

ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ*

**Μαρία Θεοδωράτου¹, Διονύσης Ταφιάδης²,
Μαρία Μπούρα³, Δημήτρης Σάννας⁴**

Περίληψη

Σκοπό της παρούσας έρευνας αποτελεί η διερεύνηση των στρατηγικών διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί ώστε να ανταποκριθούν στις δυσκολίες του επαγγελματός τους και του στρες το οποίο προκαλείται στο χώρο εργασίας τους.

Έλαβαν μέρος 132 άτομα, ηλικίας 24-58 ετών, από την ευρύτερη περιοχή της κεντρικής και δυτικής Ελλάδας και συγκεκριμένα από 7 πόλεις: Αθήνα, Αμαλιάδα, Καλαμάτα, Λεχαινά, Πάτρα, Πύργο και Φιλιατρά. Η επιλογή του δείγματος έγινε ανεξάρτητα από καταγωγή, οικογενειακή και κοινωνικο-οικονομική κατάσταση και η συλλογή του πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ανώνυμου ερωτηματολογίου με την κλίμακα της Τουλούζης για τη διαχείριση, που δημιούργησαν το 1993 ο καθηγητής Tar και οι συνεργάτες του.

Η επεξεργασία των στοιχείων έδειξε ότι το 59,09% των ανδρών και το 35,45% των γυναικών έχει χαμηλό δείκτη των αρνητικών στρατηγικών, το 40,91% των ανδρών και το 63,64% των γυναικών, μέτριο δείκτη των αρνητικών στρατηγικών και το 0% των ανδρών και το 0,91% των γυναικών υψηλό δείκτη των αρνητικών στρατηγικών.

Από τα αποτελέσματα της μελέτης αυτής προκύπτει πως χρησιμοποιείται μια ποικιλία στρατηγικών διαχείρισης. Ιδιαίτερα θετικό, φαίνεται να είναι ότι, η πλειονότητα των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών αναπτύσσει θετικές στρατηγικές διαχείρισης αλλά ωστόσο, υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάλογα με το φύλο, την ηλικία και την προϋπηρεσία του κάθε επαγγελματία.

Λέξεις κλειδιά: Διαχείριση προβλημάτων, εκτίμηση στρατηγικών, κλίμακα της Τουλούζης για τη διαχείριση.

Εισαγωγή

Συνήθως στην κοινωνική εργασία δίνεται μεγάλη έμφαση στον «ασθενή» που αντιμετωπίζει κάποιο προσωπικό ή οικογενειακό πρόβλημα. Η προσπάθεια που καταβάλλεται από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, είναι η εξερεύνηση μεθόδων και τεχνικών, προκειμένου το κάθε άτομο που αντιμετωπίζει ένα πρόβλημα να μπορέσει να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις της προσωπικής του ζωής και γενικότερα στις απαιτήσεις της κοινωνίας (Barker 1996, Ζωγράφου 2002, Παπαδοπούλου 1993, Παπαϊωάννου 1998).

1. Κλινική ψυχολόγος, Διδάκτωρ Δ.Ε.Ε.Σ., Επιστημονικός Συνεργάτης Σ.Ε.Υ.Π., Α.Τ.Ε.Ι. Πατρών.

2. Λογοπαθολόγος - Λογοθεραπευτής.

3. Κοινωνικός Λειτουργός.

4. Κοινωνικός Λειτουργός.

Το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού είναι αναμφισβήτητα ανθρωπιστικό και πολλές φορές αναγκάζει τον άνθρωπο - επαγγελματία να αντιμετωπίσει πολύπλοκα θέματα μέσα στον εργασιακό του χώρο (Hillary 1999, Potter 1998, Τσαούση 2001), αλλά και προβλήματα που αφορούν στον ίδιο και τον εμποδίζουν να αποδώσει πλήρως, όπως, το άγχος και το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) (Bennet, Evans & Tattersall 1993, Chernish 1995, Cherniss 1980, Maslash 1996). Για να ξεπεράσει τις δυσκολίες αυτές αναπτύσσει και εφαρμόζει διάφορες στρατηγικές διαχείρισης του στρες. Η διαχείριση είναι ένας σταθεροποιητικός παράγοντας που επιτρέπει στο άτομο να διατηρήσει μια ψυχοκοινωνική προσαρμογή κατά τη διάρκεια των περιόδων στρες (Bailey 1996, Fontana 1995, Tap 1995). Αξίζει να σημειωθεί πως η ερευνητική ομάδα της Τουλούζης παρουσιάζει μια ενδιαφέρουσα θεωρία όπου συσχετίζει τις στρατηγικές διαχείρισης με τη διεργασία του ατόμου να αποκτήσει δική του ξεχωριστή προσωπικότητα (Tap, 1995).

Σκοπός

Η παρούσα έρευνα είναι μια προσπάθεια να αναλυθούν οι στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί. Γίνεται με τη χρήση της κλίμακας της Τουλούζης για τη διαχείριση και προσμετρώνται σε αυτή διάφορες παράμετροι όπως π.χ. το φύλο και η ηλικία.

Με τον όρο *διερεύνηση των στρατηγικών διαχείρισης* εννοείται η μελέτη των συμπεριφορών, αντιδράσεων αλλά και δράσεων που χρησιμοποιούνται από τους κοινωνικούς λειτουργούς για την αντιμετώπιση των προβλημάτων στον εργασιακό χώρο τους και γενικότερα του εργασιακού στρες. Στις στρατηγικές διαχείρισης αυτές μπορεί να είναι απλές σκέψεις ή ενέργειες στις οποίες προβαίνει ένα άτομο για να μειώσει την πίεση που προκαλείται από την αλληλεπίδρασή του με το περιβάλλον. Να σημειωθεί, πως ο όρος της διαχείρισης δεν είναι μια τόσο νέα έννοια για τον ευρωπαϊκό επιστημονικό χώρο, όσο και για τον αμερικανικό.

Στον ελληνικό χώρο, ωστόσο, δεν έχουν γίνει αντίστοιχες έρευνες. Το γεγονός αυτό επιτείνει την αναγκαιότητα διερεύνησης των συγκεκριμένων δεδομένων, με απώτερο σκοπό την καλύτερη προσαρμογή και λειτουργικότητα των κοινωνικών λειτουργών. Ο όρος όμως αυτός, της διαχείρισης, δεν είναι μια τόσο νέα έννοια για τον ευρωπαϊκό επιστημονικό χώρο όσο και για τον αμερικανικό.

Σκοπός της έρευνας ήταν η συσχέτιση της εμφάνισης των στρατηγικών διαχείρισης με ατομικά χαρακτηριστικά όπως φύλο, ηλικία και χρόνια προϋπηρεσίας των κοινωνικών λειτουργών, την ανίχνευση και μέτρηση του επιπέδου των τομέων διαχείρισης και την ανίχνευση και μέτρηση του επιπέδου των στρατηγικών διαχείρισης.

Ορισμοί της έννοιας *Στρατηγικές Διαχείρισης*

Όπως για το άγχος, έτσι και για τη διαχείριση δεν έχει δοθεί ένας συγκεκριμένος ορισμός που να ικανοποιεί όλους τους επιστήμονες. Θα μπορούσε να οριστεί ως γνωστικές και συμπεριφορικές προσπάθειες που σκοπό έχουν τη διευθέτηση εξωτερικών ή και εσωτερικών απαιτήσεων που εκτιμάται ότι είναι πολύ μεγάλες ή υπερβαίνουν τα αποθέματα ενός ατόμου. Οι προσπάθειες αυτές μεταβάλλονται διαρκώς και επειδή η σχέση ατόμου - περιβάλλοντος δεν είναι σταθερή, διαρκώς εμφανίζονται νέες απαιτήσεις (Tap, Espabes, Sordes - Ader, 1995, 1993, Lazarus & Folkman

1991, Tap 1991). Αν δεχτούμε τον ορισμό, πρέπει να επισημάνουμε ότι η προσπάθεια επίλυσης μιας δύσκολης κατάστασης εστιάζεται σε δύο σημεία:

- α) στο πρόβλημα (problem - focused), όταν η αιτία είναι εσωτερική και
- β) στο συναίσθημα του ατόμου (emotion - focused), όταν η αιτία είναι εσωτερική.

Έρευνες έχουν δείξει ότι οι άνθρωποι για να αντιμετωπίσουν καταστάσεις πιεστικές για τον ψυχισμό, βασίζονται σε δύο μορφές διαχείρισης.

Οι πιο πρόσφατες έρευνες πάντως για τη διαχείριση συγκλίνουν στα εξής σημεία:

1. Η διαχείριση έχει πολλαπλές λειτουργίες, όπως, τη ρύθμιση των δυσάρεστων συναισθημάτων και τη διευθέτηση των προβλημάτων που προκαλούν αυτά τα δυσάρεστα συναισθήματα.
2. Η διαχείριση επηρεάζεται από τα χαρακτηριστικά του ψυχικά πιεστικού πλαισίου, όπως αυτό εκτιμάται από το άτομο (για παράδειγμα αν μπορεί να ελεγχθεί).
3. Η διαχείριση επηρεάζεται από προδιαθεσικά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, όπως η αισιοδοξία, τα νευρωτικά στοιχεία και η εξωστρέφεια.
4. Η διαχείριση επηρεάζεται από τα κοινωνικά αποθέματα και το πλαίσιο της κοινωνικής στήριξης.

Έχουν προσδιοριστεί διάφορες γνωστικές διαδικασίες που προορίζονται για να μειώσουν το άγχος: η άρνηση, η απομόνωση, η διανοητικοποίηση κ.λπ. (Tap et al 1995, Tap 1991, 1986). Κατά τους Folkman & Lazarus (1986) και Di Matteo (1991), οι διαδικασίες της εκτίμησης των σχέσεων προσώπου - περιβάλλοντος επηρεάζονται από τα προηγούμενα προσωπικά χαρακτηριστικά (τα «προσωπικά αποθέματα») σύμφωνα με την Paulhan, 1992) και από τις περιβαλλοντικές μεταβλητές. Αυτό μπορεί να εξηγήσει γιατί το ίδιο το γεγονός μπορεί να εκληφθεί σαν απειλή από ένα άτομο και σαν πρόκληση από ένα άλλο. Αποτελεί δε παράδειγμα αδιαμφισβήτητο το γεγονός ότι τα «ανθεκτικά» υποκείμενα είναι ικανά να υποφέρουν το ψυχοκοινωνικό στρες πιο αποτελεσματικά από άλλα.

Όσον αφορά στις περιβαλλοντικές μεταβλητές (η φύση του στρεσογόνου παράγοντα, η διάρκεια του, κ.λπ.) οπωσδήποτε επηρεάζουν την εκτίμηση του γεγονότος. Η Paulhan (1991) διατείνεται πως επηρεάζουν την επιλογή των στρατηγικών διαχείρισης. Οι έρευνες δείχνουν ξεκάθαρα ότι, όταν για παράδειγμα υπάρχει ένα κοινωνικό δίκτυο που υποστηρίζει το άτομο, τότε το άγχος ελέγχεται καλύτερα και το άτομο γίνεται πιο ικανό να αντιμετωπίσει την κατάσταση.

Κατά τους Suls & Fletcher (1985) η διαχείριση της φυγής προκαλεί μια ανακούφιση προσωρινή και αποδεικνύεται ότι είναι λιγότερο αποτελεσματική εάν η δύσκολη κατάσταση επιμένει. Όντως πολυάριθμες έρευνες δείχνουν ότι το είδος αυτό διαχείρισης συνδέεται με συμπτώματα άγχους και κατάθλιψης τα οποία συνήθως συνοδεύονται και από προβλήματα ψυχοσωματικά. Αντίθετα, η διαχείριση της επαγρύπνησης κατευθύνει την προσοχή προς το πρόβλημα για να το προλάβει και να το ελέγξει.

Οι Janis & Mann διακρίνουν δύο μορφές διαχείρισης επαγρύπνησης: την έρευνα πληροφοριών στην οποία κάποιος μαθαίνει περισσότερα για την κατάσταση και την εφαρμογή σχεδίων κατά την οποία γίνεται προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος.

Όταν μελετά κανείς δύσκολες καταστάσεις, όπως προβλήματα και άγχος στον χώρο εργασίας των κοινωνικών λειτουργών, μπορεί να μελετήσει τις διαφορετικές στρατηγικές που επιλέγει ο καθένας. Σε καταστάσεις σύγκρουσης παρατηρούνται δομήσεις και επαναδομήσεις και εμφανίζονται καινούργια στυλ συμπεριφοράς λόγω της επείγουσας κατάστασης. Σε καταστάσεις δύσκολες τα

άτομα εμφανίζονται να εγκαταλείπουν τις συνήθειες και τις συμπεριφορές που δε βοηθούν στην προσαρμογή (Bailey, 1985).

Είναι ενδιαφέρον πάντως να σημειωθεί ότι οι Folkman & Lazarus (1980) έχουν δείξει τον δυναμικό χαρακτήρα της διαδικασίας της διαχείρισης. Αυτή αλλάζει, όπως μπορεί να αλλάξει το στρεσογόνο ερέθισμα. Στην περίπτωση αυτή ο Tap (1993) υποστηρίζει: «... περνάμε από μια ψυχολογία των ατομικών διαφορών (προσωπικό ύψος) σε μια ψυχολογία της στρατηγικής όπου το υποκείμενο πρέπει να αλλάξει στάσεις και συμπεριφορές...». Σημαντική εν προκειμένω είναι η αλλαγή της υποκειμενικής σημασίας του γεγονότος με την καταφυγή σε γνωστικές δραστηριότητες, όπως η αποστασιοποίηση μέσω της διασκέδασης.

Τέλος, η ευελιξία της διαχείρισης είναι ο παράγων - κλειδί στην προσαρμογή των καρκίνων, όπως υποστηρίζει και ο Rowland. Για να ξεπεράσει τη σύγκρουση, το υποκείμενο εφαρμόζει στρατηγικές διαχείρισης που του επιτρέπουν να προσαρμοστεί στην καινούργια κατάσταση. Συνήθως, τα υποκείμενα δεν υπομένουν σε μια κατάσταση. Τροποποιούν συνεχώς το περιβάλλον τους, για να διαμορφώσουν τις συνθήκες έτσι ώστε να συμβαδίζουν με τις επιθυμίες και τις δυνατότητές τους (Tap, Espabes, Sordes - Ader 1995, 1993, Bennet, Evans & Tattersall, 1993).

Η αντιμετώπιση μιας κατάστασης θα εξαρτηθεί από την προηγούμενη εμπειρία του υποκειμένου (στην έρευνά μας ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός), από τις γνώσεις, τις ικανότητές του, από τη μνήμη των επιτυχιών και των αποτυχιών του, από την αυτοεκτίμηση (Barker 1996, Ζωγράφου 2002, Παπαδοπούλου 1993, Σταθοπούλου 1999, Τσαούση 2001).

Σύμφωνα με τον Lazarus όντως η αντιμετώπιση του προβλήματος μπορεί να θεωρηθεί ως ένας τρόπος επίλυσης του προβλήματος στο οποίο αυτό που διακυβεύεται είναι η ευεξία του προσώπου. Η αντιμετώπιση αυτή αναφέρεται ειδικά στη σχέση με την απαιτητική συνθήκη την οποία το άτομο βιώνει ως ψυχικά πιεστική.

Τα πιο σημαντικά συστατικά του μηχανισμού αντιμετώπισης είναι:

- α) η υποκειμενική εκτίμηση της κατάστασης (τι νόημα δίνει το υποκείμενο στην κατάσταση, ποια σημασία έχει για αυτό) και
- β) η επανεκτίμηση, αφού το υποκείμενο έχει αρχίσει να ανταποκρίνεται στο στρεσογόνο ερέθισμα.

Η γνωστική εκτίμηση είναι μία κρίση, μία εκτίμηση που ξεκινάει από μία πληροφορία που προσδιορίζει γιατί και σε ποιο βαθμό η σχέση προσώπου - περιβάλλοντος είναι στρεσογόνος. Αυτή η κρίση εξαρτάται ταυτόχρονα από τις εξωτερικές συνθήκες και από τα μέσα που διαθέτει το υποκείμενο, ιδιαίτερα δε από τις γνωστικές δυνατότητες και από τη συναισθηματική του ευαισθησία. Τέλος, το υποκείμενο πρέπει να συνθέσει τις απαιτήσεις της κατάστασης και τα συναισθήματα που αυτή προκαλεί με τον τρόπο παρέμβασής του. Οι στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιεί έχουν διαστάσεις συμπεριφορικές, γνωστικές και συναισθηματικές.

Η διαχείριση συμβάλλει στην αντιμετώπιση της κατάστασης και στον έλεγχό της. Τα κριτήρια της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης είναι πολυδιάστατα. Μια στρατηγική είναι καλή, εάν επιτρέπει στο υποκείμενο να κυριαρχήσει ή να μετριάσει και να μειώσει την επίδραση της επίθεσης στη σωματική ή ψυχολογική του ευεξία. Εργασίες, όπως αυτή του Schmidt, πάνω σε υποκείμενα που νοσηλεύτηκαν για μια χειρουργική επέμβαση, έδειξε πως αυτά που χρησιμοποιούσαν μια ενεργητική στρατηγική διαχείρισης, ήταν λιγότερο αγχώμενα.

Οι Lazarus & Solomon (1984) βρήκαν ότι η σοβαρότητα των μετατραυματικών προβλημάτων του στρες στους στρατιώτες συνδέεται θετικά με στρατηγικές διαχείρισης που εστιάζονται στο συναί-

σθημα. Έχει παρατηρηθεί ότι ένα στυλ διαχείρισης ενεργητικό που εστιάζεται στο πρόβλημα, παρουσιάζεται πιο αποτελεσματικό από ένα άλλο στυλ διαχείρισης εστιασμένο πάνω στο συναίσθημα. Η αποτελεσματικότητα των στρατηγικών διαχείρισης εξαρτάται, επίσης, από τα χαρακτηριστικά της περίπτωσης, όπως η διάρκεια και η δυνατότητα ελέγχου του στρεσογόνου γεγονότος.

Οι ενεργητικές στρατηγικές είναι αποτελεσματικές μόνον όταν το γεγονός είναι κάτω από τον έλεγχο του υποκειμένου. Στην περίπτωση ενός γεγονότος που ελέγχεται, οι παθητικές στρατηγικές βοηθούν καλύτερα στην προσαρμογή. Στην πραγματικότητα δεν υπάρχει, όμως, στρατηγική διαχείρισης που να είναι αποτελεσματική από μόνη της, ανεξάρτητα από τις ανιληπτικές και γνωστικές πλευρές (τρόπος ελέγχου, κοινωνική στήριξη), (Tap, Espabes, Sordes - Ader, 1993, Bennet, Evant, Tattersall, 1993, Lazarus & Folkman, 1991).

Περιορισμοί

Κατά τη διάρκεια της διεκπεραίωσης της έρευνας παρουσιάστηκαν κάποια προβλήματα που είχαν ως συνέπεια την αναστολή της:

Κάποιοι κοινωνικοί λειτουργοί, εξαπίας της έλλειψης γνώσεων στον τομέα των στρατηγικών διαχείρισης, μας αντιμετώπισαν αποθετικά. Κάποιοι άλλοι, αρνήθηκαν να τους γίνει η χορήγηση της κλίμακας για λόγους που δεν έγιναν γνωστούς σε εμάς. Το χρονικό διάστημα 15/6/01 - 20/08/01 ήταν περίοδος άδειας για τους κοινωνικούς λειτουργούς και υπήρχε αδυναμία πρόσβασης σε αυτούς. Συνέπεια όλων αυτών ήταν η μείωση του αριθμού του δείγματος.

Καθορισμός πληθυσμού και μέθοδος δείγματος

Στην παρούσα έρευνα η κλίμακα διαχείρισης της Τουλούζης χορηγήθηκε σε 132 επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς από την ευρύτερη περιοχή της κεντρικής και δυτικής Ελλάδας (Αθήνα, Αμαλιάδα, Καλαμάτα, Λεχαινά, Πάτρα, Πύργος, Φιλιατρά). Η επιλογή του δείγματος, αν και είχε μια ηλικιακή ομογένεια (στηριζόμενη στην έρευνα των Tap, Sordes, Espandes, 1993), έγινε ανεξάρτητα από καταγωγή, οικογενειακή κατάσταση και κοινωνικο-οικονομική κατάσταση. Από αυτό το δείγμα, σε εκπαιδευτικό επίπεδο, το 100% είχε τεχνολογική εκπαίδευση.

Να σημειωθεί ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν γυναίκες, και για να επιτευχθεί η χορήγηση της κλίμακας, χρειάστηκε να γίνει διαβεβαίωση σε όλα τα υποκείμενα ότι τα προσωπικά τους στοιχεία θα παραμείνουν απόρρητα (ακολουθήθηκε πιστά ο κώδικας της Νυρεμβέργης και η διακήρυξη του Ελσίνκι για την προστασία των ανθρώπων από κάθε μορφής έρευνα).

Διαδικασία συλλογής των δεδομένων

Αρχικά συλλέχτηκε το δείγμα υποκειμένων έτσι ώστε ο εξεταστής να εξοικειωθεί με τη διαδικασία χορήγησης της κλίμακας και να μην παρουσιάσει δυσκολία, όταν θα έρθει σε επαφή με τα υποκείμενα της έρευνας, τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς.

Η διαδικασία χορήγησης του ερωτηματολογίου της έρευνας έγινε και στα 132 υποκείμενα στο χώρο εργασίας τους παρουσία και των δύο πλευρών. Μετά την τυπική γνωριμία με τα υποκείμενα έγινε η εξήγηση του σκοπού της εξέτασης και ζητήθηκε η συγκατάθεσή τους. Στη συνέχεια από το χώρο εργασίας μεταφερθήκαμε στο γραφείο του κάθε υποκειμένου για να επιτευχθεί πιο ήσυχος περιβάλλον. Οι εξεταστές μετρούσαν το χρόνο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, ενώ έδιναν

όλες τις απαραίτητες διευκρινήσεις για την κλίμακα και φρόντιζαν να μην επηρεάζουν τα υποκείμενα με εκφράσεις του προσώπου ή λεκτικές αποδοκimasίες για να μη δημιουργηθεί αίσθημα αποδοκimasίας ή πρόκλησης άσχημων συναισθημάτων. Η διάρκεια χορήγησης της κλίμακας ποικίλει από υποκείμενο σε υποκείμενο, αλλά ο μέσος όρος ήταν στα 19'. Στην έρευνα ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός εκτίμησε και αξιολόγησε τον εαυτό του και ήλεγξε τις γνωστικές του ικανότητες, αλλά και τις ικανότητές του να αναλύει τις παρελθούσες ή τις τωρινές καταστάσεις, και αυτές που είναι να έρθουν.

Μέσα συλλογής δεδομένων

Για τη διεκπεραίωση της παρούσας έρευνας επιλέχθηκε η χορήγηση της κλίμακας της Τουλούζης για τη διαχείριση. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς το οποίο περιελάμβανε δύο μέρη: Α. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει πέντε δημογραφικές ερωτήσεις, σχετικές με χαρακτηριστικά του ατόμου και της εργασίας του. Ζητήθηκε από τα υποκείμενα να δώσουν πληροφορίες για το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το χρόνο προϋπηρεσίας και τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους. Β. Το δεύτερο μέρος αποτελείται από 54 ερωτήσεις που έχουν κλιμακούμενες απαντήσεις. Ζητήθηκε από τον κοινωνικό λειτουργό να σημειώσει την απάντηση εκείνη η οποία του επιτρέπει να συνθέσει, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της κατάστασης και τα συναισθήματα που αυτή προκαλεί, τον τρόπο παρέμβασής του.

Η επεξεργασία του ερωτηματολογίου - κλίμακας επιτρέπει την εμφάνιση τριών τομέων (συμπεριφοράς, πληροφόρησης και συναισθηματικός) και το συντονισμό αυτών στη στρατηγική διαχείρισης. Όλα τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα όσον αφορά στα δημογραφικά στοιχεία που ζητήθηκαν και όλες οι ερωτήσεις είχαν απρόσωπο χαρακτήρα. Χρησιμοποιήθηκε δε και ένα χρονόμετρο για να υπολογιστεί ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου στο σύνολό του.

Ο κύριος λόγος που επιλέχθηκε αυτή η κλίμακα είναι γιατί έχει μια ψυχοδυναμική θεώρηση. Μεταφράστηκε στα ελληνικά και δοκιμάστηκε στον ελληνικό πληθυσμό (σε δείγμα 290 σπουδαστών του Α.Τ.Ε.Ι. Πάτρας με τιμές πολύ ικανοποιητικές κατόπιν ελέγχου της εσωτερικής αξιοπιστίας των στρατηγικών διαχείρισης Cronbach's alpha > 0.80).

Κλίμακα διαχείρισης της Τουλούζης

Μία ενδιαφέρουσα θεωρία που συσχετίζει τις στρατηγικές διαχείρισης με τη διεργασία του ατόμου να αποκτήσει δική του ξεχωριστή προσωπικότητα, παρουσιάζει η ερευνητική ομάδα του Πανεπιστημίου της Τουλούζης. Βάσει αυτής της θεωρίας δημιουργήθηκε η κλίμακα διαχείρισης που χρησιμοποιείται σε αυτή τη μελέτη (Tap, Sordes, Espabes, 1993).

Κατά τον καθηγητή Tap (1991, 1993) στρατηγικές διαχείρισης είναι το σύνολο των συμπεριφορών που χρησιμοποιούνται από ένα πρόσωπο σε μία στρεσογόνο κατάσταση, προκειμένου να απομακρύνει τις απίες και τα αποτελέσματα αυτής. Ο Tap προτείνει τρεις τομείς - διαστάσεις που αποτελούν και τους τρεις τομείς της κλίμακας:

i. Τον τομέα της πληροφόρησης ή τον γνωστικό τομέα, ο οποίος προσδιορίζει τις διεργασίες εκείνες, όπου ένας οργανισμός αποκτά πληροφορίες για το περιβάλλον του και τις επεξεργάζεται για να ρυθμίσει τη συμπεριφορά του.

ii. Τον συμπεριφορικό, τις διεργασίες δηλαδή με τις οποίες ένας οργανισμός δραστηριοποιείται, ή με άλλα λόγια την προετοιμασία της πράξης, τη δράση και τις συνέπειές της.

iii. Το συναισθηματικό τομέα, ο οποίος είναι το σύνολο των μη γνωστικών και μη δραστήριων διεργασιών και περιλαμβάνει τα απλά συναισθήματα, αλλά και τις πιο σύνθετες συναισθηματικές αντιδράσεις.

Ο συντονισμός των τομέων επιτρέπει την εμφάνιση έξι στρατηγικών διαχείρισης που η κάθε μία περιλαμβάνει τρεις διαστάσεις σε σχέση με τους ανωτέρω τομείς. Κάθε μία από τις τρεις διαστάσεις εξετάζεται με βάση τρεις προτάσεις στις οποίες το υποκείμενο πρέπει να απαντήσει μέσα σε ένα πλαίσιο μιας κλίμακας πέντε σημείων, όπως αναφέρεται πιο πάνω αναλυτικά. Το σύνολο λοιπόν αποτελείται από 54 ερωτήσεις. Αναλυτικότερα οι στρατηγικές είναι οι εξής (Πίνακας 1):

Πίνακας 1: Στρατηγικές διαχείρισης βάσει της κλίμακας της Τουλούζης (ESPARBES, SORDES & TAP, 1993)			
ΤΟΜΕΙΣ			
Στρατηγικές	Δράση	Πληροφόρηση	Συναίσθημα
Εστίαση	A	Z	M
	Ενεργός εστίαση	Γνωστική εστίαση	Συναισθηματική εστίαση
Κοινωνική	B	H	N
Στήριξη	Συνεργασία	Κοινωνική Πληροφόρηση στήριξη	Συναισθηματική κοινωνική στήριξη
Απόσυρση	Γ	Θ	Ξ
	Συμπεριφορική και κοινωνική απόσυρση	Διανοητική απόσυρση	Εθισμός σε ουσίες
Μεταστροφή	Δ	I	Ο
	Συμπεριφορική Αλλαγή	Αποδοχή	Αλλαγή Αξιών
Έλεγχος	E	K	Π
	Ρύθμιση Δραστηριοτήτων	Γνωστικός έλεγχος και σχεδιασμός	Συναισθηματικός έλεγχος
Άρνηση	ΣΤ	Λ	P
	Διασκέδαση	Άρνηση	Αλεξιοθυμία

Παρατηρήσεις:

1. Η *εστίαση* υπονοεί ότι το άτομο συγκεντρώνεται στο πρόβλημα και στους τρόπους επίλυσης του προβλήματος.
A. Ενεργός εστίαση: Το άτομο αντιμετωπίζει το πρόβλημα και πηγαίνει κατευθείαν σε αυτό, αντιμετωπίζει δηλαδή κατά μέτωπο το πρόβλημα.
Z. Γνωστική εστίαση: Το άτομο αναλύει την κατάσταση, χρησιμοποιεί παρελθοντικές εμπειρίες, εφαρμόζει στρατηγικές για να λύσει καλύτερα το πρόβλημα.

- Μ. Συναισθηματική εστίαση:** Το άτομο γίνεται ευερέθιστο ή επιθετικό απέναντι στους άλλους ή κλείνεται στον εαυτό του έχοντας ενοχές.
2. **Η κοινωνική στήριξη** υπονοεί την αναζήτηση βοήθειας με όρους γνωστικούς (συμβουλές, πληροφόρηση) ή συναισθηματικούς (η ανάγκη του ανθρώπου να τον ακούσει κάποιος και να τον αναγνωρίσει). Υπονοεί επίσης τη χρήση πράξεων συνεργασίας ως μέσο καταπολέμησης του στρες.
- Β. Συνεργασία:** Το άτομο έχει την ανάγκη να εργαστεί μαζί με τους άλλους (ενεργητική κοινωνική στήριξη).
- Η. Πληροφοριακή κοινωνική στήριξη:** Το άτομο απευθύνεται σε πρόσωπα για να πάρει πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση που του δημιουργεί πρόβλημα (γνωστική κοινωνική στήριξη).
- Ν. Συναισθηματική κοινωνική στήριξη:** Το άτομο νιώθει την ανάγκη να μιλήσει σε κάποιον και απευθύνεται σε πρόσωπα που μπορούν να του δώσουν παρηγοριά.
3. **Η απόσυρση** υπονοεί ότι το υποκείμενο κλείνεται στον εαυτό του, προσπαθεί να μη σκέφτεται το πρόβλημα, καταφεύγοντας στο όνειρο ή στη φαντασία και υιοθετώντας συμπεριφορές που προσφέρουν υποκατάστατα, όπως π.χ. η τροφή, τα ναρκωτικά, το κάπνισμα και τα φάρμακα.
- Γ. Συμπεριφορική και κοινωνική απόσυρση:** Το άτομο κλείνεται στον εαυτό του, απομακρύνεται από τους άλλους και αποσύρεται από την κοινωνική ζωή.
- Θ. Διανοητική απόσυρση:** Το άτομο προσπαθεί να διώξει το πρόβλημα από το μυαλό του, αρνείται να το σκέφτεται και θέλει να το ξεχάσει. Ευχαρισιέται δε με τις ονειροπολήσεις, τις φαντασιώσεις που δημιουργεί, προκειμένου να ξεχάσει τις δυσκολίες.
- Ξ. Εθισμός σε ουσίες:** Το άτομο αναζητεί υποκατάστατα μέσα από την τροφή, τα φάρμακα, τα ναρκωτικά, τον καπνό.
4. **Η μεταστροφή** υπονοεί την αλλαγή, την τροποποίηση της συμπεριφοράς, των γνωστικών θέσεων (αποδοχή) ή των αξιών (π.χ. το άτομο στρέφεται προς το Θεό, αποκτά μια φιλοσοφία ζωής ή αστειεύεται σχετικά με το πρόβλημα).
- Δ. Συμπεριφορική αλλαγή:** Το άτομο τροποποιεί τις πράξεις του, τη συμπεριφορά του και τον τρόπο ζωής του σχετικά με το πρόβλημα.
- Ι. Αποδοχή:** Το άτομο αποδέχεται το πρόβλημα, όποιο και αν είναι, ή μαθαίνει να ζει με αυτό.
- Ο. Αλλαγή των αξιών:** Το άτομο εμπιστεύεται το Θεό (στάση πίστης), στρέφεται σε μια φιλοσοφία ζωής, αντιμετωπίζει με τρόπο διασκεδαστικό την κατάσταση (χιούμορ).
5. **Ο έλεγχος** υπονοεί την κυριαρχία στην κατάσταση, το συντονισμό των συμπεριφορών ή των δραστηριοτήτων και τη συγκράτηση των συναισθημάτων.
- Ε. Ρύθμιση των δραστηριοτήτων:** Το άτομο αντιστέκεται στην παρόρμηση να κάνει απερίσκεπτες κρίσεις ή να πάρει αποφάσεις βεβιασμένες, παίρνει μια απόσταση σε σχέση με την κατάσταση και παίρνει κάποιο χρόνο για να δράσει. Αυτή η στρατηγική έχει σαν σκοπό να συγκρατήσει τη δραστηριότητα, όταν αυτή μπορεί να κάνει περισσότερο κακό παρά καλό.
- Κ. Γνωστικός έλεγχος και σχεδιασμός:** Το άτομο θέτει στόχους, κάνει ένα σχεδιασμό, χειρίζεται το πρόβλημα με τρόπο αφηρημένο και λογικό (διανοητικοποίηση).
- Π. Συναισθηματικός έλεγχος:** Το άτομο αφενός δεν πανικοβάλλεται, αφετέρου δεν δείχνει τα συναισθήματα που τον διακατέχουν.
6. **Η άρνηση** υπονοεί πως το υποκείμενο κάνει σα να μην υπήρχε το πρόβλημα, διασκεδάζει κάνοντας κάτι πιο ευχάριστο, ενώ έχει δυσκολίες να περιγράψει τα συναισθήματά του.

ΣΤ. Διασκέδαση: Το άτομο σκέφτεται κάτι άλλο εκτός από το πρόβλημα, ασχολείται με άλλες δραστηριότητες για να μην το σκέφτεται, ψάχνει για ικανοποιήσεις σε άλλους τομείς της ύπαρξης (ενεργητική άρνηση).

Λ. Άρνηση: Το άτομο λειपुरγεί και δρα σα να μην υπάρχει ή υπήρχε το πρόβλημα (γνωστική άρνηση).

Ρ. Αλεξιθυμία: Το υποκείμενο παρουσιάζει ανικανότητα να περιγράψει τα συναισθήματά του (συναισθηματική άρνηση).

Οι αναφερθέντες ερευνητές δεν ήταν απόλυτα σύμφωνοι για το ποιες στρατηγικές μπορεί να θεωρηθούν αρνητικές και ποιες θετικές, σημασία για αυτούς ήταν να μπορούν να είναι λειτουργικές. Παρόλα αυτά διαχώρισαν τις στρατηγικές διαχείρισης σε θετικές και αρνητικές (Πίνακας 2).

Πίνακας 2: Θετικές και αρνητικές στρατηγικές διαχείρισης κατά την κλίμακα της Τουλούζης (ESPARBES, SORDES & TAP, 1993)	
ΘΕΤΙΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ	1. Ενεργός εστίαση
	2. Συνεργασία
	3. Κοινωνική πληροφοριακή στήριξη
	4. Αποδοχή
	5. Συναισθηματικός έλεγχος
	6. Γνωστικός έλεγχος και σχεδιασμός
	7. Διασκέδαση
	8. Γνωστική εστίαση
	9. Κοινωνική συναισθηματική στήριξη
ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ	1. Εθισμός σε ουσίες
	2. Διατοντική απόσυρση
	3. Αλλαγή αξιών
	4. Συμπεριφορική και κοινωνική απόσυρση
	5. Συμπεριφορική αλλαγή
	6. Αλεξιθυμία
	7. Ρύθμιση δραστηριοτήτων
	8. Άρνηση
	9. Συναισθηματική εστίαση

Αποτελέσματα - Ευρήματα

Στους πίνακες που ακολουθούν οι μεν μετρήσιμες μεταβλητές παρουσιάζονται με τη μέση τιμή (mean value) των μετρήσεών τους, την τυπική απόκλιση (standard deviation), την ελάχιστη (min value) και τη μέγιστη τιμή (max value), οι δε μη μετρήσιμες μεταβλητές (βαθμωτές, διχοτομικές ή κατηγορηματικές) παρουσιάζονται με τη συχνότητα (απόλυτος αριθμός) εμφάνισης μιας απάντησης, καθώς και με τη σχετική συχνότητα (ποσοστιαία αναλογία) εμφάνισης της κάθε τιμής της μεταβλητής.

Ο έλεγχος της κανονικότητας ή μη των κατανομών των παρατηρήσεων, τόσο στο σύνολο του δείγματος, όσο και στις διάφορες υπο-ομάδες, έγινε με τη μέθοδο των Kolmogorov-Smirnov. Ο στατιστικός έλεγχος που χρησιμοποιήθηκε για το τεστάρισμα των διαφορών στις τιμές των δεικτών

που παρατηρήθηκαν μεταξύ των εξεταζομένων ομάδων και υπο-ομάδων ήταν το t-test (student's t-test) και το two way ANOVA.

Ακολουθώς υπολογίστηκαν για όλους τους δείκτες στρατηγικών (Πίνακας 3) η μέση τιμή (mean value) των μετρήσεών τους, η τυπική απόκλιση (standard deviation), η ελάχιστη (min value) και η μέγιστη τιμή (max value).

Πίνακας 3: Επίπεδα δεικτών στρατηγικών				
	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Ελάχιστη Τιμή	Μέγιστη Τιμή
Δείκτης δράσης	52.47	7.08	21	69
Δείκτης πληροφόρησης	57.81	6.46	18	76
Δείκτης συναισθήματος	44.19	7.38	18	71
Δείκτης θετικών στρατηγικών	98.16	10.70	35	123
Δείκτης αρνητικών στρατηγικών	56.32	11.01	32	90
Σύνολο δεικτών διαχείρισης	154.48	18.25	65	202
Δείκτης εστίασης	31.72	3.28	9	39
Δείκτης κοινωνικής στήριξης	29.07	6.16	9	38
Δείκτης απόσυρσης	14.91	4.35	9	33
Δείκτης μεταστροφής	26.48	4.76	9	36
Δείκτης ελέγχου	33.13	4.08	14	43
Δείκτης άρνησης	19.05	5.09	9	32

Ο δείκτης δράσης (action) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ του 21 και του 69 με μέσο όρο 52.47 και τυπική απόκλιση 7.08. Ο δείκτης πληροφόρησης (information) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 18 και 76 με μέσο όρο 57.81 και τυπική απόκλιση 6.46. Ο δείκτης συναισθήματος (emotion) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 18 και 71 με μέσο όρο 44.19 και τυπική απόκλιση 7.38. Ο δείκτης θετικών στρατηγικών (positif) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 35 και 123 με μέσο όρο 98.16 και τυπική απόκλιση 10.70. Ο δείκτης αρνητικών στρατηγικών (negatif) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 32 και 90 με μέσο όρο 56.32 και τυπική απόκλιση 11.01.

Το σύνολο των στρατηγικών διαχείρισης (total g) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 65 και 202 με μέσο όρο 154.48 και τυπική απόκλιση 18.25. Ο δείκτης εστίασης (focalisation) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 9 και 39 με μέσο όρο 31.72 και τυπική απόκλιση 3.28. Ο δείκτης κοινωνικής στήριξης (support social) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 9 και 38 με μέσο όρο 29.07 και τυπική απόκλιση 6.16. Ο δείκτης απόσυρσης (retrait) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 9 και 33 με μέσο όρο 14.91 και τυπική απόκλιση 4.35. Ο δείκτης μεταστροφής (conversion) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 9 και 36 με μέσο όρο 26.48 και τυπική απόκλιση 4.76. Ο δείκτης ελέγχου (controle) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 14 και 43 με μέσο όρο 33.13 και τυπική απόκλιση 4.08. Ο δείκτης άρνησης (refus) των υποκειμένων κυμάνθηκε μεταξύ 9 και 32 με μέσο όρο 19.05 και τυπική απόκλιση 5.09.

Στη συντριπτική πλειοψηφία των υποκειμένων, στα 115 και ποσοστό 87.85%, το επίπεδο του δείκτη δράσης υπολογίστηκε μέτριο. Σε 12 υποκείμενα υπολογίστηκε χαμηλό και μόνο σε 3 υπολογίστηκε υψηλό (Πίνακας 4).

Πίνακας 4: Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη δράσης

ΣΥΝΟΛΟ ΔΕΙΚΤΗ ΔΡΑΣΗΣ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	12	9.95%
Μέτριο (54-89)	115	87.85%
Υψηλό (90-135)	3	1.90%

Σε ποσοστό 80.3% και σε 106 άτομα το επίπεδο του δείκτη πληροφόρησης βαθμολογήθηκε ως μέτριο, το επίπεδο του δείκτη πληροφόρησης σε 14 υποκείμενα βαθμολογήθηκε ως χαμηλό και σε 12 ως υψηλό (Πίνακας 5).

Πίνακας 5: Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη πληροφόρησης

ΣΥΝΟΛΟ ΔΕΙΚΤΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	14	10.60%
Μέτριο (54-89)	106	80.03%
Υψηλό (90-135)	12	9.10%

Στη συντριπτική πλειονότητα του δείγματος και σε 101 υποκείμενα, ποσοστό 76.50%, το επίπεδο του δείκτη συναισθήματος υπολογίστηκε ως μέτριο και σε 29, ποσοστό 21,95%, ως χαμηλό. Αξιοσημείωτο είναι ότι μόνο σε 3 υποκείμενα και ποσοστό 1.55% ο δείκτης συναισθήματος υπολογίστηκε υψηλός (Πίνακας 6).

Πίνακας 6: Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη συναισθήματος

ΣΥΝΟΛΟ ΔΕΙΚΤΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΟΣ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	29	21.95%
Μέτριο (54-89)	101	76.50%
Υψηλό (90-135)	2	1.55%

Όσον αφορά στο επίπεδο του δείκτη θετικών στρατηγικών έχουμε μια περίπου ίση κατανομή των υποκειμένων στα οποία υπολογίστηκε το επίπεδο του δείκτη των θετικών στρατηγικών με 67 και 63 υποκείμενα σε μέτριο και υψηλό αντίστοιχα και ποσοστά 50.75% και 49.10% επίσης αντίστοιχα. Σε μόλις 2 υποκείμενα και ποσοστό στο 0.15% υπολογίστηκε το επίπεδο θετικών στρατηγικών ως χαμηλό (Πίνακας 7).

Πίνακας 7: Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη θετικών στρατηγικών

ΣΥΝΟΛΟ ΘΕΤΙΚΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	2	0.15%
Μέτριο (54-89)	67	50.75%
Υψηλό (90-135)	63	49.10%

Ένα υψηλό ποσοστό των υποκειμένων 79 υποκείμενα και ποσοστό 58.85% το επίπεδο του δείκτη αρνητικών στρατηγικών υπολογίστηκε μέτριο, ενώ σε 52 υποκείμενα και ποσοστό 40.40% υπολογίστηκε το επίπεδο των αρνητικών στρατηγικών χαμηλό. Σε μόλις ένα υποκείμενο και ποσοστό 0.75% το επίπεδο των αρνητικών στρατηγικών υπολογίστηκε ως υψηλό (Πίνακας 8).

Πίνακας 8:		
Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη αρνητικών στρατηγικών		
ΣΥΝΟΛΟ ΑΡΝΗΤΙΚΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	52	40.40%
Μέτριο (54-89)	79	58.85%
Υψηλό (90-135)	1	0.75%

Στη συντριπτική πλειοψηφία των υποκειμένων, 80 υποκείμενα και ποσοστό 60.61%, το επίπεδο του δείκτη στρατηγικών εστίασης υπολογίστηκε ως μέτριο, σε 14 υποκείμενα και ποσοστό 10.61% υπολογίστηκε ως χαμηλό και σε 38 υποκείμενα και ποσοστό 28.78% υπολογίστηκε ως υψηλό (Πίνακας 9).

Πίνακας 9:		
Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη στρατηγικών εστίασης		
ΣΥΝΟΛΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	14	10.61%
Μέτριο (54-89)	80	60.61%
Υψηλό (90-135)	38	28.78%

Σε μεγάλο ποσοστό των υποκειμένων, 80 και ποσοστό 60.61%, υπολογίστηκε πως έχουν επίπεδο στρατηγικών κοινωνικής στήριξης μέτριο, σε 28 υποκείμενα και ποσοστό 21.22% υπολογίστηκε το επίπεδο ως χαμηλό και σε 24 υποκείμενα και ποσοστό 18.17% υπολογίστηκε το επίπεδο των στρατηγικών κοινωνικής στήριξης ως υψηλό (Πίνακας 10).

Πίνακας 10:		
Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη στρατηγικών κοινωνικής στήριξης		
ΣΥΝΟΛΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	28	21.22%
Μέτριο (54-89)	80	60.61%
Υψηλό (90-135)	24	18.17%

Σε 91 υποκείμενα και ποσοστό 68.94% υπολογίστηκε ότι έχουν χαμηλό επίπεδο του δείκτη απόσυρσης, σε 40 υποκείμενα και ποσοστό 30.31% υπολογίστηκε ότι έχουν μέτριο επίπεδο των στρατηγικών απόσυρσης και μόνο σε ένα υποκείμενο και ποσοστό 0.75% υπολογίστηκε το επίπεδο του δείκτη ως υψηλό (Πίνακας 11).

Πίνακας 11:		
Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη στρατηγικών απόσυρσης		
ΣΥΝΟΛΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΑΠΟΣΥΡΣΗΣ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	91	68.94%
Μέτριο (54-89)	40	30.31%
Υψηλό (90-135)	1	0.75%

Όσον αφορά στο επίπεδο του δείκτη στρατηγικών μεταστροφής υπολογίστηκε σε μέτριο σε 98 υποκείμενα και ποσοστό 74.25%, σε χαμηλό επίπεδο σε 21 και ποσοστό 15.91% και σε υψηλό σε 13 υποκείμενα και ποσοστό 9.84% (Πίνακας 12).

Πίνακας 12:		
Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη στρατηγικών μεταστροφής		
ΣΥΝΟΛΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΜΕΤΑΣΤΡΟΦΗΣ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	21	15.91%
Μέτριο (54-89)	98	74.25%
Υψηλό (90-135)	13	9.84%

Σε 83 υποκείμενα και ποσοστό 62.87% ο δείκτης στρατηγικών ελέγχου υπολογίστηκε σε επίπεδο μέτριο, σε μόλις 8 και ποσοστό 6.06% υπολογίστηκε σε χαμηλό επίπεδο και σε 41 και ποσοστό 31.07% υπολογίστηκε ο δείκτης ως υψηλός (Πίνακας 13).

Πίνακας 13:		
Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη στρατηγικών ελέγχου		
ΣΥΝΟΛΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	8	6.06%
Μέτριο (54-89)	83	62.87%
Υψηλό (90-135)	41	31.07%

Σε 79 υποκείμενα και ποσοστό 59.85% υπολογίστηκε ως χαμηλό επίπεδο ο δείκτης στρατηγικών άρνησης, σε 53 και ποσοστό 40.15% υπολογίστηκε το επίπεδο ως μέτριο και σε κανένα υποκείμενο το επίπεδο ήταν υψηλό (Πίνακας 14).

Πίνακας 14:		
Κατανομή υποκειμένων ως προς το επίπεδο του δείκτη στρατηγικών άρνησης		
ΣΥΝΟΛΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΑΡΝΗΣΗΣ	N = 132	Percent
Χαμηλό (έως 54)	79	59.85%
Μέτριο (54-89)	53	40.15%
Υψηλό (90-135)	0	0%

Στην προσπάθειά μας να συσχετίσουμε τα αποτελέσματα της έρευνας ως προς το φύλο, την ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας των υποκειμένων, παρατηρήθηκαν τα παρακάτω:

Ο μέσος όρος του δείκτη των αρνητικών στρατηγικών για τους άνδρες (Α) ήταν 54.00 και η τυπική απόκλιση 12.14, ενώ στις γυναίκες (Γ) ήταν 58.64 και 9.98 αντίστοιχα. Η διαφορά που προκύπτει με την υψηλότερη τιμή στο μέσο όρο των γυναικών είναι στατιστικά σημαντική ($t=-1.93$, $df=13$, $p<0.05$). Τα στοιχεία αυτά παρατίθενται αναλυτικά στον Πίνακα 15.

Πίνακας 15:							
Συσχέτιση του επιπέδου των διαφορών δεικτών με βάση το φύλο των υποκειμένων							
	Mean	Std. v	Mean	Std.	t-	df	p-
	A	A	Γ	Γ	value		level
Δείκτης δράσης	51.00	7.09	53.95	7.07	-1.78	130	NS
Δείκτης πληροφόρησης	56.73	7.11	58.90	5.80	-1.54	130	NS
Δείκτης συναισθήματος	43.41	7.42	44.98	7.34	-0.92	130	NS
Δείκτης θετικών στρατηγικών	97.14	10.83	99.19	10.56	-0.83	130	NS
Δείκτης αρνητικών στρατηγικών	54.00	12.14	58.64	9.88	-1.93	130	$p<0.05$
Σύνολο Δεικτών							
Διαχείρισης	151.14	18.87	157.83	17.52	-1.61	130	NS
Δείκτης εστίασης	31.41	3.05	32.03	3.51	-0.77	130	NS
Δείκτης κοινωνικής στήριξης	27.77	6.15	30.43	6.20	-1.83	130	NS
Δείκτης απόσυρσης	14.50	4.68	15.31	4.02	-0.84	130	NS
Δείκτης μεταστροφής	26.59	4.72	26.37	4.80	0.19	130	NS
Δείκτης ελέγχου	33.14	4.42	33.13	3.74	0.01	130	NS
Δείκτης άρνησης	17.68	5.47	20.41	4.73	-2.40	130	$p<0.05$

Αναλύοντας τη διαφορά στο δείκτη των αρνητικών στρατηγικών παρατηρούμε πως οι άνδρες (Α) έχουν σε μεγάλο ποσοστό, 59.09%, χαμηλό το επίπεδο του δείκτη σε αντίθεση με τις γυναίκες (Γ) που έχουν σε μεγάλο ποσοστό, ήτοι 63.64%, μέτριο επίπεδο στο δείκτη αυτό (Πίνακας 16).

Πίνακας 16: Συσχέτιση του επιπέδου του δείκτη των αρνητικών στρατηγικών των υποκειμένων με βάση το φύλο τους				
Φύλο				
Επίπεδο δείκτη αρνητικών στρατηγικών	Ανδρας		Γυναίκα	
	Χαμηλό	13-59.09%	39-35.45%	52
	Μέτριο	9-40.91%	70-63.64%	79
	Υψηλό	0-0.00%	1-0.91%	1
	Σύνολο	22	110	132

Ο μέσος όρος του δείκτη άρνησης για τους άνδρες ήταν 17.68 και η τυπική απόκλιση 5.74, ενώ στις γυναίκες ήταν 20.41 και 4.73 αντίστοιχα (Πίνακας 15). Η διαφορά που προκύπτει με υψηλότερη τιμή στο μέσο όρο των γυναικών είναι στατιστικά σημαντική ($t = -2.40$, $df = 130$, $p < 0.05$).

Αναλύοντας τη διαφορά αυτή παρατηρούμε ότι οι άνδρες έχουν σε μεγάλο ποσοστό (72.73%) χαμηλό επίπεδο στο δείκτη άρνησης, ενώ οι γυναίκες έχουν σε μεγάλο ποσοστό (42.73%) μέτριο επίπεδο στο δείκτη αυτό (Πίνακας 17).

Πίνακας 16: Συσχέτιση του επιπέδου του δείκτη των αρνητικών στρατηγικών των υποκειμένων με βάση το φύλο τους				
Φύλο				
Επίπεδο δείκτη αρνητικών στρατηγικών	Ανδρας		Γυναίκα	
	Χαμηλό	16-72.73%	63-57.27%	79
	Μέτριο	6-27.27%	47-42.73%	53
	Υψηλό	0-0.00%	0-0.00%	0
	Σύνολο	22	110	132

Στους υπόλοιπους δείκτες στρατηγικών δεν παρουσιάστηκε κάποια στατιστικά σημαντική διαφορά κατά την ανάλυση των αποτελεσμάτων (βλέπε Πίνακα 15).

Στην προσπάθειά μας να συγκρίνουμε τις διάφορες τιμές που έλαβαν οι δείκτες, οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση των υποκειμένων, παρατηρούμε ότι δεν προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφορά σε κανένα δείκτη (Πίνακας 18). Έτσι, οι τιμές των διαφόρων δεικτών για τα υποκείμενα που έλαβαν μέρος στην παρούσα έρευνα είναι ανεξάρτητες της οικογενειακής τους κατάστασης, δηλαδή αν είναι έγγαμοι, άγαμοι, διαζευγμένοι, χήροι.

Πίνακας 18: Σχέση των διαφόρων δεικτών με την οικογενειακή κατάσταση των υποκειμένων			
	df	F	p-level
Δείκτης δράσης	3	0.95	NS
Δείκτης πληροφόρησης	3	0.39	NS
Δείκτης συναισθήματος	3	1.00	NS
Δείκτης θετικών στρατηγικών	3	0.16	NS
Δείκτης αρνητικών στρατηγικών	3	1.28	NS
Σύνολο Δεικτών διαχείρισης	3	0.69	NS
Δείκτης εστίασης	3	0.44	NS
Δείκτης κοινωνικής στήριξης	3	0.32	NS
Δείκτης απόσυρσης	3	1.54	NS
Δείκτης μεταστροφής	3	1.09	NS
Δείκτης ελέγχου	3	1.03	NS
Δείκτης άρνησης	3	1.65	NS

Όσον αφορά στη σύγκριση των διαφόρων τιμών που πήραν οι δείκτες ανάλογα με την ηλικία των υποκειμένων, παρατηρούμε ότι (Πίνακας 19): Δεν προκύπτει ουδεμία συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικία των ερωτηθέντων και στο δείκτη των θετικών στρατηγικών ($r = -0.02$, NS), στο δείκτη των αρνητικών στρατηγικών ($r = -0.11$, NS), στο δείκτη του συνόλου των στρατηγικών διαχείρισης ($r = -0.08$, NS), αλλά και στους δείκτες εστίασης ($r = -0.07$, NS), μεταστροφής ($r = 0.03$, NS) και άρνησης ($r = 0.03$, NS). Αντίθετα, οι δείκτες κοινωνικής στήριξης και απόσυρσης σχετίζονται αρνητικά με την ηλικία των υποκειμένων. Έτσι, υποκείμενα μεγαλύτερης ηλικίας έχουν μικρότερο επίπεδο τιμής τόσο στο δείκτη κοινωνικής στήριξης ($r = -0.19$, $p < 0.05$), όσο και στο δείκτη απόσυρσης ($r = -0.16$, $p < 0.05$) έναντι των νεωτέρων τους.

Ο δείκτης ελέγχου σχετίζεται θετικά με την ηλικία των υποκειμένων. Έτσι, τα υποκείμενα μεγαλύτερης ηλικίας έχουν υψηλότερο επίπεδο δείκτη ελέγχου ($r = 0.17$, $p < 0.05$) έναντι των νεωτέρων.

Πίνακας 19: Σχέση των διαφόρων δεικτών με την ηλικία των υποκειμένων

Pearson	r	p-level
Δείκτης δράσης	-0.09	NS
Δείκτης πληροφόρησης	0.03	NS
Δείκτης συναισθήματος	-0.12	NS
Δείκτης θετικών στρατηγικών	-0.02	NS
Δείκτης αρνητικών στρατηγικών	-0.11	NS
Σύνολο Δεικτών διαχείρισης	-0.08	NS
Δείκτης εστίασης	-0.07	NS
Δείκτης κοινωνικής στήριξης	-0.19	$p < 0.05$
Δείκτης απόσυρσης	-0.16	$p < 0.05$
Δείκτης μεταστροφής	-0.03	NS
Δείκτης ελέγχου	0.17	$p < 0.05$
Δείκτης άρνησης	0.03	NS

Στην προσπάθειά μας να συγκρίνουμε τις διάφορες τιμές που έλαβαν οι δείκτες, οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν ανάλογα με τα χρόνια προϋπηρεσίας των υποκειμένων, παρατηρούμε τα παρακάτω (Πίνακας 20):

Δεν προκύπτει συσχέτιση ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας των υποκειμένων και στο δείκτη δράσης ($r = -0.11$, NS), στο δείκτη πληροφόρησης ($r = -0.01$, NS) αλλά ούτε και στο δείκτη συναισθήματος ($r = -0.14$, NS).

Ομοίως, δεν προκύπτει συσχέτιση ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας των υποκειμένων και στο δείκτη θετικών στρατηγικών ($r = -0.07$, NS), στο δείκτη αρνητικών στρατηγικών ($r = -0.10$, NS), αλλά ούτε και στο δείκτη του συνόλου των στρατηγικών διαχείρισης ($r = -0.10$, NS).

Δεν προκύπτει συσχέτιση ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας των υποκειμένων και στους δείκτες εστίασης ($r = -0.14$, NS), στους δείκτες μεταστροφής ($r = -0.05$, NS), στους δείκτες ελέγχου ($r = 0.15$, NS) και στους δείκτες άρνησης ($r = 0.07$, NS).

Αντίθετα, οι δείκτες κοινωνικής στήριξης και απόσυρσης σχετίζονται αρνητικά με τα χρόνια προϋπηρεσίας των υποκειμένων. Έτσι, υποκείμενα με πολλά χρόνια προϋπηρεσίας έχουν μικρό-

τερο επίπεδο τιμής τόσο στο δείκτη κοινωνικής στήριξης ($r = -0.21, p < 0.01$), όσο και στο δείκτη απόσυρσης ($r = -0.18, p < 0.05$), έναντι των υποκειμένων με λιγότερα χρόνια προϋπηρεσίας.

Πίνακας 20: Σχέση των διαφόρων δεικτών με τα χρόνια προϋπηρεσίας των υποκειμένων

Pearson	r	p-level
Δείκτης δράσης	-0.11	NS
Δείκτης πληροφόρησης	-0.01	NS
Δείκτης συναισθήματος	-0.14	NS
Δείκτης θετικών στρατηγικών	-0.07	NS
Δείκτης αρνητικών στρατηγικών	-0.10	NS
Σύνολο Δεικτών διαχείρισης	-0.10	NS
Δείκτης εστίασης	-0.14	NS
Δείκτης κοινωνικής στήριξης	-0.21	$p < 0.05$
Δείκτης απόσυρσης	-0.18	$p < 0.05$
Δείκτης μεταστροφής	-0.05	NS
Δείκτης ελέγχου	0.15	NS
Δείκτης άρνησης	0.07	NS

Συζήτηση - Συμπεράσματα

- A. Από τη μελέτη αυτή προέκυψαν ορισμένα συμπεράσματα τα οποία μπορούν να θεωρηθούν σημαντικά και τα παραθέτουμε συνοπτικά:

Στην προσπάθειά τους οι κοινωνικοί λειτουργοί να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του ρόλου τους, είναι ιδιαίτερα επιρρεπείς σε οποιαδήποτε αγχογόνο κατάσταση η οποία προκύπτει στον επαγγελματικό τους χώρο. Γενικότερα, η κοινωνική εργασία πυροδοτεί καταστάσεις άγχους.

Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί εφαρμόζουν στρατηγικές διαχείρισης που τους επιτρέπουν να προσαρμοστούν σε μια καινούργια κατάσταση. Επίσης αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες που προκύπτουν στο χώρο εργασίας τους επηρεασμένοι από την εμπειρία τους, τις γνώσεις τους, τις ικανότητές τους, τη μνήμη των επιτυχιών και των αποτυχιών τους.

Διαπιστώθηκε ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) επηρεάζει την ποιότητα και την απόδοση του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού. Ιδιαίτερα επιρρεπείς είναι οι νέοι επαγγελματίες και εκείνοι οι οποίοι έχουν μια ιδεαλιστική αντίληψη ότι η κοινωνική εργασία είναι «λειτουργήμα» και «αποστολή». Ως εκ τούτου, οι κοινωνικοί λειτουργοί καταλαμβάνονται από άγχος στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στα επαγγελματικά τους καθήκοντα.

Το σύνολο των συμπεριφορών που χρησιμοποιούν οι κοινωνικοί λειτουργοί σε μια στρεσογόνο κατάσταση κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα σε όλους τους τομείς και δείκτες των στρατηγικών διαχείρισης σε συνάρτηση με το φύλο, την ηλικία, τα χρόνια προϋπηρεσίας και την οικογενειακή κατάσταση.

- B. Αξιοσημείωτες, όμως, ήταν και οι διαφορές που εντοπίστηκαν σε ορισμένους τομείς και δείκτες των στρατηγικών και είναι οι εξής:

Οι κοινωνικοί λειτουργοί μεγαλύτερης ηλικίας, σε μια δύσκολη κατάσταση που παρουσιάζεται στο χώρο εργασίας τους, αποφεύγουν να ζητήσουν βοήθεια ή να συνεργαστούν με άλλους επαγγελματίες προκειμένου να αντιμετωπίσουν την κατάσταση. Επίσης, δεν κλείνονται στον

εαυτό τους και δεν αποφεύγουν την κατάσταση, σε αντίθεση με τους νεώτερους κοινωνικούς λειτουργούς, όπως φαίνεται και από τους δείκτες κοινωνικής στήριξης και απόσυρσης.

Οι νεώτεροι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, όταν αντιμετωπίζουν μια δύσκολη κατάσταση στον επαγγελματικό χώρο, δεν ελέγχουν τις πράξεις και τα συναισθήματά τους, κάνουν απερίσκεπτες πράξεις και συχνά διακατέχονται από πανικό, σε αντίθεση με επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς μεγαλύτερης ηλικίας, οι οποίοι κυριαρχούν στη δύσκολη κατάσταση που παρουσιάστηκε θέτοντας στόχους, κάνοντας σχεδιασμό των ενεργειών και παίρνοντας τον απαραίτητο χρόνο για δράση. Τα χρόνια προϋπηρεσίας παίζουν καθοριστικό ρόλο στην συμπεριφορά των κοινωνικών λειτουργών. Έτσι, οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί με πολλά χρόνια προϋπηρεσίας αποφεύγουν να ζητήσουν συμβουλές και πληροφορίες σε σχέση με τους νεώτερούς τους, οι οποίοι αναζητούν τη συμπαράσταση αποφεύγοντας την κατάσταση και πολλές φορές την ξεχνάνε με υποκατάστατα (καπνός, κ.λπ.).

Τέλος, οι άνδρες κοινωνικοί λειτουργοί χρησιμοποιούν λιγότερο αρνητικές στρατηγικές διαχείρισης σε αντίθεση με τις γυναίκες κοινωνικούς λειτουργούς, οι οποίες τις χρησιμοποιούν περισσότερο.

Βιβλιογραφία

- Baker L. Robert, (1996). *The social work dictionary*, U.S.A., Εκδόσεις: National Association of Social Workers.
- Bailey R., (1985). *Coping with stress and caring*. Εκδόσεις: Blackwell Scientific Publication's.
- Bennet P., Evans R. & Tattersall A., (1993). Stress and coping in social workers (a preliminary investigation). *British Journal of Social Workers*, February, 23, 1.
- Γαλανός Γ., (1981). Το άγχος, Αθήνα, Εκδόσεις: Μπουκουμάνη.
- Baum A., Kraniz D. & Singer E. Jerome, (1996). *An introduction to health psychology*. Εκδόσεις: McGraw-Hill.
- Chernish C., (1995). *Beyond burnout*. Εκδόσεις: Routledge.
- Cherniss, (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York. Εκδόσεις: Praegar.
- Cohen F., Lazarus R.S., (1979). Coping with stresses of illness. *Health Psychology*, San Francisco, Jossey-Bass, 217-254.
- Folkman S., Lazarus R.S., Gruen R.J. and Delongis A., (1986). Appraisal, coping, health status and psychological symptoms. *Journal of personality and Social psychology*, 3, 571-579.
- Fontana D. (μετάφραση: Τερζίδου Μαρίνα), (1995). *Άγχος και η αντιμετώπισή του: οι τεχνικές καταπολέμησης του στρες*. Αθήνα. Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα.
- Geber Sara - Jeff, (1996). *How to manage stress for success*. New York, Εκδόσεις: Amacon.
- Hillary J., (μετάφραση: Κουλεντιανού Μ.), (1999). *Υπεραπασχόληση και άγχος*. Αθήνα, Εκδόσεις: Θυμάρι.
- Ζωγράφου Α., (2002). *Κλινική κοινωνική εργασία με άτομα*. Αθήνα, Εκδόσεις: ΕΛΛΗΝ.
- Ιατρίδης Δ., (2002). *Σχεδιασμός κοινωνικής πολιτικής: Θεωρία και πράξη του κοινωνικού σχεδιασμού*. Αθήνα, Εκδόσεις: Gutenberg.
- Καλπάκογλου Θ., (1997). *Άγχος και πανικός: γνωσιακή θεραπεία*. Αθήνα, Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα.

- Lazarus R.S. & Folkman S., (1991). *The concept of coping*. Columbia University Press, 3rd edition, New York.
- Lazarus R.S. and Folkman S., (1984). *Stress, Appraisal and coping*. New York, Springer.
- Lazarus R.S., (1996). *Psychology stress and the coping process*, New York, McGraw-Hill.
- Maslach C., (1996). *Historical and conceptual development of burnout*, Washington.
- Maslach C. & Marek T., (1996). *Professional burnout: recent developments in theory and research*, Washington.
- Maslach C., (1993). *Burnout: A multi dimensional perspective*, Washington.
- Maslach C. & Jackson S.T., (1986). *Maslach burnout inventory manual*. Εκδόσεις: Paolo Alto.
- Monat A. & Lazarus R.S., (Eds) *Stress and coping*, (1991). An anthology. New York, Columbia University Press, 3rd edition.
- Napier Y. Augustus (μετάφραση: Ρόκκου Ήβη), (1997). *Το ζευγάρι ο εύθραυστος δεσμός*. 3η έκδοση. Αθήνα, Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα.
- Παπαδοπούλου-Κατσορίδου Χ., (1993). *Κοινωνική εργασία με ομάδες*. Αθήνα, Εκδόσεις: ΕΛΛΗΝ.
- Παπαϊωάννου Κ., (1998). *Κλινική κοινωνική εργασία (Κοινωνική εργασία με άτομα)*. Αθήνα, Εκδόσεις: ΕΛΛΗΝ.
- Paulman I, (1992). Le concept de coping. *L' Anne Psysologique*, 92, 545-557.
- Payne M., (2000). *Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής εργασίας* (μτφρ. Σ. Στρατιδάκη, επιμ. Θ. Καλλιδικάκη), Αθήνα, Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα.
- Perlman H., (μετάφραση Καλούτσου Α.), (1995). *Κοινωνική εργασία με άτομα - μία διεργασία λύσης προβλημάτων*. Αθήνα, Εκδόσεις: Ατλαντίς.
- Σταθόπουλος Π., (1999). *Κοινωνική Πρόνοια / Μια γενική θεώρηση*. 2η έκδοση. Αθήνα, Εκδόσεις: ΕΛΛΗΝ.
- Πιντέρης Γ., (1984). *Προσωπικότητα και υγεία / Το στρες φίλος ή εχθρός*. Αθήνα, Εκδόσεις: Θυμάρι.
- Potter B., (1998). *Overcoming job burnout*. U.S.A., Εκδόσεις: Romin.
- Ρώτας Ρ.Π., (1995). *Αποφεύγετε το στρες*. Αθήνα, Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα.
- Tap P., Esparbes S. and Sordes - Ader F., (1995). *Strategies de coping et Personnalisation*. *Psychologie*.
- Tap P., Esparbes S., Sordes - Ader F., (1993). Presentation de l'echelle de coping, in les strategie de coping. *Journées du labo St. Cirq*, 89-107.
- Tap P., (1991). Socialisation et constrction de l'indentite personnel & Malewska - Peyre (eds), (1991). *La socialisation de l'enfance a l'adolescence*. *P.U.F. Paris*, 49-73.
- Tap P., (1986). *Identite individuelle et personnalisation*, Toulouse, Privat.
- Thyer Bruce & Wodaski S. John, (1998). *Handbook of empirical social work practice (1/2) mental disorders*. New York, Εκδόσεις: Wiley.
- Τσαούσης Γ.Δ., (2001). *Η κοινωνία του ανθρώπου / Εισαγωγή στην κοινωνιολογία*. Αθήνα, Εκδόσεις: Gutenberg.
- Vaillant G.E., (1977). *Adoption to life*, Little Brown, Boston.