

بررسی منابع استرس، ارزیابی و مقابله با آن در بین نیروهای پلیس

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۸/۲
تاریخ پذیرش مقاله: ۸۸/۸/۲۶
حسن محمد زاده*، هاجر کنزازی**، عابدین جواهری کامل***

چکیده:

با توجه به این که نیروهای پلیس در شرایط استرس‌زایی کار می‌کنند این مقاله به بررسی منابع استرس، پیامدها و تعدیل‌کننده‌های استرس و ارزیابی و مقابله با استرس در بین نیروهای پلیس پرداخته است. هم عوامل فردی و هم عوامل سازمانی می‌توانند برای نیروهای پلیس ایجاد استرس کنند اما تحقیقات گوناگون نشان داده‌اند که عوامل سازمانی بیشتر از عوامل فردی در استرس‌زا بودن کار پلیس تأثیر دارند. استرس می‌تواند پیامدهای جسمانی، روانی و رفتاری گوناگونی داشته باشد که این پیامدها در افراد مختلف با توجه به ویژگی‌های فردی و سازمانی متفاوت است. نیروهای پلیس در ارزیابی و مقابله با استرس متفاوت هستند. مواجهه نیروهای پلیس با موقعیت‌های استرس‌زا دارای یک ویژگی خاص است. نیروهای پلیس در آغاز و با ارزیابی اولیه چالش‌های زیادی را در موقعیت درک می‌کنند، اما در ادامه و با ارزیابی ثانویه، نیروهای پلیس این موقعیت‌ها را قابل حل برآورد می‌کنند. نیروهای پلیس در ارزیابی اولیه از موقعیت تأثیر زیادی می‌پذیرند در حالی که در ارزیابی ثانویه این‌گونه نیست و در ارزیابی ثانویه یک ثبات نسبی در مواجهه با موقعیت‌های استرس‌زا گوناگون نشان می‌دهند. هم‌چنین نیروهایی که سن بیشتری دارند موقعیت‌ها را مثبت‌تر و قابل حل‌تر از نیروهای جوان‌تر ارزیابی می‌کنند. نیروهای پلیس هم‌چنین به‌خاطر ماهیت کارشان از سبک مقابله‌ای متفاوتی نسبت به مردم عادی استفاده می‌کنند.

کلید واژه‌ها:

استرس، ارزیابی اولیه، ارزیابی ثانویه، سبک مقابله‌ای

*. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - دانشگاه شهید بهشتی

** کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - دانشگاه آزاد تهران مرکز

*** کارشناس ارشد روان‌شناسی عمومی - دانشگاه تربیت معلم تهران

مقدمه

نیروهای پلیس محیط کار منحصر به فردی دارند که با رویدادهای بالقوه آسیب‌زایی مواجه هستند که می‌تواند بر سلامت جسمی و روانی آن‌ها تأثیرگذار باشد. ماهیت پریپیچ و خم کار پلیس و تغییرات به وجود آمده در نقشی که پلیس در جامعه دارد، الزامات کاری جدیدی برای نیروهای پلیس ایجاد کرده و این کار را برای آن‌ها استرس‌زا کرده است. علاوه بر این، تغییرات اقتصادی، اجتماعی و تکنولوژیک که در جوامع روی داده است باعث شده است که کار پلیس ملزومات جدیدی پیدا کند. استرسی که نیروهای پلیس تجربه می‌کنند از مواجهه با الزامات فیزیکی و روانی اجتماعی در کار و ادراک عدم تعادل بین این الزامات و منابع در دسترس برای برآورده کردن آن‌ها ناشی می‌شود. این نکته منجر به تلاش‌هایی برای برقراری مجدد تعادل با استفاده از سبک‌های مقابله‌ای می‌شود. تحقیقات اشاره می‌نمایند که پیامد این فرایند از متغیرهایی نظیر جنسیت، سن و شخصیت تأثیر می‌پذیرد. (Carlier et al., 2000).

نظریه‌ها و الگوهای مربوط به استرس

هدف از طرح نظریه‌ها و الگوها به نظم کشیدن و پیش بینی کردن مجموعه یافته‌هایی است که پیچیده و گوناگون می‌باشند، الگوها باید براساس وجود شواهد و نقش کارکردی یا توضیحی ارزیابی شوند. هرگونه الگوی کلی که عوامل روان‌شناختی و روانی - اجتماعی را در نظر گیرد باید علائم و شواهد زیر را مد نظر قرار دهد:

- روابط درونی مشاهده شده بین استرس‌زاهای فشارها؛
- الگوی بروز و شیوع استرس‌ها؛
- تفاوت‌های فردی در الگوی واکنش‌ها؛
- تأثیرات استرس‌زاهای حاد و مزمن یا تغییراتی که در طول زمان رخ می‌دهند؛
- تأثیرات مثبت و منفی استرس‌زاهای؛
- چگونگی تأثیرات ادراک فردی بر روابط بین استرس‌زاهای و فشارها؛
- روابط درونی بین مقیاس‌های گوناگون (Pittenger, 2004).

با توجه به شرایط و ویژگی‌هایی که برای هر مدل استرس عنوان گردید، سه مدل در خصوص تعریف استرس ارائه شده است:

۱- مدل مبتنی بر پاسخ

بعضی از محققین استرس را نوعی پاسخ به محرک‌های محیط می‌دانند. در تعاریف متکی بر پاسخ که در آن‌ها استرس به وسیله تأثیرات قابل نمایش در موجود زنده تعریف شده و استرس به معنای فشار، آشکار شده است، استرس به شیوه‌های مختلف جسمانی، روان‌شناختی و رفتاری نشان داده می‌شود.

نظریه هانس سلیه مثالی بر الگوی جسمی متکی بر پاسخ است. نظریه او از نظریات مقبول در دهه ۱۹۴۰ - ۱۹۳۰ میلادی است که استرس را بر اساس مدل محرک و پاسخ تبیین می‌نماید.

در این مدل به سه مرحله اصلی که فرد در شرایط استرس‌زا در آن قرار می‌گیرد اشاره شده است.

🌻 مرحله بازتاب هشدار: در این مرحله مکانیسم دفاعی فرد فعال شده و به کار می‌افتد.

🌻 مرحله مقاومت: مرحله تطابق کامل و موفقیت آمیزی که طی آن فرد تعادل خود را باز می‌یابد و نسبت به عوامل استرس‌زا مقاومت و سازگاری نشان می‌دهد.

🌻 مرحله فرسودگی: در مرحله تحلیل رفتگی مکانیسم تطابقی مختل شده و کاملاً از بین می‌رود. اگر استرس‌زاها از بین برده نشوند موجود زنده به خاطر کاهش بیمارگونه ذخایر هورمونی حیاتی بدن که همان بازگشت علایم بیماری است فرسوده می‌شود (نوری و پورخاقان، ۱۳۸۱).

۲- مدل مبتنی بر محرک

در این مدل استرس معادل محرک‌های محیطی است که بر فرد وارد شده است و او را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بر اساس این دیدگاه استرس که واکنش به استرس‌زاهای خارجی

است متغیر مستقل قلمداد می‌شود. هولمز و راهه نیز بر این اساس سعی کردند برای اندازه‌گیری استرس به ارزیابی وقایع زندگی بپردازند. مدل پژوهشی وقایع زندگی بر این فرض استوار است که می‌توان دربارهٔ آسیب‌پذیری به بیماری‌ها با دانستن تعداد وقایع زندگی، آینده و سلامت فرد را پیش‌بینی کرد. بر این اساس استرس از طریق اندازه‌گیری تأثیرات متغیری تعریف می‌شود که از نظر محیطی قابل کنترل است. اکثر تحقیقات در مورد استرس شغلی بر اساس مطالعات از نوع همبستگی و مقطعی است که در آن‌ها برداشتی که متکی بر محرک باشد، فرض بدیهی است (نوری و پورخاقان، ۱۳۸۱).

۳- مدل تعاملی

این دیدگاه هم فرد و هم محیط و ارتباط بین این دو را در نظر می‌گیرد و فرد عاملی فعال در جریان استرس تصور می‌شود. لازاروس از معتقدان این نظریه در سال ۱۹۷۱ میلادی، استرس را به عنوان ارزیابی فرد از ارتباط بین درونداد و مقتضیات آن و زمینه‌های شخصی نظیر عقاید، تعهدات و اهداف، توانایی برخورد، تعدیل یا تغییر این مقتضیات در جهت تأمین سلامتی در نظر می‌گیرد.

او در حالی که محرک‌های محیطی و انعکاس‌های فردی را دو عامل زنده مؤثر بر یکدیگر دانسته، خاطر نشان می‌کند که رابطه میان این دو عامل از ماهیت خاصی برخوردار است، زیرا در حقیقت نمی‌توان محرک را از شرایط انعکاسی آن جدا دانست. به گفته وی، استرس به طیف گسترده‌ای از مشکلات گفته می‌شود که با سایر مشکلات تفاوت عمده دارد زیرا استرس با تمامی موارد و خواست‌هایی که به سیستم درونی فرد فشار می‌آورند سروکار دارد. حال این سیستم هر چه می‌خواهد باشد، سیستم اجتماعی، جسمانی، روانی یا حتی پاسخی که هر یک از این سیستم‌ها به محرک می‌دهند و این که فرد چگونه آگاهانه یا ناآگاهانه مفهوم یک اتفاق مضر یا غیرمضر، تهدید کننده یا مهاجم را برای خود تفسیر می‌کند، پاسخ و انعکاس را می‌سازد.

دیدگاه تعاملی بر چگونگی ادراک فرد از موقعیت تأکید می‌ورزد و تنیدگی را به شبکه وسیع عواملی مانند: محرک، پاسخ، ویژگی‌های فردی، ارزشیابی‌ها و سبک‌های سازشی نسبت می‌دهد که بر یکدیگر تأثیر متقابل دارند و تنیدگی را بودن موقعیت‌ها ناشی از عدم موازنه‌ای

است که بین ادراک فرد از الزامات محیط پیرامونی و ارزشیابی وی از توانایی خویشتن در پاسخ دهی به آن‌ها به وجود می‌آید. زمانی که بین موقعیت‌های بیرونی و ظرفیت واکنش او نسبت به آن‌ها ناهمگرایی وجود داشته باشد حالت تنیدگی و استیصال ایجاد می‌شود (جعفری مقدم، ۱۳۸۰).

این مدل شامل پنج مرحله می‌باشد.

- مرحله اول: خواسته‌ها و نیازهای درونی و بیرونی فرد مطرح می‌گردد. نیازهای درونی همسان نیازهای فیزیکی در روان‌شناختی فرد و عامل مهمی در تعیین رفتار بعدی هستند. نیازهای بیرونی نیز مانع قدرتمند استرس هستند که نتیجه عملکرد و عوامل محیطی می‌باشند.
- مرحله دوم: ادراک فرد از این نیازها و خواسته‌های درونی و بیرونی و همچنین توانایی فرد در تقابل و رفع آن نیازها.
- مرحله سوم: در این مرحله شخص با استفاده از این درک‌ها روش مواجهه با استرس را انتخاب می‌نماید. در واقع تجربه هیجانی ذهنی با تغییرات شناختی، رفتاری، فیزیولوژیکی همراه می‌شود و فرد سعی در کاهش میزان خواسته‌ها و نیازهایش را دارد.
- مرحله چهارم: نتایج واقعی و درک شده از پاسخ‌های مواجهه‌ای با استرس ناشی می‌شود که فرد در برخورد با خواسته‌ها یا توانمند بوده یا نتیجه منفی ناشی از شکست باعث ادامه استرس او می‌گردد.
- مرحله پنجم: شامل بازخورد است که در کل مراحل سیستم بروز می‌کند. اگر چنانچه پاسخ نامناسب باشد صدمه‌ای را به فرد تحمیل می‌نماید و اگر پاسخ مناسب باشد توانایی او را برای سازگاری با استرس بالا می‌برد (جعفری مقدم، ۱۳۸۰).

منابع استرس

منابع استرس در نیروهای پلیس در تحقیقی بررسی و معرفی شده‌اند (Violanti & Aron, 1994) که عبارتند از:

- محیط کاری: ماهیت منحصر به فرد کاری که توسط نیروهای پلیس انجام می‌شود و وظایفی که در اغلب موارد غیرقابل پیش بینی و توأم با خشونت است.
- فراهم بودن حمایت و اعتماد همکاران: مرتبط با نقش حمایت و اعتماد در بین همکاران است. محققان پیشنهاد می‌کنند که حمایت یا اعتماد ضعیف در کار، استرس شغلی را افزایش می‌دهند، این مسأله به این خاطر است که استرس شغلی موجود در این کار فقط توسط افراد درون سازمان قابل فهم است.
- ماهیت اداری (بوروکراتیک) سازمان پلیس: این مقوله در این تحقیق به عنوان منبع اصلی استرس در بین نیروهای پلیس شناخته شده است. نیروهای پلیس به عنوان یک سازمان تمایل دارند که ماهیت شبه نظامی داشته باشند، درحالی که قوانین و هنجارها غیر شخصی بوده و دستورالعمل‌های بسیار و آزادی فردی کمی وجود دارد.
- ماهیت نظامی و سلسله مراتبی: سبک مدیریت ضعیف و فقدان حمایت می‌تواند به یک منبع استرس سازمانی در بین نیروهای پلیس تبدیل شود.
- روابط کار و خانواده: ویژگی‌های منحصر به فرد کار پلیس باعث می‌شود که ایجاد تعادل بین کار و خانواده مشکل‌تر شده و به یک منبع بالقوه استرس در بین نیروهای پلیس تبدیل شود.
- در دسترس بودن و انتخاب سبک مقابله: سبک‌های مقابله‌ای ناسازگارانه که ممکن است توسط بعضی نیروهای پلیس بکار گرفته شوند به عنوان یک منبع استرس در بین نیروهای پلیس شناخته شده است.
- ابهام نقش: عامل دیگری که می‌تواند بر استرس تأثیر گذار باشد ابهام نقش است. ابهام نقش وقتی پدید می‌آید که فرد ایفاگر یک نقش معین از انتظارات یک یا چند عضو مجموعه اطلاع نداشته باشد. ابهام نقش از اطلاعات ناکافی یا عدم اطلاع درخصوص چگونگی انجام یک شغل ناشی می‌شود.
- تعارض نقش: هریک از افراد نقش‌های چندگانه‌ای دارند. این نقش‌های چندگانه بعضی مواقع تقاضاهای متضادی در برابر آنان قرار می‌دهد و انتظارات متضادی را ایجاد می‌کند. این انتظارات متناقض نقش، منجر به استرس در بین نیروها می‌شود.

پیامدهای استرس

عمده‌ترین علائم و نشانه‌هایی که به واسطه آن‌ها می‌توان استرس را تشخیص داد به شرح زیر می‌باشد:

- الف) اشکال در تفکر صحیح و عاقلانه و در نظر نگرفتن تمامی جنبه‌های یک مشکل
- ب) خشکی و عدم انعطاف در نگرش؛
- پ) پرخاشگری نابجا و تحریک پذیری؛
- ت) انزوا و ترک وابستگان؛
- ث) سیگار کشیدن مفرط؛
- ج) ناتوانی در کنترل خود و حفظ آرامش لازم و یا نیاز به استفاده از قرص‌های خواب‌آور؛
- د) ظهور بیماری‌های مختلف (قراچه داغی، ۱۳۸۳، ص ۶).

پیامدهای فوق تحت عناوین مشکلات جسمانی ناشی از استرس و مشکلات روان‌شناختی و مسائل رفتاری قابل بررسی می‌باشند.

مشکلات جسمانی: در سال‌های اخیر تأثیر استرس بر تندرستی انسان مورد بیشترین توجه قرار گرفته است. استرس می‌تواند موجب اختلال در سوخت و ساز بدن شود. بالا رفتن شدید فشار خون و افزایش مقدار کلسترول می‌تواند استرس فراوان ایجاد کند و این استرس به نوبه خود می‌تواند به بیماری قلبی، آرتروز و زخم معده منجر شود. حتی ممکن است بین استرس و سرطان نوعی ارتباط وجود داشته باشد.

مشکلات روان‌شناختی: استرس شدید ممکن است با خشم، اضطراب، غمگینی و افسردگی، تحریک اعصاب، برافروختگی، احساس کسالت همراه باشد. نتیجه این حالات در افراد به تغییرات خلق و خو و دیگر حالات عاطفی و در ارتباط با عملکرد به کاهش عزت نفس، رنجش از سرپرست، ناتوانی در تمرکز فکر و اتخاذ تصمیم و نارضایتی از شغل منجر می‌شود.

مشکلات رفتاری: رفتارهای مستقیم که ممکن است با استرس شدید همراه باشد عبارت است از کم خوری یا پرخوری، بی‌خوابی، افزایش مصرف دخانیات یا مشروبات الکلی، مصرف مواد مخدر، افزایش سرعت در حرف زدن.

شواهد متعدد تحقیقاتی نشان دهنده این است که بین استرس با غیبت و نقل و انتقال نیروی کار رابطه وجود دارد. مسائل و مشکلات رفتاری ناشی از استرس نیز مانند مسائل و مشکلات روان‌شناختی در اغلب مواقع توسط کارکنان و سرپرستان به استرس نسبت داده نمی‌شود و در نتیجه میزان توجه به آن اندک است. ولی مسائل و مشکلات روانی را هم می‌توان مانند مسائل و مشکلات روان‌شناختی و جسمانی کنترل و به طور مؤثرتری اداره کرد (قراچه داغی، ۱۳۸۳).

عوامل مؤثر در تعدیل استرس

استرس می‌تواند انسان را تحریک کرده و در او ایجاد انگیزه نماید و می‌تواند منجر به ایجاد اثرات جانبی خطرناک شود. بعضی از مردم بهتر از سایرین می‌توانند با عوامل محرک و پرفشار مقابله کنند و رفتارشان طوری است که از عهده چالش‌های محیط بر می‌آیند در حالی که بسیاری از مردم با توجه به جنبه‌های شخصیتی نسبت به استرس‌زا کاملاً مستعد و بی‌مقاومت هستند. بنابراین توجه به آن دسته از خصوصیات شخصیتی فرد که وی را مستعد تحمل استرس می‌کند کاملاً ضروری می‌نماید.

واکنش افراد نسبت به عوامل استرس‌زا بستگی به عوامل مختلفی دارد که اینک به تشریح آنها می‌پردازیم:

الف) تا چه اندازه رویداد پرفشار قابل پیش‌بینی و قابل کنترل است.

رویدادهای استرس‌زا که قابل پیش‌بینی و کنترل نیستند میزان استرس بیشتری دارند تا رویدادهایی که می‌توان آنها را پیش‌بینی و کنترل کرد. حتی اگر رویدادی را نتوان کنترل کرد امکان پیش‌بینی آن از میزان استرس‌زا بودن آن می‌کاهد.

ب) نوع رویداد استرس‌زا و مدت زمان آن.

رویدادهای استرس‌زا که به طور ناگهانی شروع می‌شوند آسیب‌رسانی بیشتری دارند. همچنین رویدادهایی که به میزان بیشتری ادامه می‌یابند آسیب بیشتری به فرد می‌رسانند. در عوض رویدادهایی که به صورت تدریجی شروع شده و رویدادهایی که مدت زمان کمتری ادامه می‌یابند میزان استرس کمتری به فرد وارد می‌کنند.

ج) تفاوت‌های فردی

چگونگی ارزیابی نشانه‌های استرس: این که فرد یک رویداد را به چه میزان استرس‌زا درک کند بر میزان استرس‌زا بودن آن رویداد تأثیر گذار است. ممکن است یک رویداد یکسان توسط دونفر به صورت کاملاً متفاوت ارزیابی گردد.

عوامل ژنتیکی: افراد از نظر ژنتیکی در رابطه با ارزیابی استرس، واکنش به استرس و تأثیر پذیری از آن با یکدیگر تفاوت دارند. بعضی تأثیرپذیری بیشتری دارند و استرس‌های خفیف هم می‌تواند به آن‌ها فشار زیادی وارد کند در حالی که بعضی دیگر قدرت مقابله با استرس بیشتری دارند و می‌توانند با رویدادهای استرس‌زا به خوبی مقابله کنند.

طرز مقابله و کنار آمدن با استرس: مقابله با استرس در هر فرد به یک سری خصوصیات و تجربیات شغلی، اجتماعی و روانی بستگی دارد که از فردی به فرد دیگر متفاوت است. بعضی‌ها قدرت سازگاری با استرس بیشتری دارند و بعضی دیگر کمتر.

حمایت اجتماعی: میزان حمایت اجتماعی که فرد تحت استرس دریافت می‌کند یکی از عوامل مؤثر در تأثیر گذاری استرس بر فرد به شمار می‌آید. هر قدر میزان حمایت بیشتر باشد مشکلات و اختلالات جسمانی و روانی کمتری به وجود می‌آید و اگر میزان حمایت در حد انتظار نباشد، فرد احساس ناامیدی، ناکامی و یأس می‌نماید.

استرس، ارزیابی و مقابله

در مطالعه‌ای استرس روان‌شناختی، به عنوان کارکرد ارزیابی و درک تفاوت بین ضرورت‌های موقعیت و توانایی برآورده کردن این ضرورت‌ها تعریف شده است (Eden, 2000). تجربه استرس از مواجهه با شرایط خاص در محیط کار (چه ضرورت‌های فیزیکی و چه ضرورت‌های محیطی) و ادراک کارکنان از یک عدم تعادل بین ضرورت‌های تعیین شده برای آن‌ها و منابع در دسترس آن‌ها ناشی می‌شود. مشخص شده است که مواجهه با استرس در مشاغلی که با موقعیت‌های اضطراری مواجه می‌شوند پیامدهای تأثیر گذاری دارد از قبیل: مشکلاتی در سلامت جسمانی، استرس روان‌شناختی، اضطراب و اختلال در رابطه. هم‌چنین مشخص شده است که استرس شدید می‌تواند منجر به نقص در عملکرد

بشود. موقعیت‌هایی که دارای استرس شدید هستند می‌توانند منجر به آشفتگی فیزیولوژیک و روان‌شناختی بشوند که در نتیجه عدم تعادل بین ضرورت‌های ادراک شده برای موقعیت و توانایی فرد در برآورده ساختن این ضرورت‌ها، اضطراب بالایی تجربه می‌شود. استرس به‌وجود آمده در بیشتر موارد منجر به تلاش برای کاهش عدم تعادل ادراک از طریق تغییر در کارکردهای شناختی، رفتاری و فیزیولوژیکی می‌شود (Ortega et al., 2006). فرایند کاهش عدم تعادل ادراک شده بین ضرورت‌ها و توانایی برخورد با آن‌ها به عنوان مقابله تعریف شده است. تحقیقات در مورد استرس شغلی نشان داده است که مقابله بخشی از تبادل شخص - محیط است که هنگام ارزیابی فرد از موقعیت به عنوان یک موقعیت الزام آور یا استرس‌زا اتفاق می‌افتد. لازاروس و فالکمن مقابله را به عنوان استفاده آگاهانه از راهبردهای شناختی یا رفتاری برای کاهش استرس درک شده تعریف کردند (Ortega et al., 2006). علاوه بر این لازاروس و فالکمن بین مقابله مسأله مدار و مقابله هیجان مدار تمایز قائل شدند. اخیراً در مطالعه‌ای این سبک‌ها، به عنوان سبک‌های مقابله‌ای نزدیک شدن و اجتناب، تعریف شده است (Anshel, 2000). بر اساس این نظر سبک‌های نزدیک شدن یا مسأله مدار برای کنترل موقعیت یا بهبود منابع فرد با امید به کاهش عدم تعادل، استفاده می‌شود. از سوی دیگر سبک‌های اجتنابی یا هیجان مدار برای کاهش استرس هیجانی در حال تجربه، استفاده می‌شود.

بعضی مطالعات دریافته‌اند که سبک‌های مقابله‌ای با ارزیابی شناختی از موقعیت همراه هستند. لازاروس و فالکمن دو فرایند ارزیابی را در موقعیت‌های استرس شدید شناسایی کردند. ارزیابی اولیه و ارزیابی ثانویه. در ارزیابی اولیه فرد بررسی می‌کند که آیا این موقعیت ممکن است آسیب یا تهدید برای او داشته یا این که این موقعیت چالشی است که می‌تواند پیامدهای مثبتی داشته باشد. ارزیابی ثانویه، احساس فرد از توانایی خود در مواجهه با این چالش و کسب پیامدهای مثبت از آن است. اگر فرد این گونه قضاوت کند که توانایی مورد نیاز برای مواجهه با چالش یا تهدید را ندارد، اضطراب روان‌شناختی افزایش پیدا می‌کند. مفهوم سازی لازاروس و فالکمن درباره رابطه بین استرس و ارزیابی آینده‌نگر است؛ به این معنا که فرد ضرورت‌ها را درک کرده و حدس می‌زند که در رابطه با این ضرورت‌ها چگونه عمل خواهد کرد. جنبه دوم خود ارزیابی، گذشته‌نگری است، یعنی ارزیابی فرد از این که در

گذشته چگونه عمل کرده است. توانایی ارزیابی صحیح فرد از توانایی‌هایش در این مفهوم سازی بسیار مهم است. علیرغم اهمیت خودارزیابی در مشاغل توأم با استرس، تحقیقات عموماً نشان داده‌اند که توانایی بیشتر افراد در خودارزیابی نسبتاً ضعیف است (Eden, 2000).

تفاوت ارزیابی و مقابله پلیس با ارزیابی و مقابله دیگران

فرایندهای ارزیابی و مقابله همراه با تغییر موقعیت تغییر می‌کند. یک مسأله نظری مهم میزان ثبات درون فردی این فرایندها در موقعیت‌های استرس‌زا متفاوت است. مواجهه نیروهای پلیس با موقعیت‌های استرس‌زا دارای یک ویژگی خاص است. نیروهای پلیس در آغاز و با ارزیابی اولیه چالش‌های زیادی را در موقعیت درک می‌کنند، اما در ادامه و با ارزیابی ثانویه، نیروهای پلیس این موقعیت‌ها را قابل حل برآورد می‌کنند. اگر نیروهای پلیس موقعیت را به گونه‌ای ارزیابی کنند که این موقعیت چالشی است که می‌تواند با آن مواجه شوند عملکرد خوبی خواهند داشت اما اگر موقعیت را آسیب‌زا یا تهدید کننده ارزیابی کنند عکس آن اتفاق خواهد افتاد (Carlier et al., 2000).

نیروهای پلیس در ارزیابی‌های اولیه از موقعیت تأثیر زیادی می‌پذیرند در حالی که درباره ارزیابی ثانویه این‌گونه نیست: در ارزیابی ثانویه یک ثبات نسبی در مواجهه با موقعیت‌های استرس‌زا گوناگون نشان می‌دهند. این به معنای این است که نیروهای پلیس از طریق آموزش و مواجهه مکرر با موقعیت‌های استرس‌زا، مجموعه ثابتی از قوانین را درباره ارزیابی از گزینه‌های مقابله در دسترس، درونی می‌کنند. و بدین ترتیب در فرایند کار نیروهای پلیس یاد می‌گیرند که قدرت عملشان را به‌طور مؤثر ارزیابی کنند (Regehr et al., 2008).

سن نیروهای پلیس بر ارزیابی آن‌ها از موقعیت تأثیر می‌گذارد اما تأثیری بر مقابله آن‌ها ندارد، در حالی که موقعیت سازمانی نیروهای پلیس بر مقابله آن‌ها تأثیر می‌گذارد اما تأثیری بر ارزیابی آن‌ها از موقعیت‌های استرس‌زا ندارد. نیروهایی که سن بیشتری دارند موقعیت‌ها را مثبت‌تر و قابل حل‌تر از نیروهای جوان‌تر ارزیابی می‌کنند. دلیل آن نیز به این خاطر است که نیروهای پلیسی که سن بیشتری دارند بخاطر مواجهه مکرر با موقعیت‌های استرس‌زا، روش‌های درون روانی، برای سازگاری با شغل در آن‌ها شکل می‌گیرد. آن‌ها هم‌چنین یاد

می‌گیرند که نوعی گسست عاطفی بین خود و موقعیت استرس‌زا ایجاد کنند. علت دیگر تفاوت بین نیروهای جوان با میانسال‌تر در ارزیابی از موقعیت، به عوامل پایدار شخصیتی و شغلی باز می‌گردد؛ به این معنی که با افزایش سن تغییرات شخصیتی و شغلی کاهش یافته و این متغیرها از ثبات برخوردار می‌شوند (LeBlanc et al., 2005).

هرچند که پیشینه تحقیقاتی درباره سبک‌های مقابله‌ای نیروهای پلیس محدود است، اما شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد نیروهای پلیس تمایل به استفاده از رفتارهای مبتنی بر هیجان برای کاهش بلافاصله استرس دارند. سبک مقابله‌ای اجتنابی با استرس روان‌شناختی و سلامت روانی پایین همراه است. شخصیت و سبک مقابله‌ای، پیش‌بینی و تعیین‌کننده درک استرس است که بر سلامت روانی تأثیر می‌گذارد. تحقیقات بسیاری نشان دادند که شخصیت و ویژگی‌های روانی - اجتماعی عوامل تأثیرگذاری در تعیین سبک‌های مقابله‌ای افراد است. هم‌چنین خصوصیات جمعیت شناختی از قبیل جنسیت، سن، طبقه اجتماعی - اقتصادی، در استرس شغلی نیروهای پلیس و انتخاب سبک‌های مقابله‌ای توسط ایشان تأثیرگذار هستند (LeBlanc et al., 2005).

سبک‌های مقابله‌ای نیروهای پلیس در چند بعد با مردم عادی متفاوت است. نیروهای پلیس بخاطر عصبانی‌کننده بودن موقعیت‌هایی که با آن‌ها مواجه می‌شوند، نیاز دارند که برای کنترل موقعیت، احساس خشم‌شان را کنترل کنند. نکته دوم این‌که سبک مقابله شناختی نیروهای پلیس می‌تواند به این شکل در نظر گرفته شود که آن‌ها هنگام کار باید تمام ذهنشان بر کارشان متمرکز باشد و از فکر کردن به چیزهای دیگر اجتناب کنند. این سبک شبیه به فرایند توجه انتخابی است که توسط بسیاری از ورزشکاران ممتاز استفاده می‌شود. سبک‌های مقابله‌ای هیجان‌مدار مانند کاهش استرس، فرار یا اجتناب از موقعیت و جستجوی حمایت هیجانی و اجتماعی هنگام مواجهه با موقعیت‌های استرس‌زا، هرگز نباید مورد استفاده قرار بگیرد (Regehr et al., 2008).

بین نیروهای مافوق و نیروهای زیردست در مقابله با استرس تفاوت وجود دارد. نیروهای مافوق بیشتر از مقابله مسأله‌مدار استفاده می‌کنند. این نکته اهمیتی را که باید برای متغیرهای موقعیتی هنگام تحلیل مقابله فائل بود را مورد تأکید مجدد قرار می‌دهد.

متغیرهای سازمانی از قبیل سیستم طبقه بندی، ساختار دستور و حتی شکل متفاوت لباس به مراتب بیشتر از متغیرهای شخصیتی بر مقابله واقعی تأثیر گذار است (Carlier et al., 2000).

نتیجه گیری

مواجهه نیروهای پلیس با موقعیت‌های استرس‌زا دارای یک ویژگی خاص است. نیروهای پلیس در آغاز و با ارزیابی اولیه چالش‌های زیادی را در موقعیت درک می‌کنند، اما در ادامه و با ارزیابی ثانویه، نیروهای پلیس این موقعیت‌ها را قابل حل برآورد می‌کنند. سبک مقابله آن‌ها نیز دارای تفاوت‌هایی با سایر افراد است.

نیروهای پلیس بخاطر ماهیت کارشان به‌طور مکرر با استرس مواجه می‌شوند و این مواجهه طولانی با استرس می‌تواند بر کارکرد نیروهای پلیس تأثیر منفی داشته باشد. با توجه به اهمیتی که کار پلیس برای جامعه دارد لازم است که سازمان‌های پلیس به این مسأله توجه کافی داشته باشند. این سازمان‌ها باید برای نیروهایشان آموزش‌هایی در نظر بگیرند تا آن‌ها به این مسأله به صورت کامل آشنا شده و بتوانند مواجهه مفید و مؤثری با آن داشته باشند. این آموزش‌ها هم‌چنین باید دربرگیرنده شیوه‌های مقابله‌ای درست نیز باشند تا نیروها بتوانند هنگام مواجهه با استرس از این شیوه‌ها استفاده کنند. با توجه به شناخت منابع استرس، سازمان‌های پلیس باید تا حد امکان سعی در حذف و تعدیل آن‌ها داشته باشند تا نیروهایشان از تأثیر نامطلوب آن‌ها در امان بمانند. عوامل مؤثر جهت مقابله با شرایط استرس‌زا عبارتند از: احساس کارآیی، تغییر و ادراک فرد از رویدادها، برخورداری از حمایت‌های اجتماعی، احساس کنترل بر طول دوره استرس، و پیش بینی پذیر بودن موقعیت‌های استرس‌زا. این ساز و کارها آثار استرس را تحت تأثیر قرار می‌دهند و از این طریق بازگشت پذیری یا توان غلبه مؤثر بر استرس را موجب می‌شوند. برای کاهش آثار استرس در بین نیروهای پلیس باید سازمان پلیس به این عوامل توجه داشته و زمینه برخورداری نیروهای پلیس از آن‌ها را فراهم کند.

با توجه به این که عوامل استرس‌زا سازمانی تأثیر بیشتری از عوامل استرس‌زا فردی دارند باید سازمان‌ها این نکته را مد نظر قرار داده، سازمان خود را تحت مطالعه قرار دهند

تا عوامل آسیب رسان آن را مشخص کرده و با ایجاد تغییرات و بهبود در سازمان، این عوامل را کاهش داده و به حداقل برسانند.

نتیجه دیگر این که با کنار هم قرار دادن نیروهای جوان و میانسال، فرایند عادی شدن موقعیت‌های استرس‌زا برای نیروهای جوانتر را تسریع بخشند و امکان انتقال تجربیات از نیروهای میانسال‌تر به نیروهای جوانتر را فراهم سازند.

منابع :

- فلچر، بن (۱۳۸۱). کار، فشار روانی، بیماری و امید به زندگی، ترجمه ابوالقاسم نوری و عباسعلی پورخاقان. اصفهان، نشر دانشگاه اصفهان.
- اس کمرون، کیم و ای فن، دیوید (۱۳۸۰). مدیریت استرس، ترجمه سعید جعفری مقدم، تهران، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.
- ال کوپر، کاری (۱۳۸۳). فشار روانی؛ راه‌های شناخت و مقابله، ترجمه مهدی قراچه داغی. تهران، چاپ خوشرنگ.
- Anshel, M. H. (2000). A Conceptual Model and Implications for Coping with Stressful Events in Police Work. *Criminal Justice Behavior*, 27 (3), 375-400.
- Carlier, I.V.E., Lamberts, R.D., Gersons, B.P.R., 2000. The Dimensionality of Trauma: a Multidimensional Scaling Comparison of Police Officers with and Without Posttraumatic Stress Disorder. *Psychiatry Research* 97, 29- 39.
- Eden, D. (1990). Acute and Chronic Job Stress, Strain and Vacation Relief. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 45, 175-195.
- Kemeny, M. (2003). The Psychobiology of Stress. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 124-129.
- LeBlanc, V., MacDonald, R., McArthur, B., King, K., & Lepine, T. (2005). Paramedic Performance in Calculating Drug Dosages Following Stressful Scenarios in a Human Patient Simulator. *Prehospital Emergency Care*, 9, 439- 444.
- Ortega, A., Brenner, S., Leather, P. (2006). Occupational Stress, Coping and Personality in the Police: An SEM Study. *International Journal of Police Science and Management*, Vol. 9 No. 1, 2007, pp. 36-50.
- Pittenger, D. J. (2004). The Limitations of Extracting Typologies From Trait Measures of Personality. *Personality and Individual Differences*, 37, 779-787.
- Regehr, H., LeBlanc, V., Blake, J., Barath, I. (2008). Acute Stress and Performance in Polic Recruits. *Stress and Health* 24: 295-303
- Violanti, J. M., & Aron, F (1994). Ranking Police Stressors. *Psychology Report*, 75, 824-826.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.