

## A Model for Job Stress and Its Effect on the Personal and Family Performance of Mazandaran Police Command Personnel<sup>1</sup>

By: Maryam Taghvaei Yazdi<sup>2</sup>

Received: 2020/12/20 Accepted: 2021/03/14

### Abstract

**Background and Aim:** Disciplinary environments are among the environments that have a high level of stress and psychological pressure due to their job nature and special risks as well as the need to maintain physical and mental fitness for employees; Therefore, the present study intends to propose solutions to reduce employee stress by presenting a model of job stress and its effect on personal and family performance of police personnel in Mazandaran province.

**Method:** The present study is applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of method and has been done via a mixed approach. The statistical population includes commanders, deputies, experts, heads of departments and law enforcement personnel in the year 1998-99 (4000 people) and the sample was selected based on Krejcie and Morgan table 351 people. The authors used stratified random sampling method. In the research, the researcher-made questionnaire of job stressful dimensions (60 questions) in three dimensions (individual, organizational and environmental) and the 151-item standard Patterson Job Performance Questionnaire (2011) and the 53-item standardized questionnaire of Yousefi Family Performance (2011) used. The validity and reliability of the instrument were confirmed. Kolmogorov-Smirnov, Wilcoxon, Mann-Whitney U test, rankings, Pearson correlation, confirmatory factor analysis and structural equations tests were used. Data analysis was performed using SPSS21 and Samartpls3 software.

**Results:** The most stressful dimensions of job stress are related to the environmental dimensions of job stress, the organizational dimensions of job stress and the individual dimensions of job stress. Also, law enforcement personnel were above average in terms of personal performance and family performance.

**Conclusion:** It is necessary to take measures and programs to reduce and eliminate this issue in order to improve the quantity and quality and fulfill the social responsibilities of the organization. This issue is very important in the organization of the police force, which, due to the inherent nature of its professional role and responsibilities, faces many stressful conditions.

**Keywords:** Job stress, personal performance, family performance, police force, Mazandaran province.

1. This research project has been carried out with the financial support of the Applied Research Office of the Mazandaran Police Command.

2. Email: m\_taghvaeeyazdi@yahoo.com



## مقدمه

زندگی مدرن امروز، موجبات رفاه و آسایش بی حد و حصر انسان را فراهم کرد است؛ اما جسم و ذهن انسان را با انتظاراتی که منجر به استرس می شوند، روبرو می سازد. «استرس<sup>۱</sup>» موضوع جدیدی نیست، انسان از زمانی که به عرصه اجتماعی گام نهاده است، به دفعات تحت تأثیر استرس قرار گرفته است؛ البته این پدیده روز به روز در حال افزایش است. در حقیقت، استرس بر تمام وجوه زندگی انسان تأثیرگذار بوده و با خانواده، آموزش و پرورش، فعالیت های اجتماعی و اقتصادی، سازمان ها و مشاغل مرتبط شده است. محیط شغلی می تواند به مثابه یک منبع استرس اجتماعی و روانی در نظر گرفته شود که آثار زیان آوری بر رفاه و سلامتی کارکنان دارد و در عین حال می تواند بر رفتار کارکنان، تأثیر منفی بگذارد و در نهایت منجر به عدم کارایی کارکنان و سازمان شود. کاپلان و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۷۵) «استرس شغلی»<sup>۳</sup> را یکی از ویژگی های محیط شغلی دانسته اند که موجب تهدید فرد می شود (ردی و آنوردها،<sup>۴</sup> ۲۰۱۸).

یکی از سازمان های بسیار مهم در هر جامعه که در حفظ امنیت و آرامش مردم نقش تعیین کننده ای دارد، سازمان نیروی انتظامی است. تحقیقات متعدد نشان داده اند که شغل پلیسی از مشاغل بسیار پر استرس محسوب می شود. در واقع، استرس بخش جدایی ناپذیر شغل پلیس است؛ زیرا نیروی پلیس اغلب نه تنها با موقعیت های استرس زا در کار روزانه اش مواجه می شود؛ بلکه ساعات کار نامنظم و طولانی، ساختار سلسله مراتبی و مأموریت های خطرناک، تأثیر بسزایی بر جسم و روان و همچنین بر روابط خانوادگی آنها می گذارد (گول و دلیس،<sup>۵</sup> ۲۰۱۱). کارکنان ناجا به دلیل سطح بالای فعالیت های اجتماعی، مأموریت های مختلف محوله، تحمل استرس مداوم، ساعت کاری زیاد و استراحت پایین، در معرض دید و زیر ذره بین جامعه بودن، مواجهه با جنگ یا شرکت در عملیات های مختلف برای کنترل شورش و اغتشاش ها، گاه جدایی های بلندمدت از خانواده، افزایش احتمال از دست دادن چیزهای مورد علاقه (مثل از دست دادن جان یا سلامتی)، انزوای مکانی یا اجتماعی در سرزمین های دورافتاده و گرمسیر یا عملیاتی، ترفیع و پیشرفت یا تنزل درجه، بازنشسته شدن در میان سالی و سایر موارد مشابه، فشارهای شغلی و مسئولیت های سنگینی را تجربه می نمایند (محمدپور، ۱۳۹۵). آمارهای سازمان بین المللی

1. Stress  
3. Job stress  
5. Gul & Delice

2. Caplan et al  
4. Reddy & Anuradha

کار، بیانگر این است که خسارت‌های ناشی از استرس شغلی به‌طور کلی برابر ۱ تا ۳/۵ درصد از سود ناخالص ملی در کشورهای دنیا است (مؤذن و موسوی شکیب، ۱۳۹۰).

بُعد دیگری که باعث علاقه‌مندی بشر به مطالعه استرس شده است؛ ارتباط بین استرس و عملکرد است. عموماً تصویری منفی از استرس در ذهن مردم وجود دارد؛ اما برای انجام بهینه فعالیت‌ها، انسان به سطح متعادلی از استرس نیاز دارد، زیرا بدون وجود استرس، افراد تلاش لازم را به‌منظور انجام دادن امور از خود نشان نخواهند داد؛ اما استرس زیادتر از حد، باعث اختلال در عملکرد و کاهش بهره‌وری کارکنان در سازمان می‌شود (باب الحوائجی و آقاچان‌پور میری، ۱۳۹۳). به‌زعم ساراسون و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) که پژوهشی با عنوان «استرس و تأثیر آن بر عملکرد» را انجام داده‌اند، با افزایش دامنه استرس، افراد قادر به انجام دادن مطلوب عملکرد خویش نخواهند شد، این تأثیر به‌ویژه بر عملکرد مشاغل حساس و مهم، شدیدتر از سایر حیطه‌ها است. شواهد نشان می‌دهد، تأثیر استرس بر عملکرد کارکنان پلیس گاهی حتی شدیدتر از تأثیر آن بر عملکرد سایر گروه‌های شغلی است؛ زیرا انجام دادن بهینه شغل نیروی انتظامی نیازمند توجه، دقت، سرعت عمل، تصمیم‌گیری بهنجار است (باوندپور، ۱۳۹۲).

سازمان‌هایی که در آن‌ها، عوامل استرس‌زای شغلی کمتری وجود دارد، با سطوح بالای تعهد سازمانی در کارکنان خود روبرو می‌شوند؛ کارکنانی که معمولاً از عملکرد بالاتر، غیبت، تأخیر و جابه‌جایی کمتری برخوردار هستند. عوامل استرس‌زای شغلی می‌توانند منجر به ایجاد مشکلات متعدد شود که خود سبب ایجاد استرس است؛ بنابراین شناسایی عوامل استرس‌زا و تعیین شیوه‌های مقابله با آن‌ها و متغیرهای مؤثر بر عوامل و آماده کردن کارکنان برای برخورد مناسب با آن‌ها در شرایط قبل از ورود به نیروی انتظامی به‌نوبه خود موجب کاهش آثار زیان‌بخش آن‌ها می‌شود؛ بنابراین، مطالعه رابطه متغیرهای عوامل استرس‌زای شغلی و عملکرد شخصی و خانوادگی سازمانی در نیروی انتظامی استان مازندران، تأثیر زیادی در روشن شدن وضعیت این متغیرها و نیز برنامه‌ریزی برای افزایش عملکرد کارکنان خواهد داشت.

از این مطالعه می‌توان نتیجه گرفت که سازمان پلیس و نیروی انتظامی برای عرضه عملکرد مطلوب، ناگزیر باید عوامل استرس‌زای شغلی وارد بر کارکنان خود را کاهش دهد. این مهم تنها زمانی محقق خواهد شد که به سؤال اصلی پژوهش حاضر «چه مدلی برای استرس شغلی و تأثیر آن بر عملکرد شخصی

و خانوادگی کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران می‌توان ارائه کرد؟» پاسخ داد.

### ادبیات پژوهش (پیشینه و مبانی نظری)

بر اساس نتایج پژوهش‌ها، چنانچه استرس‌های فرد، بیش از توانایی‌ها و ظرفیت‌های مقابله با عامل استرس‌زا باشد، می‌تواند در بلندمدت، فرد را به سوی انواع اختلالات روانی - فیزیولوژیک<sup>۱</sup> سوق دهد. این مسئله به‌ویژه در مورد محیط‌های پرتنش و محیط‌هایی که افراد در معرض استرس‌های طولانی قرار دارند، شکل عینی‌تری می‌یابد. مطالعات نشان می‌دهد که استرس و فشار روانی در بعضی محیط‌ها و موقعیت‌ها، مانند شرایط کاری دشوار، آب و هوای نامساعد، دوری طولانی‌مدت از خانواده و نیز مواجهه با خطرات جسمی و روانی، افزایش می‌یابد. از جمله این محیط‌ها، می‌توان به محیط‌های نظامی اشاره کرد که به دلیل حساسیت ویژه و مخاطراتی که در این گونه مراکز وجود دارد، زمینه ایجاد استرس و فشار روانی در آن‌ها افزایش می‌یابد (آزاد مرزآبادی و همکاران، ۱۳۹۲). نظامیان همواره با فشار روانی و جسمانی نظیر کمبود غذا، خواب، تفریحات، یکنواختی محیط و انجام امور تشریفاتی و تکراری مواجه هستند. همچنین استرس شغلی بالا، اختیارات کم و ساعات طولانی کار از دیگر ویژگی‌های یک محیط کاری نظامی است (ردی و آنورادها، ۲۰۱۸).

**استرس شغلی:** پاسخ‌های فیزیکی و عاطفی زیان‌آور یک شخص است در زمانی که شرایط شغلی با توانایی‌ها، امکانات در دسترس و یا نیازهای نیروی کار مطابقت نداشته باشد (گرامی و قربانی، ۱۳۹۶). عملکرد شخصی<sup>۲</sup>: مجموع رفتارهایی است که افراد در ارتباط با دیگران از خود بروز می‌دهند یا میزان محصول، پیامد و یا بازدهی است که به موجب حضور فرد در اجتماع و خانواده، حاصل می‌شود. عملکرد خانوادگی<sup>۳</sup>: مجموعه‌ای از وظایف، نقش‌ها و انتظاراتی است که اعضای خانواده در مقابل یکدیگر دارند. خانواده یک نظام اجتماعی و طبیعی است که ویژگی‌های خاص خود را دارد و کانون ظهور عواطف انسانی و روابط صمیمانه میان افراد است (حمیدی و همکاران، ۱۳۹۶).

شعاعی و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر یادگیری سازمانی با نقش میانجی استرس شغلی ورزشکاران در ناجا» به نتایج زیر دست یافتند: متغیر استرس

1. Psycho-physiological disorders  
3. Family functioning

2. Personal performance

شغلی بیشترین اثرگذاری را به صورت مستقیم بر متغیر یادگیری سازمانی داشته است. همچنین این متغیر به مثابه متغیر میانجی در رابطه بین فرهنگ سازمانی و یادگیری سازمانی نقشی مؤثر داشته است. تقوایی یزدی (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان «رابطه بین ابعاد فشارزای کاری پلیس و تعهد کارکنان نیروی انتظامی مازندران (ساری)» به نتایج زیر دست یافت: تمامی روابط بین عوامل فشارزای شغلی و ابعاد تعهد سازمانی به غیر از دو رابطه (حجم کاری با تعهد عاطفی و حجم کاری با تعهد هنجاری) مورد تأیید قرار گرفتند. گرامی و قربانی (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر استرس شغلی و تعهد سازمانی بر سلامت شغلی (مورد مطالعه: کارکنان پلیس اطلاعات فرماندهی انتظامی استان آذربایجان غربی)» دریافتند که بین تعهد سازمانی و سلامت شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. نتایج حاصل از رگرسیون گام به گام نشان داد که از میان متغیرهای موجود، بُعد نقش (یکی از مؤلفه‌های کنترل، ارتباط، نقش و تغییر از استرس شغلی) از بین ابعاد استرس شغلی بیشترین تأثیر را در سلامت شغلی کارکنان داشته و مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده سلامت شغلی کارکنان است. حمیدی و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان «رابطه استرس شغلی با عملکرد واحدهای بهداشتی - درمانی مرکز بهداشت شهرستان همدان» دریافتند که سطح استرس کارکنان با عملکرد واحدها رابطه معنی‌دار و منفی داشت و همچنین سن با عملکرد، رابطه معنی‌دار مثبت و با استرس، رابطه معنی‌دار منفی داشت. پندلتون<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) به مطالعه و بررسی شکایت‌های شهروندان علیه مأموران پلیس، نقص عضو، گزارش‌های مربوط به بیماری، حوادث و صدمات روانی و رفتاری و جسمی آن‌ها پرداخت و به این نتیجه رسید که فشار و استرس با دوران تصدی در شغل پایین نمی‌آید و نیز در بین مأموران گشتی که بالاتر از متوسط در دوران تصدی بودند، آن‌هایی که سختی یا دشواری شغلی بیشتری گزارش کرده بودند، فشار بیشتری تجربه کرده بودند؛ اما این رابطه بین دشواری شغلی و فشار در بین مأموران پلیس پایین‌تر از متوسط دوران تصدی استنباط نشده بود.

ایورسن و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) طی پژوهشی که در بین کارکنان نظامی کشور انگلستان انجام دادند، میزان شیوع اختلالات روانی و اختلال استرس پس از سانحه روانی PTSD به ترتیب ۲۷/۲ درصد و ۸/۴ درصد گزارش کردند. شایع‌ترین تشخیص‌ها در این بررسی شامل سوء مصرف الکل (۱۸ درصد)، اختلالات روان‌رنجوری (۱۳/۵ درصد) و اختلالات استرس (۱۸ درصد) بود. پژوهش سیوکاچینگ

و استفان<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) حاکی از آن است که افزایش خودکارآمدی، بهبود سلامت عمومی را به دنبال دارد. این مطالعه بیان می‌کند که از جمله راه‌های کمک به افرادی که از اضطراب و افسردگی رنج می‌برند، افزایش خودکارآمدی و فراهم کردن یک محیط اجتماعی حمایت‌کننده از آن‌ها است. تیمرمن و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) به بررسی تأثیر برنامه آموزشی مدیریت بر استرس پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که این آموزش می‌تواند فشار روانی، اضطراب، گرفتاری‌های روزانه را کم و جرأت و رضایت بیشتری را به بار بیاورد. در پژوهشی که آریکان و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) با عنوان «استرس ناشی از کار، استرس شغلی و رضایت شغلی در میان پرستاران بخش‌های مراقبت‌های ویژه و دیالیز و جراحی در سه بیمارستان در ترکیه» انجام دادند و از پرسش‌نامه ام‌بی‌آی و رضایت شغلی مینه‌سوتا<sup>۴</sup> استفاده کردند، میزان رضایت شغلی با استرس شغلی و فرسودگی ارتباط معنی‌داری نشان داد؛ یعنی این عوامل، پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی هستند و بیشتر با عواملی چون فشار کاری و فرسودگی مرتبط است. همین‌طور کیفیت ارتباط با سرپرستان و همکاران رابطه معنی‌داری با رضایت شغلی و فشار کاری دارد. نتایج پژوهش ایوانز و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۵) با عنوان «سلامت روانی، فرسودگی و رضایت شغلی در انگلستان» نشان داد کارکنانی که فشار کاری زیاد داشتند، سطح بالای خستگی هیجانی و سطح پایین رضایت شغلی را بروز دادند و ۴۷٪ از این افراد سطوح بالای استرس و خستگی هیجانی و عدم رضایت شغلی را نشان دادند. احساس پوچی و بی‌ارزشی در کار، گسترش وظایف شغلی، نداشتن قدرت تصمیم‌گیری در نوع و میزان کار و ناشاد بودن از عواملی است که رضایت شغلی را کاهش می‌دهند و بیشترین عامل تعیین‌کننده رضایت از شغل و حرفه عامل فرسودگی شغلی بود. تمایز پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌های انجام‌شده در بررسی عملکرد شخصی و خانوادگی کارکنان است و اینکه عوامل استرس‌زا تا چه حد بر این دو متغیر مؤثر است، همچنین در این پژوهش، پیشنهادهای کاربردی نیز ارائه شده است.

## روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر روش، توصیفی و به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ شیوه اجرا از نوع ترکیبی یا آمیخته

1. Siouxing and Stephen  
3. Arikkan et al  
5. Ivanez et al

2. Timerman et al  
4. Minnesota

است. جامعه آماری شامل فرماندهان، معاونان، کارشناسان، سرپرستان بخش‌ها و کارکنان نیروی انتظامی به تعداد ۴۰۰۰ نفر است که در سال ۹۹-۹۸ شاغل به خدمت در فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران بودند و نمونه آماری بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۳۵۱ نفر انتخاب شد. برای انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. برای روایی بخش کیفی پژوهش از نظرات فرماندهان، معاونان، کارشناسان، سرپرستان بخش‌ها و کارکنان نیروی انتظامی خبره و متخصص در زمینه موضوع پژوهش بهره‌گیری شد. پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ به دست آمد (جدول ۱). در بخش کمی از پرسش‌نامه محقق ساخته ابعاد استرس زای شغلی (۶۰ سؤالی) در سه بُعد (فردی، سازمانی و محیطی) و پرسش‌نامه ۱۵ سؤالی استاندارد عملکرد شغلی پاترسون (۱۳۹۰) و پرسش‌نامه ۵۳ سؤالی استاندارد عملکرد خانوادگی یوسفی (۱۳۹۰) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های کولموگروف - اسمیرنوف، ویلکاکسون، یومان‌وینتی، رتبه‌بندی، همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی تأییدی و آزمون معادلات ساختاری استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS21 و Samartpls3 انجام گرفت.

جدول ۱: پایایی ابزارهای گردآوری داده‌ها

ردیف	پرسش‌نامه	مقدار آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی
۱	ابعاد سازمانی استرس زای شغلی	۰/۸۳۶	۰/۸۵۵
۲	ابعاد فردی استرس زای شغلی	۰/۹۳۳	۰/۹۴۰
۳	ابعاد محیطی استرس زای شغلی	۰/۷۸۱	۰/۸۴۸
۴	استرس شغلی	۰/۸۵۸	۰/۹۱۵
۵	عملکرد خانوادگی	۰/۹۷۳	۰/۹۴۴
۶	عملکرد شخصی	۰/۹۴۹	۰/۹۵۰

### یافته‌های پژوهش

در این قسمت، متغیرهای پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. در جدول ۲ کمترین مقدار، بیشترین مقدار، میانگین، انحراف معیار برای هر متغیر ارائه شد.



جدول ۲: بررسی توصیفی متغیرهای پژوهش

انحراف معیار	میانگین	بیشترین مقدار	کمترین مقدار	ابعاد
۰/۶۹	۲/۷۳	۴/۶۵	۱/۴۵	ابعاد فردی استرس زای شغلی
۰/۶۲	۲/۸۲	۴/۵۷	۱/۴۳	ابعاد سازمانی استرس زای شغلی
۰/۶۹	۲/۸۹	۴/۸۸	۱/۰۰	ابعاد محیطی استرس زای شغلی
۰/۶۰	۳/۶۹	۵/۰۰	۱/۵۴	عملکرد خانوادگی
۰/۷۶	۴/۱۴	۸/۳۳	۱/۲۷	عملکرد شخصی

مطابق جدول ۲، ابعاد فردی استرس زای شغلی با میانگین ۲/۷۳ و انحراف معیار ۰/۶۹ و بیشینه نمرات ۴/۶۵ و کمینه نمرات ۱/۴۵، ابعاد سازمانی استرس زای شغلی با میانگین ۲/۸۲ و انحراف معیار ۰/۶۲ و بیشینه نمرات ۴/۷۵ و کمینه نمرات ۱/۴۳، ابعاد محیطی استرس زای شغلی با میانگین ۲/۸۹ و انحراف معیار ۰/۶۹ و بیشینه نمرات ۴/۸۸ و کمینه نمرات ۱، عملکرد خانوادگی با میانگین ۳/۶۹ و انحراف معیار ۰/۶۰ و بیشینه نمرات ۵ و کمینه نمرات ۱/۵۴، عملکرد شخصی با میانگین ۴/۱۴ و انحراف معیار ۰/۷۶ و بیشینه نمرات ۸/۳۳ و کمینه نمرات ۱/۲۷ است. برای بررسی و آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن در جدول ارائه شده است.

جدول ۳: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن

ردیف	متغیرهای پژوهش	آماره آزمون	سطح معناداری
۱	بُعد فردی استرس زای شغلی	۰/۰۴۳	۰/۰۰۲
۲	بُعد سازمانی استرس زای شغلی	۰/۰۶۱	۰/۰۰۵
۳	بُعد محیطی استرس زای شغلی	۰/۰۶۱	۰/۰۰۷

مطابق جدول ۳، چون در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای اندازه گیری ۵٪، سطح معناداری برای همه متغیرها  $pvalue < ۰/۰۵$  محاسبه شده است؛ بنابراین داده‌ها از توزیع غیر نرمال پیروی می‌کنند و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، استفاده از آزمون‌های آماری ناپارامتریک مجاز است.

سؤال ۱: وضعیت موجود ابعاد فردی استرس زای شغلی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران چگونه است؟

جدول ۴: وضعیت موجود ابعاد فردی استرس‌زای شغلی

ردیف	سؤال	انحراف معیار و میانگین	ردیف	سؤال	انحراف معیار و میانگین
۱	مجبور به انجام وظایف در منزل	۲/۴۳±۱/۱۲	۱۷	ناآگاهی از انتظارات سازمان	۲/۶۹±۱/۰۷
۲	محدودیت زمان انجام کارها	۲/۹۸±۰/۹۸	۱۸	درک درست از انتظارات مافوق	۲/۴۳±۱/۰۷
۳	نداشتن صلاحیت برای انجام دادن کارها	۲/۲۳±۱/۰۶	۱۹	تضاد بین مسئولیت‌ها	۲/۷۷±۱/۰۹
۴	پاسخگویی انتظارات در محیط کار	۳/۴۹±۱/۰۶	۲۰	درگیر در ناهماهنگی‌های محل کار	۲/۸۹±۱/۱۰
۵	انطباق کار با علایق و مهارت‌ها	۲/۸۰±۱/۱۶	۲۱	ناآگاهی درباره جایگاهم در سازمان	۲/۹۱±۱/۱۰
۶	عدم پیشرفت در محیط کار	۳/۰۱±۱/۱۲	۲۲	احساس بد برای انجام کارها	۲/۷۷±۱/۱۰
۷	خسته از کار	۲/۷۳±۱/۲۳	۲۳	تقسیم‌نشدن مسئولیت‌های محیط کار	۲/۷۸±۱/۰۷
۸	شغل من آینده خوبی ندارد	۱/۲۴±۲/۸۲	۲۴	مخالف با افراد سایر گروه‌ها یا واحدهای کاری	۲/۶۶±۱/۰۳
۹	عدم ارضا شغل از نظر موفقیت و مطرح بودن	۲/۷۰±۱/۰۸	۲۵	تماس با افراد زیاد	۳/۰۵±۱/۰۱
۱۰	توانایی‌های کمتر نسبت به شغل	۲/۷۶±۱/۱۷	۲۶	صرف وقت برای مشکلات دیگران	۲/۷۳±۱/۰۲
۱۱	عدم آموزش مهارت‌های جدید	۲/۸۷±۱/۰۸	۲۷	مسئول فعالیت‌های دیگران	۳/۰۷±۱/۰۸
۱۲	انجام وظایفی پایین‌تر از توانایی	۲/۸۶±۱/۱۵	۲۸	نگران صحت انجام کار	۳/۳۰±۱/۰۶
۱۳	عدم روشنی و وضوح پیشرفت کار	۳±۱	۲۹	نگرانی در مورد انجام مسئولیت‌های شغلی	۳/۳۷±۰/۹۵
۱۴	تردید در مورد انجام کار	۲/۷۵±۱/۰۲	۳۰	دوست نداشتن همکاران	۲/۵۰±۱/۱۴
۱۵	عدم شناخت اولویت انجام کار	۲/۵۷±۱/۰۲	۳۱	نامنظم در برنامه کار	۲/۷۰±۱/۰۸
۱۶	ناآگاهی از چگونگی انجام کار	۲/۴۸±۱/۰۷	۳۲	منزوی در کار	۲/۵۵±۱/۱۰

مطابق جدول ۴، از دیدگاه کارکنان نیروی انتظامی استان مازندران در ابعاد فردی استرس‌زایی شغلی، بیشترین میانگین مربوط به گویه «دلم می‌خواهد کمک بیشتری داشته باشم تا بتوانم پاسخگویی انتظاراتی که در محیط کار از من می‌رود باشم» ( $۳/۴۹±۱/۰۶$ ) و کمترین میانگین مربوط به گویه «شغل من آینده خوبی ندارد» ( $۱/۲۴±۲/۸۲$ ) است.

سؤال ۲: وضعیت موجود ابعاد سازمانی استرس‌زای شغلی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران چگونه است؟

جدول ۵: وضعیت موجود ابعاد سازمانی استرس زای شغلی

ردیف	سؤال	انحراف معیار و میانگین	ردیف	سؤال	انحراف معیار و میانگین
۱	انتظار انجام وظایف متعدد	۲/۹۰±۱/۲۴	۱۱	روشن نبودن اولویت‌های شغلی	۲/۶۰±۱/۰۹
۲	افزایش مسئولیت‌های شغلی	۳/۴۶±۱/۰۷	۱۲	نشناختن اصول ارزشیابی	۲/۷۰±۱/۰۴
۳	انتظار انجام وظایف ناآشنا	۲/۹۷±۱/۰۶	۱۳	تعداد زیاد دستوردهندگان	۳/۱۵±۱/۱۱
۴	نداشتن صلاحیت برای انجام دادن کار	۲/۲۳±۱/۰۶	۱۴	ایده‌های متضادی مسئولان در مورد کارها	۲/۹۶±۱/۰۶
۵	انجام همزمان کارها با اهمیت یکسان	۳/۳۹±۰/۹۷	۱۵	همکاری با افراد گروه‌های مختلف	۳/۴۲±۱/۱۰
۶	انجام کار بیشتر از حد معقول	۳/۲۰±۱/۰۵	۱۶	مشخص بودن انجام کار توسط افراد	۳/۲۸±۱
۷	نداشتن مسئولیت کافی در کار	۲/۷۳±۱/۱۳	۱۷	مسئول رفاه رده‌های پایین‌تر	۳/۱۰±۱/۱۰
۸	استفاده نکردن از استعداد من	۳/۰۵±۱/۰۸	۱۸	پذیرفته شدن به عنوان یک رهبر	۳/۰۱±۱/۰۸
۹	دریافت نکردن باز خورد مناسب در مورد عملکرد	۳/۰۷±۱/۰۵	۱۹	اخذ تصمیم‌های مهم در مورد کار	۳/۳۷±۰/۹۷
۱۰	انجام کار مغایر با انتظارات رئیس	۲/۶۸±۱/۱۳	۲۰	آسیب به دیگران بر اثر نتایج اشتباهات من	۳/۵۱±۱

مطابق جدول ۵، از دیدگاه کارکنان نیروی انتظامی استان مازندران در ابعاد سازمانی استرس‌زایی شغلی، بیشترین میانگین مربوط به گویه «اگر در محیط کار اشتباهی از من سر بزند، نتایج آن می‌تواند برای دیگران مضر باشد» (۳/۵۱±۱) و کمترین میانگین مربوط به گویه «احساس می‌کنم صلاحیت آنچه را انجام می‌دهم ندارم» (۲/۲۳±۱/۰۶) است.

سؤال ۳: وضعیت موجود ابعاد محیطی استرس‌زای شغلی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران چگونه است؟

جدول ۶: وضعیت موجود ابعاد محیطی استرس‌زای شغلی

ردیف	سؤال	انحراف معیار و میانگین
۱	برای انجام کار خود همه امکانات در دسترس من نیست.	۳/۴۲±۱/۰۲
۲	در محیط کار خود در معرض سر و صدای زیادی قرار دارم.	۲/۹۸±۱/۰۴
۳	در محیط کار خود در معرض رطوبت زیادی قرار دارم.	۲/۸۰±۱/۰۴
۴	در محیط کار خود در معرض گرد و خاک زیادی قرار دارم.	۲/۷۶±۱/۰۴
۵	در محیط کار خود در معرض حرارت زیاد یا حرارت کم قرار دارم.	۲/۸۷±۱/۰۷
۶	در محیط کار خود در معرض نور نامناسب قرار دارم.	۲/۹۰±۱/۰۲
۷	شغل من از نظر فیزیکی خطرناک است.	۲/۹۱±۱/۱۸
۸	در محیط کار خود در معرض بوهای ناخوشایند قرار دارم.	۲/۶۴±۱/۱۵
۹	در محیط کار خود در معرض مواد سمی قرار دارم.	۲/۴۳±۱/۰۷

مطابق جدول ۶، از دیدگاه کارکنان نیروی انتظامی استان مازندران در ابعاد محیطی استرس‌زایی شغلی، بیشترین میانگین مربوط به گویه «برای انجام کار خود همه امکانات در دسترس نیست» ( $۳/۴۲ \pm ۱/۰۲$ ) و کمترین میانگین مربوط به گویه «در محیط کار خود در معرض مواد سمی قرار دارم» ( $۲/۴۳ \pm ۱/۰۷$ ) است.

سؤال ۴: وضعیت موجود عملکرد خانوادگی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران چگونه است؟

جدول ۷: وضعیت موجود عملکرد خانوادگی

ردیف	سؤال	انحراف معیار و میانگین	ردیف	سؤال	انحراف معیار و میانگین
۱	عمل بر اساس تصمیمات درست	$۳/۶۵ \pm ۱/۰۴$	۲۷	گفت‌وگو درباره ترس‌ها و نگرانی‌ها	$۳/۷۴ \pm ۰/۸۹$
۲	اطلاع از ناراحتی اعضای خانواده	$۳/۷۱ \pm ۰/۹۶$	۲۸	ابراز احساسات برای یکدیگر	$۳/۷۷ \pm ۰/۸۸$
۳	انجام دادن و پیگیری کاری خواسته شده توسط خانواده	$۳/۴۱ \pm ۱/۰۱$	۲۹	یافتن راه‌حل‌های مختلفی برای مشکلات	$۳/۸۰ \pm ۰/۸۵$
۴	تمایل به نشان دادن محبت خود به یکدیگر	$۳/۷۶ \pm ۰/۹۶$	۳۲	صحبت کردن با یکدیگر هنگام عصبانیت	$۳/۵۵ \pm ۱$
۵	درگیری اعضای خانواده در مشکلات	$۳/۷۵ \pm ۰/۹۰$	۳۱	داشتن فرصت برای پرداختن به علایق شخصی	$۳/۵۶ \pm ۰/۹۰$
۶	دانستن انجام کار در مواقع اضطراری	$۳/۶۲ \pm ۰/۸۸$	۳۲	در درجه اول اهمیت بودن مهربانی و ملامت	$۳/۸۹ \pm ۰/۸۷$
۷	درک متقابل خانواده و برنامه‌ریزی درست	$۳/۶۹ \pm ۰/۸۱$	۳۳	نشان دادن توجه به مسائل یکدیگر	$۳/۷۶ \pm ۰/۸۴$
۸	تبادل نظر درباره حل مشکلات	$۳/۷۵ \pm ۰/۸۵$	۳۴	وجود مقرراتی انضباطی در منزل	$۳/۵۲ \pm ۱$
۹	پی بردن به احساسات اعضای خانواده از روی گفتار	$۳/۶۴ \pm ۰/۸۹$	۳۵	وجود احساس‌های خوشایند در خانواده	$۳/۷۲ \pm ۰/۹۰$
۱۰	عمل به مسئولیت‌های اعضای خانواده	$۳/۶۸ \pm ۰/۸۷$	۳۶	مورد قبول واقع شدن	$۳/۷۰ \pm ۰/۹۳$
۱۱	بروز احساسات و هیجانات اعضای خانواده	$۳/۴۷ \pm ۰/۹۳$	۳۷	تذکره به اعضای خانواده درباره رفتار ناشایست	$۳/۸۰ \pm ۰/۸۳$
۱۲	ابراز علاقه اعضای خانواده به مسائل مهم	$۳/۶۹ \pm ۰/۸۷$	۳۸	صحبت درباره تقسیم کارهای خانه	$۳/۷۹ \pm ۰/۹۴$
۱۳	نقض نکردن مقررات خانواده به راحتی	$۳/۴۷ \pm ۰/۹۴$	۳۹	مهربان بودن با یکدیگر	$۳/۹۸ \pm ۰/۸۶$
۱۴	حمایت یکدیگر در مواقع بحران	$۳/۸۴ \pm ۰/۹۰$	۴۰	توجه نشان دادن به مسائل یکدیگر	$۳/۸۶ \pm ۰/۸۷$
۱۵	برطرف کردن دلخوری‌ها	$۳/۷۵ \pm ۰/۸۸$	۴۱	پابند بودن به مقررات و ضوابط	$۳/۸۳ \pm ۰/۸۵$
۱۶	صحبت کردن صریح و بی‌پرده	$۳/۶۲ \pm ۰/۹۷$	۴۲	تصمیم‌گیری آسان در خانواده	$۳/۶۱ \pm ۰/۹۴$
۱۷	توزیع عادلانه وظایف در خانه	$۳/۶۹ \pm ۰/۸۶$	۴۳	عدم یادآوری به خانواده در مورد تقاضاها	$۳/۴۷ \pm ۰/۹۲$
۱۸	ابراز عشق و محبت به یکدیگر	$۳/۸۳ \pm ۰/۸۴$	۴۴	گریه کردن اعضای خانواده در حضور یکدیگر	$۳/۳۲ \pm ۱/۰۴$
۱۹	خودمحور نبودن اعضای خانواده	$۳/۶۰ \pm ۰/۹۰$	۴۵	حُسن‌نیت داشتن اعضای خانواده نسبت به یکدیگر	$۳/۵۶ \pm ۰/۹۲$

ادامه جدول ۷: وضعیت موجود عملکرد خانوادگی

۲۰	آگاهی از انجام دادن کار در وضعیت اضطراری	۳/۵۵±۰/۸۸	۴۶	توانایی تصمیم‌گیری برای حل مشکلات	۳/۷۶±۰/۸۹
۲۱	صحبت کردن درباره غصه‌ها با یکدیگر	۳/۷۵±۰/۸۲	۴۷	رضایت از تعیین و انجام وظایف در خانواده	۳/۷۰±۰/۸۶
۲۲	قبول داشتن افراد خانواده	۳/۸۲±۰/۸۹	۴۸	وجود نظم در خانواده	۳/۸۵±۰/۸۶
۲۳	گفت‌وگو درباره مشکلات عاطفی اعضای خانواده	۳/۶۲±۱/۱۷	۴۹	وضع مقررات برای شرایط خطرناک	۳/۵۰±۰/۸۷
۲۴	ما با هم صریح و روراست هستیم.	۳/۸۳±۰/۹۴	۵۰	کنار آمدن با یکدیگر به راحتی	۳/۷۶±۱/۰۴
۲۵	نداشتن مشکل برای پرداخت به موقع هزینه‌ها	۳/۳۷±۱/۱۳	۵۱	اعتماد کردن به یکدیگر	۳/۹۸±۰/۹۴
۲۶	همراهی اعضای خانواده برای مشکلات	۳/۷۶±۰/۹۱	۵۲	نداشتن توقع خاص در مورد آداب غذا خوردن	۳/۴۸±۱/۱۲

مطابق جدول ۷، از دیدگاه کارکنان نیروی انتظامی استان مازندران در عملکرد خانوادگی، بیشترین میانگین مربوط به گویه «ما به یکدیگر اعتماد داریم» (۳/۹۸±۰/۹۴) و کمترین میانگین مربوط به گویه «اعضای خانواده ما در حضور یکدیگر بی‌رودر بایستی گریه می‌کنند» (۳/۳۲±۱/۰۴) است.

سؤال ۵: وضعیت موجود عملکرد شخصی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران چگونه است؟

جدول ۸: وضعیت موجود عملکرد شخصی

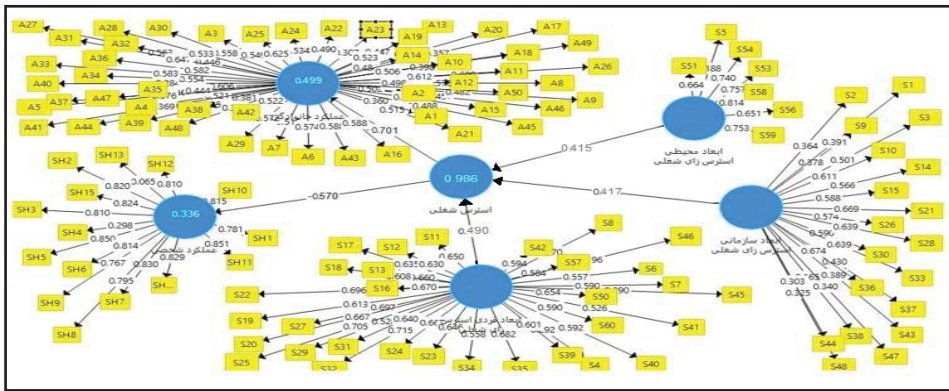
ردیف	سؤال	انحراف معیار و میانگین	ردیف	سؤال	انحراف معیار و میانگین
۱	رعایت انضباط و مقررات اداری	۴/۱۰±۱/۰۱	۹	تلاش در افزایش معلومات شغلی	۴/۱۴±۰/۸۹
۲	احساس مسئولیت نسبت به انجام کار و عواقب	۴/۱۹±۰/۹۶	۱۰	پذیرفتن اشتباهات	۴/۰۸±۰/۸۴
۳	انجام دادن صادقانه کار	۴/۱۹±۰/۹۱	۱۱	تلاش در حفظ اسرار شغلی خود	۴/۱۹±۰/۸۹
۴	دلسوز نسبت به کار	۴/۳۹±۲/۹۷	۱۲	رعایت حال همکاران و احترام به حقوق آن‌ها	۴/۱۷±۰/۸۸
۵	پیگیری انجام کاری را که بر عهده گرفتیم.	۴/۱۵±۰/۹۲	۱۳	انتقال اطلاعات شغلی خود به دیگران	۳/۷۲±۱/۲۷
۶	جدیت در کارم و حفظ ارزش آن	۴/۲۳±۰/۸۵	۱۴	خودداری از اتلاف وقت و انجام کارهای بیهوده	۴/۰۸±۰/۹۱
۷	رفتار با احترام با مراجعان و متقاضیان	۴/۱۹±۰/۸۶	۱۵	مواظبت از وسایل کار و صرفه‌جویی در مصرف آن‌ها	۴/۱۷±۰/۹۱
۸	نشان دادن فداکاری و ایثار در مواقع فوریتی	۴/۱۰±۰/۸۶			

مطابق جدول ۸، از دیدگاه کارکنان نیروی انتظامی استان مازندران در عملکرد شخصی، بیشترین میانگین مربوط به گویه «نسبت به کارم دلسوز هستم و سعی می‌کنم که آن را با کیفیت مطلوب ارائه

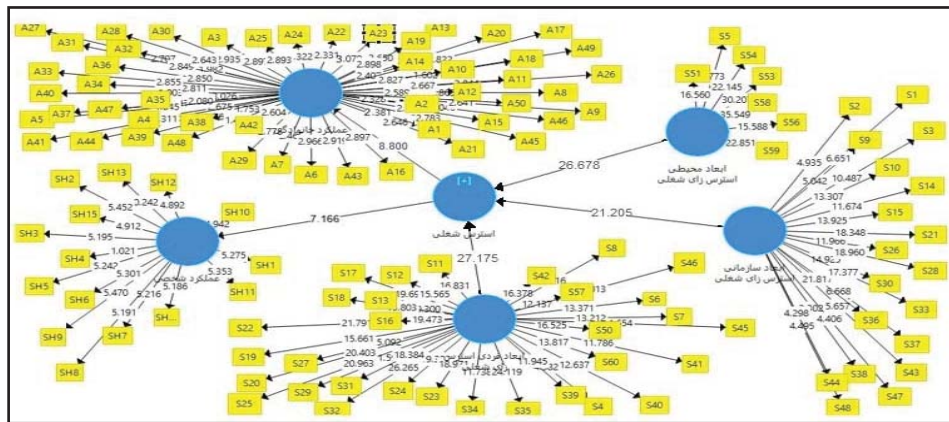
دهم) « $4/39 \pm 2/97$ » و کمترین میانگین مربوط به گویه «سعی می‌کنم اطلاعات شغلی خودم را به دیگران منتقل کنم» « $3/72 \pm 1/27$ » است.

سؤال ۶: برای شناسایی ابعاد استرس شغلی و بهبود عملکرد شخصی و خانوادگی کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران چه مدلی قابل ارائه است؟

برای بررسی این سؤال از آزمون معادلات ساختاری استفاده شد. میزان اثرگذاری ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد شخصی و خانوادگی به همراه ارائه الگوی یکپارچه و متعادل بر اساس روابط بین متغیرها با استفاده از نرم افزار Samartpls3 محاسبه شد که در شکل ۱ و ۲ و جدول ۸ ارائه شده است.



شکل ۱: برآورد تأثیر متغیرها بر اساس ضرایب استاندارد شده



شکل ۲: برآورد مدل پژوهش بر اساس آماره t

بر اساس نتایج شکل ۱، ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد خانوادگی دارای اثر منفی است و ابعاد

استرس زای شغلی با میانجی‌گری استرس شغلی، به میزان تقریبی ۷۰ درصد بر عملکرد خانوادگی تأثیر دارد. همچنین بر اساس  $R^2$  (ضریب تعیین) ارائه شده در شکل ۱، ابعاد استرس زای شغلی می‌تواند ۴۹/۹ درصد از واریانس عملکرد شخصی را تبیین (پیش‌بینی) کند. ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد خانوادگی نیز دارای اثر منفی است و ابعاد استرس زای شغلی با میانجی‌گری استرس شغلی به میزان ۵۷ درصد بر عملکرد خانوادگی تأثیر دارد. همچنین بر اساس  $R^2$  (ضریب تعیین) ارائه شده در شکل ۱، ابعاد استرس زای شغلی می‌تواند ۳۳/۶ درصد از واریانس عملکرد شخصی را تبیین (پیش‌بینی) کند.

جدول ۹: نتایج حاصل از یافته‌های تحلیل مسیر

متغیرها	آماره t	ضریب استاندارد	بار عاملی
تأثیر ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد شخصی	۷/۱۶۶	۰/۳۳۶	-۰/۵۷
تأثیر ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد خانوادگی	۸/۸۰	۰/۴۹۹	-۰/۷۰۱
ابعاد فردی استرس‌زا بر استرس شغلی	۲۷/۱۷۵	۰/۹۸۶	-۰/۴۹۰
ابعاد سازمانی استرس‌زا بر استرس شغلی	۲۱/۲۰۵	-----	۰/۴۱۷
ابعاد محیطی استرس‌زا بر استرس شغلی	۲۶/۶۷۸	-----	۰/۴۱۵

شکل ۱ و ۲ و نتایج تحلیل مسیر مندرج در جدول ۹، نشان می‌دهند که بین متغیر مکنون برون‌زا (ابعاد استرس زای شغلی) با متغیر مکنون درون‌زا (عملکرد شخصی) و (عملکرد شخصی)، بر اساس ضرایب استاندارد ارائه شده در شکل ۱، بار عاملی اثرگذار ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد خانوادگی ۰/۷۰۱ و ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد شخصی ۰/۳۳۶ و نیز بیشترین بار عاملی اثرگذار بر استرس شغلی، بُعد فردی استرس زای شغلی ۰/۵۷ و کمترین بار عاملی اثرگذار بر استرس شغلی، بُعد محیطی استرس زای شغلی ۰/۴۱۵ است؛ بنابراین ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد شخصی و خانوادگی تأثیر معکوس و معنادار دارد. بر اساس مقادیر آماره t ارائه شده است، مقادیر بیش از ۲/۵۸ برای این آماره، همچنین چون مقدار t-value، تأثیر ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد شخصی ۷/۱۶۶، ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد خانوادگی ۸/۸۰ و در خارج بازه (۲/۵۸ و -۲/۵۸) قرار دارند؛ بیانگر تأیید تأثیر ابعاد استرس زای شغلی بر عملکرد شخصی و خانوادگی در سطح اطمینان ۹۹ درصد است.

معیارهای برازندگی نهایی مدل ساختاری بر اساس خروجی PLS به شرح زیر است:

جدول ۱۰: اشتراکات شاخص‌ها

عوامل	اشتراکات ( $Q^2$ )
استرس شغلی	۰/۷۳۰
عملکرد شخصی	۰/۲۸۸
عملکرد خانوادگی	۰/۲۰۰
ابعاد فردی استرس‌زای شغلی	-----
ابعاد سازمانی استرس‌زای شغلی	-----
ابعاد محیطی استرس‌زای شغلی	-----

برای بررسی برازش در یک مدل کلی تنها یک معیار به نام GOF استفاده می‌شود. از آنجا که مقادیر محاسبه شده GOF بزرگ‌تر از ۰/۳۶ به دست آمده است، نشان از برازش مناسب و قوی مدل پژوهش دارد.

جدول ۱۱: محاسبه آثار استاندارد شده مستقیم، غیرمستقیم، کل،  $t$  و VIF متغیرهای پژوهش

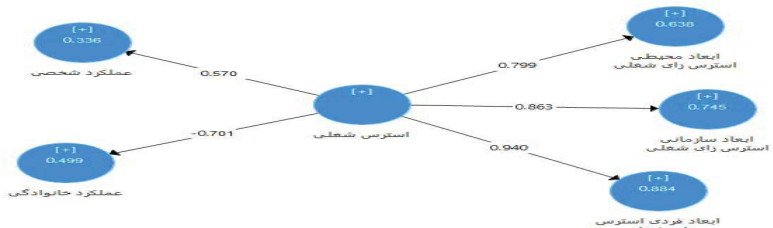
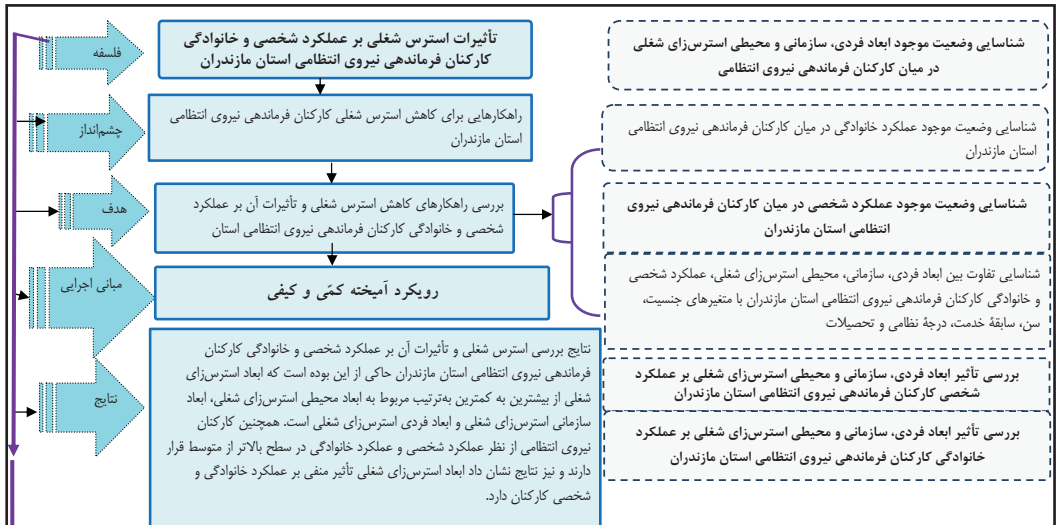
ردیف	مستقیم	غیرمستقیم	کل	$t$	VIF	رتبه
۱	-۰/۴۵۰	-۰/۳۹۵	-۰/۸۴۵	-۷/۴۵	۰/۴۶۷	۱
۲	-۰/۵۲۳	-۰/۴۳۰	-۰/۹۵۳	-۱۲/۲۸	۰/۴۵۱	۲
۳	-۰/۴۸۰	-۰/۳۶۶	-۰/۸۴۶	-۸/۳۲	۰/۴۳۳	۳
۴	-۰/۴۹۰	-۰/۳۹۱	-۰/۸۸۱	-۷/۳۸	۰/۴۴۵	۱
۵	-۰/۴۲۰	-۰/۳۳۰	۰/۷۵۰	-۱۳/۷۵	-۰/۴۴	۲
۶	-۰/۴۶۰	-۰/۳۳۳	-۰/۷۹۳	-۸/۳۲	۰/۴۲۰	۲

علاوه بر محاسبه میزان اثر غیرمستقیم می‌توان با استفاده از آزمون سوبل معناداری اثر غیرمستقیم را نیز محاسبه کرد.

با توجه به جدول ۱۱، ابعاد استرس‌زای شغلی با میانجی‌گری استرس شغلی بر عملکرد خانوادگی و شخصی تأثیر دارد و با توجه به مقدار  $t$  های بالای ۱/۹۶ این رابطه‌ها معنادار است و همچنین با توجه مقدار VIF به ترتیب از بیشترین به کمترین شامل ۴۶/۷ درصد از اثر ابعاد استرس‌زای محیطی بر عملکرد خانوادگی، ۴۵/۱ درصد از ابعاد استرس‌زای فردی بر عملکرد خانوادگی، ۴۳/۳ درصد از ابعاد استرس‌زای سازمانی بر عملکرد خانوادگی، ۴۴/۵ درصد از ابعاد استرس‌زای فردی بر عملکرد شخصی، ۴۴ درصد از ابعاد استرس‌زای فردی بر عملکرد شخصی، ۴۲ درصد از ابعاد استرس‌زای سازمانی بر عملکرد شخصی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی استرس تبیین می‌شود.



### مدل نهایی استرس شغلی کارکنان نیروی انتظامی



#### پیشنهادها

- ✓ حمایت کافی از سوی سرپرستان و همکاران (زمانی که کارکنان احساس کنند که از حمایت کمی از سوی سرپرستان و همکاران برخوردارند و جایی که آن‌ها کنترل کمی بر کار داشته باشند و یا اینکه آن‌ها نتوانند بر نیازها و فشار غلبه کنند، این شرایط بدتر می‌شود).
- ✓ تدابیر مناسب برای کمک به فرد تحت فشار و استرس اتخاذ شود.
- ✓ به انتخاب راهکار مناسب برای کنترل و مقابله با استرس حمایت و پشتیبانی کنند.
- ✓ برای فعالیت‌های تفریحی، ورزشی و گاهنده استرس شغلی خارج از محوطه و فضای کاری در مکان‌های مناسب و مفرح برای کارکنان نیروی انتظامی و در صورت امکان خانواده‌های آنان تسهیلات و تدارکاتی فراهم آید.
- ✓ سیاست‌های شغلی شفاف‌سازی شده و خط‌مشی‌های مرتبط با شغل برای کارکنان نیز مشخص شود.
- ✓ از انتشار و اشاعه شایعات بی‌پایه و اساس در محیط کار پیشگیری، جلوگیری و کنترل شود.
- ✓ مهارت کارکنان در نحوه انجام کار و امور سازمان توانمندسازی و تقویت‌سازی شود.
- ✓ به ویژگی‌های شخصیتی و اطلاعات و سطح دانش مرتبط افراد حین به‌کارگیری فرد و یا تغییر در فعالیت کاری افراد توجه شود.
- ✓ بهداشت روانی محیط کار به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان نیروی انتظامی با شناخت عوامل استرس‌زا افزایش و ارتقا یابد و راه‌حل‌های پیشگیرانه یا درمانگر کاربردی هم ارائه شود.
- ✓ جلسات تخلیه هیجانات و برنامه‌های کاهش استرس با استفاده از استادان علوم تربیتی، دینی و روان‌شناسی برگزار شود.
- ✓ اهداف، آرمان‌ها و رسالت‌ها و مأموریت‌های سازمانی مشخص و اولویت‌بندی شوند.
- ✓ حمایت اجتماعی از کارکنان نیروی انتظامی، هم از سوی سازمان نیروی انتظامی و هم از سوی خانواده‌ها انجام شود.
- ✓ استانداردهای لازم محیطی برای فعالیت‌های پرسنلی سازمان تدارک و فراهم‌سازی گردد.
- ✓ کلیه امکانات مناسب و مورد نیاز برای انجام وظایف شغلی کارکنان تهیه و فراهم شود.
- ✓ بر آموزش روش‌های مقابله با استرس به‌عنوان یک راهبرد مهم سازمانی تمرکز گردد و از مشاوران و روان‌پزشکان برای ارائه طریق دعوت‌شده و آموزش‌های لازم ارائه شود.
- ✓ استفاده از سبک و تکنیک‌های نوین مدیریتی در مواجهه با کارکنان برای کاهش استرس شغلی آنان
- ✓ کمک به برقراری روابط خوب و سالم در محیط کار بین کارکنان و تقویت سلامت روانی همکاران
- ✓ تقسیم کار و به مشارکت طلبیدن همکاران و برخورد منطقی و حکیمانه با اشتباهات ناشی از استرس شغلی
- ✓ آموزش مدیریت استرس و ارائه آموزش‌های کاهش استرس به خانواده‌های مأموران نیروی انتظامی

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر «بررسی راهکارهای کاهش استرس شغلی و تأثیرات آن بر عملکرد شخصی و خانوادگی کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران» بود. ابعاد فردی استرس‌زای شغلی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران با میانگین کل (۲/۷۳) بود که تقریباً در حد بالای متوسط قرار دارد و بیشترین میانگین مربوط به گویه «دلم می‌خواهد کمک بیشتری داشته باشم تا بتوانم پاسخگوی انتظاراتی که در محیط کار از من می‌رود باشم» (۳/۴۹ ± ۱/۰۶) و کمترین میانگین مربوط به گویه «شغل من آینده خوبی ندارد» (۱/۲۴ ± ۲/۸۲) است. نتایج حاضر با تحقیقات شعاعی و همکاران (۱۳۹۹)، تقوایی یزدی (۱۳۹۸)، پندلتون (۲۰۱۹)، ایورسن و همکاران (۲۰۱۸) همسو بوده است. این یافته‌ها ممکن است تا حدودی نشان‌دهنده عدم تناسب قابلیت‌ها و ویژگی‌های شخصیتی و فردی افراد شاغل در نیروی انتظامی با شغلشان باشد.

از آنجا که تمامی افراد، یک موقعیت واحد را استرس‌زا تصور نمی‌کنند و اختلافات فردی آنان از نظر شخصیتی و تجارب زندگی، پاسخ آنان را به فشار روانی تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد، به کارگیری فرد در کاری که با توانایی‌ها و اطلاعات او همخوانی ندارد، می‌تواند باعث ایجاد استرس در فرد شود. لازم است مدیریت نیروی انتظامی هنگام جذب و استخدام افراد به ویژگی‌های شخصیتی و فردی داوطلبان بسیار توجه کند.

ابعاد سازمانی استرس‌زای شغلی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران با میانگین کل (۲/۸۲) بود که تقریباً در حد بالای متوسط قرار دارد و بیشترین میانگین مربوط به گویه «اگر در محیط کار اشتباهی از من سر بزند، نتایج آن می‌تواند برای دیگران مضر باشد» (۳/۵۱ ± ۱) و کمترین میانگین مربوط به گویه «احساس می‌کنم صلاحیت آنچه را انجام می‌دهم ندارم» (۲/۲۳ ± ۱/۰۶) است. نتایج حاضر با تحقیقات گرامی و قربانی (۱۳۹۶)، حمیدی و همکاران (۱۳۹۶)، تیمرمن و همکاران (۲۰۱۷) همسو بوده است. بالاتر از متوسط بودن ابعاد سازمانی استرس شغلی می‌تواند به‌عنوان یکی از موانع بهره‌وری در سازمان نیروی انتظامی تلقی شود. این مسئله با ارتقای بهداشت روانی محیط کار و شناخت عوامل استرس‌زا و ارائه راه‌حل‌های پیشگیرانه یا درمانگر، قابل کنترل است. از طرفی یکی از دلایل بالا بودن استرس شغلی سازمانی ممکن است تغییر در فعالیت‌های کاری شاغلین و یا تغییر در نحوه

انجام دادن کار به‌ویژه تغییر ناگهانی فعالیت‌های افراد باشد؛ زیرا تغییر در فعالیت‌های کاری همچون فن‌آوری جدید یا تغییر اهداف، ممکن است باعث ایجاد استرس شود. تغییرات ناگهانی در شرایط کاری این احساس را در افراد تقویت می‌کند که ممکن است در انجام کارها اشتباه کرده و به افراد و یا سازمان خسارت وارد کنند؛ در نتیجه استرس بیشتری به افراد وارد می‌شود.

ابعاد محیطی استرس‌زای شغلی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران با میانگین کل (۲/۸۹) بود که تقریباً در حد بالای متوسط قرار دارد و بیشترین میانگین مربوط به گویه «برای انجام کار خود همه امکانات در دسترس نیست» ( $۳/۴۲ \pm ۱/۰۲$ ) و کمترین میانگین مربوط به گویه «در محیط کار خود در معرض مواد سمی قرار دارم» ( $۲/۴۳ \pm ۱/۰۷$ ) است. نتایج حاضر با تحقیقات تقوایی یزدی (۱۳۹۸)، آرپکان و همکاران (۲۰۱۶)، ایوانز و همکاران (۲۰۱۵) همسو بوده است. با توجه به یافته فوق می‌توان اذعان کرد، ابعاد محیطی در سازمان نیروی انتظامی به‌گونه‌ای است که تا حد بالاتر از متوسط موجب استرس شغلی کارکنان می‌شود. در این راستا، لازم به نظر می‌رسد، مدیریت نیروی انتظامی، بازبینی و بازنگری اساسی بر عوامل محیطی به‌ویژه امکاناتی که برای انجام روزمره کارها و انجام امور در دسترس کارکنان باشد، انجام دهد؛ زیرا بنا به اظهارات جمع‌قابل توجهی از کارکنان، برای انجام کار خود همه امکانات در دسترس‌شان نبوده، این مسأله موجب بروز استرس در آنان می‌شود. این یافته با الگوی تبدلی لازاروس که بیان می‌دارد، استرس زمانی رخ می‌دهد که تعادل بین خواسته‌ها و منابع به‌هم بخورد و این تعادل یا بی‌تعادلی ماهیتی پیش‌رونده دارد و تأثیر متقابل فرد بر محیط و محیط بر فرد تطابق دارد. طبق این مدل، در اولین مرحله که مرحله ارزیابی اولیه است، فرد وضعیتی را که با آن روبروست ارزیابی می‌کند؛ این ارزیابی گویای آن است که رویداد یا وضعیت پیشامد ممکن است پیامدهای ناخوشایندی به‌وجود بیاورد و احتمال دارد در آینده آسیبی وارد شود؛ بنابراین، سالم‌سازی محیط و فراهم‌سازی استانداردهای محیط کار می‌تواند احتمال پیشامدهای بد را در ذهن افراد کاهش دهد و به کاهش استرس شغلی منجر شود.

عملکرد خانوادگی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران با میانگین کل (۳/۶۹) بود که در حد بالای متوسط قرار دارد و بیشترین میانگین مربوط به گویه «ما به یکدیگر اعتماد داریم» ( $۳/۹۸ \pm ۰/۹۴$ ) و کمترین میانگین مربوط به گویه «اعضای خانواده ما در حضور یکدیگر

بی‌رودر بایستی گریه می‌کنند» ( $1/0.4 \pm 3/32$ ) است. نتایج حاضر با تحقیقات آریکان و همکاران (۲۰۱۶)، ایوانز و همکاران (۲۰۱۵)، پندلتون (۲۰۱۹)، ایورسن و همکاران (۲۰۱۸) همسو بوده است. این یافته مبنی بر بالاتر از متوسط بودن عملکرد خانوادگی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران، به ویژه بالا بودن سطح اعتماد در این خانواده‌ها بسیار حائز اهمیت است و تا حد زیادی می‌تواند بر عملکرد فردی و سازمانی‌شان اثر مثبت داشته باشد.

عملکرد شخصی در میان کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران با میانگین کل ( $4/14$ ) بود که در حد بالای متوسط قرار دارد و بیشترین میانگین مربوط به گویه «نسبت به کارم دلسوز هستم و سعی می‌کنم که آن را با کیفیت مطلوب ارائه دهم» ( $4/39 \pm 2/97$ ) و کمترین میانگین مربوط به گویه «سعی می‌کنم اطلاعات شغلی خودم را به دیگران منتقل کنم» ( $3/72 \pm 1/27$ ) است. نتایج حاضر با تحقیقات حمیدی و همکاران (۱۳۹۶)، پندلتون (۲۰۱۹)، ایورسن و همکاران (۲۰۱۸) همسو بوده است. نتایج آزمون معادلات ساختاری نشان داد که ابعاد استرس‌زای شغلی بر عملکرد شخصی و عملکرد خانوادگی دارای اثر منفی است و ابعاد استرس‌زای شغلی به میزان تقریبی ۷۰ درصد از عملکرد خانوادگی و ۴۹/۹ درصد از واریانس عملکرد شخصی را تبیین (پیش‌بینی) کند. نتایج آزمون معادلات ساختاری نشان داد که مدل ارائه‌شده دارای برازش مناسب است. در تبیین این یافته می‌توان ادعان کرد که تأثیر ابعاد استرس‌زای شغلی بر عملکرد شخصی و عملکرد خانوادگی دارای پشتوانه نظری محکمی است.

نتایج بررسی ابعاد استرس شغلی و تأثیرات آن بر عملکرد شخصی و خانوادگی کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران حاکی از این بوده است که ابعاد استرس‌زای شغلی از بیشترین به کمترین به ترتیب مربوط به ابعاد محیطی استرس‌زای شغلی، ابعاد سازمانی استرس‌زای شغلی و ابعاد فردی استرس‌زای شغلی است. همچنین کارکنان نیروی انتظامی از نظر عملکرد شخصی و عملکرد خانوادگی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارند. با توجه به اینکه بهره‌وری سازمانی تنها با توسعه و بهسازی سرمایه‌های انسانی قابل دستیابی است، توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان‌ها به‌ویژه سازمان نیروی انتظامی در چند دهه اخیر توجه محققان زیادی را به خود جلب کرده است. استرس شغلی از جمله مواردی است که موجب می‌شود، انرژی‌هایی ناخواسته صرف تنش‌های سازمانی شود؛ بنابراین لازم است تدابیر و برنامه‌های برای کاهش و رفع این مسئله به‌منظور ارتقای کمیت و کیفیت و تحقق مسئولیت‌های اجتماعی سازمان به کار گرفته

شود. این مسئله در سازمان نیروی انتظامی که با توجه به ماهیت ذاتی نقش و مسئولیت‌های حرفه‌ای اش با شرایط استرس‌زایی زیادی مواجه است، بسیار اهمیت دارد. یکی از مهم‌ترین موقعیت‌هایی که فرد را دچار استرس می‌کند محیط کاری است؛ زیرا بخش مهمی از زندگی افراد در محیط کار سپری می‌شود. در محیط کاری معمولاً افراد تحت تأثیر شرایط و تغییرات متعددی هستند. اگر فرد توانایی لازم برای سازگاری با این تغییرات را نداشته باشد فشار روانی بسیاری را تجربه می‌کند. بر این اساس و با توجه به یافته‌های این پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که سازمان پلیس برای عرضه عملکرد مطلوب ناگزیر باید استرس وارد بر کارکنان خود را کاهش دهد.

پیشنهادهایی برای کاهش استرس شغلی و تأثیرات آن بر عملکرد شخصی و خانوادگی کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران ارائه می‌شود:

بُعد فردی و عملکرد شخصی: تدابیر مناسب برای کمک به فرد تحت فشار و استرس اتخاذ شود. مهارت کارکنان در نحوه انجام کار و امور سازمان توانمندسازی و تقویت‌سازی شود. استرس شغلی را با تکنیک پذیرش در ذهن آگاهی و مثبت‌اندیشی کاهش دهند. استرس شغلی را با داشتن برنامه‌ریزی مناسب به حداقل برسانند. استرس شغلی را با ریلکس و آرام کردن خود در محیط کاری (تمرین کنترل ذهن، نفس کشیدن عمیق، انجام بعضی از تکنیک‌های یوگا و مدیتیشن، ورزش و قدم زدن) کاهش دهند. داشتن برنامه ورزشی و رژیم غذایی مناسب می‌تواند استرس شغلی را تا حد زیادی کاهش دهد. باید سعی کرد به دور از تمام دغدغه‌ها، زمانی را برای خود اختصاص داد. از تکنیک‌های «مدیریت استرس» استفاده کنند. مدیریت استرس، مجموعه‌ای از تکنیک‌ها برای آرام‌سازی است که نقش مؤثری در کاهش استرس شغلی و اختلالات خواب دارد. این تمرین‌ها در هر موقعیتی قابل اجراست. با تقویت هوش هیجانی (توانایی برقرار کردن ارتباط صحیح با دیگران) خود استرس شغلی را کاهش دهند. با شناسایی عوامل قابل کنترل محیطی (رفتار کارفرما یا همکاران و شرایط کاری) استرس را کاهش دهند.

بُعد سازمانی و محیطی: از انتخاب راهکار مناسب برای کنترل و مقابله با استرس حمایت و پشتیبانی کنند. سیاست‌های شغلی شفاف‌سازی شده و خط‌مشی‌های مرتبط با شغل برای کارکنان نیز مشخص شود. از انتشار و اشاعه شایعات بی پایه و اساس در محیط کار پیشگیری، جلوگیری و کنترل شود. بهداشت روانی محیط کار به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان نیروی انتظامی

با شناخت عوامل استرس‌زا افزایش و ارتقا یابد و راه‌حل‌های پیشگیرانه یا درمانگر کاربردی هم ارائه شود. جلسات تخلیه هیجانات و برنامه‌های کاهش استرس با استفاده از متخصصان علوم تربیتی، دینی و روان‌شناسی برگزار شود. استانداردهای لازم محیطی برای فعالیت‌های پرسنلی سازمان تدارک و فراهم‌سازی شود. بر آموزش روش‌های مقابله با استرس به‌عنوان یک راهبرد مهم سازمانی تمرکز شود و از مشاوران و روان‌پزشکان برای ارائه راه و روش دعوت شده و آموزش‌های لازم ارائه شود. استرس شغلی را با ایجاد تنوع در محیط کاری کاهش دهند.

عملکرد خانوادگی: برای فعالیت‌های تفریحی، ورزشی و کاهنده استرس شغلی خارج از محوطه و فضای کاری در مکان‌های مناسب و مفرح برای کارکنان نیروی انتظامی و در صورت امکان خانواده‌های آنان، تسهیلات و تدارکاتی فراهم آید. حمایت اجتماعی از کارکنان نیروی انتظامی، هم‌از سوی سازمان نیروی انتظامی و هم‌از سوی خانواده‌ها انجام شود. ارتباط با خانواده، تفریح و سرگرمی باعث ترشح هورمون دوپامین و کاهش استرس می‌شود (سبک زندگی سالم).

### تشکر و قدردانی

بدین وسیله از همه کارکنان نیروی انتظامی استان مازندران که در ایجاد امنیت اجتماعی شبانه‌روز در تلاش هستند، قدردانی می‌کنم، به‌ویژه از کارکنان بخش پژوهش نیروی انتظامی که در تنظیم و تکمیل پرسش‌نامه و پاسخ به پرسش‌ها، به نویسندگان یاری کرده‌اند، کمال تشکر را دارم.

### فهرست منابع

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ هوشمندجا، منیجه؛ پورخلیل، مجید. (۱۳۹۲). رابطه بین معنویت سازمانی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان یک دانشگاه نظامی. *مجله طب نظامی*، ۱۵ (۱)، ۵۰-۴۳. <http://militarymedj.ir/article-1.43-50>
- باب‌الحوادثی، فهیمه و سمانه آقاجان پور میری. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی مطالعه موردی: کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۵ (۲)، ۴۶-۳۴. [http://nastinfo.nlai.ir/article\\_13.html](http://nastinfo.nlai.ir/article_13.html)
- باوندپور، عبادالله. (۱۳۹۲). *استرس شغلی و نقش آن در انجام بهینه کار کارکنان ادارات*. روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی کرمانشاه. <https://pr.kums.ac.ir/fa/article/231>
- تقوایی زدی، مریم. (۱۳۹۸). رابطه بین ابعاد فشارزای کاری پلیس و تعهد کارکنان نیروی انتظامی مازندران. *نشریه علمی دانش انتظامی مازندران*، ۳۸ (۳)، ۹۱-۱۲۰. [http://mazandaran.jrl.police.ir/article\\_93614.html](http://mazandaran.jrl.police.ir/article_93614.html)
- حمیدی، یدالله؛ فیاضی، ناصر؛ سلطانیان، علیرضا؛ حیدری، غلامرضا؛ احمدپناه، محمد؛ نظری، نسیم. (۱۳۹۶). رابطه استرس شغلی

- با عملکرد واحدهای بهداشتی - درمانی مرکز بهداشت شهرستان همدان. *مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای*. ۴(۳)، ۳۲-۲۶.  
<http://johe.umsha.ac.ir/article>
- شعاعی، مرتضی؛ کرمی، حسن؛ جعفری، محمد. (۱۳۹۹). تأثیر فرهنگ سازمانی بر یادگیری سازمانی با نقش میانجی استرس شغلی و ورزشکاران در ناجا. *مطالعات مدیریت برآموزش/انتظامی*، ۵۰، ۵۸-۹۰.  
[http://journals.police.ir/article\\_93996.html](http://journals.police.ir/article_93996.html)
- گرامی، قاسم و ابراهیم قربانی. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر استرس شغلی و تعهد سازمانی بر سلامت شغلی (مورد مطالعه: کارکنان پلیس اطلاعات فرماندهی انتظامی استان آذربایجان غربی). *نشریه علمی ترویجی منابع انسانی ناجا*، ۸(۵۰)، ۹-۴۴.  
[http://phr.jrl.police.ir/article\\_19074.html](http://phr.jrl.police.ir/article_19074.html)
- مؤذن، بابک و سیدمهدی موسوی شکیب. (۱۳۹۰). مروری بر استرس شغلی در بین کارکنان نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران، *مجله علمی/ابن سینا*، ۱۴(۱ و ۲)، ۳۷-۴۱.  
<http://ebnesina.ajaums.ac.ir/article-127-1-fa.html>
- محمدپور، سمانه. (۱۳۹۵). نقش استرس شغلی، فرسودگی شغلی و ذهن آگاهی در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان ناجا. *فصلنامه منابع انسانی ناجا*، ۷(۴۵)، ۱۳۷-۱۶۷.  
[http://phr.jrl.police.ir/article\\_12483.html](http://phr.jrl.police.ir/article_12483.html)
- Arikan, K. L., Robert, M. K., Ming Ming Chiu. (2016). Occupational Stress, Job Stress and Job Satisfaction among Nurses in Intensive Care and Dialysis and Surgical Nurses in 3 Hospitals in Turkey. *Contemporary Educational Psychology*, 36(4). <https://doi.org/10.1002/dat.20119>
- Eversen, W. R., New bury-Birch, D., kamali, F. (2018). Prevalence of Mental Disorders and Post Traumatic Stress Disorder, psychological stress, Anxiety, Depression, job satisfaction, and personality characteristics in preregis traction House officers. *post graduate medical Journal*, 77, 109-111. <https://journals.sagepub.com/doi>.
- Gul, Z., & Delice, M. (2011). Police job stress and stress reduction/Coping programs: The Effects on the Relationship with Spouses, *Turkish Journal of Police Studies*, 13(3):19-38. <https://www.magiran.com>.
- Ivanez, D. C., & Bruyns, M., & Evans, S. (2015), Mental health, burnout and job satisfaction in the UK, *International Journal of Managing Projects in Business*, Vol. 4, No. 1, pp. 10-27. <https://www.researchgate.net>.
- Pendleton, N. (2019). Citizens' Complaints against Police Officers, Defects, Illness Reports, Mental and Physical Injuries and Injuries, *Obesity Research & Clinical Practice*, vol1. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6400077/>.
- Reddy, D., & Anuradh., W. (2018). Stress, self-Efficacy, social support, and psychological Distress among prospective Chinese teachers in Hong Kong. *Educational psychology*. 22. (5), 557-569. <https://www.researchgate.net/publication>.
- Siouxing, S., & Stephen, C. (2018), Increase self-efficacy, improve general health, counselling at work, winter 2004, pp. 2-5. 27. <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-020-10086-9>.
- Timerman, D.F., & Pines, E. W., & Anuradha, W. (2017). To examine the effects of management training program on stress. *Journal of Advanced Nursing*, 68(7): 1482-1493. <https://link.springer.com>.

