

第三届全国优秀 MPA 学位论文

警察职业压力源结构与应对策略研究

——以上海市某区公安分局为例

THE STRUCTURE AND STRATEGY OF OCCUPATIONAL STRESSOR OF POLICE OFFICERS: AN EMPIRICAL STUDY IN CERTAIN SHANGHAI PUBLIC SECURITY BRANCH BUREAU

学 校：

学 院：

专 业： 公共管理（MPA）

作 者：

导 师：

学 号：

班 级：

警察职业压力源结构与应对策略研究

——以上海市某区公安分局为例

摘 要

警察是一项高风险、高负荷、高强度的职业，职业的特殊性决定了警察承受的工作压力显著高于一般人群。本文从研究上海市基层警察心理状况的现状入手，通过相关文献综述，阐述了组织压力、压力源理论和结构、压力结果和应付、压力管理干预等方面的相关理论。并以上海市某区公安分局（文中称为上海 A 区公安分局）为调查对象，开展问卷抽样调查，通过实证分析了解掌握上海市 A 区警察压力的来源，压力的应对策略、身心健康和工作满意度状况，从而揭示了当前上海基层警察面临的职业压力问题。

研究显示，基层警察的职业压力源主要来自于工作本身、工作决策和工作自信三个方面，其中工作本身和工作决策对职业压力具有更大的影响，不同基本信息的警察压力源存在显著差异。基层警察的压力应对策略分为积极处置和消极处置两个维度，不同基本信息的警察压力应对策略存在显著差异。基层警察的总体满意度一般，总体健康状况尚可，但工作压力已经对基层警察的身心健康造成一定影响。在回归分析中，发现职业压力源和压力应对策略对基层警察的身心健康

和满意度产生一定影响，且发现了部分调节效应。

研究表明，基层警察职业压力的应对策略有别于普通人群的压力应对策略，须有一定的特殊性和针对性，否则难以得到理想的效果。本研究在结合分析结果开展讨论的同时，从个体应对和组织应对两个方面，对上海 A 区警察如何有效应对和缓解职业压力，提高个体身心健康、工作绩效和工作满意度，提出了具有针对性的观点和建议，为广大基层公安机关进行人力资源管理和重大决策提供了科学的管理依据。

关键词：警察，压力源结构，应对策略

**THE STRUCTURE AND STRATEGY OF
OCCUPATIONAL STRESSOR OF POLICE OFFICERS:
AN EMPIRICAL STUDY IN CERTAIN SHANGHAI
PUBLIC SECURITY BRANCH BUREAU**

ABSTRACT

Police is an occupation with high risk and burden. The stress is much higher than those of ordinary people because of the special difference of the job. Starting with investigating the psychological statement of policemen from basic department of Shanghai Security Bureau, the paper has been trying to explain the theory on organizing stress and the relevant aspects of it such as the stressor, result, the disposal, management, and so on. The author has chosen one certain Shanghai Security Branch Bureau as the random sample (in this paper we called it “branch bureau A”) to deliver questionnaires to the policemen. From these questionnaires, we can find out the cause of the stress of the policemen from branch bureau A, and try to find how to deal with it. Through the survey, we have also got the idea of their physical and mental condition and the satisfaction level of the occupation. All these have shown the stress problems that the Shanghai policemen from basic department have been confronted with at the present time.

The stress of the basic policemen is caused by three facts: the work

itself, the decision made by supervisor, and the self-confidence, and the first two have done work more among them all. There are obvious differences on the cause of professional stress between different information of police. We now conclude two, positive one and negative one, in dealing with the stress on those who are from basic department of the security bureau. There are obvious differences on the cause of the strategy between different information of police. Through the research we can find out that most of the policemen from the basic department are in relatively good health, but they have experienced high stress so that mental problem has become obvious. The whole satisfaction seems to be passably. The stressors and strategy can play a part in the physical and mental health and satisfaction of the policemen from basic department. The author has discovered the accommodating effect, which means to take both active and passive action to adjust stress.

The analyzing data suggests that it's different between ordinary people and the policemen from the basic department in dealing with the working stress. We should put more effect on how to manage it because the unusualness of the occupation, otherwise we may fight only on paper. Building on the analyzing result of the data, the paper has brought forward some effective suggests on how to reduce the occupational stress and enhance physical and mental health, working efficiency, and satisfaction on job, which has offered scientific measure in human resource managing and significant decision for most basic department of public security organ.

KEY WORDS: police officers, structure of stressor, strategy on stress disposing

目 录

摘 要.....	II
ABSTRACT	IV
第一章 绪论	1
第一节 研究背景.....	1
第二节 研究意义.....	2
第三节 研究方法.....	5
第二章 理论基础	6
第一节 组织压力.....	6
一、压力概念及内涵	6
二、组织压力的定义、分类与理论模型	7
三、警察职业压力的概念和影响要素	10
第二节 压力源理论及结构	11
一、压力源的理论研究	11
二、警察压力源的结构分析	13
第三节 压力结果和压力应付	15
一、压力结果.....	15
二、压力应付.....	17
第四节 压力管理及作用机制	19
一、压力管理原则	19
二、警察压力管理的具体方式	20
第五节 压力理论小结	21
第三章 实证研究的方法、过程和步骤	23
第一节 调查背景资料	23
第二节 调查方法和步骤	23
一、研究方法.....	23
二、调查步骤.....	23
第三节 被试基本信息分析	25
第四章 警察压力源及其效应研究	28
第一节 警察职业压力源结构	28
第二节 人口统计变量信息对压力源的影响	29
一、压力源数据的组间比较	29
二、身心健康和满意度数据分析	33
第三节 压力源对身心健康和工作满意度的影响分析	34
第五章 警察压力应对策略及压力管理研究	39
第一节 警察压力的应对策略分析	39
第二节 压力应对策略对身心健康和工作满意度的影响分析.....	44
第三节 交互作用.....	47
一、对身心健康的检验	49
二、对满意度的检验	50

第六章 缓解警察职业压力的对策建议	53
第一节 实证研究的结论	53
第二节 应对警察职业压力的措施	55
一、警察个体的应对策略	56
二、警察组织机构的应对策略	60
参考文献	65
附 录	68
致 谢	71
攻读学位期间发表的学术论文目录	72

第一章 绪论

第一节 研究背景

随着中国政府体制改革的不断深入和完善，政府管理者的职业压力倍受关注，警察作为政府管理者中的特殊群体，所承受的职业压力已成为当前公共管理研究中的一项重要课题。一直以来，警察被认为是一种高风险、高负荷、高强度的“三高”职业，职业的特殊性决定了警察的心理状况有别于一般人群，因此警察的心理状况需要得到更多的研究和关注。虽然目前我国对警察职业压力的研究尚处于初级阶段，但是国内的部分研究已经表明，我国警察的职业压力处于高负荷的水平，心理健康状况不容乐观。执法难度加大、人口流动频繁、民众维权意识觉醒、技术挑战日新月异、岗位竞争激烈、工作任务繁重等各种因素都已成为警察群体职业压力的潜在根源，它不仅对警察个人的身心健康和工作生活质量造成了很大的负面影响，也直接影响到了公安机关开展社会公共管理的成果与实效。

以上海市公安机关为例，随着改革开放进程的不断深入，上海作为国际型大都市和国家经济龙头的发展方向和地位已经确定，对内复杂严峻的社会治安综合形势，对外国际恐怖势力和渗透颠覆势力的恶意阻挠，使上海警察面临着前所未有的严峻局势，维护社会政治和治安稳定的压力日益增加。目前上海公安系统拥有近四万多名警察，其中近 80%来自于基层分局，基层警察是上海公安机关开展各项工作的根基，公安业务的大部分是通过基层警察来完成和实现的，而且由于基层警察从管理体制上受到地块和条线上的双重管理，一方面是受到所在区政府的领导，另一方面又受到市级公安机关的领导，因此基层警察所承担的工作任务是警察队伍中最多、最重的，也是最容易产生心理问题的人群。在实际案例中，确实出现过少数基层民警工作中粗暴执法、刑讯逼供、服务生硬冷漠，生活中人际关系疏远、精神抑郁、自杀倾向等问题，因此本研究以上海市某区基层公安分局（以下称为上海市 A 区公安分局）为抽样对象，力图通过抽样调查和分析总结的方法，掌握基层分局民警身心健康的基本状

况、职业压力的来源、压力的应对策略以及工作满意度状况，并在此基础上寻求改善民警心理健康状况、缓解心理压力的方法和途径，为进一步有效缓解警察的职业压力，排解心理疾患，激发工作积极性和工作效能提供有力的基础。

第二节 研究意义

为进一步了解掌握基层区（县）分局民警的心理压力状态，有效缓解民警的工作压力，近几年上海市公安机关积极采取主动，与公安院校以及地方大学院校的心理研究部门进行过有关民警心理压力方面的合作调查与研究，由此得到了反映民警心理状况的基本数据和资料，为有效开展民警的心理辅导、心理调适、心理训练，引导民警运用正确的方法排解压力提供了科学基础。在 2007 年初与上海公安高等专科学校合作的专题问卷调研中，反映出了这样的问题：

一是在 1389 名被试民警中，身体健康状况填写“一般”的占 46.2%，填写“较差”和“很差”的合计占 16.6%，可见被试民警的健康状况不佳（见表 1-1）。二是有接近半数（49.3%）的民警对目前工作的满意度不高，主要反映在对工作负荷（76%）、社会支持（70.8%）、成就感（63.7%）以及职业特性（63.2%）方面的满意度不高，值得注意的是对于“现行考核制度带来极大压力”有近 70% 的被试民警选择了“完全如此”和“基本如此”，说明考核确实带来了极大的工作压力（见表 1-2、表 1-3）。三是民警的总体压力感偏大，平均值为 2.699，占最大值 4 分的 67.5%；同时职业压力感很大，平均值为 3.035，占最大值 4 分的 75.9%（见表 1-4）。四是有近三分之一的民警没有享受到应有的休假，而其中原因在于“工作任务紧，无法脱身”和“工作繁忙，领导不批准”的分别占 52.5% 和 17.8%，合计因工作原因放弃休假的占 69.3%，可见民警因工作而影响休假的情况比较严重（见表 1-5、表 1-6）。

表 1-1 被调查警察身体健康状况统计表

内容	很好	良好	一般	较差	很差	未填	总计
频数	110	285	642	188	43	21	1389
%	7.9%	27.7%	46.2%	13.5%	3.1%	1.5%	100%

表1-2 被调查警察工作满意度情况统计表

	工作满意 度	职业 地位	工作 负荷	职业 特性	工作 制度	社会 支持	成就 感	福利 待遇	公平
平均值	2.52	2.00	3.05	2.84	2.28	2.82	2.67	2.08	2.50
标准差	0.38	0.87	0.90	0.59	0.60	0.83	0.63	0.77	0.57
满意度>2.5 的百分比	49.3%	28.3%	76.0%	63.2%	19.7%	70.8%	63.7%	22.0%	31.1%
满意度<2.50 的百分比	42.5%	71.7%	24.0%	15.1%	48.5%	29.2%	36.3%	57.6%	28.2%

表 1-3 被调查警察关于“现行的考核制度给基层民警带来了极大压力”情况统计表

	频数	百分比 (%)
不是如此	83	6.0%
有时如此	310	22.3%
基本如此	639	46.0%
完全如此	344	24.8%
未填	13	0.9%

表1-4 被调查警察压力状况分析表

项目	数目	最小值	最大值	平均分	标准差
总体压力	1335	1.00	4.00	2.70	0.42
家庭支持	1366	1.00	4.00	2.67	0.53
上下级关系	1382	1.00	4.00	2.52	0.87
同事关系	1371	1.00	4.00	2.32	0.60
警民关系	1379	1.00	4.00	3.07	0.91
职业压力	1371	1.00	4.00	3.04	0.71

表1-5 被调查警察关于“您是否享受到了应有的休假”统计表

	频数	百分比(%)
是	874	62.9%
否	471	33.9%
未填	44	3.2%
平均数	0.35	
标准差	0.48	

表1-6 被调查警察关于“如果没有享受到应有的休假，是因为”统计表

原因	频数	百分比(%)
工作任务紧，无法脱身	729	52.5%
自愿放弃	172	12.4%
工作繁忙，领导不批准	247	17.8%
想根据个人意愿，自行安排休假	97	7.0%
其他	96	6.9%
未填	48	3.5%
平均数	2.00	
标准差	1.29	

数据来源：表格 1-1 至 1-6 参考了上海市公安高等专科学校 2007 年 3 月针对上海市某分局警察所作的一项心理调查中获得的统计数据

综上所述，在这项调查中主要反映出了民警健康状况不佳，满意度不高、考核压力大以及工作负荷高等问题，这些都与公安职业压力密切相关。由此引发思考，上海基层警察的健康情况和满意度为什么一般，原因是什么？引发这样结果的压力源来自哪些方面？民警通常是如何应对工作压力的？在承担大量工作任务和工作压力的基层区（县）分局中，不同性别、年龄、职务、警种等基本情况的警察的压力源、压力应对策略、身心健康情况和满意度情况又是怎样的呢？从已经获得的调查数据资料来看，并不能对上述问题作出进一步的解

释，因此带着这些思考和问题，开展本次课题的调查研究，试图获得更多的数据和信息资料，进一步探索公安职业压力产生的深层次的原因，以及最客观、科学和有利的应对方法，以此来合理引导警察队伍的思想意识形态和精神状态，全面提升警务人员的抗压能力、综合素质和整体工作效能。

第三节 研究方法

为深入开展调查研究，笔者采用了文献法、比较分析法、问卷调查法、定量与定性分析法等研究方法。首先通过购买、查阅专业书籍、参考杂志，以及利用图书馆和网络资源，搜集论文的基本素材，并对论文素材进行归纳和整理。其次，在整理收集基本素材的基础上，运用历史研究和中西方对比，熟谙前人在职业压力研究中的成熟理论和相关文献，并应用于论文的理论部分。再次，采用定量与定性分析相结合的方法，开展实证研究。通过召开座谈会、编制调查问卷、邀请专家审核修改问卷内容、发放回收调查问卷等一系列过程收集数据信息，然后对数据信息进行统计分析和对比。以分析结果和结论为依据，进一步总结归纳警察职业压力的形成原因，以及在压力管理方面存在的主要问题，为有效缓解警察职业压力，提升排解和应对压力的能力，改进压力管理的策略，促进警察队伍健康有序的发展，提供有针对性的建议和对策。

第二章 理论基础

在前面的绪论中，我们阐述了警察职业本身的特殊性和高应激性，以及在新的时代背景下，警察职业所承担的社会责任和面临的重重挑战，并提出了目前警察身心健康和满意度方面存在的问题。因此，对警察职业压力开展研究是一项具有重要意义的工作。本章从研究组织压力、压力源理论和结构、压力结果和应付、压力管理干预等方面的相关理论入手，归纳总结了国内外压力研究的各项成果，为进一步提高上海基层警察的身心健康和满意度提供理论依据。

第一节 组织压力

一、压力概念及内涵

（一）压力概念。压力一词在医学、心理学、社会学等多学科曾经有过不同的定义，迄今为止，压力的定义已有 300 余种。Hans Selye 认为‘压力，就像相对论一样，是一个广为人知，但却很少有人彻底了解的科学概念’。可见压力的概念一直难以统一。目前比较常见的是从压力源与对压力的反应、压力源与压力反应之间的交互作用来定义压力，有刺激说、反应说、刺激—反应交互说等学说，本研究认为压力并非单纯的刺激或反应，因而倾向于从压力源与压力反应之间的交互作用来定义压力，即压力是对有机体产生物理或心理作用的情境（压力源），且导致生理、心理和行为上的后果^[1]。

（二）压力特征。从压力产生的因果关系来看，压力的本质是一个从刺激或压力源（Stressor）到反应的动态过程。压力作用的过程中存在着多种中介因素，如控制、社会支持和个性变量等，压力源或中介因素的变化均可导致刺激产生反应的变化。从压力的体验和感受来看，Lazarus（1966）认为压力的产生以及产生的程度主要与个体对情境的主观认知评价有关，个体主观评价强烈的刺激会让该特定个体感受到较大的压力，而个体主观评价弱的刺激会让该特定个体感受到较小的压力。从压力的作用结果来看，压力一方面能够调动人体内

[1] Lorne Sulsky, Carlla Smith. 马剑虹译校. 工作压力[M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2007, 10: 6.

的各种潜能，使人处于应激状态，以应付各种挑战刺激，适当的压力可以帮助人在面对新的变迁或挑战时更有效地发挥潜能，达到预定目标，有一定的积极意义。另一方面，如果压力过大，持续时间过长，则会对人产生抑制作用，对人的心理和生理产生负面影响。因此，压力是变化的过程，是因人而异的，是存在正负结果的，压力具有动态性、主观性和两面性的特征。

（三）压力研究。关于压力的理论研究很多，概括起来主要可以分为三个方面：一是生物压力理论，从生物医学的角度阐述了机体对压力的反应，主要包括 Hans Selye 的适应综合症（GAS）与遗传发生论等，这是较早期的压力理论。二是社会压力理论，主要有冲突理论与控制理论等；三是心理压力理论，主要包括心理动力学理论、学习理论、认知理论和一般系统模型等。可见压力的产生与生物机制、社会影响、心理因素密切相关。在压力研究中常用实证调查的方法获取数据，目前主流的测量问卷是职业紧张调查表 OSI (Occupation stress indicate)、McLean's 工作紧张问卷(McLean's Work Stress Questionnaire)、工作内容问卷(Job Content Questionnaire)和工作控制问卷(Job Control Questionnaire)，这四类压力量表已经是国际上通用的量表，且得到了广泛的应用，国内压力研究所使用的量表基本是在国外量表的基础上修订得来的。

二、组织压力的定义、分类与理论模型

对压力的研究通常包括一般压力研究和组织压力研究。一般压力研究的对象包括了生物机体本身以及各种平常或非同寻常的生活性压力（譬如：每天琐碎的消极事件或重大的生活事件等）。而组织压力又称为工作压力，研究的对象是与职业和工作有关的压力来源、压力作用过程、压力体验及结果等。

（一）组织压力定义。西方研究者给组织压力下的定义有很多种，比较具有权威性的主要以下几种：Lazarus 和 Launier 对工作压力的定义强调压力的来源，他们认为“压力是需要或超出正常适应反应的任何状况”。而 Quick 对压力的定义则强调压力的后果，他把压力反应定义为“在面对压力源时对机体自然能力资源的普遍的、有规律的、无意识的调动”。Summers、DeCotiis、DeNisi 等学者把工作压力定义为当个体被迫偏离正常的或希望的生活方式时体验并表现

出的不舒适的感觉。有些研究者对工作压力给以操作性的定义，将某些工作特点定义为工作压力，如工作负荷、工作复杂性、角色冲突、角色模糊等。本研究的重要意图之一是发掘警察职业压力的来源，因而理论上更加倾向于 Lazarus 的定义，并对工作负荷、人际关系、角色冲突等压力产生的因素给予极大关注。

（二）组织压力分类。研究者把组织压力分为宏观水平的组织压力和微观水平的组织压力。宏观水平的组织压力通常来自于三个方面：一是工作的物理环境，即工作环境中的噪音、高温、寒冷、辐射或者毒素对个体的影响。二是职业特性。也就是说某些职业的特殊要求带给个体的特别的压力反应。美国国家职业安全与健康机构整理了按职业分类、与工作压力相关的疾病的发生频率数据，结果显示，医疗保健工作（护士、护工等）、技能型蓝领工作（机械师、电工）、公众服务工作（社会工作者和警察）、销售工作（销售经理和销售代表）等职业的患病率和死亡率高于平均水平，充分说明了某些职业的特殊性带给工作者的压力确实要高于普通职业。三是工作的组织环境，包括了机械枯燥的工作内容、作息制度（如：需要上夜班或者轮班制度）等。微观水平的组织压力则来自于角色冲突和角色模糊、人际关系、对他人的责任义务等。

（三）组织压力的理论模型。国外对于工作压力的研究已经经历了半个多世纪，开创了许多具备学术性和应用性的理论构架和模型，这些理论模型均从不同的角度对压力的产生、作用过程、结果控制以及关键因素的交互作用提出了很好的解释。

1、人与环境匹配模型。该模型理论实质是环境要求与个人应对资源是否一致的评价，即工作压力及其不良效应的水平取决于人与环境匹配的程度，当个人能力与工作负荷，价值需求和环境供给相一致的时候，压力水平最低。较典型的匹配类型：一是供给--需要匹配：即研究个人的需要与价值观念与满足这些需要和价值观念的环境供给与机会之间的匹配。二是需求—能力匹配：研究环境需求与个体满足这些需求的能力之间的匹配。在人与环境匹配指标的基础上，可进一步确定人—环境匹配与各种类型的紧张状态（如工作不满意程度、抑郁、身体疾病等）之间的关系。

2、工作需求—资源模型(JD-R 模型)。鹿特丹大学心理学研究中心的 Arnold B. Bakken Erasvnlis 在 Karasek 的需求---控制模型、Siegrist 的付出---回报平衡模型的基础上提出了该模型理论^[1]。其核心内容是：每个职业都具有与其工作压力相关联的风险因素，这些因素主要是两类工作需求和工作资源。工作需求涉及工作中所产生的生理、心理、社会或组织方面的要求，需要通过持久的生理或心理（认知和情感上的）方面的艺术化的调适来平衡身心的付出。这种艺术性就来自于工作资源。工作资源包括了工作成绩、减少工作需求以及身心付出、激励个人的成长、学习和发展等，可具体化为一种工作体制、社会交往关系、技能级别等，工作资源不仅对缓解工作需求十分必要，且对其本身也非常重要，工作资源的潜在推动力在于任务要求、自主、回报以及工作重要程度。研究者表示该模型适用于广泛的工作种类，并非单独对工作需求或工作资源进行研究。它克服了前两种模型存在的弊端，因此具有更加先进的意义。

3、认知和行为模型。西方很多学者对工作压力的研究在以下两个框架内进行：一个是行为模型，另一个是认知模型。在行为模型中，研究者们十分重视应对方式对工作压力的调节效应和交互作用。在认知模型中，研究者们则致力于考察认知变量与压力感及适应后果的关系。从工作压力研究的实际意义来看，两种研究途径都有存在的必要，而且能够相互补充。该模型通过行为和意识两个角度解释了与工作压力的关系和相互作用，这是目前运用比较广泛的理论模型。

4、高阶因素结构模型。在中国，马剑虹等人的研究从工作压力的构成因素来作分析，将工作压力分为生理维度、心理维度以及情绪维度，并通过实证研究认为三个维度中存在更加高阶的因素，即由二阶因素工作压力导致并产生了一阶因素生理反应、心理体验和情绪反应，且一阶因素之间存在相互作用的关系（见图 2-1）。虽然与国外诸多成熟的理论模型相比，我国对工作压力的理论研究尚处于起步阶段，但高阶因素结构模型的提出仍然有其实际意义。

[1] Arnold B. Bakken, Evangelia Demerouti. The Job Demands-Resources model: state of the art[J]. Journal of Managerial Psychology,2007,22(3):309-328.

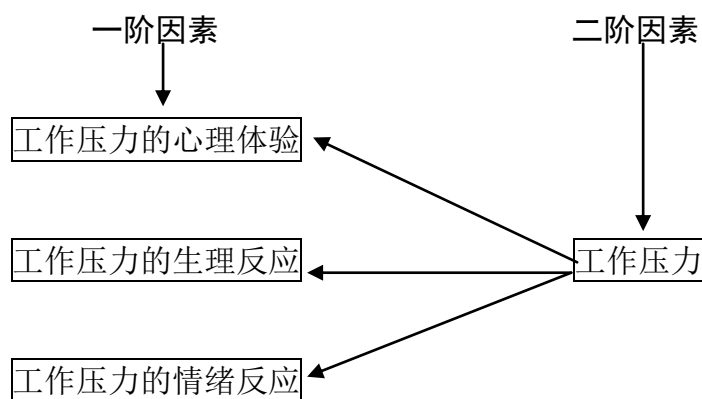


图 2-1 工作压力高阶因素结构图

三、警察职业压力的概念和影响要素

Hans Selye (1978) 曾经提到：“和大多数职业不同，警察工作是最危险的职业之一”，因此，警察的职业压力是一项特殊的组织压力。在国内对警察职业压力的研究中，将警察的职业压力概括为警察从事与自身职业相关的警务活动以及与其生存状况相关的事件或环境等因素引起的一种精神状态或行为表现。换言之，就是当警察觉得职业对自己的需求超过自身能力或难以满足时而产生的反应。

警察职业压力概念的范围比较小，主体限于警察，压力的来源是与其职业有关联的各类因素，其中有所有职业都普遍面临的压力问题，我们称之为共性因素，也有因警察的职业特点而产生的压力问题，我们称之为特性因素，可见职业特点引起的特性因素是区分警察职业压力与其他行业工作压力的根本标志，特性因素也是我们研究警察职业压力的重要方向。一般认为，影响警察职业压力的特性因素可以分为以下几类：一是职业模式。包括警察勤务制度、不定期的加值班规定、弹性作息制度、弹性休假制度、军事化的管理和内部纪律制度等。二是岗位职责。包括了对警察的高体能要求、警务特殊技能的掌握以及高负荷、高强度工作的承受力。三是服务对象。警察面对的多是社会上最底层的老百姓和违法犯罪份子，接触到社会的阴暗面比较多，容易滋生心理问题。四是处罚力度。警察职业的责任重大，对工作失误或发生差错的处罚往往比较严重，譬如：警察有“五条禁令”制度，凡涉及者将被辞退或者开除。五是社会和

家庭的支持度。由于警察职业的特殊性而导致的生活不规律、工作表现强制化和武力化等因素，带给警察的可能是社会公众的不理解以及家庭关系的疏离。

第二节 压力源理论及结构

一、压力源的理论研究

（一）中西方学者对压力源的研究

压力源(Stressor)是指任何能使人体产生压力反应的内外环境的刺激。任何与机体原有的生理及心理状态相异的因素都能构成压力源。压力源作用的大小及对机体影响取决于其性质、强度、频率、数量、影响范围、持续时间、可预测性等因素。工作压力源是工作活动过程中工作者所须承受的各种对其身心活动造成一定力势作用，使之产生一定心理负荷的刺激因素，工作活动过程中的常见压力源因素是工作负荷过重，工作困难程度较高，工作责任较重，工作环境条件恶劣，工作人际关系不佳，角色冲突，职业前景黯淡等。不同性质的压力源会对工作行为产生截然不同的作用影响，因此有必要了解压力源的种类和性质。

在相关文献中对压力源进行了多种形式的分类。罗宾斯的压力理论模型确认了环境、组织和个人三方面的压力源。西方学者根据时间特性，将压力源分为四类：一是短时间内发生的能够触发的一系列应激反应的事件，如失业、离婚、配偶死亡，自然或人为的灾难、性侵犯等；二是时间相对短暂的、慢性的事件如外科手术、考试等；三是慢性而间断的事件，如体育比赛、战争、周期性头痛；四是慢性而持续的事件，如婚姻矛盾、住在工厂附近得不到休息等。按照事件对个体的意义，划分出积极压力源和消极压力源。按照事件的强度，划分出危机性压力源、重大压力源和日常压力源。按照个体的控制感水平，划分为控制性压力源和不可控制性压力源。

在组织压力源方面，Phillip L.Rice 在其所著的《压力与健康》一书中，将员工的主要工作压力源区分为工作条件、角色应激、人际关系因素、职业发展、

组织结构和家庭工作相互影响等方面，并且提供了一个包含人际关系、物理条件和工作兴趣三部分的工作应激量表。国内学者对我国国企管理人员的工作压力源进行研究，并把国企管理人员的工作压力源界定为 7 个方面：（1）组织的结构与倾向；（2）工作条件及要求；（3）职业发展；（4）组织中的角色；（5）人际关系；（6）社会支持；（7）管理事务。国内学者根据压力源的内外作用，将工作压力源分为两类，一类是来自工作本身的，由工作内容、工作标准要求等因素所构成的工作内源压力；另一类是来自工作活动以外的，由工作环境、人际关系等因素所构成的工作外源压力^[1]。可见各种不同压力源种类和因素构成了复杂的工作压力作用系统。

在研究中发现，许多文献中存在与压力源十分相似概念，如：应激源和压力感。应激源和压力源并无本质区别，其涵义和内容基本上是一致的，而压力源和压力感的界定比较模糊，两者很容易混淆。国内学者陈志霞等人的研究将工作压力源定义为导致员工工作压力感的源自工作条件的主要影响因素，实质是源自外部工作条件的工作压力简称外部工作压力或外压力；将工作压力感定义为员工对于工作压力的实际体验，具体包括心理体验、生理反应和情绪反应等不同方面，实质是个体内在的工作压力，简称内压力。从而将工作压力源与工作压力感进行了明确区分。

（二）警察压力源的理论研究

警察是一份社会性很强、人际接触面很广的职业，警察职业压力的产生主要是由其职业特点所决定的，或者与其职业特点有关系。警察在工作、家庭、生活实践中会面临多种多样的压力事件，每种压力事件、压力情境都会对警察产生不同的作用和影响，这些复杂多样的压力事件、压力情境构成了警察心理压力源。

国外部分学者将警察的工作压力源分为两类，一是组织性压力源（Organizational stressors），如警察系统中的管理体制、领导风格、缺乏交流，缺

[1] 许小东.知识型员工工作压力与工作满意感状况及其关系研究[J].应用心理学,2004,10(3):41-46.

乏足够的职业支持。二是与工作性质有关的众多方面，也称为任务相关压力源 (Task-related stressors)，诸如身体的威胁、暴力、暴露在危险中，以及面对许多不可知的事件。并在研究中发现，组织压力源对警察个体的影响更为明显和突出。美国警察心理学家将引发压力的因素归为四种突出类型：外部压力源、个体压力源、组织压力源和职责压力源^[1]。一项针对美国中西部警察的职业压力研究，发现以下压力源：技能不能充分利用、超负荷工作量、工作前景模糊。国内关梅林等人对北京警察压力源状况开展研究，发现警察压力主要来自四个方面：工作生活、领导管理、人际关系和个人能力。其中来自工作生活方面的压力最大，来自领导管理方面的压力较小；年龄、压力源、社会支持和应对方式是预测 SCL-90 得分的重要变量，并且相互间有调节作用和中介作用。Hat, Peter M; wearing, Alexander J. (1993) 调查了普通警察积极和消极的工作经验，并测量工作满意和自我认知的生活质量(PQL)关系，从而确定了警察的压力来源。Stanny, Johnson (2000)研究了压力对于警察证词准确性的影响，结果发现突发性事件对警察而言是一个巨大的职业压力来源。Stearns Gerry 文章考察了大量被认为与警察压力相关的变量。Violanti, John M; Aron, Fred 利用 Spielberger's Police Stress-Survey 问卷测量某一警察样本的压力源，并将压力源排序。Zhao jihong lovrich (2002) 通过研究个体工作环境的认识对男性警官压力的影响，区分与警务工作相关的主要压力源。

二、警察压力源的结构分析

(一) 警察压力源结构。警察压力的来源涉及范围十分广泛，刘贵萍等人在研究中记载，大致可将其归纳为工作压力源、生活压力源、个人压力源和社会压力源四类。工作压力源包括了工作负荷、工作高危险性、工作高责任性、管理压力和极端压力源等因素。生活压力源包括了家庭成员、家庭经济状况等因素。个人压力源包括了患病、睡眠习惯改变、民警个性导致的心理压力等因素。社会压力源包括了社会对警察的偏见、公众对警察的高期望、社会文化的

[1] Robert Ankony, Thomas Kelly. The Impact of Perceived Alienation Of Police Officers' Sence of Mastery and Subsequent Motivation for Proactive Enforcement[J]. Policing, 1999, 22(1): 120-132.

急剧变迁、经费等各类工作保障的缺口等因素^[1]。值得一提的是文献中对极端压力源的阐述，极端压力源是指危及到警察生命的各种紧张刺激。因此本研究认为极端压力源是警察压力源的最核心部分。因为警察是有权合法行使暴力的群体，是具有武装性质的国家权力，执法警察在给执法对象带来高度压力的同时，也会使执法者本人处于高度的紧张和危险中，当职业伴随的是随时都可能受到生命的威胁，警察承受的是非常人能够承受的心理压力。因此在所有应激性职业中，警察的心理压力指数无可争议地高居首位。

还有研究将警察心理压力源归纳分为以下几种：一是来自警察职业本身的压力，包括繁重的工作任务、面临暴力和死伤危险的高度紧张状态等因素；二是来自公安机关内部管理方式的压力，包括管理制度的滞后（人治现象较为严重）、与地方政府的关系协调、盲目制定制度导致群众曲解等因素；三是来自社会公众监督的压力，包括公众期望值等因素；四是来自个人职业发展和家庭生活的压力，包括家庭亲情、收入回报等因素。

总之，对警察压力源的结构开展深入的分析研究，将为下一章节“实证研究”中的座谈会和问卷编制提供理论基础和依据。

（二）警察压力源与身心健康、满意度的关系。国内外众多的研究表明，压力会给身心健康和满意度造成影响。警察职业中的工作负荷、角色模糊、人际关系不理想和组织结构僵化等因素都可能成为压力源，从而影响身心健康，降低工作满意度。研究表明，来源于工作任务本身的压力更多导致的是生理疲劳，而来源于管理和人际关系等方面因素的压力源带给人更多的是心理困扰^[2]。但警察职业是综合性的，是面向社会大众的，既要具备基本业务能力，又要具备行政管理能力，因此警察的压力源来自于工作、社会、家庭等多个方面。当警察个体长期处于一种受到多种压力源刺激的状态或者受到某种压力源高强度刺激的状态，这种刺激引起的压力反应会对警察个体疾病的发生、发展产生一定的影响，既而导致个体身心健康出现问题或作为一种潜在危机而悄然存在。同时也有研究表明，压力源对警察工作的满意度也造成影响：在叶盛泉的区分

[1] 刘贵萍,叶亨奎. 对当前警察心理压力源的分析[J]. 公安理论与实践, 2006,18(6):72-75.

[2] 李黎红. 警察压力源分析与缓解压力对策建议[J]. 公安研究,2007, 9:91.

警种的实证调查中，户籍警因为工作对象多为社区群众，工作危险系数较低而
在外勤民警中满意度最高；刑警因为面对的是违法犯罪份子，应激程度高，极
端压力源大而在外勤民警中满意度最低。因此从前人的研究成果来看，警察压
力来源越多，压力来源强度越大，其身心健康和满意度状况越不佳。

第三节 压力结果和压力应付

我们知道，由刺激或压力源产生了压力，但是压力必须通过一系列的过程，
在各种中介因素（如：个人认知、家庭和社会支持等）变量的影响下，对个体
产生不同程度的结果，同时个体也会对自身体验到的压力感觉、压力产生的结
果作出本能的反应或者有意识的抵御。本节着重从压力产生的结果以及对压力
的应对方面进行阐述。

一、压力结果

压力产生后会对作用机体发生一定的作用，并导致相关结果。研究显示，
工作会带来高压、情感需求，因职位不明确导致的困惑懈怠、睡眠问题、精
力枯竭，甚至影响健康。然而因工作所得到的诸如周围群体施与的协助、工
作回报以及经济上的自主能给予人继续前行的动力。Selye 认为压力结果具有相
对的正、负两种性质，过高或过低的压力对个体都是不利的，其中负性压力是
要避免的。因而从压力结果的作用意义上来看，可能是积极的，也可能是消极
的，积极的结果会促进机体健康和满意度，消极的结果会影响机体健康和满
意度；从其作用导致的后果来看，可能是心理上的、生理上的或者两者兼具
的。本文侧重于对压力的负面结果进行研究。

（一）压力结果对个体身心健康的影响。有研究指出工作压力(Job stress)会
导致生理和心理上的紊乱，如果不能及时排解将会造成许多病症和不良行为，
如高血压、冠心病、酗酒、吸毒、心理疏远、精神障碍甚至自杀倾向。压力
的增加还会导致 NA (negative affectivity) 即负性情绪的产生，进而影响生
活与工作。美国联邦政府在对许多不同职业进行研究的基础上，估计每年有
10 万人死于与工作压力有关的疾病，并且有 39 万人患了与工作有关的某些
疾病。在诸多

文献成果中，我们认为特瑞·毕和约翰·牛芒的研究成果比较成熟，它将因工作压力引起的消极结果分为生理健康症状、心理健康症状和行为症状三个部分，具体内容如下表所示：

表 2-1 消极工作压力导致的具体结果和症状

生理症状	心理症状	行为症状
焦虑、紧张、迷惑和紧张	心率加快、血压增高	拖延和避免工作
疲劳感、生气和憎恶	肾上腺素和去甲肾上腺素分泌增加	表现和生产能力降低
情绪过敏和反应过敏	肠胃失调，如溃疡	酗酒和吸毒
感情压抑	身体受伤	完全无法工作
交流的效果降低	心脏疾病	去医院的次数增加
退缩和忧郁	呼吸问题	因逃避而饮食过度
孤独感和疏远感	汗流量增加	由于胆怯而减少饮食
厌烦和工作不满	皮肤功能失调	没胃口，瘦得快
精神疲劳和低效能工作	头疼	冒险行为增加
注意力分散	癌症	侵犯别人，破坏公共财产
缺乏自发性和创造性	肌肉紧张	与家人和朋友得关系恶化
自信心不足	睡眠不好	自杀或企图自杀

以上三类症状表明，压力结果对个体身心健康的影响是最直接，也是最常见的。

（二）压力结果对社会经济的影响。工作压力可能引发巨大的经济损失。国际劳工组织 1993 年公布的一份调查显示：1980 年，美国因工作压力而引发的经济索赔占全部职业病索赔的 5%，1990 年这一比例上升为 15%。工作压力引发的经济索赔、劳动生产率下降、旷工、增加健康保险费用以及高血压、心脏病等直接医疗费用，每年给美国带来的经济损失高达 2000 亿美元。美国公司每年由于工作压力导致的生产量损失，引发经济损失超过 32.8 亿美元，还不包

括与此相关的间接损失。对一般职员而言，由于工作不满意，培训后辞职或被辞退所带来的损失大约为 5000 美元/人，而对政府官员来说，损失则可能超过 10 万美元。可见工作压力导致的身心疾病、效率低下、工作不满意等情况造成了生产和经济上的巨大损失。

（三）压力结果对警察职业的影响。研究显示压力的刺激会对警察产生消极影响，可能导致警察身体方面出现胃溃疡、肠炎、偏头痛、腰背酸痛、皮肤病、高血压等疾病；也可能导致警察出现过激反应、职业厌倦、交际障碍、酗酒与过量吸烟、越轨行为等。上世纪 90 年代有调查表明，美国警察的离婚率居各种职业之首，这与高工作压力的职业特征有着明确的联系。Davey 等人(2001)研究了警察群体中酒精消费的情况，在 749 个样本中，有 30%的个体存在着过量的酒精使用的情况，说明因工作压力而酗酒的警察已经占有相当的比例。Burke (1993)，Evans 等人(1993)的研究表明警察群体的自杀倾向及自杀率要显著高于一般的水平。工作压力常常使警察表现出严重的神经质状态，产生创伤性压力失调现象，自杀，离婚以及化学物质滥用的现象比一般人群严重。台湾 2000 年的一项资料统计，近几年来台湾警察自杀身亡的平均比例除了比一般民众自杀率高之外，竟然比因公殉职的比例还要高出许多。因此我们必须正确面对职业压力大而导致的警察心理健康问题，对民警的各种心理问题，如果不予以重视，不采取措施予以引导，将给个人、集体、社会及国家带来重大的损失。

二、压力应付

有压力就会产生压力结果，个体和组织为抵御、避免、减轻压力造成的伤害和侵袭，就会调动一切资源和能量加以应付，因此产生了压力应付（coping）的概念。应付的早期定义是 Hans Selye 提出的，他认为应付是寻求对现实的保护的任何努力。社会心理学家 Lazarus 和 Folkman 认为应付是人们持续的通过意识和行为的努力及评估个人能力而缓解内压力或外压力的一种需求，是缓解心理压力的过程。Mat hney 认为应付是任何预防，消除或减弱压力源的努力，无论健康还是不健康的、有意识或无意识的，这种努力也不可能是以最小的痛苦方式对应付压力的影响给以忍受。从应对的主体看，应对活动涉及个体的心理

活动、行为操作和躯体变化。从应对的指向性看，有的应对策略是针对事件或问题的，有的则是针对个体的情绪反应的，前者曾被称为问题关注应对（problem-focused coping），后者为情绪关注应对（emotion-focused coping）。从应对策略与个性的关系来看，可能存在一些与个性特质（trait）有关的、相对稳定的和习惯化了的应对风格（coping styles）或特质应对。例如，日常生活中某些人习惯于幽默应对，而有些人习惯于回避应对。由此可见，压力应付是一个复杂的概念，它的涵义是多维度的。

在压力应付的具体方式上，Mat heny 通过对众多的元分析认为，应付主要有两种模式：一种是斗争应付，一种是预防应付。不论哪一种应付方式在压力面前，一般认为人们用以应付的资源主要有个体的、社会的或物质的等。个体资源主要有自尊、自谦、控制感、价值观、社会支持、自我效能、宗教信仰等影响因素。个体在调动各种资源应付工作压力时，会采用不同的方法，如：消极型和积极型，主动型和回避型等。一些学者对应付方式开展了研究。常用的应付方式问卷是 Folkman 和 Lazarus 1980 年编制，1985 年修订的应对量表（Ways of Coping），将应对分为 8 种：对抗、淡化、自控、求助、自责、逃避、计划和自评，分别被划归为问题关注应对和情绪关注应对两大类，这是经典的应对过程研究问卷。还有肖计划等编制的应付方式问卷：分为解决问题、自责、求助、幻想、退避与合理化六种，进一步探讨了工作压力和应付方式之间的关系。

在警察职业领域中，压力应付又被称之为压力调适与消除。我们认为警察有以下几种压力应付措施：积极应付的方式有提高认知、调节情绪、交流倾诉、寻求社会家庭朋友的支持、改进自我等；消极应付的有放弃目标、放假休息、压力转移或发泄、自我责备等。其中对压力的认知具有决定性的影响，因为正确的认知才能够树立正确的态度，化阻力和压力为动力，从而更好地调动一切资源应付压力。此外由于警察职业的特殊性，压力的调适往往需要由组织和个人共同来应对，目前各地公安机关已经逐渐意识到组织对民警压力的缓解作用。2000 年深圳市公安局建立了中国内地第一家警察心理服务中心和第一条相关的心理热线，2002 年 4 月，北京市公安局启动了首都刑警心理健康工程，全方位

地关注一线警察的心理健康问题^[1]。2006年上海市公安局成立了警察心理研究室，2008年上海市公安局各分局都将陆续开设心理咨询分中心，通过组织和集体的力量及时发现倾向性的问题苗子，及时帮助问题警察恢复自信，走向康复。这些举措标志着警察组织对警察压力应对和调适的重视程度已经越来越高。

第四节 压力管理及作用机制

一、压力管理原则

压力管理又称压力管理干预（stress management intervention），是指通过一系列措施降低或消除身心压力，从而实现和谐的生活方式^[2]，压力管理具有系统性、科学性、预防性。

压力管理的整合模式可以分为预防性管理、反应性管理和巩固性管理。由Ivancevich等（1990）提出的SMIs框架将压力管理分为个体压力管理、组织（群体）压力管理以及个体/组织压力管理(如下图所示)。

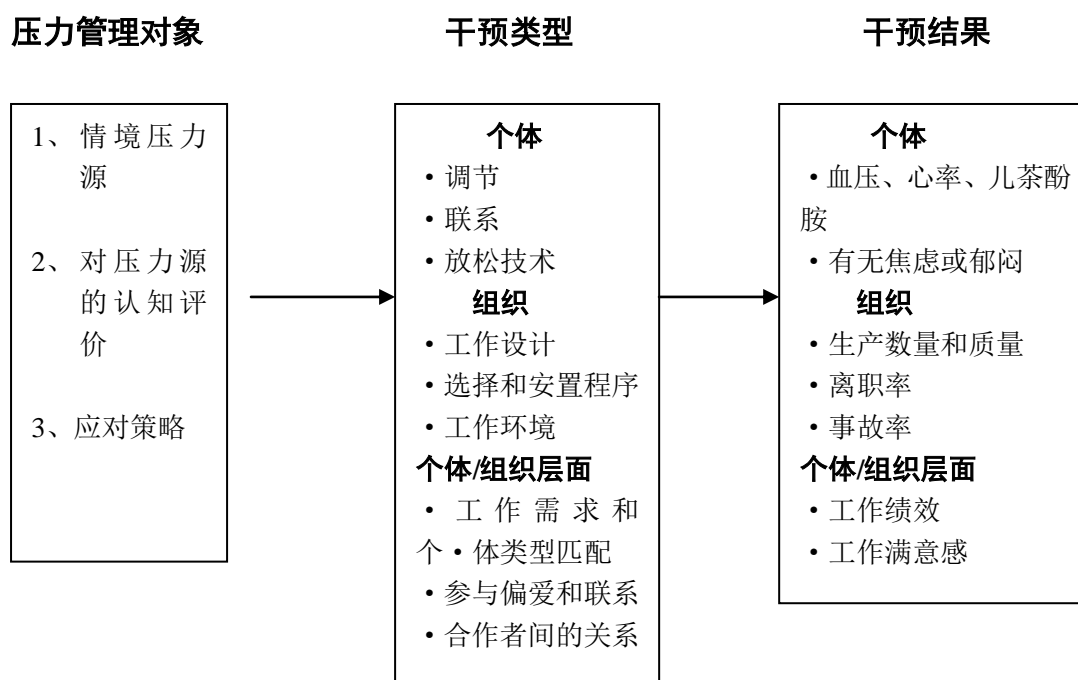


图 2-2 压力管理：对象、类型和结果图

[1] 李宏军. 警察健康手册[M]. 北京:人民日报出版社,2006,8:130.

[2] 曾衷恕. 美国警务热点研究[M]. 北京:中国人民公安大学出版社,2005,1:303.

个体层面上的压力管理主要有三种方式：一是消除或减弱特定工作压力源。二是改变个体对压力的感知来降低感知到的压力水平。三是通过症状管理减弱压力对心理、生理以及行为的影响。组织水平上的压力管理，采取重新设计任务、重新设计工作环境、建立弹性工作时间表、鼓励参与管理、职业生涯发展、分析工作角色和建立目标、提供社会支持反馈、建立有凝聚力的团队、建立公平的雇佣政策和分享奖励等措施来减少压力。个体/组织的压力管理则更加复杂，通过合作者间的关系、工作需求和个体类型的拟合、参与偏爱与联系等方面开展多角度的压力管理（见图 2-2）。

对于警察而言，伴随其职业生涯的永远是那些种类繁多且强度很大的压力源，因此警察职业压力管理不在于避免压力，而在于如何处理、消除、减轻那些无法避免的压力源。因此，美国中佛罗里达警察压力队提出了压力管理的“六 R”原则，对减轻警察繁重的职业压力提出了很好的建议：

一是责任（Responsibility）：即你是自己生活的主宰，所以你要确定好优先考虑的事项，明确生活中必须的义务和责任，并尽量减少生活中的繁文缛节，确保生活简简单单。二是反思（Reflection）：即要弄清楚使你产生压力的原因，明了压力特征，并定期检查，定期疏导以确保生活平稳。三是放松（Relaxation）：做一些自己喜欢的或者有益于自己的事，放松身心抽出时间进行咨询或与家人交谈，以便及时找出本人存在的问题并制定出解决问题的时间表。四是关系（Relationships）：维持好给予本人帮助的关系，协调好自己的关系，改善同自身的关系。五是补给（Refueling）：吃高纤维和低胆固醇的均衡饮食，拒绝咖啡因、脂肪、尼古丁和快餐等有害物，大量饮水，提高身体素质。六是娱乐（Recreation）：学会如何与家人、朋友玩得开心，享受生活，以希望他人对待自己的方式对待他人，进一步修养身心，陶冶性情。

二、警察压力管理的具体方式

从文献中了解到，对警察职业压力进行管理和调节的具体方式有很多种，美国警界的压力管理方式相对先进和完备：一是压力接种（Stress Inoculation）。这是一种详细的压力管理方式，警察可以通过规划一系列抵御压力的生活方式

来达到促进身心健康和满意度的目的。如：时间管理、放松技巧、建立朋友家庭关系网、适当运动等。二是发展支持系统（Developing Support Systems）。鉴于压力的缓解需要家庭和同事构成的强烈的支持系统，因此支持系统可以通过以下形式出现：为警察家属提供降压培训、同事咨询意见、制定心理健康早期预警方案等。三是以组织为中心开展压力管理（Organization Centered Stress Management）。警察组织机构运作的较小的变化都可能降低机构的整体压力，这些微小的变化和整合能够影响管理方式、严重事件咨询、轮班作息制度以及工作安排等，从而有利于改善机构形象，节约成本、提高士气和效率，降低警察压力，可见组织行为对警察的压力管理起到了重要的作用。据了解，目前国内警察机构逐步在效仿美国警察的压力管理模式，尤其在对警察个体的心理测试与疏导调节、心理健康知识的传播等方面日渐成熟和系统化，但在组织层面上对压力进行管理尚显不足。

第五节 压力理论小结

在前面的理论文献综述中，我们发现国外社会和公众对压力的危害性、压力应对以及压力管理的普遍认识程度和重视程度很高，研究者对压力的研究起步也较早，各类学说理论已经日趋成熟。除了纯学术的压力学说和著作外，国外学者还对很多特定行业的压力来源、压力体验以及压力应对作为系统的分析研究（譬如：警察、消防员、航空工作人员、驾驶员以及医护人员等高风险、高应激的行业），对有效缓解某些特定行业人群的压力提供了具有针对性、预防性的方法和措施。因此国外的压力研究在学术性和应用性上均达到了较高的层次。但在中国压力预防、压力应对和压力管理的理念刚刚进入普通民众的意识中。在理论和学术层面，多采用的是“拿来主义”，在研究中多借鉴国外成熟的压力理论、压力测量工具，自研自发的原创理论并不多，尤其是能在国际上具有影响力的理论更加不多。在压力的应用研究方面也很薄弱，关于各类高应激的特殊行业的压力应用研究并不多，警察的压力应用研究则更加少见。笔者查阅了多方面的资料，但是有关中国警察压力的实证研究的文章仅有几篇，由此可见我国的压力研究，特别是警察职业压力的研究仍然处于初级阶段，综合水平不高，与国外存在较大的差距。

新形势下公安工作的行业要求和标准越来越高，由此引发的职业压力也越来越大，职业压力对警察身心健康以及工作满意度带来的危害和潜在威胁正在与日俱增。因此对警察职业压力开展理论和实践研究刻不容缓。本研究认为，在警察职业压力的研究中，应当注重以下几个方面：一是要注重理论研究 with 实证分析相结合。查阅近年来国内学者的研究成果，我们发现警察压力研究的文献多以文字描述为主，注重实证调查和数据分析的文章并不多，因此应当在研究中注入更多的实证分析的成份，以提高研究的科学性和客观性，使结论更具有实际的指导意义。二是要将研究成果运用于实际指导。从实际指导的成效来衡量研究结果的可行性和可推广性，同时还要加大宣传的力度，让全社会各类人群都知晓并重视警察职业压力可能导致的作用结果，为警察职业压力的研究创造更好的条件。

第三章 实证研究的方法、过程和步骤

第一节 调查背景资料

上海市 A 区公安分局的管辖地域位于上海中北部，素有上海“北大门”之称。由于地理位置的特殊性以及历史遗留问题等原因，A 区公安分局管辖区域内外来流动人口密集，旧区改造地块和棚户区面积大，居民整体素质不高，治安状况复杂，发案率在中心城区始终居于高位，警察的工作量和工作强度较其他区域偏高，因此挑选该区域的公安分局进行警察职业压力的测试和调查具有一定的研究意义和现实意义。目前 A 区公安分局共有在编警察 2254 名，其中男警察 2008 名，占总人数的 89.1%；女警察 246 名，占总人数的 10.9%；男女比例为 8.16:1。大专以上学历者 1370 人，占总人数的 60.8%；其中研究生以上学历者 5 名，占总人数的 0.22%。领导岗位 170 人，占总人数的 7.5%；外勤类岗位警察 1774 名，占总人数的 78.7%；内勤类岗位警察 310 名，占总人数的 13.8%。

第二节 调查方法和步骤

一、研究方法

为更好地开展实证研究和数据分析，本论文通过召开警察座谈会、发放调查问卷等方式，收集调查分析所需要的数据材料。并采用人口统计学、定量定性分析等的方法对数据进行汇总和处理分析，为研究提供实证基础。

二、调查步骤

调查研究的第一个步骤是召开警察座谈会。第二个步骤是在召开座谈会收集原始资料的基础上，进行调查问卷的设计。第三个步骤是调查问卷的发放与回收。第四个步骤是问卷数据的分析处理。

（一）召开座谈会

共抽调 40 名警察和家属参加座谈会，实到 39 人，1 人因故请假。参加者包括一线岗位警察 20 名，机关警察 10 名，领导干部 5 名，警察家属 4 名。座谈会重点了解分局警察职业压力源来自哪里，分局警察应对职业压力的措施和策略有哪些，分局警察的身心健康现状以及工作满意度状况四个部分，对警察的谈话内容予以现场记录。

（二）问卷设计

调查问卷设计基本顺延座谈会思路，分为被试基本信息、警察职业压力源、职业压力应对策略、警察的身心健康、工作满意度五个部分。除被试基本信息采用直接填写和选择的方式外，其余四个部分均使用 Likert5 点量表方式计分(1-5 分)，要求被试人员根据实际情况对 5 点量表作出选择，压力源、压力应对策略、身心健康三个部分从“从不”到“总是”进行选择，满意度部分从“非常满意”到“非常不满意”进行选择。

压力源问卷、压力应对策略问卷以及身心健康问卷三个部分均为自编问卷，研究人员通过文献检索与座谈内容相结合的方式搜集题目，文献检索包括对警察的相关报道和研究，也包括其他人群压力源问卷的收集。工作满意度问卷借鉴 Oi -ling Siu 等人关于满意度研究的成熟量表，经过翻译校对形成问卷题目。问卷初稿形成后，研究人员聘请有经验的管理专家 3 名，对问卷作进一步分析删改，最终完成调查问卷的整体设计。被试基本信息部分题目 7 道，压力源部分 30 道，压力应对策略部分 13 道，身心健康部分 12 道，工作满意度部分 6 道（问卷见附录）。

（三）抽样过程

本研究以上海市 A 区公安分局的警察为调查对象总体，分层随机选取被试警察。在进行随机抽样的过程中，根据研究需要的警种分布、男女比例、年龄层次、学历水平、行政职务等综合要素，遵照一定的结构比例指定分局各部门

调查问卷的发放数量和发放要求，并由被调查部门领导根据问卷数量、结构比例等要求，从本部门中随机抽取被试警察人选。

2007年12月27日，在全分局29个部门中，重点抽取了11个基层派出所、刑侦支队、治安支队、交警支队、特警支队、指挥处、政治处（共计17个部门）发放调查问卷395份，同时又利用当天召开分局团代会的机会，向来自分局各个部门的所有与会代表发放调查问卷87份，总计发放调查问卷482份，被试范围基本覆盖分局的各个部门，其中重点调查部门所占比例较高。发放的482份问卷当天共回收476份，问卷回收率为98.76%；删除含有资料缺失项目的少数问卷，共回收有效问卷为470份，有效率为97.5%。

（四）数据处理

本调查研究运用描述统计、探索性因素分析、逐步回归分析、单因素方差分析、调节效应分析等统计方法，所有数据通过SPSS12.0统计学软件进行分析处理。

第三节 被试基本信息分析

以下是对被试人员七类基本信息的描述性分析：

表 3-1 年龄分布情况

年龄段	数量	占比
21-30 岁	202	40.9%
31-40 岁	122	25.9%
41-50 岁	121	25.8%
51-60 岁	35	7.4%

数据来源：表 3-1 至 3-7 为本次抽样调查获得的数据

由上表发现，样本中被试人员的数量分布随其年龄的增长而逐渐减少，且位于两端的两个年龄段数量差异较大，位于中间的两个年龄段数量相差无几。可见警察的年龄层次呈现年轻化的趋势。

表 3-2 性别分布情况

性别	数量	占比
男	400	85.1%
女	70	14.9%

参与调查的人员中，男性占绝大多数，女性比例为 14.9%。而根据前面引用的数据，上海 A 区公安分局女警察的数量仅占总数的 10.9%。因此在公安系统内部有明显的男女比例差异，男性警察数量要远远大于女性警察。但本研究为避免被试性别比例太过悬殊，在抽样时已指定较多数量的女性参加测试，因此抽样的男女比例略高于分局实际的男女比例。

表 3-3 学历分布情况

学历	数量	占比
高中（中专）及以下	67	14.3%
大专	255	54.3%
本科	145	30.8%
研究生	3	0.6%

调查发现，警察的学历状况以大专为主，大学学历位列其次。高中（中专）及以下的低学历和研究生以上的高学历者为数不多，尤其是研究生以上的高学历者数量更少，可见公安工作对学历的要求并不很高，但是较低的学历也无法胜任当前公安工作。

表 3-4 婚姻状况分布情况

婚姻状况	数量	占比
未婚	143	30.4%
已婚	318	67.7%
离婚	9	1.9%

在被调查人员中，已婚警察占大多数，离婚警察人数较少，反映出警察的婚姻状况尚属稳定。

表 3-5 警种分布情况

警种	数量	占比
综合警察	70	14.9%
社区警察	94	20.0%
治安警察	88	18.7%
巡逻警察	75	16.0%
刑事警察	48	10.2%
交通警察	54	11.5%
特警	41	8.7%

本研究以七大类警种作为警察的岗位分类，各警种选取被试人数不少于 40 人，由上表可见调查中各警种的数量分布相对合理。

表 3-6 工作年限分布情况

工作年限	数量	占比
0-5 年	158	33.6%
5-10 年	61	13.0%
10-20 年	143	30.4%
20-30 年	75	16.0%
30 年以上	33	7.0%

被调查人员中，0-5 年和 10-20 年工作年限的（中青年警察）占大多数，30 年以上工作年限的（老年警察）数量最少。

表 3-7 行政职务分布情况

行政职务	数量	占比
普通警察	410	87.2%
科级实职领导干部	50	10.7%
处级实职及以上领导干部	10	2.1%

本次调查普通警察是主力对象，占 87.2%，科级和处级以上实职领导干部比重不大，占 12.8%，但基本能够满足调查行政职务对职业压力影响的被试数量需求。

第四章 警察压力源及其效应研究

第一节 警察职业压力源结构

为研究被试警察的主要压力源来自哪里，我们进行了探索性因素分析，调查过程如第三章所述，这里不再重复。采用主成分分析法，最大方差正交旋转，共提取 3 个特征根大于 1 的因子，删除了不符合条件的压力源题目，因子负荷均在 0.50 以上。分析结果见表 4-1。

表 4-1 旋转后警察压力源的因子负载表

测量项目	因子 1	因子 2	因子 3
	工作本身	工作决策	工作自信
Cronbach- α = .924			
不能影响上司的行动和决定		0.808	
职业发展的机会不明		0.679	
被迫做有违个人判断的事		0.670	
为了应付大量的工作影响了工作质量		0.635	
工作的范围和责任不清晰		0.632	
不能充分发挥我的能力		0.595	
履行工作职责所需要的权限太少		0.582	
警察的收入远远低于其付出	0.793		
警察职业缺乏社会威信和地位	0.770		
外部执法环境差，工作开展困难	0.718		
害怕过劳工作导致自己身体健康状况下降	0.697		
工作职位的晋级升职十分困难，竞争激烈	0.685		
加班太多，没有充分的休息和休假时间	0.617		
现实状况与自己的期望相去甚远	0.613		
工作中自己的精神与思想负担很重	0.609		
工作影响了私人生活和学习	0.557		
工作指标和工作要求太高，令人难以承受	0.606		
担心年底考核会排在末位			0.840
担心下属或者同事将会超过自己			0.660
岗位任务变化频繁，使人难以适应			0.562
感觉自己在工作中不为他人接受或喜爱			0.533
解释方差比	40.812	9.398	5.933

数据来源：表 4-1 至 4-9 为本次抽样调查获得的数据

根据问卷题目的内容，从 21 个项目中抽取出的 3 个相关的压力源因子，可分别命名为工作本身（占 10 题）、工作决策（占 7 题）和工作自信（占 4 题）。所有项目的因素负荷都大于 0.50，范围从 0.530-0.840，三个因素总共解释 56.143% 的变异。其中，“工作本身”解释了 40.812% 的变异，因素负荷从 0.557-0.793；“工作决策”解释了 9.398% 的变异，因素负荷从 0.582-0.808；“工作自信”解释了 5.933% 的变异，因素负荷从 0.533-0.840。可见抽取的 3 个因子能够解释测试变量的大部分变异。同时该部分问卷的内部一致性系数为 0.924，即拥有良好的测量信度。表 4-1 说明，工作本身和工作决策是警察压力源产生的主要因素。在工作本身中“警察的收入远远低于其付出”和“警察职业缺乏社会威信和地位”得分最高；在工作决策中，“不能影响上司的行动和决定”以及“职业发展的机会不明”得分最高；在工作自信中，“担心年底考核会排在末位”得分最高。表明了目前警察队伍缺乏经济地位和社会地位的自我认可和肯定，却又面临着工作前景不明朗且日常工作、指标考核繁重的局面，由此带来巨大的心理压力。

第二节 人口统计变量信息对压力源的影响

一、压力源数据的组间比较

为了解不同基本信息（警种、年龄、性别、婚姻状况、学历、工作年限、行政职务）背景下的警察压力源之间是否存在差异性，我们分析如下表（表 4-2）：

表 4-2 不同基本信息的警察压力源方差分析汇总表

	年龄	性别	文化程度	婚姻状况	警种	工作年限	行政职务
压力源	0.744	0.291	0.879	0.087	0.000***	0.234	0.006**
工作本身	0.774	0.317	0.776	0.641	0.000***	0.361	0.009**
工作决策	0.734	0.373	0.938	0.176	0.000***	0.299	0.019*
工作自信	0.766	0.442	0.001**	0.001**	0.000***	0.059	0.046*

说明：（1）这是多个单元方差分析（ANOVA）结果的汇总信息，表格中的数字为方差分析的显

著性水平；（2）* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

从上表分析得出，在 5% 的显著性水平下，不同警种和不同行政职务的警察压力源存在显著不同。其中，不同警种和不同行政职务在工作负荷、角色冲突以及人际关系上存在显著不同；而不同文化程度、不同婚姻状况的仅在人际关系存在显著不同。以下是对存在显著差异的警察压力源的进一步分析。

表 4-3 不同警种的警察压力源方差分析表

类别	人数	平均值 (标准差)			
		压力源	工作决策	工作本身	工作自信
警种	N				
综合警察	70	3.116 (0.724)	3.041 (0.794)	3.391 (0.851)	2.557 (0.882)
社区警察	94	3.146 (0.570)	3.041 (0.685)	3.387 (0.699)	2.729 (0.733)
治安警察	88	3.268 (0.655)	3.179 (0.772)	3.456 (0.765)	2.955 (0.784)
巡逻警察	75	3.113 (0.790)	3.021 (0.918)	3.349 (0.864)	2.683 (0.890)
刑事警察	48	3.262 (0.762)	3.250 (0.880)	3.604 (0.864)	2.427 (0.895)
交通警察	54	2.603 (0.376)	2.571 (0.397)	2.646 (0.458)	2.551 (0.539)
特警	41	2.828 (0.587)	2.540 (0.732)	3.207 (0.748)	2.384 (0.592)
总体	470	3.081 (0.683)	2.987 (0.789)	3.316 (0.802)	2.657 (0.797)
F 值		7.838***	7.105***	8.964***	4.154***

说明：* $p < .05$ ，** $p < .01$ ，*** $p < .001$

根据表 4-3，不同警种的压力源（包括三个因子）是存在显著性差异的。进行组间的差异性比较我们得出：交警、特警与其他各警种间均存在压力源的显著性差异，但交警和特警间不存在压力源显著性差异。其中交警、特警与其他各警种间存在工作负荷的显著性差异，但交警和特警间不存在工作负荷的显著性差异；交警与其他各警种间、刑警与特警间存在角色冲突的显著性差异；综合警与治安警、巡逻警与治安警、治安警与其他各警种（除社区警外）、社区警与刑警、社区警与特警间分别存在人际关系的显著性差异。由以上分析可以看

出交警、特警的工作压力较其他警种轻，而交警、特警之间并没有压力方面的差异，产生这样的结果可能与交警、特警工作业务相对单一，难度系数低有关。

表 4-4 不同行政职务的警察压力源方差分析表

类别	人数	平均值 (标准差)			
职务	N	压力源	工作决策	工作本身	工作自信
普通警察	410	3.119 (0.692)	3.029 (0.802)	3.353 (0.812)	2.691 (0.800)
科级实职领导 干部	50	2.832 (0.568)	2.677 (0.649)	3.112 (0.690)	2.405 (0.756)
处级实职及以 上领导干部	10	2.762 (0.527)	2.829 (0.508)	2.820 (0.577)	2.500 (0.717)
总体	470	3.081 (0.683)	2.987 (0.789)	3.316 (0.802)	2.657 (0.797)
F 值		5.129**	4.707**	4.019*	3.013*

说明: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

根据表 4-4，不同行政职务警察的压力源（包括三个因子）是存在显著性差异的。进行组间的差异性比较我们得出：普通警察和科级实职领导干部存在压力源、工作负荷、角色冲突和人际关系方面的显著性差异。普通警察和处级实职及以上领导干部间存在角色冲突的显著性差异。分析结果主要反映在普通警察和领导干部间的压力源差异上，而且普通警察的压力较科级实职领导干部大，科级实职领导干部的压力又较处级实职及以上领导干部大，可见职务层面越低带来的是越大的工作压力。

表 4-5 显示，不同学历的警察在人际关系方面存在显著性差异。进行组间的差异性比较我们得出：高中与大学、大专与大学的警察存在人际关系方面的显著性差异。虽然从数据上看，研究生学历的也应有组间的显著性差异，但调查分局中总共拥有研究生学历的人数为 5 名，参加测试 3 名，未能达到抽样的基本人数，因此无法作出客观的测试和判断。由分析可见低学历水平的警察将承担更多来自于人际关系方面的压力，而高学历水平的警察在处理人际关系方面可能更加游刃有余。

表 4-5 不同学历的警察压力源方差分析表

类别	人数	平均值 (标准差)			
		压力源	工作决策	工作本身	工作自信
学历	N				
高中 (中专) 及以下	67	3.098 (0.656)	2.945 (0.782)	3.306 (0.779)	2.847 (0.761)
大专	255	3.098 (0.710)	3.021 (0.804)	3.298 (0.824)	2.734 (0.818)
大学本科	145	3.042 (0.654)	2.946 (0.775)	3.350 (0.782)	2.440 (0.736)
研究生	3	3.079 (0.344)	3.095 (0.577)	3.367 (0.416)	2.333 (0.577)
总体	470	3.081 (0.683)	2.987 (0.789)	3.316 (0.802)	2.657 (0.797)
F 值		0.226	0.369	0.136	6.014**

说明: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

表 4-6 不同婚姻状况的警察压力源方差分析表

类别	人数	平均值 (标准差)			
		压力源	工作决策	工作本身	工作自信
婚姻状况	N				
未婚	143	3.001 (0.685)	2.940 (0.803)	3.243 (0.806)	2.502 (0.807)
已婚	318	3.107 (0.666)	3.005 (0.764)	3.338 (0.793)	2.707 (0.765)
离婚	9	3.439 (1.073)	3.111 (1.370)	3.700 (0.979)	3.361 (1.193)
总体	470	3.081 (0.683)	2.987 (0.789)	3.316 (0.802)	2.657 (0.797)
F 值		2.459	0.445	1.742	7.019**

说明: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

根据表 4-6, 不同婚姻状况的警察在人际关系方面存在显著性差异。组间差异性比较得出: 三者之间均存在人际关系方面的显著性差异。同样需要说明的

是被试中离婚警察数量仅为 9 人，一定程度上可能会影响分析结果。由分析可见不同婚姻状况的警察将承担更多来自于人际关系方面的压力，且离婚的压力高于已婚，已婚的压力高于未婚，因此缔结或者分裂婚姻关系都将对警察的心理产生影响，既而影响其对人际关系的处理。

二、身心健康和满意度数据分析

表 4-7 警察身心健康因子负载图

测量项目	因子 1	因子 2
	精神健康	身体健康
Cronbach- α =.913		
头晕	0.618	
对自己的能力和判断力产生怀疑	0.764	
失眠	0.740	
莫名的头疼	0.768	
恼火地发现，生活就是无休止的付出	0.648	
工作出现差错的时候惊慌害怕	0.708	
无缘由感到忧郁	0.700	
工作中尽管原因还不清楚，自己就觉得无法解决	0.720	
担心自己的健康状况		0.711
躯体酸痛		0.705
累		0.828
早上不想起床		0.676
解释方差比	51.494	9.070

对身心健康问卷进行分析，得出该部分问卷的内部一致性系数为 0.913，总体健康状况为 3.0441，标准差为 0.7712，因此问卷拥有良好的测量信度，且被试警察的总体健康状况尚可。经旋转得到精神健康（8 题）和身体健康（4 题）两个因子（见表 4-7）。所有项目的因素负荷都大于 0.60，两个因素解释了 60.564% 的变异，符合统计要求。表 4-7 说明，精神因素是影响警察身心健康的主要因素。精神健康中“莫名的头疼”、“对自己的能力和判断力产生怀疑”、“失眠”得分最高；身体健康中“累”和“担心自己的健康状况”得分最高。表明目前的工作压力已经对警察的身心健康造成一定影响，产生了“累、头疼、失眠”等身心健康逐渐受损的重要信号。

表 4-8 警察满意度因子负载图

测量项目	因子 1	因子 2
	人际满意度	工作满意度
Cronbach- α	0.738	0.622
你对你的上司感到满意	0.888	
你对在工作中与合作者、同事的人际关系 的处理感到满意	0.856	
你对工作薪酬感到满意		0.912
你对工作的发展机会感到满意		0.750
解释方差比	41.807	77.688

说明：我们已经对原始题目进行了反向编码计分(即原来问卷中是 1,在计算中就是 5,以此类推),

得出上表数据

对满意度进行分析,得出该部分问卷的内部一致性系数分别为 0.738 和 0.622,总体满意度为 2.998,标准差为 0.628,因此问卷拥有良好的测量信度,并且被试警察的总体满意度一般。删除不符合条件的满意度题目后,经旋转得到人际满意度(2 题)和工作满意度(2 题)两个因子(见表 4-15)。所有项目的因素负荷都大于 0.60,两个因素解释了 77.688%的变异,符合统计要求。表 4-8 说明,在满意度测试中,警察与上司的人际关系处理,以及对工作薪酬的满意度得分最高,表明了警察群体中领导的管理能力,领导对团队的控制力和凝聚力较高,警察对自己得到的工作报酬也比较满意,但是综合多项因素后的总体满意状况却一般。

第三节 压力源对身心健康和工作满意度的影响分析

很多研究者认为,警察的工作压力会对身心健康和工作满意度造成严重影响。李怀玉(2004)^[1]警察心理压力及其应对策略的研究发现,警察从事的职业是一种压力较大的工作,长期的工作压力会对警察的生理和心理造成极大的危害。许新源和邱乾隆(2007)^[2]指出,警察职业压力呈现的负面效应有:职业重

[1] 李怀玉. 警察心理压力及其应对策略[J]. 河南公安高等专科学校学报, 2004,8(4):45.

[2] 许新源,邱乾隆. 论警察职业压力与疏导[J]. 中国人民公安大学学报(社会科学版), 2007(4):40-43.

负降低警察健康水平，增加警察过劳风险；过度压力增加警察自杀人数，加大离职换岗比例；持续高压诱发警察职业倦怠，影响警察执法水平；职业压力引发警察违法乱纪，导致警察队伍涣散。警察职业压力的结构主要由职业任务压力、职业角色转换压力、职业关系压力、内部管理压力四部分组成。

邓国铨（2005）^[1]对警察心理压力的分析认为，警察心理压力产生的原因是多方面的，这是由警察这一特殊职业所定。心理压力过大，会从生理上、行为上、精神上给警察带来危害。例如，强烈或持续的消极情绪作用会使人极易罹患身体疾病，严重危害人的身体健康。某市公安局近三年民警体检的结果显示：70%的民警患有各种疾病，而居前四位的都是由于职业压力造成的心因性疾病；行为上会出现自觉与不自觉寻找摆脱困扰的失常举止，如经常酗酒、情绪失控，或牢骚满腹，甚至发生诸如敲诈勒索、聚众赌博、侵犯人权等违法犯罪行为；精神上容易出现萎靡不振、神情低落、意志消沉、对前途悲观失望、产生严重的职业倦怠等情绪。皮艺军（2003）^[2]认为，警察职业环境中存在着比常人更多的负向刺激物。职业压力所产生的负向效应，也必然引起负向情绪。负向情绪所产生的紧张和焦虑，需要寻找适当的渠道予以渲泄。如果外部环境不能提供有效的适当的渲泄渠道，这种负向情绪就有可能以一种偏离职业规范、偏离主文化的形式表现出来。主要的表现形式被归纳为：过激反应；职业厌倦；交际障碍；酗酒和过量吸烟；与家庭关系紧张；厌倦本职工作；养成亚文化生活习惯；其中最严重的后果当属司法腐败。靳建辉（2003）^[3]对警察工作压力对身心健康的影响研究认为，在所有应激性职业中，警察工作所承受的心理压力指数高居首位。文章系统分析警察工作压力源及其对身心健康影响的心理、生理和行为反应机制。

根据现有文献研究，压力源对身心健康和工作满意度都有显著影响。据此，本研究认为，上海基层警察的压力源对其身心健康和工作满意度也存在着显著的影响，具体来说：

假设 4-1：压力源对身心健康具有显著的负面效应，具体来讲：

假设 4-1a：工作本身对精神健康具有显著的负面效应；

[1] 邓国铨. 警察心理压力刍议[J]. 福建公安高等专科学校学报, 2005(3):46-47.

[2] 皮艺军. 压力下的警察[J]. 贵州警官职业学院学报, 2003,15(2):15-16.

[3] 靳建辉. 警察工作压力对身心健康的影响及其对策[J]. 辽宁警专学报,2003,9(5):64-66.

假设 4-1b: 工作本身对身体健康具有显著的负面效应;

假设 4-1c: 工作决策对精神健康具有显著的负面效应;

假设 4-1d: 工作决策对身体健康具有显著的负面效应;

假设 4-1e: 工作自信对精神健康具有显著的负面效应;

假设 4-1f: 工作自信对身体健康具有显著的负面效应;

假设 4-2: 压力源对满意度具有显著的负面效应, 具体来讲:

假设 4-2a: 工作本身对人际满意度具有显著的负面效应;

假设 4-2b: 工作本身对工作满意度具有显著的负面效应;

假设 4-2c: 工作决策对人际满意度具有显著的负面效应;

假设 4-2d: 工作决策对工作满意度具有显著的负面效应;

假设 4-2e: 工作自信对人际满意度具有显著的负面效应;

假设 4-2f: 工作自信对工作满意度具有显著的负面效应。

以警察的压力源对身心健康和满意度进行回归(见表 4-9)。可以看出, 压力源中, 工作本身、工作决策和工作自信对精神健康的回归系数分别为-0.328、-0.137 和-0.267, 且统计均显著, $R^2=0.512$, 方差分析显著(F 值=97.292, $p<0.001$), 说明警察精神健康有近 52%的变异可以由压力源解释, 因此假设 4-1a、4-1c、4-1e 均得到支持, 说明压力源中的工作本身、工作决策和工作自信对警察的精神健康产生影响, 警察面对的压力越大, 其精神健康程度越低。

工作本身、工作决策和工作自信对身体健康的回归系数分别为-0.659、-0.081 和-0.015, 但只有工作本身的回归系数显著, $R^2=0.507$, 方差分析显著(F 值=97.503, $p<0.001$), 说明警察身体健康有近 52%的变异可以由压力源解释, 假设 4-1b 得到支持, 但假设 4-1d、4-1f 未得到验证, 说明压力源中的工作本身会对警察的身体健康产生影响, 警察面对工作本身的压力越大, 其身体健康程度越低。而工作决策和工作自信上的压力不会对身体健康产生影响。

据分析得出, 压力源主要对警察的精神健康造成影响和损害, 而只有来自于工作本身的压力因素(譬如: 加班太多、工作强度太大、缺少休息时间等)才对警察的身体健康造成损害。同时工作决策和工作自信等压力因素对警察身体健康的影响不大, 但更多地对警察的精神健康造成损害, 因为工作决策和工

作自信带来的压力原本就包含一定的心理因素，是心理上高期望、高要求引发的压力，因此主要对警察精神健康造成损害。

表 4-9 压力源对身心健康和满意度的回归

变量	身心健康		满意度	
	精神健康	身体健康	人际满意度	工作满意度
工作本身	-0.328***	-0.659***	0.149*	-0.473***
工作决策	-0.137**	-0.081	-0.288***	-0.225***
工作自信	-0.267**	0.015	-0.253***	0.079
R^2	0.512	0.507	0.340	0.367
F值	97.292***	97.503***	47.786***	53.692***

说明：（1）我们已经对“身心健康”和“满意度”的原始题目进行了反向编码计分(即原来问卷中是 1,在计算中就是 5，以此类推)，得出上表数据；（2）* $p<.05$ ，** $p<.01$ ，*** $p<.001$

对警察的满意度进行回归（见表 4-9），可以看出，压力源中，工作本身、工作决策和工作自信对人际满意度的回归系数分别为 0.149、-0.288 和 -0.253，统计均显著， $R^2=0.340$ ，方差分析显著（F 值=47.786， $p<0.001$ ），说明警察人际满意度有近 34%的变异可以由压力源解释，假设 4-2c、4-2e 均得到支持，说明压力源中的工作决策和工作自信对警察的人际满意度产生负面影响，警察面对的工作决策和工作自信的压力越大，其人际满意度程度越低。但假设 4-2a 未得到验证，说明工作本身的压力对人际满意度不产生负面影响。

工作本身、工作决策和工作自信对工作满意度的回归系数分别为-0.473、-0.225 和 0.079，但只有工作本身和工作决策的回归系数显著， $R^2=0.367$ ，方差分析显著（F 值=53.692， $p<0.001$ ），说明警察工作满意度有近 37%的变异可以由压力源解释，假设 4-2b 和 4-2d 得到支持，说明压力源中的工作本身和工作决策会对警察的工作满意度产生负面影响，但假设 4-2f 未得到验证，说明工作自信上的压力不会对工作满意度产生影响。

由此可见，工作决策和工作自信是影响人际满意度的关键，因为工作决策的组织过程和树立工作自信是良好的沟通和人际交往的必要条件，因此警察工作决策和工作自信方面的压力越小，人际满意度也会越高。而来自工作本身的压力更多是对工作满意度产生影响，对人际满意度并没有直接的作用关系。同

时工作决策和工作本身是影响工作满意度的关键，因为来自于工作本身的压力及实施决策过程中的压力都会对警察的工作满意度产生影响，因此警察工作决策和工作本身方面的压力越小，工作满意度也会越高。而工作自信主要对人际满意度产生影响，对于工作满意度（工作本身、薪酬等）并不产生直接的作用。

第五章 警察压力应对策略及压力管理研究

第一节 警察压力的应对策略分析

压力应对策略问卷共 13 个条目，提取三个特征根大于 1 的因子后，删除了不符合条件的应对策略题目。经旋转得到积极处置（6 题）和消极处置（5 题）两个维度（见下表）。所有项目的因素负荷都大于 0.50，两个因素共解释 49.346% 的变异，符合统计要求。该部分问卷的内部一致性系数为 0.791，即能够得到稳定的测量结果。从数据看，积极处置中“在困难、复杂的情况下，我努力让人相信我”以及“在紧张、压力时，我努力去想工作中一些美好的东西”得分最高，消极处置中“压力下，我变的懒散”以及“当有问题时，我避免想它们，只是装作什么事也没发生”得分最高。可见有近一半的民警更多地采用积极的压力应对策略（主观努力型），而另一半则更多地采用消极的压力应对策略（回避型）。

表 5-1 旋转后警察压力应对策略因子负载表

测量项目	因子 1	因子 2
	积极处置	消极处置
Cronbach- α =.791		
努力换个角度看待问题以使它们看起来积极一些	0.625	
在紧张、压力时，我努力去想工作中一些美好的东西	0.700	
在紧张、压力时，我仍能把我的工作计划好	0.696	
我和人诉说我工作中的感受	0.573	
我认为在不愉快的经历中我也能有所收益	0.662	
在困难、复杂的情况下，我努力让人相信我	0.708	
压力下，我变的懒散		0.743
当有问题时，我避免想它们，只是装作什么事也没发生		0.771
当有问题时，我倾向上网、看电视等		0.728
当有问题时，我倾向于接受更多的任务		0.559
在复杂的情景里，我只是等待和观察将发生什么		0.547
解释方差比	33.127	16.219

数据来源：表 5-1 至 5-11 为本次抽样调查获得的数据

表 5-2 不同基本信息的警察压力应对策略的方差分析汇总表

	年龄	性别	文化程度	婚姻状况	警种	工作年限	行政职务
应对策略	0.029 [*]	0.034 [*]	0.000 ^{***}	0.014 [*]	0.000 ^{***}	0.000 ^{***}	0.165
积极处置	0.003 ^{**}	0.006 ^{**}	0.003 ^{**}	0.002 ^{**}	0.000 ^{***}	0.014 [*]	0.846
消极处置	0.098	0.825	0.125	0.013 [*]	0.000 ^{***}	0.217	0.295

说明：(1) 这是多个单元方差分析 (ANOVA) 结果的汇总信息，表格中的数字为方差分析的显著性水平；(2) * $p < .05$ ，** $p < .01$ ，*** $p < .001$

由表 5-2 得出，在 5% 的显著性水平下，不同年龄、性别、学历、婚姻状况、警种、工作年限的警察的压力应对策略及积极处置方面存在显著差异。而不同警种、婚姻状况的警察在消极处置方面存在显著差异。

表 5-3 不同年龄警察的压力应对策略的方差分析表

类别	人数	平均值 (标准差)		
		应对策略	积极处置	消极处置
年龄段	N			
21-30 岁	192	.616 (0.739)	3.329 (0.634)	2.713 (0.640)
31-40 岁	122	.346 (0.737)	3.072 (0.645)	2.726 (0.751)
41-50 岁	121	.309 (0.704)	3.230 (0.565)	2.921 (0.750)
51-60 岁	35	.708 (0.907)	3.433 (0.807)	2.726 (0.705)
总体	470	.473 (0.757)	3.244 (0.643)	2.771 (0.707)
F 值		6.654 ^{***}	5.174 ^{**}	2.466

说明：* $p < .05$ ，** $p < .01$ ，*** $p < .001$

应对策略的积极处置和消极处置两个维度表现在 Likert5 点量表计分中，得分越高，表示越倾向于采用该种应对方式。本研究借鉴张月娟、史云静等人研究中的方法^[1]，用积极处置减去消极处置的分数来表示被调查者的应对方式。正

[1] 张月娟,史云静,王增起等.社会支持和应对方式在研究生压力与抑郁间的调节作用[J].中国心理卫生杂志,2005,19 (10): 655-658.

分越高，表示更多采用积极处置，负分越多，表示越多采用消极处置。从表 5-3 得出，不同年龄警察在压力应对策略、积极处置方面存在显著性差异。进一步组间比较得出：21-30 岁与 31-40 岁、21-30 岁与 41-50 岁、31-40 岁与 51-60 岁、41-50 岁与 51-60 岁的警察存在应对策略的显著性差异。21-30 岁与 31-40 岁、31-40 岁与 51-60 岁的警察存在积极处置方面的显著性差异。结果是年龄最大和年龄最小的组群更愿意采用积极处置的方式，说明青年警察和老年警察的基本心态或者是心理调适能力相对较好，能够积极主动地化解自身压力。

表 5-4 不同性别警察的压力应对策略的方差分析表

类别	人数	平均值 (标准差)		
		应对策略	积极处置	消极处置
性别	N			
男	400	0.443 (0.757)	3.211 (0.637)	2.768 (0.698)
女	70	0.651 (0.735)	3.440 (0.649)	2.788 (0.762)
总体	470	0.474 (0.757)	3.244 (0.643)	2.771 (0.707)
F 值		4.497*	7.555**	0.049

说明：* $p < .05$ ，** $p < .01$ ，*** $p < .001$

由上表可见，不同性别警察在压力应对策略、积极处置方面存在显著性差异。但是进一步分析未发现组间的显著性差异。分析表明女性警察较男性警察有更好的应对压力的能力。

根据表 5-5，不同学历警察在压力应对策略、积极处置方面存在显著性差异。进一步组间比较得出：高中与大学、高中和研究生、大专与大学、大专和研究生学历的警察存在应对策略的显著性差异。大专与大学学历的警察存在积极处置方面的显著性差异。分析表明，不同学历水平的警察应对压力的能力由高向低依次排列为研究生、大学、高中（中专）及以下、大专，大专警察应对压力能力最差。这种情况可能与警察普遍学历素质提高，大专与高中（中专）及以下学历的警察在公安机关地位等同、岗位等同、晋升艰难等现象有关。

表 5-5 不同学历警察的压力应对策略的方差分析表

类别	人数	平均值 (标准差)		
		应对策略	积极处置	消极处置
学历	N			
高中 (中专) 及以下	67	.475 (0.843)	3.284 (0.747)	2.809 (0.749)
大专	255	.333 (0.730)	3.150 (0.648)	2.817 (0.733)
大学本科	145	.697 (0.700)	3.384 (0.555)	2.687 (0.635)
研究生	3	1.533 (0.265)	3.667 (0.289)	2.133 (0.231)
总体	470	.473 (0.757)	3.224 (0.643)	2.771 (0.707)
F 值		9.598***	4.741**	1.922

说明: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

表 5-6 不同婚姻状况警察的压力应对策略的方差分析表

类别	人数	平均值 (标准差)		
		应对策略	积极处置	消极处置
婚姻状况	N			
未婚	143	.671 (0.735)	3.323 (0.663)	2.652 (0.665)
已婚	318	.381 (0.738)	3.192 (0.616)	2.811 (0.694)
离婚	9	.630 (0.148)	3.852 (0.891)	3.222 (1.362)
总体	470	.473 (0.757)	3.244 (0.643)	2.771 (0.707)
F 值		7.596**	6.251**	4.417*

说明: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

上表 (5-6) 表明, 不同婚姻状况的警察在应对策略、积极处置和消极处置三个方面均存在显著性差异。组间差异性比较得出: 未婚和已婚存在应对策略的显著差异。三者之间均存在积极处置方面的显著差异。未婚和已婚、未婚和离婚间存在消极处置的显著差异。分析表明, 不同婚姻状况的警察的应对压力

能力排序为：未婚>离婚>已婚，且已婚警察较少采用积极应对的方式，未婚警察较少采用消极应对方式。

表 5-7 不同警种警察的压力应对策略的方差分析表

类别	人数	平均值 (标准差)		
警种	N	应对策略	积极处置	消极处置
综合警察	70	.715 (0.666)	3.381 (0.617)	2.666 (0.690)
社区警察	94	.472 (0.735)	3.301 (0.538)	2.830 (0.589)
治安警察	88	.335 (0.733)	3.222 (0.677)	2.886 (0.631)
巡逻警察	75	.517 (0.882)	3.256 (0.665)	2.739 (0.742)
刑事警察	48	.465 (0.798)	2.826 (0.736)	2.362 (0.772)
交通警察	54	.152 (0.603)	3.349 (0.561)	3.196 (0.761)
特警	41	.715 (0.710)	3.252 (0.623)	2.537 (0.579)
总体	470	.473 (0.757)	3.244 (0.643)	2.771 (0.707)
F 值		4.208***	4.408***	8.082***

说明：* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

根据表 5-7，不同警种的压力应对策略（包括积极处置和消极处置两个因子）是存在显著性差异的。进行组间比较得出：综合与治安、综合与社区、治安与特警、交警与其他警种（除治安警外）存在压力应对策略的显著性差异。刑警和其他警种间存在积极处置的显著性差异。综合与治安、刑警与其他警种（除特警外）、交警-其他警种、特警与社区、治安民警间分别存在消极处置的显著性差异。分析表明，各警种应对压力能力的排序为特警、综合警>巡逻警>社区警>刑警>治安警>交警。可见环境噪声和接触违法对象和群众较多的警种不容易调适和排解心理压力。

表 5-8 不同工作年限警察的压力应对策略的方差分析表

类别	人数	平均值 (标准差)		
		应对策略	积极处置	消极处置
工作年限	N			
0-5 年	157	.628 (0.747)	3.316 (0.653)	2.688 (0.610)
5-10 年	61	.400 (0.704)	3.197 (0.593)	2.797 (0.667)
10-20 年	143	.313 (0.731)	3.119 (0.612)	2.806 (0.772)
20-30 年	75	.365 (0.747)	3.267 (0.631)	2.901 (0.814)
30 年以上	33	.812 (0.820)	3.485 (0.749)	2.673 (0.630)
总体	469	.473 (0.757)	3.244 (0.643)	2.771 (0.707)
F 值		5.644***	3.172*	1.449

说明: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

上表表明,不同工作年限的警察在应对策略、积极处置方面存在显著性差异。组间差异性比较得出:工作年限 0-5 年与 10-20 年、5-10 年与 30 以上、10-20 年与 30 年以上的警察存在积极处置方面的显著差异。分析表明,不同工作年限的警察的应对压力能力排序为:30 年以上>0-5 年>5-10 年>20-30 年>10-20 年。说明最年老和最年轻的警察应对压力的能力比较强,而中年警察可能由于工作和生活上的双重压力,在应对处置方面略显欠缺。

第二节 压力应对策略对身心健康和工作满意度的影响分析

根据现有文献研究,压力应对策略对身心健康和工作满意度都有显著影响。李怀玉(2004)^[1]在对警察压力应对策略的研究中指出,管理机构应采取相应措施,缓解警察的心理压力,警察也需要掌握一些排除心理压力的策略和技巧,以

[1] 李怀玉. 警察心理压力及其应对策略[J]. 河南公安高等专科学校学报, 2004,8(4):46-47.

保持身心健康,提高工作效率。关梅林、曹慧和张建新(2007)^[1]的研究发现,社会支持和应对方式对心理健康具有一定的保护作用,社会支持越高,越多采用积极的应对方式,心理健康水平也越高(张月娟等,2005)。他们证实:应对方式越积极,SCL-90得分越低。高雪静(2006)^[2]探讨了警察职业压力与心态建设,认为需要从警察个体自身以及外部环境和制度上采取有效的措施,以缓解警察的压力,提高身心健康和满意度。武雁萍(2005)^[3]和杨超(2003)^[4]讨论了警察的心理压力及其应对的问题。严圭(2005)^[5]讨论了警察心理压力的调适措施与方法。

根据现有文献,压力应对策略对身心健康和满意度都有显著影响。据此,本研究认为,上海基层警察的压力应对策略对其身心健康和工作满意度也存在着显著的影响,具体来说:

假设 5-1: 压力应对策略对身心健康具有显著影响,具体来讲:

假设 5-1a: 积极应对策略对精神健康具有显著正面影响;

假设 5-1b: 积极应对策略对身体健康具有显著正面影响;

假设 5-1c: 消极应对策略对精神健康具有显著负面影响;

假设 5-1d: 消极应对策略对身体健康具有显著负面影响;

假设 5-2: 压力应对策略对满意度具有显著影响,具体来讲:

假设 5-2a: 积极应对策略对人际满意度具有显著正面影响;

假设 5-2b: 积极应对策略对工作满意度具有显著正面影响;

假设 5-2c: 消极应对策略对人际满意度具有显著负面影响;

假设 5-2d: 消极应对策略对工作满意度具有显著负面影响。

压力应对策略对精神健康的回归分析发现(见表 5-9),压力应对策略中,积极应对策略和消极应对策略对精神健康的回归系数分别为 0.141、-0.445,且统计

[1] 关梅林,曹慧,张建新.北京警察的压力源及相关因素探讨[J].中国心理健康杂志,2007,121(9):621.

[2] 高雪静.浅谈警察职业压力与心态建设[J].公安教育,2006(5):10-11.

[3] 武雁萍.论警察的心理压力及其缓解[J].公安管理,2005(2):109-113.

[4] 杨超.论警察的心理压力及其缓解[J].公安教育,2003(9):27-30.

[5] 严圭.心理压力的调适[J].森林公安,2005(6):39.

上均显著, $R^2=0.167$, 方差分析显著 (F 值=46.633, $p<0.001$), 假设 5-1a 和 5-1c 得到验证, 表明积极应对策略有助于警察的精神健康, 而消极应对策略对警察的精神健康会产生负面作用。因此对于精神健康应当多采用积极应对的策略, 应对策略越积极, 警察的精神健康就越好。而采用消极应对策略则会对精神健康产生不良的影响, 应对策略越消极, 警察的精神健康越差。

从压力应对策略对身体健康的分析发现, 积极应对策略和消极应对策略对身体健康的回归系数分别为-0.045、-0.103, 统计上均不显著, $R^2=0.016$, 方差分析不显著 (F 值=3.877, $p>0.05$), 假设 5-1b 和 5-1d 均未得到验证, 表明积极应对策略和消极应对策略对警察的身体健康不会产生影响作用。

表 5-9 压力应对策略对身心健康和满意度的回归

变量	身心健康		满意度	
	精神健康	身体健康	人际满意度	工作满意度
积极应对策略	0.141**	-0.045	0.296***	-0.003
消极应对策略	-0.445***	-0.103	-0.502***	-0.094
R^2	0.167	0.016	0.218	0.009
F值	46.633***	3.877	64.790***	2.136

说明: (1) 我们已经对“身心健康”和“满意度”的原始题目进行了反向编码计分(即原来问卷中是 1,在计算中就是 5, 以此类推), 得出上表数据; (2)* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

压力应对策略对人际满意度的回归分析发现(见表 5-9), 压力应对策略中, 积极应对策略和消极应对策略对人际满意度的回归系数分别为 0.296、-0.502, 且统计上均显著, $R^2=0.218$, 方差分析显著 (F 值=64.790, $p<0.001$), 假设 5-2a 和 5-2c 得到验证, 表明积极应对策略有助于警察的人际满意度, 而消极应对策略对警察的人际满意度产生负面作用。因此, 采用积极的应对措施, 能够改善人际方面的满意度, 应对越积极主动, 警察人际满意度越高, 相反应对越消极怠慢, 警察人际满意度越低。

从压力应对策略对工作满意度的分析发现, 积极应对策略和消极应对策略对工作满意度的回归系数分别为-0.003、-0.094, 统计上均不显著, $R^2=0.009$, 方差分析不显著 (F 值=2.136, $p>0.05$), 假设 5-2b 和 5-2d 均未得到验证, 表明

积极应对策略和消极应对策略对警察的工作满意度不会产生影响，这个结论不同于以往的研究成果。但由于本研究的应对策略仅限于警察个体应对，工作满意度仅体现在警察薪酬和职业发展两个方面，而改善这两方面的满意度仅靠个体的努力和应对是难以达成的，更多地是取决于个体之外的组织因素或其他因素，因此我们认为得到的检测结果仍属合理范围。

第三节 交互作用

国外部分学者的相关研究表明，社会支持和应对方式会调节压力对抑郁等心理问题的影响。国内研究中，张月娟等（2005）对社会支持与应对方式在研究生压力和抑郁间的调节作用进行了研究，他们发现，社会支持和应对方式对压力和抑郁的关系具有显著的调节作用，这与石满和丁新华（2002）对军校研究生的相关研究结论一致。

但张西超、连旭和车宏生（2006）指出，以往的研究对于应对方式在压力源和压力反应（如身心健康）之间的角色结论不一。他们在对 IT 企业员工压力源、应对方式与身心健康的相关研究中发现，应对方式对压力反应既有调节作用也有直接作用，对不同性别的预测效度存在差异。

关梅林、曹慧和张建新（2007）对北京警察的压力源及相关因素的研究中发现，应对方式和社会支持在压力源和心理健康之间扮演着特别的角色。但是，他们也指出，应对方式作为一种个人资源，虽在研究中表现出对个人能力压力源的中介作用，但对其他三种压力源并没有表现出中介或调节作用，这与之前的研究结果相反。据此，关梅林等认为，这可能反映了警察群体的特异性，警察群体的压力多来自工作生活、领导管理、人际关系这样一些外在的方面，而应对方式是一种个人内在资源，这种资源能较好的中介个人能力这一来自个人的压力，但不能很好调节或中介上面这三种更多与外在有关的压力源。

本研究对上海基层警察压力应对策略对压力源的调节效应进行研究，认为压力应对策略会调解压力源对身心健康和工作满意度的影响。具体来说：

假设 5-3：压力应对策略调节了压力源对警察身心健康的作用；

假设 5-3-1: 压力应对策略调节了压力源对警察精神健康的作用;

假设 5-3-1a: 积极应对策略正面调节了工作本身对精神健康的影响;

假设 5-3-1b: 积极应对策略正面调节了工作决策对精神健康的影响;

假设 5-3-1c: 积极应对策略正面调节了工作自信对精神健康的影响;

假设 5-3-1d: 消极应对策略负面调节了工作本身对精神健康的影响;

假设 5-3-1e: 消极应对策略负面调节了工作决策对精神健康的影响;

假设 5-3-1f: 消极应对策略负面调节了工作自信对精神健康的影响;

假设 5-3-2: 压力应对策略调节了压力源对警察身体健康的作用;

假设 5-3-2a: 积极应对策略正面调节了工作本身对身体健康的影响;

假设 5-3-2b: 积极应对策略正面调节了工作决策对身体健康的影响;

假设 5-3-2c: 积极应对策略正面调节了工作自信对身体健康的影响;

假设 5-3-2d: 消极应对策略负面调节了工作本身对身体健康的影响;

假设 5-3-2e: 消极应对策略负面调节了工作决策对身体健康的影响;

假设 5-3-2f: 消极应对策略负面调节了工作自信对身体健康的影响;

假设 5-4: 压力应对策略调节了压力源对警察满意度的作用;

假设 5-4-1: 压力应对策略调节了压力源对警察人际满意度的作用;

假设 5-4-1a: 积极应对策略正面调节了工作本身对人际满意度的影响;

假设 5-4-1b: 积极应对策略正面调节了工作决策对人际满意度的影响;

假设 5-4-1c: 积极应对策略正面调节了工作自信对人际满意度的影响;

假设 5-4-1d: 消极应对策略负面调节了工作本身对人际满意度的影响;

假设 5-4-1e: 消极应对策略负面调节了工作决策对人际满意度的影响;

假设 5-4-1f: 消极应对策略负面调节了工作自信对人际满意度的影响;

假设 5-4-2: 压力应对策略调节了压力源对警察工作满意度的作用;

假设 5-4-2a: 积极应对策略正面调节了工作本身对工作满意度的影响;

假设 5-4-2b: 积极应对策略正面调节了工作决策对工作满意度的影响;

假设 5-4-2c: 积极应对策略正面调节了工作自信对工作满意度的影响;

假设 5-4-2d: 消极应对策略负面调节了工作本身对工作满意度的影响;

假设 5-4-2e: 消极应对策略负面调节了工作决策对工作满意度的影响;

假设 5-4-2f: 消极应对策略负面调节了工作自信对工作满意度的影响;

一、对身心健康的检验

按照逐步回归方法,首先在模型中引入压力源的工作本身、工作决策、工作自信以及应对策略的积极应对和消极应对变量(见表 5-10,模型 1),对警察的精神健康进行回归,回归系数分别为 0.328、0.137、0.267、-0.114、0.252,统计上均显著。引入交互项后(模型 2)显示,变量本身的回归系数分别为 0.330、0.141、0.259、-0.131、0.254,统计上均显著,但是它们交互项的回归系数分别为 0.007、0.063、-0.048、-0.064、0.011、-0.011,统计上均不显著。假设 5-3-1 未得到验证,说明压力应对策略中,积极应对策略和消极应对策略都不能调节工作本身、工作决策和工作自信方面的压力源对警察精神健康的影响。

在模型中引入压力源的工作本身、工作决策、工作自信以及应对策略的积极应对和消极应对变量(见表 5-10,模型 1),对警察的身体健康进行回归,发现仅有“工作本身”变量的回归系数为 0.659,统计上显著,其余变量统计上均不显著。引入交互项后(模型 2)显示,“工作本身”变量的回归系数为 0.658,统计上显著。交互项“工作本身*积极应对”回归系数为 0.163,“工作决策*积极应对”回归系数为-0.145,“工作决策*消极应对”回归系数为 0.128,上述三个交互项统计上均显著。假设 5-3-2 得到如下检验结果:压力应对策略中,积极应对策略正面调节了工作本身对警察身体健康的影响,却负面调节了工作决策对身体健康的影响;消极应对策略正面调节了工作决策对身体健康的影响。其它调节效应未得到支持。

说明采用积极应对策略能够有效缓解来自工作本身的压力对警察身体健康的损害,从而提高警察的身体健康,但却加重了来自工作决策的压力对警察身体健康的损害,从而降低警察的身体健康。因为工作本身的压力能够通过个体的积极应对得到控制和缓解,但工作决策的压力因素复杂(职业发展、领导因素、组织机制等),个体力量往往无法改变现状,如果警察个体仍然盲目地积极应对,反而会导致加重压力体验,损害身体健康。正如检验结果显示,对来自工作决策的压力最好采取消极的应对方法,反而会减轻压力,提高身体健康。

表 5-10 压力应对策略的调节效应分析（身心健康为因变量）

模型	变量	身心健康	
		精神健康	身体健康
1	常数项		
	工作本身	0.328***	0.659***
	工作决策	0.137**	0.081
	工作自信	0.267***	-0.015
	积极应对	-0.114**	0.002
	消极应对	0.252***	0.037
2	常数项		
	工作本身	0.330***	0.658***
	工作决策	0.141**	0.058
	工作自信	0.259***	-0.009
	积极应对	-0.131**	0.009
	消极应对	0.254**	0.013
	工作本身*积极应对	0.007	0.163**
	工作本身*消极应对	0.063	0.058
	工作决策*积极应对	-0.048	-0.145*
	工作决策*消极应对	-0.064	0.128*
	工作自信*积极应对	0.011	0.007
	工作自信*消极应对	-0.011	-0.106
	R^2	0.516	0.521
F值	44.494	45.120	

说明：（1）我们已经对“身心健康”的原始题目进行了反向编码计分（即原来问卷中是 1，

在计算中就是 5，以此类推），得出上表数据；（2）* $p < .05$ ，** $p < .01$ ，*** $p < .001$

二、对满意度的检验

按照逐步回归方法，首先在模型中引入压力源的工作本身、工作决策、工作自信以及应对策略的积极应对和消极应对变量（见表 5-11，模型 1），对警察的人际满意度进行回归，回归系数分别为 0.149、-0.288、-0.253、0.223、-0.319，统计上均显著。引入交互项后（模型 2）显示，变量本身回归系数分别为 0.157、-0.284、-0.251、0.261、-0.313，统计上均显著。交互项“工作本身*消极应对”

回归系数为 0.226,“工作自信*消极应对”回归系数为-0.184,统计上显著。假设 5-4-1 得到部分验证,表明压力应对策略中,消极应对策略负面调节了工作自信对人际满意度的影响,但是却正面调节了工作本身的压力对人际满意度的影响。积极应对策略未发现调节效应。

表 5-11 压力应对策略的调节效应分析(满意度为因变量)

模型	变量	满意度	
		人际满意度	工作满意度
1	常数项		
	工作本身	0.149**	-0.473***
	工作决策	-0.288***	-0.225***
	工作自信	-0.253***	0.079
	积极应对	0.223***	0.023
	消极应对	-0.319***	-0.041
2	常数项		
	工作本身	0.157**	-0.477***
	工作决策	-0.284***	-0.223***
	工作自信	-0.251***	0.075
	积极应对	0.261***	0.011
	消极应对	-0.313***	-0.045
	工作本身*积极应对	-0.085	-0.057
	工作本身*消极应对	0.226**	-0.054
	工作决策*积极应对	-0.006	0.071
	工作决策*消极应对	-0.054	0.049
	工作自信*积极应对	0.013	-0.033
	工作自信*消极应对	-0.184**	0.046
	R^2	0.367	0.372
	F值	24.468	24.578

说明:(1)我们已经对“满意度”的原始题目进行了反向编码计分(即原来问卷中是 1,在计算中就是 5,以此类推),得出上表数据;(2)* $p<.05$,** $p<.01$,*** $p<.001$

说明采用消极应对策略能够有效缓解来自工作本身的压力对警察人际满意度的影响,从而提高警察的人际满意度,但却加重了来自工作自信的压力对警察人际满意度的影响,从而降低警察的人际满意度。因为工作自信的建立与人

与人之间的主动交往和相互沟通息息相关，而采用消极的态度是无法进行工作沟通和树立工作信心的，因此消极应对的警察人群的工作自信度以及人际满意度都不高。但对于工作本身产生的压力，消极应对的方式可能拖延或逃避了工作责任，却缓解了与上司和同事间由于工作发生的冲突，反而可能促进人际关系的和谐，提高警察的人际满意度。

在模型中引入压力源的工作本身、工作决策、工作自信以及应对策略的积极应对和消极应对变量（见表 5-11，模型 1），对警察的工作满意度进行回归，发现“工作本身”和“工作决策”的回归系数为-0.473、-0.225，统计上显著。引入交互项后（模型 2）显示，“工作本身”和“工作决策”的回归系数为-0.477、-0.223，统计上显著。但是其他变量及其交互项统计上均不显著。假设 5-4-2 未得到支持，说明积极应对策略和消极应对策略都不会调节压力源对工作满意度的影响。这个结论再次印证了本章第二节关于压力应对策略对工作满意度影响的回归分析结果，原因解释也基本同前。

第六章 缓解警察职业压力的对策建议

第一节 实证研究的结论

根据前面三个章节的数据分析，得出以下基本结论：

首先，我们发现了上海 A 区警察的职业压力主要来源于工作本身、工作决策和工作自信三个方面，其中工作本身和工作决策是更为重要的压力来源。工作本身主要表现在警察对于工作现状、工作薪酬以及对警察当前社会地位的不满意；工作决策主要表现在对上司的影响力薄弱、对自身职业发展的不确定以及对高工作量和高工作强度的不满意；工作自信主要表现在对严格的工作指标和任务考核体系的畏惧和不自信。这些压力源的因素充分表明了目前警察队伍缺乏经济地位和社会地位的自我认可和肯定，却又面临着工作前景不明朗且日常工作、指标考核繁重的局面，由此引发了巨大的心理压力。分析还表明各警种间、领导和普通警察间的压力源存在重大差异，说明警察内部不同的岗位分工、不同的职务所带来的压力明显不同，交警和特警因工作业务相对单一，难度系数较低，其工作压力较其他警种轻。民警压力>科级领导干部>处级及以上领导干部，可见职务层面越低工作压力越大。

其次，找到了表现上海 A 区警察压力应对方式的两个维度，我们将其定义为积极处置和消极处置。积极处置中主要采用的是主观努力、美好憧憬以及压力转移等方式，消极处置主要采用的是压力回避等形式。近 50%的警察愿意采用主观努力型的应对策略，而另一半则采用消极回避型的应对策略。同时数据表明，青年警察和老年警察的心理调适能力相对较好，能够采取积极主动的方式去化解自身压力，而中年警察在应对处置方面略显欠缺。研究生以上的高学历者应对能力较强。女警察的应对能力好于男警察。工作环境差，噪声多、与违法对象和群众接触较多的警种（交警、治安警）应对能力较弱。

再次，分析指出上海 A 区警察的总体健康状况尚可。健康状况分为精神健康和身体健康两个因子，且精神因素是影响民警身心健康的主要因素。精神健

康主要表现为“头疼”、“怀疑自身能力和判断力”、“失眠”等；身体健康中主要表现为“累”和“担心自己的健康状况”。表明了目前的工作压力已经对公安民警的身心健康造成一定影响，尤其是对精神健康产生了影响。同时数据显示，A区民警的总体满意程度一般。满意度分为人际满意度和工作满意度。主要表现在与上司的人际关系，以及对工作薪酬比较满意，表明了A区警察群体中领导的管理能力，领导对团队的控制力和凝聚力较高，警察对自己得到的工作报酬也比较满意，但是综合多项因素后的总体满意状况却一般。

第四，研究表明警察职业压力源对A区警察的身心健康和工作满意度产生影响。压力源中的三个因子均对警察的精神健康产生影响，警察面对的压力越大，其精神健康程度越低。压力源中的工作本身会对警察的身体健康产生影响，警察面对工作本身的压力越大，其身体健康程度越低。而工作决策和工作自信上的压力不会对身体健康产生影响。同时工作决策和工作自信对警察的人际满意度产生负面影响，警察面对的工作决策和工作自信的压力越大，其人际满意度程度越低。但工作本身的压力对人际满意度不产生负面影响。工作本身和工作决策会对警察的工作满意度产生负面影响，但工作自信上的压力不会对工作满意度产生影响。

第五，研究表明警察压力应对策略对A区警察的身心健康和工作满意度产生影响。表明积极应对策略有助于警察的精神健康，而消极应对策略对警察的精神健康会产生负面作用。应对策略越积极，警察的精神健康就越好，应对策略越消极，警察的精神健康越差。但积极应对策略和消极应对策略对警察的身体健康不产生影响作用。同时我们发现积极应对策略有助于警察的人际满意度，而消极应对策略对警察的人际满意度产生负面作用。应对越积极主动，警察人际满意度越高，应对越消极怠慢，警察人际满意度越低。但积极应对策略和消极应对策略对警察的工作满意度不产生影响。

第六，在调节效应的研究中，发现积极应对策略和消极应对策略都不能调节压力源对A区警察精神健康的影响。但积极应对策略正面调节了来自工作本身的压力源对警察身体健康的影响，负面调节了来自工作决策的压力源对警察身体健康的影响；而消极应对策略正面调节了工作决策压力源对身体健康的影

响。同时发现，消极应对策略负面调节了工作自信压力源对人际满意度的影响，正面调节了工作本身压力源对人际满意度的影响，但积极应对策略对压力源对警察人际满意度的影响没有调节作用。积极应对策略和消极应对策略都不能调节压力源对警察工作满意度的影响。

第七，在本次调查中，我们得到了 A 区警察压力管理的调查成果，并针对调查结果引发了如下思考：一是常规的积极应对和消极应对措施更多的是对普通人群的身心健康和满意度产生影响和作用，但是对于警察这个特殊的职业人群作用不够明显，甚至可能产生负面影响。如：对于需要与暴力犯罪份子发生正面冲突的特警和刑警，对于常年与黑恶势力和违法行为作斗争的治安警和巡逻警等外勤警察，一味地强调主观努力、精神振奋、积极应对，反而会出现情绪崩溃、神经衰弱、工作差错多等情况。本次调查共涉及七大类警种，除综合警以外，其余六大类警种在公安系统内部均被称之为“外勤警察”，而综合警被称之为“内勤警察”，我们对外勤警察的抽样人数为 400 名，占总抽样人数的 85.1%。可见在以外勤警察为主的抽样范围内，大众化的压力应对方法对压力的化解作用比较片面，甚至还会出现不良效果。二是从客观上讲，对于警察压力的应对，组织层面发挥的作用是非常重要的。然而我们在问卷设计中往往偏重于个人怎样去应对，提出了许多警察个体应对的方法，但没有在组织压力应对，以及个人与组织联合应对等方面提出更有针对性和导向性的策略和方法。

综上所述，警察职业压力有别于普通人群的职业压力，在应对策略的设置中，须有一定的特殊性和针对性，否则难以得到理想的效果。根据大量的文献研究，我们认为一般情况下采取适当的压力应对策略，特别是积极的应对策略，对有效缓解警察职业压力，提高身心健康程度和工作满意度具有一定的作用和意义。但是针对部分特殊警种，普通的应对措施可能是无力的，甚至起到了负向的作用，需要结合岗位实际和工作特点设置更加先进、更加具有实效性的应对方法。

第二节 应对警察职业压力的措施

随着城市化程度的增加，经济和地域的不平衡发展，人口迁徙和流动的随

意性，带给上海基层警察的是工作负荷、工作强度、工作难度以及危险系数的增加，他们每天将会面临新的挑战，承受的工作压力也会不断的增加和变化。因此如何有效缓解压力，提高上海基层警察的身心健康和满意度是我们亟待解决的问题。目前国内在压力应对和压力管理干预方面的研究尚属起步和探索阶段，对基层警察职业压力管理和应对的研究则更加浅显。我们通过抽样调查和数据分析，反映出了上海市 A 区公安分局警察的主要压力来源、采用的压力应对策略、以及身心健康和工作满意度的实际状况，下面我们将在实证研究的基础上，针对警察队伍反映出的压力问题，提出一些有针对性和方向性的管理建议。

一、警察个体的应对策略

在前面章节的理论描述和实证分析中，我们知道警察职业压力的来源非常广泛，职业压力的调适与消除主要依靠警察个体和警察管理机构本身的努力。因此我们认为就上海市 A 区公安分局警察个体来说，可以从以下几方面入手开展应对：

（一）树立积极向上的职业观，让工作成为爱好

常有人说，做自己喜欢的事情，能够最大限度地投入，在获得满足的同时并不觉得累。这是因为爱好会使人忘却压力。警察只有热爱自己的职业，对工作任务表现出极大的热情，才能以顽强的毅力克服困难，积极地应对挑战。因此警察不应把职业仅仅当作是一份谋生的渠道，而是应当在工作中培养对工作的兴趣爱好以及职业自豪感，树立积极向上的职业观和对职业的忠诚信仰，以职业为光荣，以工作为快乐，在遇到任何困难时都不忘记职业准则和操守，这份信仰和对职业的爱好会是一种强大精神动力，能够抵御各类压力的侵袭。这条策略属于积极应对型，但更加注重潜移默化的养成教育，需要经过一个过程，具有长效性和稳定性。

（二）学会自我保养和调节，抵御身体疾病和亚健康

警察是一份高危险系数、高体能付出、高精神负担的职业，在前面的研究中发现，上海市 A 区公安分局警察的健康状况一般，国内外很多研究也均表明警察的健康状况不容乐观。昆明市公安局 2001 年直属单位共查出各种患有疾病的民警 1291 人，占体检总数的 66.27%。2006 年辽宁省公安厅发布的数据显示，警察积劳成疾的情况比较突出，共有 11 名民警因积劳成疾牺牲在工作岗位上，占牺牲民警的 44%，发病类型多为心脑血管疾病，占 72.7%。也有媒体做过调查，警察列为极易引发“过劳死”、“猝死”等现象。说明相当一部分警察已经处于亚健康或疾病的状态。研究表明，造成警察健康滑坡状况的原因主要在于过高的工作负荷，过长的工作时间，无规律的生活作息，因此要缓解 A 区警察职业压力，一定要先调理和维护身体的健康，基本方法如下：

1、采用不定时睡眠法。研究表明，长时期参加轮班工作，会发生生理周期的紊乱，尤其是生理变量（如体温、心跳速度、血压）以及一些如自我警觉等的非生理变量的变化。Colquhoun 和 Runtzenfranz 提出了描述轮班工作有害影响的形成过程的压力和紧张模型，认为因轮班使工作者变化睡眠时间导致的生理周期紊乱是压力形成的主要原因之一。据此，A 区警察不定时的工作制度，超长时间的加班，特别是连续的夜间值班都会打破规律的生物钟，引起内分泌的失调，对身心健康的损害很大。因此本研究提出了不定时睡眠法，即夜间值班的，白天一定要补睡，不提倡白天和夜间连续工作；无论白班和夜班都要养成午睡的习惯；感到工作效率低下和注意力不集中时，不妨放下工作小睡片刻；利用一切可能的时间（如：上下班的路程中）睡觉或者养精蓄锐。上述方法将警察作为一个正常人所需要的睡眠，分配成若干个时段，用来补偿警察损失的睡眠，尽可能地减小压力造成的损害。

2、合理运动法。2500 年前，古希腊医学大师希波克拉底指出：“阳光、空气、水和运动，是生命和健康的源泉”。现代医学表明，少运动或不运动可使人体新陈代谢功能低下，此类人患肥胖症、糖尿病、高血压、脑中风、心脏疾病的可能性要比坚持合理运动的人高出 5 至 8 倍；心脏功能早衰 10 年以上；动脉硬化、骨质疏松、癌症、精神抑郁的发病率也明显升高。因此对于 A 区警察来说参加适度的、合理的体育运动，一方面可以提高体能基础，加强公安实战能

力，另一方面，可以通过运动来宣泄、排解长期蓄积在内心的工作压力。关于运动本研究推荐以下方法：如：步行、太极拳、爬山、自行车、旅游等。步行是最佳有氧运动，每天可利用上下班的时间开展步行锻炼，保证每天 3 公里、30 分钟以上，每周坚持 5 次。同时还要注意循序渐进、持之以恒。

3、采用均衡膳食法。饮食要健康、科学才能对身体带来裨益。一般来说，人一天的饮食分为四大类：主食、蛋白质辅食、维生素和矿物质、能量食物，那么如何搭配才能得到健康效率的最优化？1981 年美国营养学家提出了合理膳食的“金字塔”结构，他们认为食物的基底层是谷类、薯类和干豆类，应当是人类最多摄入的部分；第二层是蔬菜水果，建议适当多吃；第三层是肉蛋奶鱼家禽豆腐也需要适量摄入；塔尖是高能量食物，如：油糖类、脂肪类，这类食物应当少摄入。中国的营养学家在此基础上，针对中国人的膳食结构特别提出了对奶和奶制品，豆和豆制品的摄入。因此对于常年辛苦工作，体力和精神透支很大的 A 区警察来说，加强饮食调理和营养的合理摄入是基础性的调节措施，只有养成良好的饮食习惯，均衡膳食结构，才能有效排除储存在机体内的各类有害毒素，奠定强健的身体素质，以应对高工作压力带来的负面影响。

（三）加强情绪管理，培养认知和控制能力

情绪是指人对认知内容的体验过程，是以个体的愿望和需要与外界相融合产生的心理活动。情绪包含情绪行为、情绪体验、情绪唤醒和对周围事物的认知等复杂成分^[1]。现代心理学一般认为喜、怒、悲、恐四种情绪是人类情绪的基本形式。在日常生活中每个人都会受到情绪的影响和控制。研究发现，适当的情绪调节，可以减少情感体验，减轻精神焦虑和不良心理体验对人的负面影响。强烈的情绪活动，特别是消极的情绪，通常会抑制免疫功能，从而减低人的抗病能力。由于职业的特殊性，警察情绪失控和情绪障碍的比率较高，因不良情绪导致身心疾病的情况也比较多。因此 A 区警察应当学会控制和管理自身的情绪，增强认知、自控能力非常关键。下面推荐几种成效比较显著的做法：

[1] 李宏军, 李晓光. 警察心理健康手册[M]. 北京:中央文献出版社,2007,9:119-123.

一是认知调控法。就是当不良的、过度的情绪反应出现时，个人要对所处的情况进行详细的分析和考证，分析引起自己情绪反应的客观现实和自身影响，设定解决目标，整理思路、寻找一个解决问题的最佳途径，从容应对环境。二是情绪转移法。当个体处于不可知的情绪困境时，应先设法避开该环境造成的持续刺激，分散自己的注意力，把精力投向自己感兴趣的其他事情，有效转变自身情绪体验的主要聚焦点，避免不良情绪的高涨。三是环境转换法。在不良情绪形成后，应当脱离让自己心情不好的环境，通过调换环境，来缓解和放松消极情绪，以达到陶冶情操，修身养性的目的。比如：利用休假外出旅游等。四是情绪表达法。当个人处于激烈的情绪状态时，往往会到无法控制的地步，此时如果采取直接或间接的方式表达情绪体验，就能到达合理宣泄情绪的目的。也就是说，当情绪体验处于高潮时，不应该盲目地阻止，而是应当尽情地宣泄激烈的情绪。

（四）合理分配时间，提高工作效率

由于 A 区警察的工作特性，在一定时期内减少工作量和避免加值班是无法做到的，而拖延时间和不合理地工作进度安排往往是压力的根源。因此我们提出了时间管理的概念，把主要精力投入到最有价值和最重要的工作上，以达到合理分配时间，提高工作效率的目的。一是加强工作的计划性。要充分认识价值目标和发展需要，确定近期优先发展并可能做到的目标，并根据工作目标完成的时间节点，按轻、重、缓、急来合理安排工作时间，制定工作进度。二是提高时间的利用率。把工作或生活中各项事务按其意义的重要性和紧迫性划分不同等级，投入不同的时间和精力予以区别对待。现代管理科学提出了时间的三级管理模式：即用 60~80%的时间和精力，做好在全部事物中仅占 5~10%却具有 60~80%意义与价值的事物，这是一级重点管理；用 20~30%的时间和精力，做好在全部事物中占 20~30%而具有 20~30%意义与价值的事物，这是二级次要管理；用 5~10%的时间和精力，做好在全部事物中占 60~80%却仅具有 5~10%意义与价值的事物，这是三级一般管理。工作计划模式和三级时间管理模式对提高 A 区警察的统筹兼顾的能力，提高时间的分配利用和工作效率，避免拖拉推诿、敷衍了事等工作习惯具有重要的作用。

二、警察组织机构的应对策略

随着上海市 A 区公安分局警察工作压力的增加，如何有效缓解压力带来的消极影响，改善压力下的工作绩效，已不再是警察个人的问题，A 区的公安管理部门需要在其中发挥更为积极主动的作用。

（一）合理设置工作目标，科学调配警力

实证研究表明，过重的工作负荷和工作决策、工作考核指标以及工作本身是 A 区警察压力产生的主要原因。作为 A 区警察的组织系统和领导决策机构，首先，应当从自身做起，提高通盘考虑和统筹谋划的能力，盘活多方资源，加强内部的协调和整合，减少不必要的、重复的工作布置，为本区民警减压减负。其次，在实际工作中，要根据帕累托最优原则，精确地计算，科学地安排警务活动，提高警力使用的效能，把警力从传统的工作方式中解放出来，避免“瞎指挥”、“打乱仗”，想到哪里做到哪里，实现可持续发展的科学用警。再次，要科学地设计民警的工作任务、绩效目标和考核标准，避免考核“大而全”以及指标偏高等情况。同时要善于发现和解决组织结构和工作设计中的问题，明确现有警种、岗位的工作目标、任务分工、工作职责和工作权限，对工作进行再设计，以求工作设计更加科学、实际、合理，切实解决本区民警任务缠身，分身乏术，天天加班加点的状况。第四，要落实领导干部逐级负责制，减少工作分配中不切实际的领导意愿。上级在下达工作任务时既要考虑任务需要，更要考虑本区警力的实际情况和承受力，以有效减少警察的角色模糊和角色冲突。

（二）加强教育培训和心理疏导，培养压力应对能力

本研究认为，首先应当仿效美国警察压力队（Stress Team）的做法，在 A 区警察组织内部设置专业的心理咨询辅导机构，对警察开展心理疏导。开通专家指导的心理热线、心理咨询室和治疗室，帮助不同需求的警察调适和平衡心理，引导情绪和心态的良性发展，及早发现预警性和倾向性的苗子，防止意外事故的发生，促使民警在潜移默化中达到心理和谐。其次，要开展科学的应对能力训练。应对行为训练可以分为主动型和被动型的。在主动应对方面，我们

推荐压力三段整合训练模式：第一阶段是向受训者提供有关压力现象和压力情景的预备信息，激发受训者对培训的兴趣。比如，开设自我意识、情绪控制、应激反应能力、人际交往能力、放松训练等训练课。第二阶段是让受训者学会在压力情境下有效工作所需要的认知和行为技能，以便在压力情境中保持绩效。第三阶段是让受训者在模拟的接近真实的压力情境中，体验作业问题，并运用和练习前面学到的技能，以减少对这类事件的焦虑和认知上的不确定性，增加受训者应对类似问题的信心。在被动应对方面，我们推荐开展无害化的压力训练模式，如指导如何运用“回避”、“否认”、“转移”、“升华”、“幽默”、“发泄”、“祈祷”等消极的方式来规避压力、化解压力。通过应对训练和心理疏导，提高 A 区警察的自控调适能力和抗挫折能力，以及对压力的自我预防和自我管理能力，使 A 区警察对工作有合理预期和把握度，从而提高 A 区警察对工作压力的免疫力。

（三）提倡从优待警，提高经济回报和后勤保障待遇

在压力源的实证研究中，“警察的收入远远低于其付出”得分最高，可见大多数 A 区警察对职业所带来的经济回报并不满意。从目前上海警察的薪酬待遇来看基本处于全市的中下水平，放眼全国来看，警察的待遇更加微薄，有些边远地区的警察甚至会拖欠工资。因此要使每天超负荷工作的警察，从心理上获得平衡和满足，应当积极实施经济激励的政策，进一步落实从优待警的保障原则，使警察付出和收益之比趋于合理，让警察超出常人的辛苦付出与其得到的经济待遇相匹配。尽可能提高 A 区警察的薪酬、奖金、津补贴、保险、福利待遇，减轻民警的经济负担和生活负担。

同时还要从进一步改善工作环境入手，为 A 区警察提供更好的后勤保障。研究表明，工作环境中的噪声、高温或寒冷的程度会使人产生非常不愉快的机体和情绪反应，并引发巨大的工作压力，严重影响工作效率和身心健康。因此改变不良的环境因素，创建良好的警营工作环境，是警察缓解工作压力和保持身心健康的最基本的保障措施。A 区公安管理机构应当加大对警用装备和科技设备的升级换代，添置高品质的警用服装，改善办公环境、提高执法设备和运输

设备的综合保障，尽可能消除噪声、温度等客观因素造成的工作压力。

（四）规划民警的职业生涯，加强精神上的正向激励

在压力源的实证研究中，“不能影响上司的行动和决定”以及“职业发展的机会不明”得分很高，说明大多数 A 区警察对职业前景和未来发展表示迷惘。本研究认为缓解民警职业压力，不但可以从物质上给予保障，还可以从精神上给予正向的激励。一是 A 区公安管理机构应当帮助民警实现个人的职业生涯规划，培养、发展警察多方面的工作能力和兴趣爱好，塑造完整的、良好的人格，扩大警察组织间的信息交流，为民警最大限度地施展才能提供平台，从多种角度使民警感受到成功和自我价值实现带来的喜悦。二是积极营造警营文化，提高 A 区警察精神上的归属感。警营文化建设是树立警察核心精神和忠诚信仰的重要环节，通过组织各类文体活动、建立工作互助网络、加强民主管理和沟通反馈、让民警参与决策管理等措施最大程度地激发民警的工作积极性和主人翁意识，从而增强警营内部的凝聚力和向心力。三是 A 区警察的各级领导者要善于营造和谐的工作氛围，以情待警，关爱下属，不要给下属不必要的压力，密切关注中青年民警的职业发展和思想动态，以及老年民警的心态和退休保障等问题，建立起互相支持的上下级关系。同时还要加强上下级之间、同事之间非正式场合的沟通与交流，着力提高 A 区公安机关的内聚力和组织认同感，有效减弱工作压力给民警带来的影响，使警察队伍始终保持乐观进取、蓬勃向上的生命力。

（五）争取社会和家庭支持，提高职业地位

在压力源的实证研究中，“警察职业缺乏社会威信和地位”的得分很高，说明 A 区警察的社会支持度不高。在执行公务的过程中，A 区警察经常得不到群众的支持与配合，袭警、侵害民警正当执法权益的案件数量正逐年上升，性质也越来越恶劣。而在运用西方警务管理理念和模式的香港，警察的社会地位却是无尚崇高的，依照香港法律，袭警将被判以重罪，可见在香港，警察是受到法律保护 and 全社会尊敬的职业。本研究在借鉴香港警方经验的基础上，结合地区实际情况，提出以下几个建议来提高 A 区警察的社会支持度：一是充分发挥

舆论的正面导向作用。要通过媒体宣传报道 A 区公安工作的性质任务、职责权限、开展情况和取得成效，让群众对警察职业有理性和客观的认识，深刻感受警察的实际付出和困难艰辛；同时要颂扬警察队伍中涌现的英模人物，推广他们的工作经验、先进事迹和警德风范，塑造警察良好的对外形象，争取群众的好感、理解和支持。二是密切警民关系。通过各类警务活动，加强与群众的直接接触和沟通，化被动为主动，了解群众的所需所思所想以及对公安工作的要求，进而建立良好的警民关系，化压力和阻力为工作动力。三是维护警察的合法权益。要发挥公安督察部门的作用，及时澄清被歪曲的事实真相，消除因警察在执法过程中被诬陷或造谣所产生的不良影响。还要及时做好思想疏导，消除警察因受不实投诉、诬告陷害而感受到的心理压力，使警察的“委屈”及时得到化解。同时要严肃查处、坚决打击那些对警察进行打击报复、诽谤、诬告陷害的违法份子，切实保障警察的良好声誉和执法权益。

同时 A 区公安管理机构和领导者还应当充分重视警察家庭关系紧张而导致的压力问题。工作压力会导致人与人之间心理上和感情上的疏远，家庭关系紧张、婚姻关系破裂等都是 A 区警察面临的问题。对此，我们认为首先应当充分保障 A 区警察的休假权，让警察有时间照顾家庭和陪伴家属，加强与家人子女的沟通和情感投入，培养生活情趣，减轻来自家庭方面的压力。二是 A 区警察管理机构可以与社会服务性组织联系，定期为警察家庭提供生活上的帮助和家庭服务，减轻警察的生活和家务负担。三是可效仿美国警察家属降压队和香港警界心理服务组的做法，建立家属心理互动团体，让家属间进行有效的沟通和倾诉，并组织专业机构和人员对警察家属进行降压培训，教授家属有效排解心理障碍，给自己和警察降压、减压的方法，使警察家属更加清醒地认识和理解警察的职业特性和承受的压力，成为帮助警察缓解压力的强大依靠和支柱。

人民警察是国家的执法者和重要的行政管理力量，承担着维护一方平安，保障社会政治和治安稳定的神圣职责。有人说，警察是和平时期最危险的职业，随时要应对来自形势、环境、法律、工作、家庭等方面的压力与挑战。因此我们应当充分认识到警察职业的特殊性质和重要地位，以及警察职业压力对个人、家庭和社会带来的难以预计的危害和影响，及时分析掌握压力的来源、形成原

因以及作用影响，通过警察个体预先调适，组织机构管理应对两个层面，逐步提高警察个体调节和抵御压力的能力，剔除工作设计和管理过程中的不合理因素，改善警察的待遇保障和工作环境，创造和谐的人际关系、组织氛围和警察文化，建立系统的、长效的、科学的压力管理机制，从根本上缓解和消除现代警察的职业压力。

参考文献

- [1] 李黎红. 警察压力源分析与缓解压力对策建议[J]. 公安研究, 2007(9).
- [2] M.A.艾克森.心理学---一条整合的途径[M]. 上海:华东师范大学出版社,2001:942-943.
- [3] Lorne Sulsky, Carlla Smith. 马剑虹译校. 工作压力[M]. 北京:中国轻工业出版社,2007,10.
- [4] 刘璞,谢家琳,井润田. 国有企业员工工作压力与工作满意度关系的实证研究[J]. 中国软科学, 2005(12).
- [5] 于文宏,李焰. 工作压力研究综述[J]. 沈阳教育学院学报,2006 ,8 (1):67-70.
- [6] 于俊杰. 苏州地区警察心理压力研究[D]. 苏州大学, 2004.
- [7] 马剑虹. 管理者工作压力高阶因素结构分析[J]. 应用心理学, 1997,3(2):21-26.
- [8] 李小妹. 护理学导论.[M]. 湖南:长沙科技出版社,2001:103—102.
- [9] 许小东. 知识型员工工作压力与工作满意感状况及其关系研究[J].应用心理学,2004,10(3):41 -46 .
- [10] 许小东. 现代组织中的工作压力及其管理[J]. 中国劳动,1999 (9) :33 -35.
- [11] 李峥,王垒. 关于工作压力的研究[J]. 中国人力资源开发, 2003, (7) : 41 -42.
- [12] RicePL. 压力与健康[M]. 石林等译. 北京:中国轻工业出版社, 2000: 151 -153.
- [13] 舒晓兵,廖建桥. 国企管理人员工作压力源与工作满意度实证研究[J]. 工业工程与管理, 2003, 8:2.
- [14] 陈志霞, 廖建桥. 知识员工工作压力源的主成分因素结构分析[J]. 工业工程与管理, 2005(4).
- [15] 叶盛泉.上海警察职业特征及工作满意感研究[D].华东师范大学, 2004.
- [16] 关梅林,曹慧,张建新. 北京警察的压力源及相关因素探讨[J]. 中国心理健康杂志,2007,121(9).
- [17] 刘贵萍,叶亨奎. 对当前警察心理压力源的分析[J]. 公安理论与实践, 2006,18(6).
- [18] 潘莹欣,王垒,任湘云等. 员工工作压力感问卷的初步编制[J]. 心理科学,2006,29(2):312-314.
- [19] 肖瑾.职业压力对企业员工的身心健康和工作满意度影响的研究[D].华东师范大学,2002.
- [20] 孙勇. 浅析警察心理压力[J]. 法制与社会,2007(7).
- [21] 张西超,杨六琴,徐晓锋,车宏生. 负性情绪在工作压力作用中机制的研究[J]. 心理科学,2006 ,29 (4) :967 -969.
- [22] 阎世俊. 工作压力研究”给我们的提示[J]. 中国劳动科学, 1996, 4: 30 -32.
- [23] 陈小波.警察工作压力及其调适[J]. 福建公安高等专科学校学报—社会公共安全研究, 2001,15(2).
- [24] 张振声.现代警察心理学[M].北京:中国人民公安大学出版社, 1999, 1-36, 532-588.
- [25] 殷明. 国外警察心理压力问题研究综述[J]. 山西警官高等专科学校学报, 2007,15(1).
- [26] 陈录生,刘新学. 企业员工工作压力与应付方式的研究[J]. 心理科学,2007,30(4):974-976.
- [27] 孙圣涛. 应付的研究概况[J]. 心理科学, 2004 ,27 (4) :934 -936 .
- [28] 张怡玲,甘怡群. 国外应对研究的不同理论视角[J]. 中国临床心理学杂志,2004,12 (3) :23-26.

- [29] 刘宣文,江帆,董岩芳. 我国近十年来应付方式研究的回顾与展望[J]. 浙江师范大学学报(社会科学版),2003,28(5):98-102.
- [30] 曾衷恕. 美国警务热点研究[M]. 北京:中国人民公安大学出版社,2005,1:303.
- [31] 李宏军. 警察健康手册[M]. 北京:人民日报出版社,2006,8:21.
- [32] 李宏军,李晓光. 警察心理健康手册[M]. 北京:中央文献出版社,2007,9:96.
- [33] 梁宝勇. “非典”流行期间民众常见的心理应激反应和心理干预[J]. 心理行为研究,2003,3.
- [34] 巩振兴. 干预警察心理危机的整合模式[J]. 公安理论与实践,2008,1:41.
- [35] Oi -ling Siu , Paul E Spector , Cary L Cooper et.al. Managerial Stress in Greater China : The Direct and Moderator Effects of Coping Strategies and Work Locus of Control[J]. Applied Psychology: anInternational Review,2002,51:608-632.
- [36] QuickJC, QuickJD. Organizational Stress and Preventive Management[M].New York: McGraw-Hill,1984.
- [37] Folkman S , Lazarus R S. A analysis of coping in a middle -aged community sample[J]. Journal of Health and Social Behavior , 1980 , 21: 219-239.
- [38] Caplan R D , Cobb S. Job Demands and Worker Health: Main Effects and Occupational Differences [M]. W ashington, DC: U. S. Government Printing Office, 1975: 75 -160.
- [39] Arnold B. Bakken, Evanglia Demerouti. The Job Demands-Resources model: state of the art[J]. Journal of Managerial Psychology,2007,22(3).
- [40] Kristinak,Jaerheim. Work -Related Stress, Coping Resources and Heavy Drinking in the Restaurant Business[J]. Work & Stress, 1997, (11): 58 -65.
- [41] Moorhead G, Griffin R W. Organizational behavior: Managing people and organizations 4th ed . Boston , Houghton Mifflin Co ,1995 :204 -231.
- [42] Fisher, S. Life stress control strategies and risk of disease. A psychobiological model. Handbook of Life Stress, Cognition and Health. New York: Wiley. 561-602.
- [43] Ford,D.H.Positive health and living systems fram-works[J]. American Psychologist 1990, 45: 980 -981.
- [44] Hat Peter M, Wearing,Alexander J. (1993).Assessing police work experiences: Development of the police daily hassles and uplifts scales.
- [45] Stanny, C. J& Johnson, T. C. (2000). Effect of stress induced a simulated shoeing on recall by police and citizen witness[J], American Journal of Psychology, 113, 3: 359-386.
- [46] Steams Gerry .The physical and psychological correlates of job burnout in the Royal Canadian Mountded Police.
- [47] Violanti,John M; Aron,Fred. Ranking police stressors.
- [48] Zhao jihong lovrich. Predicting Five Dimensions of Police Officer Stress. Looking More Deeply Into Oganizational Settings for Sources of Police Stress,2002.
- [49] Borg,M.G & Ring,R.J. Towards a model of for the determinant of occupational stress among school teachers. European Journal of Psychology of Education, 1991.6:355-373.
- [50] Davey, J.D; Obst P. L & Sheehan,M. C. It goes with the job: officers’ insights into the impact of stress and culture on alcohol consumption within the policing occupation. Drugs: education, prevention and policy, 2001, 8, 2: 141-150.
- [51] Burke, R. J. (1993). Work-family stress, conflict, coping and burnout in police office, Stress Medicine, 9: 171-180.
- [52] Evans, B. J; Coman, G. J; Stanley, R. O. et.al (1993). Police offers coping strategics: An Australian police survey, Stress Medicine, 9: 237-246.

- [53] Anshel M.H; Robertson,M & Caputi P. Causes of acute stress and their appraisals and reap-praisals among Australian police as a function of previous experience. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1997, 70: 337-356.

附 录

工作压力管理问卷

本问卷的目的是了解分局警察的工作压力及其管理方法方面的情况,填写约需 10 分钟。它由一系列的语句组成,可根据您的情况真实作答,即在相应的数字上打“√”。您的答卷无需署名,所有的信息和数据仅用于研究的目的,我们将对您的回答严格保密。感谢您的参与。

上海市 A 区公安分局

一、基本情况

- 1、您的年龄: _____ 岁
- 2、您的性别: 1、男 2、女
- 3、您的文化程度: 1、高中(中专)及以下 2、大专 3、大学本科 4、研究生
- 4、您的婚姻状况: 1、未婚 2、已婚 3、离婚 4、丧偶
- 5、您的警种类别: 1、综合民警 2、社区民警 3、治安民警 4、巡逻民警 5、刑事警察 6、交通警察 7、特警
- 6、您的工作年限: 1、0-5 年 2、5-10 年 3、10-20 年 4、20-30 年 5、30 年以上
- 7、您的行政职务: 1、民警 2、科级实职领导干部 3、处级实职及以上领导干部

二、以下是很多人在工作中经常遇到的问题概述,请判断它们与您工作实际符合的程度

	从不	很少	有时	经常	总是
1、工作负荷太重,以至在正常的工作日很难完成	1	2	3	4	5
2、职业发展的机会不明	1	2	3	4	5
3、感觉自己在工作中不为他人接受或喜爱	1	2	3	4	5
4、工作影响了私人生活和学习	1	2	3	4	5
5、工作的范围和责任不清晰	1	2	3	4	5
6、不能影响上司的行动和决定	1	2	3	4	5
7、为了应付大量的工作影响了工作质量	1	2	3	4	5
8、被迫做有违个人判断的事	1	2	3	4	5
9、履行工作职责所需要的权限太少	1	2	3	4	5
10、不知道一起共事的人对自己有什么样的期望	1	2	3	4	5
11、不能充分发挥我的能力	1	2	3	4	5
12、害怕自己在工作中会出差错或遭到投诉	1	2	3	4	5
13、不得不面对或听命于太多的人	1	2	3	4	5
14、领导对我的期望和要求很高	1	2	3	4	5
15、加班太多,没有充分的休息和休假时间	1	2	3	4	5
16、服务对象对自己的工作不理解	1	2	3	4	5

	从不	很少	有时	经常	总是
17、警察的收入远远低于其付出	1	2	3	4	5
18、担心下属或者同事将会超过自己	1	2	3	4	5
19、工作中自己的精神与思想负担很重	1	2	3	4	5
20、领导和我的关系比较疏远	1	2	3	4	5
21、我的工作环境拥挤、嘈杂或沉闷，令人生厌	1	2	3	4	5
22、现实状况与自己的期望相去甚远	1	2	3	4	5
23、岗位任务变化频繁，使人难以适应	1	2	3	4	5
24、工作指标和工作要求太高，令人难以承受	1	2	3	4	5
25、担心年底考核会排在末位	1	2	3	4	5
26、害怕过劳地工作导致自己身体健康状况下降	1	2	3	4	5
27、警察职业缺乏社会威信和地位	1	2	3	4	5
28、工作职位的晋职升职十分困难，竞争激烈	1	2	3	4	5
29、外部执法环境差，工作开展困难	1	2	3	4	5
30、知识更新慢，不能适应岗位的要求	1	2	3	4	5

三、面对以上问题，您是如何处理的？

	从不	很少	有时	经常	总是
1、努力换个角度看待问题以使它们看起来积极一些	1	2	3	4	5
2、压力下，我变的懒散	1	2	3	4	5
3、在紧张、压力时，我努力去想工作中一些美好的东西	1	2	3	4	5
4、在紧张、压力时，我仍能把我的工作计划好	1	2	3	4	5
5、当有问题时，我避免想它们，只是装作什么事也没发生	1	2	3	4	5
6、当有问题时，我倾向上网、看电视等	1	2	3	4	5
7、当有问题时，我倾向于接受更多的任务	1	2	3	4	5
8、当发现问题时，我寻求理解和同情	1	2	3	4	5
9、我和人诉说我工作中的感受	1	2	3	4	5
10、我认为在不愉快的经历中我也能有所收益	1	2	3	4	5
11、在复杂的情景里，我只是等待和观察将发生什么	1	2	3	4	5
12、在困难、复杂的情况下，我努力让人相信我	1	2	3	4	5
13、当我和上司意见分歧时，我去同事那里寻求建议	1	2	3	4	5

四、请评价您当前的健康状况，主要是您最近三个月的情况。

	从不	很少	有时	经常	总是
1、担心自己的健康状况	1	2	3	4	5
2、躯体酸痛	1	2	3	4	5
3、头晕	1	2	3	4	5
4、对自己的能力和判断力产生怀疑	1	2	3	4	5
5、失眠	1	2	3	4	5
6、莫名的头疼	1	2	3	4	5
7、恼火地发现，生活就是无休止的付出	1	2	3	4	5
8、累	1	2	3	4	5

	从不	很少	有时	经常	总是
9、工作出现差错的时候惊慌害怕	1	2	3	4	5
10、早上不想起床	1	2	3	4	5
11、无缘由感到忧郁	1	2	3	4	5
12、工作中尽管原因还不清楚，自己就觉得无法解决	1	2	3	4	5

五、请对您的工作满意度状况进行评价。

	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
1.你对你的工作性质感到:	1	2	3	4	5
2.你对你的上司感到:	1	2	3	4	5
3.你对在工作中与合作者、同事的人际关系 的处理感到:	1	2	3	4	5
4.你对工作薪酬感到:	1	2	3	4	5
5.你对工作的发展机会感到:	1	2	3	4	5
6.综合所有因素，你对目前的工作状况感到:	1	2	3	4	5

致 谢

攻读学位期间发表的学术论文目录

- [1] 第一作者.关于女性在公安系统中职业发展的几点思考. 公共管理与和谐社会建设. 2008年6月出版.