

ارتباط عوامل فردی ایجاد فشارروانی

با بهره‌وری نیروی انسانی

مطالعه موردی: کارکنان کلاتری‌های فرماندهی انتظامی شهرستان کرمانشاه

تاریخ دریافت: ۸۹/۴/۱۶

تاریخ پذیرش: ۸۹/۵/۳۰

داریوش رحمتی^۱

چکیده

مسئله و هدف: برخی معتقدند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت خدمات در سازمان‌ها از کاستی‌هایی در ویژگی‌ها و قابلیت‌های فردی کارکنان سازمان ناشی می‌شود. چون منابع انسانی یکی از عوامل اصلی در سازمان‌ها به حساب می‌آید و تأثیر استرس بر این عوامل می‌تواند کارایی آنها را کاهش دهد و در مقابل توجه به این عوامل و کاهش استرس می‌تواند باعث افزایش بهره‌وری شود و کیفیت زندگی کاری را بهبود بخشد. این پژوهش با هدف بررسی ارتباط عوامل فردی استرس‌زا با بهره‌وری نیروی انسانی در کارکنان کلاتری‌های فرماندهی انتظامی شهرستان کرمانشاه انجام گرفته است.

روش: تحقیق حاضر کاربردی و روش تحقیق، توصیفی است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان پایور کلاتری‌های فرماندهی انتظامی شهرستان کرمانشاه تشکیل می‌دهند. حجم نمونه ۲۱۶ نفر تعیین شده که به روش تصادفی طبقه‌ای در سه طبقه افسران ارشد، افسران جزء و درجه داران توزیع شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که آزمودنی‌ها، ویژگی‌های فردی را به عنوان عامل ایجاد استرس تأیید کرده‌اند و نیز بیان‌گر این مدعاست که عوامل فردی استرس‌زا در کاهش بهره‌وری نیروی انسانی کارکنان کلاتری‌های فرماندهی انتظامی شهرستان کرمانشاه تأثیر بسزایی دارند.

نتایج: نتایج حاصل از این تحقیق می‌تواند به ارائه راه‌حل‌های کاربردی منجر شود و مشکلات و مسائل مهمی را که به حیات سالم جامعه لطمه می‌زند، کاهش دهد. با توجه به حساسیت مأموریت کلاتری‌ها در حفظ امنیت و آسایش در جامعه، نیاز است که مسئولان ناجا از وضع سلامت روانی و میزان و نوع استرس‌های وارده بر کارکنان تحت امر آگاهی یابند تا حمایت‌های سازمانی و به ویژه فردی در جهت کاهش این استرس‌ها از کارکنان ناجا به عمل آورند در نهایت، توجه به این عوامل و کاهش استرس می‌تواند بهره‌وری را افزایش دهد و کیفیت زندگی کاری را بهبود بخشد.

کلید واژه‌ها: استرس / عامل ایجاد استرس / بهره‌وری / عوامل فردی / کلاتری

۱- دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی (ره)

استرس حالتی روحی و روانی است که اکثر ما در زندگی روزانه، چه در محیط خانواده و چه در اجتماع و محیط کار آن را تجربه می‌کنیم و این تجربه به نتایج گاه مثبت و گاه منفی منجر می‌گردد. امروزه علت بسیاری از اختلالات روانی و حتی فیزیکی انسان و همچنین منشا تعداد کثیری از بیماری‌های صعب‌العلاج، زندگی صنعتی و استرس دانسته می‌شود و راه‌های گوناگونی برای مقابله با آن پیشنهاد و ارائه شده است. با این همه تا کنون هیچ راه حل قطعی برای اجتناب از استرس ارائه نشده است به‌گونه‌ای که در دنیای امروزی استرس همانند نفس کشیدن جز لاینفکی از زندگی شده است. با آنکه استرس یکی از عواملی است که به جسم و روان آدمی آسیب می‌رساند، اما به همان اندازه برای ادامه حیات موفق لازم و ضروری است. بسیار اتفاق افتاده است که یافتن راه حلی برای یک مشکل اساسی، تنها در نتیجه ایجاد استرس در فرد به وقوع پیوسته است. یعنی اگر شخص دچار استرس نمی‌شد، هیچ‌گاه قادر نبود چنین راه حلی را یافته یا واکنشی را از خود نشان دهد. پس راه حل چیست و با استرس چگونه باید مواجه شد؟ در واقع ما به فیلتری نیاز داریم که زهر کشنده استرس را گرفته و عصاره شیرین و حیات‌بخش آن را بر جای گذارد و آن را قابل استفاده کند و این فیلتر همان چیزی است که در نتیجه رفتار و طرز برخورد ما در مواجهه با شرایط استرس زا به وجود می‌آید^۱ (اشتاین متز^۱ و دیگران، ۱۳۸۷: ۷).

استرس آثار نامطلوبی بر عملکرد کارکنان کلانتری‌ها دارد، کارکنانی که دچار استرس می‌شوند و توان مقابله با آن را از کف می‌دهند از لحاظ جسمانی، روانی و رفتاری دچار آسیب می‌شوند. استرس‌های حاد اهداف سازمان را دستخوش تزلزل می‌کند و بدین ترتیب استرس در سازمان همچون آفتی، نیروها را تحلیل می‌برد و تلاش‌ها را عقیم می‌سازد. عوامل فردی ایجاد استرس نیز تأثیر زیادی در ایجاد اختلال در عملکردهای عادی و معمولی زندگی کارکنان کلانتری‌ها دارند. اختلالات

روانی و جسمانی باعث کاهش توانایی کارکنان کلانتری‌ها می‌شود و بر سلامت و کیفیت انجام وظیفه آنان تأثیر می‌گذارد. کارکنان کلانتری‌ها مسئول حفظ نظم و امنیت در جامعه هستند. آنان به دلیل ارتباط مستقیم با مردم و جرایم، نسبت به سایر همکاران دچار استرس بیشتری می‌شوند. با وجود این، تاکنون تحقیق خاصی در ارتباط با عوامل فردی ایجاد استرس در این کارکنان صورت نگرفته است. در حالی که تعیین عوامل استرس‌زای فردی و تعیین میزان تأثیر این عوامل می‌تواند به فرماندهان و مدیران کمک کند تا با کاهش آنها و حفظ سلامت کارکنان، ضریب امنیت جامعه را نیز بالا ببرند.

اهداف تحقیق :

هدف اصلی: بررسی ارتباط عوامل فردی ایجاد فشار روانی با بهره‌وری نیروی انسانی.

اهداف فرعی:

الف) شناسایی عوامل استرس‌زای فردی از طریق نظرسنجی از جامعه مورد پژوهش.

ب) شناسایی میزان تأثیر گذاری هر یک از این عوامل و رتبه بندی آنها.

ج) ارائه راهکار برای جلوگیری و مهار استرس پیش از آنکه به مراحل حاد برسد.

تعریف مفاهیم

بهره‌وری

«بهره‌وری» عبارت است از به دست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات، زمان، مکان و... به منظور ارتقای رفاه جامعه. بهره‌وری به نسبت کار انجام شده به کاری که باید انجام بشود اطلاق می‌شود. می‌توان گفت برای نخستین بار لغت «بهره‌وری» توسط فردی به نام «کوئیزی» در سال ۱۷۷۶ (میلادی) به کار

برده شد. بیش از یک قرن بعد یعنی در سال ۱۸۳۳ (میلادی) فردی به اسم «لیتر» بهره‌وری را «قدرت و توانایی تولید کردن» تعریف کرد. باید توجه داشت که واژه بهره‌وری با گسترش انقلاب صنعتی، جهت افزایش سودمندی حاصل از نیروی کار، سرمایه و مواردی از این دست گسترش یافت، ولی اصطلاح بهره‌وری آب در چند ساله اخیر و به دلیل کمبود این ماده ارزشمند گسترش یافته‌است " (ابطحی و کاظمی، ۱۳۸۳: ۲۵).

بر خلاف پندار برخی افراد، بهره‌وری فقط در حوزه صنایع نیست، بلکه بهره‌وری جنبه‌های مختلفی دارد و تمام افراد در بهره‌وری نقش دارند؛ یعنی اینکه افراد می‌توانند با تفکر، ابداعات و نوآوری‌های خود عملاً در سطوح گوناگون بهره‌وری مؤثر واقع شوند، سطوح مختلف بهره‌وری عبارت‌اند از:

- سطح فرد؛
- سطح گروه کاری؛
- سطح سازمانی؛
- سطح رشته‌های تجاری، خدماتی، صنعتی و کشاورزی؛
- سطح بخش‌های اقتصادی؛
- سطح ملی و کشوری؛
- سطح جهانی.

در سطح فردی به دنبال تدابیری برای افزایش بهره‌وری فردی هستیم و در سطح گروه نیز به دنبال افزایش بهره‌وری گروه کاری هستیم. بدیهی است که موضوع بهره‌وری بیشتر در سطوح سازمانی و رشته‌ها مطرح می‌شود و بیشترین ضوابط و شرایط مربوط به بهره‌وری را می‌توان در آنها مشاهده کرد. چه بسا برخی مشاغل و حتی برخی دستگاه‌ها به دلیل انجام فعالیت‌های موازی و تکراری بودن وظایف سازمانی در یکدیگر ادغام شده و برخی از آنها حذف شده‌اند.

موانع بهره‌وری

- نداشتن اعتقاد و باور به نتایج و فواید بهبود بهره‌وری؛

• ناآگاهی نسبت به مفاهیم و جایگاه بهره‌وری، میزان اهمیت آن و نقش و وظایف افراد در این راستا؛

۱۰۳

• بی‌توجهی به فکرهای خلاق و مبتکر؛

• مقاومت افراد در مقابل تغییرات و نبود تمایل به ترک برخی عادات؛

• استغراق در روش‌ها و تکنیک‌ها و تغییر باورهای فکری؛

• بلندپروازی و بی‌توجهی به مسائل به ظاهر کوچک و راه‌حل‌های خرد؛

• مشخص نکردن متولی کار؛

• ناهماهنگی و نبود هدایت و نظارت مناسب؛

• ضعف تعهد اجرایی؛

• شتاب در حصول نتیجه؛

• دخالت‌های نابه‌جای برخی کارشناسان در سایر حوزه‌های کاری و اظهارنظرهای

غیر کارشناسانه؛

• برخورد مقطعی با موضوع بهره‌وری و ناپیوستگی روند بهره‌وری.

فواید بهره‌وری

• کاهش هزینه‌ها؛

• رضایت شغلی کارکنان؛

• سرعت عمل کارکنان؛

• دقت عمل کارکنان؛

• ایجاد رقابت سالم‌تر؛

• ارتقای شغلی کارکنان؛

• ایجاد محیط کاری جذاب؛

• آموزش عمومی کارکنان؛

• امنیت شغلی کارکنان؛

• انجام درست کارها و انجام کارهای درست؛

• افزایش کیفیت زندگی کاری؛

• افزایش رفاه کارکنان؛

• افزایش انگیزه کاری.

بهبود و ارتقای بهره‌وری، مستلزم کوشش و تلاش برنامه ریزی شده همه جانبه از سوی افراد و مسئولان ذی ربط است که خود به بهبود شرایط کار و تغییر محرکه‌ها و روش‌های انگیزشی کارکنان، بهبود نظام‌ها، دستورالعمل‌ها، قوانین، بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها، روش‌ها، فناوری و... نیازمند است " (ابطحی و کاظمی، ۱۳۸۳: ۲۶).

پیشینه تحقیق

کاظمی نژاد (۱۳۸۳)، تحقیقی را با عنوان «بررسی عوامل فشارزای شغلی در بین کارکنان پاسگاه‌های مرزی استان کرمانشاه» در سال ۱۳۸۳ انجام داده است. جامعه آماری این تحقیق تعداد ۸۰۰ نفر کارکنان پاسگاه‌های مرزی هستند که در ۶۰ پاسگاه مرزی انجام وظیفه می‌کنند. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و تعداد نمونه ۲۰۶ نفر بوده که در سه طبقه پاسگاه‌های (محروم، نیمه برخوردار و برخوردار) قرار گرفته‌اند. ابزار پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته است و برای سنجش میزان استرس از طیف ۵ شماره‌ای لیکرت استفاده شده است. نتایج تحقیق نامبرده حاکی است:

الف - بیشترین عامل ایجاد استرس در بین کارکنان حقوق و مزایای شغلی است.

ب - گروه سنی ۴۵-۶۰ سال استرس کمتری دارند.

ج - میزان استرس شغلی کارکنان در رده‌های خدمتی عملیاتی بیشتر از میزان استرس شغلی کارکنان در رده‌های خدمتی فرماندهی است.

فتح پور (۱۳۸۲)، تحقیقی را با عنوان «بررسی عوامل سازمانی اضطراب‌زا بین کارکنان انتظامی شهرستان تبریز در سال ۱۳۸۲» انجام داده است. نتایج تحقیق نامبرده حاکی است: الف - بین سنوات خدمتی و اضطراب سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد.

ب - میانگین اضطراب سازمانی مسئولان و مرئوسان تقریباً یکسان است.

پوراسدی (۱۳۸۲) تحقیقی را با عنوان «عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان پلیس انتظامی راهور تهران بزرگ در سال ۱۳۸۲» انجام داده است. نتایج تحقیق

نامبرده حاکی است: اوضاع نابسامان اقتصادی، اولویت اول را در ایجاد استرس کارکنان دارد و بعد به ترتیب عدم وجود امکان استراحت کافی در حین خدمت، رویارویی با رفتار تهاجمی و خشونت آمیز، ناامنی شغلی، عدم وجود ارتباط مناسب و تبادل نظر با فرادستان و مسئولان، تنش‌های خانوادگی، انعطاف ناپذیری کارکنان در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

موسوی (۱۳۸۶)، در تحقیقی با عنوان « بررسی ارتباط بین شیوه‌های رویارویی با استرس و سلامت روانی در گروهی از دانشجویان دانشگاه گیلان » گفته است: استرس عبارت است از هرگونه نیروی فیزیکی روان‌شناختی و اجتماعی که تأثیر منفی در ارگانسیم بر جای می‌گذارد. این اصطلاح گاهی نیز به معنی تنش روان شناختی ناشی از رویدادها و موقعیت‌هاست. با توجه به دیدگاه‌های نظری استرس به نظر می‌رسد که هر نوع استرس به خودی خود مخرب و منفی نیست بلکه در صورتی نقش تخریبی پیدا می‌کند که فرد آن را تهدیدی نسبت به خویشتن تلقی کند و همزمان منابع بیرونی و درونی لازم برای رویارویی با آن را نداشته باشد. مهارت‌های رویارویی با استرس با تمرکز بر مسائلی چون برنامه ریزی، فعالیت بیشتر، به دنبال راه حل گشتن و کسب راهنمایی از دیگران است.

فرامرزی (۱۳۷۹)، پژوهشی را با عنوان: « بررسی رابطه سبک‌های شناختی و شیوه مقابله با فشار روانی، با پیشرفت تحصیلی دانشجویان دانشگاه تبریز » ارائه کرده است. نتایج تحقیق نامبرده به این شرح است: اشخاص با روش‌های متفاوتی با فشارهای روانی مقابله می‌کنند. بعضی از افراد شیوه مواجهه با مشکل و بررسی عوامل به وجود آورنده آن را در پیش می‌گیرند و برخی دیگر شیوه اجتناب و فرار را انتخاب می‌کنند. کسانی که روش مواجهه با مشکل را در فشارهای روانی کنترل پذیر به کار می‌برند، در امر تحصیل موفق‌تر عمل می‌کنند.

وفایی بوربور (۱۳۷۸)، در پژوهشی با عنوان: « نقش جهت‌گیری دینی (درونی و بیرونی) و مقابله‌های مذهبی در استرس شغلی دبیران زن شهرستان گیلان » سعی کرده است تا به بررسی رابطه جهت‌گیری دینی (درونی و بیرونی) و مقابله‌های مذهبی با استرس شغلی بپردازد. نتایج پژوهش یاد شده مؤید آن است که معلمان

دارای جهت گیری دینی درونی استرس شغلی کمتری از معلمان دارای جهت گیری دینی بیرونی دارند. بین میزان استرس شغلی معلمان به طور کلی و میزان استفاده از مقابله های مذهبی آنها رابطه معناداری وجود دارد. نوع مقابله های مذهبی مورد استفاده معلمان دارای جهت گیری دینی درونی و بیرونی در مواجهه با استرس با یکدیگر متفاوت است. (معلمان دارای جهت گیری دینی درونی به ترتیب بیشتر از منابع ذکر ، توبه و استغفار و خواندن نماز شب استفاده می کنند و معلمان دارای جهت گیری دینی بیرونی به ترتیب بیشتر از خواندن نماز واجب، نذر کردن و تلاوت قرآن استفاده می کنند). برخی از منابع استرس شغلی معلمان دارای جهت گیری دینی و بیرونی با یکدیگر متفاوت است. به طور خلاصه می توان گفت دین در ادراک استرس شغلی نقش مهمی دارد.

ازخوش^۱ (۱۹۸۹) در مطالعه ای با عنوان «استرس روانی، اجتماعی با اختلال نوروپتیک»، به بررسی استرس بر افراد مبتلا به اختلال های نوروپتیک در هندوستان پرداخت. در این تحقیق که از ۶۰ آزمودنی (گروه آزمایشی و گروه کنترل) استفاده شد، بیان کننده این مطلب است که آزمودنی ها از لحاظ جنسیت ، سن، موقعیت آموزشی تفاوت معنا داری نداشته اند، اما از لحاظ مقیاس P.S.L.E^۲ گروه آزمایش نشان داد که رویدادهای استرس زای در طول زندگی ، رویدادهای استرس زای نامطلوب، رویدادهای استرس زای شخصی و رویدادهای استرس زای مبهم، را بیشتر تجربه کرده اند و به طور کلی رویدادهای استرس زای در یک سال گذشته در افراد نوروپتیک کمتر تجربه شده، در صورتی که رویدادهای استرس زای در طول زندگی را بیشتر تجربه کرده اند .

سینگ^۳، (۱۹۸۳) بر اساس مقیاس P.S.L.E مطالعه وسیعی را بر مردم هندوستان در ارتباط با رویدادهای استرس زا براساس متغیرهایی مثل سن ، جنس ،

1-Azkhosh M(1989)

2-Presumptive Stress Live Events

3-Singh

آموزش و موقعیت زناشویی انجام داد که نتیجه مطالعات وی بدین صورت بود: با بررسی جنسیت، میانگین تجارب مردانی که رویدادهای استرس زا را تجربه کرده بودند، بین ۵/۲۴ تا ۱۰/۱۸، در صورتی که در زنان بین ۵/۲۸ تا ۱۱/۲۶ بوده است. بنابراین، با در نظر گرفتن t مشاهده شد (۱/۰۲) تفاوت محسوسی بین دو گروه مشاهده نمی شود. با بررسی سن، نتیجه گرفته می شود که افراد زیر ۳۵ سال میانگین نمره ۵/۲۷ تا ۱۰/۵۳ را کسب کرده و افراد بالای ۳۵ سال ۵/۱۹ تا ۱۰/۵۶ را به دست آوردند. بنابراین، این نتیجه به دست آمده که در این مقیاس برجستگی خاصی در رویدادهای استرس زای زندگی بین گروه بزرگسالان و میانسالان وجود ندارد. در جایگاه زناشویی هم همین نتیجه به دست آمد، اما با بررسی رویدادهای استرس زای تجربه شده در یکسال گذشته زنان با میانگین $3/27 \pm 2/46$ نسبت به مردان با میانگین $2/21 \pm 1/62$ نمره بالاتری گرفتند. اما در مورد سن و جایگاه زناشویی تفاوتی بین آزمودنی ها مشاهده نشد. همچنین تحقیقات نشان داد با مقایسه گروه کنترل و آزمایشی تفاوت محسوسی بین آنها وجود نداشته است. سینک عوامل استرس زای خوشایند را در مقابل ناخوشایند بررسی کرد. نتایج نشان داد: افرادی که فشار روانی بالایی را تجربه می کنند رویدادهای استرس زای ناخوشایند بیشتری در زندگی داشته اند (میانگین ۵۶/۷۱ و انحراف از معیار ۱۳/۵۶) در حالی که افرادی که رویدادهای استرس زای خوشایند را در زندگی تجربه می کنند (میانگین ۳۹/۰۷ و انحراف از معیار ۸/۸۲) با فشار روانی کمی مواجه هستند.

مبانی نظری

"استرس اسباب پریشانی خاطر می شود، حوادث، افکار و ناراحتی های جسمانی نشانگان استرس به شمار می آیند. برای توضیح بیشتر استرس، با ۲ فرمول اصلی روبه رو هستیم:

۱- محرک محیطی ← انگیزتگی جسمانی ← افکار منفی ← احساس منفی = احساس تالم.

۲- محرک محیطی ← افکار منفی ← انگیزتگی جسمانی = احساس تالم

نظریه اسناد (شاختر^۱):

در فرمول شماره ۱ استرس، محرک طبیعی (برای مثال پنچر شدن چرخ خودرو) منجر به برانگیختگی جسمانی (تنش و تلاش برای تعویض لاستیک) آنگاه برداشتی منفی از انگیختگی (خشمگین شدن) و سرانجام تالم (خشم) می‌شود. این احساس دردناک بستگی به برجسیبی دارد که شما به انگیختگی درون خود می‌زنید. فرمول شماره ۱ استرس با «نظریه اسناد-شاختر» مطرح شد. طبق این نظریه با توجه به درکی که از هر حادثه دارید، احساسات خود را بروز می‌دهید.

نظریه شناخت درمانی (بک^۲ و ایس^۳):

در فرمول شماره ۲ استرس، یک محرک طبیعی (صورت حساب آب و برق) افکار منفی (به من آسیب می‌زند) و در پی آن یک انگیختگی جسمانی (عرق کردن) و آنگاه یک تالم احساسی (اضطراب) به وجود می‌آورد. در فرمول شماره ۱ انگیختگی جسمانی مقدم بر افکار منفی بود. در فرمول شماره ۲ جای این دو عوض می‌شود، به عبارت دیگر، افکار مقدم بر، انگیختگی جسمانی می‌شوند. بک و ایس نظریه پردازان مکتب شناخت درمانی، از جمله معتقدان به فرمول شماره ۲ هستند. به اعتقاد آنها واکنش احساسی و هیجانی با برداشت شخص از واقعیت ارتباط دارد. در این شرایط، دلیل اضطراب شما از آن رو است که حادثه‌ای را خطرناک تلقی می‌کنید، افسردگی ناشی از آن است که خود را معیوب یا قربانی یک ضایعه می‌بینید، هر احساس دردناک ناشی از این اندیشه منفی است. " (مک کی^۴، ۳۸۳: ۱۰).

- 1-Stanley Schachter
- 2-Aaron Beck
- 3-Albert Ellis
- 4-M. Mckey

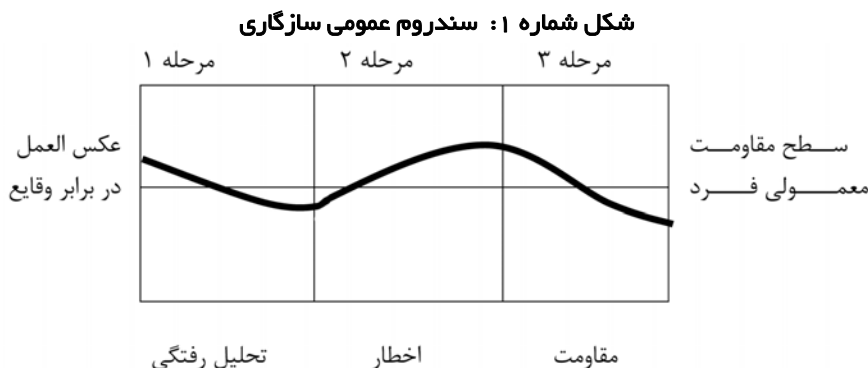
«سلیه» و استرس:

۱۰۹

«سلیه» که بخش اعظم کار درباره استرس مربوط به وی است، مدل ترسیمی را در این زمینه تحت عنوان «سندروم عمومی سازگاری»^۱ به «شکل ۱» ارائه کرده است: طبق این نظریه، هر یک از انسان‌ها در سطحی معمولی در برابر حوادثی که استرس به همراه دارند از خود مقاومت نشان می‌دهند (میزان مقاومت بستگی به عوامل درونی و بیرونی حاکم بر فرد دارد). بعضی از آدم‌ها تا حد زیادی در برابر استرس بردبار می‌باشند، حال آنکه، گروه دیگری فاقد این تحمل و بردباری هستند. با وجود این به طور کلی، هریک از افراد بشر دارای مرزی هستند که از آن به بعد استرس شروع به اثرگذاری بر آنها می‌کند. سندروم عمومی سازگاری، زمانی آغاز می‌شود که فرد با یک عامل استرس زا رو به رو شده باشد. در اولین مرحله سندروم «اعلام خطر» ممکن است فردی احساس هراس کرده و در مورد چگونگی مقابله با آن احساس سرگردانی و نظایر آن کند. اگر عامل ایجاد استرس قوی باشد ممکن است فرد در ابتدا قادر به مقابله با آن نباشد، در هر صورت، در اکثر موارد، فرد تمام توانایی‌های (فیزیکی و عاطفی) خود را به کار می‌گیرد تا در برابر آثار منفی یا عامل ایجاد استرس مقاومت کند. ممکن است در بسیاری از موارد «مرحله مقاومت»، به سندروم خاتمه دهد، از طرف دیگر ممکن است وجود دائمی عامل ایجاد استرس و فقدان یا ناتوانی حل آن، باعث ورود فرد به مرحله سوم سندروم یعنی «واماندگی» (استرس و تحلیل رفتگی) شود. در این مرحله فرد تسلیم شده و بیش از آن قادر به مبارزه با عامل ایجاد استرس نخواهد بود. (گریفین^۲، ۱۳۸۵: ۱۶۵).

1-General Adopriion Syndrome (G.A.S)

2-Griffin



نظریه استرس لازاروس^۱ و همکاران :

" بیشتر فعالیت استرس را از طریق فرآیندی سه مرحله ای صورت می گیرد :

مرحله اول : مرحله پیش بینی ، که فرد در این مرحله باید برای رویداد استرس زا آماده باشد و فکر کند که به چه چیزی شبیه است و چه پیامدهایی ممکن است به همراه داشته باشد .

مرحله دوم : مرحله انتظار، در این مرحله شخص می کوشد که با عامل استرس زا کنار بیاید . مرحله انتظار شامل زمانی است که فرد منتظر پاسخوراند است که آیا پاسخ‌های کنار آمدن وی کافیت یا خیر؟

مرحله سوم : مرحله پیامد، شامل روبه رو شدن فرد و واکنش‌های وی با پیامد موفق یا نا موفق ، پاسخ کنار آمدنش است .

دیدگاه‌های دیگر استرس :

" در این دیدگاه‌ها سه تعریف از استرس وجود دارد :

مدل اول، تحریک^۲ : تحریک بیش از حد استرس به عنوان یک محرک یا حادثه محیطی تعریف می شود که فشار زیاد و بیش از حد برای ارگانیزم به وجود آورد .

1-Richard Lazarus

2-Overload

مدل دوم، ارزیابی شناختی^۱: استرس به عنوان اعتقاد یا ارزیابی شناختی بیان شده است که منجر به درک این موضوع می‌شود که تقاضاهای محیطی بیشتر از توانایی ما برای مواجهه با آنهاست.

مدل سوم، برانگیختگی^۲: استرس یک پاسخ فیزیکی و بدنی نسبت به حوادثی است که تعادل و آرامش فرد را بر هم می‌زند. بر مبنای این تعاریف که هر کدام سعی می‌کنند چگونگی به وجود آمدن آثار استرس را مشخص کنند. این مدل‌ها مکمل یکدیگرند و به ما در درک تصویر کاملی از چگونگی جریان استرس کمک می‌کنند (بائورنی^۳، ۱۹۵۹).

علائم و نشانه‌های استرس

" توجه به نشانه‌های استرس مربوط به تشخیص است، یعنی توانایی پی بردن به اینکه آیا ما، دوستان و همکارانمان از استرس رنج می‌بریم یا خیر؟ هر چند این امر مشکل‌تر از آن است که به نظر می‌رسد، زیرا نشانه‌های استرس از فردی به فرد دیگر متفاوتند و هر فهرست جامعی از نشانه‌ها، طولانی و ناکارآمد خواهد بود." (راجر^۴، ۱۳۷۹: ۱۵).

طبقه بندی علائم استرس

" علائم رفتاری

خطرپذیری، گوشه‌گیری، تغییرات در رفتارهای اجتماعی، تغییرات در عادات‌های روزانه چون خوردن، نوشیدن و سیگار کشیدن، حرف زدن همچنین مصرف دارو، تأخیر در حضور، ضرب گرفتن با دست یا پا، مشوش بودن، تنفس‌های سریع، بی‌حرکتی، رفتارهای آنی و خود سرانه، عدم علاقه به ظاهر، کابوس دیدن، دفع وقت، بی‌صبری، مشکلات جنسی یا عدم علاقه به آمیزش، تنفس‌های کوتاه، آه کشیدن، مشکلات در خوابیدن.

- 1- Cognitve - Appraisal
- 2- Arousal
- 3- Baume Peter
- 4- Rogers

علایم ادراکی

سردرگمی، در رویا به سر بردن، عدم اختلاط با دیگران، افکار مختل شده، انحراف سریع افکار، افکار توأم با ترس، در گیجی و ماتمی به سر بردن، عدم قدرت تصمیم گیری، از دست دادن تمرکز، از دست دادن خلاقیت‌ها، از دست دادن حافظه، از دست دادن اهداف و مسیر زندگی، افکار منفی، مشغله فکری زیاد، افکار شتاب زده.

علایم احساسی

اضطراب، احساس خطر کردن، عصبانیت، نگرانی، افسردگی، ترس، نگرانی‌های مستمر، احساس محرومیت، احساس گناه، احساس ناتوانی، ناامیدی، بی‌صبری و زودرنجی، عصبانی شدن، از دست دادن کنترل، تغییر حالات ناگهانی، عصبی بودن، دستپاچگی، بی‌قراری، درون‌گرایی، لرزیدن، کشش عضلانی، بی‌تابی، دلشوره داشتن.

علایم قلبی و عروقی

دردهای قفسه سینه، سرد بودن دست و پا، گیجی، غش کردن، بالا بودن ضربان قلب، فشار خون بالا، میگرن، ضربان قلب تند، عرق کردن کف دست، افزایش در تعریق.

علایم درغدد مترشحه داخلی

دردهای مفصلی، نفخ، آماس بدن، تغییر در رنگ و جنس پوست، بیماری قند، تشنگی زیاد، خستگی، نازایی، مشکلات یائسگی، خارش پوست، جوش، تغییرات غیر معمول در درجه حرارت بدن.

علایم درد معده و روده

دردهای شکم، افزایش اسید معده، آروغ زدن، تغییرات در اشتها، یبوست، اسهال، گاز معده، انقباضات عضلات شکم و دردهای ناشی از نفخ، سوزش در قلب، دردهای روده‌ای، حالت تهوع، مشکلات در دفع ادرار، استفراغ.

علایم در سیستم ایمنی بدن

حساسیت‌ها، سرما خوردگی‌های مکرر، عفونت‌های مکرر، تبخال، ابتلا به عفونت منو نوکلئوز^۱، زخم در دهان، گلو درد.

علایم عضلانی

کمر درد، حرکت‌های سست و علیل گونه، دردهای صورت، اخم کردن، دندان قروچه، افزایش در حرکات جهشی ناشی از ترس و غیره، دردهای فک، گرفتگی‌های ماهیچه، دردهای عضلانی، ضعف عضلانی، تیک‌های عصبی، قدم زدن، لرزش یا بم بودن صدا، کشش عضلات صورت، سردردها، لرزیدن، سفتی عضلات، پاهای ضعیف.

علایم تنفسی

احساس خفگی کردن، احساس وجود چیزی در گلو، فشار روی قفسه سینه، تنگی نفس. تنفس‌های سریع، تنفس‌های کم عمق.

علایم پوستی

سرخ شدن و جوش صورت، عرق عمومی بدن، کهیر، احساس سرما و گرما کردن، خارش، رنگ پریدگی صورت^۲ (لیدن - روبنستاین^۲، ۱۳۷۹: ۱۰۴).

1 - Mononeucleosis

2 - Leyden Rubenstein , Lori A

استرس‌زاهای

استرس‌زاهای خارجی

حوادث تروماتیک^۱: حوادث تروماتیک شامل محیط فیزیکی و عوامل اجتماعی است.

محیط فیزیکی: مصیبت‌های طبیعی (سیل، زلزله و...) مصیبت‌های بشری (مثل جنگ و حملات هوایی و...) حوادث مصیبت‌بار (تصادف خودرو، سقوط هواپیما و...) **عوامل اجتماعی:** عوامل اجتماعی که به حملات جسمی (قتل، شکنجه، هتک ناموس و...) یا تعامل با دیگران (گستاخی و...) منجر می‌شود.

وقایع مهم زندگی: حوادث و فعالیت‌هایی هستند که افراد را از هم گسیخته یا تهدید از هم گسیختگی می‌کنند و وحدت روانی فرد را بر هم می‌زنند. این حوادث جزو تحولات طبیعی زندگی است و گاه ممکن است برای فردی جزء حوادث خوب و مفید باشند، مانند از دست دادن شغل، تولد فرزند، ازدواج، طلاق، مرگ یکی از خویشاوندان و... که از اهمیت خاصی نیز برخوردارند.

شرایط مزمن: شرایط مزمن، موقعیت‌های با دوام، جاری و آزار دهنده نظیر درآمد ناکافی، مسکن نامناسب، آموزش نامناسب و... را شامل می‌شود. چنین شرایط محیطی مزمن به واکنش‌های سازگارانۀ افراد نیازمند است، بنابراین از استرسورهای بالقوه می‌باشند. استرسورهای مزمن سلامتی روانی را تحلیل می‌برد و تا زمانی که یک عامل فشار زای مزمن بخشی از زندگی فرد باشد، سلامتی روانی او در معرض صدمه است.

گرفتاری‌های روزانه (تعارض^۲): گرفتاری‌هایی که ایجاد تعارض می‌کنند، یکی از منابع مهم استرس هستند، تعارض هنگامی ایجاد می‌شود که فرد باید از میان اهداف یا روش‌های عمل متناقض و کاملاً متضاد یکی را انتخاب کند، به عبارت دیگر در تعارض، با نوعی ناکامی روبه‌رو هستیم که در اثر درگیری دو انگیزه کاملاً متفاوت

1-Troumatic Evens

2-Contliet

ولی همزمان به وقوع می‌پیوندد و به ایجاد فشارهای شدید در ارگان‌سیسم منجر می‌شود. مانند پیمودن مسافت‌های طولانی در هر روز، نگرانی درباره ظاهر بدنی، خروج از خانه، خطا و اشتباه.

استرس‌زاهای داخلی:

انتخاب سبک زندگی: استفاده از مواد مخدر، خواب کم، کار سنگین.
 اظهارات منفی در مورد خود: بدبینی، انتقاد و تجزیه تحلیل بیش از حد از خود.
 تله‌های ذهنی^۱: توقعات و انتظارات غیر واقع‌گرایانه، تفکر همه یا هیچ، فاجعه‌سازی تفکر سخت و غیر قابل نفوذ^۲، همه چیز را به خود منتسب کردن.
 رفتارهای شخصیتی استرس‌زا: شخصیت نوع A، کمال‌طلبی، سرخوشی، سخت‌کوشی.^۳ (میشل، ۱۳۸۴: ۴۲).

فرضیه‌های تحقیق:

- بین ویژگی‌های فردی و ایجاد استرس در کارکنان پایور کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.
- بین عوامل استرس‌زای فردی ایجاد استرس و کاهش بهره‌وری نیروی انسانی در کارکنان کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

روش‌شناسی

تحقیق حاضر تحقیقی کاربردی است که در مواجهه با یک مسئله و برای راه‌حل‌یابی مسئله انجام شده است. با توجه به فرضیه‌ها و سئوالات در این تحقیق، روش تحقیق پیمایشی (زمینه‌یابی) است. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان

1- Traps
 2- Rigid
 3- Micheal

پایور (شامل افسران ارشد ، افسران جزء و درجه داران) ۱۵ کلانتری شهرستان کرمانشاه در بهمن ماه ۱۳۸۸ می باشند که تعداد آنها ۴۸۵ نفر بوده است. در این

$$n = \frac{z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \delta^2}{d^2 + \frac{z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \delta^2}{N}}$$

تحقیق ابتدا حجم نمونه انتخابی از کل جامعه توسط رابطه تعیین گردیده است. سپس با توجه به وجود ۳ طبقه در جامعه آماری « افسران ارشد، افسران جزء و درجه داران » حجم نمونه انتخابی از هر طبقه نیز به صورت تخصیص متناسب و با استفاده از رابطه $n_h = \frac{N_h}{N} \times h$ تعیین شده است و فهرستی از افسران ارشد، افسران جزء و درجه داران تهیه و به روش تصادفی ساده آزمودنی‌های هر طبقه انتخاب شده اند. پس روش نمونه گیری در این تحقیق تصادفی طبقه ای^۱ و سپس تصادفی ساده است.

روایی و پایایی پرسشنامه :

"تحقیقات کمی ابزاری دارای روایی است که به طور واقعی آنچه را که ادعای سنجش آن را دارد، بسنجد." (دانایی فرد ، الوانی و آذر ، ۱۳۸۳ : ۱۷۶). "منظور از پایایی این است که اگر دو آزمون تقریباً معادل را در مورد یک گروه آزمودنی به کار ببریم ، نتایج آنها باید به هم نزدیک باشد. پایایی آزمون را با اجرای مجدد آن در یک گروه نیز محاسبه می کنند." (گنجی ، ۱۳۸۰ : ۲۹۰). به منظور حصول اطمینان از روایی پرسشنامه این پژوهش طی ۲ مرحله (مقدماتی و اصلی) طراحی شده است که اقدام‌های صورت گرفته در مراحل اول و دوم در خصوص پرسشنامه به شرح زیر بوده است :

- حذف نکات تکراری و بی ربط با موضوع.
- انجام مصاحبه و بررسی مشکلات فردی کارکنان کلانتری ها .
- اخذ دیدگاه‌های اعضای هیئت علمی ، پیشکسوتان ، کارشناسان و فرماندهان ناجا - در خصوص استرسورهای فردی

- بررسی کتب و پایان نامه‌ها و پژوهش‌های انجام شده در خصوص استرسورهای فردی .

۱۱۷

- ارائه پرسشنامه طراحی شده به استادان و کارشناسان مختلف تا اگر موارد دیگری نیز به نظرشان می‌رسد اعلام کنند.

- مطالعه مقدماتی در پرسشنامه با انجام دو آزمون معادل، در دو مرحله زمانی بر تعداد ۳۰ نفر از اعضای جامعه آماری، تا تغییرات احتمالی لازم که ضروری بود در پرسشنامه انجام پذیرد .

مرحله اول : در این مرحله با روش مصاحبه باز ، به صورت حضوری با تعدادی از مسئولان و فرماندهان ناجا و فرماندهان و معاونان انتظامی استان و شهرستان کرمانشاه و رؤسای کلانتری‌ها مسائل مربوط به استرس فردی مطرح شد و نظرهای آنها جمع آوری شد . سپس با روش مصاحبه نیمه باز از کارکنان کلانتری‌های کرمانشاه اطلاعاتی اخذ شد که نتایج به دست آمده با توجه به فرضیه ها ، منتج به طراحی سئوالات پرسشنامه شد. در مرحله مقدماتی ۳۰ نسخه پرسشنامه بین ۳۰ نفر از جامعه آماری توزیع گردید که پس از جمع آوری پرسشنامه ها و گذشت زمان ده روزه دوباره همان سئوالات بین همان افراد جامعه آماری توزیع و جمع آوری شد که پس از مقایسه پاسخ‌های اخذ شده، نظرهایی که تا ۷۰ درصد مشابه بودند انتخاب گردید.

مرحله دوم : در این مرحله با توجه به اقدامات مرحله اول، پرسشنامه مورد بازبینی قرار گرفت و اصلاحات و تغییرات لازم و ضروری انجام گرفت. به منظور بررسی میزان پایایی پرسشنامه نیز، ابتدا داده‌های به دست آمده از ۳۰ پرسشنامه اولیه با استفاده از آلفای کرونباخ^۱ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. آلفای کرونباخ کل پرسشنامه‌ها ۰/۸۹۳۵ محاسبه گردید. پس از جمع آوری کل ۲۱۶ پرسشنامه اعتبار آنها نیز با استفاده از آلفای کرونباخ سنجیده شد. آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ها نیز ۰/۹۳۵۷ . به دست آمد. همچنین برای اطمینان بیشتر آلفای کرونباخ فرضیه نیز در هر دو

مرحله به تفکیک محاسبه شد که نتایج آن در جدول ۲ آمده است و نشان از اعتبار بالای پرسشنامه طراحی شده برای ارزیابی فرضیه تحقیق داشت.

جدول ۲. مقادیر آلفای کرونباخ

تعداد نمونه	فرضیه ۱	فرضیه ۲
۲۱۶ نمونه	۰/۸۲۴۲	۰/۸۹۳۵
۳۰ نمونه	۰/۸۳۹۷	۰/۹۳۵۷

یافته ها

یافته های توصیفی تحقیق:

تراکم بالای گروه سنی ۲۶ تا ۳۰ به میزان (۳۰/۵ درصد) ۵۰ درصد پاسخگویان افسر جزء می باشند.

بیشتر جمعیت پاسخگویان (۹۰/۲ درصد) را متأهلان تشکیل می دهند.

(۶۱/۵ درصد) از پاسخگویان ورزش می کنند و (۳۸/۵ درصد) ورزش نمی کنند.

(۸/۸ درصد) از پاسخگویان بیماری مزمن دارند و (۹۱/۲ درصد) بیماری مزمن ندارند. و این نشان دهنده سلامت پاسخگویان است.

اکثر پاسخگویان (۸۹/۳ درصد) از داروی مسکن استفاده نمی کنند که نشان دهنده این امر مهم است که بیشتر پاسخگویان از سلامت نسبی برخوردارند.

(۴۴/۷ درصد) از پاسخگویان در منزل شخصی، (۴۰ درصد) از پاسخگویان در منزل استیجاری و (۱۵/۳ درصد) از پاسخگویان نیز در نزد خانواده خود زندگی می کنند.

اکثر پاسخگویان دارای مدرک تحصیلی دیپلم هستند. لذا به اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه بیشتر می توان اتکا کرد.

اکثر پاسخگویان (۸۰/۶ درصد) هزینه های زندگی را از طریق درآمد سازمان تأمین می کنند.

بررسی فرضیه ۱: بین ویژگی‌های فردی و ایجاد استرس در کارکنان پایور کلانتری‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به جدول ۳ میانگین، انحراف استاندارد و انحراف معیار میانگین نمرات پاسخگویان به سئوالات این فرضیه آمده است.

جدول شماره ۳ آمار توصیفی ویژگی‌های فردی

متغیر مورد بررسی	تعداد پاسخگویان	میانگین	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد میانگین
ویژگی‌های فردی	۲۱۶	۳/۶۸۵۹	۰/۷۳۵۵	۰/۰۵

از جدول ۳ مقدار آماره t و درجه آزادی این آزمون $(n-1)$ و سطح معناداری و میانگین انحرافات و یک فاصله اطمینان ۹۵ درصد برای میانگین انحرافات به دست آمده است.

جدول ۳ آزمون t ویژگی‌های فردی

متغیر مورد بررسی	مقدار آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین انحرافات	فاصله اطمینان ۹۵ درصد برای انحرافات از میانگین	
					کران پایین فاصله اطمینان	کران بالا فاصله اطمینان
ویژگی‌های فردی	۱۳/۷۰۵	۲۱۵	۰/۰۰۰	۰/۶۸۵۹	۰/۵۸۷۳	۰/۷۸۴۶

با توجه به جدول ۳ و مقایسه سطح معناداری ۰/۰۰۰ با مقدار ۰/۰۵، چون سطح معناداری ۰/۰۰۰ و کمتر از مقدار ۰/۰۵ است فرض H_0 رد می‌شود. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بین ویژگی‌های فردی و ایجاد استرس در کارکنان کلانتری‌ها رابطه معناداری وجود دارد و این فرضیه پذیرفته می‌شود.

بررسی فرضیه ۲: بین عوامل استرس زای فردی ایجاد استرس و کاهش بهره‌وری نیروی انسانی در کارکنان کلانتری‌ها رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به جدول ۳ میانگین، انحراف استاندارد و انحراف معیار میانگین نمرات پاسخگویان به سئوالات این فرضیه آمده است.

جدول شماره ۴: آمار توصیفی استرسورهای فردی

متغیر مورد بررسی	تعداد پاسخگویان	میانگین	انحراف استاندارد	انحراف استاندارد میانگین
استرسورهای فردی	۲۱۶	۳/۳۳۴	۰/۸۸	۰/۰۵۹

از جدول ۴ مقدار آماره t و درجه آزادی این آزمون $(n-1)$ و سطح معناداری و میانگین انحرافات و یک فاصله اطمینان ۹۵ درصد برای میانگین انحرافات به دست آمده است.

جدول ۴ آزمون t استرسورهای فردی

متغیر مورد بررسی	مقدار آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین انحرافات	فاصله اطمینان ۹۵٪ برای انحرافات از میانگین	
					کران پایین فاصله اطمینان	کران بالا فاصله اطمینان
استرسورهای فردی	۵/۵۸۶	۲۱۵	۰/۰۰۰	۰/۳۳۴۸	۰/۲۱۶۷	۰/۴۵۳۰

با توجه به جدول ۴ و مقایسه سطح معناداری ۰/۰۰۰ با مقدار ۰/۰۵، چون سطح معناداری ۰/۰۰۰ و کمتر از مقدار ۰/۰۵ است فرض H_0 رد می شود. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد، بین استرسورهای فردی و کاهش بهره وری در کارکنان کلانتری‌ها رابطه وجود دارد و این فرضیه پذیرفته می شود.

بحث و نتیجه گیری:

در این تحقیق تلاش گردیده است به سؤال زیر پاسخ داده شود:

آیا بین عوامل استرس زای فردی ایجاد استرس و کاهش بهره وری نیروی انسانی در کارکنان کلانتری‌ها رابطه وجود دارد؟

نتایج آزمون های t استیودنت حاکی از وجود آمار معنی دار و مثبت بودن استرسور فردی مطرح شده بوده است. با توجه به نتایج حاصل از آزمون های ذکر شده باید گفت:

- بین ویژگی‌های فردی و ایجاد استرس در کارکنان پایور کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

۱۲۱ • بین عوامل استرس زای فردی ایجاد استرس و کاهش بهره‌وری نیروی انسانی در کارکنان کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

- با مقایسه یافته‌های این تحقیق، با تحقیقات قبلی که در بخش «پیشینه تحقیق» به آن اشاره گردید می‌توان پذیرفت که نتایج تحقیقات پیشین با تأیید فرضیه‌های این تحقیق منطبق است.

پیشنهادها

با توجه به اینکه نیروی انسانی مهم‌ترین عامل در بهبودی بهره‌وری است؛ با به کارگیری نکات زیر، می‌توانند زمینه ارتقای بهره‌وری را فراهم کنند.

- انگیزش مناسب کارکنان از طریق اعطای پاداش‌های مادی، تفویض اختیار، ایجاد محیط دوستانه و روابط غیررسمی بین کارکنان.

- بالا رفتن سطح آموزش مستمر و مداوم نیروی کار.

- انجام پژوهش و تحقیقات متناسب با کار.

- گماردن افراد در مشاغل متناسب و جلوگیری از اشتغال همزمان، به چند شغل و داشتن شغل دوم و پرداخت اضافه کار به صورت کامل، وام‌های قرض الحسنه و ... به کارکنان کلانتری‌ها.

- بهبود روش‌های انجام کار.

- به کارگیری سبک مدیریتی صحیح و علمی.

- توجه واقعی و اساسی به مشکلات اقتصادی کارکنان و تلاش برای اصلاح وضع مالی و ارتقای وضعیت معیشتی آنان.

- دادن آگاهی و شناخت به کارکنان درباره اهداف و وظایف سازمانی و جایگاه افراد در آن.

- ایجاد روحیه همکاری و مشکل‌گشایی در سازمان و اعتقاد مدیران و کارکنان به آن.

- استفاده از قدرت نوآوری و خلاقیت کارکنان و پژوهش‌های کاربردی آنها.
- ایجاد شرایط خوب کاری و تفریحات سالم برای کارکنان و برنامه ریزی مناسب برای تنظیم اوقات فراغت کارکنان و خانواده آنان و ایجاد و گسترش امکانات ورزشی، تفریحی و سرگرمی‌های سازنده و مفید برای آنان.
- کاهش خستگی کارکنان کلانتری‌ها از طریق افزایش مدت زمان استراحت آنان «شیفت خدمتی کارکنان در کلانتری‌ها از ۲۴ ساعت کار ۲۴ ساعت استراحت - به ۲۴ ساعت کار و ۴۸ ساعت استراحت تغییر یابد».
- تقویت روح ایمان و اعتقادات مذهبی و برخورداری از اخلاق و صفات پسندیده کارکنان و اعضای خانواده آنان.
- حفظ سلامت جسمانی و تغذیه مناسب افراد.
- تلاش در جهت ارتقای سطح تحصیلات کارکنان و اعضای خانواده آنان.
- تلاش در جهت حفظ سلامت کارکنان کلانتری‌ها.
- آموزش کارکنان کلانتری‌ها در سطح وسیع با هدف کاهش استرس و پیشگیری از آن و آموزش شیوه رویارویی با استرس .
- تشکیل کارگاه‌های آموزشی بهداشت روانی جهت توجیه کارکنان کلانتری‌ها جهت ایجاد روابط خانوادگی مطلوب و آداب برخورد و رفتار متقابل و تأثیر آنها .
- تهیه فیلم‌های کوتاه و مستند آموزشی برای مقاوم سازی کارکنان و اعضای خانواده آنها در برابر استرس.
- تعامل و همکاری با دانشکده‌ها و مراکز روان‌شناسی برای رفع مشکلات و روان درمانی کارکنان.

منابع :

- ابطحی، سید حسین و بابک کاظمی (۱۳۸۳)، بهره‌وری ، تهران: مؤسسه مطالعات پژوهش‌های بازرگانی.

- استورا، جین بنجامین (۱۳۸۲)، تنیدگی یا استرس (بیماری جدید تمدن)، ترجمه پریخ، دادستان، تهران: انتشارات رشد.
- اشتاین مترز، جنی، جان بلنکس شیب، لیندا براون، دبورا هال و گریس میلر (۱۳۸۷). چگونه بر استرس غلبه کنیم پیش از آنکه استرس بر ما غلبه کند. ترجمه علی ملکی، تهران: انتشارات سیامک.
- الیوت، روبرت (۱۳۸۲) فشارهای روحی (... چگونه می توان با آن مبارزه کرد)، ترجمه شاهرخ وزیری، چاپ اول، تهران: انتشارات خاتون .
- پوراسدی، محمد، (۱۳۸۲)، «عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان پلیس انتظامی راهور تهران بزرگ»، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی.
- دانایی فرد، حسن و سید مهدی الوانی و عادل آذر (۱۳۸۳) روش شناسی، پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع (جلد اول و دوم) تهران: انتشارات صفار اشراقی - دلاور، علی، (۱۳۸۵)، روش‌های تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران: دانشگاه پیام نور.
- راجر، درک (۱۳۹۷)، تغییرات زندگی (فشار روانی و شیوه‌های مقابله)، ترجمه بهمن تجاریان و ایران داودی، تهران: انتشارات رشد .
- غفوریان، هما (۱۳۷۷)، «عوامل استرس زا در مدیران»، نشریه تدبیر. شماره ۸۶.
- فتح پور، ایوب، (۱۳۸۲)، «بررسی عوامل سازمانی اضطراب زا بین کارکنان انتظامی شهرستان تبریز»، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی.
- فرامرزی، علی (۱۳۷۹)، «بررسی رابطه سبک‌های شناختی و شیوه مقابله با فشار روانی، با پیشرفت تحصیلی دانشجویان دانشگاه تبریز»، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت معلم.
- کاظمی نژاد، ابراهیم، (۱۳۸۳)، «بررسی عوامل فشارزای شغلی در بین کارکنان پاسگاه‌های مرزی استان کرمانشاه»، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی.

- گریفین، مورهد، (۱۳۸۵) رفتارهای سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمار زاده، تهران: انتشارات مروارید.
- گنجی، حمزه (۱۳۸۰)، بهداشت روانی. تهران: انتشارات ارسباران.
- لیدن- رونسنتاین، لوری ای [سیناترات استیون] (۱۳۷۹). مقابله با فشارهای روانی. ترجمه جزایری، مجتبی، تهران: نشر پیکان .
- مایکنبام، دونالد، (۱۳۸۲) آموزش ایمن سازی در مقابل استرس، ترجمه سیروس مبینی، تهران: انتشارات رشد.
- مک کی، ماتیو، (۱۳۸۳) تا «وجودم» هست زندگی باید کرد. ترجمه قراچه داغی، مهدی. تهران: نشر واحدی.
- موسوی، ولی ا...، (۱۳۸۶)، «بررسی ارتباط بین شیوه های رویارویی با فشار روانی و سلامت روانی در گروهی از دانشجویان دانشگاه گیلان»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه گیلان.
- میشل، مینا، (۱۳۸۴) استرس (علل، علائم، نشانه ها، راه حل ها)، ترجمه ساعد هرسینی و عباس درشتی، کرمانشاه: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه .
- وفایی بوربور، صدیقه (۱۳۷۸)، نقش جهت گیری دینی (درونی و بیرونی) و مقابله های مذهبی در استرس شغلی دبیران زن شهرستان گیلان، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس

- Azkhosh M(1989) Psychosocial Stress in Neurosis PH.D India Bomby university .
- Baurne, P.G.(1959). Psychology and Psychology of Stress. Academic. Pressinc. Publisher. New York .
- Gurmeet ,Singh Dalbirkaur . Harsharan. Kanr(1983) Presumptive Stress Life Events Scaleind .