

مروری بر علل و پیامدهای استرس با توجه به عامل جنسیت در نیروهای پلیس

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۸/۹

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۰/۱۰/۱۱

فهیمه سادات سعادت‌یار*، فاطمه یطرف**

چکیده:

محققان در تحقیقات گوناگونی که طی دوره‌های زمانی گوناگون و سازمان‌های متفاوت انجام داده‌اند، به آثار مستقیم و غیرمستقیم استرس بر افراد و پیامدهای سو، آن پی برده‌اند. علاوه بر این، پژوهش‌های چندی به مقایسه حرفة پلیس با سایر حرفه‌ها در زمینه استرس پرداخته و به طوری گسترده به پژوهشگران متذکر شده است که حرفة پلیس به شکلی ویژه و خاص پراسترس است. به این منظور، نظریه‌پردازان عوامل استرس‌زای متفاوتی را بیان کرده‌اند. در این مقاله عوامل مرتبط با کار/سازمان، عوامل فردی و عوامل نگرشی/روانی با توجه به عامل تفاوت جنسیت بررسی شده است؛ همچنین، به تشریح آثار و پیامدهای فردی و سازمانی این عوامل نیز پرداخته‌ایم. مروری بر پژوهش‌های پیشین نشان داد که مشکلات محیط کاری به مقدار زیادی بر استرس نیروهای پلیس با توجه به حمایت اجتماعی خانواده و گروه کاری، شرایط سازمانی و اجتماعی و موقعیت اقلیتی آنان (بر اساس جنسیت و گروه قومی و نژادی) در سازمان مؤثر است. به علاوه، در بیشتر تحقیقات، زنان مشکلات محیط کاری منحصر به فردتری را نسبت به مردان گزارش می‌کنند. به این معنا که آنان غیر از مسائل مربوط به کار و محیط کاری، به واسطه مسائلی دیگر که خارج از سازمان پلیس است، در استرس قرار می‌گیرند. یافته‌ها نشان می‌دهد مداخلاتی همچون راهبردهای مدیریت، نظارت، آموزش و توسعه هنجارها و استانداردهای سازمانی برای مهار و کنترل سطح استرس نیروهای پلیس می‌تواند نقشی شایان توجهی داشته باشد.

کلیدواژه‌ها:

پلیس، تفاوت جنسیت، عوامل استرس‌زا، پیامدهای استرس.

* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول) f_saadatyar@yahoo.com

** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - دانشگاه فردوسی مشهد f_bitaraf187@yahoo.com

مقدمه

حسن‌زاده جای‌جانی بیان می‌کند در زمانی زندگی می‌کنیم که با وجود پیشرفت‌های فن‌آوری، اختلالاتی نظیر افسردگی، اضطراب و استرس به عنوان بیماری‌های شایع قرن مطرح هستند. موحد ابطیحی نیز در این موضوع بیان می‌کند کسب آرامش و اطمینان و دوری از افسردگی و اضطراب از اساسی‌ترین نیازهای فطری آدمی است و از دیرباز جزء مسائل اساسی بشر بوده است. از طرف دیگر، بهداشت و سلامتی روانی یکی از نیازهای اجتماعی است؛ چرا که عملکرد مطلوب جامعه مستلزم برخورداری از افرادی است که از نظر سلامت و بهداشت روانی در وضعیت مطلوبی قرار داشته باشند (اسدزندی و دیگران، ۱۳۹۰).

امروزه شاهد این واقعیت هستیم که استرس تقریباً در جامعه جدید و در تمامی مشاغل اجتناب‌ناپذیر است (Jaramillo et al., 2005). با این حال، بسیاری بر این باورند که شغل پلیس نسبت به اغلب مشاغل دیگر دارای استرس بیشتری است. در واقع، نیروهای پلیس مرتباً در معرض عوامل استرس‌زای حادث‌ناشی از محرک‌های شدید (مانند نیاز به استفاده از سلاح و یا برخوردهای خشونت‌آمیز با شهروندان) قرار می‌گیرند. علاوه بر این، الزامات کاری، نوبت کاری شب و یا ناسپاسی شهروندان ممکن است باعث استرس مزمن در میان این نیروها شود. گرچه نرخ تلفات پلیس نسبت به برخی مشاغل دیگر از قبیل کارگران ساختمان پایین‌تر است، اما نیروهای پلیس به‌ندرت از خطری که افراد دیگر می‌توانند برای آن‌ها ایجاد کنند ایمن‌اند (Anderson et al., 1995).

آندرسون و همکارانش متذکر می‌شوند که تحقیقات موجود نشان داده است استرس می‌تواند فهرستی از نتایج منفی فیزیولوژیکی / روانی و یا رفتاری را در میان نیروهای پلیس به وجود آورد. ویولانتی و آرون^۱ بیان می‌کنند که، از نظر سازمانی، چنین استرس‌هایی که با نتایج منفی مرتبط است، می‌تواند اثربخشی سازمان پلیس را در اشکال متفاوتی همچون غیبت از کار، هزینه‌های درمان و سلامت، گردش مالی بیش از حد و بهره‌وری پایین تضعیف کند (Cheong & Ilhong, 2011).

علاوه بر این، یکی از مسائل مهم وجود عامل تفاوت جنسیت در حرفه پلیس است. به دو دلیل اساسی لازم است بین نیروهای پلیس زن و مرد تفاوت قائل شد. دلیل اول این است که

1. Violanti & Aron

بیشتر مشاهدات و نتیجه‌گیری‌ها با توجه به کار نیروهای پلیس مرد صورت می‌گیرد و این احتمال وجود دارد که این‌گونه نتایج را نتوان به راحتی به نیروهای پلیس زن تعمیم داد؛ به‌ویژه، این امر بیشتر در زمان اجرای برنامه‌ها و سیاست‌های کاهش استرس و فرسودگی شغلی در میان نیروهای پلیس احساس می‌شود. در این موضوع، مواراش و هار بر این باورند که ممکن است شرایط کلی استرس در میان افسران زن، نسبت به شرایطی که افسران مرد با آن مواجه‌اند، متفاوت باشد. دومین دلیل اساسی را مارتین^۱ این‌گونه بیان می‌کند که همکاران مرد و سرپرستان نیروهای پلیس زن ممکن است آنان را در معرض تبعیض جنسیتی قرار دهند. که خود سطح استرس و فرسودگی شغلی آنان را افزایش می‌دهد (McCarty et al., 2007)

بنابراین ساختار و چارچوب کلی این مقاله بدین صورت خواهد بود که در بخش بعدی نخست مفهوم استرس تبیین می‌شود. سپس به پیامدهای استرس در میان نیروهای پلیس با توجه به عامل تفاوت جنسیت پرداخته می‌شود. برای مواجهه با این پیامدها، ضروری است شرایط و عللی که منجر به استرس مخرب می‌شود شناسایی و ریشه‌یابی شود. بدین منظور، پس از مرور پیامدهایی که بعد مخرب استرس را نشان می‌دهد، در ادامه علل استرس را در بُعد فردی، سازمانی و نگرشی بررسی خواهیم کرد. بر اساس پژوهش‌های صورت گرفته در جهان، با وجود تشابهات موجود در زمینه استرس، و به‌ویژه استرس در میان حرفه پرتنش پلیس در میان نیروهای پلیس زن و مرد، علل ایجاد استرس در میان نیروهای پلیس زن تا حدودی متفاوت از همکاران مرد است. در پایان، به بررسی نقش استرس در میان نیروهای پلیس زن و مرد ایران خواهیم پرداخت. سرانجام، پژوهش را با نتایج، پیشنهادها و راه‌کارهایی در این زمینه، که از برآیند پژوهش‌ها و یافته‌ها به دست آمده است، به پایان می‌رسانیم.

استرس

سید ربیع (۱۳۹۰) بیان می‌کند استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی و جسمی به فرد است. باید توجه داشت که حالتی ناشی از فشار است و نه خود فشار. اما با اندکی اغماض می‌توانیم استرس را همان فشار عصبی معنا کنیم و آن را حالتی

بدانیم که انسان در مقابل محرک‌های ناسازگار بیرونی از خود بروز می‌دهد. در تعریفی دیگر، استرس را می‌توان پاسخی در نظر گرفت که فرد برای تطبیق با وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی به صورت رفتاری روانی یا جسمانی از خود بروز می‌دهد. در این تعریف، استرس عبارت است از عکس‌العمل‌های فرد در مقابل موقعیت‌های تهدیدکننده در محیط.

بر مبنای تحقیقات صورت گرفته، نه فقط شدت استرس بلکه نوع عوامل استرس‌زای پیش‌بینی شده نیز از شغلی به شغل دیگر متفاوت است. بنابراین، این احتمال وجود دارد که نتایج به دست آمده برای استرس و عوامل آن در یک شغل امکان تعمیم به شغلی دیگر را نداشته باشد؛ به‌ویژه، زمانی که نگاهی دقیق‌تر و ظریف‌تر به روابط پدیده‌ای پیچیده همچون عوامل استرس‌زای پلیس و پیامدهای آن مانند فرسودگی شغلی نیروهای پلیس می‌اندازیم، تحلیلی دقیق و محتاطانه از خصوصیات این شغل لازم است (Vuorensyrjä & Mälkka, 2011).

رایت و بانت^۱ در پژوهش خود متوجه شدند که استرس بیش از حد بین کارکنان خدمات انسانی با افت و عقب‌گرد شناختی و رفتاری مرتبط است؛ این موضوع خود منجر به نگرش‌های منفی به مراجعه‌کنندگان می‌شود. همچنین، شافلی و انزمان^۲ بیان می‌کنند که در چندین پژوهش صورت گرفته، کارکنان خدمات انسانی، به دلیل سطح بالای استرس، گرایش زیادی به رفتارهای پر خاشک‌گرانه از خود نشان می‌دهند. بارون^۳ معتقد است هنگامی که افسران تحت استرس‌های محیط بیرون از کار قرار می‌گیرند، احتمالاً تحمل کمتری در برابر موقعیت‌های تعارضی خواهند داشت. این موقعیت‌ها در مواقعی می‌تواند منجر به ناامیدی و سرخوردگی افراد شود؛ این ناامیدی و سرخوردگی، به احتمال زیاد، به تلاطم روحی و حتی استفاده از تهدید و خشونت فیزیکی و کلامی علیه شهروندان تبدیل می‌شود. با توجه به وجود رابطه مثبت و روشن بین استرس پلیس و پیامدهای مخرب آن همچون فرسودگی شغلی، نارضایتی، بی‌انگیزگی و کاربرد خشونت و تهدید در اثر استرس و فشار کاری زیاد، عجیب است که فقط عده کمی از محققان به بررسی این روابط پرداخته‌اند (Cheong & Ilhong, 2011). علاوه بر این، کریمل و گرملی^۴ نیز پی بردند که زنان، در

1. Wright & Bonett

2. Schaufeli & Enzmann

3. Baron

4. Krimmel & Gormley

سازمان‌ها، سطح پایینی از رضایت شغلی و سطح بالایی از استرس و افسردگی مرتبط با شغل را گزارش می‌کنند (Morash et al., 2006).

پیامدهای استرس در میان نیروهای پلیس با توجه به تفاوت جنسیت

بیشترین پیامدهای اشاره شده در ادبیات پیشین در زمینه استرس زنان و مردان شامل موارد زیر است که در ادامه شرح داده خواهد شد:

- فرسودگی شغلی؛
- بروز رفتارهای خشونت‌آمیز.

فرسودگی شغلی در بین نیروهای پلیس زن و مرد

در بیشتر تحقیقات، استرس مهم‌ترین عامل و پیش‌بینی‌کننده برای فرسودگی شغلی در میان افسران مرد و زن شناخته شده است (Morash & Haarr, 1995; McCarty et al., 2007; Vuorensyrjä & Mälkka, 2011). از جمله مهم‌ترین عوامل مرتبط با شغل خصوصاً در مشاغل سخت، فرسودگی شغلی می‌باشد. فرسودگی شغلی بیشتر با شغل‌هایی که ساعات زیادی با انسان‌ها در ارتباط هستند، دیده می‌شود. فرسودگی شغلی عارضه روان‌شناختی مشتمل بر سه محور خستگی هیجانی، مسخ شخصیت^۱، احساس عدم کفایت شخصی است (رسولیان، ۱۳۸۳).

شیروم^۲ و همکارانش بیان می‌کنند که فرسودگی شغلی را می‌توان پیامد کاهش مزمن منابع توانایی‌های فرد که از رویارویی طولانی مدت با استرس و به‌ویژه فشارهای شغلی ایجاد می‌شود دانست. اخیراً شواهد پژوهشی فراوان، حکایت از آن دارند که فرسودگی بر سلامت جسمانی نیز تأثیر منفی دارد و علاوه بر آن، به عنوان عاملی خطر ساز برای بروز بیماری‌های جسمانی و اختلالات بدنی شناخته شده است و همچنین عوارض و احساسات منفی را برای خود شخص به همراه دارد که به طور کلی شامل مواردی مانند: خستگی مزمن، اختلالات

1. Depersonalization

2. Shirom

خواب، علائم جسمی مختلف، تمایلات منفی و بدبینانه نسبت به همکاران و مراجعین و احساس گناه می‌شود. شیروم اظهار می‌دارد علاوه بر آثار زیان‌بار فرسودگی شغلی بر سلامت جسمانی و روانی فرد، سازمان‌ها نیز از پیامدهای فرسودگی شغلی رنج می‌برند. از آن جمله می‌توان به کاهش عملکرد کارکنان، ترک شغل، کاهش تعهد سازمانی، کاهش خشنودی شغلی، افزایش هزینه‌های مربوط به بهداشت سلامت کارکنان، کاهش خلاقیت در محیط کار، فقدان مشکل‌گشایی و نوآوری اشاره کرد (بشلیده و هاشمی شیخ شبانی، ۱۳۹۰).

خاکپور در پژوهشی اظهار می‌دارد که فرسودگی شغلی پدیده‌ای شایع به‌ویژه در حوزه خدمات انسانی مانند پلیس و بهداشت و درمان از جمله پرستاران است. برای مثال، تحقیقات نشان داده است درمانگرهایی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند معمولاً از لحاظ جسمانی، عاطفی و ذهنی خسته هستند؛ این امر تأثیر گسترده‌ای بر کیفیت مراقبت از بیمار بر جای می‌گذارد؛ به گونه‌ای که درمانگران به تدریج احساس می‌کنند نمی‌توانند با بیمار مواجه شوند. با توجه به آثار منفی فرسودگی شغلی بر عملکرد فرد، پیشگیری از وقوع این عارضه از اهمیت خاصی برخوردار می‌شود. از این رو محققانی همچون مؤمنی و همکارانش بر این باورند که برای کاهش این بار باید تمهیدات خاصی از جمله افزایش ثبات کاری و حیطة عملکردی و افزایش مشارکت کارکنان در امر تصمیم‌گیری صورت گیرد. عواملی چون ترغیب کار گروهی، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، حمایت‌های شغلی و کاهش تعارضات و ابهامات شغلی می‌تواند موجب کاهش فرسودگی شغلی بیشتر شود. بنا به گفته مقیمی با توجه به اجتناب ناپذیر بودن برخی از عوامل استرس‌زا در حرفه‌های خدمات انسانی همچون حرفه پلیس و لزوم پیشگیری از آثار روانی و رفتاری استرس بر شاغلان این حرفه، به‌کارگیری راه‌حلهایی برای بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش‌های مقابله‌ای از جمله وظایفی است که بر عهده مدیران سازمان‌های خدمات انسانی است (خمرنیا و دیگران، ۱۳۹۰).

مسئله مهمی که محققان اغلب کمتر به آن توجه کرده‌اند این موضوع است که چگونه استرس و فرسودگی شغلی مرتبط با کار در میان نیروهای پلیس زن و مرد متفاوت است (Thompson et al., 2005). پژوهش‌هایی که درباره ارتباط میان جنسیت و فرسودگی شغلی صورت گرفته گویای این واقعیت است که دو جنس تفاوت چندانی در نمره کلی فرسودگی شغلی ندارند، اما زنان در بُعد فرسودگی هیجانی و عاطفی و مردان در بُعد کفایت شخصی

بیشتر آسیب‌پذیر خواهند بود (Dickinson-Bannack et al., 2007). به نظر می‌رسد فشارهای محیط کار و به‌ویژه تعارض‌های کار - خانواده زنان را بیشتر از مردان در معرض تنیدگی‌های روان‌شناختی قرار می‌دهد.

رفتارهای خشونت آمیز

استرس ممکن است منجر به پرخاشگری در میان نیروهای پلیس شود. پژوهش‌های تجربی کمی وجود دارد که رابطه علت و معلولی میان استرس و استفاده پلیس از زور و خشونت را نشان می‌دهد. گرشان و همکارانش (۲۰۰۲) پژوهشی بین ۱۰۵ افسر پنجاه سال به بالا انجام دادند که نشان می‌داد استرس درک شده با رفتارهای نامناسب پرخاشگرانه همبستگی دارد. به همین ترتیب، کپ و ایوما (۲۰۰۱) بیان می‌کنند که استرس و فرسودگی شغلی احتمال به‌کارگیری خشونت را بین ۳۵۸ افسر بررسی‌شده پلیس هلند افزایش داد. اخیراً، مانزونی و آیزنر (۲۰۰۶) برای بررسی رابطه مستقیم و غیرمستقیم استرس بر کاربرد خشونت، ۴۷۴ افسر زن و مرد را در زوریخ ارزیابی کردند؛ دو سوم از این عده نیروهای خط مقدم بودند و عمدتاً در وظایف گشت و کنترل ترافیک اشتغال داشتند و یک‌سوم باقیمانده هم در حرفه کارآگاه و بازرس مشغول به فعالیت بودند. علاوه بر این، ادبیات موجود در زمینه استرس نشان می‌دهد که عواملی همچون تعهد شغلی، رضایت و یا فرسودگی شغلی به مثابه متغیر واسط بین استرس و خشونت عمل می‌کنند (Burke & Richardson, 2000; Manzoni & Eisner, 2006). با توجه به تصویر منفی پلیس و بی‌اعتمادی گسترده جهانی به پلیس، در بیشتر پژوهش‌ها فرض می‌شود که سطح نارضایتی شغلی کارکنان پلیس بسیار بالا خواهد بود و، هنگامی که آنان از شغل خود ناراضی‌تر هستند، به احتمال زیاد در تعامل با شهروندان نیز رفتاری عصبی و پرخاشگرانه خواهند داشت و رفتارهایی را به کار می‌گیرند که باعث می‌شود شهروندان واکنشی منزجرانه به پلیس از خود نشان دهند (Manzoni & Eisner, 2006). چنین واکنش‌هایی به‌راحتی ممکن است منجر به موقعیت‌های تهاجمی شود که در آن تهدیدات لفظی یا فیزیکی نیروها به کار برده می‌شود.

با توجه به اینکه فعالیت‌های روزمره پلیس شامل وظایف گشت و وظایف اداری است. فرض بر این است که وظیفه گشت‌زنی، از جمله چک کردن هویت، دستگیری و یا منازعه، احتمال استفاده از خشونت را افزایش می‌دهد. در حالی که در وظیفه اداری عکس این قضیه اتفاق می‌افتد؛ با وجود این انتظار می‌رود که هر دو وظیفه سطح استرس عملیاتی و سازمانی را بالا ببرد (Cheong & Ilhong, 2011).

مروری بر عوامل استرس‌زا کار پلیس با در نظر گرفتن نقش تفاوت جنسیت

با توجه به پیامدهای منفی و مخرب ناشی از استرس، نیاز به شناخت ریشه و علل پیدایش استرس در کار پلیس، با در نظر گرفتن آثار متفاوتی که این علل بر نیروهای پلیس زن و مرد دارد، احساس می‌شود. با بررسی ادبیات موضوع ویژه زنان پلیس، مشاهده می‌شود که پیش‌بینی‌کننده‌های استرس برای زنان و مردان با هم متفاوت است. دلایل چندی در این زمینه وجود دارد که گویای این مطلب است. به طور نمونه، مرکز ملی زنان و پلیس^۱ اعلام کرد، با وجود فرصت‌هایی که دولت آمریکا در سال ۱۹۷۰ برای استخدام زنان در آژانس‌های پلیس ایجاد کرد، در سال ۲۰۰۱ در مقایسه با سهم ۴۶/۵ درصدی زنان در کل نیروی کار آمریکا، فقط ۱۱/۲ درصد نیروهای پلیس را تشکیل می‌دادند. بنابراین زنان جامعه پلیس در بیشتر اوقات اعضای گروه اقلیت هستند، که احتمالاً تجربه‌های متفاوتی را در محیط کار نسبت به مردان کسب خواهند کرد. بنابراین، استرس‌های پلیس زن ممکن است به واسطه یک‌سری از مشکلات در محیط کار پیش‌بینی شود؛ این‌گونه مشکلات پیش‌بینی‌کننده استرس مردان نیست. از منظر موراوش و هار (۱۹۹۵) آزارهای زبانی، مشکلات مربوط به تعصبات گروه قومی و نژادی، رفتارهایی که احتمالاً نامشهود است و تخمین‌ها و برآوردهای افراطی و فراتر از توانایی‌های جسمی پیش‌بینی‌کننده‌های مهم و معنادار استرس زنان در نظر گرفته می‌شود. از طرفی دیگر، این دو نویسنده بیان می‌کنند که قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های استرس برای مردان فقدان اثرگذاری در کار و تمسخر کردن سایر کارکنان به دلیل اشتباه و قصور است. اما مواردی همچون دست بالا گرفتن و افراط

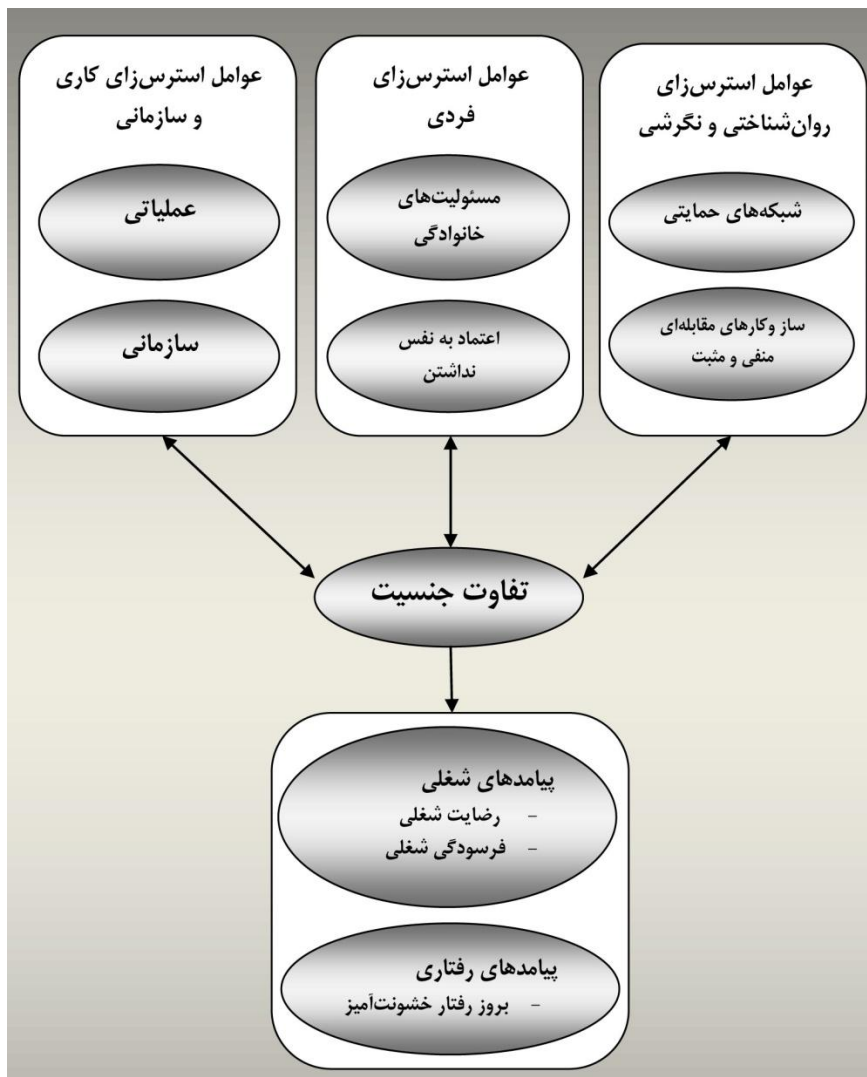
درباره توانایی‌های جسمی و آزارهای زبانی و کلامی پیش‌بینی‌کننده‌های ضعیف‌تری برای مردان شناخته شده‌اند.

محققان دیگری نیز استرس‌زاهای یگانه و منحصر به فردی را برای پلیس زن شناسایی کرده‌اند. الیسون و گنز^۱ به یک سری عوامل استرس‌زای منحصر به فرد زنان مانند فقدان پذیرش خرده‌فرهنگ‌های مردانه، نداشتن اتحاد و نبود حمایت و ضمانت ناظران و همکاران اشاره می‌کنند که مسلماً بر عملکرد کاری آنان تأثیرگذار خواهد بود. در این موضوع، وکسلر و لوگان^۲ نیز عوامل استرس‌آور دیگری را که مختص زنان است ذکر می‌کنند؛ این عوامل شامل نگرش‌های منفی کارکنان پلیس مرد، سرزنش‌ها و عیب‌جویی‌های گروهی و عکس‌العمل‌های کارکنان مرد است (Morash et al., 2006).

با توجه به پژوهش‌های پیشین درباره استرس، مشکلات محیط کاری پیش‌بینی‌کننده‌های اولیه استرس نیروهای پلیس مرد و زن در نظر گرفته می‌شوند. سپس سایر عوامل استرس‌زا، در الگوی پیش‌بینی‌کننده‌های استرس قرار می‌گیرند. با توجه به اینکه نیروهای پلیس در معرض یک محیط نامطلوب سازمانی قرار می‌گیرند، انتظار می‌رود که کارکنان پلیس زن سطوح بالاتری از استرس مربوط به کار را نسبت به همکاران مرد خود گزارش کنند. دراگتیز و ساویتز^۳ بیان می‌کنند که تحقیقات در دیگر زمینه‌های سازمانی نیز نشان داده است که زنان به طور مداوم سطوح بالاتری از استرس‌های روانی و جسمی را نسبت به همکاران مرد خود گزارش کرده‌اند. همچنین، از منظر والشوک^۴ تحقیقات مربوط به زنان شاغل در مشاغل غیر سنتی، از جمله کارخانه‌های تولید فولاد، نشان داده است که کارگران زن در این محیط‌ها ممکن است خصومت و دشمنی را تجربه کنند، که احتمالاً سطوح استرس را در آن‌ها افزایش می‌دهد. علاوه بر این، بنا به گفته استاتلند، تحقیقات نشان‌دهنده وجود دیدگاه‌های متفاوت مردان و زنان درباره عوامل استرس‌آور است و این تفاوت‌ها ممکن است در میان مأموران اجرای قانون نیز وجود داشته باشد (McCarty et al., 2007).

1. Ellison & Genz
2. Wexler & Logan
3. Derogatis & Savitz
4. Walshok

بر اساس پیشینه تحقیقات و مرور پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه، در شکل شماره (۱)، شمایی از علل و پیامدهای ذکر شده در اغلب تحقیقات مربوط به این حوزه ارائه شده است.



شکل شماره (۱): عوامل استرس‌زا و پیامدهای آن با توجه به تفاوت جنسیت

۱- عوامل مربوط به کار/ سازمان پلیس

برخی پژوهشگران عموماً به دو دسته عامل استرس‌زای نهفته در این زمینه پی برده‌اند (Manzoni & Eisner, 2006)؛ دسته اول عوامل استرس‌زایی است که از ماهیت کار پلیس سرچشمه می‌گیرد. از آن جمله می‌توان به تهدید، خشونت، قرار گرفتن در معرض خطر، فشار زمان، و یا نوبت کاری شب اشاره کرد. از آنجا که این عوامل مرتبط با وظیفه یا وظایف عملیاتی معمول است، این گروه از عوامل استرس‌زا را «عوامل استرس‌زای عملیاتی» می‌نامیم. دسته دوم عوامل استرس‌زای سازمانی نامیده می‌شود که ریشه در ویژگی‌های سازمانی سازمان پلیس دارد. این عوامل عبارت است از مدیریت استبدادی، ارتباطات ضعیف، پشتیبانی نکردن، نداشتن فرصت کافی برای ارتقای شغل و غیره.

سیموندز^۱ به نقل از مک کارتی و همکارانش (۲۰۰۷) اولین فردی بود که بین استرس ناشی از محیط کار پلیس و استرسی که ناشی از ویژگی‌های سازمان پلیس است تمایز قایل شد.

- **عوامل عملیاتی:** منبع عمده استرس شناسایی شده در کار پلیس منحصر به محیط کاری است که کارکنان پلیس با آن مواجه‌اند. ویولانتی و آرون بیان می‌کنند که نمونه‌ای از عوامل ذاتی کار پلیس شامل واکنش نشان دادن به جنایت در حال وقوع و یا دیدن صحنه جنایتی وحشتناک است. بنا به گزارش دفتر آمار دولتی^۲، خوشبختانه بسیاری از حوادث فوق، مانند کشتن فردی در حین ایفای وظیفه و یا تجربه کشته شدن همکار، تجارب متداولی برای نیروهای پلیس نیست؛ زیرا هی و همکارانش معتقدند که حوادث خشونت‌آمیز و پیش‌بینی‌ناپذیر غالباً منابع اصلی استرس و فرسودگی شغلی در میان نیروهای پلیس است. موراش و همکارانش در تحقیقات خود متذکر شدند که مشکلات محیط کاری شامل مواردی است که با چگونگی وظایف سازمان، از جمله فرایند ارتقا و مسائل جوئی مانند خصومت و یا انزوای کارکنان، در ارتباط است (McCarty et al., 2007). با وجود اینکه وایت و

1. Symonds

2. Bureau of Justice Statistics

مارینو^۱، از طریق پژوهش کمی و درازمدت خود روی زنان و مردان، به این نکته پی بردند که این بخش مشکلات کاری جزئی از عوامل مرتبط با استرس نیروهای پلیس است. پژوهش‌های دیگر از جمله پژوهش‌های کرانک^۲ و همکارانش و نیز هارل^۳ و جونپیر^۴ نشان داد که مشکلات محیط کاری قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده استرس شغلی است (Morash et al., 2006).

• **عوامل سازمانی:** برخی محققان روی تأثیر ویژگی‌های سازمانی گروهی پلیس بر استرس، به ویژه اندازه، جایگاه و مقر پلیس، تمرکز کرده‌اند. در این راستا، رگلی^۵ و همکارانش نشان دادند که، در گروه‌های بزرگ، مدیران و مجریان ممکن است کنترل کار را از دست بدهند و خود این می‌تواند منجر به استرس شود. علاوه بر این، این محققان دریافتند که، در بخش‌های کوچک‌تر، وجود روابط غیر رسمی‌تر بین اعضای بخش، افسران و مافوقان ممکن است به استرس کمتری منجر شود. به طور مشابه گینز^۶ و همکارانش استدلال کردند که نیروهای پلیس در گروه‌های بزرگ به طور ویژه‌ای در معرض استرس قرار می‌گیرند. اخیراً اولیور و میر^۷ نیز به این نکته پی بردند که هر چه گروه بزرگ‌تر باشد، سطوح استرس افزایش پیدا می‌کند. از آنجا که گروه‌های شهری بزرگ به واسطه برخی ویژگی‌ها مانند حاشیه نشینی، مراکز اقتصادی ساخته شده با تراکم بالا، سطوح بالای فقر و تهیدستی و سطوح بالای جرم و بی‌نظمی شناخته می‌شوند و این احتمال وجود دارد نیروهای پلیسی که در حوزه‌های شهری مشغول به فعالیت می‌باشند نسبت به همکارانشان در سایر حوزه‌ها با خطرات بیشتری در کار روبه‌رو شوند، بنابراین، سطح جرم، بی‌نظمی، اغتشاش و ویژگی‌های گروه‌ها ممکن است پیش‌بینی‌کننده‌های مهم استرس باشند (Morash et al., 2006). همچنین احتمالاً ماهیت نظامی‌تر، دیوان‌سالار و نظم‌گرایانه گروه‌های شهری بزرگ

1. White & Marino
2. Crank
3. Hurrell
4. Juniper
5. Regoli
6. Gaines
7. Oliver & Meier

نیز منجر به عوامل استرس‌زا می‌شود (Kroes, 1986). بنابراین منبع بعدی استرس در میان نیروهای پلیس ویژگی‌های دیوان‌سالارانه سازمان است. ماهیت دیوان‌سالار سازمان‌ها همچنین ممکن است استرس و فرسودگی شغلی مربوط به کار را به شکل متفاوتی در میان کارکنان زن و مرد تحت تأثیر قرار دهد. به علاوه، زنان ممکن است در فرایند استخدام نیز در معرض تبعیض قرار بگیرند و زمانی طولانی صرف شود تا به عنوان افسر استخدام شوند (Potts, 1983). این واقعیات ممکن است برداشت و ذهنیتی از بی‌عدالتی در میان مأموران زن به وجود آورد و سرانجام سطح استرس آنان را افزایش دهد. بنابراین شیوه‌های استخدام ناعادلانه ممکن است، در واقع، بخشی از عوامل استرس‌زا را تشکیل دهد. بنا به گفته ویش^۱، این عمل باعث ایجاد محیطی می‌شود که در آن نیروهای پلیس مرد، صرف نظر از کیفیت کار همکاران زن، آنان را افرادی برابر با خود در نظر نگیرند. کارکنان پلیس زن نیز در این شرایط ممکن است با همکار مرد احساس نزدیکی نکنند و در نتیجه سطح استرس آنان تشدید می‌شود (McCarty et al., 2007).

۲- عوامل فردی

- **نداشتن اعتماد به نفس:** ون ولسور و هوگز در بررسی‌های خود اظهار داشتند زنان مجبورند مکرراً توانمندی‌های خود را نه فقط به کارکنان بالاتر بلکه به مسئولان نیز اثبات کنند. علاوه بر این، به تجربه ثابت شده است که گرچه این امر باعث ایجاد فرصت می‌شود میزان فشار کاری را افزایش می‌دهد. از طرف دیگر، انتظار نتیجه کم از عملکرد در زنان پلیس در حد بالایی قرار دارد. برای مثال، زنی که نسبت به همکار مرد هم‌رتبه‌اش در سطح پایین‌تری قرار دارد و وظایفی مشابه او انجام می‌دهد ممکن است استحقاق بیشتری برای درخواست ارتقای شغلی اما انتظار نتیجه کمتری داشته باشد، زیرا معتقد است به سبب زن بودنش به تقاضایش برای ارتقا رسیدگی لازم نخواهد شد. بنابراین ممکن است، نسبت به فردی با انتظار نتیجه بیشتر، تمایل کمتری برای

درخواست ارتقای شغلی داشته باشد. مسئله اعتماد به نفس کم زنان، معمولاً در موضع قدرت بیشتر توجه می‌شود. تحقیقات گذشته نشان داده است زنان نسبت به مردان اغلب از خودسنجی کمتری درباره توانایی‌ها و انجام دادن کار برخوردارند. استیک و کلانس^۱ از این کمبود خودباوری به عارضه فریبنده تعبیر می‌کنند. برخی از زنان که به جایگاه بالایی رسیده‌اند معتقدند که موفقیت شغلی خود را بر حسب شانس یا ظاهر سازی، و نه بر اساس توانمندی‌هایشان، به دست آورده‌اند و هر آن ممکن است بی‌کفایتی آنان برملا شود (کیم آدامز، ترجمه دفتر تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا، ۱۳۸۸).

• **مسئولیت‌های خانوادگی:** اشتغال زنان در خارج از منزل، به‌ویژه در مشاغلی که وجهه مردانه دارد، تحت تأثیر نظام‌های فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، روانی و شخصیتی آنان است. یکی از هنجارهای جوامع برای زنان تشکیل خانواده و ایفای نقش مادری و همسری است. هرچه جامعه سنتی‌تر باشد، به این نقش‌های محول شده اهمیت بیشتری می‌دهد. ساختار کشورهای در حال توسعه نسبت به کشورهای توسعه یافته به گونه‌ای است که از زنان بیشتر انتظار می‌رود که نقش‌های محول شده (مادری و همسری) را به خوبی انجام دهند. چون در این جوامع تغییر در ارزش‌ها و هنجارها به کندی صورت می‌گیرد، هنوز افراد چه مرد و چه زن در پذیرش نقش‌های جدید زنان در جامعه تردید دارند. زنان در ترکیب نقش‌های خود در منزل و بیرون از منزل دچار تضاد می‌شوند و مشکلاتی چون مزاحمت‌ها، سختی و طولانی بودن ساعات کار را باید تحمل کنند؛ به احتمال زیاد، این تضادها و مشکلات سطوح استرس را برای زنان شاغل و به‌ویژه کارکنان پلیس زن افزایش می‌دهد. محمودپور نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسید که زنان مشغول به کار یا تحصیل از نظام خانواده نسبتاً سرد و روابط زناشویی نسبتاً متوسطی برخوردارند؛ معمولاً این‌گونه خانواده‌ها خیلی شاداب و گرم نیستند؛ ولی، از طرفی دیگر، زن از لحاظ اقتصادی کمک شایانی به خانواده می‌کند (احمدی، ۱۳۸۷). همچنین، در این زمینه، (Potts, 1983) اظهار می‌دارد سازمان پلیس

به خودی خود ممکن است برای نیروهای پلیس زن نامطلوب باشد. برای نمونه، ساعات کاری نامنظم به‌ویژه برای کارکنان زنی که در خانواده خود مسئولیت مراقبت از والدین یا فرزندانشان را به عهده دارند مشکل‌زا و نوعی عامل استرس است.

۳- عوامل نگرشی / روانی

• **دست‌رسی به شبکه‌های حمایتی:** از جمله شبکه‌های حمایتی مهم برای پلیس شبکه‌های حمایتی خانواده، مافوقان و هم‌تایان کاری است (Cullen et al., 1985). موریس^۱ و همکارانش متذکر می‌شوند که غالباً تحقیقات پیشین به نقش مهم پشتیبانی همکاران و ناظران در کاهش استرس نیروهای پلیس اشاره کرده است. به طور کلی، بنا به گفته اتزیون^۲، پشتیبانی که از محیط کاری نشئت می‌گیرد برای کاهش پیامدهای منفی مانند استرس مفید است. موریس و همکارانش به این نکته اشاره می‌کنند که افسران برای اطمینان از زندگی و امنیت خود وابسته به همکاران خود هستند؛ بنابراین پشتیبانی از درون سازمان ممکن است در حوزه پلیس بیشتر شایان توجه باشد. احتمالاً افسران بر این باورند که همکارانشان یگانه افرادی‌اند که می‌توانند فشار و استرس کاری آنان را درک کنند. به همین دلیل، سطوح قوی پشتیبانی و اعتمادی که همکاران درک کرده‌اند در میان نیروهای پلیس به کاهش میزان استرس و فرسودگی شغلی کمک می‌کند. تحقیقات تجربی از این ادعا، که افسران با سطح بالای پشتیبانی همکاران گزارش‌کننده سطوح پایین‌تری از استرس هستند، پشتیبانی می‌کند. علاوه بر مطالب بیان‌شده، در توجه به جنسیت، کرک براون^۳ و همکارانش استدلال می‌کنند که زنان پلیس نسبت به همکاران مرد خود ممکن است بیشتر در معرض فقدان حمایت اجتماعی باشند و آن هم می‌تواند به دلیل وضعیت آنان، که گروهی اقلیت در سازمان پلیس‌اند، و همچنین طبیعت مردانه کار پلیس باشد. یافته‌ها در موضوع حمایت اجتماعی زیربنای این تفکر مهم است که

1. Morris

2. Etzion

3. Kirk-Brown

حمایت اجتماعی با سطوح پایین‌تر استرس، به‌ویژه برای زنان ارتباط مستقیم دارد. به این دلیل که زنان برخی مشکلات منحصر به فرد را، از جمله طرد شدن و نپذیرفتن همکاران و دیگر افراد را، در محیط کاری سازمان پلیس تجربه می‌کنند، حمایت‌های اجتماعی خانواده و همکاران پلیس ممکن است به طور خاصی پیش‌بینی‌کننده استرس برای آنان به حساب آید (McCarty et al., 2007).

• **سازوکارهای مقابله:** یکی دیگر از منابع شامل سازوکارهای مقابله‌ای گوناگونی است که نیروهای پلیس زن و مرد در تلاش برای کاهش سطح استرس به کار گرفته‌اند. به گفته آنشل^۱ بیشتر پژوهشگران موافق‌اند که فقط استفاده آگاهانه از راهبرد رفتاری در نظر گرفته‌شده برای کاهش سطح استرس و یا تقویت توانایی فرد برای مقابله با استرس نشان‌دهنده فرایند مقابله است. بارک اظهار می‌دارد که افراد غالباً دو رویکرد متفاوت و مشخص را در تلاش برای مقابله با احساس استرس خود انتخاب می‌کنند. اولین رویکرد شامل راهبردهای مقابله‌ای مثبت در نظر گرفته‌شده برای تقویت روابط با اعضای خانواده و یا توجه به برنامه اقدام برای برخورد و مقابله با حوادث استرس‌زا در محل کار است. همچنین سازوکارهای مقابله‌ای مثبت استفاده‌شده ممکن است شامل افزایش ارتباطات با همسر و یا خویشاوندان و دریافت حمایت روحی از طریق دین و مذهب باشد. رویکرد دوم برای کاهش استرس مستلزم انتخاب یک یا چند راهبرد مقابله‌ای مخرب و منفی است. برای نمونه، به واسطه استرس بیش از حد، افراد ممکن است از دوستان و یا اعضای فامیل کناره‌گیری کنند و، در نتیجه، منزوی شوند و یا به سمت مصرف بیشتر سیگار و الکل پیش بروند. به طور کلی، از منظر لازاروس^۲ سازوکارهای مقابله‌ای مثبت مناسب‌ترین روش برای کاهش استرس است. به علاوه، استدلال می‌شود که راهبردهای مقابله‌ای مخرب (منفی)، به احتمال زیاد، سطح استرس را تشدید می‌کنند. همچنین، ژائو و همکارانش^۳ استدلال می‌کنند افسرانی که از راهبردهای مقابله‌ای

1. Anshel

2. Lazarus

3. Zhao

منفی استفاده می‌کنند با استرس حاد و مزمنی روبه‌رو خواهند شد که سرانجام منجر به از دست رفتن انگیزه آنان در کار و خروجشان از حرفه پلیس می‌شود (McCarty et al., 2007).

نقش تفاوت جنسیت در استرس نیروهای پلیس ایران

با وجود اهمیت و وضوح تفاوت عامل جنسیت در زمینه استرس، متأسفانه شاهد تحقیقات کافی در حرفه پلیس کشور ایران نیستیم. ولی با وجود این، شواهد به دست آمده از سایر مشاغل در ایران حاکی از این واقعیت است که ساختار کشورهای در حال توسعه نسبت به کشورهای توسعه یافته به گونه‌ای است که از زنان بیشتر انتظار می‌رود، به مثابه مادر و همسر، وظایف خود را به بهترین صورت انجام دهند. در واقع، به نظر می‌رسد نقش زنان در دوام و حفظ کانون خانواده در کشورهای شرقی و اسلامی، به ویژه در کشور ایران، بسیار پررنگ‌تر از زنان در سایر ملل باشد. با وجود این، برخی از زنان بنا به اقتضات ترجیح می‌دهند ساعاتی از شبانه‌روز را مشغول به فعالیتی بیرون از منزل باشند که مطمئناً مشکلاتی مانند مزاحمت‌ها، سختی و طولانی بودن ساعات کار را برای آنان ایجاد می‌کند؛ به احتمال خیلی زیاد، این با وظایف آنان در منزل تداخل ایجاد می‌کند و سطوح استرس را برای زنان شاغل افزایش می‌دهد. علاوه بر این، با توجه به ویژگی‌های خاص حرفه پلیس، که آن را مستعد تنش و استرس بیشتری نسبت به سایر مشاغل می‌کند — چنانکه این مطلب را بسیاری از محققان و صاحب‌نظران تأیید کرده‌اند — پیش‌بینی می‌شود، با توجه به ماهیت خاص و استرس‌زای این حرفه، زنان مطمئناً در معرض فشار و استرس بیشتری قرار خواهند گرفت.

بحث و نتیجه‌گیری

در این مقاله، سه دسته از عوامل استرس‌زای متفاوت پلیس را، که از مرور و برآیند مجموعه پژوهش‌های مرتبط حاصل شده بود، تحلیل و آثار و پیامدهایشان را تشریح کردیم. این سه دسته شامل مسائل مربوط به کار / سازمان، عوامل فردی و عوامل نگرشی / روانی

نیروهای پلیس می‌شد. بررسی‌ها نشان داد که مشکلات محیط کاری بر استرس نیروهای پلیس، با توجه به حمایت اجتماعی خانواده و گروه کاری، شرایط سازمانی و اجتماعی در سازمان، نقش بسیاری داشت. یافته‌ها نشان می‌دهد که مداخلاتی همچون راهبردهای مدیریت، نظارت و آموزش می‌تواند برای کاهش مشکلات محیط کاری، به‌ویژه تعصبات میان همکاران، اثری عمده بر استرس نیروهای پلیس داشته باشد. همچنین این نکته شایان توجه است که، برای زنان و مردان، شوخی‌های افراطی و جنسی و بی‌حرمتی با ایجاد و افزایش استرس مرتبط است. مهم است بدانیم که فقط زنان نیستند که، به واسطه شوخی‌های جنسی و بی‌حرمتی، احساس ناراحتی می‌کنند، بلکه مردان نیز چنین محیط و جوهرایی را ناخوشایند برآورد می‌کنند. ممکن است مردانی پیدا شوند که دیگران آنان را افرادی می‌شناسند که آزارهای زبانی و کلامی ایجاد می‌کنند، اما تحقیقات در آمریکا نشان داده است که زنان و مردان به طور فزاینده‌ای تدریجاً از تبعیض جنسیتی خیلی زیاد و الگوهای بدنام‌سازی زنان فاصله می‌گیرند.

زنان مشکلات محیط کاری بیشتر و منحصر به فردتری را نسبت به مردان گزارش می‌کنند. همچنین نشان داده شده است که زنان، غیر از مسائل مربوط به کار و محیط کاری، به سبب مسائلی دیگر، که خارج از سازمان پلیس است، در استرس قرار می‌گیرند؛ مسئولیت سنگین‌تر آنان در پرورش و نظارت فرزندان از جمله این مسائل و نگرانی‌ها است. این مسئله مستند است که زنان شاغل بار سنگین‌تری را، نسبت به مردان شاغل، در این حوزه بر دوش دارند (Deutsch et al., 1993). زنان جوامع اسلامی نیز، به‌ویژه کشور ایران، در نهاد بنیادی خانواده مسئولیت‌های خطیری بر عهده دارند که به‌ندرت جایگزینی می‌توان برای آن یافت. بنابراین، به نظر می‌رسد عوامل استرس‌زا تأثیری شدیدتر بر روی زنان شاغل جوامع اسلامی، به‌خصوص در حرفه پراسترس پلیس، خواهد داشت. از این رو، می‌توان به خوبی جای خالی تحقیقات را در این زمینه با توجه به عامل تفاوت جنسیت و اثر آن بر استرس احساس کرد. علاوه بر این، تحقیقاتی لازم است برای تعیین اینکه آیا چنین فشارهای خارج از محیط کار برای توضیح استرس زنان نقش کلیدی دارد؛ اگر این چنین است، مدیران سازمان‌ها باید چه راه‌حلهایی برای زنان شاغل در نظر بگیرند؟ داشتن برنامه‌های زمان‌بندی راه حل مناسبی

در این زمینه است. کاندورا و لانکا^۱ متذکر شدند که زمان‌بندی کاری منعطف با تعهد سازمانی بالاتر و رضایت شغلی، برای اشخاصی که وظایف خانوادگی خود را نیز باید به بهترین شکل انجام دهند، در ارتباط است (Archbold & Hassell, 2009).

نکته شایان توجه دیگر تحقیق هرزبرگ^۲ به نقل از مک کارتی و همکارانش (۲۰۰۷) و یافته‌های وی است که بررسی آن در این نوع پژوهش‌ها مفید است. وی نتیجه گرفت رضایت شغلی با عوامل درونی و ویژگی‌های شغل مرتبط است. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی همچون سن، تحصیلات و غیره سطح رضایت شغلی کارمند را تعیین نمی‌کند، بلکه تجربه وی در محیط کار سطح رضایتش را تعیین می‌کند. ما در این بررسی، تعمیم بحث هرزبرگ را درباره روابط بین تجربه کارکنان از محیط کار و سلامت روانی‌شان به وسیله بررسی روی دیگر سکه، یعنی اثر محیط کار بر استرس شغلی میان گروه ویژه نیروهای پلیس، مشاهده کردیم. بررسی‌ها نشان داد که عوامل ذاتی مرتبط با کار، نسبت به متغیرهای جمعیت‌شناختی، پیش‌بینی‌کننده‌های قوی‌تری برای استرس و فرسودگی شغلی مرتبط با کار هستند. این یافته‌ها هم برای نیروهای مرد و هم زن به کار می‌رود. به‌ویژه، محیط کاری پرخطر در کار پلیس، قوانین بسیار سخت‌گیرانه و روابط سخت و پرفشار با همکاران می‌تواند سطوح بالایی از نارضایتی شغلی را بین کارکنان فراهم آورد. نیروهای پلیس مرد و زن ممکن است در حوزه‌های مشابهی از تجربیات محیط کاری از جمله احساس خطر، بی‌عدالتی و سطوح پایین وفاداری شریک باشند، اما هنوز هم، به طور نهفته، جنسیت بر چگونگی ادراکات تأثیرگذار است — که سرانجام با احساساتشان درباره استرس و فرسودگی شغلی مرتبط است (McCarty et al., 2007). مشکلات محیط کاری را به طور نهفته می‌توان به وسیله مداخلاتی همچون نظارت و سرپرستی، آموزش، توسعه هنجارها و استانداردهای سازمانی مهار کرد (Dekker & Barling, 1998). متأسفانه، تحقیقات اندکی در زمینه راهبردهای ویژه، مانند استخدام محتاطانه، حفظ رویکردها، شناسایی نگرانی‌های کارکنان، بازسازی و ساختاردهی مجدد به شغل‌ها و مداخله در روابط کارکنان، وجود دارد که بتواند تغییراتی در میزان

1. Scandura & Lankau

2. Herzberg

تعصبات موجود در گروه‌های پلیس فراهم سازد. همان‌طور که ذکر شد، فرسودگی شغلی، به مثابه یکی از مهم‌ترین پیامدهای استرس و فشار ناشی از کار، نتایج زیان‌باری هم برای خود شخص و هم برای سازمان و سرانجام جامعه در بر خواهد داشت. باید اذعان داشت که، هرچه بیشتر علل فرسودگی شغلی شناسایی شود، بهتر می‌توان این پدیده روان‌شناختی مهم را کنترل کرد. از مهم‌ترین متغیرهایی که در پژوهش‌ها به عنوان پیش‌بینی کننده‌های فرسودگی شغلی به اثبات رسیده است، عبارتند از: تعارض‌های بین فردی در محیط کار، حمایت نکردن مدیران مافوق، تعارض کار- خانواده و متغیرهای فردی و جمعیت‌شناختی.

با توجه به ماهیت مخرب استرس، که افراد به واسطه کار خود تجربه می‌کنند، لازم است که اولویت تحقیقات آتی، ارزشیابی مداخلاتی همچون تعصبات نژادی، قومی و جنسی باشد که نیروهای پلیس از جانب همکارانشان احساس می‌کنند. علاوه بر این، پلیس جامعه‌گرا ممکن است راهی برای فراهم آوردن فرصت‌هایی برای کنترل کار پلیس در نظر گرفته شود. از آنجا که مداخلات سازمانی جایگزین برای مقابله و کاهش تعصب و آزار در سازمان مقایسه و ارزیابی نشده است، در تحقیقات مرتبط با پلیس، هم برای نیروهای پلیس زن و هم مرد، این مداخلات سازمانی جهت‌دهی مهمی برای بررسی است. همچنین، تحقیقات پیشنهاد می‌کنند رابطه مربی‌گری، که در آن مربی و شاگرد دانش زیادی درباره شغل و شرایط کاری مرتبط با حرفه داشته باشند، برای درک بهتر نیروی تازه‌وارد از سیاست‌های سازمان مفید خواهد بود (Gibb, 1999). در این منظر، نشان داده شد که برنامه مربی‌گری می‌تواند به نیروهای پلیس اقلیت زن جوان برای بهبود روابط در سازمان کمک کند؛ بنابراین برخی سطوح وفاداری را تسهیل می‌کند و کارکنان پلیس می‌توانند با مربی خود درباره سختی شغل صحبت کنند. احتمالاً، برای گروه‌های خاص کارکنان، خدمات و برنامه‌های متفاوتی لازم است، مبنی بر این حقیقت که عملکرد پایین ممکن است نژادها و قومیت‌های متفاوت افسران مرد و زن را به روش‌های متفاوت تحت تأثیر قرار دهد. علاوه بر این، با در نظر گرفتن تفاوت فرهنگ‌های موجود بین ملل گوناگون و این واقعیت که فرهنگ موضوعی اثرگذار بر حوزه‌های رفتاری و نگرشی است و با توجه به پیشینه فرهنگی و اسلامی ایران، به نظر می‌رسد تحقیقاتی در این حوزه که آیا نگرش نیروهای پلیس مرد نسبت به همکاران زن خود در ایران نسبت به کشورهای اروپایی و آمریکایی تفاوت معناداری دارد یا نه لازم است.

دیگر آنکه با توجه به ورود زنان ایران به حیطة کار پلیس، به ویژه در سالهای پس از انقلاب که نسبت به بسیاری از کشورها پدیده‌ای نوظهورتر است، و با ملاحظه کردن دین و مذهب اسلام که به نوبه خود مستلزم خلق شرایط و حدودی در بین نیروی پلیس می‌شود، به نظر می‌رسد پژوهش‌های میدانی به سمتی برود که با در نظر گرفتن این تفاوت‌ها به دنبال یافتن عوامل و متغیرهایی باشد که مختص به فضای موجود در ایران است و یا حتی به سمت حذف برخی عواملی که ممکن است به شرایط موجود در ایران مربوط نشود.

Archive of SID

منابع

Anderson, W.; Swenson, D. & Clay, D. (1995). *Stress Management for Law Enforcement Officers*, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.

Archbold, C.A. & Hassell, K.D. (2009). "Paying a Marriage Tax: An Examination of the Barriers to the Promotion of Female Police Officers," *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 32 No. 1, pp. 56-74.

Burke, R. & Richardson, A. (2000). "Psychological Burnout in Organizations", In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of Organizational Behavior* (2nd ed.), pp. 327-368.

Cheong, J., Ilhong, Yun (2009). "Victimization, Stress, and Use of Force among South Korean Police Officers", *Policing*, Vol. 34, No. 4, pp. 606 – 624.

Cullen, F.T.; Lemming, T.; Link, B.G. & Wozniak, J.F. (1985). "The Impact of Social Supports on Police Stress," *Criminology*, Vol. 23 No. 3, pp. 22-503.

Dekker, I. & Barling, J. (1998). "Personal and Organizational Predictors of Workplace Sexual Harassment of Women and Men," *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3 No. 1, pp. 7-18.

Deutsch, F.M., Lussier, J.B., Servis, L.J. (1993). "Husbands at Home: Predictors of Paternal Participation in Childcare and Housework," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 65 No. 6, pp. 66-1154.

Gershon, R.; Lin, S.; Li, X. (2002). "Work Stress in aging Police Officers," *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 44, pp.160-167.

Gibb, S. (1999). "The Usefulness of Theory: A Case Study in the Evaluating of Formal Mentoring Schemes," *Human Relations*, Vol. 52, No.6, pp. 745-773.

Dickinson-Bannack, M.E.; Gonz.lez-Salinas, C.; Fern.ndez-Ortega, M.A.; Palomeque, R.P.; Gonz.lez-Quintanilla, E. & Hern.ndez-Vargas, I. (2007). "Burnout Syndrome among Mexican Primary Care Physicians," *Journal of Medicina Familiar*, Vol. 9 No. 2, pp. 75-79.

Jaramillo, F.; Nixon, R. & Sams, D. (2005). "The Effect of Law Enforcement Stress on Organizational Commitment," *Policing*, Vol. 28 No. 2, pp. 321-336.

Kop, N., Euwema, M.C. (2001). "Occupational Stress and the Use of Force by Dutch Police Officers," *Criminal Justice and Behavior*, Vol. 28, pp. 631-652.

Kroes, W. (1986). *Society's Victim: The Police Officer*, Charles P. Thomas, Springfield, IL.

Manzoni, P. & Eisner, M. (2006). "Violence between the Police and the Public: Influences of Work-Related Stress, Job Satisfaction, Burnout, and Situational Factors," *Criminal Justice and Behavior*, Vol. 33 No. 5, pp. 613-645.

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*, Vol. 30 No. 4, pp. 672-691.

Morash, M. & Haarr, R.N. (1995). "Gender, Workplace Problems, and Stress in Policing," *Justice Quarterly*, Vol. 12 No. 1, pp. 40-113.

Morash, M.; Kwak, D.H. & Haarr, R. (2006). "Gender Differences in the Predictors of Police Stress," *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 29 No. 3, pp. 541-563.

Potts, L.W. (1983). "Equal Employment Opportunity and Female Employment in Police Agencies," *Journal of Criminal Justice*, Vol. 11, pp. 23-505.

Thompson, B.M.; Kirk, A. & Brown, D.F. (2005). "Work Based Support, Emotional Exhaustion, and Spillover of Work Stress to the Family Environment: A Study of Policewomen," *Stress and Health*, Vol. 21, pp. 199-207.

Vuorensyrjä, M. & Malkia, M. (2011). "Nonlinearity of the Effects of Police Stressors on Police Officer Burnout," *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 34 No. 3, pp. 382-402.

آدامز، کیم (۱۳۸۸). «زنان در مدیریت ارشد پلیس»، *توسعه انسانی پلیس*، ترجمه دفتر تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا، سال ششم، شماره ۲۳، صص ۱۵۹-۱۳۷.

احمدی، محمدحسین (۱۳۸۷). «چالش‌های زنان پلیس در مشاغل انتظامی»، *دانش انتظامی*، سال دهم، شماره ۱، صص ۷۸-۵۴.

اسد زندی، مینو و رقیه سیاری و عباس عبادی و هرمز سنایی‌نسب (۱۳۹۰). «میزان فراوانی افسردگی، اضطراب و استرس در پرستاران نظامی»، *طب نظامی*، دوره سیزدهم، شماره ۲، صص ۱۰۸-۱۰۳.

بشلیده، کیومرث و سیداسماعیل هاشمی شیخ شبانی (۱۳۹۰). «بررسی ارتباط میان ابعاد مثبت و منفی عزت نفس با سلامت روانی از طریق نقش میانجی گر فرسودگی شغلی در زنان متأهل و مجرد»، مشاوره و روان‌درمانی خانواده، سال اول، شماره ۱، صص ۱۰۰-۸۲.

خمرنیا، محمد و سوگند تورانی و رامین محمدی (۱۳۹۰). «بررسی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر فرسودگی شغلی در پرستاران زن بیمارستان هاشمی‌نژاد»، مجله پزشکی هرمزگان، سال پانزدهم، شماره ۳، صص ۲۱۷-۲۰۹.

رسولیان، مریم و فاطمه الهی و عزیزه افخم ابراهیم (۱۳۸۲). «ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگی‌های شخصیتی در پرستاران»، روانپزشکی و روانشناسی بالینی اندیشه و رفتار، دوره ۲۴، شماره ۴.