



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Διοίκησης - Επιχειρήσεων
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Διοίκηση- Δημόσιο Μάνατζμεντ»

**ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ ΚΑΙ Ο
ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΩΝ**

**THE SYNDROME OF BURNOUT AND IT'S ROLE IN THE GREEK POLICE
OFFICER FUCTIONING**

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού
Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ.

ΠΟΥΡΝΑΡΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ
(Δ.Μ. 1901)

Επιβλέπων Καθηγητής: **ΜΑΚΡΙΑΔΗΣ ΣΑΒΒΑΣ**
Αθήνα, Απρίλιος 2021

Μέλη Τριμελούς Επιτροπής

1. Σ. Μακρίδης

2. Δ. Στράνης

3. Α. Μάνθος

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Αυτή η διπλωματική εργασία υποβάλλεται από τον συγγραφέα της ως μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «*Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ*» του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

Υπεύθυνα δηλώνεται ότι, η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία είναι πρωτότυπη και ότι εκπονήθηκε αποκλειστικά και μόνο από τον Υπογράφοντα και μόνο για την απόκτηση του συγκεκριμένου μεταπτυχιακού τίτλου. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει αξιολογηθεί στο πλαίσιο άλλου μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι μέρος της διπλωματικής εργασίας δεν αποτελεί πρωτότυπη δουλειά, αλλά αντιγραφή ήδη δημοσιευμένης εργασίας, ο φοιτητής θα απορρίπτεται οριστικά από το συγκεκριμένο πρόγραμμα σπουδών.

Ονοματεπώνυμο / Υπογραφή



Παναγιώτης Πουρνάρας

Ευχαριστίες

Με το πέρας της παρούσας διπλωματικής εργασίας μου δίνεται η ευκαιρία να ευχαριστήσω τους ανθρώπους που ενίσχυσαν τις προσπάθειες μου για την περάτωση αυτής της εργασίας.

Νιώθω την ανάγκη λοιπόν να ευχαριστήσω το διδακτικό προσωπικό του μεταπτυχιακού προγράμματος για την παροχή πολύτιμων γνώσεων σε άρτιο επίπεδο.

Στην συνέχεια θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου κ. Μακρίδη Σάββα για το ενδιαφέρον και την καθοδήγηση του στην εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας.

Τον Διοικητή της Υπηρεσίας μου για την ηθική συμπαράσταση και υπηρεσιακή του ανοχή κατά το χρόνο εκπλήρωσης των μεταπτυχιακών μου σπουδών και τους συνεργάτες μου στην Γραμματεία για την κατανόηση τους σε ανθρώπινες στιγμές.

Δεν θα μπορούσα να παραλείψω να ευχαριστήσω όσους συναδέλφους συμμετείχαν στην έρευνα.

Τέλος νιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω θερμά τους συμφοιτητές μου για την συνεχή ενθάρρυνση και στήριξη τους στα πλαίσια αναζήτησης γνώσης και εμπειριών.

Η παρούσα αφιερώνεται στην οικογένεια μου που μου δίνει πάντα δύναμη να αγωνίζομαι.....

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

| ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ | |
|--|-----------|
| Ελληνική Αστυνομία | ΕΛ.ΑΣ |
| Ομάδες Δίκυκλης Αστυνόμευσης | ΔΙ.ΑΣ |
| Διεύθυνση Διαβατηρίων, Διεύθυνση Αντιμετώπισης Ειδικών Εγκλημάτων Βίας | Δ.Α.Ε.Ε.Β |
| Διεύθυνση Εγκληματολογικών Ερευνών | Δ.Ε.Ε. |
| Ειδική Κατασταλτική Αντιτρομοκρατική Μονάδα | Ε.Κ.Α.Μ. |
| Τμήμα Εξουδετέρωσης Εκρηκτικών Μηχανισμών | Τ.Ε.Ε.Μ. |
| Προεδρικό Διάταγμα | Π.Δ. |
| Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας | Π.Ο.Υ. |

| ΞΕΝΕΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ | |
|---|---------|
| International Classification of Diseases | ICD-11 |
| Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders | DSM-5 |
| Maslach Burnout Inventory | M.B.I |
| Shirom - Melamed Burnout Model | S.M.B.M |
| Copenhagen Burnout Inventory | C.B.I |
| Oldenburg Burnout Inventory | OL.B.I |
| Burnout Inventory | B.I |
| Staff Burnout Scale | S.B.S |
| General Adaptation Syndrome | GAS |
| Social Readjustment Rating Scale | SRRS |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

| Πίνακας | Τίτλος | Σελίδα |
|----------------|--|---------------|
| Πίνακας 1 | Συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης | 16 |
| Πίνακας 2 | Μέτρηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης με κλίμακα M.B.I | 28 |
| Πίνακας 3 | Τομείς λειτουργικότητας του ατόμου που επηρεάζονται από το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης | 31 |
| Πίνακας 4 | Σχετικές συχνότητες (%) διαστάσεων της εξουθένωσης ανά επίπεδο σκορ | 66 |
| Πίνακας 5 | Περιγραφικά στοιχεία για τις διαστάσεις της εξουθένωσης | 66 |
| Πίνακας 6 | Αποτελέσματα t-test ανεξάρτητων δειγμάτων για την επίδραση του φύλου στην επαγγελματική εξουθένωση | 67 |
| Πίνακας 7 | Αποτελέσματα One Way ANOVA για την επίδραση του βαθμού στην επαγγελματική εξουθένωση | 67 |
| Πίνακας 8 | Αποτελέσματα One Way ANOVA για την επίδραση του είδους υπηρεσίας στην επαγγελματική εξουθένωση | 68 |
| Πίνακας 9 | Αποτελέσματα One Way ANOVA για την επίδραση της υπηρεσίας στην επαγγελματική εξουθένωση | 68 |
| Πίνακας 10 | Αποτελέσματα One Way ANOVA για την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην επαγγελματική εξουθένωση | 69 |
| Πίνακας 11 | Αποτελέσματα t-test ανεξάρτητων δειγμάτων για την επίδραση της σχολής στην επαγγελματική εξουθένωση | 69 |
| Πίνακας 12 | Αποτελέσματα One Way ANOVA για την επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στην επαγγελματική εξουθένωση | 70 |
| Πίνακας 13 | Συσχετίσεις Spearman μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης, ηλικίας, προϋπηρεσίας και αριθμού παιδιών | 70 |
| Πίνακας 14 | Κατανομή των απαντήσεων του δείγματος για τον βαθμό επίδρασης των στρεσογόνων παραγόντων στη συναισθηματική ένταση (στρες) | 71 |
| Πίνακας 15 | Συσχετίσεις Spearman μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και στρεσογόνων παραγόντων | 73 |

| | | |
|------------|---|----|
| Πίνακας 16 | Κατανομή των απαντήσεων του δείγματος για τον βαθμό επίδρασης των προτεινόμενων παρεμβάσεων στη συναισθηματική ένταση (στρες) | 74 |
| Πίνακας 17 | Συσχετίσεις Spearman μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης, στρεσογόνων παραγόντων και προτεινόμενων παρεμβάσεων | 76 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

| Διάγραμμα | Τίτλος | Σελίδα |
|-------------|---|--------|
| Διάγραμμα 1 | Γενικό μοντέλο προσαρμογής στο άγχος (GAS) | 55 |
| Διάγραμμα 2 | Βαθμός στην Ιεραρχία | 63 |
| Διάγραμμα 3 | Είδος εκτελούμενης υπηρεσίας | 63 |
| Διάγραμμα 4 | Υπηρεσία | 64 |
| Διάγραμμα 5 | Επίπεδο εκπαίδευσης | 64 |
| Διάγραμμα 6 | Αριθμός τέκνων | 65 |
| Διάγραμμα 7 | Επικράτηση των στρεσογόνων παραγόντων | 72 |
| Διάγραμμα 8 | Επικράτηση των σημαντικότερων παρεμβάσεων μείωσης του στρες | 75 |

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Αν και η επαγγελματική εξουθένωση, το λεγόμενο «burnout», χρησιμοποιείται εδώ και χρόνια ως όρος για να περιγράψει την ψυχική και σωματική εξουθένωση, είναι η πρώτη φορά που ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας το αναγνωρίζει ως «ιατρικό όρο». Συγκεκριμένα, το burnout αποτελεί μέρος της λίστας της Διεθνούς Ταξινόμησης των Ασθενειών (ICD), η οποία χρησιμοποιείται παγκοσμίως ως σημείο αναφοράς για την διάγνωση τους, ενώ από το 2020 αναγνωρίζεται και επισήμως ως ασθένεια. Ο ΠΟΥ ορίζει το burnout ως «ένα σύνδρομο που προκαλείται από το χρόνιο άγχος στο χώρο εργασίας, που δεν έχει αντιμετωπιστεί με επιτυχία». Τα συμπτώματά του περιλαμβάνουν κυρίως εξάντληση και μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα.

Ιδιαίτερα για το αστυνομικό επάγγελμα οι παράγοντες πρόκλησης άγχους εμφανίζονται σε διάφορα επίπεδα ως αποτέλεσμα ψυχολογικής πίεσης και σωματικής καταπόνησης. Πολλές έρευνες που έχουν δημοσιευτεί μέχρι σήμερα στη χώρα μας, δεν έχουν αναφερθεί εκτενώς στο στρες των Ελλήνων Αστυνομικών. Κυρίως επικεντρώνονται στις αιτίες του άγχους ή τις επιπτώσεις του και δεν γίνεται συνδυαστική μελέτη άγχους και καταθλιπτικής συμπτωματολογίας, ούτε έχει ποτέ εξεταστεί η επίδρασή τους στην οικογενειακή και εργασιακή ζωή των αστυνομικών στη χώρα μας. Αντιθέτως στο εξωτερικό, το επαγγελματικό άγχος των αστυνομικών έχει αναλυθεί εκτενέστερα, με αποτέλεσμα να έχει αναπτυχθεί η μεθοδολογία μέτρησης των στρεσογόνων παραγόντων και η ερμηνεία της επίδρασης τους.

Λέξεις-κλειδιά: άγχος (στρες), επαγγελματική εξουθένωση, αστυνομικός, στρεσογόνοι παράγοντες

ABSTRACT

Even though the working exhaustion, the so called “burnout”, has been used for years as the term to define the psychological and corporal extreme fatigue, it is the first time that the World Health Organization has recognized it as a “medical term”. More specifically, the term “burnout” is part of the International Classification of Diseases (ICD), which is used worldwide as reference for the diagnosis of them, not to mention that since 2020 the burnout has been officially recognized as a disease. The WHO defines the burnout as “a syndrome caused by chronic stress in the workplace, which has not been dealt successfully”. Its symptoms contain mainly exhaustion and limited professional effectiveness.

Regarding the profession of a police officer in particular, the stress causing factors appear to a versatile extent as a result of psychological pressure and physical strain. Many researches, which have been published so far in our country, haven’t referred extensively to Greek Police Officers’ stress. They mostly focus on the causes of stress or its consequences and never before has it been examined in correlation with depression symptomatology and their impact on police officers’ familial and working life in our country. On the contrary, abroad, police officers’ working stress has been further analyzed and as a result what has been developed is a methodology for measuring the stressful factors and the definition of their impact.

Keywords: stress, working exhaustion, police officer, stressful factors.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|--|-----------|
| Πίνακας Συντομογραφιών | 3 |
| Κατάλογος Πινάκων..... | 4 |
| Κατάλογος Διαγραμμάτων..... | 5 |
| Περίληψη & Λέξεις Κλειδιά..... | 6 |
| Abstract & Keywords..... | 7 |
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... | 10 |
| Κεφάλαιο 1: Ορισμός του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης..... | 12 |
| 1.1 Ορισμός και αιτίες..... | 12 |
| 1.2 Πως εκδηλώνεται το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης..... | 13 |
| 1.3 Συμπτώματα και ενδείξεις της επαγγελματικής εξουθένωσης..... | 14 |
| 1.4 Θεωρητικά μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης | 17 |
| 1.5 Κλίμακες μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης..... | 27 |
| 1.6 Συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης | 30 |
| Κεφάλαιο 2: Η Ελληνική Αστυνομία και το έργο της..... | 33 |
| 2.1 Η διάρθρωση και η ηγεσία της Ελληνικής Αστυνομίας..... | 33 |
| 2.1.1. Οι υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας..... | 34 |
| 2.1.2. Το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας..... | 37 |
| 2.2 Το νομικό πλαίσιο της εργασίας και οι απαιτήσεις της εργασιακής καθημερινότητας..... | 40 |
| 2.3 Στρες και αστυνομικός..... | 44 |
| 2.4 Επαγγελματική εξουθένωση των Αστυνομικών..... | 47 |
| 2.5 Ατομικοί παράγοντες επίδρασης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης..... | 50 |
| 2.5.1. Φύλο..... | 50 |
| 2.5.2 Ηλικία..... | 51 |
| 2.5.3 Οικογενειακή κατάσταση..... | 51 |
| 2.6 Εργασιακοί παράγοντες επίδρασης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης..... | 52 |
| 2.6.1. Εργασιακή εμπειρία..... | 52 |
| 2.6.2 Είδος εκτελούμενης υπηρεσίας..... | 53 |
| 2.6.3 Εκπαίδευση..... | 53 |
| 2.6.4 Βαθμός στην ιεραρχία..... | 54 |
| 2.7. Τρόποι αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων..... | 54 |
| Κεφάλαιο 3: Εμπειρική Μελέτη..... | 60 |
| 3.1 Στόχος έρευνας..... | 60 |

| | |
|---|----|
| 3.2 Μεθοδολογία της έρευνας..... | 60 |
| 3.3 Αποτελέσματα και Ανάλυση..... | 62 |
| 3.3.1. Περιγραφή του δείγματος..... | 62 |
| 3.3.2. Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και δημογραφικά στοιχεία..... | 65 |
| 3.3.3. Στρεσογόνοι παράγοντες και σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση..... | 71 |
| 3.3.4. Παρεμβάσεις για την μείωση του στρες, στρεσογόνοι παράγοντες και επαγγελματική εξουθένωση..... | 74 |
| 3.4 Συμπεράσματα..... | 77 |
| ΕΠΙΛΟΓΟΣ..... | 82 |
| Βιβλιογραφία | 83 |
| Παραρτήματα | 93 |

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το επάγγελμα του Αστυνομικού κατατάσσεται στις πρώτες θέσεις των πιο στρεσογόνων επαγγελμάτων στον κόσμο και αυτό οφείλεται αφενός στη φύση της εργασίας και αφετέρου στην οργανωτική δομή της υπηρεσίας. Η έκθεση των Αστυνομικών σε στρεσογόνους παράγοντες είναι καθημερινή και συνεχής, ενώ το επάγγελμα τους έχει αναγνωριστεί ως ένα από τα πιο αγχογόνα επαγγέλματα παγκοσμίως και ταυτόχρονα, αποτελεί τον πιο αγχογόνο επαγγελματικό πληθυσμό στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής.

Η επαγγελματική εξουθένωση στο Αστυνομικό Σώμα έχει απασχολήσει πολλούς ερευνητές, καθότι οι στατιστικοί δείκτες σε σχέση με τα άλλα επαγγέλματα είναι ιδιαίτερα υψηλοί. Η παρούσα εργασία αποτελεί μια ερευνητική μελέτη, η οποία έχει ως στόχο να αναλύσει διεξοδικά τον όρο επαγγελματική εξουθένωση (διεθνώς γνωστή με τον όρο Burnout), τις αιτίες που την προκαλούν, το βαθμό της επαγγελματικής εξουθένωσης του Έλληνα Αστυνομικού, καθώς και μία θεωρητική ανάλυση του όρου στρες σε συνάρτηση με τις στρατηγικές διαχείρισης στρεσογόνων καταστάσεων.

Η διπλωματική εργασία αποτελείται από τρία κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται εκτενώς μια εννοιολογική προσέγγιση του θέματος της επαγγελματικής εξουθένωσης με τις βασικές αιτίες, τη συμπτωματολογία, τα βασικά θεωρητικά μοντέλα και τις συνέπειες στη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο εισάγεται η διάρθρωση της Ελληνικής Αστυνομίας και το νομικό πλαίσιο της εκτέλεσης υπηρεσίας του αστυνομικού υπαλλήλου. Εν συνεχεία περιγράφεται η επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών και ο ρόλος ορισμένων ατομικών και εργασιακών παραμέτρων ως βασικά συστατικά στοιχεία που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Τέλος αναφέρεται και η συμβολή των στρατηγικών αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων στα πλαίσια των βασικών θεωριών του στρες.

Το τρίτο και τελευταίο κεφάλαιο αποτελεί το ερευνητικό κομμάτι της διπλωματικής εργασίας, στο οποίο επιχειρείται μέσα από τη συμπλήρωση δομημένων

ερωτηματολογίων να εξαχθούν σημαντικά συμπεράσματα αναφορικά με το επίπεδο της επαγγελματικής εξουθένωσης των Αστυνομικών διαφόρων υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας με συμπεράσματα που σίγουρα θα φανούν χρήσιμα για την υλοποίηση προγραμμάτων που θα ενισχύσουν τη διαχείριση διαφόρων στρεσογόνων ερεθισμάτων στην καταπολέμηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

1.1 Ορισμός και αιτίες

Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, γνωστό και ως σύνδρομο Burnout (**Burnout Syndrome**)¹, συναντάται όλο και περισσότερο στις μέρες μας και εκφράζει την καταπόνηση του εργαζομένου τόσο σωματικά, όσο και ψυχικά κατά την προσπάθεια του προσαρμογής να ανταποκριθεί στις καθημερινές επαγγελματικές του δραστηριότητες.

Ο όρος χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1974 από τον εβραϊκής καταγωγής ψυχαναλυτή Herbert Freudenberger, ο οποίος περιέγραψε μία κατάσταση ψυχικής και σωματικής κατάρπτωσης εργαζομένων - εθελοντών σε φιλανθρωπικές οργανώσεις². Παρά το νεαρό της ηλικίας τους οι εργαζόμενοι άρχιζαν να εμφανίζουν μετά από ένα ορισμένο χρονικό διάστημα σταδιακά μείωση ενέργειας και απώλεια κινήτρων, τα οποία εκδηλώθηκαν με ένα πλήθος σωματικών και ψυχικών συμπτωμάτων³.

Σε όλα τα επαγγέλματα υπάρχουν παράγοντες τόσο ενδογενείς όσο και εξωγενείς που λειτουργούν ως γενεσιουργές αιτίες της επαγγελματικής εξουθένωσης. Σε κάποιες κατηγορίες όμως επαγγελμάτων υπάρχει υψηλότερη επικινδυνότητα από άλλες, γιατί απαιτούν υψηλότερη κατανάλωση ενέργειας, ενώ παράλληλα η επαφή με το κοινό έχει ως αποτέλεσμα να εκδηλώνεται υψηλή συναισθηματική φόρτιση.⁴

Στους ενδογενείς παράγοντες συγκαταλέγονται στοιχεία που αφορούν την προσωπικότητα του εργαζόμενου, όπως οι υψηλές προσδοκίες, η υπερβολική φιλοδοξία και τελειομανία, η έκδηλη ανάγκη αναγνώρισης, οι οποίες σε συνδυασμό με

¹ Εταιρεία Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ψυχικής Υγείας (2002), «*BURN OUT. Οδηγός πρόληψης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στις ψυχιατρικές θεραπευτικές και αποκαταστασιακές δραστηριότητες*»

² Freudenberger, H. (1975), «*The staff burn-out syndrome in alternative institutions*», *Psychotherapy: Theory, Research & Practice* 12(1), pp.73-82

³ Freudenberger, H. (1974), «*Staff Burnout*», *Journal of Social Issues*, 30, pp.159-165

⁴ Wang G., Oh I.-S., Courtright S. H., & Colbert A. E. (2011), «*Transformational leadership and performance across criteria and levels: A meta-analytic review of 25 years of research*», *Group & Organization Management*, 36, pp. 223–270

την τάση του να δρα κανείς με γνώμονα την ικανοποίηση των αναγκών των άλλων και όχι των δικών του επιθυμιών, έχουν ως αποτέλεσμα την υπερτιμημένη αξία της εργασίας ως τη μόνη ενασχόληση που αντικαθιστά ακόμη και την κοινωνική ζωή⁵.

Αντιθέτως στους εξωγενείς παράγοντες υπάρχει συσχετισμός με τις οργανωτικές παραμέτρους στο χώρο της εργασίας, όπως οι ολοένα αυξανόμενες ελλείψεις προσωπικού, η έλλειψη αυτονομίας του εργαζομένου και ο περιορισμός του στην λήψη αποφάσεων⁶. Επιπλέον η χρονική πίεση σε συνδυασμό με τις υψηλές εργασιακές απαιτήσεις, διαμορφώνουν ένα κακό εργασιακό κλίμα οδηγώντας σε καταστάσεις υψηλού κινδύνου, γνωστές στην διεθνή βιβλιογραφία ως mobbing.⁷

Το σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης εκδηλώνεται με διαφορετικούς τρόπους και επιφέρει σημαντικά προβλήματα στη σωματική και ψυχική υγεία του εργαζομένου.

1.2 Πως εκδηλώνεται το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης

Κάθε άτομο που βιώνει την επαγγελματική εξουθένωση, είναι λογικό να την εκδηλώνει με διάφορους τρόπους που δεν αφορούν μόνο την φυσική του κατάσταση, αλλά συγχρόνως την πορεία στον εργασιακό του χώρο και στην προσωπική του ζωή⁸.

Ξεκινώντας από τον χώρο της εργασίας του εμφανίζει σε πρώτη φάση μειωμένη παραγωγικότητα, αδυναμία συγκέντρωσης στις αυξημένες επαγγελματικές υποχρεώσεις που σε συνδυασμό με τις συχνές απουσίες, οδηγούν σε σταδιακή εγκατάλειψη των καθημερινών δραστηριοτήτων ή ακόμη και σε παραίτηση από το συγκεκριμένο επάγγελμα. Επιπλέον, είναι δυνατόν το εν λόγω άτομο να εμφανίσει

⁵ Cox T, Griffiths A (2010), «*Work-related stress: A theoretical perspective*». In: Leka S, Houdmont J, editors, *Occupational Health Psychology*, Oxford: Wiley-Blackwell, pp.31-56

⁶ Μπουραντάς, Δ. (2002), «*Μάνατζμεντ. Θεωρητικό Υπόβαθρο. Σύγχρονες Πρακτικές*», Αθήνα, Εκδόσεις Γ. Μπένου

⁷ «Ορίζεται ως σύνδρομο και αποτελεί μια συστηματική και διαρκή παρενόχληση και επιθετική συμπεριφορά στον εργαζόμενο από συναδέλφους του ή και ανωτέρους του, με στόχο τη δυσχερή εργασιακή του κατάσταση, περιθωριοποίησή του και τέλος την απομάκρυνσή του από την εργασία με έντονες επιπτώσεις ψυχολογικές, κοινωνικές και επαγγελματικές». Leymann H (1996), «*The content and development of mobbing at work*», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.5. No.2, pp. 165-184.

⁸ Cushway D. (1992), «*Stress in clinical psychology trainees*» *British Journal of Clinical Psychology*, 31(2) pp.169-79.

ψυχικές, σωματικές ενοχλήσεις και συμπτώματα, τα οποία αποτελούν εκδηλώσεις άγχους και στρες όπως πονοκεφάλους, διαταραχές διατροφής, δυσκολίες ύπνου, σεξουαλική δυσλειτουργία, και μυοσκελετικούς πόνους⁹.

Τέλος με το πλήγμα της προσωπικής και κοινωνικής ζωής ως συνέπεια της μεταφοράς των προβλημάτων στην οικογένεια και τον κοινωνικό του περίγυρο επέρχεται ρήξη στις σχέσεις του, παρουσιάζοντας μειωμένο ενδιαφέρον για κοινωνικές συναναστροφές και καταθλιπτική διάθεση¹⁰.

Το Burnout τοποθετείται σε ένα μεγάλο πλαίσιο συμπτωμάτων και θεωρείται από πολλούς επιστήμονες ως ιάσιμο και αναστρέψιμο. Ουσιαστικά η έναρξή του δεν είναι απότομη: ξεκινά με τις πρώτες ήττες, συνεχίζει με μια μακρά σειρά ματαιωμένων προσδοκιών, αποτυχημένων σχεδίων, έλλειψης αναγνώρισης και εφόσον δεν υπεισέλθουν για να το «εμποδίσουν» εσωτερικές ή εξωτερικές αλλαγές, οδεύει προς τα επόμενα στάδια. Οι σημαντικότεροι μελετητές που ασχολήθηκαν με το Burnout συνηγορούν στη σπουδαιότητα και την ανάγκη να το θεωρήσουν περισσότερο ως μια « διαδικασία » παρά ως μεμονωμένο « συμβάν ».

1.3 Συμπτώματα και ενδείξεις της επαγγελματικής εξουθένωσης

Σε αυτή την ενότητα εξετάζοντας τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης, είναι σημαντικό να γίνει μία αναφορά στα στάδια εξέλιξης του συνδρόμου, όπως επίσης και στα κριτήρια κλινικών ερευνητικών μοντέλων ανάμεσα στα οποία υπάρχει μια αλληλένδετη σχέση. Επίσης αξίζει να σημειώσουμε τον πρωταρχικό ρόλο της αναγνώρισης και παρατήρησης των συμπτωμάτων, καθόσον αυτό δίνει τη δυνατότητα μιας έγκαιρης διάγνωσης και μιας σωστής παρέμβασης.

Η σταδιακή διαδικασία όπως αναφέρεται από τον Burisch, M. (2006)¹¹, θα μπορούσε να συνοψιστεί στα εξής:

⁹ Tyler P., Cushway D. (1998), «*Stress and wellbeing in healthcare staff: the role of negative affectivity, and perceptions of job demand and discretion*» Stress and Health, 14(2) pp. 99- 107

¹⁰ Griffith J, Steptoe, A., & Copley, M. (1999), «*An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers*», British Journal of Educational Psychology, 69, pp. 517-31

¹¹ Burisch Matthias, (2006) «*Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung*», Springer

ΣΤΑΔΙΟ I : Κατά το στάδιο αυτό παρατηρείται υπερβολικός φόρτος εργασίας λόγω αύξησης των εργασιακών απαιτήσεων, οι οποίες είναι δυσανάλογες των εργασιακών παροχών με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται υψηλά επίπεδα εργασιακού στρες.

ΣΤΑΔΙΟ II : Κατά την έναρξη του δεύτερου σταδίου καταναλώνονται τεράστια ποσά ενέργειας για την εκπλήρωση των αυξημένων επαγγελματικών υποχρεώσεων με αποτέλεσμα τη φυσική και συναισθηματική εξάντληση του εργαζομένου.

ΣΤΑΔΙΟ III : Είναι το στάδιο, στο οποίο ο εργαζόμενος διακατέχεται από αρνητικά συναισθήματα, τηρώντας μια αρνητική στάση για το αντικείμενο της εργασίας με μειωμένη προσπάθεια και

ΣΤΑΔΙΟ IV : Στο τελευταίο στάδιο ο εργαζόμενος νιώθει αδύναμος, χωρίς να μπορεί να ανταπεξέλθει σε ότι αφορά το εργασιακό του περιβάλλον.

Επιπροσθέτως δύο είναι τα βασικά κλινικά εργαλεία που λαμβάνονται υπόψη για την διάγνωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, η Διεθνής Ταξινόμηση Νοσημάτων¹² (International Classification of Diseases συντμ. ICD-11) και το Διαγνωστικό και Στατιστικό Εγχειρίδιο Ψυχικών Διαταραχών¹³ (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fifth Edition, συντμ. DSM-5).

Αναλυτικότερα στο ICD – 11 περιλαμβάνονται κάποια διαγνωστικά κριτήρια όπως ψυχολογικά ή νοητικά συμπτώματα εξάντλησης για τουλάχιστον δύο εβδομάδες, όπως σοβαρή έλλειψη ψυχολογικής ενέργειας, δυσκολία συγκέντρωσης, ανικανότητα αντιμετώπισης του στρες, εκνευρισμός, συναισθηματική αστάθεια, διαταραχές ύπνου, μυϊκοί πόνοι και ζαλάδες. Αυτά πρέπει να προκύπτουν κάθε μέρα σε διάστημα τουλάχιστον δύο εβδομάδων, με τον εργαζόμενο να υποφέρει και να μην μπορεί να ανταπεξέλθει στην εργασία του.

Αντιθέτως στο DSM – 5 δεν ορίζονται κάποια συγκεκριμένα κριτήρια, αλλά γίνεται μία αποδοχή των ήδη προειρημένων και αναφέρονται ως ελάχιστος χρόνος εκδήλωσης των συμπτωμάτων οι τρεις (3) μήνες και ως ελάχιστος χρόνος ίασης οι έξι (6) μήνες.

¹² World Health Organization, (2019), «ICD-11», <https://icd.who.int/en>

¹³ American Psychiatric Association (2013), «Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM-5)», American Psychiatric Pub

Τα παρακάτω συμπτώματα που δεν είναι ανεξάρτητα μεταξύ τους, ομαδοποιούνται σε σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά και από τα ακόλουθα που αναφέρονται στην παγκόσμια βιβλιογραφία κάποια περιγράφονται στον πίνακα 1 του Unger¹⁴ ως συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 1 -Συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης

| ΟΡΓΑΝΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ | ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ | ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ |
|---------------------------------------|--|--|
| Σωματική Κούραση | Δυσκαμψία στις αλλαγές/αίσθημα αδυναμίας | Χαμηλή εργασιακή απόδοση/χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση |
| Αύξηση ή Μείωση Βάρους | Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων | Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις |
| Αναπνευστικά προβλήματα/υπερένταση | Στρες/αποτελμάτωση | Υπερβολική χρήση αλκοόλ |
| Αυξημένα επίπεδα χοληστερόλης | Μειωμένη αυτοπεποίθηση/αυξημένη ανησυχία | Ροπή σε ατυχήματα |
| Στεφανιαία νόσος | Αποπροσωποποίηση ασθενών | Αυξημένα παράπονα για την εργασία |
| Διαταραχές ομιλίας | Αποξένωση | Εργασιομανία |
| Υπερένταση | Ανία/υπερβολική αυτοπεποίθηση/λήψη ασυνήθιστα αποφάσεων υψηλού ρίσκου | Αδυναμία συγκέντρωσης/αδυναμία καθορισμού στόχων και προτεραιοτήτων |
| Σεξουαλική δυσλειτουργία | Αδυναμία λήψης αποφάσεων | Αισθήματα ενοχής/αποτυχίας |
| Πονοκέφαλοι | Συναισθηματική εξάντληση/Έλλειψη συναισθηματικού ελέγχου | Αυξημένα επίπεδα απουσιασμού |

¹⁴ Don E. Unger (1980), «*Superintendent Burnout: Myth or Reality*», Ph.D dissertation, The Ohio State University

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Συχνές ασθένειες/ Κρυολογήματα | Έλλειψη υπομονής/ Ευερεθιστότητα/Εκνευρισ μός | Αυξημένη χρήση φαρμάκων |
| Γαστρεντερικά προβλήματα | Χαμηλό ηθικό/αίσθηση ματαιότητας | Έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία |
| Αϋπνία ή υπερβολικός ύπνος | Κυνισμός/αρνητική διάθεση/καχυποψία | Υψηλά επίπεδα παραίτησης |
| Κατάθλιψη | Έλλειψη ενδιαφέροντος και συναισθημάτων | Μειωμένη επικοινωνία |

1.4 Θεωρητικά μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης

Πολλά από τα θεωρητικά μοντέλα που έχουν αναπτυχθεί, προσπαθούν να δώσουν μια σημαντική ερμηνεία για την αλληλεπίδραση ανθρώπου και περιβάλλοντος¹⁵. Τα μοντέλα συμβάλλουν διαφορετικά στο πρόβλημα της εξάντλησης του ατόμου, της ανάπτυξης των οργανισμών και το είδος των παρεμβάσεων που ακολουθείται από κάθε μοντέλο, καθώς φαίνεται να αντιπροσωπεύει διαφορετικούς στόχους. Ειδικότερα θα πρέπει να αξιολογούνται τα πλεονεκτήματα και οι αδυναμίες των μοντέλων και να εξετάζονται τα σχετικά πλεονεκτήματα των παρεμβάσεων σε ατομικό και οργανωτικό επίπεδο. Σημαντικό ρόλο επίσης διαδραματίζει και η ενδεδειγμένη έρευνα πάνω σε συγκεκριμένα μοντέλα για τη μείωση του προβλήματος της εξουθένωσης σε άτομα και οργανισμούς .

Υπάρχουν όμως και αρκετοί ερευνητές που υποστηρίζουν ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζεται κάτω από στρεσογόνες επαγγελματικές συνθήκες, όπως η έλλειψη αυτονομίας του εργαζομένου, η ανάγκη υποστήριξης που έχει το άτομο και η ανεπαρκής διοίκηση ενός οργανισμού¹⁶.

¹⁵ Vachon, M. L. S. (1987), «*Occupational stress in the care of the critically ill, the dying, and the bereaved*», New York: Hemisphere Publ. Co.

¹⁶ Etzion, D., & Pines, A. (1986), «*Sex and culture in burnout and coping among human service professionals: A social psychological perspective*», *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17 (2), pp. 191-209.

Επιπροσθέτως υπάρχει και μια μερίδα επιστημόνων που συνδέουν τα ατομικά χαρακτηριστικά του κάθε ατόμου με τις απαιτήσεις που θέτει στον εαυτό του και τις προσδοκίες που έχει από το επαγγελματικό του περιβάλλον¹⁷.

Ως στοιχείο κοινό σε όλες τις θεωρίες πρέπει να επισημάνουμε τον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα της εργασίας. Το δίπτυχο άτομο – εργασία γίνεται αντιληπτό με διαφορετικές μεταβλητές (ανταγωνισμός, αποτελεσματικότητα, κίνητρο, αποπροσωποποίηση, αυτογνωσία, συναίσθημα, δεξιότητες, πόροι, ενοχή) και τις αντίστοιχες φάσεις που παρουσιάζουν τα διάφορα θεωρητικά μοντέλα.

Μια άλλη πτυχή κοινή σε όλες τις θεωρίες είναι ότι αντιλαμβάνονται το σύνδρομο της εξάντλησης από την εργασία ως αποτέλεσμα του χρόνιου εργασιακού άγχους που θα διαιωνιστεί με την πάροδο του χρόνου και θα οδηγήσει σε ανεπιθύμητες συνέπειες.

Τέλος, κάθε μία από τις θεωρίες που πρόκειται να αναλυθούν βασίζεται σε διαφορετικές πηγές, αλλά όλες προσπαθούν να κατανοήσουν τους λόγους και τις αιτίες που το σύνδρομο φτάνει σε αυτήν την ακραία κατάσταση της «συναισθηματικής εξάντλησης».

Τα σημαντικότερα μοντέλα ερμηνείας της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι τα ακόλουθα:

A) Το μοντέλο των Pines & Aronson

Οι Pines and Aronson (1988) ισχυρίζονται ότι η επαγγελματική εξουθένωση δεν περιορίζεται σε εκείνους που εργάζονται σε ανθρωποκεντρικά επαγγέλματα. Πιστεύουν ότι αυτή η κατάσταση πνευματικής, σωματικής και συναισθηματικής εξάντλησης οφείλεται στην υπερβολική χρόνια εμπλοκή, που τονίζεται σε υπερβολικά απαιτητικές συναισθηματικές καταστάσεις¹⁸.

¹⁷ Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988), «*The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*», Journal of organizational behavior, 9 (4), pp.297-308.

¹⁸ Pines, A. y Aronson, E. (1988), «*Career burnout: Causes and cures*», New York: Free Press.

B) Το διαδραστικό μοντέλο του Cary Cherniss

Ο Cherniss¹⁹ (1980) τόνισε τη σημασία της εργασίας, ως υπόβαθρο για την ανάπτυξη της εξάντλησης, ορίζοντάς την ως "αρνητικές προσωπικές αλλαγές που βοηθούν τους επαγγελματίες που εργάζονται σε απαιτητικές ή απογοητευτικές θέσεις εργασίας". Για τον Cherniss, η εξουθένωση είναι «μια διαδικασία κατά την οποία ένας επαγγελματίας δεσμεύτηκε αρχικά να αποδεσμεύσει την εργασία του λόγω του άγχους και της πίεσης που βίωσε στο εργασιακό τους περιβάλλον». Βασίζεται σε αυτό του Hall²⁰ (1976) για να εξηγήσει τις σχέσεις μεταξύ της εκτέλεσης της εργασίας, των υποκειμενικών συναισθημάτων επιτυχίας ή αποτυχίας που βιώνει το άτομο μετά την εκτέλεση του έργου και των συνεπειών που προκύπτουν για την αυτοεκτίμηση, το κίνητρο, την ικανοποίηση και τη συμμετοχή στη δουλειά.

Σύμφωνα με τον Cherniss, είναι δυνατόν να δημιουργηθεί αιτιώδης σχέση από την αδυναμία του υποκειμένου να αναπτύξει συναισθήματα προσωπικής επιτυχίας υπό το πρίσμα του συνδρόμου εξάντλησης. Για το σκοπό αυτό περιλαμβάνει την έννοια της «αντιληπτής αποτελεσματικότητας του ατόμου» του Bandura (1989)²¹, κατανοητή υπό την έννοια των πεποιθήσεων που έχουν οι άνθρωποι σχετικά με τις ικανότητές τους να ασκούν έλεγχο σε καταστάσεις που τους επηρεάζουν.

Το μοντέλο του Cary Cherniss ακολουθεί τρεις φάσεις:

- **Φάση του εργασιακού στρες.** Πρόκειται για το χάσμα που δημιουργείται από την ανεπάρκεια των διαθέσιμων πόρων, οι οποίοι δεν μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος.
- **Φάση εξάντλησης.** Πρόκειται για μια εκδήλωση μορφής συναισθηματικής εξάντλησης, κόπωσης και απάθειας. Ο εργαζόμενος που διανύει καταστάσεις συνεχούς έντασης, την οποία αν δεν διαχειριστεί σωστά, είναι δυνατόν να οδηγηθεί σε απογοήτευση και παραίτηση.

¹⁹ Cherniss, C. (1980), «*Professional burnout in the human service organizations*», New York: Praeger, pp.18

²⁰ Hall, D. T. (1976), «*Careers in organizations*», Pacific Palisades, CA: Goodyear.

²¹ Bandura, A. (1989), «*Human agency in social cognitive theory*», *American Psychologist*, 44 (9), pp.1175-1184.

- **Φάση αμυντικής κατάληξης.** Στην παρούσα φάση πραγματοποιούνται τεράστιες αλλαγές στην συμπεριφορά του εργαζομένου με κύριο γνώρισμα την εκδήλωση απάθειας και κυνισμού απέναντι στους άλλους.

Γ) Το μοντέλο των Edelman & Brodsky

Οι Edelman και Brodsky²² (1980), όρισαν το μοντέλο ως "προοδευτική απώλεια ιδεαλισμού, ενέργειας και εμπειριών από τους ανθρώπους στα βοηθητικά επαγγέλματα ως αποτέλεσμα των συνθηκών εργασίας τους". Ο εργαζόμενος από την αρχή της καριέρας του δύναται να έρθει αντιμέτωπος με τέσσερα κομβικά σημεία του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης:

- **Ενθουσιασμός.** Κατά την έναρξη της καριέρας του εργαζομένου υπάρχει ενθουσιασμός, θέτοντας υψηλούς στόχους, οι οποίοι δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες του με αποτέλεσμα να απογοητεύεται.
- **Αμφιβολία και αδράνεια.** Η καθημερινότητα της εργασίας διαψεύδει τις προσδοκίες του, μειώνει συνέχεια τον εαυτό του, αν και προσπαθεί να επενδύει περισσότερο στην εργασία του χωρίς να υπάρχει θετικό αποτέλεσμα.
- **Απογοήτευση και ματαιώση.** Ο εργαζόμενος παρατηρεί πως αν και καταβάλλει σημαντικές προσπάθειες να αναγνωριστεί μέσω της εργασίας του, εντούτοις αποθαρρύνεται με αποτέλεσμα να απομακρύνεται από τον εργασιακό του χώρο.
- **Απάθεια.** Στην καταληκτική αυτή φάση ο εργαζόμενος αποφεύγει την ανάληψη ευθύνης απέναντι σε άλλους, εργάζεται αποκλειστικά για βιοποριστικούς λόγους και επενδύει ελάχιστη ενέργεια στις επαγγελματικές του υποχρεώσεις.

Δ) Το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach

Σύμφωνα με τον ορισμό των Jackson και Maslach²³ (1982) αναφέρεται πως τρεις είναι οι φάσεις του συνδρόμου που αντιπροσωπεύουν διαφορετικές κατηγορίες συμπτωμάτων.

- Η πρώτη φάση ονομάζεται «**συναισθηματική εξάντληση**», περιλαμβάνοντας αισθήματα σωματικής και ψυχικής κόπωσης, όπως επίσης και απώλεια ενέργειας και διάθεσης. Η συναισθηματική εξάντληση αναφέρεται σε συναισθήματα

²² Edelman, J. & Brodsky, A. (1980), «*Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*», New York: Human Services Press.

²³ Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982), «*Aftereffects of jobrelated stress: Families as victims*», Journal of organizational behavior, 3(1), pp. 63-77.

σωματικού και ψυχολογικού στρες που προκύπτουν ως αποτέλεσμα των συνεχών επιδράσεων που δέχεται ο εργαζόμενος στον επαγγελματικό του χώρο.

- Κατά τη διάρκεια της δεύτερης φάσης, δηλαδή της «**αποπροσωποποίησης**», εμφανίζονται αρνητικές συμπεριφορές του εργαζόμενου, οι οποίες εκδηλώνονται στον εργασιακό του περιβάλλον. Υπάρχει αύξηση της ευερεθιστότητας και της απώλειας κινήτρων, οι οποίες μπορούν τελικά να οδηγήσουν σε στιγματισμό στο εργασιακό περιβάλλον. Ουσιαστικά πρόκειται για έναν μηχανισμό προσαρμογής του εργαζόμενου και μία προσπάθεια απεμπλοκής από το στρες που βιώνει²⁴.
- Η τρίτη φάση ονομάζεται «**έλλειψη προσωπικής επίτευξης**», συντελείται κατά τη μείωση απόδοσης του εργαζομένου και γεννά συναισθήματα ανικανότητας²⁵. Μπορεί να θεωρηθεί ως μια τάση αρνητικής αποτίμησης του ατόμου σε σχέση με την εργασία του, όπου τα άτομα αισθάνονται δυστυχημένα και απογοητευμένα για τα επιτεύγματα τους, με αποτέλεσμα να εμφυσήσουν στον εαυτό τους την άποψη ότι είναι αποτυχημένοι²⁶.

Ε) Το μοντέλο της Κοπεγχάγης

Το μοντέλο της Κοπεγχάγης²⁷, προτάθηκε το 2005 από τους Tage Kristensen, Marianne Borritz, Ebbe Villadsen και Karl B. Christensen και αποτελεί το πιο σύγχρονο μοντέλο για την επαγγελματική εξουθένωση. Οι δημιουργοί του συγκεκριμένου μοντέλου, κατασκεύασαν το ομώνυμο ερευνητικό εργαλείο για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ουσιαστικά, το μοντέλο της Κοπεγχάγης ήταν η απάντηση του Kristensen και των συνεργατών του στην έντονη κριτική που άσκησαν οι ίδιοι αλλά και άλλοι ερευνητές στο μοντέλο και κυρίως στο ερευνητικό εργαλείο της Maslach και των συνεργατών της. Συγκεκριμένα, υποστήριζαν ότι το Maslach Burnout Inventory, που είναι το δημοφιλέστερο ερευνητικό εργαλείο για τη διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης, παρουσιάζει μία σειρά από αδυναμίες. Όσον αφορά στο

²⁴ Cherniss, C. (1980), «*Professional burnout in the human service organizations*», New York: Praeger.

²⁵ Maslach, C. and Leiter, M.P. (2005), «*Stress and Burnout The Critical Research*», In: Cooper, CL, Ed., «*Handbook of Stress Medicine and Health*», 2nd Edition, CRC Press, London, pp.153-170

²⁶ Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982), «*Aftereffects of jobrelated stress: Families as victims*», Journal of organizational behavior

²⁷ Tage Kristensen, Marianne Borritz, Ebbe Villadsen και Karl B. Christensen (2005), «*The Copenhagen burnout inventory: A new tool for the assessment of burn out*», Work and Stress, 19 (3), pp. 192 – 207

μοντέλο της Κοπεργάγης και το ερωτηματολόγιό του για τη μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν έχουμε πολλά ευρήματα, (διότι) καθώς είναι πρόσφατο στον επιστημονικό χώρο και δεν έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές έρευνες, καθώςον πάνω από το 90% των ερευνών χρησιμοποιεί το Maslach Burnout Inventory (M.B.I , βλ. υποκεφάλαιο 1.5)

ΣΤ) Το μοντέλο των Shirom-Melamed

Η θεώρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης όπως αναφέρεται στο μοντέλο και στο ερωτηματολόγιο των Arie Shirom- Shmuel Melamed επηρεάστηκε από τα μοντέλα της Maslach, καθώς και της Pines και των συνεργατών τους. Το Shirom - Melamed Burnout Model (S.M.B.M) βασίζεται θεωρητικά στη θεωρία του Hobfoll²⁸ για τη διατήρηση των πόρων (Conservation of resources). Το SMBM έχει επηρεαστεί από το μοντέλο του Hobfoll (Hobfoll & Shirom, 1993) και αντιμετωπίζει την επαγγελματική εξουθένωση ως μία συναισθηματική κατάσταση που χαρακτηρίζεται από τρεις πτυχές²⁹:

- **σωματική κόπωση**, που περιγράφεται ως αίσθημα κούρασης και μειωμένης ενέργειας,
- **συναισθηματική εξάντληση**, που περιγράφεται ως έλλειψη ενέργειας για να εκφράσει τα συναισθήματα συμπάθειας προς τους άλλους και
- **γνωστική κόπωση** που περιγράφεται ως μειωμένη διανοητική ευκινησία.

Οι τρεις αυτοί παράγοντες είναι άμεσα συνδεδεμένοι μεταξύ τους³⁰. Το αρχικό εργαλείο των Shirom και Melamed περιελάμβανε 14 ερωτήσεις και μετρούσε την επαγγελματική εξουθένωση δίνοντας ένα ενιαίο αποτέλεσμα. Στη συνέχεια

²⁸ Hobfoll, S. E. (1989), «*Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress*», *American Psychologist*, 44, pp. 513-524.

²⁹ Shirom, A., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S. and Shapira, I. (2005), «*Burnout and Health Review: Current Knowledge and Future Research Directions*», In G. P. Hodgkinson & J. K. Ford (Eds.) (2005), «*International Review of Industrial and Organizational Psychology*», Volume 20, Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd., pp. 269-308

³⁰ Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (1993), «*Stress and burnout in the workplace conservation of resources*», In R. T. Golembiewski (Ed.), «*Handbook of organizational behavior*», New York: M. Dekker, pp. 41-60.

τροποποιήθηκε και αποτελείται πλέον από 22 ερωτήσεις που αξιολογούν την φυσική κόπωση, την γνωστική φθορά, την ένταση και την ατονία που αισθάνεται το άτομο³¹.

Πέρα όμως από τα σημαντικότερα θεωρητικά μοντέλα που αναφέρθηκαν παραπάνω, η ανάγκη κατανόησης του συνδρόμου εξουθένωσης έχει οδηγήσει τους ερευνητές να προτείνουν διάφορα θεωρητικά μοντέλα που προσπαθούν να εξηγήσουν το φαινόμενο. Τα περισσότερα από αυτά βασίζονται στην ιδέα ότι το σύνδρομο είναι διαδοχικό και κατανοεί την εξάντληση ως απάντηση στο χρόνιο εργασιακό άγχος. Οι κύριες υποκείμενες θεωρίες σε τέτοια μοντέλα προέρχονται από την κοινωνική ψυχολογία και την ψυχολογία των οργανισμών.

Έτσι, μερικές επιπλέον από τις θεωρίες στις οποίες βασίζονται τα μοντέλα της εξουθένωσης είναι η γνωστική - κοινωνική θεωρία (Harrison, 1983), το μοντέλο της Pines (1993) η θεωρία των Golembiewski, Munzenrider και Carter (1983), το μοντέλο των Thompson, Page και Cooper (1993) η θεωρία κοινωνικής ανταλλαγής (Buunk και Schaufeli, 1993), το μοντέλο των Cox, Kuk και Leiter (1993), η θεωρία της διατήρησης των πόρων (Hobfoll, 1989, 2001), η οργανωτική θεωρία (Winnubst, 1993), το δομικό μοντέλο (Gil-Monte, Peiro και Valcarcel, 1995), το μοντέλο της ενοχής (Gil-Monte, 2005) και άλλες θεωρίες, οι οποίες παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω.

Για τον **Harrison**³² (1983), οι κύριοι παράγοντες της γνωστικής - κοινωνικής θεωρίας που εξηγούν το σύνδρομο εξουθένωσης είναι ο ανταγωνισμός και η αντιληπτή αποτελεσματικότητα. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, αρχικά το κίνητρο θα προκαθορίσει την αποτελεσματικότητα του θέματος στην επίτευξη των στόχων εργασίας, επομένως όσο μεγαλύτερο είναι το κίνητρο, τόσο μεγαλύτερη είναι η αποτελεσματικότητα της εργασίας.

³¹ Shirom, A., & Ezrachi, Y. (2003), «On the discriminant validity of burnout, depression and anxiety: A re-examination of burnout measure», *Anxiety, stress & coping: An International Journal*, 16 (1), pp. 83-97.

³² Harrison, W. D. (1983), «A social competence model of burnout», In B. A. Farber (Ed.), «*Stress and burnout in the human services professions*», New York: Pergamon Press, pp. 29-39.

Η Pines³³ (1993) έχει αναπτύξει ένα παρόμοιο μοντέλο, αν και ενσωματώνει την ιδέα ότι μόνο τα άτομα που προσπαθούν να δώσουν μια υπαρξιακή σημασία στην εργασία θα καταλήξουν να “καούν”. Έτσι, η εξάντληση του ατόμου είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με θέματα υψίστης σημασίας σχετικά με το εργασιακό τους αντικείμενο, με αποτέλεσμα όταν αποτυγχάνουν τις προσδοκίες τους να αναπτύσσουν αισθήματα έντονης απογοήτευσης.

Το μοντέλο των Golembiewski, Munzenrider και Carter³⁴ (1983) αντιλαμβάνεται την εξάντληση με βάση τρεις διαστάσεις: αποπροσωποποίηση, χαμηλή προσωπική ικανοποίηση στην εργασία και συναισθηματική εξάντληση. Το εργασιακό άγχος προκαλείται βασικά από την υπερφόρτωση της εργασίας και τη φτώχεια ρόλου. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το άτομο αισθάνεται απώλεια αυτονομίας και ελέγχου, μια επιδεινωμένη εικόνα του εαυτού του και αισθήματα ευερεθιστότητας και κόπωσης.

Το μοντέλο των Thompson, Page και Cooper³⁵ (1993) βασίζεται στο μοντέλο αυτοέλεγχου του Carver, Scheier & Weintraub³⁶ (1989) για να εξηγήσει το άγχος. Με βάση αυτό το μοντέλο περιόρισαν την αιτιολογία του συνδρόμου σε τέσσερις μεταβλητές: επίπεδο αυτογνωσίας, ασυμφωνίες μεταξύ των απαιτήσεων των καθηκόντων και των πόρων του θέματος, προσδοκίες επιτυχίας και αισθήματα αυτοπεποίθησης. Κάθε μία από τις ανωτέρω μεταβλητές μπορεί να εντείνει το επίπεδο αυτογνωσίας που επηρεάζει αρνητικά τη διάθεση του ατόμου που θα έχει ως αποτέλεσμα την έλλειψη αντιληπτής εμπιστοσύνης για την επίλυση αυτών των διαφορών και τα χαμηλά συναισθήματα προσωπικής επίτευξης στην εργασία, ενώ επισημαίνουν ότι τα υψηλά επίπεδα αυτογνωσίας αυξάνουν την απογοήτευση ή την απώλεια εργασιακού ενδιαφέροντος.

³³ Pines, A. (1993), «Burnout: An existential perspective», In W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), «Professional burnout: Recent developments in theory and research», Washington, D.C.: Taylor & Francis, pp. 19-32.

³⁴ Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F. y Carter, D. (1983), «Progressive phases of burnout and their worksite covariants», Journal of Applied Behavioral Science, 19, pp. 464-81.

³⁵ Thompson, M. S., Page, S. L. & Cooper, C. L. (1993), «A test of Carver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses», Stress Medicine, 9, pp. 221-235.

³⁶ Carver, C. S., Scheier, M. F. & Weintraub, J. K. (1989), «Assessing coping strategies: A theoretically based approach», Journal of Personality and Social Psychology, 56, pp. 267-283.

Σχετικά με το μοντέλο κοινωνικής ανταλλαγής των **Buunk και Schaufeli**³⁷ (1993), αναλύεται η προέλευση της εξάντλησης των επαγγελματιών υγείας από μια διπλή αιτιολογία: συναισθηματική και κατάλληλη. Στις διαδικασίες κοινωνικής ανταλλαγής με ασθενείς, εντοπίζονται τρεις μεταβλητές στρες: αβεβαιότητα, αντίληψη της δικαιοσύνης και έλλειψη ελέγχου. Για αυτούς τους ερευνητές η νοσηλευτική είναι μια δουλειά που δημιουργεί σημαντική αβεβαιότητα και οι προσδοκίες για ανταμοιβή και δικαιοσύνη είναι συνήθως απογοητευτικές (Cummings, Hayduk and Estabrooks, 2005; Segura et al, 2006). Σύμφωνα με αυτούς τους συγγραφείς, οι νοσοκόμες σε αγχωτικές καταστάσεις δεν ζητούν κοινωνική υποστήριξη από τους συνομηλίκους τους, επειδή φοβούνται μήπως επικριθούν. Επισημαίνουν επίσης ότι η διαδικασία της κοινωνικής σχέσης θα οδηγούσε σε εξάπλωση καταστάσεων του συνδρόμου.

Οι **Hobfoll και Freedy**³⁸ (1993) θεωρούν ότι το άγχος προκύπτει όταν τα άτομα αντιλαμβάνονται ότι αυτό που τους παρακινεί απειλείται ή απογοητεύεται, οδηγώντας τους σε ανασφάλεια σχετικά με τις δεξιότητές τους.

Το μοντέλο των **Cox, Kuk και Leiter**³⁹ (1993) θεωρεί την εξουθένωση ως ένα ιδιαίτερο επεισόδιο στο εργασιακό άγχος, που συμβαίνει ειδικά σε ανθρωπιστικά επαγγέλματα και σε καταστάσεις όπου οι στρατηγικές αντιμετώπισης δεν είναι αποτελεσματικές. Για αυτούς τους ερευνητές, η συναισθηματική εξάντληση σχετίζεται με το «αίσθημα φθοράς». Η αποπροσωποποίηση θεωρείται στρατηγική αντιμετώπισης της συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ τα συναισθήματα χαμηλής προσωπικής επίτευξης συνδέονται με τη γνωστική αξιολόγηση του θέματος σχετικά με την εμπειρία του άγχους.

³⁷ Buunk, B. P. & Schaufeli, W. B. (1993), «A perspective from social comparison theory», In W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), «Professional burnout: Recent developments in theory and research» Londres: Taylor & Francis, pp. 53-69.

³⁸ Hobfoll, S. E. y Freedy, J. R. (1993), «Conservations of resources: A general stress theory applied to burnout», In W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.). «Professional burnout: Recent development in theory and research», London: Taylor & Francis, pp. 115-129.

³⁹ Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. P. (1993), «Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness». In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), «Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research», Series in Applied Psychology: Social Issues and Questions Philadelphia: Taylor & Francis, pp. 177-193

Το μοντέλο του **Winnubst**⁴⁰ (1993) βασίζεται στην ιδέα ότι η εξάντληση είναι ένα αίσθημα σωματικής, συναισθηματικής και διανοητικής εξάντλησης λόγω του χρόνιου συναισθηματικού στρες που προκύπτει από το εργασιακό άγχος που εμφανίζεται σε όλους τους εργαζόμενους. Αυτό το μοντέλο επικεντρώνεται στη σχέση μεταξύ οργανωτικής δομής, πολιτισμού, οργανωτικού κλίματος και κοινωνικής υποστήριξης. Το σύνδρομο Burnout οφείλεται στη συνεχή αντιπαράθεση με άλλα άτομα, προκαλώντας δυσλειτουργίες στο ρόλο και διαπροσωπικές συγκρούσεις. Ο Winnubst δημιούργησε το μοντέλο του σε τέσσερις παραδοχές:

- α) όλες οι οργανωτικές δομές έχουν ένα σύστημα κοινωνικής υποστήριξης που ταιριάζει καλύτερα στον τύπο της δομής.
- β) τα συστήματα κοινωνικής υποστήριξης προκύπτουν σε αλληλεξάρτηση με το εργασιακό περιβάλλον, ώστε να μπορούν να διατηρηθούν βελτιστοποιώντας το κλίμα.
- γ) η οργανωτική δομή, ο πολιτισμός και η κοινωνική υποστήριξη διέπονται εξίσου από ηθικά κριτήρια που απορρέουν από τις κοινωνικές και πολιτιστικές αξίες του οργανισμού.
- δ) αυτά τα ηθικά κριτήρια καθιστούν δυνατή την πρόβλεψη του βαθμού στον οποίο οι οργανισμοί θα προκαλέσουν σύνδρομο άγχους και εξάντλησης στα μέλη τους.

Το δομικό μοντέλο **Gil-Monte, Peiro και Valcarcel**⁴¹ (1995) θεωρεί το προσωπικό, διαπροσωπικό και οργανωτικό επίπεδο ως επιστέγασμα και αναλύει τρεις τομείς έρευνας. Ο πρώτος δίνει έμφαση στις προσωπικές μεταβλητές ως αιτιολογία του συνδρόμου και υπογραμμίζει μεταβλητές, όπως συναισθήματα ικανότητας, υπαρξιακό νόημα που παρέχει η εργασία και το επίπεδο επίγνωσης του θέματος. Ο δεύτερος τονίζει τις διαδικασίες κοινωνικής ανταλλαγής και τις συνέπειές τους για τους επαγγελματίες, υπογραμμίζοντας την σημασία της αντίληψης των δίκαιων σχέσεων χωρίς αυτές να παρουσιάζουν οποιοδήποτε είδους απειλή ή απώλεια. Ο τρίτος τομέας της έρευνας δίνει σημασία στις μεταβλητές του εργασιακού περιβάλλοντος που συμβάλλουν στη δυσλειτουργία του ρόλου.

⁴⁰ Winnubst, J. (1993), «*Organizational structure, social support and burnout*», In W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek. (Eds.), «*Professional burnout: Recent developments in theory and research*». London: Taylor & Francis.

⁴¹ Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1995), «*El síndrome de burnout entre profesionales de enfermería: una perspectiva desde los modelos cognitivos de estrés laboral*», In L. González, A. de La Torre y J. de Elena (Comp.), «*Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos humanos y Nuevas Tecnologías*», Salamanca: Eudema, pp. 211-224.

Από την πλευρά του, το μοντέλο **Price και Murphy**⁴² (1984) υπογραμμίζει τη σημασία της συναισθηματικής επιδείνωσης λόγω εξαιτίας της συναισθηματικής εξάντλησης και της εμφάνισης συναισθημάτων ενοχής.

Τέλος σύμφωνα με τον **Gil-Monte**⁴³ (2005), η αίσθηση ενοχής στη διαδικασία εξουθένωσης επιτρέπει σε κάποιον να εντοπίσει δύο προφίλ στην εξέλιξη του συνδρόμου. Από τη μία, οι εργαζόμενοι που δεν αναπτύσσουν έντονα συναισθήματα ενοχής και οι οποίοι παρόλο που υποφέρουν από εξάντληση, δεν εμποδίζονται να εκτελέσουν τη δουλειά τους, ακόμη και αν είναι χαμηλότερης ποιότητας. Από την άλλη υπάρχουν εργαζόμενοι για τους οποίους η ενοχή έχει ως αποτέλεσμα μεγαλύτερη συμμετοχή στην εργασία για να προσπαθήσει να μειώσει τα συναισθήματά της μετάνοιας. Καθώς οι συνθήκες εργασίας δεν αλλάζουν, η χαμηλή προσωπική ικανοποίηση στην εργασία και η συναισθηματική εξάντληση αυξάνεται και η αποπροσωποποίηση εμφανίζεται ξανά.

1.5 Κλίμακες μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης

Με αφορμή τα προαναφερθέντα θεωρητικά μοντέλα, οι ερευνητές προχώρησαν από τη θεωρία στην πράξη αναπτύσσοντας εργαλεία με σκοπό τη μέτρηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα αποτελέσματα που προκύπτουν βοηθούν στην κατανόηση του φαινομένου τόσο στην θεωρητική, όσο και στην πρακτική του διάσταση. Παρακάτω γίνεται η ανάλυση ορισμένων εργαλείων μέτρησης.

I) Η κλίμακα της Maslach

Η ενδεδειγμένη και συστηματική μελέτη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης υπό την προϋπόθεση της ορθής καταγραφής των παρατηρήσεων γίνεται σε τυποποιημένα ερωτηματολόγια. Στις περισσότερες μελέτες το πιο διαδεδομένο είναι το ερωτηματολόγιο της Maslach⁴⁴ (Maslach Burnout Inventory – M.B.I), το οποίο

⁴² Price, D. M. & Murphy, P. A. (1984), «*Staff burnout in the perspective of grief theory*», Health Education, 8 (1), pp. 47-58.

⁴³ Gil-Monte, P. R. (2005), «*El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*», Madrid: Pirámide.

⁴⁴ Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996), «*The Maslach Burnout Inventory*» (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

αποτελείται από 22 ερωτήματα και μετράει τρεις συγκεκριμένες παραμέτρους της επαγγελματικής εξουθένωσης:

- Η **συναισθηματική εξάντληση** μετρά τα συναισθήματα της υπερβολικής συναισθηματικής εξάντλησης από τη δουλειά κάποιου
- Η **αποπροσωποποίηση** μετρά την αίσθηση που αποκομίζουν οι αποδέκτες της υπηρεσίας, της θεραπείας φροντίδας ή της διδασκαλίας.
- Το **προσωπικό επίτευγμα** μετρά τα συναισθήματα ικανοποίησης και επιτυχημένης επίτευξης στη δουλειά του ατόμου

Οι απαντήσεις στα ερωτήματα που τίθενται αποτυπώνονται σε μία επταβάθμια κλίμακα Likert από το 0 έως το 6 (όπου 0 = ποτέ και 6 = καθημερινά). Στον πίνακα 2 που ακολουθεί παρουσιάζονται τα επίπεδα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, με βάση τις βαθμολογίες σχετικά με τις τρεις παραμέτρους της.

Πίνακας 2

Μέτρηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης με κλίμακα M.B.I

| MBI | Χαμηλό | Μεσαίο | Υψηλό |
|--------------------------|------------------|------------------|-------------------|
| Συναισθηματική εξάντληση | Μικρότερο του 16 | Μεταξύ 17 και 26 | Μεγαλύτερο του 26 |
| Αποπροσωποποίηση | Μικρότερο του 6 | Μεταξύ 7 και 12 | Μεγαλύτερο του 13 |
| Προσωπική Επίτευξη | Μικρότερο του 32 | Μεταξύ 32 και 38 | Μεγαλύτερο του 38 |

II) Η κλίμακα της Κοπεγχάγης

Ο Kristensen και οι συνεργάτες του στα πλαίσια διεξαγωγής μίας έρευνας για τις επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τομέα παροχής ανθρωπιστικών υπηρεσιών ανέπτυξαν την κλίμακα της Κοπεγχάγης (Copenhagen Burnout Inventory - C.B.I)⁴⁵. Το CBI εστιάζει στη βασική ιδέα της εξάντλησης, συμπεριλαμβανομένης της κόπωσης, και διακρίνει τρεις διαφορετικούς τύπους της:

- **προσωπική ή γενική εξουθένωση**, η οποία αντιμετωπίζει την έκταση της σωματικής και ψυχολογικής εξάντλησης ανεξάρτητα από την επαγγελματική κατάσταση,

⁴⁵ Kristensen TS, Borritz M, Villadsen E, Christensen KB (2005), «*The Copenhagen Burnout Inventory A New Tool for the Assessment of Burnout*», Work and. Stress, 19 (3), pp.192–207

- εξουθένωση που σχετίζεται με την εργασία, η οποία αντιμετωπίζει τον βαθμό σωματικής και ψυχολογικής εξάντλησης που αποδίδει ένα άτομο στην εργασία και
- εξουθένωση που σχετίζεται με τον πελάτη.

Αποτελείται από 19 ερωτήσεις χωρισμένες στις τρεις προαναφερθείσες κατηγορίες, με την κλίμακα των απαντήσεων να κυμαίνεται από 0 έως 100, ενώ οι τιμές ακολουθούν αριθμητική πρόοδο.

III) Η κλίμακα του Oldenburg

Η κλίμακα Oldenburg Burnout Inventory (OL.B.I)⁴⁶ είναι μια έρευνα 16 στοιχείων με θετικά και αρνητικά πλαίσια που καλύπτει δύο τομείς: **εξάντληση** (φυσικές, γνωστικές και συναισθηματικές πτυχές) και **απεμπλοκή από την εργασία** (αρνητικές στάσεις απέναντι σε αντικείμενα εργασίας, περιεχόμενο εργασίας ή εργασία γενικά). Υπάρχουν πολλές ερωτήσεις για καθεμία από αυτές τις υποκατηγορίες και οι απαντήσεις έχουν τη μορφή της κλίμακας Likert 4 σημείων (απόλυτα συμφωνώ = 1 έως διαφωνώ έντονα = 4). Σε αντιδιαστολή με το με το M.B.I που περιέχει μόνο αρνητικές διατυπώσεις στις ερωτήσεις του, το OL.B.I περιλαμβάνει μισές θετικές και μισές αρνητικές.

IV) Η κλίμακα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης

Η κλίμακα Burnout Inventory⁴⁷ (B.I.) αναπτύχθηκε από τους Pines & Aronson και είναι ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο μέτρο αναφοράς για την εξουθένωση. Περιλαμβάνει 21 ερωτήματα, τα οποία ταξινομούνται σε κλίμακες Likert, αξιολογώντας το επίπεδο σωματικής, συναισθηματικής και διανοητικής εξάντλησης ενός ατόμου.

V) Η κλίμακα προσωπικού

Η κλίμακα προσωπικού⁴⁸ (Staff Burnout Scale – S.B.S) είναι ένα ερωτηματολόγιο 30 σημείων που αξιολογεί τις γνωστικές, συναισθηματικές και συμπεριφορικές

⁴⁶ Reis D., Xanthopoulou D., Tsaousis I. (2015), «*Measuring job and academic burnout with the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Factorial invariance across samples and countries*», *Burnout Research*, 2 (1), pp. 8–18

⁴⁷ Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981), «*Burnout From Tedium to Personal Growth*», New York The Free Press.

⁴⁸ Jones, J.W. (1980), «*Preliminary Test Manual for the Staff Burnout Scale for Health Professionals*», House Management Consultants Inc, Illinois, London.

αντιδράσεις που προκαλεί το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η ιδιαιτερότητα του ερωτηματολογίου συνίσταται στο γεγονός ότι οι τελευταίες δέκα ερωτήσεις του αποτελούν μία κλίμακα ψεύδους, προκειμένου να ανιχνευθούν οι κατάλληλες απαντήσεις.

1.6 Συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης

Όπως αναφέρθηκε, η εξουθένωση, ένα σύνδρομο που προκαλείται από υπερβολική πίεση και ψυχολογική εξάντληση, περιλαμβάνει τις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης, την αποπροσωποποίηση και τα συναισθήματα της αποτελεσματικότητας. Είναι μια δύσκολη και δραστική πραγματικότητα που μπορεί να οδηγήσει σε πολλές αρνητικές συνέπειες σε όλους τους τομείς της ζωής. Η διάκριση των συνεπειών της επαγγελματικής εξουθένωσης διακρίνεται κατά κύριο λόγο σε τρία επίπεδα:

α) Σωματικό - συναισθηματικό επίπεδο

β) Διαπροσωπικό επίπεδο

γ) Συμπεριφορικό επίπεδο

Τα άτομα που αντιμετωπίζουν συμπτώματα εξάντλησης από το άγχος της εργασίας, βρίσκονται σε μια κατάσταση φυσικής, συναισθηματικής ή ψυχικής κούρασης, συνδυασμένη με αμφιβολίες σχετικά με τις ικανότητες τους και την αξία της δουλειάς τους. Ο εργαζόμενος νιώθει ότι οι ικανότητες και τα ενδιαφέροντα του δεν εναρμονίζονται με τα καθήκοντα του. Εξαιτίας του υπερβολικού επαγγελματικού φόρτου εργασίας και των μονότονων διαδικασιών που απαιτούνται στον εργασιακό χώρο δημιουργείται απουσία ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής⁴⁹. Σταδιακά επέρχεται απώλεια ελέγχου, καθώς η ελλιπής επεξεργασία των πραγματικών γεγονότων, έχει ως επακόλουθο τη λήψη λανθασμένων αποφάσεων στον χώρο εργασίας και την άσχημη συμπεριφορά έναντι των συναδέλφων⁵⁰.

⁴⁹ Cushway, D. (1992), «*Stress in clinical psychology trainees*», British journal of clinical psychology, 31(2), pp. 169-179.

⁵⁰ Balch, C. M., Gershenwald, J. E., Soong, S. J., Thompson, J. F., Atkins, M. B., Byrd, D. R., ... & Eggermont, A. M. (2009), «*Final version of 2009 AJCC melanoma staging and classification*», Journal of clinical oncology, 27(36), pp. 6199-6206.

Ωστόσο οι συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης που βιώνει ένας εργαζόμενος δεν περιορίζονται καθαρά μόνο στον εργασιακό χώρο. Δεν επηρεάζεται μόνο η απόδοση του ατόμου στην εργασία, αλλά και οι διαπροσωπικές του σχέσεις. Η απογοήτευση και η έλλειψη ικανοποίησης από το αντικείμενο της εργασίας του έχει ως αντίκτυπο τη δημιουργία εντάσεων στις σχέσεις με το οικογενειακό και φιλικό του περιβάλλον⁵¹. Ουσιαστικά ενισχύεται το συναίσθημα και η ιδέα ότι «κανείς δεν καταλαβαίνει αυτό που περνάει», σκέψη η οποία μπορεί να οδηγήσει στην κοινωνική και ψυχολογική απομόνωση.

Οι τομείς λειτουργικότητας του ατόμου που επηρεάζονται από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζονται αναλυτικά στον κάτωθι πίνακα⁵².

Πίνακας 3- Τομείς λειτουργικότητας του ατόμου που επηρεάζονται από το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

| | |
|----------------------------------|---|
| Γνωσιακός Τομέας | Χαμηλή αυτοεκτίμηση, απάθεια, έλλειψη ευελιξίας, αποπροσανατολισμός, έκπτωση συγκέντρωσης, αυτοκαταστροφικές ιδέες, ενασχόληση με τραυματικές εμπειρίες |
| Συναισθηματικό επίπεδο | Αίσθημα αδυναμίας, θυμού, φόβου, θλίψης, ενοχής, κατάθλιψης |
| Επίπεδο συμπεριφοράς | Κοινωνική απόσυρση, διαταραχές ύπνου, διαταραχές στη διατροφή, εργήγορση |
| Πνευματικό - Θρησκευτικό επίπεδο | Υπαρξιακοί προβληματισμοί |
| Διαπροσωπικές Σχέσεις | Απομόνωση, θυμός, ενοχές, διαπροσωπικές συγκρούσεις |
| Ψυχοσωματικός τομέας | Έντονη εφίδρωση, ταχυπαλμία, μυϊκοί πόνοι, |

⁵¹ Griffith, J., Steptoe, A., & Cropley, M. (1999), «An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers», British Journal of Educational Psychology, 69 (4), pp. 517-531.

⁵² Figley (1995), «Examples of compassion fatigue/ burnout syndrome», Institute on crisis Management in Higher Education, Available from: <http://mailer.fsu.edu/~cfigley/Example CF.pdf>

| | |
|-------------------|--|
| | ίλιγγος, αποπροσανατολισμός |
| Εργασιακός τομέας | Χαμηλό ηθικό, χαμηλά επίπεδα αποδοτικότητας, διαπληκτισμοί |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ

2.1 Η διάρθρωση και η ηγεσία της Ελληνικής Αστυνομίας

Ένα από τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα κάθε πολιτισμένης κοινωνίας είναι η ύπαρξη δημόσιας τάξης. Με τον όρο δημόσια τάξη νοείται η οργάνωση ενός συστήματος, που θέτει ως σκοπό την ευνομία, την τήρηση της τάξης, τη διαφύλαξη του πολιτεύματος και γενικότερα την εφαρμογή των κανόνων του δικαίου. Η λέξη αστυνομία⁵³ προέρχεται απ' την αρχαία ελληνική "άστν" ⁵⁴ και τη λέξη "νόμος", που σημαίνει την εξουσία αυτών που φυλάττουν και προστατεύουν την πόλη. "Άστν" σημαίνει κατοικημένη περιοχή, πόλη, ενώ το ομηρικό ρήμα "νέμω" μεταξύ των πολλών εννοιών σημαίνει διοικώ, κυβερνώ και κατ' επέκταση εφαρμόζω το νόμο και συνεπώς προστατεύω.

Η Ελληνική Αστυνομία με τη σημερινή της μορφή δημιουργήθηκε το 1984, με τη συγχώνευση της Χωροφυλακής και της Αστυνομίας Πόλεων⁵⁵. Πρόκειται για συγκροτημένο και ιδιαίτερο ένοπλο Σώμα Ασφαλείας⁵⁶, το οποίο υπάγεται στο Κράτος και έχει ως αποστολή:

- την εξασφάλιση της δημόσιας ειρήνης και ευταξίας και της απρόσκοπτης κοινωνικής διαβίωσης των πολιτών, που περιλαμβάνει την άσκηση της γενικής αστυνόμευσης.
- την πρόληψη και καταστολή του εγκλήματος και την προστασία του Κράτους και του δημοκρατικού πολιτεύματος, στα πλαίσια της συνταγματικής τάξης, που περιλαμβάνει την άσκηση της δημόσιας και κρατικής ασφάλειας.
- την πρόληψη και αποτροπή της παράνομης εισόδου – εξόδου αλλοδαπών στην Ελλάδα και τον έλεγχο της τήρησης των διατάξεων που αφορούν την είσοδο, έξοδο,

⁵³ Ernes Barker, (2007) «Ο πολιτικός στοχασμός στην αρχαία Ελλάδα: Ο Πλάτων και οι καταβολές του», μτφρ. Κ. Κολιόπουλου, εκδ. Ποιότητα-Taylor & Francis Group, Αθήνα

⁵⁴ Η λέξη "άστν" αναφέρεται στους πρώτους στίχους της Οδύσσειας ("πολλών ανθρώπων ίδεν άστεα..."). Συχνά οι αρχαίοι Έλληνες αποκαλούσαν τους πολιούχους θεούς τους, τους θεούς δηλαδή που προστάτευαν την πόλη "Αστυνόμους" ("Πάντων δε θεών των αστυνόμων"). Καραβίτης Γεώργιος – Δανούσης Κων/νος (2000), «Εγχειρίδιο Ιστορίας της Αστυνομίας στην Ελλάδα», Τυπογραφείο Ελληνικής Αστυνομίας

⁵⁵ Νόμος 1481/1984, (ΦΕΚ 152/Α' / 08-10-1984) «Οργανισμός Υπουργείου Δημόσιας Τάξης»

⁵⁶ Αρθ.9§1, Νόμος 2800/2000, (ΦΕΚ 41/Α' / 29-02-2000) « Αναδιάρθρωση Υπηρεσιών Υπουργείου Δημόσιας Τάξης, σύσταση Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας και άλλες διατάξεις »

παραμονή και εργασία των αλλοδαπών στη χώρα, που περιλαμβάνει την προστασία των συνόρων.

2.1.1 Οι Υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας

Η Ελληνική Αστυνομία συγκροτείται από Κεντρικές και Περιφερειακές Υπηρεσίες.⁵⁷

A) Κεντρικές Υπηρεσίες είναι:

α. το Αρχηγείο της Ελληνικής Αστυνομίας,

β. Οι κάτωθι Υπηρεσίες, οι οποίες έχουν διοικητική αυτοτέλεια και υπάγονται διοικητικά στο Αρχηγείο:

αα. οι Διευθύνσεις Διαχείρισης και Ανάλυσης Πληροφοριών, Εσωτερικών Υποθέσεων, Αντιμετώπισης Ειδικών Εγκλημάτων Βίας και Εγκληματολογικών Ερευνών, Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, οι οποίες εποπτεύονται και ελέγχονται από τον Αρχηγό,

ββ. η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Επισήμων και Ευπαθών Στόχων, η Διεύθυνση Οικονομικής Αστυνομίας και η Διεύθυνση Ειδικών Αστυνομικών Δυνάμεων, οι οποίες εποπτεύονται και ελέγχονται από τον Υπαρχηγό.

γγ. οι Διευθύνσεις Υγειονομικού και Οικονομικής Επιθεώρησης, οι οποίες εποπτεύονται και ελέγχονται από τον Προϊστάμενο Επιτελείου.

B) Περιφερειακές Υπηρεσίες είναι και οι Υπηρεσίες που υπάγονται σε αυτές :

α. η Γενική Αστυνομική Διεύθυνση Αττικής,

β. η Γενική Αστυνομική Διεύθυνση Θεσσαλονίκης,

γ. οι Γενικές Περιφερειακές Αστυνομικές Διευθύνσεις

Οι Γενικές Αστυνομικές Διευθύνσεις Αττικής και Θεσσαλονίκης και οι Περιφερειακές Αστυνομικές Διευθύνσεις υπάγονται απευθείας στο Αρχηγείο της Ελληνικής Αστυνομίας και εποπτεύονται, κατευθύνονται, συντονίζονται και ελέγχονται από τους Γενικούς Επιθεωρητές Αστυνομίας Βορείου Ελλάδος και Νοτίου Ελλάδος, κατά τομέα ευθύνης.

Το **Αρχηγείο** της Ελληνικής Αστυνομίας εδρεύει στην πρωτεύουσα του Κράτους και αποτελεί την ανώτατη επιτελική Υπηρεσία με την οποία ο Αρχηγός ασκεί τη διοίκηση

⁵⁷ Ν. 4249/2014 (ΦΕΚ 73/Α'/24-03-2014), «Αναδιοργάνωση της Ελληνικής Αστυνομίας, του Πυροσβεστικού Σώματος και της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, αναβάθμιση Υπηρεσιών του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και ρύθμιση λοιπών θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και άλλες διατάξεις»

του Σώματος και παράλληλα την προϊσταμένη αρχή των Κεντρικών και Περιφερειακών Υπηρεσιών που συγκροτούν την ΕΛ.ΑΣ. Το έργο του Αρχηγείου συνίσταται στη μέριμνα για την εκπλήρωση της αποστολής του Σώματος στο πλαίσιο της πολιτικής κατεύθυνσης του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και προς το σκοπό αυτόν προγραμματίζει, σχεδιάζει, παρακολουθεί, κατευθύνει και ελέγχει τη δράση των Υπηρεσιών του και εξασφαλίζει τις αναγκαίες προϋποθέσεις για την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους.

Ο Αρχηγός της Ελληνικής Αστυνομίας⁵⁸ φέρει τον βαθμό του Αντιστράτηγου και ασκεί τη Διοίκηση του Σώματος, ως υπεύθυνος έναντι του Αναπληρωτή Υπουργού Προστασίας του Πολίτη κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Στην ιεραρχία του Σώματος ακολουθούν ο Υπαρχηγός, ο Προϊστάμενος του Επιτελείου του Αρχηγείου, ο Γενικός Επιθεωρητής Αστυνομίας Αλλοδαπών και Προστασίας Συνόρων, οι Γενικοί Επιθεωρητές Βορείου και Νοτίου Ελλάδος και οι Προϊστάμενοι των πέντε αυτοτελών Κλάδων του Αρχηγείου, ήτοι: Τάξης, Ασφάλειας, Αλλοδαπών & Προστασίας Συνόρων, Διοικητικής Υποστήριξης & Ανθρώπινου Δυναμικού, Οικονομοτεχνικής Υποστήριξης & Πληροφορικής.

Ο **Κλάδος Τάξης** χειρίζεται τα θέματα γενικής αστυνόμευσης και τροχαίας και προγραμματίζει, κατευθύνει και ελέγχει το έργο των Υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας στα θέματα αυτά. Ο Κλάδος αυτός διαρθρώνεται στις εξής Διευθύνσεις:

- α. Διεύθυνση Γενικής Αστυνόμευσης,
- β. Διεύθυνση Τροχαίας Αστυνόμευσης και
- γ. Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πολιτών και Δημοτικής Αστυνόμευσης.

Ο **Κλάδος Ασφάλειας** χειρίζεται τα θέματα δημόσιας και κρατικής ασφάλειας και προγραμματίζει, κατευθύνει και ελέγχει το έργο των Υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας στα θέματα αυτά. Ο Κλάδος αυτός αποτελείται από τις εξής Διευθύνσεις:

- α. Διεύθυνση Δημόσιας Ασφάλειας,
- β. Διεύθυνσης Κρατικής Ασφάλειας,
- γ. Διεύθυνση Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας και

⁵⁸ Άρθ. 23 του Ν. 2800/2000, (ΦΕΚ 41/Α'/29-02-2000), «Αναδιάρθρωση Υπηρεσιών Υπουργείου Δημόσιας Τάξης, σύσταση Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας και άλλες διατάξεις»

δ. Διεύθυνση Διαβατηρίων και Εγγράφων Ασφαλείας.

Ο **Κλάδος Αλλοδαπών και Προστασίας Συνόρων** χειρίζεται τα θέματα της αστυνομίας αλλοδαπών και προστασίας συνόρων και ιδίως τα θέματα εφαρμογής της νομοθεσίας περί αλλοδαπών, αντιμετώπισης της παράνομης εισόδου, εξόδου και παραμονής αλλοδαπών στη Χώρα, καταπολέμησης της διακίνησης μη νομίμων μεταναστών, ασφαλούς και υπό συνθήκες σεβασμού της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, κράτησης και επιστροφής επαναπατρισμού τους και προγραμματίζει, συντονίζει και ελέγχει το έργο των Υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας στα θέματα αυτά. Ο Κλάδος αυτός απαρτίζεται από τις εξής Διευθύνσεις:

- α. Διεύθυνση Προστασίας Συνόρων,
- β. Διεύθυνση Δίωξης Παράνομης Μετανάστευσης και
- γ. Διεύθυνση Αλλοδαπών.

Ο **Κλάδος Διοικητικής Υποστήριξης και Ανθρώπινου Δυναμικού** χειρίζεται τα θέματα πρόσληψης, προσδιορισμού των αναγκών εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, πειθαρχίας και εν γένει υπηρεσιακής κατάστασης του προσωπικού, ανάπτυξης ανθρώπινων πόρων, οργάνωσης και λειτουργίας των Υπηρεσιών του Σώματος, κατάρτισης νομικών κειμένων, ερμηνείας και παρακολούθησης της νομοθεσίας και άσκησης των δημοσίων σχέσεων και προγραμματίζει, κατευθύνει και ελέγχει το έργο των Υπηρεσιών στα θέματα αυτά. Ο Κλάδος αυτός διαρθρώνεται στις εξής Διευθύνσεις:

- α. Διεύθυνση Αστυνομικού Προσωπικού,
- β. Διεύθυνση Πολιτικού Προσωπικού,
- γ. Διεύθυνση Οργάνωσης και Νομικής Υποστήριξης,
- δ. Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Ανθρώπινων Πόρων,
- ε. Διεύθυνση Επικοινωνίας και
- στ. Διεύθυνση Εσωτερικών Λειτουργιών.

Ο **Κλάδος Οικονομικοτεχνικής Υποστήριξης και Πληροφορικής** χειρίζεται τα θέματα προϋπολογισμού, υλικοτεχνικού εξοπλισμού, στέγασης των Υπηρεσιών, τα οικονομικά και ασφαλιστικά θέματα του προσωπικού, καθώς και τα θέματα πληροφορικής και προγραμματίζει, κατευθύνει και ελέγχει το έργο των Υπηρεσιών στα θέματα αυτά. Ο Κλάδος αυτός διαρθρώνεται στις εξής Διευθύνσεις:

- α. Διεύθυνση Οικονομικών,
- β. Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματικού,
- γ. Διεύθυνση Τεχνικής Υποστήριξης,
- δ. Διεύθυνση Πληροφορικής και
- ε. Διεύθυνση Τεχνικών Εφαρμογών.

Στο **Αρχηγείο της Ελληνικής Αστυνομίας** λειτουργούν επίσης:

- α. Το Επιτελικό Γραφείο Αρχηγού (Ε.Γ.Α.), το οποίο λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης, υπάγεται απευθείας στον Αρχηγό του Σώματος και έχει ως αποστολή την υποστήριξη αυτού στην εκπλήρωση των καθηκόντων του.
- β. Το Ενιαίο Συντονιστικό Κέντρο Επιχειρήσεων και Διαχείρισης Κρίσεων (Ε.Σ.Κ.Ε.ΔΙ.Κ.)

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

2.1.2 Το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας

Το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας αποτελείται από Αστυνομικό προσωπικό, Πολιτικό προσωπικό, Συνοριακούς Φύλακες και Ειδικούς Φρουρούς.

A) Αστυνομικό προσωπικό

Το αστυνομικό προσωπικό⁵⁹ διακρίνεται σε προσωπικό γενικών και ειδικών καθηκόντων. Το αστυνομικό προσωπικό γενικών καθηκόντων υπηρετεί σε όλες τις υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας, ενώ το αστυνομικό προσωπικό ειδικών καθηκόντων υπηρετεί σε εξειδικευμένες υπηρεσίες και αποτελείται από επιστήμονες, όπως ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων, προγραμματιστές πληροφορικής, βιολόγους, χημικούς, οικονομολόγους, μηχανικούς.

B) Πολιτικό προσωπικό

Το πολιτικό προσωπικό⁶⁰ ασχολείται με διοικητικής φύσεως δραστηριότητες.

Γ) Ειδικοί φρουροί

Οι Ειδικοί Φρουροί⁶¹ εκτελούν καθήκοντα φύλαξης ευπαθών στόχων και περιπολιών. Επίσης, διατίθενται για τη στελέχωση ειδικών αστυνομικών υπηρεσιών, τη συγκρότηση ειδικών μονάδων και μεταβατικών αποσπασμάτων για την αντιμετώπιση ιδιαίτερων μορφών εγκληματικότητας, καθώς και την αναζήτηση διωκομένων ή εξαφανισμένων προσώπων.

Δ) Συνοριακοί φύλακες

Οι Συνοριακοί Φύλακες⁶² ασχολούνται κυρίως με την αντιμετώπιση της λαθρομετανάστευσης. Σε αντίθεση με τους αποφοίτους της Σχολής Αξιωματικών και της Σχολής Αστυφυλάκων, είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με απευθείας πρόσληψη με μικτό σύστημα μορίων-συνέντευξης και άλλων κριτηρίων.

⁵⁹ Π.Δ. 538/1989 (ΦΕΚ 224/Α'/06-10-1989), «Υποχρεώσεις και δικαιώματα του αστυνομικού προσωπικού του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης»

⁶⁰ Π.Δ. 178/2014 (ΦΕΚ 281/Α'/31-12-2014), «Οργάνωση Υπηρεσιών Ελληνικής Αστυνομίας»

⁶¹ Άρθρ. 9§10 του Ν. 2734/1999 (ΦΕΚ 161/Α'/05-08-1999), «Εκδιδόμενα με αμοιβή πρόσωπα και άλλες διατάξεις», σε συνδυασμό και με τις διατάξεις του άρθρου αρθ.4§3 του Ν. 2622/1998 (ΦΕΚ 138/Α'/23-6-1998), «Υπηρεσίες Συνοριακής Φύλαξης - Δήλωση περιουσιακής κατάστασης αστυνομικών και άλλες διατάξεις».

⁶² Ν. 2622/1998 (ΦΕΚ 138/Α'/23-6-1998), «Υπηρεσίες Συνοριακής Φύλαξης - Δήλωση περιουσιακής κατάστασης αστυνομικών και άλλες διατάξεις».

2.2 Το νομικό πλαίσιο της εργασίας και οι απαιτήσεις της εργασιακής καθημερινότητας

Η Ελληνική Αστυνομία, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, είναι ιδιαίτερο ένοπλο Σώμα Ασφαλείας, έχει δική του ιδιαίτερη ιεραρχία και λειτουργεί με τους δικούς του νόμους και κανονισμούς, που προβλέπουν υποχρεώσεις και δικαιώματα, γι' αυτό και η πιστή τήρησή τους είναι υποχρεωτική για όλο το προσωπικό, ανεξαρτήτως βαθμού.

Ειδικότερα, για το χρόνο εργασίας του ένστολου προσωπικού της ΕΛ.ΑΣ εκδόθηκε και ισχύει το Προεδρικό Διάταγμα 394/2001 (ΦΕΚ 274/Α'3-12-2001), όπως ισχύει, που αποτελεί το κανονιστικό πλαίσιο επί του οποίου στηρίζονται όλες οι σχετικές με το χρόνο εκτέλεσης υπηρεσίας διαταγές. Οι διατάξεις του θεσπίστηκαν με στόχο τον κατά το δυνατόν καλύτερο συγκερασμό της διασφάλισης αφενός των δικαιωμάτων των εργαζομένων και της βελτίωσης της ποιότητας και των συνθηκών της ατομικής και οικογενειακής ζωής τους και αφετέρου του υπηρεσιακού και του ευρύτερου κοινωνικού συμφέροντος, δεδομένης της 24ωρης λειτουργίας των Υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας και ρυθμίστηκαν εν ολίγοις ομοιόμορφα τα θέματα του χρόνου εργασίας του συνόλου του προσωπικού της.

Συνακόλουθα, μετά την έκδοση διαταγής από τη Διοίκηση για εκτέλεση υπηρεσίας, η οποία στηρίζεται στις ρυθμίσεις του προαναφερόμενου Διατάγματος, κάθε αστυνομικός, είναι υποχρεωμένος να εκτελέσει την υπηρεσία του στον τόπο και στο χώρο που διετάχθη, εντός του προκαθορισμένου ωραρίου.

Στο Π.Δ. 394/2001, περιλαμβάνονται σε ενιαίο κείμενο, ρυθμίσεις που η έκδοσή τους επιβλήθηκε από την εξελικτική πορεία του Σώματος, προκειμένου να εκσυγχρονιστεί το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο για το χρόνο εργασίας του ένστολου προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας (Ειδικών Φρουρών και Συνοριακών Φυλάκων), ώστε να διασφαλιστούν τα εργασιακά του δικαιώματα. Ειδικότερα προβλέπεται:

α) Ο χρόνος εργασίας του αστυνομικού προσωπικού, που εκτελεί εξωτερικές ή εσωτερικές «μάχιμες» υπηρεσίες σε αλλαγές 24ωρης ή 16ωρης ή 12ωρης ή 8ωρης βάσης είναι [32] ώρες την πενήμερη εβδομάδα εργασίας (από Δευτέρα έως και Παρασκευή).

β) Οι ώρες εργασίας κατανέμονται στις πέντε εργάσιμες ημέρες συνεχόμενες (και όχι σε σπαστό ωράριο π.χ. [4] ώρες πρωί και [4] ώρες απόγευμα).

γ) Τα ανώτατα όρια του εβδομαδιαίου χρόνου εργασίας (για έξι ημέρες, συμπεριλαμβανόμενης του Σαββάτου ή της Κυριακής) καθορίζονται ως εξής:

i. 44,5 ώρες (40 + 4,5) για τους διοικούντες τις Υπηρεσίες και για όσους εκτελούν γραφική/γραμματειακή υπηρεσία⁶³

ii. 40 ώρες (32 + 8) για όσους εκτελούν εσωτερικές και εξωτερικές «μάχιμες» υπηρεσίες (Αξιωματικοί Υπηρεσίας, σκοποί, κ.λπ.).

iii. 36 ώρες (30 + 6) για όσους εκτελούν υπηρεσία μοτοσυκλετιστή Τάξης ή Ασφαλείας ή Τροχαίας και ακίνητου σκοπού Τροχαίας κίνησης, σε αλλαγές δωρης βάσης.

δ) Οι Διοικητές έχουν την ευθύνη να καθορίζουν, στα πλαίσια των διατάξεων του ανωτέρω Προεδρικού Διατάγματος τα συστήματα εργασίας των Υπηρεσιών τους.

ε) Προβλέπεται ρητά και διασφαλίζεται απολύτως το δικαίωμα της ημερήσιας ανάπαυσης⁶⁴, η χορήγηση της οποίας είναι υποχρεωτική εντός της εβδομάδας που γεννάται το δικαίωμα λήψης της. Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται ο συμψηφισμός των ημερησίων αναπαύσεων σε διάστημα δύο εβδομάδων και η καταβολή δύο αποζημιώσεων για εργασία πέραν του πενθημέρου, με υποχρέωση χορήγησης δύο αντίστοιχων ημερών ανάπαυσης στα πλαίσια του ιδίου δεκαπενθημέρου .

στ) Παρέχεται η δυνατότητα στο προσωπικό να κάνει, αυτοδίκαια, χρήση των οφειλόμενων ημερησίων αναπαύσεων που δεν του χορηγήθηκαν εντός του δεκαπενθημέρου που διανύθηκε. Τούτο γίνεται μονομερώς και αυτοδικαίως εκ μέρους του δικαιούχου, υπό την προϋπόθεση υποβολής προηγουμένως αναφοράς ή γνωστοποίησης, προς την Υπηρεσία του.

ζ) Προβλέπεται επίσης η επιβολή πρόσθετης υπηρεσίας στο προσωπικό, δηλαδή εργασίας πέραν του προκαθορισμένου ημερήσιου χρόνου εργασίας, μόνον όμως στις ακόλουθες περιπτώσεις:

⁶³ Με τις διατάξεις του άρθρου 41 του Ν. 3979/2011 (Α'-138) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και άλλες διατάξεις» επιβλήθηκε υποχρέωση πρόσθετης εργασίας [4,5] ωρών για την κατηγορία αυτή των εργαζομένων, προκειμένου να εξυπηρετείται καλύτερα ο πολίτης.

⁶⁴ Σύμφωνα με το άρθρο 5, πρώτο εδάφιο, της Οδηγίας 2003/88/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 4.11.2003, η οποία τροποποίησε σημεία σχετικά με ορισμένα στοιχεία της οργάνωσης του χρόνου εργασίας της Οδηγίας 93/104/ΕΚ του Συμβουλίου της 23.11.1993 και της Οδηγίας 2000/34/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 22.6.2000, «Τα κράτη μέλη θεσπίζουν τα αναγκαία μέτρα ώστε κάθε εργαζόμενος να διαθέτει, ανά περίοδο επτά ημερών, μια ελάχιστη περίοδο συνεχούς ανάπαυσης εικοσιτεσσάρων ωρών, στις οποίες προστίθενται οι ένδεκα ώρες ημερήσιας ανάπαυσης ...»

i. Προκειμένου να αντιμετωπιστούν έκτακτες και απρόβλεπτες υπηρεσιακές ανάγκες, ιδίως τάξης, ασφάλειας ή τροχαίας, ύστερα από διαταγή του Διοικητή Αξιωματικού και έγκριση αυτής από την αμέσως προϊσταμένη του Υπηρεσία.

ii. Όταν διατάσσεται το προσωπικό σε επιφυλακή.

η) Καθορίζεται ότι το αστυνομικό προσωπικό των Αστυνομικών Σταθμών ακολουθεί το ωράριο εργασίας του προσωπικού που εκτελεί εσωτερική ή εξωτερική «μάχιμη» υπηρεσία, δηλαδή 32 ώρες την πενθήμερη εβδομάδα εργασίας και 40 ώρες κατ' ανώτατο όριο στις έξι ημέρες.

θ) Παρέχεται η δυνατότητα στους Διευθυντές των Αστυνομικών Διευθύνσεων Νομών και των Διευθύνσεων Αστυνομίας να ορίζουν τις ώρες λειτουργίας των Αστυνομικών Σταθμών της περιφέρειάς τους.

ι) Προβλέπεται ότι η υπηρεσία της επόμενης ημέρας πρέπει να ανακοινώνεται μέχρι την 14.00' ώρα της προηγούμενης και κατά τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα. Επίσης, προβλέπεται η έκδοση των διαταγών υπηρεσίας αστυνομικών μέτρων για γνωστές συναθροίσεις και συγκεντρώσεις τουλάχιστον δύο ημέρες πριν την εκδήλωσή τους, ώστε να μπορεί ο εργαζόμενος αστυνομικός να προγραμματίζει την προσωπική και οικογενειακή του ζωή.

κ) Στο ίδιο ως άνω Διάταγμα ερμηνεύεται η έννοια των όρων «υπηρεσία πέραν του πενθημέρου», «υπηρεσία σε ημέρα αργίας», «νυχτερινή υπηρεσία», «επιφυλακή» και «ημερήσια ανάπαυση».

λ) Διασφαλίζεται η ανάπαυση του προσωπικού που εκτελεί δωρη ή βωρη υπηρεσία για τις επόμενες 16 ή 12 ώρες, αντίστοιχα, από τη λήξη της, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την επιβολή πρόσθετης εργασίας (περιπτώσεις επιβολής υπηρεσίας λόγω έκτακτων και απρόβλεπτων αναγκών ή επιφυλακής).

μ) Διασφαλίζεται, γενικά, η μη διάθεση του προσωπικού σε δύο αλλαγές στο ίδιο 24ωρο, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την επιβολή πρόσθετης εργασίας.

ν) Ο Διοικητής κάθε Υπηρεσίας καθίσταται υπεύθυνος για την καταγραφή των ωρών εργασίας του προσωπικού στο βιβλίο υπηρεσίας.

Κατόπιν των ανωτέρω, είναι εμφανές ότι κρίνεται επιτακτική η ανάγκη για καθημερινό προγραμματισμό και σχεδιασμό του χρόνου εργασίας⁶⁵ του αστυνομικού προσωπικού,

⁶⁵ Σύμφωνα με το άρθρο 1§7 του Π.Δ. 394/2001 όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 1 του Π.Δ. 173/2013 (ΦΕΚ 274/Α'/16.12.2013) «Τροποποίηση διατάξεων Π.Δ. 394/2001 "Χρόνος εργασίας προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας"», «Η υπηρεσία ανακοινώνεται, υποχρεωτικά, σε εβδομαδιαία βάση και ειδικότερα μέχρι την 14.00 ώρα κάθε Παρασκευής και καλύπτει όλες τις ημέρες της εβδομάδας ήτοι από

τόσο στα προβλεπόμενα νομικά πλαίσια, όσο και στο βαθμό που η αδιάλειπτη άσκηση των καθηκόντων είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική εκπλήρωση των ουσιαστών λειτουργιών του Κράτους.

Σε καθημερινή βάση ο Αστυνομικός καλείται να αντιμετωπίζει άμεσα προβλήματα, να διευκολύνει τους πολίτες, να συμβουλεύει, να ενημερώνει, αλλά και να επιλαμβάνεται όπου υπάρχει ανάγκη. Οι αστυνομικοί συνεργάζονται στενά με μέλη του συστήματος ποινικής δικαιοσύνης, υπηρεσίες της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας, κοινωνικούς λειτουργούς, σχολεία, τοπικές επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες, μονάδες του συστήματος υγείας, πολεοδόμους και κοινοτικές ομάδες για να παρέχουν συμβουλές, εκπαίδευση και να συνδράμουν όσους χρειάζονται βοήθεια με απώτερο σκοπό την διατήρηση της δημόσιας τάξης.

Επιπροσθέτως παρέχουν μια ορατή παρουσία για την αποτροπή του εγκλήματος, εκτελώντας εποχούμενες και πεζές περιπολίες σεβόμενοι το δικαίωμα στη ζωή και την προσωπική ασφάλεια κάθε ατόμου. Καταγράφουν, συγκεντρώνουν, αναλύουν πληροφορίες οι οποίες στρέφονται στην εξιχνίαση και διεξάγουν συλλήψεις, με γνώμονα την υγεία και την ασφάλεια των κρατουμένων, των πολιτών και των συναδέλφων τους. Βεβαιώνουν χωρίς διακρίσεις τις παραβάσεις του νόμου, ενεργώντας με ευθυκρισία, ψυχραιμία και ευγένεια. Διατηρούν την ειρήνη σε δημόσιες συναντήσεις, κοινωνικές εκδηλώσεις, πομπές ή απεργίες, ενώ παράλληλα καλούνται να διεκπεραιώσουν έναν μεγάλο όγκο γραφειοκρατικών εργασιών (λ.χ. επιδόσεις δικογράφων), ή ακόμη και θέματα που άπτονται της καθημερινής εξυπηρέτησης των πολιτών, όπως σύνταξη βεβαίωση γνησίων υπογραφής, τα οποία αποτελούν καθήκοντα που δεν ταυτίζονται απόλυτα με το ρόλο και τη φύση του αστυνομικού επαγγέλματος.

Συγκριτικά με άλλους κλάδους εργασίας, οφείλουν να φέρουν εις πέρας και ζητήματα με επίκεντρο τον άνθρωπο, καταστέλλοντας παραβατικές συμπεριφορές και επεμβαίνοντας σε περιπτώσεις που πολίτες κινδυνεύουν. Η επικοινωνία με το κοινωνικό σύνολο και τον κόσμο είναι βασικό κομμάτι του αστυνομικού επαγγέλματος

την 06.00 ώρα της επόμενης μέχρι την 06.00 ώρα της μεθεπόμενης Δευτέρας, δυνάμενη πάντως να τροποποιηθεί οποτεδήποτε, εφόσον σοβαρές ή επείγουσες υπηρεσιακές ανάγκες το επιβάλλουν».

και συντελεί αφενός στην εμπέδωση του αισθήματος ασφαλείας στους πολίτες και αφετέρου στη διατήρηση της ευταξίας.

Με τον συγκερασμό των δύο αυτών ρόλων, δηλαδή της αντιμετώπισης του εγκλήματος και της διατήρησης της έννομης τάξης, η Αστυνομία, μαζί με τη δικαιοσύνη και το σωφρονιστικό σύστημα, αναγορεύονται σε φορείς του επίσημου κοινωνικού και ποινικού ελέγχου του εγκλήματος⁶⁶. Παράλληλα η Αστυνομία γίνεται αντιληπτή ως μία «συγκρουσιακή ομάδα», εσωτερικά ισχυρή και απομονωμένη από την υπόλοιπη κοινωνία, γεγονός το οποίο λειτουργεί ως απειλή στη συνοχή και την ταυτότητα της⁶⁷. Ουσιαστικά οι αστυνομικοί καλούνται να ασκήσουν αστυνόμευση λαμβάνοντας σοβαρά ψυχοκοινωνικά και σωματικά ρίσκα, αφού οι αντιπαραθέσεις με κοινωνικές ομάδες, μειονότητες και απλούς πολίτες, ακόμα και κατά τη διάρκεια ενός τυπικού ελέγχου, φαίνεται να αποτελούν μέρος της εργασιακής τους καθημερινότητας⁶⁸.

2.3 Στρες και αστυνομικός

Το στρες αποτελεί μία φυσική αντίδραση του ανθρώπινου οργανισμού, όταν αυτός έρχεται αντιμέτωπος με μία νέα ή απαιτητική κατάσταση, η οποία αν και φυσιολογική προκαλεί την απελευθέρωση αδρεναλίνης, γεγονός που ωθεί στην λήψη γρήγορων αποφάσεων και εγρήγορσης. Ουσιαστικά είναι ένα φαινόμενο⁶⁹ της αντίληψης που εμφανίζεται τη στιγμή της σύγκρισης ανάμεσα στην απαίτηση που ασκείται πάνω στο άτομο και την ικανότητά του να ανταποκριθεί στην απαίτηση. Συνήθως καταστάσεις που μας προκαλούν έντονα συναισθήματα, όπως θυμός, λύπη, χαρά, ανησυχία, ή ακόμα και άγχος ουσιαστικά συντελούν στη δημιουργία στρες.

Το επίπεδο υγείας του κάθε ατόμου διαμορφώνεται σημαντικά από την επαγγελματική του ενασχόληση, για την οποία αφιερώνει ένα μεγάλο μέρος του καθημερινού του χρόνου. Ορισμένα επαγγέλματα, μέσα στα οποία ανήκει και του/της αστυνομικού

⁶⁶ Δημόπουλος Χ. (2007) «*Αστυνομικό Δίκαιο*», Αθήνα, Νομική Βιβλιοθήκη.

⁶⁷ Sklansky, D. A. (2007), «*Seeing blue: Police reform, occupational culture, and cognitive burn-in*». In M. O'Neill, M. Marks & A. Singh (Eds.) (2007), «*Police occupational culture: New debates and directions*». Vol. 8, Oxford, JAI Press, pp. 19-45

⁶⁸ Westley, W. A. (1970), «*Violence and the police: A sociological study of law, custom, and morality*» (Vol. 28), Cambridge, MA: Mit Press.

⁶⁹ Cox Tom, (1978), «*Stress*», University Park Press

έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις⁷⁰, επιφέροντας αντίστοιχα δυσμενείς επιπτώσεις στην σωματική και ψυχική υγεία των εν θέματι εργαζομένων⁷¹. Η προφανής αυτή ιδιαιτερότητα συνίσταται στην ευαίσθητη φύση της αστυνομικής εργασίας, η οποία χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερες συνθήκες αντιστρόφως ανάλογες με την ποιότητα ζωής και την υγεία των εργαζομένων.

Οι αστυνομικοί στα πλαίσια άσκησης των καθηκόντων τους εκτίθενται περισσότερο σε δυσμενείς περιβαλλοντικές συνθήκες⁷², όπως ζέστη, ψύχος και έκθεση σε ατμοσφαιρικούς ρύπους. Μια σειρά από μελέτες⁷³ δείχνουν ότι οι προαναφερόμενοι περιβαλλοντικοί παράγοντες μπορούν να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα και την επίδοση των εργαζομένων, μειώνοντας ακόμη την διάθεση και την προσοχή τους⁷⁴. Επιπλέον η αυξημένη εγκληματικότητα, η οποία έχει αναπτυχθεί λόγω των κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών, καθώς και της αλλαγής της δομής των κοινωνικών τάξεων⁷⁵, δυσχεραίνει σημαντικά την καθημερινή εκτέλεση υπηρεσίας κυρίως στα μεγάλα αστικά κέντρα, καθόσον δημιουργούνται καταστάσεις που ενέχουν υψηλούς κινδύνους με αποτέλεσμα οι αστυνομικοί να διακατέχονται από τον φόβο τραυματισμού ή και απώλεια της ίδιας τους της ζωής.

Πέρα από τον εργασιακό κίνδυνο, στους ώμους των στελεχών της Ελληνικής Αστυνομίας πέφτει αναπόφευκτα το βαρύ φορτίο της ευθύνης για την διαφύλαξη της ζωής και της σωματικής ακεραιότητας των πολιτών, τα οποία αποτελούν υπέρτατης

⁷⁰ Θεοδώρου Β. (2003), «*Το στρες των αστυνομικών και η Ελληνική Αστυνομία*», Περιοδικό Αστυνομική Ανασκόπηση, τεύχος 217, σελ. 28-31

⁷¹ Gyi DE, Porter JM. (1998), «*Musculoskeletal problems and driving in police officers.*» Occup. Med., Vol. 48, pp. 153–160

⁷² Fustin oni S, Buratti M, Giampiccolo R, Colombi A. (1995), «*Biological and environmental monitoring of exposure to airborne benzene and other aromatic hydrocarbons in Milan traffic wardens.*» Toxicol Lett, 77, pp. 387–392

⁷³ Clements-Croome, D., & Kaluarachchi, Y. (2000), «*Assessment and measurement of productivity. Creating the productive workplace*», E & FN Spon, 15 (11), pp. 129-166

⁷⁴ Gao, J., Uchino, K., Inoue, M., & Ichinose, M. (2002), «*Prediction of climatic conditions in developing roadway with forcing auxiliary ventilation system. Control of thermal environmental conditions in locally ventilated working place*» (2nd Report), Journal of the Mining and Materials Processing Institute of Japan, 118(2), pp. 1-6

⁷⁵ Shaw C. R., McKay H. D. (1942), «*Juvenile delinquency and urban areas.*» Chicago, IL, University of Chicago Press

αξίας συνταγματικά αγαθά. Κατά την εκτέλεση της ανατιθέμενης υπηρεσίας ο αστυνομικός οφείλει καταρχάς να προειδοποιεί, κάνοντας συστάσεις, και δίνοντας συμβουλές⁷⁶. Ωστόσο σε εξαιρετικές περιπτώσεις όπως διαχωρίζοντας άτομα από καυγάδες και συμπλοκές, μπορεί να χρησιμοποιεί νόμιμη βία και όταν απαιτείται να λάβει άμεσα αποφάσεις ζωής και θανάτου, να κάνει χρήση ακόμη και πυροβόλου όπλου. Ταυτόχρονα γίνεται αντιληπτό ότι η διατήρηση του ελέγχου διαφόρων καταστάσεων που καλούνται να αντιμετωπίσουν και η έκθεση σε γεγονότα που είναι ιδιαίτερα επικίνδυνα και απρόβλεπτα, πυροδοτούν σωρεία συναισθημάτων, όπως θυμό, άγχος, θλίψη, φόβο και στρες, η συσσώρευση των οποίων συντελεί μακροπρόθεσμα στην εμφάνιση εργασιακού στρες.

Αξίζει ακόμη να αναφερθεί η την πειθαρχική, ποινική και ηθική ευθύνη που απορρέει, καθώς επίσης και τα προβλήματα που ανακύπτουν από την ιδιοκτησία ενός πυροβόλου όπλου⁷⁷. Έχει παρατηρηθεί ότι από τη στιγμή που οι αστυνομικοί εφοδιάζονται με το σχετικό οπλισμό διακατέχονται από υψηλά επίπεδα στρες, αφού κύριο μέλημα αποτελεί η εξασφάλιση του εντός της οικίας σε σημείο, ώστε να αποκλείεται η αφαίρεση και χρήση από τα συγγενικά τους πρόσωπα, καθώς και το ενδεχόμενο κλοπής του. Ο αστυνομικός φέρει πάντοτε υπηρεσιακό ατομικό οπλισμό κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας του⁷⁸, επιτρέπεται δε να φέρει αυτόν και εκτός υπηρεσίας, γεγονός που αποδεικνύει την άρρηκτη σύνδεση της προσωπικής του ασφάλεια με το υπηρεσιακό όπλο.

Εκτός από τα παραπάνω, ο γρήγορος εναλλασσόμενος ρυθμός της εργασίας των αστυνομικών αναμφισβήτητα αποτελεί παράγοντα πηγαίου άγχους. Οι αλλαγές στους ρυθμούς του σώματος από εναλλαγή βάρδιας για παράδειγμα, μειώνουν την παραγωγικότητα και διαταράσσουν το φυσιολογικό ρυθμό ζωής. Επιπρόσθετα το ωράριο εργασίας, σε πολλές αστυνομικές υπηρεσίες και κυρίτερα σε Αστυνομικά Τμήματα πολύ συχνά γνωστοποιείται στους εργαζόμενους την αμέσως προηγούμενη

⁷⁶ Berking Matthias, Meier Caroline, Wupperman Peggilee (2010), «*Enhancing Emotion - Regulation Skills in Police Officers: Results of a Pilot Controlled Study*» Behavior Therapy, pp. 329–339.

⁷⁷ Μπέκας, Γ. (2003), «*Οπλοφορία και χρήση πυροβόλων όπλων από αστυνομικούς.*», εκδ. Π.Ν. Σάκκουλας, Αθήνα

⁷⁸ Ν. 3169/2003 (ΦΕΚ 189/Α'/24-7-2003) «*Οπλοφορία, χρήση πυροβόλων όπλων από αστυνομικούς, εκπαίδευση τους σε αυτά και άλλες διατάξεις.*».

ημέρα. Αν και τα τελευταία χρόνια έχουν εκδοθεί διαταγές για την έκδοση εβδομαδιαίου προγράμματος εργασίας, αυτό συνεχίζει να μη τηρείται, εξαιτίας επειγόντων περιστατικών και υπηρεσιακών αναγκών που προκύπτουν. Κάτι τέτοιο περιορίζει σημαντικά την προσωπική ζωή των Αστυνομικών καθώς δε μπορούν να προγραμματίσουν με βεβαιότητα την καθημερινότητά τους, ενώ ακόμη κι όταν αυτό είναι γνωστό, υπάρχουν πολλές πιθανότητες να αλλάξει, με ενημέρωση των ίδιων ακόμα και λίγες ώρες πριν, όπως ενημέρωση το προηγούμενο βράδυ για εκτέλεση υπηρεσίας το ερχόμενο πρωινό. Επιπλέον το ενδεχόμενο ύπαρξης ενός κακού εργασιακού κλίματος μεταξύ των συναδέλφων, δύναται να δυσχεράνει σημαντικά την εκτέλεση της υπηρεσίας, καθώς πολλές φορές απαιτείται η από κοινού εργασία για αρκετές ώρες και σε καθημερινή βάση, ένεκα αυξημένης έλλειψης προσωπικού

Αξίζει επίσης να γίνει μνεία και στο σύστημα ποινικής δικαιοσύνης, το οποίο δημιουργεί επιπλέον άγχος. Η υποχρέωση εμφάνισης ως μάρτυρας στο δικαστήριο, λειτουργεί ως τροχοπέδη στον ήδη μειωμένο προσωπικό χρόνο ακόμη και στα προγράμματα ημερήσιας ανάπαυσης. Επιπροσθέτως οι δικαστικές αποφάσεις, όπως η απελευθέρωση των παραβατών με εγγύηση ή ακόμα και η απαλλαγή τους, ενισχύουν το ήδη αυξημένο άγχος.

Τέλος το αριθμητικό μέγεθος της κάθε υπηρεσίας ξεχωριστά είναι μια σημαντική μεταβλητή, καθόσον οι αστυνομικοί αισθάνονται ότι οι συνέπειες των παραγόντων του άγχους είναι λιγότερες στα μικρά τμήματα απ' ό,τι στα αστυνομικά τμήματα που εδρεύουν σε αστικό ιστό με μεγάλο ποσοστό πληθυσμού⁷⁹. Οι αστυνομικοί συνεπώς, μπορεί να βιώνουν την εργασία τους ως πιο επικίνδυνη απ' ό,τι είναι στην πραγματικότητα⁸⁰.

2.4 Επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών

Η παρατεταμένη έκθεση στο εργασιακό άγχος συνδέεται με μια ποικιλία δυσμενών αποτελεσμάτων στην υγεία και οι αστυνομικοί εμφανίζουν αυξημένους κινδύνους για καρδιαγγειακές παθήσεις και υψηλότερα ποσοστά ψυχολογικής δυσφορίας σε

⁷⁹ Brooks, L.W. and Piquero, N.L.(1998), «*Police stress: does department size matter*», International Journal Policing, Vol 21

⁸⁰ Cullen F.T. Link, B.G., Travis L.F., Lemming T. (1983), «*Paradox in policing: A note on perceptions of danger*», Journal of Police Science and Administration, 11, pp. 457-462

σύγκριση με άλλους κλάδους⁸¹. Χρειάζεται ωστόσο να σημειωθεί, ότι η εξάντληση είναι διαφορετική από τις κλασικές αντιδράσεις του στρες, διότι εν προκειμένω σχετίζεται περισσότερο με την ψυχολογική κόπωση⁸².

Ένα σύνδρομο που προκαλείται από υψηλές απαιτήσεις εργασίας και χρόνιο εργασιακό άγχος είναι η εξάντληση, η οποία αποτελεί σοβαρή απειλή για την υγεία των αστυνομικών⁸³. Περιγράφει μια κατάσταση συναισθηματικής εξάντλησης, που συνοδεύεται από συναισθήματα αναποτελεσματικότητας και απαξίωσης για την εργασία του ατόμου⁸⁴. Τα υψηλά επίπεδα εξουθένωσης μεταξύ των αστυνομικών με τη σειρά τους συνδέονται με μια πιο θετική στάση απέναντι στη βία και τη συχνότερη χρήση της κατά τη διάρκεια των υπηρεσιακών τους καθηκόντων⁸⁵, καθώς και με συγκρούσεις μέσα στον εργασιακό χώρο⁸⁶ όπως επίσης και με μορφές εκφάνσεων ενδοοικογενειακής βίας μεταξύ συζύγων ή συντρόφων⁸⁷ ή ακόμη και μείωση της διαπροσωπικής επικοινωνίας.

Σε οργανωτικό επίπεδο, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης παίζει μεσολαβητικό ρόλο στη σχέση μεταξύ των απαιτήσεων εργασίας και των αντιπαραγωγικών εργασιακών συμπεριφορών των αστυνομικών⁸⁸ και συνδέεται με τη

⁸¹ Violanti, JM, Burchfiel, CM, Miller, DB, et al. (2006) «*The Buffalo cardio-metabolic occupational police stress (BCOPS) pilot study: methods and participant characteristics.*» *Annals of Epidemiology* 16(2), pp.148–156.

⁸² Ezmann D, Schaufeli WB, Janssen P, Rozeman A., (1998), «*Dimensionality and validity of the burnout measure.*» *J Occup Organ Psychol.*,71:331.

⁸³ Santa Maria, A, Wolter, C, Gusy, B, et al. (2019) «*The impact of health-oriented leadership on police officers' physical health, burnout, depression and well-being.*», *Policing: A Journal of Policy and Practice* 13(2), pp. 186–200.

⁸⁴ Maslach, C, Schaufeli, WB, Leiter, MP (2001), «*Job burnout.*», *Annual Review of Psychology* 52(1), pp. 397–422.

⁸⁵ Kop, N, Euwema, M, Schaufeli, WB (1999), «*Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers.*», *Work & Stress* 13(4), pp. 326–340.

⁸⁶ Mikkelsen, A, Burke, RJ (2004), «*Work-family concerns of Norwegian police officers: Antecedents and consequences.*», *International Journal of Stress Management* 11(4), pp. 429–444.

⁸⁷ Johnson, LB, Todd, M, Subramanian, G (2005), «*Violence in police families: work-family spillover.*» *Journal of Family Violence* 20(1), pp. 3–12.

⁸⁸ Smoktunowicz, E, Baka, L, Cieslak, R, et al. (2015), «*Explaining counterproductive work behaviors among police officers. The indirect effects of job demands are mediated by job burnout and moderated by job control and social support.*» *Human Performance* 28(4), pp. 332–350.

δυσaréσκεια από την εργασία και τις επιθυμίες για παραίτηση από το Αστυνομικό Σώμα⁸⁹. Επιπλέον, η εξουθένωση των αστυνομικών είναι ένας παράγοντας κινδύνου για την εμφάνιση κατάθλιψης, η οποία σχετίζεται με μείωση της εργασιακής απόδοσης⁹⁰ και αυξημένο κίνδυνο εμφάνισης μεταβολικών συνδρόμων⁹¹. Επιπλέον, οι αγχωτικές καταστάσεις μπορούν να οδηγήσουν στη χρήση τη χρήση αντικαταθλιπτικών, αγχολυτικών ή ηρεμιστικών φαρμάκων για την ανακούφιση των ψυχολογικών παθήσεων.

Από ψυχολογικής πλευράς, με βάση την περιορισμένη διεθνώς βιβλιογραφία, η επιβολή βίας και ο σοβαρός ή θανάσιμος τραυματισμός ανθρώπων κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους,⁹³ αν και συμβαίνει σε πολύ μικρό ποσοστό, μπορεί να επιφέρει χρόνια διαταραχή μετατραυματικού στρες⁹², που βάση μελετών κυμαίνεται ήδη στο 7% με 10% ⁹³. Μεταξύ των συμπτωμάτων της επαγγελματικής εξουθένωσης περιλαμβάνονται επίσης διατροφικές διαταραχές, δυσκολίες ύπνου και μυϊκοί πόνοι. Επιπρόσθετα, τα υψηλά ποσοστά χρήσης αλκοόλ, κοινωνικής απομόνωσης και απόσυρσης⁹⁴ αποτελούν μία αντανάκλαση του μη-διαχειριζόμενου συναισθηματικού στρες με ποσοστά που ανέρχονται στο 33% με 48% στους άνδρες και στο 24% με 40% σε γυναίκες Αστυνομικούς, ενώ έρευνες έχουν δείξει ότι η αυτοκτονία είναι τρεις φορές πιο πιθανή σε Αστυνομικούς από ότι σε άλλους δημόσιους ή δημοτικούς υπαλλήλους⁹⁵.

⁸⁹ Pines, AM, Keinan, G (2005), «*Stress and burnout: the significant difference. Personality and Individual Differences*», 39 (3), pp. 625–635.

⁹⁰ Lerner, D, Henke, R (2008), «*What does research tell us about depression, job performance, and work productivity?*», *Journal of Occupational Medicine* 50 (4), pp. 401–410

⁹¹ Knox, SS, Fekedulegn, D, et al. (2012) «*Association between depressive symptoms and metabolic syndrome in police Environmental and Public Health*», *Journal of Hartley*

⁹² Berking, M., Meier, C., & Wupperman, P. (2010), «*Enhancing Emotion-Regulation Skills in Police Officers: Results of a Pilot Controlled Study*» *Behavior Therapy*, 41, pp. 329–339.

⁹³ McCarty, W. P. (2013), «*Gender differences in burnout among municipal police sergeants.*», *International Journal of Police Strategies & Management*, 36 (4), pp. 803-818.

⁹⁴ Burke, R. J. (1993), «*Work-family stress, conflict, coping and burnout in police officers.*», *Psychological Reports*, 9 (3), pp. 171-180.

⁹⁵ McCarty, W. P., Zhao, J. S. & Garland, B. E. (2007), «*Occupational stress and burnout between male and female police officers: Are there any gender differences?*», *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 30 (4), pp. 672-691

Ενώ οι υψηλές απαιτήσεις εργασίας και το εργασιακό άγχος συνδέονται με σοβαρές διαταραχές στην υγεία των αστυνομικών, η σταθερότητα των θέσεων εργασίας αποτελεί μερικές φορές προστατευτικό παράγοντα έναντι της εξάντλησης που σχετίζεται με την εργασία και είναι ικανό να μετριάσει τις αρνητικές επιπτώσεις των απαιτήσεων της στην ψυχική υγεία των αστυνομικών.⁹⁶

2.5 Ατομικοί παράγοντες επίδρασης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης

Ορισμένες μελέτες διαπίστωσαν ότι οι αστυνομικοί που αντιλήφθηκαν χαμηλό αυτοέλεγχο και λιγότερη οργανωτική υποστήριξη, είχαν μεγαλύτερο αριθμό συμπτωμάτων που σχετίζονται με ψυχικές διαταραχές όπως η κατάθλιψη, σε σύγκριση με εκείνους τους αστυνομικούς που δεν αντιλήφθηκαν αρνητικά κάποιους οργανωτικούς ή ψυχοκοινωνικούς παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε εντάσεις ή ψυχοφυσιολογικές αντιδράσεις στο άγχος επηρεάζοντας αρνητικά την υγεία τους. Ωστόσο η έρευνα με την άνοδο της θετικής ψυχολογίας στον τομέα της εργασίας⁹⁷ έχει αποδείξει πως ο καταλυτικός ρόλος ατομικών και εργασιακών παραμέτρων όπως το φύλο, η ηλικία και η οικογενειακή κατάσταση συσχετίζεται με στρεσογόνες καταστάσεις.

2.5.1 Φύλο

Σε γενικές γραμμές, το φύλο δεν υπήρξε ισχυρός προγνωστικός παράγοντας για την εξάντληση και δεν έχουν παρατηρηθεί σταθερές διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών⁹⁸. Παρόλα αυτά οι γυναίκες αστυνομικοί εμφανίζουν υψηλότερο ποσοστό εξουθένωσης από τους άντρες συναδέλφους τους, ένα εύρημα που δεν σχετίζεται με την ηλικία, τα έτη υπηρεσίας, την οικογενειακή κατάσταση ή την απόκτηση παιδιών στο σπίτι. Σε σύγκριση με τις λιγότερο εξαντλημένες γυναίκες συναδέλφους τους, οι γυναίκες με υψηλότερη εξουθένωση παρουσίασαν επίσης μεγαλύτερα συναισθήματα

⁹⁶ Santa Maria, A, Wörfel, F, Wolter, C, et al. (2018), «*The role of job demands and job resources in the development of emotional exhaustion, depression, and anxiety among police officers.*», *Police Quarterly* 21(1), pp. 109–134.

⁹⁷ Moreno-Jiménez B., Garrosa E., Corso S., Boada M., Rodríguez-Carvajal R. (2012), «*Hardy personality and psychological capital: the positive personal variables and the processes of exhaustion and vigor.*», *Psicothema* 24, pp. 79–86

⁹⁸ Innstrand ST, Langballe EM, Falkum E, Aaslan O, Glaf G. (2011), «*Exploring within- and between-gender differences in burnout: 8 different occupational groups.*», *International Archives of Occupational and Environmental Health*. 84, pp. 813–824

κατάθλιψης. Οι πιθανές εξηγήσεις για μεγαλύτερο προσωπικό στρες και αντιληπτό άγχος περιλαμβάνουν αιτίες όπως, ευαισθησία απέναντι στο στρες στην προσπάθεια τους να ανταποκριθούν στον καθημερινό εργασιακό φόρτο και υψηλό αίσθημα ατομικής ευθύνης που ενισχύεται κατά την διάρκεια συναναστροφής με πολίτες⁹⁹.

2.5.2 Ηλικία

Ορισμένες έρευνες κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η επαγγελματική εξουθένωση βρέθηκε να επηρεάζεται σημαντικά από παράγοντες που σχετίζονται με την νεαρή ηλικία¹⁰⁰. Η ηλικία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τα έτη εργασιακής εμπειρίας επηρεάζοντας σημαντικά το επίπεδο άγχους που αντιμετωπίζει το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας. Εντούτοις, άλλες εμπειρικές μελέτες δείχνουν ότι δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως η ηλικία δεν ήταν στατιστικά σημαντικά, γεγονός που υποβαθμίζει τον ρόλο που διαδραματίζει στην εξάντληση των αστυνομικών¹⁰¹.

2.5.3 Οικογενειακή κατάσταση

Για πάρα πολλούς μελετητές η εργασία και η οικογένεια αποτελούν δύο ξεχωριστούς τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Στην ιδανική περίπτωση, συμβαδίζουν και δεν διαχέονται ο ένας στον άλλο προκαλώντας προβλήματα. Δυστυχώς, αυτό δεν ισχύει για όλους τους κλάδους των εργαζομένων. Μερικές φορές προβλήματα στον σε έναν τομέα προκαλούν δυσλειτουργίες στον άλλο, με αποτέλεσμα τη σύγκρουση μεταξύ της εργασίας και της οικογένειας. Οι παράγοντες στο χώρο εργασίας συμβάλλουν σημαντικά στην εξάντληση, η οποία ουσιαστικά είναι « χρόνια πίεση που προκύπτει από αποσταθεροποίηση της σχέσης μεταξύ του εργαζομένου και των συνθηκών εργασίας¹⁰² ». Οι περισσότερες μελέτες για την οικογενειακή ευτυχία υποστηρίζουν ότι « η ευημερία των οικογενειών είναι συνάρτηση της ευημερίας κάθε μέλους της

⁹⁹ Yoo H, Franke W. (2011), «*Stress and cardiovascular disease in female law enforcement officers.*», International Archives of Occupational and Environmental Health, 84, pp. 279–286

¹⁰⁰ Reddy V. S, Ramamurty P. V. (1991), «*The Relations between Stress, Experience on the Job, Age Personality and General Ability*», Psychological Studies. 36 (2), pp. 87–95

¹⁰¹ Aguayo, R., Vargas, C., Cañadas, G. R., & De la Fuente, E. I. (2017), «*Are socio-demographic factors associated to burnout syndrome in police officers? A correlational meta-analysis.*», Anales de Psicología, 33(2), pp. 383–392

¹⁰² Jackson, SE, Maslach, C (1982), «*After-effects of job-related stress: Families as victims.*», Journal of Occupational Behavior 3(1), pp. 63–77

οικογένειας¹⁰³ ». Ως εκ τούτου, το άγχος των αστυνομικών μέσω της έκθεσής τους σε περιστατικά βίας και καταστάσεις κινδύνου οδηγούν συχνά σε αυξημένο κίνδυνο διατάραξης της οικογενειακής ηρεμίας.¹⁰⁴ Είναι αδιαμφισβήτητο γεγονός, ότι οι αστυνομικοί και κυρίως οι αξιωματικοί εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά διαζυγίου από άλλα επαγγέλματα¹⁰⁵. Άλλωστε είναι προφανής η έλλειψη μιας ισχυρής και άμεσης αντιστοιχίας μεταξύ του χρόνου εργασίας και της ικανοποίησης των σχέσεων γονέων και παιδιών, εξαιτίας των άστατων και εκτεταμένων ωραρίων συνέπεια των ολοένα αυξανόμενων επαγγελματικών υποχρεώσεων¹⁰⁶.

2.6 Εργασιακοί παράγοντες επίδρασης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.

Οι βασικοί εργασιακοί παράγοντες που επιδρούν στο σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η εργασιακή εμπειρία, το είδος της εκτελούμενης υπηρεσίας, η εκπαίδευση και ο βαθμός στην ιεραρχία.

2.6.1 Εργασιακή εμπειρία

Οι έρευνες που ασχολούνται με την επαγγελματική εξουθένωση καταδεικνύουν πως μία σημαντική μεταβλητή, όπως η εργασιακή εμπειρία που συνεπάγεται από την ηλικιακή και επαγγελματική ωρίμαση λειτουργεί ως ένα μέσο προστασίας απέναντι στην εξουθένωση. Ουσιαστικά η αντιστάθμιση της εξουθένωσης είναι συνάρτηση που προκύπτει από τα οφέλη της εμπειρίας και της προσαρμογής σε ατομικό και συλλογικό επίπεδο¹⁰⁷.

¹⁰³ Behnke, A. and S. MacDermid (2004), «*Family Wellbeing*», SloanWork- Family Network

¹⁰⁴ Galatzer-Levy, I. R., Brown, A. D., Henn-Haase, C., Metzler, T. J., Neylan, T. C., & Marmar, C. R. (2013), «*Positive and negative emotion prospectively predict trajectories of resilience and distress among high-exposure police officers*», *Emotion*, 13(3), pp. 545–553

¹⁰⁵ Russell, L. (2014), «*An Empirical Investigation of High-risk Occupations: Leader Influence on Employee Stress and Burnout among Police.*», *Management Research Review*, 37 (4)

¹⁰⁶ Vandewater, E. A., and Lansford, J. E., (1998), «*Influences of family structure and parental conflict on children's well-being*», *Family Relations*, Vol 47, pp. 323-330

¹⁰⁷ Lasalvia A., Bonetto C., Bertani M., Bissoli S., Cristofalo D., Marrella G., Ceccato E., Cremonese C., De Rossi M., Lazzarotto L., Marangon V., Morandin I., Zucchetto M., Tansella M. and Ruggeri M. (2009), «*Influence of perceived organisational factors on job burnout: survey of community mental health staff.*», *BJP*, 195, pp. 537-544

2.6.2 Είδος εκτελούμενης υπηρεσίας

Οι αστυνομικοί καλούνται συχνά να εκτελούν υπηρεσία υπό συνθήκες υψηλού άγχους, στις οποίες η βέλτιστη απόδοση των καθηκόντων είναι ζωτικής σημασίας για τη φυσική τους ακεραιότητα. Στις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες σε επίπεδο Τμήματος, Τροχαίας και Ασφάλειας οι χρόνιοι στρεσογόνοι παράγοντες, όπως οι εργασίες με βάρδιες σε συνδυασμό με τον αυξημένο υπηρεσιακό φόρτο επηρεάζουν την απόδοση της εργασίας υπό συνθήκες πίεσης¹⁰⁸ με αποτέλεσμα οι αστυνομικοί να παρουσιάζουν μειωμένη ψυχική και σωματική ευεξία σε κοινωνικό και οικογενειακό επίπεδο.¹⁰⁹

2.6.3 Εκπαίδευση

Ο συνολικός αντίκτυπος της εκπαίδευσης και της κατάρτισης σχετικά με την ποιότητα της αστυνόμευσης είναι ανεκτίμητος. Η πρόοδος στην αστυνομική εκπαίδευση προήλθε κυρίως από την αναγνώριση ότι οι αστυνομικοί πρέπει να εκπαιδεύονται ως επαγγελματίες¹¹⁰. Η ολοένα αυξανόμενη εγκληματικότητα έχει καταστήσει απαραίτητη την ανάπτυξη κατάρτισης με ακαδημαϊκό προσανατολισμό, ώστε οι αστυνομικοί να μπορούν να αντιμετωπίσουν την πολυπλοκότητα των δομημένων μορφών του εγκλήματος.

Επιπλέον, ο ρυθμός ανάπτυξης της τεχνολογίας σε συνδυασμό με την ψηφιακή επανάσταση και την εποχή της πληροφορίας έχει αφυπνίσει την κοινωνία, η οποία αντιτίθεται όλο και περισσότερο στη χρήση βίας ως μοναδικό μέσο επίλυσης των προβλημάτων. Η αστυνόμευση προϋποθέτει μία βελτιωμένη κατάρτιση και εκπαίδευση που να στοχεύει στον εντοπισμό των βασικών και υποχρεωτικών προτύπων λαμβάνοντας υπόψη τις τοπικές ανάγκες μίας κοινωνίας με γνώμονα πάντα τον σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα¹¹¹. Σύμφωνα με μία γενικευμένη έρευνα σχετικά με την εκπαίδευση στους κόλπους της Αστυνομίας καταλήγει στο γεγονός ότι

¹⁰⁸ Anderson, S., Litzenger, R., and Plecas, D. B. (2002), «*Physical evidence of police officer stress.*» Policing Int. J. Police Strategies Manage. 25, pp. 399-420

¹⁰⁹ Smith, L. & Mason, C. (2001), «*Shiftwork Locus of Control effects in Police Officers.*», Journal of Human Ergology, 30(1-2), pp. 217-222

¹¹⁰ Coupe, T. and Griffiths, M. (1999), «*The influence of police actions on victim satisfaction in burglary investigation.*», International Journal of the Sociology of Law, Vol. 27, pp. 413-431

¹¹¹ European Union Agency for Fundamental Rights, (2012), «*Fundamental Rights Based Police Training: A manual for Police Trainers.*», FRA, Vienna

η φοίτηση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση έχει θετική επίδραση στην απόδοση του έργου της. Ουσιαστικά υποστηρίζει τον αστυνομικό να αποκτήσει πλήρη αντίληψη της κοινωνική δομής στην οποία ζει και εργάζεται, καθώς επίσης και τις συνθήκες υπό τις οποίες πρέπει να παρέχει υπηρεσίες. Μέσω της άριστης επικοινωνίας με το κοινωνικό σύνολο σε συνδυασμό με την επιμονή και την πειθαρχία ο αστυνομικός οφείλει να επιδεικνύει κάθε φορά την πρέπουσα επαγγελματική συμπεριφορά¹¹².

2.6.4 Βαθμός στην ιεραρχία

Η οργανωτική δομή και η ιεραρχία στο Αστυνομικό σώμα ασκούν τις περισσότερες φορές έντονη πίεση στους αστυνομικούς υπαλλήλους που λόγω της ιδιαιτερότητας του επαγγέλματός τους, επιβάλλεται η υπακοή ανεξάρτητα από τη φύση των αποφάσεων που πρέπει να εκτελεστούν. Η παγιωμένη υπακοή και εκτέλεση εντολών των ανωτέρων, η συμμόρφωση με διαταγές σχετικά με την εμφάνιση και την παράστασή τους ή την συνολική τους συμπεριφορά περιορίζουν σημαντικά την εποικοδομητική πρωτοβουλία και την λήψη αποφάσεων. Ιδιαίτερα σημαντικό θεωρείται το γεγονός ότι η αστυνομία αποτελεί ένα οργανισμό με ιεραρχική κλίμακα και ημιστρατιωτική δομή, όπου τα κατώτερα στελέχη δεν συμμετέχουν στην λήψη αποφάσεων. Ως εκ τούτου αντιλαμβάνονται ως γενεσιουργές αιτίες της εξουθένωσης τον καθημερινό εργασιακό φόρτο και την γραφειοκρατική δομή¹¹³. Αντιθέτως οι ευθύνες που απορρέουν από ανώτερα στελέχη της Ελληνικής Αστυνομίας κατά την διαχείριση κρίσεων έχει ως αποτέλεσμα την συνεχή επαφή με στρεσογόνους παράγοντες που οδηγούν στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.¹¹⁴

2.7 Τρόποι αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων

Η αντιμετώπιση των καταστάσεων που προκαλούν στρες αφορά ουσιαστικά γνώσεις και συμπεριφορές που ενεργοποιεί και διαχειρίζεται κάθε άτομο με κύριο σκοπό τη μείωση των αρνητικών συναισθημάτων που προκαλεί το στρες. Προκειμένου να γίνει κατανοητός ο τρόπος με τον οποίο οι άνθρωποι μαθαίνουν να το αντιμετωπίζουν, είναι

¹¹² Γεωργογιάννης, Χρήστος (2012), «*Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού στην Ελληνική Αστυνομία: Προσδιοριστικοί παράγοντες, μέθοδοι, αξιολόγηση αποτελεσματικότητας*», Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πατρών

¹¹³ Aydin, R. & Tekiner, M. A. (2016), «*Analysis of Burnout Level of Police Officers: Evidence from Malatya*», Journal of Transdisciplinary Studies, Turkey, 9(1), pp. 99-113.

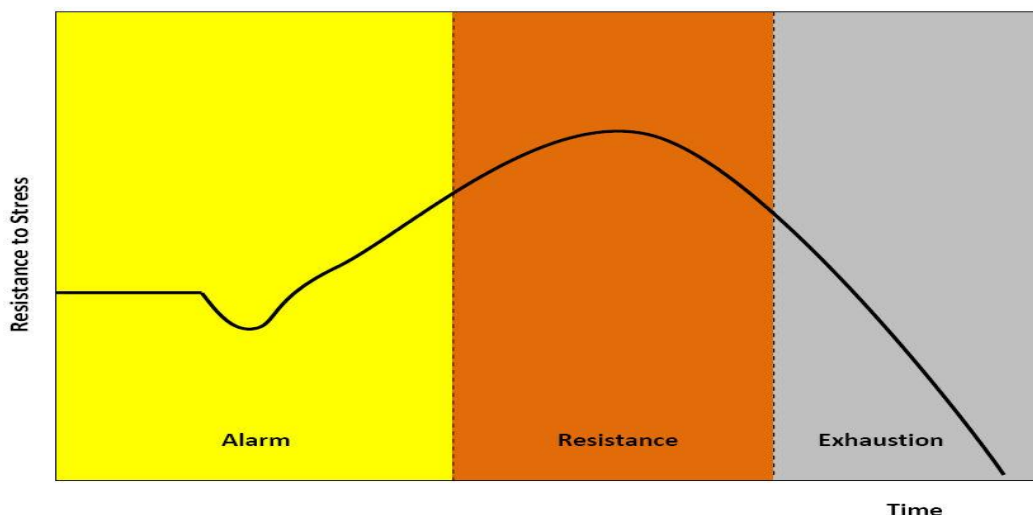
¹¹⁴ Antoniou, A-S. (2009), «*Occupation-specific precursors of stress among Greek police officers: the roles of rank and gender*», International Journal of Police Science & Management, 11(3), pp.334-344

σημαντικό να αναφερθούν αρχικά οι διαφορετικές αντιλήψεις και προσεγγίσεις που αναφέρονται στη διεθνή βιβλιογραφία.

Ο Hans Selye¹¹⁵ περιγράφει το στρες ως *πρότυπο φυσιολογικής απόκρισης που αποτελεί μια εξαρτώμενη μεταβλητή* και καταγράφεται στο μοντέλο του **γενικού συνδρόμου προσαρμογής (GAS)** περιλαμβάνοντας τρία κύρια σημεία:

- I) Το στρες είναι ένας αμυντικός μηχανισμός.
- II) Το στρες ακολουθεί τα τρία στάδια *συναγερμού, αντίστασης και εξάντλησης*.
- III) Εάν το στρες είναι παρατεταμένο ή σοβαρό, θα μπορούσε να οδηγήσει σε σοβαρές ασθένειες ή ακόμη και θάνατο.

Διάγραμμα 1 - Γενικό μοντέλο προσαρμογής στο άγχος (GAS)



Το σύνδρομο γενικής προσαρμογής είναι μια διαδικασία τριών σταδίων που περιγράφει πώς το σώμα ανταποκρίνεται στο άγχος. Στο στάδιο του συναγερμού (alarm), το σώμα προετοιμάζει την απόκριση που είναι γνωστή ως « αγώνας ή πτήση ». Στο στάδιο της αντίστασης (resistance), το σώμα προσπαθεί να επιστρέψει στα φυσιολογικά επίπεδα μετά την απομάκρυνση του στρες. Όταν το άγχος γίνεται πλέον χρόνιο, το στάδιο της αντίστασης μπορεί να οδηγήσει στο στάδιο της εξάντλησης (exhaustion), στο οποίο το σώμα αδυνατεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά το άγχος.

¹¹⁵ Selye, H. (1983), «*The concept of stress: Past, present and future.*», In C.L. Cooper (Ed.). Stress research: Issues for the eighties. New York: John Wiley.

Αργότερα ο Hans Selye¹¹⁶ παρουσίασε την ιδέα ότι η απόκριση στο άγχος θα μπορούσε να οδηγήσει σε θετικά ή αρνητικά αποτελέσματα με βάση γνωστικές ερμηνείες των φυσικών συμπτωμάτων ή της φυσιολογικής εμπειρίας. Με αυτόν τον τρόπο, το άγχος δύναται να αντιμετωπιστεί ως *eustress* (θετικό) ή *dystress* (αρνητικό). Ωστόσο, θεωρούσε πάντα το άγχος ως φυσιολογική απόκριση. Σταδιακά, άλλοι ερευνητές επέκτειναν τη σκέψη για το άγχος συμπεριλαμβάνοντας ψυχολογικές έννοιες νωρίτερα στο μοντέλο του στρες. Η ιδέα της προσαρμογής ή της αντιμετώπισης είναι εγγενής στο μοντέλο GAS τόσο στα στάδια συναγερμού όσο και στην αντίσταση.

Μία ακόμα ευρύτατα διαδεδομένη θεωρία του άγχους ως **ερέθισμα** εισήχθη στη δεκαετία του 1960 και θεωρούσε το άγχος ως ένα σημαντικό γεγονός ζωής ή αλλαγή που απαιτεί απόκριση ή προσαρμογή. Οι Holmes και Rahe¹¹⁷ δημιούργησαν την Κλίμακα Αξιολόγησης Κοινωνικής Αναπροσαρμογής (SRRS) που αποτελείται από 42 γεγονότα ζωής που βαθμολογούνται σύμφωνα με τον εκτιμώμενο βαθμό προσαρμογής που θα απαιτούσε κάθε άτομο που τα βιώνει (π.χ. γάμος, διαζύγιο, μετεγκατάσταση, απώλεια εργασίας ή αγαπημένου προσώπου).

Σε αντίθεση με το μοντέλο στρες GAS, η **θεωρία της γνωστικής πίεσης** του στρες, την οποία προεβέβη ο Jean Piaget επικεντρώνεται στην συναισθηματική απόκρισή του στρεσογόνου ατόμου. Πρόκειται για « μια θεωρία του συναισθήματος που εμπλέκει την προσωπική ερμηνεία ενός συμβάντος στον καθορισμό της συναισθηματικής αντίδρασης » .

Προσπαθώντας να εξηγήσει το στρες ως περισσότερο μια δυναμική διαδικασία, ο Richard Lazarus¹¹⁸ ανέπτυξε τη **θεωρία συναλλαγών του στρες και της αντιμετώπισης**, η οποία παρουσιάζει το άγχος ως προϊόν μιας συναλλαγής μεταξύ ενός ατόμου (συμπεριλαμβανομένων πολλαπλών συστημάτων: γνωστική, φυσιολογική, συναισθηματική, ψυχολογική, νευρολογική) και το περίπλοκο περιβάλλον του. Όταν το άτομο ανταποκρίνεται σε ένα αγχωτικό συμβάν ή μία στρεσογόνο κατάσταση

¹¹⁶ Selye, H. (1956), «*The stress of life*», New York: McGraw Hill.

¹¹⁷ Holmes, T., & Rahe, R. (1967), «*The Social Readjustment Rating Scale.*», *Journal of Psychosomatic Research*, 12 (4), pp. 213–233.

¹¹⁸ Lazarus, R. S. (1991), «*Psychological stress in the workplace.*», *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, pp. 1–13.

κάνοντας μια πρώτη ανασκόπηση, εκτιμάται εάν το συμβάν είναι επιβλαβές, σωματικά ή ψυχολογικά, στηριζόμενοι σε βασικές πεποιθήσεις, αξίες ή στόχους¹¹⁹. Κατά τη διάρκεια μιας δεύτερης αξιολόγησης (η οποία μπορεί να πραγματοποιηθεί πριν, ταυτόχρονα ή μετά την αρχική αξιολόγηση) εξετάζεται εάν υπάρχουν επαρκείς πόροι για τη διαχείριση του στρες.

Οι στρατηγικές αντιμετώπισης μπορούν να γίνουν κατανοητές όταν βασίζονται σε προβλήματα όπου το στρες αντιμετωπίζεται ως πρόκληση και δημιουργούνται στρατηγικές για τη διαχείριση του ή λύσεις για την αφαίρεσή του. Όπου το πρόβλημα θεωρείται απειλή και δεν μπορεί να επιλυθεί χρησιμοποιούνται διάφορες στρατηγικές αντιμετώπισης όπως η αποφυγή, η απόσταση και η αποδοχή.

Προκειμένου οι άνθρωποι προσπαθούν να αποφύγουν ή να επιλύσουν αγχωτικές καταστάσεις, καταφεύγουν σε γνωστικές στρατηγικές για τη μείωση της απειλής και οι τεχνικές για τη διαχείριση των εντάσεων, οι οποίες πηγάζουν σε μεγάλο βαθμό από τις ομάδες στις οποίες ανήκουν. Ο Pearlin¹²⁰ παρατηρεί ότι οι στρατηγικές αντιμετώπισης των ατόμων είναι κυρίως κοινωνικής φύσης.

Η ανάγκη εξέτασης τεχνικών μείωσης του στρες, επισημάνθηκαν από ερευνητές πριν πολλά χρόνια. Δυστυχώς, οι μελέτες για την αποτελεσματικότητα των ατομικών στρατηγικών αντιμετώπισης του άγχους αποτελούν μια ακόμη διαδεδομένη οργανωτική φιλοσοφία που θεωρεί το εργασιακό άγχος ως προσωπικό πρόβλημα των εργαζομένων και όχι οργανωσιακό πρόβλημα¹²¹. Στην παρούσα φάση είναι αποδεκτό ότι εφόσον οι αξιολογήσεις των στρατηγικών αντιμετώπισης ενσωματωθούν αποτελεσματικά στις διαδικασίες επιλογής και αξιολόγησης προσωπικού, αυτομάτως καθιστά ευεργετική μία πτυχή αντιμετώπισης του στρες. Η ενδεδειγμένη μελέτη των πηγών του προβλήματος που δημιουργούν στρες είναι ακόμη μια προτιμώμενη

¹¹⁹ Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984), «*Stress appraisal and coping*», New York: Springer.

¹²⁰ Pearlin, L. I. (1982), «*The social contexts of stress.*» In L. Goldberger and S. Breznitz, eds. *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. New York: The Free Press.

¹²¹ Joseph J. Hurrell Jr. (January 1995), «*Police work, occupational stress and individual coping*», *Journal of Organizational Behavior*

προσέγγιση ως μέσο μείωσης των συμπτωμάτων του που προκαλεί σε κάθε άτομο στον εργασιακό χώρο¹²². Παραδείγματα τέτοιων παρεμβάσεων που έχουν δείξει σημαντική βελτίωση αντιμετώπισης του burnout περιλαμβάνουν τη μείωση του υπερβολικού φόρτου εργασίας μέσω ορθολογικής διαχείρισης του προσωπικού ή βελτίωση υλικοτεχνικής υποδομής. Οι στρεσογόνοι παράγοντες¹²³ που προαναφέρθηκαν σχετικά με τους αστυνομικούς υπαλλήλους, περιελάμβαναν τόσο την εργασία με βάρδιες, όσο και την κακοδιοίκηση των μονάδων στη Αστυνομία, γεγονός που δεν ανάγεται εντός των ατομικών ορίων ευθύνης κάθε αστυνομικού, αλλά οφείλονται στην οργανωσιακή δομή του Σώματος της Ελληνικής Αστυνομίας.¹²⁴

Επομένως, από ρεαλιστικής άποψη, οι αποτελεσματικές παρεμβάσεις διαχείρισης του άγχους πρέπει να ενσωματώσουν πρωτογενείς στρατηγικές πρόληψης σε οργανωτικό επίπεδο. Στην ιδανική περίπτωση, οι παρεμβάσεις στο εργασιακό άγχος θα πρέπει να είναι ολοκληρωμένες για την αντιμετώπιση του οργανωτικού περιβάλλοντος. Όπως ανέφεραν οι Folkman και Lazarus¹²⁵, οι συμπεριφορές αντιμετώπισης τροποποιούνται από την εμπειρία. Έτσι, οι εργαζόμενοι μπορούν να αντιμετωπίσουν την ίδια κατάσταση με διαφορετικές συμπεριφορές ή στρατηγικές σε διαφορετικούς χρόνους. Οι Αστυνομικοί δεν εκπαιδεύονται σχετικά με τον συναισθηματικό τους έλεγχο με αποτέλεσμα αυτό να επιτυγχάνεται μόνο με την απόκτηση των εργασιακών εμπειριών τους. Σύμφωνα με τους Shields & Koster, κατά την επαγγελματική τους θητεία και κοινωνικοποίηση μαθαίνουν από παλαιότερους και έμπειρους συναδέλφους τους, οι οποίοι τους εντάσσουν στην αστυνομική κουλτούρα, διοχετεύοντας τους πεποιθήσεις, κανονιστικές νόρμες σχετικά με το συναίσθημα ακόμα και συγκεκριμένο λεξιλόγιο¹²⁶.

¹²² Kroes, W. H., Margolis, B., & Hurrell, J. J. (1974), «*Job stress in police administrators.*», *Journal of Police Science and Administration*, 2(4), pp. 381-387.

¹²³ White JW, Lawrence PS, Biggerstaff C, Grubb TD. (1985), «*Factors of stress among police officers.*», *Crim Justice Behav* 12, pp. 111-128

¹²⁴ McCraty, R., and Atkinson, M. (1999), «*Influence of afferent cardiovascular input on cognitive performance and alpha activity.*», *Proceedings of the Annual Meeting of the Pavlovian Society*, Tarrytown, New York

¹²⁵ Lazarus, R. S. (1991), «*Psychological stress in the workplace.*», *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, pp. 1-13

¹²⁶ Shields, S. A., & Koster, B. A. (1989), «*Emotional stereotyping of parents in child rearing manuals, 1915-1980.*», *Social Psychology Quarterly*, 52(1), pp. 44-55

Από τα προαναφερθέντα κρίνεται σκόπιμο να γίνει αναφορά στη σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και ψυχικής ανθεκτικότητας των αστυνομικών¹²⁷. Ειδικότερα αυτή αποτελεί το μέσο για την κατεξοχήν προσαρμογή κάθε ατόμου απέναντι στις αντιξοότητες που απορρέουν από τον εργασιακό χώρο. Ουσιαστικά με την βοήθεια διαμεσολαβητικών παραγόντων ο αστυνομικός δημιουργεί ένα τείχος προστασίας, το οποίο του προσφέρει την ψυχική δύναμη απέναντι στις αντιξοότητες που αντιμετωπίζει στην εργασιακή του καθημερινότητα. Έχει παρατηρηθεί ότι πολλές φορές το χιούμορ χρησιμοποιείται ως καμουφλάζ των συναισθημάτων τους, εξωτερικεύοντάς τα, με έμμεσο και αποδεκτό τρόπο, χωρίς να δημιουργείται ρήξη στην εικόνα της αξιοπιστίας τους. Το χιούμορ λειτουργεί ως ένα είδος κάλυψης των συναισθημάτων τους σε κρίσιμες καταστάσεις και συμβάντα. Ως εκ τούτου, οι συναισθηματικές ανησυχίες και εντάσεις τους, ουδετεροποιούνται και ρυθμίζονται μέσω στρατηγικών, που ενισχύουν την ομαδική αλληλοϋποστήριξη, αποδεικνύοντας ενδόμυχη ανάγκη των αστυνομικών στο να μοιράζονται τις συναισθηματικές τους εμπειρίες¹²⁸.

Τέλος μία ακόμη χαρακτηριστική περίπτωση τέτοιου παράγοντα που λειτουργεί ως αντίβαρο είναι η στήριξη από την πλευρά της οικογένειας (οικογενειών με παιδιά) που οδηγεί στην ενίσχυση της ανθεκτικότητας σε όσους εκτίθενται σε κρίσιμες και τραυματικές συνθήκες τόσο εντός όσο και εκτός της αστυνομική κοινότητας. Επιστημονικές αναφορές¹²⁹ μαρτυρούν ότι οι έγγαμοι αστυνομικοί όντας γονείς αντλούν δύναμη από τα παιδιά τους και μπορούν να διαχειρίζονται αποτελεσματικότερα στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες στον χώρο της εργασίας

¹²⁷ Masten, A. S., & Powell, J. L. (2003), «A resilience framework for research, policy, and practice: Contributions from Project Competence», In S. S. Luthar (Ed.), «Resilience and vulnerability: Adaptation in the context of childhood adversities», New York: Cambridge, pp. 1-25

¹²⁸ Pogrebin, Mark R. and Eric D. Poole (1991), «Police and Tragic Events: The Management of Emotions.», Journal of Criminal Justice, 19, pp. 395-403

¹²⁹ Brown, J. M., & Campbell, E. A. (1994), «Stress and policing: Sources and strategies», Chichester, John Wiley & Sons, pp.43

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

3.1 Στόχος έρευνας

Η παρούσα έρευνα απευθύνεται σε αστυνομικούς της Ελληνικής Αστυνομίας επιτελικών και μάχιμων υπηρεσιών των νομών Βοιωτίας, Φθιώτιδας και Αττικής και έχει ως σκοπό να μελετήσει τα εξής ζητήματα:

- α) Σε ποιο βαθμό παρουσιάζουν εξουθένωση οι αστυνομικοί και πως αυτό σχετίζεται με τα δημογραφικά στοιχεία (ηλικία, φύλο, κ.λ.π)
- β) Πως σχετίζονται τα επίπεδα εξουθένωσης των αστυνομικών με τους επιμέρους στρεσογόνους παράγοντες
- γ) Πως σχετίζονται οι στρεσογόνοι παράγοντες με τις παρεμβάσεις για την μείωση του στρες στους αστυνομικούς

3.2 Μεθοδολογία της έρευνας

Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά τους μήνες Ιανουάριο και Φεβρουάριο του 2021 με την δημιουργία ερωτηματολογίου μέσω των Google Forms. Τα ερωτηματολόγια είτε στάλθηκαν ηλεκτρονικά (μέσω Email), είτε αναρτήθηκαν σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Τελικά συγκεντρώθηκαν 150 απαντημένα ερωτηματολόγια βάση των οποίων πραγματοποιήθηκαν οι στατιστικές μετρήσεις, προκειμένου να εξαχθούν τα αποτελέσματα της έρευνας.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από 4 μέρη. **Το πρώτο μέρος** περιλαμβάνει 11 ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία των αστυνομικών που συμμετείχαν στην έρευνα (φύλο, ηλικία, προϋπηρεσία, επίπεδο εκπαίδευσης, οικογενειακή κατάσταση, κ.ά.). Οι ερωτήσεις αυτές καταγράφονται σε κατηγορική ή ιεραρχική κλίμακα και αποτελούν τις ανεξάρτητες μεταβλητές της ανάλυσης.

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου παρατίθεται το ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης MBI (Maslach & Jackson, 1986) όπως αυτό προσαρμόστηκε στα δεδομένα του ελληνικού πληθυσμού από τους Antoniou, Polychroni & Walters (2000). Το συγκεκριμένο εργαλείο περιλαμβάνει 16 ερωτήσεις υπό τη μορφή δηλώσεων οι οποίες καταγράφονται σε μια κλίμακα Likert 7 βαθμίδων (0= ποτέ, 6 = Κάθε μέρα). Μετρά τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης: τη συναισθηματική εξάντληση, την επαγγελματική αποτελεσματικότητα και την αποπροσωποποίηση. Οι ερωτήσεις 8, 9, 13, 14, 15 αναφέρονται στην

αποπροσωποποίηση, οι ερωτήσεις 5, 7, 10, 11, 12, 16, στα προσωπικά επιτεύγματα και οι υπόλοιπες στη συναισθηματική εξάντληση (1,2,3,4,6). Στην παρούσα έρευνα ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's alpha για το σύνολο των 16 στοιχείων είναι ικανοποιητικός (0,836) ενώ για κάθε διάσταση έχει ως εξής: συναισθηματική εξάντληση (0,895), την επαγγελματική αποτελεσματικότητα (0,916) και την αποπροσωποποίηση (0,798).

Στο τρίτο μέρος, παρατίθεται το ερωτηματολόγιο για τους Στρεσογόνους Παράγοντες, το οποία περιλαμβάνει δέκα πιθανές πηγές συναισθηματικής έντασης για τους αστυνομικούς, τις οποίες οι συμμετέχοντες καλούνται να αξιολογήσουν με βάση το βαθμό στον οποίο συμβάλουν στην ανάπτυξη στρες (1= καθόλου, 5=πάρα πολύ). Οι πηγές αυτές προέκυψαν από τη μελέτη της βιβλιογραφίας και περιλαμβάνουν τα εξής: «Κίνδυνος τραυματισμού κατά την διάρκεια της υπηρεσίας», «Έλλειψη γνώσεων για χειρισμό προβλημάτων που προκύπτουν στην υπηρεσιακή καθημερινότητα», «Οπλοφορία εντός και εκτός υπηρεσίας», «Εκτέλεση υπηρεσίας σε περιοχές με υψηλή εγκληματικότητα.», «Μη αναγνώριση από την Υπηρεσία του προσφερόμενου έργου των αστυνομικών», «Σκληρή κριτική από το κοινωνικό σύνολο», «Ταχεία λήψη αποφάσεων υψηλού υπηρεσιακού ρίσκου.», «Εναλλασσόμενος ρυθμός εργασίας (24ωρο κυλιόμενο ωράριο εργασίας)», «Έλλειψη αρχών καλής διοίκησης στα πλαίσια της ιεραρχίας» και «Ημι-στρατιωτική λειτουργία της υπηρεσίας (μεταθέσεις, άδειες, εμφάνιση)». Στην παρούσα έρευνα ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's alpha για το σύνολο των 10 στοιχείων του ερωτηματολογίου των στρεσογόνων παραγόντων είναι ικανοποιητικός (0,836).

Στο τέταρτο μέρος, παρατίθεται το ερωτηματολόγιο για τους Παράγοντες Μείωσης του Στρες, το οποία περιλαμβάνει έξι δηλώσεις: «Παρουσία ψυχολόγου στις κατά τόπου αστυνομικές υπηρεσίες», «Συντηρητική εκπαίδευση και επιμόρφωση αστυνομικών στο αντικείμενο εργασίας τους.», «Υποστήριξη και πίστη μεταξύ των συναδέλφων», «Ορθολογική πολιτική διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.», «Εκπαίδευση και εκμάθηση τεχνικών για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των στρεσογόνων καταστάσεων.», «Εκσυγχρονισμός υλικοτεχνικής υποδομής και μέσω ατομικής προστασίας». Οι συμμετέχοντες καλούνται να αξιολογήσουν κάθε μία από τις παραπάνω δηλώσεις με βάση το βαθμό στον οποίο πιθανώς να συμβάλουν στη μείωση του στρες για τους αστυνομικούς (1= καθόλου, 5=πάρα πολύ). Στην παρούσα

έρευνα ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's alpha για το σύνολο των 6 στοιχείων του ερωτηματολογίου των Παραγόντων Μείωσης του Στρες είναι ικανοποιητικός (0,848).

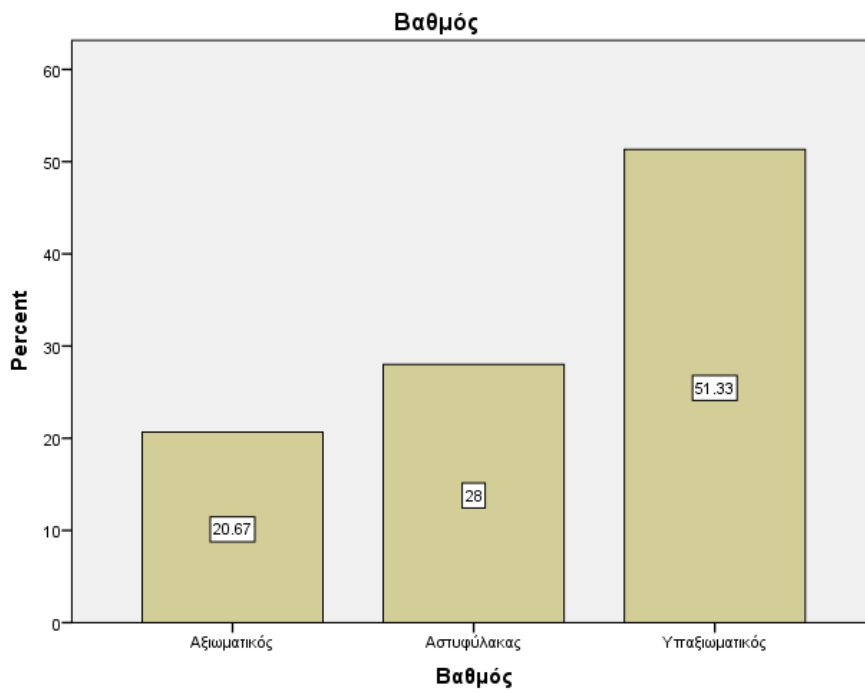
Για την ανάλυση των δεδομένων και την εξαγωγή διαγραμμάτων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

3.3 Αποτελέσματα και Ανάλυση

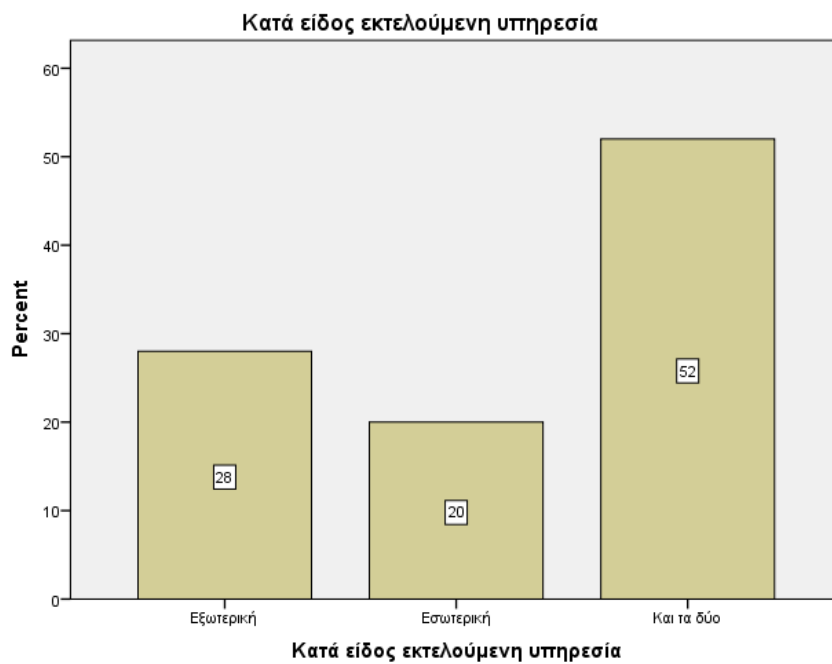
3.3.1 Περιγραφή του Δείγματος

Στο δείγμα συμμετέχουν 150 αστυνομικοί (83,3% άνδρες) με μέση ηλικία τα 37 έτη (SD=7,242), μέσο συνολικό χρόνο προϋπηρεσίας στην αστυνομία τα 17,56 έτη (SD=6,458) και μέσο χρόνο υπηρεσίας στην τωρινή θέση τα 6,01 έτη (SD=5,173). Το 51,3% του δείγματος έχουν το βαθμό του Υπαξιωματικού (Διάγραμμα 2) και το 52% δηλώνει ότι εκτελεί τόσο εξωτερική όσο και εσωτερική υπηρεσία (Διάγραμμα 3). Η κατανομή του δείγματος ανάλογα με την υπηρεσία παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 4, με το 41,33% να υπηρετεί στην Υπηρεσία Τάξης. Το 86% του δείγματος έχει αποφοιτήσει από Σχολή Αστυφυλάκων και το 14% από Σχολή Αξιωματικών. Το 43,3% του δείγματος έχει πτυχίο ΑΕΙ-ΤΕΙ και μόνο το 6% κατέχει Μεταπτυχιακό Δίπλωμα (Διάγραμμα 5). Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση, το 66% του δείγματος δηλώνουν έγγαμοι, το 31,33% άγαμοι και το 2,67% διαζευγμένοι, ενώ το 50% δηλώνει πώς δεν έχει παιδιά (Διάγραμμα 6). Αναλυτικοί πίνακες συχνοτήτων και σχετικών συχνοτήτων παρουσιάζονται στο Παράρτημα.

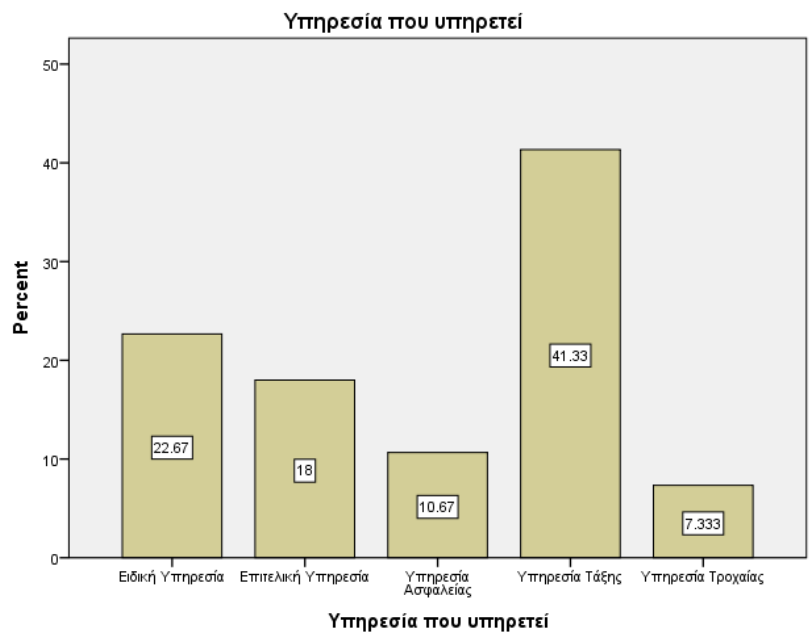
Διάγραμμα 2 - Βαθμός στην Ιεραρχία



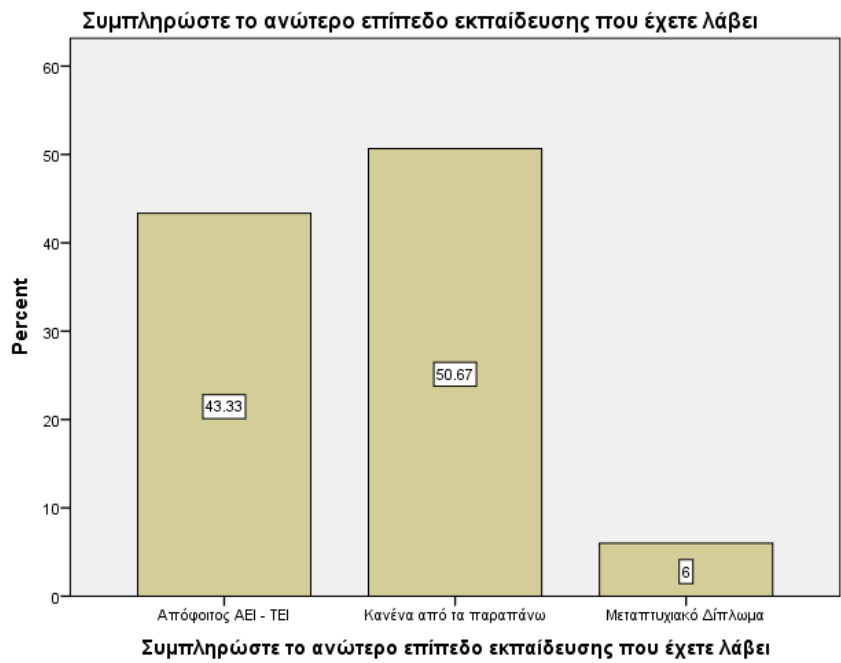
Διάγραμμα 3- Είδος εκτελούμενης υπηρεσίας



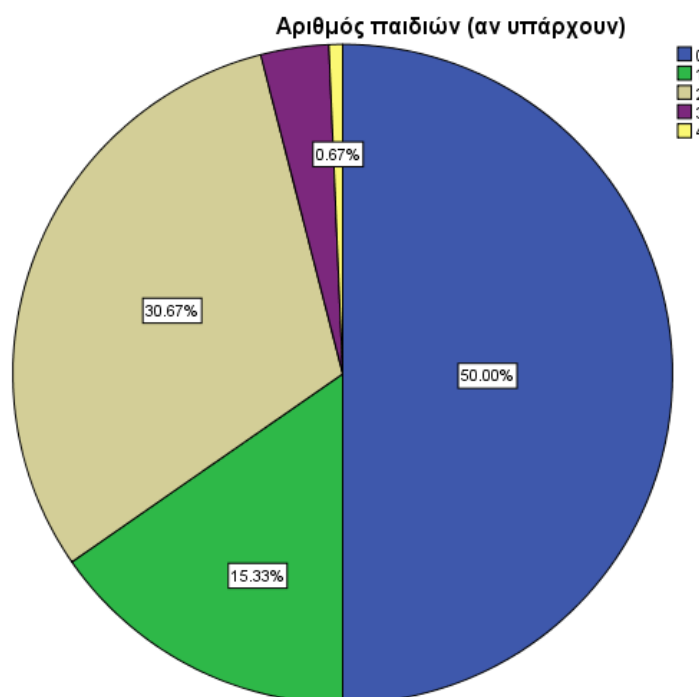
Διάγραμμα 4 - Υπηρεσία



Διάγραμμα 5- Εκπαίδευση



Διάγραμμα 6- Αριθμός τέκνων



3.3.2 Επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και δημογραφικά στοιχεία

Η επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών που συμμετείχαν στο δείγμα αναλύθηκε μέσω των διαστάσεων της συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και επαγγελματικής αποτελεσματικότητας. Παρατηρείται ότι η πλειοψηφία του δείγματος (63,5%) παρουσιάζει χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης (σκόρ \leq 3), ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (36,8%) δηλώνει αυξημένα επίπεδα (σκόρ $>$ 3). Εξ' αυτών, το 6,10% σημειώνει πολύ υψηλά επίπεδα αναφέροντας καθημερινές εκδηλώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ομοίως, η πλειοψηφία του δείγματος (63,4%) έχει χαμηλά επίπεδα αποπροσωποποίησης, όμως σημαντικό είναι το ποσοστό που παρουσιάζει αυξημένα και πολύ αυξημένα επίπεδα (36,7%). Παρόλα αυτά, οι αστυνομικοί δηλώνουν στη μεγάλη τους πλειοψηφία ότι η επαγγελματική τους αποτελεσματικότητα παραμένει υψηλή (85,3%), ενώ μόνο το 14,8% δηλώνει χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής αποτελεσματικότητας.

Πίνακας 4

Σχετικές συχνότητες (%) διαστάσεων της εξουθένωσης ανά επίπεδο σκορ

| Σκορ | Σχετικές συχνότητες % | | |
|------|--------------------------|------------------|----------------------------------|
| | Συναισθηματική εξάντληση | Αποπροσωποποίηση | Επαγγελματική αποτελεσματικότητα |
| 0-1 | 28.10 | 15.30 | 3.40 |
| 1-2 | 18.70 | 28.00 | 6.70 |
| 2-3 | 16.70 | 20.10 | 4.70 |
| 3-4 | 21.40 | 13.40 | 10.00 |
| 4-5 | 9.30 | 15.30 | 24.60 |
| 5-6 | 6.10 | 8.00 | 50.70 |

Τα περιγραφικά στοιχεία για τις διαστάσεις της εξουθένωσης παρουσιάζονται στον Πίνακα 5. Παρατηρούμε ότι η ασυμμετρία και η κύρτωση είναι μέσα στα όρια $-2/+2$ με αποτέλεσμα να θεωρήσουμε κατανομή κοντά στην κανονική (George & Mallery, 2019) και στη συνέχεια να κάνουμε χρήση παραμετρικών τεστ για τον εντοπισμό των επιδράσεων των δημογραφικών στοιχείων στις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πίνακας 5- Περιγραφικά στοιχεία για τις διαστάσεις της εξουθένωσης

| | ΜΟ | ΤΑ | Ασυμμετρία | Κύρτωση |
|---|--------|---------|------------|---------|
| Συναισθηματική εξάντληση | 2.4133 | 1.57014 | 0.386 | -0.879 |
| Αποπροσωποποίηση | 2.6173 | 1.62744 | 0.256 | -1.001 |
| Επαγγελματική αποτελεσματικότητα | 4.6522 | 1.47739 | -1.413 | 1.427 |

Υλοποιήθηκε t-test ανεξάρτητων δειγμάτων για την επίδραση του φύλου στην επαγγελματική εξουθένωση και δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων σε καμία από τις διαστάσεις της εξουθένωσης (Πίνακας 6).

Πίνακας 6- Αποτελέσματα t-test ανεξάρτητων δειγμάτων για την επίδραση του φύλου στην επαγγελματική εξουθένωση

| | Φύλο | | | | t | p |
|---|----------------|-------|-----------------|-------|--------|-------|
| | Ανδρες (N=125) | | Γυναίκες (N=25) | | | |
| | MO | TA | MO | TA | | |
| Συναισθηματική εξάντληση | 2.354 | 1.59 | 2.712 | 1.462 | -1.042 | 0.299 |
| Αποπροσωποποίηση | 2.571 | 1.665 | 2.848 | 1.436 | -0.775 | 0.439 |
| Επαγγελματική αποτελεσματικότητα | 4.691 | 1.493 | 4.46 | 1.411 | 0.711 | 0.478 |

Υλοποιήθηκε One Way ANOVA για την επίδραση του βαθμού στην επαγγελματική εξουθένωση και δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των βαθμών σε καμία από τις διαστάσεις της εξουθένωσης (Πίνακας 7).

Πίνακας 7 - Αποτελέσματα One Way ANOVA για την επίδραση του βαθμού στην επαγγελματική εξουθένωση

| | Βαθμός | | | | | | F | p |
|---|--------------------|------|--------------------|------|----------------------|------|-------|-------|
| | Αξιωματικός (N=31) | | Αστυφύλακας (N=42) | | Υπαξιωματικός (N=77) | | | |
| | MO | TA | MO | TA | MO | TA | | |
| Συναισθηματική εξάντληση | 2.61 | 1.48 | 2.34 | 1.6 | 2.37 | 1.6 | 0.320 | 0.727 |
| Αποπροσωποποίηση | 2.39 | 1.76 | 2.51 | 1.46 | 2.77 | 1.67 | 0.705 | 0.496 |
| Επαγγελματική αποτελεσματικότητα | 4.68 | 1.48 | 4.46 | 1.64 | 4.74 | 1.39 | 0.487 | 0.616 |

Υλοποιήθηκε One Way ANOVA για την επίδραση του είδους υπηρεσίας στην επαγγελματική εξουθένωση και δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ειδών υπηρεσίας σε καμία από τις διαστάσεις της εξουθένωσης (Πίνακας 8).

Πίνακας 8- Αποτελέσματα One Way ANOVA για την επίδραση του είδους υπηρεσίας στην επαγγελματική εξουθένωση

| | Κατά είδος εκτελούμενη υπηρεσία | | | | | | F | p |
|---|---------------------------------|------|-----------|------|------------|------|-------|-------|
| | Εξωτερική | | Εσωτερική | | Και τα δύο | | | |
| | ΜΟ | ΤΑ | ΜΟ | ΤΑ | ΜΟ | ΤΑ | | |
| Συναισθηματική εξάντληση | 2.16 | 1.58 | 2.49 | 1.66 | 2.52 | 1.53 | 0.750 | 0.474 |
| Αποπροσωποποίηση | 2.68 | 1.45 | 2.39 | 1.73 | 2.67 | 1.69 | 0.352 | 0.704 |
| Επαγγελματική αποτελεσματικότητα | 4.76 | 1.49 | 4.45 | 1.67 | 4.67 | 1.40 | 0.400 | 0.671 |

Υλοποιήθηκε One Way ANOVA για την επίδραση της υπηρεσίας στην επαγγελματική εξουθένωση και δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των υπηρεσιών σε καμία από τις διαστάσεις της εξουθένωσης (Πίνακας 9).

Πίνακας 9 - Αποτελέσματα One Way ANOVA για την επίδραση της υπηρεσίας στην επαγγελματική εξουθένωση

| | Υπηρεσία | | | | | | | | | | F | p |
|---|----------|------|-----------|------|-----------|------|-------|------|----------|------|-------|-------|
| | Ειδική | | Επιτελική | | Ασφαλείας | | Τάξης | | Τροχαίας | | | |
| | ΜΟ | ΤΑ | ΜΟ | ΤΑ | ΜΟ | ΤΑ | ΜΟ | ΤΑ | ΜΟ | ΤΑ | | |
| Συναισθηματική εξάντληση | 2.34 | 1.59 | 2.82 | 1.65 | 2.44 | 1.49 | 2.20 | 1.53 | 2.80 | 1.69 | 0.922 | 0.453 |
| Αποπροσωποποίηση | 2.79 | 1.77 | 2.68 | 1.70 | 2.94 | 1.49 | 2.44 | 1.60 | 2.49 | 1.51 | 0.462 | 0.763 |
| Επαγγελματική αποτελεσματικότητα | 4.49 | 1.54 | 4.94 | 1.13 | 4.90 | 1.20 | 4.44 | 1.69 | 5.27 | .74 | 1.267 | 0.286 |

Υλοποιήθηκε One Way ANOVA για την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην επαγγελματική εξουθένωση (Πίνακας 10). Βρέθηκε ότι οι άγαμοι αστυνομικοί παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης ($F=3.619$, $p=0.029$) και αποπροσωποποίησης ($F=4.938$, $p=0.008$) σε σύγκριση με τους έγγαμους και τους διαζευγμένους αστυνομικούς.

Πίνακας 10- Αποτελέσματα One Way ANOVA για την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην επαγγελματική εξουθένωση

| | Οικογενειακή Κατάσταση | | | | | | F | p |
|---|------------------------|------|----------------|------|-----------|------|-------|-------|
| | Άγαμος/η | | Διαζευγμένος/η | | Έγγαμος/η | | | |
| | MO | TA | MO | TA | MO | TA | | |
| Συναισθηματική εξάντληση | 2.91 | 1.67 | 2.25 | 1.63 | 2.18 | 1.48 | 3.619 | 0.029 |
| Αποπροσωποποίηση | 3.19 | 1.66 | 3.15 | 1.34 | 2.33 | 1.56 | 4.938 | 0.008 |
| Επαγγελματική αποτελεσματικότητα | 4.63 | 1.28 | 5.33 | .91 | 4.63 | 1.58 | 0.433 | 0.649 |

Υλοποιήθηκε t-test ανεξάρτητων δειγμάτων για την επίδραση της σχολής στην επαγγελματική εξουθένωση και δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των Σχολών Αξιωματικών και Αστυφυλάκων σε καμία από τις διαστάσεις της εξουθένωσης (Πίνακας 11).

Πίνακας 11- Αποτελέσματα t-test ανεξάρτητων δειγμάτων για την επίδραση της σχολής στην επαγγελματική εξουθένωση

| | Από ποια σχολή έχετε αποφοιτήσει | | | | t | p |
|---|----------------------------------|------|-------------|------|--------|-------|
| | Αξιωματικών | | Αστυφυλάκων | | | |
| | MO | TA | MO | TA | | |
| Συναισθηματική εξάντληση | 2.78 | 1.40 | 2.35 | 1.59 | 1.158 | 0.249 |
| Αποπροσωποποίηση | 2.36 | 1.66 | 2.66 | 1.62 | -0.775 | 0.440 |
| Επαγγελματική αποτελεσματικότητα | 5.06 | 1.19 | 4.59 | 1.51 | 1.353 | 0.178 |

Υλοποιήθηκε One Way ANOVA για την επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στην επαγγελματική εξουθένωση και δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των επιπέδων εκπαίδευσης σε καμία από τις διαστάσεις της εξουθένωσης (Πίνακας 12).

Πίνακας 12 - Αποτελέσματα One Way ANOVA για την επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στην επαγγελματική εξουθένωση

| | Ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης | | | | | | F | p |
|---|-----------------------------|------|--------|------|--------------|------|-------|-------|
| | ΑΕΙ - ΤΕΙ | | Κανένα | | Μεταπτυχιακό | | | |
| | ΜΟ | ΤΑ | ΜΟ | ΤΑ | ΜΟ | ΤΑ | | |
| Συναισθηματική εξάντληση | 2.49 | 1.56 | 2.27 | 1.62 | 3.07 | 1.15 | 1.188 | 0.308 |
| Αποπροσωποποίηση | 2.76 | 1.67 | 2.52 | 1.53 | 2.38 | 2.17 | 0.470 | 0.626 |
| Επαγγελματική αποτελεσματικότητα | 4.55 | 1.43 | 4.76 | 1.46 | 4.54 | 2.01 | 0.381 | 0.684 |

Υπολογίστηκαν οι συντελεστές συσχέτισης Spearman μεταξύ των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης και των δημογραφικών χαρακτηριστικών της ηλικίας, της προϋπηρεσίας και του αριθμού παιδιών. Προέκυψε ότι χαμηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης παρουσιάζονται σε μεγαλύτερες ηλικίες ($r=-0.251$, $p<0.01$) και περισσότερα έτη προϋπηρεσίας στην Αστυνομία ($r=-0.263$, $p<0.01$) και την τωρινή θέση ($r=-0.174$, $p<0.05$). Επίσης, χαμηλότερα επίπεδα αποπροσωποποίησης παρουσιάζονται σε μεγαλύτερες ηλικίες ($r=-0.267$, $p<0.01$), περισσότερα έτη προϋπηρεσίας στην Αστυνομία ($r=-0.290$, $p<0.01$) και την τωρινή θέση ($r=-0.281$, $p<0.01$) αλλά και όταν υπάρχουν παιδιά ($r=-0.191$, $p<0.01$). Η επαγγελματική αποτελεσματικότητα συσχετίζεται θετικά με τον συνολικό χρόνο προϋπηρεσίας στην Αστυνομία ($r= 0.179$, $p<0.05$).

Πίνακας 13 - Συσχετίσεις Spearman μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης, ηλικίας, προϋπηρεσίας και αριθμού παιδιών

| | Συναισθηματική εξάντληση | Αποπροσωποποίηση | Επαγγελματική αποτελεσματικότητα |
|--|--------------------------|------------------|----------------------------------|
| Ηλικία (έτη) | -.251** | -.267** | 0.12 |
| Αριθμός παιδιών (αν υπάρχουν) | -0.144 | -.191* | 0.055 |
| Συνολικός χρόνος Προϋπηρεσίας στην Αστυνομία (έτη) | -.263** | -.290** | .179* |

| | | | |
|--|---------|----------|-------|
| Χρόνος που υπηρετείτε στην τωρινή Υπηρεσία (έτη) | -0.174* | -0.281** | 0.074 |
|--|---------|----------|-------|

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

3.3.3 Στρεσογόνοι παράγοντες και σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση

Στον Πίνακα 14 παρουσιάζεται η κατανομή των απαντήσεων του δείγματος για τον βαθμό επίδρασης στη συναισθηματική ένταση, κάθε ενός από τους στρεσογόνους παράγοντες. Στο Διάγραμμα 6, οπτικοποιούνται οι σχετικές συχνότητες (%) των υψηλότερων σκορ (4=πολύ, 5=πάρα πολύ) για κάθε στρεσογόνο παράγοντα. Προκύπτει ότι οι σημαντικότεροι στρεσογόνοι παράγοντες είναι η Έλλειψη αρχών καλής διοίκησης στα πλαίσια της ιεραρχίας (59,7%) καθώς και η μη αναγνώριση από την Υπηρεσία του προσφερόμενου έργου των αστυνομικών (57,7%).

Πίνακας 14- Κατανομή των απαντήσεων του δείγματος για τον βαθμό επίδρασης των στρεσογόνων παραγόντων στη συναισθηματική ένταση (στρες)

| Στρεσογόνοι παράγοντες | Βαθμός επίδρασης στο στρες | | | | |
|--|----------------------------|--------|--------|--------|-----------|
| | Καθόλου | Λίγο | Μέτρια | Πολύ | Πάρα πολύ |
| Κίνδυνος τραυματισμού κατά την διάρκεια της υπηρεσίας | 21.30% | 29.30% | 16.00% | 15.30% | 18.00% |
| Έλλειψη γνώσεων για χειρισμό προβλημάτων που προκύπτουν στην υπηρεσιακή καθημερινότητα | 14.10% | 34.90% | 23.50% | 20.10% | 7.40% |
| Οπλοφορία εντός και εκτός υπηρεσίας | 49.00% | 16.80% | 19.50% | 8.10% | 6.70% |
| Εκτέλεση υπηρεσίας σε περιοχές με υψηλή εγκληματικότητα | 11.40% | 28.20% | 20.10% | 24.80% | 15.40% |
| Μη αναγνώριση από την Υπηρεσία του προσφερόμενου έργου των αστυνομικών | 16.10% | 16.80% | 9.40% | 22.80% | 34.90% |
| Σκληρή κριτική από το κοινωνικό σύνολο | 10.10% | 23.60% | 19.60% | 18.20% | 28.40% |
| Ταχεία λήψη αποφάσεων υψηλού υπηρεσιακού ρίσκου | 13.40% | 18.10% | 22.80% | 27.50% | 18.10% |

| | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Εναλλασσόμενος ρυθμός εργασίας (24 ωρο κυλιόμενο ωράριο εργασίας) | 28.90% | 19.50% | 16.10% | 16.10% | 19.50% |
| Έλλειψη αρχών καλής διοίκησης στα πλαίσια της ιεραρχίας | 12.10% | 16.10% | 12.10% | 30.20% | 29.50% |
| Ημι-στρατιωτική λειτουργία της υπηρεσίας (μεταθέσεις, άδειες, εμφάνιση) | 18.90% | 27.00% | 17.60% | 16.20% | 20.30% |

Διάγραμμα 7 - Επικράτηση των στρεσογόνων παραγόντων



Υπολογίστηκαν οι συντελεστές συσχέτισης Spearman μεταξύ των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης και των στρεσογόνων παραγόντων (Πίνακας 15). Προέκυψαν συσχετίσεις μέτριας προς υψηλής ισχύος μεταξύ συναισθηματικής εξάντλησης, μη αναγνώρισης του έργου από την Υπηρεσία ($r=0.429$, $p<0.01$) και σκληρής κριτικής από το κοινωνικό σύνολο ($r=0.450$, $p<0.01$). Η μη αναγνώριση από την Υπηρεσία του προσφερόμενου έργου των αστυνομικών ($r=0.496$, $p<0.01$) αλλά και η σκληρή κριτική από το κοινωνικό σύνολο ($r=0.459$, $p<0.01$) συσχετίζονται θετικά και με την αποπροσωποποίηση, ενώ ακολουθούν ο εναλλασσόμενος ρυθμός εργασίας

($r=0.421$, $p<0.01$) και η έλλειψη αρχών καλής διοίκησης στα πλαίσια της ιεραρχίας ($r=0.431$, $p<0.01$).

Πίνακας 15 - Συσχετίσεις Spearman μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και στρεσογόνων παραγόντων

| | Συναισθηματική εξάντληση | Αποπροσωποποίηση | Επαγγελματική αποτελεσματικότητα |
|--|-----------------------------|------------------|-------------------------------------|
| Κίνδυνος τραυματισμού κατά την διάρκεια της υπηρεσίας | .218** | .177* | 0.133 |
| Έλλειψη γνώσεων για χειρισμό προβλημάτων που προκύπτουν στην υπηρεσιακή καθημερινότητα | .249** | .267** | -.202* |
| Οπλοφορία εντός και εκτός υπηρεσίας | .346** | .188* | -0.125 |
| Εκτέλεση υπηρεσίας σε περιοχές με υψηλή εγκληματικότητα | .291** | .257** | 0.005 |
| Μη αναγνώριση από την Υπηρεσία του προσφερόμενου έργου των αστυνομικών | .429** | .496** | -0.089 |
| Σκληρή κριτική από το κοινωνικό σύνολο | .450** | .459** | -0.141 |
| Ταχεία λήψη αποφάσεων υψηλού υπηρεσιακού ρίσκου | .368** | .290** | -0.111 |
| Εναλλασσόμενος ρυθμός εργασίας (24 ωρο κυλιόμενο ωράριο εργασίας) | .347** | .421** | -0.099 |
| Έλλειψη αρχών καλής διοίκησης στα πλαίσια της ιεραρχίας | .390** | .431** | -0.082 |
| Ημι-στρατιωτική λειτουργία της υπηρεσίας (μεταθέσεις, άδειες, εμφάνιση) | .348** | .292** | -0.022 |

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

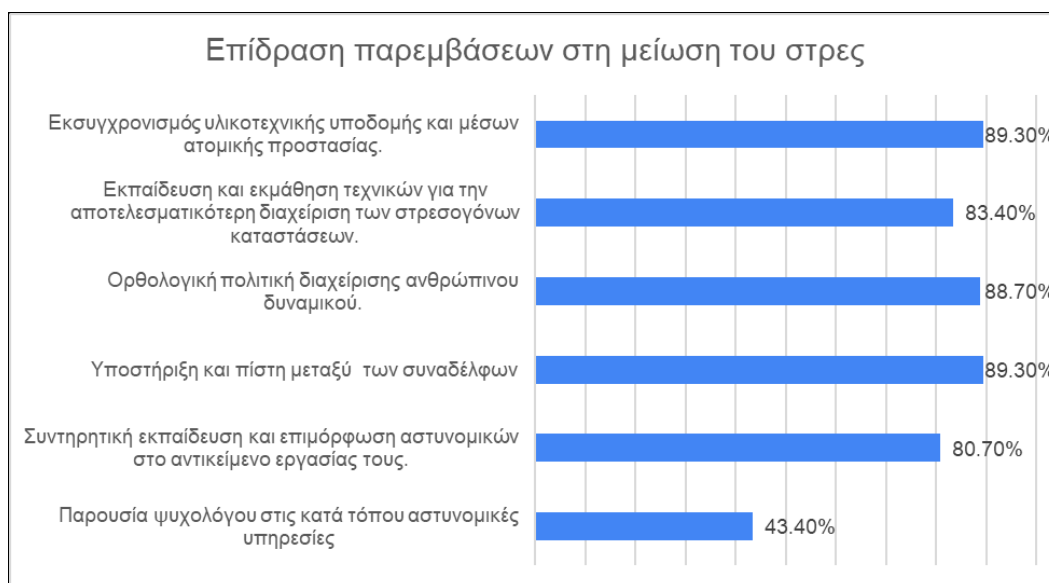
3.3.4 Παρεμβάσεις για τη μείωση του στρες, στρεσογόνοι παράγοντες και επαγγελματική εξουθένωση

Στον Πίνακα 16 παρουσιάζεται η κατανομή των απαντήσεων του δείγματος για τον βαθμό στον οποίο δύναται να συμβάλουν οι προτεινόμενες παρεμβάσεις στη βελτίωση του στρες. Στο Διάγραμμα 7, οπτικοποιούνται οι σχετικές συχνότητες (%) των υψηλότερων σκορ (4=πολύ, 5=πάρα πολύ) για κάθε παρέμβαση. Προκύπτει ότι οι σημαντικότερες παρεμβάσεις είναι η Υποστήριξη και πίστη μεταξύ των συναδέλφων (89,3%) καθώς και ο Εκσυγχρονισμός υλικοτεχνικής υποδομής και μέσων ατομικής προστασίας. (89,3%). Άλλες επίσης σημαντικές παρεμβάσεις είναι η Ορθολογική πολιτική διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (88,7%) και η Εκπαίδευση και εκμάθηση τεχνικών για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των στρεσογόνων καταστάσεων (83,4%).

Πίνακας 16 - Κατανομή των απαντήσεων του δείγματος για τον βαθμό επίδρασης των προτεινόμενων παρεμβάσεων στη συναισθηματική ένταση (στρες)

| Παρεμβάσεις | Επίδραση παρεμβάσεων στη μείωση του στρες | | | | |
|--|---|--------|--------|--------|-----------|
| | Καθόλου | Λίγο | Μέτρια | Πολύ | Πάρα πολύ |
| Παρουσία ψυχολόγου στις κατά τόπου αστυνομικές υπηρεσίες | 12.70% | 18.70% | 25.30% | 24.70% | 18.70% |
| Συντηρητική εκπαίδευση και επιμόρφωση αστυνομικών στο αντικείμενο εργασίας τους | 2.00% | 6.70% | 10.70% | 24.00% | 56.70% |
| Υποστήριξη και πίστη μεταξύ των συναδέλφων | 2.00% | 4.00% | 4.70% | 35.30% | 54.00% |
| Ορθολογική πολιτική διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού | 2.00% | 1.30% | 8.00% | 30.70% | 58.00% |
| Εκπαίδευση και εκμάθηση τεχνικών για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των στρεσογόνων καταστάσεων | 2.70% | 5.30% | 8.70% | 28.70% | 54.70% |
| Εκσυγχρονισμός υλικοτεχνικής υποδομής και μέσων ατομικής προστασίας | 1.30% | 4.00% | 5.30% | 24.00% | 65.30% |

Διάγραμμα 8- Επικράτηση των σημαντικότερων παρεμβάσεων μείωσης του στρες



Υπολογίστηκαν οι συντελεστές συσχέτισης Spearman μεταξύ των διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης, των στρεσογόνων παραγόντων και των παρεμβάσεων μείωσης του στρες (Πίνακας 17). Παρατηρείται ότι η παρουσία ψυχολόγου στις κατά τόπου αστυνομικές υπηρεσίες έχει μεγαλύτερη σημασία για τους αστυνομικούς με υψηλότερο κίνδυνο τραυματισμού κατά την διάρκεια της υπηρεσίας ($r=0.223$, $p<0.01$) και θέσεις που απαιτούν ταχεία λήψη αποφάσεων υψηλού υπηρεσιακού ρίσκου ($r=0.166$, $p<0.01$). Η ανάπτυξη ενός πλαισίου υποστήριξης και πίστης μεταξύ των συναδέλφων είναι σημαντικότερη για τους αστυνομικούς με υψηλότερο κίνδυνο τραυματισμού κατά την διάρκεια της υπηρεσίας ($r=0.295$, $p<0.01$) και τους αστυνομικούς που εκτελούν υπηρεσίες σε περιοχές με υψηλή εγκληματικότητα ($r=0.265$, $p<0.01$).

Η ορθολογική πολιτική διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού θεωρείται σημαντική από τους αστυνομικούς που δηλώνουν σε υψηλότερο βαθμό ότι το προσφερόμενο έργο τους δεν αναγνωρίζεται από την Υπηρεσία ($r=0.262$, $p<0.01$) και ότι υπάρχει Έλλειψη αρχών καλής διοίκησης στα πλαίσια της ιεραρχίας ($r=0.327$, $p<0.01$). Επίσης, η εκπαίδευση και εκμάθηση τεχνικών για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των στρεσογόνων καταστάσεων είναι σημαντική για τους αστυνομικούς που αναγνωρίζουν τους κινδύνους τραυματισμού ($r=0.329$, $p<0.01$), μη αναγνώρισης του προσφερόμενου έργου τους ($r=0.221$, $p<0.01$) και ημι-στρατιωτικής λειτουργίας της υπηρεσίας ($r=0.228$, $p<0.01$).

Τέλος, ο εκσυγχρονισμός της υλικοτεχνικής υποδομής και των μέσων ατομικής προστασίας είναι σημαντικός για τους αστυνομικούς που αναγνωρίζουν τους κινδύνους τραυματισμού ($r=0.289$, $p<0.01$), μη αναγνώρισης του προσφερόμενου έργου τους ($r=0.276$, $p<0.01$) και έλλειψης αρχών καλής διοίκησης στα πλαίσια της ιεραρχίας ($r=0.280$, $p<0.01$).

Πίνακας 17- Συσχετίσεις Spearman μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης, στρεσογόνων παραγόντων και προτεινόμενων παρεμβάσεων

| | Π1 | Π2 | Π3 | Π4 | Π5 | Π6 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Συναισθηματική εξάντληση | 0.051 | 0.037 | 0.065 | 0.069 | 0.05 | 0.105 |
| Αποπροσωποποίηση | 0.018 | 0.042 | 0.037 | 0.107 | 0.124 | 0.116 |
| Επαγγελματική αποτελεσματικότητα | 0.033 | .175* | .190* | .229** | .238** | .250** |
| Κίνδυνος τραυματισμού κατά την διάρκεια της υπηρεσίας | .223** | .176* | .295** | 0.09 | .329** | .289** |
| Έλλειψη γνώσεων για χειρισμό προβλημάτων που προκύπτουν στην υπηρεσιακή καθημερινότητα | 0.092 | 0.091 | 0.086 | -0.03 | 0.031 | 0.034 |
| Οπλοφορία εντός και εκτός υπηρεσίας | 0.033 | 0.084 | 0.016 | -0.092 | -0.055 | -0.003 |
| Εκτέλεση υπηρεσίας σε περιοχές με υψηλή εγκληματικότητα. | 0.16 | 0.109 | .265** | 0.102 | 0.159 | 0.124 |
| Μη αναγνώριση από την Υπηρεσία του προσφερόμενου έργου των αστυνομικών | 0.143 | 0.121 | .218** | .262** | .221** | .276** |
| Σκληρή κριτική από το κοινωνικό σύνολο | 0.144 | 0.064 | 0.096 | 0.147 | 0.09 | 0.147 |
| Ταχεία λήψη αποφάσεων υψηλού υπηρεσιακού ρίσκου. | .166* | -0.038 | 0.000 | -0.057 | 0.018 | -0.044 |
| Εναλλασσόμενος ρυθμός εργασίας (24 ωρο κυλιόμενο ωράριο εργασίας) | 0.074 | 0.072 | 0.089 | 0.02 | 0.103 | 0.148 |
| Έλλειψη αρχών καλής διοίκησης στα πλαίσια της ιεραρχίας | 0.087 | 0.138 | .162* | .327** | 0.161 | .280** |

| | | | | | | |
|---|------|-----|-------|-------|--------|------|
| Ημι-στρατιωτική λειτουργία της υπηρεσίας (μεταθέσεις, άδειες, εμφάνιση) | 0.01 | 0.1 | 0.105 | .192* | .228** | 0.15 |
|---|------|-----|-------|-------|--------|------|

Σημείωση:

Π1. Παρουσία ψυχολόγου στις κατά τόπου αστυνομικές υπηρεσίες

Π2. Συντηρητική εκπαίδευση και επιμόρφωση αστυνομικών στο αντικείμενο εργασίας τους.

Π3. Υποστήριξη και πίστη μεταξύ των συναδέλφων

Π4. Ορθολογική πολιτική διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.

Π5. Εκπαίδευση και εκμάθηση τεχνικών για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των στρεσογόνων καταστάσεων.

Π6. Εκσυγχρονισμός υλικοτεχνικής υποδομής και μέσων ατομικής προστασίας.

3.4 Συμπεράσματα

Είναι γνωστό πως το αστυνομικό επάγγελμα θεωρείται ως ιδιαίτερα στρεσογόνο και ως εκ τούτου ευθύνεται για διάφορα ψυχικά και σωματικά νοσήματα. Η ψυχολογική επιβάρυνση των αστυνομικών, η οποία οφείλεται αφενός στην επικινδυνότητα του δημόσιου λειτουργήματος που ασκούν και αφετέρου στην χαμηλή κοινωνική τους αναγνώριση έχει απασχολήσει περιορισμένα τις ελληνικές έρευνες ¹³⁰.

Λαμβάνοντας υπόψη πως η χρόνια ψυχολογική πίεση που προέρχεται από τον χώρο εργασίας οδηγεί στην πρόκληση επαγγελματικής εξουθένωσης (Burn out), η παρούσα έρευνα καλείται να εξετάσει τις διαστάσεις της συναισθηματικής εξάντλησης, της αποπροσωποποίησης και της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας, προκειμένου να οδηγηθεί σε ασφαλή συμπεράσματα για την λειτουργικότητα των Ελλήνων Αστυνομικών.

Από τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας και σύμφωνα με τα αρχικά ερευνητικά του χορηγούμενου ερωτηματολογίου προκύπτουν τα ακόλουθα:

¹³⁰ Θεοδώρου, Β. (2003), «*To stress των αστυνομικών και η ΕΛ.ΑΣ.*» Μέρος Α. Αστυνομική Ανασκόπηση, 217, σελ. 28-31

- Η πλειοψηφία του δείγματος (63,5%) παρουσιάζει χαμηλά επίπεδα **συναισθηματικής εξάντλησης** και χαμηλά επίπεδα **αποπροσωποποίησης**. Παρόλο που ένα σημαντικό ποσοστό (36,5%) εμφανίζεται με αυξημένα και πολύ αυξημένα επίπεδα αποπροσωποποίησης, ωστόσο η μεγάλη πλειοψηφία των αστυνομικών του δείγματος (85,3%), δηλώνουν πως η επαγγελματική τους αποτελεσματικότητα παραμένει υψηλή.
- Επιπλέον, συνάγεται το συμπέρασμα ότι δεν υπάρχει σημαντική επίδραση του **φύλου, του βαθμού, και του είδους υπηρεσίας** στην επαγγελματική εξουθένωση των αστυνομικών. Παρόλο που σε αποτελέσματα πολλών ερευνών¹³¹ αναφέρεται το ζήτημα του φύλου και ο ρόλος του στην εξουθένωση, στην παρούσα έρευνα δεν αποδείχθηκε στατιστικά σημαντικός. Επίσης δεν φάνηκε από τα αποτελέσματα της παρούσας να επηρεάζεται η λειτουργικότητα του Έλληνα Αστυνομικού είτε βρίσκεται χαμηλά στην ιεραρχία, είτε στο υψηλότερο επίπεδό της. Τέλος εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας που εργάζεται σε εσωτερική ή εξωτερική υπηρεσία με δεδομένη την κοινωνικοοικονομική κρίση δεν εμφανίζει αύξηση της εξουθένωσης, κάτι που ίσως αναμενόταν να συμβαίνει, καθόσον διάφορες αναλύσεις¹³² παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά άγχους και κατάθλιψης στον γενικό πληθυσμό.
- Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, βρέθηκε πως οι **άγαμοι** αστυνομικοί παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης σε σύγκριση με τους έγγαμους και τους διαζευγμένους αστυνομικούς. Στο σημείο αυτό τα αποτελέσματα της έρευνας ταυτίζονται με τις αναφορές στη διεθνή βιβλιογραφία¹³³. Πράγματι οι εργαζόμενοι με παιδιά παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξουθένωσης το οποίο

¹³¹ Martin, J.K. (2000), «*Low Status Control, High Effort at Work and Ischemic Heart Disease: Prospective Evidence from Blue-Collar Men.*», *Social Science and Medicine*, 31(10), pp.1127-1134.

¹³² Simou, E., & Koutsogeorgou, E. (2014), «*Effects of the economic crisis on health and healthcare in Greece in the literature from 2009 to 2013: a systematic review.*», *Health Policy*, 115(2-3), pp. 111-119.

¹³³ Lemkau, J., Rafferty, J., Gordon, R. J. (1994), «*Burnout and Career-Choice Regret among Family Practice Physicians in Early Practice*», *Family Practice Research Journal*, 14, pp. 213-22

πιθανόν να οφείλετε στο ότι θέτουν πιο ώριμους και ρεαλιστικούς στόχους στην ζωή τους¹³⁴.

- Χαμηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης και αποπροσωποποίησης παρουσιάζονται σε μεγαλύτερες ηλικίες, με περισσότερα έτη προϋπηρεσίας στην αστυνομία και περισσότερα έτη στην σημερινή τους θέση. Η ηλικία ωστόσο σύμφωνα με ευρήματα άλλων ερευνών παρουσιάζει αρνητική στατιστική σχέση με κάποιες διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Πιθανόν στα πλαίσια της παρούσας έρευνας να υποβόσκουν προσδοκίες σχετικά με την αξία του επαγγέλματος αποβλέποντας σε ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον¹³⁵.
- Οι σημαντικότεροι στρεσογόνοι παράγοντες είναι η έλλειψη αρχών καλής διοίκησης στα πλαίσια της ιεραρχίας (59,7%), καθώς και η μη αναγνώριση από την Υπηρεσία του προσφερόμενου έργου των αστυνομικών (57,7%). Ιδιαίτερο ενδιαφέρον στο δείγμα των ερευνώμενων αστυνομικών παρουσιάζει το πολύ υψηλό ποσοστό για τις αυξημένες ευθύνες της διοίκησης. Η απουσία κινήτρων για την απαιτούμενη ολοκλήρωση των καθηκόντων που επαφίεται στον χαρακτήρα κάθε επαγγελματία αστυνομικού, συναρτήσεως των αυξημένων απαιτήσεων και της κακοδιαχείρισης του προσωπικού από πλευράς διοικήσεως, έχουν ως αντίκτυπο το χαμηλό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη. Ειδικότερα τονίζεται ο υποστηρικτικός ρόλος των ανωτέρων προς το χαμηλόβαθμο προσωπικό, έτσι ώστε να έχει τις αναμενόμενες ευκαιρίες, για την ικανοποίηση των στόχων του. Είναι αλήθεια ότι η αναγνώριση της προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών και άμεσης ανταπόκρισης προς τον πολίτη αποτελεί ένα μεγάλο στοίχημα που τίθεται σε μια σύγχρονη Αστυνομία. Η διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε συνδυασμό με την εκπλήρωση του καθήκοντος δίνουν νέο όραμα και προοπτική στην Αστυνομία, ενώ παράλληλα καλλιεργούν σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης με την κοινωνία.

¹³⁴ Maslach, C., Jackson, E.S (1981), «*The measurement of experienced burnout*», Journal of Occupational Behavior, 2, pp. 99-113.

¹³⁵ Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.) (1993), «*Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*», Washington DC: Taylor and Francis.

- Οι σημαντικότερες **παρεμβάσεις για τη μείωση του στρες** είναι η υποστήριξη και πίστη μεταξύ των συναδέλφων (89,3%), καθώς και ο εκσυγχρονισμός υλικής, τεχνικής υποδομής και μέσων ατομικής προστασίας (89,3%). Άλλες επίσης σημαντικές παρεμβάσεις αποτελούν η ορθολογική πολιτική διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού (88,7%) και η εκπαίδευση και εκμάθηση τεχνικών για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των στρεσογόνων καταστάσεων (83,4%).

Στο μεγαλύτερο κομμάτι του εργασιακού χρόνου αναπτύσσονται διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων. Είναι φανερό ότι η το αίσθημα εμπιστοσύνης παίζει σημαντικό ρόλο στην συνοχή της ομάδας, με αποτέλεσμα να μειώνονται τα επίπεδα του εργασιακού στρες. Η στήριξη του συναδέλφου από τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας¹³⁶ αποτελεί πρωταρχικό μέλημα.

Επιπροσθέτως, ο παλαιωμένος υλικοτεχνικός εξοπλισμός, ο « γηρασμένος » στόλος των υπηρεσιακών οχημάτων της ΕΛ.ΑΣ, καθώς και οι παλιές εγκαταστάσεις αποτελούν έναν εμφανές πρόβλημα για τους αστυνομικούς με άμεσο αντίκτυπο την καλλιέργεια έντονης ανασφάλειας και φόβου κατά την εκτέλεση υπηρεσίας.

Ένας ακόμη παράγοντας με βάση τα στοιχεία της έρευνας αποτελεί η διαδικασία κατανομής και λειτουργίας προσωπικού για την εκπλήρωση των πραγματικών αναγκών της Διοίκησης. Η ικανότητα διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού στο χώρο εργασίας έχει ως αποτέλεσμα την προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη του εργαζόμενου, καθώς επίσης και την ικανότητα προσαρμογής σε κάθε σύνθετο επαγγελματικό χώρο.

Τέλος η αναγκαιότητα εκπαίδευσης των αστυνομικών σε στρατηγικές διαχείρισης άγχους κατά την διάρκεια της υπηρεσίας κρίνεται επιτακτική, δεδομένου ότι ο βαθμός συμπτωματολογίας των στρεσογόνων ερεθισμάτων επιδεινώνεται διαρκώς.

¹³⁶ Marks, M. A., Sabella, M. J., Burke, C. S., & Zaccaro, S. J. (2002), «*The impact of cross training on team effectiveness.*», *Journal of Applied Psychology*, 87, pp. 3-13

- Η παρουσία ψυχολόγου στις κατά τόπου αστυνομικές υπηρεσίες έχει μεγαλύτερη σημασία για τους αστυνομικούς με υψηλότερο κίνδυνο τραυματισμού κατά την διάρκεια της υπηρεσίας και θέσεις που απαιτούν ταχεία λήψη αποφάσεων υψηλού υπηρεσιακού ρίσκου. Η ψυχολογική υποστήριξη σε καθημερινό επίπεδο των αστυνομικών παίζει πρωταρχικό ρόλο στα προβλήματα που απασχολούν το προσωπικό. Η ολοένα αυξανόμενη διαχείριση δύσκολων υπηρεσιακών περιστατικών καθιστούν τον ψυχολόγο έμμεσο συνεργάτη του Αστυνομικού στην διαχείριση της υπηρεσιακής του καθημερινότητας. Άλλωστε δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις των αστυνομικών που νοιώθουν πολλές φορές ως «στιγματισμένοι» , με τεράστιο ψυχολογικό βάρος, που σε συνδυασμό με τους υπόλοιπους παράγοντες συντελούν στην αύξηση του συνδρόμου της εργασιακής εξουθένωσης.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Συμπερασματικά η επαγγελματική εξουθένωση των Ελλήνων Αστυνομικών είναι γεγονός και αποδεικνύεται και από την καθιέρωση το έτος 2017 της 24ωρης λειτουργίας της τηλεφωνικής γραμμής ψυχολογικής υποστήριξης, συμβουλευτικής και ενημέρωσης του προσωπικού του Σώματος για όλο το αστυνομικό ή πολιτικό, εν ενεργεία ή σε αποστρατεία προσωπικό, καθώς και για τα μέλη των οικογενειών τους. (βλ. Παράρτημα II).

Επιπλέον κατά την διεξαγωγή της έρευνας, υπήρξαν προσωπικοί ενδοιασμοί των συμμετεχόντων κατά την άντληση και χρήση πληροφοριών μέσω των ανώνυμων ερωτηματολογίων, παρόλο που η χρήση των δεδομένων προοριζόταν αποκλειστικά και μόνο για στατιστικά δεδομένα. Από την συνολική διεξαχθείσα έρευνα προτείνεται μία πιο αναλυτική και εκτενέστερη διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στους Έλληνες αστυνομικούς, γεγονός που αποδεικνύεται από την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της. Ο περιορισμένος αριθμός του δείγματος και οι ελάχιστες μελέτες που επικεντρώνονται στον ελλαδικό χώρο για την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στο αστυνομικό προσωπικό ωθούν στην καλλιέργεια επισφαλών επιλογών και στρατηγικών για την αποσαφήνιση του φαινομένου σε σχέση με ευρήματα άλλων χωρών.

Εν κατακλείδι, επισημαίνεται πως εάν η εκάστοτε φυσική και πολιτική ηγεσία επενδύσει στη διεξαγωγή σύγχρονων ερευνών είναι βέβαιο πως θα συμβάλει στη βελτίωση των εργασιακών συνθηκών του Έλληνα Αστυνομικού, μειώνοντας την εργασιακή του εξουθένωση γεγονός το οποίο θα ευνοήσει εν τέλει το έργο του απέναντι στην κοινωνία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Γεωργογιάννης, Χρήστος (2012), «*Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού στην Ελληνική Αστυνομία: Προσδιοριστικοί παράγοντες, μέθοδοι, αξιολόγηση αποτελεσματικότητας.*», Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πατρών

Δημόπουλος Χ. (2007) «*Αστυνομικό Δίκαιο*», Αθήνα, Νομική Βιβλιοθήκη

Ernes Barker, (2007) «*Ο πολιτικός στοχασμός στην αρχαία Ελλάδα: Ο Πλάτων και οι καταβολές του*», μτφρ. Κ. Κολιόπουλου, εκδ. Ποιότητα-Taylor & Francis Group, Αθήνα

Εταιρεία Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ψυχικής Υγείας (2002), «*BURN OUT. Οδηγός πρόληψης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στις ψυχιατρικές θεραπευτικές και αποκαταστασιακές δραστηριότητες*»

Θεοδώρου Β. (2003), «*Το στρες των αστυνομικών και η Ελληνική Αστυνομία*», Περιοδικό Αστυνομική Ανασκόπηση

Καραβίτης Γεώργιος – Δανούσης Κων/νος (2000), «*Εγχειρίδιο Ιστορίας της Αστυνομίας στην Ελλάδα*», Τυπογραφείο Ελληνικής Αστυνομίας

Καραμήτρου Μίνα, «*Γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης αστυνομικών: Εκατοντάδες κλήσεις το 2020 - Στο επίκεντρο η πανδημία*», 25 Δεκεμβρίου 2020, (<https://www.cnn.gr/ellada/story/248162/grammi-psyxologikis-ypostirixis-astynomikon-ekatonrades-kliseis-to-2020-sto-epikentro-i-pandimia>)

Μπέκας, Γ. (2003), «*Οπλοφορία και χρήση πυροβόλων όπλων από αστυνομικούς.*», εκδ. Π.Ν. Σάκουλας, Αθήνα

Μπουραντάς, Δ. (2002), «*Μάνατζμεντ. Θεωρητικό Υπόβαθρο. Σύγχρονες Πρακτικές*», Αθήνα, Εκδόσεις Γ. Μπένου

Ξένη

Knox, SS, Fekedulegn, D, et al. (2012) «*Association between depressive symptoms and metabolic syndrome in police Environmental and Public Health*», Journal of Hartley

Aguayo, R., Vargas, C., Cañadas, G. R., & De la Fuente, E. I. (2017), «*Are socio-demographic factors associated to burnout syndrome in police officers? A correlational meta-analysis.*», Anales de Psicología

American Psychiatric Association (2013), «*Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM-5)*», American Psychiatric Pub

Anderson, S., Litzenberger, R., and Plecas, D. B. (2002), «*Physcial evidence of police officer stress.*» Policing Int. J. Police Strategies Manage

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

Aydin, R. & Tekiner, M. A. (2016), «*Analysis of Burnout Level of Police Officers: Evidence from Malatya*», Journal of Transdisciplinary Studies, Turkey

Balch, C. M., Gershenwald, J. E., Soong, S. J., Thompson, J. F., Atkins, M. B., Byrd, D. R., ... & Eggermont, A. M. (2009), «*Final version of 2009 AJCC melanoma staging and classification*», Journal of clinical oncology

Bandura, A. (1989), «*Human agency in social cognitive theory*», American Psychologist

Behnke, A. and S. MacDermid (2004), «*Family Wellbeing*», SloanWork- Family Network

Berking, M., Meier, C., & Wupperman, P. (2010), «*Enhancing Emotion-Regulation Skills in Police Officers: Results of a Pilot Controlled Study*» Behavior Therapy

Brooks, L.W. and Piquero, N.L.(1998), «*Police stress: does department size matter*», International Journal Policing

Brown, J. M., & Campbell, E. A. (1994), «*Stress and policing: Sources and strategies*», Chichester, John Wiley & Sons

Burisch Matthias, (2006) «*Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung*», Springer

Burke, R. J. (1993), «*Work-family stress, conflict, coping and burnout in police officers.*», Psychological Reports

Buunk, B. P. & Schaufeli, W. B. (1993), «*A perspective from social comparison theory*», In W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), «*Professional burnout: Recent developments in theory and research*» Londres: Taylor & Francis

Carver, C. S., Scheier, M. F. & Weintraub, J. K. (1989), «*Assessing coping strategies: A theoretically based approach*», Journal of Personality and Social Psychology

Cherniss, C. (1980), «*Professional burnout in the human service organizations*», New York: Praeger

Clements-Croome, D., & Kaluarachchi, Y. (2000), «*Assessment and measurement of productivity. Creating the productive workplace*», E & FN Spon

Coupe, T. and Griffiths, M. (1999), «*The influence of police actions on victim satisfaction in burglary investigation*», International Journal of the Sociology of Law

Cox Tom, (1978), «*Stress*», University Park Press

Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. P. (1993), «*Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness*». In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), «*Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*», Series in Applied Psychology: Social Issues and Questions Philadelphia: Taylor & Francis

Cox T, Griffiths A (2010), «*Work-related stress: A theoretical perspective*». In: Leka S, Houdmont J, editors, Occupational Health Psychology, Oxford: Wiley-Blackwell

Cullen F.T. Link, B.G., Travis L.F., Lemming T. (1983), «*Paradox in policing: A note on perceptions of danger.*», Journal of Police Science and Administration

Cushway D. (1992), «*Stress in clinical psychology trainees*» British Journal of Clinical Psychology

Don E. Unger (1980), «*Superintendent Burnout: Myth or Reality*», Ph.D dissertation, The Ohio State University

Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980), «*Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*», New York: Human Services Press

Etzion, D., & Pines, A. (1986), «*Sex and culture in burnout and coping among human service professionals: A social psychological perspective.*» Journal of Cross-Cultural Psychology

European Union Agency for Fundamental Rights, (2012), «Fundamental Rights Based Police Training: A manual for Police Trainers», FRA, Vienna

Ezmann D, Schaufeli WB, Janssen P, Rozeman A., (1998), «*Dimensionality and validity of the burnout measure.*» J Occup Organ Psychol.

Figley (1995), «*Examples of compassion fatigue/ burnout syndrome*», Institute on crisis Management in Higher Education

Freudenberger, H, (1975), «*The staff burn-out syndrome in alternative institutions*», Psychotherapy: Theory, Research & Practice

Freudenberger, H. (1974), «*Staff Burnout*», Journal of Social Issues

Fustin oni S, Buratti M, Giampiccolo R, Colombi A. (1995), «*Biological and environmental monitoring of exposure to airborne benzene and other aromatic hydrocarbons in Milan traffic wardens.*» , Toxicol Lett

Galatzer-Levy, I. R., Brown, A. D., Henn-Haase, C., Metzler, T. J., Neylan, T. C., & Marmar, C. R. (2013), «*Positive and negative emotion prospectively predict trajectories of resilience and distress among high-exposure police officers*», Emotion

Gao, J., Uchino, K., Inoue, M., & Ichinose, M. (2002), «*Prediction of climatic conditions in developing roadway with forcing auxiliary ventilation system. Control of thermal environmental conditions in locally ventilated working place*» (2nd Report), Journal of the Mining and Materials Processing Institute of Japan

Gil-Monte, P. R. (2005), «*El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*», Madrid: Pirámide

Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1995), «*El síndrome de burnout entre profesionales de enfermería: una perspectiva desde los modelos cognitivos de estrés laboral*», In L. González, A. de La Torre y J. de Elena (Comp.), «*Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos humanos y Nuevas Tecnologías*», Salamanca: Eudema

Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F. y Carter, D. (1983), «*Progressive phases of burnout and their worksite covariants*», Journal of Applied Behavioral Science

Griffith J, Steptoe, A., & Cropley, M. (1999), «*An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers*», British Journal of Educational Psychology

Gyi DE, Porter JM. (1998), «*Musculoskeletal problems and driving in police officers.*» Occup. Med.

- Hall, D. T. (1976), «*Careers in organizations*», Pacific Palisades, CA: Goodyear
- Harrison, W. D. (1983), «*A social competence model of burnout*», In B. A. Farber (Ed.), «*Stress and burnout in the human services professions*», New York: Pergamon Press
- Hobfoll, S. E. (1989), «*Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress*», *American Psychologist*
- Hobfoll, S. E. y Freedy, J. R. (1993), «*Conservations of resources: A general stress theory applied to burnout*», In W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.). «*Professional burnout: Recent development in theory and research*», London: Taylor & Francis
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (1993), «*Stress and burnout in the workplace conservation of resources*», In R. T. Golembiewski (Ed.), «*Handbook of organizational behavior*», New York: M. Dekker
- Holmes, T., & Rahe, R. (1967), «*The Social Reajustment Rating Scale.*», *Journal of Psychosomatic Research*
- Innstrand ST, Langballe EM, Falkum E, Aaslan O, Glaf G. (2011), «*Exploring within- and between-gender differences in burnout: 8 different occupational groups.*», *International Archives of Occupational and Environmental Health*
- Jackson, SE, Maslach, C (1982), «*After-effects of job-related stress: Families as victims.*», *Journal of Occupational Behavior*
- Johnson, LB, Todd, M, Subramanian, G (2005), «*Violence in police families: work-family spillover.*» *Journal of Family Violence*
- Jones, J.W. (1980), «*Preliminary Test Manual for the Staff Burnout Scale for Health Professionals*», House Management Consultants Inc, Illinois, London
- Joseph J. Hurrell Jr. (January 1995), «*Police work, occupational stress and individual coping*», *Journal of Organizational Behavior*
- Kop, N, Euwema, M, Schaufeli, WB (1999), «*Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers.*», *Work & Stress*
- Kristensen TS, Borritz M, Villadsen E, Christensen KB (2005), «*The Copenhagen Burnout Inventory A New Tool for the Assessment of Burnout*», *Work and. Stress*

Kroes, W. H., Margolis, B., & Hurrell, J. J. (1974), «*Job stress in police administrators.*», Journal of Police Science and Administration

Lasalvia A., Bonetto C., Bertani M., Bissoli S., Cristofalo D., Marrella G., Ceccato E., Cremonese C., De Rossi M., Lazzarotto L., Marangon V., Morandin I., Zucchetto M., Tansella M. and Ruggeri M. (2009), «*Influence of perceived organisational factors on job burnout: survey of community mental health staff.*», BJP

Lazarus, R. S. (1991), «*Psychological stress in the workplace.*», Journal of Social Behavior and Personality

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984), «*Stress appraisal and coping*», New York: Springer

Lerner, D, Henke, R (2008), «*What does research tell us about depression, job performance, and work productivity?*», Journal of Occupational Medicine

Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988), «*The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*», Journal of organizational behavior

Lemkau, J., Rafferty, J., Gordon, R. J. (1994), «*Burnout and Career-Choice Regret among Family Practice Physicians in Early Practice*», Family Practice Research Journal

Leymann H (1996), «*The content and development of mobbing at work*», European Journal of Work and Organizational Psychology

Marks, M. A., Sabella, M. J., Burke, C. S., & Zaccaro, S. J. (2002), «*The impact of cross training on team effectiveness.*», Journal of Applied Psychology

Martin, J.K. (2000), «*Low Status Control, High Effort at Work and Ischemic Heart Disease: Prospective Evidence from Blue-Collar Men.*», Social Science and Medicine

Maslach, C, Schaufeli, WB, Leiter, MP (2001), «*Job burnout.*», Annual Review of Psychology

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996), «*The Maslach Burnout Inventory*» (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press

Maslach, C., Jackson, E.S (1981), «*The measurement of experienced burnout*», Journal of Occupational Behavior

Maslach, C. and Leiter, M.P. (2005), «*Stress and Burnout The Critical Research*», In: Cooper, CL, Ed., «*Handbook of Stress Medicine and Health*», 2nd Edition, CRC Press, London

Masten, A. S., & Powell, J. L. (2003), «*A resilience framework for research, policy, and practice: Contributions from Project Competence*», In S. S. Luthar (Ed.), «*Resilience and vulnerability: Adaptation in the context of childhood adversities*», New York: Cambridge

McCraty, R., and Atkinson, M. (1999), «*Influence of afferent cardiovascular input on cognitive performance and alpha activity.*», Proceedings of the Annual Meeting of the Pavlovian Society, Tarrytown, New York

McCarty, W. P. (2013), «*Gender differences in burnout among municipal police sergeants.*», International Journal of Police Strategies & Management

McCarty, W. P., Zhao, J. S. & Garland, B. E. (2007), «*Occupational stress and burnout between male and female police officers: Are there any gender differences?*», Policing: An International Journal of Police Strategies & Management

Mikkelsen, A, Burke, RJ (2004), «*Work-family concerns of Norwegian police officers: Antecedents and consequences.*», International Journal of Stress Management

Moreno-Jiménez B., Garrosa E., Corso S., Boada M., Rodríguez-Carvajal R. (2012), «*Hardy personality and psychological capital: the positive personal variables and the processes of exhaustion and vigor.*», Psicothema

Pearlin, L. I. (1982), «*The social contexts of stress.*», In L. Goldberger and S. Breznitz, eds. Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects. New York: The Free Press

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

Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981), «*Burnout From Tedium to Personal Growth*», New York The Free Press

Pines, AM, Keinan, G (2005), «*Stress and burnout: the significant difference. Personality and Individual Differences*»

Pines, A. (1993), «*Burnout: An existential perspective*», In W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), «*Professional burnout: Recent developments in theory and research*», Washington, D.C.: Taylor & Francis

Pogrebin, Mark R. and Eric D. Poole (1991), «*Police and Tragic Events: The Management of Emotions.*», Journal of Criminal Justice

Price, D. M. & Murphy, P. A. (1984), «*Staff burnout in the perspective of grief theory*», Health Education

Reddy V. S, Ramamurty P. V. (1991), «*The Relations between Stress, Experience on the Job, Age Personality and General Ability*», Psychological Studies

Reis D., Xanthopoulou D., Tsaousis I. (2015), «*Measuring job and academic burnout with the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Factorial invariance across samples and countries*», Burnout Research

Russell, L. (2014), «*An Empirical Investigation of High-risk Occupations: Leader Influence on Employee Stress and Burnout among Police.*», Management Research Review

Santa Maria, A, Wolter, C, Gusy, B, et al. (2019) «*The impact of health-oriented leadership on police officers' physical health, burnout, depression and well-being.*», Policing: A Journal of Policy and Practice

Santa Maria, A, Wörfel, F, Wolter, C, et al. (2018), «*The role of job demands and job resources in the development of emotional exhaustion, depression, and anxiety among police officers.*», Police Quarterly

Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.) (1993), «*Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research.*», Washington DC: Taylor and Francis.

Selye, H. (1983), «*The concept of stress: Past, present and future.*», In C.L. Cooper (Ed.). Stress research: Issues for the eighties. New York: John Wiley

Selye, H. (1956), «*The stress of life*», New York: McGraw Hill

Shaw C. R., McKay H. D. (1942), «*Juvenile delinquency and urban areas.*» Chicago, IL, University of Chicago Press

Shields, S. A., & Koster, B. A. (1989), «*Emotional stereotyping of parents in child rearing manuals, 1915–1980*». Social Psychology Quarterly

Shirom, A., & Ezrachi, Y. (2003), «*On the discriminant validity of burnout, depression and anxiety: A re-examination of burnout measure*», Anxiety, stress & coping: An International Journal

Shirom, A., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S. and Shapira, I. (2005), «*Burnout and Health Review: Current Knowledge and Future Research Directions*», In G. P. Hodgkinson & J. K. Ford (Eds.) (2005), «*International Review of Industrial and Organizational Psychology*», Volume 20, Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd.

Simou, E., & Koutsogeorgou, E. (2014), «*Effects of the economic crisis on health and healthcare in Greece in the literature from 2009 to 2013: a systematic review.*», Health Policy

Sklansky, D. A. (2007), «*Seeing blue: Police reform, occupational culture, and cognitive burn-in*». In M. O'Neill, M. Marks & A. Singh (Eds.) (2007), «*Police occupational culture: New debates and directions*». Vol. 8, Oxford, JAI Press

Smith, L. & Mason, C. (2001), «*Shiftwork Locus of Control effects in Police Officers.*», Journal of Human Ergology

Smoktunowicz, E, Baka, L, Cieslak, R, et al. (2015), «*Explaining counterproductive work behaviors among police officers. The indirect effects of job demands are mediated by job burnout and moderated by job control and social support.*», Human Performance

Tage Kristensen, Marianne Borritz, Ebbe Villadsen και Karl B. Christensen (2005), «*The Copenhagen burnout inventory: A new tool for the assessment of burn out*», Work and Stress

Thompson, M. S., Page, S. L. & Cooper, C. L. (1993), «*A test of caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses*», Stress Medicine

Tyler P., Cushway D. (1998), «*Stress and wellbeing in healthcare staff: the role of negative affectivity, and perceptions of job demand and discretion*» Stress and Health

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

Vandewater, E. A., and Lansford, J. E., (1998), «*Influences of family structure and parental conflict on children's well-being*», Family Relations

Violanti, JM, Burchfiel, CM, Miller, DB, et al. (2006) «*The Buffalo cardio-metabolic occupational police stress (BCOPS) pilot study: methods and participant characteristics.*» Annals of Epidemiology

Wang G., Oh I.-S., Courtright S. H., & Colbert A. E. (2011), «*Transformational leadership and performance across criteria and levels: A meta-analytic review of 25 years of research*», Group & Organization Management

Westley, W. A. (1970), «*Violence and the police: A sociological study of law, custom, and morality*» (Vol. 28), Cambridge, MA: Mit Press

White JW, Lawrence PS, Biggerstaff C, Grubb TD. (1985), «*Factors of stress among police officers.*», *Crim Justice Behav*

Winnubst, J. (1993), «*Organizational structure, social support and burnout*», In W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek. (Eds.), «*Professional burnout: Recent developments in theory and research*». London: Taylor & Francis

World Health Organization, (2019), «ICD-11», <https://icd.who.int/en>

Yoo H, Franke W. (2011), «*Stress and cardiovascular disease in female law enforcement officers.*», *International Archives of Occupational and Environmental Health*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και ο ρόλος του στην λειτουργικότητα των Ελλήνων Αστυνομικών

Αγαπητέ/ή Αστυνομικέ

Η ανωτέρω μελέτη αφορά στη διερεύνηση των διαστάσεων του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (Burnout) που βιώνουν οι αστυνομικοί, καθώς και στην ικανοποίηση που αυτοί λαμβάνουν από την εργασία τους.

Η παρούσα διπλωματική εργασία διεξάγεται στο πλαίσιο του «Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών: « Δημόσια Διοίκηση-Δημόσιο Μάνατζμεντ ». Απαραίτητη για την ολοκληρωμένη υλοποίηση αυτής της μελέτης είναι η μέτρηση των παραμέτρων σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση των αστυνομικών της Ελληνικής Αστυνομίας.

Η συμμετοχή και η υποστήριξη σας στη συγκεκριμένη μελέτη είναι εθελοντική και συμβάλλει σημαντικά. Τονίζεται ότι τα στοιχεία και οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου είναι αυστηρά ανώνυμα και εμπιστευτικά, χωρίς να θίγονται τα προσωπικά δεδομένα που άπτονται των περιορισμών της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Επιπρόσθετα, τα αποτελέσματα που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της συγκεκριμένης μελέτης και για στατιστικούς λόγους. Παρακαλώ διαβάστε με προσοχή τα παρακάτω ερωτηματολόγια και απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις με την μεγαλύτερη δυνατή ειλικρίνεια. Τέλος είναι εξαιρετικά σημαντικό να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις. Σας ευχαριστώ θερμά για την βοήθεια και την συμμετοχής σας.

Πληροφορίες

Πουρνάρας Παναγιώτης
Μεταπτυχιακός φοιτητής MSc
Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Email: panpour@hotmail.com
Τηλ.: 6974097655

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

1. Φύλο:

Άνδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία: _____ ετών

3. Βαθμός:

Αστυφύλακας

Υπαξιωματικός

Αξιωματικός

4. Κατά είδος εκτελούμενη υπηρεσία:

Εσωτερική

Εξωτερική

Και τα δύο

5. Υπηρεσία που υπηρετεί:

Υπηρεσία Τροχαίας

Υπηρεσία Τάξης

Υπηρεσία Ασφαλείας

Ειδική Υπηρεσία

Επιτελική Υπηρεσία

6. Οικογενειακή Κατάσταση:

Άγαμος/η

Έγγαμος/η

Διαζευγμένος/η

Χήρος/α

Αριθμός παιδιών (αν υπάρχουν) _____

7. Από ποια σχολή έχετε αποφοιτήσει:

Σχολή Αστυφυλάκων

Σχολή Αξιωματικών

8. Συμπληρώστε το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε λάβει:

Απόφοιτος ΑΕΙ - ΤΕΙ

Μεταπτυχιακό Δίπλωμα

Διδακτορικό Δίπλωμα

Κανένα από τα παραπάνω

9. Συνολικός χρόνος Προϋπηρεσίας στην Αστυνομία _____ (έτη)

10. Χρόνος που υπηρετείτε στην τωρινή Υπηρεσία : _____ (έτη)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

| A/A | Πόσο συχνά αισθάνεστε τα παρακάτω | Ποτέ | Μερικές φορές το χρόνο, ή λιγότερο | Τουλάχιστον μία φορά το μήνα ή λιγότερο | Μερικές φορές το μήνα | Μια φορά την εβδομάδα | Μερικές φορές την εβδομάδα | Κάθε μέρα |
|-----|---|------|------------------------------------|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------|
| 1 | Νιώθω συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Νιώθω σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω μια εργάσιμη ημέρα | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη μέρα | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | Μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στην δουλειά μου | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | Νιώθω ότι συμβάλλω αποτελεσματικά σε αυτά που κάνει ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8 | Σήμερα ενδιαφέρομαι λιγότερο για τη δουλειά μου σε σχέση με την | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| | εποχή που ξεκίνησα | | | | | | | |
| 9 | Σήμερα αντιμετωπίζω την δουλειά μου με λιγότερο ενθουσιασμό | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10 | Κατά την γνώμη μου είμαι καλός στην δουλειά μου | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11 | Αισθάνομαι χαρούμενος/η όταν επιτυγχάνω κάτι στη δουλειά μου | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12 | Νιώθω ότι έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την δουλειά | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13 | Θέλω απλώς να κάνω την δουλειά μου χωρίς να με ενοχλούν | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14 | Αναρωτιέμαι ολοένα και συχνότερα κατά πόσον η δουλειά μου συνεισφέρει σε οτιδήποτε | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15 | Αμφισβητώ την σπουδαιότητα της δουλειάς μου | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16 | Στη δουλειά μου, νιώθω σίγουρος ότι κάνω αυτά που πρέπει με αποτελεσματικό τρόπο | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΗΓΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

| A/A | Πόσο μεγάλη πηγή συναισθηματικής έντασης (στρες) αποτελούν οι παρακάτω παράγοντες | Καθόλου | Λίγο | Μέτρια | Πολύ | Πάρα πολύ |
|-----|--|---------|------|--------|------|-----------|
| 1. | Κίνδυνος τραυματισμού κατά την διάρκεια της υπηρεσίας | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. | Έλλειψη γνώσεων για χειρισμό προβλημάτων που προκύπτουν στην υπηρεσιακή καθημερινότητα | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. | Οπλοφορία εντός και εκτός υπηρεσίας | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. | Εκτέλεση υπηρεσίας σε περιοχές με υψηλή εγκληματικότητα. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. | Μη αναγνώριση από την Υπηρεσία του προσφερόμενου έργου των αστυνομικών. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. | Σκληρή κριτική από το κοινωνικό σύνολο. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. | Ταχεία λήψη αποφάσεων υψηλού υπηρεσιακού ρίσκου. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. | Εναλλασσόμενος ρυθμός εργασίας (24 ωρο κυλιόμενο ωράριο εργασίας) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. | Έλλειψη αρχών καλής διοίκησης | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| | στα πλαίσια της ιεραρχίας | | | | | |
| 10. | Ημι-στρατιωτική λειτουργία της υπηρεσίας (μεταθέσεις, άδειες, εμφάνιση) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΣΤΗΝ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ
ΣΥΝΔΡΟΜΟΥΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

| A/A | Πόσο μεγάλο ρόλο πιστεύετε ότι συμβάλλουν οι παρακάτω παράγοντες στην μείωση της συναισθηματικής έντασης (στρες) | Καθόλου | Λίγο | Μέτρια | Πολύ | Πάρα πολύ |
|-----|--|---------|------|--------|------|-----------|
| 1. | Παρουσία ψυχολόγου στις κατά τόπου αστυνομικές υπηρεσίες | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. | Συντηρητική εκπαίδευση και επιμόρφωση αστυνομικών στο αντικείμενο εργασίας τους. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. | Υποστήριξη και πίστη μεταξύ των συναδέλφων | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. | Ορθολογική πολιτική διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. | Εκπαίδευση και εκμάθηση τεχνικών για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των στρεσογόνων καταστάσεων. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. | Εκσυγχρονισμός υλικοτεχνικής υποδομής και μέσων ατομικής προστασίας. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

ΠΑΡΑΤΗΜΑ 5- ΠΙΝΑΚΕΣ

Φύλο

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Άνδρας | 125 | 83.3 | 83.3 | 83.3 |
| Γυναίκα | 25 | 16.7 | 16.7 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Βαθμός

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Αξιωματικός | 31 | 20.7 | 20.7 | 20.7 |
| Αστυφύλακας | 42 | 28.0 | 28.0 | 48.7 |
| Υπαξιωματικός | 77 | 51.3 | 51.3 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Κατά είδος εκτελούμενη υπηρεσία

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Εξωτερική | 42 | 28.0 | 28.0 | 28.0 |
| Εσωτερική | 30 | 20.0 | 20.0 | 48.0 |
| Και τα δύο | 78 | 52.0 | 52.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Υπηρεσία που υπηρετεί

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ειδική Υπηρεσία | 34 | 22.7 | 22.7 | 22.7 |
| Επιτελική Υπηρεσία | 27 | 18.0 | 18.0 | 40.7 |
| Υπηρεσία Ασφαλείας | 16 | 10.7 | 10.7 | 51.3 |
| Υπηρεσία Τάξης | 62 | 41.3 | 41.3 | 92.7 |
| Υπηρεσία Τροχαίας | 11 | 7.3 | 7.3 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Οικογενειακή Κατάσταση

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Άγαμος/η | 47 | 31.3 | 31.3 | 31.3 |
| Διαζευγμένος/η | 4 | 2.7 | 2.7 | 34.0 |
| Εγγαμος/η | 99 | 66.0 | 66.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Από ποια σχολή έχετε αποφοιτήσει

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Σχολή Αξιωματικών | 21 | 14.0 | 14.0 | 14.0 |
| Σχολή Αστυφυλάκων | 129 | 86.0 | 86.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Συμπληρώστε το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε λάβει

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Απόφοιτος ΑΕΙ - ΤΕΙ | 65 | 43.3 | 43.3 | 43.3 |
| Κανένα από τα παραπάνω | 76 | 50.7 | 50.7 | 94.0 |
| Μεταπτυχιακό Δίπλωμα | 9 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

Descriptive Statistics

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--|---------|---------|-------|----------------|
| Ηλικία | 22 | 57 | 37.02 | 7.242 |
| Αριθμός παιδιών (αν υπάρχουν) | 0 | 4 | .89 | .998 |
| Συνολικός χρόνος Προϋπηρεσίας στην Αστυνομία (έτη) | 3 | 35 | 17.56 | 6.458 |
| Χρόνος που υπηρετείτε στην τωρινή Υπηρεσία (έτη) | 0 | 30 | 6.01 | 5.173 |
| Valid N (listwise) | | | | |

Αριθμός παιδιών (αν υπάρχουν)

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 0 | 75 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| 1 | 23 | 15.3 | 15.3 | 65.3 |
| 2 | 46 | 30.7 | 30.7 | 96.0 |
| 3 | 5 | 3.3 | 3.3 | 99.3 |
| 4 | 1 | .7 | .7 | 100.0 |
| Total | 150 | 100.0 | 100.0 | |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ



Υπουργείο Εσωτερικών
Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας
Διεύθυνση Ψυχονομικού
Κεντρικό Ιατρείο Αθηνών

210 34 10900

24ωρη Τηλεφωνική Γραμμή
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

**Ψυχολογικής Υποστήριξης,
Συμβουλευτικής & Ενημέρωσης**

Υπουργείο Εσωτερικών
Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας
Διεύθυνση Ψυχονομικού
Κεντρικό Ιατρείο Αθηνών

24ωρη Τηλεφωνική Γραμμή
**Ψυχολογικής Υποστήριξης,
Συμβουλευτικής & Ενημέρωσης**

Κλήσεις στη Γραμμή Ψυχολογικής υποστήριξης της ΕΛ.ΛΑΣ. ανά έτος ¹³⁷ & ¹³⁸

| ΕΤΟΣ | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------|------|------|------|------|
| ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ | 711 | 833 | 552 | 558 |

¹³⁷ Μίνα Καραμήτρου, «Γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης αστυνομικών: Εκατοντάδες κλήσεις το 2020 - Στο επίκεντρο η πανδημία», 25 Δεκεμβρίου 2020, (<https://www.cnn.gr/ellada/story/248162/grammi-psyxologikis-vpostirixis-astynomikon-ekatonrades-kliseis-to-2020-sto-epikentro-i-pandimia>)

¹³⁸ <http://www.astynomia.gr/images/stories/2019/prokirikseis19/14032019kovfakis.pdf>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Διακριτικά βαθμών αξιωματικών στην Ελληνική Αστυνομία



ΑΝΤΙΣΤΡΑΤΗΓΟΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
POLICE LIUTENANT GENERAL



ΥΠΟΣΤΡΑΤΗΓΟΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
POLICE MAGOR GENERAL



ΤΑΞΙΑΡΧΟΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
POLICE BRIGADIER GENERAL



ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
POLICE COLONEL



ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΣ ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
POLICE LIEUTENANT COLONEL



ΑΣΤΥΝΟΜΟΣ Α΄
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
POLICE MAJOR



ΑΣΤΥΝΟΜΟΣ Β΄
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
POLICE CAPTAIN



ΥΠΑΣΤΥΝΟΜΟΣ Α΄
POLICE LIEUTENANT



ΥΠΑΣΤΥΝΟΜΟΣ Β΄
POLICE SECOND LIEUTENANT

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Διακριτικά βαθμών ανθυπαστυνόμων, αρχιφυλάκων και αστυφυλάκων
στην Ελληνική Αστυνομία



ΑΝΘΥΠΑΣΤΥΝΟΜΟΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
POLICE WARRANT OFFICER



ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΑΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
POLICE SERGEANT
(Προήχθη στο Βαθμό με προαγωγικές
εξετάσεις)



ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΑΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
ΑΝΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ
POLICE SERGEANT
(Με 15 έτη υπηρεσίας)



ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΑΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
ΜΗ ΑΝΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ
POLICE SERGEANT
(Με 16 έτη υπηρεσίας)



ΥΠΑΡΧΙΦΥΛΑΚΑΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
ΑΝΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ
POLICE SECOND SERGEANT
(Με 10 έτη υπηρεσίας)



ΥΠΑΡΧΙΦΥΛΑΚΑΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
ΜΗ ΑΝΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ
POLICE SECOND SERGEANT
(Με 12 έτη υπηρεσίας)



ΑΣΤΥΦΥΛΑΚΑΣ
POLICE OFFICER