

警察人員壓力層次與處理機制的分析與評估

研究背景與文獻回顧

前言(p1)

Hans Selye 在一九二六年認為，壓力是一種健康學上的名詞，他並定義：所謂壓力，即為身體的磨損程度(the rate of wear and tear in the body) (Selye , 1956 , p.3)。近年來，Hans Selye 對壓力的看法，已經有很大的轉折，他重新定義壓力為：生物機體在平常的狀況下，因狀況有了轉變，而引發一種明顯狀態的特殊症候群(Selye , 1956 , p.54)。Selye 認為，壓力源是對任何刺激所作的回應。壓力的回應，為生理對壓力刺激的一種反應(Feuerstein , Labbe , and Kuczmierczyk , 1986)。

壓力主要是由下列三項因素所構成：外在因素所造成的壓力(external)、內在因素所造成的壓力(internal)，及外在因素與內在因素的交互作用(interaction)所引起的壓力。外在因素所造成的壓力，包括對環境事件的反應壓力，環境事件經常被標籤為壓力源。內在因素所造成的壓力，包括身體對壓力源的認知、動機及身體的反應程度。其次，外在壓力源與內在身體反應的交互作用所造成的壓力，係屬於認知的層次(Bernad and Krupat,1995)。

一個人的壓力源來自多方面，例如個人本身、社會、家庭、工作以及所處的環境等均是。個人本身的壓力源，包括個人目標的中挫(inconsistencies in personal goal)，以及內在衝突(interal conflict)等。社會或家庭的壓力源，包括因社會或家庭關係所引發之人際關係的衝突(interpersonal conflict)、人情壓力(pressure)及挫折(frustration)等。工作上的壓力源，包括工作要求(job demands)、任務需求(task demands)、工作責任(responsibility)、工作表現評量(performance evaluations)等。此外，一個人所處的環境，也會因自然環境狀況的變化而產生壓力，而成為壓力源(Bernard and Krupat , 1995)。

對於壓力的回應方式，一般而言，有下列三種：生理上的自然反應(physiological)、行為上的調整(behavioral)及對壓力的認知(cognitive)。生理上的自然反應，涉及交感神經與副交感神經等自律神經系統的問題。生理對壓力的自然反應，可分為三個階段：第一階段是連續緊張的階段(tonic phase)，這是對壓力最基本的反應。第二階段是形勢的調整階段(phasic phase)，這是身體對壓力源的反應行為。第三階段是恢復階段(recovery)，這表示當事人已完全適應壓力源。至於所謂對壓力的認知，係指一個人對壓力的刺激，不停的進行評估。最後，所謂行為上的調整，係指個人面臨壓力時，所有的公然反應行為。(Sarafino,1998)

往昔，對壓力的研究案，如 Schachter 及 Singer(1962)所作的研究案發現，因為人們無法解釋生理被激發的狀態，因此，都採用認知的字眼來說明這種生理現象。Schachter 及 Singer(1962)的研究也意味著，壓力源與身體的交互作用，必需經過認知過程的評估。在進行認知評估時，個人會決定事件所具有的意義，並決定是否對這個事件作出生理上的反應。Vitaliano、Russo 及 Maiuro(1987)等三人的研究發現，對威脅情勢的最初評估，都是植基於個人與環境的狀況，而不是用

單一的情況來界定威脅的情形。在這最初評估的反應階段，所強調的是，情勢對當事人所具有的意義，以及，在壓力之下的當事人如何解釋這個情勢。認知評估的過程，包括下列二部分：第一，當個人評量情事並判定這個事件是否成為壓力之時，即為最初認知評估發生之時，當事人會將事件區隔為無關緊要的、對個人有益的或真正屬於壓力等類別。如果事件被標籤為壓力，當事人即會對事件進行評估，以鑑別壓力是否對自己有害？是否會造成個人的損失？是否會對自己造成威脅？或者，這個壓力只是一種挑戰而已。之後，當事人就進入第二部分的評估。當個人認為事件是一種壓力時，當事人接著即會評估自己是否有能力應付這個壓力，尤其，當個人認為這個壓力是有害無益的、會造成損失的、或會形成威脅的情形下，第二部分的評估隨即展開。如果當事人無法完全應付壓力事件時，壓力即會造成生理上的不良反應。(Bernard and Krupat ,1995)

早期的研究發現，壓力會對個人的免疫系統產生不良影響，因而增加生病的可能性(Rahe ,1990 and Zakowski , Hall , and Baum ,1992)。尤其白血球細胞的循環作用及血液中的抗體，都會受到壓力的影響。壓力也與免疫細胞的代謝有關，研究發現，壓力會造成淋巴細胞成長的病變，也會降低細胞抗制細菌的能力(Herbert,1994)。此外，壓力也證實與許多疾病有關，例如，心臟血管疾病、皮膚問題、肌肉組織僵硬、呼吸器官疾病、腸胃疾病、泌尿系統失調、內分泌腺失調及癌症等(Ellison and Genz , 1983)。

壓力與疾病息息相關的實證研究發現，對人們面臨壓力時，為維持健康，涉法減少壓力，或尋求以較有效的方法處理壓力，有很大的幫助。研究也發現，百分之七十的怠工案件(job absenteeism)，也都是因為壓力所引發的疾病而造成。更甚者，警察人員為社區提供無微不至的服務，卻身陷在極端的壓力之中，因此，有必要對警察人員研議有效的壓力處理機制，研提有效的壓力處理策略，以協助警察人員降低壓力的程度。

警察人員的壓力

如前所述，警察人員在日常的工作環境中，面臨極大的壓力，Anshel , Robertson , Caputi(1997)等三人主持的二項研究，已分別辨識出警察工作的壓力源。第一項研究，係以三十九位澳洲警察人員為研究對象，第二項研究則以九十五位澳洲警察人員為研究對象。研究者用李克特量表(Likert scale)施測，藉以瞭解警察人員日常經驗中的壓力事件有那些。研究者根據出現的頻率強度，辨識出警察人員的壓力源有下列四項：家中小孩發生意外事故(child fatality)、可能會因公受傷(duty-related injury to the officer)、處理性侵害案件時(dealing with victims of sexual abuse)及同仁因公傷亡時(death or injury of another officer)。此外，研究者也發現，警察人員常見的壓力源包括：面對無法預知的場面之時(facing an unpredictable situation)、處理家庭糾紛案件時(dealing with domestic disputes)、面臨可能受傷的場面時(facing a situation with the possibility of injury)、與持有武器的歹徒遭遇時(confronting a person with a weapon)、逮捕暴力犯時(arresting a violent person)等。當研究者將壓力出現的強度與頻率結合在一起時，壓力程度較

高的來源，包括：面對無法預知的場面時、處理家庭糾紛案件時、面臨可能受傷的場面時、與持有武器的歹徒遭遇時等(Anshel et al., 1997)。本案研究者假設，所有的警察人員都是在實務中工作，因此，所有警察人員所面臨的壓力經驗與種類都是相同的。但事實上，警察工作有不同分類，不同的工作的警察人員，其面對壓力的經驗或對壓力情境的看法也不同，因此，本研究案，研究者未將警察工作分類，即假設所有警察人員所面臨的壓力經驗與種類都是相同的，可能在問卷設計上不夠周延。

Brown 及 Campbell 主持一項英國地方性 954 名警察人員的研究案，該研究案根據已蒐集之人口統計、個性、焦慮、健康與壓力等資訊，設計了幾份問卷表對警察人員施測。研究者發現，組織與管理的因素，對員警所造成的壓力，遠較員警執勤時所面臨的壓力，約高出四倍(Brown and Campbell, 1990)。員警執勤可能遇到的壓力，例如，處理猝死案、面對暴徒、處理暴力受害案件等，通常都被認為是壓力的來源。儘管如此，根據研究發現，絕大部分警察的壓力來源，還是來自警察機關的組織與管理方式(Brown and Campbell, 1990)。惟 Brown 與 Campbell 的研究案，係由英國警察機關所主導，其研究結論是否足以推論不同國家警察人員的壓力情形，則有待探討。

另一項對美國 Illinois 州 Naperville 市警察局所作的研究案，該研究案以同樣變項檢視四十九位警察人員的壓力情形(Kirkcaldy, Cooper, and Ruffalo, 1995)。研究者先提列出警察工作的壓力指標，以供受測者辨別其所受的工作壓力情形。Kirkcaldy 等人發現，受測員警從工作上感受到的壓力，遠低於結構設計及行政程序帶給警察人員的壓力。警察人員的工作本質，經常被形容成「有作不完的事」，警察人員必須保持新技術、新觀念與新科技。警察機關的結構設計及行政程序，經常被形容成「規範不夠明確」、缺乏協商與溝通、有差別待遇與偏袒等不公情形(Kirkcaldy, Cooper, and Ruffalo, 1995)。由於本研究案之樣本數太少，可能降低其外在效度，值得注意。

另 Stotland 及 Pendleton 主持一件 159 位巡邏員警(不包括交通警察)的研究案，渠比較警察工作的職責與其所受壓力的程度，以及警察人員所感受到的壓力種類。Stotland 及 Pendleton 的研究發現，工作量越輕的警察人員，其在機關內的人際關係壓力，感受越大。相反的，工作量越重的警察人員，其從工作上感受到的壓力越重。因此，Stotland 及 Pendleton 的研究結論認為，警察人員因承辦業務不同，其感受壓力的程度與種類也不相同。但另一件研究卻有不同的發現，該研究案認為，階級不同其感受壓力的情形卻無不同。本項研究案係由 Joseph 主持，Joseph 研究 Kerala 警察局 60 名警察人員後發現，警察人員階級的高低(rank)，工作負荷的輕重(role overload)，角色定位模糊的情況(role ambiguity)，警察角色的衝突(role conflict)，利益團體或政治上的壓力(group and political pressures)，疏離的同儕關係(poor peer relations)，激烈的工作環境(strenuous working conditions)以及乏善可陳的工作效益(unprofitability)等，都是警察人員壓力的來源。

White、Lawrence、Biggerstaff、Grubb 等人修正警察人員壓力變項後，對 Greensboro 市警察局三百五十五位員警所作的一項研究案，扣除填答失敗及填答不完整的問卷，該研究案之回收問卷只有 59.44% 可供分析，研究者用因素分析法(factor analysis)，從回收資料中辨識出壓力的變項因素。經研究發現，三個主要的壓力因素為：「身體或心理遭受威脅」(physical/psychological threat)、「評比制度」(evaluation systems)及「缺乏支持」(lack of support)(White et al., 1985)。所謂「身體或心理遭受威脅」，係指警察人員平時執行勤務時所遭遇到的壓力。所謂「評比制度」，係指警察機關內涉及司法或矯治系統的升遷案件。所謂「缺乏支持」，係指精神支持層面因素，如感覺不受重視、個人喜好的活動減少、適宜或不適宜的行為增加等。

綜上，面對無法預知的場面、處理家庭糾紛案件、面臨可能受傷的場面、與持有武器的歹徒遭遇時及逮捕暴力犯時等，都被證實是警察人員的壓力來源 (Anshel et al., 1997)。同樣的，許多研究者也證實，警察組織帶給警察人員的壓力，遠高於警察日常勤務所帶來的壓力(Brown and Campbell, 1990；Kirkcaldy, Cooper, and Ruffalo, 1995)。Stotland 及 Pendleton(1989)的研究認為，工作量的輕重與壓力有關，渠等發現，工作量越輕的警察人員，其在機關內的人際關係壓力，感受越大。相反的，工作量越重的警察人員，其從工作上感受到的壓力越重。綜上文獻說明，許多證據顯示，警察人員從各種壓力源，承受了許多的壓力。

以往，對於警察機關人員所進行的壓力研究均發現，警察人員大部分的壓力來源，都是來自其日常的工作環境之中，研究者即使運用準實驗設計方式蒐集資料，也是要確實驗證壓力的來源。研究者在對警察機關進行壓力研究之時，一般常見的問題是，大部的研究者都假設，所有警察人員對壓力的感受程度都是一樣的，但事實上，所有警察人員對壓力的感受程度是否都一樣？從來沒有人求證過這個問題。此外，較早之前對警察人員的壓力研究，都是以警察工作為中心，探討警察壓力的種類與數量。目前，研究者則發現，警察人員的工作環境確實對警察產生很大的壓力，因此，未來再從事類似研究時，必需轉移焦點，不再以警察工作本身為研究核心，如此，才能有效降低壓力對警察人員所產生的負面影響。

壓力處理(coping)

所謂壓力處理，係指一個人評估所處的情境，超出其所能處理的能力範圍時，運用任何認知(cognitive)、情緒(emotional)或行為(behavioral)等方法，處理壓力的作為，均稱之為壓力處理(Bernard and Krupat, 1995)。對壓力的處理，一般有二種方式：以問題為焦點的處理方式(problem-coping)及以情緒為焦點的處理方式(emotion-coping) (Bernard and Krupat, 1994)。以問題為焦點的處理方式，係減少壓力的情境，或增加處理的資源(Sarafino, 1998)，這種處理方式，包括當事人自我改變，或轉移渠所認定的壓力源刺激。以情緒為焦點的處理方式，係指控制自己情緒來回應壓力情境(Sarafino, 1998)，這種處理方式，包括轉變對刺激的認知反應。以認知為焦點的處理方式有二，一為分散注意力 (distracting oneself)及另一為改變對認知的評估(changing cognitive appraisals)。分散注意力的作法，包

括藉由轉移注意力以消除壓力的情境(Bernard and Krupat, 1994)。改變對刺激的認知反應，係指改變個人對壓力情境或刺激的看法。改變對刺激的認知反應，也包括學習如何容忍壓力源(Bernard and Krupat, 1994)。

警察人員處理壓力的方法

Hart、Wearing 及 Headey(1995)等三人，以澳洲維多利亞警察局 520 名警察人員為研究對象，從事一項促進員警福利因素的評估研究。該研究發現，警察人員與學校老師、教士學徒及一般澳洲人比較，其壓力程度並無明顯的不同(Hart et al, 1995)。研究者也發現，運用以情緒為焦點的方式處理壓力，會因心理困擾的增加而更令警察人員爭議不休((Hart et al, 1995)。所謂警察人員爭議不休(police hassles)，係值基於警察人員每日工作時所遇到不好的工作經驗，而這不好的工作經驗有損於警察的福利。渠等也發現，運用以問題為焦點的方式處理壓力，因會提高員警福利，進而提高員警士氣((Hart et al, 1995)。提升警察士氣(police uplift)，係值基於警察人員每日工作時所遇到的良好工作經驗，而這良好的工作經驗能促進警察人員的福利。

Fain 及 McCormick 二人，以美國路易斯安那州不同警察局的 200 名警察人員作研究對象，進行相同的研究，渠等研究發現，無論是運用自己的方法處理壓力情境，或運用以問題為焦點，或以情緒為焦點的方式處理壓力情境，警察人員的感覺並無不同。

Kirkcaldy、Cooper 及 Ruffalo 等三人共同主持的研究案發現，壓力處理之良窳與工作滿意程度，息息相關。渠等發現，警察人員常運用下列三項技巧處理壓力問題：尋求社會支持(seeking social support)、時間(time)(立即處理問題)、參與(involve)(瞭解自己能力的極限、分散注意力、想辦法讓工作變得更有趣)。

Likewise、Violanti 及 Marshall 等三人，以全美二十一個不同警察局的警察人員為研究對象，研究樣本共 500 名，渠等自行設計問卷，蒐集警察職務需求、警察壓力與警察處理壓力的方法等三種資訊。研究發現，警察壓力與警察人員本身的個性有明顯關係，研究也發現，警察處理壓力的方法與警察人員偏激或異常行為的發生，呈現明顯的相關。

Burke (1994)針對 900 名警察人員的研究發現，警察人員處理壓力的方式，與警察人員的士氣，及警察人員的日常生活行為有關。Burke 以人口統計情形、壓力事件情形、精神耗損情形、工作相關態度、情緒平穩狀況、身體健康狀況等內容，自行設計問卷，研究結果發現，常作運動的警察人員，較少出現身心不良症狀的現象，其吸煙量也較少。反之，以喝酒或服藥方式面對壓力的警察人員，其身心出現不良症狀的比率較高，也抽較多的煙，喝較多的酒、服更多的藥。相同的，警察人員以孤立自己或退縮方式面對壓力者，其身心出現不良症狀的比率也較高，也服更多的藥。對照於 Kirkcaldy 等人，對英國英格蘭省及愛爾蘭省 533 名警察人員所作的研究發現，常運動的警察人員，有較高的工作滿足感，其身體與心理的狀況，也較久坐的警察人員健康。

另一件對 117 對警察人員及其配偶所作的研究案，在分析警察職業壓力與警

察夫妻處理壓力的研究上發現，以問題為焦點(problem-focused)的方式處理壓力，與警察人員的緊張程度形成負相關(Beehr, Johnson, Nieva, 1995)。相同的，研究也發現，以情緒為焦點的方式處理壓力，對警察人員的緊張現象有明顯的紓解效果。惟以情緒為焦點(emotion-focused)的方式處理壓力，對警察人員喝酒比率的減少，並沒有明顯的效果。

Kirkcaldy 及 Furnham (1995)二人，以 90 名柏林警察局警察管理階層人員為研究對象，研究處理壓力的行為如何影響心理與身體的健康、工作壓力與工作滿意感。Kirkcaldy 及 Furnham 設定數個警察工作壓力指標，藉以蒐集警察處理各種壓力的行為資訊。Kirkcaldy 及 Furnham 研究發現，社會支持與精神疾病及身體病痛有正面相關，但對工作壓力與工作滿意感則沒關係。Kirkcaldy 及 Furnham 的研究發現，也支持「運用高層次的社會支持處理壓力的警察人員有較多的精神及身體病痛」的假設。研究者解釋，此乃因為警察人員期望與社會支持層次發生互惠關係，因此，社會支持層次越高，帶給自己的負擔也更重，對照於社會支持層次較低的警察人員，其負擔則越輕。不過本項研究係以德國警察為研究對象，而美國警察組織結構設計與德國完全不同，因此本項研究之外在效度，值得質疑。此外，由於本研究之樣本數太少，也同樣影響其外在效度。

一項針對美國東北地區 233 名警察人員所作的類似研究，該研究係設計「警察壓力與壓力處理問卷表」(PSCQ)來實施，該問卷主要在評量警察工作壓力、警察人員處理壓力的方法及警察人員士氣等三部分，研究發現，以情緒為焦點的方式處理壓力，與高程度的壓力呈現明顯相關，而值得注意的是，以問題為焦點的方式處理壓力，卻未與低程度的壓力呈現相關現象(Violanti and Paton, 1999)。

實證發現，以情緒為焦點的處理機制，會導致更多身體與心理上的疾病(Kirkcaldy and Furnham, 1995; Hart et al., 1995)，然而實證也發現，警察人員在工作上遭受壓力問題時，卻傾向於運用以情緒為焦點的機制處理壓力情境(Anshel et al., 1997; Kirkcaldy et al., 1995; Violanti and Marshall, 1983; Kirkcaldy and Furnham, 1995)。以問題為焦點的方式處理壓力，因有助於促進警察人員福利，因此，似可提升員警士氣，而提升員警士氣，又創造了更高的警察人員福利。Fain 及 McCormick 的研究發現，不論警察人員運用心緒為焦點的方式處理壓力，或以問題為焦點的方式處理壓力，二者對警察人員都沒有區別，而且，警察人員對壓力情境之處理方法，也沒有特殊偏好。

先前對警察人員處理壓力所作的研究案，都是以準實驗研究方式進行，研究者以問卷方式向樣本實施施測，藉以蒐集警察壓力的種類，以及警察人員處理壓力的方法。先前所作的研究，大部分的假設均認為，警察人員所遭受到的壓力是一成不變的，因此，研究案都未測量每一位警察人員真正感受到壓力的程度，這是所有研究案在設計上的重大缺失。此一發現說明，每一位警察人員所面對的壓力情境如果都是一樣的，事件本身是否成為壓力，似端賴警察人員個人處理事件的技巧而論。處理壓力的效果，也將視警察人員對壓力程度的解釋而定。