

## روش‌های مقابله با استرس کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی و ارتباط با ویژگی‌های فردی آنها

تاریخ دریافت: ۸۸/۳/۱۵  
تاریخ پذیرش: ۸۸/۱۱/۲۰

دکتر مجید رضائی راد،<sup>۱</sup> سرهنگ دکتر محمدجواد کاملی،<sup>۲</sup> و  
سیدجلال موسوی بیوکی<sup>۳</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** هر دوره از زندگی پسر با استرس همراه است. افراد برای مقابله با استرس در دوره‌های مختلف زندگی، از جمله دوره بازنشستگی، از روش‌های مختلفی استفاده می‌کنند. هدف این تحقیق تعیین روش‌های مقابله با استرس در کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی فرماندهی انتظامی استان یزد و ارتباط با ویژگی‌های فردی آنها می‌باشد.

**مواد و روش‌ها:** این پژوهش، مطالعه‌ای توصیفی-تحلیلی به روش مقطعی می‌باشد. حجم نمونه مورد مطالعه ۵۳۱ نفر می‌باشد که به صورت تصادفی ساده انتخاب و جمع‌آوری اطلاعات با ابزار پرسشنامه، ویژگی‌های فردی و مقیاس استاندارد واکنش‌های رفتاری ناشی از استرس (روش‌های مقابله‌ای به منظور ارزیابی شیوه‌های مواجهه با استرس) انجام شده است ( $\alpha=0/39$ ). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کروسکال وایس استفاده شده است.

**یافته‌ها:** نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها بیانگر وجود تفاوت در کاربرد بعضی از روش‌های مقابله با استرس در میان کارکنان در آستانه بازنشستگی می‌باشد. در بررسی نتایج، مشاهده می‌شود که بین واکنش‌های رفتاری و ویژگی‌هایی نظیر توانایی برای ادامه خدمت، تعداد افراد تحت تکفل و رضایت‌شغلی، ارتباط معنادار آماری وجود دارد. در صورتی که بین کاربرد این روش‌ها و ویژگی‌های چون تحصیلات و وضعیت اقتصادی رابطه معنادار آماری مشاهده نگردید.

### واژگان کلیدی

مدیریت استرس Stress Management، نگهداشت کارکنان Retention، بازنشستگی پلیس Police Retirement، استرس پلیس Police stress، دوره پیش از بازنشستگی Pre-retirement period، روش‌های مقابله با استرس Stress coping techniques، فرماندهی انتظامی استان یزد Yazd Province Police Command (YPPC).

□ **استناد:** رضائی راد، مجید؛ کاملی، محمدجواد؛ و موسوی بیوکی، سیدجلال (۱۳۸۸، زمستان). روش‌های مقابله با استرس کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی و ارتباط با ویژگی‌های فردی آنها. *فصلنامه مطالعات مدیریت /انتظامی*، سال چهارم، شماره چهارم، ۵۳۵-۵۶۰.

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم انتظامی
۲. استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم انتظامی
۳. کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی

## مقدمه

زندگی هرگز بدون فشار و استرس نیست و انسان از بدو تولد تا پایان عمر با مشکلات فراوانی روبه‌رو است که به طور روزمره با تغییرات کمی و کیفی و به گونه‌های خاص خود و در مراحل مختلف، زندگی انسان را تحت تاثیر قرار می‌دهند. استرس عبارت است از: «مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی، بدان گونه که هر گاه تعادل و سازگاری فرد به علت عوامل خارجی و داخلی از میان برود، استرس پدید می‌آید» (افروز و صالح، ۱۳۸۷، ص ۹).

در دوره بازنشستگی افراد قدرت و موقعیت اجتماعی پیشین خود را از دست داده و دچار استرس و عوارض ناشی از آن می‌شوند. هر زمان که احساس کنند دیگر بر محیط و اطرافیان تسلط ندارند، وضعیت بحرانی آنان تشدید می‌شود. اینکه احساس کنند هنوز دیگران به وجود آنان محتاج‌اند و می‌توانند به فعالیت‌های روزانه خود در حد امکان ادامه دهند، برای آنان اهمیت دارد. اگر چنین احساسی در آنان پدید آید و تقویت شود، احتمال ابتلا به استرس و عوارض ناشی از آن کاهش می‌یابد. در این دوره علائق این افراد محدود شده و از پذیرفتن عقاید جدید سرباز می‌زند. سایر ویژگی‌های این دوران عبارت‌اند از: تشدید زودرنجی و عصبانیت و پیدایش حالات بدبینی که همه باعث مختل شدن بهداشت روانی آنان می‌شوند (شفیع آبادی، ۱۳۷۰).

ورود به دوران بازنشستگی، برهه‌ای حساس از زندگی خدمتی است. چه بازنشستگی تجربه‌ای مثبت یا منفی تلقی شود، می‌طلبد فرد با آن سازگار شود. شغل و کار افراد، به قدری در زندگی آنان اهمیت دارد که خودارزشمندی<sup>۱</sup> جزء لاینفک آن تلقی می‌شود. به هنگام بازنشستگی، افراد ممکن است فاقد روش‌های تایید خودارزشی و موقعیت اجتماعی باشند. افراد بازنشسته ممکن است احساس کنند که به آنها احتیاج نیست و یا دیگر نقشی در بعضی از تلاش‌ها ندارند (گرینبرگ، ۲۰۰۲، ص ۳۵۲).<sup>۲</sup>

بازنشستگی، اغلب به معنای سازگاری با شیوه زندگی همراه با تفریح است؛ دیگر ضرورتی ندارد زود از خواب بلند شوند، سر ساعت معینی سرکار بروند، برای غذا خوردن زمان را به ساعت و مدت زمان معین محدود کنند و یا اینکه فعالیت‌های تفریحی را به غروب یا آخر هفته موکول کنند. در نتیجه افراد بازنشسته، با یک شیوه زندگی کاملاً

1. self-worth

2. Greenberg, 2002

جدیدی روبه‌رو می‌شوند که نیازمند سازش با آن هستند. برای افرادی که به نوعی عادت به تفریح نداشته‌اند مانند معتادان به کار یا افراد عاشق کار<sup>۱</sup> این سازگاری از اهمیت بیشتری برخوردار است. این افراد ممکن است فاقد مهارت‌های تفریح‌کردن یا لذت‌بردن از زندگی؛ مانند مصاحبت با دیگران، مهارت انجام انواع ورزش‌ها، یا توانایی لذت بردن از فعالیت‌هایی که فقط برای مفیدبودن یا مثمرتر واقع شدن، نیستند. برای وخیم‌تر نشان دادن دوره بازنشستگی باید در نظر گرفت که خیلی از افراد بازنشسته باید خود را با کاهش منابع مالی سازگار کنند. با فراهم شدن زمان بیشتر برای تفریح و نداشتن پول کافی برای فعالیت‌های صرفاً تفریحی، تعداد زیادی از افراد بازنشسته دچار سرخوردگی می‌شوند. برخی اوقات، افراد بازنشسته باید با نگرش منفی کارکنان سازمانی که در گذشته در آن کار می‌کردند و اکنون آنها را افرادی غریبه به حساب می‌آورند نیز، بسازاند (گرینبرگ، ۲۰۰۲، ص ۳۵۲).

هر مرحله‌ای از زندگی انسان استرس‌های مختلفی دارد. همه افرادی که به استخدام سازمان‌های خصوصی یا دولتی در می‌آیند چهار مرحله را طی می‌کنند: گزینش و استخدام، آموزش، اشتغال و بازنشستگی. هر دوره دارای استرس خاص خود می‌باشد (رضائی‌راد، استرکی، ناظمی، و شریعت‌جعفری، ۱۳۸۳، ص ۱۰۸-۱۰۹). بازنشستگی را به می‌توان ۳ دوره تقسیم کرد که هر کدام عوامل استرس‌زای خود را دارا هستند (ص ۱۳۹-۱۴۰):

● **قبل از بازنشستگی:** که فرد به‌طور عمده دچار بحران‌های روحی شده و فکرش به این مشغول است که می‌خواهد بازنشسته شود. ناامیدی از آینده، از دست‌دادن شغل، از دست‌دادن پویایی فردی، جایگزین شدن نیروهای جوان و اشغال شدن مقام و پست سازمانی فرد، جزء عوامل استرس‌زای این دوره هستند.

● **هنگام بازنشستگی:** زمانی است که فرد حکم بازنشستگی خود را می‌گیرد و این مدت ممکن است از چند روز تا چند ماه طول بکشد. این دوران ویژگی مربوط به خود را دارد، به‌خصوص استرس عدم انطباق با شرایط جدید و شوک و خلاء کار نکردن، بی‌برنامه بودن و به‌هم خوردن برنامه روزانه (صبح کار و بعد منزل) جز عوامل استرس‌زای این دوره می‌باشند.

● **بعد از بازنشستگی:** بعد از گذر از دوره قبل و انطباق با شرایط جدید، فرد بازنشسته دچار اختلالات این دوران می‌شود. نداشتن شغل و کار، حقوق ناکافی برای انجام امور

روزمره زندگی، و نرسیدن به اهداف زندگی (از نظر مادی، مقام و...) از عوامل استرس‌زای این دوره می‌باشند.

بازنشستگی حادثه مهمی در چرخه زندگی افراد است و سازمان‌ها مسئولیت و نقش بزرگی در آماده کردن افراد برای انتقال از مرحله اشتغال به دوره بازنشستگی دارند. سازمان‌ها باید شرایطی فراهم آورند و اقداماتی انجام دهند تا افراد بپذیرند که می‌توانند بدون داشتن شغل در دوره بازنشستگی، به‌طور موفق، سربلند و بدون احساس نقش بی‌نقشی، به عنوان فردی کامل به زندگی خود ادامه دهند (سیدجوادین، ۱۳۸۱). بنابر این، ضروری است که مدیران سازمان‌ها و موسسات مختلف برای آماده کردن روانی کارکنان خود برای طی کردن دوران بازنشستگی، برنامه‌ریزی کنند. این برنامه‌ریزی‌ها می‌تواند شامل آموزش مهارت‌های مقابله با استرس، اشتغال در مشاغل پاره‌وقت یا نیمه‌وقت، راه‌اندازی فعالیت‌های کوچک کاری به صورت گروهی با سایر بازنشستگان، استفاده از امکانات و تسهیلات رفاهی و ورزشی در وقت‌های خالی و... باشند.

هر فرد، در معرض رویدادهای استرس‌آور قرار می‌گیرد و آنهایی سالم‌تراند که با استرس‌های طولانی مدت سازگاری پیدا نموده و با استرس‌های کوتاه‌مدت و گذرا مقابله نمایند. اگر فرد نتواند در زمینه‌های مختلف در برابر استرس سازگاری از خود نشان دهد و یا اینکه با آن مقابله نماید، دچار اختلال و بیماری می‌گردد. هر نوع تنش فیزیولوژیکی و یا روانی، که تعادل عمومی انسان را مورد تهدید قرار دهد، استرس تلقی می‌شود، که با توجه به شدت و نوع آن می‌تواند تعادل زیستی وی را بر هم زند، احساسات منفی ایجاد نماید و احساس خوب بودن فرد را به مخاطره بیندازد. ممکن است باعث شود دیدگاه فرد نسبت به واقعیت‌های تغییر یافته و یا فرآیند تفکر و مشکل‌گشایی وی را به کلی مختل سازد، می‌تواند روابط بین افراد و احساس تعلق نسبت به دیگران را در آنها دگرگون سازد و به‌طور کلی نگرش افراد نسبت به زندگی را تغییر دهد (سجودی، ۱۳۷۸).

پیرامون شیوه‌ها و راهبردهای مقابله با استرس، مطالعات فراوانی در حوزه‌های مختلف انجام شده است. مک‌کرا (۱۹۸۲) در تحقیقی تحت عنوان تفاوت سنی در استفاده از روش‌های مقابله با استرس، با استفاده از چک‌لیست روش‌های مقابله با استرس و ۵۰ گویه اضافی، به بررسی تفاوت سنی در استفاده از ۲۸ روش مقابله با استرس در نمونه‌ای از مردان و زنان پرداخت. وی دریافت که بعد از کنترل نوع استرس، افراد پیر و جوان به‌طور عمومی از روش‌های مشابهی برای مقابله با استرس استفاده می‌کنند، اما تفاوت زیادی در

عملکرد ۲ گروه سنی در مواجهه با انواع مختلف استرس وجود دارد. بدین صورت که افراد پیرتر کمتر از روش‌های واکنشی خصمانه و فرار خیالی کمتر استفاده می‌کنند (برونر و سادارت، ۱۹۸۸).<sup>۱</sup>

در همین رابطه نتایج فولکمن<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۸۷)، در مقایسه نمونه زوج‌های ازدواج کرده ۳۵ تا ۴۴ ساله با نمونه مردان و زنان ۶۵ تا ۷۴ ساله، نشان داد که گروه جوان‌تر نسبت به گروه پیرتر، بیشتر از روش‌های فعال و آشکار مشکل‌محور مقابله (مقابله رویارویی، دریافت حمایت اجتماعی و مشکل‌گشایی برنامه‌ریزی‌شده) استفاده می‌کردند در حالی که گروه پیرتر نسبت به گروه جوان‌تر بیشتر از روش‌های غیرفعال آشکار عاطفه‌محور مقابله (فاصله‌گیری، مسئولیت‌پذیری و ارزیابی مجدد) استفاده می‌کردند. در اکثر برخوردها نظیر برخوردهای فامیلی، بهداشتی، برخوردهایی که تغییرپذیر ارزیابی می‌شوند، برخوردهایی که تهدیدکننده اعتماد به نفس می‌باشند، یا برخوردهایی که تهدیدکننده سلامتی هستند، وقتی دو گروه از نظر روش‌های مقابله با استرس، مقایسه شدند، این تفاوت سنی مشاهده گردید (برونر و سادارت، ۱۹۸۸).

کارور و همکاران (۱۹۸۹)، طی مطالعه جداگانه‌ای نشان دادند که ارتباط معناداری بین نوع شیوه‌های مقابله با استرس و خصوصیات روان‌شناختی خاص، با اختلال روانی وجود دارد. نتایج تحقیق آنها نشان داد که راهبردهای مقابله متمرکز بر مسأله، نظیر مقابله فعال، برنامه‌ریزی، جلوگیری از فعالیت‌های رقابتی، خویشتن‌داری، جست‌وجوی حمایت اجتماعی ابزاری با خوش‌بینی، کنترل، خودارزشمندی و تیپ شخصیتی همبستگی مثبت و با اضطراب همبستگی معکوس دارد. همچنین برخی از شیوه‌های متمرکز بر عاطفه نظیر تفسیر مجدد مثبت، بازگشت به مذهب و پذیرش با خوشبینی و خودارزشمندی همبستگی مثبت و با اضطراب رابطه معکوس دارد. مقابله‌های کمتر مفید نظیر انکار، تمرکز و تخلیه احساسات، عدم درگیری رفتاری و استفاده از الکل و دیگر مواد با خوشبینی، کنترل و تیپ شخصیتی همبستگی منفی و با اضطراب، همبستگی مثبت دارد (به نقل از سجودی، ۱۳۷۸). این یافته‌ها شواهدی را فراهم کرد که نوع شیوه‌های مقابله با استرس، تعیین‌کننده نحوه سازگاری و پیشگیری‌کننده آن است.

1. Brunner, & Suddarth, 1988

2. Folkman

هی، زائو، و آرچبولد (۲۰۰۲)<sup>۱</sup> دریافتند که تفاوت معناداری بین شیوه‌های مقابله با استرس میان مأموران پلیس مرد و زن وجود دارد؛ مأموران زن (میانگین ۲/۶۶) بیشتر از مأموران مرد (میانگین ۲/۳۵) از شیوه‌های سازنده استفاده می‌کنند. هرچند این نتایج از نظر آماری معنادار بود، اما تفاوت بین شیوه‌های مقابله غیرسازنده (مخرب) به طور اندکی وجود داشتند: مردان (میانگین ۱/۵۶) و زنان (میانگین ۱/۵۰).

در زمینه مقابله با استرس مطالعات متعددی در بین گروه‌های مختلف جامعه در ایران انجام شده است: بررسی رابطه روش‌های مقابله با استرس با ویژگی‌های فردی در زوج‌های نابارور مراجعه‌کننده به مرکز ناباروری یزد (دافعی (۱۳۷۶)؛ بررسی رابطه شیوه‌های مقابله با استرس و حمایت اجتماعی با میزان افسردگی جانبازان قطع نخاعی (ابراهیمی، بوالهروی، و ذوالفقاری، ۱۳۸۱)؛ بررسی رابطه راهبردهای مقابله‌ای و سلامت روانی در ساکنین شهر خرم‌آباد (غضنفری، و قدم پور، ۱۳۸۷)؛ رابطه سبک‌های مقابله با استرس و سطوح سازش روان‌شناختی با فرایند بهبود بیماران قلبی-عروقی (بشارت، پورنگ، صادق پورطیایی، پورنقاش، و تهرانی، ۱۳۸۷)؛ بررسی راهبردهای مقابله با استرس در زنان مبتلا به سرطان پستان مراجعه‌کننده به بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران (حیاتی، و محمودی، ۱۳۸۷)؛ رابطه سبک‌های مقابله با استرس و سطوح سازش روان‌شناختی در بیماران مبتلا به مولتیپل اسکلروزیس (بشارت، براتی، و لطفی، ۱۳۸۷).

در زمینه شیوه‌های مقابله با استرس، نوربالا و نریمانی (۱۳۷۱)، پژوهشی تحت عنوان بررسی استرس‌های دوران اسارت و شیوه‌های مقابله با آن در گروهی از آزادگان ایرانی ساکن تهران انجام دادند. نتایج نشان داد که سوءتغذیه، تهدید و شاهد رنج و اذیت دیگران بودن و بیماری در موقع اسارت، از جمله شدیدترین استرس‌هایی بودند که آزادگان در دوران اسارت متحمل شده‌اند. اما در مقابل این تجارب استرس‌زا، آزادگان از یکسری شیوه‌های مقابله‌ای مثبت و منفی استفاده کرده‌اند که یکی از این شیوه‌های مقابله‌ای مثبت که بیشتر از همه برای کنار آمدن با استرس در دوران اسارت توسط آزادگان استفاده شده است، دعا و مناجات کردن بوده است؛ همچنین مشغول کردن خود به خاطرات گذشته، دومین شیوه مقابله با استرس مثبت بوده که بیشتر از سایر روش‌ها مورد استفاده قرار گرفته است؛ در مقابل سردرد، افسردگی و گوشه‌گیری و در خود فرورفتن

1. He, Zhoa, & Archbold, 2002

از شیوه‌های مقابله‌ای منفی بوده که توسط آزادگان در مواجهه با استرس دوران اسارت استفاده شده است.

در زمینه رابطه روش‌های مقابله با استرس با ویژگی‌های فردی جانبازان شهر یزد، توانگر (۱۳۷۳) پژوهشی انجام داده که در آن تعداد ۹۰ جانباز شرکت داشته‌اند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه ویژگی‌های فردی و مقیاس استاندارد روش‌های مقابله با استرس جهت ارزشیابی شیوه‌های مقابله با استرس بوده است. نتایج، حاکی از وجود تفاوت در کاربرد بعضی از روش‌های مقابله‌ای در بین جانبازان با مجروحیت‌های مختلف می‌باشد. همچنین یافته‌ها نشان داده است که بین کاربرد روش‌های مقابله با استرس و ویژگی‌هایی نظیر سن، تاهل، رتبه فرزند، تحصیلات، مدت مجروحیت، تیپ شخصیتی و شکایت از ناراحتی عصبی و اختلال رفتاری، ارتباط معنادار آماری وجود دارد در صورتی که بین کاربرد این روش‌ها و ویژگی‌هایی چون شغل و تعداد افراد تحت تکفل رابطه معنادار آماری مشاهده نگردید.

آکوچکیان، روح افزا، حسن‌زاده، و محمدشریفی (۱۳۸۰) به بررسی ارتباط حمایت اجتماعی با راهبردهای مقابله با استرس در پرستاران بخش روان‌پزشکی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که «بین نمره حمایت اجتماعی و سن و سنوات خدمت ارتباط معکوس و معنادار و بین نمره حمایت اجتماعی و تحصیلات ارتباط مستقیم و معنادار مشاهده گردید. مجردها نیز به‌طور معناداری حمایت اجتماعی بالاتری دریافت می‌کردند. ضمن آنکه بین حمایت اجتماعی و روش‌های مقابله با استرس (حمایت اجتماعی-عاطفی) ارتباط مستقیم و با روش‌های مقابله با استرس (پذیرش و تفکر آرزومندانه) ارتباط معکوس و معنادار وجود داشت.» آکوچکیان و همکاران (۱۳۸۰) به نتیجه‌گیری‌های کلی دیگری نیز رسیدند: «هر چه حمایت اجتماعی بیشتر باشد، استفاده از روش‌های مؤثر مقابله با استرس افزایش و استفاده از روش‌های غیرمؤثر کاهش می‌یابد. با توجه به افزایش توانایی فرد در مقابله با استرس در صورت حمایت اجتماعی، در شغل‌های بسیار حساس و پراسترسی همچون پرستاری، توجه به افزایش حمایت اجتماعی در قالب بهبود مدیریت پرستاری، ارتباطات اداری و تامین اجتماعی بیشتر و بهتر برای پرسنل پرستاری می‌تواند مفید باشد.»

نریمانی، خنیا، ابوالقاسمی، گنجی، و مجیدی (۱۳۸۵) به بررسی ارتباط صفات شخصیتی، استرس و مهارت‌های مقابله با استرس و سیستم ایمنی هومورال بدن در

پرستاران پرداختند و دریافتند که «عزت نفس در موقعیت‌های استرس‌زا به خصوص استرس مزمن، می‌تواند متغیر آنتی‌بادی IgG را تعدیل کند. بنابراین، باید در مشاغل سخت چون پرستاری در کنار توانایی‌های جسمی، خصوصیات روان‌شناختی افراد جزو عوامل مهم اشتغال مورد توجه قرار گیرد.»

بیگام، پاور، و مک‌دونالد (۱۹۹۸)<sup>۱</sup> با استفاده از مقیاس مقابله شاخص استرس شغلی (OSI16) برای بررسی مهارت‌های مقابله در گروهی از مأموران پلیس در حال خدمت اسکاتلند که احتمالاً در فعالیت روزمره پلیسی به کار می‌گرفتند مورد بررسی قرار گرفت (N=۶۹۹). تفاوت‌هایی در شیوه‌های مقابله به‌طور احتمالی در بین مأموران برحسب سن، جنس و درجه مشاهده شد. به طور کلی، ارجحیت بر راهبردهای مقابله مسئله‌محور و عمل مستقیم آشکار بود. به ویژه، مأموران ارجحیتی را برای ایجاد تعادل بین کار و منزل به‌عنوان وسیله مقابله با عوامل استرس‌زای درک‌شده توسط خود افراد، در کار روزمره پلیسی نشان داده‌اند. هیچ همبستگی معناداری بین مقیاس‌های مقابله OSI و پریشانی روانی که توسط GHQ-28 مورد سنجش قرار گرفت وجود نداشت؛ البته، تاثیرات اندکی متناسب با درجه، جنس و سن آشکار شد.

تحقیقات روئیزا و موروا (۲۰۰۵)<sup>۲</sup> نشان داد که مأموران بازنشسته پلیس از میزان بیشتری از مشکلات بهداشتی ناشی از شغل، افسردگی، خودکشی، و مسائل اشتغال رنج می‌برند. طول عمر آنها نیز کمتر بوده ولی این موضوع قابل بحث بوده و قطعی نیست. کیرمایر و دایموند (۲۰۰۷)<sup>۳</sup> شیوه‌های ارزیابی و مقابله مأموران پلیس با حوادث استرس‌زا را مورد بررسی قرار دادند. آنها به این نتیجه رسیدند که مأموران با شخصیت تیپ A راهبردهای مقابله‌ای فعال‌تری را انتخاب می‌کردند و به‌دقت بر مسئله متمرکز می‌شدند تا تیپ شخصیتی B. شیوه مقابله مأموران با تیپ A به نسبت مستقل‌تر از ارزیابی حادثه بود در حالی که مأموران تیپ B فرایندهایی وابسته به هم انجام می‌دادند. با توجه به اهمیت شیوه‌های مقابله با استرس، هدف اصلی این پژوهش تعیین شیوه‌های مقابله با استرس و ارتباط آن با ویژگی‌های فردی کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی می‌باشد.

1. Biggam, Power, & Macdonald, 1998

2. Ruiza, & Morrow, 2005

3. Kirmeyer, & Diamond, 1985



## مواد و روش‌ها

این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی-تحلیلی به روش مقطعی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان در آستانه بازنشستگی فرماندهی انتظامی استان یزد با سابقه خدمتی بیش از ۲۵ سال و به تعداد ۲۶۵ نفر می‌باشند که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه مورد مطالعه به تعداد ۱۳۵ نفر تعیین و به صورت تصادفی ساده انتخاب گردیده‌اند. براساس ابلاغ آیین‌نامه اجرای قانون بازنشستگی بیش از موعد توسط معاون اول رئیس جمهور، کارکنان دولت در صورت داشتن بیش از ۲۵ سال خدمت می‌توانند با ۵ سال ارفاقی تا سقف ۳۰ سال بازنشسته شوند. به این دلیل جامعه آماری کارکنان بالای ۲۵ سال در نظر گرفته شده است. به منظور تجزیه و تحلیل نتایج تحقیق از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون کروسکال والیس) استفاده شده است.

به منظور جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از ابزار پرسش‌نامه، از ویژگی‌های فردی و مقیاس استاندارد واکنش‌های رفتاری ناشی از استرس (روش‌های مقابله‌ای به منظور ارزیابی شیوه‌های مواجهه با استرس) استفاده شده است. امتیازبندی پرسش‌ها براساس معیار درجه‌بندی لیکرت بوده است. پرسشنامه از دو بخش کلی تشکیل شده است: بخش اول، پرسشنامه ویژگی‌های فردی (وضعیت اقتصادی، رضایت شغلی، میزان تحصیلات، و ...); بخش دوم، شامل مقیاس استاندارد سنجش روش‌های مقابله با استرس است که شامل افکار و واکنش‌هایی است را که افراد برای مقابله با رویدادهای استرس‌آور، به طور روزمره بکار می‌برند. این مقیاس از تئوری شناختی - پدیده شناسی مربوط به استرس و مقابله با آن که تحت عنوان تئوری استرس، ارزیابی و مقابله شناخته شده است، توسط لازاروس و همکارانش ساخته شده است. شکل اولیه مقیاس تحت عنوان «چک لیست روش‌های مقابله‌ای» شامل ۶۷ سوال است که از چهارچوب پنداشتی که به وسیله لازاروس و همکارانش و همچنین مکانیک و همکارانش در پروژه معروف طرح استرس و مقابله بریکلی در سال ۱۹۷۵ تهیه شده است. فرم امروزی پرسشنامه مقیاس روش‌های مقابله با استرس از ۶۶ سوال که ۵۰ سوال اصلی و ۱۶ سوال اضافی طرح شده و در تجزیه و تحلیل به کار نمی‌رود، که این ابزار ۸ روش متداول مقابله‌ای بر پایه مشکل محور و یا عاطفه‌محور بودن را مورد بررسی قرار می‌دهد که این روش‌ها عبارتند از:

۱- **رویاریویی:** این روش، مجموعه رفتارهای تهاجمی است که افراد در جهت حل مشکل به کار می‌برند و متضمن درجاتی از ابراز خصومت و به کار بردن ریسک در عملکردها است (۶ سوال).

۲- فاصله‌گیری: این روش، مجموعه رفتارهای شناختی را بازگو می‌کند که فرد یا گروه برای فاصله‌گیری از منبع ایجادکننده مشکل و یا اجتناب از این منبع در جهت کاهش اهمیت، آن را به کار می‌برند (۶ سوال).

۳- خویشتن‌داری: این روش مجموعه عکس‌العمل‌هایی است که واکنش‌های احساساتی افراد را به هنگام برخورد با منبع ایجادکننده مشکل و ممانعت از ابراز این عکس‌العمل‌هایی توسط افراد را در برمی‌گیرد (۷ سوال).

۴- جست‌وجوی حمایت‌های اجتماعی: این روش، تلاش‌های فردی برای کسب حمایت‌های اطلاعاتی، ملموس و عاطفی را بازگو می‌نماید (۶ سوال).

۵- مسئولیت‌پذیری: این روش، شامل مجموعه واکنش‌هایی است که پذیرش نقش فرد در ایجاد مشکل را از طریق تلاش‌های مداوم او در اصلاح موقعیت موجود، نشان می‌دهد (۴ سوال).

۶- فرار / اجتناب: این روش، افکار آرزومندانه و یا کوشش‌های رفتاری در جهت فرار و یا اجتناب از موقعیت مشکل‌زا را توصیف می‌کند، و حالتی از گریز از واقعیت‌ها را مطرح می‌نماید (۸ سوال).

۷- مشکل‌گشای برنامه‌ریزی شده: این روش، مجموعه افکار و کوشش‌های سنجیده و متمرکز برخورد با مشکل است که توأم با به‌کارگیری رویکردهای تحلیل‌گرایانه برای مشکل‌گشایی می‌باشد (۶ سوال).

۸- ارزیابی مجدد مثبت: مجموعه تلاش‌هایی است که در ایجاد مفاهیم با توجه به درجه تکامل فردی، صورت می‌گیرد. این روش ممکن است ابعاد مذهبی افراد را نیز در بر گیرد (۷ سوال)

جهت تعیین پایایی ابزار، در مرحله اول از پیش‌آزمون استفاده شد و با شناخت اشکالات موجود در پرسش‌نامه تهیه شده، اصلاحات لازم در مورد مفاهیم و سوالات به عمل آمد. پایایی پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ محاسبه شد ( $\alpha=0/93$ ).

## یافته‌ها

کلیه نمونه‌های آماری مورد مطالعه در این پژوهش را مردان تشکیل می‌دهند. میزان تحصیلات بازنشستگان در ۴ گروه (کمتر از دیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و بالاتر) قرار دارد که بیشترین فراوانی ۵۱/۹٪ دارندگان مدرک تحصیلی دیپلم هستند. ۸۱/۹٪

۵۴۵ ■ روش‌های مقابله با استرس کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی و ارتباط با ویژگی‌های فردی آنها

درصد کارکنان وضعیت اقتصادی خود را خوب و متوسط ارزیابی نمودند.  $۸۸/۲\%$  از کارکنان در آستانه بازنشستگی از شغل خود راضی بودند.  $۶۱/۵\%$  کارکنان توانایی خود را برای ادامه خدمت اعلام داشته‌اند. اکثریت کارکنان در آستانه بازنشستگی ( $۶۳\%$ ) تعداد افراد تحت تکفل خود را بیش از ۴ نفر اعلام نموده‌اند.

به دلیل اینکه دامنه نمره هر روش در این پرسشنامه متفاوت است، نمی‌توان از میانگین آنها برای مقایسه استفاده کرد. بنابراین، درصد نمره قابل اکتساب آنها محاسبه و با هم مقایسه شدند. که بالاترین درصد نمره قابل اکتساب را روش ارزیابی مجدد مثبت و بعد از آن مشکل‌گشایی برنامه‌ریزی شده به دست آورد و اختلاف درصد میانگین این روش‌ها با استفاده از آزمون آماری ANOVA از نظر آماری معنادار شد ( $p=۰/۰۰۰۱$ ). با استفاده از Post hoc test (LSD) مشخص شد که از روش‌های ۴-۱ به‌طور مساوی استفاده شده است. و همچنین روش‌های ۵ و ۶ نیز با هم مساوی هستند. در آخر نیز به ترتیب از روش‌های ۷ و ۸ استفاده شده است (جدول ۱).

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و درصد نمره قابل اکتساب روش‌های مقابله با استرس در بین کارکنان در آستانه بازنشستگی فرماندهی انتظامی استان یزد

SD	میانگین درصد نمره قابل اکتساب	دامنه	SD	میانگین نمره کسب شده	روش‌های مقابله با استرس
۱۵/۲	۵۸/۷۲	۰-۱۸	۲/۷	۱۰/۵	مشکل‌گشایی برنامه‌ریزی شده
۱۶/۲	۵۸/۵۵	۰-۱۲	۳/۴	۱۲/۳	ارزیابی مجدد مثبت
۱۶/۳	۵۷/۹	۰-۱۲	۳/۴	۱۲/۱۸	خویشترداری
۱۷/۹	۵۵/۱۰	۰-۱۸	۳/۲	۹/۹۲	جست‌وجوی حمایت‌های اجتماعی
۱۲/۴	۵۰/۴	۰-۱۲	۲/۵	۶	مسئولیت‌پذیری
۱۴/۱۲	۴۷/۳۲	۰-۱۸	۲/۵	۸/۵۲	فاصله‌گیری
۱۶/۳	۳۸/۸	۰-۱۸	۲/۹	۷	رویارویی
۱۵/۱	۲۷/۵۷	۰-۲۴	۳/۶	۶/۶	فرار و اجتناب

آزمون فرضیه‌های تحقیق:

■ فرضیه اول: بین میزان تحصیلات کارکنان در آستانه بازنشستگی و روش‌های مقابله با استرس در آنها تفاوت وجود دارد.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار نمرات حیطه‌های مختلف بر حسب تحصیلات و نتایج آزمون کروسکال والیس

نمره	مشکل‌گشایی	فرار و اجتناب	مسئولیت‌پذیری	حمایت اجتماعی	خوشن‌داری	فاصله‌گیری	روبارویی	پاسخ
۲/۱۷	۱۶/۱۶	۳/۸	۲/۱	۱۶/۱۶	۴/۴۴	۳/۰۹	۱۲/۶۸	تحصیلات سطح
	۲/۷۵	۱۴/۱	۱۰/۳۲	۲/۴۵	۱۹/۴۷	۱۴/۱۶	۲/۲۶	زیر دیپلم
۲/۹۴	۱۶/۵	۳/۴	۲/۳۲	۳/۳۴	۲/۹	۲/۷	۱۳/۱۳	دیپلم
	۲/۶	۱۳/۲	۱۰/۰۸	۱۶/۲	۱۹/۵۴	۱۴/۶۷	۲/۸۶	فوق دیپلم
۶/۹	۱۶/۴	۳/۸۵	۳/۱۵	۱۵/۵۳	۳/۸۴	۲/۰۶	۱۲/۵۳	لیسانس و ...
	۳/۱۷	۱۱/۹۶	۶/۹۸	۳/۷	۱۸	۱۴/۵	۳/۳	کل افراد
۳/۸۹	۱۶/۷	۴/۴	۳/۵	۱۵/۰۶	۴/۰۷	۲/۷	۱۳/۴۴	نتیجه آزمون آماری
	۲/۹۵	۱۳/۲	۹/۷	۳/۴	۱۸/۹	۱۳/۲	۲/۹۴	تصمیم‌گیری
۴/۰۸	۱۶/۴	۳/۷	۲/۶۴	۱۵/۹	۳/۵۳	۲/۶۵	۱۲/۹۸	مقدار نیست
	۲/۷۵	۱۳/۰۶	۱۰	۳/۳۱	۱۹/۱۳	۱۴/۳۷	۰/۵۶۴	مقدار نیست
۰/۶۱۹	۰/۶۵۶	۰/۲۶۸	۰/۹۵۸	۰/۶۱۹	۰/۳۳۲	۰/۲۳۲	۰/۵۶۴	مقدار نیست
	۲/۷۵	۳/۷	۲/۶۴	۰/۶۱۹	۰/۳۳۲	۰/۲۳۲	۰/۵۶۴	مقدار نیست
۴/۰۸	۱۶/۴	۳/۷	۲/۶۴	۱۵/۹	۳/۵۳	۲/۶۵	۱۲/۹۸	مقدار نیست
	۲/۷۵	۱۳/۰۶	۱۰	۳/۳۱	۱۹/۱۳	۱۴/۳۷	۰/۵۶۴	مقدار نیست
۰/۶۱۹	۰/۶۵۶	۰/۲۶۸	۰/۹۵۸	۰/۶۱۹	۰/۳۳۲	۰/۲۳۲	۰/۵۶۴	مقدار نیست
	۲/۷۵	۳/۷	۲/۶۴	۰/۶۱۹	۰/۳۳۲	۰/۲۳۲	۰/۵۶۴	مقدار نیست

روش‌های مقابله با استرس کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی و ارتباط با ویژگی‌های فردی آنها **۵۴۷** ■

نتایج حاصل از اجرای آزمون کروسکال والیس که در جدول ۲ آمده بیانگر آن است که فرضیه تأیید نمی‌شود. بنابراین بین روش مقابله با استرس و میزان تحصیلات ارتباط معناداری مشاهده نمی‌شود.

■ **فرضیه دوم:** بین روش‌های مقابله با استرس و تعداد افراد تحت تکفل کارکنان در حال بازنشستگی ارتباط وجود دارد.

جدول ۳. میانگین و انحراف معیار نمرات حیطه‌های مختلف بر حسب تعداد افراد تحت تکفل و نتایج آزمون کروسکال والیس

نمره	نمره مشکل‌گسای	نمره فرار		نمره مسئولیت		نمره حمایت		نمره خوشین‌داری		نمره فاصله‌گیری		نمره روبرویی		تعداد افراد تحت تکفل		
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار			
۳۳۲	۱۵۶	۲۹	۱۶۱۷	۳۶	۱۴۲۲	۲۸	۱۰۱۱	۲۹۴	۱۵۰۶	۲۷۴	۱۸۳۸	۲۷۲	۱۲۷۲	۲۳۳	۱۲۵۵	۲-۱
۲۶۵	۱۷۳	۲۷۳	۱۶۶	۳۶۷	۱۳۵۷	۲۱۰۶	۱۱۱	۳۲۴	۱۷۱۶	۲۶۸	۲۰۵۶	۲۸۲	۱۴۲۰	۲۷۱	۱۴۱۶	۲
۳۱۶	۱۵۶	۲۹۱	۱۶	۴۰۸	۱۳۲۲	۳۵۷	۱۵۵	۳۵۷	۱۵۵	۲۵۶	۱۹۳۵	۲۹	۱۲۸۲	۲۷۸	۱۲۹۷	۴
۵۳۷	۱۶۷۸	۲۶۵	۱۷	۳۴۶	۱۲۲۵	۲۵۱	۹۴۳	۲۸۶	۱۵۶۴	۴۱۸	۱۸۳۱	۳۱۴	۱۲۶۶	۳۲۹	۱۴۴۷	۶-۵
۴۱۱	۱۶۴۵	۲۷۷	۱۶۵	۳۷۲	۱۳۰۹	۲۶۷	۳۳۲	۳۳۲	۱۵۸۷	۳۵	۱۹۰۹	۲۱۰۶	۱۴۴	۲۹۶	۱۲۹۹	جمع
۰/۱۴۳	۰/۶۰۳	۰/۴۰۸	۰/۴۰۴۵	۰/۹۰۹۵	۰/۲۲۲	۰/۶۶۷	۰/۶۱	نتیجه آزمون آماری	تقسیم‌گری	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست

با توجه به میانگین نمرات خویشتن‌داری، در گروه‌هایی که تعداد افراد تحت تکفل آنها ۳ نفر می‌باشد نمره میانگین بالاتری از سایر گروه‌ها داشته و کمترین مربوط به کسانی که تعداد افراد تکفل آنها از ۵ نفر به بالا می‌باشد. بنابراین اختلاف گروه‌ها از نظر آماری معنادار می‌باشد. در خصوص نمره مسئولیت‌پذیری، بیشترین میانگین نمره‌ها مربوط به گروه‌هایی است که تعداد افراد تحت تکفل آنها ۳ نفر می‌باشد. و کمترین مربوط به کسانی که تعداد افراد تکفل آنها از ۵ نفر به بالا می‌باشد. بنابراین اختلاف گروه‌ها از نظر آماری معنادار بوده است. نتایج حاصل از اجرای آزمون کروسکال والیس که در جدول ۳ آمده بیانگر آن است که بین روش‌های مقابله با استرس و تعداد افراد تحت تکفل کارکنان در حال بازنشستگی ارتباط وجود دارد. زیرا گروه‌هایی که تعداد افراد تحت تکفل آنها ۳ نفر می‌باشد به‌طور معناداری از روش مقابله با استرس خویشتن‌داری و از روش مسئولیت‌پذیری استفاده نموده‌اند.

■ **فرضیه سوم:** بین کارکنان در آستانه بازنشستگی که وضعیت اقتصادی خود را خوب ارزیابی می‌کنند با آن‌های که وضعیت اقتصادی خود را خوب ارزیابی نمی‌کنند از نظر روش‌های مقابله با استرس در آنها تفاوت وجود دارد.

جدول ۴. میانگین و انحراف معیار نمرات حیطه‌های مختلف بر حسب وضعیت اقتصادی و نتایج آزمون کروسکال والیس

پاسخ	نمبره روبرویی	نمبره فاصله گیری	نمبره خویش داری	نمبره حمایت	نمبره مسؤلیت	نمبره فرار	نمبره مشکل‌گشایی	نمبره ارزیابی مجدد	میانگین	انحراف معیار	وضعیت اقتصادی	متوسط و خوب	پایین	خیلی پایین	جمع	نتیجه آزمون آماری		تقسیم‌گیری
																مقدار نیست	مقدار نیست	
بسیار خوب	۱۲/۸۶	۱۴/۱۵	۱۸/۹	۱۶/۰۶	۹/۸۶	۱۲/۶۴	۱۶/۴	۱۶/۰۷	۱۶/۰۷	۲/۸۳	بسیار خوب	۳/۰۱	۱۳/۱	۱۳/۳۶	۱۲/۹۸	۰/۵۹۷	۰/۲۸۷	مقدار نیست
خوب	۳/۰۱	۲/۶۷	۲/۶۸	۲/۳۷	۲/۶۲	۳/۷۵	۲/۷۶	۲/۸۶	۳/۷۵	۲/۸۶	خوب	۲/۹۷	۲/۴۶	۲/۹۴				
متوسط	۱۴/۱۵	۱۴/۱۵	۱۹/۲۸	۱۵/۴۱	۱۰/۲	۱۳/۱۸	۱۶/۶۷	۱۶/۱۵	۱۶/۱۵	۲/۸۶	متوسط	۲/۶۸	۲/۳۳	۲/۶۵	۰/۶۰۳	۰/۳۹	مقدار نیست	
پایین	۲/۶۷	۲/۳۳	۲/۷۵	۳/۸۸	۳/۳۴	۴/۵۴	۲/۴۹	۲/۷۵	۲/۷۵	۳/۳۴	پایین	۲/۶۸	۲/۳۳	۲/۶۵				
خیلی پایین	۱۳/۳۶	۱۵/۳۶	۲۰/۱۸	۱۶/۹	۱۰/۲۷	۱۲/۹	۱۶/۷۳	۱۶/۱۵	۱۶/۱۵	۲/۴۹	خیلی پایین	۲/۶۸	۲/۳۳	۲/۶۵	۰/۱۵۷	۰/۶۷۸	مقدار نیست	
جمع	۲/۹۴	۲/۶۵	۳/۵۳	۳/۳۱	۳/۶۴	۳/۷۲	۲/۷۵	۲/۷۵	۲/۷۵	۳/۳۴	جمع	۲/۹۴	۲/۶۵	۲/۹۴				
نتیجه آزمون آماری	۰/۵۹۷	۰/۲۸۷	۰/۶۰۳	۰/۳۹	۰/۷۵۳	۰/۱۵۷	۰/۶۷۸	۰/۲۹۴										
تقسیم‌گیری	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست	مقدار نیست										

نتایج حاصل از اجرای آزمون کروسکال والیس که در جدول ۴ آمده بیانگر آن است که فرضیه فوق تأیید نمی‌شود. بنابراین، بین کارکنان در آستانه بازنشستگی که وضعیت اقتصادی خود را خوب ارزیابی می‌کنند با آنهایی که وضعیت اقتصادی خود را خوب ارزیابی نمی‌کنند از نظر روش‌های مقابله با استرس تفاوتی وجود ندارد.

■ فرضیه چهارم: بین روش های مقابله با استرس و توانایی کارکنان در آستانه بازنشستگی برای ادامه خدمت ارتباط وجود دارد.

جدول ۵. میانگین و انحراف معیار و نمرات حیطه های مختلف بر حسب تمایل به ادامه خدمت و نتایج آزمون کروسکال والیس

پاسخ	نمره رویارویی		نمره فاصله گیری		نمره خویشتن داری		نمره حمایت		نمره مسئولیت		نمره فرار		نمره مشکل گشایی		نمره ارزیابی مجدد	
	مقدار است	مقدار نیست	مقدار است	مقدار نیست	مقدار است	مقدار نیست	مقدار است	مقدار نیست	مقدار است	مقدار نیست	مقدار است	مقدار نیست	مقدار است	مقدار نیست	مقدار است	مقدار نیست
عدم تمایل به ادامه خدمت	۱۳/۵۵	۳/۰۲	۱۴/۵	۲/۳۴	۱۹/۱۵	۳/۶	۱۵/۲۴	۳/۰۹	۱۰/۰۴	۲/۵۵	۱۳/۳۵	۳/۶۲	۱۶/۳۷	۲/۷۵	۱۶/۳۱	۴/۵۷
تمایل ادامه خدمت	۱۲/۰۸	۲/۶	۱۴/۱	۳/۱	۱۹/۰۹	۳/۶	۱۶/۱۷	۳/۶۵	۹/۹۴	۲/۷۹	۱۲/۶۱	۳/۸۴	۱۶/۸۲	۲/۷۷	۱۶/۶	۳/۸
جمع	۱۲/۹۸	۲/۹۴	۱۴/۳۷	۲/۶۵	۱۹/۲	۳/۵	۱۵/۹	۲/۳	۱۰	۲/۶۵	۱۳/۰۶	۳/۷	۱۶/۵۴	۲/۷۵	۱۶/۴۲	۴/۰۸
نتیجه آزمون آماری	۰/۰۰۵		۰/۳۷۶		۰/۸۱۷		۰/۵۷		۰/۹۷۳		۰/۱۸۳		۰/۳۶۲		۰/۳۱۶	
تصمیم گیری	مقدار است		مقدار نیست		مقدار نیست		مقدار نیست		مقدار نیست		مقدار نیست		مقدار نیست		مقدار نیست	



روش‌های مقابله با استرس کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی و ارتباط با ویژگی‌های فردی آنها **۵۵۱** ■

با توجه به داده‌های جدول ۵ بیشترین نمره رویارویی، مربوط به کسانی است که تمایل به ادامه خدمت ندارند. کمترین آن نیز مربوط به کسانی تمایل به ادامه خدمت دارند. بنابراین، اختلاف نمره رویارویی با توجه به آزمون کروسکال والیس معنادار است. لذا با توجه به مفاد فرضیه چهار «بین روش‌های مقابله با استرس و تمایل و عدم تمایل به ادامه خدمت ارتباط وجود دارد» تأیید می‌شود. زیرا گروهی که عدم تمایل به ادامه خدمت دارند، به‌طور معناداری از روش مقابله با استرس رویاروی استفاده نموده‌اند.

■ **فرضیه پنجم:** بین کارکنان در حال بازنشستگی که از شغل دوران خدمت خود رضایت داشتند و آنانی که از شغل دوران خدمت رضایت نداشته‌اند از نظر روش‌های مقابله با استرس تفاوت وجود دارد

**جدول ۶. میانگین و انحراف معیار و نمرات حیطه‌های مبنی بر رضایت و عدم رضایت شغلی و نتایج آزمون کروسکال والیس**

رضایت و عدم رضایت پاسخ	نمره رویارویی		فاصله‌گیری نمره		خوبنشن‌داری نمره		حسایت نمره		مسئولیت‌پذیری نمره		نمره فرار		مشکل‌گشایی نمره		ارزیابی مجدد نمره	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
راضی	۲۱/۶	۳/۹۱	۳۱/۱۷	۲/۷	۸۱/۷۸	۳/۷	۵۱/۸۹	۳/۶۳	۹/۸۶	۲/۶۷	۲۱/۸۳	۳/۷	۶۱/۶۷	۳/۲	۶۱/۵	۵/۲
	۳۱/۵۳	۲/۳۷	۵۱/۵۰	۲/۴۴	۹۱/۵۷	۳/۳	۶۱/۶۱	۳/۳۱	۰۱/۳۵	۲/۸۳	۳۱/۹۶	۲/۶۸	۶۱/۵	۲/۴	۶۱/۷	۲/۵
ناراضی	۳۱/۹۱	۲/۳۶	۴۱/۶۵	۲/۷	۸۱	۳/۴	۴۱/۵۷	۳/۷	۹/۳۴	۲/۲۸	۳۱/۶۵	۲/۸۷	۵۱/۹	۲/۸۰	۵۱/۳	۳/۴
	۲۱/۸۹	۲/۴۹	۴۱/۲۳	۲/۵۶	۹۱/۳۱	۳/۳۵	۵۱/۹	۲/۱۳	۰۱	۲/۵۶	۳۱/۶۰	۳/۷	۶۱/۴۵	۲/۵۷	۶۱/۴	۴/۸۰
نتیجه آزمون آماری	۰/۲۰۳		۰/۵۲۰		۰/۶۳۱		۰/۶۶۳		۰/۵۱۲		۰/۴۹۰		۰/۷۵۴		۰/۳۲	
تصمیم‌گیری	معنادار نیست		معنادار است		معنادار نیست		معنادار نیست		معنادار نیست		معنادار نیست		معنادار نیست		معنادار نیست	

نتایج حاصل از اجرای آزمون کروسکال والیس که در جدول ۶ آمده بیانگر آن است که فرضیه تائید می‌شود. زیرا گروهی که در حد متوسط از شغل خود راضی هستند، به‌طور معناداری از روش مقابله با استرس فاصله‌گیری استفاده نموده‌اند.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد کارکنان در آستانه بازنشستگی فرماندهی انتظامی یزد که از شغل دوران خدمت در حد متوسط راضی بوده‌اند، به‌طور معناداری از واکنش فاصله‌گیری استفاده نموده‌اند. و همچنین در مطالعه سجودی (۱۳۷۸) همین نتیجه حاصل شده است. همچنین کسانی که تمایلی به ادامه خدمت نداشتند، به‌طور معناداری از واکنش رویاروی استفاده نموده درحالی‌که در پژوهش سجودی (۱۳۷۸) بیان شده بود که بازنشستگانی که تمایل به ادامه خدمت برای بیش از ۱۰ سال دیگر را داشته‌اند به‌طور معناداری از واکنش رفتاری مسئولیت‌پذیری استفاده نموده‌اند.

در ارتباط با تعداد افراد تحت تکفل و روش‌های مقابله با استرس، داده‌ها مبین این نکته است کسانی که تعداد افراد تحت تکفلشان ۳ نفر می‌باشند از واکنش خویشتن‌داری و مسئولیت‌پذیری استفاده نموده‌اند. شاید بتوان چنین فرض نمود که کارکنان بر اثر افزایش سن و تعداد افراد تحت تکفل و کسب تجربه در طول زندگی مسئولیت‌پذیری را بهتر پذیرا می‌شوند. در پژوهش سجودی (۱۳۷۸) این فرض تائید نشده است؛ ولی در پژوهش توانگر (۱۳۷۳)، بین روش‌های مقابله با استرس و رتبه فرزندی رابطه وجود دارد.

نتایج حاصل از تحقیق بیانگر این مطلب است که بین روش‌های مقابله با استرس و وضعیت اقتصادی و تحصیلات کارکنان ارتباط معنادار آماری مشاهده نگردید، درحالی‌که تحقیق سجودی (۱۳۷۸) ارتباط معناداری بین وضعیت اقتصادی خوب و واکنش مشکل‌گشای برنامه‌ریزی‌شده وجود دارد و همچنین کارکنان با تحصیلات لیسانس به بالا از روش‌های مشکل‌محور مشکل‌گشای برنامه‌ریزی‌شده و جست‌وجوی حمایت‌اجتماعی برای مقابله با استرس استفاده نموده‌اند. نتایج پژوهش‌های صورت گرفته شده توسط دافعی (۱۳۷۶) و توانگر (۱۳۷۳) نشان می‌دهد که بین کاربرد روش مقابله با استرس و تحصیلات ارتباط معناداری وجود دارد.

### پیشنهادها:

۱. از آنجایی که افزایش میزان استرس با ناراحتی‌های روحی و روانی، به مخاطره افتادن بهداشت و سلامت روانی جامعه ارتباط تنگاتنگ دارد و ازسوی دیگر بازنشستگان به جهت درگیری احتمالی با مشکلات و بیماری‌های جسمی، مشکلات ناشی از کاهش درآمد و امثال اینها وضع چندان مناسبی ندارند و از طرف دیگر به لحاظ تجربه گرانقدر و ارزشمندی که در طول سالیان طولانی کار کسب کرده اند، احترامی که جامعه و فرهنگ ما برای بازنشستگان قائل است و نظایر اینها، بیشتر طرف توجه و نیاز جامعه هستند، به نظر می‌رسد سازمان بیمه و بازنشستگی نیروهای مسلح می‌بایست پیش از پیش در جهت شناخت مسائل و مشکلات بازنشستگان همت نماید.
۲. *تنظیم و تدوین برنامه‌های آموزشی مهارت‌های مقابله با رویدادهای استرس‌زا:* مدیران نیروی انسانی ناجا باید برای کلیه کارکنان و به ویژه کارکنان در آستانه بازنشستگی این برنامه‌ها را تدوین و اطلاعات علمی آن را در اینترنت ناجا قرار دهند. برای تشویق بیشتر کارکنان به بهره‌برداری از این برنامه‌ها، می‌توان برای آن آزمون تدوین و امتیازهایی را برای نفرات برتر در نظر گرفت.
۳. *ایجاد امکانات و شرایط برای توسعه بهداشت روانی:* با در نظر گرفتن ارتباط روش مقابله با استرس شغلی و تعداد افراد تحت تکفل آنها، یافته‌ها نشان می‌دهد که علاوه بر حفظ سلامت اعضا و کارکنان پلیس لازم است مشکلات روان‌شناختی خانواده‌های آنان نیز مورد توجه قرار گیرد. زیرا نه تنها عملیات‌های مختلف سازمان پلیس برای خانواده‌های آنها ایجاد استرس می‌کند بلکه ناسازگاری اعضای خانواده نیز می‌تواند مشکلاتی را برای سازمان ایجاد نماید. واحدهایی در بهداری‌ها، واحدهای بیمه، درمانگاه‌ها، و بیمارستان‌ها می‌توانند به کارکنان، بازنشستگان و بازماندگان و خانواده‌های آنان خدمات بهداشتی روانی ارائه نمایند.
۴. *شناخت عوامل استرس‌آور در سطح بازنشستگان:* اتخاذ هر گونه تدبیری در جهت مقابله با استرس باید با آگاهی کامل از عوامل ایجادکننده استرس باشد. لذا برنامه‌های مدیریت استرس باید براساس آگاهی از شرایط، عوامل و زمینه‌های استرس سازمانی، عملیاتی و تفاوت‌های فرهنگی باشد. در نتیجه باید پژوهشی در شناخت عوامل استرس‌آور در سطح بازنشستگان صورت بگیرد.
۵. *آموزش عملی راهبردهای کنار آمدن و مهارت‌های مقابله با مسائل روزمره استرس*

شغلی. این آموزش‌ها می‌توانند به کارکنان پلیس کمک کنند تا با ارزیابی مناسب از رویدادها، بتوانند در شرایط روانی مناسب به کار خود ادامه دهند و سازگاری خود را حفظ کنند. در آینده و به هنگام بازنشستگی با چالش‌های کمتری روبه‌رو شوند.

۶. در آغاز مراحل بازنشستگی و در جهت آشنایی با مشکلات ناشی از آن، دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت برگزار شود.

۷. امکانات شغلی مناسب برای دوران پس از بازنشستگی (نیمه‌وقت و پاره‌وقت) حتی‌المقدور در خود سازمان (قراردادی، پیمانی) و یا به صورت تعاونی‌های خدمات ایمنی-امنیتی یا کارگاهی و غیره فراهم گردد.

۸. با عنایت به نقش تحصیلات بالا در اتخاذ واکنش‌های فعال که بنابر نظریه فاربر داشتن تحصیلات بالاتر نقش مهمی در اتخاذ حالت‌های فعال مقابله جهت کاهش استرس می‌تواند داشته باشد (سجودی، ۱۳۷۸)، پیشنهاد می‌شود سازمان با اتخاذ برنامه و تسهیلات در بالا بردن سطح تحصیلات کارکنان خود اقدام نماید.

۸. تشکیل کمیته‌های ورزشی مناسب افراد در آستانه بازنشستگی: با توجه به نقش ورزش در کاهش استرس، حفظ و ارتقاء سطح سلامت افراد، این کمیته‌ها می‌توانند متناسب با امکانات سازمانی تنظیم شوند.

پیشنهادها برای پژوهش‌های بعدی:

۱. بررسی رابطه بین تیپ شخصیتی و روش‌های مقابله؛
۲. بررسی تفاوت شیوه‌های مقابله در دوره‌های مختلف بازنشستگی (قبل، هنگام، و بعد)؛
۳. بررسی تفاوت شیوه‌های مقابله در دوران اشتغال و مقایسه با دوران بازنشستگی؛
۴. بررسی تفاوت شیوه‌های مقابله در میان دانشجویان مختلف دانشگاه علوم انتظامی؛
۵. بررسی تفاوت شیوه‌های مقابله میان ماموران پلیس زن و مرد؛
۶. بررسی شیوه‌های مقابله در میان تازه استخدام شدگان ناجا.

### تشکر و قدردانی

از فرماندهان، مدیران انتظامی استان یزد و کلیه کارکنانی که در پژوهش ما را یاری کردند.

## کتابنامه

### منابع فارسی:

- افروز، غلامعلی، و صالح، علیرضا (۱۳۸۷). *استرس در محیط‌های شغلی و روش‌های مقابله*. تهران: دانشگاه الزهرا (ع).
- اکوچیان، شهلا، روح‌افزا، حمیدرضا، حسن‌زاده، اکبر، و محمدشریفی، حمیده (۱۳۸۸). *بهار*. ارتباط حمایت اجتماعی با راهبردهای مقابله با استرس در پرستاران بخش روانپزشکی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان*، دوره هجدهم، شماره ۶۹، ۴۱-۴۶. دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/57313886901.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/57313886901.pdf)
- بشارت، محمدعلی، براتی، نازنین، و لطفی، جمشید (۱۳۸۷). *بهار*. رابطه سبک‌های مقابله با استرس و سطوح سازش روانشناختی در بیماران مبتلا به مولتیپل اسکلروزیس. *پژوهش در پزشکی*، دوره ۲۲، شماره ۱، ۲۷-۳۵. دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/59813870104.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/59813870104.pdf)
- بشارت، محمدعلی، پورنگ، پریرسا، صادق پورطیایی، علی، و پورنقاش تهرانی، سیدسعید (۱۳۸۸). *آبان*. رابطه سبک‌های مقابله با استرس و سطوح سازش روانشناختی با فرایند بهبود بیماران قلبی-عروقی. *مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران*، دوره ۶۶، شماره ۸، ۵۷۳-۵۷۹. دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/59713870813.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/59713870813.pdf)
- توانگر، حسین (۱۳۷۳). *بررسی رابطه روش‌های مقابله با استرس با ویژگی‌های فردی در جانبازان شهر یزد*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- حیاتی، فرخنده، و محمودی، محمود (۱۳۸۷). *پاییز*. راهبردهای مقابله با استرس در زنان مبتلا به سرطان پستان مراجعه کننده به بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران. *فصلنامه بیماری‌های پستان ایران، سال اول*، شماره ۲، ۳۸-۴۳. دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/43413870205.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/43413870205.pdf)
- دفاعی، مریم (۱۳۷۶). *بررسی رابطه روش‌های مقابله با استرس با ویژگی‌های فردی در زوج‌های نابارور مراجعه کننده به مرکز ناباروری یزد*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- رضائی‌راد، مجید، استرکی، اکبر، ناظمی، پروین، و شریعت‌جعفری، ابراهیم (۱۳۸۳). *نقش استرس در کارکنان پلیس و شیوه‌های کاهش آن*. در رضایی‌راد و جمعی از اساتید دانشگاه علوم انتظامی (۱۳۸۳). *استرس در سازمان‌های پلیس*، (مجموعه مقالات/۱). (ص ۹۵-۱۴۶). تهران: معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی.
- سجودی، سعید (۱۳۷۸). *بررسی واکنش‌های رفتاری ناشی از استرس با ویژگی‌های فردی کارکنان ادارات دولتی یزد*. پایان نامه کارشناسی ارشد مرکز آموزش دولتی یزد.
- سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۱). *مبانی و کاربردهای مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان*. تهران: نگاه دانش.
- شفیع آبادی، عبدا... (۱۳۷۰). *نقش مشاوره در کاهش استرس‌های دوره سالمندی*. *فصلنامه روانشناسی و علوم تربیتی*، شماره ۱، سال ۱.
- غضنفری، فیروزه، و قدم‌پور، عزت‌اله (۱۳۸۷). *بهار*. بررسی رابطه راهبردهای مقابله ای و سلامت روانی در ساکنین شهر خرم‌آباد. *اصول بهداشت روانی*، سال دهم، شماره ۳۷، ۴۷-۵۴. دریافت از

[http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/75813873705.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/75813873705.pdf)

کی‌ریاکو، کریس (۱۳۸۴). *مهار استرس در معلمان*. ترجمه منصوره وحدتی احمدزاده. تهران: رشد.  
 نریمانی، محمد، خنیا، یوسف، ابوالقاسمی، عباس، گنجی، مسعود، ومجیدی، جعفر (۱۳۸۵). تابستان).  
 ارتباط صفات شخصیتی، استرس و مهارت‌های مقابله با استرس و سیستم ایمنی هومورال بدن در  
 پرستاران. *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، دوره ششم، شماره دوم، ۱۸۸-۱۹۴*.  
 دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/62913852014.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/62913852014.pdf)  
 نوربالا، احمد علی و نریمانی، محمد (۱۳۷۴). *روان شناسی اسارت و عوارض روان پزشکی ناشی از آن*.  
 تهران: دانشگاه شاهد.

منابع انگلیسی:

Biggam, Fiona H., Power, Kevin G., & Macdonald, Randal R. (). Coping with the occupational stressors of police work: A study of scottish officers. *Stress Medicine*, 13 (2), 109 – 115.

Brunner, L. SH. & Suddarth, D. S. (1988). *Textbook of medical-surgical nursing*. 6th ed. Philadelphia: J. B. Lippincott Co.

Greenberg, J. S. (2002). *Comprehensive stress management*. 8th ed, Boston: McGraw-Hill Inc.

He, N., Zhao, J., & Archbold, C. A. (2002). Gender and police stress: The convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25 (4), 687-708. <http://nuweb.neu.edu/nhe/He%20Police%20stress%20article.pdf>

Kirmeyer, S. L., Diamond, A. (1985, July). Coping by police officers: A study of role stress and Type A and Type B Behavior Patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 6 (3), 183 – 195. doi:10.1002/job.4030060303

Ruiza, J., & Morrow, E. (2005, December). Retiring the Old Centurion: Life after a Career in Policing—An Exploratory Study. *International Journal of Public Administration*, 28 (13 & 14), 1151 – 1186. doi: 10.1080/01900690500290686

سایر منابع برای مطالعه بیشتر:

منابع فارسی:

ابراهیمی، امرالله (۱۳۷۱). *مطالعه جنبه‌های روان شناختی سازگاری پس از ضایعه نخاعی*. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی بالینی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

ابراهیمی، امرالله، بوالهروی، جعفر، و ذوالفقاری، فضیله (۱۳۸۱). پاییز). بررسی رابطه شیوه‌های مقابله با استرس و حمایت اجتماعی با میزان افسردگی جانبازان قطع نخاعی. *اندیشه و رفتار، سال هشتم، شماره ۲، ۴۱-۴۸*.  
 دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/52813813005.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/52813813005.pdf)

ابراهیمی، امرالله، موسوی، سیدغفور، سموعی، راحله، و حسن زاده، اکبر (۱۳۸۱). تابستان). مقایسه الگوی مقابله با استرس

روش‌های مقابله با استرس کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی و ارتباط با ویژگی‌های فردی آنها ۵۵۷

- در معتادین خودمعرف و گروه کنترل [نامه علمی]. پژوهش در علوم پزشکی، سال هفتم، شماره ۲، ۱۷۵-۱۷۶. دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/54913810216.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/54913810216.pdf)
- اردبیلی، یوسف (۱۳۷۹). *بازنشستگی مسائل و مشکلات بازنشستگان و طریق مشاوره با آنان*. تهران: گلشهر.
- استورا، جین بنجامین (۱۳۷۷). *تندیگی یا استرس*. ترجمه پری رخ دادستان. تهران: رشد
- افراسیابی، مهناز، و اکبرزاده، نسرين (۱۳۸۶). *بهار*. بررسی و مقایسه شیوه‌های مقابله با استرس در نوجوانان عادی و بزهکار شهر تهران. *مطالعات روان‌شناختی*، ۱۳(۱)، ۷-۱۹. دریافت از <http://www.sid.ir/fa/>
- آتکینسون ریتال و دیگران (۱۳۶۹). *زمینه روان‌شناسی*. ترجمه محمد تقی برهانی و همکاران. جلد اول. تهران: رشد.
- آزاد، حسین (۱۳۸۰). *زمستان*. مقابله با استرس و درد. مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تهران، دوره ۴۸، شماره ۱۶۰: ۲۱۷-۲۳۷. دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/581138016026.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/581138016026.pdf)
- آزادمرزآبادی، اسفندیار، طرخورانی، حمید، امامی‌خوانساری، نسرين السادات (۱۳۸۶). *بهار*. بررسی استرس‌های شغلی گروهی از کارکنان سپاه. *طب نظامی، سال ۹*، شماره ۱: ۱۵-۲۲. بازیابی در [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/63313863103.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/63313863103.pdf)
- آزادمرزآبادی، اسفندیار، و طرخورانی، حمید (۱۳۸۶). *زمستان*. بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت مندی شغلی کارکنان. *مجله علوم رفتاری، دوره ۱*، شماره ۲: ۱۲۱-۱۲۹. بازیابی در [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/79413860203.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/79413860203.pdf)
- بشارت، محمدعلی (۱۳۸۶). *تابستان*. سخت‌کوشی و سبک‌های مقابله با استرس. *مطالعات روان‌شناختی*، ۳ (۲)، ۱۰۹-۱۲۷.
- بشارت، محمدعلی (۱۳۸۶). *پاییز*. شخصیت و سبک‌های مقابله با استرس. *فصلنامه روان‌شناسی دانشگاه تبریز، سال دوم*، شماره ۷: ۴۹-۵۲.
- بشارت، محمدعلی (۱۳۸۶). *تابستان*. تاثیر سبک‌های مقابله با استرس بر موفقیت ورزشی. *حرکت*، شماره ۲۴: ۸۷-۱۰۰. دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/57813842405.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/57813842405.pdf)
- بشارت، محمدعلی (۱۳۸۶). *پاییز*. بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی مقیاس سبک‌های مقابله با استرس ورزشی. *فصلنامه المپیک، سال پانزدهم*، شماره ۳: ۹۵-۱۰۵. دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/57413863908.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/57413863908.pdf)
- بینا، مهدی (۱۳۷۰). *نقش عرفان بر استرس، دارو و درمان، سال ۸*، شماره ۹۶.
- پاری، گلنیس (۱۳۷۵). *مقابله با بحران*. ترجمه حمید مقدسی. تهران: دهخدا.
- پاول (۱۳۷۷). *فشار روانی، اضطراب و راه‌های مقابله با آن*. ترجمه عباس بخشی‌پور رودسری و حسن صبوری، مشهد: شرکت به‌نشر.
- پوراسادی، محمد (۱۳۸۳). *بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان پلیس انتظامی راهور تهران بزرگ*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد (فرماندهی و مدیریت انتظامی). تهران: دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی.
- جشان، داود (۱۳۸۱). *مصاحبه و بازجویی جنایی*، تهران: اندیشه خرداد.
- خدادادی، مهدی. دولتیار باستانی، رضا (۱۳۸۶). *استرس شغلی (راه‌های پیشگیری و شیوه‌های مقابله)*. تهران: مدبر.
- خیرمحمد، سیف‌دیا (۱۳۸۷). *اردیبهشت*. بررسی رابطه مهارت‌های مقابله با استرس و پیشرفت تحصیلی دانشجویان با توجه به برخی از عوامل جمعیت‌شناختی. *اندیشه رفتاری، سال یازدهم*، شماره ۴: ۲۵-۳۴. دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/57913830403.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/57913830403.pdf)

- داویدیان، هاراطون (۱۳۸۶). *شناخت و درمان افسردگی در فرهنگ ایرانی*. تهران: فرهنگستان علوم پزشکی جمهوری اسلامی ایران.
- دموری، داریوش (۱۳۷۳). *عوامل تعدیل‌کننده رابطه میان فشارهای شغلی با رضایت شغلی و خستگی مفرط شغلی در مدیران وزارت راه و ترابری*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی.
- رابینز، استیفن پی (۱۳۷۴). *مدیریت رفتار سازمانی*. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- راس، راندال آر، التمایر، الیزابت ام. (۱۳۷۷). *استرس شغلی*. ترجمه غلامرضا خواجه‌پور تادوانی. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- رضایی‌راد و جمعی از اساتید دانشگاه علوم انتظامی (۱۳۸۳). *استرس در سازمان‌های پلیس*. تهران: معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی.
- رضائیان، علی (۱۳۷۶). *اصول مدیریت*. تهران: سمت.
- ریس، لینفورد (۱۳۶۴). *مختصر روان‌پزشکی*. ترجمه گروه مترجمین زیر نظر عظیم وهاب زاده. تهران: نشر دانشگاهی.
- سلامت، محمدکاظم (۱۳۸۰). *بررسی مقایسه‌ای منبع کنترل و شیوه‌های مقابله با استرس در سالمندان ساکن خانه سالمندان و ساکن منزل در جنوب شهر تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی. دانشگاه تربیت معلم، دانشکده علوم تربیت و روان‌شناسی.
- سلطانی، ایرج (۱۳۸۱، دی). *راه‌های عملی کاهش استرس در مدیران*. ماهنامه علمی آموزشی در زمینه مدیریت (تدبیر). شماره ۱۲۹: ۴۰.
- سولیوان، شری ای. و باگات، ربی اس. (۱۳۷۵، بهار). *به کجا خواهیم رفت؟ ترجمه داریوش دموری*. فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۳۱ و ۹۷: ۳۲-۱۱۲.
- شاملو، سعید (۱۳۷۰). *آسیب شناسی روانی*. تهران: رشد.
- شاهقلیان، مهناز، جان‌نثار شرق، راحله، و عبدالهی، محمدحسین (۱۳۸۶). *رابطه هوش هیجانی و سبک‌های مقابله با استرس با الگوهای ارتباطی میان زوجین*. تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره، جلد ۶، شماره ۲۲: ۷۳-۸۸. دریافت از [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/65213862205.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/65213862205.pdf)
- ظریفیان، محمود (۷۳-۷۲). *ساخت و اعتباریابی پرسش‌نامه‌ای برای سنجش فشار روانی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی تربیتی. دانشگاه شهید چمران اهواز.
- عقیلی‌نژاد، ماشاءالله، محمدی، صابر، افکاری، محمد اسحق، عباس‌زاده دیزجی رضا (۱۳۸۶، زمستان). *بررسی رابطه استرس شغلی با سلامت روانی، تیپ شخصیتی و رویدادهای استرس‌زای زندگی در مأموران راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ*. پژوهش در پزشکی، دوره ۳۱، شماره ۴: ۳۵۵-۳۶۰.
- علی‌محمدی، سهراب (۱۳۷۲). *پیش‌بینی اقدام به خودکشی در بیماران به افسردگی نوروتیک*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- فر، مارتین (۱۳۷۳). *منابع فشار روانی*. ترجمه پروین بلورچی. تهران: پازنگ.
- کران ول وارد، جین (۱۳۸۰). *مدیران و غلبه بر استرس*. ترجمه امیر رشیدی نیک و عبدالرضا جعفری نهر، تهران: مرکز نشر قلم آشنا.
- کینگ، ملانی (۱۳۸۸). *راهنمای شناخت و مقابله با استرس شغلی*. ترجمه شادی فرهمند و بهزاد مردآزاد ناو. تهران:



دانژه.

کاپلان، هارولد و سادوک، بنیامین (۱۳۷۲). خلاصه روان‌پزشکی. ترجمه نصرت‌الله پورافکاری. جلد سوم. تبریز: موسسه تحقیقاتی و انتشاراتی ذوقی.

کاظمی نژاد، ابراهیم (۱۳۸۳). بررسی عوامل فشارزای شغل در بین کارکنان پاسگاه مرزی کرمانشاه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد (فرماندهی و مدیریت). دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی.

کلارنس، جی راو (۱۳۶۶). مباحث عمده در روان‌پزشکی. ترجمه جواد وهاب زاده، تهران: سازمان انتشارات و آموزش انقلاب اسلامی.

کلانتری، فریبا (۱۳۷۸). *تئوری‌های مختلف درباره سالمندان*. مقاله ارائه شده در اولین کنفرانس بین‌المللی سالمندی در ایران. دانشگاه علوم بهزیستی و توان‌بخشی.

کوهساری، سید اسحاق (۱۳۸۶). *نگاه قرآنی به فشار روانی*. تهران: اندیشه

لو، پیر و لو، هنری (۱۳۷۱). *استرس دائمی*. ترجمه عامر قریب. مشهد: درخشش.

لوتانز، فرد (۱۳۷۴). *رفتار سازمانی*. ترجمه غلامعلی سرمد، تهران: مؤسسه بانکداری ایران.

مارشال ریو، جان (۱۳۷۶). *انگیزش و هیجان*. ترجمه یحیی سیدمحمدی، تهران: ویرایش.

مانفردا، مارگریت و سیدنی، دکرامپتیز (۱۳۶۹). *روان‌پرستاری*. ترجمه طلعت شهریاری و همکاران. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.

مرزآبادی، سلیمی (۱۳۸۳). *بررسی استرس‌های کارکنان یک واحد نظامی، طب نظامی، دوره ۴، شماره ۴، مهدی پور، اشرف (۱۳۸۳). بررسی و مقایسه سبک‌های مقابله دانش‌آموزان با استرس و رابطه آن با ویژگی‌های شخصیتی آنان در دبیرستان‌های شهرستان کاشان*. اصفهان: شورای تحقیقات، سازمان آموزش و پرورش استان اصفهان.

میرسپاسی، ناصر و دیگران (۱۳۷۷). *مدیریت منابع انسانی و روابط کار*. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۳). *مدیریت منابع انسانی و روابط کار*. تهران: مروارید.

میشارا، بریان و رایدل، روبرت (۱۳۷۳). *روان‌شناسی بزرگسالان*. ترجمه حمزه گنجی و فرنگیس حبیبی. تهران: موسسه اطلاعات.

میلاتی فر، بهروز (۱۳۷۰). *بهداشت روانی*. تهران: قومس.

نادری، عزت ... و سیف نراقی، مریم (۱۳۶۴). *سنجش و اندازه‌گیری و بنیادهای تحلیلی ابزارهای آن در علوم تربیتی و روان‌شناسی*. تهران: بدر

نجفی، محمود (۱۳۸۳). *بررسی رابطه خودکارآمدی و سلامت عمومی در دانش‌آموزان پایه سوم مقطع متوسطه شهر شیراز*. شیراز: پژوهشکده تعلیم و تربیت، شورای تحقیقات اداره کل آموزش و پرورش استان شیراز.

نعامی، عبدالزهرا، و زرگر، یداله (۱۳۸۷، بهار). شناسایی عوامل فشارزای شغلی و بررسی رابطه این عوامل با خشنودی شغلی کارکنان یک شرکت خصوصی. *مطالعات روان‌شناختی*، دوره ۴، شماره ۱: ۹-۳۰.

هارگریوز، جرارد (۱۳۸۳). *مدیریت استرس یا کنترل فشار روانی*. ترجمه مرتضی مقدمی‌پور. تهران: موسسه کتاب مهربان نشر.

هلن، کیلو آر. (۱۳۷۹). کاربرد روان‌شناسی برای مأموران انتظامی. ترجمه اکبر استرکی و تورج ریحانی، *فصلنامه دانش انتظامی*، سال دوم، شماره اول.

منابع انگلیسی:

Anderson, G. S. Litzenberger, R., & Plecas, D. (2002). Physical evidence of police officer stress. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25 (2), 399-420. doi: 10.1108/13639510210429437

Collins, P. A., & Gibbs, A. C. C. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53(4), 256-264. doi: 10.1093/occmed/kqg061

Dowden, C. , & Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32, 31– 47. doi:10.1016/j.jcrimjus.2003.10.003

Finn, P., & Tomz, J. E. (December 1996). *Developing a law enforcement stress program for officers and their families*, (Issues and Practices in Criminal Justice, NCJ 163175). U.S. Department of Justice Office of Justice Programs, National Institute of Justice. Retrieved from <http://www.ncjrs.gov/pdffiles/163175.pdf>

Lazarus, R.S., Folkman, S. (1991). *Coping and emotion in stress and coping*. Ed by Monat & R. S. Lazarus. New York : Columbia University Press.

NIOSH working group (). *Stress ... at work*, (DHHS (NIOSH) Publication No. 99–101). U.S. Department of Health and Human Services, Public Health Service, Centers for Disease Control and Prevention, National Institute for Occupational Safety and Health. Retrieved from <http://www.cdc.gov/niosh/99-101.pdf>

Powell, Trorory, Enright, S. (1990). *Anxiety and stress management*. London: Rouffedge.