



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ
ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Διπλωματική Εργασία

**«ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ. ΜΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΝ
ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΛΛΗΝΕΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΥΣ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΛΩΝ
ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΑ ΣΩΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ ΧΩΡΩΝ»**

ΤΟΥ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ ΑΝΔΡΕΑ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του
διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών στη Δημόσια
Διοίκηση

Ιανουάριος 2021

Copyright © Ανδρέας Παναγιώτου, 2021
Με επιφύλαξη κάθε δικαιώματος. All rights reserved.

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή/συγγραφέα/δημιουργού που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο φοιτητής/συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο Πανεπιστήμιο ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής του διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του φοιτητή/συγγραφέα/δημιουργού και δεν επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, ηλεκτρονική μεταφόρτωση, ηλεκτρονική ανάρτηση, μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του φοιτητή/συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το κείμενο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Αφιερωμένη στην οικογένεια μου.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα αρχικά να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή κύριο Μιχαήλ Δημήτριο για την πολύτιμη βοήθεια του, την επιστημονική καθοδήγηση και στήριξη που μου προσέφερε καθ' όλη τη διάρκεια του εξαμήνου με σκοπό την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας. Επιπλέον, θέλω να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για την ψυχολογική υποστήριξη και την υπομονή που επέδειξε κατά τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών. Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ αξίζουν όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα που πρόθυμα δέχτηκαν να συνδράμουν.

Περίληψη

Σκοπό της παρούσας έρευνας αποτέλεσε η διερεύνηση απόψεων των Ελλήνων αστυνομικών σχετικά με τους παράγοντες που δύναται να τους προκαλούν επαγγελματικό άγχος και να συντελέσουν στην εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Επίσης στην παρούσα έρευνα ασχοληθήκαμε με τις στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί καθώς και προσπαθήσαμε να αναδείξουμε καλές πρακτικές διαχείρισης άγχους αστυνομικών άλλων χωρών. Η έρευνα διεξήχθη τους μήνες Οκτώβριο-Νοέμβριο του 2020, ενώ το δείγμα ανήλθε σε 200 Έλληνες αστυνομικούς. Το ερευνητικό εργαλείο αποτέλεσε ένα ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από τέσσερα μέρη (δημογραφικές πληροφορίες, πηγές επαγγελματικού άγχους, κλίμακα επαγγελματικής εξουθένωσης, στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους). Τα ερευνητικά αποτελέσματα αναδεικνύουν ότι οι Έλληνες αστυνομικοί παρουσιάζουν μέτρια επίπεδα επαγγελματικού άγχους και χαμηλό βαθμό αναφορικά με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ακόμα, διαφαίνεται ότι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους επιδρούν στο εργασιακό στρες και στην επαγγελματική εξουθένωση, ενώ παρατηρείται ότι οι συμμετέχοντες αστυνομικοί χρησιμοποιούν αρκετά αποτελεσματικές στρατηγικές προκειμένου να αντιμετωπίσουν το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν. Σημαντικό ρόλο στη σωστή διαχείριση και στα χαμηλά επίπεδα του επαγγελματικού άγχους και της εξουθένωσης των αστυνομικών διαδραματίζει και η διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων, ιδιαίτερα με τους προϊσταμένους, στον εργασιακό χώρο. Τα ερευνητικά αποτελέσματα καθώς και η παρουσίαση καλών πρακτικών διαφόρων χωρών αναφορικά με τη διαχείριση του εργασιακού άγχους, δύναται να συντελέσουν στη βελτίωση του αστυνομικού επαγγέλματος στη χώρα μας και στην περαιτέρω μείωση των επιπέδων του επαγγελματικού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Λέξεις – Κλειδιά

Επαγγελματικό άγχος, Επαγγελματική εξουθένωση, Στρατηγικές διαχείρισης, Έλληνες αστυνομικοί, Έρευνα

Abstract

The purpose of this study was to investigate the views of Greek police officers on the factors that may cause them occupational stress and contribute to the occurrence of burnout syndrome. Also in the present study we dealt with the occupational stress coping strategies used by police officers as well as tried to highlight good stress management practices of police officers in other countries. The survey was conducted in October-November 2020, while the sample amounted to 200 Greek police officers. The research tool was a questionnaire consisting of four parts (demographic information, sources of occupational stress, burnout scale, occupational stress coping strategies). The research results show that the Greek police officers show moderate levels of occupational stress and a low degree regarding the burnout syndrome. It also shows that their demographic characteristics affect work stress and burnout, while the participating police officers use quite effective strategies to deal with the occupational stress they experience. Maintaining good interpersonal relationships, especially with superiors, in the workplace also plays an important role in the proper management and low levels of occupational stress and burnout of police officers. The research results as well as the presentation of good practices of different countries regarding the management of occupational stress, can contribute to the improvement of the police profession in our country and to the further reduction of the levels of occupational stress and burnout.

Keywords

Occupational stress, Burnout, Coping strategies, Greek police officers, Research

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	iv
Περίληψη	v
Abstract	vi
Πίνακας των εικονογραφήσεων	ix
1. Κατάλογος των πινάκων	ix
2. Κατάλογος των γραφημάτων.....	x
Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή.....	1
Κεφάλαιο 2. Επαγγελματικό άγχος	4
2.1 Ορισμός και θεωρητικές προσεγγίσεις επαγγελματικού άγχους.....	4
2.2 Επαγγελματικό άγχος αστυνομικών	5
2.2.1 Παράγοντες επαγγελματικού άγχους αστυνομικών	6
2.2.2 Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους αστυνομικών	8
Κεφάλαιο 3. Επαγγελματική εξουθένωση	12
3.1 Ορισμοί και θεωρητικά μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης	12
3.2 Επαγγελματική εξουθένωση αστυνομικών.....	14
3.2.1 Παράγοντες επαγγελματικής εξουθένωσης αστυνομικών.....	15
3.2.2 Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικής εξουθένωσης αστυνομικών.....	18
Κεφάλαιο 4. Συσχέτιση επαγγελματικού άγχους, εξουθένωσης, επιπτώσεων και στρατηγικών διαχείρισης.....	21
Κεφάλαιο 5. Σκοπός, ερευνητικά ερωτήματα και ερευνητικές υποθέσεις	26
5.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα.....	27
5.2 Ερευνητικές υποθέσεις.....	28
Κεφάλαιο 6. Μεθοδολογία	31
6.1 Μεθοδολογική προσέγγιση	31
6.2 Πληθυσμός και δείγμα	31
6.3 Εργαλείο μέτρησης	34
6.4 Ερευνητική διαδικασία.....	41
Κεφάλαιο 7: Στατιστική Ανάλυση.....	44
Κεφάλαιο 8: Συζήτηση Αποτελεσμάτων – Συμπεράσματα.....	69
8.1 Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικού άγχους	69
8.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά, επαγγελματική εξουθένωση και εργασιακό στρες	72
8.3 Δημογραφικά χαρακτηριστικά, διαπροσωπικές σχέσεις και στρατηγικές διαχείρισης ...	74
8.4 Καλές πρακτικές	78

8.5 Περιορισμοί της έρευνας	81
8.6 Μελλοντικές προτάσεις.....	82
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	86
Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία	86
Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία.....	100
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	103
I. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	103
II. ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ – ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	112

Πίνακας των εικονογραφήσεων

1. Κατάλογος των πινάκων

Πίνακας 6. 1: Δημογραφικό προφίλ του ερευνητικού δείγματος (n=200)	33
Πίνακας 6. 2: Βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης	38
Πίνακας 6. 3: Δείκτης αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας Cronbach alpha κλιμάκων του ερωτηματολογίου	40
Πίνακας 7. 1: Έλεγχος κανονικότητας κατανομής μεταβλητών	44
Πίνακας 7. 2: Διασπορά και κεντρική τάση μεταβλητών	45
Πίνακας 7. 3: Συσχέτιση απροόπτων γεγονότων με επαγγελματικό άγχος	47
Πίνακας 7. 4: Συσχέτιση εργασιακού φόρτου με επαγγελματικό άγχος	47
Πίνακας 7. 5: Συσχέτιση επαγγελματικού άγχους με συναισθηματική εξάντληση	48
Πίνακας 7. 6: Συσχέτιση επαγγελματικού άγχους με προσωπική επίτευξη	49
Πίνακας 7. 7: Επαγγελματικό άγχος και οικογενειακή κατάσταση	50
Πίνακας 7. 8: Επαγγελματικό άγχος και έτη προϋπηρεσίας	51
Πίνακας 7. 9: Επαγγελματικό άγχος και φύλο	51
Πίνακας 7. 10: Συναισθηματική εξάντληση και ηλικιακή ομάδα	52
Πίνακας 7. 11: Συναισθηματική εξάντληση και βαθμός	53
Πίνακας 7. 12: Ποσοστά εμφάνισης διαχείρισης διαπροσωπικών σχέσεων	54
Πίνακας 7. 13: Στρατηγικές διαχείρισης διαπροσωπικών συγκρούσεων σε φθίνουσα σειρά	56
Πίνακας 7. 14: Συσχέτιση προσωπικής επίτευξης με διαπροσωπικές σχέσεις	58
Πίνακας 7. 15: Συσχέτιση επαγγελματικού άγχους με διαπροσωπικές σχέσεις	58
Πίνακας 7. 16: Ποσοστά εμφάνισης στρατηγικών διαχείρισης	59
Πίνακας 7. 17: Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους σε φθίνουσα σειρά	61
Πίνακας 7. 18: Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους και φύλο	63
Πίνακας 7. 19: Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους και ηλικιακή ομάδα (1)	65
Πίνακας 7. 20: Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους και ηλικιακή ομάδα (2)	65
Πίνακας 7. 21: Αποτελέσματα ερευνητικών ερωτημάτων και υποθέσεων	66

2. Κατάλογος των γραφημάτων

<i>Γράφημα 1: Φύλο</i>	112
<i>Γράφημα 2: Ηλικία</i>	112
<i>Γράφημα 3: Οικογενειακή κατάσταση</i>	113
<i>Γράφημα 4: Βαθμός</i>	113
<i>Γράφημα 5: Έτη Υπηρεσίας</i>	114
<i>Γράφημα 6: Ακαδημαϊκά Προσόντα</i>	114

Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και το επαγγελματικό άγχος έκαναν την εμφάνισή τους στις αρχές της δεκαετίας του 1970. Από την αρχή εμφάνισής τους παρατηρούμε ότι παραμένουν στο προσκήνιο των ερευνών και θεωρούνται αντικείμενο μελέτης αρκετών ερευνητών στοχεύοντας κυρίως στον προσδιορισμό των εννοιών τους, στη διερεύνηση των παραγόντων εμφάνισής τους, καθώς και των κατάλληλων τεχνικών διαχείρισής τους (Κουτροβίδης, 2013; Miller et al., 1990).

Σύμφωνα με τους Shaufeli, Leiter, and Maslach (2009) και Vandenberghe and Huberman (1999), το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης θεωρείται ως ένα αρκετά σημαντικό κοινωνικό πρόβλημα που δύναται να επηρεάζεται από το πολιτικό, πολιτισμικό και κοινωνικοοικονομικό πλαίσιο, ενώ πλήττει κυρίως τους εργαζόμενους που ασχολούνται με κοινωνικά και ανθρωπιστικά επαγγέλματα.

Το επάγγελμα του αστυνομικού θεωρείται ένα κοινωνικό και ιδιαίτερα απαιτητικό επάγγελμα, λόγω των ιδιαίτερων απαιτήσεων, των αγχωτικών καταστάσεων που βιώνει ο αστυνομικός στο χώρο εργασίας αλλά και της πολυπλοκότητας που παρουσιάζει (Collins and Gibbs, 2003; Violanti et al., 2008). Σύμφωνα με τους Wright, Powell, and Ridge (2006), η πολυπλοκότητα και η δυσκολία του επαγγέλματος έγκειται στην εφαρμογή του νόμου προκειμένου να διασφαλιστεί η ισορροπία και η κοινωνική ειρήνη. Λόγω της φύσης του επαγγέλματος η καθημερινή αλληλεπίδραση αλλά και σε ορισμένες περιπτώσεις η προστριβή με τους πολίτες, κατατάσσει το συγκεκριμένο επάγγελμα στα στρεσογόνα επαγγέλματα καθώς και στα επαγγέλματα που πλήττονται σε μεγάλο βαθμό από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Επίσης αρκετά συχνή θεωρείται και η διαχείριση καταστάσεων που ασκούν ψυχολογική πίεση στους αστυνομικούς όπως η νυκτερινή εργασία, τα απαιτητικά εργασιακά ωράρια, οι δύσκολες και απαιτητικές εργασιακές συνθήκες, οι σχέσεις με προϊσταμένους και συναδέλφους, η επαγγελματική κινητικότητα καθώς και η μείωση των οικονομικών απολαβών λόγω της οικονομικής κρίσης. Συνεπώς, οι συγκεκριμένοι παράγοντες δύναται να συμβάλλουν στην εμφάνιση επαγγελματικού άγχους και εν συνεχεία επαγγελματικής εξουθένωσης, έχοντας ως αποτέλεσμα τη μείωση της απόδοσης των αστυνομικών στα επαγγελματικά τους καθήκοντα καθώς και την επιρροή της αυτοεκτίμησής τους (Αντωνίου και Ξένου, 2008; Βέμη και συν., 2007; Masilamani et al., 2013; Mitrousi et al., 2014).

Σύμφωνα με τους Maslach and Jackson (1981), το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι θεωρείται παγκοσμίως ως η σημαντικότερη συνέπεια του επαγγελματικού άγχους. Η εξουθένωση απαρτίζεται από τρία στάδια. Πρωταρχικό στάδιο θεωρείται η συναισθηματική εξάντληση. Ακολουθεί η αποπροσωποποίηση, που επί της ουσίας αναφέρεται στην απομόνωση του εργαζόμενου και την απομάκρυνση από τους συναδέλφους του. Ενώ, έπεται η μειωμένη προσωπική επίτευξη, δηλαδή η έλλειψη αυτοπεποίθησης.

Συνεπώς, στους αστυνομικούς που πλήττονται από το εργασιακό στρες και το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης παρατηρούνται δυσκολίες αναφορικά με την επαγγελματική ανάπτυξη και την αποδοτικότητα (Melamed et al., 2006; Taris, 2008).

Η επιλογή αποτελεσματικών στρατηγικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους και της εξουθένωσης από την πλευρά των αστυνομικών, σύμφωνα με τους Mitrousi et al. (2013), δύναται να διαδραματίσει καταλυτικό ρόλο στη μείωση των επιπέδων εργασιακού άγχους, καθώς και να συμβάλλει στην ψυχική υγεία τους.

Η παρούσα έρευνα, αναφέρεται στους Έλληνες αστυνομικούς και σκοπεύει να ανιχνεύσει τις πηγές επαγγελματικού άγχους, την σύνδεση των συγκεκριμένων πηγών με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, να προσδιορίσει τις αποτελεσματικότερες τεχνικές διαχείρισης που αξιοποιούν οι Έλληνες αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν το επαγγελματικό άγχος τους καθώς και να αναδείξει ορισμένες καλές πρακτικές διαχείρισης του εργασιακού στρες που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί άλλων χωρών.

Μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, στο θεωρητικό τμήμα της ερευνητικής εργασίας, γίνεται αναφορά στις έννοιες του επαγγελματικού άγχους, της επαγγελματικής εξουθένωσης και των τεχνικών διαχείρισης. Ενώ πραγματοποιείται εμβάθυνση στην ανάλυση των συγκεκριμένων εννοιών, αναζητώντας αιτίες, χαρακτηριστικά και συνέπειες. Εν συνεχεία, στο ερευνητικό τμήμα, προσδιορίζεται η μεθοδολογία της έρευνας, η στατιστική ανάλυση, η συζήτηση και τα συμπεράσματα.

Αναλυτικότερα, στο δεύτερο κεφάλαιο, από όπου ξεκινάει η βιβλιογραφική ανασκόπηση, θα αναπτυχθούν διάφοροι ορισμοί και θεωρητικές προσεγγίσεις του επαγγελματικού άγχους, θα αναλυθεί το επαγγελματικό άγχος που πλήττει τους

Έλληνες αστυνομικούς, καθώς και οι παράγοντες πρόκλησης του και οι στρατηγικές διαχείρισης του.

Εν συνεχεία στο τρίτο κεφάλαιο θα πραγματοποιηθεί αναφορά στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα, θα αποδώσουμε τον ορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς και τα θεωρητικά μοντέλα που την απαρτίζουν. Θα προβούμε σε διερεύνηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης που πλήττει τους αστυνομικούς, ενώ θα προσδιοριστούν οι πηγές που οδηγούν στην εξουθένωση και οι τεχνικές που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί προκειμένου να τη διαχειριστούν αποτελεσματικά.

Ακολουθεί το τέταρτο κεφάλαιο, όπου θα προχωρήσουμε στη συσχέτιση των υπό μελέτη μεταβλητών της ερευνητικής μας εργασίας, ενώ στο πέμπτο κεφάλαιο θα πραγματοποιηθεί ο προσδιορισμός του ερευνητικού σκοπού, των ερευνητικών ερωτημάτων και υποθέσεων.

Στο έκτο κεφάλαιο της ερευνητικής μας εργασίας γίνεται αναφορά στη μεθοδολογία της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, στον πληθυσμό και το δείγμα της έρευνας, στο ερευνητικό εργαλείο που θα χρησιμοποιηθεί και στην ερευνητική διαδικασία. Επιπλέον, στο έβδομο κεφάλαιο πραγματοποιείται η στατιστική ανάλυση της έρευνας με χρήση του εργαλείου SPSS Statistics 26.

Έπεται, το όγδοο κεφάλαιο, στο οποίο πραγματοποιείται συζήτηση των αποτελεσμάτων της έρευνας, σύνδεση των ερευνητικών αποτελεσμάτων μας με αποτελέσματα παρόμοιων ερευνών, παρουσίαση καλών πρακτικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους από αστυνομικούς άλλων χωρών, ενώ αναφέρονται οι ερευνητικοί περιορισμοί και οι μελλοντικές προτάσεις.

Κεφάλαιο 2. Επαγγελματικό άγχος

2.1 Ορισμός και θεωρητικές προσεγγίσεις επαγγελματικού άγχους

Με την έννοια επαγγελματικό άγχος αναφερόμαστε στο στρες που δημιουργείται στο χώρο εργασίας λόγω των απαιτήσεων, και όχι μόνο, της εργασίας. Είναι ένα πολύπλοκο ζήτημα που ταλανίζει τους ερευνητές τα τελευταία χρόνια. Συγκεντρώνει ιδιαίτερο ερευνητικό ενδιαφέρον για διάφορους λόγους. Κυρίως όμως, επειδή ο εργασιακός χώρος και το περιβάλλον γύρω από αυτόν ευνοεί τη δημιουργία στρεσογόνων καταστάσεων, που προκαλεί σε σημαντική συχνότητα στρες στους εργαζομένους. Οι αλληλεπιδράσεις που δημιουργούνται στον εργασιακό χώρο, όπως επίσης και οι συνθήκες εργασίας αλλά και τα προβλήματα που δημιουργούνται διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ποιότητα ζωής καθώς και στην καθημερινή ζωή των εργαζομένων (Σπυρομήτρος και Ιορδανίδης, 2017; Στάγια και Ιορδανίδης, 2014).

Σύμφωνα με τους Glazer and Liu (2017) και Newman and Beehr (1979), αναφερόμενοι στο επαγγελματικό άγχος, αναφερόμαστε ουσιαστικά στην αλληλεπίδραση των εργαζομένων με διάφορους παράγοντες του εργασιακού χώρου ή και εργασιακές συνθήκες που δύναται να εμποδίζουν τη φυσιολογική λειτουργία της σωματικής και κυρίως της ψυχικής κατάστασης των εργαζομένων.

Σε διεθνές επίπεδο το εργασιακό στρες δύναται να αναφέρεται και ως στρες του ρόλου του εργαζόμενου, συνήθως σε περιπτώσεις όπου οι προσδοκίες από την πλευρά των εργαζομένων ή των εργοδοτών είναι υπερβολικές με αποτέλεσμα να δημιουργείται η αίσθηση έλλειψης ικανοτήτων και απογοήτευσης των εργαζομένων (Παππά, 2006).

Αναφορικά με τις θεωρητικές προσεγγίσεις του επαγγελματικού άγχους διακρίνουμε από ψυχολογικής σκοπιάς το συναλλακτικό μοντέλο και το διαδραστικό μοντέλο στο οποίο κατατάσσονται το μοντέλο ανισορροπίας προσπάθειας – ανταμοιβής, το μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων – εργασιακού ελέγχου, το μοντέλο αλληλοπροσαρμογής ατόμου – περιβάλλοντος και το μοντέλο του Cox (Lazarus and Folkman, 1987).

Το μοντέλο που παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την ερευνητική εργασία μας είναι το μοντέλο του Cox. Σύμφωνα με τον Cox (1993), όλα τα προαναφερθέντα θεωρητικά μοντέλα, δύναται να συνοψιστούν. Διατυπώθηκε, λοιπόν, μια ολιστική προσέγγιση με τρία επικαλυπτόμενα μοντέλα, συσχετίζοντας τους παράγοντες που

συμβάλλουν στην εμφάνιση εργασιακού στρες με την δυνατότητα του εργαζομένου να διαχειρίζεται αποτελεσματικά το άγχος του, χρησιμοποιώντας διάφορες φυσιολογικές και ψυχολογικές διεργασίες. Το πρώτο από τα μοντέλα του Cox ήταν το μηχανιστικό μοντέλο, στο οποίο οι πηγές του εργασιακού άγχους προέρχονται από τον εργασιακό φόρτο. Το δεύτερο μοντέλο ήταν το φυσιολογικό μοντέλο, όπου το επαγγελματικό άγχος αποτελεί μια εντελώς φυσική αντίδραση των εργαζομένων σε απειλητικά περιβαλλοντικά ερεθίσματα. Ενώ το τρίτο μοντέλο ήταν το ψυχολογικό, στο οποίο το άγχος εμφανίζεται λόγω της προβληματικής αλληλεπίδρασης του εργασιακού περιβάλλοντος και του εργαζόμενου.

Το εργασιακό στρες, θεωρείται ένα αρκετά ιδιόμορφο ζήτημα. Κυρίως λόγω του πλήθους των ορισμών που του έχουν αποδοθεί καθώς και των διαφορετικών θεωρητικών μοντέλων που προσπάθησαν να το αναλύσουν (Elsass and Veiga, 1997). Στην παρούσα εργασία τα θεωρητικά μοντέλα του επαγγελματικού άγχους που παρουσιάστηκαν θεωρούμε ότι συνέβαλαν στην πιο ολοκληρωμένη κατανόηση του συγκεκριμένου φαινομένου που ταλανίζει ένα ευρύ πλήθος εργαζομένων. Εν συνεχεία θα ασχοληθούμε με το επαγγελματικό άγχος των Ελλήνων αστυνομικών.

2.2 Επαγγελματικό άγχος αστυνομικών

Από ερευνητικά δεδομένα αρκετών ερευνών αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος προκύπτει πως ανάμεσα στα επαγγέλματα που δύναται να συμβάλλουν στην εμφάνιση εργασιακού στρες στους εργαζόμενους βρίσκονται τα επαγγέλματα των αστυνομικών, των σωφρονιστικών υπαλλήλων, των γιατρών και των εκπαιδευτικών (Cooper et al., 1994; Wang, Hall, and Rahimi, 2015).

Σύμφωνα με τους Lucas, Weidner, and Janisse (2012), το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών ορίζεται ως μια κατάσταση δυσάρεστων συναισθημάτων και καταστάσεων που προέρχονται από τον εργασιακό τους χώρο.

Οι αστυνομικοί, σύμφωνα με έρευνες, πολύ συχνά φαίνεται να εκτίθενται σε γεγονότα που τους προκαλούν άγχος γεγονός που φαίνεται να έχει επιπτώσεις στον ψυχολογικό και κοινωνικό τομέα (Lucas et al., 2012). Επιπλέον, σύμφωνα με τους Arnetz et al. (2013), οι αντιλήψεις των αστυνομικών αναφορικά με τις στρεσογόνες

καταστάσεις που βιώνουν επηρεάζονται κυρίως από την επικινδυνότητα και τη δυσκολία της υπηρεσίας στην οποία υπηρετούν (Abdollahi, 2002; Slate and Johnson, 2013).

Σύμφωνα με τους Donovan (1981) και Reiser and Geiger (1984), καθίσταται εμφανής ο ρόλος που διαδραματίζει το άγχος στο επάγγελμα του αστυνομικού κυρίως λόγω της επικινδυνότητας που το διακρίνει, τονίζοντας ότι το συγκεκριμένο επάγγελμα είναι πιο στρεσογόνο σε σύγκριση με άλλα επαγγέλματα. Ενώ έχει ειπωθεί ότι το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν οι αστυνομικοί, ανεξαρτήτως του βαθμού τους, προέρχεται συνήθως από έμφυτους κινδύνους του επαγγέλματος στους οποίους συμπεριλαμβάνονται ο κίνδυνος να δεχτούν επίθεση οι αστυνομικοί, ο τραυματισμός και η επανειλημμένη εμπλοκή σε επικίνδυνες καταστάσεις (Dempsey, 1994; Lawrence, 1984; Malloy and Mays, 1984; Swanson et al, 1998).

Παρόλα αυτά σύμφωνα με τον Siwach (2000), το επαγγελματικό άγχος δύναται σε περιπτώσεις που εμφανίζεται σε ήπιο βαθμό, να θεωρείται δημιουργικό. Με αποτέλεσμα οι αστυνομικοί που βιώνουν δημιουργικό στρες είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν πλήρως στις επαγγελματικές τους απαιτήσεις εν αντιθέσει με τους αστυνομικούς που εμφανίζουν υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους.

Λαμβάνοντας υπόψη τη διερεύνηση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών, κρίνεται απαραίτητη, στην υποενότητα που ακολουθεί, η περαιτέρω μελέτη αναφορικά με τους παράγοντες πρόκλησης επαγγελματικού άγχους στους αστυνομικούς.

2.2.1 Παράγοντες επαγγελματικού άγχους αστυνομικών

Όπως προαναφέραμε το αστυνομικό επάγγελμα θεωρείται αρκετά στρεσογόνο επάγγελμα κυρίως λόγω της συνεχούς έκθεσης των αστυνομικών σε πλήθος τραυματικών καταστάσεων. Ουσιαστικά σύμφωνα με τους Collins and Gibbs (2003), είναι αρκετά δύσκολο να καθοριστούν επακριβώς ποιες είναι οι πηγές που δύναται να προκαλέσουν επαγγελματικό άγχος στους αστυνομικούς. Στην έρευνα τους στοχεύουν να διερευνήσουν τους παράγοντες πρόκλησης εργασιακού στρες στους αστυνομικούς της Μεγάλης Βρετανίας. Έτσι μέσα από τη μελέτη τους σε δείγμα 1.206 αστυνομικών, διαπιστώθηκε ότι οι αστυνομικοί εμφάνιζαν υψηλά ποσοστά εργασιακού άγχους

αναφορικά με τον εργασιακό φόρτο και την οργανωσιακή κουλτούρα του οργανισμού. Δύο αρκετά σημαντικοί παράγοντες σύμφωνα με τους ερευνητές. Επιπλέον, παρατηρήθηκε σημαντική συσχέτιση μεταξύ του φύλου και των επιπέδων εμφάνισης άγχους. Πιο συγκεκριμένα, οι άνδρες αστυνομικοί παρουσίασαν χαμηλότερα επίπεδα άγχους συγκριτικά με τις γυναίκες.

Επίσης, το επάγγελμα του αστυνομικού θεωρείται συνυφασμένο με πλήθος τραυματικών καταστάσεων και γεγονότων. Εκτός όμως από απειλητικές και επικίνδυνες καταστάσεις που βιώνουν συχνά, οι αστυνομικοί αντιμετωπίζουν και περιστατικά που συνδέονται με θανάτους πολιτών, όπως τροχαία δυστυχήματα, φόνους και άλλα ατυχήματα. Μέσα από τα αποτελέσματα συναφών ερευνών διαφάνηκε ότι η έκθεση των αστυνομικών σε νεκρά σώματα κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού, αποτέλεσε έναν αρκετά σημαντικό στρεσογόνο παράγοντα (Ursano and McCarrrol, 1990).

Σύμφωνα με τον Sewell (1994), μια σημαντική πηγή πρόκλησης εργασιακού στρες στους αστυνομικούς και ιδιαίτερα στους βαθμοφόρους αποτελεί η αλληλεπίδραση με συγγενείς του εκάστοτε θύματος.

Οι Reiser and Greiger (1984) και Stratton (1984), στις έρευνες τους αναφορικά με τις πηγές πρόκλησης επαγγελματικού άγχους στους αστυνομικούς διέκριναν ότι οι αστυνομικοί κατατάσσουν ως πρωταρχικούς παράγοντες πρόκλησης στρες τον ρόλο της εξουσίας που έχουν στα χέρια τους και την εργασιακή πίεση.

Πηγή άγχους για τους αστυνομικούς αποτελεί και ο φόβος του θανάτου, όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι Henry (1995) και Liberman et al. (2002), οι οποίοι διερεύνησαν την αστυνομική κουλτούρα συγκριτικά με την εναντίωση του βίαιου θανάτου. Στα αποτελέσματα των ερευνών τους κατέληξαν ότι ο φόβος του θανάτου πέρα από έναν σημαντικό παράγοντα πρόκλησης άγχους ουσιαστικά εξαναγκάζει τους αστυνομικούς να δημιουργήσουν μια προστατευτική επαγγελματική απόσταση μεταξύ της εργασίας και του εαυτού τους.

Σύμφωνα με τον Greene (2000), σημαντική πηγή πρόκλησης επαγγελματικού άγχους για τους αστυνομικούς θεωρείται η ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική ζωή. Ενώ, πηγή άγχους των αστυνομικών αποτελούν και οι οικονομικές απολαβές όπως αναφέρουν οι Novak, Smith, and Frank (2003). Το δημογραφικό προφίλ των αστυνομικών διαδραματίζει επίσης ρόλο στην αύξηση των επιπέδων

επαγγελματικού άγχους (Kor, Euwema, and Schaufeli 1999). Στις μελέτες τους οι Biggam et al. (1997), Collins and Gibbs (2003) και Slate and Johnson (2013), ανέδειξαν πως οι γυναίκες αστυνομικοί συχνότερα εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακού άγχους συγκριτικά με τους άνδρες, καθώς και ότι οι έγγαμοι αστυνομικοί αγχώνονται περισσότερο σε σχέση με τους άγαμους. Αναφορικά με το δημογραφικό προφίλ και τα επίπεδα επαγγελματικού άγχους, παρατηρούμε από τα αποτελέσματα των ερευνητικών δεδομένων των Kahn and Byosiere (1992), ότι εμφανίζεται σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στα χρόνια υπηρεσίας και στο εργασιακό στρες των αστυνομικών καθώς και ανάμεσα στην ηλικία και το επαγγελματικό άγχος. Πιο συγκεκριμένα, οι αστυνομικοί με περισσότερα έτη προϋπηρεσίας παρουσιάζουν χαμηλότερα ποσοστά εμφάνισης επαγγελματικού άγχους συγκριτικά με αστυνομικούς με λιγότερα έτη προϋπηρεσίας, καθώς και οι αστυνομικοί που ανήκουν σε μικρότερες ηλικιακές ομάδες εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά επαγγελματικού άγχους.

Ο Hughes (2000), αναφορικά με τους παράγοντες πρόκλησης στρες, καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι αστυνομικοί ως κύριες πηγές πρόκλησης στρες θεωρούν την καθημερινή αλληλεπίδραση με τους πολίτες καθώς και τις νομικές ευθύνες που αντιμετωπίζουν λόγω του επαγγέλματος τους.

Τέλος οι Alexander et al. (1993), Biggam et al. (1997) και Brown and Campbell (1994), καταλήγουν στις έρευνες τους πως υφίστανται δύο κατηγορίες πιθανών πηγών πρόκλησης επαγγελματικού άγχους αναφορικά με τους αστυνομικούς. Η φύση του επαγγέλματος του αστυνομικού και πιο συγκεκριμένα η συνεχής έκθεση στον κίνδυνο και η σωματική απειλή, καθώς και ο τομέας που σχετίζεται με τα προβλήματα του οργανισμού, δηλαδή η έλλειψη επικοινωνίας με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους και οι συνεχείς αλλαγές στη διοίκηση.

Συμπερασματικά προκύπτει πως ποικίλοι παράγοντες επηρεάζουν την επαγγελματική ζωή των αστυνομικών και σταδιακά τους οδηγούν στην εμφάνιση επαγγελματικού άγχους. Εν συνεχεία παρουσιάζονται ερευνητικά αποτελέσματα αναφορικά με τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικά το επαγγελματικό τους άγχος.

2.2.2 Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους αστυνομικών

Σύμφωνα με τον Lazarus (1993), η θεωρία του Selye αναφορικά με το «Σύνδρομο Γενικής Προσαρμογής» θεωρείται η βάση της εμφάνισης του όρου στρατηγικές αντιμετώπισης του άγχους. Το «Σύνδρομο Γενικής Προσαρμογής», χωρίζεται σε τρία μέρη. Στην πρώτη φάση, ο οργανισμός χρησιμοποιεί τους μηχανισμούς που διαθέτει προκειμένου να διαχειριστεί τις στρεσογόνες καταστάσεις. Στη δεύτερη φάση του συνδρόμου ο οργανισμός προσπαθεί να προσαρμοστεί στις στρεσογόνες καταστάσεις, μέσω του μηχανισμού της αντίστασης. Ενώ στο ενδεχόμενο που δεν λειτουργήσουν επαρκώς οι δύο πρώτες φάσεις ο οργανισμός βιώνει την τρίτη και τελευταία φάση, που ονομάζεται και φάση της εξάντλησης. Στην οποία δεν διαθέτει ο οργανισμός τις δυνάμεις να αντισταθεί στις συνεχείς στρεσογόνες καταστάσεις, με αποτέλεσμα το άγχος να επιφέρει πολύ σοβαρές επιπτώσεις στον οργανισμό.

Επίσης οι Folkman et al. (1986), τονίζουν πως υπάρχουν δύο κατηγορίες τεχνικών διαχείρισης του στρες:

- τις τεχνικές που εστιάζουν στην άμεση λύση του προβλήματος
- τις τεχνικές που εστιάζουν στο συναίσθημα

Ενώ οι Παπαδημητρίου, Λιάππας και Λύκουρας (2013) και οι Σολδάτος και Λύκουρας (2007), αναφέρουν ότι οι εργαζόμενοι που αντιμετωπίζουν ένα πρόβλημα ή μια στρεσογόνο κατάσταση στον επαγγελματικό χώρο, συχνά χρησιμοποιούν τεχνικές όπως είναι η ταύτιση, η απώθηση, η εκλογίκευση, η αντιστάθμιση, η άρνηση, η μετατόπιση, η παλινδρόμηση, η εξιδανίκευση και η απομόνωση, αναφορικά με το εκάστοτε πρόβλημα.

Οι Anshel (2012), Κουτροβίδης (2013) και Myendeki (2008), ως διαχείριση του επαγγελματικού άγχους από τον εργαζόμενο θεωρούν τις ενσυνείδητες συμπεριφορικές, γνωστικές και συναισθηματικές ενέργειες, που σκοπό έχουν την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση καταστάσεων που προκαλούν επαγγελματικό άγχος.

Το περιβάλλον εργασίας των αστυνομικών θεωρείται αρκετά στρεσογόνο. Οι αστυνομικοί, προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικά το εργασιακό στρες που βιώνουν χρησιμοποιούν διάφορες στρατηγικές διαχείρισης. Οι στρατηγικές αυτές συχνά δύναται να διαφέρουν ανάμεσα στους αστυνομικούς και να επηρεάζονται από χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του εκάστοτε εργαζόμενου (Ασημακόπουλος, 2017; Collins and Gibbs, 2003).

Οι Hennig-Fast et al. (2009), διαπίστωσαν ότι οι αστυνομικοί χρησιμοποιούν συχνά δραστικές στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους. Ως δραστικές στρατηγικές χαρακτηρίζουν την συζήτηση με συναδέλφους ή ανωτέρους, η προσπάθεια άμεσης επίλυσης του προβλήματος και η αποστασιοποίηση τους από την στρεσογόνο κατάσταση.

Σύμφωνα με τους Evans et al. (1993), οι οποίοι προσπάθησαν να ερευνήσουν τις τεχνικές διαχείρισης του εργασιακού άγχους των Αυστραλών αστυνομικών, η στρατηγική που επέλεξαν οι αστυνομικοί συχνότερα για να διαχειριστούν το άγχος τους ήταν η συζήτηση του προβλήματος με κάποιον συνάδελφο, ενώ η αμέσως επόμενη ήταν εκπόνηση σχεδίων δράσης και εν συνεχεία η προσπάθεια στήριξης του αστυνομικού στις δικές του δυνάμεις. Ενώ τη λιγότερη χρησιμοποιούμενη στρατηγική αποτέλεσε η αποφευκτική συμπεριφορά.

Ενώ οι García-Rivera et al. (2020), μέσα από την έρευνα τους αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών καθώς και τις σωματικές και ψυχολογικές στρατηγικές διαχείρισης, αναδεικνύουν ως τις πιο συχνές τεχνικές διαχείρισης άγχους που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί την σωματική άσκηση, την εύρεση θετικής πλευράς στο εκάστοτε πρόβλημα και την συζήτηση των προβλημάτων με συγγενείς και φίλους.

Όσο αφορά τις στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών συγκριτικά με το δημογραφικό τους προφίλ, διακρίνουμε ότι οι αστυνομικοί θηλυκού γένους χρησιμοποιούν κυρίως τεχνικές διαχείρισης που εστιάζουν στο συναίσθημα σε αντίθεση με τους άνδρες αστυνομικούς που επιλέγουν τεχνικές που εστιάζουν στην άμεση διαχείριση της στρεσογόνου κατάστασης (McCarty, Zhao, and Garland, 2007; Ranta and Sud, 2008)

Από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που προηγήθηκε αναφορικά με τις στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί προκειμένου να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά το επαγγελματικό τους άγχος, διακρίνουμε ότι εμφανίζεται πληθώρα τεχνικών. Θεωρείται σημαντικό να ενημερωθούν οι Έλληνες αστυνομικοί για την αποτελεσματικότητα των διαφόρων στρατηγικών, προκειμένου να καταφέρουν να μειώσουν το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν και να αυξήσουν την επαγγελματική τους απόδοση.

Στο παρόν κεφάλαιο αποδόθηκαν οι ορισμοί του επαγγελματικού άγχους και οι θεωρητικές του προσεγγίσεις. Επίσης αναλύθηκε το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών και διερευνήθηκαν οι πηγές πρόκλησης του καθώς και οι στρατηγικές διαχείρισης του. Στο επόμενο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με την επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών ως συνέπεια του παρατεταμένου και έντονου επαγγελματικού άγχους.

Κεφάλαιο 3. Επαγγελματική εξουθένωση

3.1 Ορισμοί και θεωρητικά μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης

Προσπαθώντας να ορίσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης οι ερευνητές, κατέληξαν σε διάφορους ορισμούς. Σύμφωνα με τους Schaufeli and Enzmann (1998) και Schaufeli and Buunk (2003), το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζεται στους εργαζόμενους όταν για μεγάλο χρονικό διάστημα δεν επικρατεί ισορροπία ανάμεσα στις εργασιακές απαιτήσεις και την ανταμοιβή των εργαζομένων.

Οι Πατσάλης και Παπουτσάκη (2010), παρομοιάζουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης με σταδιακή μείωση και εν τέλει εξάντληση των αποθεμάτων ενέργειας που δύναται να διαθέτουν οι εργαζόμενοι.

Η επαγγελματική εξουθένωση, επίσης, σύμφωνα με τον Cherniss, φαίνεται να εμφανίζει χαρακτηριστικά που καταδεικνύουν πως αποτελεί αντίδραση του οργανισμού έναντι του έντονου και παρατεταμένου επαγγελματικού άγχους (Schaufeli and Buunk, 2003).

Ενώ, για τους Koruklu et al. (2012), το σύνδρομο της εξουθένωσης προσδιορίζεται ως άγχος των εργαζομένων στην καθημερινότητα τους καθώς και μειωμένα αποθέματα ενέργειας αναφορικά με ζητήματα του εργασιακού περιβάλλοντος.

Επιπλέον, ορίζεται ως ψυχική και σωματική εξάντληση των εργαζομένων καθώς και ως μορφή εργασιακού στρες το οποίο ο εργαζόμενος δεν είναι σε θέση να διαχειριστεί αποτελεσματικά (Κάντας, 1996).

Ένας πιο ολοκληρωμένος και γενικός ορισμός θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι ο ορισμός που προσέδωσαν στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης οι Maslach, Jackson, and Leiter. Σύμφωνα με τους οποίους το σύνδρομο της εξουθένωσης θεωρείται ψυχική διαταραχή και απαρτίζεται από τρεις διαφορετικούς παράγοντες:

- την αποπροσωποποίηση
- τη συναισθηματική εξάντληση
- το αίσθημα της μειωμένης αυτοεκπλήρωσης (προσωπική επίτευξη) αναφορικά με την εργασία (Maslach, Jackson, and Leiter, 1997).

Από την διερεύνησή των διαφόρων ορισμών του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, συμπερασματικά προκύπτει ότι το συγκεκριμένο σύνδρομο κατατάσσεται στα ψυχολογικά σύνδρομα και ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που το προκαλούν είναι το υπέρμετρο και χρόνιο επαγγελματικό άγχος (Δελιγάς, Τούκας, και Σπυρούλη, 2012; Ladstätter and Garrosa, 2008; Leiter, Bakker, and Maslach, 2014).

Όπως παρατηρούμε αρκετοί ερευνητές ασχολήθηκαν με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Συνεπώς, αναπτύχθηκαν διάφορα θεωρητικά μοντέλα αναφορικά με το σύνδρομο. Τα βασικά θεωρητικά μοντέλα αναπτύχθηκαν από τους:

- Maslach and Jackson
- Pines and Aronson
- Edelwich and Brodsky
- Cherniss
- Shirom and Melamed

Στην παρούσα ερευνητική εργασία θα ασχοληθούμε με το μοντέλο των Maslach and Jackson, πάνω στο οποίο βασίζεται η έρευνα μας και ένα μέρος του ερευνητικού μας εργαλείου.

Λαμβάνοντας υπόψη τον ορισμό της Maslach αναφορικά με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης παρατηρούμε ότι η εξουθένωση απαρτίζεται από τρεις διαστάσεις, τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση καθώς και τη μειωμένη προσωπική επίτευξη (Maslach, Jackson, and Leiter, 1997).

Πιο συγκεκριμένα, όσο αφορά τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, διακρίνουμε, σύμφωνα με τη Maslach, ότι οι εργαζόμενοι αδυνατούν να προβούν σε ψυχολογική σύνδεση κατά την αλληλεπίδραση τους με συναδέλφους τους. Αυτή η αδυναμία οδηγεί στην ψυχική εξασθένιση και κόπωση. Αναφορικά με τη διάσταση της αποπροσωποποίησης, διακρίνουμε ότι αναφέρεται σε μια αρνητική στάση και συμπεριφορά των εργαζομένων απέναντι σε άλλα άτομα. Τα βασικά χαρακτηριστικά της αποτελούν η έλλειψη ιδεαλισμού και ο κυνισμός απέναντι σε άλλους εργαζόμενους. Η τρίτη και τελευταία διάσταση είναι η μειωμένη προσωπική επίτευξη, που επί της ουσίας εκφράζει την έλλειψη συναισθημάτων σχετικών με την ικανότητα του εργαζόμενου και την χαμηλή παραγωγικότητα. Ενώ, χαρακτηρίζεται από αισθήματα

μειωμένης αυτοεκτίμησης, παραίτησης και δυσαρέσκειας αναφορικά με την εργασία (Maslach and Jackson, 1984; Maslach, Jackson, and Leiter, 1997).

Σύμφωνα με τους Blache et al. (2011), Leiter, Bakker, and Maslach (2014), Παπαστυλιανού και Πολυχρονόπουλος (2007) και Schaufeli, Leiter, and Maslach (2009), το σύνδρομο της εξουθένωσης συχνότερα εμφανίζεται σε επαγγέλματα κατά τα οποία οι εργαζόμενοι βιώνουν ψυχολογική και συναισθηματική εμπλοκή. Τέτοια επαγγέλματα θεωρούνται αυτά που αλληλεπιδρούν με τον ανθρώπινο παράγοντα. Οι ερευνητές τονίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζει συχνότερα τους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και κοινωνικής πρόνοιας αλλά και τους αστυνομικούς.

Στην υποενότητα που ακολουθεί θα μελετήσουμε διεξοδικά το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης που πλήττει το επάγγελμα των αστυνομικών.

3.2 Επαγγελματική εξουθένωση αστυνομικών

Το επάγγελμα του αστυνομικού, έχει απασχολήσει και συνεχίζει να απασχολεί αρκετούς ερευνητές που ασχολήθηκαν με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό συνέβη, διότι όπως προαναφέραμε το συγκεκριμένο επάγγελμα θεωρείται ιδιαίτερα απαιτητικό και στρεσογόνο (Burke, 1993; Hart and Cotton, 2002; He, Zhao, and Archbold, 2002; Queirós et al., 2013).

Η παγκόσμια ερευνητική κοινότητα διακρίνει αρκετά υψηλά επίπεδα αναφορικά με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στο επάγγελμα των αστυνομικών, επιφέροντας σοβαρές ψυχοσωματικές και συμπεριφορικές επιπτώσεις (Αντωνίου και Γαλακτίδου, 2010; Blum, 2000; Burke, 1993).

Σύμφωνα με τους Martinussen, Richardsen, and Burke (2007), οι αστυνομικοί προκειμένου να ανταποκριθούν στις ιδιαίτερες απαιτήσεις της εργασίας τους θα πρέπει να διαθέτουν συγκεκριμένες δεξιότητες. Ενώ, όταν δεν διαθέτουν τις συγκεκριμένες δεξιότητες, είναι πιθανότερο να πληγούν από το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης.

Οι Bakker and Heuven (2006) και Kor et al. (1999), αναφέρουν ότι το σύνδρομο της εξουθένωσης που βιώνουν οι αστυνομικοί θεωρείται ένα πολύ σοβαρό ζήτημα για το

συγκεκριμένο κλάδο επειδή δύναται να επηρεάσει την αποδοτικότητα των αστυνομικών με αποτέλεσμα να αυξηθεί η επικινδυνότητα του επαγγέλματος και να μειωθεί το αίσθημα ασφάλειας που νοιώθουν οι πολίτες.

Ακόμα, η έρευνα της Μαγγιώρου (2007), αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση των Ελλήνων αστυνομικών, καταλήγει ότι οι αστυνομικοί με χαμηλότερο βαθμό καθώς και οι μεγαλύτερης ηλικίας αστυνομικοί εμφανίζουν χαμηλότερα ποσοστά του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης συγκριτικά με τους συναδέλφους τους. Επιπλέον, οι αστυνομικοί θηλυκού γένους καθώς και οι άγαμοι αστυνομικοί ανεξαρτήτως φύλου παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Τέλος, οι αστυνομικοί που διεξάγουν εξωτερική υπηρεσία πλήττονται σε υψηλότερο ποσοστό από την επαγγελματική εξάντληση συγκριτικά με συναδέλφους τους που διεκπεραιώνουν γραφειοκρατική εργασία.

Επίσης, σύμφωνα με την Χριστοδούλου (2011), η επαγγελματική εξουθένωση που βιώνουν οι αστυνομικοί περιλαμβάνει και ατομική διάσταση, διότι δύναται να επηρεάζεται η εμφάνιση της από τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του εκάστοτε ατόμου, των απαιτήσεων και των προσδοκιών που έχει από την εργασία και τον εαυτό του καθώς και των τεχνικών που χρησιμοποιεί προκειμένου να διαχειριστεί αποτελεσματικά καταστάσεις που του προκαλούν άγχος.

Λαμβάνοντας υπόψη τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που προηγήθηκε αναφορικά με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν οι αστυνομικοί κρίνεται αναγκαία η διερεύνηση, στην υποενοότητα που ακολουθεί, των παραγόντων πρόκλησης επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών προκειμένου να πραγματοποιηθούν εύστοχες παρεμβάσεις που θα συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση της.

3.2.1 Παράγοντες επαγγελματικής εξουθένωσης αστυνομικών

Πλήθος παραγόντων σχετίζονται με την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στους αστυνομικούς. Ανάμεσα στους συγκεκριμένους παράγοντες συγκαταλέγεται το δημογραφικό προφίλ, τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και παράγοντες αναφορικά με το εργασιακό περιβάλλον των αστυνομικών.

Η Χριστοδούλου (2011), αναφέρει ως κατηγορίες παραγόντων εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης στους αστυνομικούς, την δομή οργάνωσης της Ελληνικής Αστυνομίας και πιο συγκεκριμένα τις σχέσεις των αστυνομικών με τους προϊστάμενους τους και τις δυνατότητες εργασιακής εξέλιξης καθώς επίσης και την ιδιαίτερη φύση του συγκεκριμένου επαγγέλματος, δηλαδή την συνεχή έκθεση στον κίνδυνο, την εικόνα της κοινωνίας αναφορικά με το επάγγελμα και το ακατάστατο εργασιακό ωράριο. Ενώ συμπεραίνει ότι τα θέματα που σχετίζονται με την οργάνωση της υπηρεσίας επηρεάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό την επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών.

Επιπλέον, ερευνητές διακρίνουν τέσσερις κατηγορίες παραγόντων που θεωρούνται ότι δύναται να οδηγήσουν στην επαγγελματική εξουθένωση τους αστυνομικούς. Πιο συγκεκριμένα αναφέρουν ότι οι παράγοντες που σχετίζονται με την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών σχετίζονται με την οργανωτική δομή της Αστυνομίας, τις σχέσεις με συναδέλφους, την ιδιαίτερη φύση του επαγγέλματος και την κοινωνική αναγνώριση του επαγγέλματος (Μαγγιώρου, 2007).

Ενώ οι Schaufeli and Enzmann (1998), συμπεραίνουν πως οι αστυνομικοί σε μεγάλη συχνότητα συνδέουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης με τις απαιτήσεις της εργασίας καθώς και με την έλλειψη πόρων.

Σύμφωνα με τον Θεοδώρου (2003), οι παράγοντες που οδηγούν στην εξουθένωση τους αστυνομικούς είναι το σύστημα κρίσεων, το μειωμένο προσωπικό, η επαγγελματική κινητικότητα (μεταθέσεις), η εφαρμογή πειθαρχικού δίκαιου, οι οικονομικές απολαβές, το εργασιακό ωράριο και η επικινδυνότητα του επαγγέλματος.

Οι Queirós et al. (2013), στην έρευνα τους συμπεραίνουν ότι παράγοντες που συνδέονται άρρηκτα με την εμφάνιση του συνδρόμου της εξουθένωσης στους αστυνομικούς αποτελούν ο εργασιακός φόρτος, η μειωμένη στήριξη από την πλευρά της διοίκησης της Αστυνομίας, ο φόβος που διέπει τους αστυνομικούς λόγω των επικίνδυνων καταστάσεων που βιώνουν, οι μειωμένοι οικονομικοί πόροι, η αρνητική στάση από τη μεριά του κοινωνικού συνόλου καθώς και η μειωμένη εκπαίδευση και κατάρτιση.

Όπως προαναφέραμε σύμφωνα με έρευνες τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο μόρφωσης, προϋπηρεσία) των αστυνομικών φαίνεται να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο ως παράγοντες εμφάνισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Σύμφωνα με τους Hawkins (2001), McCarty (2013) και

Purvanova and Muros (2010), οι γυναίκες αστυνομικοί παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα εξουθένωσης αναφορικά με τις διαστάσεις της αποπροσωποποίησης και της προσωπικής επίτευξης, ενώ εμφανίζουν υψηλότερο βαθμό εξουθένωσης στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συγκριτικά με τους άντρες αστυνομικούς. Σε παρόμοια συμπεράσματα καταλήγουν και οι έρευνες των Antoniou (2009) και Elliot et al. (2015), οι οποίοι τονίζουν ότι τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης των αστυνομικών θηλυκού γένους έχουν σχετιστεί με εμφάνιση συμπτωμάτων κατάθλιψης.

Σύμφωνα με τους Antoniou (2009), Elliot et al. (2015) και Odedokun (2015), το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης φαίνεται πως κάνει την εμφάνιση του συχνότερα σε εργαζόμενους που ανήκουν σε μικρότερες ηλικιακές ομάδες. Σε διαφορετικά αποτελέσματα όμως καταλήγει η έρευνα των Aguayo et al. (2017), οι οποίοι δεν παρατηρούν συσχέτιση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών και στην ηλικιακή ομάδα που ανήκουν.

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση καθώς και την προϋπηρεσία των αστυνομικών και το κατά πόσο δύνανται ως παράγοντες να επηρεάσουν την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στους αστυνομικούς, παρατηρούμε μέσα από ερευνητικά δεδομένα ότι οι άγαμοι αστυνομικοί παρουσιάζουν υψηλότερο βαθμό εξουθένωσης καθώς και ότι οι αστυνομικοί με περισσότερα έτη προϋπηρεσίας πλήττονται σε χαμηλότερο βαθμό από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Kalemoglu and Keskin, 2006; Sever and Cinoglu, 2010; Taycan et al., 2006; Young, Koortzen, and Oosthuizen, 2012).

Επίσης ο γονικός ρόλος δύναται να επηρεάζει την εμφάνιση της εξουθένωσης αφού οι αστυνομικοί που έχουν παιδιά φαίνεται να πλήττονται συχνότερα από το σύνδρομο της εξουθένωσης (Aydin and Tekiner, 2016; De Klerk and Mostert, 2010).

Ακόμα, σύμφωνα με τους Aydin and Tekiner (2016) και τους Smith and Mason (2001), αρκετά σημαντικοί παράγοντες εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης αναφορικά με το επάγγελμα του αστυνομικού θεωρούνται ο εργασιακός φόρτος καθώς και το άστατο εργασιακό ωράριο. Ενώ, αξιοσημείωτο παράγοντα αποτελεί και ο βαθμός του εκάστοτε αστυνομικού. Πιο συγκεκριμένα οι χαμηλόβαθμοι αστυνομικοί παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα εξουθένωσης και στις τρεις διαστάσεις συγκριτικά με τους ανώτερους βαθμολογικά αστυνομικούς. Αυτό οφείλεται στον όγκο των

ευθυνών και στη λήψη σημαντικών αποφάσεων (Antoniou, 2009; Aydin and Tekiner, 2016).

Συμπερασματικά προκύπτει, ότι πηγές της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών αποτελούν: οι εργασιακές συνθήκες, οι σχέσεις με τους συναδέλφους και τους ανωτέρους, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των αστυνομικών καθώς και παράγοντες που σχετίζονται με την οργανωτική δομή της Αστυνομίας. Στην παρούσα έρευνα, θα διερευνηθούν ορισμένοι από τους προαναφερθέντες παράγοντες, όπως ο φόρτος εργασίας, το δημογραφικό προφίλ των συμμετεχόντων, το εργασιακό περιβάλλον και οι σχέσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους. Στην υποενότητα που ακολουθεί παρουσιάζονται αποτελέσματα ερευνών σχετικά με τις στρατηγικές διαχείρισης της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών.

3.2.2 Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικής εξουθένωσης αστυνομικών

Οι στρατηγικές διαχείρισης της επαγγελματικής εξουθένωσης αναφορικά με το επάγγελμα του αστυνομικού, νοούνται ως γνωστικές διεργασίες και συμπεριφορές που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικά στρεσογόνους παράγοντες που τους οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση (Violanti, 1992). Σύμφωνα με τους Maslach et al. (2001), οι αναποτελεσματικές τεχνικές διαχείρισης του άγχους σχετίζονται με υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης, ενώ εν αντιθέσει αποτελεσματικές στρατηγικές συμβάλουν στη μείωση της διάστασης της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης.

Ακόμα, οι Schaufeli and Enzmann (1998), αναφέρουν ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης δύναται να δυσχεραίνει την επίτευξη των τιθέμενων στόχων και να συμβάλλει στην σωματική εξάντληση και την εξάντληση των δυνατοτήτων του εργαζόμενου. Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω, διαφαίνεται ότι οι αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης της επαγγελματικής εξουθένωσης διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών.

Σύμφωνα με τους Violanti (1992) και Violanti et al. (2006), προκύπτει ότι οι τεχνικές που σχετίζονται με την επαναξιολόγηση των εκάστοτε αγχογόνων

καταστάσεων σταδιακά οδηγούν στη μείωση των επιπέδων της εξουθένωσης. Ενώ ως στρατηγικές που δεν συμβάλλουν στη μείωση της εξουθένωσης θεωρούνται από τους ίδιους τους αστυνομικούς, η απομόνωση καθώς και η χρήση αλκοόλ και ηρεμιστικών φαρμάκων (Burke, 1993; Violanti, Marshall, and Howe, 1985).

Επιπλέον, οι αποφευκτικές τεχνικές συμβάλλουν στην αύξηση της συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ οι στρατηγικές που αναφέρονται στην άμεση επίλυση του προβλήματος συμβάλλουν στη μείωση της διάστασης της συναισθηματικής εξάντλησης και στην αύξηση της διάστασης της προσωπικής επίτευξης (Hart, Wearing, and Headey, 1995; Wiese, Rothmann, and Storm, 2003).

Λαμβάνοντας υπόψη τα προαναφερθέντα ερευνητικά αποτελέσματα, παρατηρούμε ότι περισσότερη αποτελεσματικότητα παρουσιάζουν οι τεχνικές που προσανατολίζονται στην άμεση επίλυση του προβλήματος, οι οποίες δύναται να συμβάλλουν στην μείωση των επιπέδων της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών.

Οι Gana and Boblique (2000) και Nisar and Rasheed (2020), στις έρευνες τους προτείνουν ένα διαμεσολαβητικό μοντέλο στρατηγικών διαχείρισης του συνδρόμου της εξουθένωσης και του επαγγελματικού άγχους, αντίστοιχα. Το συγκεκριμένο μοντέλο ουσιαστικά εξετάζει παράγοντες που δύναται να συμβάλλουν στη θετική ενίσχυση που μπορεί να έχουν οι στρατηγικές διαχείρισης και οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενο στο επαγγελματικό άγχος, στην συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση των αστυνομικών, προσπαθώντας να προστατεύσουν τον εργαζόμενο από τις επιπτώσεις του άγχους και της εξουθένωσης.

Σύμφωνα με τους Kirkcaldy, Brown, and Cooper (1998), οι έγγαμοι αστυνομικοί τείνουν να χρησιμοποιούν συχνότερα πιο ενεργητικές τεχνικές προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικά την επαγγελματική τους εξουθένωση. Οι ερευνητές συμπεραίνουν πως ο γάμος συμβάλλει στην κοινωνική στήριξη που χρειάζεται ο αστυνομικός προκειμένου να διαχειριστεί την εξουθένωση που βιώνει.

Αρκετά ερευνητικά δεδομένα καταδεικνύουν ότι οι αστυνομικοί που ανήκουν σε μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες χρησιμοποιούν συχνότερα τεχνικές που εστιάζουν στην επίλυση του προβλήματος και όχι στην αποφυγή (Backteman-Erlanson, 2013; Kirkcaldy et al., 1998; Patterson, Chung, and Swan, 2014).

Ενώ σύμφωνα με τον Αγρανιώτη (2017), ιδιαίτερης σημασίας θεωρείται η εκπαίδευση των αστυνομικών σε αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης στρεσογόνων εργασιακών καταστάσεων. Στα ερευνητικά του αποτελέσματα επισημαίνει πως μια αρκετά αποτελεσματική στρατηγική διαχείρισης της εξουθένωσης αποτελεί η ψυχολογική υποστήριξη του αστυνομικού είτε από ειδικούς ψυχολόγους της αστυνομίας είτε από το οικογενειακό περιβάλλον.

Επίσης, η σωστή και άρτια εκπαίδευση των αστυνομικών, η αναθεώρηση των κοινωνικών στερεότυπων αναφορικά με το αστυνομικό επάγγελμα, η ανάπτυξη της δεξιάτητας για την λήψη ορθών και γρήγορων αποφάσεων σχετικά με στρεσογόνες καταστάσεις που προκύπτουν στην καθημερινότητα του επαγγέλματος καθώς και η διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων με τον προϊστάμενο και τους συναδέλφους, μπορούν ως στρατηγικές να συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών (Γεωργογιάννης, 2012).

Τέλος, στην έρευνα της η Βιδάλη (2015), αναδεικνύει ένα πλαίσιο αποτελεσματικής διαχείρισης της εξουθένωσης των αστυνομικών, που περιλαμβάνει αρχικά τις εργασιακές παραμέτρους (ιεράρχηση προτεραιοτήτων στον εργασιακό χώρο, τήρηση εργασιακού προγράμματος και ορθή διαχείριση εργασιακού χρόνου) και εν συνεχεία την υποστήριξη στον εργασιακό χώρο (επικοινωνία με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενο καθώς και συνεχής εκπαίδευση).

Από την μελέτη των προαναφερθέντων ερευνών διαφαίνεται ότι οι αστυνομικοί χρησιμοποιούν διάφορες στρατηγικές προκειμένου να διαχειριστούν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αντιλαμβανόμαστε ότι θεωρείται αρκετά σημαντικό οι αστυνομικοί να ενημερωθούν για το ποιες από τις παραπάνω τεχνικές κρίνονται ως αποτελεσματικότερες.

Στο παρόν κεφάλαιο αναλύθηκε το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αναφέρθηκαν οι ορισμοί και οι θεωρητικές προσεγγίσεις του συνδρόμου, ενώ αναλύθηκε η επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών, οι παράγοντες που την προκαλούν και οι στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί για να διαχειριστούν το συγκεκριμένο σύνδρομο. Στο επόμενο κεφάλαιο θα καταβληθεί προσπάθεια να προβούμε στη συσχέτιση των μεταβλητών της έρευνας μας.

Κεφάλαιο 4. Συσχέτιση επαγγελματικού άγχους, εξουθένωσης, επιπτώσεων και στρατηγικών διαχείρισης

Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που προηγήθηκε διακρίναμε ότι πραγματοποιήθηκε πλήθος ερευνών αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος και το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Παρά ταύτα ακόμα και στις μέρες μας παρατηρείται σύγχυση μεταξύ των συγκεκριμένων εννοιών, ενώ αρκετοί θεωρούν ότι οι έννοιες επαγγελματικό άγχος και επαγγελματική εξουθένωση ταυτίζονται και προϋποθέτουν η μια την άλλη.

Φυσικά, η παραπάνω διαπίστωση δεν ισχύει καθώς το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης αποτελεί μια ακραία μορφή έκφρασης του επαγγελματικού άγχους που ταλαιπωρεί και επηρεάζει για αρκετό χρονικό διάστημα τον εργαζόμενο που δεν είναι σε θέση να το διαχειριστεί αποτελεσματικά (Κουτροβίδης, 2013; Szigethy, 2014).

Οι Schaufeli, Leiter, and Maslach (2009), αναφέρουν ότι το σύνδρομο της εργασιακής εξουθένωσης δεν νοείται ως παρελκόμενο του χρόνιου και έντονου επαγγελματικού άγχους, αλλά συνέπεια της δυσκολίας του εκάστοτε εργαζόμενου να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης σε στρεσογόνες καταστάσεις.

Σύμφωνα με τους Afshar et al. (2015), αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση και τις στρατηγικές διαχείρισης, υψηλά επίπεδα εξουθένωσης στις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι που κάνουν χρήση κυρίως αποφευκτικών στρατηγικών διαχείρισης, ενώ χαμηλότερο βαθμό επαγγελματικής εξουθένωσης και συνεπώς υψηλότερα επίπεδα στη διάσταση της προσωπικής επίτευξης εμφανίζουν οι εργαζόμενοι που τείνουν να χρησιμοποιούν τεχνικές οι οποίες εστιάζουν στην λύση του εκάστοτε προβλήματος.

Επιπλέον, ο Carter (2013), διέκρινε πως οι διαστάσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζουν υψηλή θετική συσχέτιση με την ενίσχυση περιβαλλοντικών παραγόντων.

Στην έρευνα τους οι Nisar and Rasheed (2020), διερεύνησαν τη συσχέτιση ανάμεσα στο επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών, την επαγγελματική ικανοποίηση και τις

διαπροσωπικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο. Από τα ερευνητικά τους αποτελέσματα διαφαίνεται υψηλή συσχέτιση ανάμεσα στο επαγγελματικό άγχος και τις διαπροσωπικές σχέσεις. Πιο συγκεκριμένα, παρατήρησαν ότι οι αστυνομικοί που βίωναν έντονο εργασιακό στρες δεν διατηρούσαν υγιείς διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενο τους καθώς και ότι υπήρχαν συχνές συγκρούσεις στον εργασιακό τους χώρο. Εν αντιθέσει με αστυνομικούς οι οποίοι προσπαθούσαν να διατηρούν υγιείς σχέσεις στο χώρο εργασίας τους και δεν εμφάνιζαν υψηλά επίπεδα εργασιακού στρες.

Οι Mostert and Joubert (2005), μελέτησαν το επαγγελματικό άγχος, την επαγγελματική εξουθένωση και τις στρατηγικές διαχείρισης των αστυνομικών. Σκοπό της έρευνας τους αποτέλεσε ο καθορισμός των τεχνικών διαχείρισης που θα συνέβαλαν στον περιορισμό της σύνδεσης ανάμεσα στο επαγγελματικό άγχος και το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Από τα ερευνητικά αποτελέσματα διέκριναν ότι στο σκοπό τους συμβάλλει η χρήση των αποφευκτικών στρατηγικών καθώς και η προσεγγιστική αντιμετώπιση του άγχους. Επιπλέον, διέκριναν ότι δεν εμφανίζεται συσχέτιση ανάμεσα στις στρατηγικές διαχείρισης του εργασιακού στρες και του φύλου. Ενώ, η συγκεκριμένη μελέτη ανέδειξε υψηλή θετική συσχέτιση ανάμεσα στην προσεγγιστική αντιμετώπιση και το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς εμφανίστηκε υψηλή συσχέτιση μεταξύ του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών και των τεχνικών διαχείρισης διαπροσωπικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο κυρίως όσο αφορά τις σχέσεις με τον προϊστάμενο.

Ακόμα, μέσα από έρευνες αναδεικνύεται η συσχέτιση που υπάρχει μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών των αστυνομικών, του επαγγελματικού άγχους και της εξουθένωσης, καθώς και πως οι στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί διαφέρουν με βάση το δημογραφικό προφίλ και δύναται να οδηγήσουν σε μείωση του στρες και της εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα, διαφαίνεται ότι οι αστυνομικοί θηλυκού γένους είναι εκτεθειμένες σε μεγαλύτερη πληθώρα στρεσογόνων παραγόντων συγκριτικά με τους άρρενες συναδέλφους τους. Η διαπίστωση αυτή δύναται να εξηγηθεί κυρίως λόγω των προσπαθειών που καταβάλουν οι γυναίκες προκειμένου να εδραιωθούν σε έναν κατά κόρον ανδροκρατούμενο κλάδο (Berg et al., 2005). Επιπλέον, οι αστυνομικοί με μεγαλύτερη προϋπηρεσία φαίνεται να μην βιώνουν υψηλά επίπεδα άγχους αναφορικά με τους συναδέλφους τους με λιγότερη προϋπηρεσία (White et al., 1985). Σύμφωνα με τους ερευνητές αυτή η παραδοχή εξηγείται

λαμβάνοντας υπόψη ότι οι αστυνομικοί με μεγαλύτερη προϋπηρεσία, με την πάροδο του χρόνου άρχισαν να διαχειρίζονται αποτελεσματικότερα το επαγγελματικό τους άγχος και συνεπώς να μην πλήττονται σε τόσο μεγάλο ποσοστό από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (White et al., 1985).

Σύμφωνα με τους Maynard et al. (1980), οι οποίοι διερεύνησαν τη συσχέτιση που εμφανίζεται ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών και στις διαπροσωπικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο, οι αστυνομικοί που διατηρούν καλές σχέσεις με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους τους εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα εξουθένωσης, εν αντιθέσει με τους αστυνομικούς που δεν διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις διαπροσωπικές τους σχέσεις στον επαγγελματικό χώρο. Σε παρόμοια συμπεράσματα κατέληξε και η έρευνα των Johnson et al. (2005).

Στην έρευνα του ο Siwach (2000), προσπάθησε να διερευνήσει τη συσχέτιση του επαγγελματικού άγχους, της επαγγελματικής εξουθένωσης και των τεχνικών διαχείρισης τους στους αστυνομικούς. Τα αποτελέσματα ανέδειξαν υψηλά ποσοστά εμφάνισης επαγγελματικού άγχους και εξουθένωσης. Ενώ εμφανίστηκε υψηλή θετική συσχέτιση ανάμεσα στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και της στρατηγικής διαχείρισης που αναφέρεται στην άμεση επίλυση του προβλήματος.

Επιπλέον, οι Yun et al. (2013), στην έρευνα τους μελετούν τη συσχέτιση μεταξύ των πηγών του εργασιακού άγχους των αστυνομικών και των στρατηγικών διαχείρισης του. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι οι παράγοντες που οδηγούν τους αστυνομικούς στο να βιώνουν έντονο επαγγελματικό άγχος θεωρούνται η μη αποδοχή της αστυνομίας από το κοινωνικό σύνολο και οι δύσκολες εργασιακές συνθήκες. Ενώ, οι συμμετέχοντες ανέφεραν δυσφορία αναφορικά με τη θυματοποίηση τους από τη μεριά των πολιτών. Ακόμα, από τα συμπεράσματα της έρευνας διακρίνουμε ότι οι συμμετέχοντες συχνά χρησιμοποιούσαν μη αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης αγχογόνων καταστάσεων, συνεπώς προκύπτει ότι εμφανίζεται υψηλή συσχέτιση μεταξύ της διαχείρισης του εργασιακού στρες και της αποτελεσματικής διαχείρισης του.

Σύμφωνα με τους Padyab, Backetman-Erlanson, and Brulin (2016), το εργασιακό περιβάλλον των αστυνομικών διέπεται από αρκετούς στρεσογόνους παράγοντες, που δύναται να οδηγήσουν συχνά σε επαγγελματική εξουθένωση. Στην έρευνα τους προσπάθησαν να μελετήσουν αν εμφανίζεται συσχέτιση ανάμεσα στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και τις τεχνικές που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί για να

αντιμετωπίσουν τους στρεσογόνους παράγοντες. Διέκριναν ότι οι στρατηγικές που αναφέρονται στην υποστήριξη από το περιβάλλον καθώς και στην άμεση επίλυση του προβλήματος παρουσιάζουν αρνητική συσχέτιση με τις διαστάσεις της αποπροσωποποίησης και της συναισθηματικής εξάντλησης. Εν αντιθέσει οι στρατηγικές που αναφέρονται στο συναίσθημα εμφάνισαν θετική συσχέτιση με τις συγκεκριμένες διαστάσεις.

Προκειμένου να διερευνήσουν τη συσχέτιση μεταξύ του εργασιακού άγχους των αστυνομικών και την υιοθέτηση αποτελεσματικών στρατηγικών αντιμετώπισης του, οι ερευνητές Maran et al. (2015), μελέτησαν δείγμα αστυνομικών από την Ιταλία. Τα ερευνητικά αποτελέσματα επιβεβαίωσαν τις υποθέσεις τους που μιλούσαν για διαφορές στη χρήση στρατηγικών διαχείρισης του στρες αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Παρόλα αυτά η συγκεκριμένη έρευνα ανέδειξε μια στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στους παράγοντες του εργασιακού άγχους και τις στρατηγικές διαχείρισης που αναφέρονται στην επίλυση του προβλήματος και το συναίσθημα. Ενώ, οι ερευνητές τόνισαν την ανάγκη δημιουργίας σεμιναριακών κύκλων μαθημάτων διδασκαλίας των αποτελεσματικών τεχνικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους.

Τέλος, στην έρευνα τους οι Gutshall et al. (2017), μελέτησαν τη συσχέτιση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση και τις επιπτώσεις του στην εργασία. Τα ερευνητικά τους αποτελέσματα κατέδειξαν υψηλή θετική συσχέτιση ανάμεσα στο επαγγελματικό άγχος και τις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης που αναφέρονται στην αποπροσωποποίηση και τη συναισθηματική εξάντληση. Η συσχέτιση εμφανίστηκε στις μικρότερες ηλικιακές ομάδες καθώς και στους υψηλόβαθμους αξιωματικούς.

Συμπερασματικά προκύπτει ότι παρουσιάζονται διαφορές όσο αφορά τον βαθμό του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών καθώς και στο κατά πόσο το επαγγελματικό άγχος δύναται να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση. Επιπλέον, διακρίνουμε ότι ο εκάστοτε αστυνομικός χρησιμοποιεί διαφορετικές στρατηγικές που θεωρεί αποτελεσματικές προκειμένου να διαχειριστεί το επαγγελματικό άγχος του. Συνεπώς το εργασιακό στρες των αστυνομικών δεν τους οδηγεί πάντα στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, επειδή αρκετοί αστυνομικοί είναι σε θέση να διαχειριστούν αποτελεσματικά τις στρεσογόνες καταστάσεις που βιώνουν. Σε

περιπτώσεις φυσικά που οι αστυνομικοί δεν καταφέρνουν να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά το έντονο και μακροχρόνιο άγχος που βιώνουν, τότε οδηγούνται στην εξουθένωση, η οποία μπορεί να επιφέρει καταστροφικές συνέπειες στον εργασιακό, στον ψυχολογικό και προσωπικό τομέα.

Στην έρευνα μας θα μελετήσουμε διεξοδικά τους παράγοντες που δύναται να προκαλούν εργασιακό στρες και επαγγελματική εξουθένωση στους αστυνομικούς καθώς και τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν για να αντιμετωπίσουν το άγχος και την εξουθένωση.

Στο παρόν κεφάλαιο προβήκαμε σε συσχέτιση του επαγγελματικού άγχους με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς και με τις στρατηγικές διαχείρισης. Εν συνεχεία, θα προσπαθήσουμε να αναφερθούμε στην πρωτοτυπία καθώς και στην αναγκαιότητα της έρευνας μας, ενώ θα προσδιοριστεί ο σκοπός, τα ερευνητικά ερωτήματα και οι ερευνητικές υποθέσεις που προέκυψαν βάση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης.

Κεφάλαιο 5. Σκοπός, ερευνητικά ερωτήματα και ερευνητικές υποθέσεις

Όπως προαναφέραμε μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, διακρίνουμε ότι το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών καθώς και το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, έχει μελετηθεί διεξοδικά από αρκετούς ερευνητές. Λαμβάνοντας υπόψη, ακόμα, την επικινδυνότητα του αστυνομικού επαγγέλματος, την σημαντικότητα του αναφορικά με την εύρυθμη λειτουργία της κοινωνίας καθώς και την αίσθηση ασφάλειας που προκαλεί το συγκεκριμένο επάγγελμα στους πολίτες, καθίσταται σαφές ότι το επαγγελματικό έργο των αστυνομικών αλλά και οι ίδιοι οι αστυνομικοί τοποθετούνται στο κέντρο του ερευνητικού ενδιαφέροντος αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος και το σύνδρομο της εξουθένωσης (Aydin and Tekiner, 2016; Bacteman-Erlanson, Padyab, and Brulin, 2013).

Οι περισσότερες ερευνητικές μελέτες, που αναφέρθηκαν στη βιβλιογραφική ανασκόπηση και έχουν ασχοληθεί με το επαγγελματικό άγχος, την εξουθένωση και τις στρατηγικές διαχείρισης αναφέρονται στο διεθνή χώρο. Παρατηρούμε ότι υστερούν οι έρευνες που ασχολούνται με το συγκεκριμένο ζήτημα στη χώρα μας. Κρίνεται αναγκαία λοιπόν η περαιτέρω διερεύνηση του προαναφερθέντος ερευνητικού θέματος.

Η πρωτοτυπία της παρούσας έρευνας έγκειται, στο ότι αναφέρεται στους αστυνομικούς που υπηρετούν στη χώρα μας, επίσης στη συσχέτιση του επαγγελματικού άγχους αναφορικά με το σύνδρομο της εξουθένωσης, στην διερεύνηση της σχέσης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των αστυνομικών με το επαγγελματικό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση, στη μελέτη των αποτελεσματικών στρατηγικών διαχείρισης των αστυνομικών προκειμένου να αντιμετωπίσουν το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν και τις διαπροσωπικές τους συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο καθώς και στην ανάδειξη καλών πρακτικών αστυνομικών άλλων χωρών αναφορικά με την αντιμετώπιση του εργασιακού στρες.

Η παρούσα έρευνα δύναται να συμβάλλει στην αποτύπωση των απόψεων των Ελλήνων αστυνομικών αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση, τις αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους καθώς και την ανάδειξη καλών πρακτικών αντιμετώπισης του εργασιακού στρες αστυνομικών ξένων χωρών. Τα ερευνητικά μας αποτελέσματα δύναται να θεωρηθούν

οδηγός για εκτενέστερη διερεύνηση του συγκεκριμένου ερευνητικού ζητήματος, καθώς επίσης και να συμβάλουν στην μείωση των επιπέδων του επαγγελματικού άγχους που βιώνουν οι αστυνομικοί (Ranta and Sud, 2008).

5.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Στην υποενότητα που προηγήθηκε προβήκαμε στην ανάδειξη της πρωτοτυπίας και της αναγκαιότητας της ερευνητικής μας μελέτης. Εν συνεχεία, θα πραγματοποιηθεί ο προσδιορισμός του ερευνητικού σκοπού, των ερευνητικών ερωτημάτων και των ερευνητικών υποθέσεων που θα προκύψουν.

Η έρευνα μας έχει ως σκοπούς την ανάδειξη του βαθμού του επαγγελματικού άγχους που βιώνουν οι αστυνομικοί συγκριτικά με το δημογραφικό τους προφίλ καθώς και την διερεύνηση του βαθμού της επαγγελματικής εξουθένωσης που δύναται να τους πλήττει. Επιπλέον, την μελέτη των στρατηγικών διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί για να διαχειριστούν αποτελεσματικά το επαγγελματικό τους άγχος και τις διαπροσωπικές τους συγκρούσεις στον χώρο της εργασίας καθώς και την ανάδειξη καλών πρακτικών διαχείρισης του στρες από αστυνομικούς άλλων χωρών.

Λαμβάνοντας υπόψη τους ερευνητικούς σκοπούς προκύπτουν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- 1). Ποιος είναι ο βαθμός του επαγγελματικού άγχους που πλήττει τους Έλληνες αστυνομικούς;
- 2). Σε τι βαθμό κυμαίνεται το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών;
- 3). Διαφοροποιείται το επαγγελματικό άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών αναφορικά με το δημογραφικό προφίλ τους;
- 4). Ποιες στρατηγικές χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί για να διαχειριστούν τις διαπροσωπικές συγκρούσεις στον εργασιακό τους χώρο;
- 5). Ποιες στρατηγικές διαχείρισης εφαρμόζουν οι αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν το επαγγελματικό τους άγχος;

5.2 Ερευνητικές υποθέσεις

Από τα ερευνητικά ερωτήματα που αναφέρθηκαν προκύπτουν οι παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

- Σύμφωνα με τους Martinussen et al. (2007) και Nieuwenhuys, Savelsbergh, and Oudejans (2012), οι αστυνομικοί βιώνουν έντονο επαγγελματικό άγχος επειδή έχει συμβεί κάποιο απρόοπτο γεγονός την ώρα της υπηρεσίας που δυσκολεύονται να αντιμετωπίσουν.

H1.1: Τα απρόοπτα γεγονότα συσχετίζονται με την αύξηση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών.

- Σύμφωνα με τους Collins and Gibbs (2003), οι αστυνομικοί εμφανίζουν υψηλά επίπεδα εργασιακού στρες και νιώθουν νευρικοί και στρεσαρισμένοι όταν δεν είναι σε θέση να φέρουν εις πέρας όλες τις αρμοδιότητες τους κυρίως λόγω του εργασιακού φόρτου.

H1.2: Ο εργασιακός φόρτος συσχετίζεται με την αύξηση επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών.

- Σύμφωνα με τους Malach-Pines and Keinan (2006), Padyab et al. (2016) και Ying (2008), η εμφάνιση υψηλού βαθμού επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών είναι ανάλογη με την αύξηση των επιπέδων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

H2.1: Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συσχετίζεται θετικά με το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών.

- Σύμφωνα με τους Aydin and Tekiner (2016), Burke and Mikkelsen (2006) και Padyab et al. (2016), το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν οι αστυνομικοί δεν συσχετίζεται με τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης.

H2.2: Το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών συσχετίζεται αρνητικά με την προσωπική επίτευξη.

- Σύμφωνα με τους Lucas, Weidner, and Janisse (2012), οι έγγαμοι αστυνομικοί εμφανίζουν χαμηλότερα ποσοστά εργασιακού στρες συγκριτικά με τους άγαμους.

H3.1: Το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών εμφανίζει συσχέτιση με την οικογενειακή τους κατάσταση.

- Σύμφωνα με τους Kahn and Byosiere (1992) και Maran et al. (2015), τα έτη προϋπηρεσίας σχετίζονται με τα επίπεδα του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών. Πιο συγκεκριμένα, οι αστυνομικοί με περισσότερα έτη προϋπηρεσίας εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικού άγχους συγκριτικά με αστυνομικούς με λιγότερα έτη προϋπηρεσίας.

H3.2: Τα έτη προϋπηρεσίας συσχετίζονται με το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν οι αστυνομικοί.

- Σύμφωνα με τους Biggam et al. (1997), Kor et al. (1999), McCarty et al. (2007), Nisar and Rasheed (2020) και Slate and Johnson (2013), οι αστυνομικοί αρσενικού γένους πλήττονται σε μικρότερο ποσοστό από επαγγελματικό άγχος συγκριτικά με τις γυναίκες.

H3.3: Οι άντρες αστυνομικοί παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικού άγχους αναφορικά με τις γυναίκες συναδέλφους τους.

- Σύμφωνα με τους Antoniou (2009), Elliot et al. (2015) και Odedokun (2015), οι αστυνομικοί που ανήκουν σε μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης αναφορικά με τις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης.

H3.4: Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συσχετίζεται με την ηλικιακή ομάδα των αστυνομικών.

- Σύμφωνα με τους Kalemoglu and Keskin (2006), Sever and Cinoglu (2010), Taycan et al. (2006) και Young et al. (2012), οι αστυνομικοί που κατέχουν υψηλότερο βαθμό στην υπηρεσία εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης αναφορικά με τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης.

H3.5: Ο βαθμός των αστυνομικών συσχετίζεται με την συναισθηματική εξάντληση.

- Σύμφωνα με τους Johnson et al. (2005) και Maynard et al. (1980), οι αστυνομικοί που προσπαθούν να διατηρούν καλές σχέσεις με τον προϊστάμενο τους και συζητούν μαζί του για τα εργασιακά ζητήματα που τους απασχολούν τείνουν να πλήττονται σε χαμηλότερο ποσοστό από επαγγελματική εξουθένωση.

H4.1: Η διάσταση της προσωπικής επίτευξης παρουσιάζει θετική συσχέτιση με τις διαπροσωπικές σχέσεις με τον προϊστάμενο.

- Σύμφωνα με τους Gutshall et al. (2017), Mostert and Joubert (2005) και Padyab et al. (2016), οι συγκρούσεις με τους συναδέλφους στο εργασιακό περιβάλλον συμβάλλουν στην αύξηση των επιπέδων του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών και οδηγούν στην εμφάνιση ανταγωνιστικών συμπεριφορών και δυσαρέσκειας από την εργασία.

H4.2: Οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους συσχετίζονται θετικά με το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών.

- Σύμφωνα με τους McCarty and Garland (2007) και Ranta and Sud (2008), οι γυναίκες αστυνομικοί χρησιμοποιούν συνήθως στρατηγικές διαχείρισης που εστιάζουν στο συναίσθημα εν αντιθέσει με τους άνδρες συναδέλφους τους που συνήθως χρησιμοποιούν στρατηγικές που εστιάζουν στην άμεση επίλυση του εκάστοτε προβλήματος.

H5.1: Οι στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών συσχετίζονται με το φύλο.

- Σύμφωνα με τους Backteman-Erlanson (2013), Kirkcaldy et al. (1998) και Patterson et al. (2014), οι αστυνομικοί που ανήκουν σε μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες συνήθως προσπαθούν να εργαστούν λιγότερες ώρες συγκριτικά με τους νεότερους και προκειμένου να διαχειριστούν το επαγγελματικό τους άγχος χρησιμοποιούν κυρίως στρατηγικές που εστιάζουν στην άμεση αντιμετώπιση της στρεσογόνου κατάστασης, ενώ δεν χρησιμοποιούν αρκετά συχνά αποφευκτικές στρατηγικές.

H5.2: Η ηλικιακή ομάδα των αστυνομικών συσχετίζεται με τις στρατηγικές που επιλέγουν για να διαχειριστούν το επαγγελματικό τους άγχος.

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο προβήκαμε στην ανάδειξη της πρωτοτυπίας και της αναγκαιότητας της έρευνας μας καθώς και στον προσδιορισμό του σκοπού, των ερευνητικών ερωτημάτων και υποθέσεων. Συνεπώς πραγματοποιήθηκε η τεκμηρίωση της παρούσας έρευνας. Στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία.

Κεφάλαιο 6. Μεθοδολογία

6.1 Μεθοδολογική προσέγγιση

Για την διεξαγωγή της ερευνητικής μας μελέτης θα κάνουμε χρήση δειγματοληπτικής ποσοτικής μεθοδολογίας. Η συγκεκριμένη μεθοδολογική προσέγγιση θεωρείται κατάλληλη, επειδή, στόχος της έρευνας μας αποτελεί η διερεύνηση της ύπαρξης συσχέτισης των υπό μελέτη μεταβλητών.

Στη δειγματοληπτική ποσοτική ερευνητική μεθοδολογία, οι ερευνητές ως ερευνητικό εργαλείο χρησιμοποιούν ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο χορηγείται σε ένα συγκεκριμένο δείγμα του πληθυσμού αναφοράς. Σκοπός του ερευνητικού εργαλείου είναι να διερευνήσει συμπεριφορές, στάσεις, γνώμες, αξίες και χαρακτηριστικά (Creswell, 2016). Επιπλέον, οι ποσοτικές ερευνητικές μεθοδολογίες συντελούν στην ευκολότερη και αμεσότερη προσέγγιση του ερευνητικού δείγματος, ενώ συμβάλλουν και στη συλλογή δεδομένων που αντιπροσωπεύουν τον γενικό πληθυσμό με αποτέλεσμα να μπορούν να γενικευθούν (Robson, 2010).

Σύμφωνα με τους Creswell (2016) και Robson (2010), προκειμένου να διασφαλιστεί η αντικειμενικότητα της ερευνητικής διαδικασίας οφείλουμε σαν ερευνητές να τηρήσουμε κάποια συγκεκριμένα βήματα. Τα επιμέρους βήματα, λοιπόν, της έρευνας αποτελούν, αρχικά ο προσδιορισμός του ερευνητικού σκοπού, των ερευνητικών ερωτημάτων και υποθέσεων, εν συνεχεία η επιλογή του δείγματος και η συγκέντρωση των δεδομένων της έρευνας και τέλος η στατιστική ανάλυση.

6.2 Πληθυσμός και δείγμα

Πληθυσμός της παρούσας έρευνας θεωρούνται οι εν ενεργεία Έλληνες αστυνομικοί. Ως καταλληλότερη στρατηγική δειγματοληψίας θεωρήθηκε η χρήση της βολικής δειγματοληψίας. Σύμφωνα με τον Creswell (2016), στην βολική δειγματοληψία ο εκάστοτε ερευνητής προκειμένου να φέρει εις πέρας την έρευνα του χρησιμοποιεί ως δείγμα άτομα που δείχνουν προθυμία να συμμετάσχουν στην έρευνα και αποτελούν μέλη μιας ευρύτερης ομάδας με χαρακτηριστικά που συνάδουν με την έρευνα. Η συγκεκριμένη δειγματοληψία δεν αντιπροσωπεύει πλήρως τον πληθυσμό και θεωρείται

δευματοληψία μη πιθανότητας, παρόλα αυτά τα δεδομένα θεωρούνται χρήσιμα για την εξαγωγή συμπερασμάτων.

Προκειμένου να συγκεντρωθεί το απαιτούμενο δείγμα και να διεξαχθεί ομαλά η ερευνητική διαδικασία, συνδυαστικά με τη βολική δειματοληψία που προαναφέραμε, έγινε χρήση και της δειματοληψίας με τη μορφή χιονοστιβάδας. Πιο συγκεκριμένα τα άτομα που επιλέχθηκαν κατά τη χρήση της βολικής δειματοληψίας προώθησαν το ερωτηματολόγιο και σε γνωστά τους άτομα τα οποία ανήκουν στο γενικό πληθυσμό της έρευνας.

Το ερευνητικό μας δείγμα αποτέλεσαν 200 συνολικά εν ενεργεία αστυνομικοί που υπηρετούν σε διάφορες υπηρεσίες και περιοχές της Ελλάδας. Συνεπώς, συγκεντρώθηκαν 200 πλήρως συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Όσο αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, παρατηρούμε ότι σε δείγμα $n=200$:

- 150 συμμετέχοντες ήταν άντρες (75%) και 50 γυναίκες (25%),
- 10 συμμετέχοντες ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα 20-29 (5%), 108 ανήκαν στην ομάδα 30-39 ετών (54%), 73 ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα 40-49 (36,5%) και 9 συμμετέχοντες ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα 50-59 (4,5%),
- 142 εκ των συμμετεχόντων ήταν έγγαμοι (71%), ενώ 58 άγαμοι (29%),
- όσον αφορά τον βαθμό που κατέχουν στην υπηρεσία, 16 συμμετέχοντες ήταν ειδικοί φρουροί (8%), 136 συμμετέχοντες υπαξιωματικοί (68%) και 48 αξιωματικοί (24%),
- 3 συμμετέχοντες είχαν 1-5 έτη υπηρεσίας (1,5%), 12 είχαν 6-10 έτη υπηρεσίας (6%), 67 συμμετέχοντες είχαν 11-15 έτη προϋπηρεσίας (33,5%), 53 είχαν 16-20 έτη υπηρεσίας (26,5%) και τέλος 65 είχαν από 21 και άνω έτη προϋπηρεσίας (32,5%),
- αναφορικά με τα ακαδημαϊκά προσόντα που κατέχουν, 105 συμμετέχοντες δήλωσαν ότι κατέχουν πτυχίο (52,5%), 10 δήλωσαν ότι κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο (5%), 1 δήλωσε ότι κατέχει διδακτορικό (0,5%) και 84 από τους συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν κατέχουν κανένα ακαδημαϊκό προσόν (42%).

Τα παραπάνω στοιχεία που αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος συνοψίζονται και στον πίνακα που ακολουθεί (βλ. Πίνακα 6.1). Επιπλέον στο

Παράρτημα II της παρούσας εργασίας παρουσιάζονται τα γραφήματα των δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων όπως προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων μέσω του ερευνητικού προγράμματος SPSS Statistics 26.0.

Πίνακας 6. 1: Δημογραφικό προφίλ του ερευνητικού δείγματος (n=200)

	Μεταβλητές	F	%
Φύλο:	Άνδρας	150	75
	Γυναίκα	50	25
Ηλικία:	20-29	10	5
	30-39	108	54
	40-49	73	36,5
	50-59	9	4,5
	60 και άνω	0	0
Οικογενειακή κατάσταση:	Άγαμος/η	58	29
	Έγγαμος/η	142	71
Επίπεδο μόρφωσης:	Πτυχίο	105	52,5
	Μεταπτυχιακό	10	5
	Διδακτορικό	1	0,5
	Τίποτα εκ των ανωτέρω	84	42
Έτη υπηρεσίας:	1-5	3	1,5
	6-10	12	6
	11-15	67	33,5
	16-20	53	26,5
	21 και άνω	65	32,5
Βαθμός:	Ειδικοί Φρουροί	16	8
	Υπαξιωματικοί	136	68
	Αξιωματικοί	48	24

6.3 Εργαλείο μέτρησης

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η συλλογή των ερευνητικών δεδομένων μας, θα χρησιμοποιήσουμε ως ερευνητικό εργαλείο ένα ερωτηματολόγιο. Σύμφωνα με τον Robson (2010), το ερωτηματολόγιο προτείνεται για την διεξαγωγή δειγματοληπτικών ποσοτικών μελετών. Επιπλέον, θεωρείται ότι συντελεί στη αποτελεσματική μελέτη συμπεριφορών, στάσεων και σκέψεων του δείγματος.

Το ερωτηματολόγιο έχει μετατραπεί από έντυπη σε ηλεκτρονική μορφή με τη χρήση του εργαλείου google forms. Συνεπώς, θα προωθηθεί σε αρκετούς συμμετέχοντες, συναδέλφους του ερευνητή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επιπλέον, θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να προωθήσουν το ερωτηματολόγιο και σε άλλους εν ενεργεία αστυνομικούς που γνωρίζουν. Ακολουθεί η παρουσίαση και διεξοδική ανάλυση του ερευνητικού εργαλείου. Η ηλεκτρονική μορφή του ερωτηματολογίου βρίσκεται προσπελάσιμη στην ηλεκτρονική διεύθυνση [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScKOnWFvJ8pgW6YgF3Dz6MkPYjbBuztkQHgpEWVxr5iGGngQ/viewform?usp=sf link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScKOnWFvJ8pgW6YgF3Dz6MkPYjbBuztkQHgpEWVxr5iGGngQ/viewform?usp=sf_link). Η έντυπη μορφή του ερωτηματολογίου παρατίθεται στο παράρτημα της παρούσας έρευνας.

Το ερωτηματολόγιο που θα χρησιμοποιηθεί στην ερευνητική μας εργασία, αποτελείται από τέσσερα μέρη (Α, Β, Γ, Δ), ενώ το τέταρτο μέρος (Δ) χωρίζεται σε δύο υποομάδες (Δ1, Δ2). Το ερευνητικό εργαλείο συνοδεύεται από μια επιστολή, που έχει ως στόχους την οικοδόμηση θετικής στάσης του δείγματος ως προς την έρευνα καθώς και τη δημιουργία οικείου κλίματος ανάμεσα στον ερευνητή και τους συμμετέχοντες, προκειμένου οι δηλώσεις των συμμετεχόντων να είναι όσο γίνεται πιο αντικειμενικές και ειλικρινείς. Η προαναφερθείσα επιστολή εμπεριέχει στοιχεία του ερευνητή, διευκρινίζει την ανωνυμία του ερωτηματολογίου, τους ερευνητικούς σκοπούς καθώς και οδηγίες αναφορικά με την συμπλήρωση του.

Το πρώτο μέρος (Α) του ερωτηματολογίου, μελετά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων. Από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που προηγήθηκε διακρίνουμε ότι το δημογραφικό προφίλ του δείγματος συσχετίζεται με βασικούς άξονες της μελέτης μας, όπως το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και τις στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους (Antonίου, 2009; Backetman-Erlanson, 2013; Elliot et al., 2015; Kalemoglu and Keskin, 2006;

Lucas et al., 2012; Maran et al., 2015; McCarty and Garland, 2007; Nisar and Rasheed, 2020; Odedokun, 2015; Patterson et al., 2014; Sever and Cinoglu, 2010; Slate and Johnson, 2013; Taycan et al., 2006). Το συγκεκριμένο μέρος του ερευνητικού μας εργαλείου, αποτελείται από εννέα ερωτήσεις κλειστού και ανοιχτού τύπου που συντελούν στη διερεύνηση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος. Πιο συγκεκριμένα οι δηλώσεις του πρώτου μέρους αναφέρονται:

- στο φύλο
- στην ηλικία
- στην οικογενειακή κατάσταση
- στο βαθμό που κατέχουν στην υπηρεσία
- στα έτη προϋπηρεσίας
- στην υπηρεσία που υπηρετούν
- στο χρονικό διάστημα που υπηρετούν στη συγκεκριμένη υπηρεσία
- στα ακαδημαϊκά προσόντα

Το δεύτερο μέρος (B) του ερωτηματολογίου αποτελείται από 10 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Στόχος αυτού του μέρους του ερευνητικού εργαλείου είναι η διερεύνηση των επιπέδων του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών. Για την μέτρηση των επιπέδων του επαγγελματικού άγχους αξιοποιήθηκε η κλίμακα του αντιλαμβανόμενου άγχους του Cohen (PSS) η οποία μεταφράστηκε στα ελληνικά από τον ερευνητή. Το συγκεκριμένο ερευνητικό εργαλείο κατασκευάστηκε από τον Cohen και τους συνεργάτες του και έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως σε έρευνες που μελετούν το επαγγελματικό άγχος (Cohen, Kamarck, and Mermelstein, 1983).

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων αυτού του μέρους του ερευνητικού εργαλείου καταχωρούνται μέσω μιας πεντάβαθμης κλίμακας τύπου Likert, η οποία έχει την εξής μορφή: 1= ποτέ, 2= σχεδόν ποτέ, 3= μερικές φορές, 4= αρκετά συχνά και 5= πολύ συχνά.

Οι ερωτήσεις του δεύτερου μέρους (B) κατανέμονται σε δύο θεματικούς άξονες. Ο πρώτος άξονας μελετά την ύπαρξη επαγγελματικού άγχους και αποτελείται από έξι ερωτήσεις (1, 2, 3, 6, 9, 10), ενώ ο δεύτερος άξονας μελετά τον έλεγχο των επιπέδων του άγχους και αποτελείται από 4 ερωτήσεις (4, 5, 7, 8) (Carretero-Dios and Perez, 2005; Mimura and Griffiths, 2008).

Το προαναφερθέν ερευνητικό εργαλείο υποβλήθηκε σε ανάλυση του δείκτη αξιοπιστίας Cronbach alpha από τους Gonzalez-Ramírez and Landero-Hernández (2007), και εμφάνισε υψηλή αξιοπιστία (Cronbach alpha = 0.85).

Σύμφωνα με τους Carretero-Dios and Perez (2005), Gonzales-Ramirez and Landero-Hernandez (2007) και Mimura and Griffiths (2008), όσο υψηλότερη βαθμολογία επιτύχει ο εκάστοτε συμμετέχων στον άξονα που μελετά την ύπαρξη του επαγγελματικού άγχους τόσο υψηλότερος είναι ο βαθμός του επαγγελματικού άγχους που πλήττει τον συμμετέχοντα. Συνεπώς, προκειμένου να μετρηθεί ο βαθμός του επαγγελματικού άγχους, χρησιμοποιούνται τρεις μεταβλητές οι οποίες είναι:

- χαμηλός βαθμός επαγγελματικού άγχους
- μέσος βαθμός επαγγελματικού άγχους
- υψηλός βαθμός επαγγελματικού άγχους

Χαμηλός βαθμός επαγγελματικού άγχους παρατηρείται όταν στον άξονα του άγχους εμφανίζονται βαθμολογίες 0-10, μέσος βαθμός επαγγελματικού άγχους όταν η βαθμολογία κυμαίνεται στο 11-18, ενώ υψηλός βαθμός επαγγελματικού άγχους εμφανίζεται σε βαθμολογίες ≥ 19 .

Σκοπό του τρίτου μέρους (Γ) του ερευνητικού εργαλείου αποτελεί η μέτρηση των επιπέδων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων. Προκειμένου να επιτευχθεί ο συγκεκριμένος σκοπός θα χρησιμοποιήσουμε την Κλίμακα Επαγγελματικής Εξουθένωσης (MBI) των Maslach et al. (1996). Η Κλίμακα Επαγγελματικής Εξουθένωσης, συμβάλλει στη διερεύνηση των επιπέδων της επαγγελματικής εξουθένωσης αναφορικά και με τις τρεις διαστάσεις του συνδρόμου. Σύμφωνα με τους Αναγνωστόπουλο και Παπαδάτου (1992) και Schaufeli et al. (2009), θεωρείται ένα αρκετά έγκυρο ερευνητικό εργαλείο και δύναται να χρησιμοποιηθεί στους επαγγελματικούς κλάδους που σχετίζονται με τον ανθρώπινο παράγοντα. Η συγκεκριμένη κλίμακα έχει μεταφραστεί σε αρκετές γλώσσες (Galanakis et al., 2009) και έχει προσαρμοστεί από τους Kor et al. (1999) προκειμένου να χρησιμοποιηθεί στον κλάδο των αστυνομικών.

Το συγκεκριμένο μέρος του ερωτηματολογίου μας αποτελείται από 22 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Οι δηλώσεις καταγράφουν τις απαντήσεις των συμμετεχόντων σε επτάβαθμη κλίμακα:

- 1 = ποτέ
- 2 = μερικές φορές τον χρόνο
- 3 = μια φορά το μήνα
- 4 = μερικές φορές το μήνα
- 5 = μια φορά την εβδομάδα
- 6 = μερικές φορές την εβδομάδα
- 7 = κάθε μέρα.

Σύμφωνα με τους Maslach et al. (1996) και Wiese et al. (2003), οι συγκεκριμένες ερωτήσεις χωρίζονται σε τρεις υποκλίμακες και θεωρούνται ως αυτοαξιολόγηση του εργαζόμενου σχετικά με το πόσο συχνά εμφανίζονται διάφορα συναισθήματα και καταστάσεις. Η πρώτη υποκλίμακα μελετά τη συναισθηματική εξάντληση και αποτελείται από εννέα ερωτήσεις (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Ακολουθεί η δεύτερη υποκλίμακα, η οποία απαρτίζεται από οχτώ δηλώσεις (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) και μελετά την προσωπική επίτευξη των εργαζομένων. Τέλος, η τρίτη υποκλίμακα αποτελείται από πέντε ερωτήσεις (5, 10, 11, 15, 22) και μελετά την αποπροσωποποίηση. Επιπλέον, η συγκεκριμένη κλίμακα υποβλήθηκε σε έλεγχο αξιοπιστίας από τους δημιουργούς της. Τα αποτελέσματα του δείκτη αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας Cronbach alpha αναφορικά με την υποκλίμακα της συναισθηματικής εξάντλησης ήταν 0,90, για την αποπροσωποποίηση 0,79 και για την προσωπική επίτευξη 0,71 (Maslach et al., 1996).

Αναφορικά με την μέτρηση του επιπέδου του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, παρατηρούμε ότι όσο υψηλότερη βαθμολογία επιτύχει ο συμμετέχων στις υποκλίμακες που αναφέρονται στη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση τόσο μεγαλύτερος θεωρείται το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ενώ όσο υψηλότερη βαθμολογία σημειωθεί αναφορικά με την υποκλίμακα της προσωπικής επίτευξης, τόσο χαμηλότερος θεωρείται ο βαθμός της επαγγελματικής εξουθένωσης που πλήττει τον συμμετέχοντα (Αναγνωστόπουλος και Παπαδάτου, 1992). Παρατηρούμε, λοιπόν, τρεις μεταβλητές, οι οποίες μας βοηθούν να μετρήσουμε τα επίπεδα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης:

- χαμηλός βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης
- μέσος βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης
- υψηλός βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης

Έτσι, λοιπόν, σύμφωνα με τους Maslach et al. (1996) και Szigethy (2014), προκύπτει ο πίνακας 6.2, στον οποίο εμφανίζεται ο βαθμός της επαγγελματικής εξουθένωσης αναφορικά με τις βαθμολογίες των δηλώσεων των συμμετεχόντων σε κάθε μια από τις τρεις διαστάσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 6. 2: Βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης

	Υψηλός βαθμός	Μέσος βαθμός	Χαμηλός βαθμός
Συναισθηματική εξάντληση	≥ 27	17-26	0-16
Προσωπική επίτευξη	0-30	31-36	≥ 37
Αποπροσωποποίηση	≥ 14	9-13	0-8

Το τέταρτο μέρος (Δ) του ερευνητικού μας εργαλείου έχει σκοπό τη διερεύνηση των στρατηγικών διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί και αποτελείται από δύο μέρη. Αρχικά έχουμε το μέρος (Δ1), το οποίο απαρτίζεται από 28 δηλώσεις κλειστού τύπου και μελετά τις διαπροσωπικές σχέσεις των αστυνομικών στον εργασιακό χώρο και πώς αυτές συσχετίζονται με την αποτελεσματική αντιμετώπιση του επαγγελματικού άγχους. Η διερεύνηση των διαπροσωπικών σχέσεων πραγματοποιείται με την Κλίμακα Οργανωτικής Σύγκρουσης (ROCI-II), που δημιούργησε ο Rahim και συντελεί στη διερεύνηση των τεχνικών διαχείρισης των διαπροσωπικών συγκρούσεων μεταξύ των εργαζομένων (Rahim, and Magner, 1995). Η κλίμακα μεταφράστηκε στα ελληνικά από τον ερευνητή.

Οι δηλώσεις των συμμετεχόντων αξιολογούνται με πεντάβαθμη κλίμακα Likert:

- 1 = διαφωνώ απόλυτα
- 2 = διαφωνώ
- 3 = ούτε συμφωνώ/ ούτε διαφωνώ
- 4 = συμφωνώ
- 5 = συμφωνώ απόλυτα

Η συγκεκριμένη κλίμακα σύμφωνα με τους Rahim and Magner (1995), παρουσιάζει δείκτη αξιοπιστίας Cronbach alpha 0,84 και μελετά τις στρατηγικές διαχείρισης αναφορικά με τις διαπροσωπικές συγκρούσεις ανάμεσα στον εργαζόμενο, τον προϊστάμενο, τους συναδέλφους και τους υφιστάμενους. Οι δηλώσεις του ερευνητικού

εργαλείου, διακρίνονται σε 3 θεματικούς άξονες. Ο πρώτος άξονας αναφέρεται στις διαπροσωπικές σχέσεις του εργαζόμενου με τον προϊστάμενο και απαρτίζεται από δεκαεννιά δηλώσεις (1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 27, 28). Ο δεύτερος άξονας μελετά τις διαπροσωπικές σχέσεις του εργαζόμενου με τους υφιστάμενους του και αποτελείται από πέντε ερωτήσεις (7, 8, 9, 22, 25). Ενώ, ο τρίτος άξονας απαρτίζεται από τέσσερις δηλώσεις (14, 18, 20, 21) και διερευνά τις διαπροσωπικές σχέσεις του εργαζόμενου με τους συναδέλφους του.

Ακολουθεί το μέρος (Δ2) του ερευνητικού εργαλείου, το οποίο αποτελείται από 38 ερωτήσεις και μελετά τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικά το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν. Η μελέτη των στρατηγικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους, πραγματοποιείται με το ερευνητικό εργαλείο «Στρατηγικές Αντιμετώπισης Στρεσογόνων Καταστάσεων» των Lazarus and Folkman (1980), που μεταφράστηκε στα ελληνικά από τον Καραδήμα (1998), και θεωρείται ότι δύναται να διερευνά παθητικές και ενεργητικές τεχνικές των εργαζομένων προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικά αγχογόνες καταστάσεις στον εργασιακό χώρο.

Οι δηλώσεις του (Δ2) μέρους του ερωτηματολογίου, αξιολογούνται με τετράβαθμη κλίμακα ως εξής: 1 = ποτέ, 2 = σπάνια, 3 = μερικές φορές, 4 = συχνά.

Σύμφωνα με τον Καραδήμα (1998), η κλίμακα θεωρείται αξιόπιστη αφού ελέγχθηκε με το δείκτη αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας Cronbach alpha και το αποτέλεσμα ήταν 0,79. Οι δηλώσεις του συγκεκριμένου μέρους του ερευνητικού εργαλείου, χωρίζονται σε 5 θεματικούς άξονες. Ο πρώτος άξονας μελετά στρατηγικές διαχείρισης που σχετίζονται με τη θετική προσέγγιση των προβλημάτων και περιλαμβάνει 11 δηλώσεις (1, 11, 14, 16, 19, 23, 24, 30, 31, 32, 38). Ο δεύτερος άξονας ασχολείται με τις στρατηγικές που αναφέρονται στην αναζήτηση κοινωνικής υποστήριξης και αποτελείται από 6 ερωτήσεις (5, 6, 18, 20, 25, 27). Στον τρίτο θεματικό άξονα πραγματοποιείται διερεύνηση των στρατηγικών που σχετίζονται με την ευχολογία – ονειροπόληση και απαρτίζεται από 8 ερωτήσεις (7, 13, 22, 33, 34, 35, 36, 37). Ο τέταρτος θεματικός άξονας με 9 δηλώσεις (2, 3, 4, 8, 9, 10, 15, 17, 26) μελετά τεχνικές που αναφέρονται σε αποφευκτική συμπεριφορά. Τέλος ο πέμπτος άξονας ασχολείται με τη διερεύνηση στρατηγικών που εστιάζουν στην διεκδικητική επίλυση του προβλήματος και απαρτίζεται από 4 δηλώσεις (12, 21, 28, 29).

Για να ελέγξουμε την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου, χρησιμοποιήσαμε το δείκτη αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας Cronbach alpha. Στον πίνακα 6.3, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα.

Πίνακας 6. 3: Δείκτης αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας Cronbach alpha κλιμάκων του ερωτηματολογίου

Κλίμακα	Cronbach alpha
Επαγγελματικού άγχους	0,80
Επαγγελματικής εξουθένωσης	0,79
Διαπροσωπικών σχέσεων	0,83
Στρατηγικών διαχείρισης	0,89

Παρατηρούμε ότι όλες οι κλίμακες του ερωτηματολογίου εμφανίζουν υψηλό δείκτη αξιοπιστίας, αφού σύμφωνα με τους Ουζούνη και Νακάκης (2011), όταν ο δείκτης Cronbach alpha εμφανίζει τιμές $>0,7$, το ερευνητικό εργαλείο παρουσιάζει υψηλή αξιοπιστία. Από τις τιμές του δείκτη Cronbach alpha συμπεραίνουμε πως τα τμήματα του ερωτηματολογίου έχουν εσωτερική συνοχή και οι απαντήσεις του δείγματος είναι έγκυρες και αξιόπιστες (Creswell, 2016).

Αφού σχεδιάστηκε το ερευνητικό μας εργαλείο, προκειμένου να ελεγχθεί σε τι βαθμό είναι ευκατανόητες και ορθά διατυπωμένες οι ερωτήσεις του, προχωρήσαμε στη διενέργεια μιας πιλοτικής έρευνας. Σύμφωνα με τους Creswell (2016) και Σταμέλο και Δακοπούλου (2006), η πιλοτική έρευνα θεωρείται βασικό κομμάτι της ερευνητικής διαδικασίας γιατί μέσω αυτής διενεργείται ο έλεγχος αλλά και η αξιολόγηση του

ερευνητικού εργαλείου. Αναφορικά με την παρούσα μελέτη, η πιλοτική μας έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 19 – 23 Οκτωβρίου 2020. Μικρό πλήθος αστυνομικών απάντησε στις δηλώσεις του ερευνητικού εργαλείου. Μέσα από την διενέργεια της πιλοτικής έρευνας προσδιορίστηκε ο χρόνος που χρειάζεται για την πλήρη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου καθώς και η τελική αξιολόγηση των δηλώσεων του. Παρατηρήθηκε ότι το χρονικό διάστημα που χρειάζεται για την πλήρη συμπλήρωση του ερευνητικού εργαλείου κινούνταν σε λογικά πλαίσια χωρίς να προκαλεί δυσαρέσκεια στους συμμετέχοντες. Επίσης, διαφάνηκε ότι οι ερωτήσεις ήταν εύκολα κατανοητές από τους συμμετέχοντες και χαρακτηρίστηκαν ως αρκετά στοχευμένες αναφορικά με το θέμα της έρευνας. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την πιλοτική έρευνα, δεν θα καταχωρηθούν στα τελικά ερευνητικά αποτελέσματα.

6.4 Ερευνητική διαδικασία

Η ερευνητική μας μελέτη πραγματοποιήθηκε από τις 26 Οκτωβρίου 2020 έως τις 17 Νοεμβρίου 2020. Η προώθηση του ερευνητικού εργαλείου πραγματοποιήθηκε σε δύο στάδια. Αρχικά σε ένα ποσοστό της τάξης του 65% (130 ερωτηματολόγια) των συμμετεχόντων, εστάλη ο υπερσύνδεσμος του ερωτηματολογίου μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου απευθείας από τον ερευνητή σε εν ενεργεία αστυνομικούς που ήδη γνώριζε. Σε δεύτερη φάση αναφορικά με την κάλυψη του υπόλοιπου ποσοστού 35% (70 ερωτηματολόγια), οι ήδη συμμετέχοντες στην έρευνα προώθησαν τον υπερσύνδεσμο του ερωτηματολογίου σε άλλους εν ενεργεία αστυνομικούς. Με την πλήρη συμπλήρωση του ερευνητικού εργαλείου από τους συμμετέχοντες, επιτεύχθηκε ο προγραμματισμός της έρευνας και συγκεντρώθηκαν 200 έγκυρα ερωτηματολόγια.

Με τη βοήθεια της εφαρμογής στατιστικής ανάλυσης SPSS Statistics 26, πραγματοποιήθηκε η στατιστική ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων της μελέτης μας. Πρωταρχικός στόχος ήταν ο έλεγχος κανονικότητας των μεταβλητών, Kolmogorov Smirnov. Ο έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov Smirnov ορίζει αν πρέπει να δεχτούμε την εναλλακτική υπόθεση (H_1), δηλαδή την μη κανονική κατανομή των μεταβλητών και να απορρίψουμε τη μηδενική (H_0), δηλαδή την κανονική κατανομή των μεταβλητών. Αν ο έλεγχος Kolmogorov Smirnov εμφανίσει τιμές $p > 0.05$ τότε

δεχόμαστε την μηδενική υπόθεση (H_0), στην αντίθετη περίπτωση που ο έλεγχος παρουσιάσει τιμές $p < 0.05$ δεχόμαστε την εναλλακτική υπόθεση (H_1).

Εν συνεχεία προχωρήσαμε στη στατιστική ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος της έρευνας. Η ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων έγινε με περιγραφική στατιστική. Πιο συγκεκριμένα προβήκαμε στην εύρεση των απόλυτων και σχετικών συχνοτήτων, των μέσων όρων και των τυπικών αποκλίσεων από το μέσο όρο. Με περιγραφική στατιστική διερευνήθηκαν και τα ερευνητικά ερωτήματα 1, 2, 4 και 5. Όσο αφορά τα ερευνητικά ερωτήματα, έκτος από την εύρεση των συχνοτήτων, των μέσων όρων και των τυπικών αποκλίσεων, εντοπίστηκαν και τα ποσοστά και οι συχνότητες εμφάνισης των δηλώσεων των συμμετεχόντων σχετικά με ορισμένες ερωτήσεις.

Η στατιστική ανάλυση των ερευνητικών υποθέσεων $H_{3.2}$, $H_{3.4}$, $H_{3.5}$ και $H_{5.2}$ πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του παραμετρικού έλεγχου ANOVA, αναφορικά με τις μεταβλητές που παρουσιάζουν κανονική κατανομή. Το συγκεκριμένο εργαλείο ελέγχει αν δεν εμφανίζεται (H_0) ή αν εμφανίζεται (H_1) στατιστικά σημαντική διαφορά στη μέση τιμή των μεταβλητών των ομάδων που αναφέρονται στην οικογενειακή κατάσταση, στην προϋπηρεσία και στην ηλικία των συμμετεχόντων συγκριτικά με το βαθμό του επαγγελματικού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών. Μηδενική υπόθεση (H_0), θεωρείται ότι οι διάμεσοι των μεταβλητών δεν παρουσιάζουν στατιστικά σημαντική διαφορά στις παραπάνω ομάδες. Ενώ εναλλακτική υπόθεση (H_1), θεωρείται η εμφάνιση στατιστικά σημαντικής διαφοράς των ομάδων. Επιπλέον, όσο αφορά τις μεταβλητές που δεν παρουσιάζουν κανονική κατανομή, χρησιμοποιήθηκε για την στατιστική τους ανάλυση το εργαλείο Kruskal – Wallis. Στο συγκεκριμένο εργαλείο επίσης πραγματοποιείται έλεγχος της ύπαρξης (H_1) ή μη (H_0) στατιστικά σημαντικής συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών. Στα δύο προαναφερθέντα εργαλεία, ισχύει το όριο τιμής ($p < 0.05$), αναφορικά με την απόρριψη ή την αποδοχή της μηδενικής υπόθεσης.

Αναφορικά με την διερεύνηση των ερευνητικών υποθέσεων $H_{3.1}$, $H_{3.3}$ και $H_{5.1}$, χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό εργαλείο Mann – Whitney για τις μεταβλητές που εμφανίζουν μη κανονική κατανομή. Με τη χρήση του συγκεκριμένου εργαλείου δύναται να διακρίνουμε την εμφάνιση (H_1) ή μη (H_0) στατιστικά σημαντικής διαφοράς στα επίπεδα του επαγγελματικού άγχους και των στρατηγικών διαχείρισης ανάμεσα

στους άντρες και τις γυναίκες αστυνομικούς. Σαν μηδενική υπόθεση (H_0) θεωρούμε ότι δεν εμφανίζονται στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις γυναίκες και τους άντρες, ενώ σαν εναλλακτική υπόθεση (H_1) θεωρείται η εμφάνιση στατιστικά σημαντικής διαφοράς μεταξύ των αντρών και των γυναικών. Αναφορικά με τις μεταβλητές που εμφανίζουν κανονική κατανομή η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τον εργαλείο t-test. Με τη χρήση του συγκεκριμένου εργαλείου γίνεται ουσιαστικά ο έλεγχος του μέσου όρου των υπό μελέτη μεταβλητών καθώς και ο εντοπισμός στατιστικά σημαντικής διαφοράς (H_1) ή μη (H_0). Επιπλέον, στους συγκεκριμένους ελέγχους ισχύει το όριο $p < 0.05$ για την αποδοχή ή όχι της μηδενικής υπόθεσης.

Τέλος, ο στατιστικός έλεγχος των υποθέσεων $H_{1.1}$, $H_{1.2}$, $H_{2.1}$, $H_{2.2}$, $H_{4.1}$ και $H_{4.2}$, πραγματοποιήθηκε με το στατιστικό εργαλείο Spearman. Ο συγκεκριμένος έλεγχος συμβάλλει στην εύρεση του συντελεστή συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών. Μηδενική υπόθεση (H_0) θεωρείται ότι το αποτέλεσμα του συντελεστή συσχέτισης είναι 0, ενώ εναλλακτική υπόθεση (H_1) θεωρείται ότι το αποτέλεσμα του συντελεστή συσχέτισης εμφανίζει τιμή $\neq 0$. Επίσης, στο συγκεκριμένο στατιστικό έλεγχο ισχύει η τιμή $p < 0.05$ προκειμένου να γίνει αποδεχτή ή όχι η μηδενική υπόθεση. Με βάση τον έλεγχο Spearman τα αποτελέσματα λαμβάνουν τιμές από -1 έως + 1. Συνεπώς, αν εμφανιστούν τιμές κοντά στο 0, σημαίνει ότι δεν παρουσιάζεται στατιστική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών. Αν οι τιμές της στατιστικής ανάλυσης είναι θετικές, οι μεταβλητές παρουσιάζουν θετική συσχέτιση, ενώ αν οι τιμές είναι αρνητικές συνεπάγεται ότι οι μεταβλητές παρουσιάζουν αρνητική συσχέτιση.

Κεφάλαιο 7: Στατιστική Ανάλυση

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο θα προβούμε στην στατιστική ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων που προέκυψαν από το ερευνητικό εργαλείο, προκειμένου να εξαχθούν τα συμπεράσματα της έρευνας μας. Όπως έχουμε ήδη αναφέρει η στατιστική ανάλυση θα πραγματοποιηθεί με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 26.0.

Αρχικά θα πραγματοποιηθεί έλεγχος για να διαπιστώσουμε αν οι μεταβλητές μας ακολουθούν την κανονική κατανομή ή όχι. Ο συγκεκριμένος έλεγχος θα πραγματοποιηθεί με το ερευνητικό εργαλείο Kolmogorov-Smirnov. Στον πίνακα που ακολουθεί εμφανίζονται τα αποτελέσματα του συγκεκριμένου ελέγχου. Οι μεταβλητές που εμφανίζουν τιμές μεγαλύτερες του 0,05 ($p > 0.05$), ακολουθούν κανονική κατανομή, εν αντιθέσει οι μεταβλητές με τιμές μικρότερες του 0,05 ($p < 0.05$), ακολουθούν μη κανονική κατανομή. Όπως παρατηρούμε από τον παρακάτω πίνακα όλες οι μεταβλητές μας ακολουθούν μη κανονική κατανομή αφού $p < 0,05$ (βλ. Πίνακα 7.1).

Πίνακας 7. 1: Έλεγχος κανονικότητας κατανομής μεταβλητών

	Kolmogorov-Smirnov		
	Statistic	Df	Sig.
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ	,088	200	,001
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	,146	200	,000
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗ	,063	200	,042
ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ	,073	200	,012
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟ	,075	200	,008
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ	,086	200	,001
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ	,089	200	,001
ΘΕΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	,105	200	,000
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	,117	200	,000
ΟΝΕΙΡΟΠΟΛΗΣΗ – ΕΥΧΟΛΟΓΙΑ	,096	200	,000
ΑΠΟΦΕΥΚΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	,078	200	,005
ΔΙΕΚΔΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ	,110	200	,000

Στη συνέχεια της στατιστικής μας ανάλυσης προβήκαμε στην εύρεση του μέσου όρου, της τυπικής απόκλισης, της ελάχιστης και μέγιστης τιμή αναφορικά με όλες τις μεταβλητές της έρευνας μας. Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν στην ανάλυση των ερευνητικών ερωτημάτων η οποία θα πραγματοποιηθεί με περιγραφική στατιστική. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το επαγγελματικό άγχος των συμμετεχόντων αστυνομικών παρουσιάζει μέσο όρο (Mean = 3,00) και τυπική απόκλιση (St. Dev. = 0,67). Οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των διαστάσεων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων είναι αρχικά για τη συναισθηματική εξάντληση (Mean = 3,09) και (St. Dev. = 1,35), για τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης (Mean = 5,00) και (St. Dev. = 0,92), ενώ για την αποπροσωποποίηση (Mean = 3,06) και (St. Dev. = 1,26).

Αναφορικά με τις διαπροσωπικές σχέσεις των συμμετεχόντων αστυνομικών, διακρίνουμε ότι οι διαπροσωπικές σχέσεις με τον προϊστάμενο εμφανίζουν (Mean = 3,46) και (St. Dev. = 0,55), οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους υφιστάμενους παρουσιάζουν (Mean = 2,91) και (St. Dev. = 0,58), ενώ οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους εμφανίζουν (Mean = 3,16) και (St. Dev. = 0,65).

Σχετικά με τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν το επαγγελματικό τους άγχος, διακρίνουμε για την υποκλίμακα της θετικής προσέγγισης των προβλημάτων (Mean = 3,05) και (St. Dev. = 0,46), την υποκλίμακα της αναζήτησης κοινωνικής υποστήριξης (Mean = 2,78) και (St. Dev. = 0,51), αναφορικά με τις στρατηγικές της ονειροπόληση-ευχολογίας (Mean = 2,24) και (St. Dev. = 0,65), για τις τεχνικές που σχετίζονται με αποφευκτική συμπεριφορά (Mean = 2,35) και (St. Dev. = 0,59) και τέλος για την υποκλίμακα της διεκδικητικής επίλυσης του προβλήματος (Mean = 2,38) και (St. Dev. = 0,56). Τα παραπάνω αποτελέσματα φαίνονται και στον πίνακα που ακολουθεί (βλ. Πίνακα 7.2).

Πίνακας 7. 2: Διασπορά και κεντρική τάση μεταβλητών

	Frequencies				
	Df	Min	Max	Mean	St. Deviation
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ	200	1,17	4,83	3.00	0,67

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ	200	1,00	6,22	3,09	1,35
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗ	200	2,63	7,00	5,00	0,92
ΑΠΟΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ	200	1,00	6,60	3,06	1,26
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟ	200	1,74	4,84	3,46	0,55
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ	200	1,40	4,20	2,91	0,58
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ	200	1,75	5,00	3,16	0,65
ΘΕΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	200	1,27	4,00	3,05	0,46
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	200	1,00	4,00	2,78	0,51
ΟΝΕΙΡΟΠΟΛΗΣΗ – ΕΥΧΟΛΟΓΙΑ	200	1,00	3,75	2,24	0,65
ΑΠΟΦΕΥΚΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	200	1,00	3,89	2,35	0,59
ΔΙΕΚΔΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ	200	1,00	4,00	2,38	0,56

Η διερεύνηση του πρώτου ερευνητικού ερωτήματος «Ποιες είναι ο βαθμός του επαγγελματικού άγχους που πλήττει τους Έλληνες αστυνομικούς», πραγματοποιήθηκε με περιγραφική στατιστική. Λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα του πίνακα 7.2, παρατηρούμε ότι οι συμμετέχοντες αστυνομικοί της έρευνας παρουσίασαν μέτρια επίπεδα επαγγελματικού άγχους αφού ο μέσος όρος των δηλώσεων τους αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν κυμαίνεται σε μέσο βαθμό (Mean = 3,00).

Για τη διερεύνηση της επιβεβαίωσης ή μη της ερευνητικής υπόθεσης H1.1: «Τα απρόοπτα γεγονότα συσχετίζονται με την αύξηση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών», χρησιμοποιήσαμε το ερευνητικό εργαλείο Spearman. Επιλέχθηκε το συγκεκριμένο ερευνητικό εργαλείο γιατί στη συσχέτιση μας η μεταβλητή που αφορά το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών είναι ιεραρχική και σύμφωνα με τους Ρούσσοι και Ευσταθίου (2008), μπορούμε να προβούμε στη χρήση του εργαλείου μη παραμετρικού ελέγχου Spearman, εφόσον και οι δύο ή μια από τις δύο υπό μελέτη μεταβλητές είναι ιεραρχικές.

Παρατηρώντας τον πίνακα 7.3, εντοπίζουμε υψηλή θετική συσχέτιση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών με τα απρόοπτα γεγονότα που δύναται να

συμβούν κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας στο εργασιακό περιβάλλον ($r=0,723$ και $p=0,000<0,05$). Συνεπώς, όσο αυξάνεται η ένταση από τα απρόοπτα γεγονότα στον επαγγελματικό χώρο τόσο αυξάνονται και τα επίπεδα του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών.

Πίνακας 7. 3: Συσχέτιση απρόοπτων γεγονότων με επαγγελματικό άγχος

Correlations			ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ
Spearman's rho	ΑΠΡΟΟΠΤΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ	Correlation Coefficient	,723
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	200

Όσο αφορά τη διερεύνηση της ερευνητικής υπόθεσης H1.2: «Ο εργασιακός φόρτος συσχετίζεται με την αύξηση επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών», όπως και στην ερευνητική υπόθεση H1.1 χρησιμοποιήσαμε το ερευνητικό εργαλείο Spearman, επειδή μια από τις υπό μελέτη μεταβλητές μας είναι ιεραρχική. Παρατηρώντας τον πίνακα που ακολουθεί, λοιπόν, εντοπίζουμε μέση θετική συσχέτιση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών με τον εργασιακό φόρτο ($r=0,678$ και $p=0,000<0,05$) (βλ. Πίνακα 7.4).

Πίνακας 7. 4: Συσχέτιση εργασιακού φόρτου με επαγγελματικό άγχος

Correlations			ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ
Spearman's rho	ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΦΟΡΤΟΣ	Correlation Coefficient	,678
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	200

Συμπερασματικά από τα ερευνητικά αποτελέσματα που προηγήθηκαν όσο αφορά το πρώτο ερευνητικό ερώτημα, διαπιστώθηκε ότι οι συμμετέχοντες εμφανίζουν μέτρια επίπεδα επαγγελματικού άγχους. Επίσης, προέκυψε η επιβεβαίωση των ερευνητικών υποθέσεων H1.1 και H1.2.

Αναφορικά με τη μελέτη του 2^{ου} ερευνητικού ερωτήματος «Σε τι βαθμό κυμαίνεται το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών» χρησιμοποιήθηκε περιγραφική στατιστική. Λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα του πίνακα 7.2 (σελ.45), προκύπτει ότι οι συμμετέχοντες αστυνομικοί εμφανίζουν χαμηλό μέσο όρο αναφορικά με τη συναισθηματική εξάντληση (Mean = 3,09) και την αποπροσωποποίηση (Mean = 3,06), ενώ υψηλότερο μέσο όρο παρουσιάζουν αναφορικά με την προσωπική επίτευξη (Mean = 5,00). Προκύπτει, λοιπόν, ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα στο δείγμα της έρευνας μας.

Για τη διερεύνηση των ερευνητικών υποθέσεων H2.1: «Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συσχετίζεται θετικά με το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών» και H2.2: «Το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών συσχετίζεται αρνητικά με την προσωπική επίτευξη», χρησιμοποιήσαμε το ερευνητικό εργαλείο Spearman, επειδή οι μεταβλητές που αναφέρονται στις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ιεραρχικές. Συνεπώς, από τον πίνακα 7.5, που ακολουθεί προκύπτει ότι το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών εμφανίζει μέση θετική συσχέτιση με τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης ($r=0,564$ και $p=0,000<0,05$). Επίσης, στον πίνακα 7.6, παρατηρούμε αρνητική συσχέτιση του επαγγελματικού άγχους των συμμετεχόντων με τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης ($r= -0,206$ και $p=0,003<0,05$).

Πίνακας 7. 5: Συσχέτιση επαγγελματικού άγχους με συναισθηματική εξάντληση

Correlations			ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΝΤΛΗΣΗ
Spearman's rho	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ	Correlation Coefficient	,564
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	200

Πίνακας 7. 6: Συσχέτιση επαγγελματικού άγχους με προσωπική επίτευξη

Correlations			ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗ
Spearman's rho	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ	Correlation Coefficient	-,206
		Sig. (2-tailed)	,003
		N	200

Από τη στατιστική ανάλυση που προηγήθηκε αναφορικά με το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα, διαφάνηκε ότι το δείγμα της έρευνας παρουσιάζει χαμηλό βαθμό επίπεδα επαγγελματικού άγχους. Επίσης, προέκυψε η επιβεβαίωση των ερευνητικών υποθέσεων H1.1 και H1.2.

Όσο αφορά τη μελέτη του τρίτου ερωτήματος της έρευνας μας «Διαφοροποιείται το επαγγελματικό άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών αναφορικά με το δημογραφικό προφίλ τους», θα πραγματοποιηθεί μέσω της εκτεταμένης διερεύνησης των ερευνητικών υποθέσεων που σχετίζονται με το ερώτημα.

Για τη διερεύνηση, λοιπόν, των ερευνητικών υποθέσεων H3.1: «Το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών εμφανίζει συσχέτιση με την οικογενειακή τους κατάσταση» και H3.3: «Οι άντρες αστυνομικοί παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικού άγχους αναφορικά με τις γυναίκες συναδέλφους τους», χρησιμοποιήθηκε το ερευνητικό εργαλείο Mann-Whitney. Επιλέχθηκε το συγκεκριμένο εργαλείο γιατί οι μεταβλητές των υποθέσεων προς διερεύνηση, όπως διαπιστώσαμε από τον πίνακα 7.1 (σελ.44), ακολουθούν μη κανονική κατανομή. Το ερευνητικό εργαλείο Mann-Whitney, σύμφωνα με τους Ρούσσος και Ευσταθίου (2008), το χρησιμοποιούμε όταν χρειάζεται να συγκρίνουμε μια τακτική μεταβλητή όπως στην περίπτωση μας το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών, με μια κατηγορική μεταβλητή που αποτελείται από μέχρι δύο κατηγορίες, όπως στην περίπτωση μας το φύλο και η οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων.

Αναφορικά με την διερεύνηση των ερευνητικών υποθέσεων H3.2: «Τα έτη προϋπηρεσίας συσχετίζονται με το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν οι αστυνομικοί», H3.4: «Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συσχετίζεται με την ηλικιακή ομάδα των αστυνομικών» και H3.5: «Ο βαθμός των αστυνομικών συσχετίζεται με την

συναισθηματική εξάντληση», έγινε χρήση του ερευνητικού εργαλείου Kruskal-Wallis. Όπως και το εργαλείο Mann-Whitney, έτσι και το Kruskal-Wallis μας βοηθάει να συγκρίνουμε μεταβλητές που δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (βλ. Πίνακα 7.1, σελ.44). Επίσης το εργαλείο Kruskal-Wallis, χρησιμοποιείται στη σύγκριση ανάμεσα σε τακτικές μεταβλητές, όπως το επαγγελματικό άγχος και οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και σε κατηγορικές μεταβλητές που όμως αποτελούνται από πολλές κατηγορίες, όπως τα έτη προϋπηρεσίας, η ηλικιακή ομάδα των αστυνομικών και ο βαθμός τους στην υπηρεσία (Ρούσσοι και Ευσταθίου, 2008).

Πιο συγκεκριμένα από τη διερεύνηση της H3.1, η οποία πραγματοποιήθηκε με το εργαλείο Mann-Whitney, διαφάνηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στο επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών και της οικογενειακής τους κατάστασης ($U=-3,055$ και $p=0,002<0,05$). Επιπλέον διακρίνουμε ότι αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος οι άγαμοι αστυνομικοί εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο ($Mean=3,15$) σε σχέση με τους έγγαμους ($Mean=2,90$). Συνεπώς οι άγαμοι αστυνομικοί πλήττονται σε μεγαλύτερο βαθμό από το επαγγελματικό άγχος (βλ. Πίνακα 7.7).

Πίνακας 7. 7: Επαγγελματικό άγχος και οικογενειακή κατάσταση

Οικογενειακή κατάσταση								
	Άγαμος			Έγγαμος			U	p-value
	Mean	Median	St. Dev.	Mean	Median	St. Dev.		
Επαγγελματικό άγχος	3,15	3,00	0,74	2,90	2,80	0,60	-3,055	0,002

Η μελέτη της υπόθεσης H3.2, πραγματοποιήθηκε με το εργαλείο Kruskal-Wallis. Από τον πίνακα 7.8, παρατηρούμε ότι τα έτη προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων αστυνομικών συσχετίζονται με το επαγγελματικό τους άγχος ($H=13,323$ και $p=0,010<0,05$). Ακόμα, συγκρίνοντας τους μέσους όρους των ετών προϋπηρεσίας αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος, παρατηρούμε ότι οι αστυνομικοί με περισσότερα χρόνια υπηρεσίας πλήττονται σε χαμηλότερο βαθμό από το επαγγελματικό

άγχος. Ενώ φαίνεται ότι αρκετά χαμηλά επίπεδα επαγγελματικού άγχους εμφανίζουν και οι αστυνομικοί με προϋπηρεσία 1-5 έτη (Mean=2,77).

Πίνακας 7. 8: Επαγγελματικό άγχος και έτη προϋπηρεσίας

Επαγγελματικό άγχος						
Έτη Προϋπηρεσίας		Mean	Median	St. Dev.	H	p- value
	1-5	2,77	2,83	0,25	13,323	0,010
	6-10	3,08	2,83	0,77		
	11-15	3,08	3,16	0,60		
	16-20	2,98	3,00	0,77		
	21 και άνω	2,89	2,83	0,64		

Για τη διερεύνηση της υπόθεσης H3.3, χρησιμοποιήσαμε το ερευνητικό εργαλείο Mann-Whitney. Διακρίνουμε στον πίνακα 7.9 ότι το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών συσχετίζεται με το φύλο τους (U=-2,710 και $p=0,007<0,05$). Παρατηρώντας τους μέσους όρους των φύλων των συμμετεχόντων αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν, διακρίνουμε ότι οι αστυνομικοί θηλυκού γένους εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο (Mean=3,20), σε σχέση με τους άντρες αστυνομικούς (Mean=2,90). Καταλήγουμε, λοιπόν, ότι οι γυναίκες αστυνομικοί παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικού άγχους συγκριτικά με τους άντρες.

Πίνακας 7. 9: Επαγγελματικό άγχος και φύλο

Φύλο								
	Ανδρας			Γυναίκα			U	p- value
	Mean	Median	St. Dev.	Mean	Median	St. Dev.		

Επαγγελματικό άγχος	2,90	2,83	0,65	3,20	3,16	0,69	-2,710	0,007
---------------------	------	------	------	------	------	------	--------	-------

Η ερευνητική υπόθεση H3.4 διερευνήθηκε με το εργαλείο Kruskal-Wallis. Παρατηρούμε ότι εμφανίζεται συσχέτιση της ηλικιακής ομάδας στην οποία ανήκουν οι συμμετέχοντες αστυνομικοί με τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης ($H=8,902$ και $p=0,031<0,05$). Ελέγχοντας τους μέσους όρους των διάφορων ηλικιακών ομάδων των αστυνομικών αναφορικά με τη συναισθηματική εξάντληση, διακρίνουμε ότι οι συμμετέχοντες αστυνομικοί που ανήκουν σε μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συγκριτικά με τους αστυνομικούς που ανήκουν σε μικρότερες ηλικιακές ομάδες (βλ. Πίνακα 7.10).

Πίνακας 7. 10: Συναισθηματική εξάντληση και ηλικιακή ομάδα

Συναισθηματική εξάντληση						
Ηλικιακή Ομάδα		<i>Mean</i>	<i>Median</i>	<i>St. Dev.</i>	<i>H</i>	<i>p-value</i>
	20-29	2,85	2,11	1,45	8,902	0,031
	30-39	3,10	2,66	1,27		
	40-49	3,12	2,77	1,44		
	50-59	3,18	2,79	1,56		

Με το ερευνητικό εργαλείο Kruskal-Wallis μελετήθηκε και η ερευνητική υπόθεση H3.5. Προέκυψε ότι η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συσχετίζεται με τον βαθμό που κατέχουν στην υπηρεσία τους οι συμμετέχοντες αστυνομικοί ($H=6,384$ και $p=0,041<0,05$). Στον πίνακα 7.11 διακρίνουμε ότι οι αξιωματικοί εμφανίζουν

υψηλότερο μέσο όρο στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συγκριτικά με τους υπαξιωματικούς και τους ειδικούς φρουρούς. Συνεπώς, οι υψηλόβαθμοι αστυνομικοί φαίνεται να πλήττονται σε υψηλότερα επίπεδα από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με τους χαμηλόβαθμους συναδέλφους τους, αφού σύμφωνα με τους Αναγνωστόπουλος και Παπαδάτου (1992), όσο υψηλότερη βαθμολογία επιτύχει ο συμμετέχων στις υποκλίμακες που αναφέρονται στη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση τόσο μεγαλύτερο θεωρείται το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 7. 11: Συναισθηματική εξάντληση και βαθμός

Συναισθηματική εξάντληση						
Βαθμός		<i>Mean</i>	<i>Median</i>	<i>St. Dev.</i>	<i>H</i>	<i>p-value</i>
	ειδικός φρουρός	2,53	2,33	1,14	6,384	0,041
	υπαξιωματικός	3,03	2,66	1,33		
	αξιωματικός	3,44	2,94	1,40		

Συμπερασματικά, από την ανάλυση των αποτελεσμάτων, αναφορικά με το τρίτο ερευνητικό ερώτημα προκύπτει ότι εμφανίζεται διαφοροποίηση των επιπέδων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς και του βαθμού του επαγγελματικού άγχους που πλήττει τους αστυνομικούς συγκριτικά με το δημογραφικό προφίλ των συμμετεχόντων. Πιο συγκεκριμένα, εμφανίστηκε συσχέτιση μεταξύ των επιπέδων του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών με το φύλο, την οικογενειακή κατάσταση και τα έτη προϋπηρεσίας. Επίσης υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και πιο συγκεκριμένα στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης με την ηλικιακή ομάδα και το βαθμό των αστυνομικών. Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω παρατηρούμε ότι επιβεβαιώνονται οι υποθέσεις H3.1, H3.2, H3.3, H3.4 και H3.5.

Αναφορικά με το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα «Ποιες στρατηγικές χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί για να διαχειριστούν τις διαπροσωπικές συγκρούσεις στον εργασιακό τους χώρο», προβήκαμε σε περιγραφική στατιστική ανάλυση. Προέκυψαν οι πίνακες 7.12 και 7.13. Στον πίνακα 7.12, διακρίνουμε τα ποσοστά εμφάνισης αναφορικά με τις απαντήσεις του δείγματος της έρευνας για τις διαπροσωπικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο.

Πίνακας 7. 12: Ποσοστά εμφάνισης διαχείρισης διαπροσωπικών σχέσεων

Διαχείριση διαπροσωπικών συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο	%				
	διαφωνώ απόλυτα	διαφωνώ	ούτε συμφωνώ/ ούτε διαφωνώ	συμφωνώ	συμφωνώ απόλυτα
Προσπαθώ να διερευνήσω ένα θέμα με τον προϊστάμενο μου για να βρούμε μια κοινά αποδεκτή λύση	2,5	5,0	16,5	47,0	29,0
Γενικά προσπαθώ να ικανοποιήσω τις επιθυμίες του προϊσταμένου μου	3,0	7,0	24,5	53,5	12,0
Όταν έχω μια διαφωνία με τον προϊστάμενο μου προσπαθώ να μην βγει στην επιφάνεια	7,5	21,0	32,0	28,5	11,0
Προσπαθώ να συμβιβάσω τις ιδέες μου με αυτές του προϊσταμένου μου ώστε να καταλήξουμε σε μια απόφαση από κοινού	6,5	14,5	29,5	36,0	13,5
Προσπαθώ να συνεργαστώ με τον προϊστάμενο μου για να βρούμε λύσεις σε ένα πρόβλημα που να ικανοποιεί τις προσδοκίες μας	1,0	5,0	10,0	52,5	31,5
Συνήθως αποφεύγω να ανοίγω συζητήσεις για τις διαφορές μου με τον προϊστάμενο μου	15,5	22,5	25,0	28,0	9,0
Προσπαθώ να βρίσκω μια μέση λύση στα αδιέξοδα που προκύπτουν	1,0	6,5	17,5	50,0	25,0
Χρησιμοποιώ την επιρροή μου για να κάνω αποδεκτές τις ιδέες μου	24,0	18,5	32,5	19,0	6,0
Χρησιμοποιώ την εξουσία μου για να “ευνοηθώ” σε μια απόφαση	59,0	27,0	10,0	3,5	0,5
Συνήθως ικανοποιώ τις επιθυμίες του	3,5	7,0	34,0	45,5	10,0

προϊσταμένου μου					
Υποκύπτω στις επιθυμίες του προϊσταμένου μου	10,5	19,0	40,5	26,0	4,0
Ανταλλάσσω όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες με τον προϊστάμενο μου για να λύσουμε ένα πρόβλημα μαζί	0,5	2,5	10,0	48,5	38,5
Κάνω συνήθως παραχωρήσεις στον προϊστάμενο μου, πέρα από το αναμενόμενο	10,5	28,0	34,5	21,0	6,0
Συνήθως προτείνω μια μέση λύση για να αποφευχθεί ένα αδιέξοδο	0,5	6,5	31,5	49,0	12,5
Διαπραγματεύομαι με τον προϊστάμενο μου ούτως ώστε να καταλήξουμε σε συμβιβασμό	2,5	10,0	32,0	47,5	8,0
Προσπαθώ να μένω μακριά από διαφωνίες με τον προϊστάμενο μου	9,0	14,0	31,0	35,5	10,5
Αποφεύγω να έρχομαι αντιμέτωπος με τον προϊστάμενο μου	10,5	21,0	31,0	29,5	8,0
Χρησιμοποιώ την εμπειρία μου για να “ευνοηθώ” σε μια απόφαση	15,0	31,5	28,5	20,5	4,5
Συχνά ακολουθώ τις προτάσεις που κάνει ο προϊστάμενος μου	2,0	8,5	35,5	47,5	6,5
Χρησιμοποιώ την στρατηγική του ‘πάρε και δώσε’ για να επιτευχθεί ένας αναγκαίος συμβιβασμός	10,0	29,5	29,0	25,0	6,5
Γενικά είμαι πολύ σταθερός όταν προωθώ την δική μου άποψη σε ένα θέμα	1,5	17,5	31,0	36,0	14,0
Προσπαθώ να φέρω στην επιφάνεια τις ανησυχίες όλων των πλευρών ώστε τα θέματα να μπορούν να επιλυθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο	0	5,0	24,5	46,0	24,5
Συνεργάζομαι με τον προϊστάμενο μου για να καταλήξουμε σε κοινά αποδεκτές αποφάσεις	0	3,0	12,0	60,5	24,5
Προσπαθώ να ικανοποιήσω τις προσδοκίες του προϊσταμένου μου	1,5	7,5	31,5	48,0	11,5
Μερικές φορές χρησιμοποιώ την ισχύ μου για να κερδίσω σε μια ανταγωνιστική	21,0	29,0	28,0	19,5	2,5

κατάσταση					
Προσπαθώ να κρατήσω τυχόν διαφωνία μου με τον προϊστάμενο μου για τον εαυτό μου με σκοπό να αποφύγω τα άσχημα συναισθήματα	11,0	23,0	28,5	32,0	5,5
Προσπαθώ να αποφύγω δυσάρεστες συναλλαγές με τον προϊστάμενο μου	7,5	16,5	28,5	38,5	9,0
Προσπαθώ να δουλεύω με τον προϊστάμενο μου για να κατανοήσουμε σωστά ένα πρόβλημα	1,0	2,0	14,5	58,0	24,5

Ενώ στον πίνακα 7.13, διακρίνουμε τους μέσους όρους των στρατηγικών των διαπροσωπικών σχέσεων των αστυνομικών σε φθίνουσα σειρά, προκειμένου να προσδιοριστούν οι αποτελεσματικότερες στρατηγικές διαχείρισης των διαπροσωπικών σχέσεων. Παρατηρούμε ότι οι συμμετέχοντες επιλέγουν συχνότερα να ανταλλάσουν όλες τις πληροφορίες με τον προϊστάμενο προκειμένου να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά μια προβληματική κατάσταση. Επιπλέον, υψηλούς μέσους όρους επιτυγχάνουν και οι στρατηγικές που σχετίζονται με την συνεργασία με τον προϊστάμενο. Ενώ ως τελευταία στρατηγική τοποθετείται η χρήση εξουσίας.

Πίνακας 7. 13: Στρατηγικές διαχείρισης διαπροσωπικών συγκρούσεων σε φθίνουσα σειρά

Διαχείριση διαπροσωπικών συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο	Mean
Ανταλλάσω όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες με τον προϊστάμενο μου για να λύσουμε ένα πρόβλημα μαζί	4,22
Προσπαθώ να συνεργαστώ με τον προϊστάμενο μου για να βρούμε λύσεις σε ένα πρόβλημα που να ικανοποιεί τις προσδοκίες μας	4,09
Συνεργάζομαι με τον προϊστάμενο μου για να καταλήξουμε σε κοινά αποδεκτές αποφάσεις	4,07
Προσπαθώ να δουλέω με τον προϊστάμενο μου για να κατανοήσουμε σωστά ένα πρόβλημα	4,03
Προσπαθώ να διερευνήσω ένα θέμα με τον προϊστάμενο μου για να βρούμε μια κοινά αποδεκτή λύση	3,95
Προσπαθώ να βρίσκω μια μέση λύση στα αδιέξοδα που προκύπτουν	3,92
Προσπαθώ να φέρω στην επιφάνεια τις ανησυχίες όλων των πλευρών ώστε τα θέματα να μπορούν να επιλυθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο	3,90
Συνήθως προτείνω μια μέση λύση για να αποφευχθεί ένα αδιέξοδο	3,67

Γενικά προσπαθώ να ικανοποιήσω τις επιθυμίες του προϊστάμενου μου	3,65
Προσπαθώ να ικανοποιήσω τις προσδοκίες του προϊστάμενου μου	3,61
Συνήθως ικανοποιώ τις επιθυμίες του προϊστάμενου μου	3,52
Διαπραγματεύομαι με τον προϊστάμενο μου ούτως ώστε να καταλήξουμε σε συμβιβασμό	3,49
Συχνά ακολουθώ τις προτάσεις που κάνει ο προϊστάμενος μου	3,48
Γενικά είμαι πολύ σταθερός όταν προωθώ την δική μου άποψη σε ένα θέμα	3,44
Προσπαθώ να συμβιβάσω τις ιδέες μου με αυτές του προϊστάμενου μου ώστε να καταλήξουμε σε μια απόφαση από κοινού	3,36
Προσπαθώ να μένω μακριά από διαφωνίες με τον προϊστάμενο μου	3,25
Προσπαθώ να αποφύγω δυσάρεστες συναλλαγές με τον προϊστάμενο μου	3,24
Όταν έχω μια διαφωνία με τον προϊστάμενο μου προσπαθώ να μην βγει στην επιφάνεια	3,15
Αποφεύγω να έρχομαι αντιμέτωπος με τον προϊστάμενο μου	3,04
Προσπαθώ να κρατήσω τυχόν διαφωνία μου με τον προϊστάμενο μου για τον εαυτό μου με σκοπό να αποφύγω τα άσχημα συναισθήματα	2,98
Υποκύπτω στις επιθυμίες του προϊστάμενου μου	2,94
Συνήθως αποφεύγω να ανοίγω συζητήσεις για τις διαφορές μου με τον προϊστάμενο μου	2,93
Χρησιμοποιώ την στρατηγική του ‘πάρε και δώσε’ για να επιτευχθεί ένας αναγκαίος συμβιβασμός	2,89
Κάνω συνήθως παραχωρήσεις στον προϊστάμενο μου, πέρα από το αναμενόμενο	2,84
Χρησιμοποιώ την εμπειρία μου για να “ευνοηθώ” σε μια απόφαση	2,68
Χρησιμοποιώ την επιρροή μου για να κάνω αποδεκτές τις ιδέες μου	2,65
Μερικές φορές χρησιμοποιώ την ισχύ μου για να κερδίσω σε μια ανταγωνιστική κατάσταση	2,54
Χρησιμοποιώ την εξουσία μου για να “ευνοηθώ” σε μια απόφαση	1,60

Παρατηρώντας και τον πίνακα 7.2 (σελ.45), διακρίνουμε ότι οι συμμετέχοντες επιλέγουν πιο συχνά να χρησιμοποιούν στρατηγικές τέτοιες που θα τους οδηγήσουν στο να διατηρούν καλές διαπροσωπικές σχέσεις με τον προϊστάμενο τους (Mean=3,46), στη συνέχεια με τους συναδέλφους (Mean=3,16) και τέλος με τους υφιστάμενους (Mean=2,91).

Η στατιστική ανάλυση της ερευνητικής υπόθεσης H4.1: «Η διάσταση της προσωπικής επίτευξης παρουσιάζει θετική συσχέτιση με τις διαπροσωπικές σχέσεις με τον προϊστάμενο», πραγματοποιήθηκε με το ερευνητικό εργαλείο Spearman. Όπως προαναφέραμε οι μεταβλητές των διαστάσεων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ιεραρχικές. Παρατηρούμε χαμηλή θετική συσχέτιση ανάμεσα στη

διάσταση της προσωπικής επίτευξης και τις διαπροσωπικές σχέσεις με τον προϊστάμενο ($r=0,169$ και $p=0,017<0,05$) (βλ. Πίνακα 7.14).

Πίνακας 7. 14: Συσχέτιση προσωπικής επίτευξης με διαπροσωπικές σχέσεις

Correlations			ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟ
Spearman's rho	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗ	Correlation Coefficient	,169
		Sig. (2-tailed)	,017
		N	200

Αναφορικά με την ερευνητική υπόθεση H4.2: «Οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους συσχετίζονται θετικά με το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών», η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με το εργαλείο μη παραμετρικού ελέγχου Spearman. Στον πίνακα 7.15, διακρίνουμε ότι εμφανίζεται αρνητική συσχέτιση μεταξύ του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών και των διαπροσωπικών σχέσεων με τους συναδέλφους ($r=-0,231$ και $p=0,001<0,05$).

Πίνακας 7. 15: Συσχέτιση επαγγελματικού άγχους με διαπροσωπικές σχέσεις

Correlations			ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ
Spearman's rho	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ	Correlation Coefficient	-,231
		Sig. (2-tailed)	,001
		N	200

Από τη στατιστική ανάλυση του τέταρτου ερευνητικού ερωτήματος διακρίναμε γενικά τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν τις διαπροσωπικές τους σχέσεις στον επαγγελματικό χώρο, καθώς και τις αποτελεσματικότερες στρατηγικές. Επιπλέον, παρατηρήσαμε θετική συσχέτιση μεταξύ των διαπροσωπικών σχέσεων που αφορούν τον προϊστάμενο και της διάστασης της

προσωπικής επίτευξης, συνεπώς η υπόθεση H4.1 επιβεβαιώνεται. Ενώ, εμφανίστηκε αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στις διαπροσωπικές σχέσεις που αφορούν τους συναδέλφους και το επαγγελματικό άγχος των συμμετεχόντων αστυνομικών, συνεπώς η υπόθεση H4.2 δεν επιβεβαιώνεται.

Όσο αφορά το πέμπτο και τελευταίο ερευνητικό ερώτημα «Ποιες στρατηγικές διαχείρισης εφαρμόζουν οι αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν το επαγγελματικό τους άγχος», η διερεύνηση πραγματοποιήθηκε με περιγραφική στατιστική ανάλυση. Στον πίνακα 7.16, παρατηρούμε τα ποσοστά των δηλώσεων των συμμετεχόντων σχετικά με τις στρατηγικές διαχείρισης που επιλέγουν προκειμένου να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν.

Πίνακας 7. 16: Ποσοστά εμφάνισης στρατηγικών διαχείρισης

Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους	%			
	Ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά
Προσπαθούσα να αναλύσω το πρόβλημα ώστε να το κατανοήσω καλύτερα	1,0	6,5	28,5	64,0
Προσπαθούσα να ξεχάσω δουλεύοντας ή κάνοντας κάτι άλλο	27,0	35,5	22,5	15,0
Πίστευα ότι ο χρόνος θα άλλαζε τα πράγματα και απλά περίμενα	28,5	32,0	29,5	10,0
Συμβιβάζομουν ώστε να πετύχω κάτι θετικό από την κατάσταση	9,5	40,0	40,0	10,5
Μιλούσα σε κάποιον για να με βοηθήσει να αντιληφθώ περισσότερα για την κατάσταση	5,5	15,0	51,0	28,5
Ασκούσα κριτική ή έκανα μάθημα στον εαυτό μου	6,5	17,5	50,5	25,5
Ήλπιζα πως θα γίνει ένα θαύμα	58,0	20,5	16,5	5,0
Αποδεχόμουν τη μοίρα μου	35,5	36,0	20,0	8,5
Συνέχιζα να μην συμβαίνει τίποτα	35,5	28,5	27,0	9,0
Προσπαθούσα να κρατήσω τα συναισθήματά μου για τον εαυτό μου	13,0	36,0	37,0	14,0
Προσπαθούσα να δω τη θετική πλευρά των πραγμάτων	1,5	13,0	48,5	37,0
Εξέφραζα το θυμό μου στο πρόσωπο που δημιούργησε το πρόβλημα	15,0	36,0	37,5	11,5
Αποδεχόμουν την συμπάθεια και την κατανόηση των γύρω μου	3,5	9,0	55,5	32,0
Εμπνεόμουν να κάνω κάτι δημιουργικό	2,5	24,0	45,5	28,0
Προσπαθούσα να ξεχάσω το όλο θέμα	21,5	30,5	38,0	10,0
Σκεφτόμουν ότι οι δυσκολίες με κάνουν πιο ώριμο	3,0	14,5	45,5	37,0

Περίμενα να δω τι θα συμβεί πριν κάνω οτιδήποτε	6,5	37,5	44,5	11,5
Άφηνα τα συναισθήματά μου να ξεσπάσουν με κάποιον τρόπο	19,0	37,5	35,5	8,0
Έβγαινα από αυτήν την εμπειρία καλύτερος/η από πριν	2,5	10,5	52,0	35,0
Μιλούσα με κάποιον που μπορούσε να κάνει κάτι συγκεκριμένο για μένα	6,5	28,0	52,0	13,5
Τολμούσα κάτι πολύ ρισκοκίνδυνο	19,5	38,0	35,0	7,5
Έβρισκα παρηγοριά στην πίστη μου στο Θεό	32,5	26,0	19,5	22,0
Ανακάλυπτα ξανά τι είναι σημαντικό στη ζωή	10,0	27,0	40,0	23,0
Άλλαζα κάτι ώστε να πάνε καλά τα πράγματα	2,0	19,0	57,0	22,0
Ζητούσα τη συμβουλή ενός συγγενή ή ενός φίλου που σέβομαι	7,5	20,0	50,5	22,0
Προσπαθούσα να ελαφρύνω την κατάσταση, να μην την πάρω πολύ στα σοβαρά	16,5	27,0	39,5	17,0
Μιλούσα σε κάποιον για το πώς νιώθω	4,5	26,0	51,0	18,5
Πείσμωνα και πολεμούσα να πετύχω ό,τι ήθελα	3,0	18,5	52,5	26,0
Ξεσπούσα στους άλλους	47,5	30,5	20,0	2,0
Βασιζόμουν στην προηγούμενη εμπειρία μου. Είχα ξαναβρεθεί σε παρόμοιες καταστάσεις	4,5	14,0	60,0	21,5
Γνώριζα τι έπρεπε να γίνει και έτσι διπλασίαζα τις προσπάθειές μου για να πετύχω	3,5	12,5	61,5	22,5
Έβρισκα μία - δύο διαφορετικές λύσεις για το πρόβλημα	3,0	20,5	55,5	21,0
Ευχόμουν να μπορούσα να αλλάξω ό,τι είχε συμβεί ή το πώς ένιωθα	17,0	42,0	27,0	14,0
Ονειροπολούσα ή φανταζόμουν ένα καλύτερο μέρος ή μια καλύτερη εποχή από αυτά που ήμουν	40,0	26,5	21,0	12,5
Ευχόμουν να εξαφανιστεί η κατάσταση ή φανταζόμουν ότι είχα με κάποιον τρόπο ξεμπερδέψει με αυτή	45,5	29,5	18,5	6,5
Φανταζόμουν το πώς θα άλλαζαν τα πράγματα	20,5	37,5	33,0	9,0
Προσευχόμουν	34,0	25,5	23,5	17,0
Θύμιζα στον εαυτό μου πόσο χειρότερα θα μπορούσαν να είναι τα πράγματα	6,5	33,0	36,0	24,5

Επιπλέον, στον πίνακα 7.17, εμφανίζονται σε φθίνουσα σειρά οι μέσοι όροι των στρατηγικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους που χρησιμοποιούν συχνότερα οι συμμετέχοντες αστυνομικοί. Για την ταξινόμηση των στρατηγικών που εμφανίζουν ισοβαθμία, χρησιμοποιήθηκε ο μέσος όρος της δήλωσης 4 (συχνά). Διακρίνουμε ότι οι

αστυνομικοί πιο συχνά επιλέγουν να αναλύσουν τα προβλήματα που εμφανίζονται προκειμένου να τα κατανοήσουν καλύτερα για να είναι σε θέση να τα επιλύσουν. Επίσης, προσπαθούν να διακρίνουν τη θετική πλευρά των πραγμάτων για να διαχειριστούν μια κατάσταση που τους προκαλεί στρες, ενώ αρκετά ψηλά βρίσκονται και οι στρατηγικές που σχετίζονται με τις εμπειρίες που αποκόμιζαν οι αστυνομικοί από μια δύσκολη και στρεσογόνο κατάσταση. Εν αντιθέσει τις τελευταίες θέσεις καταλαμβάνουν οι στρατηγικές που σχετίζονται με την ευχή να εξαφανιστεί το εκάστοτε πρόβλημα ή να γίνει κάποιο θαύμα.

Πίνακας 7. 17: Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους σε φθίνουσα σειρά

Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους	Mean
Προσπαθούσα να αναλύσω το πρόβλημα ώστε να το κατανοήσω καλύτερα	3,56
Προσπαθούσα να δω τη θετική πλευρά των πραγμάτων	3,21
Έβγαινα από αυτήν την εμπειρία καλύτερος/η από πριν	3,20
Σκεφτόμουν ότι οι δυσκολίες με κάνουν πιο ώριμο	3,17
Αποδεχόμουν την συμπάθεια και την κατανόηση των γύρω μου	3,16
Μιλούσα σε κάποιον για να με βοηθήσει να αντιληφθώ περισσότερο για την κατάσταση	3,03
Γνώριζα τι έπρεπε να γίνει και έτσι διπλασίαζα τις προσπάθειές μου για να πετύχω	3,03
Πείσμωνα και πολεμούσα να πετύχω ό,τι ήθελα	3,02
Εμπνεόμουν να κάνω κάτι δημιουργικό	2,99
Άλλαζα κάτι ώστε να πάνε καλά τα πράγματα	2,99
Βασιζόμουν στην προηγούμενη εμπειρία μου. Είχα ξαναβρεθεί σε παρόμοιες καταστάσεις	2,99
Ασκούσα κριτική ή έκανα μάθημα στον εαυτό μου	2,95
Έβρισκα μία - δύο διαφορετικές λύσεις για το πρόβλημα	2,95
Ζητούσα τη συμβουλή ενός συγγενή ή ενός φίλου που σέβομαι	2,87
Μιλούσα σε κάποιον για το πώς νιώθω	2,84
Θύμιζα στον εαυτό μου πόσο χειρότερα θα μπορούσαν να είναι τα πράγματα	2,79
Προσευχόμουν	2,79
Ανακάλυπτα ξανά τι είναι σημαντικό στη ζωή	2,76
Μιλούσα με κάποιον που μπορούσε να κάνει κάτι συγκεκριμένο για μένα	2,73
Περίμενα να δω τι θα συμβεί πριν κάνω οτιδήποτε	2,61
Προσπαθούσα να ελαφρύνω την κατάσταση, να μην την πάρω πολύ στα σοβαρά	2,57

Προσπαθούσα να κρατήσω τα συναισθήματά μου για τον εαυτό μου	2,52
Συμβιβάζομαι ώστε να πετύχω κάτι θετικό από την κατάσταση	2,52
Εξέφραζα το θυμό μου στο πρόσωπο που δημιούργησε το πρόβλημα	2,46
Ευχόμουν να μπορούσα να αλλάξω ό,τι είχε συμβεί ή το πώς ένιωθα	2,38
Προσπαθούσα να ξεχάσω το όλο θέμα	2,37
Άφηνα τα συναισθήματά μου να ξεσπάσουν με κάποιον τρόπο	2,33
Έβρισκα παρηγοριά στην πίστη μου στο Θεό	2,31
Φανταζόμουν το πώς θα άλλαζαν τα πράγματα	2,31
Τολμούσα κάτι πολύ ριψοκίνδυνο	2,31
Προσπαθούσα να ξεχάσω δουλεύοντας ή κάνοντας κάτι άλλο	2,26
Πίστευα ότι ο χρόνος θα άλλαζε τα πράγματα και απλά περίμενα	2,21
Συνέχιζα να μην συμβαίνει τίποτα	2,10
Ονειροπολούσα ή φανταζόμουν ένα καλύτερο μέρος ή μια καλύτερη εποχή από αυτά που ήμουν	2,06
Αποδεχόμουν τη μοίρα μου	2,02
Ευχόμουν να εξαφανιστεί η κατάσταση ή φανταζόμουν ότι είχα με κάποιον τρόπο ξεμπερδέψει με αυτή	1,86
Ξεσπούσα στους άλλους	1,77
Ήλπιζα πως θα γίνει ένα θαύμα	1,69

Επιπλέον, από τον πίνακα 7.2 (σελ.45), παρατηρούμε ότι οι αστυνομικοί συχνότερα χρησιμοποιούν στρατηγικές που σχετίζονται με τη θετική προσέγγιση των προβλημάτων (Mean=3,05), ακολουθούν οι τεχνικές που αναφέρονται στην κοινωνική υποστήριξη (Mean=2,78), εν συνεχεία οι στρατηγικές που αφορούν τη διεκδικητική επίλυση των προβλημάτων (Mean=2,38), στη συνέχεια η αποφευκτική συμπεριφορά (Mean=2,35) και τέλος οι στρατηγικές που σχετίζονται με ονειροπόληση και ευχολογία.

Αναφορικά με τη μελέτη της υπόθεσης H5.1: «Οι στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών συσχετίζονται με το φύλο», χρησιμοποιήσαμε το εργαλείο Mann-Whitney. Όπως προαναφέραμε η χρήση του συγκεκριμένου εργαλείου γίνεται σε περιπτώσεις που συγκρίνουμε μια κατηγορική μεταβλητή που διαθέτει μέχρι δύο κατηγορίες, όπως στην προκειμένη περίπτωση το φύλο με μια ιεραρχική μεταβλητή όπως οι στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους (Ρούσσοσ και Ευσταθίου, 2008).

Με την στατιστική ανάλυση διαπιστώσαμε ότι δεν εμφανίζεται συσχέτιση των στρατηγικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους με το φύλο των συμμετεχόντων αστυνομικών, αφού όλες οι στρατηγικές συγκριτικά με το φύλο εμφανίζουν τιμές $p > 0,05$. Πιο συγκεκριμένα:

- στρατηγικές που σχετίζονται με την θετική προσέγγιση των προβλημάτων ($U = -0,031$ και $p = 0,975 > 0,05$)
- στρατηγικές που αναφέρονται στην κοινωνική υποστήριξη ($U = -1,701$ και $p = 0,089 > 0,05$)
- στρατηγικές που σχετίζονται με ονειροπόληση-ευχολογία ($U = -1,937$ και $p = 0,053 > 0,05$)
- τεχνικές που αναφέρονται σε αποφευκτική συμπεριφορά ($U = -0,393$ και $p = 0,694 > 0,05$)
- στρατηγικές που σχετίζονται με τη διεκδικητική επίλυση των προβλημάτων ($U = -1,231$ και $p = 0,218 > 0,05$) (βλ. Πίνακα 7.18).

Πίνακας 7. 18: Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους και φύλο

	Φύλο								
		Άνδρας			Γυναίκες			U	p-value
		Mean	Median	St. Dev.	Mean	Median	St. Dev.		
Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους	Θετική προσέγγιση προβλημάτων	3,05	3,09	0,45	3,05	3,04	0,51	-0,031	0,975
	Αναζήτηση κοινωνικής υποστήριξης	2,74	2,83	0,50	2,91	2,91	0,54	-1,701	0,089
	Ονειροπόληση –								

Ευχολόγια	2,18	2,12	0,61	2,43	2,37	0,76	-1,937	0,053
Αποφευκτική συμπεριφορά	2,34	2,44	0,56	2,36	2,44	0,68	-0,393	0,694
Διεκδικητική επίλυση προβλημάτων	2,35	2,25	0,55	2,47	2,50	0,57	-1,231	0,218

Τέλος, προκειμένου να διερευνήσουμε την υπόθεση H5.2: «Η ηλικιακή ομάδα των αστυνομικών συσχετίζεται με τις στρατηγικές που επιλέγουν για να διαχειριστούν το επαγγελματικό τους άγχος», κάναμε χρήση του ερευνητικού εργαλείου Kruskal-Wallis. Το εργαλείο Kruskal-Wallis, χρησιμοποιείται όταν συγκρίνουμε μια κατηγορική μεταβλητή που διαθέτει περισσότερες από δύο κατηγορίες, όπως η ηλικιακή ομάδα που ανήκουν οι αστυνομικοί με μια ιεραρχική μεταβλητή όπως οι στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους (Ρούσσος & Ευσταθίου, 2008).

Παρατηρήσαμε ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των στρατηγικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους και της ηλικιακής ομάδας στην οποία ανήκουν οι αστυνομικοί, αφού $p > 0,05$. Πιο συγκεκριμένα:

- στρατηγικές που σχετίζονται με την θετική προσέγγιση των προβλημάτων (H=0,736 και $p=0,865 > 0,05$)
- στρατηγικές που αναφέρονται στην κοινωνική υποστήριξη (H=4,663 και $p=0,198 > 0,05$)
- στρατηγικές που σχετίζονται με ονειροπόληση-ευχολόγια (H=0,801 και $p=0,849 > 0,05$)
- τεχνικές που αναφέρονται σε αποφευκτική συμπεριφορά (H=0,442 και $p=0,932 > 0,05$)
- στρατηγικές που σχετίζονται με τη διεκδικητική επίλυση των προβλημάτων (H=0,838 και $p=0,840 > 0,05$) (βλ. Πίνακα 7.19) (βλ. Πίνακα 7.19 και Πίνακα 7.20).

Πίνακας 7. 19: Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους και ηλικιακή ομάδα (1)

	Ηλικιακή ομάδα								
		20-29			30-39			H	p-value
		Mean	Median	St. Dev.	Mean	Median	St. Dev.		
Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους	Θετική προσέγγιση προβλημάτων	3,06	2,95	0,43	3,03	3,04	0,45	0,736	0,865
	Αναζήτηση κοινωνικής υποστήριξης	2,91	3,08	0,54	2,78	2,83	0,51	4,663	0,198
	Ονειροπόληση – Ευχολόγια	2,23	2,06	0,74	2,20	2,12	0,61	0,801	0,849
	Αποφευκτική συμπεριφορά	2,22	2,16	0,78	2,33	2,38	0,58	0,442	0,932
	Διεκδικητική επίλυση προβλημάτων	2,40	2,50	0,56	2,38	2,25	0,54	0,838	0,840

Πίνακας 7. 20: Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους και ηλικιακή ομάδα (2)

	Ηλικιακή ομάδα								
		40-49			50-59			H	p-value
		Mean	Median	St. Dev.	Mean	Median	St. Dev.		

Στρατηγικές διαχείρισης επαγγελματικού άγχους	Θετική προσέγγιση προβλημάτων	3,07	3,09	0,47	3,08	3,09	0,60	0,736	0,865
	Αναζήτηση κοινωνικής υποστήριξης	2,80	2,83	0,52	2,61	2,66	0,46	4,663	0,198
	Ονειροπόληση – Ευχολογία	2,30	2,25	0,70	2,34	2,37	0,79	0,801	0,849
	Αποφευκτική συμπεριφορά	2,38	2,44	0,58	2,33	2,22	0,48	0,442	0,932
	Διεκδικητική επίλυση προβλημάτων	2,40	2,25	0,56	2,22	2,25	0,70	0,838	0,840

Από τη διερεύνηση που προηγήθηκε, απαντήσαμε στο πέμπτο ερευνητικό ερώτημα, διακρίνοντας τις στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους που χρησιμοποιούν συχνότερα οι συμμετέχοντες αστυνομικοί. Ακόμα, διακρίναμε ότι δεν εμφανίζεται στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των στρατηγικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους, του φύλου και της ηλικιακής ομάδας των αστυνομικών που συμμετείχαν στην έρευνα. Συνεπώς, οι ερευνητικές υποθέσεις H5.1 και H5.2 δεν επιβεβαιώνονται.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται συγκεντρωμένα τα αποτελέσματα των ερευνητικών ερωτημάτων και υποθέσεων που προαναφέραμε καθώς και η επιβεβαίωση ή μη των ερευνητικών υποθέσεων (βλ. Πίνακα 7.21).

Πίνακας 7. 21: Αποτελέσματα ερευνητικών ερωτημάτων και υποθέσεων

Ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις	Ερευνητικά αποτελέσματα
1 ^ο ερευνητικό ερώτημα: Ποιος είναι ο βαθμός του	Οι συμμετέχοντες αστυνομικοί εμφανίζουν μέτρια

επαγγελματικού άγχους που πλήττει τους Έλληνες αστυνομικούς;	επίπεδα επαγγελματικού άγχους.
H1.1: Τα απρόοπτα γεγονότα συσχετίζονται με την αύξηση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών.	Εμφανίζεται υψηλή θετική συσχέτιση. Η υπόθεση επιβεβαιώνεται.
H1.2: Ο εργασιακός φόρτος συσχετίζεται με την αύξηση επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών.	Εμφανίζεται μέση θετική συσχέτιση. Η υπόθεση επιβεβαιώνεται.
2 ^ο ερευνητικό ερώτημα: Σε τι βαθμό κυμαίνεται το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών;	Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα.
H2.1: Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συσχετίζεται θετικά με το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών.	Εμφανίζεται μέση θετική συσχέτιση. Η υπόθεση επιβεβαιώνεται.
H2.2: Το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών συσχετίζεται αρνητικά με την προσωπική επίτευξη.	Εμφανίζεται αρνητική συσχέτιση. Η υπόθεση επιβεβαιώνεται.
3 ^ο ερευνητικό ερώτημα: Διαφοροποιείται το επαγγελματικό άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών αναφορικά με το δημογραφικό προφίλ τους;	Προκύπτει διαφοροποίηση του επαγγελματικού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.
H3.1: Το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών εμφανίζει συσχέτιση με την οικογενειακή τους κατάσταση.	Οι άγαμοι αστυνομικοί εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά επαγγελματικού άγχους. Η υπόθεση επιβεβαιώνεται.
H3.2: Τα έτη προϋπηρεσίας συσχετίζονται με το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν οι αστυνομικοί.	Οι αστυνομικοί με μεγαλύτερη προϋπηρεσία εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικού άγχους. Η υπόθεση επιβεβαιώνεται.
H3.3: Οι άντρες αστυνομικοί παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικού άγχους αναφορικά με τις γυναίκες συναδέλφους τους.	Οι άντρες αστυνομικοί εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικού άγχους σε σχέση με τις γυναίκες. Η υπόθεση επιβεβαιώνεται.
H3.4: Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συσχετίζεται με την ηλικιακή ομάδα των αστυνομικών.	Οι αστυνομικοί μεγαλύτερης ηλικίας εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά συναισθηματικής εξάντλησης. Η υπόθεση επιβεβαιώνεται.
H3.5: Ο βαθμός των αστυνομικών συσχετίζεται με την	Οι υψηλόβαθμοι αστυνομικοί εμφανίζουν υψηλότερα

συναισθηματική εξάντληση.	επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης. Η υπόθεση επιβεβαιώνεται.
4 ^ο ερευνητικό ερώτημα: Ποιες στρατηγικές χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί για να διαχειριστούν τις διαπροσωπικές συγκρούσεις στον εργασιακό τους χώρο;	Χρησιμοποιούν στρατηγικές που συμβάλλουν στο να διατηρούν καλές σχέσεις με τον προϊστάμενο τους.
H4.1: Η διάσταση της προσωπικής επίτευξης παρουσιάζει θετική συσχέτιση με τις διαπροσωπικές σχέσεις με τον προϊστάμενο.	Εμφανίζεται χαμηλή θετική συσχέτιση. Η υπόθεση επιβεβαιώνεται.
H4.2: Οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους συσχετίζονται θετικά με το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών.	Εμφανίζεται αρνητική συσχέτιση. Η υπόθεση δεν επιβεβαιώνεται.
5 ^ο ερευνητικό ερώτημα: Ποιες στρατηγικές διαχείρισης εφαρμόζουν οι αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν το επαγγελματικό τους άγχος;	Χρησιμοποιούν συχνότερα στρατηγικές που σχετίζονται με τη θετική προσέγγιση των προβλημάτων.
H5.1: Οι στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών συσχετίζονται με το φύλο.	Δεν εμφανίστηκε συσχέτιση. Η υπόθεση δεν επιβεβαιώνεται.
H5.2: Η ηλικιακή ομάδα των αστυνομικών συσχετίζεται με τις στρατηγικές που επιλέγουν για να διαχειριστούν το επαγγελματικό τους άγχος.	Δεν εμφανίστηκε συσχέτιση. Η υπόθεση δεν επιβεβαιώνεται.

Κεφάλαιο 8: Συζήτηση Αποτελεσμάτων – Συμπεράσματα

Στη συγκεκριμένη ενότητα της εργασίας μας θα προβούμε στη συζήτηση των ερευνητικών αποτελεσμάτων και στην εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με τα αποτελέσματα. Ακόμα, θα συσχετίζουμε τα αποτελέσματα της έρευνας με αποτελέσματα παρόμοιων ερευνών και θα αναφερθούμε σε κάποιες καλές πρακτικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους που προκύπτουν από έρευνες του εξωτερικού. Επιπλέον, θα αναλύσουμε τους ερευνητικούς περιορισμούς και θα προτείνουμε μελλοντικές ερευνητικές προτάσεις.

8.1 Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικού άγχους

Βασικό στόχο της έρευνας μας αποτέλεσε η διερεύνηση των επιπέδων του επαγγελματικού άγχους που βιώνουν οι αστυνομικοί στη χώρα μας καθώς και σε τι βαθμό πλήττονται από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Όσο αφορά, λοιπόν, το πρώτο ερευνητικό ερώτημα «Ποιες είναι ο βαθμός του επαγγελματικού άγχους που πλήττει τους Έλληνες αστυνομικούς», τα ερευνητικά αποτελέσματα ανέδειξαν την εμφάνιση μέσου βαθμού επαγγελματικού άγχους στους συμμετέχοντες αστυνομικούς. Το συγκεκριμένο εύρημα δύναται να εξηγηθεί λαμβάνοντας υπόψη ότι ένα σημαντικό μέρος του δείγματος αποτέλεσαν οι αστυνομικοί με περισσότερη προϋπηρεσία και μεγαλύτερης ηλικίας οι οποίοι σύμφωνα με τους Kahn and Byosiere (1992) και Maran et al. (2015), εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα άγχους συγκριτικά με νεότερους αστυνομικούς. Τα ερευνητικά μας αποτελέσματα αναφορικά με το βαθμό του επαγγελματικού άγχους συνάδουν και με τα ευρήματα των Elliot et al. (2015), Odedokun (2015) και Siwach (2000), ενώ έρχονται σε αντίθεση με ευρήματα ερευνών στις οποίες οι αστυνομικοί πλήττονται από επαγγελματικό άγχος σε υψηλό βαθμό όπως στις έρευνες των Abdollahi (2002), Brown and Campbell (1994), Collins and Gibbs (2003), Hughes (2000) και Slate and Johnson (2013).

Επιπλέον, τα αποτελέσματα για την υπόθεση H1.1: «Τα απρόοπτα γεγονότα συσχετίζονται με την αύξηση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών», ανέδειξαν την υψηλή θετική συσχέτιση που υπάρχει ανάμεσα στο επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών συγκριτικά με τα απρόοπτα γεγονότα που δύναται να λάβουν χώρα στο εργασιακό περιβάλλον. Συνεπώς, τα απρόοπτα γεγονότα και καταστάσεις στον εργασιακό χώρο των αστυνομικών αναμφισβήτητα οδηγούν στην εμφάνιση επαγγελματικού στρες και μάλιστα σε υψηλά επίπεδα. Το εύρημα μας συμφωνεί με τα αποτελέσματα των ερευνών των Martinussen et al. (2007), Nieuwenhuys et al. (2012) και Ursano and McCarrrol (1990).

Αναφορικά με την ερευνητική υπόθεση H1.2: «Ο εργασιακός φόρτος συσχετίζεται με την αύξηση επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών», διακρίνουμε από τα ερευνητικά αποτελέσματα μέση θετική συσχέτιση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών με τον εργασιακό φόρτο. Συνεπώς όσο μεγαλύτερος είναι ο εργασιακός φόρτος των αστυνομικών τόσο υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικού άγχους θα εμφανίζουν οι αστυνομικοί. Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα συνάδουν με τα ευρήματα των Abdollahi (2002), Collins and Gibbs (2003), Reiser and Geiger (1984), Slate and Johnson (2013) και Stratton et al. (1986).

Διακρίνουμε λοιπόν ότι οι συμμετέχοντες εμφάνισαν μέτρια επίπεδα επαγγελματικού άγχους, όπως προαναφέραμε πιθανόν λόγω της υψηλής προϋπηρεσίας που διαθέτουν, παρόλα αυτά παρατηρούμε ότι οι απρόοπτες καταστάσεις που εμφανίζονται κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας καθώς και ο φόρτος εργασίας που βιώνουν οι αστυνομικοί δυσχεραίνουν την επαγγελματική τους ζωή και συν τις άλλους συμβάλλουν στην αύξηση του βαθμού του εργασιακού στρες που βιώνουν.

Το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα: «Σε τι βαθμό κυμαίνεται το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών», όπως διακρίνουμε μελετά τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των αστυνομικών. Από τα ερευνητικά αποτελέσματα που προηγήθηκαν, διαπιστώσαμε ότι οι δηλώσεις των συμμετεχόντων αστυνομικών δεν εμφανίζουν υψηλούς μέσους όρους αναφορικά με τις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης αλλά εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο αναφορικά με τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης. Συνεπώς οι αστυνομικοί που συμμετείχαν στην έρευνα μας δεν φαίνεται να πλήττονται σε υψηλό βαθμό από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, λαμβάνοντας υπόψη και τους Maslach et

al. (1996), που αναφέρουν ότι όσο χαμηλότερος μέσος όρος επιτευχθεί στις κλίμακες της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης τόσο χαμηλότερος θεωρείται ο βαθμός της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα αποτελέσματα αναφορικά με το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης δικαιολογούνται παρατηρώντας ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες μας είναι αστυνομικοί με υψηλή προϋπηρεσία και ανήκουν σε μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες και λαμβάνοντας υπόψη τα ευρήματα των Antoniou (2009), Elliot et al. (2015), Μαγγιώρου (2007) και Odedokun (2015), οι οποίοι συμπεραίνουν ότι οι αστυνομικοί μεγαλύτερης ηλικίας και με περισσότερα έτη προϋπηρεσίας εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη και την οικονομική κρίση που έπληξε την χώρα μας τα τελευταία χρόνια, θεωρούμε ότι συνέβαλε στην ωρίμανση των συμμετεχόντων, στην απόκτηση εμπειριών καθώς και στο να μπορούν να επιδείξουν περισσότερη ψυχραιμία όταν βρίσκονται αντιμέτωποι με δύσκολες και στρεσογόνες καταστάσεις, όντως πιο ώριμοι και έμπειροι. Επιδεικνύοντας, λοιπόν, οι αστυνομικοί πιο ψύχραιμη στάση απέναντι στις δυσκολίες, το επαγγελματικό τους άγχος δε δύναται να τους οδηγήσει εύκολα στην εξουθένωση.

Όσο αφορά την ερευνητική υπόθεση H2.1: «Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συσχετίζεται θετικά με το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών», διακρίνουμε από τα ερευνητικά αποτελέσματα ότι το επαγγελματικό άγχος των συμμετεχόντων αστυνομικών παρουσιάζει θετική συσχέτιση με τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Συνεπώς, δύναται να θεωρήσουμε ότι τα υψηλά επίπεδα επαγγελματικού άγχους οδηγούν στην εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στους αστυνομικούς. Αυτά τα ερευνητικά μας αποτελέσματα συνάδουν με τα ευρήματα των Malach-Pines and Keinan (2006), Padyab et al. (2016) και Ying (2008). Επίσης, τα ευρήματα μας δεν συμφωνούν με τα ευρήματα των Martinussen et al. (2007), οι οποίοι καταλήγουν ότι η εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν σχετίζεται με το βαθμό του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών, και ότι οι αστυνομικοί για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του συγκεκριμένου επαγγέλματος, πρέπει να αναπτύξουν συγκεκριμένες δεξιότητες και στρατηγικές διαχείρισης των στρεσογόνων καταστάσεων. Ενώ, σε περίπτωση που δεν μπορέσουν να αναπτύξουν τις συγκεκριμένες δεξιότητες, είναι πολύ πιθανό να οδηγηθούν στην επαγγελματική εξουθένωση.

Από τα ερευνητικά αποτελέσματα της υπόθεση H2.2: «Το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών συσχετίζεται αρνητικά με την προσωπική επίτευξη», παρατηρούμε αρνητική συσχέτιση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών με τη διάσταση της προσωπικής επίτευξης. Δηλαδή, όσο αυξάνεται η προσωπική επίτευξη των αστυνομικών αντίστοιχα παρατηρείται μείωση των επιπέδων του επαγγελματικού άγχους. Τα συγκεκριμένα ερευνητικά αποτελέσματα μας συμφωνούν με τα ευρήματα των Aydin and Tekiner (2016), Burke and Mikkelsen (2006) και Padyab et al. (2016).

8.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά, επαγγελματική εξουθένωση και εργασιακό στρες

Σκοπό της παρούσας έρευνας αποτελούσε και η διερεύνηση της συμβολής των δημογραφικών χαρακτηριστικών στη διαφοροποίηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και του επαγγελματικού άγχους που βιώνουν οι αστυνομικοί.

Όσο αφορά, λοιπόν, το τρίτο ερευνητικό ερώτημα: «Διαφοροποιείται το επαγγελματικό άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών αναφορικά με το δημογραφικό προφίλ τους», διακρίνουμε από τα ερευνητικά αποτελέσματα αναφορικά με το συγκεκριμένο ερώτημα καθώς και από τα ευρήματα των σχετικών με το ερώτημα ερευνητικών υποθέσεων, ότι εμφανίζεται διαφοροποίηση των επιπέδων του εργασιακού στρες και του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης των συμμετεχόντων αστυνομικών. Τα συμπεράσματα μας αυτά συμφωνούν και με τα ευρήματα των Antoniou (2009), Biggam et al. (1997), Elliot et al. (2015), Kahn and Byosiere (1992), Kalemoglu and Keskin (2006), Kop et al. (1999), Lucas et al. (2012), Maran et al. (2015), McCarty and Garland (2007), Nisar and Rasheed (2020), Odedokun (2015), Sever and Cinoglu (2010), Slate and Johnson (2013), Taycan et al. (2006) και Young et al. (2012).

Τα αποτελέσματα αναφορικά με την ανάλυση της ερευνητικής υπόθεσης H3.1: «Το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών εμφανίζει συσχέτιση με την οικογενειακή τους κατάσταση», ανέδειξαν στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του εργασιακού στρες και της οικογενειακής κατάστασης των συμμετεχόντων αστυνομικών. Πιο

συγκεκριμένα, διαφάνηκε ότι οι άγαμοι αστυνομικοί πλήττονται σε μεγαλύτερο βαθμό από επαγγελματικό άγχος συγκριτικά με τους έγγαμους. Το εύρημα αυτό αιτιολογείται κυρίως λόγω της έλλειψης στήριξης των άγαμων αστυνομικών από το οικογενειακό περιβάλλον. Επομένως, συμπεραίνουμε, ότι η οικογενειακή κατάσταση των αστυνομικών επηρεάζει το βαθμό του επαγγελματικού άγχους που βιώνουν οι αστυνομικοί. Το συγκεκριμένο εύρημα συνάδει με τα συμπεράσματα των Biggam et al. (1997), Collins and Gibbs (2003), Lucas et al. (2012), Μαγγιώρου (2007) και Slate and Johnson (2013).

Από την μελέτη της ερευνητικής υπόθεσης H3.2: «Τα έτη προϋπηρεσίας συσχετίζονται με το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν οι αστυνομικοί», αναδείχθηκε ότι η προϋπηρεσία των αστυνομικών που συμμετείχαν στην έρευνα συσχετίζεται με το επαγγελματικό τους άγχος. Ενώ, διαφάνηκε ότι οι αστυνομικοί με μεγαλύτερη προϋπηρεσία πλήττονται σε μικρότερο βαθμό από επαγγελματικό άγχος. Θεωρούμε ότι τα έτη προϋπηρεσίας είναι λογικό να σχετίζονται με τα επίπεδα του εργασιακού στρες, διότι η εμπειρία στη διαχείριση στρεσογόνων και δύσκολων καταστάσεων στον εργασιακό χώρο αλλά και οι προσδοκίες των αστυνομικών αναφορικά με το επάγγελμα, διαφέρουν ανάλογα με τα έτη που έχει υπηρετήσει κάθε αστυνομικός. Συνεπώς, τα έτη προϋπηρεσίας επηρεάζουν τα επίπεδα του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν και με τα ερευνητικά αποτελέσματα των Kahn and Byosiere (1992) και Maran et al. (2015).

Όσο αφορά την υπόθεση H3.3: «Οι άντρες αστυνομικοί παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικού άγχους αναφορικά με τις γυναίκες συναδέλφους τους», διαπιστώσαμε πως το εργασιακό στρες των συμμετεχόντων αστυνομικών συσχετίζεται με το φύλο τους. Επίσης, αναδείχθηκε, ότι οι άνδρες αστυνομικοί εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικού άγχους συγκριτικά με τις γυναίκες συναδέλφους τους. Τα συγκεκριμένα συμπεράσματα μας φαίνεται να ταυτίζονται με τα ευρήματα των Biggam et al. (1997), Kop et al. (1999), McCarty and Garland (2007), Nisar and Rasheed (2020) και Slate and Johnson (2013).

Αναφορικά με τη μελέτη της ερευνητικής υπόθεσης H3.4: «Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συσχετίζεται με την ηλικιακή ομάδα των αστυνομικών», διαπιστώθηκε η ύπαρξη συσχέτισης της ηλικιακής ομάδας στην οποία ανήκουν οι αστυνομικοί που συμμετείχαν στην έρευνα μας, με τη διάσταση της συναισθηματικής

εξάντλησης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Επιπλέον, διαπιστώσαμε ότι οι αστυνομικοί που ανήκουν σε μικρότερες ηλικιακές ομάδες εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης αναφορικά με τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Τα ευρήματά μας δε συνάδουν με τα ευρήματα των Antoniou (2009), Elliot et al. (2015) και Odedokun (2015). Ενώ, συμφωνούν με τα ερευνητικά αποτελέσματα των Aguayo et al. (2017) και Purvanova and Muros (2010).

Τέλος, από την διερεύνηση της υπόθεσης H3.5: «Ο βαθμός των αστυνομικών συσχετίζεται με την συναισθηματική εξάντληση», προέκυψε ότι η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης συσχετίζεται με τον βαθμό που κατέχουν στην υπηρεσία τους οι αστυνομικοί. Επιπλέον, διαφάνηκε ότι οι αστυνομικοί που κατέχουν το βαθμό του αξιωματικού, παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα του συνδρόμου της εξουθένωσης συγκριτικά με αστυνομικούς που κατέχουν χαμηλότερους βαθμούς. Το συγκεκριμένο εύρημα, δύναται να εξηγηθεί λαμβάνοντας υπόψη τις μεγαλύτερες ευθύνες που έχει να διαχειριστεί ένας αξιωματικός καθώς και τις περισσότερες ώρες που συνήθως χρειάζεται να εργαστεί. Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα ταυτίζονται με τα συμπεράσματα των ερευνών των Antoniou (2009), Aydin and Tekiner (2016), Kalemoglu and Keskin (2006), Sever and Cinoglu (2010), Smith and Mason (2001), Taycan et al. (2006) και Young et al. (2012).

Συμπερασματικά προκύπτει ότι το δημογραφικό προφίλ των αστυνομικών επιδρά στα επίπεδα του επαγγελματικού τους άγχος καθώς και στο βαθμό που πλήττονται από το σύνδρομο της επαγγελματικής τους εξουθένωσης.

8.3 Δημογραφικά χαρακτηριστικά, διαπροσωπικές σχέσεις και στρατηγικές διαχείρισης

Στόχοι της έρευνας μας θεωρούνται και η μελέτη των στρατηγικών που χρησιμοποιούν οι συμμετέχοντες αστυνομικοί για να διαχειριστούν τις διαπροσωπικές τους σχέσεις στον επαγγελματικό τομέα καθώς και οι στρατηγικές που χρησιμοποιούν προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικά το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν.

Αναφορικά, λοιπόν, με τη μελέτη του τέταρτου ερευνητικού ερωτήματος «Ποιες στρατηγικές χρησιμοποιούν οι αστυνομικοί για να διαχειριστούν τις διαπροσωπικές

συγκρούσεις στον εργασιακό τους χώρο», διακρίνουμε ότι οι συμμετέχοντες επιλέγουν συχνότερα να χρησιμοποιούν στρατηγικές τέτοιες που θα τους οδηγήσουν στο να διατηρούν καλές διαπροσωπικές σχέσεις με τον προϊστάμενο τους, στη συνέχεια με τους συναδέλφους και τέλος με τους υφιστάμενους. Από το συγκεκριμένο εύρημα διαφαίνεται ότι οι συμμετέχοντες αστυνομικοί θεωρούν πως η διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο και κυρίως με τον προϊστάμενο τους θεωρείται αρκετά σημαντική για να διατηρούνται σε χαμηλό βαθμό τα επίπεδα του επαγγελματικού τους άγχους. Τα συγκεκριμένα ευρήματα αιτιολογούνται και συνάδουν με τα ευρήματα των Mostert and Joubert (2005) και Nisar and Rasheed (2020), οι οποίοι παρατήρησαν ότι οι αστυνομικοί που διατηρούν καλές διαπροσωπικές σχέσεις με τους προϊσταμένους τους βιώνουν σε χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικό άγχος.

Από τη στατιστική ανάλυση της υπόθεσης H4.1: «Η διάσταση της προσωπικής επίτευξης παρουσιάζει θετική συσχέτιση με τις διαπροσωπικές σχέσεις με τον προϊστάμενο», διαπιστώθηκε θετική συσχέτιση ανάμεσα στη διάσταση της προσωπικής επίτευξης και τις διαπροσωπικές σχέσεις με τον προϊστάμενο. Λαμβάνοντας υπόψη τα ευρήματα του τέταρτου ερευνητικού ερωτήματος, θεωρούμε αναμενόμενο το συγκεκριμένο αποτέλεσμα, αφού οι διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων με τον προϊστάμενο συμβάλει στη διατήρηση του επαγγελματικού άγχους σε χαμηλά επίπεδα και συνεπώς παρατηρούνται χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, επειδή σύμφωνα με τους Maslach et al. (1996), όσο υψηλότερο βαθμό εμφανίζουν οι συμμετέχοντες στην προσωπική επίτευξη τόσο χαμηλότερα είναι τα επίπεδα του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνουν. Τα συμπεράσματα μας αυτά συμφωνούν και με τις έρευνες των Johnson et al. (2005) και Maynard et al. (1980), οι οποίοι συμπεραίνουν ότι οι αστυνομικοί που προσπαθούν να διατηρούν καλές σχέσεις με τον προϊστάμενο τους τείνουν να πλήττονται σε χαμηλότερο ποσοστό από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Όσο αφορά την ερευνητική υπόθεση H4.2: «Οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους συσχετίζονται θετικά με το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών», από τα ερευνητικά μας αποτελέσματα διαφάνηκε αρνητική συσχέτιση μεταξύ του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών και των διαπροσωπικών σχέσεων με τους συναδέλφους. Συνεπώς, οι συγκρούσεις με τους συναδέλφους στον εργασιακό χώρο ή οι προβληματικές διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους φαίνεται να μην συμβάλλουν στην αύξηση των επιπέδων του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών.

Τα συγκεκριμένα ευρήματα έρχονται σε αντίθεση με τα ευρήματα των Gutshall et al. (2017), Mostert and Joubert (2005) και Padyab et al. (2016).

Από τα αποτελέσματα μας, σχετικά με τις διαπροσωπικές σχέσεις των αστυνομικών στον εργασιακό χώρο, κατά πόσο αυτές δύναται να επηρεάζουν τα επίπεδα του επαγγελματικού τους άγχους και της επαγγελματικής τους εξουθένωσης καθώς και τις ενέργειες των αστυνομικών προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικά τις διαπροσωπικές συγκρούσεις που δύναται να λάβουν χώρα στην εργασία, διακρίναμε ότι οι συμμετέχοντες επιλέγουν κυρίως να διατηρούν καλές διαπροσωπικές σχέσεις με τους προϊσταμένους τους. Επίσης, η διατήρηση καλών σχέσεων με τους προϊσταμένους, συμβάλλει στη μείωση των επιπέδων του εργασιακού στρες και κατ'επέκταση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Από τη μελέτη του πέμπτου ερευνητικού ερωτήματος: «Ποιες στρατηγικές διαχείρισης εφαρμόζουν οι αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν το επαγγελματικό τους άγχος», προέκυψε ότι οι αστυνομικοί που συμμετείχαν στην έρευνα συχνότερα επιλέγουν να αναλύσουν τα προβλήματα που εμφανίζονται προκειμένου να τα κατανοήσουν καλύτερα για να τα επιλύσουν. Επιπλέον, προσπαθούν να διακρίνουν τη θετική πλευρά των πραγμάτων για να αντιμετωπίσουν μια κατάσταση που τους προκαλεί άγχος, ενώ αρκετά ψηλά βρίσκονται και οι στρατηγικές που σχετίζονται με τις εμπειρίες που αποκόμιζαν οι αστυνομικοί από μια δύσκολη και στρεσογόνο κατάσταση. Οι συγκεκριμένες τεχνικές εμφανίζονται και στα ευρήματα των Anshel (2012), Κουτροβίδης (2013) και Myendeki (2008), ως αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών.

Λαμβάνοντας υπόψη την παραπάνω κατάταξη των στρατηγικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών παρατηρούμε ότι οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν συχνότερα στρατηγικές που σχετίζονται με τη θετική προσέγγιση των προβλημάτων. Ενώ, παρατηρούμε ότι τα αποτελέσματα μας συνάδουν και με τα ευρήματα των García-Rivera et al. (2020), οι οποίοι υποστηρίζουν ότι οι αστυνομικοί χρησιμοποιούν συχνότερα την σωματική άσκηση, την εύρεση θετικής πλευράς στο εκάστοτε πρόβλημα και την συζήτηση των προβλημάτων με συγγενείς και φίλους.

Αναφορικά με την ανάλυση της ερευνητικής υπόθεσης H5.1: «Οι στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών συσχετίζονται με το φύλο», διακρίνουμε ότι δεν υπάρχει συσχέτιση των στρατηγικών διαχείρισης του

επαγγελματικού άγχους με το φύλο των αστυνομικών που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα. Συνεπώς το φύλο των συμμετεχόντων φαίνεται να μην επηρεάζει τις στρατηγικές που επιλέγουν να χρησιμοποιήσουν οι αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν. Τα συγκεκριμένα ευρήματα δε συμφωνούν με τα ευρήματα των Berg et al. (2005), McCarty and Garland (2007) και Ranta and Sud (2008), οι οποίοι αναδεικνύουν ότι οι γυναίκες αστυνομικοί χρησιμοποιούν συνήθως στρατηγικές διαχείρισης που εστιάζουν στο συναίσθημα για να διαχειριστούν το εργασιακό τους στρες σε αντίθεση με τους άνδρες που χρησιμοποιούν στρατηγικές που εστιάζουν στην άμεση επίλυση του εκάστοτε προβλήματος. Επιπλέον, τα αποτελέσματα μας συνάδουν με τα ερευνητικά αποτελέσματα των Mostert and Joubert (2005).

Τέλος από τη μελέτη της υπόθεσης H5.2: «Η ηλικιακή ομάδα των αστυνομικών συσχετίζεται με τις στρατηγικές που επιλέγουν για να διαχειριστούν το επαγγελματικό τους άγχος», παρατηρούμε ότι δεν εμφανίζεται συσχέτιση μεταξύ των στρατηγικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους και της ηλικιακής ομάδας στην οποία ανήκουν οι συμμετέχοντες αστυνομικοί. Συνεπώς, η ηλικία των αστυνομικών φαίνεται να μην επηρεάζει τις στρατηγικές που επιλέγουν προκειμένου να διαχειριστούν το επαγγελματικό άγχος που βιώνουν. Τα ερευνητικά μας αυτά αποτελέσματα δε συνάδουν με τα συμπεράσματα των Backteman-Erlanson (2013), Kirkcaldy et al. (1998) και Patterson et al. (2014), οι οποίοι αναδεικνύουν συσχέτιση της ηλικίας των αστυνομικών με τις στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού τους άγχους. Πιο συγκεκριμένα, κατέδειξαν ότι οι αστυνομικοί που ανήκουν σε μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες χρησιμοποιούν συνήθως τεχνικές που εστιάζουν στην άμεση αντιμετώπιση του προβλήματος, ενώ δεν χρησιμοποιούν συχνά αποφευκτικές στρατηγικές.

Από τα συμπεράσματα μας που αφορούν τις τεχνικές που χρησιμοποιούν οι συμμετέχοντες αστυνομικοί για να διαχειριστούν αποτελεσματικά το επαγγελματικό τους άγχος, διαπιστώνουμε ότι δεν εμφανίζεται συσχέτιση των στρατηγικών διαχείρισης αναφορικά με το φύλο των συμμετεχόντων και την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν. Τα συγκεκριμένα ευρήματα αιτιολογούνται λαμβάνοντας υπόψη την προϋπηρεσία των συμμετεχόντων. Πιο συγκεκριμένα επειδή οι περισσότεροι συμμετέχοντες διαθέτουν σχετικά μεγάλη προϋπηρεσία είναι αρκετά πιθανό να χρησιμοποιούν παρόμοιες τεχνικές προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικά το επαγγελματικό άγχος που δύναται να βιώνουν. Επιπλέον, οφείλουμε να λάβουμε υπόψη

και το γεγονός ότι οι συμμετέχοντες εμφανίζουν χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, οπότε συμπεραίνουμε ότι χρησιμοποιούν αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης, αφού σύμφωνα με τους Afshar et al. (2015), Κουτροβίδης (2013), Schaufeli et al. (2009) και Szigethy (2014), το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης θεωρείται συνέπεια της δυσκολίας των εργαζομένων να χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης σε στρεσογόνες καταστάσεις.

Από τα συμπεράσματα της παρούσας έρευνας, διαπιστώνουμε ότι υπάρχει σύγκλιση με ευρήματα άλλων ερευνητών και σε ορισμένες περιπτώσεις απόκλιση. Παρόλα αυτά τα ευρήματα μας αιτιολογούνται λαμβάνοντας υπόψη και τις ιδιαίτερες εργασιακές συνθήκες του επαγγέλματος των αστυνομικών, πόσο μάλλον στη χώρα μας που τα τελευταία χρόνια έχει βιώσει μια αρκετά επώδυνη και δύσκολη οικονομική κρίση, που δημιούργησε περαιτέρω προβλήματα. Τα ερευνητικά μας αποτελέσματα επιβεβαιώνουν την ύπαρξη επαγγελματικού άγχους και εξουθένωσης και τη συσχέτιση τους με το δημογραφικό προφίλ των συμμετεχόντων, καθώς και τη χρήση αποτελεσματικών στρατηγικών διαχείρισης του εργασιακού στρες. Επιπλέον, διαφαίνεται πως η διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων με τους προϊστάμενους, τους συναδέλφους και τους υφιστάμενους, συμβάλουν στη μείωση του εργασιακού άγχους.

Στην επόμενη υποενότητα θα προσπαθήσουμε να αναφέρουμε ορισμένες καλές πρακτικές που χρησιμοποιούν χώρες του εξωτερικού προκειμένου να μειώσουν ή να αντιμετωπίσουν το επαγγελματικό άγχος που δύναται να βιώνουν οι αστυνομικοί που υπηρετούν στις συγκεκριμένες χώρες.

8.4 Καλές πρακτικές

Όπως έχουμε αναφέρει κατά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση της έρευνας μας, πλήθος ερευνών πραγματοποιήθηκαν, στο εξωτερικό, για το επαγγελματικό άγχος και την αποτελεσματική διαχείριση του γενικότερα αλλά και πιο συγκεκριμένα αναφορικά με το αστυνομικό επάγγελμα, αναδεικνύοντας ορισμένες καλές πρακτικές που σχετίζονται με την αποτελεσματική αντιμετώπιση του επαγγελματικού άγχους που πλήττει το ιδιαίτερα απαιτητικό επάγγελμα του αστυνομικού.

Οι Biron et al. (2012), αναφέρουν πως καλές πρακτικές αναφορικά με την αποτελεσματική αντιμετώπιση του επαγγελματικού στρες αποτελούν τα προγράμματα πρόληψης. Οι συγκεκριμένοι ερευνητές, αναλύουν διεξοδικά ένα πρόγραμμα πρόληψης που δύναται να εφαρμοστεί σε ποικίλα επαγγέλματα που πλήττονται από επαγγελματικό άγχος.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα αποτελείται από ποικίλες στρατηγικές που δύναται να συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση του εργασιακού άγχους. Ορισμένες από αυτές τις στρατηγικές είναι:

- η σωστή αναγνώριση των παραγόντων πρόκλησης άγχους
- η ψυχολογική προετοιμασία εν' όψει στρεσογόνων περιόδων
- ο διαχωρισμός της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής
- ο επαρκής ελεύθερος χρόνος για ξεκούραση
- η εξασφάλιση αρκετού χρόνου για περισυλλογή και αυτοαξιολόγηση
- τα συχνά διαλείμματα σε στρεσογόνους περιόδους
- οι θετικές σκέψεις και η αποφυγή αρνητικών σκέψεων αναφορικά με μια στρεσογόνα κατάσταση
- ο διαλογισμός και η επιβράβευση του εαυτού

Αναφορικά με τη διαχείριση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών, σύμφωνα με τους Brown et al. (1996), η αποτελεσματική διαχείριση του επαγγελματικού άγχους έπεται του ορθού προσδιορισμού των πηγών του άγχους και έχει ως σκοπό τη βελτίωση της ψυχοσωματικής υγείας των αστυνομικών.

Οι Muola et al. (2014), προσδιορίζοντας στην έρευνα τους τις πηγές πρόκλησης επαγγελματικού άγχους στους αστυνομικούς, κατέληξαν ότι καλές πρακτικές που θα μπορούσε να εφαρμόσει η πολιτεία και θα συνέβαλαν στην μείωση και σταδιακά στην αντιμετώπιση του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών αποτελούσαν η αύξηση των οικονομικών απολαβών και η βελτίωση του σχεδιασμού των εργασιακών προγραμμάτων.

Επίσης, οι Alexopoulos et al. (2014), Anshel et al. (2013), Arnetz et al. (2013), Chang et al. (2007), Mostert and Joubert (2005), Patterson et al. (2014) και Pietrzak et al. (2012), στις έρευνες τους αναφορικά με τη διαχείριση του επαγγελματικού άγχους που πλήττει τους αστυνομικούς, ανέφεραν ως καλές πρακτικές τη διατήρηση καλών

διαπροσωπικών σχέσεων με τους προϊσταμένους, τους υφισταμένους και τους συναδέλφους στον εργασιακό χώρο καθώς και τη μείωση του εργασιακού φόρτου μέσω της στελέχωσης των αστυνομικών υπηρεσιών με επιπλέον προσωπικό.

Αρκετές όμως είναι και οι έρευνες που αναφέρουν ως καλές πρακτικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους, την εφαρμογή διαφόρων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στήριξης των αστυνομικών που πλήττονται από επαγγελματικό άγχος (Acquadro-Maran et al., 2015; Alexopoulos et al., 2014; Piotrkowski and Telesco, 2011; Salo and Allwood, 2011).

Οι Mishara and Martin (2012), στην έρευνα τους ασχολήθηκαν με ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα στον Καναδά για την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους των αστυνομικών, που είχε σκοπό να συμβάλλει στην πρόληψη των αυτοκτονιών των αστυνομικών. Με το πέρας του εκπαιδευτικού προγράμματος και σε εύρος 12 ετών παρατηρήθηκε αξιοσημείωτη μείωση στις αυτοκτονίες αστυνομικών.

Ακόμα, οι Anshel, Umscheid, and Brinthaup (2013), διερεύνησαν την αποδοτικότητα ενός επιμορφωτικού προγράμματος τεχνικών διαχείρισης στρεσογόνων καταστάσεων στον εργασιακό χώρο σε συνδυασμό με την φυσική κατάσταση, στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής. Το δείγμα της έρευνας, παρακολούθησε ένα σεμινάριο αναφορικά με τους παράγοντες πρόκλησης επαγγελματικού άγχους στους αστυνομικούς και τις στρατηγικές διαχείρισης του και προέβησαν σε σωματική άσκηση για χρονικό διάστημα δέκα εβδομάδων. Με το πέρας της ερευνητικής περιόδου οι συμμετέχοντες παρουσίασαν αύξηση αναφορικά με τη χρήση αποφευκτικών τεχνικών διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους. Μέσω των ερευνητικών αποτελεσμάτων αναδείχτηκε η χρησιμότητα εκπαιδευτικών προγραμμάτων διαχείρισης του στρες.

Επιπλέον, οι Le Scanff and Taugis (2002), διερεύνησαν την αποτελεσματικότητα ενός παρόμοιου προγράμματος, αναφορικά με την αντιμετώπιση του στρες, σε αστυνομικούς της Γαλλίας. Τα αποτελέσματα του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος συνέβαλαν στην αποτελεσματικότερη διαχείριση του εργασιακού στρες από τους συμμετέχοντες αστυνομικούς και διαδραμάτισαν καθοριστικό ρόλο στην υιοθέτηση παρόμοιων προγραμμάτων για το σύνολο της γαλλικής αστυνομίας.

Οι Roger and Hudson (1995), διερευνούν την αποδοτικότητα ενός προγράμματος αντιμετώπισης εργασιακού άγχους σε αστυνομικούς του Ηνωμένου Βασιλείου. Το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα είχε ως κύριο άξονα το συναισθηματικό έλεγχο των

συμμετεχόντων αστυνομικών. Παρατηρήθηκε ότι με το πέρας του προγράμματος οι αστυνομικοί ήταν σε θέση να ελέγξουν τα συναισθήματα τους αναφορικά με μια στρεσογόνα κατάσταση και να καταφέρουν να διαχειριστούν αρκετά αποτελεσματικά το επαγγελματικό άγχος που βίωναν.

8.5 Περιορισμοί της έρευνας

Η παρούσα έρευνα είναι μια από τις λίγες έρευνες που έχουν διεξαχθεί στη χώρα μας αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και τις στρατηγικές διαχείρισης διαπροσωπικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο αλλά και τις στρατηγικές διαχείρισης του επαγγελματικού άγχους των αστυνομικών και ίσως η μόνη που αναφέρεται σε καλές πρακτικές άλλων χωρών αναφορικά με τη διαχείριση του εργασιακού στρες. Παρόλα αυτά, κατά τη διαδικασία διεξαγωγής της έρευνας μας εντοπίστηκαν ορισμένοι περιορισμοί οι οποίοι κρίνεται απαραίτητο να αναφερθούν και να αναλυθούν.

Αρχικά, έναν από τους περιορισμούς της έρευνας μας αποτελούν οι κοινωνικοπολιτισμικές ιδιαιτερότητες και διαφορές των συμμετεχόντων αστυνομικών, λόγω του γεγονότος ότι το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν αστυνομικοί από διαφορετικά μέρη της χώρας.

Περιορισμό, επίσης αποτελεί και ο διαθέσιμος χρόνος διεξαγωγής της παρούσας έρευνας, ο οποίος ήταν περιορισμένος. Εάν ο διαθέσιμος χρόνος ήταν περισσότερος, πιθανόν να μην ακολουθούσαμε βολική δειγματοληψία, η οποία σύμφωνα με τους Creswell (2016) και Robson (2007), δεν ανήκει στις δειγματοληψίες πιθανοτήτων και μπορεί να οδηγήσει σε μη αντιπροσωπευτικά δείγματα, στερώντας από τον ερευνητή τη δυνατότητα γενίκευσης των ερευνητικών αποτελεσμάτων, αλλά κάποια δειγματοληψία πιθανοτήτων που ίσως συνοδεύταν από μεγαλύτερο αριθμό συμμετεχόντων. Ακόμα, περιορισμό, όσο αφορά τη γενίκευση των ερευνητικών συμπερασμάτων στο σύνολο του πληθυσμού της Ελληνικής Αστυνομίας αποτελεί το μικρό ερευνητικό δείγμα συγκριτικά με τον πληθυσμό αναφοράς της έρευνας μας.

Τέλος, περιορισμό της έρευνας μας αποτελούν και ιδιαίτερες συνθήκες υπό τις οποίες πραγματοποιήθηκε η έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, λόγω της πανδημίας, δεν

υπήρξε άμεση κατά πρόσωπο επαφή του ερευνητή με τους συμμετέχοντες παρά μόνο επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφωνική επικοινωνία. Η έλλειψη αυτή της επικοινωνίας ανάμεσα στον ερευνητή και το δείγμα της έρευνας, όπως και η μη φυσική παρουσία του ερευνητή κατά τη συμπλήρωση του ερευνητικού εργαλείου, σύμφωνα με τη Δανιηλίδου (2013), θεωρούνται ότι δυσχεραίνουν τη συμπλήρωση του ερευνητικού εργαλείου, κυρίως λόγω αποριών των συμμετεχόντων όσο αφορά την ορθή συμπλήρωση, καθώς και λόγω της βιαστικής συμπλήρωσης του ερευνητικού εργαλείου από ένα ποσοστό του δείγματος, με αποτέλεσμα πιθανόν την εξαγωγή λανθασμένων συμπερασμάτων της εκάστοτε έρευνας.

Λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς που προαναφέρθηκαν, θεωρούμε ότι τα ερευνητικά μας αποτελέσματα δύναται να μας οδηγήσουν σε σημαντικά συμπεράσματα αναφορικά με τα ζητούμενα της έρευνας. Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας θα συντελέσουν στην ανάπτυξη της βιβλιογραφίας αναφορικά με το συγκεκριμένο ερευνητικό θέμα. Στην υποενότητα που ακολουθεί θα παρουσιάσουμε ορισμένες μελλοντικές προτάσεις για έρευνα σχετικά με το συγκεκριμένο θέμα.

8.6 Μελλοντικές προτάσεις

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας αν και δε δύναται να γενικευθούν, λόγω των περιορισμών που αναφέραμε, θεωρούμε ότι θα συντελέσουν ως θεωρητικό υπόβαθρο σε μελλοντικές έρευνες αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος, τις στρατηγικές διαχείρισης του και το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σε αστυνομικούς.

Η διερεύνηση των επιπέδων του επαγγελματικού άγχους και της εξουθένωσης των αστυνομικών δε δύναται να ολοκληρωθεί με τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, γι αυτό αναγκαία θεωρείται η πραγματοποίηση ερευνών στο μέλλον αναφορικά με το συγκεκριμένο ζήτημα. Οι μελέτες αυτές ίσως συμβάλλουν στον εντοπισμό προβλημάτων και αδυναμιών αλλά και στην εύρεση αποτελεσματικότερων στρατηγικών διαχείρισης του εργασιακού στρες και του συνδρόμου της εξουθένωσης που ταλανίζει αρκετούς αστυνομικούς στη χώρα μας, και όχι μόνο, οδηγώντας σε

επιπτώσεις σε επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο για τους πληττόμενους αστυνομικούς.

Συνεπώς, μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν με περισσότερους συμμετέχοντες αστυνομικούς, σε μεγαλύτερη χρονική διάρκεια και με τη χρήση τυχαίας δειγματοληψίας, με σκοπό τη γενίκευση των ευρημάτων.

Επίσης, μια μελλοντική ερευνητική πρόταση θα μπορούσε να είναι η εφαρμογή σε εν ενεργεία αστυνομικούς εκπαιδευτικών προγραμμάτων διαχείρισης στρεσογόνων καταστάσεων. Όπως έχει ήδη αναφερθεί τα εκπαιδευτικά προγράμματα θεωρούνται καλές πρακτικές αντιμετώπισης του επαγγελματικού άγχους, και δύναται να συμβάλλουν στην επιμόρφωση των αστυνομικών αναφορικά με το επαγγελματικό άγχος και τη διαχείριση του.

Επιπλέον, μια ενδιαφέρουσα μελλοντική ερευνητική πρόταση θα ήταν η διερεύνηση των πηγών του επαγγελματικού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς και οι επιπτώσεις τους σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο. Η συγκεκριμένη έρευνα θα συντελούσε στο να γνωρίσουν οι αστυνομικοί καλύτερα το επαγγελματικό τους άγχος και την εξουθένωση και να μάθουν από πού δύναται να προέρχονται. Επίσης, θα συνέβαλε στην ανάδειξη των επιπτώσεων του εργασιακού άγχους και στην προσπάθεια μετρίασης τους από τη μεριά των αστυνομικών και της πολιτείας.

Μια ακόμα μελλοντική ερευνητική πρόταση θα μπορούσε να αποτελεί η διεξαγωγή της έρευνας μας ως ποιοτική. Αυτή η διεξαγωγή θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί χρησιμοποιώντας ως ερευνητικό εργαλείο μια ημιδομημένη συνέντευξη, που θα είχε σκοπό την διερεύνηση προβληματισμών, στάσεων και συμπεριφορών των συμμετεχόντων που μπορεί να μην έχουν συμπεριληφθεί στο παρόν ερωτηματολόγιο.

Τέλος μια ερευνητική πρόταση που δύναται να πραγματοποιηθεί στο μέλλον είναι η διερεύνηση του εργασιακού στρες, του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης και των στρατηγικών διαχείρισης συγκριτικά μεταξύ Ελλήνων αστυνομικών και αστυνομικών άλλων χωρών. Η συγκεκριμένη έρευνα θα συνέβαλε στη ανάδειξη στάσεων, συμπεριφορών, απόψεων, προβληματισμών και ίσως αποτελεσματικών πρακτικών διαχείρισης του στρες αστυνομικών που υπηρετούν σε αλλοδαπές χώρες με διαφορετικό νομοθετικό, πολιτικό, πολιτισμικό και κοινωνικό υπόβαθρο. Επίσης, θα συντελούσε στη σύγκριση των πηγών επαγγελματικού άγχους καθώς και του βαθμού

του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης ανάμεσα σε Έλληνες και ξένους αστυνομικούς.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

- Abdollahi, M.K., 2002. Understanding Police Stress Research. *Journal of Forensic Psychology Practice*, 2(2), pp.1–24.
- Acquadro- Maran, D., Varetto, A., Zedda, M., and Ieraci, V., 2015. Occupational stress, anxiety and coping strategies in police officers. *Occupational Medicine (Lond)*, 65(6), pp.466-473.
- Afshar, H., Roohafza, H. R., Keshteli, A. H., Mazaheri, M., Feizi, A., and Adibi, P., 2015. The association of personality traits and coping styles according to stress level. *Journal of 75 research in medical sciences: the official journal of Isfahan University of Medical Sciences*, 20(4), pp.353-358.
- Aguayo, R., Vargas, C., Cañadas, G. R., and De la Fuente, E. I., 2017. Are Socio-Demographic Factors Associated to Burnout Syndrome in Police Officers? A Correlational MetaAnalysis. *Anales de Psicología*, 33(2), pp.383-392.
- Alexander, D.A., Walker, L.G., Innes, G. and Irving, B.L., 1993. *Police stress at work*. London: Police Foundation and the Department of Mental Health, University of Aberdeen
- Alexopoulos, E. C., Palatsidi, V., Tigani, X., and 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), pp.210-215.
- Anshel, M. H., Umscheid, D., and Brinthaup, T. M., 2013. Effect of a combined coping skills and wellness program on perceived stress and physical energy among police emergency dispatchers: an exploratory study. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 28(1), pp.1-14.
- Anshel, M.H., 2012. Coping with Stress. In: Seel N.M., ed. 2012. *Encyclopedia of the Sciences of Learning*. Boston: Springer, MA, pp.818-822.

- 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), pp.334–344.
- Arnetz, B. B., Arble, E., Backman, L., Lynch, A., and Lublin, A., 2013. Assessment of a prevention program for work-related stress among urban police officers. *International archives of occupational and environmental health*, 86(1), pp.79-88.
- Aydin, R. and Tekiner, M. A., 2016. Analysis of Burnout Level of Police Officers: Evidence from Malatya, Turkey. *Journal of Transdisciplinary Studies*, 9(1), pp.99-113.
- Backteman-Erlanson, S., 2013. *Burnout, work, stress of conscience and coping among female and male patrolling police officers*. Ph.D. Thesis, Umea University.
- Backteman-Erlanson, S., Padyab, M., and 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), pp.491-505.
- Bakker, A. B., and Heuven, E., 2006. Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13(4), pp.423-440.
- Berg, A. M., Hem, E., Lau, B., Håseth, K., and Ekeberg, Ø., 2005. Stress in the Norwegian police service. *Occupational medicine*, 55(2), pp.113-120.
- Biggam, F. H., Power, K. G., Macdonald, R. R., Carcary, W. B., and Moodie, E., 1997. Self-perceived occupational stress and distress in a Scottish police force. *Work & Stress*, 11(2), pp.118-133.
- Biron, C., Karanika-Murray, M., and Cooper, L.C., 2012. *Improving Organizational Interventions for Stress and Well-Being. Addressing Process and Context*. Routledge New York: Psychology Press.

- Blache, J., Borza, A., De Angelis, K., Frankus, E., Gabbianelli, G., Korunka, C., and Zdrehus, C., 2011. *Burnout intervention training for managers and team leaders: a practice report*. Wien: Die Berater.
- Blum, L., 2000. *Force under pressure: How cops live and why they die*, New York: Lantern Books.
- Brown, J., Cooper, C., and Kirkcaldy, B., 1996. Occupational stress among senior police officers. *British Journal of Psychology*, 87(1), pp.31-41.
- Brown, J.M., and Campbell, E.A., 1994. *Stress and policing: Sources and strategies*. Chichester: Wiley.
- Burke, R. J., 1993. Work-family stress, conflict, coping and burnout in police officers. *Psychological Reports*, 9(3), pp.171-180.
- Burke, R. J., and Mikkelsen, A., 2006. Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of stress management*, 13(1), pp.64-83.
- Carretero-Dios, H., and Pérez, C., 2005. Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales. *International Journal of clinical and health psychology*, 5(3), pp.521-551.
- Carter, S. B., 2013. The Tell Tale Signs of Burnout ... Do You Have Them?. *Psychology Today*, [pdf] Available at: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/high-octane-women/201311/the-tell-tale-signs-burnout-do-you-have-them>, [Accessed 03/12/2020].
- Chang, E. M., Bidewell, J. W., Huntington, A. D., Daly, J., Johnson, A., Wilson, H., and Lambert, C. E., 2007. A survey of role stress, coping and health in Australian and New Zealand hospital nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 44(8), pp.1354-1362.
- Cohen, S., Kamarck, T., and Mermelstein, R., 1983. A global measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 24(4), pp.385-396.

- Collins P. A., and Gibbs, A. C. 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), pp.256-264.
- Cooper, C. L., Kirkcaldy, B. D., and Brown, J., 1994. A model of job stress and physical health: The role of individual differences. *Personality and Individual Differences*, 16(4), pp.653-655.
- Cox, T., 1993. *Stress research and stress management: Putting theory to work*. Sudbury: HSE Books.
- Creswell, J., 2016. *Η έρευνα στην εκπαίδευση: Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας* (Μετ. Ν. Κουβαράκου, Επιμ. Χ. Τσορμπατζούδη). Αθήνα: ΙΩΝ.
- De Klerk, M., and Mostert, K., 2010. Work-home interference: Examining socio-demographic predictors in the South African context. *SA Journal of Human Resource Management*, 8(1), pp.10-20.
- Dempsey, J.S., 1994. *The police culture: personality and stress policing: An introduction to law enforcement*. New York: West Publishing Co.
- Donovan, E.C., 1981. Police alcoholism, divorce, suicide rates much higher than official stats. *Behavior Today*, 12, pp.2-4.
- Elliot, D., Garg, B., Kuehl, K., DeFrancesco, C., and Sleigh, A., 2015. Why are women law enforcement officers more burned-out and what might help them?. *Occupational Medical Health Affairs*, 3(3), pp.204-208.
- Elsass, P. M., and Veiga, J. F., 1997. Job control and job strain: A test of three models. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(3), pp.195-211.
- Evans, B. J., Coman, G., Stanley, R. O., and Burrows, G. D., 1993. Police officers' coping strategies: An Australian police survey. *Stress Medicine*, 9(4), pp.237-246.
- Folkman, S., and Lazarus, R. S., 1980. An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), pp.219-239.

- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., and Gruen, R. J., 1986. Dynamics of a Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping, and Encounter Outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), pp.992-1003.
- Galanakis, M., Moraitou, M., Garivaldis, F. J., and Stalikas, A., 2009. Factorial structure and psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory (MBI) in Greek midwives. *Europe's Journal of Psychology*, 5(4), pp.52-70.
- Gana, K., and 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), pp.423-430.
- García-Rivera, B. R., Olgúin-Tiznado, J. E., Aranibar, M. F., Ramírez-Barón, M. C., Camargo-Wilson, C., López-Barreras, J. A., and García-Alcaraz, J. L., 2020. Burnout syndrome in police officers and its relationship with physical and leisure activities. *International journal of environmental research and public health*, 17(15), pp.5586-5603.
- Glazer, S., and Liu, C., 2017. Work, Stress, Coping, and Stress Management. *Oxford Research Encyclopedia of Psychology* [pdf] Available at: <https://oxfordre.com/psychology/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-30>, [Accessed 03/12/2020].
- Gonzalez-Ramirez, M.T., Rodriguez-Ayan, M.N., and Hernandez, R.L., 2013. The Perceived Stress Scale (PSS): normative data and factor structure for a large-scale sample in Mexico. *Spanish Journal of Psychology*, 16, [pdf] Available at: Gale OneFile: Health and Medicine, [Accessed 03/12/2020].
- Greene, J. R., 2000. *Community policing in America: changing the nature, structure, and function of the police, Criminal Justice 2000*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Gutshall, C., Hampton, D., Sebetan, I., Stein, P. and Broxtermann, T., 2017. The effects of occupational stress on cognitive performance in police officers. *Police Practice and Research*, 18(5), pp.463-477.

- Hart, P. M., and Cotton, P., 2002. Conventional wisdom is often misleading: Police stress within an organizational health framework. In: M. F. Dollard, A. H. Winefield, and H. R. Winefield, Ed. 2003. *Occupational stress in the service professions*. London & New York: Taylor and Francis, pp.103–139.
- Hart, P.M., Wearing, A. J., and Headey, B., 1995. Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68(2), pp.133-156.
- Hawkins, H. C., 2001. Police officer burnout: a partial replication of Maslach's burnout inventory. *Police Quarterly*, 4(3), pp.343-360.
- He, N., Zhao, J., and Archbold, C. A., 2002. Gender and police stress. *Policing: an international journal of police strategies & management*, 25(4), pp.687-708.
- Hennig-Fast, K., Werner, N. S., Lerner, R., Latscha, K., Meister, F., Reiser, M., Engel, R. R., and Meindl, T., 2009. After facing traumatic stress: Brain activation, cognition and stress coping in policemen. *Journal of Psychiatric Research*, 43(14), pp.1146-1155.
- Henry, V. E., 1995. The police officer as survivor: Death confrontations and the police subculture. *Behavioral Sciences & the Law*, 13(1), pp.93-112.
- Henry, V. E., 2004. *Death work: Police, trauma, and the psychology of survival*. Oxford University Press.
- Hughes, T., 2000. *Community policing and federal civil liability under 42 USC, 1983*. PH.D. Thesis. University of Cincinnati, OH
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., and Millet, C., 2005. The experience of work-related stress across occupations. *Journal of managerial psychology*, 20(2), pp.178-187.
- Kahn, R. L., and Byosiere, P., 1992. Stress in organizations. In: Dunnette, M. D., and Hough, L. M., Ed. 1992. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Consulting Psychologists Press, pp.571–650.

- Kalemoglu, M., and Keskin, O., 2006. Burnout syndrome at the emergency service. *Scand J Trauma Resusc Emerg Med*, 14(1), pp.37-40.
- Kirkcaldy, B., Brown, J., and Cooper, C. L., 1998. The demographics of occupational stress among police superintendents. *Journal of Managerial Psychology*, 13(1), pp.90-101.
- Kop, N., Euwema, M., and Schaufeli, W., 1999. Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13(4), pp.326-340.
- Koruklu, N., Feyzioglu, B., Ozenoglu-Kiremit, H., and Aladag, E., 2012. Teachers' Burnout Levels in terms of Some Variables. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 12(3), pp.1823-1830.
- Ladstätter, F., and Garrosa, E., 2008. *Prediction of Burnout. An Artificial Neural Network Approach*. Hamburg: Diplomica Verlag.
- Lawrence, R.A., 1984. Police Stress and personality factors: A conceptual model. *Journal of Criminal Justice*, 12, pp.247-263.
- Lazarus, R. S., 1993. Coping theory and research: Past, present, and future. In: Lazarus, R. S., ed. 1998. *Fifty years of the research and theory of RS Lazarus: An analysis of historical and perennial issues*, London & New York: Psychology Press, pp.366-388.
- Lazarus, R. S., 1993. From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual review of psychology*, 44(1), pp.1-22.
- Lazarus, R. S., and Folkman, S., 1987. Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of personality*, 1(3), pp.141-169.
- Le Scanff, C., and Taugis, J., 2002. Stress management for police special forces. *Journal of Applied Sport Psychology*, 14(4), pp.330-343.
- Leiter, M. P., Bakker, A. B., and Maslach, C., 2014. The contemporary context of job burnout. In: Leiter, M. P., Bakker, A. B., and Maslach, C., ed. 2014. *Burnout at*

work: A psychological perspective, London & New York: Psychology Press, pp.1-9.

Lieberman, A. M., Best, S. R., Metzler, T. J., Fagan, J. A., Weiss, D. S., and Marmar, C. R., 2002. Routine occupational stress and psychological distress in police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(2), pp.421-441.

Lucas, T., Weidner, N., and Janisse, J., 2012. Where does work stress come from? A generalizability analysis of stress in police officers. *Psychology & Health*, 27(12), pp.1426-1447.

Malach-Pines, A., and Keinan, G., 2006. Stress and burnout in Israeli border police. *International journal of stress management*, 13(4), pp.519-540.

Malloy, T.E., and Mays, G.L., 1984. The police stress hypothesis: A critical evaluation. *Criminal Justice and Behavior*, 2, pp.197-204.

Maran, D. A., Varetto, A., Zedda, M., and Ieraci, V., 2015. Occupational stress, anxiety and coping strategies in police officers. *Occupational Medicine*, 65, pp.466-473.

Martinussen, M., Richardsen, A. M., and Burke, R. J., 2007. Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of criminal justice*, 35(3), pp.239-249.

Masilamani, R., Bulgiba, A., Chinna, K., Darus, A., Isahak, M., Kandiben, S., and Koh, D., 2013. Prevalence and associated factors of stress in the Malaysian Police Force. *Preventive Medicine*, 57, pp.57-59.

Maslach, C., and Jackson, S. E., 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), pp.99-113.

Maslach, C., and Jackson, S. E., 1984. Burnout in organizational settings. *Social Psychology Annual*, 5, pp.133-153.

Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., and Schwab, R. L., 1996. Maslach burnout inventory manual. *Menlo Park Mind Garden*, pp.191-218.

- Maslach, C., Jackson, S., and Leiter, M., 1997. *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: The Scarecrow Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P., 2001. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), pp.397-422.
- Maynard, P., Maynard, N., McCubbin, H. I., and Shao, D., 1980. Family life and the police profession: Coping patterns wives employ in managing job stress and the family environment. *Family Relations*, 29(4), pp.495-501.
- McCarty, W. P., 2013. Gender differences in burnout among municipal police sergeants. *International Journal of Police Strategies & Management*, 36(4), pp.803-818.
- McCarty, W. P., Zhao, J. S., and Garland, B. E., 2007. Occupational stress and burnout between male and female police officers: Are there any gender differences?. *An International Journal of Police Strategies & Management*, 30(4), pp.672-691.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., and Shapira, I., 2006. Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132(3), pp.327-353.
- Miller, K. I., Ellis, B. H., Zook, E. G., and Lyles, J. S., 1990. An integrated model of communication, stress, and burnout in the workplace. *Communication research*, 17(3), pp.300-326.
- Mimura, C., and Griffiths, P., 2008. A Japanese version of the Perceived Stress Scale: cross-cultural translation and equivalence assessment. *BMC psychiatry*, 8(1), pp.85-91.
- Mishara, B. L., and Martin, N., 2012. Effects of a comprehensive police suicide prevention program. *Crisis*, 33(3), pp.162-168.
- Mitrousi, S., Travlos, A., Koukia, E., and Zyga, S., 2013. Theoretical Approaches to Coping. *International Journal of Caring Sciences*, 6(2), pp.131-137.

- Mitrousi, S., Travlos, A., Koukia, E., and Zyga, S., 2014. The experience of anxiety in nursing staff in public hospitals of Peloponnese, Greece. *International Journal of Caring Sciences*, 7(1), pp.188-194.
- Mostert, K., and 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), pp.39-53.
- Muola, J. M., Oweke, J. A., and Ngumi, O., 2014. Relationship between Gender and Levels of Occupational Stress among Police Constables in Kisumu County, Kenya. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 19(11), pp.21-26.
- Myendeki, A. N., 2008. *Job stress, burnout and coping strategies of South African police officers*. PH.D. Thesis, University of Fort Hare.
- Newman, J. E., and Beehr, T. A., 1979. Personal and organizational strategies for handling job stress: A review of research and opinion. *Personnel Psychology*, 32(1), pp.1-43.
- Nieuwenhuys, A., Savelsbergh, G. J., and Oudejans, R. R., 2012. Shoot or don't shoot? Why police officers are more inclined to shoot when they are anxious. *Emotion*, 12(4), pp.827-833.
- Nisar, S. K., and Rasheed, M. I., 2020. Stress and performance: Investigating relationship between occupational stress, career satisfaction, and job performance of police employees. *Journal of Public Affairs*, 20(1), e1986.
- Novak, K. J., Smith, B. W., and Frank, J., 2003. Strange bedfellows: Civil liability and aggressive policing. *Policing: An international journal of police strategies & management*, 26(2), pp.352-368.
- 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), pp.520-526.

- Padyab, M., Backteman-Erlanson, S., and Brulin, C., 2016. Burnout, coping, stress of conscience and psychosocial work environment among patrolling police officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 31(4), pp.229-237.
- Patterson, G. T., Chung, I. W., and Swan, P. W., 2014. Stress management interventions for police officers and recruits: a meta-analysis. *Journal of Experimental Criminology*, 10(4), pp.487-513.
- Pietrzak, R. H., Schechter, C. B., Bromet, E. J., Katz, C. L., Reissman, D. B., Ozbay, F., and Levin, S. M., 2012. The burden of full and subsyndromal posttraumatic stress disorder among police involved in the World Trade Center rescue and recovery effort. *Journal of psychiatric research*, 46(7), pp.835-842.
- Piotrkowski, C. S., and Telesco, G. A., 2011. Officers in crisis: New York city police officers who assisted the families of victims of the world trade center terrorist attack. *Journal of Police Crisis Negotiations*, 11(1), pp.40-56.
- Purvanova, R. K. and John P. Muros, J. P., 2010. Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), pp.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), pp.110-135.
- Rahim, M. A., and Magner, R. N., 1995. Confirmatory Factor Analysis of the Styles of Handling Interpersonal Conflict: First Order Factor Model and Its Invariance Across Groups. *Journal of Applied Psychology*, 80 (1), pp.122-132.
- Ramírez, M. T. G., and Hernández, R. L., 2007. Factor structure of the Perceived Stress Scale (PSS) in a sample from Mexico. *Spanish Journal of Psychology*, 10(1), pp.199-206.
- Ranta, R. S., and Sud, A., 2008. Management of stress and burnout of police personnel. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 34(1), pp.29-39.
- Reiser, M, and Geiger S.P., 1984. Police officer as victim. *Professional Psychology: Research and Practice*, 15(3), pp.315-323.

- Robson, C., 1993. *Real World Research*. Oxford: Blackwell Publishing Ltd.
- Robson, C., 2007. *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου: Ένα μέσον για τους κοινωνικούς επιστήμονες και επαγγελματίες ερευνητές*. (Μετ. .Β. Νταλάκου, Επιμ. Κ. Βασιλικού, Κ. Μιχαλοπούλου). Αθήνα: Gutenberg.
- Roger, D., and Hudson, C., 1995. The role of emotion control and emotional rumination in stress management training. *International Journal of Stress Management*, 2(3), pp.119-132.
- Salo, I., and Allwood, C. M., 2011. Decision-making styles, stress and gender among investigators. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 34(1), pp.97-119.
- Schaufeli, W. B., and Buunk, B. P., 2003. Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The handbook of work and health psychology*, 2(1), pp.282-424.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M., and Maslach, C., 2009. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(1), pp.204-220.
- Schaufeli, W., and Enzmann, D., 1998. *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press
- Sever, M. and Cinoglu, H., 2010. Amerikan Polisinde Ýþ Stresinden Kaynaklanan Aile içi Þiddet Olaylarýnýn Sosyolojikve Ýstatistiksel Analizi, Polis Bilimleri Dergisi. *Turkish Journal of Police Studies*, 12(1), pp.125-146.
- Sewell, J. D., 1994. The stress of homicide investigations. *Death studies*, 18(6), pp.565-582.
- Siwach, S., 2000. *A correlational study of stress, coping skills, general wellbeing and job outcome amongst police personnel*. Ph.D. Thesis. Maharshi Dayanand University, Rohtak, India.
- Slate, R. N., and Johnson, W.W., 2013. Stressors experienced by state and federal probation officers. In: M. K. Miller, and B. H. Bornstein, ed. 2012. *Stress*,

Trauma, and Wellbeing in the Legal System. New York: Oxford University Press, pp. 197–215.

Smith, L. and Mason, C., 2001. Shiftwork Locus of Control effects in Police Officers. *Journal of Human Ergology*, 30(1-2), pp.217-222.

Stratton, J.G., 1986. Officer-Involved Shootings: Effects, Suggested Procedures and Treatment. In: Yuille, J.C., ed. 1986. *Police Selection and Training*. NATO ASI Series (Series D: Behavioural and Social Sciences), Springer, Dordrecht, pp.159-174.

Swanson, C.R., Territo, L., and Tayler, R.W., 1998. *Stress and police personnel Police administration: Structures, processes and behavior (4th ed.)*. Englewood Cliffs, N J: Prentice Hall

Szigethy, E., 2014. Burnout: strategies to prevent and overcome a common--and dangerous—problem. *Psychiatric Times*, 31(5), pp.28-29.

Taris, T. W., 2008. Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*, 20(4), pp.316-334.

Taycan, O., Kutlu, L., Cimen, S., and Aydýn, N., 2006. Relation between sociodemographi characteristics depression and burnout levels of nurse working in university hospital. *Anatolian J Psychiatry*, 7(1), pp.100-108.

Ursano, R. J., and McCarroll, J. E., 1990. The nature of a traumatic stressor: Handling dead bodies. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 178(6), pp.396–398.

Vandenberghe, R., and Huberman, A. M., 1999. *Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice*. Cambridge University Press.

Violanti, J. M., 1992. Coping strategies among police recruits in a high-stress training environment. *The Journal of social psychology*, 132(6), pp.717-729.

- Violanti, J. M., Burchiefel, C. M., Miller, D. B., and Andrew, M. E., 2006. One Buffalo CardioMetabolic Occupational Police Stress (BCOPS) pilot study methods and participant characteristics. *Annals of Epidemiology*, 16(2), pp.148-156.
- Violanti, J. M., Charles, L. E. Hartley, T. A. Mnatsakanova, A., Andrew, M. E., Fekedulegn, D. Vila, B., and Burchfiel, C. M., 2008. Shift-work and suicide ideation among police officers. *American Journal of International Medicine*, 51(10), pp.758-768.
- Violanti, J. M., Marshall, J. R., and Howe, B. H., 1985. Stress, coping and alcohol use: The police connection. *Journal of Police Science and Administration*, 13, pp.106–110.
- Wang, H., Hall, N. C., and Rahimi, S., 2015. Self-efficacy and causal attributions in teachers: Effects on burnout, job satisfaction, illness, and quitting intentions. *Teaching and Teacher Education*, 47, pp.120-130.
- White, J. W., Lawrence, P. S., Biggerstaff, C., and Grubb, T. D., 1985. Factors of stress among police officers. *Criminal Justice and Behavior*, 12(1), pp.111-128.
- Wiese, L., Rothmann, S., and Storm, K., 2003. Coping, stress and burnout in the South African Police Service in Kwazulu-Natal. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(4), pp.71-80.
- Wright, R., Powell, M. B., and Ridge, D., 2006. Child abuse investigation. *Policing: an international journal of police strategies & management*, 29(3), pp.498-512.
- Ying, D.O.N.G., 2008. An Investigation on the Influencing Factors of Occupational Burnout of Policemen. *Journal of Guizhou Police Officer Vocational College*, 2(1), pp.101-105.
- Young, M., Koortzen, P., and 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), pp.1-11.

Yun, I., Kim, S. G., Jung, S., and Borhanian, S., 2013. A study on police stressors, coping strategies, and somatization symptoms among South Korean frontline police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 36(4), pp.787-802.

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

Αγρανιώτης, Ζ., 2017. *Χαρακτηριστικό άγχος αστυνομικών και στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων*. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.

Αναγνωστόπουλος, Φ., και Παπαδάτου, Δ., 1992. Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου καταγραφής επαγγελματικής εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών. *Ψυχολογικά θέματα*, 5(3), σελ.183-202.

Αντωνίου, Α. Σ., και Ξένου, Μ., 2008. *Επιδράσεις της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στα επίπεδα γενικής υγείας των εργαζομένων και τις στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες, στο BURNOUT – Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης, Ερευνητικές Προσεγγίσεις*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις University Studio Press.

Αντωνίου, Α.-Σ., και Γαλακτίδου, Α., 2010. Διερεύνηση άσκησης μετασχηματιστικού 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.

Ασημακόπουλος, Κ., 2017. *Ψυχολογικοί Μηχανισμοί Αμυνας*. Απαρτιωμένη Διδασκαλία. Πανεπιστήμιο Πατρών. Ανακτήθηκε στις 16/06/2019 από: <https://eclass.upatras.gr/modules/document/file.php/MED987/06-MihanismoιAminasAssimakopoulos.pdf>

Βέμη Ν., Αναγνωστόπουλος Φ., και Νιάκας Δ., 2007. Σωματική και ψυχολογική λειτουργικότητα των Ελλήνων αστυνομικών. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 24 (1), σελ.43-50.

Βιδάλη, Σ., 2015. *Εγχειρίδιο ήπιας αστυνόμευσης των εξαρτημένων*. OKANA

- Γεωργογιάννης, Χ., 2012. *Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού στην Ελληνική Αστυνομία: προσδιοριστικοί παράγοντες, μέθοδοι, αξιολόγηση αποτελεσματικότητα*. Διδακτορική Διατριβή. Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Δανηλίδου, Α., 2013. *Η μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης των εκπαιδευτικών της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης με τρία εναλλακτικά μοντέλα: το μοντέλο της Maslach, το μοντέλο της Pines και το μοντέλο της Κοπεγγάγης*. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Δεληχάς, Μ., Τούκας, Δ., και Σπυρούλη, Α., 2012. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burn-out). *Υγιεινή και ασφάλεια της εργασίας, ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε*, 50, σελ.5-12.
- Θεοδώρου, Β., 2003. Το stress των αστυνομικών και η ΕΛ.ΑΣ. Μέρος Α. *Αστυνομική Ανασκόπηση*, 217, σελ.28–31.
- Κάντας, Α., 1996. Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και στους εργαζόμενους σε επαγγέλματα υγείας και πρόνοιας. *Ψυχολογία: Το Περιοδικό της Ελληνικής Ψυχολογικής Εταιρείας*, 3, σελ.71-85.
- Καραδήμας, Ε. Χ., 1998. Η προσαρμογή στα ελληνικά μιας κλίμακας μέτρησης των στρατηγικών αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων. *Ψυχολογία*, 5(3), σελ.260-273.
- Κουτρουβίδης, Π., 2013. *Διαχείριση εργασιακού άγχους / Εναρμόνιση επαγγελματικής και προσωπικής ζωής*. Αθήνα: Υ.ΠΑΙ.Θ.
- Μαγγιώρου, Β., 2007. Η επαγγελματική εξουθένωση της ΕΛ. ΑΣ.. *Αξιωματική Αστυνομία*, 15, σελ.25-27.
- Ουζούνη, Χ., και Νακάκης, Κ., 2011. Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των εργαλείων μέτρησης σε ποσοτικές μελέτες. *Νοσηλευτική*, 50(2), σελ.231-239.
- Παπαδημητρίου, Γ. Ν., Λιάππας, Ι. Α., και Λύκουρας, Ε., 2013. *Σύγχρονη ψυχιατρική*. Αθήνα: Ιατρικές Εκδόσεις Βήτα.

- Παπαστυλιανού, Α., και Πολυχρονόπουλος, Μ., 2007. Επαγγελματική εξουθένωση, κατάθλιψη, ασάφεια και σύγκρουση ρόλων στους εκπαιδευτικούς πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. *Ψυχολογία*, 14(4), σελ.367-391.
- Παπά, Β., 2006. Το στρες των εκπαιδευτικών και οι παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγγελματική εξουθένωση. *Επιθεώρηση Εκπαιδευτικών Θεμάτων*, 11, σελ.141-158.
- Πατσάλης, Χ., και Παπουτσάκη, Κ., 2010. Η επαγγελματική εξουθένωση εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. *Επιστημονικό Βήμα*, 14, σελ.249-261.
- Ρούσσο, Π., και Ευσταθίου, Γ., 2008. *Σύντομο εγχειρίδιο SPSS 16.0*. Αθήνα: Τμήμα Ψυχολογίας ΕΚΠΑ.
- Σολδάτος, Κ. και Λύκουρας, Λ., 2007. *Σύγγραμμα Ψυχιατρικής*. Αθήνα: Ιατρικές Εκδόσεις Βήτα.
- Σπυρομήτρος, Α., και Ιορδανίδης, Γ., 2017. Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικό άγχος των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης: η περίπτωση της περιφέρειας δυτικής Θεσσαλονίκης. *Επιστημονική Επετηρίδα Παιδαγωγικού Τμήματος Νηπιαγωγών Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*, 10(1), σελ.142-186.
- Στάγια, Δ., και 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, σελ.56-82.
- Σταμέλος, Γ., και Δακοπούλου, Α., 2006. *Η διατριβή στις κοινωνικές επιστήμες: Από το σχεδιασμό στην υλοποίηση*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Χριστοδούλου, Β., 2011. *Το στρες των αστυνομικών*. Εισήγηση στην Ημερίδα «Αστυνομία και Ανθρώπινα δικαιώματα». Αθήνα, 12 Οκτωβρίου 2011 Αμφιθέατρο Διεύθυνσης Αστυνομικών Επιχειρήσεων Αττικής, Καισαριανή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

I. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αγαπητέ/ή συνάδελφε/ισσα

Στα πλαίσια της εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας με σκοπό την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο πρόγραμμα «Δημόσια Διοίκηση - ΜΡΜ» του Τμήματος Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας συντάχθηκε το παρόν ερωτηματολόγιο.

Ο τίτλος της διπλωματικής εργασίας είναι: «Επαγγελματικό άγχος, επαγγελματική εξουθένωση και στρατηγικές διαχείρισης. Μια εμπειρική έρευνα σε εν ενεργεία Έλληνες αστυνομικούς. Προτάσεις καλών πρακτικών διαχείρισης άγχους στα Σώματα Ασφαλείας αλλοδαπών χωρών». Σκοπός της εργασίας είναι η διερεύνηση του επαγγελματικού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης που πλήττει τους Έλληνες αστυνομικούς. Η διπλωματική εργασία στοχεύει να διερευνήσει τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι Έλληνες αστυνομικοί προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικά το επαγγελματικό τους άγχος καθώς και να αναδείξει καλές πρακτικές διαχείρισης άγχους αστυνομικών άλλων χωρών.

Το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από τέσσερα τμήματα και απευθύνεται σε Έλληνες αστυνομικούς ανεξαρτήτως βαθμού και υπηρεσίας. Η συμπλήρωση του παρόντος ερωτηματολογίου είναι ανώνυμη και αποτελεί ταυτόχρονα και τη συγκατάθεσή σας για τη συμμετοχή στην έρευνα. Τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη διερεύνηση των σκοπών της έρευνας.

Η βοήθεια σας κρίνεται αρκετά σημαντική και συμβάλει στην ανάδειξη και διαχείριση των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι Έλληνες αστυνομικοί. Οδηγίες αναφορικά με την ορθή συμπλήρωση υπάρχουν στην αρχή κάθε επιμέρους τμήματος του ερωτηματολογίου. Παρακαλώ βεβαιωθείτε ότι απαντήσατε με ειλικρίνεια σε όλες τις ερωτήσεις. Για οποιαδήποτε περαιτέρω διευκρίνιση μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μου στο email: andreaspanagiotou89@gmail.com.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων.

Με εκτίμηση,

Παναγιώτου Ανδρέας

Ερωτηματολόγιο:

Α. Δημογραφικές πληροφορίες:

(Στην «Εκπαίδευση» σημειώστε το ανώτερο επίπεδο επιλέγοντας το αντίστοιχο τετραγωνίδιο)

1.Φύλο: Άνδρας <input type="checkbox"/> Γυναίκα <input type="checkbox"/>	5.Συνολικά έτη υπηρεσίας: 1-5 <input type="checkbox"/> 6-10 <input type="checkbox"/> 11-15 <input type="checkbox"/> 16-20 <input type="checkbox"/> 21 και άνω <input type="checkbox"/>
2.Ηλικία: 20-29 <input type="checkbox"/> 30-39 <input type="checkbox"/> 40-49 <input type="checkbox"/> 50-59 <input type="checkbox"/> 60 και άνω <input type="checkbox"/>	6. Υπηρεσία που υπηρετείτε:
3.Οικογενειακή κατάσταση: Άγαμος/η <input type="checkbox"/> Έγγαμος/η <input type="checkbox"/>	7. Πόσο χρονικό διάστημα υπηρετείτε στην τωρινή σας υπηρεσία:
4. Βαθμός: Ειδικός Φρουρός <input type="checkbox"/> Υπαξιωματικός <input type="checkbox"/> Αξιωματικός <input type="checkbox"/>	8. Εκπαίδευση: Πτυχίο <input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακό <input type="checkbox"/> Διδακτορικό <input type="checkbox"/> Τίποτα εκ των ανωτέρω <input type="checkbox"/>

Β. Ερευνητικό εργαλείου επαγγελματικού άγχους

(Σημειώστε την άποψή σας επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό, όπου 1=ποτέ, 2=σχεδόν ποτέ, 3=μερικές φορές, 4=αρκετά συχνά, 5=πολύ συχνά)

Οι δηλώσεις που ακολουθούν αναφέρονται στις σκέψεις και τα συναισθήματα σας κατά τον τελευταίο μήνα:

1.Πόσο συχνά είστε σε ένταση επειδή συνέβη κάτι απρόοπτα;	1	2	3	4	5
2.Πόσο συχνά έχετε νιώσει την ανάγκη να ελέγξετε τα σημαντικά πράγματα στη ζωή σας;	1	2	3	4	5
3.Πόσο συχνά έχετε νιώσει νευρικός/ή ή «στρεσαρισμένος/η»;	1	2	3	4	5
4.Πόσο συχνά έχετε νιώσει σίγουρος/η για την ικανότητα σας να χειριστείτε προσωπικά σας προβλήματα;	1	2	3	4	5
5.Πόσο συχνά έχετε νιώσει ότι τα πράγματα πάνε όπως θέλετε;	1	2	3	4	5
6.Πόσο συχνά βρεθήκατε σε θέση να μην μπορείτε να αντιμετωπίσετε όλα όσα έπρεπε να κάνετε;	1	2	3	4	5
7.Πόσο συχνά μπορούσατε να ελέγξετε πράγματα που προκαλούσαν εκνευρισμό;	1	2	3	4	5
8.Πόσο συχνά έχετε τον έλεγχο των πραγμάτων;	1	2	3	4	5
9.Πόσο συχνά έχετε θυμώσει εξαιτίας των πραγμάτων που ήταν έξω από τον έλεγχο σας;	1	2	3	4	5
10.Πόσο συχνά έχετε νιώσει ότι οι δυσκολίες συσσωρεύονταν σε τέτοιο βαθμό, ώστε να μην μπορείτε να τις ξεπεράσετε;	1	2	3	4	5

Γ. Ερευνητικό εργαλείο Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης

(Σημειώστε την άποψή σας επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό, όπου 1=ποτέ, 2=μερικές φορές το χρόνο, 3=μια φορά το μήνα, 4=μερικές φορές το μήνα, 5=μια φορά την εβδομάδα, 6=μερικές φορές την εβδομάδα, 7=κάθε μέρα)

Οι δηλώσεις που ακολουθούν διερευνούν τα συναισθήματα και τις στάσεις σας αναφορικά με το επάγγελμά σας. Πόσο συχνά νιώθετε αυτό που εκφράζει η κάθε δήλωση;

1. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6	7
2. Νιώθω «άδειος/α» μετά από τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6	7
3. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα δουλειάς.	1	2	3	4	5	6	7
4. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς αισθάνονται οι αποδέκτες των υπηρεσιών μου (πολίτες).	1	2	3	4	5	6	7
5. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι σε μερικούς αποδέκτες των υπηρεσιών μου (πολίτες) απρόσωπα, σαν να είναι αντικείμενα.	1	2	3	4	5	6	7
6. Είναι πολύ κουραστικό συναίσθημα για μένα να δουλεύω με ανθρώπους όλη μέρα.	1	2	3	4	5	6	7
7. Αντιμετωπίζω τα προβλήματα των αποδεκτών των υπηρεσιών μου (πολιτών) πολύ αποτελεσματικά.	1	2	3	4	5	6	7
8. Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6	7
9. Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων ανθρώπων.	1	2	3	4	5	6	7
10. Έχω γίνει περισσότερο σκληρός/η με τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά.	1	2	3	4	5	6	7
11. Ανησυχώ μήπως αυτή η δουλειά με κάνει περισσότερο σκληρό/ή.	1	2	3	4	5	6	7
12. Νιώθω γεμάτος/η ενεργητικότητα.	1	2	3	4	5	6	7
13. Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6	7

14. Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6	7
15. Στην πραγματικότητα δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς αποδέκτες των υπηρεσιών μου (πολίτες).	1	2	3	4	5	6	7
16. Μου δημιουργεί πολύ στρες το ότι στη δουλειά μου έχω άμεση επαφή με ανθρώπους.	1	2	3	4	5	6	7
17. Μπορώ να δημιουργήσω μια άνετη ατμόσφαιρα με τους αποδέκτες των υπηρεσιών μου (πολίτες).	1	2	3	4	5	6	7
18. Νιώθω αναζωογονημένος/η όταν δουλεύω σε στενή επαφή με τους αποδέκτες των υπηρεσιών μου (πολίτες).	1	2	3	4	5	6	7
19. Έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά.	1	2	3	4	5	6	7
20. Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου.	1	2	3	4	5	6	7
21. Αντιμετωπίζω ήρεμα τις συναισθηματικές φορτίσεις που προκύπτουν από τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6	7
22. Αισθάνομαι ότι οι αποδέκτες των υπηρεσιών μου (πολίτες) κατηγορούν εμένα για μερικά από τα προβλήματά τους.	1	2	3	4	5	6	7

Δ. Στρατηγικές διαχείρισης άγχους

Δ1. Διαχείριση διαπροσωπικών συγκρούσεων

(Σημειώστε την άποψή σας επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό, όπου 1=διαφωνώ απόλυτα, 2=διαφωνώ, 3=ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ, 4=συμφωνώ, 5=συμφωνώ απόλυτα)

Πώς διαχειρίζεστε τις διαπροσωπικές συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο:

1.Προσπαθώ να διερευνήσω ένα θέμα με τον/την προϊστάμενο-η μου για να βρούμε μια κοινά αποδεκτή λύση.	1	2	3	4	5
2.Γενικά προσπαθώ να ικανοποιήσω τις επιθυμίες του/της προϊσταμένου-ης μου.	1	2	3	4	5
3.Όταν έχω μια διαφωνία με τον/την προϊστάμενο-η μου προσπαθώ να μην βγει στην επιφάνεια.	1	2	3	4	5
4.Προσπαθώ να συμβιβάσω τις ιδέες μου με αυτές του/της προϊσταμένου-ης μου ώστε να καταλήξουμε σε μια απόφαση από κοινού.	1	2	3	4	5
5.Προσπαθώ να συνεργαστώ με τον/την προϊστάμενο-η μου για να βρούμε λύσεις σε ένα πρόβλημα που να ικανοποιεί τις προσδοκίες μας.	1	2	3	4	5
6.Συνήθως αποφεύγω να ανοίγω συζητήσεις για τις διαφορές μου με τον/την προϊστάμενο-η μου.	1	2	3	4	5
7.Προσπαθώ να βρίσκω μια μέση λύση στα αδιέξοδα που προκύπτουν.	1	2	3	4	5
8.Χρησιμοποιώ την επιρροή μου για να κάνω αποδεκτές τις ιδέες μου.	1	2	3	4	5
9.Χρησιμοποιώ την εξουσία μου για να “ευνοηθώ” σε μια απόφαση.	1	2	3	4	5
10.Συνήθως ικανοποιώ τις επιθυμίες του/της προϊσταμένου-ης μου.	1	2	3	4	5
11.Υποκύπτω στις επιθυμίες του/της προϊσταμένου-ης μου.	1	2	3	4	5
12.Ανταλλάσσω όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες με τον/την	1	2	3	4	5

προϊστάμενο-η μου για να λύσουμε ένα πρόβλημα μαζί.					
13.Κάνω συνήθως παραχωρήσεις στον/στην προϊστάμενο-η μου, πέρα από το αναμενόμενο.	1	2	3	4	5
14.Συνήθως προτείνω μια μέση λύση για να αποφευχθεί ένα αδιέξοδο.	1	2	3	4	5
15.Διαπραγματεύομαι με τον/την προϊστάμενο-η μου ούτως ώστε να καταλήξουμε σε συμβιβασμό.	1	2	3	4	5
16.Προσπαθώ να μένω μακριά από διαφωνίες με τον/την προϊστάμενο-η μου.	1	2	3	4	5
17.Αποφεύγω να έρχομαι αντιμέτωπος-η με τον/την προϊστάμενο-η μου.	1	2	3	4	5
18.Χρησιμοποιώ την εμπειρία μου για να “ευνοηθώ” σε μια απόφαση.	1	2	3	4	5
19.Συχνά ακολουθώ τις προτάσεις που κάνει ο/η προϊστάμενος-η μου.	1	2	3	4	5
20.Χρησιμοποιώ την στρατηγική του ‘πάρε και δώσε’ για να επιτευχθεί ένας αναγκαίος συμβιβασμός.	1	2	3	4	5
21.Γενικά είμαι πολύ σταθερός-η όταν προωθώ την δική μου άποψη σε ένα θέμα.	1	2	3	4	5
22.Προσπαθώ να φέρω στην επιφάνεια τις ανησυχίες όλων των πλευρών ώστε τα θέματα να μπορούν να επιλυθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.	1	2	3	4	5
23.Συνεργάζομαι με τον/την προϊστάμενο-η μου για να καταλήξουμε σε κοινά αποδεκτές αποφάσεις.	1	2	3	4	5
24.Προσπαθώ να ικανοποιήσω τις προσδοκίες του/της προϊσταμένου-η μου.	1	2	3	4	5
25.Μερικές φορές χρησιμοποιώ την ισχύ μου για να κερδίσω σε μια ανταγωνιστική κατάσταση.	1	2	3	4	5
26.Προσπαθώ να κρατήσω τυχόν διαφωνία μου με τον/την προϊστάμενο-η μου για τον εαυτό μου με σκοπό να αποφύγω τα άσχημα συναισθήματα.	1	2	3	4	5
27.Προσπαθώ να αποφύγω δυσάρεστες συναλλαγές με τον/την	1	2	3	4	5

προϊστάμενο-η μου.					
28.Προσπαθώ να δουλεύω με τον/την προϊστάμενο-η μου για να κατανοήσουμε σωστά ένα πρόβλημα.	1	2	3	4	5

Δ2. Στρατηγικές αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων

(Σημειώστε την άποψή σας επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό, όπου 1=ποτέ, 2=σπάνια, 3=μερικές φορές, 4=συχνά)

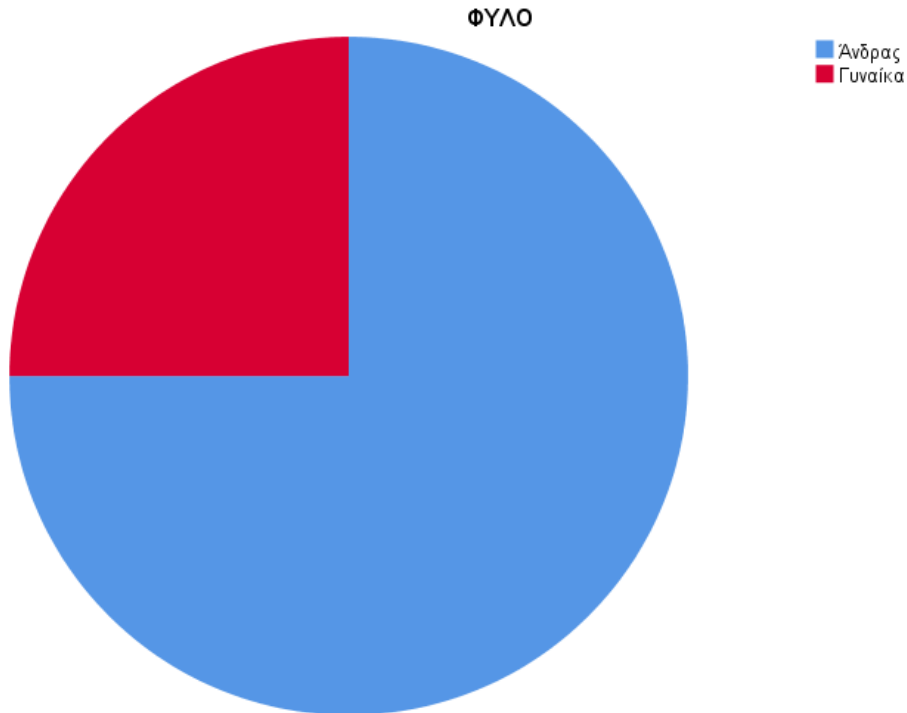
Πόσο συχνά χρησιμοποιήσατε το τελευταίο διάστημα κάθε μια από τις στρατηγικές διαχείρισης του άγχους που αναφέρονται παρακάτω:

1.Προσπαθούσα να αναλύσω το πρόβλημα ώστε να το κατανοήσω καλύτερα.	1	2	3	4
2.Προσπαθούσα να ξεχάσω δουλεύοντας ή κάνοντας κάτι άλλο.	1	2	3	4
3.Πίστευα ότι ο χρόνος θα άλλαζε τα πράγματα και απλά περίμενα.	1	2	3	4
4.Συμβιβάζομουν ώστε να πετύχω κάτι θετικό από την κατάσταση.	1	2	3	4
5.Μιλούσα σε κάποιον για να με βοηθήσει να αντιληφθώ περισσότερα για την κατάσταση.	1	2	3	4
6.Ασκούσα κριτική ή έκανα μάθημα στον εαυτό μου.	1	2	3	4
7.Ήλπιζα πως θα γίνει ένα θαύμα.	1	2	3	4
8.Αποδεχόμουν τη μοίρα μου.	1	2	3	4
9.Συνέχιζα σαν να μην συμβαίνει τίποτα.	1	2	3	4
10.Προσπαθούσα να κρατήσω τα συναισθήματά μου για τον εαυτό μου.	1	2	3	4
11.Προσπαθούσα να δω τη θετική πλευρά των πραγμάτων.	1	2	3	4
12.Εξέφραζα το θυμό μου στο πρόσωπο που δημιουργήσε το πρόβλημα.	1	2	3	4
13.Αποδεχόμουν την συμπάθεια και την κατανόηση των γύρω μου.	1	2	3	4
14.Εμπνεόμουν να κάνω κάτι δημιουργικό.	1	2	3	4
15.Προσπαθούσα να ξεχάσω το όλο θέμα.	1	2	3	4
16.Σκεφτόμουν ότι οι δυσκολίες με κάνουν πιο ώριμο-η.	1	2	3	4
17.Περίμενα να δω τι θα συμβεί πριν κάνω οτιδήποτε.	1	2	3	4
18.Άφηνα τα συναισθήματά μου να ξεσπάσουν με κάποιον τρόπο	1	2	3	4

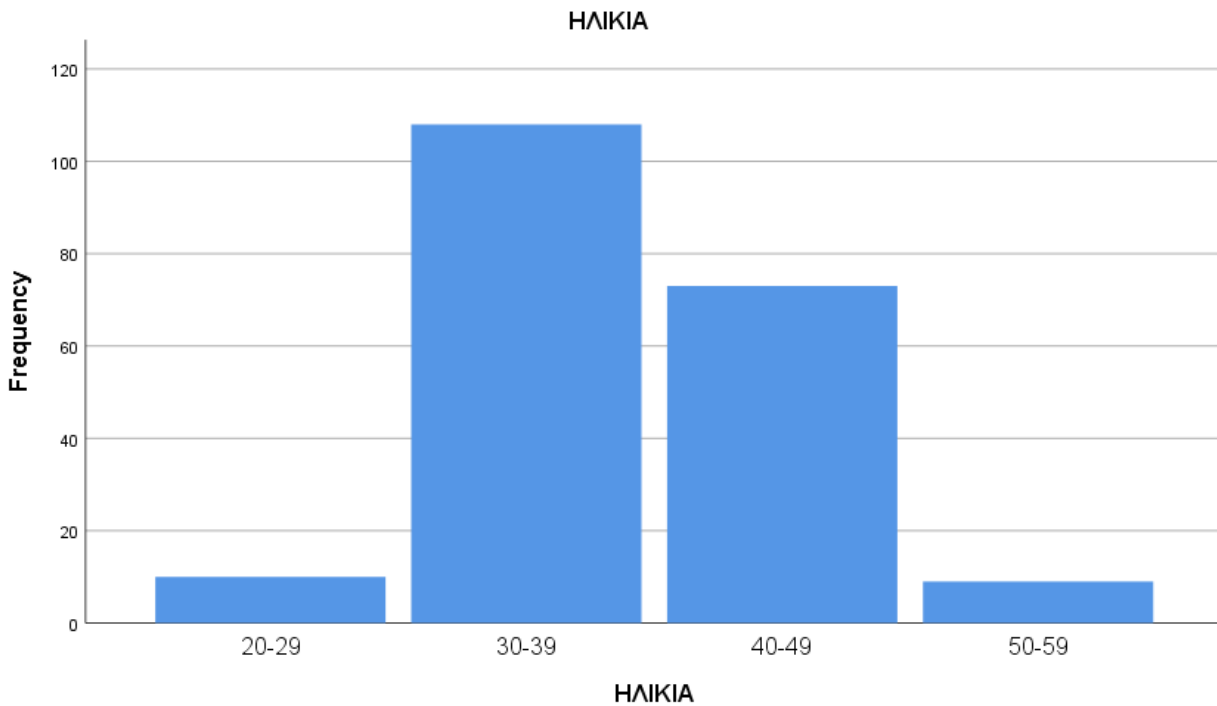
19.Έβγαινα από αυτήν την εμπειρία καλύτερος/η από πριν	1	2	3	4
20.Μιλούσα με κάποιον που μπορούσε να κάνει κάτι συγκεκριμένο για μένα.	1	2	3	4
21.Τολμούσα κάτι πολύ ριψοκίνδυνο.	1	2	3	4
22.Έβρισκα παρηγοριά στην πίστη μου στο Θεό.	1	2	3	4
23.Ανακάλυπτα ξανά τι είναι σημαντικό στη ζωή.	1	2	3	4
24.Άλλαζα κάτι ώστε να πάνε καλά τα πράγματα.	1	2	3	4
25.Ζητούσα τη συμβουλή ενός συγγενή ή ενός φίλου που σέβομαι.	1	2	3	4
26.Προσπαθούσα να ελαφρύνω την κατάσταση, να μην την πάρω πολύ στα σοβαρά.	1	2	3	4
27.Μιλούσα σε κάποιον για το πώς νιώθω.	1	2	3	4
28.Πείσμωνα και πολεμούσα να πετύχω ό, τι ήθελα.	1	2	3	4
29.Ξεσπούσα στους άλλους.	1	2	3	4
30.Βασιζόμουν στην προηγούμενη εμπειρία μου. Είχα ξαναβρεθεί σε παρόμοιες καταστάσεις.	1	2	3	4
31.Γνώριζα τι έπρεπε να γίνει και έτσι διπλασίαζα τις προσπάθειές μου για να πετύχω.	1	2	3	4
32.Έβρισκα μία - δύο διαφορετικές λύσεις για το πρόβλημα.	1	2	3	4
33.Ευχόμουν να μπορούσα να αλλάξω ό, τι είχε συμβεί ή το πώς ένιωθα.	1	2	3	4
34.Ονειροπολούσα ή φανταζόμουν ένα καλύτερο μέρος ή μια καλύτερη εποχή από αυτά που ήμουν.	1	2	3	4
35.Ευχόμουν να εξαφανιστεί η κατάσταση ή φανταζόμουν ότι είχα με κάποιον τρόπο ξεμπερδέψει με αυτή.	1	2	3	4
36.Φανταζόμουν το πώς θα άλλαζαν τα πράγματα.	1	2	3	4
37.Προσευχόμουν.	1	2	3	4
38.Θύμιζα στον εαυτό μου πόσο χειρότερα θα μπορούσαν να είναι τα πράγματα.	1	2	3	4

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

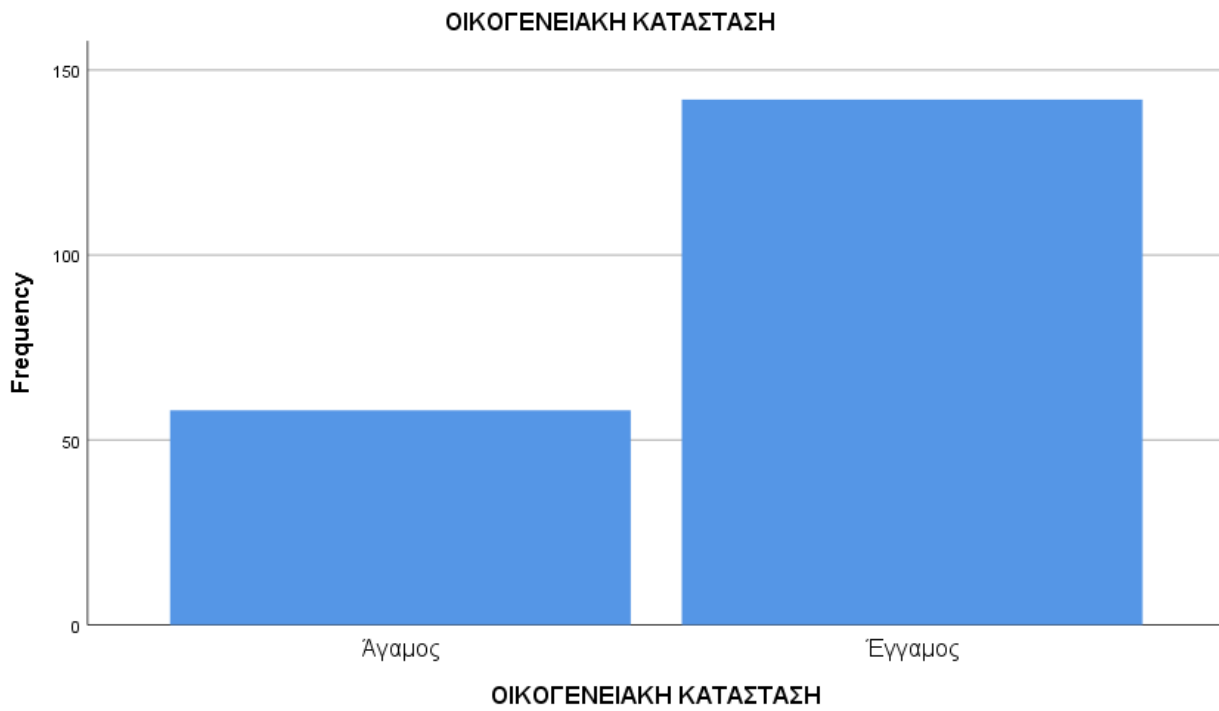
II. ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ - ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



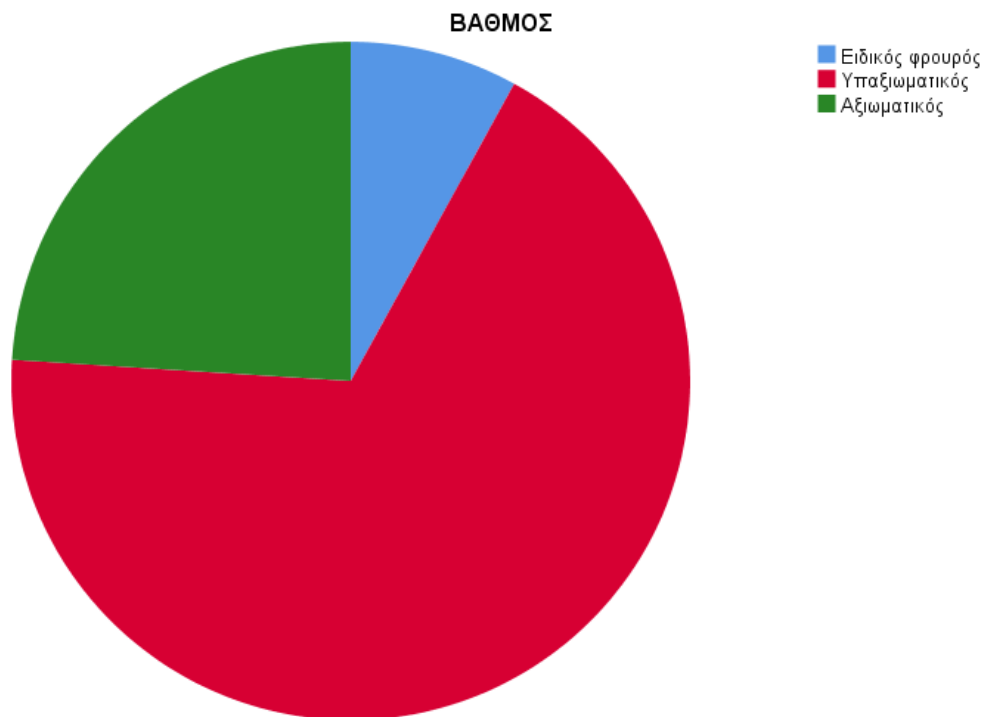
Γράφημα 1: Φύλο



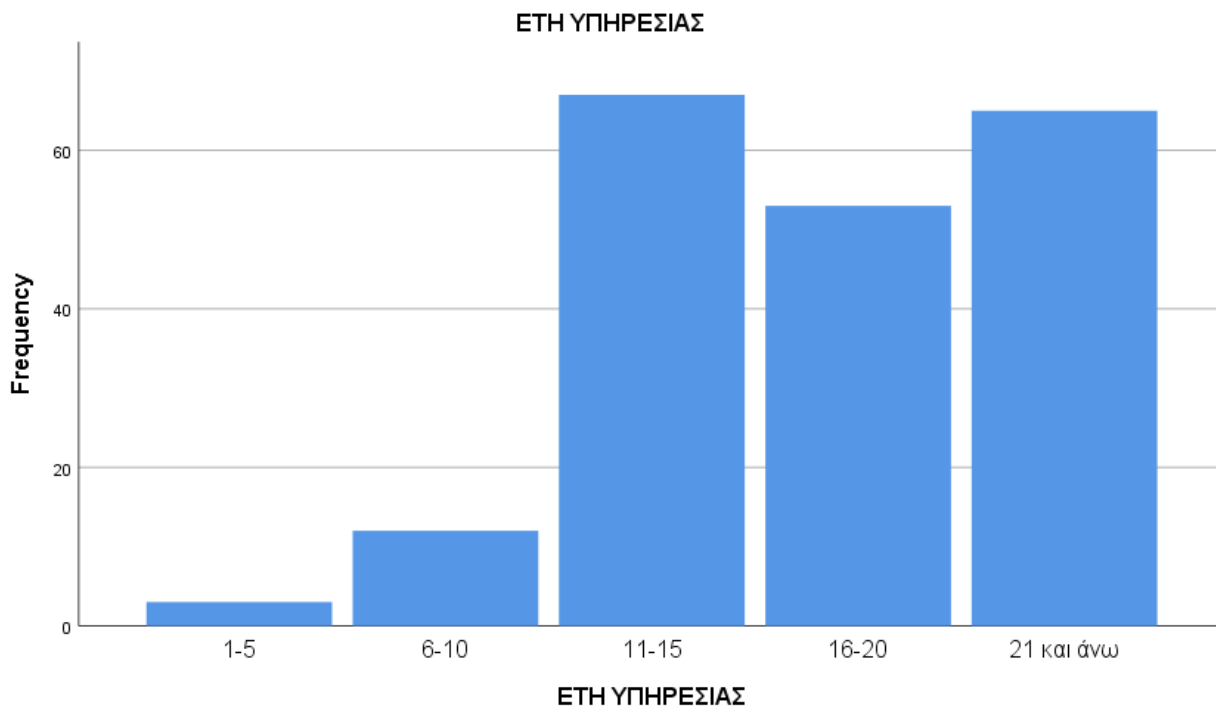
Γράφημα 2: Ηλικία



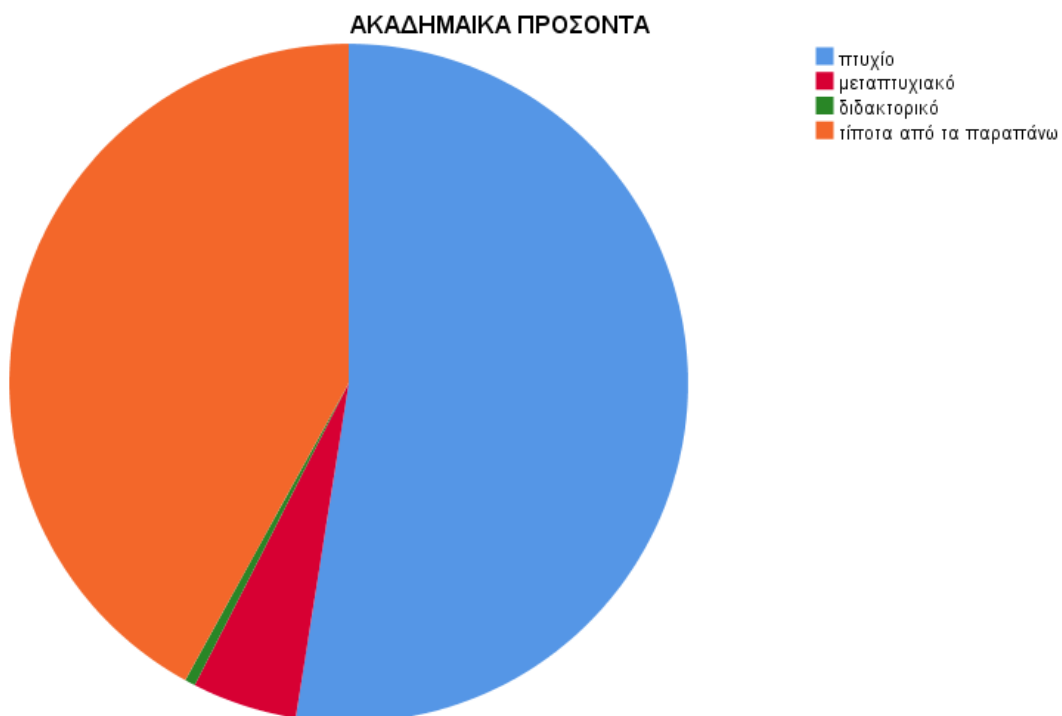
Γράφημα 3: Οικογενειακή κατάσταση



Γράφημα 4: Βαθμός



Γράφημα 5: Έτη Υπηρεσίας



Γράφημα 6: Ακαδημαϊκά Προσόντα