

عوامل مؤثر بر استرس شغلی دانش آموختگان شاغل در کلانتری‌های تهران بزرگ

مسعود شریعتی^۱، دکتر سیدمرتضی نوربخش^۲، سیدعزیز رفعتی اصل^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۱۱/۲۰

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۰/۰۲/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۰۶/۰۶

و سروش بهریر^۴

چکیده:

هدف و زمینه: استرس شغلی یکی از شایع‌ترین بیماری‌های عصر ماست. تحقیقات نشان می‌دهند که استرس شغلی می‌تواند از ناحیه عوامل فردی، ماهیت و ویژگی‌های شغلی و نقش‌های سازمانی، ساختار سازمانی، ارتباطات، مدیریت سازمان و غیره بر فرد وارد شود. بنابراین شناخت و درک صحیح از عوامل استرس‌زای شغلی و تعدیل و کاهش آن‌ها تا سطح منحنی نرمال می‌تواند باعث ایجاد بسترهای رشد و بالندگی سازمان شود. هدف کلی در این تحقیق شناسایی میزان استرس شغلی دانش آموختگان شاغل در کلانتری‌های تهران بزرگ و عوامل مؤثر بر آن است.

روش: این پژوهش از نوع پیمایشی می‌باشد. متغیرهای مؤثر بر استرس که در این تحقیق به آن پرداخته شده است عبارتند از: ویژگی‌های فردی (سن و جنسیت)، ساختار سازمانی، ویژگی‌های نقش، آموزش و منابع محیطی. برای سنجش میزان تأثیر هر یک از این متغیرها از روش‌های مختلف مثل تحلیل رگرسیون ساده و چند متغیره، ضریب همبستگی اسپیرمن، من ویتنی و کروسکال والیس استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش دانش آموختگان دانشگاه علوم انتظامی از سال ۱۳۸۰ تا ۱۳۸۵ می‌باشند که در کلانتری‌های تهران بزرگ مشغول به کار هستند. نمونه‌ها به صورت تصادفی ساده انتخاب شده‌اند که با توجه به حذف پرسشنامه‌های ناقص و ناقص تعداد ۱۰۷ پرسشنامه صحیح جهت تحلیل آماری مورد قبول واقع شده‌اند. یافته‌ها: بر اساس نتایج تحقیق بین ویژگی‌های فردی کارکنان (سن، جنسیت، تأهل و...) و همچنین منابع محیطی با استرس شغلی کارکنان رابطه‌ای مشاهده نشد؛ ولی بین آموزش، ویژگی‌های نقش و ساختار سازمانی، رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج: بر اساس تحلیل رگرسیون چندمتغیره از بین متغیرهای مستقل مورد بررسی متغیر ساختار سازمانی سهم بیشتری در پیشگویی رفتار متغیر وابسته دارد.

کلیدواژه:

استرس پلیس Police stress، مدیریت استرس Stress management، رویدادهای استرس‌زای زندگی Organizational structure، استرس شغلی Life stressors، ساختار سازمانی Job stress، مقابله با استرس Coping with stress، حمایت اجتماعی Social support

□ استناد: شریعتی، مسعود؛ نوربخش، سیدمرتضی؛ رفعتی اصل، سیدعزیز؛ بهریر، سروش (۱۳۹۰). تابستان. عوامل مؤثر بر استرس شغلی

دانش آموختگان شاغل در کلانتری‌های تهران بزرگ. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۶(۲)، ۲۶۶-۲۹۶.

۱. عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی (نویسنده مسئول)

۲. استادیار سازمان سنجش کشور

۳. عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی

۴. عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی

مقدمه

با پیشرفت و توسعه روزافزون جامعه بشری شاهد شکل‌گیری سازمان‌ها و نهادهای در راستای پاسخگویی به نیازهای جوامع امروزی می‌باشیم. نیازهایی که از عطش سیری‌ناپذیر انسان به رشد و کمال در تمام ابعاد وجودی او سرچشمه می‌گیرد. ماهیت این عصر را با دو مؤلفه مهم سرعت و تغییر بهتر شناخته می‌شود. سرعت در تغییرات و تغییر در سرعت از مفاهیم مهم این عصر هستند که بدون شناخت آن‌ها نمی‌توان تفاوت این عصر را با قرون گذشته درک نمود. تغییر و سرعت ماهیت این دوره از زندگی بشر می‌باشند. بشری که در گذشته مفهوم زمان برای او از طول خورشید تا شامگاهان معنی می‌شد و با یک روند و ضرب‌آهنگی یکسان در طول عمر حرکت می‌نمود، امروز زمان را با صدم ثانیه درک می‌نماید و به‌دنبال حرکت بر مبنای نور می‌باشد. و خود را در تحیر مبهوت کنند زمان اسیر می‌بیند.

مؤلفه دیگر و مهم این دوره سرعت سرسام‌آور تغییرات محیطی است. تغییر در حوزه فناوری‌ها و دست یافتن انسان به حوزه‌های جدید دانش، انسان قرن جدید را وارد عوالم ناشناخته‌ای نموده است که با زیست‌بوم سابقه خود تفاوت‌های فاحشی دارد. «دنیای مجازی‌ها» الزامات خود را بر ما تحمیل نموده است و تغییرات پی‌درپی آن با سرعت نور کارکنان عصر فراصنعت را دچار ابهام و تناقض‌های روان‌شناختی و کارکردی نموده است. تنیدگی (استرس) شغلی برای ما مفهومی قابل درک می‌باشد. عمده خواستگاه تنیدگی در عدم انطباق با سرعت و تغییر می‌باشد. استرس بالا افراد را به سرعت به سوی اضمحلال فیزیکی و فروپاشی عاطفی، شناختی و ادراکی پیش می‌برد. با از کار افتادن افراد شریان حیات سازمان‌ها نیز مختل می‌شود.

شناخت ابعاد و جنبه‌های مختلف استرس شغلی هر روز ابعاد جدی‌تری می‌یابد. که در این میان ورود متخصصان و دانشمندان حوزه‌های مختلف علوم نظیر پزشکی، روان‌شناسی، مدیریت و ... در امر تحقیق پیرامون استرس شغلی خود گویای این مدعا است که رهاورد آن کشف زوایای جدید از عوامل و محرک‌های شغلی و محیطی مؤثر بر استرس شغلی می‌باشد و ایجاد بستر مناسب‌تر جهت رشد فردی و سازمانی از رهگذر کاهش آلاینده‌های استرس‌زای فردی، محیطی و سازمانی است.

امروزه مدیریت فشارهای روحی و روانی و کنترل این پدیده مخرب سهمی اساسی و تأثیرگذار در روند موفقیت هر سازمان دارد؛ زیرا فشارهای روانی در سازمان‌ها یکی از چالش‌های جدی مدیران در عصر صنعتی‌شدن جوامع است و بازدهی سازمان‌ها را تا حد زیادی کاهش داده است و به طبع این موضوع در روند انجام امور سازمان‌ها معضلات رفتاری و تعارض به وجود آمده است. از سوی دیگر دامنه فشارهای عصبی تا جایی گسترده شده است که به صورت پدیده‌ای فراگیر در سازمان‌ها درآمده است و تنها معدودی از سازمان‌ها توانسته‌اند با توسل به راهکارهای مناسب از آثار زیانبار آن در امان بمانند.

استرسی که ما همراه خود به محل کار می‌بریم و حتی استرسی که در محل کار منتظر ما است طغیان می‌کند و بدین ترتیب کارکنان، مدیران و کارگران، همه و همه فشار مضاعفی را تجربه خواهند کرد. در حالی که وجود کمی استرس در زندگی روزانه عادی است، استرس زیاد سطح بهره‌وری را کاهش می‌دهد و از لحاظ فیزیکی و روانی صدماتی به همراه دارد؛ فردی که مورد حمله فشارهای عصبی و روحی قرار می‌گیرد، مسلماً در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی، برقراری روابط با دیگران، شیوهی اجرایی اثر بخشی کار و در نهایت کارایی و بهره‌وری دچار مشکل می‌شود. برای نمونه توان افتادگی یکی از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی است که اولین وجه آن فرسودگی جسمانی است، فردی که از توان افتاده است اغلب از خستگی شدید در محل کار شکوه می‌کند و دچار کمبود انرژی و ضعف می‌شود. دومین وجه آن فرسودگی عاطفی است؛ وقتی ذخیره‌های جسمانی بر اثر استرس شغلی به پایان می‌رسد، منابع عاطفی نیز تحلیل می‌رود و روی هم رفته رضایت شخص از زندگی کاهش می‌یابد. سومین جنبه از توان افتادگی، فرسودگی روانی است که موجب می‌شود فرد شاغل نسبت به کار، مشتریان یا ارباب رجوع، سازمان و همکاران خود با دیدی منفی برخورد کند و حتی این نگرش‌های منفی و غیرانسانی ممکن است از محیط کار به محیط خانوادگی و محفل دوستانه نیز کشیده شود (لارسون، ۲۰۰۴).

پر واضح است مشاغل پلیسی به دلیل شرایط محیطی و نوع مأموریت سازمانی و ساختار وظایف آن، منشاء استرس می‌باشد (جیمز، ۲۰۰۶). چنانچه در بسیاری از تحقیقات شغل پلیس به‌عنوان یکی از مشاغل پر استرس معرفی شده است. لذا باید مدیران هر از چندی با نگرش علمی، مسائل ناشی از شغل مأمورین پلیس را مورد مذاقه قرار دهند و با ایجاد مکانیزم‌هایی نسبت به تعدیل فشارهای روانی و کاستن از تنش‌های شغلی مأموران اقدام موثری را طرح‌ریزی نمایند تا از آسیب‌های احتمالی که ممکن است بر اثر فشار بیش از حد ناشی از انجام وظایف و مسئولیت‌ها بر افراد سازمان وارد شود، بکاهند و از افت عملکرد و کیفیت خدمات آنان جلوگیری نمایند و همچنین از هزینه‌های ناشی از تنیدگی روحی و آسیب‌های بدنی افراد جلوگیری نماید. این مهم مگر با شناخت وضعیت استرس کارکنان و عوامل ایجاد کننده آن میسر نمی‌شود. اهمیت و ضرورت پژوهش: استرس شغلی و عواقب ناشی از آن به نوعی به یکی از شایع‌ترین معضلات عصر مدرن تبدیل شده است و سازمان‌ها و شرکت‌ها هزینه‌های فراوانی را بابت بیماری‌های ناشی از فشارهای عصبی می‌پردازند. بنابراین مدیران و مسئولین سازمانی باید در راستای کاهش هزینه‌های ناشی از استرس در محیط کار چاره‌ای اساسی بیندیشند.

مدیران سازمانی نیاز دارند که با اطلاع و شناسایی عوامل ایجادکننده استرس در محیط کار، نقش آن‌ها را در محیط کار تقلیل داده و زمینه را برای رشد و بهبود کارایی و اثربخشی سازمانی آماده کنند؛ چرا

که عدم پرداختن به استرسی که کارکنان نیروی انتظامی در حین انجام وظایف متحمل می‌شوند، می‌تواند خسارت‌های جبران‌ناپذیری به بار آورد. به‌عنوان نمونه تعهد کارکنان نسبت به مسئولیت‌هایشان کاهش می‌یابد و مسئله غیبت از کار به وجود می‌آید؛ غیبت از کار نه صرفاً یک غیبت فیزیکی بلکه می‌تواند غیر فیزیکی باشد مثلاً اگر کارکنان وظایف خود را به درستی انجام ندهند مثل این است که غیبت از کار صورت گرفته است؛ بنابراین با گذشت زمان کارکنان انگیزه کاری خود را از دست می‌دهند و این امر بهره‌وری نیروی کار را کاهش می‌دهد. لذا شناسایی میزان استرس کاری کارکنان و عوامل مؤثر بر آن برای کاهش این استرس‌ها بسیار ضروری و حیاتی است. هدف کلی این پژوهش شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر استرس شغلی کارکنان نیروی انتظامی تهران بزرگ است.

پیشینه و مبانی نظری تحقیق: در بررسی استرس‌های شغلی کارکنان یک واحد نظامی در ایران مشخص شده است، در بین عوامل استرس‌زا، عامل شغل بیشترین تأثیر را بر روی استرس کارکنان داشته است (آزادمرزآبادی و سلیمی، ۱۳۸۳). نجفی (۱۳۸۶) در بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر استرس کارکنان پایور کلانتری‌های شهرستان خوی گزارش کرده است که عواملی نظیر نحوه برخورد مسئولین با کارکنان پایور، تراکم کاری، نقل و انتقالات و میزان دریافت حقوق از عوامل استرس‌زا برای کارکنان پایور می‌باشند. بیگزاد (۱۳۷۶) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی به نتایج زیر دست یافت: عوامل استرس‌زای شغلی به ترتیب عبارت بودند از تراکم کاری، عدم امنیت شغلی، وجود تبعیضات در محیط کار، عدم حمایت سرپرستان از کارکنان و عدم ارضای نیازهای مادی. همچنین بین عوامل سازمانی ذکر شده و ایجاد استرس در کارکنان و کاهش عملکرد آن‌ها رابطه مستقیم وجود داشت.

پژوهش‌های خارجی زیادی انجام شده است. ویکتورا، هیچ و باریس (۲۰۰۴) فشارها و استرس‌های نیروهای پلیس را در چهار طبقه دسته‌بندی کرده است:

- ۱- استرس‌های بیرونی (خارجی): منشأ این نوع استرس‌ها، خطرات و تهدیدات واقعی نظیر ورود به اماکن تاریک و ناشناخته، عکس‌العمل در برابر اشخاص مسلح و تعقیب سریع متخلفان و قانون‌شکنان می‌باشد.
- ۲- استرس‌های سازمانی: دربرگیرنده از عواملی است که در حالت شبه نظامی (غیرمأموریتی) نیروهای پلیس رخ می‌دهد و ناشی از ضرورت هماهنگی دائمی با برنامه‌های متغیر، کار در ساعت‌های نامتعارف و شرایط انطباق با قوانین تفصیلی و روش‌ها است.

- ۳- استرس‌های شخصی: این نوع استرس ممکن است ناشی از خصوصیات جنسی و نژادی شخص در میان سایر همکاران و شکل سازگاری با آن‌ها باشد. این استرس دربرگیرنده مشکل سازگاری با ارزش‌های

جمعی است که منطبق با ارزش‌ها و باورها و تعصبات او نیست.

۴- استرس‌های عملیاتی: تأثیرات کلی مواجهه روزمره با مشکلات زندگی شهری، برخورد با سارقان و ولگردان مست و افراد مبتلا به اختلالات روانی و... همگی از عوامل بروز این نوع استرس می‌باشند. این نوع دسته‌بندی در عوامل استرس‌زای مرتبط با کار و وظایف کارگزاران پلیس که توسط موناهن و فارمز (به نقل از بیر، ۱۹۹۴، ص ۲۲-۲۵)^۱ تهیه شده است نیز دیده می‌شود:

* دادگاه و محاکم، نوع احکام و رویه‌ها؛

* شیوه تصمیم‌گیری مسئولان ارشد پلیس، حمایت نکردن، تبعیض میان افراد و غیره؛

* خط‌مشی‌های اداری؛

* رویه آیین‌نامه‌های اداری؛

* تجهیزات و نحوه کارایی و تعمیر و نگهداری آن‌ها؛

* شرایط خطرناک شغلی و زندگی شخصی افراد؛

* پلیس در دیدگاه و اذهان عمومی؛

* شرایط و موقعیت‌های انزجارآور (تصادفات مرگبار، آگهی‌های فوت)؛

* تغییر شیفت (نوبت)‌های تکراری؛

* برخوردهای منفی با سرپرستان؛

* وظایف و امور غیر پلیسی؛

* عدم اعتماد میان همکاران؛

* الزامات شغلی و تضادهای چندجانبه؛

* سیاست‌گذاری‌های بیرون‌سازمانی موثر بر سازمان؛

* کسالت و انزوا؛

* موقعیت‌های شغلی و حقوقی (دستمزد)؛

* فرصت‌های ارتقای شغلی؛

* ناسازگویی از طرف مردم؛

* احساس قدرناشناسی.

بیوکر و ویکو (۲۰۰۷)^۲ در دو مقاله با عنوان عوامل جهانی استرس پلیس چیست؟ به بررسی سیر

مطالعات و پژوهش‌های در حوزه استرس پلیس پرداخته است که در ادامه به آن می‌پردازیم.

1. Beehr, 1994

2. Buker & Wiecko, 2007

استرس‌های سازمانی موجود در شغل پلیس (نظیر خطر، خشونت، بروکراسی و رویه‌های اداری و ...) در برخی مطالعات به چهار دسته در سازمان‌های پلیس تقسیم شده است. ماهیت کار پلیسی، ماهیت اجتماع، ماهیت دستگاه قضایی و ویژگی‌های سازمانی (ریسی، ۱۹۸۷).^۱ در برخی مطالعات بر مبنای ادراک افسران پلیس مجموعه این عوامل به دو طبقه تقلیل یافته‌اند: گروه اول (عوامل سازمانی) نقش بسزایی در بروز و پدیدآیی استرس در بین افسران پلیس نسبت به گروه بعدی (ماهیت شغل) دارند (ویولانتی و آرون، ۱۹۹۳).^۲

عوامل استرس‌زایی که ریشه در عامل سازمانی دارند متأثر از رویه‌ها و سیاست‌های اداری و نگرش منفی مرتبط با افسران. از نظر آرون (۱۹۹۵) و برون و کمپبل (۱۹۹۰)^۳ به طور کلی این استرس‌زها عبارتند از نوع رفتار سرپرستان (مدیران)، ارتقاء و شرایط محیط کار به طور دقیق این استرس‌ها عبارتند از: (۱) فقدان مشارکت در تصمیم‌گیری‌های روزانه عملیات‌های سازمانی؛ (۲) فقدان حمایت‌های اداری؛ (۳) فلسفه و اصول غیرمنصفانه حاکم بر تنبیهات؛ (۴) بیگانگی در میان افسران پلیس به دلیل ساختار شبه نظامی سازمان.

بروک و میکلسون (۲۰۰۵)^۴ در مقاله «خستگی، استرس شغلی و نگرش افسران پلیس نسبت به استفاده از زور» استرس‌های پلیس را به دو دسته تقسیم می‌کنند:

۱. استرس‌های مربوط به ماهیت شغل پلیسی مانند: تهدیدهای فیزیکی، استفاده از خشونت و زور، در معرض خشونت و خطر قرار گرفتن، کار کردن در موقعیت‌های ابهام‌آمیز و نوبت کاری؛
 ۲. استرس‌های مربوط به جنبه‌های سازمانی شغل پلیس نظیر مدیریت ضعیف، ساختار غیرمنعطف سلسله مراتب، نقش‌های پلیس، ارتباطات محدود، تغییرات سازمانی و مسیر شغلی غیر جذاب.
- در اوایل دهه ۱۹۸۰، تحقیقاتی راجع به استرس انجام می‌شود و مأموران پلیس نیز در عرصه تحقیق درباره عدالت کیفری ظاهر می‌شوند. یکی از پیشروان این عرصه جان ویولانتی است. ویولانتی و مارشال با همکاری یکدیگر مقاله‌ای را با عنوان «فرایند استرس پلیس» به سال ۱۹۸۳ نوشته‌اند. این تحقیق، تحلیل استرس شغلی پلیس را به سه عنصر تعمیم می‌دهند: عوامل استرس‌زا، استرس فردی تجربه‌شده و کنار آمدن با شرایط.

عوامل مؤثر بر استرس شغلی:

نقش‌های سازمانی: نقش‌ها جنبه کلیدی عملکردهای مرتبط با شغل کارکنان می‌باشد و شامل انتظارات مردم و مدیران از کارکنان می‌باشد. چنانچه نقش‌های ادراک شده و مورد انتظار با یکدیگر متفاوت باشند، استرس نقش به وجود می‌آید (برگرن، آدلر و کول، ۱۹۹۴).^۵ بنابر نتیجه پژوهش‌ها چهار نوع ویژگی برای

1. Ricci, 1987

2. Vilanti & Aron, 1993

3. Brown & Campbell, 1990

4. Burke & Mikkelsen, 2005

5. Berggren, Adler, & Cole, 1994

نقش برشمردده‌اند: ناسازگاری (تعارض) نقش، ابهام نقش، گران باری نقش و کم باری نقش (پاول، ۱۹۹۵).^۱

- تعارض نقش: در تعریف تعارض نقش آورده‌اند که تعارض نقش زمانی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه‌ای از الزام‌های شغلی با پذیرش مجموعه‌ای از الزام‌های شغلی مغایر و یا به کل ناممکن باشد (رنдал، ۱۳۷۷، ص ۷۶).

- ابهام نقش: ابهام نقش، مشخص نبودن نقش فرد در چارچوب کار و گستره مسئولیت‌هایش و معین نبودن هدف‌هایی که باید در تحقق آن‌ها بکوشد توصیف شده است (استورا، ۱۳۷۷، ص ۴۱).
 - گران باری نقش: گران باری نقش را می‌توان با وضعیتی که در دستگاه برق یک ماشین رخ می‌دهد مقایسه کرد. اگر برق، بیش از اندازه در دستگاه جمع شود، دستگاه متحمل اضافه بار [برق] می‌شود و ممکن است کل ماشین در کارکرد دچار اختلال یا به اصطلاح کژکاری شود. گران باری نقش در کار به این معنی است که در میان یک گروه کار که کارهای بسیار زیادی برای انجام شدن وجود دارند، فردی ممکن است دچار کژکاری و بد عمل کردن شود (استورا، ۱۳۷۷، ص ۷۲).
 - کم باری نقش: یعنی، وضعیتی که در آن از مهارت‌های شخص به طور تمام و کامل استفاده نمی‌شود. در حالی که گران باری نقش گویای خواست‌های زیادی است [که به شاغل تحمیل می‌شود]، کم باری نقش حکم محدودیت و بازدارندگی را دارد (بارن و کنی، ۱۹۸۶).^۲
 - ساختار و جو سازمانی: بیشتر کارها در بافت سازمان انجام می‌شوند، و کارشناسان رفتار سازمانی و توسعه سازمانی نیز برای دریافتن تأثیرهایی که سازمان در کار دارد، نقش سازمان را کانون توجه خود قرار داده‌اند. از سوی دیگر، استرس شغلی با شماری از ویژگی‌های مربوط به سازمان نیز بستگی دارد. در این قسمت چهار نوع از این ویژگی‌ها بررسی خواهند شد: ساختار سازمانی، مقام/سطح در درون سازمان، فرهنگ سازمانی و قلمرو سازمانی.
- درباره آثار نهفته ساختار سازمانی در عملکرد فرد در همین سال‌های اخیر بررسی‌هایی انجام شده، و درک روشن‌تری به دست آمده است. طرح این موضوع که افراد شاغل تا چه اندازه در زمان امور کار خود و در تصمیم‌گیری درباره آن دخالت داده می‌شوند، به تعریف دو نوع ساختار سازمانی انجامیده است: ساختار سازمانی متمرکز و ساختار سازمانی نامتمرکز. در ساختار نوع اول یا سازمان هرمی بلند، بخش اعظم قدرت تصمیم‌گیری در دست مدیران سطح بالا است؛ حال آنکه در ساختارهای سازمانی غیرمتمرکز (سازمان‌های مسطح) کارکنان، بدون در نظر گرفتن آنکه در چه سطحی از سازمان قرار گرفته‌اند، کنترل مستقیم‌تری در کار خود دارند.

1. Powell, 1995

2. Baron & Kenny, 1986

- **مقام/سطح در داخل سازمان:** از متغیرهای سازمانی مهم دیگر که با استرس شغلی مرتبط است، مقام یا سطحی است که فرد در سازمان به دست آورده است، تعجب ندارد کارکنانی که شغلشان در پایین‌ترین سطح سلسله مراتب سازمانی قرار دارد، بیشتر دستخوش استرس شوند.
- **فرهنگ سازمانی:** علاوه بر ساختار سازمان، از فرهنگ یا جوّ سازمانی نیز همچون منبع و منشأیی برای استرس نام برده‌اند. چنین به نظر می‌آید که هر سازمانی دارای شخصیتی است که مدیریت سطح بالا آن را شکل می‌دهد. علاوه بر آن، فرهنگ یک سازمان را مجموعه باورها و انتظارات مشترک اعضای سازمان تعریف کرده‌اند. یکی از اجزای فرهنگ سازمانی که واقعاً عاملی برای استرس‌های گوناگون است، وجود رقابت است (بارن و کنی، ۱۹۸۶).
- **ویژگی‌های شغل:** نتایج به‌دست‌آمده گویای آن است که جنبه‌های معینی از محیط کار در استرس شغلی نقش دارند. در این قسمت، درباره عامل‌هایی بحث می‌شود که فقط به شیوه انجام یا اتمام شغل مربوط می‌شوند. این ویژگی‌ها چهار دسته گوناگون را تشکیل می‌دهند که به طور خلاصه عبارت‌اند از: آهنگ کار، تکرار کار، نوبت کاری و ویژگی‌های مربوط به وظیفه.
- **آهنگ کار:** آهنگ کار به این که چه کسی یا چه چیزی آهنگ کار را کنترل می‌کند و به ویژه به میزان کنترلی که لازم است شاغل بر فرآیند کار داشته باشد بستگی دارد.
- **تکرار کار:** تعداد دفعات تکرار در کار یکی از ویژگی‌های شغل است که می‌تواند عامل مؤثری در استرس شغلی باشد. هر چه شغل معینی تکراری‌تر باشد، به احتمال بیشتری در پیدایش استرس نقش دارد. در پژوهشی که توسط کوپر، دیویدسن و رابینسن در باره تنیدگی افراد پلیس انجام شده مبین این نکته است که افسردگی‌های موقت افسران پلیس انگلستان ناشی از کار مفرط آنان است (استورا، ۱۳۷۷، ص ۳۸).
- **نوبت کاری:** در تعداد زیادی از مطالعات شغلی این نتیجه حاصل شد که نوبت کاری، عامل استرس‌زای شغلی رایجی است که بر جنبه‌های عصبی-فیزیولوژیکی نظیر حرارت بدن، نرخ سوخت‌وساز، سطح قند خون و نیز بر کارایی ذهنی و انگیزشی لازم برای کار اثر می‌گذارد و در نهایت ممکن است به بیماری‌های مرتبط با استرس منجر گردد (کوپر و داویدسون، ۱۳۸۴).
- **ویژگی‌های مربوط به وظیفه:** بخش دیگری از ویژگی‌های شغلی را که به استرس شغلی منجر می‌شوند، زیر عنوان خصوصیات مرتبط با وظیفه نام برده‌اند. عقیده بر آن است که این دسته از ویژگی‌های شغلی به طور مستقیم یا غیرمستقیم بر پاسخ‌های رفتاری و عاطفی فرد در برابر شغل اثر می‌گذارند. فهرستی از ویژگی‌های مربوط به این وظیفه در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. عنوان و تعریف ویژگی‌های مربوط به وظیفه

| ویژگی | تعریف |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------|
| گوناگونی | تعداد وظیفه‌های گوناگونی که ممکن است برای یک شغل تعیین شوند |
| آزادی عمل (خودمختاری) | مقدار اختیاری که شاغل در تصمیم‌گیری برای انجام شغل خود دارد |
| کنش متقابل لازم | تعداد ارتباط‌های چهره به چهره‌ای که برای انجام وظایف لازم‌اند |
| کنش متقابل اختیاری | تعداد ارتباط‌های رودررویی که به طور خود خواسته صورت می‌گیرند |
| دانش و مهارت لازم | میزان دانسته‌ها یا آمادگی ذهنی که برای انجام دادن شغل لازم است |
| مسئولیت | سطح پاسخگویی که برای انجام وظیفه لازم دانسته‌اند |

به‌عنوان مثال، شغلی که فرصت‌های کمی برای کنش متقابل پیش می‌آورد از نظر فرد شاغلی که به شدت برون‌گرا است بیشتر استرس‌زا دیده می‌شود تا از نظر فردی که درون‌گراتر است (بارن و کنی، ۱۹۸۶).

• روابط کاری میان فردی: کیفیت روابط کارکنان در محیط کار، همواره رابطه موثری با استرس شغلی دارد. که در بررسی‌های انجام شده دست کم چهار نوع روابط میان فردی دیده شده است: روابط با همکاران، روابط درون گروه‌های کار، و روابط با سرپرستان و رهبران و روابطی که با مشتریان یا مراجعان برقرار می‌شود (بارن و کنی، ۱۹۸۶).

زنان و استرس: زنان در معرض استرس‌های ناشی از چندگانگی نقش هستند:

۱- موهرن، اسوان، کانت، وان شایک و گالاما (۲۰۰۵) سه الگوی نظری ارائه کرده‌اند که در آن‌ها می‌توان به نتایج بهداشتی مشارکت زنان در نیروی کار پی برد. به کمک این الگوها می‌توان بررسی کرد که چنانچه مشارکت زنان در نیروی کار بیشتر شود، چه تأثیر بالقوه‌ای در بر خواهد داشت. این الگو بیانگر آن است که مشارکت زنان در نیروی کار، به این دلیل که منابع بالقوه آن‌ها را برای مقابله با استرس افزایش می‌دهد موجب حفظ و حتی تقویت سلامت آن‌ها خواهد شد.

۲- الگوی دیگر حاکی از آن است که اشتغال زنان ممکن است آن‌ها را بیشتر دچار استرس شغلی کند؛ زیرا، گرچه کار کردن ممکن است پاداش‌های بسیاری برای کارکنان دربرداشته باشد، اما زمینه و منبع بزرگی نیز برای استرس خواهد بود.

۳- سومین الگو که الگوی گسترش نقش نام دارد نشان می‌دهد که فرصت‌های بیشتر برای درگیری در نقش که جزء جدایی‌ناپذیر کار است، ممکن است نتایجی مثل رضایت بیشتر و پرورش عزت نفس داشته باشد. در این الگو همچنین استدلال می‌شود که کار از آن رو که منبع بالقوه‌ای از پاداش است

ممکن است فرد را از آسیب ناشی از سایر نقش‌های زندگی محافظت کند.

زنان نظامی هنگام مواجهه با شرایط خطرناک و استفاده از زور در هنگام انجام وظیفه کمی بیشتر از مردان اظهار استرس می‌کنند. آن‌ها انجام دستگیری و بازداشت و واکنش در برابر تبهکاری را نیز بر استرس می‌دانند، در حالی که مردان این گونه نیستند. در میان گروه‌های دیگر یعنی کارمندان غیرنظامی و کارشناسان و متخصصان پلیس شباهت جالبی بیان شده است. زنان در هر دو گروه احساس شهروند درجه دوم در اداره رویدادهای شغلی پراسترس دارند. احساس شهروند درجه دوم بودن ممکن است در اثر فقدان پژوهش درباره این گروه‌ها و نقش آن‌ها در عدالت کیفری دایمی شود. همان‌طور که احساس بیگانگی افزایش می‌یابد میزان نتایج روانی ناشی از استرس نظیر سردرد و افسردگی نیز زیاد می‌شود (برگس، ۲۰۰۵).^۱

فرضیه‌های پژوهش:

- ۱- بین آموزش نامربوط و استرس شغلی فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری رابطه وجود دارد.
- ۲- بین ویژگی‌های نقش و استرس شغلی فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری رابطه وجود دارد.
- ۳- بین ساختار سازمانی و استرس شغلی فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری رابطه وجود دارد.
- ۴- بین منابع محیطی و استرس شغلی فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری رابطه وجود دارد.
- ۵- بین سن و استرس شغلی فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری رابطه وجود دارد.

روش

در این پژوهش از روش پیمایشی استفاده شده است و ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسشنامه است. پس از گردآوری اطلاعات، داده‌های گردآوری شده به وسیله نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل می‌شوند به عبارت دیگر رابطه بین متغیرها با استفاده از آزمون‌های پارامتری و ناپارامتری متناسب با سطوح سنجش متغیرها مانند آزمون U من و تینی، آماره‌ی اسپیرمن و همچنین رگرسیون ساده و رگرسیونی چندمتغیره یا چندگانه سنجیده می‌شود.

جامعه آماری این پژوهش دانش‌آموختگان دانشگاه علوم انتظامی از سال ۱۳۸۰ تا ۱۳۸۵ می‌باشند که در کلانتری‌های تهران بزرگ مشغول به کار هستند. نمونه به صورت تصادفی ساده انتخاب شده‌اند که با توجه به حذف پرسشنامه‌های ناصحیح و ناقص تعداد ۱۰۷ پرسشنامه صحیح جهت تحلیل آماری مورد قبول واقع شدند. محیط پژوهش کلانتری‌های تهران بزرگ می‌باشد.

برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی صوری که یک نوع از روایی محتوا است استفاده شده است. به عبارت دیگر سئوالات پرسشنامه پژوهش حاضر دارای روایی صوری است زیرا گویه‌های مربوط به متغیرها

براساس نظرات داوران و متخصصان و همچنین با تأیید ناظر طرح ساخته شده است. پایایی آن نیز با توجه به جدول ۲ پایایی آلفای به دست آمده برابر با ۰/۸۹۱ می باشد. اگر آلفای به دست آمده بیشتر از ۰/۷۰ باشد، ابزار اندازه گیری دارای پایایی قابل قبولی است. بنابراین با توجه به آلفای به دست آمده، پرسشنامه دارای پایایی قابل قبولی است. همچنین برای دقت بیشتر در سنجش پایایی سؤال های پرسشنامه هر یک از متغیرها با توجه به سؤال هایی که برای آن ها طرح شده است از یکدیگر تفکیک شده اند؛ به این معنی که آلفای مربوط به سؤال های هر کدام از متغیرها جداگانه به دست آمده است که نتایج آن به شرح جدول ۲ می باشد.

جدول ۲. پایایی پرسشنامه

| آلفای به دست آمده | نوع متغیر |
|-------------------|----------------------|
| ۰/۷۷ | متغیر منابع محیطی |
| ۰/۸۴ | متغیر مربوط به استرس |
| ۰/۷۲ | ساختار سازمانی |
| ۰/۷۵ | ویژگی های نقش |

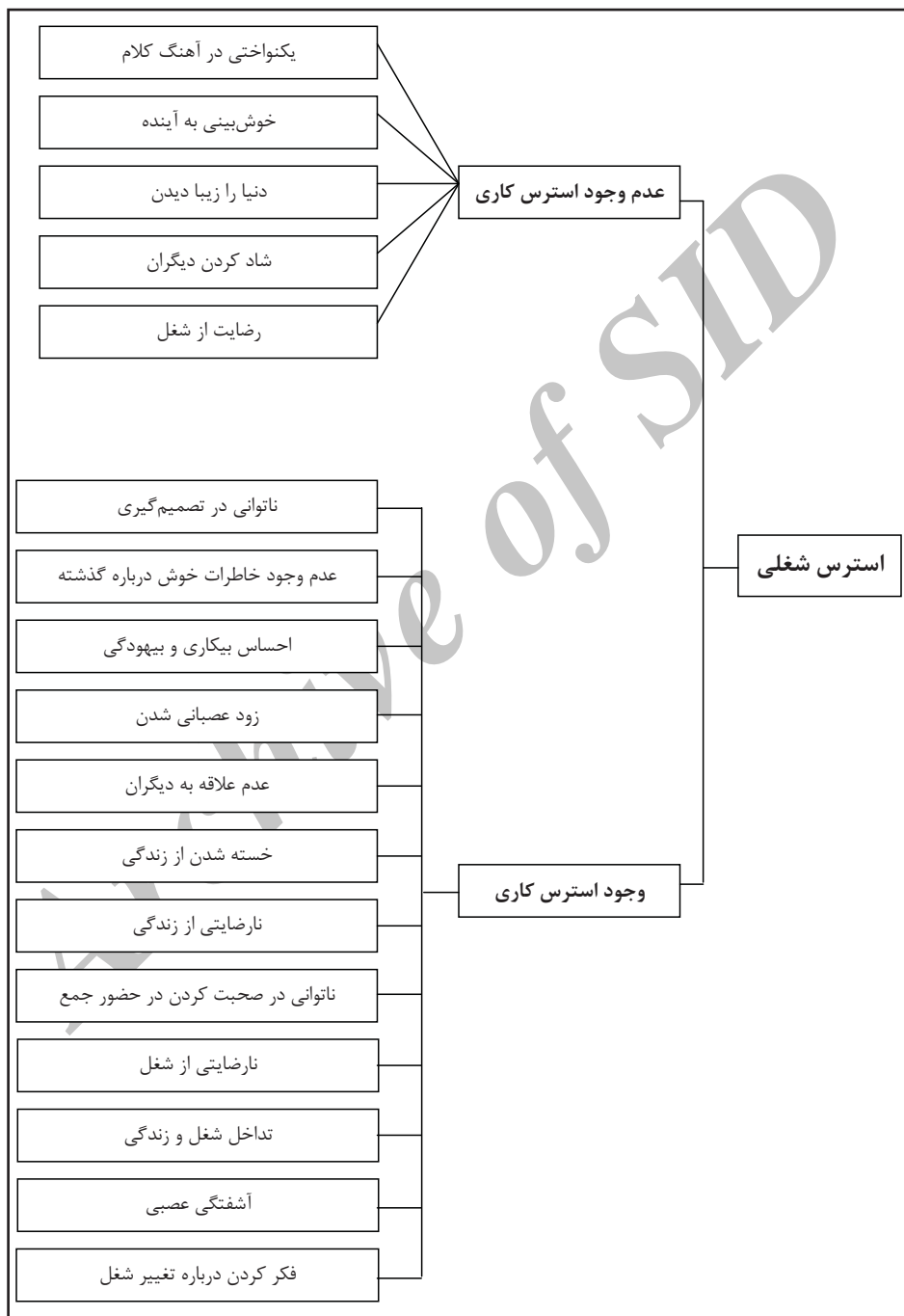
تعریف مفهومی متغیرهای پژوهش:

الف) ساختار سازمانی: هر سازمانی دارای فرهنگ، آداب و رسوم، ارزش ها، هنجارها و شیوه های عمل مخصوص و به نسبت پایداری است که شیوه رفتار سازمان ها را می توان براساس این ویژگی ها پیش بینی کرد، مجموعه این خصوصیات که به ما اجازه می دهند یک سازمان را از سازمان دیگر متفاوت بدانیم، ساختار یا جو سازمانی نام دارد.

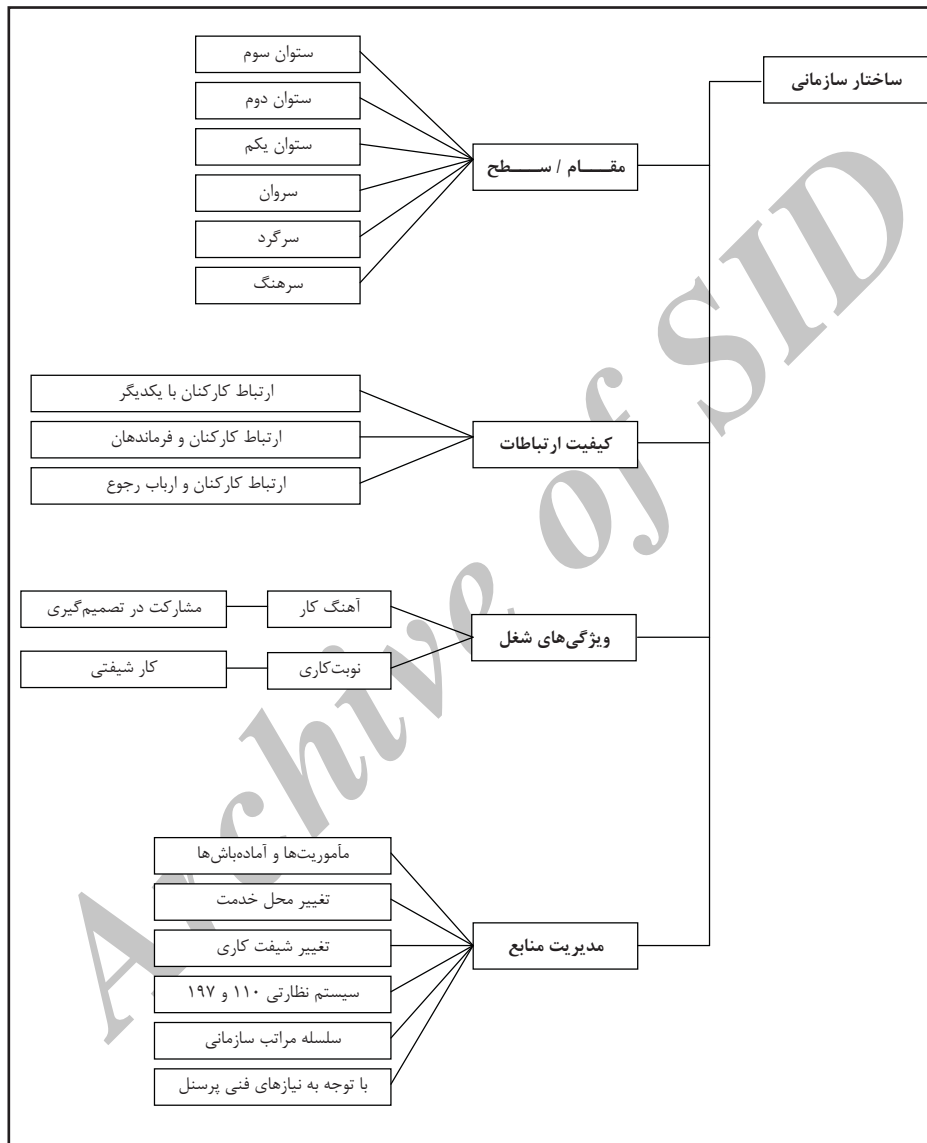
ج) ویژگی های نقش: نقش ها جنبه کلیدی عملکردهای مرتبط با شغل کارکنان و شامل انتظارات مردم و مدیران از کارکنان می باشد (هارتینان، هادوی، ۱۹۴۴). ویژگی های نقش عبارت است از کلیه ی مسائل و مشکلاتی که به طور دقیق به خود نقش و شرایطی که نقش در آن شرایط ایفا می شود، مربوط می گردد که در اکثر پژوهش ها این ویژگی ها را به ۴ دسته تقسیم کرده اند: ۱- ابهام نقش، ۲- تعارض نقش، ۳- گران باری نقش و ۴- کم باری نقش.

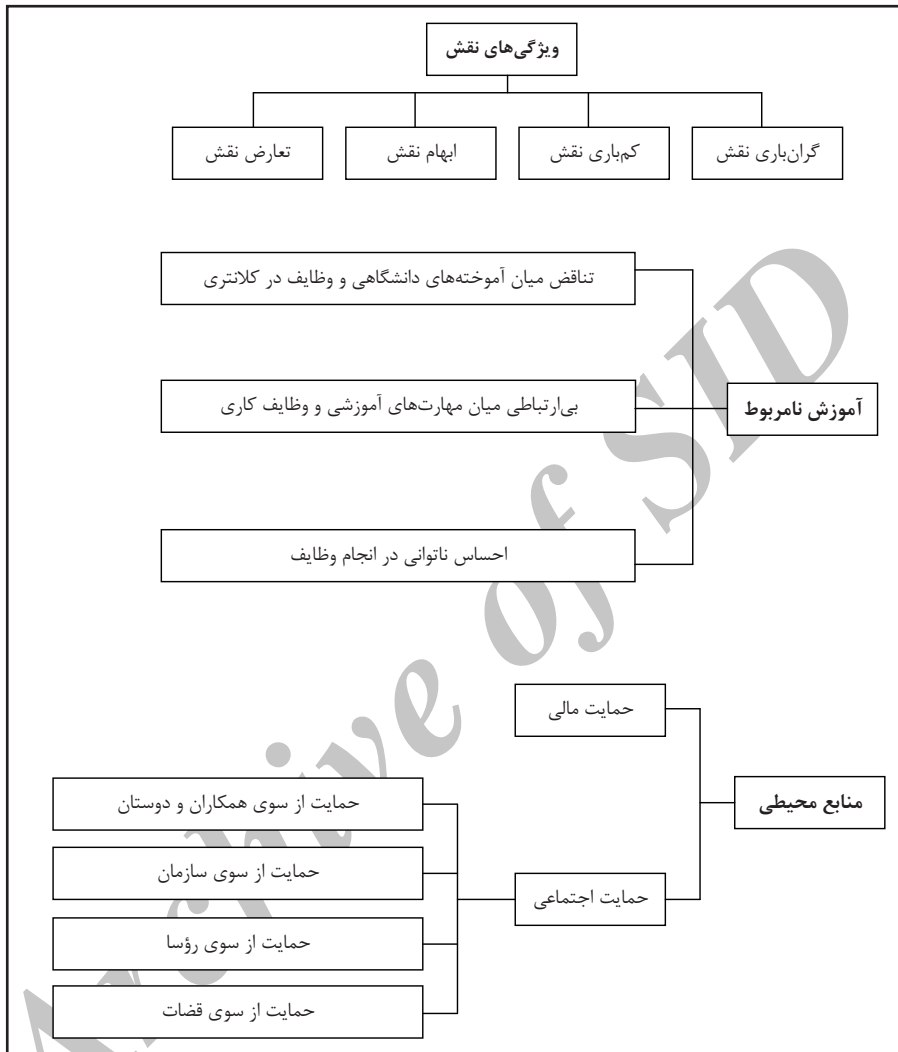
د) منابع محیطی: عبارت است از کلیه امکانات و شرایطی که محیط برای فرد شاغل فراهم می کند تا او بتواند هر چه بهتر و موثرتر وظایف خود را انجام دهد. محیطی که این امکانات و شرایط را در اختیار فرد قرار می دهد می تواند سازمان، جامعه و مردم، گروه دوستان و همکاران، خانواده، رؤسا و مافوقان و... باشد. به طور کلی شرایطی را که محیط برای فرد فراهم می کند همواره تأثیر مطلوب ندارد بلکه این امکانات و شرایط ممکن است تأثیر سوء بر عملکرد فرد شاغل بگذارد، در واقع فقدان منابع محیطی موثر و وجود شرایط نامطلوب محیطی ممکن است کارایی شغلی افراد را کاهش دهد.

نمودار ۲. شاخص‌های مورد ارزیابی مربوط به متغیرهای پژوهش



ادامه نمودار ۲. شاخص‌های مورد ارزیابی مربوط به متغیرهای پژوهش

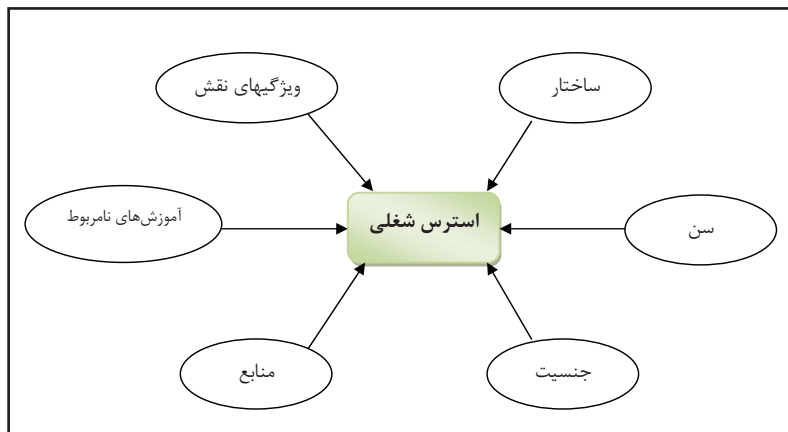




ز. استرس شغلی: عبارت است از کلیه فشارهای جسمی و روحی‌ای که فرد شاغل به دلایل مختلف در محیط کار خود و حین انجام وظیفه متحمل می‌شود؛ به عبارت دیگر استرس شغلی عبارت است از مجموعه عامل‌های استرس‌زا در محیط کار؛ وضعیت شغلی‌ای که بیشتر افراد نسبت به تنش‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند؛ یا استرس شغلی استرسی است که فرد معینی در شغل معینی دچار آن می‌شود (رندال و آلتمایر، ۱۳۷۷، ص ۳۶)

مدل تحلیلی:

نمودار ۳. مدل کلی تحقیق



یافته‌ها

الف) توصیف جمعیت شناختی: در این پژوهش جنسیت، تأهل، درجه و سن به عنوان ویژگی‌های جمعیتی توصیف می‌گردد.

۱. جنسیت:

جدول ۳. نحوه توزیع اعضاء ارزیابی شونده از نظر جنس

| جنس | فراوانی | درصد فراوانی |
|---------|---------|--------------|
| مرد | ۱۰۰ | ۹۳/۵ |
| زن | ۶ | ۶/۵ |
| بی‌پاسخ | ۱ | ۰/۹ |
| جمع | ۱۰۷ | ۱۰۰ |

۲. وضعیت تأهل:

جدول ۴. نحوه توزیع اعضاء ارزیابی شونده از نظر وضعیت تأهل

| وضعیت تأهل | فراوانی | درصد فراوانی |
|------------|---------|--------------|
| مجرد | ۹ | ۸/۴ |
| متأهل | ۹۴ | ۸۷/۹ |

ادامه جدول ۴. نحوه توزیع اعضاء ارزیابی شونده از نظر وضعیت تأهل

| | | |
|-----------|-----|-----|
| نامزد دار | ۲ | ۱/۹ |
| مطلقه | ۱ | ۰/۹ |
| بی‌پاسخ | ۱ | ۰/۹ |
| جمع | ۱۰۷ | ۱۰۰ |

جدول ۴ نشان می‌دهد که بیشتر پاسخ دهندگان متأهل هستند (۸۷/۹٪) متأهل هستند و فقط یک نفر از آنان مطلقه می‌باشد.

۳. درجه:

جدول ۵. نحوه توزیع اعضاء ارزیابی شونده از نظر درجه

| درجه | فراوانی | درصد فراوانی |
|-----------|---------|--------------|
| ستوان سوم | ۸ | ۷/۴ |
| ستوان دوم | ۲۳ | ۲۱/۵ |
| ستوان یکم | ۳۰ | ۲۸/۳ |
| سروان | ۳۶ | ۳۳/۶ |
| سرگرد | ۸ | ۷/۴ |
| بی‌پاسخ | ۲ | ۱/۸ |
| جمع | ۱۰۷ | ۱۰۰ |

مطابق جدول ۵، کمترین درجه شرکت کنندگان ستوان سومی و سرگردی می‌باشد (۷/۴٪) و بیشترین درجه سروانی (۳۳/۶٪) است.

۴. سن:

جدول ۶. نحوه توزیع اعضاء ارزیابی شونده از نظر سن

| سن (سال) | فراوانی | درصد فراوانی |
|----------|---------|--------------|
| ۱۸ - ۲۲ | ۱ | ۰/۹ |
| ۲۳ - ۲۷ | ۱۹ | ۱۷/۸ |
| ۲۸ - ۳۲ | ۴۹ | ۴۵/۸ |
| +۳۲ | ۳۴ | ۳۱/۸ |
| بی‌پاسخ | ۴ | ۳/۷ |
| جمع | ۱۰۷ | ۱۰۰ |

جدول ۶ نشان می‌دهد که بیشتر شرکت کنندگان در رده سنی ۲۸ تا ۳۲ سال قرار دارند و فقط یک نفر در رده سنی ۱۸ تا ۲۲ سال قرار دارد.

با توجه به اطلاعات موجود در جدول ۷، نمره استرس کارکنان نیروی انتظامی در حد بالایی است. اطلاعات موجود نشان می‌دهد که حداقل نمره استرس ۱۹ و حداکثر نمره استرس ۷۶ است. بدین معنی که شخصی که دارای کمترین استرس شغلی است باید نمره ۱۹ بگیرد و شخصی که دچار استرس شغلی شدیدی است نمره ۷۶ می‌گیرد. نمره استرس ۱۱/۲٪ پاسخگویان بین ۲۲ تا ۳۱ بوده است؛ نمره ۳۳/۶٪ آنان بین ۳۲ تا ۴۱ بوده است. نمره ۳۷/۴٪ نیز بین ۴۲ تا ۵۱ بوده است. و بالاخره ۴/۶ درصد نیز بین ۵۲ تا ۶۳ نمره گرفتند. با توجه به ارقام مذکور استرس کارکنان را می‌توان در حد بالایی ارزیابی کرد به طوری که نمره استرس نزدیک به ۷۰٪ کارکنان بالای ۴۰ بوده است و این میزان نشان‌دهنده میزان بالای استرس کارکنان است.

جدول ۷. میزان استرس کارکنان

| نمره استرس | درصد استرس کارکنان |
|------------|--------------------|
| ۳۱-۲۲ | ۱۱/۲ |
| ۴۱-۳۲ | ۳۳/۶ |
| ۵۱-۴۲ | ۳۷/۴ |
| ۶۳-۵۲ | ۴/۶ |

حداقل نمره استرس بر مبنای آزمون ارائه شده به مخاطبان ۱۹ و حداکثر ۷۶ می‌باشد.

ب) تحلیل و توصیف آزمون‌ها

تحلیل رگرسیون آموزش نامربوط و استرس:

فرضیه شماره ۱: بین آموزش نامربوط و استرس شغلی رابطه وجود دارد.

تحلیل رگرسیون: با توجه به جدول Model summary مقدار R^2 (ضریب تعیین) برابر است با ۰/۱۰۹؛ به این معنی که ۱۰/۹٪ از استرس فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری به آموزش نامناسبی که دیده‌اند مربوط می‌شود. یعنی ۱۰/۹٪ از واریانس استرس شغلی به وسیله واریانس آموزش نامربوط تبیین شده است و بقیه استرس شغلی فارغ‌التحصیلان به عوامل دیگر مربوط می‌شود. همچنین در این جدول ضریب همبستگی چندگانه که با علامت R نشان داده شده است برابر با ۰/۳۳۱ می‌باشد که این ضریب شدت رابطه بین استرس شغلی و آموزش نامربوط را نشان می‌دهد بدین معنی که شدت رابطه بین استرس شغلی و آموزش نامربوط برابر با ۳۳٪ می‌باشد که بر این اساس می‌توان گفت رابطه بین دو متغیر در حد بالایی است و بین دو متغیر ارتباط قوی وجود دارد.

جدول ۸. رگرسیون آموزش نامربوط و استرس

| متغیر | B | خطای معیار | BETA | T | سطح معناداری |
|-----------------------|-------|------------|-------|-------|--------------|
| آموزش نامربوط و استرس | ۱/۲۹۳ | ۰/۳۹۵ | ۰/۳۳۱ | ۳/۲۷۰ | ۰/۰۰۲ |

براساس جدول ضرایب^۱ که نتایج اصلی رگرسیون در این جدول آمده است سطح معناداری (sig) برابر با ۰/۰۰۲ می‌باشد و بر این اساس با سطح اطمینان ۹۹٪ نتیجه می‌گیریم که بین آموزش نامربوط فارغ‌التحصیلان و استرس شغلی آنان از نظر آماری رابطه معناداری وجود دارد. به این معنی که با ۹۹٪ اطمینان می‌گوییم که استرس شغلی فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری به آموزش‌های نامناسب و نامربوط بستگی دارد.

جدول ۹. ضریب اسپیرمن آموزش نامربوط و استرس

| متغیر | استرس | آموزش نامربوط |
|---------------|-------|---------------|
| استرس | — | ۰/۳۹۹ |
| | — | ۰/۰۰ |
| آموزش نامربوط | ۰/۳۹۹ | — |
| | ۰/۰۰ | — |

ضریب همبستگی اسپیرمن: همان‌طور که ملاحظه می‌شود براساس نتایج جدول همبستگی، ضریب همبستگی بین آموزش نامربوط و استرس شغلی برابر با ۰/۳۹۹ می‌باشد؛ یعنی شدت رابطه بین این دو متغیر ۳/۹٪ است و ملاحظه می‌کنیم ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر تقریباً برابر با ضریب همبستگی چندگانه به‌دست آمده در تحلیل رگرسیون است در نتیجه براساس ضریب همبستگی اسپیرمن نیز رابطه سومی بین استرس شغلی فارغ‌التحصیلان و آموزش نامربوط وجود دارد. همچنین سطح معناداری در ضریب همبستگی اسپیرمن نیز مانند رگرسیون برابر با ۰/۰۰۰ می‌باشد یعنی با خطای ۱٪ یا به عبارتی با اطمینان ۹۹٪ بین دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد.

نتیجه‌گیری: براساس نتایج به‌دست آمده فرضیه پژوهش (H_1) تأیید و فرض آماری (H_0) رد می‌شود؛ به عبارت دیگر فرضیه اول (بین آموزش‌های نامربوط و استرس کاری فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری رابطه وجود دارد) تأیید می‌شود.

H_1 = همان فرضیه محقق است که می‌گوید بین متغیر مستقل و متغیر وابسته رابطه وجود دارد.

H_0 = فرض آماری است که می‌گوید بین متغیر مستقل و متغیر وابسته رابطه وجود ندارد.

فرضیه شماره ۲. بین ویژگی‌های نقش و استرس شغلی رابطه وجود دارد.

جدول ۱۰. رگرسیون ویژگی‌های نقش و استرس

| متغیر | B | خطای معیار | BETA | T | سطح معناداری |
|-----------------------|-------|------------|-------|-------|--------------|
| ویژگی‌های نقش و استرس | ۰/۵۶۸ | ۰/۱۹۱ | ۰/۲۹۸ | ۲/۹۶۴ | ۰/۰۰۴ |

تحلیل رگرسیون: با توجه به جدول Model summary مقدار R^2 (ضریب تبیین) برابر با ۰/۰۸ می‌باشد یعنی ۸٪ از واریانس استرس شغلی به وسیله واریانس ویژگی‌های نقش تبیین شده است یا به عبارت دیگر ۸٪ از استرس شغلی فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری ناشی از ویژگی‌های نقش آنان می‌باشد و بقیه واریانس استرس شغلی به وسیله عوامل دیگری به غیر از ویژگی‌های نقش تبیین می‌شود. ضریب همبستگی چندگانه (R) نیز در این جدول برابر با ۰/۲۹۸ است. بر این اساس شدت رابطه بین استرس شغلی و عوامل استرس‌زا نقش برابر با ۲۹٪ است که بیانگر یک رابطه نسبتاً قوی بین دو متغیر می‌باشد. براساس جدول ضرایب سطح معناداری به دست آمده ($\text{sig} = ۰/۰۰۴$) می‌باشد و از آنجایی که از سطح خطای ۰/۰۱ کوچکتر است؛ لذا بین دو متغیر ویژگی‌های نقش استرس شغلی رابطه معنادار وجود دارد؛ یعنی با افزایش ویژگی‌های نقش استرس شغلی نیز شدت می‌یابد و این دو بی‌ارتباط با یکدیگر نیستند.

جدول ۱۱. اسپیرمن ویژگی‌های نقش و استرس

| متغیر | استرس | ویژگی‌های نقش |
|---------------|-------|---------------|
| استرس | — | ۰/۳۳۳ |
| | — | ۰/۰۰۱ |
| ویژگی‌های نقش | ۰/۳۳۳ | — |
| | ۰/۰۰۱ | — |

ضریب همبستگی اسپیرمن: با توجه به جدول ضرایب، ضریب همبستگی به دست آمده بین ویژگی‌های نقش و استرس شغلی برابر است با ۰/۳۳۳ یا به عبارت دیگر شدت رابطه بین این دو متغیر ۳۳٪ است و تقریباً با ضریب همبستگی چندگانه رگرسیون یکسان می‌باشد؛ بنابراین با دقت هر چه بیشتر نتیجه می‌گیریم که بین ویژگی‌های نقش فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری و استرس شغلی آنان رابطه قوی وجود دارد و با توجه به این که سطح معناداری نیز در این جدول برابر با ۰/۰۰۱ می‌باشد با سطح اطمینان ۹۹٪ این رابطه بین دو متغیر از نظر آماری معنادار است. با توجه به سطح معناداری به دست آمده H_1 تأیید و H_0

رد می‌شود یعنی فرضیه دوم ما نیز تأیید شد.

فرضیه سوم: بین ساختار سازمانی و استرس شغلی رابطه وجود دارد.

جدول ۱۲. رگرسیون ساختار سازمانی و استرس

| متغیر | B | خطای معیار | BETA | T | سطح معناداری |
|------------------------|-------|------------|-------|-------|--------------|
| ساختار سازمانی و استرس | ۰/۵۵۶ | ۰/۱۲۲ | ۰/۴۴۷ | ۴/۵۴۷ | ۰/۰۰۰ |

تحلیل رگرسیون: براساس جدول Model Summary، ضریب تعیین برابر است با ۰/۱۹۹ به طوری که می‌توان گفت نزدیک به ۲۰٪ از تغییرات در استرس شغلی کارکنان براساس ویژگی‌های ساختاری سازمان تبیین می‌شود. از آنجایی که براساس همین جدول ضریب همبستگی چندگانه R^2 به‌دست آمده برابر با ۰/۴۴۷ می‌باشد می‌توانیم نتیجه بگیریم که یک رابطه خیلی شدید بین ساختار سازمانی و استرس شغلی وجود دارد.

با توجه به جدول ضرایب، سطح معناداری به‌دست آمده برابر است با ۰/۰۰۰ و چون سطح معناداری از سطح خطای ۰/۰۱ کوچکتر است با اطمینان ۹۹٪ می‌توان گفت این رابطه میان ساختار سازمانی و استرس شغلی از نظر آماری معنادار است.

ضریب همبستگی اسپیرمن: بر اساس جدول همبستگی، ضریب همبستگی بین ساختار سازمانی و استرس شغلی برابر با ۴۱٪ است. لذا رابطه بین ساختار سازمانی و استرس شغلی قوی است و سطح معناداری نیز همان‌طور که در تحلیل رگرسیون نیز مشاهده گردید ۰/۰۰۰ می‌باشد و لذا رابطه این دو متغیر در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار است.

جدول ۱۳. اسپیرمن ساختار سازمانی و استرس

| متغیر | استرس | ساختار سازمانی |
|----------------|-------|----------------|
| استرس | — | ۰/۴۱۸ |
| | — | ۰/۰۰۰ |
| ساختار سازمانی | ۰/۴۱۸ | — |
| | ۰/۰۰۰ | — |

نتیجه‌گیری: فرضیه پژوهش (H_1) تأیید و فرض آماری (H_0) رد می‌شود؛ به عبارت دیگر فرضیه سوم (بین ساختار سازمانی و استرس شغلی فارغ‌التحصیلان شاغل در کلانتری رابطه وجود دارد) تأیید شد.

فرضیه چهارم: بین منابع محیطی و استرس شغلی رابطه وجود دارد.

جدول ۱۴. رگرسیون منابع محیطی و استرس

| متغیر | B | خطای معیار | BETA | T | سطح معناداری |
|---------------------|-------|------------|-------|-------|--------------|
| منابع محیطی و استرس | ۰/۲۸۵ | ۰/۲۲۸ | ۰/۱۳۴ | ۱/۲۵۱ | ۰/۲۱۴ |

تحلیل رگرسیون: براساس جدول Model summary، ضریب همبستگی چندگانه برابر است با ۰/۱۳۴ یعنی همبستگی میان دو متغیر منابع محیطی و استرس شغلی ۱۳٪ است. نتیجه می‌گیریم که رابطه بین این دو متغیر بسیار ضعیف است. همچنین سطح معناداری (sig) به‌دست آمده در جدول ضرایب برابر با ۰/۲۱۴ است و چون از سطح خطای ۰/۰۵ بزرگتر است، بین منابع محیطی و استرس شغلی از لحاظ آماری رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول ۱۵. اسپیرمن منابع محیطی و استرس

| منابع محیطی | استرس | متغیر |
|-------------|-------|-------------|
| ۰/۱۳۵ | — | استرس |
| ۰/۲۱۳ | — | |
| - | ۰/۱۳۵ | منابع محیطی |
| - | ۰/۲۱۳ | |

ضریب همبستگی اسپیرمن: با توجه به جدول همبستگی، ضریب همبستگی بین منابع محیطی و استرس شغلی برابر است با ۰/۱۳۵ یعنی ضریب همبستگی ۱۳٪ است و همان‌طور که ملاحظه می‌کنید ضریب همبستگی اسپیرمن با ضریب همبستگی چندگانه در تحلیل رگرسیون مشابه است لذا با دقت و اطمینان بیشتری نتیجه می‌گیریم که رابطه بین منابع محیطی و استرس شغلی بسیار ضعیف است. سطح معناداری به‌دست آمده در ضریب همبستگی پیرسون نیز همانند تحلیل رگرسیون برابر با ۰/۲۱۳ است و از سطح خطای ۰/۰۵ بزرگتر است لذا بین دو متغیر از نظر آماری رابطه معناداری وجود ندارد.

نتیجه‌گیری: فرضیه پژوهش (H_۱) رد و فرض آماری (H_۰) تأیید می‌شود. به عبارت دیگر بین منابع محیطی و استرس شغلی رابطه وجود ندارد و فرضیه ما رد می‌شود.

فرضیه پنجم: بین سن و استرس شغلی رابطه وجود دارد.

جدول ۱۶. رگرسیون سن و استرس

| متغیر | B | خطای معیار | BETA | T | سطح معناداری |
|------------|-------|------------|-------|-------|--------------|
| سن و استرس | ۱/۳۸۵ | ۱/۸۶ | ۰/۱۳۵ | ۱/۲۷۶ | ۰/۲۰۵ |

بر اساس جدول Model summary، ضریب همبستگی چندگانه بین سن و استرس برابر با ۰/۱۳۵ است و همچنین براساس جدول همبستگی نیز ضریب همبستگی اسپیرمن بین سن و استرس برابر با ۰/۱۲۰ می‌باشد در نتیجه بین سن و استرس همبستگی بسیار ضعیف است. در ضمن سطح معناداری به‌دست آمده در تحلیل رگرسیون براساس جدول ضرایب برابر با ۰/۲۰۵ می‌باشد؛ در ضریب همبستگی اسپیرمن نیز سطح معناداری برابر با ۰/۲۶۱ است در نتیجه چون سطح معناداری از ۰/۰۵ بزرگتر است رابطه معنادار بین سن و استرس وجود ندارد.

نتیجه‌گیری: H_1 رد و H_0 تأیید می‌شود. به عبارت دیگر بین سن و استرس رابطه وجود ندارد. تحلیل رگرسیون چندگانه (رگرسیون چندگانه به روش Enter): بر خلاف رگرسیون ساده که تنها با توجه به یک متغیر مستقل، تغییرات متغیر وابسته را پیش‌بینی می‌کند، رگرسیون چندگانه با استفاده از ترکیب خطی چند متغیر مستقل به پیشگویی متغیر وابسته می‌پردازد. با این تفاوت دو سؤال اساسی مطرح می‌شود:

- ۱- آیا اضافه کردن متغیرهای جدید، میزان پیش‌گویی متغیر وابسته را دقیق‌تر خواهد کرد؟
 - ۲- از میان این چند متغیر مستقل کدام یک برای پیش‌بینی متغیر وابسته سودمندتر است؛ به عبارت دیگر نقش کدام متغیر مستقل بیش از سایر متغیرهاست؟
- پاسخ قطعی این سئوالات را می‌توان از طریق تحلیل رگرسیون چندگانه به دست آورد.

جدول ۱۹. رگرسیون چندمتغیره

| متغیر | B | خطای معیار | Beta | T | سطح معناداری |
|-------------------|--------|------------|--------|--------|--------------|
| ۱- سن | ۰/۴۵۳ | ۱/۱۹۷ | ۰/۰۴۱ | ۰/۳۷۸ | ۰/۷۰۶ |
| ۲- ساختار سازمانی | ۰/۷۱۴ | ۰/۱۹۴ | ۰/۵۶۷ | ۳/۶۷۸ | ۰/۰۰۰ |
| ۳ ویژگی‌های نقش | -۰/۱۳۵ | ۰/۲۹۰ | -۰/۰۶۹ | -۰/۴۶۷ | ۰/۶۴۲ |
| ۴. آموزش نامربوط | ۰/۷۷۴ | ۰/۵۰۱ | ۰/۱۹۹ | ۱/۵۴۴ | ۰/۱۲۷ |
| ۵- منابع محیطی | -۰/۴۳۹ | ۰/۲۷۳ | -۰/۲۰۳ | -۱/۶۱۰ | ۰/۱۱۲ |

براساس تحلیل رگرسیون چندگانه صورت گرفته در این پژوهش مشاهده می‌شود که از میان متغیرهای

مستقل موجود در این پژوهش، متغیر ساختار سازمانی به مراتب سهم بیشتری در مقایسه با سایر متغیرها در پیش‌گویی متغیر وابسته دارد؛ زیرا بر اساس جدول ضرایب، بقای به‌دست‌آمده برای متغیر ساختار سازمانی برابر با ۰/۵۶۷ می‌باشد؛ به این معنی که یک واحد تغییر در انحراف معیار ساختار سازمانی باعث می‌شود تا انحراف معیار متغیر وابسته (استرس شغلی) به اندازه ۰/۵۶۷ تغییر کند.

به‌طور کلی نتیجه می‌گیریم که از میان متغیرهای سن، جنس، ویژگی‌های نقش، آموزش نامربوط، منابع محیطی و ساختار سازمانی، متغیرهای سن، جنسیت و منابع محیطی رابطه‌ای با استرس شغلی کارکنان دارند و از میان متغیرهای باقی‌مانده نیز ساختار سازمانی بیشترین تأثیر را بر استرس شغلی کارکنان دارد که خود این متغیر از ابعاد مختلف ارتباطات سازمانی، مقام و سطح سازمانی، ویژگی‌های شغلی و مدیریت منابع انسانی تشکیل شده است که مجموعه این ابعاد بیشترین تأثیر را بر استرس شغلی کارکنان نیروی انتظامی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

اولین فرضیه به بررسی رابطه میان آموزش نامربوط و استرس شغلی کارکنان می‌پردازد. منظور از این فرضیه این بود که چنانچه دانش‌آموختگان در دوران تحصیل آموزش‌هایی دیده باشند که ارتباط کم‌رنگی با وظایف واقعی آنان در محیط کار داشته باشد و یا این‌که برخی از آموزش‌های لازم جهت انجام وظایف را ندیده باشند، در جریان کار به دلیل نداشتن اطلاعات و مهارت‌های لازم، متناسب و کافی دچار استرس کاری خواهند شد. در طرح این فرضیه از نتایج پژوهش موهرن، اسوان، کانت، شایک و گالاما (۲۰۰۵)^۱ تحت عنوان بهای استرس سود جستیم. براساس نتایج این پژوهش تحصیلات و آموزش تأثیر منظمی بر روی استرس نداشت اما یک استثناء وجود داشت: تنها کارگرانی که تحصیلات بالاتری داشتند و آموزشی را که برای یک شغل لازم بود دیده باشند استرس کمتری را در کارشان تجربه خواهند کرد.

همچنین در پژوهشی که جلیس، کیم و هوانگ (۲۰۰۴)^۲ در مورد تأثیر اقدامات تولید به هنگام بر روی استرس شغلی کارگران انجام دادند به این نتیجه رسید که بین استرس شغلی و فقدان آموزش‌های کافی و مناسب از نظر آماری تفاوت معناداری وجود ندارد. اما خود آنجلیز در همین پژوهش نتیجه‌گیری می‌کند که این امر ممکن است ناشی از انجام بیش از حد وظایف تکراری و غیرنیازمند به مهارت باشد که به آموزش شغلی کمتری نیاز دارد. با در نظر گرفتن این‌که در پژوهش ما ضریب همبستگی بین آموزش نامربوط و استرس شغلی کارکنان برابر با ۰/۳۹ می‌باشد و سطح معناداری نیز برابر با صفر بود لذا فرضیه اول مبنی بر این‌که آموزش نامربوط در مورد مشاغل انتظامی یک منبع استرس زاست تأیید

1. Mohren, Swaen, Kant, van Shayck, & Galama, 2005

2. Gellis, Kim, & Hwang, 2004

شد. با توجه به نتایج پژوهش‌های فوق‌مشاغل انتظامی ماهیتی پویای و متنوع برخوردار است که نیاز به آموزش و بازآموزی در آن بسیار بالا می‌باشد. نتایج پژوهش حاکی از آن است که کارکنان کلانتری‌ها از این آموزش‌های متناسب برخوردار نبوده‌اند. این که چه نوع آموزش‌هایی باید به آنان داده شود و چگونه این آموزش‌ها ارائه شود موضوعی است مجزا که باید در جای خود بحث شود. همچنین تجربیات محقق در امر آموزش نیروی انسانی کلانتری و پاسگاه‌ها طی سالیان گذشته نشان می‌دهد که دروس آموزشی ارائه شده به‌طور عمده جنبه نظری و دانشی داشته است و دروس عملی از حجم کمتری در سبد آموزشی برخوردار است که می‌بایست یک توازن منطقی بین دروس عملی و نظری ایجاد شود تا بین خواسته‌های محیطی و ادراکات کارکنان حوزه کار و میدان عمل نزدیک ایجاد نمود.

دومین فرضیه پژوهش رابطه بین ویژگی‌های نقش سازمانی کارکنان و استرس شغلی آنان بود. کمتر سازمانی به اندازه نیروی انتظامی داری نقش‌های متفاوت و متعدد می‌باشد. گستره این نقش‌ها از حوزه خدماتی تا حوزه عملیاتی کشیده شده است و طیف وسیعی از خواسته‌ها و انتظارات را به‌وجود آورده است و در کنار این تنوع انتظارات و خواسته‌ها، نوع چیدمان و سلسه مراتب فرماندهی و اداری نیز، فرد را با ابهام و سردرگمی مواجه می‌سازد. در این فرضیه از چهار بعد ویژگی‌های نقش یعنی ابهام نقش، تعارض نقش، گران باری نقش و کم‌باری نقش صحبت کردیم. گفتیم که نقش‌ها جنبه کلیدی عملکردهای مرتبط با شغل کارکنان و همچنین شامل انتظارات مردم و مدیران از کارکنان می‌باشد (پاول، ۱۹۹۵). چنانچه نقش‌های ادراک‌شده و مورد انتظار با یکدیگر متفاوت باشد، استرس نقش به‌وجود می‌آید (بارن و کنی، ۱۹۸۴).

با توجه به این که در این پژوهش همبستگی نسبتاً بالایی بین ویژگی‌های نقش و استرس شغلی کارکنان مشاهده شد و همچنین سطح معناداری نیز کمتر از سطح خطای ۰/۰۱ بود؛ لذا فرضیه دوم ما نیز تأیید شد. به طور کلی می‌توان گفت برخی از مشاغل نسبت به مشاغل دیگر دامنه ارتباطات وسیع‌تری را در بر می‌گیرد. از آنجایی که گفته می‌شود نقش‌ها شامل انتظارات مردم و مدیران از کارکنان می‌باشد، هر چه دامنه ارتباط کارکنان با مدیران و به خصوص مردم وسیع‌تر باشد، احتمال بروز انتظارات ضد و نقیض نیز بیشتر خواهد بود. به خصوص در مورد مشاغل انتظامی از آنجا که نه یک رئیس و مافوق بلکه مراتبی از رؤسا و فرماندهان وجود دارند لذا احتمال مواجه شدن با خواسته‌ها و انتظارات متفاوت بیشتر است. همچنین صاحبان مشاغل انتظامی از آنجایی که بیش از صاحبان مشاغل دیگر با آحاد مردم سروکار دارند، لذا با انواع شیوه‌های رفتاری، علایق و سلاقی، ادراکات و طرز فکرها، خواسته‌ها و انتظارات مواجه هستند. بنابراین بیش از دیگران در حالی از ابهام و بی‌تکلیفی قرار می‌گیرند. اینجاست که سازمان‌ها باید حتی الامکان دستورات اجرایی را با یکدیگر هماهنگ کنند و وظایف کارکنان در شرایط مختلف تعریف شده، روشن و صریح باشد.

در فرضیه سوم به بحث تاثیر ساختار سازمانی بر روی استرس پرداختیم. در محیط کار اکثریت عوامل استرس زا به سازمان برمی گردند. به طوری که در پژوهش حاضر مشاهده شد ساختار سازمانی از میان سایر متغیرها بیشترین و شدیدترین تاثیر را بر استرس کارکنان داشت. ساختار سازمانی شامل مقام یا رتبه سازمانی، ویژگی های شغلی، کیفیت ارتباطات و مدیریت منابع انسانی می باشد. درباره بعد اول یعنی مقام یا رتبه سازمانی و رابطه آن با استرس شغلی باید گفت بررسی های انجام شده این ارتباط را تأیید کرده اند (ایوانز، کیگوندو و هوس، ۱۹۷۹).^۱ کارکنان شاغل در سطوح پایین، میانه و بالای سازمان را از لحاظ ۵ متغیر استرس زا مقایسه کرده اند. نتیجه به دست آمده تفاوت های چشمگیری را در میان سطوح مختلف نشان داده است. در مورد بعد دوم یعنی ویژگی های شغل باید بگوییم که محققان ویژگی های شغل را یکی از عوامل استرس زای شغلی می دانند. از میان ویژگی های گوناگون شغل، ما دو نوع ویژگی را که بیشترین ارتباط را با مشاغل انتظامی دارند برگزیدیم که عبارتند از آهنگ کار و نوبت کاری، با توجه به آهنگ کار هر چه فرد بر جریان کار کنترل بیشتری داشته باشد و سهمی در تصمیم گیری ها برای او قائل شوند استرس کمتری را در محیط کار تجربه خواهد کرد. به طور کلی ساختارهایی که تمرکز پایین دارند، یعنی قدرت تصمیم گیری بیشتری به کارکنان خود می دهند، استرس کمتری ایجاد می کنند. در این خصوص ایوانز و همکاران (۱۹۷۹) در مورد هر نوع از ساختارهای سازمانی بلند، متوسط و مسطح در میزان رضایت شغلی کارکنان و نیز میزان تأثیرات متفاوتی استرس بررسی های انجام داده اند. نتیجه به دست آمده گویای آن است که کارکنان سازمان های مسطح رضایت شغلی بیشتر و عملکرد بهتری دارند و از استرس کمتری شکوه می کنند. هر چه مشارکت کارکنان در تصمیم گیری افزایش یابد کاری که انجام می دهند برایشان پرمعنا تر می شود.

به طور کلی اگر ساختار سازمان ها را در دو نوع ساختار سازمانی متمرکز و ساختار سازمانی غیرمتمرکز در نظر بگیریم، سازمان های مربوط به نیروی انتظامی از نوع ساختار سازمانی متمرکز می باشد. البته این از الزامات سازمان های نظامی و امنیتی است که بخش اعظم قدرت تصمیم گیری در دست فرماندهان سطح بالا می باشد و کارکنان سطوح پایین مشارکت کمتری در تصمیم گیری ها دارند. لذا تصور این که آنان کنترلی بر جریان کار خویش ندارند آنان را بیشتر دچار استرس می کند. بنابراین مسئولین سازمان باید تلاش کنند تا حدامکان در تصمیم گیری ها نظرات و نیازهای آنان را نیز حویا شوند.

اما درباره دومین ویژگی شغل یعنی نوبت کاری، مشخص شد که کارکنان علاقه مند هستند که در یک نوبت کاری ثابت کار کنند و تغییر شیفت و یا جابه جایی محل کار (این دو مورد جزء شاخص های

مدیریت منابع انسانی نیز محسوب می‌شوند) باعث می‌شود که کارکنان در جریان انجام وظیفه فرسودگی و استرس شغلی مضاعفی را تجربه کنند. شاید به این دلیل که دگرگونی خود یک منبع استرس زا است؛ چنان‌که لارسون (۲۰۰۴)^۱ در قالب رویدادهای استرس‌زای زندگی^۲ به نقش تغییرات و رویدادهای برجسته که توان ایجاد دگرگونی‌های مهم در زندگی فرد را دارند، پرداختند. از آنجایی که مشاغل مانند مشاغل نظامی و انتظامی یا مثلاً پرستاری و... مستلزم کار کردن در ساعت‌هایی خارج از ساعات معمولی کار روزانه هستند؛ لذا چرخش نوبت کاری امری اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد. به همین علت، صاحبان این گونه مشاغل نسبت به سایر مشاغل استرس مضاعفی را تجربه می‌کنند و این بر عهده سازمان است که با اتخاذ سیاست‌های سازمانی مناسب تا حدودی استرس ناشی از این موارد را تعدیل نماید.

در این پژوهش بعد سوم ساختار سازمانی کیفیت ارتباطات بود. پر واضح است که چگونگی ارتباط بین سرپرستان و کارکنان بر استرس آنان تأثیرگذار است. در صورتی که سرپرستان در رهبری با زیردستان خود میانه‌روی در پیش گیرند موجب می‌شود تا کارکنانشان کمتر دستخوش استرس شوند. چنین شیوه رهبری دارای این ویژگی است که به کارکنان اجازه می‌دهد تا در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت فعال داشته و ارتباط دوسویه خوبی بین سرپرست و زیردست ایجاد می‌شود. نکته‌ای که باید در نظر گرفت این است که نوع مدیریت و رهبری از شغلی به شغل دیگر متفاوت است. همان‌طور که در مبانی نظری پژوهش آمده است گیل، فلشنر و شاجار (۲۰۰۶)^۳ به این نتیجه رسیدند که سطح فرسودگی شغلی با درجه استرس ادراک شده مرتبط است و استرس ادراک شده نیز با نوع رهبری اعمال شده توسط مدیران مرتبط است. در مشاغل مربوط آتش‌نشانی، مشاغل پلیسی و... کارکنان ممکن است به رهبری دستوری خو گرفته باشند و حتی چنین شیوه‌ای را در خلال وضعیت‌های اضطراری با ارزش بدانند اما کارکنان بنگاه تبلیغاتی خواستار رهبری آسان‌گیرتر و مشارکت‌جویانه‌تر باشند. اما به هر حال با توجه به نتایج به‌دست آمده در پژوهش حاضر کیفیت ارتباط میان فرماندهان و زیردستان به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های ساختار سازمانی بر استرس شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد و رابطه میان کارکنان با یکدیگر نیز همین‌طور است.

اما در مورد بعد آخر ساختار سازمانی یعنی مدیریت منابع انسانی نتیجه می‌گیریم که هر کدام از مؤلفه‌های این بعد از قبیل مأموریت‌ها و آماده‌باش‌ها، سلسله مراتب سازمانی، سیستم‌های نظارتی و... هر کدام به نوبه خود بر استرس کاری کارکنان تأثیرگذار است.

در این پژوهش به بررسی رابطه میان منابع محیطی و سن با استرس شغلی نیز پرداخته شد؛ اما رابطه

1. Larson, 2004

2. stressful life events

3. Gill, Flaschner, & Shachar, 2006

معناداری میان آن‌ها مشاهده نشد. در باره رابطه منابع محیطی و استرس شغلی باید گفت که منابع محیطی شامل دو بعد حمایت اجتماعی و حقوق و دستمزد بود. در مورد بعد اول و این که چرا رابطه معناداری میان حمایت اجتماعی و استرس شغلی کارکنان نیروی انتظامی وجود ندارد، با توجه به پژوهش‌های انجام شده محققین به این نتیجه رسیدند که حمایت اجتماعی به واسطه نوع شغل می‌تواند بر روی استرس کاری کارکنان تأثیرگذار باشد. به همین دلیل در برخی از پژوهش‌های انجام شده حمایت اجتماعی به‌عنوان سپر محافظ در برابر استرس شغلی عمل کرده است. برای مثال در بررسی فریمن (۲۰۰۱)^۱ در باره حمایت اجتماعی و استرس شغلی معلمان معلوم شد که معلمانی که از حمایت اجتماعی بالایی برخوردارند به ارزش و اعتبار خود اطمینان بیشتری دارند و کمتر دستخوش فرسودگی عاطفی در جریان کار می‌شوند. مسئله اینجاست که سازمانی که ساختار و بنیانش استرس‌زا می‌باشد، چگونه می‌تواند منبعی برای تعدیل استرس باشد. پاسخ به این پرسش با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در این پژوهش تا حدودی روشن است؛ حمایت اجتماعی سازمان زمانی می‌تواند برای تعدیل استرس کاری سودمند واقع شود که کارکنان درک درستی از حمایت سازمانی داشته باشند. به طوری که گلیس، کیم و هوانگ (۲۰۰۴)^۲ نیز به این نتیجه رسیدند که درک مثبت از حمایت سازمانی باعث افزایش تعهد کارکنان می‌شود و حمایت‌های سازمانی از طریق توجه به تلاش افراد و پاداش دادن به آن‌ها محقق می‌شود.

آن‌گونه که می‌توان فهمید اغلب مشاغل به طور معمول به گونه‌ای با نوعی استرس همراه هستند که میزان آن در مشاغل مختلف متفاوت است. هر چند در سال‌های اخیر اعتقاد بر این بوده است که فرسودگی پدیده‌ای عمومی بوده و در هر شغلی می‌تواند ایجاد شود، اما با توجه به نتایج به‌دست‌آمده با اطمینان بیشتری می‌توانیم نتیجه بگیریم که فرسودگی و استرس شغلی تا حد زیادی به نوع شغل بستگی دارد. به طوری که در این پژوهش نیز مشخص شد عوامل مختلف استرس‌زای شغلی در مشاغل مختلف تأثیرات متفاوت دارند؛ در برخی شدیدتر و در برخی ضعیف‌تر است و یا حتی تأثیری ندارد مانند آن‌چه در مورد حمایت اجتماعی آمد.

گرینهاوس (۱۹۹۲)^۳ دریافت که عدم امنیت شغلی یک منبع استرس‌زا است. بدین معنا که کسانی که در معرض عدم امنیت شغلی هستند، برای مثال افراد در معرض بازنشستگی بیش از دیگران دچار استرس می‌شوند. لذا انتظار می‌رفت که با افزایش سن، استرس نیز افزایش یابد. اما با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در این پژوهش رابطه‌ای بین سن و استرس به‌دست نیامد. با توجه به تفاوت استرس در

1. Freeman, 2001

2. Gellis, Kim, & Hwang, 2004

3. Greenhaus, 1992

مشاغل مختلف، می‌توان این‌طور نتیجه گرفت که مشاغل خدماتی مانند مشاغل پلیسی نسبت به سایر مشاغل استرس مضاعفی را تجربه می‌کنند، لذا افزایش سن نمی‌تواند یک منبع استرس‌زا باشد زیرا فردی که در معرض بازنشستگی قرار دارد ممکن است مزایای مربوط به بازنشستگی را بر استرس‌های ناشی از کار ترجیح دهد و این مسئله استرس ناشی از کار عدم امنیت شغلی او را تا حدی تعدیل کند و از این لحاظ میان نیروهای کار جوانند و مسن‌تر تفاوتی از نظر میزان استرس کاری وجود نداشته باشد.

پیشنهادها:

پیشنهادهایی بر اساس یافته‌ها:

- ۱- در طرح حاضر مشخص گردید کارکنان دچار استرس می‌باشند. لذا پیشنهاد می‌گردد:
 - در هر اداره‌ای دفتر خدمات مشاوره‌ای برای کارکنان راه‌اندازی شود تا مهارت‌های مقابله با استرس را فرا گرفته و استرس‌های شغلی را مدیریت نمایند.
 - آموزش‌هایی در زمینه بهداشت روان از طریق بروشور، کتاب و ... به کارکنان داده شود. و یا در آموزش‌های ضمن خدمت ساعاتی به تدریس این موضوع پرداخته شود.
 - سازمان نیروی انتظامی برای پیشگیری و کاهش این امر اقدام به برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های مقابله با استرس برای سامان‌دهی وضعیت فعلی به صورت ویژه اقدام نماید.
 - ۲- از آنجایی که پس از بررسی میزان استرس کارکنان به دنبال شناسایی عوامل مؤثر شغلی آنان بودیم و بنابر نتایج تحقیق آموزش نامربوط، ویژگی‌های نقش، و ساختار سازمانی براسترس کارکنان تاثیر داشت لذا شایسته است که:
 - مسئولین آموزشی نسبت به نیازسنجی آموزشی کارکنان در ابعاد مختلف اقدام نموده و در همسو نمودن آموزش‌ها با کار در کلانتری‌ها دقت لازم را اعمال نمایند.
 - به‌نظر می‌رسد چون بخش اعظمی از دروس آموزشی عملی است نسبت به سازمان‌دهی کارورزی دانشجویان با ایجاد یک سیستم قوی اقدام به عمل آید.
- به‌طور کلی می‌توان گفت برخی از مشاغل نسبت به مشاغل دیگر دامنه ارتباطات وسیع‌تری را در بر می‌گیرد. از آنجایی که گفته می‌شود نقش‌ها شامل انتظارات مردم و مدیران از کارکنان می‌باشد، هر چه دامنه ارتباط کارکنان با مدیران و به خصوص مردم وسیع‌تر باشد احتمال بروز انتظارات ضد و نقیض نیز بیشتر خواهد بود. بنابراین، بیش از دیگران در حالتی از ابهام و بی‌تکلیفی قرار می‌گیرند. اینجاست که سازمان‌ها باید حتی الامکان دستورات اجرایی را با یکدیگر هماهنگ کنند و وظایف کارکنان در شرایط مختلف تعریف شده، روشن و صریح باشد.

مسئولین سازمان باید تلاش کنند تا حدامکان در تصمیم‌گیری‌ها نظرات و نیازهای کارکنان را نیز جویا شوند.

با توجه به این که چرخش نوبت کاری امری اجتناب‌ناپذیر است، به نظر می‌رسد به همین علت است صاحبان این گونه مشاغل نسبت به سایر مشاغل استرس مضاعفی را تجربه می‌کنند و این بر عهده سازمان است که با اتخاذ سیاست‌های سازمانی مناسب تا حدودی استرس ناشی از این موارد را تعدیل نماید (مانند ایجاد مکان‌های تفریحی ویژه کارکنان و ایجاد فرصت‌هایی در جهت بازآفرینی روحی و غیره).
برگزاری کارگاه در خصوص کیفیت ارتباط میان فرماندهان و زیردستان همچنین کارکنان با یکدیگر.
شیوه‌ها و راهکارهای پیشنهادی مقابله با استرس: در انتها برخی از شیوه‌ها و راهکارهای مقابله با استرس در نیروی انتظامی را پیشنهاد می‌شود:

الف) شیوه‌ها و راهکارهای فردی:

- ۱- تنظیم برنامه‌های روزمره هفتگی؛
- ۲- استفاده مناسب از مرخصی‌های سازمانی و تعطیلات رسمی؛
- ۳- مسافرت‌های تفریحی؛
- ۴- تنفس عمیق و اجرای برنامه‌های آرامش‌سازی؛
- ۵- آموختن توانایی «نه» گفتن و نپذیرفتن مسئولیت بیش از توان فردی؛
- ۶- عدم سخت‌گیری در کار و زندگی و اولویت‌بندی کار و فعالیت‌ها و غیره؛

ب) شیوه‌ها و راهکارهای سازمانی:

- ۱- کاهش چرخش نوبت‌های کاری؛
- ۲- کاهش اعزام افراد به مأموریت‌های اضافه‌کاری بدون جلب رضایت آن‌ها؛
- ۳- تثبیت خط‌مشی‌ها و سیاست‌های سازمانی؛
- ۴- ایجاد جاذبه‌های شغلی؛
- ۵- تشکیل و راه‌اندازی مراکز مشاوره شغلی و روانی در سازمان.

منابع

منابع فارسی:

آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ سلیمی، سیدحسین (۱۳۸۳)، زمستان). بررسی استرس شغلی کارکنان یک واحد نظامی. *کب نظامی*، ۶ (۴)، ۲۷۹-۲۸۴. بازیابی از

http://www.militarymedj.ir/browse.php?a_id=118&slc_lang=fa&sid=1&ftxt=1

استورا (۱۳۷۷). تنیدگی یا استرس: بیماری جدید تمدن به‌صمیمه مقیاس پیامدهای رویداد... شاخص تنیدگی والدینی (پریدخت دادستان، مترجم). تهران: رشد.

رندال، آر.اس؛ آلتمایر، الیزابت، ام (۱۳۷۷). استرس شغلی (مقدم رضا خواجه‌پور، مترجم). تهران: سازمان مدیریت صنعتی. کوپر، کاری. ل؛ داویدسون، مریلین (۱۳۸۴). خاستگاه‌های استرس شغلی و پیوند آن‌ها با استرس‌زاهای محیط غیرشغلی (مجموعه مقالات مدیریت عوامل روانی-اجتماعی محیط کار، تحت نظر مصطفی ا. البطوی، کارل ل. کوپر، راجا کالیمو) (محمد نقی براهنی، مترجم). تهران: رسا. ۱۱۵-۱۲۸

نجفی، امامعلی (۱۳۸۶). بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر افزایش استرس کارکنان کلانتری‌های شهرستان خوی. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد، تهران.

منابع انگلیسی:

- John M. Violanti, J. M., & Aron, F. (1993). Sources of police stressors, job attitudes, and psychological distress. *Psychol Rep*, 72(3), 899–904. doi: 10.2466/pr0.1993.72.3.899
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. Retrieved from <http://dionysus.psych.wisc.edu/lit/articles/BaronR1986a.pdf>
- Beehr, T. A. (1994). *Psychological stress in the workplace*. London: Routledge.
- Berggren, C., Adler, P., & Cole, R. (1994). NUMMI vs Uddevalla. *Sloan Management Review*, 37-49.
- Brown, J. M., & Campbell, E. A. (1990). Sources of occupational stress in the police. *Work and Stress*, 4, 305-18.
- Buker, H., & Wiecko, F. (2007). Are causes of police stress global. *Policing: An Journal of Police Strategies & Management*, 30(2), pp. 291-309
- Burgess Lovona, B. S. (2005). *Exploring job related stress and job -satisfaction in a modern law enforcement communications division*. (Unpublished M. S. Dissertation). University of North Texas, Texas.
- Burke, J. R., & Mikkelsen, A. (2005). Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by norwegian police officers. *Policing: An Journal of Police Strateiges & Management*, 28(2), 269-278.
- Gill, A. S., Flaschner, A. B., & Shachar, M. (2006). Mitigating stress and burnout by implementing transformational- leadership " International
- Larson, L. L. (2004). Internal auditors and job stress. *Managerial Auditing Journal*, 19(9), 1119-1130.
- Mohren, D. C. L., Swaen, G. M. H., Kant, I., van Shayck, C. P., & Galama, J. M. D. (2005). Fatigue and job stress as predictors for sickness. *U. S. News & World Report*, 139, 18.
- Powell, T. (1995). Total quality management as competitive advantage: A review and empirical study. *Strategic Management Journal*, 16, 15-37.
- Ricci, N. P. (1987). The ends of women. *Canadian Journal of Political and Social Theory*, 5 (3), 11-27.
- Victora, C., Habicht, J. -P., & Bryce, J. (2004). Evidence-based public health: Moving beyond randomized trials. *Public Health Matters*, 94, 400–405.