναισθηματική Εξάντληση		Αποπροσωποποίηση		Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα	
	M	TA	M	TA	M	TA
Αστ/κες (124)	2.98	1.45	3.00	1.51	4.52	1.02
Υπαξ/κοι (104)	2.71	1.42	2.90	1.52	5.01	0.77
Αξ/κοι (24)	2.76	1.28	2.92	1.40	5.19	0.56
Σύνολο (252)	2.85	1.42	2.95	1.50	4.84	0.92



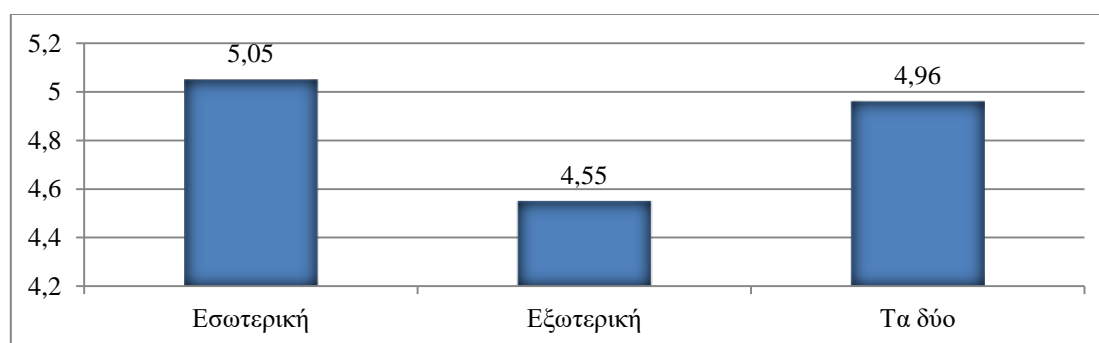
Γράφημα 5. Μέσες Τιμές της Επαγγελματική Αποτελεσματικότητας ως προς τον βαθμό ιεραρχίας των συμμετεχόντων

4.1.4 Είδος εκτελούμενης υπηρεσίας

Οι αστυνομικοί που εκτελούν εξωτερική υπηρεσία ($M = 4.55$, $T.A. = 1.00$) σημείωσαν χαμηλότερο μέσο όρο επαγγελματικής αποτελεσματικότητας σε σύγκριση με τους συναδέλφους τους που εκτελούν είτε εσωτερική υπηρεσία ($M=5.05$, $T.A.=0.80$) είτε εσωτερική και εξωτερική συγχρόνως ($M = 4.96$, $T.A. = 0.85$) $F(2, 251) = 7.54$, $p < 0.001$ (Πίνακας 7). Δεν βρέθηκαν διαφορές στους μέσους όρους συναισθηματικής εξάντλησης $F(2, 251) = 2.21$, $p = 0.11$ και αποπροσωποποίησης $F(2, 251) = 1.25$, $p = 0.28$ οι οποίες να σχετίζονται με το είδος εκτελούμενης εργασίας. Το Γράφημα 6 παρουσιάζει τους μέσους όρους της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας με βάση το κριτήριο Bonferroni.

Πίνακας 7. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς το είδος εργασίας των αστυνομικών

Εργασία (N)	Συναισθηματική Εξάντληση		Αποπροσωποποίηση		Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα	
	M	TA	M	TA	M	TA
Εσωτ/κή (77)	2.92	1.41	2.97	1.57	5.05	0.80
Εξωτ/κή (93)	3.02	1.55	3.11	1.56	4.55	1.00
Τα δύο (87)	2.59	1.25	2.75	1.36	4.96	0.85
Σύνολο (252)	2.85	1.42	2.95	1.50	4.84	0.92



Γράφημα 6. Μέσες Τιμές των παραγόντων Επαγγελματικής Αποτελεσματικότητας, ως προς το είδος τη εργασίας που εκτελούν οι αστυνομικοί

4.1.5 Υπηρεσία

Οι μέσοι όροι της επαγγελματικής εξουθένωσης, συναισθηματική εξάντληση $F(4, 251) = 0.19$, $p = 0.94$, αποπροσωποποίηση $F(2, 251) = 1.56$, $p = 0.20$ και επαγγελματική

αποτελεσματικότητα $F(2, 251) = 2.77, p = 0.03$) βρέθηκε να μην σχετίζονται σημαντικά με την υπηρεσία που οι αστυνομικοί εργάζονται. Ο δείκτης Bonferroni δεν επιβεβαίωσε διαφορές μεταξύ μέσων όρων της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας ως προς την υπηρεσία των αστυνομικών (Πίνακας 8).

Πίνακας 8. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς την υπηρεσία των αστυνομικών

Υπηρεσία (N)	Συναισθηματική Εξάντληση		Αποπροσωποποίηση		Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα	
	M	TA	M	TA	M	TA
Τροχαίας (39)	2.85	1.42	3.34	1.39	4.98	0.76
Τάξης (59)	2.91	1.54	3.08	1.46	4.67	0.97
Ασφάλειας (42)	2.83	1.19	2.63	1.36	4.54	1.05
Ειδική (66)	2.91	1.53	2.97	1.66	4.92	0.90
Επιτελική (46)	2.70	1.38	2.73	1.51	5.08	0.79
Σύνολο (252)	2.85	1.42	2.95	1.50	4.84	0.92

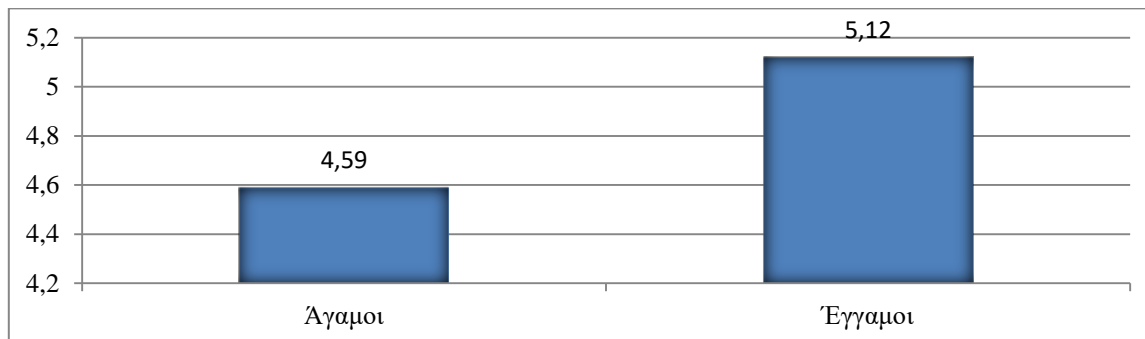
4.1.6 Οικογενειακή κατάσταση

Οι έγγαμοι (M.O. = 5.12, T.A. = 0.72) σημείωσαν υψηλότερο μέσο όρο επαγγελματικής αποτελεσματικότητας σε σχέση με τους άγαμους (M = 4.59, T.A. = 0.98) $F(1, 244) = 21.05, p < 0.001$. Δεν βρέθηκαν διαφορές στους μέσους όρους της συναισθηματικής εξάντλησης $F(1, 244) = 1.17, p = 0.28$ και της αποπροσωποποίησης $F(1, 244) = 0.90, p = 0.48$ οι οποίες να σχετίζονται με την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών (Πίνακας 9).

Πίνακας 9. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών

Οικ. Κατ. (N)	Συναισθηματική Εξάντληση		Αποπροσωποποίηση		Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα	
	M	TA	M	TA	M	TA
Άγαμος (142)	2.95	1.47	3.02	1.50	4.59	0.98
Έγγαμος (103)	2.75	1.36	2.88	1.54	5.12	0.72
Σύνολο (245)	2.86	1.42	2.96	1.51	4.81	0.92

Το Γράφημα 7 παρουσιάζει τους μέσους όρους επαγγελματικής αποτελεσματικότητας με βάση την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων.



Γράφημα 7. Μέσοι όροι επαγγελματικής αποτελεσματικότητας με βάση την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών

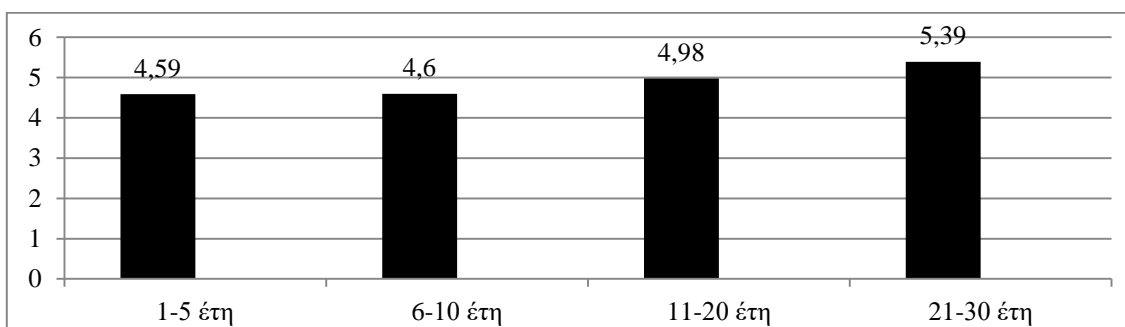
4.1.7 Συνολικός χρόνος προϋπηρεσίας

Ο συνολικός χρόνος προϋπηρεσίας $F(3, 251) = 8.42, p < 0.001$ συνδέεται σημαντικά με την επαγγελματική αποτελεσματικότητα. Με βάση το δείκτη Bonferroni, όσο αυξάνεται ο συνολικός χρόνος υπηρεσίας τόσο υψηλότερος είναι ο μέσος όρος επαγγελματικής αποτελεσματικότητας. Δεν βρέθηκαν διαφορές στους μέσους όρους συναισθηματικής εξάντλησης $F(2, 251) = 1.12, p = 0.33$ και αποπροσωποποίησης $F(2, 251) = 1.69, p = 0.18$, οι οποίες να σχετίζονται με το συνολικό χρόνο προϋπηρεσίας (Πίνακας 10).

Πίνακας 10. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), ως προς το συνολικό χρόνο προϋπηρεσίας των αστυνομικών

Έτη (N)	Συναισθηματική Εξάντληση		Αποπροσωποποίηση		Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα	
	M	TA	M	TA	M	TA
1-5 (41)	3.09	1.51	2.85	1.44	4.61	0.93
6-10 (89)	2.98	1.36	3.10	1.53	4.59	0.98
11-20(89)	2.00	1.44	2.86	1.57	4.98	0.83
21-30 (33)	2.70	1.42	2.87	1.34	5.39	0.57
Σύνολο (252)	2.85	1.42	2.96	1.50	4.84	0.91

Με βάση το δείκτη Bonferroni, οι αστυνομικοί με τα περισσότερα χρόνια προϋπηρεσίας σημείωσαν τον υψηλότερο μέσο όρο επαγγελματικής αποτελεσματικότητας, ενώ το χαμηλότερο σημείωσαν οι αστυνομικοί με συνολικό χρόνο προϋπηρεσίας από 1-10 έτη. Οι αστυνομικοί με συνολικό χρόνο προϋπηρεσίας από 11 έως 20 έτη αναφέρουν μέσο όρο που είναι υψηλότερος των αστυνομικών με συνολική προϋπηρεσία από 1 έως 10 έτη, και χαμηλότερος των αστυνομικών με προϋπηρεσία από 21 έως 30 έτη (Γράφημα 8).



Γράφημα 8. Μέσοι όροι επαγγελματικής αποτελεσματικότητας με βάση το χρόνο προϋπηρεσίας των αστυνομικών

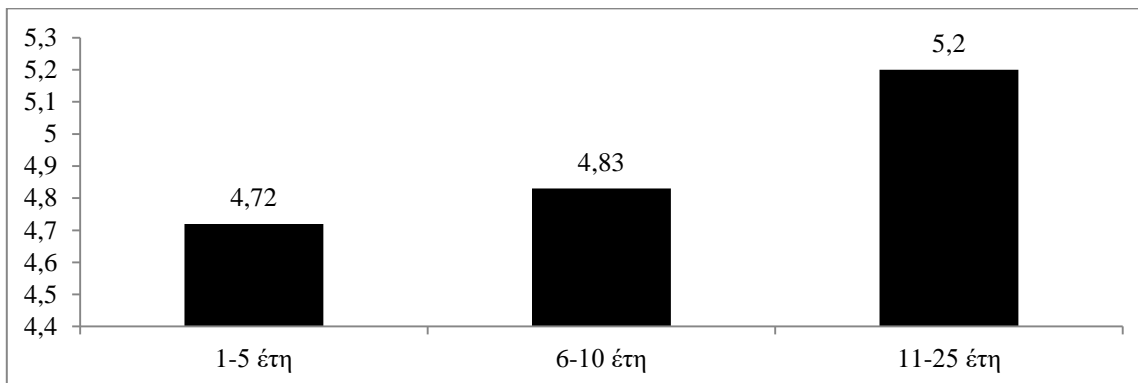
4.1.8 Χρόνος στην παρούσα υπηρεσία

Ο χρόνος στην παρούσα υπηρεσία $F(2, 251) = 4.83, p < 0.01$ συνδέεται σημαντικά με την επαγγελματική αποτελεσματικότητα. Με βάση το δείκτη Bonferroni, όσο αυξάνεται ο τωρινός χρόνος υπηρεσίας τόσο υψηλότερος είναι ο μέσος όρος επαγγελματικής αποτελεσματικότητας. Δεν βρέθηκαν διαφορές στους μέσους όρους συναισθηματικής εξάντλησης $F(2, 251) = 1.21, p = 0.31$ και αποπροσωποποίησης $F(2, 251) = 0.43, p = 0.73$, οι οποίες να σχετίζονται με τον τωρινό χρόνο προϋπηρεσίας (Πίνακας 11).

Πίνακας 11. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης Συναισθηματική Εξάντληση (ΣΕ), Αποπροσωποποίηση (ΑΠΟ) και Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα (ΕΑ), με βάση το χρόνο στην τωρινή υπηρεσία

Έτη (N)	Συναισθηματική Εξάντληση		Αποπροσωποποίηση		Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα	
	M	TA	M	TA	M	TA
1-5 (130)	2.92	1.44	2.85	1.44	4.72	0.94
6-10 (77)	2.88	1.35	2.85	1.61	4.83	0.90
11-25 (45)	2.56	1.51	3.21	1.45	5.20	0.77
Σύνολο (252)	2.84	1.42	2.80	1.50	4.84	0.92

Η ανάλυση με το δείκτη Bonferroni έδειξε ότι οι αστυνομικοί που εργάζονται περισσότερο χρόνο στην τωρινή υπηρεσία (11-25 έτη) σημείωσαν υψηλότερο μέσο όρο από ό'τι αυτοί που εργάζονται 1-10 έτη (Γράφημα 9).



Γράφημα 9. Μέσες Τιμές Επαγγελματικής Αποτελεσματικότητας ως προς την τωρινή υπηρεσία των αστυνομικών

4.2 Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων

Η επίδραση των ανεξάρτητων μεταβλητών στους μέσους όρους της κλίμακας "Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων" ελέγχθηκε με τη μέθοδο της ανάλυσης διακύμανσης. Σχεδιάστηκαν μονοπαραγοντικά μοντέλα με εξαρτημένες μεταβλητές τους παράγοντες της κλίμακας Θετική προσέγγιση προβλημάτων (Θετική επαναξιολόγηση & Επίλυση προβλήματος), Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης, Ευχολογία (Ευχολογία και Αναζήτηση θεϊκής βοήθειας), Αποφυγή προβλημάτων (Παραίτηση και Άρνηση) και Διεκδικητική Επίλυση Προβλήματος. Ως ανεξάρτητες μεταβλητές χρησιμοποιήθηκαν το φύλο, η ηλικία, ο βαθμός ιεραρχίας, το είδος της υπηρεσίας, η οικογενειακή κατάσταση, ο συνολικός χρόνος υπηρεσίας και ο χρόνος στην παρούσα υπηρεσία.

4.2.1 Φύλο

Με βάση την Απλή Ανάλυση Διασποράς, το φύλο βρέθηκε να έχει στατιστικά σημαντική σχέση με τους μέσους όρους του παράγοντα «Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης» με τις γυναίκες να σημειώνουν υψηλότερο μέσο όρο σε σύγκριση με τους άνδρες $F(1,252) = 11.3, p < 0.01$. Δεν βρέθηκαν διαφορές στους παράγοντες «Θετική προσέγγιση», Επαναξιολόγηση $F(1,252) = 2.24, p = 0.14$ και Επίλυση προβλήματος $F(1,252) = 0.76, p =$

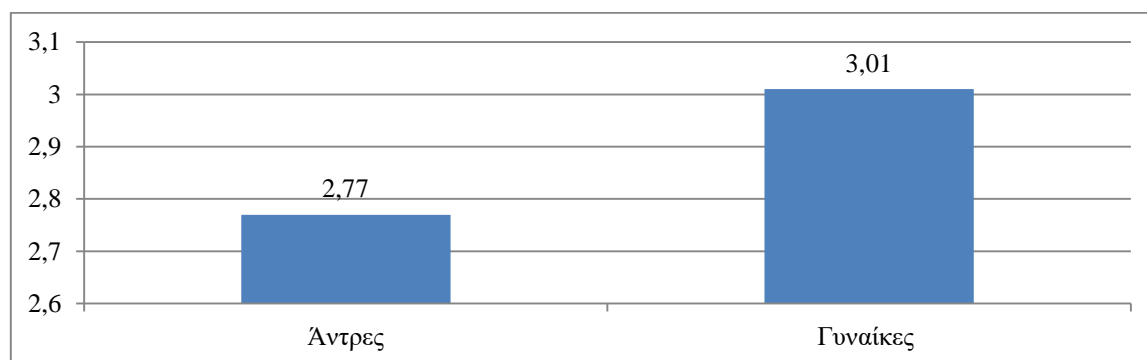
0.38, «Ευχολογία», Ευχολογία $F(1,252) = 1.39, p = 0.24$ και Αναζήτηση Θεϊκής παρέμβασης $F(1,252) = 0.36, p = 0.55$, «Αποφυγή/διαφυγή». Παραίτηση $F(1,252) = 1.11, p = 0.29$ και Άρνηση $F(1,252) = 1.49, p = 0.22$ και «Διεκδικητική επίλυση προβλήματος» $F(1,252) = 0.21, p = 0.65$ (Πίνακας 12).

Πίνακας 12. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς το φύλο των αστυνομικών

Παράγοντες	Φύλο						F-τιμή
	Ανδρες (188)		Γυναίκες (64)		Σύνολο (252)		
	M	T.A.	M	T.A.	M	T.A.	
1. Θετική προσέγγιση							
1α. Θετική επαναξιολόγηση	3.09	0.52	3.20	0.46	3.12	0.50	2.24
1β. Επίλυση προβλήματος	3.18	0.45	3.13	0.42	3.17	0.44	0.76
2. Αναζήτηση στήριξης							
2. Αναζήτηση στήριξης	2.77	0.51	3.01	0.46	2.83	0.51	11.3**
3. Ευχολογία							
3α. Ευχολογία	2.59	0.65	2.70	0.80	2.62	0.64	1.39
3β. Αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης	2.18	0.75	2.24	0.69	2.19	0.74	0.36
4. Αποφυγή/διαφυγή							
4α. Παραίτηση	2.53	0.57	2.62	0.44	2.56	0.54	1.11
4α. Παραίτηση	2.72	0.63	2.84	0.56	2.76	0.61	1.49
5. Διεκδικητική επίλυση							
5. Διεκδικητική επίλυση	2.36	0.54	2.40	0.57	2.37	0.55	0.21

Σημείωση. ** $p < 0.01$. Οι τιμές της κλίμακας κυμαίνονται από το 1=καθόλου έως το 4=σχεδόν πάντα

Το Γράφημα 10 δείχνει τους μέσους όρους αναζήτησης κοινωνικής στήριξης, όπου φαίνεται ο υψηλότερος μέσος όρος το γυναικών σε σύγκριση με το μέσο όρο των αντρών.



Γράφημα 10. Μέσοι όροι αναζήτησης κοινωνικής στήριξης με βάση το φύλο των αστυνομικών

4.2.2 Ηλικία

Η ηλικία συνδέεται στατιστικά σημαντικά με τις μέσες τιμές της θετικής προσέγγισης, επαναξιολόγησης $F(3,252) = 7.25, p < 0.001$ και επίλυσης προβλήματος $F(3,252) = 5.44, p < 0.01$. Οι αστυνομικοί των ηλικιών από 31 έως 40 ($M = 3.23, TA = 0.45$) και 41 έως 57 ($M = 3.25, TA = 0.47$) ετών σημείωσαν τις μεγαλύτερες μέσες τιμές επαναξιολόγησης. Αντίθετα, οι νεότεροι σε ηλικία, 22-25 ($M = 2.83, TA = 0.49$) δήλωσαν τις χαμηλότερες μέσες τιμές. Η μέση τιμή των αστυνομικών ηλικίας 26-30 ετών βρίσκεται σε ενδιάμεσο επίπεδο ($M = 3.07, TA = 0.45$). Οι αστυνομικοί ηλικίας 41 έως 57 ετών σημείωσαν την υψηλότερη μέση τιμή επίλυσης προβλήματος ($M = 3.41$), ενώ η μέση τιμή των ηλικιών 22-25 ($M = 3.05, TA = 0.45$) και 26-30 ($M = 3.10, TA = 0.40$) βρέθηκε να είναι η χαμηλότερη. Η μέση τιμή επίλυσης προβλήματος που αναφέρουν οι αστυνομικοί της κατηγορίας 31-40 ετών βρίσκεται σε ενδιάμεσο επίπεδο ($M = 3.19, T.A. = 0.47$) (Πίνακας 12). Δεν βρέθηκαν διαφορές στους υπόλοιπους παράγοντες του ερωτηματολογίου, οι οποίες να σχετίζονται με την ηλικία των ερωτηθέντων. Συγκεκριμένα, «Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης» $F(3,252) = 0.02, p = 0.10$, «Ευχολογία» $F(3,252) = 0.19, p = 0.90$, «Αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης» $F(3,252) = 3.29, p = 0.02$, «Παραίτηση» $F(3,252) = 0.38, p = 0.30$, «Άρνηση» $F(3,252) = 0.27, p = 0.85$ και «Διεκδικητική επίλυση προβλήματος» $F(3,252) = 0.36, p = 0.75$ (Πίνακας 13).

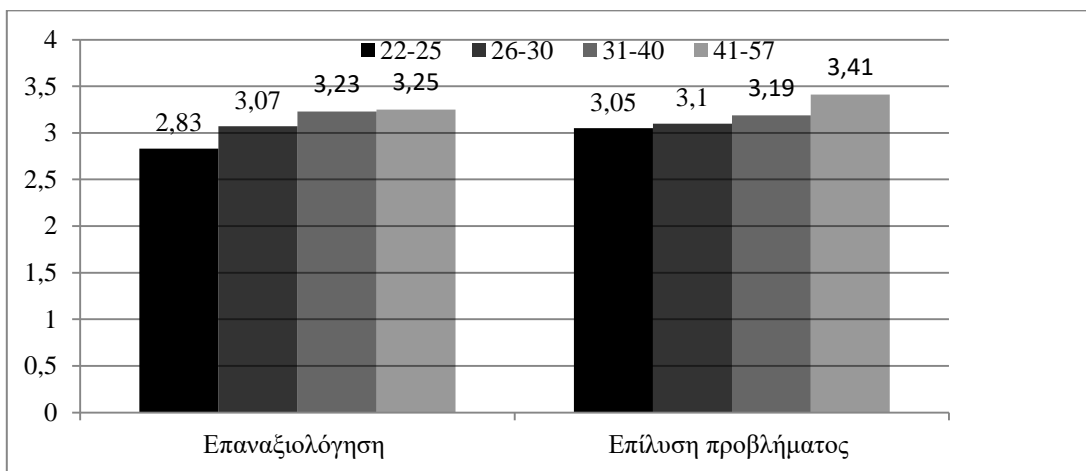
Πίνακας 13. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς την ηλικία των αστυνομικών

Παράγοντες	Ηλικία							
	22-25 (38)		26-30 (84)		31-40 (96)		41-57 (34)	
	M	T.A.	M	T.A.	M	T.A.	M	T.A.
1. Θετική προσέγγιση								
1α. Θετική επαναξιολόγηση	2.83	0.57	3.07	0.49	3.23	0.45	3.25	0.47
1β. Επίλυση προβλήματος	3.05	0.45	3.10	0.40	3.19	0.47	3.41	0.39
2. Αναζήτηση στήριξης								
2. Αναζήτηση στήριξης	2.82	0.53	2.83	0.49	2.82	0.54	2.84	0.47
3. Ευχολογία								
3α. Ευχολογία	2.61	0.59	2.60	0.57	2.62	0.66	2.69	0.52
3β. Αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης								
4. Αποφυγή/διαφυγή								

4α. Παραίτηση	2.03	0.76	2.05	0.66	2.32	0.76	2.35	0.59
4α. Παραίτηση	2.79	0.61	2.79	0.66	2.72	0.59	2.72	0.59
5. Διεκδικητική επίλυση	2.32	0.54	2.41	0.54	2.38	0.57	2.32	0.53

Σημείωση. Οι τιμές της κλίμακας κυμαίνονται από το 1=καθόλου έως το 4=σχεδόν πάντα

Στο Γράφημα 11 δίνονται οι μέσοι όροι επαναξιολόγησης και επίλυσης προβλημάτων, όπου εμφανίζονται οι διαφορές ως προς την ηλικία των αστυνομικών.



Γράφημα 11. Μέσες Τιμές επαναξιολόγησης και επίλυσης προβλημάτων ως προς την ηλικία των αστυνομικών

4.2.3 Βαθμός ιεραρχίας

Ο βαθμός ιεραρχίας των αστυνομικών δεν σχετίζεται σημαντικά με τους μέσους όρους των παραγόντων της κλίμακας αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων. Συγκεκριμένα, «Επαναξιολόγηση» $F(2,252) = 3.08, p = 0.05$, «Επίλυση προβλήματος» $F(2,252) = 1.35, p = 0.26$, «Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης» $F(2,252) = 0.98, p = 0.38$, «Ευχολογία» $F(2,252) = 2.41, p = 0.09$, «Αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης» $F(2,252) = 0.07, p = 0.09$, «Παραίτηση» $F(2,252) = 0.63, p = 0.54$, «Άρνηση» $F(2,252) = 0.76, p = 0.47$ και «Διεκδικητική επίλυση προβλήματος» $F(2,252) = 0.73, p = 0.49$.

4.2.4 Είδος εκτελούμενης υπηρεσίας

Με βάση την ανάλυση διασποράς, οι αστυνομικοί που εκτελούν εξωτερική υπηρεσία σημείωσαν χαμηλότερη μέση τιμή στους παράγοντες «Επαναξιολόγηση» $F(2,251) = 8.84, p < 0.001$, «Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης» $F(2,251) = 4.81, p < 0.01$

και «Αναζήτηση θεϊκής βοήθειας» $F(2,251) = 4.05, p < 0.05$. Οι αστυνομικοί που εκτελούν είτε εσωτερική υπηρεσία είτε και τα δύο είδη υπηρεσίας εμφάνισαν τις υψηλότερες μέσες τιμές επαναξιολόγησης και αναζήτησης θεϊκής βοήθειας σε σύγκριση με τους αστυνομικούς που εκτελούν εξωτερική υπηρεσία. Οι αστυνομικοί που εκτελούν εσωτερική υπηρεσία σημείωσαν τις υψηλότερες μέσες τιμές αναζήτησης κοινωνικής στήριξης, ενώ η μέση τιμή της αναζήτησης κοινωνικής στήριξης των αστυνομικών που εκτελούν παράλληλα εσωτερική και εξωτερική υπηρεσία είναι υψηλότερη αυτής των αστυνομικών που εκτελούν εξωτερική υπηρεσία και χαμηλότερη της μέσης τιμής των αστυνομικών που εκτελούν εσωτερική υπηρεσία (Πίνακας 14). Δεν βρέθηκαν σημαντικές διαφορές στους παράγοντες «Επίλυση προβλήματος» $F(2,252) = 0.44, p = 0.65$, «Ευχολογία» $F(2,252) = 3.18, p = 0.43$, «Παραίτηση» $F(2,252) = 0.26, p = 0.79$, «Άρνηση» $F(2,252) = 0.001, p = 0.90$ και «Διεκδικητική επίλυση προβλήματος» $F(2,252) = 1.06, p = 0.35$.

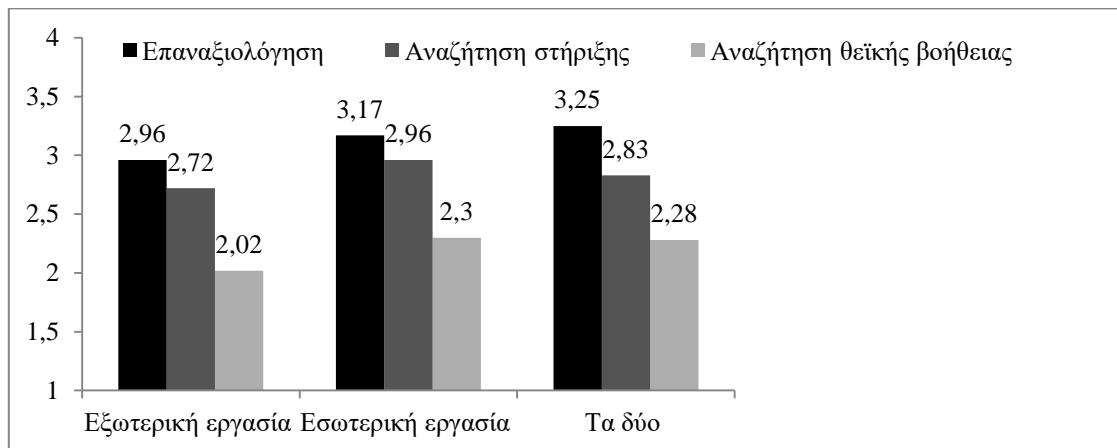
Πίνακας 14. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς το είδος της υπηρεσίας των αστυνομικών

Παράγοντες	Είδος υπηρεσίας						F-τιμή
	Εσωτερική (77)		Εξωτ/κή (93)		Τα δύο (82)		
	M	T.A.	M	T.A.	M	T.A.	
1. Θετική προσέγγιση							
1α. Θετική επαναξιολόγηση	3.17	0.49	2.96	0.55	3.25	0.400	8.84***
1β. Επίλυση προβλήματος	3.15	0.36	3.15	0.50	3.20	0.494	0.44
2. Αναζήτηση στήριξης							
2. Αναζήτηση στήριξης	2.96	0.51	2.72	0.53	2.83	0.471	4.81**
3. Ευχολογία							
3α. Ευχολογία	2.77	0.58	2.54	0.66	2.58	0.654	3.18
3β. Αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης	2.30	0.71	2.02	0.71	2.28	0.774	4.05*
4. Αποφυγή/διαφυγή							
4α. Παραίτηση	2.59	0.52	2.50	0.44	2.53	0.614	0.26
4α. Παραίτηση	2.76	0.62	2.75	0.58	2.76	0.661	0.001
5. Διεκδικητική επίλυση							
5. Διεκδικητική επίλυση	2.36	0.53	2.43	0.57	2.31	0.55	1.06

Σημείωση. * $p < 0.05$. ** $p < 0.01$. *** $p < 0.001$. Οι τιμές της κλίμακας κυμαίνονται από το 1=καθόλου έως το 4=σχεδόν πάντα

Στο Γράφημα 12 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι επαναξιολόγησης, αναζήτησης στήριξης και αναζήτηση θεϊκής βοήθειας, στους οποίους με βάση το δείκτη Bonferroni

εντοπίζονται στατιστικά σημαντικές διαφορές με βάση το είδος υπηρεσίας των αστυνομικών.



Γράφημα 12. Μέσες Τιμές των παραγόντων «Επιμετρίαση», «Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης» και «Αναζήτηση θεικής βοήθειας» ως προς το είδος της υπηρεσίας των αστυνομικών

4.2.5 Είδος Υπηρεσίας

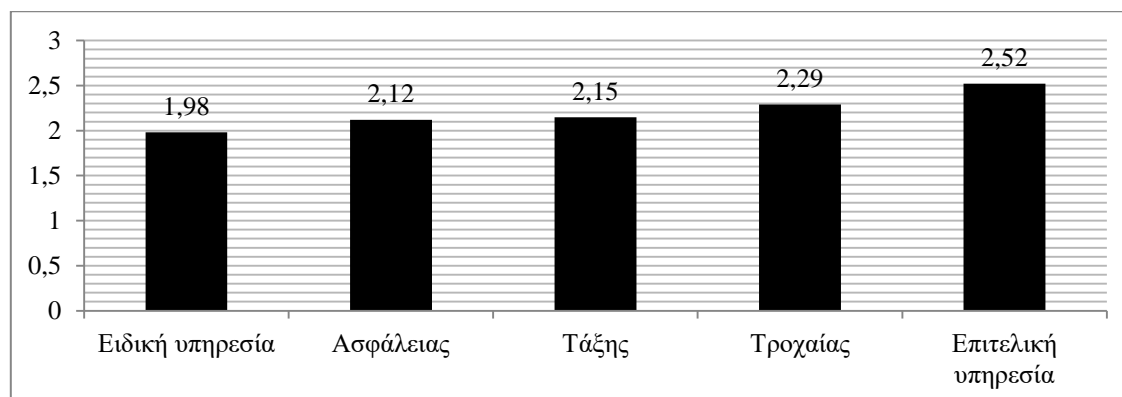
Με βάση την ανάλυση διακύμανσης βρέθηκαν σημαντικές διαφορές στους μέσους όρους του παράγοντα «Αναζήτηση θεικής βοήθειας», η οποία σχετίζεται με το είδος υπηρεσίας των αστυνομικών $F(4,251) = 4.12, p < 0.01$ (Πίνακας 15). Δεν βρέθηκαν διαφορές στους παράγοντες «Επιμετρίαση» $F(4,252) = 1.76, p = 0.14$, «Επίλυση προβλήματος» $F(4,252) = 0.21, p = 0.93$, «Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης» $F(4,252) = 1.18, p = 0.32$, «Ευχολογία» $F(4,252) = 0.70, p = 0.60$, «Παραίτηση» $F(4,252) = 0.83, p = 0.64$, «Άρνηση» $F(4,252) = 0.75, p = 0.56$ και «Διεκδικητική επίλυση προβλήματος» $F(4,252) = 0.32, p = 0.86$.

Με βάση τον δείκτη Bonferroni, οι αστυνομικοί που εργάζονται στην επιτελική υπηρεσία σημείωσαν την υψηλότερη μέση τιμή αναζήτησης θεικής βοήθειας, ενώ αυτοί που εργάζονται στην ειδική υπηρεσία την χαμηλότερη. Η μέση τιμή αναζήτησης θεικής βοήθειας των αστυνομικών που εργάζονται στις υπηρεσίες τροχαίας, ασφάλειας και τάξης, βρίσκεται σε ενδιάμεσο επίπεδο, είναι υψηλότερος του μέσου όρου των αστυνομικών που υπηρετούν στην ειδική υπηρεσία και χαμηλότερος των αστυνομικών που υπηρετούν στην επιτελική υπηρεσία (Γράφημα 13).

Πίνακας 15. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς το είδος υπηρεσίας των αστυνομικών

Παράγοντες	Υπηρεσία									
	Τροχαίας (39)		Τάξης (59)		Ασφάλειας (42)		Ειδική (66)		Επιτελική (46)	
	Μ	Τ.Α.	Μ	Τ.Α.	Μ	Τ.Α.	Μ	Τ.Α.	Μ	Τ.Α.
1. Θετική προσέγγιση										
1α. Θετική επαναξιολόγηση	3.12	0.50	3.07	0.48	3.07	0.56	3.07	0.50	3.29	0.47
1β. Επίλυση προβλήματος	3.11	0.43	3.17	0.49	3.17	0.53	3.19	0.41	3.17	0.34
2. Αναζήτηση στήριξης										
2. Αναζήτηση	2.88	0.47	2.80	0.51	2.95	0.51	2.75	0.56	2.82	0.46
3. Ευχολογία										
3α. Ευχολογία	2.71	0.59	2.64	0.63	2.70	0.62	2.54	0.69	2.58	0.53
3β. Αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης	2.29	0.68	2.15	0.76	2.12	0.71	1.98	0.69	2.52	0.75
4. Αποφυγή/διαφυγή										
4α. Παραίτηση	2.58	0.55	2.61	0.56	2.51	0.46	2.48	0.54	2.61	0.60
4β. Άρνηση	2.73	0.66	2.81	0.60	2.76	0.55	2.66	0.64	2.84	0.62
5. Διεκδικητική επίλυση										
5. Διεκδικητική	2.41	0.56	2.36	0.52	2.43	0.59	2.36	0.59	2.31	0.49

Σημείωση. Οι τιμές της κλίμακας κυμαίνονται από το 1=καθόλου έως το 4=σχεδόν πάντα



Γράφημα 13. Μέσες Τιμές «Αναζήτησης θεϊκής βοήθειας» ως προς την υπηρεσία των αστυνομικών

4.2.6 Οικογενειακή κατάσταση

Οι έγγαμοι σημείωσαν υψηλότερες μέσες τιμές στους παράγοντες «Επαναξιολόγηση» $F(1,244) = 11.24, p < 0.01$ και «Αναζήτηση θεϊκής υποστήριξης» $F(1,244) = 7.18, p < 0.01$ σε σύγκριση με τους άγαμους (Πίνακας 16). Δεν βρέθηκαν διαφορές στους παράγοντες «Επίλυση προβλήματος» $F(1,244) = 2.60, p = 0.11$, «Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης» $F(1,244) = 1.10, p = 0.29$, «Ευχολογία» $F(1,244) = 2.22, p = 0.14$, «Παραίτηση» $F(1,244) = 0.01, p = 0.91$, «Άρνηση» $F(1,244) = 3.27, p = 0.09$ και «Διεκδικητική επίλυση προβλήματος» $F(1,244) = 2.73, p = 0.10$.

Πίνακας 16. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών

Παράγοντες	Οικογενειακή κατάσταση						F-τιμή
	Άγαμοι (142)		Έγγαμοι (103)		Σύνολο (245)		
	M	T.A.	M	T.A.	M	T.A.	
1. Θετική προσέγγιση							
1α. Θετική επαναξιολόγηση	3.02	0.51	3.23	0.48	3.11	0.50	11.24**
1β. Επίλυση προβλήματος	3.12	0.40	3.21	0.50	3.16	0.44	2.60
2. Αναζήτηση στήριξης							
2. Αναζήτηση στήριξης	2.79	0.52	2.86	0.50	2.82	0.51	1.10
3. Ευχολογία							
3α. Ευχολογία	2.57	0.65	2.70	0.61	2.62	0.63	2.23
3β. Αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης	2.08	0.73	2.33	0.73	2.18	0.74	7.18**
4. Αποφυγή/διαφυγή							
4α. Παραίτηση	2.55	0.54	2.56	0.44	2.55	0.54	0.01
4α. Παραίτηση	2.81	0.62	2.60	0.56	2.75	0.62	3.27
5. Διεκδικητική επίλυση							
5. Διεκδικητική επίλυση	2.42	0.57	2.31	0.51	2.38	0.55	2.72

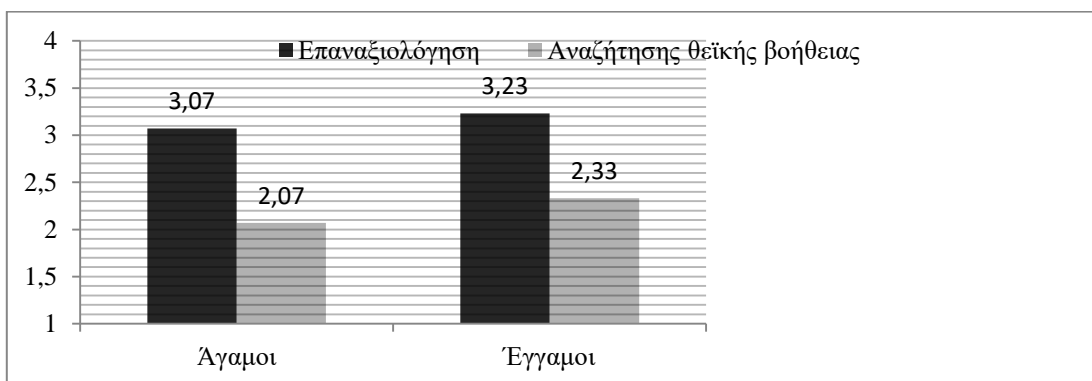
Σημείωση. ** $p < 0.01$. Οι τιμές της κλίμακας κυμαίνονται από το 1=καθόλου έως το 4=σχεδόν πάντα

Στο Γράφημα 14, παρουσιάζονται οι μέσοι όροι της επαναξιολόγησης και αναζήτησης θεϊκής βοήθειας με βάση την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών.

4.2.7 Συνολικός χρόνος προϋπηρεσίας

Η ανάλυση διακύμανσης έδειξε στατιστικά σημαντικές διαφορές στους μέσους όρους επαναξιολόγησης $F(3,251) = 4.01, p < 0.01$ και επίλυσης προβλημάτων $F(3,251) = 3.88, p = 0.01$. Δεν βρέθηκαν διαφορές στους παράγοντες «Αναζήτηση κοινωνικής

στήριξης» $F(3,251) = 0.77, p = 0.54$, «Ευχολογία» $F(3,251) = 1.42, p = 0.24$, «Αναζήτηση θεϊκής βοήθειας» $F(3,251) = 1.27, p = 0.29$, «Παραίτηση» $F(3,251) = 2.15, p = 0.09$, «Άρνηση» $F(3,251) = 1.29, p = 0.28$ και «Διεκδικητική επίλυση προβλήματος» $F(3,251) = 0.18, p = 0.91$ (Πίνακας 17).



Γράφημα 14. Μέσες Τιμές «Επιαναξιολόγησης» και «Αναζήτησης θεϊκής βοήθειας» ως προς την οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών

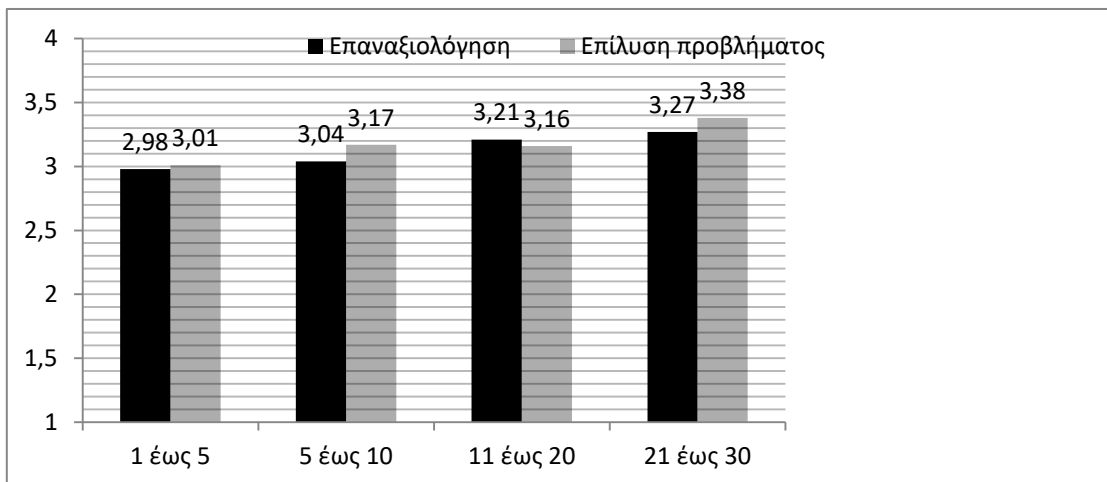
Πίνακας 17. Μέσες Τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων του ερωτηματολογίου «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» ως προς το συνολικό χρόνο προϋπηρεσίας των αστυνομικών

Παράγοντες	Χρόνος προϋπηρεσίας							
	1-5 (41)		6-10 (89)		11-20 (89)		21-30 (33)	
	M	T.A.	M	T.A.	M	T.A.	M	T.A.
1. Θετική προσέγγιση								
1α. Θετική επιαναξιολόγηση	2.98	0.56	3.04	0.52	3.21	0.45	3.28	0.45
1β. Επίλυση προβλήματος	3.01	0.42	3.17	0.37	3.16	0.52	3.36	0.38
2. Αναζήτηση στήριξης								
	2.79	0.49	2.85	0.49	2.79	0.57	2.93	0.41
3. Ευχολογία								
3α. Ευχολογία	2.73	0.55	2.57	0.67	2.57	0.69	2.78	0.47
3β. Αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης	2.07	0.79	2.14	0.67	2.23	0.76	2.37	0.76
4. Αποφυγή/διαφυγή								
4α. Παραίτηση	2.69	0.46	2.52	0.51	2.49	0.60	2.69	0.53
4α. Παραίτηση	2.85	0.56	2.78	0.66	2.76	0.62	2.62	0.52
5. Διεκδικητική επίλυση								
	2.37	0.49	2.40	0.56	2.35	0.58	2.35	0.51

Σημείωση. Οι τιμές της κλίμακας κυμαίνονται από το 1=καθόλου έως το 4=σχεδόν πάντα

Με βάση τον δείκτη Bonferroni, οι συμμετέχοντες που εργάζονται από 21 έως 30 χρόνια στο χώρο της αστυνομίας σημείωσαν τις υψηλότερες μέσες τιμές

επαναξιολόγησης και επίλυσης προβλήματος, ενώ αυτοί που εργάζονται έως 5 χρόνια τη χαμηλότερη μέση τιμή. Η μέση τιμή των αστυνομικών που εργάζονται από 6 έως 20 χρόνια βρίσκεται σε ενδιάμεσο επίπεδο, είναι υψηλότερη αυτής των αστυνομικών που εργάζονται έως 5 χρόνια και χαμηλότερη από αυτών που εργάζονται από 21 έως 30 χρόνια (Γράφημα 15).



Γράφημα 15. Μέσες Τιμές «Επαναξιολόγησης» και «Επίλυσης προβλήματος» βάση συνολικού χρόνου προϋπηρεσίας αστυνομικών

4.2.8 Χρόνος στην παρούσα υπηρεσία

Η ανάλυση διακύμανσης δεν έδειξε σημαντικές διαφορές στους μέσους όρους επαναξιολόγησης $F(2,251) = 0.42, p = 0.66$ και επίλυσης προβλημάτων $F(2,251) = 1.37, p = 0.26$, «Αναζήτηση κοινωνικής στήριξης» $F(2,251) = 0.49, p = 0.61$, «Ευχολογία» $F(2,251) = 1.03, p = 0.36$, «Αναζήτηση θεϊκής βοήθειας» $F(2,251) = 0.10, p = 0.90$, «Παραίτηση» $F(2,251) = 1.19, p = 0.31$, «Άρνηση» $F(2,251) = 1.54, p = 0.22$ και «Διεκδικητική επίλυση προβλήματος» $F(2,251) = 2.64, p = 0.07$.

4.3 Αποτελέσματα αναλύσεων πρόβλεψης της επαγγελματικής εξουθένωσης

Στη συγκεκριμένη υποενοότητα περιλαμβάνονται τα αποτελέσματα σχετικά με την πρόβλεψη παραγόντων επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως της συναισθηματικής εξάντλησης, της αποπροσωποποίησης και επαγγελματικής αποτελεσματικότητας από τις

στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων (θετική επαναξιολόγηση, επίλυση προβλημάτων, αναζήτηση κοινωνικής στήριξης, ευχολογία και αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης, παραίτηση και άρνηση, διεκδίκηση επίλυσης προβλήματος. Για την διερεύνηση του ερωτήματος σχετικά με την στατιστική πρόβλεψη των παραγόντων του ερωτηματολογίου της επαγγελματικής εξουθένωσης (εξαρτημένες μεταβλητές) από τις στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων (μεταβλητές πρόβλεψης) χρησιμοποιήθηκε η ιεραρχική ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης με τη μέθοδο enter. Στο *πρώτο* βήμα εισήχθη το φύλο, στο *δεύτερο* βήμα η ηλικία, στο *τρίτο* βήμα ο βαθμός ιεραρχίας, στο *τέταρτο* βήμα το είδος της εκτελούμενης εργασίας, στο *πέμπτο* βήμα η υπηρεσία εργασίας των αστυνομικών, στο *έκτο* βήμα η οικογενειακή κατάσταση, στο *έβδομο* βήμα ο χρόνος προϋπηρεσίας και τωρινής υπηρεσίας και στο *όγδοο* βήμα οι στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων. Συνολικά διενεργήθηκαν τρεις αναλύσεις πρόβλεψης με βάση τις εξαρτημένες μεταβλητές, τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και την επαγγελματική αποτελεσματικότητα. Ακόμη, πριν τη διεξαγωγή αναλύσεων πρόβλεψης, διενεργήθηκε ανάλυση συσχέτισης των κλιμάκων του ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης με τις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Στρατηγικών Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων με τον υπολογισμό των δεικτών r του Pearson.

4.3.1 Συσχέτιση του ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης με το Ερωτηματολόγιο Στρατηγικών Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων

Όπως προκύπτει από την επισκόπηση του Πίν. 18, στο σύνολο των 24 περιπτώσεων εντοπίστηκαν 15 σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ κλιμάκων του ερωτηματολογίου επαγγελματικής εξουθένωσης και στρατηγικών αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων. Αρνητική σημαντική συνάφεια βρέθηκε στις εξής περιπτώσεις: Πρώτον, η επαγγελματική εξουθένωση, και η αποπροσωποποίηση βρέθηκε να έχουν χαμηλή συνάφεια αρνητικής κατεύθυνσης με την θετική επαναξιολόγηση. Δηλαδή, όσο πιο χαμηλή η βαθμολογία στη θετική επαναξιολόγηση τόσο πιο υψηλή η επαγγελματική εξουθένωση και η αποπροσωποποίηση. Δεύτερον, οι μέσοι όροι της επαγγελματικής εξουθένωσης και της αποπροσωποποίησης βρέθηκαν να έχουν θετική συνάφεια με τις

κλίμακες «Παραίτηση», «Άρνηση» και «Διεκδικητική Επίλυση Προβλήματος». Το μέγεθος των θετικών συναφειών είναι μάλλον χαμηλό στις περιπτώσεις της άρνησης και διεκδικητικής επίλυσης προβλημάτων αφού κανένας δείκτης δεν ξεπερνά την τιμή 0,31, ενώ στην περίπτωση της παραίτησης. Τρίτον, ο μέσος όρος της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας βρέθηκε να έχουν θετική συνάφεια μέτριου μεγέθους με την «Θετική Επαναξιολόγηση» και χαμηλού μεγέθους με την «Επίλυση Προβλημάτων». Τέταρτον, ο μέσος όρος επαγγελματικής προσωπικότητας βρέθηκε να έχει αρνητική συνάφεια με την «Αναζήτηση θεϊκής παρέμβασης», την «Άρνηση» και την «Διεκδικητική Επίλυση Προβλημάτων». Το μέγεθος των αρνητικών συναφειών είναι χαμηλό.

Πίνακας 18. Συνάφεια (δείκτες Pearson r) των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης και των Στρατηγικών Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων

	Κλίμακες Επαγγελματικής Εξουθένωσης		
	ΕΞΑ	ΑΠΟΠΡ	ΑΠΟΤΕΛ
Στρατηγικές			
Θετική επαναξιολόγηση	-0.18**	-0.23**	0.39**
Επίλυση προβλήματος	0.06	0.08	0.29**
Κοινωνική υποστήριξη	0.10	0.07	0.06
Ευχολογία	0.13*	0.29**	-0.05
Θεϊκή παρέμβαση	-0.03	0.02	0.13*
Παραίτηση	0.35**	0.40**	-0.07
Άρνηση	0.16*	0.17**	-0.12*
Διεκδίκηση	0.23**	0.26**	-0.18**

Σημείωση: ΕΞΑ: Συναισθηματική Εξάντληση. ΑΠΟΠΡ: Αποπροσωποποίηση. ΑΠΟΤΕΛ: Επαγγελματική αποτελεσματικότητα. * $p < 0,05$. ** $p < 0,01$. *** $p < 0,001$.

4.3.2 Αποτελέσματα παλινδρομικών αναλύσεων στους παράγοντες του ερωτηματολογίου «Επαγγελματική Εξουθένωση»

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 19, στην πρόβλεψη της επαγγελματικής εξουθένωσης συμβάλλουν σημαντικά η «Θετική Επαναξιολόγηση», η «Παραίτηση», και η «Διεκδικητική Επίλυση Προβλημάτων». Από την επισκόπηση των beta τιμών προκύπτει ότι η Θετική Επαναξιολόγηση συνδέεται αρνητικά με την «Επαγγελματική Εξουθένωση» $\beta = -0.25$, $t = -3.37$, $p < 0.01$, ενώ η «Παραίτηση» $\beta = 0.31$, $t = 4.22$, $p < 0.001$

και η «Διεκδικητική Επίλυση Προβλημάτων» $\beta=0.22$, $t=3.40$, $p < 0.01$ προβλέπουν θετικά την Επαγγελματική Εξουθένωση με συνολικό ποσοστό 21% της εξηγούμενης διασποράς. Δηλαδή, τα άτομα που επιλέγουν την θετική επαναξιολόγηση τείνουν να έχουν λιγότερη «Επαγγελματική Εξουθένωση», ενώ αυτοί που επιλέγουν την παραίτηση και την διεκδικητική επίλυση προβλημάτων εκδηλώνουν υψηλότερο βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης.

Στην πρόβλεψη της αποπροσωποποίησης συμβάλλουν σημαντικά η «Θετική Επαναξιολόγηση», η «Παράιτηση» και η «Διεκδικητική Επίλυση Προβλημάτων». Από την επισκόπηση των beta τιμών προκύπτει ότι η Θετική Επαναξιολόγηση συνδέεται αρνητικά με την «Αποπροσωποποίηση» $\beta=-0.22$, $t=-3.09$, $p < 0.01$, ενώ η «Παράιτηση» $\beta=0.33$, $t=4.73$, $p < 0.001$ και η «Διεκδικητική Επίλυση Προβλημάτων» $\beta=0.27$, $t=4.43$, $p < 0.001$ προβλέπουν θετικά την Αποπροσωποποίηση με συνολικό ποσοστό 27% της εξηγούμενης διασποράς. Δηλαδή, τα άτομα που επιλέγουν την θετική επαναξιολόγηση τείνουν να έχουν λιγότερη «Αποπροσωποποίηση», ενώ αυτοί που επιλέγουν την παραίτηση και την διεκδικητική επίλυση προβλημάτων εκδηλώνουν υψηλότερο βαθμό αποπροσωποποίησης.

Στην πρόβλεψη της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας συμβάλλουν σημαντικά η «Θετική Επαναξιολόγηση», η «Επίλυση Προβλημάτων», η «Άρνηση», και η «Διεκδικητική Επίλυση Προβλημάτων». Από την επισκόπηση των beta τιμών προκύπτει ότι η Θετική Επαναξιολόγηση $\beta=0.27$, $t=3.98$, $p < 0.001$ και η Επίλυση Προβλημάτων $\beta=0.21$, $t=3.07$, $p < 0.01$ συνδέονται θετικά με την «Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα», ενώ η «Άρνηση» $\beta=-0.18$, $t=-2.88$, $p < 0.01$ και η «Διεκδικητική Επίλυση Προβλημάτων» $\beta=-0.24$, $t=-4.00$, $p < 0.001$ προβλέπουν αρνητικά την Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα με συνολικό ποσοστό 19% της εξηγούμενης διασποράς. Δηλαδή, τα άτομα που επιλέγουν την θετική επαναξιολόγηση και την επίλυση προβλημάτων να έχουν υψηλότερη «Επαγγελματική Αποτελεσματικότητα», ενώ αυτοί που επιλέγουν την άρνηση και την διεκδικητική επίλυση προβλημάτων εκδηλώνουν χαμηλότερο βαθμό αποτελεσματικότητας.

Πίνακας 19. Παλινδρομικές αναλύσεις πρόβλεψης της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

	Εξαρτημένες μεταβλητές (επαγγελματική εξουθένωση)					
	ΕΞΑ		ΑΠΟΠΡ		ΑΠΟΤ	
	β	t	B	t	β	T
Μεταβλητές πρόβλεψης						
1. Φύλο	0.10	0.09	0.08	1.19	0.12	1.97
2. Ηλικία	0.02	0.23	-0.10	-0.91	-0.3	-0.28
3. Βαθμός ιεραρχίας	-0.007	-0.11	0.007	0.10	0.11	1.67
4. Είδος εργασίας	0.006	0.10	-0.08	-1.43	-0.05	-0.80
5. Υπηρεσία	-0.04	-0.35	0.02	0.23	-0.03	-0.54
6. Οικογενειακή κατάσταση	0.02	0.33	0.12	1.16	0.08	1.26
7. Χρόνος προϋπηρεσίας & τωρινής υπηρεσίας	-0.02	-0.32	0.07	1.03	0.05	0.50
8. Στρατηγικές						
<i>Επαναξιολόγηση</i>	-0.25	-3.37**	-0.22	-3.09**	0.27	3.98***
<i>Επίλυση προβλήματος</i>	0.14	1.88	-0.05	-0.77	0.21	3.07**
<i>Κοινωνική στήριξη</i>	0.005	0.07	-0.03	-0.42	-0.01	-0.21
<i>Ευχολογία</i>	-0.01	-0.16	0.08	1.20	-0.07	-1.06
<i>Θεϊκή παρέμβαση</i>	-0.08	-1.21	-0.05	-0.83	0.06	0.97
<i>Παραίτηση</i>	0.31	4.22***	0.33	4.73***	0.03	0.43
<i>Άρνηση</i>	0.02	0.36	-0.04	0.57	-0.18	-2.95**
<i>Διεκδικητική επίλυση</i>	0.22	3.40**	0.27	4.43***	-0.24	-4.00***
Συνολικό R^2	0.49		0.30		0.57	

Σημείωση: * $p < 0,05$. ** $p < 0,01$. *** $p < 0,001$.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V – Συζήτηση – Συμπεράσματα – Προτάσεις

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνήσει την πιθανή ύπαρξη του ΣΕΕ στα στελέχη της αστυνομίας, διερευνώντας παράλληλα για πιθανές μεταβλητές που να έχουν ιδιαίτερη συμβολή στην εμφάνιση του συνδρόμου. Επίσης, να μελετήσει ποιες στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων χρησιμοποιούν οι Έλληνες αστυνομικοί, ώστε να μειώσουν την επίδραση των παραγόντων που συμβάλλουν στην εμφάνιση του ΣΕΕ.

Οι βασικές υποθέσεις της έρευνας αφορούσαν τη σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης και των στρατηγικών αντιμετώπισης στρες με δημογραφικές μεταβλητές, όπως το φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, καθώς και μεταβλητές που αφορούσαν στην εργασία, το είδος της υπηρεσίας, το βαθμό ιεραρχίας, και τα χρόνια υπηρεσίας. Ο τελικός στόχος ήταν να μελετηθεί η συμβολή των στρατηγικών αντιμετώπισης των στρεσογόνων καταστάσεων στην συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και στα επιτεύγματα των αστυνομικών, αφού ελεγχθεί η συνεισφορά των δημογραφικών και εργασιακών μεταβλητών.

Επαγγελματική εξουθένωση και δημογραφικοί παράγοντες. Παρά την ενδεχομένως απλουστευμένη άποψη ότι οι αστυνομικοί εκδηλώνουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, οι περιγραφικές αναλύσεις έδειξαν χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης και ικανοποιητικά επίπεδα επαγγελματικής επίτευξης. Με δεδομένη την κοινωνικοοικονομική κατάσταση που επικρατεί στη χώρα και τη χρόνια κρίση, ίσως αναμενόταν κάτι πιο αρνητικό, καθώς διάφορες μελέτες αναφέρουν αύξηση των ποσοστών άγχους, κατάθλιψης στο γενικό πληθυσμό (Simou & Koutsogeorgou, 2014). Ωστόσο, παρόμοια αποτελέσματα έχουν εντοπιστεί και σε έρευνες που έχουν διεξαχθεί στο εξωτερικό (Martinussen et al., 2007). Οι γυναίκες σε σύγκριση με τους άντρες εκδηλώνουν υψηλότερο βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης, ένα αποτέλεσμα που συνάδει με προηγούμενες έρευνες (Hawkins, 2001; McCarty, 2013; Purvanova & Muros, 2010). Ωστόσο, έχει σημασία να αναφερθεί ότι οι αναλύσεις πρόβλεψης δεν δείχνουν συνεισφορά του φύλου στην επαγγελματική εξουθένωση.

Πιθανόν, η συναισθηματική κόπωση των γυναικών αστυνομικών να σχετίζεται με τους πολλαπλούς κοινωνικούς ρόλους και ευθυνών στο σπίτι που καλούνται να ανταποκριθούν και να ανταπεξέλθουν (Antoniou, 2009; Μαγγιώρου, 2007).

Ο παράγοντας της ηλικίας ακολουθεί μια γραμμική πορεία σε σχέση με τη μεταβλητή των προσωπικών επιτευγμάτων. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι όσο μεγαλώνει η ηλικία τόσο πιο υψηλό βαθμό προσωπικών εργασιακών επιτευγμάτων εμφανίζουν τα στελέχη. Η ηλικία δεν είχε καμία στατιστικά σημαντική σχέση με τους άλλους δύο παράγοντες της συναισθηματικής εξουθένωσης και της αποπροσωποποίησης σε συμφωνία με προηγούμενη έρευνα των Aguiayo και συν. (2017). Οι πιο νέοι αστυνομικοί, εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανότητας, που ίσως να φανερώνει υψηλές προσδοκίες σε σχέση με το νόημα και την αξία του επαγγέλματος, αλλά σε όσον αφορά στα καλύτερα εργασιακά αποτελέσματα (Schaufeli & Buunk, 1996). Οι νέοι ξεκινούν τη σταδιοδρομία τους με μεγάλες ελπίδες και στόχους, γεμάτοι ιδεαλισμό και ισχυρά κίνητρα. Πολλοί θεωρούν τη δουλειά τους σαν μια αποστολή (Pines, 2003). Σύμφωνα με την Pines, μόνο οι άνθρωποι που διαθέτουν πολύ υψηλά κίνητρα στην εργασία τους πλήττονται από επαγγελματική εξουθένωση και χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση.

Οι άγαμοι εκδηλώνουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής αποτελεσματικότητας σε σύγκριση με τους έγγαμους, ενώ δεν βρέθηκε διαφορά στην συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση. Η διαφορετική στάση των παντρεμένων αστυνομικών απέναντι στην εργασία ίσως να σχετίζεται με τη μεγαλύτερη αφοσίωση και δέσμευση στην εργασία, με σκοπό να καταφέρουν ν' ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της οικογένειας (Lewis & Cooper, 2005), προσπαθώντας να διατηρήσουν τις ισορροπίες μεταξύ των δύο ρόλων, του εργαζόμενου και του οικογενειάρχη.

Επαγγελματική εξουθένωση και εργασιακοί παράγοντες. Οι εργασιακοί παράγοντες φαίνεται να σχετίζονται μόνο με την επαγγελματική αποτελεσματικότητα των αστυνομικών. Σχετικά με το βαθμό ιεραρχίας, οι υψηλόβαθμοι αστυνομικοί, εκδηλώνουν υψηλότερο βαθμό επαγγελματικής επίτευξης από ό,τι οι υπαξιωματικοί και οι αστυφύλακες, εύρημα που συνάδει με προηγούμενο αποτέλεσμα στον ελλαδικό χώρο

(Μαγγιώρου, 2007). Οι Aydin και Tekiner, (2016) συνδέουν τη μειωμένη επίτευξη των αστυνομικών χαμηλά στην ιεραρχία με το υψηλότερο επίπεδο αδικίας που υφίστανται, τη σύγκρουση ρόλων ως αποτέλεσμα της ασάφειας των καθηκόντων στα πλαίσια της εργασίας, τις περιορισμένες ευκαιρίες εξέλιξης, της μειωμένης υποστήριξης από τους ανώτερους όταν αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην εργασία. Επίσης διαμαρτύρονται περισσότερο από τους ανωτέρους τους για έλλειψη χρόνου για τις οικογένειές του. Αναφέρουν ότι έχουν μετανιώσει για την επιλογή της σταδιοδρομίας τους και αισθάνονται παγιδευμένοι στο συγκεκριμένο χώρο εργασίας. Αυτή η διαδικασία ψευδαισθήσεων ίσως να σχετίζεται με τη χαμηλή επίτευξη των αστυνομικών που βρίσκονται χαμηλά στην ιεραρχία.

Οι μάχιμοι αστυνομικοί φαίνεται να παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής επίτευξης από ό,τι αυτοί που κάνουν εσωτερική υπηρεσία ή εσωτερική και εξωτερική υπηρεσία ταυτόχρονα. Το ότι οι μάχιμοι αστυνομικοί βιώνουν χαμηλή επαγγελματική επίτευξη ίσως να οφείλεται στο έργο τους που είναι δύσκολο να πραγματοποιηθεί, απαιτεί υπερβολική δαπάνη ενέργειας και παρά τις προσπάθειες τους μπορεί να μην φέρνει τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Το γεγονός ότι το αστυνομικό προσωπικό που εργάζεται σε εξωτερικές υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας παρουσιάζει μέτρια επίπεδα επαγγελματικής επίτευξης μπορεί να οφείλεται στη σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και απουσίας εργασιακών πόρων, στην έλλειψη υποστήριξης από τους συναδέλφους ή τους ανωτέρους του και έτσι το προσωπικό δεν έχει τις ευκαιρίες που θα ήθελε ή που περίμενε, ώστε να ικανοποιήσει τους στόχους του. Το αποτέλεσμα φυσικά τέτοιων καταστάσεων είναι η υποκειμενική βίωση της αποτυχίας.

Ο χρόνος προϋπηρεσίας στο σύνολό του, αλλά και στην τωρινή υπηρεσία αποδεικνύει χαμηλότερη επαγγελματική επίτευξη στους αστυνομικούς με λιγότερα χρόνια εργασίας, εύρημα που συνάδει με άλλες έρευνες (Odedokun, 2015). Ωστόσο, είναι σε αντίθεση με αποτελέσματα άλλων ερευνών που καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι αστυνομικοί με περισσότερα χρόνια προϋπηρεσίας εμφανίζουν υψηλότερο βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης και χαμηλότερο βαθμό επαγγελματικής επίτευξης (Ackler, 2003). Είναι σημαντικό να κατανοηθεί η σχέση της προϋπηρεσίας με την ανεπιτυχή επαγγελματική επίτευξη. Η έναρξη της εργασίας είναι ένα κρίσιμο γεγονός στη ζωή του

άτομου (Niederhoffer, 1967), μια μετάβαση, η οποία συνδέεται με ένα φάσμα θετικών συναισθημάτων, αλλά και με την απαίτηση προσαρμογής στις καινούριες συνθήκες. Τα θετικά συναισθήματα απορρέουν από την επίτευξη ενός σημαντικού στόχου, αυτού της επαγγελματικής σταδιοδρομίας, τα οικονομικά οφέλη, το κοινωνικό κύρος που αποδίδεται στο άτομο. Τα πρώτα χρόνια εργασίας, ωστόσο, αποτελούν όχι μόνο πρόκληση, αλλά και μια περίοδο αντιμετώπισης καινούριων αγχογόνων καταστάσεων που συνδέονται με την αστυνόμευση (Μαγγιώρου, 2007).

Αντιμετώπιση στρεσογόνων καταστάσεων και δημογραφικοί παράγοντες. Τα αποτελέσματα της έρευνας αποδεικνύουν ότι οι γυναίκες αστυνομικοί προτιμούν περισσότερο από τους άντρες την αναζήτηση κοινωνικής στήριξης για την αντιμετώπιση στρεσογόνων γεγονότων και καταστάσεων. Η διαφοροποίηση μεταξύ αντρών και γυναικών αστυνομικών μπορεί να ερμηνευτεί με τη θεωρία του γνωστικού ύφους που εστιάζει στην εξάρτηση ή μη από το περιβάλλον (Witkin, 1978). Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία παρατηρείται μεγαλύτερη ευαισθησία και εξάρτηση των γυναικών από το περιβάλλον στο οποίο ζουν, την οικογένεια, τους φίλους, κ.ά. Στους άντρες η ενθάρρυνση του ανεξάρτητου εαυτού συνδέεται με ένα ιδιαίτερο ύφος αντίδρασης στις ψυχοπαιστικές καταστάσεις με χαρακτηριστικά, όπως η δράση, η κυριαρχία, η ανεξαρτησία.

Τα αποτελέσματα σχετικά με την ηλικία εντόπισαν ότι τα άτομα νεότερης ηλικίας χρησιμοποιούν λιγότερο τις στρατηγικές «θετική επαναξιολόγηση» και «επίλυση προβλημάτων», ευρήματα σύμφωνα με άλλες έρευνες (Καραδήμας, 1998). Μια ερμηνεία που δίνεται αφορά στο είδος των ψυχοπαιστικών καταστάσεων που τα άτομα αντιμετωπίζουν με την πρόοδο της ηλικίας. Οι νεότεροι σε ηλικία πιθανόν να αντιμετωπίζουν περισσότερα προβλήματα επαγγελματικής σταδιοδρομίας από ό'τι η μεγαλύτεροι. Ο Niederhoffer (1967) προσδιορίζει δύο πρώτες φάσεις προσαρμογής στο εργασιακό περιβάλλον: (α) το εργασιακό σοκ, και (β) την εργασιακή απογοήτευση, ως ένδειξη μιας μεταβατικής επαγγελματικής ταυτότητας, ειδικά όταν απουσιάζει η πληροφόρηση, η εποπτεία, οι ευκαιρίες εξέλιξης, ένα επαρκές σύστημα ενίσχυσης και ανταμοιβής.

Ενδιαφέρουσα είναι η συνύπαρξη της «Θετικής επαναξιολόγησης» που ανήκει στις στρατηγικές εστιασμένες στο πρόβλημα με τη στρατηγική «Αναζήτηση θεϊκής υποστήριξης» που χρησιμοποιούνται συχνότερα από τους έγγαμους παρά από τους άγαμους αστυνομικούς. Θα μπορούσαμε να αναφερθούμε ίσως σε μεγαλύτερη συναισθηματικότητα των έγγαμων, καθώς σε πολλές μελέτες (Billings & Moos, 1981) οι δύο στρατηγικές εντάσσονται στην κατηγορία «εστιασμένες στο συναίσθημα». Η ελληνική οικογένεια αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα υποστήριξης και επιρροής, που περιλαμβάνει αξίες, ευθύνες και υποχρεώσεις, αλλά υπάρχει έλλειψη μελετών που να δείχνουν το ρόλο της στην επαγγελματική ομάδα των αστυνομικών.

Αντιμετώπιση στρεσογόνων καταστάσεων και εργασιακοί παράγοντες. Ο βαθμός ιεραρχίας βρέθηκε να μην συνδέεται με τους τρόπους αντιμετώπισης αγχογόνων καταστάσεων. Οι μάχιμοι αστυνομικοί καταφεύγουν λιγότερο από τους αστυνομικούς που εκτελούν είτε εσωτερική εργασία είτε εσωτερική και εξωτερική συγχρόνως σε ενεργητικές στρατηγικές αντιμετώπισης στρες. Επίσης, οι μάχιμοι αστυνομικοί χρησιμοποιούν λιγότερο από τους υπόλοιπους που εργάζονται εσωτερικά τη θετική επαναξιολόγηση και την αναζήτηση θεϊκής βοήθειας.

Μοιάζει οι μάχιμοι αστυνομικοί να χρησιμοποιούν περισσότερο λογικές στρατηγικές και να στηρίζονται λιγότερο στην ομάδα σε θέματα που τους πιέζουν και τους δημιουργούν άγχος. Διάφοροι ερευνητές αναφέρονται στις ελλείψεις των ομάδων δράσης, κυρίως όσον αφορά στη συνεργασία, στην αλληλεγγύη των μελών της ομάδας, στη στήριξη του συναδέλφου (Marks, Sabella, Burke, & Zaccaro, 2002), δηλαδή, σε αξίες που δεν απομονώνουν και δεν αποξενώνουν τον αστυνομικό από τα υπόλοιπα μέλη του προσωπικού. Επιπλέον, δεν επιτρέπουν τη δημιουργία μιας υπεροπτικής και απαξιοτικής συμπεριφοράς, η οποία μπορεί να συμβάλει σε απομάκρυνση από τους βασικούς στόχους, όπως είναι η προστασία του πολίτη (Harrison, 2007).

Οι αστυνομικοί που εργάζονται στην επιτελική υπηρεσία σημείωσαν την υψηλότερη μέση τιμή αναζήτησης θεϊκής βοήθειας (ο θεός βοηθός) σε σύγκριση με τους αστυνομικούς άλλων ομάδων, τροχαίας, υπηρεσίας τάξης, ασφάλειας και ειδικής υπηρεσίας. Ίσως ο χειρισμός γενικών θεμάτων σε επιτελικό επίπεδο να αναπτύσσει ένα

αίσθημα αποξένωσης και μοναξιάς ως ένας τρόπος αντιμετώπισης του άγχους στο εργασιακό περιβάλλον, παρόλο που οι αστυνομικοί θεωρούνται ανεξάρτητοι και υπεύθυνοι να αντιμετωπίζουν ενεργητικά δύσκολες καταστάσεις (Paoline, 2003).

Αστυνομικοί με τη μεγαλύτερη εμπειρία, τον περισσότερο χρόνο προϋπηρεσίας δηλώνουν συχνότερη χρήση της θετικής επαναξιολόγησης και επίλυσης προβλημάτων σε σύγκριση με τους συναδέλφους τους με λιγότερη εμπειρία. Φαίνεται ότι η συσσωρευμένη εμπειρία τους διευκολύνει να γνωρίζουν καλύτερα τι πρέπει να γίνει και καταβάλλουν προσπάθειές τους για την επίλυση προβλημάτων.

Πρόβλεψη της επαγγελματικής εξουθένωσης από δημογραφικούς, εργασιακούς και προσωπικούς παράγοντες (αντιμετώπιση στρες). Παρόλο που οι αναλύσεις διακυμάνσεις έδειξαν διαφορές στους παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης που σχετίζονται με δημογραφικούς παράγοντες (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση) και με μεταβλητές εργασίας (ιεραρχία, είδος εργασίας, χρόνος εργασίας), οι αναλύσεις πρόβλεψης δεν εντόπισαν άμεση συμβολή των συγκεκριμένων παραγόντων στην συναισθηματική και ψυχολογική κόπωση των αστυνομικών. Χωρίς να παραγνωρίζουμε τη σημασία των ευρημάτων της έρευνάς μας, οφείλουμε να αναφερθούμε στην ανάγκη περαιτέρω έρευνας η οποία να λαμβάνει υπόψη το διαμεσολαβητικό μοντέλο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η μελέτη μας στηρίχθηκε στη μελέτη ομάδας αστυνομικών με διαφορετικό δημογραφικό και εργασιακό προφίλ. Αν πάρουμε ως παράδειγμα την ηλικία, οι διαφορές ηλικίας μπορεί να συνδέονται με αλλαγές στην υγεία, σε χαρακτηριστικά προσωπικότητας, κ.ά. (Καραδήμας, 1998) και να παίζουν διαμεσολαβητικό ρόλο στην επαγγελματική εξουθένωση. Οι στρατηγικές αντιμετώπισης στρες που βρέθηκε να συμβάλλουν στην συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση είναι η θετική επαναξιολόγηση και η παραίτηση και η διεκδικητική επίλυση προβλημάτων. Την επαγγελματική αποτελεσματικότητα προβλέπουν θετικά η επαναξιολόγηση και η επίλυση προβλημάτων, ενώ αρνητική είναι η συμβολή των στρατηγικών της άρνησης και διεκδικητικής επίλυσης προβλημάτων. Σύμφωνα με την επεξεργασία των στατιστικών δεδομένων ο μηχανισμός της κοινωνικής υποστήριξης δεν συμβάλλει στην εκδήλωση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Επίσης, η αξία της πίστης

στο θεό φαίνεται να μην έχει καμία συμβολή στην επαγγελματική εξουθένωση, μηχανισμός που επιλέγεται πιο συχνά από τους αστυνομικούς σε επιτελική εργασία και μεγαλύτερους σε ηλικία.

Η παρούσα μελέτη που συνδυάζει την επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών με τις στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων και δημογραφικούς εργασιακούς παράγοντες παρουσιάζει την πολυπλοκότητα του θέματος. Σίγουρα δεν αποσαφηνίζει το φαινόμενο, αναγνωρίζει όμως την αναγκαιότητα μελετών στο χώρο της αστυνομίας, για αναλυτικότερη διερεύνηση της κόπωσης στο προσωπικό της. Ωστόσο, η παρούσα μελέτη θα μπορούσε να αποτελέσει το σημείο εκκίνησης για την υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης του προσωπικού σε στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες, ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο τις επαγγελματικές δεξιότητες των αστυνομικών, αλλά και τη βελτίωση του έργου της αστυνόμευσης.

Βιβλιογραφία

- Aaron, J. (2000). Stress and coping in police officers. *Police Quarterly*, 3(4), 428-450.
- Acker, G. (2003). Role conflict and ambiguity: do they predict burnout among mental health service providers? *Social Work in Mental Health*, 1(3), 63-80.
- Aguayo, R., Vargas, C., Cañadas, G. R., & De la Fuente, E. I. (2017). Are Socio-Demographic Factors Associated to Burnout Syndrome in Police Officers? A Correlational Meta-Analysis. *Anales de Psicología*, 33(2), 383-392.
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., . . . Lönnqvist, J. (2006). Burnout in the general population: Results from the Finnish Health 2000 Study. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 41(1), 11-17.
- Alexander, C. (1999). Police psychological burnout and trauma. In J. M. Violanti & D. Paton (eds.) *Police trauma: Psychological aftermath of civilian combat* (pp. 54-64). Charles C. Thomas: Springfield, IL.
- Alexopoulos, E. C., Palatsidi, V., Tigani, X., & Darviri, C. (2014). Exploring Stress Levels, Job Satisfaction, and Quality of Life in a Sample of Police Officers in Greece. *Safety and Health at Work*, 5(4), 210-215.
- Anshel, M. H. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice and Behavior*, 27(3), 375-400.
- Antoniou, A-S. (2009). Occupation-specific precursors of stress among Greek police officers: the roles of rank and gender. *International Journal of Police Science & Management*, 11(3), 334-344.
- Antoniou, A.S., Polychroni, F., & Walters, B. (2000). Sources of stress and professional burnout of teachers of special educational needs in Greece. *Proceedings of the International Conference of Special Education, ISEC 2000, Manchester, 24-28 July, UK*.
- Αντωνίου, Α.-Σ. (2002). Εννοιολογικές προσεγγίσεις-διασαφηνίσεις που αφορούν στο στρες (εργασιακό και οικογενειακό). *Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας*, Οκτώβριος-Νοέμβριος-Δεκέμβριος, 12, 9-10.
- Αντωνίου, Α.-Σ. (2008), (επιμέλεια). *Burnout-Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης*. University Studio Press.
- Αντωνίου, Α.-Σ., Αναγνωστοπούλου, Θ., & Γάκη, Α. (2010). Επαγγελματική εξουθένωση σε δασκάλους ειδικών σχολείων. Στο Α.-Σ. Αντωνίου (Επιμ.), © Α-S ANTONIOU Στρες - Προσωπική Ανάπτυξη και Ευημερία (σελ. 137-200). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Αντωνίου, Α.-Σ., & Γαλακτίδου, Α. (2010). Διερεύνηση άσκησης μετασηματιστικού τύπου ηγεσίας και ενδεχόμενη επίδρασή του στην επαγγελματική εξουθένωση (burnout). Στο Α.-Σ. Αντωνίου (Επιμ.), *Στρες - Προσωπική Ανάπτυξη και Ευημερία* (σελ. 73-136). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Arrogante, O. (2014). Mediator effect of resilience between burnout and health in nursing staff. *Enfermeria Clinica*, 24(5), 283-289.
- Aryee, S. (1993). Dual career couples in Singapore: An examination of work and non-work sources of their experienced burnout. *Human Relations*, 46(12), 1441-1468.
- Aydin, R. & Tekiner, M. A. (2016). Analysis of Burnout Level of Police Officers: Evidence from Malatya, Turkey. *Journal of Transdisciplinary Studies*, 9(1), 99-113.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12(1), 39-53.
- Backteman-Erlanson, S. (2013). *Burnout, work, stress of conscience and coping among female and male patrolling police officers* (Doctoral dissertation, Umea universitet).

- Backteman-Erlanson, S., Padyab, M., & Brulin, C. (2013). Prevalence of burnout and associations with psychosocial work environment, physical strain, and stress of conscience among Swedish female and male police personnel. *Police Practice and Research*, 14(6), 491-505.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170–180.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: An Internet study. *Anxiety, Stress, and Coping*, 15(3), 245-260.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands–resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83–104.
- Bannerman, E. D. (1996). *Female Police officers: The relationship between social support, interactional style, and occupational stress and strain* (Doctoral dissertation, Theses (Dept. of Psychology)/Simon Fraser University).
- Begley, T. (1998). Coping strategies as predictors of employee distress and turnover after an organizational consolidation: A longitudinal analysis. *Journal of Organizational and Occupational Psychology*, 71(4), 305-330.
- Berg, A., Hem, E., Lau, B., & Ekeberg, O. (2006). Help-seeking in the Norwegian police service. *Journal of Occupational Health*, 48, 145–153.
- Berking, M., Meier, C., & Wupperman, P. (2010). Enhancing Emotion-Regulation Skills in Police Officers: Results of a Pilot Controlled Study. *Behavior Therapy*, 41, 329–339.
- Βέμη, Ν., Αναγνωστόπουλος, Φ., & Νιάκας, Δ. (2007). Σωματική και ψυχολογική λειτουργικότητα των Ελλήνων αστυνομικών. *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 24(1), 43-50.
- Βιδάλη, Σ. (2015). *Εγχειρίδιο ήπιας αστυνόμευσης των εξαρτημένων*. ΟΚΑΝΑ
- Billings, A. G. & Moos, R. H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4(2), 139-157.
- Blum, L. (2000). *Force under pressure: How cops live and why they die*. New York, NY: Lantern Books.
- Bramhall, M., & Ezell, S. (1981). How agencies can prevent burnout. *Public Welfare*, 39(3), 33- 37.
- Brooks, L. W., & Piquero, N. L. (1998). Police stress: Does department size matter? *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 21(4), 600-617.
- Brown, J. M., & Campbell, E. A. (1994). *Stress and policing: Sources and strategies* (p.43). Chichester: John Wiley & Sons.
- Buker, H., & Wiecko, F. (2007). Are causes of police stress global: Testing the effects of common police stressors on the Turkish National Police. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 30(2), 291-309.
- Burke, R. J. (1993). Work-family stress, conflict, coping and burnout in police officers. *Psychological Reports*, 9(3), 171-180.
- Burke, E. J., Richardsen, A. M., & Martinussen, M. (2006). Gender differences in policing: reasons for optimism? *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 29(3), 513–523.
- Γεωργίου, Ι., Τραυλός, Α. Κ., Αντωνίου, Α-Σ., Κοσμάς, Ι., & Στεργιούλας, Α. (2012). Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης σε εργαζόμενους σε ιδιωτικά γυμναστήρια του Νομού Αττικής. Στους Α. Κ. Τραυλός, Α. Κριεμάδης, και Δ. Γαργαλιάνος (Επιμ.), *Βιβλίο Πρακτικών Πανελληνίου Συνεδρίου Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής "Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Αθλητισμό: Η Απάντηση στις Προκλήσεις του Σήμερα και του Αύριο"* (σελ. 161-164). Σπάρτη, Λακωνίας: Τμήμα Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.

- Caccese, T. M., & Mayerberg, C. K. (1984). Gender differences in perceived burnout of college coaches. *Journal of Sport Psychology*, 6(3), 279-288.
- Cannon, W. B. (1929). Organization for Physiological Homeostasis. *Physiological Reviews*, 9(3), 399-431.
- Cannon, W. B. (1932). *The Wisdom of the Body*.
- Chan, D. W. & Hui, E. K. P. (1995). Burnout and coping among Chinese secondary school teachers in Hong- Kong. *British Journal of Educational Psychology*, 65(1), 15-25.
- Chang, F. L., Sun, Y. M., Chuang, K. H., & Hsu, D. J. (2008). Work fatigue and psychological symptoms in different occupations of high-elevation construction workers. *Applied Ergonomics*, 40(4), 591-596.
- Cheng, C. (2001). Assessing coping flexibility in real life and laboratory settings: A multimethod approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(5), 814-833.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services* (p.21). Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Chopko, B. A. (2010). Posttraumatic distress and growth: An empirical study of police officers. *American Journal of Psychotherapy*, 64(1), 55-72.
- Collins P. A., & Gibbs, A. C. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53(4), 256-264.
- Coman, J. G., & Berry, J. E. (1991). Stressors Facing Australian Police in 1990s. *Police Studies*, 14(1), 153-165.
- Crank, P. J., & Caldero, M. (1991). The Production of Occupational Stress in Medium Sized Police Agencies: A Survey of Line Officers in Eight Municipal Departments. *Journal of Criminal Justice*, 19(4), 339-349.
- Δημητρόπουλος, Χ. & Φιλίππου, Ν. (2008). Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας. *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 25(5), 642-647.
- Δήμου, Β. (2012). Σχέσεις κοινού-αστυνομίας και αίσθημα ανασφάλειας. *Εγκληματολογία*, 2, 87-92.
- Daus, C. S., & Brown, S. G. (2012). The Emotion Work of Police. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Hartel., & W. J. Zerbe (Eds.), *Research on emotions in organizations* (pp. 305-328). U.K.: Emerald Group Publishing Limited.
- De la Fuente Solana, E. I., Aguayo, R., Pecino, C. V., & de la Fuente, G. C. (2013). Prevalence and risk factors of burnout syndrome among Spanish police officers. *Psicothema*, 25(4), 488-493.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Dewe, P. (1987). Identifying strategies nurses use to cope with work stress. *Journal of Advanced Nursing*, 12(4), 489-497.
- Dierendonck van, D., Garssen, B., & Visser, A. (2005). Rediscovering meaning and purpose at work: The transpersonal psychology background of a burnout prevention programme. In C. L. Cooper (Ed.), *Research companion to organizational health psychology* (pp. 623-630). Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
- Durán, M. A., Montalbán, F. M., & Stangeland, P. (2006). El síndrome de estar quemado en la policía: perfil de incidencia e influencia de factores socio-demográficos. *Revista de psicología social*, 21(1), 95-107.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York, NY: Human Sciences Press.

- Edwards, J. R. (1988). The determinants and consequences of coping with stress. In C. L. Cooper & R. Payne (Eds). *Causes, coping, and consequences of stress at work*. (pp. 233-263). New York: John Wiley and Sons.
- Elliot, D., Garg, B., Kuehl, K., DeFrancesco, C., & Sleight, A. (2015). Why are women law enforcement officers more burned-out and what might help them? *Occupational Medical Health Affairs*, 3(3), 204-208.
- Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress–burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 615.
- Fell, R. D., Richard, W. C., & Wallace, W. L. (1980). Psychological job stress and the police officer. *Journal of Police Science and Administration*, 8(2), 139-144.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 839-852.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 219-239.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping, and Encounter Outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003.
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1980). *Burnout: The High Cost of High Achievement*. Anchor Press, New York.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1983). Burnout: Contemporary issues, trends, and concerns. *Stress and Burnout in the human service professions*, 23-28.
- Fried, Y., Shirom, A., Gilboa, S., & Cooper, C. L. (2008). The mediating effects of job satisfaction and propensity to leave on role stress–job performance relationships: Combining meta-analysis and structural equation modeling. *International Journal of Stress Management*, 15, 305–328.
- Fusilier, M., & Manning, M. R. (2005). Psychosocial predictors of health status revisited. *Journal of Behavioral Medicine*, 28(4), 347–358.
- Gana, K., & Boblique, C. (2000). Coping and burnout among police officers and teachers: Test of a model. *European Review of Applied Psychology / Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 50(4), 423-430.
- Geick, E. (1998). *Occupational stress of female police officers: An empirical investigation*. Texas A & M University.
- Georgiou, Y. S., Patsantaras, N., Koustelios, A., & Antoniou, A-S. (2017). Burnout, General Health and Coping Strategies among Employees in Private Health and Fitness Centers. *The International Journal of Humanities & Social Studies*, 5(3), 252-257.
- Gershon, R. R. M, Lin, S., & Li, X. (2002). Work Stress in Aging Police Officers. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 44(2), 160-167.
- Gil-Monte, P. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una perspectiva histórica [The burnout syndrome: A historical perspective]. En P. Gil-Monte y B. Moreno (Eds.): El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Grupos profesionales de riesgo [Burnout síndrome. Professional risk groups] (pp. 21-39). Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R., Peiró, J.M. & Valcárcel, P. (1995). El síndrome de Burnout entre profesionales de enfermería: Una perspectiva desde los modelos cognitivos de estrés laboral. In L. González, A. de la Torre, & J. de Elena (comp.), *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías* (pp. 211-224).
- Golembiewski, R. T. (1989). A note on Leiter’s study: Highlighting two models of burnout. *Group & Organization Studies*, 14(1), 5-13.

- Golembiewski, R. T. & Munzenrider, R. (1981). Efficacy of three versions of one burn-out measure: MBI as a total score, sub-scale scores, or phases? *Journal of Health and Human Resources Administration*, 228-246.
- Golembiewski, R. T. & Munzenrider, R. (1984). Phases of psychological burn-out and organizational co-variants: A replication using norms from a large population. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 290-323.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources and conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Ondrack, M. (1990). A Gender role Perspective of Coping and Burnout. *Applied Psychology*, 39(1), 5-27.
- Greenglass, E., & Burke, R. (1988). Work and family precursors of burnout in teachers: Sex differences. *Sex Roles*, 18(3), 215-229.
- Gulalp, B., Karcioğlu, O., Sari, A., & Koseoglu, Z. (2008). Burnout need help? *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 3(1), 32.
- Halbesleben, J. R. B., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work and Stress*, 19(3), 208-220.
- Hansson, R. O., Robson, S. M., & Limas, M. (2001). Stress and coping among older workers. *Work*, 17(3), 247-256.
- Harrison, S. J. (2007). Police Organizational Culture: Using ingrained values to build positive organizational improvement. <http://www.pamij.com/harrison.html>.
- Hart, P. M., & Cotton, P. (2002). Conventional wisdom is often misleading: Police stress within an organizational health framework. In M. F. Dollard, A. H. Winefield, & H. R. Winefield (Eds.), *Occupational stress in the service professions* (pp. 103-139). London: Taylor and Francis.
- Hart, P.M., Wearing, A. J. & Headey, B. (1995). Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68(2), 133-156.
- Hawkins, H. C. (2001). Police officer burnout: a partial replication of Maslach's burnout inventory. *Police Quarterly*, 4(3), 343-360.
- He, N. I., Zhao, J., & Archbold, C. A. (2002). Gender and police stress: The convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing*, 25(4), 687-708.
- He, N. I., Zhao, J., & Ren, L. (2005). Do race and gender matter in police stress? A preliminary assessment of the interactive effects. *Journal of Criminal Justice*, 33(6), 535-547.
- Hiscott, R., & Connop, P. (1989). Job stress and occupational burnout: Gender differences among mental health professionals. *Sociology and Social Research*, 74, 10-15.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *The American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. (2002). Social and psychological resources. *Review of General Psychology*, 6(4), 307-324.
- Hobfoll, S., Freedy, J., Lane, C., & Geller, P. (1990). Conservation of resources: Social support resource theory. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7(4), 465-478.
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (1993). Stress and burnout in the workplace: Conservation of resources. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 41-61). New York, NY: Dekker.
- Hughes, R. E. (2001). Deciding to leave but staying: teacher burnout, precursors and turnover. *Journal of Human Resource Management*, 12 (2), 288-298.

- Ito, J. K. & Brotheridge, C. M. (2001). An examination of the roles of career uncertainty, flexibility, and control in predicting emotional exhaustion. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 406-424.
- Θεοδώρου, Β. (2003). Το stress των αστυνομικών και η ΕΛ.ΑΣ. *Μέρος Α. Αστυνομική Ανασκόπηση*, 217, 28-31.
- Καραδήμας, Ε. Χ. (1998). Η προσαρμογή στα ελληνικά μιας κλίμακας μέτρησης των στρατηγικών αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων. *Ψυχολογία*, 5(3), 260-273.
- Καρακώστας, Κ. (2014). Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης. *Περιεχειρητική Νοσηλευτική*, 1(1), 1-2.
- Kara, H. B., Sunger, E., & Kapti, A. (2015). Police stress factors among law enforcement agencies: A comparison study of US and Turkish police. *European Scientific Journal*, 11(4), 1857-7431.
- Kalemoglu, M. & Keskin, O. (2006). Burnout syndrome at the emergency service. *Scand J Trauma Resusc Emerg Med*, 14, 37-40.
- Kim, W., & Kim, S. (2008). Women's alcohol use and alcoholism in Korea. *Substance use & misuse*, 43(8-9), 1078-87.
- Kirkcaldy, B., Cooper, C. L., & Ruffalo, P. (1995). Work stress and health in a sample of US Police. *Psychological Reports*, 76, 700-702.
- Kivimaki, M., Virtanen, M., Elovainio, M., Konvonen, A., Vaananen, A., & Vahtera, J. (2006). Work Stress in the etiology of coronary heart disease: a meta-analysis. *Scandinavian Journal of Work Environment*, 32(6), 431-442.
- Koeske, G. F. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(4), 319-336.
- Kohan, A., & Mazmanian, D. (2003). Police work, burnout, and pro-organizational behavior. *Criminal Justice and Behavior*, 30(5), 559-583.
- Komarovskaya, I., Maguen, S., McCaslin, S. E., Metzler, T. J., Madan, A., Brown, A. D. Galatzer-Levy, I. R., Henn-Haase, C., & Marmar, C. R. (2011). The impact of killing and injuring others on mental health symptoms among police officers. *Journal of Psychiatric Research*, 45(10), 1332-1366.
- Kop, N., Euwema, M. (2001). Occupational stress and the use of force by Dutch Police Officers. *Criminal Justice and Behavior*, 28(5), 631-52.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behavior among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13(4), 326-340.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1999). Bridging the work-family and productivity gap: A literature review. *Community, Work, and Family*, 2(1), 7-32.
- Koustelios, A., Zournatzi, E., & Karabatzaki, D. (2012). Burnout and autonomy among Physical Education teachers in Greece. *International Journal of Physical Education*, 2.
- Koustelios, A. (2010). Burnout among football coaches in Greece. *Biology of Exercise*, 6(1), 47-54.
- Koustelios, A. (2001). Burnout among Greek sport centers employees. *Sport Management Review*, 4(2), 151-163.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
- Kroes, H. W. (1985). *Society's victim, the police: An analysis of job stress in policing*. Springfield Illinois: Charles C. Thomas.
- Kroes, W. H., Margolis, B., & Hurrell, J. J. (1974). Job stress in police administrators. *Journal of Police Science and Administration*, 2(4), 381-387.
- Kumar, G. R., & Mohan, R. (2009). Work stress for Traffic Police in Chennai City. *Journal of Contemporary Research in Management*, 4(2), 107-115.

- Langballe, E. M., Falkum, E., Innstrand, S. T., & Aasland, O. G. (2006). The Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory–General Survey in Representative Samples of Eight Different Occupational Groups. *Journal of Career Assessment*, 14(3), 370-384.
- Latack, J.C. (1986). Coping with job stress: Measures and future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 377-385.
- Laufesweiler-Dwyer, D. L., & Dwyer, G. R. (2000). Profiling those impacted by organizational stressors at the macro, intermediate, and micro levels of several police agencies. *Justice Professional*, 12(4), 443-469.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S. (1991). Psychological stress in the workplace. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 1–13.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1988). *Manual for the Ways of Coping Questionnaire*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2007). *Work in the 21st century: An introduction to industrial organizational psychology* (2nd ed.). Malden, MA: Blackwell.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the Three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81 (2), 123-133
- Lee, R. T., Seo, S., Hladkyj, S., Lovell, B.L., & Schwartzmann, L. (2013). Correlates of physician burnout across regions and specialties: A meta-analysis. *Human Resources for Health*, 11(1), 48-90.
- Leino, T. M. Selin, R., Summala, H., & Virtanen, M. (2011). Violence and psychological distress among police officers and security guards. *Occupational Medicine*, 61(6), 400-406.
- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models, In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (eds.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Taylor & Francis: Washington, DC.
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12(2), 123-144.
- Leiter, M. P., Bakker, A. B., & Maslach, C. (2014). *Burnout at work. A Psychological Perspective*. Psychology Press
- Leiter, M. P., Clark, D., & Durup, J. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. *The Journal of applied behavioral science*, 30(1), 63.
- Lewis S, Cooper CL 2005. *Work-life Integration: Case Studies of Organisational Change*. Chichester: Wiley.
- Liberman, A. M., Best, S. R., Meltzer, T. J., Fagan, J. A., Weiss, D. S., & Marmar, C. R. (2002). Routine Occupational distress in Police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25, 421-441.
- Lippe, T. V. D., Graumans, A., & Sevenhuijsen, S. (2004). Gender policies and the position of women in the police force in European countries. *Journal of European Social Policy*, 14(4), 391–405.
- Long, B. C. (1998). Coping with workplace stress: A multi-group comparison of female managers and clerical workers. *Journal of Counseling Psychology*, 45, 65-78.
- Longas, J., Chamarro, A., Riera, J., & Cladellas, R. (2012). La incidencia del contexto interno docente en la aparición del Síndrome del Quemado por el Trabajo en profesionales de la enseñanza [The impact of the internal teaching context on the development of burnout syndrome in teaching professionals]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(2), 107-118.
- Lord, V. B. (1996). An impact of community policing: Reported stressors, social support, and strain among police officers in a changing police department. *Journal of Criminal Justice*, 24(6), 503-522.

- Μαγγιώρου, Β. (2007). Η επαγγελματική εξουθένωση της ΕΛ. ΑΣ. *Αξιωματική Αστυνομία*, 15, 25-27.
- McCarty, W. P., Zhao, J. S. & Garland, B. E. (2007). Occupational stress and burnout between male and female police officers: Are there any gender differences? *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 30(4), 672-691.
- Mäkikangas, A., Hättinen, M., Kinnunen, U., & Pekkonen, M. (2011). Longitudinal Factorial Invariance of the Maslach Burnout Inventory-General Survey among Employees with Job-related Psychological Health Problems. *Stress and Health*, 27(4), 347–352.
- Malanowski, J. R., & Wood, P. H. (1984). Burnout and self-actualization in public school teachers. *The Journal of Psychology*, 117(1), 23-26.
- Mansilla, F. (2008). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica [Manual of psychosocial risks at work: Theory and practice]. Retrieved from <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>.
- Marks, M. A., Sabella, M. J., Burke, C. S., & Zaccaro, S. J. (2002). The impact of cross training on team effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 87, 3-13
- Masilamani, R., Bulgiba, A., Chinna, K., Darus, A., Isahak, M., Kandiben, S., & Koh, D. (2013). Prevalence and associated factors of stress in the Malaysian Police Force. *Preventive Medicine*, 57, S57-9.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34(4), 111-124.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (1993). Burnout: a multidimensional perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, and T. Marek (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Washington, DC: Taylor and Francis.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach burnout inventory. *Evaluating Stress a book of resources*, 31, 191-218.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7), 837-851.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Leiter, M. P., & Schaufeli, W. (2008). Measuring burnout. In *The Oxford handbook of organizational well being*.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- Masten, A. S., & Powell, J. L. (2003). A resilience framework for research, policy, and practice: Contributions from Project Competence. In S. S. Luthar (Ed.), *Resilience and vulnerability: Adaptation in the context of childhood adversities* (pp. 1-25). New York: Cambridge.
- McCaslin S. E., Rogers, C. E., Metzler, T. J., Best, S. R., Weiss, D. S., Fagan, J. A., Liberman, A., & Marmar, C. R. (2006). The impact of personal threat on police officers' responses to critical incident stressors. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 194, 591–597.
- McCarty, W. P. (2013). Gender differences in burnout among municipal police sergeants. *International Journal of Police Strategies & Management*, 36(4), 803-818.
- McCreary, D. R. & Thompson, M. M. (2006). Development of two reliable and valid measures of stressors in policing: The operational and organizational police stress questionnaires. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 494–518.

- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132(3), 327–353.
- Mesko, M., Erenda, I., Videmsek, M., Karpļuk, D., Stihec, J., & Roblek, V. (2013). Relationship between stress coping strategies and absenteeism among Middle level - Managers. *Management*, 18(1): 45-57.
- Μητρούση, Σ., Τραυλός, Α., Κούκια, Ε., Παπαπέτρου, Σ., & Ζυγά, Σ. (2014). Η υιοθέτηση στρατηγικών αντιμετώπισης (coping) σε νοσηλευτές νοσοκομείων στην Περιφέρεια Πελοποννήσου. Πρακτικά 12^ο Πολυθεματικού Ιατρικού Συνεδρίου Λακωνίας, Σπάρτη, 5-6 12 2014, σελ 55-58.
- Mitrousi, S., Travlos, A., Koukia, E., & Zyga, S. (2014). The experience of anxiety in nursing staff in public hospitals of Peloponnese, Greece. *International Journal of Caring Sciences*, 7(1), 188-194.
- Mitrousi, S., Travlos, A., Koukia, E., & Zyga, S. (2013). Theoretical Approaches to Coping. *International Journal of Caring Sciences*, 6(2), 131-137.
- Montero-Marin, J., Prado-Abril, J., Piva Demarzo, M. M., Gascon, S., & Garcia-Campayo, J. (2014). Coping with Stress and Types of Burnout: Explanatory Power of Different Coping Strategies. *PLoS One*, 9(2):89-90.
- Monteiro, N. M., Balogun, S. K., & Oratile, K. N. (2014). Managing stress: the influence of gender, age and emotion regulation on coping among university students in Botswana. *International Journal of Adolescence and Youth*. 19(2): 153–173.
- Morash, M., & Haarr, R. N. (1995). Gender, workplace problems, and stress in policing. *Justice Quarterly*, 12(1), 113-140.
- Morash, M., Haar, R.N., & Kwak D.H. (2006). Multilevel influences on police stress. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22:26-43.
- Mostert, K. & Joubert, A. F. (2005). Job stress, burnout and coping strategies in the South African police service. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 8(1), 39-53.
- Μπεζεβέγκης, Η. (2001). Άγχος, αγχογόνες καταστάσεις και οι αντιμετώπισή τους σε παιδιά και εφήβους. Στο Ε. Βασιλάκη, Σ. Τριλιβά, & Η. Μπεζεβέγκης (επιμ.), *Το στρες, το άγχος, και η αντιμετώπισή τους* (σελ. 29-61). Ελληνικά γράμματα.
- Myendeki, A. N. (2008). *Job Stress, Burnout and Coping Strategies of South African Police Officers*. Social Science Master Dissertation, University of Fort Hare, Department of Psychology.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrin, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *The Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410.
- Niederhoffer, A. (1967). *Behind the shield: The police in urban society*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Norvell, N. K., Hills, H. A., & Murrin, M. R. (1993). Understanding stress in female and male law enforcement officers. *Psychology of women quarterly*, 17(3), 289-301.
- Numerof, R. E., & Abrams, M. N. (1984). Sources of stress among nurses: An empirical investigation. *Journal of human stress*, 10(2), 88-100.
- Odedokun, O. A. (2015). Differential Influence of Demographic Factors on Job Burnout among Police Officers in Ibadan, Oyo State. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(3), 520-526.
- Παππά, Ε. Α., Αναγνωστόπουλος, Φ., & Νιάκας, Δ. (2007). Επαγγελματική εξουθένωση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και οι επιπτώσεις της στο επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας. *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 25(1), 94-101.

- Paoline, E. A. (2003). Taking stock: toward a richer understanding of police culture. *Journal of Criminal Justice*, 31, 199-214.
- Peeters, M. C. W. & Le Blanc, P. M. (2001). Towards a match between job demands and sources of social support: A case study among oncology care providers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), 53-72.
- Pines, A. M. (2003). Unconscious determinants of career choice and burnout: entrepreneur vs manager. *Australian Journal of Career Development*, 12 (2), 7-12.
- Pines, A., & Aronson, E. (1981). *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. New York, NY: Free Press.
- Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.
- Platsidou, M. & Agaliotis, I. (2008). Burnout, Job Satisfaction and Instructional Assignment-related Sources of Stress in Greek Special Education Teachers. *International Journal of Disability, Development and Education*, 55(1), 61–76.
- Πριφτάκης, Σ., Τραυλός, Α. Κ., Στεργιούλας, Α., & Δουβής, Ι. (2012). Το σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης – burnout σε εργαζόμενους σε ελληνικές τράπεζες. Στους Α. Κ. Τραυλός, Α. Κριεμάδης, και Δ. Γαργαλιάνος (Επιμ.), *Βιβλίο Πρακτικών Πανελληνίου Συνεδρίου Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής "Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Αθλητισμό: Η Απάντηση στις Προκλήσεις του Σήμερα και του Αύριο"* (σελ. 79-82). Σπάρτη, Λακωνίας: Τμήμα Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.
- Purvanova, R. K. & John P. Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168–185.
- Queirós, C., Kaiseler, M. da Silva, A. L. (2013). Burnout as predictor of aggressivity among police officers. *European Journal of Policing Studies*, 1 (2), 110-135.
- Ransley, J. & Mazerolle, L. (2009). Policing in an era of uncertainty. *Police Practice and Research*, 10(4), 365-381.
- Rijk, A. E. de, Blanc, P. M. le, Schaufeli, W. B., & Jonge, J. de (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(1), 1-18.
- Roger, D., Jarvis, G. & Najarian, B. (1993). Detachment and coping: The construction and validation of a new scale for measuring coping strategies. *Personality and Individual Differences*, 15(6), 619-626.
- Rothmann, S. & Rothmann, S. (2010). Factors associated with employee engagement in South Africa. *South African Journal of Industrial Psychology*, 36 (1), 1-12.
- Στάγια, Δ. & Ιορδανίδης, Γ. (2014). Το επαγγελματικό άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών στην εποχή της οικονομικής κρίσης. *Επιστημονική Επετηρίδα Παιδαγωγικού Τμήματος Νηπιαγωγών Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*, 7, 56-82.
- Santos, A., Leather, P., Dunn, J. & Zarola, A. (2009). Gender differences in exposure to co worker and public-initiated violence: Assessing the impact of work-related violence and aggression in police work. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 23(2), 137-154.
- Sarafino, E. P. (1999). *Health Psychology: Biopsychosocial interactions*. New York: Wiley.
- Schaubroek, J. & Merritt, D. E. (1997). Divergent effects of job control on coping with work stressors: The key role of self-efficacy. *Academy of Management Journal*, 40(3), 738-754.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.

- Schaufeli, W., Leiter, P., & Maslach, C. (2008). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14 (3), 204-220.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.) (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington DC: Taylor and Francis.
- Scriven, R., Moe, D., & Sparks, D. (1979). Special feature on burnout: The blick click and a prescription. *Today's Education*, 68(4), 34-37.
- Seiderman, S. (1978). Combating staff burnout. *Daycare and Early Education*, 1-10.
- Selye, H. (1978). The stress of police work. *Police Stress*, 1(1), 7-8.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life* (Rev. ed.). New York: McGraw-Hill.
- Sever, M. & Cinoglu, H. (2010). Amerikan Polisinde Ýþ Stresinden Kaynaklanan Aile ii Þiddet Olaylarýnýn Sosyolojikve Ýstatistiksel Analizi, Polis Bilimleri Dergisi. *Turkish Journal of Police Studies*, 12(1), 125-146.
- Seok, J. M., Cho, J. H., Jeon, W. J., & Ahn, J. O. (2015). Risk factors for fatigue and stress among Korean police officers. *Journal of Physical Therapy Science*, 27(5), 1401-1405.
- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 263 – 270.
- Shirom, A., & Melamed, S. (2005), “Does burnout affect physical health? A review of the evidence”. In A. S. G. Antoniou, & C. L. Cooper (Eds), *Research Companion to Organizational Health Psychology* (pp. 599-622). Cheltenham: Edward Elgar.
- Shubin, S., Milnazic, K., & Jennings, E. E. (1978). Burnout: The professional hazard you face in nursing. *Nursing2016*, 8(7), 22-27.
- Silbert, M. H. (1982). Job Stress and Burnout of new Police officers. *The Police Chief*, 49(6), 46-48.
- Simou, E., & Koutsogeorgou, E. (2014). Effects of the economic crisis on health and healthcare in Greece in the literature from 2009 to 2013: a systematic review. *Health Policy*, 115(2-3), 111-119.
- Smith, L. & Mason, C. (2001). Shiftwork Locus of Control effects in Police Officers. *Journal of Human Ergology*, 30(1-2), 217-222.
- Storm, K. & Rothmann, S. (2003). A psychometric analysis of the Maslach Burnout Inventory-General Survey in the South African Police Service. *South African Journal of Psychology*, 33(4), 219-226.
- Taris, T. W., Schreurs, P. J. G., & Schaufeli, W. B. (1999). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: A two-sample examination of its factor structure and correlates. *Work and Stress*, 13(3), 223-237.
- Taris, T. W. (2008). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*, 20(4), 316–334.
- Taycan, O., Kutlu, L., Cimen, S., & Aydýn, N. (2006). Relation between sociodemographic characteristics depression and burnout levels of nurse working in university hospital. *Anatolian J Psychiatry*, 7, 100-108.
- Tsigilis, N., Zournatzi, E., & Koustelios, A. (2011). Burnout among Physical Education Teachers in Primary and Secondary Schools. *International Journal of Humanities and Social Science*, 7(1), 53-58
- Vanheule, S., Rosseel, Y., & Vlerick, P. (2007). The factorial validity and measurement invariance of the Maslach Burnout Inventory for human services. *Stress and Health*, 23(2), 87–91.
- Violanti, J. M., & Aron, F. (1994). Ranking police stress. *Psychological Reports*, 75(2), 824-826.
- Violanti, J. M., & Aron, F. (1993). Sources of police stressors, job attitudes and psychological distress. *Psychological Reports*, 72(3), 899-904.
- Violanti, J. M., Burchiefel, C. M., Miller, D. B., & Andrew, M. E. (2006). One Buffalo Cardio-Metabolic Occupational Police Stress (BCOPS) pilot study methods and participant characteristics. *Annals of Epidemiology*, 16(2), 148-156.

- Violanti, J. M., Charles, L. E., Hartley, T. A., Mnatsakanova, A., Andrew, M. E., Fekedulegn, D., Vila, B., & Burchfiel, C. M. (2008). Shift-work and suicide ideation among police officers. *American Journal of International Medicine*, 51(10), 758-768.
- Violanti, J. M., Fekedulegn, D. et al. (2016). Highly rated and most Frequent Stressors Among Police Officers: Gender Differences. *American journal of Criminal Justice*, 41(4), 645- 662.
- Violanti, J. M., Marshall, J. R., & Howe, B. H. (1985). Stress, coping and alcohol use: The police connection. *Journal of Police Science and Administration*, 13, 106–110.
- Vuorensyrjä, M., & Mälkiä, M. (2011). Nonlinearity of the effects of police stressors on police officer burnout. *Policing. An International Journal of Police Strategies and Management*, 34(3), 382-402.
- Χριστοδούλου, Β. (2011). *Το στρες των αστυνομικών*. Εισήγηση στην Ημερίδα «Αστυνομία και Ανθρώπινα δικαιώματα». Αθήνα, 12 Οκτωβρίου 2011 Αμφιθέατρο Διεύθυνσης Αστυνομικών Επιχειρήσεων Αττικής, Κιαισαριανή.
- Wang, H. X., Leineweber, C., Kirkeeide, R., Svane, B., Schenck-Gustafsson, K., Theorell, T., & Orth-Gomer, K. (2007). Psychosocial stress and atherosclerosis: Family and work stress accelerates progression of coronary disease in women. *Journal of Internal Medicine*, 261(3), 245-254.
- Weinberg, S., Edwards, G., & Garove, W. E. (1983). Burnout among employees of state residential facilities serving developmentally disabled persons. *Children and Youth Services Review*, 5(3), 239-253.
- Weiss D. S., Bruner, A., Best, S. R., Metzler, T. J., Liberman, A., Pole, N., Fagan, J. A., & Marmar, C. R. (2010). Frequency and severity approaches to indexing exposure to trauma: the critical incident history questionnaire for police officers. *Journal of Traumatic Stress*, 23, 734–743.
- Wiese, L., Rothmann, S., & Storm, K. (2003). Coping, stress and burnout in the South African Police Service in Kwazulu-Natal. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29 (4), 71-80.
- Westman, M., & Etzion, D. (1995). Crossover of stress, strain and resources from one spouse to another. *Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 169-181.
- Wisniewski, L. & Gargiulo, R. M. (1997). Occupational stress and burnout among special educators: A review of the literature. *Journal of Special Education*, 31(3), 325-347.
- Witkin, H. A. (1978). *Field dependence-independence in cultural adaptation*. Heinz Werner lecture series. Worcester, MA: Clarke University Press.
- Worley, J. A., Vassar, M., Wheeler, D. L., & Barnes, L. L. B. (2008). Factor Structure of Scores from the Maslach Burnout Inventory: A Review and Meta-Analysis of 45 Exploratory and Confirmatory Factor-Analytic Studies. *Educational and Psychological Measurement*, 68(5), 797-823.
- Yela, J. R. (1996). Desgaste emocional, estrategias de afrontamiento y trastornos psicofisiológicos en profesionales de la enseñanza. *Boletín de Psicología*, 50, 37-52.
- Yeşilorman, M. (2003). Stress on Police Officer's and Stress Management. *Psychological Reports*, 72, 899-904.
- Young, M., Koortzen, P., & Oosthuizen, R. M. (2012). Exploring the meaning of trauma in the South African Police Service: A systems psychodynamic perspective. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 38(2), 1-11.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30–41.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ & ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ
Τμήμα Οργάνωσης & Διαχείρισης Αθλητισμού
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

Αγαπητέ/ή Αστυνομικέ,

Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης (ΣΕΕ), αποτελεί μια σύγχρονη ασθένεια, που έχει επιπτώσεις στην προσωπική, την κοινωνική, την εργασιακή ευημερία των εργαζομένων, καθώς και στην οικονομική επιβάρυνση του εθνικού συστήματος υγείας, των εργοδοτών, ακόμα και των εθνικών οικονομιών. Το ΣΕΕ προκαλείται από χρόνια έκθεση σε καταστάσεις άγχους και θέτει τους εργαζόμενους σε μια συνεχή κατάσταση στρες. Αυτή η συνεχής έκθεσή τους σε στρεσογόνους παράγοντες και η παρατεταμένη παραμονή τους μέσα σε ένα τέτοιο στρεσογόνο περιβάλλον, καθώς και η διαρκώς αυξανόμενη αγωνία που βιώνουν, τους κάνει να ταλαιπωρούνται σωματικά, ψυχολογικά και πνευματικά, διαταράσσοντας τα επίπεδα γενικής υγείας τους.

Καλείστε να πάρετε μέρος σε μια έρευνα, η οποία αποσκοπεί στη διερεύνηση του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης, καθώς και των τρόπων αντιμετώπισης των στρεσογόνων καταστάσεων που υιοθετούνται από τους αστυνομικούς.

Η συμμετοχή σας στη μελέτη είναι εθελοντική. Τα στοιχεία σας δεν θα δοθούν σε κανέναν που δεν σχετίζεται άμεσα με τη μελέτη και δεν θα γίνει γνωστή η ταυτότητά σας με κανένα τρόπο.

Παρακαλώ διαβάστε με προσοχή τα παρακάτω ερωτηματολόγια και απαντήστε με τη μεγαλύτερη δυνατή **ειλικρίνεια**, τοποθετώντας ένα **κύκλο** στην απάντηση που σας εκφράζει. Δεν υπάρχει σωστή ή λάθος απάντηση. Για αυτόν τον λόγο παρακαλούμε να **απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις προσεκτικά και με ειλικρίνεια**. Το ερωτηματολόγιο είναι **ανώνυμο** και οι απαντήσεις σας θα είναι **απόλυτα εμπιστευτικές**. Τα όποια προσωπικά στοιχεία που σας ζητάμε να συμπληρώσετε, θα χρησιμοποιηθούν **ΜΟΝΟ** για στατιστικούς σκοπούς **και ΜΟΝΟ** στα πλαίσια της παρούσας έρευνας.

Παρακαλώ είναι εξαιρετικά σημαντικό να **απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις**.

Πληροφορίες

Επιβλέπων Καθηγητής
Τραυλός Αντώνης (Ph.D.)
Καθηγητής
Πανεπιστήμιο Πελ/σου.
Τηλ.: 27310 89672 _6970420772
e-mail: atraylos@uop.gr

Μεταπτυχιακός φοιτητής
Κατσουρίνης Χρίστος
Πανεπιστήμιο Πελ/σου.
Τηλ. 6948 879596
e-mail: xrikats78@yahoo.com

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. **Φύλο:** Άνδρας Γυναίκα
2. **Ηλικία:** __ ετών
3. **Βαθμός:** Αστυφύλακας Υπαξιωματικός Αξιωματικός
4. **Κατά είδος εκτελούμενη υπηρεσία:** Εσωτερική Εξωτερική Και τα δύο
5. **Υπηρεσία που υπηρετεί:** Υπηρεσία Τροχαίας Υπηρεσία Τάξης
Υπηρεσία Ασφαλείας Ειδική Υπηρεσία Επιτελική Υπηρεσία
6. **Οικογενειακή Κατάσταση:** Άγαμος/η Έγγαμος/η Διαζευγμένος/η
Χήρος/α Αριθμός παιδιών (αν υπάρχουν) _____
7. **Εκπαίδευση:** Σχολή Αστυφυλάκων Σχολή Αξιωματικών Απόφοιτος ΤΕΙ
Απόφοιτος ΑΕΙ Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Διδακτορικό Δίπλωμα
8. **Συνολικός χρόνος Προϋπηρεσίας** _____ (έτη)
9. **Χρόνος που υπηρετείτε στην τωρινή Υπηρεσία :** _____ (έτη)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

Ερωτηματολόγιο Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης

	Πόσο συχνά αισθάνεστε τα παρακάτω:	Ποτέ	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	Μια φορά τον μήνα ή λιγότερο	Μερικές φορές τον μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
1	Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
2	Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας	0	1	2	3	4	5	6
3	Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμη μια εργάσιμη μέρα	0	1	2	3	4	5	6
4	Μου δημιουργεί πραγματικά μεγάλη πίεση να δουλεύω όλη μέρα	0	1	2	3	4	5	6
5	Μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
6	Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
7	Αισθάνομαι ότι συμβάλλω αποτελεσματικά σε αυτά που κάνει ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω	0	1	2	3	4	5	6
8	Σήμερα ενδιαφέρομαι λιγότερο για τη δουλειά μου σε σχέση με την εποχή που ξεκίνησα	0	1	2	3	4	5	6
9	Σήμερα αντιμετωπίζω τη δουλειά μου με λιγότερο ενθουσιασμό	0	1	2	3	4	5	6
10	Κατά τη γνώμη μου, είμαι καλός στη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
11	Αισθάνομαι χαρούμενος/η όταν επιτυγχάνω κάτι στη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
12	Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	0	1	2	3	4	5	6
13	Θέλω απλώς να κάνω τη δουλειά μου χωρίς να με ενοχλούν	0	1	2	3	4	5	6
14	Αναρωτιέμαι ολοένα και συχνότερα κατά πόσον η δουλειά μου συνεισφέρει σε οτιδήποτε	0	1	2	3	4	5	6
15	Αμφισβητώ τη σπουδαιότητα της δουλειάς μου	0	1	2	3	4	5	6
16	Στη δουλειά μου, αισθάνομαι σίγουρος ότι κάνω αυτά που πρέπει με αποτελεσματικό τρόπο	0	1	2	3	4	5	6

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

Ερωτηματολόγιο «Τρόποι Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων»

Όλοι αντιμετωπίζουμε στην καθημερινή μας ζωή προβλήματα, τα οποία μας αναστατώνουν, μας ανησυχούν, μας στενοχωρούν. Σκοπός αυτού του ερωτηματολογίου είναι να δούμε πώς τα άτομα αντιμετωπίζουν τα προβλήματά τους, τι κάνουν δηλαδή όταν τους συμβαίνει κάτι που τους προκαλεί ανησυχία, στενοχώρια, αναστάτωση.

Στη συνέχεια υπάρχουν μερικές προτάσεις. Οι προτάσεις αυτές περιγράφουν τρόπους, τους οποίους συνήθως χρησιμοποιούμε για να αντιμετωπίσουμε τα προβλήματά μας. Θα θέλαμε να μας πείτε πόσο συχνά εσείς χρησιμοποιήσατε καθέναν από τους παρακάτω τρόπους για να αντιμετωπίσετε τα προβλήματα που είχατε τον τελευταίο καιρό.

Παρακαλούμε, διαβάστε κάθε πρόταση παρακάτω και απαντήστε, βάζοντας σε κύκλο τον αριθμό που δείχνει πόσο συχνά κάνατε αυτό που λέει η πρόταση: δηλαδή για το 'ποτέ' θα βάλετε σε κύκλο το 0, για το 'σπάνια' θα βάλετε σε κύκλο το 1, για το 'μερικές φορές' θα βάλετε σε κύκλο το 2, και για το 'συχνά' θα βάλετε σε κύκλο το 3.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις.		Ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά
1	Προσπαθούσα να αναλύσω το πρόβλημα ώστε να το κατανοήσω καλύτερα	0	1	2	3
2	Προσπαθούσα να ξεχάσω δουλεύοντας ή κάνοντας κάτι άλλο	0	1	2	3
3	Πίστευα ότι ο χρόνος θα άλλαζε τα πράγματα και απλά περίμενα	0	1	2	3
4	Συμβιβάζομουν ώστε να πετύχω κάτι θετικό από την κατάσταση	0	1	2	3
5	Μιλούσα σε κάποιον για να με βοηθήσει να αντιληφθώ περισσότερα για την κατάσταση	0	1	2	3
6	Ασκούσα κριτική ή έκανα μάθημα στον εαυτό μου	0	1	2	3
7	Ήλπιζα πως θα γίνει ένα θαύμα	0	1	2	3
8	Αποδεχόμουν τη μοίρα μου	0	1	2	3
9	Συνέχιζα σαν να μην συμβαίνει τίποτα	0	1	2	3
10	Προσπαθούσα να κρατήσω τα συναισθήματά μου για τον εαυτό μου	0	1	2	3
11	Προσπαθούσα να δω τη θετική πλευρά των πραγμάτων	0	1	2	3
12	Εξέφραζα το θυμό μου στο πρόσωπο που δημιούργησε το πρόβλημα	0	1	2	3
13	Αποδεχόμουν την συμπάθεια και την κατανόηση των γύρω μου	0	1	2	3
14	Εμπνεόμουν να κάνω κάτι δημιουργικό	0	1	2	3
15	Προσπαθούσα να ξεχάσω το όλο θέμα	0	1	2	3
16	Σκεφτόμουν ότι οι δυσκολίες με κάνουν πιο ώριμο	0	1	2	3
17	Περίμενα να δω τι θα συμβεί πριν κάνω οτιδήποτε	0	1	2	3
18	Άφηνα τα συναισθήματά μου να ξεσπάσουν με κάποιον τρόπο	0	1	2	3
19	Έβγαινα από αυτήν την εμπειρία καλύτερος/η από πριν	0	1	2	3
20	Μιλούσα με κάποιον που μπορούσε να κάνει κάτι συγκεκριμένο για μένα	0	1	2	3
21	Τολμούσα κάτι πολύ ρισκοκίνδυνο	0	1	2	3
22	Έβρισκα παρηγοριά στην πίστη μου στο Θεό	0	1	2	3
23	Ανακάλυπτα ξανά τι είναι σημαντικό στη ζωή	0	1	2	3
24	Άλλαζα κάτι ώστε να πάνε καλά τα πράγματα	0	1	2	3
25	Ζητούσα τη συμβουλή ενός συγγενή ή ενός φίλου που σέβομαι	0	1	2	3
26	Προσπαθούσα να ελαφρύνω την κατάσταση, να μην την πάρω πολύ στα σοβαρά	0	1	2	3
27	Μιλούσα σε κάποιον για το πώς νιώθω	0	1	2	3
28	Πείσμωνα και πολεμούσα να πετύχω ό,τι ήθελα	0	1	2	3
29	Ξεσπούσα στους άλλους	0	1	2	3
30	Βασίζομουν στην προηγούμενη εμπειρία μου. Είχα ξαναβρεθεί σε παρόμοιες καταστάσεις	0	1	2	3
31	Γνώριζα τι έπρεπε να γίνει και έτσι διπλασίαζα τις προσπάθειές μου για να πετύχω	0	1	2	3
32	Έβρισκα μία - δύο διαφορετικές λύσεις για το πρόβλημα	0	1	2	3
33	Ευχόμουν να μπορούσα να αλλάξω ό,τι είχε συμβεί ή το πώς ένιωθα	0	1	2	3
34	Ονειροπολούσα ή φανταζόμουν ένα καλύτερο μέρος ή μια καλύτερη εποχή από αυτά που ήμουν	0	1	2	3
35	Ευχόμουν να εξαφανιστεί η κατάσταση ή φανταζόμουν ότι είχα με κάποιον τρόπο ξεμπερδέψει με αυτή	0	1	2	3

36	Φανταζόμουν το πώς θα άλλαζαν τα πράγματα	0	1	2	3
37	Προσευχόμουν	0	1	2	3
38	Θύμιζα στον εαυτό μου πόσο χειρότερα θα μπορούσαν να είναι τα πράγματα	0	1	2	3