

STRESORI I NAČINI SUOČAVANJA KOD POLICIJSKIH SLUŽBENIKA

Ivana Glavina

Visoka policijska škola MUP-a RH
Avenija Gojka Šuška 1, 10 000 Zagreb
i_glavina@yahoo.com

Lana Kulenović

Centar za socijalnu skrb Sisak
Ivana Meštrovića 21, 44 000 Sisak
lanakulenovic@yahoo.com

Joško Vukosav

Visoka policijska škola MUP-a RH
Avenija Gojka Šuška 1, 10 000 Zagreb
vjosko@fkz.hr

Sažetak

Zanimanje policajaca je visokostresno, ali ostaje otvoreno pitanje postoje li neke specifičnosti u stresorima i reakcijama na stres kod policajaca. Cilj ovog rada bio je ispitati dvije vrste policijskih stresora – organizacijski i operativni i stres nevezan uz posao te ispitnu anksioznost budući da su svi ispitanici ujedno i studenti. Cilj je bio ispitati i njihove načine suočavanja s dvije vrste stresa: poslovnim i ispitnim. Istraživanje je provedeno na 235 policijskih službenika. Korišteni su sljedeći upitnici: *Upitnik o načinima suočavanja sa stresom* (WOC, Lazarus i Folkman, 2011), *Upitnik ispitne anksioznosti* (PHCC, Nist i Diehl, 1990) a stres je mjereno skalom konstruiranom u svrhu istraživanja. Pokazalo se da su policijski službenici statistički značajno pod većim utjecajem policijskog stresa nego stresa nevezanog uz posao te da statistički značajno procjenjuju da su više pod organizacijskim nego operativnim stresom. Pokazalo se da većina ispitanika doživljava srednju razinu ispitne anksioznosti. U pogledu suočavanja, pokazalo se da ispitanici statistički značajno više koriste konfrontaciju i samokontrolu kao suočavanje s policijskim stresom, a prihvaćanje odgovornosti i plansko rješavanje problema kada se suočavaju s ispitnim stresom.

Ključne riječi: policijski stres, ispitni stres, suočavanje

UVOD

Lazarus i Folkman (2004) definiraju stres kao stanje u kojem pojedinac ne može ispuniti prekomjerne zahtjeve koje okolina na njega postavlja. Brojna istraživanja dokazuju da je policijsko zanimanje jedno od najstresnijih (Williams, Ciarrochi i Deane, 2010). Policijski stres se definira kao neravnoteža između onoga što se traži od policajca i onoga što je policajac u mogućnosti ponuditi, u uvjetima koji mogu prouzročiti teške posljedice (Patterson, 2003). Policijski službenici koji dožive visoku razinu stresa na poslu, izvještavaju o učestalim fizičkim oboljenjima i psihološkim problemima koji utječu na njihovo obavljanje posla. Najčešće imaju problema za zdravljem te često izostaju s posla, osjećaju iscrpljenost zbog konstantnog stresa, što sve rezultira nezadovoljstvom na poslu (Morash, Haarr i Kwak, 2006). Osim posljedica stresa koje se očituju u obavljanju samog posla odnosno radnoj produktivnosti, odnosu s kolegama itd., policijski stres ostavlja značajne posljedice i na privatni život policijskih službenika. Naime, stresori poput smjenskog rada, rada praznicima i sl. često ometaju skladno funkcioniranje obitelji. Posljedice poput učestale konzumacije alkohola i ostalih sredstava ovisnosti, povećane agresivnosti itd. dovode do razvoda i ostalih negativnih događanja unutar obitelji policijskih službenika.

Kod policijskog stresa postoje dva glavna izvora stresa – stres koji proizlazi iz sadržaja samog posla i stres koji proizlazi iz organizacije posla (Stephens i Pugmire, 2008). Stresori koji proizlaze iz sadržaja posla ili operativni stresori obuhvaćaju događaje poput upotrebe sile, donošenja kritičnih odluka, kontinuiranog izlaganja nevoljama drugih ljudi, prisustvovanja raznim oblicima nasilja, agresije, smrti itd. Pod organizacijskim stresorima podrazumijevaju se stresori koji proizlaze iz same organizacije i prakse posla poput smjenskog rada, prekovremenog rada, opterećenost administracijom, slabe opremljenosti potrebnim materijalima za rad, neizvjesnost mogućnosti napredovanja, male plaće, nedovoljno treninga, rad praznicima i vikendom, manjak administrativne potpore, loših odnosa s nadređenima, manjka komunikacije kroz policijsku hijerarhiju itd. Različiti tipovi stresora povezani su s različitim posljedicama. Tako su stresori koji proizlaze iz prirode policijskog posla povezani s lošim zdravljem i neučinkovitim mehanizmima suočavanja, dok su organizacijski stresori više povezani s otuđivanjem odnosno povlačenjem. Istraživanja pokazuju da policajci stresnijim procjenjuju organizacijske nego operativne stresore (Zhao, He i Lovrich, 2002).

Suočavanje sa stresom predstavlja trajno promjenjivo kognitivno i bihevioralno nastojanje izlaženja na kraj sa specifičnim vanjskim i/ili unutarnjima zahtjevima, koji su procijenjeni kao opterećujući ili kao toliko teški da nadilaze resurse kojima osoba raspolaže (Lazarus i Folkman, 2004). Mehanizmi suočavanja igraju važnu ulogu u samom doživljavanju stresnog događaja i u posljedicama stresa. Iz toga proizlazi da postoje učinkoviti (suočavanje usmjereno na problem) i manje učinkoviti (izbjegavanje) mehanizmi suočavanja. Evans, Coman, Stanley i Burrows (1993)

definiraju učinkovito suočavanje policajaca kao uspješnost s kojom se pojedinac nosi s vlastitim emocionalnim reakcijama na stresor i sa stresom općenito. Anshel (2000) ističe da za policijski stres nisu odgovorni samo stresori, već kombinacija situacijskih čimbenika i loših vještina suočavanja koje koriste policajci.

Ovim istraživanjem, osim prethodno opisanih pojava, proučavali smo i ispitnu anksioznost i ispitni stres. Ispitne situacije se često istražuje kao značajan izvor stresa, pogotovo u kontekstu fizioloških reakcija tijela te njegovih posljedica za funkcioniranje stanične imunosti kod studenata (Glasser i sur., 1991).

Prema Wang i Liao (2012), ispitna anksioznost je nemogućnost razmišljanja ili dosjećanja za vrijeme ispita. Ispitna se anksioznost sastoji od kognitivne (briga) i emocionalne (osjećajnost) komponente. Kod osoba koje imaju visoku razinu ispitne anksioznosti, kognitivna komponenta će više utjecati na loše rezultate na testu. Prema Aysan, Thompson, Hamarat (2001) studenti koji koriste neefikasne mehanizme suočavanja skloniji su visokim razinama ispitne anksioznosti.

Ovim radom nastojali smo ispitati razinu policijskog stresa te stresa nevezanog uz posao koji doživljavaju policijski službenici, te njihove načine suočavanja s policijskim i ispitnim stresom. To je bilo moguće jer su svi ispitanici u aktivnoj policijskoj službi ujedno i studenti Visoke policijske škole.

Stoga su izvedeni sljedeći problemi istraživanja:

1. Provjeriti postoji li razlika u doživljavanju između poslovnog stresa i stresa nevezanog uz posao.
2. Provjeriti postoji li razlika u doživljavanju između dva izvora policijskog stresa: organizacijskog i operativnog.
3. Ispitati ispitnu anksioznost koju policijski službenici kao studenti doživljavaju prilikom polaganja ispita.
4. Utvrditi postoje li razlike između suočavanja s policijskim i ispitnim stresom.

METODOLOGIJA

Ispitanici

Uzorak se sastojao od 235 studenata preddiplomskog studija Visoke policijske škole (182 muškarca, 53 žene) prosječne dobi od 30 godina ($SD = 5,85$).

Instrumenti

1. *Upitnik o načinima suočavanja sa stresom* (WOC, Lazarus i Folkman, 2011.) Upitnik služi za procjenu procesa suočavanja, a ne dispozicija za suočavanje ili stabilnih stilova suočavanja. Ima ukupno 66 čestica Likertove skale od 4 stupnja (0 = nije primjenljivo ili nisam koristio, 4 = koristio sam u velikoj mjeri) koje

Tablica 1. Analiza glavnih komponenti *Upitnika o načinima suočavanja sa stresom*

WOC - ljestvice	Komponenta policijski stres	Komponenta ispitni stres	Komunaliteti policijski stres	Komunaliteti ispitni stres
Suočavanje konfrontacijom	0,678	0,757	0,459	0,574
Distanciranje	0,514	0,563	0,265	0,317
Samokontrola	0,698	0,799	0,487	0,638
Traženje socijalne podrške	0,647	0,686	0,419	0,471
Prihvatanje odgovornosti	0,539	0,694	0,290	0,482
Bijeg/izbjegavanje	0,634	0,664	0,402	0,440
Plansko rješavanje problema	0,529	0,666	0,280	0,443
Pozitivna ponovna procjena	0,717	0,656	0,514	0,430
Karakteristični korijeni	3,115	3,795		
% objašnjene varijance	38,94	47,43		

čine osam ljestvica: suočavanje konfrontacijom [$n = 6$, $\alpha(\text{policijski stres}) = 0,58$, $\alpha(\text{ispitni stres}) = 0,52$], distanciranje ($n = 6$, $\alpha = 0,57$, $\alpha_i = 0,64$), samokontrola ($n = 7$, $\alpha = 0,47$, $\alpha_i = 0,62$), traženje socijalne podrške ($n = 6$, $\alpha = 0,69$, $\alpha_i = 0,63$), prihvaćanje odgovornosti ($n = 4$, $p = 0,69$, $\alpha_i = 0,69$), bijeg-izbjegavanje ($n = 8$, $\alpha = 0,64$, $\alpha_i = 0,60$), plansko rješavanje problema ($n = 6$, $\alpha = 0,53$, $\alpha_i = 0,72$) i pozitivna ponovna procjena ($n = 7$, $p = 0,63$, $\alpha_i = 0,58$). Od ispitanika se traži da se prisjete najstresnije situacije koja im se desila u određenom vremenskom okviru, a istraživač može odrediti vrstu situacija odnosno stresora, ovisno o istraživačkom interesu. Stoga je isti upitnik korišten za dvije situacije odnosno dvije vrste stresa: policijski stres i ispitni stres. Uputa se samo razlikovala u dijelu gdje se od ispitanika traži da zamisli najstresniju ispitnu situaciju odnosno najstresniju situaciju vezanu uz posao.

Konstruktna valjanost na ovom uzorku je provjerena analizom glavnih komponenti, a rezultati su prikazani u Tablici 1.

Glede *Upitnika o načinima suočavanja sa stresom* Keiser-Meyer-Olkinov test i Bartlettov test sfericiteta su i u slučaju ispitivanja policijskog stresa ($KMO = 0,771$; $\chi^2 = 338,757$; $df = 28$; $p < 0,05$) i ispitnog stresa ($KMO = 0,863$; $\chi^2 = 584,605$; $df = 28$; $p < 0,05$) pokazali da su korelacijske matrice prikladne za faktorizaciju. Konfirmatorna faktorska analiza pokazala je da upitnik i u slučaju policijskog i ispitnog stresa mjeri jedan homogeni konstrukt. Postotak objašnjene varijance kod mjerenja policijskog stresa iznosi 38,94%, a kod mjerenja ispitnog stresa 47,43%. Upitnik je u cjelini pokazao zadovoljavajuću pouzdanost prilikom mjerenja i policijskog (Cronbach's $\alpha = 0,79$) i ispitnog stresa (Cronbach's $\alpha = 0,83$).

2. Stres je ispitivan pomoću četiri tvrdnje koje su autori rada konstruirali u svrhu ovog istraživanja. Ispitanici su na ljestvici od 1 do 5 (1 = nisam pod stresom, 3 = pod osrednjim sam stresom, 5 = pod izuzetnim sam stresom) procijenili četiri razli-

čite tvrdnje: 1. koliko su pod stresom zbog posla, 2. koliko su pod stresom općenito (svakodnevni životni stres, nevezan uz posao), 3. koliko su pod stresom zbog organizacijskog i 4. koliko zbog operativnog dijela posla. Obje vrste stresora su opisane u upitniku (organizacijski – loši odnosi s nadređenima i kolegama, loša organizacija i vrednovanje posla, neadekvatna oprema, administrativni poslovi, prekovremeni i smjenski rad itd., operativni – upotreba sredstava prisile, rad sa strankama, izloženost ljudskoj patnji, agresiji i smrti, ugroženost vlastitog života itd.) Također se usmenom uputom dalo dodatno pojašnjenje.

3. *Upitnik ispitne anksioznosti* (PHCC, Nist i Diehl, 1990.) služi određivanju razine ispitne anksioznosti kod studenata. Sastoji se od deset čestica ($\alpha = 0,84$), Likertova tipa s ljestvicom od 1 do 5 (1 = nikad, 2 = rijetko, 3 = ponekad, 4 = često, 5 = uvijek).

Konstruktna valjanost upitnika na ovom uzorku je provjerena analizom glavnih komponenti, a rezultati su prikazani u Tablici 2.

Glede *Upitnika ispitne anksioznosti* Keiser-Meyer-Olkinov test ($KMO = 0,858$) i Bartlettov test sfericiteta ($\chi^2 = 745,837$; $df = 36$; $p < 0,05$) pokazali su da je korelacijska matrica prikladna za faktorizaciju. Čestica “Sjetim se informacije na koju sam ‘zablokirao’ nakon što ispit završi” izbačena je budući da nije zadovoljavajuće saturirala glavnu komponentu. Konfirmatorna faktorska analiza pokazala je da upitnik mjeri jedan homogeni konstrukt. Postotak objašnjene varijance iznosi 44,99% te je upitnik u cjelini pokazao zadovoljavajuću pouzdanost (Cronbach's $\alpha = 0,84$).

Tablica 2. Analiza glavnih komponenti *Upitnika ispitne anksioznosti*

Čestice	Komponenta	Komunaliteti
Imam vidljive znakove nivoze prije ispita kao što su znojni dlanovi, drhtanje ruku i sl.	0,634	0,402
Imam neugodne osjećaje u želucu prije ispita	0,628	0,394
Prije ispita osjećam mučninu	0,643	0,413
Tijekom iščitavanja ispita imam osjećaj kao da ne znam ni jedan od odgovora	0,665	0,442
Paničarim prije i za vrijeme ispita	0,683	0,466
“Zablokiram” tijekom ispita	0,713	0,509
Imam poteškoće spavanja noć prije ispita	0,695	0,483
Griješim na laganim ispitnim pitanjima ili upisujem odgovore na kriva mjesta	0,676	0,458
Imam poteškoće pri odabiranju odgovora	0,694	0,482
Karakteristični korijen	4,049	
%objašnjene varijance	44,99	

Postupak

Ispitanici su za vrijeme nastave na Visokoj policijskoj školi ispunjavali upitnike. Jamčena im je tajnost podataka te im je rečeno da mogu odustati od istraživanja kad god žele bez posljedica. Nitko nije odustao ili nepotpuno ispunio upitnike.

REZULTATI

U Tablici 3. prikazane su frekvencije odgovora na skalama za procjenu dvije vrste stresa (poslovnog i nevezanog uz posao), a u Tablici 4. nalaze se frekvencije odgovora procjena izraženosti dvije vrste poslovnog stresa (organizacijski i operativni).

Između dvije vrste stresa utvrđena je statistički značajna razlika (t -test = 7,39 df = 244; p = 0,00). Ispitanici značajno više doživljavaju stres na poslu (M = 3,33; SD = 0,94) nego u ostalim životnim domenama (M = 2,86; SD = 0,85).

Postoji statistički značajna razlika između dvije vrste doživljenog policijskog stresa (t -test = 5,98 ; df = 204 ; p = 0,00). Ispitanici su značajno više pod stresom

Tablica 3. Frekvencije odgovora procjena izraženosti dvije vrste stresa: (poslovnog i nevezanog uz posao)

Stupanj procjene	Stres			
	Poslovni stres		Stres nevezan uz posao	
	f	%	f	%
1 (nisam pod stresom)	8	3	13	5
2	29	12	61	24
3 (pod osrednjim sam stresom)	113	46	130	52
4	65	26	36	14
5 (pod izuzetnim sam stresom zbog)	30	12	9	4

Tablica 4. Frekvencije odgovora procjena izraženosti dvije vrste poslovnog stresa (organizacijski i operativni)

Stupanj procjene	Stresori			
	Organizacijski		Operativni	
	f	%	f	%
1 (nisam pod stresom)	8	4	20	10
2	15	7	27	13
3 (pod osrednjim sam stresom)	71	34	96	47
4	67	32	43	21
5 (pod izuzetnim sam stresom zbog)	45	21	19	9

zbog organizacijskog dijela posla ($M = 3,61$, $SD = 1,03$) nego zbog operativnog ($M = 3,07$, $SD = 1,05$).

Rezultati provjere razine ispitne anksioznosti prikazani su u Tablici 5.

Dakle, najveći broj ispitanika (70%) prilikom polaganja ispita doživljava srednju anksioznost, dok ih 13% doživljava visoku te 16% nisku anksioznost.

Rezultati usporedbe načina suočavanja ispitanika s obzirom na policijski i ispitni stres prikazani su u Tablici 6.

Prema rezultatima prikazanim u Tablici 6. vidi se da u pogledu suočavanja s policijskim stresom ispitanici najviše koriste samokontrolu ($M = 9,09$), a najmanje prihvaćanje odgovornosti ($M = 2,89$). U pogledu suočavanja s ispitnim stresom najviše, pak, koriste plansko rješavanje problema ($M = 10,02$), a najmanje prihvaćanje odgovornosti ($M = 4,70$).

Ustanovljena je statistički značajna razlika između policijskog i ispitnog stresa u pogledu četiri procesa suočavanja. To su: suočavanje konfrontacijom, samokontrola, prihvaćanje odgovornosti, te plansko rješavanje problema. Ispitanici značajno više koriste konfrontaciju i samokontrolu kao suočavanje s policijskim nego s ispitnim stresom. No, značajno više koriste prihvaćanje odgovornosti i plansko rješavanje problema kada se suočavaju s ispitnim stresom za razliku od suočavanja s policijskim stresom.

Tablica 5. Ispitna anksioznost

Razina ispitne anksioznosti	f	%
niska	41	16
srednja	176	70
visoka	34	14

Tablica 6. Rezultati t-testa za usporedbu suočavanja s policijskim i ispitnim stresom

Način suočavanja	M policijski stres	M ispitni stres	t	p
Suočavanje konfrontacijom	6,65	5,71	4,09	0,00
Distanciranje	7,18	7,56	-1,57	0,12
Samokontrola	9,09	8,56	2,32	0,02
Traženje socijalne podrške	6,94	6,50	25,25	0,70
Prihvaćanje odgovornosti	2,89	4,70	-9,16	0,00
Bijeg-izbjegavanje	5,63	5,94	-1,28	0,20
Plansko rješavanje problema	9,02	10,02	-3,17	0,00
Pozitivna ponovna procjena	5,98	5,99	-0,04	0,97

RASPRAVA

Ovo je istraživanje pokazalo da su policijski službenici statistički značajno pod većim utjecajem policijskog stresa nego stresa nevezanog uz posao. Rezultati su u skladu s očekivanjima budući da mnogobrojni podaci iz literature naglašavaju koliko je ozbiljan i opasan stres koji proizlazi iz policijskog posla (Anshel, 2000; Toch, 2002).

U pogledu dviju vrsti policijskih stresora također je ustanovljena statistički značajna razlika, odnosno pokazalo se da policijski službenici značajno više doživljavaju, tj. procjenjuju da su više pod organizacijskim nego operativnim stresom. Uistinu, mnogobrojni podaci iz literature podupiru navedeni rezultat na uzorcima policajaca iz različitih dijelova svijeta (Collins i Gibbs, 2003; Biggam, Power, MacDonald, Carcary i Moodie, 1997; Zhao, He i Lovrich, 2002.). Naime, na prvi pogled možda se ne čini logičnim da bi netko gorim procijenio stres vezan uz smjenski rad, sukobe s nadređenima i kolegama, neadekvatnu opremu i sve ostalo što proizlazi iz organizacijskog dijela stresa - u usporedbi s ljudskom patnjom, zlostavljanjima i ostalim operativnim stresorima. Laici će nerijetko navedeni podatak doživjeti i interpretirati u kontekstu hladnoće i nehumanosti policijskih službenika, no kada se prouči priroda policijskog posla lako se da uvidjeti da su takvi stavovi neopravdani i netočni te se vide uzroci dobivanja takvih rezultata. Hart, Wearing i Headey (1995) daju odlično objašnjenje navedenog. Autori ističu da su policijski službenici koji su posebno obučeni i uvježbani za policijska postupanja, jednostavno nepripremljeni za organizacijski i administrativni aspekt posla. Evans i Coman (1993) pak navode da policajci strahote koje doživljavaju tijekom izvršavanja na poslu smatraju nužnim i očekivanim dijelom svoga posla. Naime, sama obuka policajce priprema za suočavanje s okupacijskim stresorima, a i prilikom samog odabira zanimanja kandidati su svjesni prirode vlastitog posla. Svjesni su da ih očekuje rad s teškim pojavama poput rada sa žrtvama različitih kaznenih djela te njihovim počiniteljima. No, najvjerojatnije ne očekuju da će se prilikom obavljanja takvog posla susretati s organizacijskim stresorima koji će im dodatno otežavati po prirodi ionako zahtjevan posao. Dakle, pripremljeniji su na operativne stresore nego na organizacijske. Dalje, procjena prijetnje, kao dio procesa primarne procjene, omogućava anticipaciju i pripremu (Lazarus i Folkman, 2004), što može djelovati na sam doživljaj stresa i sadržaj reakcije na stres. Dakle, može ublažiti doživljaj stresa ako je osoba na njega pripremljena te je mobilizirala svoje načine suočavanja. Osim toga, ono što organizacijske stresore čini značajnima je čestina njihova pojavljivanja. U usporedbi s operativnim stresorima, organizacijski stresori su mnogo češći, gotovo na svakodnevnoj razini, stoga i taj podatak doprinosi objašnjenju dobivene razlike.

U pogledu suočavanja s policijskim stresom, pokazalo se da ispitanici najviše koriste amokontrolu, a najmanje prihvaćanje odgovornosti. Naime, očekivali smo više korištenje samokontrole, planskog rješavanje problema, distanciranja te manje traženja socijalne potpore. Rezultati jedino nisu potvrdili posljednje navedeno.

Naime, da bi profesionalno obavili posao u stresnim situacijama, policijski službenici ulažu napor u upravljanje vlastitim osjećajima i postupcima – što definira samokontrolu kao mehanizam suočavanja. Dalje, neka istraživanja upućuju na to da suočavanje usmjereno na problem više koriste muškarci (Hudek–Knežević i Kardum, 2006) neovisno o vrsti stresora, pitanju kontrole nad situacijom i sl., a u našem uzorku dominira muški spol, kao i općenito u policijskom zanimanju, stoga je i rezultat u pogledu češćeg planskog rješavanja problema bio očekivan. Osim toga, prethodno istraživanje provedeno na uzorku policijskih službenika (Dević, Glavina i Stankijević, 2011) pokazalo je da policijske službenice statistički značajno češće koriste suočavanje usmjereno na emocije, za razliku od svojih kolega. Dalje, pokazalo se da policijski službenici u kontekstu policijskog stresa, nerijetko koriste maladaptivne mehanizme suočavanja, uključujući izbjegavanje i distanciranje (He, Zao i Archbold, 2002; Aaron, 2000), a u našem uzorku, distanciranje je na trećem mjestu po učestalosti korištenja u kontekstu policijskog stresa. No očekivali smo manje korištenje socijalne potpore u pogledu policijskog stresa, budući da određena istraživanja idu u prilog navedenom te pokazuju da su se policajci emocionalno udaljivali od obitelji i prijatelja, nisu pričali o svojim problemima s njima. Evans i sur. (1993) navode da se policajci nose s emocijama tako što se povlače u sebe, a Chapin, Brannen, Singer i Walker (2008) pak iznose da su loši mehanizmi suočavanja kod policajaca, između ostalog, povlačenje od prijatelja i obitelji. Za naše ispitanike dobro je da rezultati glede traženja socijalne podrške nisu u skladu s očekivanjima budući da je socijalna podrška iznimno važan zaštitni faktor u kontekstu stresa.

Glede suočavanja s ispitnim stresom pokazalo se, u skladu s očekivanjima, da ispitanici najviše koriste plansko rješavanje problema, i to statistički značajno više nego prilikom suočavanja s policijskim stresom. Da bi se uspješno suočili s ispitima i ispitnim stresom, potrebno je analitički pristupiti rješavanju takvog problema. To podrazumijeva organizaciju vlastitog vremena, analizu gradiva i sl. radi lakšeg savladavanja i učenja, što sve spada u plansko rješavanje problema kao mehanizam suočavanja. Dalje, pitanje kontrole nad stresnom situacijom od velike je važnosti u pogledu razine doživljenog stresa. Pokazalo se da je općenito suočavanje usmjereno na problem efikasnije odnosno bolje ga je koristiti u situacijama više kontrole na stresorom, a da je suočavanje usmjereno na emocije bolje koristiti u situacijama niske kontrole nad stresorom (Hudek-Knežević i Kardum, 2006). Ispiti kao stresori, za razliku od nekog traumatskog događaja na terenu, spadaju u one stresore koje više-manje možemo kontrolirati, prije svega stupnjem uloženog napora u učenje. Stoga smo očekivali da će ispitanici, u pogledu ispitnog stresa, više koristiti plansko rješavanje problema kao dio suočavanja usmjerenog na problem te je dobivena statistički značajna razlika navedeno i potvrdila.

Zanimljivo je da ispitanici i u suočavanju s ispitnim i s policijskim stresom najmanje koriste prihvaćanje odgovornosti, koje podrazumijeva priznanje vlastite uloge u problemu, uz istodobno nastojanje da se teškoće riješe. No, ipak statistički značajno više prihvaćaju vlastitu odgovornost u pogledu ispitnog stresa. Sadržaj

stresne reakcije ovisi o kombinaciji nekoliko faktora poput kognitivne procjene, crta ličnosti, dostupnost socijalne podrške, ali i same vrste stresora te pitanja mogućnosti kontrole nad stresorom. U pogledu policijskog stresa, rezultat je očekivan budući da su stresori opisivani od strane ispitanika uistinu događaji na koje se ne može utjecati (nad kojima nemamo kontrolu) odnosno biti odgovoran za njega (npr. obavljanje očevida u prometnoj nesreći sa smrtno stradalima). S druge strane, na razinu doživljavanja ispitnog stresa može, između ostalog, utjecati i naše vlastito ponašanje u smislu manje ili veće pripremljenosti za ispit. Stoga je zanimljivo da ispitanici i u pogledu ispitnog stresa pokazuju male tendencije prihvatanja vlastite odgovornosti te bi bilo interesantno daljnjim istraživanjem navedeno detaljnije ispitati.

Kao što je prethodno navedeno, sadržaj stresne reakcije ovisi o kombinaciji određenih faktora, stoga bi sigurno bilo korisno budućim istraživanjima na policajcima ispitati i ulogu crta ličnosti, dostupnost socijalne podrške i ostalih značajnih varijabli u pogledu stresa i suočavanja s istim.

Istraživanja policijskog stresa kod nas nisu česta, stoga su rezultati ovog istraživanja zasigurno doprinos razumijevanju prirode policijskog stresa. Važno je istaknuti procjenu policajaca glede poslovnog stresa, koji doživljavaju gorim od stresa nevezanog uz posao. Stoga je potrebno naglasiti važnost psihosocijalne pomoći i u smislu prevencije, ali i tretmana stresa kod policijskih službenika. Jako je važno i to da i naši policajci, poput njihovih kolega iz drugih zemalja, procjenjuju da su više pod organizacijskim nego operativnim stresom. To je vrijedan podatak koji bi se trebao praktično iskoristiti. Naime, sama organizacija itekako može utjecati na promjene vezane uz ublažavanje organizacijskog stresa, i to lakše i učinkovitije nego u slučaju operativnog stresa.

Zaključno, na osnovi dobivenih rezultata, može se reći da je istraživanje pokazalo da su, u skladu s očekivanjima, policijski službenici pod većim utjecajem policijskog stresa nego stresa nevezanog uz posao i da značajno više doživljavaju organizacijski nego operativni stres. Pokazalo se i da značajno više koriste konfrontaciju i samokontrolu kao suočavanje s policijskim nego s ispitnim stresom. No, značajno više koriste prihvatanje odgovornosti i plansko rješavanje problema kada se suočavaju s ispitnim stresom, za razliku od suočavanja s policijskim stresom. Glede mjernih instrumenata, pokazalo se da i *Upitnik o načinima suočavanja sa stresom* (i kod mjerenja policijskog i ispitnog stresa) i *Upitnik ispitne anksioznosti* mjere jedan homogeni konstrukt.

LITERATURA

- Aaron, J.D. (2000). Stress and coping in police officers. *Police Quarterly*, 3, 438-450.
- Anshel, M.H. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice and Behavior*, 27, 375-400.

- Aysan, F., Thompson, D., Hamarat, E., (2001). Test anxiety, coping strategies, and perceived health in a group of high school students: A Turkish sample, *The Journal of genetic psychology*, 4, 402-411.
- Biggam, F.H., Power, K.G., MacDonald, R.R., Carcary, W.B., Moodie, E. (1997). Self-perceived occupational stress/distress in a Scottish police force, *Work & Stress*, 11, 118-133.
- Chapin, M., Brannen, S.J., Singer, M.I., Walker, M. (2008). Training Police Leadership to Recognize and Address Operational Stress, *Police Quarterly*, 11, 338-352.
- Collins, P.A., Gibbs, A.C.C. (2003). Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine-Oxford*, 53, 256-264.
- Dević I., Glavina I., Stankijević K. (2011). Suočavanje sa stresom kod policijskih službenika. 19. *Godišnja konferencija hrvatskih psihologa. Knjiga sažetaka*. Osijek: Društvo psihologa Osijek.
- Evans, B.J., Coman, G.J. (1993). General versus specific measures of occupational stress: An Australian police survey. *Stress Medicine*, 9, 11-20
- Evans, B.J., Coman, G.J., Stanley, R.O., Burrows, G.D. (1993). Police officers' coping strategies: An Australian police survey, *Stress Medicine*, 9, 237-246.
- Glasser, R., Pearson, G.R., Jones, J.F., Hillhouse, J., Kennedy, S., Mao, H., Kiecolt-Glaser, J.K. (1991). Stress-related activation of Epstein-Barr virus. *Brain, Behavior, and Immunity*, 5, 219-232.
- Hart, P.M., Wearing, A.J., Headey, B. (1995). Police stress and well-being: integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 133-156.
- He, N., Zhao, J., Archbold, C.A. (2002). Gender and police stress: The convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers, *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 24, 687-708.
- Hudek-Knežević, J., Kardum, I. (2006). *Stres i tjelesno zdravlje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (2011). *Priručnik za Upitnik načina suočavanja sa stresom WOC*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Morash, M., Haarr, R., Kwak, D., (2006). Multilevel influences on police stress. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 1, 26-43.
- Nist, P., Diehl, M. (1990). PHCC test anxiety questionnaire. <http://phcc.edu/ods/questionnaire.html>. Pristupljeno: 15. svibnja 2012.
- Patterson, G.T., (2003). Examining the effects of coping and social support on work and life stress among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 31, 215-226.
- Stephens, C., Pugmire, L.A. (2008). Daily organisational hassles and uplifts as determinants of psychological and physical health in sample of New Zealand police, *International Journal of Police Science & Management*, 10, 179-191.
- Toch, H. (2002). *Stress in policing*. Washington, D.C.: American Psychological Association.

- Wang, Y., Liao, H., (2012). Anxiety of university students in Taiwan about the general english proficiency test. *Social Behavior and Personality*, 1, 63-74.
- Williams, V., Ciarrochi, J., Deane, F.P., (2010). On being mindful, emotionally aware, and more resilient: Longitudinal pilot study of police recruits, *Australian Psychologist*, 4, 274-282.
- Zhao, J.S., He, N., Lovrich, N. (2002). Predicting five dimensions of police officer stress. Looking more deeply into organizational settings for sources of police stress, *Police Quarterly*. 5, 43-62.

STRESSORS AND COPING MECHANISMS AMONG POLICE OFFICERS

Abstract

The police profession is a highly stressful occupation but we the question of the existence of specific police stressors and reactions toward those stressors remains. The aim of this study was to examine two different police stressors: organisational and occupational stressors, stress not related to work and test anxiety, because all participants are also students. The aim also was the examination of participants' coping mechanisms with work stress and stress related to test situations. The participants were 235 police officers. The following questionnaires were used: *Ways of coping questionnaire* (WOC, Lazarus & Folkman, 2011), *PHCC test anxiety questionnaire* (PHCC, Nist & Diehl, 1990) and stress was measured with a scale developed for this research. The results showed that police officers suffer significantly more from work related rather than stress not related to work. They also showed that police officers are under significantly greater organizational rather than operative stress. Our subjects are also students so we examined the level of test anxiety and the results showed that the majority of subjects experienced a medium level of test anxiety. The subjects used confrontation and self-control as ways of coping with police stress and acceptance of responsibility and problem solving when coping with test anxiety.

Key words: police stress, examination stress, coping

Primljeno: 19. 09. 2013.