

## بررسی وضعیت استرس شغلی در مشاغل امنیتی

● حسین توکلی طامه ●

دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۳/۲۷

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۰

### چکیده

فشار روانی، عملکرد نیروی انسانی را به‌طور جدی تحت تأثیر قرار می‌دهد و این تأثیر به‌ویژه در مشاغل سخت و شرایط پر استرس امنیتی و اطلاعاتی، بیشتر نمایان می‌شود. در این پژوهش که با استفاده از روش توصیفی-تحلیلی به منظور بررسی وضعیت استرس شغلی در مشاغل امنیتی انجام گرفته، تعداد ۶۰ نفر از کارکنان به‌عنوان نمونه آماری به‌صورت تصادفی انتخاب شدند و منابع فشار روانی با استفاده از پرسشنامه استاندارد و محقق ساخته مورد بررسی قرار گرفت. پس از اجرای آزمون، جمع‌آوری اطلاعات و تحلیل داده‌ها با نرم افزار SPSS و نتایج به‌دست‌آمده از آن، ۹ منبع فشار روانی (بار کاری نقش، بی‌کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسئولیت، محیط فیزیکی، رفاهی، خانوادگی، اجتماعی و بعد ارتباطی) مورد بررسی قرار گرفت. نتایج آن به این صورت بود که بیشترین منبع استرس مربوط به بعد رفاهی و بعد از آن به ترتیب ابعاد بارکاری نقش، مسئولیت، بی‌کفایتی نقش، ارتباطی، محدوده نقش، خانوادگی-اجتماعی، محیط فیزیکی و نهایتاً دوگانگی نقش در استرس افراد نقش داشت.

کلیدواژه‌گان: استرس، استرس شغلی، مشاغل امنیتی، منابع فشار روانی

## مقدمه و بیان مسئله

تشویش و نگرانی، احساس ناامنی و نابسامانی‌های روانی و رفتاری، متأسفانه رو به افزایش است. ملزومات زندگی امروز و تغییراتی که انسان، خواسته یا ناخواسته در سبک زندگی خود ایجاد کرده است، ناملايمات و ناراحتی‌های او را هر روز بیش از پیش افزایش می‌دهد. براین اساس توجه به بهداشت و سلامت روانی در هر سازمانی و به‌طورکلی در جامعه امری اجتناب‌ناپذیر است. در این بین، حساسیت وظیفه و مأموریت‌سازمانی، نقش مهم‌تر سطح سلامت روانی را بهتر مشخص می‌کند. اگر سلامت جسمی در درستی انجام یک مأموریت یا وظیفه شغلی مؤثر باشد، پرواضح است که سلامت روانی به‌طورویژه چنین است! این امر مخصوصاً در مشاغلی که بیش از آنکه بر قوت جسمی و عملی متکی باشد، بر توانایی‌های ذهنی و عقلانی وابسته است، برجسته‌تر است. آمارها نشان می‌دهد که استرس و عوارض ناشی از آن همه ساله موجب از بین رفتن صدها روز کاری می‌شود و به‌طور متوسط روزانه یک میلیون نفر به علت اختلالات ناشی از استرس از حضور در محل کار خودداری می‌کنند (حسن زاده، ۱۳۹۱).

تردیدی وجود ندارد که برای برداشتن یک وزنه سنگین، نیروی بازو ضرورت دارد! به‌طور بدیهی برای انجام یک فعالیت ذهنی نیز به آرامش فکری و روانی نیاز است! اما در این زمینه دو مشکل وجود دارد؛ یکی اینکه فهم ضرورت وجود نیروی بازو کاملاً آسان است، لیکن تشخیص ضرورت آرامش روانی برای یک فعالیت ذهنی تا حد زیادی مبهم است. دوم اینکه؛ جراحات جسم یک نیروی امنیتی، به سادگی قابل تشخیص است، لیکن تشخیص یک روان‌آزرده یا فکر مغشوش به این سادگی نیست! چه بسا عناصر اطلاعاتی که با تحمل استرس به انجام کار و وظایف حرفه‌ای خود می‌پردازند و پس از مدت‌ها، آن‌هم به‌دلیل بروز مشکلات آشکار و پنهان برای خود، دیگران یا آسیب‌های سازمانی، ناراحتی یا ناتوانی آنها مشخص می‌شود (خدادادی، ۱۳۸۵).

در وضعیت فعلی، اقدام اساسی که بر دوش مسئولان سازمان سنگینی می‌کند شناخت عوامل استرس‌زا بر حسب نوع مأموریت و پیشگیری از آسیب‌های مترتب بر به‌کارگیری افراد کم‌توان در مأموریت‌های خاص است. همچنین توجه به اقدامات لازم برای رسیدگی به افرادی که علائم اختلالات روانی را از خود بروز می‌دهند نیز اهمیت خود را دارد. مثلاً افرادی که تحت تأثیر بحران‌ها، تعادل روانی خود را از دست داده‌اند، آنها که دچار ترس‌های مرضی و اضطراب هستند، اشخاصی که اختلال در خواب یا آرامش دارند، آنها که در روابط بین فردی یا روابط با همسر و فرزندان دچار مشکلاتی هستند و... از زمره کسانی هستند که نیاز به رسیدگی جدی دارند. بی‌توجهی به این موضوع ممکن است باعث تشدید مشکل این افراد و به تبع آن آسیب به عملکردهای سازمانی بشود (همان).

سلامت روانی یک موضوع چند عاملی است، به عبارت دیگر، در سلامت روانی عوامل زیستی، روانی و اجتماعی توأمان بر یکدیگر تأثیر دارند. بر این اساس نمی توان انتظار داشت که صرفاً با توجه به یک بعد، هدف نهایی حاصل شود (سارافینو، ۱۳۸۴). تبیین این مسئله در یک سازمان امنیتی، روشنگر نقش عوامل مربوط به محیط کار، شرایط شغل و روابط متقابل افراد با یکدیگر از یک سو و قابلیت های جسمی و روانی آنها از سوی دیگر است. پرداختن به ابعاد مختلف این موضوع پایه نظری قدرتمندی را درباره سازوکار ایجاد اختلالات روانی مطرح می سازد. در اینجا تلاش شده است تا درباره یکی از مهم ترین عوامل مختل کننده بهداشت روانی، یعنی استرس و وضعیت آن در ابعاد نه گانه در مشاغل امنیتی غیر عملیاتی مورد بررسی قرار گیرد و در نهایت اهمیت موضوع در بهره وری سازمانی و کاهش آسیب های شغلی مورد توجه قرار گیرد به عبارتی در این تحقیق مسئله این است که وضعیت استرس شغلی در ابعاد نه گانه در مشاغل امنیتی چگونه است.

## مبانی نظری پژوهش

### استرس

استرس در لغت به معنای «فشار» است و در علوم اعصاب و روان، منظور از این واژه «فشار روانی» است و به وضعیتی گفته می شود که در کنار آمدن یا سازگار شدن با تغییر موقعیت ها به انسان وارد می شود. استرس ها یک بخش جدایی ناپذیر از زندگی ما هستند. اما آنچه مهم به نظر می رسد احساس درونی فشار است و نه صرفاً خود فشار (سارافینو، ۱۳۸۴). هر انسان در طول زندگی استرس را تجربه می کند. به نظر می رسد استرس جزء لازم و جدایی ناپذیر زندگی و نتیجه اجتناب ناپذیر تعامل ما با محیط است. به بیان دیگر، برای تطابق با تغییرات دائمی زندگی و بقا، تحمل استرس حتمی است. درست مانند رانندگی یک ماشین که به منظور کسب حداکثر عملکرد و جلوگیری یا کاهش مشکلات و خرابی ها باید تنظیم و تعمیر شود، بدن ما نیز برای عملکرد صحیح و راحت باید آماده شود. چنین تنظیمی (خودتنظیمی)<sup>۱</sup> شامل یادگیری مهارت هایی برای مواجهه مؤثر با استرس و همین طور پیشگیری از جنبه تهدید کننده آن است (گرگسون، ۱۳۸۵).

بر این اساس یک موضوع یا رویداد، در افراد مختلف واکنش های متفاوتی را ایجاد می کند. مثلاً هنگامی که گروهی از افراد را برای اعزام به یک مأموریت واحد فرا می خوانند، افراد ممکن

### 1. Self servicing

است واکنش‌های بسیار متفاوتی را از خود بروز دهند. هرچند ممکن است مصلحت اندیشی کرده، تمایلات درونی خود را پنهان کنند ولی به هر حال احساسات و هیجانات درونی آنها تأثیراتی را در رفتار و عملکرد آنها ایجاد می‌کند.

استرس ممکن است جنبه جسمی داشته باشد مثلاً واکنش بدن در برابر هجوم میکروب‌ها، ویروس‌ها، گرما، سرما و ... نمونه‌هایی از استرس فیزیکی یا جسمی به‌شمار می‌آیند. اما استرس ممکن است کاملاً جنبه روانی داشته باشد. مثل ناراحتی ما به‌خاطر بیماری یکی از نزدیکانمان، اضطراب امتحان یا مخاطرات یک مأموریت عملیاتی. بعضاً انتظار ما برای وقوع یک حادثه می‌تواند مولد استرس باشد. حتی انتظار ما برای وقوع یک حادثه ناگوار، ممکن است از خود آن حادثه ناراحت کننده‌تر باشد (اتکینسون، ۱۳۸۴).

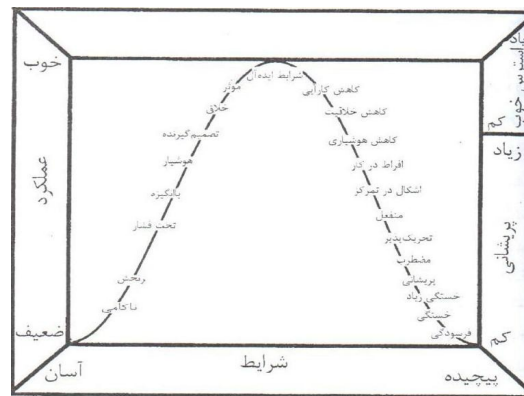
### آیا استرس همیشه نامطلوب است؟

واژه استرس، هم برای وقایع مثبت و هم منفی به کار می‌رود لیکن ما معمولاً جنبه‌های منفی آن را در نظر می‌گیریم. باید توجه داشت که میزان معینی از استرس برای بهبود عملکرد ما ضروری است. حتی بعضی از افراد، تنها در شرایط فشار، وظایف و کارهایشان را در حد مطلوب به انجام می‌رسانند، اگرچه برخی نیز چنین نیستند. به هر حال باید به تفاوت‌های فردی در این رابطه، توجه داشت. تعادل بین فشار و چگونگی مقابله یا سازگار شدن با شرایط، حد مطلوب استرس یا استرس خوب را تعیین می‌کند. هدف از کنترل فشار روانی، رفع همه فشارها نیست. مطمئناً زندگی بدون فشارهای لذت‌آور مثل آغاز یک فعالیت جدید، قبولی در دانشگاه، ازدواج، دل‌بند نورسیده و ... (که باید با آنها سازگار شد) و فشارهای ناخوشایند مثل تقابل با مشکلات، کمبودها، بیماری‌ها و ... (که باید به آنها پاسخ داد) کسل کننده می‌شود. افزون بر این فشار روانی اغلب محرکی است برای رسیدن به حداکثر عملکرد. برای مثال وقتی در مورد امتحانی که پیش‌روست احساس فشار روانی می‌کنید احتمال بیشتری دارد سخت‌تر مطالعه کنید تا زمانی که نگران نیستید. بنابراین حتی اگر امکان‌پذیر هم باشد، نباید برای حذف همه فشارها از زندگی تلاش کنیم. هدف ما باید محدود کردن آثار زیان‌بار فشار روانی و درعین حال حفظ حیات و کیفیت زندگی باشد (گرینبرگ، ۱۳۸۷).

### استرس و عملکرد

انگیزش پایین، وظایف و چالش‌های بسیار کم می‌تواند باعث رنجش، ناکامی و این احساس گردد که ما از تمام توانایی‌های خود استفاده نمی‌کنیم. در چنین وضعیتی ترازوی استرس در منطقه پریشانی

قرار گرفته و باعث عملکرد ضعیف خواهد شد. همین طور شرایط پیچیده نیز می تواند پریشان کننده باشد. برای مثال می توان به فشار کاری زیاد، کمبود زمان، تکالیف غیر قابل اجتنابی که توسط دیگران تحمیل می شود و بسیاری از حوادث استرس زای زندگی اشاره نمود. چنین شرایطی باعث احساس عدم کنترل و شک و تردید به توانایی هایمان برای سازگاری گشته، در نتیجه از عملکرد خویش رنج می بریم. از سوی دیگر اگر شرایط و چالش ها را منطبق با توانایی های خود بینیم، در انجام وظایفمان احساس اعتماد به نفس می کنیم و عملکردمان بهبود می یابد (گرگسون، ۱۳۹۲).



شکل شماره (۱) رابطه استرس و عملکرد

## اوج عملکرد

اوج عملکرد زمانی به دست می آید که ما در شرایط خوب با تعداد مناسبی از چالش ها روبه رو باشیم و برای انجام آنها احساس توانمندی و اعتماد به نفس کنیم (گرگسون، ۱۳۹۲).

## واکنش در برابر استرس

پژوهش ها نشان می دهند که واکنش افراد در مقابل استرس همیشه رابطه مستقیمی با شدت عوامل استرس زا ندارد، بلکه ویژگی هایی چون ویژگی های شخصیتی، شرایط زندگی، امکانات موجود فرد و تجربیات زندگی بر واکنش افراد به رویداد استرس زا مؤثر است (نسائیان و همکاران، ۱۳۹۶).

زمانی که استرس را تجربه می کنید، بدن شما هورمون هایی مانند؛ کورتیزول و هورمون غده فوق کلیوی تولید می کند. اینها هورمون هایی هستند که باعث افزایش ضربان قلب و فشار خون و سوخت و ساز فعالیت های بدنی می شوند. هنگامی که استرس پایان می پذیرد، میزان هورمون های استرس معمولاً به حالت طبیعی خود باز می گردند. استرس زیاد زندگی را سخت می کند. افرادی که

تحت استرس هستند معمولاً زود رنج، غیر منطقی و پرخاش‌گرند! استرس نه فقط زندگی شخصی بلکه عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. استرس باعث فراموشی، بی‌حالی و ناتوانی در گرفتن تصمیمات مهم می‌شود (دژکام، ۱۳۹۲).

برجسته‌ترین یافته از بررسی مغز افرادی که در شرایط فشار روانی قرار دارند نشان داده است که مغز افراد هیجانی به گونه‌ای کار می‌کند که کارکرد مرکز اجرایی مغز یعنی قشر پیش‌پیشانی که درست پشت پیشانی قرار گرفته تضعیف می‌شود. ناحیه پیش‌پیشانی خاستگاه حافظه فعال یا کاری<sup>۱</sup> یعنی توانایی توجه و به‌خاطر آوردن اطلاعات مهم است. حافظه فعال در انتقال مطلب، ادراک، برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری، استدلال و یادگیری نقش اساسی دارد (گلگن، ۱۳۹۱). در زمان بروز استرس، بدن از طریق سیستم حسی خارجی (چشم، گوش و...) و سیستم حسی داخلی (تغییرات بدنی، وضعیت تعادل، اندام داخلی و...) اطلاعاتی را از موقعیت کسب می‌کند و این اطلاعات به‌وسیله مغز پردازش شده، استرس‌زاها مشخص می‌شود. معمولاً در هنگام ایجاد استرس این تغییرات اتفاق می‌افتد: افزایش فشار خون، گشادی مردمک چشم، خشکی دهان (در نتیجه کاهش بزاق)، افزایش تعریق پوستی، افزایش ضربان قلب و تنفس، توقف فعالیت‌های گوارشی و در مجموع آمادگی و بسیج عمومی برای مقابله با شرایط خطر. در مقابل، هنگام وضعیت آرامش؛ ذخیره انرژی، افزایش حرکات دودی روده و معده (برای هضم و جذب غذا)، افزایش ترشح بزاق، مهار افزایش فشار خون، تنظیم ضربان قلب و از این قبیل موارد اتفاق می‌افتد.

### فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی یکی از عوارض انتهایی استرس شغلی است که در آن فرد احساس می‌کند که دیگر قادر به انجام دادن کارهایش نیست (جمال‌الدینی، ۱۳۹۵).

از توان افتادگی سه وجه دارد:

اولین وجه آن فرسودگی جسمانی است. فردی که از توان افتاده و بریده شده است، از خستگی شدید که اغلب هم با بی‌خوابی همراه است شکوه می‌کند علاوه بر آن نشانه‌هایی حاکی از کمبود انرژی، خستگی مزمن و ضعف نیز معمولاً دیده می‌شود.

دومین وجه از توان افتادگی، فرسودگی عاطفی است. وقت ذخیره‌های جسمانی بر اثر ادامه یافتن شرایط شغلی استرس‌زا ته می‌کشند، ممکن است به موازات آن منابع (نیروی) عاطفی فرد نیز تحلیل

رود. کارگر یا کارمندی که توانش از دست رفته و بریده، احساس‌هایی مانند افسردگی، درماندگی و نومییدی از خود آشکار می‌کند.

سومین جنبه از توان افتادگی فرسودگی روانی است. در این حالت فرد شاغل نسبت به کار، مشتریان شرکت و ارباب رجوع سازمان و همکاران خود با دید منفی برخورد می‌کند. این موضوع که کارمند از توان افتاده قادر نیست رعایت احساس‌ها و خواست‌های دیگران کند در واقع گویای آن است که برخورد چنین فردی عاری از جنبه انسان‌دوستانه شده است. این نگرش -های منفی و گرایش‌های غیر انسانی ممکن است به محیط خانوادگی و محفل‌های دوستانه نیز کشیده شود (راس و آلتمایر، ۱۳۸۵).

در این جا برای تبیین بهتر آسیب‌زایی فشار روانی در نیروهای امنیتی به طرح دو موضوع ارتباط شغل و فشار روانی و ارتباط شخصیت و فشار روانی پرداخته می‌شود. در ادامه هر بخش تمهیداتی که برای پیشگیری یا مقابله با فشار روانی قابل اجراست، نیز از نظر گذرانده می‌شود:

### الف) ارتباط شغل و فشار روانی

یکی از منابع ایجاد کننده استرس در زندگی هر فرد شغل وی می‌باشد و استرس شغلی امروزه به مسئله‌ای شایع و پرهزینه در محیط‌های کاری تبدیل شده است. استرس شغلی وقتی روی می‌دهد که انتظارات از فرد بیشتر از اختیارات و توانایی‌های او باشد (هزاوه‌ای، ۱۳۹۱). استرس شغلی به‌حالتی گفته می‌شود که فرد در وظایف شغلی خود احساس می‌کند که در برابر مسئولیت فراوان خود، قدرت تصمیم‌گیری کمی دارد. محیط و نوع کار، خطرهای جسمانی، افراط یا تفریط کاری، چگونگی تطبیق فرد با محیط کار و رویارویی خانواده با کار به‌عنوان مهم‌ترین عوامل مرتبط با تنش‌های حرفه‌ای به حساب می‌آیند (نسائیان و همکاران، ۱۳۹۶).

دهه ۱۹۷۰ تحقیق در مورد استرس شغلی محدود به اثرات آن بر سلامت فرد بوده است. کسانی که در این خصوص به پژوهش می‌پرداختند که در رشته پزشکی تخصص داشتند. اکنون به‌چند دلیل به این موضوع در قلمرو رفتار سازمانی مورد بحث و توجه قرار می‌گیرد، اول به نظر می‌رسد استرس شغلی با خشنودی شغلی فرد رابطه دارد. دوم اینکه استرس شغلی با بیماری‌های قلبی - عروقی رابطه مستقیم دارد. سوم اینکه مدیریت سازمان تلویحاً نوعی تعهد نسبت به کارکنان در زمینه ارتقای کیفیت زندگی آنها دارد و همچنین با توجه به اینکه استرس در سطح فردی، گروهی، و سازمانی وجود دارد بنابراین توسط عوامل متعددی مانند شخصیت، تعارض نقش و یا طرح‌های سازمان افزایش می‌یابد (مهری نژاد، ۱۳۸۷).

هزینه‌های پریشانی از لحاظ تأثیر بر سلامتی، عملکرد و سودمندی برای افراد روشن است اما غالباً این هزینه در سازمان‌ها، و مشاغل اطلاعاتی در نظر گرفته نمی‌شود. ضررهای مالی قابل توجه می‌تواند ناشی از خطا، نارضایتی شغلی، غیبت کارکنان و ... در اثر اختلالات مرتبط با استرس باشد. همچنین ممکن است به سبب بازنشستگی پیش از موعد یا مرگ زودرس نیروی متخصص در سازمان‌ها باشد. در شکل شماره ۲ نشان داده شده است که هزینه‌های قابل حساب‌رسی تنها قله یک کوه یخی را نشان می‌دهد و بخش عمده هزینه‌ها پنهان است (گرگسون، ۱۳۹۲).



شکل شماره (۲) هزینه‌های آشکار و پنهان استرس شغلی

بزرگترین سرمایه و دارایی یک سازمان، کارمندان آن هستند؛ کارمندانی که سلامت روانی، جسمانی، رفاه، روحیه و درآمدشان در عملکرد و ثمربخشی سازمان مؤثر است. بنابراین سازمان‌ها بایستی در نظر داشته باشند که سلامت جسمانی و روانی خوب کارمندان و متخصصان یعنی موفقیت و سربلندی. مدیران ارشد می‌توانند با تأمین برنامه‌های آموزشی و ایجاد یک محیط مناسب، به کارمندان شان کمک کنند تا از پریشانی دور باشند و سازگاری مناسبی با فشارهای روانی برقرار کنند. شاید بزرگترین هزینه‌ای که بر اثر استرس شغلی پدید می‌آید و محاسبه آن نیز از همه دشوارتر است خسارت‌هایی است که در نتیجه اشتباه کارکنانی که به کارهای حساسی اشتغال دارند، رخ می‌دهد (گرگسون، ۱۳۹۲)

فشار کار می‌تواند برای سازمان و کارکنان اثرات وخیمی در پی داشته باشد. نتیجه‌هایی که فشار کاری برای فرد به وجود می‌آورد عبارت‌اند از: اضطراب، افسردگی، خشم و انواع اثرات جسمی،



مانند بیماری‌های قلبی، سردرد و تصادف. تنش یا فشار روانی برای سازمان اثرات وحشتناکی خواهد داشت مانند کاهش کیفیت و کمیت محصول یا کارهای انجام شده، افزایش میزان غیبت و جابه‌جایی کارکنان، افزایش شکایت‌ها و افزایش هزینه‌های مربوط به مراقبت‌های بهداشتی (اصغر زاده، ۱۳۹۳). البته شدیدترین حالت استرس در ارگان‌های نظامی، همان مواجهه با جنگ و یا شرکت در یک عملیات جهت کنترل شورش و اغتشاش می‌باشد. استرس‌های دیگر در نیروهای نظامی و انتظامی عبارت‌اند از جدایی طولانی مدت از خانواده، افزایش احتمال از دست دادن چیزهای مورد علاقه (مثل از دست دادن جان در سانحه)، انزوای مکانی یا اجتماعی در سرزمین‌های دور افتاده و گرمسیر یا عملیاتی، ترفیع و پیشرفت، تنزل درجه، بازنشسته شدن در میان‌سالی و سایر موارد از این قبیل فشارهای شغلی و سنگینی مسئولیت‌های بزرگ به‌عنوان استرس همراه با مشکلات روانی منجر به تغییرات پاتولوژیک می‌شود (هزاوه ای، ۱۳۹۱) براساس آیین‌نامه مشاغل سخت و زیان‌آور مصوب سال ۱۳۸۶، مشاغل سخت و زیان‌آور به کارهایی اطلاق می‌شود که در اثر اشتغال به آن شغل تنشی به مراتب بالاتر از ظرفیت‌های طبیعی، جسمی و روانی در فرد ایجاد می‌شود که آن بیماری شغلی و عوارض ناشی از آن خواهد بود (حری، ۱۳۸۹).

### مشاغل امنیتی

مشاغل امنیتی به‌طور طبیعی جزء مشاغل حساس، سخت و پر استرس طبقه‌بندی می‌شود. در این بین آن دسته از وظایفی که با مخاطرات، محدودیت‌ها یا شرایط خاص همراه است به‌طور ویژه استرس‌زایی بیشتری دارد. مثلاً شخصی که وظیفه مواجهه با متهم، تعقیب و مراقبت یا مأموریت‌های ویژه را به‌عهده دارد، آشکارا تحت تأثیر فشار روانی قرار دارد که ممکن است طولانی-مدت و طاقت‌فرسا باشد. پاره‌ای از وظایف نیز جنبه فشارزایی را به‌طور پنهان دارد. مثلاً یک تحلیل‌گر اطلاعات، بازجو، مأمور کنترل که اطلاعات دیداری یا شنیداری را ثبت و بررسی می‌کند و از همه مهم‌تر مدیریت و فرماندهی، گرچه ممکن است در ظاهر وظایف آرام و بی‌دغدغه‌ای به نظر آید، لیکن فشار روانی قابل توجهی را به شخص تحمیل می‌کند. علاوه بر آنچه اشاره شد، اصولاً ماهیت مخفی‌کاری و احساس تحت کنترل بودن، که از ملزومات کار امنیتی به‌شمار می‌آید، در خیلی از موارد فشارزا است و معمولاً انرژی روانی قابل توجهی را مصرف می‌کند، به‌ویژه اگر همراه با آن پایبندی به اصول اخلاقی و رفتاری نیز مورد نظر باشد. همچنین استفاده از اسامی مستعار متعدد، عدم

امکان مصاحبت با دوستان و نزدیکان در باره مسایل کاری، پاسخ‌گویی به مافوق در باره جزئیات رخدادهای، گوش به زنگی و نگرانی در باره اتفاقات غیر منتظره و غیر قابل کنترل، محدودیت منابع درآمد (به سبب تک شغلی بودن) و مواردی از این قبیل، همگی از عوامل سختی کار و استرس‌زایی شغل به-شمار می‌آید (خدادادی، ۱۳۸۵).

طبق مطالعات پیکانو<sup>۱</sup> برای کارکنان فعال در موقعیت‌های پرخطر، همواره و در تمامی فرهنگ‌ها، چهار حوزه ضروری بوده است: تحمل فشار روانی، ثبات احساسی، حفظ آرامش تحت فشار محیط، عملکرد مؤثر تحت استرس و کنترل احساسی. این افراد دارای درجه بالایی از انگیزش، ابتکار، محرک رقابتی، قابلیت اعتماد و امانت‌داری فوق‌العاده؛ عقل سلیم؛ ظرفیت بالای علت‌یابی تحت استرس و سازش‌پذیری با شرایط یا تقاضاهای محیطی متغیر می‌باشند. متناسب با استقلال و تفکر بدون احساسات که در هر شرایطی لازم است، این افراد می‌توانند مهارت روابط میان فردی در روابط اجتماعی و گروهی کم یا زیاد داشته باشند. به نظر می‌رسد این افراد دارای عکس‌العمل سریع، مقتدر، مدعی و پرانرژی هستند. آن‌جا که قابل اعتماد و مسئولیت‌پذیر بودن لازم است این افراد رقابت‌پذیر و دارای انگیزه قوی برای موفقیت هستند. آن‌جا که تفکر بدون احساسات لازم است می‌توانند با نیازهای دیگران همدردی نمایند که این ویژگی‌ها با انتظارات و دستاوردهای قبلی ناسازگارند (مرادی، ۱۳۹۱). علاوه بر این در این مشاغل همواره ریسک مربوط به سلامت روان‌شناختی یک نگرانی عمده محسوب می‌شود و برخورداری از سلامت روان می‌تواند با بالا بردن توان سازگاری فرد با محیط وی را در مقابله با استرس ناشی از شرایط کار و حل مشکلات کاری یاری دهد. در نهایت به دلیل چالش‌های فیزیکی و محیطی غیر عادی در چنین مشاغلی، تمامی بررسی‌ها بر آمادگی جسمانی و استقامت فرد تأکید دارد (مرادی، ۱۳۹۱).

مدیریت استرس توانایی افراد را برای کاهش استرس و سازگاری مناسب با موقعیت‌های استرس‌آور افزایش می‌دهد. این مداخله مرکب از عناصری از قبیل افزایش آگاهی در مورد استرس، آموزش حل مسئله، آموزش مهارت‌های ابراز وجود، مدیریت خشم، مدیریت خود و برنامه‌ریزی فعالیت‌ها و ... می‌باشد (هزاوه‌ای، ۱۳۹۱). اهمیت استرس در زندگی افراد و در سازمان‌ها و هم‌چنین مشکلاتی که سازمان‌ها به سبب وجود استرس، درگیر آنها هستند و اهمیت این مسئله در سازمان‌ها

1 picano.

سالانه میلیاردها دلار بابت مسائل ناشی از بروز استرس در محیط کار پرداخت می‌کنند، به ما این اجازه را می‌دهد که به گونه‌ای جدی-تر به بررسی نقش استرس شغلی در ایجاد مشکلات سازمانی پردازیم (آزادمرزآبادی، ۱۳۹۲).

### ب) ارتباط شخصیت و فشار روانی

اشخاصی را در نظر بگیرید که از شغل و مأموریت خود کاملاً ابراز رضایت دارند و با علاقمندی به انجام وظایف خود می‌پردازند، در همین حال افراد دیگری در همان شغل ممکن است ناراضی و ناموفق بوده، فشار روانی بالایی را احساس کنند! این واقعیت بیانگر نقش تفاوت‌های فردی و ویژگی‌های شخصیتی در استرس‌پذیری است. به بیان دیگر تفاوت‌های شخصیتی ممکن است فشارزایی یک شغل را بسیار بیشتر یا کمتر از حد واقعی آن جلوه بدهد. مثلاً در عملیات جنگ و گریزی که اکثر افراد به-خوبی مأموریت خود را انجام می‌دهند، شخصی ممکن است از شدت هیجان و فشار روانی، مشاعر و ادراکاتش مختل شده و حتی تا پای سکنه نیز پیش برود! این در حالی است که نوع و شدت محرک استرس‌زا (جنگ و گریز) برای همه افراد تقریباً مشابه بوده است. البته عوامل متعددی باعث این حد از تفاوت می‌شود که در اینجا به اهم آن اشاره می‌شود:

۱- آموزش‌ها و تجربیات قبلی؛

۲- مشخصه‌های عصبی و فیزیولوژیک؛

۳- ایمان و اعتقادات اصیل و قلبی؛

۴- ویژگی‌های شخصیتی؛

۵- توانایی‌ها و استعدادها؛

۶- توانایی مدیریت بحران.

از بین عوامل فوق غیر از اولین مورد، بقیه به شخصیت و خصایص فردی مربوط می‌شود. تبیین نقش این عوامل در شخصیت و قابلیت‌های فردی، حوصله جداگانه‌ای را می‌طلبد. آنچه در اینجا باید مورد توجه قرار گیرد، به کار گماردن افراد در مأموریت‌های مختلف بر مبنای ویژگی‌های شخصیتی آنهاست. چنانچه انطباق شرایط احراز شغل با ویژگی‌های شخصیتی شاغل، مورد توجه قرار گیرد، بسیاری از مشکلاتی که در این حوزه رخ می‌دهد قابل پیش‌بینی و پیشگیری خواهد بود. این امکان وجود دارد که افراد را بر مبنای قابلیت تحمل فشار روانی ارزیابی و طبقه‌بندی کنیم و امور استرس‌زا

را به افرادی بسپاریم که در کنار دیگر صلاحیت‌ها و قابلیت‌ها از ویژگی استرس‌پذیری بالا نیز برخوردار باشند. بی توجهی به این مهم در طولانی مدت، سازمان‌های امنیتی را با مشکلات عدیده ناشی از تأثیر استرس بر عملکرد نیروی انسانی و ایجاد ناسلامتی روانی مواجه خواهد ساخت که در زیر به فهرستی از آنها، اشاره شده است:

- ۱- افت عملکرد و کاهش بهره‌وری نیروی انسانی؛
- ۲- افزایش نارضایتی شغلی؛
- ۳- افت جدی انگیزه، خلاقیت و علائق سازمانی؛
- ۴- اختلال در روابط بین‌فردی؛
- ۵- اختلال در روابط خانوادگی؛
- ۶- گرایش به عادت‌های رفتاری نامطلوب و حتی اعتیاد؛
- ۷- افزایش سوانح و حوادث سهوی و عمدی؛
- ۸- ناتوانی و شکست در انجام وظایف و مأموریت‌های ویژه و حساس؛
- ۹- فراهم شدن زمینه آسیب‌های امنیتی در افراد؛
- ۱۰- ایجاد خطرات جدی برای سازمان و نیروی انسانی در شرایط بحران.

توضیح موارد فوق و بیان مصادیق برای هر یک، از حوصله این مقاله خارج است، با این حال برای نمونه به دو مورد اشاره می‌شود؛ بازجویی را در نظر بگیرید که طی سال‌های متمادی، کار و فعالیت خالصانه و پرمشقت، اکنون به دلیل شرایط سخت کاری یا عدم توجه به نیاز برای استراحت و تفریح کافی یا هر عامل دیگری، به حالات غیر عادی روانی و مشکلاتی از این قبیل مبتلا شده است. او برای حفظ موقعیت خود یا به دلیل علاقه وافری که به خدمت و ... دارد، به شیوه‌های مختلف سعی در پنهان کردن مشکلات خود می‌کند. حتی از مراجعه به متخصصان مراکز مورد اعتماد تشکیلات امنیتی و استفاده از دفترچه خدمات درمانی، خودداری می‌کند. اما به هر حال او ناچار از مراجعه به متخصص است و با هزینه شخصی به مراکز خصوصی مراجعه می‌کند و ... در چنین وضعیتی این شخص ممکن است تحت شرایط خاص (از قبیل هیپنوتیزم و ...) ناخواسته تخلیه اطلاعاتی شده، مسائل مهمی را افشا کند! در موردی دیگر نیروی ت.م را در نظر بگیرید که همه آموزش‌های لازم را برای انجام بهینه مأموریت گذرانده است و از قدرت بدنی (جسمی) خوبی نیز برخوردار است لیکن همه آنچه گفته شد مربوط به شرایط آرامش است و آنچه مهم است عملکرد بهینه در شرایط

بحران و خطر واقعی است. همین فرد ممکن است در یک مواجهه واقعی در یک تعقیب و گریز مخاطره‌آمیز به سادگی در اثر شدت فشار روانی، حتی نتواند از ابزار خود مثل بیسیم، اسلحه و ... به خوبی استفاده کند و ....

مواردی از این قبیل که هر یک به نوعی نشان دهنده تأثیرپذیری عملکرد نیروهای امنیتی از فشارهای روانی است بسیار است و به تبع آن راه‌های پیشگیری و مقابله با آنها نیز زیاد است. این راه‌ها از دو بعد قابل بررسی است؛ یکی آنچه مربوط به خود فرد می‌شود و دیگری اقداماتی که توسط سازمان باید مورد توجه و پیگیری قرار گیرد.

### روش پژوهش

جامعه آماری این تحقیق، افراد شاغل در مشاغل امنیتی بوده است که در این تحقیق تعداد ۶۰ نفر مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. به منظور سنجش استرس شغلی از پرسشنامه محقق ساخته که شامل نه بُعد (بار کاری نقش، بی‌کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسئولیت، محیط فیزیکی، رفاهی، خانوادگی - اجتماعی و ارتباطی) می‌باشد استفاده شده است که به همین منظور از مقیاس لیکرت (خیلی زیاد: ۴، زیاد: ۳، کم: ۲ و خیلی کم: ۱) برای پاسخ دهندگان استفاده شد.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

در الگوی سنجش استرس شغلی مورد استفاده در این تحقیق، ابعاد استرس شغلی عبارت است از: بار کاری نقش، بی‌کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسئولیت نقش، محیط فیزیکی، رفاهی، خانوادگی - اجتماعی و ارتباطی (مجموعه، مسئول، همکار). با استفاده از الگوی فوق و براساس نمرات استخراج شده از پرسش‌نامه برای هر فرد ۹ نمره مجزا برای هر یک از این مؤلفه‌ها به دست آمد که نمره کل استرس شغلی بر اساس مجموع این نمرات و از روی جدول مربوطه استخراج شد. بدین ترتیب اطلاعاتی شامل ۹ مؤلفه تشکیل دهنده و یک نمره کلی در زمینه استرس شغلی به دست آمد. مقادیر مذکور در جدول زیر به ترتیب بالاترین به پایین‌ترین نمره در سؤالات مربوط به هر مؤلفه آمده است.

جدول شماره (۱) تجزیه و تحلیل داده‌های بُعد بارکاری نقش

Asymp. Sig. Chi-Square	نمره از ۲۰	میانگین	مجموعه سؤالات مربوط به بُعد بارکاری نقش
.۰۰۰	۱۷/۴	۳/۴۸	از من انتظار می‌رود در محیط کار، در زمان کم، وظایف متعددی انجام دهم.
.۰۰۰	۱۶/۶۵	۳/۳۳	فکر می‌کنم مسئولیت‌های شغلی من رو به افزایش است.
.۰۰۱	۱۶/۶۵	۳/۳۳	از من انتظار می‌رود که بیشتر از حد معقول کار انجام دهم.
.۰۰۰	۱۶/۱	۳/۲۲	شغلم ایجاب می‌کند کارهای مختلفی را که از اهمیت یکسان برخوردارند همزمان انجام دهم.
.۳۵۰	۱۵/۵	۳/۱۰	سختی کارم باعث ابتلاء به بیماری‌های جسمی در من شده است.
.۰۰۰	۱۵/۴	۳/۰۴	زمان کافی برای انجام وظایف شغلی‌ام را ندارم.
.۰۰۰	۱۵/۱	۳/۰۲	در محیط کار از من انتظار انجام کارهایی را دارند که هرگز برای انجام آنها آموزش ندیده‌ام.
.۰۰۰	۱۳/۱۵	۲/۶۳	برای انجام وظایف کاری، امکانات لازم را ندارم.
.۰۰۰	۱۲/۳۵	۲/۴۷	وضعیت مأموریت‌های کاری موجب به تأخیر افتادن انجام عبادات و واجبات من شده است.
.۰۱۱	۹/۳۵	۱/۸۷	فکر می‌کنم صلاحیت آنچه را انجام می‌دهم ندارم.
-	۱۴/۵	۲/۹	کل

جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع کل پاسخ دهندگان به این طیف از سؤالات، بیشترین میزان استرس در کارکنان مشاغل امنیتی در بُعد بارکاری نقش، مربوط به گویه انتظارات در محیط کار با توجه به زمان کم با میانگین (۱۷/۴) بوده است که بیانگر این است که این انتظارات در حد خیلی زیاد برای کارکنان استرس ایجاد کرده است. همچنین گویه مربوط به باور عدم صلاحیت انجام کار با میانگین (۹/۳۵) در حد کم برای آنها ایجاد استرس کرده است یعنی تعداد کمی این باور را دارند که صلاحیت آنچه را انجام می‌دهند ندارند. ضمناً جهت تعیین سطح معناداری از آزمون خی ۲ استفاده گردید که با توجه به پایین بودن سطح معنی‌داری حاصله از آلفای ۰/۰۵ می‌توان با اطمینان ادعا نمود که داده‌های حاصله، به استثنای سؤال مربوط به سختی کار با سطح عدم معنی‌داری (۰/۳۵)، مابقی سؤالات بُعد کاری نقش از سطح معنی‌داری لازم برخوردار می‌باشند.

## جدول شماره (۲) تجزیه و تحلیل داده‌های بُعد مسئولیت

Asymp. Sig. Chi-Square	نمره از ۲۰	میانگین	مجموعه سؤالات مربوط به بُعد مسئولیت
.۰۰۰	۱۵/۶	۳/۱۲	شغل من ایجاب می‌کند که تصمیم‌های مهمی بگیرم.
.۰۰۱	۱۵/۶	۳/۱۲	من در مورد انجام مسئولیت‌های شغلی‌ام نگرانم.
.۰۰۰	۱۵/۵	۳/۱۰	اگر در محیط کار اشتباهی از من سر بزند، نتایج آن می‌تواند برای دیگران مضر باشد.
.۰۰۰	۱۴/۸۵	۲/۹۷	من نگران صحت انجام کار افرادی هستم که با من کار می‌کنند.
.۰۰۷	۱۴/۱۵	۲/۸۳	احساس می‌کنم در طی روز با افراد زیادی بیش از آنچه ترجیح می‌دهم در تماسم.
.۰۰۰	۱۴	۲/۸	من در محیط کار مسئول فعالیت‌های دیگران هم هستم.
.۰۰۰	۱۳/۳۵	۲/۶۷	من وقت کاری خود را صرف مشکلاتی می‌کنم که دیگران برای من به وجود آورده‌اند.
.۰۰۰	۱۳/۲۵	۲/۶۵	همکارانم به من به‌عنوان یک رهبر نمی‌نگرند.
.۰۰۰	۱۰/۹	۲/۱۸	افرادی که با آنها کار می‌کنم را دوست ندارم.
-	۱۴/۱	۲/۸۲	کل

جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع کل پاسخ دهندگان به این طیف از سؤالات، بیشترین میزان استرس در کارکنان مشاغل امنیتی در بُعد مسئولیت، مربوط به تصمیم‌های مهم شغلی با میانگین (۱۵/۶) بوده است که بیانگر این است که این تصمیمات در حد خیلی زیاد برای کارکنان استرس ایجاد کرده است، همچنین کمترین میزان استرس در این بُعد مربوط به گویه (افرادی را که با آنها کار می‌کنم دوست ندارم) با میانگین (۱۰/۹) بوده است. ضمناً جهت تعیین سطح معناداری از آزمون خی ۲ استفاده گردید که با توجه به پایین بودن سطح معنی داری حاصله از آلفای ۰/۰۵ می‌توان با اطمینان ادعا نمود که داده‌های حاصله، از سطح معنی داری لازم برخوردار می‌باشند.

## جدول شماره (۳) تجزیه و تحلیل داده‌های بُعد رفاهی

Asymp. Sig. Chi-Square	نمره از ۲۰	میانگین	مجموعه سؤالات مربوط به بُعد رفاهی
.۰۰۰	۱۶/۷۵	۳/۳۵	میزان عدم رضایت از روش‌های تشویقی (کلامی، مادی، معنوی و...) در مجموعه
.۰۰۰	۱۶/۴	۳/۲۸	عدم تناسب میزان دویافتی (حقوق و مزایا) با سختی کار
.۰۰۰	۱۶/۳۵	۳/۲۷	میزان عدم رضایت از حقوق دریافتی
.۰۰۰	۱۶/۲۵	۳/۲۵	میزان عدم رضایت از برنامه‌های تفریحی و آموزشی مرتبط با خانواده
.۰۰۰	۱۵/۲۵	۳/۰۵	به‌راحتی نمی‌توانم از برنامه‌های تفریحی، رفاهی، سیاسی، عقیدتی و عبادی مجموعه استفاده کنم.
.۰۰۰	۱۵	۳	میزان عدم رضایت از کیفیت امور رفاهی و تفریحی مجموعه
.۰۵	۱۳/۹	۲/۷۸	میزان عدم رضایت از روش‌های تشبیهی در مجموعه
-	۱۵/۷	۳/۱۴	کل

جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع کل پاسخ دهندگان به این طیف از سؤالات، بیشترین میزان استرس در بین کارکنان مشاغل امنیتی در بُعد رفاهی مربوط به روش‌های تشویقی با میانگین (۱۶/۷۵) بوده که بیانگر این است که ساز و کارهای مربوط به روش‌های تشویقی در سازمان‌های امنیتی در حد خیلی زیاد برای کارکنان استرس ایجاد کرده و همچنین ساز و کارهای مربوط به روش‌های تنبیهی با میانگین (۱۵/۷) در حد کم برای آنها استرس یا فشار روانی ایجاد کرده است. ضمناً جهت تعیین سطح معناداری از آزمون خی ۲ استفاده گردید که با توجه به پایین بودن سطح معنی‌داری حاصله از آلفای ۰/۰۵ می‌توان با اطمینان ادعا نمود که داده‌های حاصله، از سطح معنی‌داری لازم برخوردار می‌باشند.

جدول شماره (۴) تجزیه و تحلیل داده‌های بُعد بی‌کفایتی نقش

Asymp. Sig Chi-Square	نمره از ۲۰	میانگین	مجموعه سؤالات مربوط به بُعد بی‌کفایتی
.۰۱۱	۱۴/۹	۲/۹۸	فکر می‌کنم در کار خود از اختیارات کافی برخوردار نیستم.
.۰۰۰	۱۴/۷۵	۲/۹۵	فکر می‌کنم توانایی‌های من بیش از حدی است که شغل من به آن نیاز دارد
.۰۶۲	۱۴/۱۵	۲/۸۳	شغل من آینده خوبی ندارد.
.۰۰۲	۱۴/۱	۲/۸۲	شغل من از نظر موفقیت و مطرح بودن در جامعه مرا راضی نمی‌کند.
.۰۰۰	۱۳/۶	۲/۷۲	از استعداد من در محیط کار استفاده نمی‌شود.
.۰۱۹	۱۳/۶	۲/۷۲	از کار زیاد خسته شده‌ام.
.۰۲۸	۱۳/۵	۲/۷	فکر می‌کنم که در حرفه خود همان‌گونه که انتظار داشتم در حال پیشرفت نیستم.
.۰۰۴	۱۳/۲۵	۲/۶۵	فکر می‌کنم کار من با علائق و مهارت‌های من سازگار نیست.
.۰۰۰	۱۲/۴	۲/۴۸	در محیط کار مهارت‌های جدیدی را نمی‌آموزم.
.۰۰۰	۱۰/۸۵	۲/۱۷	باید وظایفی را انجام دهم که پایین‌تر از توانایی من است.
-	۱۳/۵۱	۲/۷	کل

جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع کل پاسخ دهندگان به این طیف از سؤالات، بیشترین میزان استرس در کارکنان مشاغل امنیتی در بُعد بی‌کفایتی نقش، مربوط به (برخوردار از اختیارات کافی در محل کار) با میانگین (۱۴/۹) بوده است که بیانگر این است که عدم برخوردار از اختیارات کافی در حد زیاد برای کارکنان استرس ایجاد کرده است، همچنین کم‌ترین میزان استرس مربوط به گویه (انجام وظایف پایتتر از توانایی فرد) با میانگین (۱۰/۸۵) بوده است. ضمناً جهت تعیین سطح معناداری از آزمون خی ۲ استفاده گردید که با توجه به پایین بودن سطح معنی‌داری حاصله از آلفای ۰/۰۵ می‌توان با اطمینان ادعا نمود که داده‌های حاصله، به استثنای سوال مربوط به آینده شغلی با سطح عدم معنی‌داری (۰/۰۶)، مابقی سؤالات بُعد بی‌کفایتی نقش از سطح معنی‌داری لازم برخوردار می‌باشند.



جدول شماره ۵: تجزیه و تحلیل داده‌های بُعد ارتباطی (مجموعه، مسئول، همکار)

Asymp. Sig. Chi-Square	نمره از ۲۰	میانگین	مجموعه سؤالات مربوط به بُعد ارتباطی (مجموعه، مسئول، همکار)
/۰۰۰	۱۵	۳	حمایت و پشتیبانی لازم سازمانی برای برون رفت از پیشامدها در حین انجام مأموریت وجود ندارد.
/۰۰۰	۱۴/۸۵	۲/۹۷	مدیر من جهت دریافت حق و حقوقم، کوتاهی می‌کند.
/۰۰۰	۱۴/۶	۲/۹۲	شرایط شغلی من برای مسئولان مجموعه قابل درک نیست.
/۰۰۱	۱۴/۳۵	۲/۸۷	مسئولان برای کارهایی که من انجام می‌دهم ارزش و احترام زیادی قائل نیستند.
/۰۰۰	۱۴	۲/۸۰	در محیط کار برخورد مسئولان مافوق با زیردستان، اخلاقی و عادلانه نیست.
/۰۰۱	۱۳/۶	۲/۷۲	در صورت بروز اشتباهات ناخواسته در انجام وظایفم، مافوقم از من حمایت نمی‌کند.
/۰۰۰	۱۳/۴	۲/۶۸	ترفع من به دلیل ناهماهنگی برنامه‌های مجموعه (عقیدتی، ورزش و...) با شرایط مأموریتی به تأخیر می‌افتد.
/۰۰۰	۱۲/۷۵	۲/۵۵	کرامت انسانی من در محیط کاری به خوبی حفظ نمی‌شود.
/۰۰۰	۱۲/۲۵	۲/۴۵	نسبت به مأموریت‌های محوله به خوبی توجه نمی‌شوم.
/۰۰۰	۱۲/۱۵	۲/۴۳	در مأموریت‌ها، همکاری و تعامل مناسب با کارشناسان وجود ندارد.
/۰۰۰	۱۲	۲/۴۰	رابطه‌ام با مافوقم رضایت بخش نیست.
/۰۰۰	۱۰/۶۵	۲/۱۳	رابطه‌ام با همکارانم رضایت بخش نیست.
-	۱۳/۳	۲/۶۶	کل

جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع کل پاسخ دهندگان به این طیف از سؤالات، بیشترین میزان استرس در کارکنان مشاغل امنیتی در بُعد ارتباطی، مربوط به حمایت و پشتیبانی لازم سازمانی برای برون رفت از پیشامدها در حین انجام مأموریت با میانگین (۱۵) بوده است که بیانگر این است که این عدم حمایت‌های لازم سازمانی در حد خیلی زیاد برای کارکنان استرس ایجاد کرده است. همچنین گویه مربوط به رضایت از رابطه با همکاران با میانگین (۱۰/۶۵) کم‌ترین میزان استرس را در این بُعد برای آنها ایجاد کرده است یعنی به عبارتی از رابطه با همکاران بیشتر از سایر گویه‌ها راضی هستند. ضمناً جهت تعیین سطح معناداری از آزمون خی ۲ استفاده گردید که با توجه به پایین بودن سطح معنی‌داری حاصله از آلفای ۰/۰۵ می‌توان با اطمینان ادعا نمود که داده‌های حاصله بُعد ارتباطی از سطح معنی‌داری لازم برخوردار می‌باشند.

جدول شماره ۶: تجزیه و تحلیل داده‌های بُعد محدوده نقش

Asymp. Sig Chi-Square	نمره از ۲۰	میانگین	مجموعه سؤالات مربوط به بُعد محدوده نقش
.۰۰۰	۱۶	۳/۲۰	شغل من ایجاب می‌کند که با افرادی از گروه‌های مختلف حوزه‌های کاری کار کنم.
.۰۰۱	۱۴/۱۵	۲/۸۳	بین آنچه مسئولم از من انتظار دارد انجام دهم و آنچه خودم فکر می‌کنم صحیح است، احساس تضاد می‌کنم.
.۰۰۰	۱۴/۱۵	۲/۸۳	دستور دهندگان به من بیش از یک نفر هستند.
.۰۰۰	۱۲/۶	۲/۵۲	مسئولان من ایده‌های متضادی در مورد کارهایی که باید انجام دهم، دارند.
.۰۰۱	۱۲/۳۵	۲/۴۷	در مورد کارهایی که انجام می‌دهم احساس خوبی ندارم.
.۰۰۰	۱۲/۱۵	۲/۴۳	می‌دانم در مجموعه در جای مناسبی نیستم.
.۰۰۰	۱۱/۱۵	۲/۲۳	در محیط کار من مشخص نیست چه کسی کارها را پیش می‌برد.
.۰۰۰	۱۱	۲/۲۰	من مسئولیت‌های محیط کار خود را تقسیم نکرده‌ام.
-	۱۲/۹	۲/۵۸	کل

جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع کل پاسخ دهندگان به این طیف از سؤالات، بیشترین میزان استرس در کارکنان مشاغل امنیتی در بُعد محدوده نقش، مربوط به (شغل من ایجاب می‌کند که با افرادی از گروه‌های مختلف حوزه‌های کاری کار کنم) با میانگین (۱۶) بوده است که بیانگر این است که این گویه در حد خیلی زیاد برای کارکنان استرس ایجاد کرده است. همچنین گویه مربوط به تقسیم نکردن مسئولیت‌های محیط کار با میانگین (۱۱) کم‌ترین میزان استرس را در این گویه برای آنها ایجاد کرده است. ضمناً جهت تعیین سطح معناداری از آزمون خی ۲ استفاده گردید که با توجه به پایین بودن سطح معنی‌داری حاصله از آلفای ۰/۰۵ می‌توان با اطمینان ادعا نمود که داده‌های حاصله، بُعد محدوده نقش از سطح معنی‌داری لازم برخوردار می‌باشند.

جدول شماره ۷: تجزیه و تحلیل داده‌های بُعد خانوادگی - اجتماعی

Asymp. Sig. Chi-Square	نمره از ۲۰	میانگین	مجموعه سؤالات مربوط به بُعد خانوادگی - اجتماعی
/۰۰۱	۱۴/۱	۲/۸۲	فشارهای روانی ناشی از شغلم، زندگی را برای من سخت کرده است.
/۰۰۳	۱۴	۲/۸۰	شرایط کاری من اجازه رسیدگی به خانواده را نمی‌دهد.
/۰۰۰	۱۳/۷۵	۲/۷۵	در تعاملات خانوادگی‌ام دچار بدرفتاری و بدخلقی شده‌ام.
/۰۰۰	۱۳/۶۵	۲/۷۳	مسائل کاری رغبت من را به روابط خانوادگی کاهش داده است.
/۰۰۰	۱۳/۶	۲/۷۲	به دلیل خستگی در کار رابطه‌ام با خانواده کمی سرد شده است.
/۰۰۰	۱۳/۳۵	۲/۶۷	به دلیل مأموریت‌های بی‌درپی مدام تاریخ سفرهای زیارتی - سیاحتی‌ام تغییر می‌کند.
/۰۰۰	۱۲/۲۵	۲/۴۵	دوری از خانواده به واسطه مأموریت‌های زیاد مرا اذیت می‌کند.
/۰۰۲	۱۱/۵	۲/۳۰	رابطه‌ام با اعضای خانواده‌ام تحت تأثیر مسائل شغلی‌ام قرار دارد.
/۰۰۱	۱۱/۱۵	۲/۲۳	نگاه اطرافیان و آشنایان من به کارم مثبت نیست.
/۰۰۰	۱۰/۸۵	۲/۱۷	من در اجتماع از شأن و منزلت لازم به واسطه شغلم برخوردار نیستم.
/۰۰۰	۱۰/۲۵	۲/۰۵	خانواده من نمی‌تواند با شرایط کاری سخت من کنار بیاید.
/۰۰۰	۹/۶۵	۱/۹۳	من در خانواده‌ام از شأن و منزلت لازم به واسطه شغلم برخوردار نیستم.
-	۱۲/۳	۲/۴۶	کل

جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع کل پاسخ دهندگان به این طیف از سؤالات، بیشترین میزان استرس در کارکنان مشاغل امنیتی در بُعد خانوادگی - اجتماعی، مربوط به (سختی زندگی به واسطه فشارهای روانی ناشی از شغل) با میانگین (۱۴/۱) بوده است که بیانگر این است که این فشارهای روانی در حد زیاد برای کارکنان استرس ایجاد کرده است. همچنین گویه مربوط به عدم برخورداری از شأن و منزلت لازم به واسطه شغل با میانگین (۹/۶۵) در حد کم برای آنها ایجاد استرس کرده است. ضمناً جهت تعیین سطح معناداری از آزمون خی ۲ استفاده گردید که با توجه به پایین بودن سطح معنی داری حاصله از آلفای ۰/۰۵ می‌توان با اطمینان ادعا نمود که داده‌های حاصله، بعد خانوادگی - اجتماعی از سطح معنی داری لازم برخوردار می‌باشند.



**جدول شماره ۸: تجزیه و تحلیل داده‌های بُعد محیط فیزیکی**

Asymp. Sig Chi-Square	نمره از ۲۰	میانگین	مجموعه سؤالات مربوط به بُعد محیط فیزیکی
/.۰۰۰	۱۴/۳۵	۲/۸۷	به دلیل محیط پرفشاری که مجبورم در آن قرار داشته باشم از لحاظ معنوی خیلی آسیب می‌بینم.
/.۰۰۲	۱۳/۸۵	۲/۷۷	برنامه کار من نامنظم است.
/.۰۰۰	۱۳/۱۵	۲/۶۳	در محیط کار خود در معرض سر و صدای زیادی قرار دارم.
/.۰۰۲	۱۲/۷۵	۲/۵۵	در محیط کار خود در معرض گرد و خاک زیادی قرار دارم.
/.۰۰۱	۱۲/۶۵	۲/۵۳	در محیط کار خود در معرض نور نامناسب قرار دارم.
/.۰۴۳	۱۲/۶	۲/۵۲	در محیط کار خود در معرض حرارت زیاد یا حرارت کم قرار دارم.
/.۰۰۰	۱۱/۲۵	۲/۲۵	در محیط کار خود در معرض بوهای ناخوشایند قرار دارم.
/.۰۰۰	۹/۵	۱/۹۰	در محیط کار خود در معرض رطوبت زیادی قرار دارم.
/.۰۰۰	۹/۱۵	۱/۸۳	در محیط کار خود در معرض مواد سمی قرار دارم.
-	۱۲/۱	۲/۴۲	کل

جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع کل پاسخ دهندگان به این طیف از سؤالات، بیشترین میزان استرس در کارکنان مشاغل امنیتی در بُعد محیط فیزیکی، مربوط به آسیب دیدن از لحاظ معنوی به دلیل محیط پرفشار با میانگین (۱۴/۳۵) بوده است که بیانگر این است که این مورد در حد زیاد برای کارکنان استرس ایجاد کرده است. همچنین گویه مربوط به قرار داشتن در معرض مواد سمی با میانگین (۹/۱۵) در حد کم برای آنها ایجاد استرس کرده است. ضمناً جهت تعیین سطح معناداری از آزمون خی ۲ استفاده گردید که با توجه به پایین بودن سطح معنی‌داری حاصله از آلفای ۰/۰۵ می‌توان با اطمینان ادعا نمود که داده‌های حاصله بُعد محیط فیزیکی از سطح معنی‌داری لازم برخوردار می‌باشند.

**جدول شماره ۹: تجزیه و تحلیل داده‌های بُعد دوگانگی نقش**

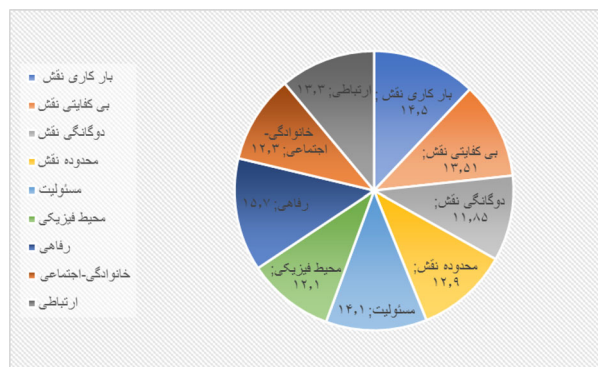
Asymp. Sig Chi-Square	نمره از ۲۰	میانگین	مجموعه سؤالات مربوط به بُعد دوگانگی نقش
/.۰۰۰	۱۳/۱۵	۲/۶۳	در مورد عملکرد خود از مسئول مستقیم بازخوردهای مناسب را دریافت نمی‌کنم.
/.۰۰۶	۱۲/۶۵	۲/۵۳	مسئولم از من می‌خواهد کاری را انجام دهم که معایر دستورات قبلی اوست.
/.۰۰۰	۱۲/۵	۲/۵۰	آنچه برای پیشرفت کار خود باید انجام دهم برای من روشن نیست.
/.۰۰۰	۱۲/۴	۲/۴۸	اصولی را که براساس آن ارزشیابی می‌شوم نمی‌شناسم.
/.۰۰۰	۱۲/۱۵	۲/۴۳	در محیط کار خود در مورد آنچه باید انجام دهم تردید دارم.
/.۰۰۰	۱۲	۲/۴۰	دقیقاً نمی‌دانم در محیط کارم از من انتظار دارند چه رفتارهایی را انجام بدهم.
/.۰۰۰	۱۱/۵	۲/۳۰	اولویت‌های شغلی من برابرم روشن نیست.
/.۰۰۰	۱۱/۳۵	۲/۲۷	کاملاً درک نمی‌کنم که مسئولم انتظار دارد وقتم را چگونه بگذرانم.
/.۰۰۰	۱۰/۹	۲/۱۸	وقتی با کارهای مختلف مواجه می‌شوم نمی‌دانم اولویت با کدام است.
/.۰۰۰	۱۰/۲۵	۲/۰۵	وقتی وظیفه جدیدی به من محول می‌شود نمی‌دانم آن را از چه زمانی شروع کنم.
-	۱۱/۸۵	۲/۳۷	کل

جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع کل پاسخ دهندگان به این طیف از سؤالات، بیشترین میزان استرس در کارکنان مشاغل امنیتی در بُعد دوگانگی نقش، مربوط به عدم دریافت بازخوردهای مناسب از مسئول مستقیم در مورد عملکرد خود با میانگین (۱۳/۱۵) بوده است که بیانگر این است که دریافت نکردن بازخوردهای مناسب از مسئول مستقیم، در حد زیاد برای کارکنان استرس ایجاد کرده است. همچنین گویه مربوط به وقتی وظیفه جدیدی به من محول می‌شود نمی‌دانم آن را از چه زمانی شروع کنم با میانگین (۱۰/۲۵) کمترین میزان استرس را در این بُعد برای آنها ایجاد کرده است. ضمناً جهت تعیین سطح معناداری از آزمون خی ۲ استفاده گردید که با توجه به پایین بودن سطح معنی‌داری حاصله از آلفای ۰/۰۵ می‌توان با اطمینان ادعا نمود که داده‌های حاصله، بُعد دوگانگی نقش از سطح معنی‌داری لازم برخوردار می‌باشند.

### ترتیب اولویت در ابعاد استرس شغلی:

همان‌طور که در نمودار شماره (۱) مشاهده می‌شود بیشترین منبع استرس در بین منابع فشار روانی، مربوط به بُعد رفاهی با میانگین (۱۵/۷) می‌باشد که بیانگر این است که مسائل و مشکلات مربوط به رفاه و معیشت کارکنان بیشترین میزان استرس را در بین ابعاد نه‌گانه استرس شغلی ایجاد کرده است. بعد از آن بار کاری نقش، مسئولیت، بی‌کفایتی نقش، ارتباطی، محدوده نقش، خانوادگی-اجتماعی، محیط فیزیکی و کمترین میزان استرس مربوط می‌شود به بُعد دوگانگی نقش با میانگین (۱۱/۸۵) که بیانگر این است که این بُعد کمترین میزان استرس را نسبت به سایر ابعاد برای کارکنان ایجاد کرده است. نمودار دایره‌ای آن به شکل زیر می‌باشد:

نمودار شماره ۱: ابعاد استرس شغلی



نمره کلی استرس:

نمره از ۲۰	میانگین	استرس شغلی (کلی)
۱۳/۳۵	۲/۶۷	

میانگین نمره کلی استرس در مشاغل امنیتی (۱۳/۳۵) به دست آمد که وضعیت استرس شغلی در این مشاغل در حد زیاد ارزیابی می‌گردد.

۱۶۲

### نتیجه‌گیری

بر اساس آنچه گفته شد؛ استرس شغلی، یکی از موضوعات مهم مرتبط با رفتار انسانی می‌باشد که به دلایل متعددی در عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد. اما آنچه معمولاً کمتر مورد توجه قرار می‌گیرد نقش سازمان‌ها در این مهم است. طرح و برنامه‌های سازمانی نه فقط از جهت کاهش عوامل آسیب‌زای روانی مهم هستند، بلکه از این بابت که می‌تواند نیروی انسانی توانمند و مقاومی را در اختیار بگیرد و آن را برای مواجهه با شرایط سخت آماده‌تر کند، اهمیت دارد.

بر اساس نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها در بین منابع فشارزای روانی «منبع رفاهی» (بر اساس جدول شماره ۳) بیشترین میزان استرس را با میانگین (۱۵/۷) ایجاد کرده و از میان گویه‌های مربوط به آن گویه «عدم رضایت از روش‌های تشویقی» بالاترین نمره را گرفته است که نشان دهنده این است که مهم‌ترین دغدغه نیروهای امنیتی مسائل و مشکلات رفاهی و مخصوصاً عدم رضایت از روش‌های تشویقی موجود می‌باشد که لازم است مسئولان سازمان تمهیدات لازم را برای کم کردن و رفع این دغدغه با اولویت اول به کار ببندند.

دومین منبع از منابع فشار روانی مربوط می‌شود به منبع «بار کاری نقش» (بر اساس جدول شماره ۱) با میانگین (۱۴/۵) که بیانگر این است که بعد از مسائل رفاهی، بار کاری نقش بیشترین نمره را بین ابعاد استرس شغلی گرفته است و در آن گویه «انتظار انجام وظایف متعدد در زمان کم» بالاترین نمره را گرفته است که نشان دهنده این است که بعد از مسائل رفاهی، بار کاری نقش و مخصوصاً گویه انجام وظایف متعدد در مدت زمان کم، بیشترین استرس را برای افراد ایجاد کرده است.

سومین منبع از منابع فشار روانی بعد از بُعد رفاهی و بار کاری مربوط می‌شود به «بُعد مسئولیت» (جدول شماره ۲) با میانگین (۱۴/۱) و از میان گویه‌های مربوط به آن گویه «اتخاذ تصمیم‌های مهم شغلی» بالاترین نمره را گرفته است که بیانگر این است که بعد از مسائل رفاهی و بار کاری، بُعد مسئولیت و مخصوصاً

گرفتن تصمیم‌های مهم شغلی بیشترین استرس را برای کارکنان ایجاد کرده است.

چهارمین منبع از منابع فشار روانی بعد از مسائل رفاهی و بار کاری و مسئولیت مربوط می‌شود به «بُعد بی‌کفایتی نقش» (جدول شماره ۴) با میانگین (۱۳/۵۱) و از میان گویه‌های آن «برخوردار بودن از اختیارات کافی» در محل کار بیشترین نمره را گرفته است که بیانگر این است که بی‌کفایتی نقش بعد از مسائل رفاهی و بار کاری و مسئولیت و مخصوصاً گویه برخوردار بودن از اختیارات کافی بیشترین استرس را برای کارکنان ایجاد کرده است.

پنجمین منبع از منابع فشار روانی بعد از مسائل رفاهی و بار کاری و مسئولیت و بی‌کفایتی مربوط می‌شود به «بُعد ارتباطی» (مسئول، همکار، مجموعه) یعنی جدول شماره ۵ با میانگین (۱۳/۳) و از میان گویه‌های آن گویه «عدم حمایت و پشتیبانی لازم برای برون رفت از پیشامدها» بیشترین نمره را گرفته است که بیانگر این است که بُعد ارتباطی به‌عنوان پنجمین بُعد و مخصوصاً در آن گویه حمایت و پشتیبانی لازم برای برون رفت از پیشامدها بیشترین میزان استرس را در بین کارکنان مشاغل امنیتی دارا می‌باشد.

ششمین منبع از منابع فشار روانی مربوط می‌شود به منبع «محدوده نقش» (جدول شماره ۶) با میانگین (۱۲/۹) و از میان گویه‌های مربوط به آن گویه «شغل من ایجاب می‌کند با افرادی از همه گروه‌های مختلف حوزه کاری کار کنم» بیشترین نمره را گرفته است که بیانگر این است که بعد از منابع رفاهی، بار کاری، مسئولیت، بی‌کفایتی و ارتباطی ششمین بُعد و مخصوصاً در آن گویه کارکردن با افراد از حوزه‌های کاری مختلف بیشترین میزان استرس را برای کارکنان ایجاد کرده است.

هفتمین منبع از منابع فشار روانی مربوط می‌شود به منبع «خانوادگی-اجتماعی» (جدول شماره ۷) با میانگین (۱۲/۳) و از میان گویه‌های آن گویه «فشارهای ناشی از کارم زندگی را برای من سخت کرده» بالاترین نمره را گرفته است که بیانگر این است که این بُعد به‌عنوان هفتمین بُعد فشار روانی و در آن گویه ذکر شده بالاترین میزان استرس را برای کارکنان ایجاد کرده است.

هشتمین مورد از ابعاد فشار روانی یا استرس مربوط می‌شود به «بُعد محیط فیزیکی» (جدول شماره ۸) با میانگین (۱۲/۱) و از میان گویه‌های آن گویه «آسیب دیدن از لحاظ معنوی به‌واسطه محیط پرفشار» بالاترین نمره را گرفته است که بیانگر این است که این بُعد به‌عنوان هشتمین بُعد از ابعاد فشار روانی و در آن گویه ذکر شده بالاترین میزان استرس را برای کارکنان ایجاد کرده است.

نهمین و آخرین بُعد از ابعاد فشار روانی مربوط می‌شود به «بُعد دوگانگی نقش» (جدول شماره

۹) با میانگین (۱۱/۸۵) و از میان گویه‌های آن گویه «عدم دریافت بازخوردهای مناسب از مسئول مستقیم در مورد عملکرد» بالاترین نمره را گرفته است که بیانگر این است که این بُعد پایین‌ترین استرس را بین ابعاد استرس شغلی برای کارکنان ایجاد کرده است. همچنین در این بُعد گویه عدم دریافت بازخورد مناسب از مسئولان در مورد عملکرد خود به‌عنوان بالاترین نمره در بین گویه‌های این بُعد قرار دارد.

به‌صورت خلاصه مسائل رفاهی مهم‌ترین دغدغه نیروهای امنیتی را در بین ابعاد نه‌گانه استرس شغلی تشکیل می‌دهد که لازم است تمهیدات لازم برای بهره‌مندی مناسب و متعادل از آن از سوی مسئولان سازمان اندیشیده شود. همچنین در زمینه‌های بارکاری نقش، مسئولیت، بی‌کفایتی نقش، ارتباطی، محدوده نقش، خانوادگی - اجتماعی، محیط فیزیکی و نهایتاً دوگانگی نقش که به ترتیب اولویت در ایجاد فشار روانی در نیروهای امنیتی نقش دارند، لازم است با اولویت ذکر شده اقدامات مناسب و متناسبی انجام شود.



## منابع

۱. اصغرزاده، مجید و محمدتقی پوریان (۱۳۹۳)، بررسی تطبیقی تأثیر تنش‌های شغلی بر سلامت عمومی کارکنان در سازمان‌های امنیتی، فصلنامه علمی-پژوهی «امنیت پژوهی» سال سیزدهم: شماره ۴۵.
۲. آزاد مرزآبادی، اسفندیار و دیگران (۱۳۹۲)، رابطه بین معنویت سازمانی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان یک دانشگاه نظامی، مجله طب نظامی، دوره ۱۵، شماره ۱، صفحات ۴۳-۵۰.
۳. اتکینسون، ریتال (۱۳۸۴)، زمینه روان‌شناسی، ترجمه براهنی و همکاران، نشر رشد.
۴. راس، رندال و الیزابت آلتمایر (۱۳۸۵)، استرس شغلی، ترجمه خواجه نژاد، انتشارات بازتاب.
۵. نسائیان، ع و همکاران (۱۳۹۶)، رابطه استرس شغلی با ویژگی‌های شخصیتی و تجارب معنوی پرستاران، پژوهش پرستاری ایران، ۱۲(۳): ۴۹-۴۴.
۶. حسن زاده، حبیب‌الله و دیگران (۱۳۹۱)، بررسی میزان استرس شغلی و بهره‌وری کارکنان شرکت گاز استان کردستان، فصلنامه سلامت کار ایران، دوره ۹، شماره ۲.
۷. حری، لیلا (۱۳۸۹)، اثر برنامه‌ریزی ورزشی در اوقات فراغت بر سلامت روان‌شناختی کارگران مشاغل سخت/ پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) گرایش تربیت بدنی و علوم ورزشی.
۸. خدادادی، مجتبی (۱۳۸۵)، بهداشت روانی نیروهای امنیتی، فصلنامه هادی. سال سوم، شماره دوازدهم، زمستان، نشر دانشکده امام هادی (ع).
۹. سارافینو، ادوارد (۱۳۸۴)، روان‌شناسی سلامت، ترجمه الهه میرزایی، نشر رشد.
۱۰. گرینبرگ، جرال.داس (۱۳۸۷)، کنترل فشار روانی، ترجمه محسن دهقانی و همکاران، تهران: انتشارات رشد.
۱۱. گرگسون، تری لوکر (۱۳۹۲)، خودآموز مدیریت استرس، ترجمه مهدی رضایی و محسن ژکان، تهران: نشر دانش.
۱۲. گلمن، دانیل (۱۳۹۱)، کاربرد هوش هیجانی در محیط کار، ترجمه نسرین پارسا، تهران: انتشارات رشد.
۱۳. دژکام، محمدرضا (۱۳۹۲)، مهارت‌های زندگی، تهران: انتشارات دنیس.
۱۴. عابدی، محمدرضا (۱۳۸۶)، بررسی مقایسه‌ای سلامت روانی شاغلین مشاغل عملیاتی و غیر عملیاتی در حوزه مرکزی ساحفاسا، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
۱۵. مرادی، محمود و دیگران (۱۳۹۱)، ارائه الگویی برای رتبه‌بندی و ارزیابی عملکرد کارکنان در مشاغل پرخطر بهبود مدیریت، سال ششم، شماره ۳، صفحه ۳۲-۵۹.

۱۶. مهري نژاد، ابوالقاسم و ديگران (۱۳۸۷)، عوامل استرس زاي كاركنان پايور يگان ويژه پاسداران در كنترل اغتشاشات، فصلنامه مطالعات مديريت انتظامي / سال سوم، شماره اول، بهار ۱۳۸۷.
۱۷. هزاوه اي، محمدمهدي و ديگران (۱۳۹۱)، استرس شغلي و نحوه مقابله با آن در پرستاران بيمارستان‌هاي شهر همدان براساس الگوي پرسيد، فصلنامه دانشگاه علوم پزشكي و خدمات درماني گناباد.