

بررسی استرس‌های شغلی گروهی از کارکنان سپاه

اسفندیار آزادمرزآبادی^{۱*} M.Sc.، حمید طرخورانی^{۲*} M.D.، نسرين السادات امامی خوانساری^{۳*} B.Sc.

آدرس مکاتبه: * دانشگاه علوم پزشکی بقیه... (عج) - مرکز تحقیقات علوم رفتاری - تهران - ایران

تاریخ اعلام قبولی مقاله: ۱۳۸۶/۲/۲۰

تاریخ دریافت مقاله اصلاح شده: ۱۳۸۶/۲/۱۷

تاریخ اعلام وصول: ۱۳۸۵/۶/۲۸

خلاصه

هدف: استرس شغلی نوعی کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی است که در آن درخواست‌های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده انجام آن برآید. این تحقیق درصدد یافتن استرس‌های شغلی گروهی از کارکنان سپاه است.

مواد و روشها: نمونه مورد مطالعه در این تحقیق عبارتند از ۱۶۴ نفر از کارکنان سپاه که به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار تحقیق عبارت از پرسشنامه سنجش استرس کارکنان و پرسشنامه سنجش تنیدگی شغلی اسپینو بوده است.

یافته‌ها: بر اساس نتایج حاصله ۱۳/۵ درصد نمونه مورد بررسی دارای استرس شغلی زیاد و ۷۲/۹ درصد نیز دارای استرس در حد متوسط بوده‌اند. در میان عوامل استرس‌زای مربوط به نقش ۲۸ درصد نمونه در محیط فیزیکی دارای استرس زیاد بوده‌اند. در میان عوامل استرس‌زای شغلی مربوط به نقش بالاترین میانگین مربوط به استرس ناشی از محیط فیزیکی، دوگانگی نقش و پس از آن محدوده نقش و پایین‌ترین میانگین را استرس ناشی از مسئولیت به خود اختصاص داده است. در بین عوامل مختلف استرس‌زا بالاترین میزان همبستگی بین عامل استرس کار- خانواده و استرس کار بدست آمد.

بحث و نتیجه‌گیری: طبق نتایج بدست‌آمده ۶۳ درصد افراد در بعد تنیدگی ناشی از مسئولیت دارای استرس متوسط و ۲۸ درصد در عامل محیط کار دارای تنیدگی زیاد بوده‌اند. بین استرس خانواده و کار و استرس کلی همبستگی بالایی مشاهده شد. نتایج پرسشنامه‌های تنیدگی و استرس یکدیگر را تایید می‌کند و این امر دلیل بر استرس‌زا بودن نوع کار واحد مورد مطالعه است. این نتایج در سایر مطالعات نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

واژه‌گان کلیدی: استرس، استرس شغلی، کارکنان نظامی.

مقدمه

هنگامی که فشار آن بر یک مجموعه وارد شود، شکل آن را دگرگون می‌سازد. به عبارت دیگر نیروها و فشارهای روانی و اجتماعی هنگامی که به شکل «رخداد» یا «موقعیتهای» خاص تعادل شخص را به هم بزند، استرس نامیده می‌شود. تنش‌های

استرس نوعی فرسودگی جسمی و یا عاطفی است که بر اثر مسایل و مشکلات واقعی و یا تصویری پدید می‌آید [۱]. در تعریف دیگر استرس چنین توصیف شده است: استرس نیرویی است که

۲- پزشک عمومی - دانشگاه علوم پزشکی بقیه... (عج)

۱- مربی - دانشگاه علوم پزشکی بقیه... (عج) - نویسنده مسئول

۳- وزارت آموزش و پرورش منطقه ۴

فرد مانند درجه حرارت بدن، مقدار گلیسمی، سوخت و ساز، و همچنین بر بازده ذهنی و انگیزش نسبت به کار اثر می‌کند. تحقیقی که در مورد کارمندان بخشهایی دیگر حمل و نقل انجام شد، نشان داد که این افراد ۴ برابر گروه گواه یعنی کارمندان بخشهایی دیگر حمل و نقل هوایی به بیماریهایی مانند زخم معده، بیماری خفیف قند و فشار خون مبتلا هستند. هرچند پژوهشگران به این نتیجه دست یافته‌اند که عادی شدن شرایط کار معمولاً به کاهش تنیدگی جسمانی منتهی می‌شود. اما کارمندی که وظیفه کنترل و نگهداری را بر عهده دارند از فقدان تنیدگی وابسته به افراط یا تفریط در کار رنج می‌برند [۶].

فرنج، و کاپلان در یکی از پژوهشهای خود به این نتیجه رسیده‌اند که افراط در کار یا نارسایی کیفی آن (مثلاً سخت دانستن کار) از عوامل ایجاد کننده تنیدگی است و نارسا کنش‌وری رفتارها را در پی دارد. این محققان توانسته‌اند به درجه بالایی از همبستگی بین افراط در کار و افزایش مصرف سیگار به منزله یکی از علل بیماریهای عروقی دست یابند [۴].

تحقیق دیگری که توسط دیویدسن و رابینسون درباره تنیدگی افراد پلیس انجام شده مبین این نکته است که افسردگی‌های موقت پلیس انگلستان ناشی از کار مفرط آنان است. این افسران، کند بودن جریان کارهای اداری که آنها را وادار به انجام ساعت‌های متمادی کار اضافی می‌کند، سرخوردگیهای ناشی از روشهای طولانی مدت قضایی و همچنین ناتوانی دستگاه قضایی در تنبیه مجرمان را به عنوان علل اصلی مشکلات خود ذکر می‌کنند [۸].

از جمله مشاغلی که با استرس زیاد همراه می‌باشد مشاغل مرتبط با امور نظامی می‌باشد که با توجه به خطرات احتمالی، افراد شاغل در این حرفه همواره در معرض خطرهای بالا و غیر منتظره هستند و این سبب استرس دائمی در افراد شاغل در این گروه است با توجه به مطالب بالا این تحقیق به دنبال شناخت میزان فشارهای شغلی و عوامل مؤثر در آن و شناخت رضایت شغلی و وضعیت سلامت روانی کارمندان شاغل در این گروه می‌باشد. اگر چه در زمینه استرس و فشار عصبی تحقیقات فراوانی صورت گرفته است، اما این تحقیقات اغلب روی جمعیت عمومی انجام شده است، در حالیکه در محیطهای خاص و مراکزی چون ارتش و نیروهای

روانی هم نوعی استرس است، در این موارد عامل مولد استرس را می‌توان «استرس‌زا» نامید [۲].

استرس شغلی کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی به گونه‌ای است که خواست‌های محیط کار (و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده انجام آن برآید. این تعریف به بافت روابط فرد با محیط نظر دارد و این امکان را فراهم می‌کند تا بتوانیم سهم هر یک از ویژگی‌های فردی شاغل، شرایط کار و تاثیر متقابل آنها را در پدید آمدن استرس شغلی بررسی کنیم [۳].

استرس شغلی با هر الگویی که بررسی شود، پیش از هر چیز به نشانه‌هایی برای شناخت آن نیاز است. این نشانه‌ها عبارتند از: نشانه‌های روانشناختی، نشانه‌های جسمانی، نشانه‌های رفتاری. این نشانه‌ها اغلب همراه نارضایتی شغلی بروز می‌کنند، یعنی نارضایتی شغلی نیز آثار و عوارضی دارد که عموماً از نظر اقتصادی و اجتماعی زیان آورند و برای افراد جامعه هزینه‌هایی دارند. از آنجا که نارضایتی شغلی، جدا از علت آن به خودی خود موجب شدت گرفتن استرس شغلی می‌شوند دور معیوبی بکار می‌افتد [۴].

پژوهشها نشان می‌دهند که محیط شغل و استرس‌های شغلی می‌توانند باعث ایجاد بیماری روانی در کارکنان شده و یا روند ایجاد بیماری روانی را تسریع نمایند. بدنبال تجربه شغلی فرد، به بیماری روانی مبتلا شده و از کار افتاده و ناتوان می‌گردد [۴]. همچنین مطالعات نشان داده است که بسیاری از کارکنان به منظور روبرو شدن با استرس‌های محیط کار به مصرف و سوء مصرف مواد روی می‌آورند [۷-۵].

بررسی‌های گوناگون نشان داده‌اند که فشارهای روانی شدید برای سازمان و فرد شاغل هزینه و خسارتهایی را بدنبال دارد، کاهش بهره‌وری و انگیزه، کم کاریها، اعتصابات، غیبت، جابجایی کارکنان و آموزش نیروهای جایگزین به جای کارگرانی که به علت دچار شدن به اختلالات روانی کار خود را رها کنند، هزینه‌های سنگینی را بر سازمان تحمیل می‌کند. همچنین استرس شغلی بیشترین رابطه را با غیبت از کار دارد و این امر در افراد مطلقه یا جدا شده از عوامل منجر به غیبت از کار است [۳]. کارهایی که در قلمرو حرفه‌های کنترل و نگهداری قرار دارند بر ریتم عصبی فیزیولوژیکی

کار ابتدا مطالعات کتابخانه‌ای راجع به شرایط شغلی، ویژگی‌های حرفه‌ای و شرایط گزینش و همچنین تحقیقات انجام شده راجع به مسایل روانشناختی افراد شاغل در سپاه حفاظت صورت گرفت و عوامل فشارزای شغلی روانی اجتماعی استخراج گردید. از طرفی پرسشنامه‌ای با سؤال باز به گروهی از افراد جامعه آماری (N=50) که به طور تصادفی انتخاب شده بودند داده شد و از آنها خواسته شد تا در محورهای مختلف شخصی، شغلی، محیط کار و اجتماعی و . . . عوامل فشارزای خود را بنویسند. عوامل بدست آمده در این مطالعه مورد تحلیل محتوای قرار گرفت سپاه بدست آمده از عوامل گوناگون را به تعدادی از متخصصین روانشناس ارائه و نظرات آنها مبنی بر نقش استرس زایی عوامل حاصله دریافت گردید.

نتایج حاصله از تحلیل، تبدیل به یک پرسشنامه شد و این پرسشنامه مجدداً در سطح یک نمونه 50 نفری که به طور تصادفی از بین جامعه آماری انتخاب شدند اجرا شده و پس از تحلیل عوامل و بدست آوردن همبستگی درونی پرسشنامه که می‌تواند بر آورد کننده اعتبار آن باشد، به عنوان پرسشنامه محقق ساخته برای ارزیابی و تعیین عوامل استرس‌زای شغلی مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه دارای 40 سؤال می‌باشد و در بعد استرس‌های مربوط به کار و استرس‌های مربوط به خانواده به بررسی مشکلات پرسنل می‌پردازد و روش نمره‌گذاری این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت و از 4-0 می‌باشد به منظور نمره‌گذاری این پرسشنامه در ابتدا میانگین نمره افراد مشخص شده است. بر اساس افراد مورد بررسی از نظر استرس به 5 درجه بدون استرس، استرس کم متوسط استرس زیاد و استرس شدید طبقه‌بندی شدند. در طرح حاضر همبستگی بین عوامل تنیدگی‌زا و تنیدگی ناشی از محیط کار برابر 88٪ بوده است که این نکته مبین روایی پرسشنامه مورد استفاده بوده است. همچنین در مطالعه حاضر نیز به منظور سنجش هماهنگی درونی تست از ضریب آلفای کراباخ استفاده شده است که نتیجه آن در سنجش عوامل تنیدگی 84٪ و در تنیدگی ناشی از محیط کار 85٪ می‌باشد که دال بر این نکته است که ابزار مورد استفاده دارای اعتبار درونی قابل قبولی می‌باشد.

انتظامی تحقیقات کمتری انجام شده، که از این تحقیقات تعداد محدودی نیز اجازه انتشار پیدا کرده‌اند. بدین ترتیب برای انجام تحقیق در این مراکز باید با توجه به ویژگی‌های خاص آن نسبت به تدوین طرح‌های تحقیقاتی اقدام نمود. لذا برای بدست آوردن آگاهی از وضعیت استرس و فشار عصبی در جامعه مورد بررسی و آگاهی از مشکلات آن، این طرح به اجرا در آمد.

مواد و روش کار

این تحقیق از نوع مطالعات توصیفی - مقطعی است و جامعه مورد مطالعه در این تحقیق کلیه کارکنان رسمی یکی از واحدهای تحت پوشش سپاه بوده‌اند که حداقل یک سال در شغل مورد نظر سابقه کار داشته و دارای عضویت رسمی بوده‌اند. همچنین در این مطالعه افرادی که دارای بیماری مزمن جسمی و یا روانی یا نقص عضو بودند در طرح شرکت داده نشدند. حجم نمونه با استفاده از جدول برآورد حجم نمونه کرسی و مورگان [9] با توجه به حجم جامعه آماری بدست آمد. نمونه مورد مطالعه در این تحقیق عبارت بودند از 164 نفر از کارکنان رسمی یکی از واحدهای تحت پوشش سپاه که به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. پرسشنامه‌های طرح در اختیار افراد انتخاب شده قرار گرفت و پس از تکمیل و جمع‌آوری داده‌های بدست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل آماری در این تحقیق از روش‌های آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، همبستگی) و استنباطی (تحلیل واریانس، آزمون t) استفاده شده است.

ابزارهای مورد استفاده در تحقیق

1. پرسشنامه سنجش استرس (محقق ساخته) به منظور سنجش استرس کارکنان.
 2. پرسشنامه سنجش تنیدگی شغلی اسپوو.
- پرسشنامه تعیین عوامل استرس‌زا (محقق ساخته)
- به منظور تعیین نمره استرس و عوامل استرس‌زا با استفاده از پرسشنامه‌های موجود اقدام به تهیه پرسشنامه محقق ساخته شد. برای بدست آوردن روایی پرسشنامه‌هایی که توسط محقق ساخته شد از دو روش روایی محتوا و سازه استفاده شد. جهت انجام این

پرسشنامه تنیدگی ناشی از نقش. برای سنجش

میزان استرس شغلی از بخش نخست پرسشنامه نقش‌های شغلی اسپوو استفاده شد. پرسشنامه یاد شده از سه قسمت تشکیل شده است که ۶۰ پرسش نخست آن را برای سنجش فرد در ۶ بعد، ۱- بعد بار کاری نقش، ۲- بی کفایتی نقش، ۳- دوگانگی نقش، ۴- محدوده نقش، ۵- مسئولیت، ۶- محیط فیزیکی می‌باشد. ابعاد یاد شده هر کدام توسط ۱۰ سؤال مورد ارزشیابی قرار می‌گیرند. بعد بار کاری نقش وضعیت شخص را نسبت به تقاضاهای محیط کار مورد بررسی قرار می‌دهد، تناسب میزان مهارت، تحصیلات و ویژگیهای آموزشی و تجربی فرد با نیازهای محیط کار در بعد بی کفایتی نقش مورد بررسی قرار می‌گیرد، در بعد دوگانگی نقش آگاهی فرد از اولویت‌ها، چشم‌داشت‌های محیط کار و معیارهای ارزشیابی مورد بررسی قرار می‌گیرند، بعد محدوده نقش تقاضاهایی را که فرد از نظر وجدان کاری و نقشی که از او در محیط کار انتظار می‌رود را مورد ارزیابی قرار می‌دهد، در بعد مسئولیت، احساس مسئولیت فرد از نظر کارایی و رفاه دیگران در محیط کار بررسی و در بعد محیط فیزیکی شرایط نامساعد محیط فیزیکی کار فرد مورد سنجش قرار می‌دهد [۱۰].

امروزه این پرسشنامه در آمریکا به عنوان یک آزمون معتبر برای اندازه‌گیری استرس شغلی بکار گرفته می‌شود. این پرسشنامه در سال ۱۹۸۱ معرفی شده و تاکنون چندین بار مورد تجدید نظر قرار گرفته است. میزان روایی پرسشنامه برابر ۰/۹۳ تا ۰/۸۸ و میزان اعتبار آن برابر ۰/۸۵ محاسبه شده است [۱۰].

نتایج

بر اساس نتایج بدست آمده ۸ درصد نمونه مورد مطالعه کمتر از ۳۰ سال، ۱۹/۵ درصد ۳۱-۳۵ سال، ۴۳ درصد ۳۶-۴۰ و ۲۶ درصد بالاتر از ۴۰ سال سن داشته‌اند، از نظر وضعیت تحصیلی، ۳۵ درصد دارای تحصیلات ابتدایی، ۵۰/۶ درصد دارای تحصیلات راهنمایی تا دیپلم و ۱۱/۵ درصد بالاتر از دیپلم بوده‌اند. از نظر وضعیت سابقه کاری ۱۰ درصد کمتر از ۵ سال، ۲۰ درصد ۵-۱۰ سال، ۱۷ درصد بین ۱۱-۱۵ سال و ۴۶ درصد بین ۱۶-۲۰ سال سابقه داشته‌اند. از نظر وضعیت جنسیت ۸۵ درصد مرد و ۱۳ درصد

را زنان تشکیل داده‌اند و از نظر تعداد فرزند ۹/۸ درصد دارای یک فرزند، ۳۳/۵ درصد دارای ۲ فرزند، ۲۸ درصد ۳ فرزند، ۱۳ درصد ۴ فرزند و ۶ درصد دارای ۵ فرزند یا بیشتر بوده‌اند. از نظر سابقه مجروحیت: ۷۸/۷ درصد بدون سابقه و ۲۱/۳ درصد دارای سابقه مجروحیت بوده‌اند. به طوری که ملاحظه می‌شود بالاترین میانگین مربوط به دوگانگی نقش و پس از آن محدوده نقش و پایینترین میانگین را محیط فیزیکی کار به خود اختصاص داده‌اند (جدول ۱).

جدول ۱: توزیع، میانگین و انحراف معیار نمونه مورد بررسی در عوامل مختلف استرس

انحراف معیار	میانگین	استرس زیاد	استرس متوسط	استرس کم	بدون استرس	استرس
۶/۳۱	۲۹/۲۵	۲/۵٪	۱۲/۴٪	۷۵/۹٪	۹/۲٪	بار کاری نقش
۵/۶۵	۲۸/۹۶	۱۴/۲٪	۳۷/۹٪	۴۷/۹٪	۰٪	بی کفایتی نقش
۴/۷۵	۲۵/۵۴	۳۷/۵٪	۲۲/۷٪	۳۹/۸٪	۰٪	دوگانگی نقش
۵/۱۸	۳۱/۸۱	۶/۹٪	۸۸/۷٪	۴/۴٪	۰٪	محدوده نقش
۶/۷۶	۳۷/۹۳	۲۸/۲٪	۲۲/۷٪	۴۹/۱٪	۰٪	محیط فیزیکی
۷/۹۳	۲۰/۹۳	۵/۶٪	۶۳/۱٪	۱۹/۶٪	۱۱/۷٪	مسئولیت
۴/۳۷	۲۳/۹۷	۱/۹٪	۱۴/۸٪	۸۳/۳٪	۰٪	خانواده
۱۳/۳۴	۹۴/۸۷	۱۳/۵٪	۷۲/۹٪	۱۳/۶٪	۰٪	کار
۱۵/۵۷	۱۱۸/۸۱	۱/۳٪	۱۲/۴٪	۸۶/۳٪	۰٪	کار و خانواده

بر اساس نتایج بدست آمده در تحقیق ۸۳/۳ درصد افراد نمونه مورد بررسی در بعد خانواده دارای استرس کم و طبیعی بوده‌اند در حالیکه ۱۴/۸ درصد بالاتر دارای استرس متوسط و ۲ درصد دارای استرس زیاد بوده‌اند در حالیکه میانگین نمره افراد در این عامل $M=23/97$ بوده است و انحراف معیار نمرات آنان $SD=4/37$ بوده است. بقیه موارد در جدول ۱ آمده است. در بررسی ارتباط بین شاخصهای مختلف مورد بررسی مشاهده شد که بالاترین میزان همبستگی بین عامل استرس کار و خانواده و استرس کار بدست آمده ($r=0/778$) و این همبستگی با ۹۹٪ اطمینان معنی دار بوده است (جدول ۲).

جدول ۲. همبستگی بین عوامل مختلف مورد مطالعه

استرس کار	استرس کار و خانواده
استرس کار و خانواده	
$r=0/778$	
$P<0/000$	
$N=162$	
تنیدگی کلی	
$r=0/493$	$r=0/512$
$P<0/000$	$P<0/000$
$N=61$	$N=161$

بعد از عامل فوق همبستگی بین تنیدگی کلی و استرس کار و خانواده بالاتر از سایر همبستگی‌ها بوده است ($r=0/512$) که این همبستگی هم با ۹۹٪ درصد اطمینان‌دار بوده است، بعلاوه بر اساس همین نتایج همبستگی بین تنیدگی کلی و استرس کار معنی‌دار بوده است ($r=0/493$) (جدول ۲).

به منظور تشخیص معنی‌دار بودن رابطه استرس کار و خانواده و تنیدگی کلی تحلیل واریانس انجام شد. نتایج نشان داد بین این دو رابطه وجود دارد و این ارتباط معنی‌دار می‌باشد، همچنین بین رضایت از کار و تنیدگی کلی تحلیل واریانس انجام شد ولی ارتباط بین این دو معنی‌دار نبود، بین استرس خانواده و تنیدگی کلی تحلیل واریانس انجام شد و در نتیجه مشخص شد که ارتباط بین این دو معنی‌دار بوده است (جدول ۳).

جدول ۳. تحلیل واریانس بین عوامل مختلف مورد بررسی

Sig	F	
0/000	16/826	کار و خانواده
0/001	7/308	استرس خانواده
0/000	32/384	استرس کلی
0/000	18/039	استرس کار

بحث

بر اساس نتایج بدست آمده مشخص شد که ۶۳/۱ درصد افراد در بعد تنیدگی ناشی از مسئولیت دارای تنیدگی در حد متوسط بوده‌اند و در عامل تنیدگی ناشی از محیط فیزیکی ۲۲/۷ درصد افراد دارای تنیدگی متوسط و ۲۸ درصد آنان دارای تنیدگی زیاد بوده‌اند. این

نتایج با تحقیق روی استرس‌های گروهی از کارکنان سپاه مشابهت دارد [۱۱] در گروه مذکور نیز میزان تنیدگی ناشی مسئولیت در حد متوسط در ۵۶ درصد افراد و تنیدگی ناشی از محدوده نقش ۸۸/۴ در حد متوسط درصد بوده است. این نتیجه موید نتایج تحقیقی است که در انگلستان بر روی ۲۰۰۰ نفر از مدیران صورت گرفته است. در این تحقیق تنیدگی با سطح مسئولیت سازمانی افراد و همچنین سن آنان ارتباط داشته است [۶]. بالا بودن تنیدگی ناشی از محیط فیزیکی نیز در جامعه مورد بررسی یکی از موارد قابل توجه است. به عبارت دیگر تنیدگی‌زا بودن محیط فیزیکی در تحقیقات بسیاری مورد تایید قرار گرفته است، از جمله در تحقیق روی گروهی از پرسنل نظامی مستقر در منطقه خلیج فارس این عامل جزء استرس‌زاترین عوامل محسوب شده‌اند [۱۱]. همچنین در تحقیق فشارهای عصبی ناشی از محیط کار روی عملکرد نیروی انسانی که توسط حیدری انجام شد نیز این نتیجه تایید شد [۱۰]. بعلاوه در تحقیق روی کارکنان در سایر مشاغل نیز این نتیجه را مورد تایید قرار داده است، همچنین این نتیجه در تحقیق روی مدیران بخش صنعت کشور نیز مورد تایید قرار گرفته است [۱۳].

در نتایج بدست آمده مشخص شد که ۳۷/۲ درصد افراد نمونه مورد بررسی در عامل دوگانگی نقش دارای استرس بوده‌اند. این استرس در کارکنان یکی از سازمانهای مشابه تا حدودی کمتر بوده است، تحقیقات دیگر در مورد عامل دوگانگی نقش نشان داده‌اند که وجود این شرایط باعث نارضایتی از شغل می‌شود و هر قدر مدیران تعارض بیشتری در کار ایجاد کنند، این نارضایتی افزایش می‌یابد. در تحقیق مارگولیس و کروز به این نتیجه رسیدند که خطر بالقوه زخم معده در استادکاران هفت‌بار بیشتر از کارمندان تابع آنان است، [۶]. همچنین این نتیجه در تحقیق روی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی ایران نیز مورد تایید قرار گرفته است، بر این اساس مشخص شد افرادی که دارای تحصیلات بالاتر هستند بیشتر از افراد دارای تحصیلات پایین‌تر دارای استرس و تنیدگی بوده‌اند [۱۴]. در رابطه با این نوع تنیدگی بنظر می‌رسد که میزان این تنیدگی در کارکنان نمونه مورد مطالعه بیشتر از سایر عوامل تنیدگی‌زا بوده است و علت آن هم به نوع کار، محیط کار و الگوی

مشاهده شد که بیشتر افراد (۷۸٪) محیط کار را به عنوان محیط فشارزا ذکر کرده‌اند [۱۲].

بطور کلی در بررسی همبستگی بین عوامل مختلف مشاهده می‌شود که همبستگی بین استرس کل (خانواده و کار) با تنیدگی کلی و استرس کلی معنی‌دار و در حد بالاست. نتایج فوق در تحقیقات مختلفی که در ایران و سایر کشورها انجام شد، مورد تایید قرار گرفته است، به عنوان مثال در تحقیق مدیران بخش صنعت کشور [۱۵] در تحقیق روی مدیران دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌اله [۱۳]، در تحقیق روی کارکنان کارخانه ماشین‌سازی اراک [۱۶]، در تحقیق روی فشارهای عصبی و روانی ناشی از محیط کار روی عملکرد نیروی انسانی سازمان امور اداری و استخدامی کشور [۱۲] مورد تایید قرار گرفته است. بعلاوه در تحقیق راین هارد روی خلبانان در معرض سانحه [۱۷] در تحقیق بوگار [۱۸] درباره اثر متقابل استرس و خستگی و افسردگی و در تحقیق حیدری پیرامون ارتباط بین استرس و عملکرد به نوعی نتیجه فوق را مبنی بر استرس‌زا بودن محیط کار و خانواده در محیط‌های نظامی و غیر نظامی مورد تایید قرار داده‌اند.

پیشنهادهات

۱- بر اساس نتایج بدست آمده یکی از عوامل استرس‌زا محیط فیزیکی بوده است، در این راستا پیشنهاد می‌شود اهمیت بیشتری از سوی مسئولین به محیط فیزیکی محل کار داده شود، این توجه می‌تواند شامل ارتقا سطح بهداشت محیط کار، تنظیم مناسب محیط کار، تأمین نور کافی در محیط کار، با توجه به ظاهر فیزیکی اتاقهای محل کار، فراهم نمودن امکانات لازم جهت تسهیل انجام کار، حذف یا تعدیل محرکهای استرس‌زا (مانند سر و صدای زیاد، گرمای زیاد، سرمای زیاد) در نظر گرفتن مکانی برای استراحت پرسنل در ساعت بیکاری با توجه به نوع شغل حفاظت، خودداری از نقل و انتقالات بی‌مورد مانند تعویض اتاقها و غیره باشد.

۲- با توجه به بالا بودن تنیدگی ناشی از مسئولیت و احتمال وجود حوادث غیر منتظره پیشنهاد می‌شود امکانات مناسب برای کنترل و نظارت و ارزیابی محیط برای پرسنل حفاظت فراهم شود و یا تسهیلاتی به منظور حمایت از افراد در مقابل خطرات پیش‌بینی

ارتباطی بین مسئولان و کارکنان، لزوم دقت و سرعت و همچنین ضرورت حفظ آمادگی در این شغل می‌باشد در بعد تنیدگی ناشی از بی‌کفایتی نقش، افراد احساس می‌کنند که بین نوع کار آنها و تخصص و تجارب آنان تناسب و هماهنگی وجود ندارد، این امر از یک طرف نشان‌دهنده، ارتقاء تخصصی و فکری فرد است و از طرف دیگر نشان‌دهنده کاهش اهمیت و ارزش کاری که انجام می‌دهند می‌باشد. در همین زمینه اسپرگ و نیلسون متذکر شده‌اند اگر اتاق طوری طراحی شود که بدون دخالت انسان کار کند. زمانی که سیستم درست کار می‌کند مسئول آن از کم کاری نقش کسل می‌شود و زمانی که درست کار نمی‌کند از پر کاری نقش احساس خستگی می‌کند [۳].

بر اساس نتایج بدست آمده مشخص شد که ۱۴/۸ درصد افراد در بعد خانواده دارای استرس در حد متوسط بوده‌اند و ۱/۹ درصد دارای استرس زیاد بوده‌اند، این یافته در تحقیق آزاد روی نیروهای نظامی مستقر در منطقه خلیج فارس، تحقیق الوانی و ابطحی روی فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت، در تحقیق رئیسی و منجمی روی کارکنان بیمارستانها با تفاوت‌های چندی مورد تایید قرار گرفته است [۱۴-۱۲] این امر مبین این نکته است که مشکلات شغلی پرسنل زیاد است و نیاز به توجه بیشتر دارد. در حالیکه استرس‌های خانوادگی کمتر از استرس‌های ناشی از نوع کار و شغل بوده‌اند. اما در عین حال ۱۴/۶ درصد افرادی دارای استرس در حد متوسط بوده‌اند. بعلاوه در تحقیق الوانی و ابطحی روی مدیران بخش صنعت نیز استرس‌های خانوادگی مربوط به گرانی و تورم، هزینه‌های زندگی، مشکلات با والدین، مشکلات با فرزندان مهمترین استرس‌زها بوده‌اند [۱۵].

در مقایسه نتایج حاضر در خصوص استرس کار و خانواده مشاهده می‌شود که اکثر تحقیقات به نتایج مشابهی دست یافته‌اند، از جمله در تحقیق روی عوامل موجد فشارهای عصبی در مدیران کارخانه ماشین‌سازی اراک ملاحظه شد که همبستگی میان عوامل سازمانی با فشارهای مدیران ۸۶٪ بوده است و این همبستگی بین عوامل محیطی و فشارهای عصبی ۶۱٪ بوده است [۱۶] و یا در تحقیق در فشارهای عصبی و روانی ناشی از محیط کار بر روی عملکرد نیروی انسانی سازمان امور اداری و استخدامی کشور

منابع

- شده و یا اجتماعی اندیشیده شود، مانند بیمه افراد در مقابل حوادث نشان خاص و ...
- ۳- بر اساس نتایج تحقیق و بالا بودن تنیدگی ناشی از محدوده نقش پیشنهاد می‌شود و در محیط کار وظایف افراد روشن باشد و مشخص شود چه کسی کارها را پیش می‌برد و تقسیم کار صورت گیرد. از صدور دستورات مختلف و متناقض از سوی مسئولین مختلف خودداری شود. محیط کار به گونه‌ای باشد که هر فرد بدانند از چه کسی باید دستور بگیرد.
- ۴- با توجه به اینکه یکی از نگرانیها و استرس‌های پرسنل مشکلات مربوط به خانواده مسایل خانوادگی است، پیشنهاد می‌شود با توجه به نوع کار و دوری از خانواده، توجه بیشتری به مشکلات خانوادگی آنان شود، برای اینکار می‌توان در طول مسافرت تسهیلات لازم را برای برقراری تماس با خانواده برای آنان فراهم کرد. در دسترس قرار دادن تلفن در ماموریت‌های طولانی، در نظر گرفتن تسهیلات برای خانواده‌ها در مواقع تعطیلات رضایتمندی خاص، توجه به مشکلات آموزشی و تربیتی خانواده‌ها در نظر گرفتن تسهیلات جهت تأمین مسکن مناسب و نیازهای مادی در این راستا مورد توجه قرار گیرد.
- ۵- یکی از ناراضیاتی پرسنل مربوط به وضعیت ارتقاء و حقوق و مزایا می‌باشد در این خصوص پیشنهاد می‌شود وضعیت ارتقا پرسنل بهتر است در قالب دفترچه بطور دوره‌ای به اطلاع پرسنل برسد، نمره ارزشیابی افراد را می‌توان در مواقع معینی از سال برای آنان فرستاد. اصولاً دادن بازخورد مناسب می‌تواند به اصلاح روش کار منجر شود و در صورتی که فرد از نتیجه کار خود مطلع نباشد چگونه می‌تواند روش و نوع کار خود را اصلاح کند.
- ۶- از مهمترین استرس‌های افراد استرس مربوط به کار است که به نظر می‌رسد مهمترین عامل استرس‌زا در نمونه حاضر بوده است. در این مورد پیشنهاد می‌شود که اولاً به تسهیلات حمایتی مانند بیمه تأمین خسارت، ارزش گذاشتن به کار فرد بیش از گذشته توجه شود. ثانیاً افراد به تناسب تخصص و مهارت و علاقه بکار گرفته شوند، ثالثاً افراد در مورد انجام کار خود اختیار بیشتری داشته باشند، و رابعاً از روشهای غنی‌سازی شغل به صورت عمودی و افقی و همچنین تنوع شغل برای بالا بردن رضایت استفاده شود.
- ۱- علوی ا. فشارهای عصبی و روانی در سازمان. تجارت، نشریه داخلی بانک تجارت. ۱۳۷۴.
- ۲- ناکاجیما، هیروشی؛ استرس یا فشار روانی. بهداشت جهان ۱۳۷۴؛ سال ۹، شماره ۳: صفحات ۲-۳.
- ۳- راس، التامیر، استرس شغلی، ترجمه غلامرضا خواجه پور، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۷۷: ص ۴۵-۵۰.
- 4- French, J.R.P., Jr. and Caplan, R.D. "Organizational Stress and Individual Strain," in A.J. Marrow, ed., *The Failure of Success*, AMACOM, New York; AMACOM, 1972; 30-66.
- 5- Fishbein DH, Herman-Stahl M, Eldreth D, Paschall MJ, Hyde C, Hubal R, Hubbard S, Williams J, Ialongo N. Mediators of the stress-substance-use relationship in urban male adolescents. *Prev Sci*. 2006; 7(2): 113-26.
- ۶- دادستان پریخ. استرس بیماری جدید قرن، استوره انتشارات رشد، ۱۳۷۷: ص ۶۳-۷۵
- 7- Ringold S. SUBSTANCE ABUSE. *JAMA* 2006; 295: 2100-2110.
- 8- Davidson M J, Robinson P. Stress in the police service. *Journal of Occupational Medicine*. 1982; 24: 30-36.
- 9- Krejcie RV, Morgan DW. Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement* 1970; 30: 607-610.
- 10- Osipow SH. *Occupational Stress Inventory Manual (professional version)*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources 1998.
- ۱۱- آزادمرزآبادی اسفندیار. بررسی استرس‌های نیروهای سپاهی مستقر در منطقه خلیج فارس، مرکز تحقیقات علوم رفتاری، ۱۳۷۷: ص ۹۹-۱۲۰.
- ۱۲- حیدری‌گرگی داود. بررسی اثرات فشارهای عصبی و روانی ناشی از محیط کار بر عملکرد نیروی انسانی سازمان امور اداری و استخدامی کشور، انتشارات

عصبی در کارایی مدیران کارخانه ماشین سازی اراک. انتشارات دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۳: ص ۹۵-۹۱.

17- Reinhart RF. Accident proneness in Aviation. Texas Med 1966; 62: 75-79.

18- Bugard P, EJ Caille L, Crocq B, Ely M, Henry L, Petrescu, Reinberg A. Stress, Fatigue, and Depression in Everyday Life. CIS 1974; 1&2: 76-281. Paris: Editions Doin.

دانشگاه تهران، ۱۳۷۲.

۱۳- آزاد مرزآبادی اسفندیار. بررسی فشارهای عصبی مدیران دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله. مرکز تحقیقات علوم رفتاری، ۱۳۷۴.

۱۴- منجمی فرشید. بررسی وضعیت استرس پرسنل مدارک پزشکی شاغل در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران. طرح به راهنمایی پوران رئیسی، ۱۳۷۸: ۵ (۱ و ۲)، ص ۴۵-۵۴.

۱۵- ابطحی سید حسین، الوانی سیدمهدی. پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت کشور. نشریه مطالعات مدیریت، ۵۲-۴۵: ۱۳۷۶.

۱۶- رفیعی مجتبی. بررسی عوامل موجد فشارهای عصبی و نقش فشارهای