

مدیریت استرس در محیط های کاری نیروهای پلیس

قاسم نصری^۱، خلیل ثناری^۲، مرتضی حسن آبادی^۳

چکیده

با توجه به اینکه نیروهای پلیس به دلیل ماهیت و مشغله کاری از استرس زیاد رنج می برند و یکی از نتایج آن کاهش خدمات مطلوب به شهروندان است و این در نهایت به ضرر جامعه می باشد. لذا لازم است که فرماندهان و مسئولان در سطوح مختلف ناجا با اتخاذ تدابیر مناسب به این پدیده توجه ویژه ای نموده و با هنر مدیریت خود، کارکنان را در سطحی از استرس قرار دهند که سازنده و مفید باشد. از این رو بنا به این ضرورت، در پژوهش حاضر به شناسایی عوامل ایجاد کننده استرس در محیط های کاری نیروهای پلیس از ابعاد مختلف پرداخته شده و در قالب یک مدل مفهومی، راهکارها و پیشنهادات کاربردی به منظور کنترل و مدیریت استرس ارائه می گردد. از نظر هدف، پژوهش حاضر کاربردی بوده و روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش از نوع کتابخانه ای و همچنین مصاحبه با کارشناسان با تجربه نیروی انتظامی می باشد. این پژوهش به کارکنان نیروی انتظامی کمک می کند تا در راستای حفظ و نگهداشت نیروی انسانی در ناجا با مدیریت و کنترل استرس در سطح فردی و سازمانی، ضمن کاهش یا حذف منابع استرس زای نامطلوب، محیط های کاری مناسبی برای خود ایجاد نموده و توانایی مقابله و کنترل استرس خود را بهبود بخشند که در نهایت باعث بهبود خدمات پلیس به جامعه می شود. نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن است که استرس همواره در محیط های کاری نیروی پلیس بوده است.

واژگان کلیدی: مدیریت، استرس شغلی، پلیس، نگهداشت نیروی انسانی

^۱ فرمانده انتظامی استان سمنان

^۲ رئیس دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان سمنان

^۳ کارشناس دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان سمنان

مقدمه

عصر حاضر را علاوه بر عناوین مختلفی که به آن اختصاص یافته است، می‌توان عصر استرس و فشار روانی نیز دانست. امروزه پیچیده‌تر شدن فناوری، روابط اجتماعی و بسیاری از مسائل ناشی از آن باعث شده که آرامش و آسایش از زندگی انسانها رخت بر بسته و اضطراب و به تبع آن استرس و فشار روانی، بسیاری از جنبه‌های زندگی انسانها را متأثر سازد تا جایی که کمتر جنبه‌ای از زندگی را می‌توان یافت که تحت تأثیر این پدیده روانی قرار نگرفته باشد. استرس در جنبه مثبت، قابلیت اجرای کار را افزایش داده و به افراد کمک می‌کند تا در برابر فشارها انعطاف پذیر باشند و از آن به نفع خود استفاده کنند. استرس همچنین می‌تواند مخرب، ویرانگر و دارای جنبه‌های منفی باشد. رمز غلبه بر استرس، حفظ تعادل و توازن دقیق میان استرس و آرامش است. اگر این توازن حفظ شود، از بروز خستگی مفرط جلوگیری کرده و منحنی قابلیت اجرایی را بالا نگه می‌دارد (ابراهیمی قوام، ۱۳۸۸: ۷۵). استرس ناشی از فعالیت‌های شغلی همواره به عنوان تهدیدی برای سلامت جسمانی به شمار می‌رود و این امر سازماندهی زندگی انسان را بر هم ریخته و سلامت ارگان‌های مختلف بدن او را نیز به خطر می‌اندازد. در سال‌های اخیر حرکت‌هایی در جهت توجه به اثرات درمان‌های روانشناختی در کاهش استرس شغلی صورت گرفته و تعدادی از مشاوران شغلی، روان‌شناسان، روان‌درمان‌گران و روانپزشکان در کلینیک‌های مشاوره از تکنیک‌های مقابله با آن استفاده می‌کنند (فقهی فرهمند، ۱۳۸۸: ۱۶۶). سازمان ملل متحد در سال ۱۹۹۲ استرس شغلی را بیماری قرن بیستم دانست و چندی بعد سازمان بهداشت جهانی آن را مشکلی همه‌گیر در جهان اعلام نمود (حاجی امینی و همکاران، ۱۳۹۰؛ ص ۲۶). نیروهای پلیس محیط کار منحصر به فردی دارند که با رویدادهای بالقوه آسیب‌زایی مواجه هستند که می‌توانند بر سلامت جسمی و روانی آنها

تاثیر گذار باشند. ماهیت پر پیچ 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 استرس زا کرده است. نیروهای پلیس بخاطر ماهیت کارشان به طور مکرر با استرس مواجه می شوند و این مواجهه طولانی با استرس می تواند بر کارکرد نیروهای پلیس تاثیر منفی داشته باشد. 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 می کنند 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 می شود. تحقیقات اشاره می نمایند که پیامد این فرایند از متغیرهای نظیر جنسیت، سن و شخصیت تاثیر می پذیرد.

استرس موضوعی است که در بحث ارتقاء سطح کیفیت خدمات پلیس به جامعه، از اهمیت ویژه ای برخوردار است. استرس از سویی، زمینه انجام اقدامات فوری را فراهم می سازد و از سوی دیگر ممکن است موجب بروز رفتارهای نامتعارف و نابهنجار گردد. علاوه بر این وجود استرس شدید می تواند منجر به پیامد های منفی جسمانی، رفتاری، روانی شود که موجب فرسودگی شغلی کارکنان پلیس می گردد. اولین منبع عمده استرس شناخته شده در کار پلیس به محیط کار منحصر به فرد پلیس مربوط می شود. مرگ همکاران یا گرفتن جان دیگران در جریان انجام وظیفه از جمله بالاترین درصد های استرس از نظر نیروی پلیس است. عامل استرس زای دیگر که اغلب در پیشینه بدان اشاره می شود توقیف های همراه با خشونت و حضور در صحنه های جنایی ترسناک است. به گونه ای که خشونت و حوادث پیش بینی ناپذیر موجود در کار پلیس عموماً از منابع استرس جدی روان شناختی و جسمانی در نیروهای پلیس به شمار بیاید. نیروهای پلیس نه تنها بارها با عناصر بسیار خشن، ضد اجتماعی و اعتماد ناپذیر جامعه مواجه

می شوند، بلکه از آنان انتظار می رود تحت شرایط بحرانی نیز به طور مسئولانه و متفاوت عمل کنند. روند بروکراسی موجود در سازمان های پلیسی سومین منبع عمده استرس در بین نیروهای پلیس شناخته شده است. طبیعت بروکراتیک سازمان های پلیسی مانند ضوابط و قواعد از پیش تعیین شده و زنجیره مشخص و تعریف شده دستورات موجب می شود تا خلاقیت های فردی در کار پلیس به پایین ترین سطح تنزل یابد. علاوه بر این برخی محققان طبیعت شبه نظامی سازمانهای پلیسی را عامل الینه شدن و احساس از خود بیگانگی در نیروهای پلیس بر شمرده اند. چهارمین منبع استرس در حرفه پلیس به روابط کار و خانواده به عنوان عامل پیش بینی کننده مهم فرسودگی روان شناختی در میان نیروهای پلیس شناخته شده است .

سال هاست محققان اذعان داشته اند عملکرد شغلی نیروهای پلیس، تحت تاثیر استرس مزمن به شدت آسیب می بیند. استرس شغلی پلیس می تواند مشکلات روانی و جسمانی برای آنها ایجاد کند، تحقیقات نشان داده است که افسران پلیس میزان بالاتری از مشکلات سلامتی، مرگ زودرس، خودکشی، بستری شدن در بیمارستان را نسبت به کارکنان سایر مشاغل نشان می دهند (نائینیان و میرجوادی، ۱۳۸۹؛ ص ۶۲) تحقیقات به عمل آمده در خصوص استرس پلیس بیانگر این است که تقریباً ۲۵ تا ۳۰ درصد افراد پلیس به شدت تحت تاثیر استرس می باشند. استراحت های پزشکی، معلولیت ها و بازنشستگی های پیش از موعد (ناشی از وخامت سلامت جسمی)، در بین افراد پلیس شایع است. بیماری های رایج در این افراد، ناراحتی های دستگاه گوارش، قلب و عروق، اختلالات عصبی، کمر درد و حملات قلبی است (رضایی، ۱۳۸۵، ص ۳۸). لذا با توجه به مطالبی که در بالا ذکر شد و با توجه به اینکه نیروهای پلیس به دلیل ماهیت کارشان، از استرس زیاد رنج می برند و یکی از نتایج آن کاهش خدمات

مطلوب به مردم است و این به ضرر جامعه می باشد. این ضرورت آشکار می گردد که مسولان ناجا با اتخاذ تدابیر مناسب به این پدیده توجه ویژه ای نموده و با هنر مدیریت خود، کارکنان را در سطحی از استرس قرار دهند که سازنده و مفید باشد. از این رو در این پژوهش به بررسی علل و منابع ایجاد استرس در محیط های کاری پلیس از ابعاد مختلف پرداخته شده و در قالب یک مدل مفهومی، راهکارهایی به منظور کنترل و مدیریت استرس در جهت جلوگیری از بروز آثار منفی آن ارائه می گردد.

پیشینه پژوهش

۱- آزاد مرز آبادی و غلامی فشارکی (۱۳۹۰) پژوهشی تحت عنوان "عوامل موثر بر استرس شغلی نظامیان" با هدف شناسایی عوامل موثر بر استرس شغلی در کارکنان نظامی ایران انجام داده است. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که با افزایش سن استرس شغلی نیز کاهش یافته و سن بر همه حیطه های استرس شغلی اثر گذاشته است. سابقه کار نیز با استرس شغلی رابطه معنی دار دارد.

۲- شیربیم و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان "اثر بخشی آموزش مهارت های مدیریت استرس بر افزایش سلامت روان دانشجویان" به این نتایج دست یافتند که آموزش مهارت های مدیریت استرس باعث افزایش سلامت روان و کاهش نشانه های جسمانی، اضطراب، اختلال در عملکرد اجتماعی و افسردگی می شود.

۳- رضائی راد و همکاران (۱۳۸۸) پژوهشی با عنوان "روش های مقابله با استرس کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی و ارتباط با ویژگی های فردی آنها" با هدف تعیین روش های مقابله با استرس در کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی فرماندهان انتظامی استان

یزد و ارتباط با ویژگی های فردی آنها انجام داد. نتایج تجزیه و تحلیل داده ها بیانگر وجود تفاوت در کاربرد بعضی از روش های مقابله با استرس در میان کارکنان در آستانه بازنشستگی می باشد. در بررسی نتایج، مشاهده می شود که بین واکنش های رفتاری و ویژگی هایی نظیر توانایی برای ادامه خدمت، تعداد افراد تحت تکفل و رضایت شغلی، ارتباط معنادار آماری وجود دارد. در صورتی که بین کاربرد این روش ها و ویژگی های چون تحصیلات و وضعیت اقتصادی رابطه معنادار آماری مشاهده نگردید.

مبانی تئوریک پژوهش

دیدگاه های نظری استرس

- استرس به عنوان پاسخ درونی

هانس سلیه را می توان اولین کسی دانست که در سال ۱۹۵۶ استرس را به عنوان پدیده تازه ای در نوع خود بطور مفصل معرفی کرد. سلیه معتقد است پاسخ فردی که در معرض استرس قرار می گیرد، از الگوی عام و یکسانی پیروی می کند که سندرم سازگاری عمومی نامیده می شود. این سندرم شامل سه مرحله است: مرحله اول، مرحله هشدار است که در این مرحله بدن پاسخی اولیه در برابر عامل استرس را از خود نشان می دهد. این مرحله زمانی کوتاهی را دربر می گیرد که طی آن بدن مقاومت کوتاهی از خود نشان می دهد و در پی آن مقاومت طولانی فرا می رسد. در صورتی که عامل استرس را به قوت خود باقی بماند، مرحله دوم یا مقاومت آغاز می شود، در این مرحله پاسخ های اولیه که در مرحله هشدار ظاهر شده بودند، جای خود را به پاسخ هایی می دهند که سازگاری طولانی را بوجود می آورند. مرحله سوم، مرحله از پا در آمدن

است؛ این مرحله شامل از دست دادن مقاومت در برابر عامل استرس‌زا، فرسودگی و از پا درآمدن بوده و امکان دارد حتی به مرگ منجر شود .

نظریه محیطی استرس

آدولف می‌یر در سال ۱۹۳۰ برای اولین بار اصطلاح «مهندسی استرس» را برای مدیریت استرس یا فشار بر افراد بکار برد. براساس این نظریه، وقتی فشار متراکم از میزان مقاومت شیء بگذرد، آن شیء متلاشی می‌شود. پس از وی، هولمز و رائه در سال ۱۹۶۷ مفهوم استرس را تعمیم بیشتری دادند. این دو رویدادهای استرس‌زای زندگی را ناشی از رویدادهای برجسته و بی سابقه‌ای می‌دانند که فرد با آنها روبرو می‌گردد و باعث دگرگونی مهمی در زندگی می‌شود. برخی از رویدادهای استرس‌زای زندگی انسان عبارتند از: طلاق، مرگ عضوی از خانواده، حاملگی، مرخصی و

نظریه استرس به عنوان یک کنش متقابل

ریچارد لازاروس الگوی دیگری را تحت عنوان «الگوی تبادلی یا الگوی کنش متقابل» ارائه نموده است. بر اساس این الگو استرس زمانی اتفاق می‌افتد که تعادل بین خواسته‌ها و منابع بهم می‌خورد، وی تأکید می‌کند که این تعادل یا بی‌تعادلی ماهیتی پیش‌رونده دارد. از آنجایی که این مدل تأثیر متقابل فرد و محیط بوده و نشان‌دهنده برخورد معینی است که بین شخص و محیط رخ می‌دهد، لذا دربردارنده آثار ضمنی یا درگیری‌هایی برای فرد و محیط خواهد بود.

استرس شغلی

پستونجی (۱۹۹۲) معتقد است سرچشمه استرس در زندگی سه قسمت است: مشاغل و سازمان ها، مسائل اجتماعی و خانواده. استرس ها و تنش های ناشی از کار را استرس شغلی^۱ می نامند. بر این پایه هنگامی شخص استرس شغلی را تجربه می کند که شرایط و خواسته های محیط شغلی وی از توانایی های او برای سازگار شدن یا کنترل آنها فراتر رود. استرس شغلی عبارت است از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فرد شاغل به گونه ای که خواست های محیط کار در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیشتر از آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید بنابراین استرس شغلی را می توان جمع شدن عامل های استرس زا و وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارد (فقهی فرهمند، ۱۳۸۸: ۱۶۹، پور اسدی، ۱۳۸۷: ۹۶). خط مشی ها، ساختار، شرایط فیزیکی و فرآیندهای سازمانی نمونه هایی از عوامل ایجادکننده استرس شغلی هستند که مطالعات مربوط، علل زیر را برای بروز آن خاطر نشان کردند:

- ۱) عدم کفایت آموزش برای افزایش توانایی، نشان ندادن مسیر پیشرفت شغلی
- ۲) عدم اعتماد و تفویض اختیار برای تصمیم گیری
- ۳) کار بیش از حد با تحت فشار گذاشتن کارمندان برای کارهای ضروری
- ۴) عدم تعریف روشن نقش های شغلی و متنوع بودن وظایف شغلی
- ۵) محیط کاری نامناسب و طراحی ضعیف فضای کاری
- ۶) عدم توازن کافی در زندگی کاری و ارتباطات ناسالم بین پرسنل (فقهی فرهمند، ۱۳۸۸: ۱۷۲)

^۱ Work Related Stress – WRS

رابینز در سال ۱۹۹۱ عنوان کرد که ویژگی های شخصیتی افراد ممکن است منجر به وخیم شدن استرس شغلی شوند و پیامدهای منفی را برای سازمان به همراه داشته باشند .

پیامدهای ناشی از استرس به چهار طبقه کلی تقسیم شده اند :

۱- پیامدهای رفتاری (غیبت از کار)

۲- روانی (افسردگی - بی خوابی)

۳- جسمی (افزایش فشار خون - سردرد)

۴- سازمانی (کاهش عملکرد)، (پور اسدی، ۱۳۸۷: ۱۰۷).

استرس خوب و بد (یوسترس- دیسترس)

استرس گاهی اوقات مفید است که بدان استرس مفید یا یوسترس^۱ می گویند. این نوع استرس به ما کمک می کند تا عملکرد بهتری داشته باشیم . استرس می تواند مضر باشد و موجب آشفتگی، اضطراب و حتی موجب بیماری شود که به آن دیسترس^۲ می گویند. در مورد معنای استرس، به دلیل استفاده های متعدد از آن در منابع مختلف، تعاریف متفاوت ارائه شده هنوز ابهاماتی وجود دارد . در جدول شماره ۱ فهرستی از واژه های مربوط به استرس ارائه گردیده است . با توجه به این جدول می توان دریافت که این کلمات از لحاظ موضوعی در سه ستون طبقه بندی شده اند:

ستون اول مربوط به استرس منفی است که از ترس، خشم و گرسنگی روزمره حاصل می شود منشاء این گونه هیجانات، وضعیت های پر فشار و احساسات گره خورده است، تنش های

^۱ eustress

^۲ distress

عصبی، احتیاجات شخصی و دیگر رویدادهای ناخوشایند. ستون دوم معرف کلمات، نگرش ها و رفتارهایی است که ابتدا احساسات منفی بر می‌گزیند اما باید خنثی تلقی شوند. یعنی اگر این احساسات به نحوی مناسب کنترل و دیدگاه صحیحی در مورد آنها اتخاذ شود، شاید بتوان تجرب مثبتی بوجود آورد. مثل تعارض که فرد را به رویارویی های ناخوشایند با همکاران می‌اندازد در حالی که همه این رویارویی ها می‌تواند باعث تغییرات مثبت، تخلیه احساسات، نوآوری و خلاقیت هم بشوند. در این مورد تغییر می‌تواند مثال خوبی باشد. زیرا در حد متوسط خود می‌تواند چاشنی زندگی و در شکل افراطی خود می‌تواند موجب خشم، ناکامی و سر درگمی شود. ستون سوم متشکل از کلماتی است که مثبت یا خوشایند تلقی می‌شوند. این کلمات موجب استرس های خوشایند می‌شوند، برای مثال واکنش فرد به ارتقای شغلی یا افزایش حقوق را می‌توان در نظر گرفت. از لحاظ روان شناسی، تهیج احساس شده واکنشی در فرد ایجاد می‌کند که شباهت زیادی به استرس ناشی از کاهش حقوق دارد. استرس چه مثبت باشد و چه منفی واکنش فیزیولوژیک اولیه فرد یکسان خواهد بود. در واقع استرس عبارت است از هر نوع رویدادی که چه از لحاظ ذهنی و چه از لحاظ جسمی فشاری بر بدن فرد وارد می‌آورد (پور اسدی، ۱۳۸۷: ۱۰۱).

جدول شماره ۱: سه صورت از استرس (منبع: والتراج و ویلبرت چن)

ایسترس (استرس مثبت)	استرس (استرس خنثی)	دایسترس (استرس منفی)
موفقیت	تغییر	نگرانی
ارتقاء مقام	مسئله	فشار
چالش	تعارض	اضطراب
فرصت	بحران	تنش
پیشرفت	سروصدا	ناکامی
توسعه	پول	خشم
عشق	مهلت ها	ترس
تهییج	ارتباط	آزار
بهبود	مراجعات	دردسر
خلاقیت	انتقاد	سرسام
دوستی	عدم توازن	خستگی
ازدواج	ناراحتی	اذیت
فرزندان	ابهام	ضربه روانی
انگیزش	انتظارات	آشفتگی خاطر
تعطیلات	برنامه ها	فشار
پیشرفت	تلفن ها	سردرگمی
دارایی	مردم	نارضایتی
تحریک	غیرمنتظره بودن	سرخورگی

استرس در میان افسران پلیس

امروزه حرفه پلیس جزو حرفه های استرس زا تلقی می شود . استرس می تواند باعث ایجاد خلل در تصمیم گیری ها، مسائل انضباطی، ترک زود هنگام محل کار، تاخیر در حضور به موقع در محل کار، شکایات شهروندان و افزایش میزان تعویض افسران پلیس گردد. این مسائل باعث

اتلاف وقت و هزینه در اداره پلیس می شود. یافته های تحقیقی نشان می دهد که هفتاد تا نود درصد بیماری ها در بین افسران پلیس ناشی از استرس است. استرس همچنین روی توانمندی های افسران پلیس نیز اثر نامطلوب دارد. استرس مربوط با فعالیت پلیس به دو دسته قابل تقسیم است که در تحقیق انجام شده در سال ۱۹۹۹ توسط کوپ، شاوفیلی و اوسیما به دو دسته استرس های حرفه ای و سازمانی تقسیم شده اند:

– استرس های حرفه ای

وظایفی هستند که عموم مردم آنرا در طبیعت کار پلیس می دانند. به عنوان نمونه می توان به موارد ذیل اشاره نمود: تهدیدهای فیزیکی، سروکار داشتن با قربانیان جنایات و افراد مجروح، شاهد مرگ همکار و یا فرد دیگری بودن، در معرض خطر بودن.

– استرس های سازمانی

از جمله موارد استرس زای سازمانی که از درجه اهمیت بالاتری برخوردارند، می توان به موارد زیر اشاره نمود: کمبود کارکنان، کمبود بودجه و کمبود منابع، فشارهای مربوط به کمبود وقت، کمبود ارتباطات و حجم بالای کار. در این مطالعه آنها نتیجه گرفتند که عوامل سازمانی می توانند سطوح بالاتری از استرس را برای افسران ایجاد کنند. (ابراهیمی قوام، ۱۳۸۸: ۷۸). ویکتور فشارها و استرس های نیروهای پلیس را در چهار طبقه ذیل دسته بندی کرده است:

۱- **استرس های بیرونی (خارجی)**: منشاء این نوع استرس ها، خطرات و تهدیدات واقعی مانند ضرورت ورود به اماکن تاریک و ناشناخته، عکس العمل در برابر اشخاص مسلح و تعقیب سریع متخلفان و قانون شکنان است.

۲- **استرس های سازمانی** : در برگیرنده عواملی است که در حالت شبه نظامی (غیر ماموریتی) نیروهای پلیس رخ می دهد و ناشی از ضرورت هماهنگی دائمی با برنامه های متغیر، کار در ساعت های نامتعارف و شرایط انطباق با قوانین تفضیلی و روش ها است.

۳- **استرس های شخصی** : این نوع استرس ممکن است ناشی از خصوصیات جنسی و نژادی شخص در میان سایر همکاران و شکل سازگاری با آنها باشد . این استرس در برگیرنده مشکل سازگاری با ارزش ها، باورها و تعصبات او نیست .

۴- **استرس های عملیاتی** : تاثیرات کلی مواجهه روزمره با مشکلات زندگی شهری، برخورد با سارقان و ولگردهای مست و افراد مبتلا به اختلالات روانی، قرار دادن شهروندان در فهرست مضمونان به سبب برخورد مداوم با مجرمان (همه را مظنون دیدن)، تحمل شرایط خطرناک و دفاع از مردمی که به نظر قدر شناس از زحمات پلیس نمی آیند، دغدغه فکری و احتمال مواخذه و تنبیه قانونی به دلیل نوع عملکرد، همگی از عوامل بروز این نوع استرس هستند (پور اسدی، ۱۳۸۷: ۱۰۹) .

ارزیابی و مقابله پلیس در مواجهه با موقعیت های استرس زا

بررسی های جدید و تئوری های جامع استرس، بر تعامل فرد و محیط تأکید دارد و عکس العمل فرد در برابر استرس بستگی به تفسیر و ارزیابی آگاهانه و یا ناآگاهانه، اهمیت حوادث زیان آور، تهدیدآمیز و دارای چالش دارد (فقهی فرهمند، ۱۳۸۸: ۱۶۸). لازاروس و فولکمن (۱۹۸۹) طی بررسی و تحلیل عاملی روی پرسش های مقیاس راه های مقابله، به چند سبک مقابله دست یافتند:

- رویارویی (ایستادگی و جنگیدن برای آنچه خواهان آنند)

- نادیده گرفتن مسئله (گویی که اتفاقی نیفتاده است)
- درون ریزی (ممانعت از اینکه دیگران در جریان آنچه اتفاق افتاده قرار بگیرند)
- جست و جوی حمایت اجتماعی (پذیرش هم دردی دیگران در مورد اتفاق افتاده)
- سرزنش خود (خود را مقصر دانستن)
- فرار و اجتناب (آرزوی اینکه زودتر این موقعیت تمام شود یا به نوعی ناپدید شود)
- طرح ریزی برای حل مسئله.

شایان ذکر است که (رویارویی) ایستادگی و طرح ریزی برای حل مسئله، از جمله راهبردهای شناختی رفتاری برای حل مسئله است. (تمرکز بر مسئله)، درحالی که بقیه شامل کوشش های شناختی - رفتاری برای کاهش آشفتگی های هیجانی است (تمرکز بر هیجان). مواجهه نیروهای پلیس با موقعیت های استرس زا دارای یک ویژگی خاص است. نیروهای پلیس در آغاز و با ارزیابی اولیه چالش های زیادی را در موقعیت درک می کنند، اما در ادامه و با ارزیابی ثانویه، نیروهای پلیس این موقعیت ها را قابل حل برآورد می کنند. اگر نیروهای پلیس موقعیت را به گونه ای ارزیابی کنند که این موقعیت چالشی است که می توانند با آن مواجه شوند عملکرد خوبی خواهند داشت اما اگر موقعیت را آسیب زا یا تهدید کننده ارزیابی کنند عکس آن اتفاق خواهد افتاد (کرلیر و دیگران، ۲۰۰۰)، (محمد زاده و دیگران، ۱۳۸۸: ۵۱).

نیروهای پلیس در ارزیابی های اولیه از موقعیت تاثیر زیادی می پذیرند در حالی که درباره ارزیابی ثانویه این گونه نیست. در ارزیابی ثانویه یک ثبات نسبی در مواجهه با موقعیت های استرس زای گوناگون نشان می دهند. این به معنای این است که نیروهای پلیس از طریق آموزش و مواجهه مکرر با موقعیت های استرس زا، مجموعه ثابتی از قوانین را درباره ارزیابی از گزینه های مقابله در دسترس، درونی می کنند و بدین ترتیب در فرایند کار نیروهای پلیس یاد

می گیرند که قدرت عملشان را به طور موثر ارزیابی کنند (محمد زاده و دیگران، ۱۳۸۸: ۵۱)؛
(رگیهر، ۲۰۰۸)

روش های مدیریت استرس

مدیریت استرس، شکلی از مدیریت الزامات و فشارهای وارد بر شما با موثرترین شیوه است. آستانه تبدیل فشار ثمر بخش و مثبت به استرس زیان آور و منفی برای هر فرد تفاوت دارد (هارگریوز، ۱۳۸۸: ۶). بررسی عوامل استرس زا، مقدمه کنترل و مدیریت استرس است. با توجه به نقش استرس، در بهداشت روانی افراد و استرس زا بودن مشاغل نظامی، شناخت عوامل ایجاد کننده فشار و استرس در کارکنان و نیروهای شاغل در مراکز نظامی، می تواند به ارتقای سطح سلامت نیروها در شرایط مختلف، کمک کرده و در عین حال، زمینه ارتقای امنیت کشور را فراهم نماید (آزاد مرزآبادی، ۱۳۸۸؛ ۲۱۴). از نظر وایت (۲۰۰۰) زمانی که افراد تحت استرس هستند باید مهارت های مقابله ای لازم را داشته باشند تا بتوانند اثر استرس را کاهش دهند. چنانچه استرس، مدیریت شود و مهارت های مقابله ای موثر فراهم شود فرد قادر خواهد بود تا با نیازها و چالش های زندگی خود به شیوه بهتری کنار آید (شیر بیم و همکاران، ۱۳۸۷؛ ص ۸). به مجموعه روش هایی که برای کنترل و غلبه بر استرس و رهایی از عوارض ناخواسته آن به کار می رود، روش های مدیریت استرس^۱ گفته می شود. امروزه این شیوه ها از جایگاه ویژه ای در جهان برخوردار هستند، چرا که نه تنها قابل آموزش به افراد بوده و بسیار مؤثر می باشند، بلکه بر خلاف اکثر روش های دارویی و ... که جهت غلبه بر اضطراب، افسردگی و مشکلات جسمی ناشی از آنها به کار می روند، نه تنها اثرات جانبی نداشته و تأثیرات آنها

ریشه ای و دراز مدت می باشد، بلکه فواید دیگری را نیز در بردارند که از جمله آنها می توان به افزایش رضایت مندی و کاهش استفاده از موارد اعتیاد آور اشاره کرد. امروزه در تمامی سازمان ها و کارخانه های بزرگ دنیا برنامه های خاصی به منظور مدیریت استرس وجود دارد که به جهت جلوگیری و درمان استرس شغلی طراحی و ساماندهی شده اند. از جمله روش های بکار گرفته شده در چنین برنامه هایی می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- روش های ایجاد آرامش^۱

- روش های مراقبه^۲

- روش های تجسم خلاق یا هدایت شده^۳

- برنامه ریزی عصبی - کلامی^۴

روش

روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی - تحلیلی است که جهت این امر ابتدا به جمع آوری اطلاعات بر پایه روش کتابخانه ای و مطالعات میدانی و همچنین مصاحبه با کارشناسان متخصص در این زمینه، بویژه کارشناسان نیروی انتظامی بود. پس از جمع آوری اطلاعات با دیدگاه کارشناسانه به تحلیل و نتیجه گیری و ارائه پیشنهاد در این زمینه پرداخته شد.

1-Relaxtion techniques

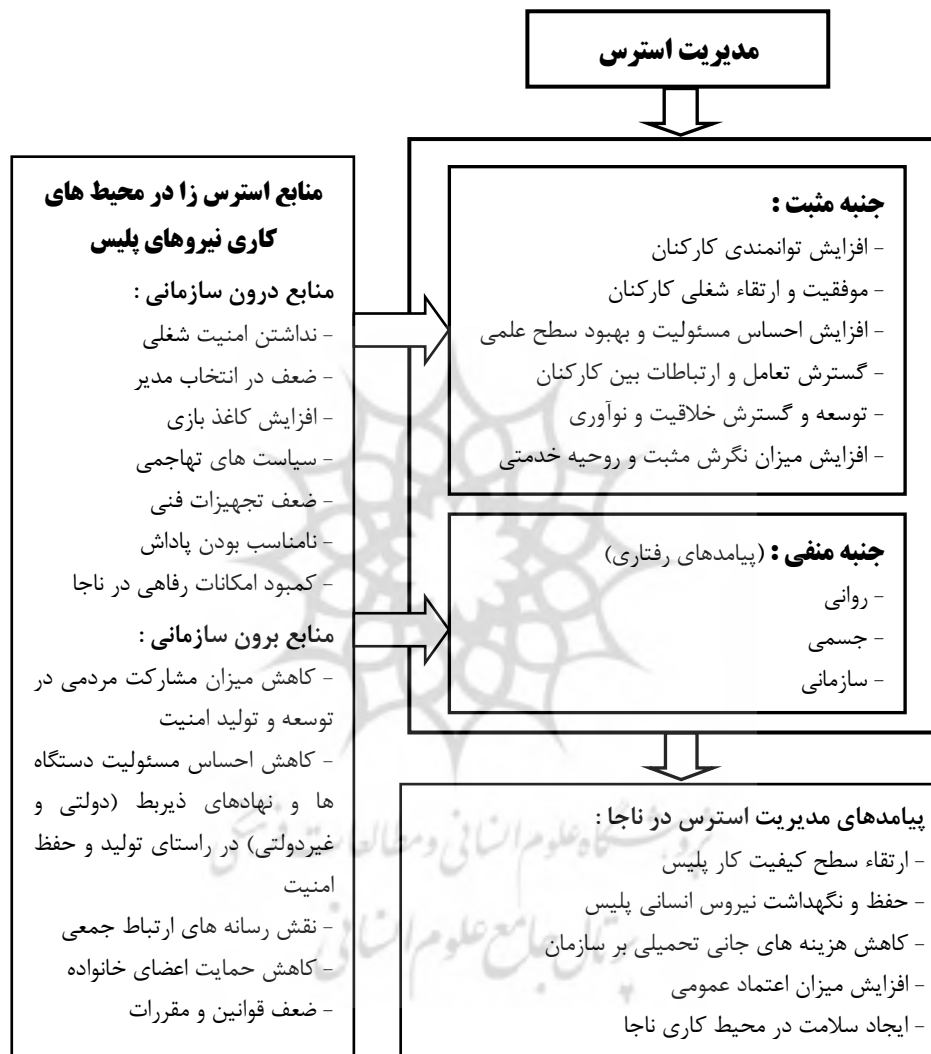
2-Meditation techniques

3-Creative or guided imagery techniques

4-Neuro – linguistic programming – NLP

مدل مفهومی پژوهش

همان طور که در مدل مفهومی پژوهش در نمودار شماره ۱ نشان داده شده است، عواملی که در محیط های کاری نیروهای پلیس باعث ایجاد استرس می شوند متفاوت هستند. آنها به دو دسته کلی عوامل درون سازمانی و برون سازمانی طبقه بندی می شوند. استرس می تواند دو جنبه داشته باشد. در جنبه مثبت و سازنده می تواند عملکرد کارکنان را بهبود بخشیده و به آنان کمک کند تا در برابر فشارهای موجود در محیط های کاری انعطاف پذیر باشند و از آن بعنوان یک فرصت به نفع خود استفاده کنند و در جنبه منفی آن می تواند مخرب، ویرانگر ظاهر شود و پیامدهای منفی رفتاری، روانی، جسمانی یا سازمانی با خود به همراه داشته باشد. پیامدهای مدیریت بهینه استرس در محیط های کاری نیروهای پلیس می تواند باعث سلامت رفتاری روانی و جسمانی کارکنان ناجا و همچنین موجب بهبود عملکرد سازمانی، ارتقاء سطح کیفیت کار پلیس و حفظ و نگه داشت نیروی انسانی و ... گردد که در نهایت باعث بهبود خدمات پلیس به جامعه می شود.



شناسایی عوامل ایجاد کننده استرس در محیط های کاری نیروهای پلیس

با بررسی هایی که توسط پژوهشگران در پژوهش حاضر به صورت کتابخانه ای و همچنین مصاحبه با کارشناسان نیروی انتظامی صورت گرفت (طبق مدل مفهومی نمودار شماره ۱) عوامل ذیل به عنوان منابع ایجاد کننده استرس در محیط های کاری نیروهای پلیس شناسایی گردیدند .

عوامل درون سازمانی

- ۱- **نداشتن امنیت شغلی** : کارکنان ناجا در طول مراحل خدمتی از ثبات شغلی لازم برخوردار نبوده و عمدتاً با توجه به نیاز سازمانی و سلايق مدیران و مسئولین مربوطه همواره در مکانها و مشاغل مختلف بکارگیری شده و این جابجایی های غیر ضروری به نوعی باعث ایجاد استرس در بین کارکنان ناجا را فراهم آورده است.
- ۲- **ضعف در انتخاب مدیر** : کافی نبودن توجه به تخصص مدیران در مشاغل انتصابی به نوعی در ایجاد یا افزایش استرس در بین عوامل زیر مجموعه را فراهم می آورد، چراکه مدیر منتخب باید تخصص لازم را بصورت تجربی و در گذشت زمان کسب نماید. تعویض و انتخاب مدیر نامتخصص در قسمتی از بدنه سازمان باعث برهم خوردن نظم و امور جاری یگان مربوطه گردیده و این امر برخلاف اصول مدیریت می باشد .

۳- **کمبود فرصت های شغلی** : فرایند ارتقای شغلی، بیشتر به عنوان موضوعی محدود و غیر منصفانه تلقی می شود که باعث ایجاد ناامیدی در بین افسران می شود (ابراهیمی قوام، ۱۳۸۸ : ۸۳).

۴- **افزایش کاغذ بازی** : فرم های مربوط به فعالیت افسران در اداره پلیس، رو به افزایش است. این موضوعی سوال بر انگیز و قابل توجه است (ابراهیمی قوام، ۱۳۸۸: ۸۴).

۵- **سیاست های تهاجمی** : بسیاری از مسائل و سیاست های اداری به عنوان عوامل تهدیدکننده و یا غیر معقول تلقی می شوند (همان منبع، ۸۴).

۶- **ضعف تجهیزات فنی** : انجام درست ماموریت های محوله به پلیس منوط به کیفیت تجهیزات فنی موجود است. بنابراین کمبود در تجهیزات فنی یکی از علل آشکار استرس می باشد.

۷- **نامتناسب بودن پاداش**: اهمیت و نحوه شناسایی ارزشمندی کاری کمتر مورد توجه قرار می گیرد، در حالی که انتقاد از اشتباهات بسیار زیاد است.

۸- **کمبود امکانات رفاهی در بدنه ناجا**: مشاغل سخت و طاقت فرسا انسان را از نظر روحی و روانی و جسمی خسته می نماید و تکرار کارها به صورت روزمره مشکلات روحی و روانی را در افراد افزایش می دهد و تکرار این روند باعث ایجاد استرس، عصبانیت، پرخاشگری و ... در بین کارکنان را بدنبال خواهد داشت.

۹- **ضعف هماهنگی لازم بین یگانها و ردهای اجرایی در ناجا** : هماهنگی و همکاری در بین تمامی رده ها و یگان ها در بدنه ناجا می تواند هدف اصلی تشکیل نیروی انتظامی را تامین نماید. گسترش تعامل در بین کارکنان علاوه بر تامین نیازهای سازمانی موجبات کاهش استرس و مشکلات روحی و روانی کارکنان را فراهم می نماید.

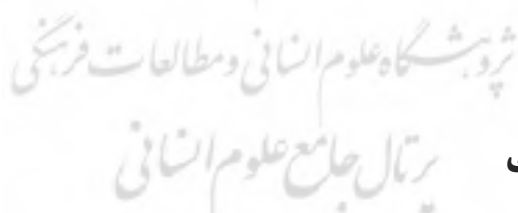
۱۰- محیط های کاری پلیسی : ماهیت منحصر به فرد محیط های کاری پلیسی که عموماً قابل پیش بینی نبوده موجب ایجاد استرس های شغلی می گردد نظیر وجود صحنه های دلخراش تصادفات و وجود خشونت ها و درگیری ها و ...

۱۱- ماهیت اداری (بوروکراتیک) سازمان پلیس : نیروهای پلیس به عنوان یک سازمان تمایل دارند که ماهیت شبه نظامی داشته باشند، در حالی که قوانین و هنجارها غیر شخصی بوده و دستورالعمل های بسیار و آزادی فردی کمی وجود دارد (محمد زاده و دیگران، ۱۳۸۸:۴۶).

۱۲- نامنظم بودن شیفت کاری : کار شیفتی، زندگی بیشتر کارکنان ناجا را دچار از هم گسیختگی می کند .

۱۳- ارتقاء شغلی ناکافی: در اکثر ادارات پلیس، کیفیت اجرای وظایف توسط افسران، معیار شغلی قرار نمی گیرد بلکه بر اساس ضوابط دیگر ارتقایی انجام می گیرد.

۱۴- ماهیت نظامی و سلسله مراتبی : سبک مدیریت ضعیف و فقدان حمایت می تواند به یک منبع استرس سازمانی در بین نیروهای پلیس تبدیل شود (محمد زاده و دیگران، ۱۳۸۸:۴۶).



عوامل برون سازمانی

۱- کاهش میزان مشارکت مردمی در توسعه و تولید امنیت : با توسعه فرهنگ مشارکت در بین اقشار مختلف جامعه در تولید و حفظ امنیت می توان زمینه کاهش فشارهای کاری به کارکنان ناجا را فراهم نمود. چرا که با استفاده از توان جمعی می توان از همه افکار و اندیشه ها در راستای تعالی هر چه بیشتر اهداف سازمان و تحقق آرمان ها و ماموریت های ناجا بهره

جست که طبعاً بر میزان فشارهای روحی و روانی و کاهش استرس کارکنان نیروی انتظامی تاثیر گذار خواهد بود.

۲- کاهش احساس مسئولیت دستگاهها و نهادهای ذیربط (دولتی و غیر دولتی) در راستای تولید و حفظ امنیت : امنیت یک پدیده اجتماعی است و همه نهادها و دستگاه های ذیربط در کشور مسئولیت تولید و حفظ آن را بعهده دارند لذا نمی توان گفت که تنها نیروی انتظامی وظیفه تولید امنیت را بعهده دارد بلکه ناجا می بایست امنیت ایجاد شده را حفظ نماید.

اگر امنیت با احساس مسئولیت این نهادها در جامعه شکل و توسعه یابد طبعاً کاهش میزان فشار کاری کارکنان را همراه خواهد داشت و این امر نیز کاهش و مدیریت استرس در ناجا را فراهم می آورد.

۳- نقش رسانه های ارتباط جمعی : رسانه های ارتباط جمعی از قبیل صدا و سیما، روزنامه و غیره می توانند نقش بسیار مهم و تاثیر گذاری در رشد دیدگاه ها و افکار عمومی و کنترل ویژگی های افراد یک جامعه داشته باشند . رسانه ها می توانند نقش بسیار مهمی در راستای جریان پردازی، جریان سازی و جریان سوزی در سطح جوامع ایفا نمایند . رسانه می تواند در افکار عمومی، پیشرفت و گسترش اهداف یک سازمان نقش قابل توجهی را ایفا نماید . رسانه ها با انعکاس بموقع عملکرد کارکنان ناجا می توانند موجب گسترش انگیزه خدمتی در بین کارکنان را فراهم نموده و بعنوان یک مشاور درمانی در کاهش استرس نقش قابل توجهی را ایفا نمایند.

۴- کاهش حمایت اعضای خانواده های کارکنان پلیس : ویژگی های منحصر به فرد کار پلیس باعث می شود که ایجاد تعادل بین کار و خانواده مشکل تر شده و به یک منبع بالقوه استرس در بین نیروهای پلیس تبدیل شود.

۵- ضعف قوانین و مقررات : در پاره ای از موارد عدم حمایت قانونی و وجود راه های فرار از چنگال عدالت روی کارکنان پلیس تاثیر گذار بوده و موجب افزایش استرس در بین کارکنان ناجا به ویژه واحدهای اجرایی می گردد.

۶- انتقادات آشنایان و بستگان از نحوه برخورد پلیس: در بسیاری از موارد شاهد آن هستیم که بستگان، دوستان و آشنایان کارکنان پلیس نسبت به نحوه برخورد پلیس انتقادات نامناسبی را صورت داده و در مورد حرفه پلیس نظرات منفی را مطرح می نماید که این امر موجب احساس نارضایتی شغلی برای کارکنان نیروی انتظامی و به ویژه خانواده های آنان فراهم نموده و به طور عمیقی بر روی کارکنان پلیس تاثیرگذار می باشد.

۷- تصمیمات نامطلوب دادگاه : در پاره ای از موارد تصمیمات دادگاه ها (به ویژه دادرسی نظامی) از نظر افسران و کارکنان نیروی انتظامی غیر عادلانه بوده و این امر باعث افزایش میزان مشکلات آنها در محیط های کاری می گردد.

۸- عدم مدیریت کارآمد قضات در رسیدگی به پرونده های متشکله (دادگاه های عمومی) : طولانی شدن فرایند رسیدگی به پرونده های متشکله و ارسالی از سوی کارکنان نیروی انتظامی به مراجع قضایی و برنامه ریزی نامناسب در مسائل قضائی می تواند باعث ایجاد تجربه های ناامید کننده در بین کارکنان نیروی انتظامی شود.

بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن است که استرس همواره در محیط های کاری نیروی پلیس بوده و خواهد بود و جزء لاینفک زندگی کاری کارکنان پلیس می باشد . به طور کلی دو عامل اساسی شامل عوامل درون سازمانی و برون سازمانی در ایجاد استرس در محیط های کاری نیروهای پلیس تاثیر گذار می باشد که هر یک از عوامل زیر مجموعه ای از عوامل را نیز دربر می گیرد . استرس می تواند گاهی اوقات با جنبه مثبت ظاهر شود و در آن صورت موجب افزایش عملکرد فردی و سازمانی می گردد و هنگامی که با جنبه منفی ظاهر شود می تواند مضر و مخرب برای فرد و سازمان باشد و بر عملکرد کارکنان تاثیر منفی بسزایی داشته باشد. فرماندهان و مسئولان در سطوح مختلف نیروی انتظامی با مدیریت استرس می توانند ضمن حفظ سلامت فردی کارکنان، زمینه ارتقاء عملکرد سازمانی را فراهم آورند . در این پژوهش با بررسی هایی که در تحقیقات پیشین به صورت کتابخانه ای صورت گرفت و همچنین مصاحبه هایی که با کارشناسان نیروی انتظامی انجام شد، نداشتن امنیت شغلی، ضعف در انتخاب مدیر، کمبود فرصت های شغلی، سیاست های تهاجمی، ضعف تجهیزات و امکانات فنی و پیشرفته، نامتناسب بودن پاداش ها، کمبود امکانات رفاهی و ارتقای ناکافی شغلی به عنوان موثرترین عوامل ایجاد کننده استرس در محیط های کاری نیروهای پلیس شناسایی گردیدند.

فهرست منابع

- آزاد مرز آبادی، اسفندیار و غلامی فشارکی، محمد (۱۳۹۰). عوامل موثر بر استرس شغلی نظامیان، مجله طب نظامی، دوره ۱۳، شماره ۱.
- آزاد مرز آبادی، اسفندیار (۱۳۸۸). "عوامل استرس زا و متغیر های مرتبط با آنها در کارکنان نظامی"، مجله طب نظامی، دوره ۱۱، شماره ۴.
- رضایی علی محمد (۱۳۸۵). "ساخت و اعتبار یابی فرم کوتاه مقیاس استرس پلیس ایران (IPSS-A) به وسیله تحلیل عوامل"، دو ماهنامه علمی - پژوهشی دانشور رفتار دانشگاه شاهد، سال سیزدهم، شماره ۱۶.
- آزاد مرز آبادی، اسفندیار و طرخورانی، حمید (۱۳۸۶). بررسی ارتباط بین استرس های شغلی و رضایت مندی شغلی کارکنان، مجله علوم رفتاری، دوره ۱، شماره ۲.
- شیربیم، زهرا و سودانی، منصور و شفیق آبادی، عبدالله (۱۳۸۷). اثر بخشی آموزش مهارت های مدیریت استرس بر افزایش سلامت روان دانشجویان، فصلنامه اندیشه و رفتار، دوره دوم، شماره ۸.
- نائینیان، محمد رضا و میرجوادی، زهره (۱۳۸۹). بررسی استرس شغلی، سلامت عمومی، سلامت روان و کیفیت زندگی افسران نیروی انتظامی تهران بزرگ، فصلنامه پلیس پایتخت، سال سوم، شماره ۱۰.

- رضایی راد، مجید و همکاران (۱۳۸۸). "روش های مقابله با استرس کارکنان پلیس در آستانه بازنشستگی و ارتباط با ویژگی های فردی آنها"، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال چهارم، شماره چهارم.
- حاجی امینی، زهرا و همکاران (۱۳۹۰). "مقایسه میزان استرس شغلی در رانندگان نظامی و غیر نظامی شهر تهران"، مجله طب نظامی، دوره ۱۳، شماره ۱.
- آزاد مرز آبادی، اسفندیار و سلیمی، سید حسن (۱۳۸۳). "بررسی استرس های شغلی کارکنان یک واحد نظامی"، فصلنامه طب نظامی، شماره ۶.
- ابراهیمی قوام، صغری (۱۳۸۸). "آثار استرس بر زندگی حرفه ای و خانوادگی افسران پلیس و ارایه راهکارهایی کاهش آن"، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال چهارم، شماره سوم و چهارم.
- بهادری نیا، امان ا... (۱۳۸۳). "بررسی عوامل سازمانی موثر بر فرسودگی شغلی بر حسب نگرش کارکنان عملیاتی پلیس آگاهی تهران بزرگ"، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی.
- پوراسدی، محمد (۱۳۸۳). "بررسی عوامل موثر بر استرس شغلی کارکنان پلیس انتظامی راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ"، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی.
- پوراسدی، محمد (۱۳۸۷). "شناسایی و رتبه بندی برخی عوامل فشارزای شغلی پلیس زن"، فصلنامه پلیس زن، سال دوم، شماره ۵.
- رحمتی، داریوش (۱۳۸۶). "بررسی عوامل استرس زای خانوادگی در کارکنان پایور کلانتری های شهر کرمانشاه"، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی.
- فقهی فرهنگ، ناصر (۱۳۸۸). "مدیریت استرس مدیران و کارکنان سازمان"، سال سوم، شماره ۱۰.

- عقیلی نژاد و همکاران (۱۳۸۶). "بررسی استرس شغلی با سلامت روانی تیپ های شخصیتی و رویدادهای زندگی ماموران راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ".
- کاظمی نژاد، ابراهیم (۱۳۸۳). بررسی عوامل فشار زای شغلی در بین کارکنان پاسگاه های مرزی استان کرمانشاه"، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی.
- کرمی دهباغی، مهدی (۱۳۸۷). "شناسایی عوامل استرس زا و میزان استرس پذیری کارکنان پلیس آگاهی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی.
- مرز آبادی، سلیمی (۱۳۸۳). "بررسی استرس های شغلی کارکنان یک واحد نظامی"، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی.
- مهری نژاد، سیدابوالقاسم و مجیدی، عبدالله و صیدی، وکیل (۱۳۸۷). "عوامل استرس زای کارکنان پایور یگان ویژه پاسداران در کنترل اغتشاشات، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی.
- محمد زاده، حسن و همکاران (۱۳۸۸). بررسی منابع استرس، ارزیابی و مقابله با آن در بین نیروهای پلیس، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۶.
- هارگریوز، جرارد (۱۳۸۸). "مدیریت استرس"، ترجمه مرتضی مقدمی پور، انتشارات موسسه کتاب مهربان نشر، چاپ سوم.
- نجفی (۱۳۸۵). "بررسی عوامل سازمانی موثر بر افزایش استرس کارکنان کلانتری های شهرستان خوی"، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی.
- گملچ والتر اچ و چن ویلبرت (۱۳۷۵). استرس در راه موفقیت: برای مدیران مدارس، ناشر: ابعاد.

- Carlier, I. V. E., Lamberts, R. D., Gerson, 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.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Stress Appraisal and Coping*. New York, Springer, Pub. Company.

- Pestonjee, D. M. (1992). Stress and Coping. New Delhi: Sage Publication
- Regehr.H.,LeBlance.,V.,Blake.J.,Barath.,I.,2008.Acute Stress and Performance in Police Recruite .Stress and Health24:295-303.

