

تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور

تهران بزرگ

احمد سوری^۱، سعید رمضان‌زاده^۲، اسماعیل احسان‌پور^۳

از صفحه ۱۶۱ تا ۱۹۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۹/۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۲/۲۰

چکیده

زمینه و هدف: استرس کاری با عوامل مختلفی مرتبط بوده و به عبارت دیگر تحت تأثیر عامل مختلف و از آن جمله، کیفیت زندگی کاری کارکنان است؛ لذا مطالعه این عوامل می‌تواند موجب شناسایی آن‌ها و پیشگیری از بروز آثار مخرب استرس‌های شغلی و از آن جمله، فقدان تمرکز، کم‌کاری‌ها، درگیری‌ها، غیبت و غیره شود. به این منظور، پژوهش حاضر با هدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل استرس‌زای شغلی و رابطه آن با کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ اجرا گردیده است.

روش و مواد: جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان راهور تهران بزرگ در سال ۱۳۹۶ است که از بین آنان بر اساس جدول نمونه‌گیری، تعداد ۳۴۶ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. پژوهش حاضر از نظر هدف، جزو پژوهش‌های کاربردی و از نظر ماهیت، جزو پژوهش‌های توصیفی از نوع هم‌بستگی می‌باشد که به ارتباط بین متغیرهای گوناگون استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری می‌پردازد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها شامل پرسشنامه استرس شغلی (HSE)^۴ شامل ۷ مؤلفه و ۳۵ گویه جهت سنجش میزان استرس شغلی و پرسشنامه استاندارد والتون^۵ (۱۹۷۳) با ۸ مؤلفه و ۲۷ گویه در خصوص کیفیت زندگی کاری (QWL)^۶ می‌باشد؛ هر دو پرسشنامه دارای روایی و پایایی قابل قبولی می‌باشند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های ضریب هم‌بستگی و تحلیل عاملی استفاده گردید.

یافته‌ها و نتایج: نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی نشان داده است که بین عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان راهور تهران بزرگ و تمامی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از قبیل پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی محیط کار، فضای کلی زندگی کار، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی، رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین در این مطالعه، بیشترین عامل استرس‌زای شغلی در زمینه کیفیت زندگی کاری، مقوله حمایت سرپرستان و مدیران، و کمترین عامل استرس‌زای شغلی، مقوله نقش می‌باشد.

نتیجه‌گیری: بنابراین می‌توان گفت بین استرس کارکنان راهور با کیفیت زندگی کاری آنان و تمامی ابعاد کیفیت زندگی کارکنان رابطه وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: استرس، کیفیت زندگی کاری، عوامل استرس‌زای شغلی، استرس کارکنان.

۱. دانشیار دانشگاه علوم انتظامی، نویسنده مسئول.

۲. استادیار دانشگاه علوم انتظامی

۳. کارشناس ارشد مدیریت ترافیک دانشگاه علوم انتظامی امین

4. Health & safety Executive

5. Richard walton

6. Quality of Work Life = QWL

مقدمه

شرایط شغلی کارکنان پلیس باید به گونه‌ای باشد که دارای کمترین سطح استرس بوده و محیطی همراه با آسایش و آرامش داشته باشند تا بتوانند به اجرای درست نقش خود یعنی ایجاد آرامش و امنیت در جامعه بپردازند. استرس در واقع یک نوع محرک برانگیزاننده است که وقتی به فرد وارد می‌شود، او را به تلاش و حرکت وامی‌دارد (سوری، ۱۳۹۵: ۷۵)؛ و این تلاش و حرکت که استرس ادراک شده خوانده می‌شود، حالتی است که منعکس‌کننده ارزیابی کلی فرد از اهمیت و سختی چالش‌های محیطی و شخصی او می‌باشد (اسپادا^۱ و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۱۷۲-۱۱۸۱)؛ اما چیزی که یک عامل استرس‌زا را جدی‌تر از دیگری می‌کند، شدت عامل، مزمن بودن آن، زمان‌بندی آن، چگونگی تأثیرگذاری بر زندگی فرد، میزان انتظار از وقوع و مقدار کنترل‌پذیر بودن آن است (باجر^۲، ۲۰۱۵: ۳۰۱-۳۰۶). برخی ویژگی‌ها، توانایی فرد را برای کنترل کردن این استرس‌ها در زندگی بهبود می‌بخشد که شامل سطح بالای خوش‌بینی، کنترل یا تسلط روان‌شناختی بیشتر، عزت‌نفس بالاتر و حمایت اجتماعی بهتر می‌شود (تیلور^۳، ۲۰۰۷).

یکی از عوامل مرتبط با استرس شغلی ادراک شده، کیفیت زندگی کاری است که در مشاغل پلیسی به دلیل ماهیت شغلی دارای اهمیت خاصی است. کیفیت زندگی، احساس کلی بهزیستی است. ممکن است معنای آن برای هر فرد متفاوت باشد؛ اما برای بسیاری از افراد به معنای زندگی سالم، رضایت بخشی معنادار و لذت بخش است که خود می‌تواند نقش تعدیل‌کننده‌ای در استرس‌های شغلی داشته باشد. کیفیت زندگی را می‌توان هم از دیدگاه مرتبط با سلامتی و هم غیرمرتبط با آن نگریست. کیفیت زندگی مرتبط با سلامتی به سلامتی جسمانی و ذهنی درک‌شده فرد اطلاق

1.Spada
 2.Bacher
 3.Taylor

می‌شود و کیفیت زندگی غیرمرتبط با آن، مفهوم کلی مرتبط با بهزیستی جسمانی، روان‌شناختی و روحی افراد است (خلجی و همکاران، ۱۳۸۹)؛ اما کیفیت زندگی در محیط کاری، نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن، احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت‌نفس می‌کنند. سازمان‌هایی که بر کیفیت زندگی کاری کارکنانشان تأکید می‌ورزند، از اثربخشی سازمانی بیشتری برخوردارند، خستگی ملالت‌آور کار از طریق ایجاد تنوع بیشتر در کار کاهش یافته و با ایجاد طیفی از مهارت‌ها درون کارکنان باعث افزایش توان انجام کار در آن‌ها می‌شوند. در واقع توجه به کیفیت زندگی کاری به‌طور معمول یعنی تأکید بر روش‌هایی که سازمان را دگرگون می‌سازد تا رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد، مشارکت در کار و عملکرد آنان را فزونی بخشد، فشار عصبی، ترک خدمت و غیبت را کاهش دهد؛ و نهایتاً همگی این‌ها تلاش‌هایی تلقی می‌شود که به ایجاد یک کار پرمعنی‌تر و رضایت‌بخش‌تر منتهی می‌شود.

پژوهش‌های به‌عمل‌آمده در خصوص استرس پلیس بیانگر این است که تقریباً ۲۵ تا ۳۰ درصد افراد پلیس به‌شدت تحت تأثیر استرس می‌باشند؛ استراحت‌های پزشکی، معلولیت‌ها و بازنشستگی‌های پیش از موعد ناشی از وخامت سلامت جسمی در بین افراد پلیس، شایع است (رضایی، ۱۳۸۶: ۳۷-۴۸). نظامیان و از آن جمله، کارکنان پلیس همواره با فشار روانی و جسمانی نظیر کمبود غذا، خواب، تفریحات، یکنواختی محیط و انجام امور تشریفاتی و تکراری مواجه هستند (قماشچی، ۱۳۸۸: ۲۹۵). همچنین استرس شغلی بالا، خودمختاری کم و ساعات طولانی کار، از دیگر ویژگی‌های یک محیط کاری نظامی است (چراغعلی‌پور، ۱۳۸۹: ۳۹). برخی از نیروهای نظامی به‌طور مداوم و شدیداً احساس تنهایی می‌کنند و فرصتی جهت دریافت کمک پیدا نمی‌کنند. ناتوانی در حل مشکلات و برخورد مناسب با آن‌ها ممکن است به مشکلات سازشی منجر شود که خود را به‌شکل آشفتگی‌های هیجانی،

افزایش حساسیت به محرک‌های بیرونی، اضطراب، ناراحتی، تغییرات خلقی، افسردگی و استرس نشان دهد. این آشفتگی‌ها اغلب به ارزیابی نامناسب از محیط و موقعیت منجر شده و موجب واکنش‌هایی بی‌بازگانه مانند اقدام به خودکشی می‌شوند (فتحی آشتیانی و سجاده‌چی، ۱۳۸۴: ۱۵۵). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که محیط شغل و استرس‌های شغلی می‌توانند باعث ایجاد بیماری‌های روانی در کارکنان شده و یا روند ایجاد بیماری روانی را تسریع نماید (آزادمرزآبادی و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۶).

آزادمرزآبادی (۱۳۸۸: ۲۱۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیده است که یکی از مهم‌ترین مشکلات افراد نظامی که در آن‌ها استرس ایجاد می‌کند، کمبود حقوق و مزایا، ضعف در وضعیت اقتصادی و مالی خانواده، مشکلات مربوط به هزینه‌های درمانی و مسکن بوده است که همه عوامل ذکر شده در محور اقتصاد قرار می‌گیرند؛ و همین‌طور در بخشی از این مطالعه مشاهده می‌شود که مهم‌ترین عامل ایجاد استرس، محیط کار و شرایط نامناسب آن، همچون شرایط نامناسب اقلیمی از جمله گرمای شدید، رطوبت بیش از حد هوا، دوری از محل سکونت و فاصله زیاد از مراکز اقتصادی و فرهنگی، عدم دسترسی به خدمات درمانی مناسب و نیز فقدان دسترسی به مراکز شهری می‌باشد که همگی، کیفیت زندگی کاری کارکنان را متأثر می‌سازند.

از طرف دیگر باید گفت پلیس، نهادی است که سطح بالایی از تعاملات درون‌سازمانی و برون‌سازمانی را با مردم و آحاد جامعه دارد و این نهاد به موجب قانون، مسئول تأمین امنیت و آرامش عمومی جامعه است و وظایف متعددی از باب ارائه خدمات انتظامی و پیشگیری از وقوع تخلفات و جرم به‌عنوان ضابط عام قوه قضائیه بر عهده دارد که انجام این وظایف و مأموریت‌ها، پلیس را دچار استرس می‌نماید. لذا مطالعه استرس و عوامل مرتبط با آن از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد؛ کم‌اینکه در زمینه عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی و از آن جمله، رابطه بین استرس‌های شغلی کارکنان با کیفیت زندگی کاری

آنان پژوهش علمی صورت نگرفته است و در این زمینه، سؤالات زیادی وجود دارد؛ لذا پژوهش حاضر به منظور پاسخ به سؤال اساسی زیر انجام گرفته است:
 آیا عوامل استرس زای شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی تأثیر دارند؟

پیشینه پژوهش

جبه دار، عینی پور و رحمانی (۱۳۹۶) طی مطالعه‌ای به بررسی سطح استرس کارکنان معاونت نیروی انسانی ناجا و عوامل مؤثر بر آن پرداختند. جامعه آماری شامل کارکنان معاونت نیروی انسانی ناجا بود که نمونه‌ای به حجم ۱۴۴ نفر از میان آنان به روش فرمول کوکران انتخاب شد. با استفاده از ابزار پرسشنامه استاندارد، داده‌ها جمع‌آوری شد. نتایج نشان داد که از بین عوامل فردی، تضاد بین کار و خانواده، بیشترین تأثیر را بر استرس دارد. از بین عوامل محیطی از نظر اعضای جامعه آماری، تخصیص‌های ناعادلانه حجم کاری، بیشترین تأثیر را بر استرس دارد و از بین عوامل سازمانی از نظر اعضای جامعه آماری، زمان کار، بیشترین تأثیر را بر استرس شغلی کارکنان معاونت نیروی انسانی ناجا دارد. مجموع درصدهای زیاد و خیلی زیاد، بیش از ۸۰ درصد پاسخ‌ها را شامل می‌شد که نشان‌دهنده تأثیر زیاد و خیلی زیاد موارد مطرح‌شده بر استرس کارکنان معاونت نیروی انسانی ناجا از نظر اعضای مورد مطالعه می‌باشد.

جهانی (۱۳۹۶) طی پژوهشی با عنوان شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر استرس کارکنان پلیس پیشگیری استان خراسان شمالی بر اساس تکنیک تصمیم‌گیری چندمعیاره تاپسیس نشان داد که ویژگی‌های روان‌نژندی و مسئولیت‌پذیری، جزو عوامل فردی مؤثر بر استرس می‌باشند. همچنین نارضایتی خانواده از شغل، بیشترین و نگرانی از عدم حضور به موقع در حل مشکلات خانواده، کمترین تأثیر را دارند. ضمناً پایین بودن حقوق و مزایا نسبت به سایر مشاغل اجتماع، بیشترین و عدم

وجود اعتماد در محیط شغلی، کمترین تأثیر را در میان عوامل شغلی بر استرس کارکنان دارند.

فریدون پور و همکارانش (۱۳۹۵) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین تیپ شخصیتی با مؤلفه ترفیع و ارتقا، حمایت خانواده و دوستان، ماهیت کار و رضایت شغلی، هم‌بستگی مثبت وجود دارد؛ همچنین مشخص شد که از طریق عامل‌های شخصیتی می‌توان حمایت دوستان، حمایت اجتماعی و رضایت شغلی را تبیین کرد.

رحمتی و کیقبادی (۱۳۹۴) طی بررسی میزان و علل استرس شغلی افسران پلیس دانش‌آموخته دانشگاه علوم انتظامی امین شاغل در استان البرز نشان دادند که میانگین استرس کارکنان از حد هنجار بالاتر است. بین استرس و اعتماد به نفس و تحصیلات کارکنان رابطه معنی‌دار، اما معکوس وجود دارد. بین استرس کارکنان و رضایت شغلی آنان نیز رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، بین سبک مدیریتی مدیران و استرس کارکنان رابطه وجود دارد. از این یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که شیوع استرس در بین کارکنان، بالاتر است و عوامل مختلفی بر آن تأثیر می‌گذارند.

باقری (۱۳۹۳) در مطالعه‌ای با موضوع بررسی استرس محیط کاری و رابطه آن با عملکرد شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان البرز به این نتیجه رسید که بین عوامل استرس‌زای شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ناجا، رابطه منفی وجود دارد و از بین مؤلفه‌های استرس شغلی، تقاضا، حمایت مسئولین و نقش، بیشترین رابطه را دارند. نتایج همچنین نشان دادند که بین اضطراب کارکنان با استرس شغلی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کرمی (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای تحت عنوان بررسی و شناسایی عوامل استرس‌زا و میزان استرس‌پذیری کارکنان پلیس آگاهی تهران بزرگ به این نتیجه رسید که در بین ۸۳ رویداد مورد ارزیابی قرار گرفته، بالاترین عامل استرس‌زا در بین کارکنان، دریافت

حقوق و مزایای ناکافی و کمترین عامل استرس زاء، متناسب نبودن مجازات یا عدم مجازات مجرمین توسط مقامات قضایی بوده است. همچنین نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش نشان داد که میزان استرس‌پذیری کارکنان برحسب درجه، تفاوت معنی‌داری دارد و به ترتیب بیشترین میزان استرس‌پذیری مربوط به کارکنان درجه‌دار، افسر جزء و افسر ارشد است.

رحمتی (۱۳۸۶) پژوهشی را تحت عنوان بررسی عوامل استرس‌زای خانوادگی در کارکنان پایور کلانتری‌های شهرستان کرمانشاه انجام داده است. نتایج پژوهش نشان داده است که آزمودنی‌ها، وضعیت نامطلوب مالی و بیماری یا مرگ اعضای خانواده را در اولویت اول ایجاد استرس مطرح نموده و سپس به ترتیب ویژگی‌های فردی، تعداد، رفتار و آینده فرزندان، محدودیت در اوقات فراغت، رفتارهای همسر در خانه و برخوردارن‌بودن از حمایت‌های اجتماعی را در اولویت‌های بعدی خود قرار داده‌اند. یانگو و شیم (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی عوامل سازمانی، جمعیت‌شناختی و اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان پلیس پرداختند. یافته‌ها حاکی از آن بود که این دو متغیر اخیر بر رضایت تأثیری ندارند؛ درحالی‌که متغیرهای مربوط به کار به‌ویژه پشتیبانی از همکاران و حمایت از جانب سرپرستان، به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای بر افزایش رضایت آنان مؤثر هستند (به نقل از نجفی، ۱۳۹۴).

گربر^۱ و دیگران (۲۰۱۰) مطرح می‌کنند که یکی از مخرب‌ترین پدیده‌های سازمانی که همواره پیامدهای منفی روانی و فیزیکی برای کارکنان و درنهایت عملکرد و اثربخشی سازمان و کارکنان آن را به‌دنبال داشته، استرس سازمانی می‌باشد. شان^۲ (۲۰۱۰) بیان می‌کند برخی از افراد در حرفه‌ها و مشاغل کار می‌کنند که در ارتباط مستقیم با جامعه بوده و مسئول حفظ و تأمین سلامت، امنیت و رفاه شهروندان

1.Gerber et al

2.Shane

جامعه می‌باشند؛ مشاغلی چون پزشکی، پرستاری، آتش‌نشانی، ارتش و پلیس از جمله این مشاغل هستند. کارکنان فعال در این سازمان‌ها بنا به اقتضای ویژگی‌های شغلی خاص و حساس خود، به نسبت کارکنان سایر سازمان‌ها، بیشتر در معرض استرس و فشارهای روانی قرار دارند و این شرایط، همواره مشکلاتی را برای آن‌ها به همراه داشته است.

آيسان^۱ (۲۰۰۹) به نقل از اقبالی (۱۳۹۵) در پژوهش خود، شش عامل نقش مدیریت، ارتباطات، محیط فیزیکی، حجم کار، ابهام نقش و انتظارات سازمانی را بررسی کرد. نتایج پژوهش وی که در دانشگاه مولتی‌مدیا^۲ مالزی انجام شد، نشان داد که بین متغیرهای نقش مدیریت، محیط فیزیکی، حجم کار، ابهام نقش و انتظارات سازمانی با استرس شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؛ اما بین متغیر ارتباطات و استرس کارکنان، رابطه معنی‌داری یافت نشده است.

اولایتان^۳ (۲۰۰۹) به نقل از اقبالی (۱۳۹۵) در مطالعه‌ای که تحت‌عنوان «بررسی شیوع استرس شغلی در بین کارکنان دولتی غرب نیجریه» انجام داد، عدم تفویض اختیار و همچنین عدم وجود برنامه‌ریزی در کارها را تأثیرگذارترین منبع استرس در بین کارکنان شناسایی کرد. نتایج پژوهش وی نشان داد که عامل بعدی ایجاد استرس در کارکنان، سلامت روانی و جسمانی می‌باشد.

کارکنان سازمان پلیس نیز یکی از آسیب‌پذیرترین گروه‌ها در مقابل استرس و عواقب ناشی از آن بوده‌اند. استرس وارده ناشی از انجام فعالیت‌های پرفشار روزانه این گروه از افراد، علاوه بر اینکه مشکلات مختلفی همچون اضطراب، بیماری‌های قلبی، ناراحتی‌های گوارشی و مشکلات خانوادگی را برای آن‌ها به وجود می‌آورد، از این طریق به صورت غیرمستقیم، تأثیر منفی قابل‌توجهی نیز روی کارایی آن‌ها در

1. Aisan

2. Multimedia University

3. Olaitan

انجام وظایف محوله دارد (موراش و دیگران^۱، ۲۰۰۸).

دیل و فاکس^۲ (۲۰۰۸) طی مطالعات خود مطرح می‌کنند که پژوهش‌های قبلی پیرامون عوامل استرس‌زای محیط کار نشان داده‌اند که استرس ناشی از نقش، یکی از مهم‌ترین عوامل تنش‌زا و استرس‌زای محیط‌های کاری است. استرس نقش که به‌عنوان تضاد و تنش ناشی از نقش‌های ایفا شده توسط یک فرد در هر برهه از زمان تعریف می‌شود، به‌صورت مستقیم رضایت شغلی کارکنان را تحت‌تأثیر منفی قرار می‌دهد و میزان تعهد سازمانی آن‌ها را نیز تا اندازه‌ی زیادی پایین می‌آورد.

مبانی نظری

در روان‌شناسی، استرس به‌معنای تحت‌فشار قرارگرفتن تعریف شده است. استرس در واقع واکنش بدنی، ذهنی و شیمیایی بدن در برابر رویدادهایی است که موجب ترس، هیجان، دستپاچگی احساس خطر یا خشم می‌شود؛ به‌عبارت‌دیگر، استرس هر نوع محرک یا تغییر در محیط داخلی و خارجی است که ممکن است باعث اختلال در تعادل حیاتی گردد و در شرایط خاص، بیماری‌زا باشد (سلطانی، امین‌الرعیایا و عطاری، ۱۳۸۷: ۱۰). استرس از مهم‌ترین دلایلی است که سلامتی را به‌خطر می‌اندازد؛ زیرا برای فرد دچار استرس، کنترل آن مشکل است و این موضوع می‌تواند به کاهش عملکرد اجتماعی و شغلی فرد دچار استرس منجر شود (بیتران^۳ و همکاران، ۲۰۰۹: ۷۱۱-۷۲۹). در شغل پلیس به دلایل مختلف و ازجمله مسئولیت مهم کارکنان در ایجاد امنیت و نظم اجتماعی، حجم کاری، تعامل با افراد مختلف، درگیری‌ها با افراد قانون‌شکن و غیره، میزان استرس‌ها بیش‌ازحد می‌باشد. مطالعات نشان می‌دهد که مقدار معینی از استرس به‌منظور حفظ عملکرد بهینه، موردنیاز است؛

1. Morash et al
 2. Dale and Fox
 3. Bitran

اما استرس زیاد می‌تواند هم به سلامت جسمی و روانی فرد آسیب وارد سازد و هم در عملکرد وی اختلال ایجاد کند (جولیا، لوری و ادوارد^۱، ۲۰۰۸: ۱۲۹). به عبارت دقیق‌تر، استرس متعادل، عملکرد افراد را افزایش می‌دهد؛ ولی روبه‌رو شدن با استرس زیاد یا دسترسی به منابع ناکافی در مقابله با استرس می‌تواند موجب احساس تنش و اضطراب در اشخاص شود (بری یان^۲، ۲۰۰۲: ۱۵۶).

بر اساس نتایج پژوهش‌ها، چنانچه استرس‌های فرد بیش از توانایی‌ها و ظرفیت‌های مقابله با عامل استرس‌زا باشد، می‌تواند در درازمدت، فرد را به سوی انواع اختلالات روانی - فیزیولوژیک سوق دهد (کران^۳، ۱۹۹۲: ۷۶). این مسئله به‌ویژه در محیط‌های پرتنش و محیط‌هایی که افراد در معرض استرس‌های طولانی قرار دارند، شکل عینی‌تری می‌یابد. محیط‌های نظامی از جمله این محیط‌ها هستند که به دلیل حساسیت ویژه و مخاطرات موجود در این‌گونه مراکز، و همچنین ضرورت حفظ آمادگی جسمی و روانی برای کارکنان، زمینه استرس و فشار روانی در این‌گونه محیط‌ها بیشتر است (آزادمرزآبادی و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۰۳). وجود تنش و فشار عصبی و استرس شغلی، باعث کاهش سطح هوشیاری و اختلال در عملکرد نیروهای نظامی می‌شود. از طرف دیگر، هنگامی که از فرد انتظار می‌رود چند نقش متعارض با یکدیگر را ایفا کند، فرد دچار تعارض می‌شود که این تعارضات در بعضی محیط‌ها مانند مراکز نظامی، انتظامی و حرفه‌هایی که کشیک شبانه دارند، بیشتر است (فرنچ و کاپلان^۴، ۱۹۷۲: ۲۳۵).

فارل، استرس شغلی را در کارکنان ارتش استرالیا با مشکلاتی چون تعارض در نقش، عدم تشویق و ارتقای شغلی و جایگاه پایین شغلی مرتبط می‌داند و مطالعات

1. Julia, W., Lorie, T. and Edward, MV.

2. Brian

3. Crane

4. French, JR. and Caplan

دیویس و رایبنسون^۱ نشان می‌دهد که افسردگی‌های افسران پلیس انگلستان، ناشی از کار مفرط است (آزادمرزآبادی، ۱۳۸۸: ۳۱). در دههٔ اخیر، موضوع استرس و آثار آن در سازمان، یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است و فشار عصبی در سازمان هم چون آفتی فعالیت‌ها را تحلیل داده و از بین می‌برد. توجه به محیط‌های شغلی و شرایط کارکنان، امری است که موجب بالابردن کیفیت کار، حفظ سلامت و بهداشت کارکنان و برای بهره‌جویی بیشتر و بهتر از طول سنوات کاری مورد توجه قرار گرفته است (خنیفر، ۱۳۸۷: ۳).

نظریه‌های استرس

هانس سلیه^۲ به‌عنوان نظریه‌پرداز استرس، در سال ۱۹۳۰ میلادی بین علت اختلالات بدنی^۳ و اثرات آن تمایز قائل شد. او علل یا محرک‌های خارجی را تحت عنوان عامل استرس و حالت عدم تعادل بدن را تحت عنوان استرس معرفی نمود. وی در سال ۱۹۴۷ میلادی، نشانگان سازگاری کلی^۴ (GAS) را مطرح نمود که در مرحلهٔ هشدار، با افزایش واکنش فیزیولوژیک و تغییرات فوری همراه بوده و در مرحلهٔ مقاومت فرد، برای بازگشت به حالت تعادل تلاش نموده و به مقابله با اثرات مرحله قبلی می‌پردازد؛ اما در مرحلهٔ فرسودگی، از خود مقاومت نشان نمی‌دهد (سوری، ۱۳۹۵: ۸۴).

یکی از ابتدایی‌ترین مدل‌های استرس در سال ۱۹۳۲ میلادی توسط کانن^۵ گسترش یافت. مدل وی «مدل جنگ و گریز استرس» نامیده می‌شود. وی عقیده دارد که تغییرات فیزیولوژیکی، فرد را قادر می‌سازد تا از منبع استرس اجتناب کند یا به آن

1. Davis and Robinson

2. Hans Selye

3. Physical Disorders

4. General Adaptation Syndrome

5. Canen

حمله کند. در این مدل، استرس به‌عنوان پاسخ به استرسورهای محیطی تعریف شده است. وی استرس را به‌عنوان یک پاسخ انطباقی فرض می‌کند که فرد را قادر می‌سازد تا رویدادهای استرس‌زا را مدیریت کند. نظریه وقایع زندگی به‌منظور ارزیابی استرس و تغییرات مرتبط با آن به‌عنوان پاسخی به تجارب زندگی توسعه پیدا کرد. هولمز و راهه^۱ (۱۹۶۷: ۲۱۵) برنامه زمان‌بندی تجارب جدید (SRE)^۲ را توسعه دادند؛ آن‌ها لیست گسترده‌ای از تغییرات و رویدادهای ممکن زندگی فراهم کردند. این رویدادها و تغییرات برحسب شدت استرس مرگ همسر، مرگ دوست صمیمی، زندان و ترک خانه توسط فرزندان، دسته‌بندی شده‌اند. در سال ۱۹۷۰ میلادی، کارهای لازاروس^۳ روی استرس موجب شد که روان‌شناسی، پاسخ‌های استرس را بهتر درک کند (لازاروس و کوهن^۴، ۱۹۷۳؛ لازاروس، ۱۹۷۵: ۵۵۰؛ لازاروس و فولکمن^۵، ۱۹۸۷) و این موجب شکل‌گیری مفهوم ارزیابی در روان‌شناسی شد. لازاروس معتقد بود که استرس، یک تعامل بین فرد و محیط بیرونی اوست و اینکه پاسخ‌های استرس، زمانی رخ می‌دهند که افراد یک موقعیت بالقوه پراسترس را واقعاً پراسترس ارزیابی کنند. مدل لازاروس از ارزیابی، افراد را به‌عنوان موجوداتی روان‌شناختی توصیف می‌کند که جهان بیرونی را ارزیابی می‌کنند، نه اینکه صرفاً پاسخ‌های منفعلانه به آن دهند. در هر صورت استرس، جزئی از زندگی بشر و اجتناب‌ناپذیر است. گذراندن اوقات زندگی انسان در سه بخش عمده صورت می‌پذیرد: سازمان، جامعه، خانواده. بدیهی است که استرس نیز در سه بخش یادشده وجود دارد.

-
1. Holmes, T. H. & Rahe, R. H.
 2. Schedule of Recent Experiences (SRE)
 3. Lazarus. R. S.
 4. Cohen, F.
 5. Folkman, S.

پستونجی (۱۹۹۲) معتقد است سرچشمه استرس در زندگی شامل سه بخش مشاغل و سازمان‌ها، مسائل اجتماعی و خانواده است. در زندگی همه افراد شاغل، استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آن‌ها فشار روانی وارد می‌کند (ابراهیمی، نیک‌روش، اسکویی و احمدی، ۱۳۸۶: ۸). از دیدگاه برخی از صاحب‌نظران نیز می‌توان علل استرس را به دو بخش درون‌سازمانی و برون‌سازمانی تقسیم کرد. اکثر مردم بیش از نیمی از اوقات خود را در محل کار به سر می‌برند و محیط کار بر آنان تأثیرگذار است. مقارن با صنعتی شدن جهان غرب، به مسائل کار و محیط آن توجه بیشتری شده است (کوپر، دیو و اودریسکول^۱، ۲۰۰۱). در همین راستا، استرس‌های شغلی و تأثیر آن بر کارایی افراد مورد توجه واقع شده است (خدایاری فرد، ۱۳۹۰).

خدادادی و دولتیار باستانی (۱۳۸۶) نیز عامل‌های استرس شغلی در محیط کار را به عوامل ویژگی‌های نقش، ویژگی‌های شغل، روابط میان فردی، جو و ساختار سازمانی، راه و روش‌های مدیریت منابع سازمانی، فناوری و خصوصیات مادی طبقه‌بندی کرده‌اند. برحسب نظر هنریکسون^۲ و همکارانش (۲۰۰۵)، نیمی از عوامل تنش‌زا مربوط به مسائل خانوادگی و یک‌سوم آن مربوط به مسائل دیگر می‌باشد. این عقیده وجود دارد که هرچقدر عوامل تنش‌زا مزمن باشند، امکان بروز اختلال بیشتر است؛ اما عوامل خطرآفرین در رابطه با این اختلال متعددند (باچر، ۲۰۱۵: ۳۰۳-۳۰۶).

پژوهش‌های سالیوان^۳ و دیگران نشان می‌دهد که بیماران مبتلا به استرس از نارسایی‌های شناختی رنج می‌برند. نارسایی‌های شناختی عبارتند از شکست فرد از انجام تکلیف که به‌طور طبیعی قادر به انجام آن است. این نارسایی‌ها، حوزه‌های

1. Cooper, C. L., Dewe, P. & O'Driscoll. M.

2. Henricson

3. Sullivan

مختلفی مانند حافظه، حواس پرتی، فراموشی و اشتباهات سهوی را دربرمی‌گیرد. نارسایی‌های شناختی به دلیل تداخل با فعالیت‌های روزمره می‌تواند آسیبی جدی بر فرد وارد کند (دورن^۱ و همکاران، ۲۰۰۷: ۹۰-۹۸)؛ و حتی ممکن است از طریق بازخورد، افزایش نشانه‌های اختلال را به دنبال داشته باشد. یافته‌ها نشان می‌دهد که نارسایی‌های شناختی با برخی از صفات شخصیتی، افسردگی، اضطراب و استرس، ارتباط زیادی دارد (باچر، ۲۰۱۵: ۳۰۳-۳۰۶).

کیفیت زندگی

از ابتدای دهه ۶۰ میلادی، مفهوم کیفیت زندگی در کشورهای اروپای غربی رواج یافت. در برخی از جامعه‌های پیشرفته، این واژه همراه و گاهی مترادف با واژه‌های دیگری مانند بهزیستی همگانی، رفاه اجتماعی، تأمین و توسعه اجتماعی و مانند آن به کار گرفته می‌شد؛ و از آن زمان، در ادبیات توسعه و علوم اجتماعی فراوان به کار رفته است. به‌طورکلی، نگرشی به این واژه‌ها نشان‌دهنده آن است که مفهوم «کیفیت زندگی» بر دو بُعد زندگی آدمی دلالت دارد. نخست چگونگی زندگی مادی جامعه انسانی و سپس چگونگی محیط معنوی، فرهنگی و روانی و جسمی انسان‌ها (حاج یوسفی، ۱۳۸۰).

توجه به تئوری سلسله‌مراتب نیازهای مازلو در مباحث مربوط به کیفیت زندگی اهمیت می‌یابد. نظریه سلسله‌مراتبی نیازهای مازلو برای پیش‌بینی توسعه کیفیت زندگی در کشورها در طول زمان به کار برده شده است (هاگرتی^۲، ۱۹۹۹).

مفهوم کیفیت زندگی، ابتدا به حوزه‌های بهداشتی و بیماری‌های روانی محدود می‌شد؛ اما در طی دو دهه گذشته، این مفهوم از زمینه‌های بهداشتی، زیست‌محیطی و روان‌شناختی صرف به مفهومی چندبُعدی ارتقا یافته (عنبری، ۱۳۸۹) و مورد توجه

1.Doran
 2.Hagerty

تعداد زیادی از حوزه‌های مطالعاتی قرار گرفته است. از این رو است که بر اساس پایگاه داده‌های مؤسسه اطلاعات علمی، از ۱۹۸۲ تا ۲۰۰۵ میلادی، بیش از ۵۵ هزار پژوهش در مورد کیفیت زندگی صورت گرفته است (رضوانی و منصوریان، ۱۳۸۷). امروزه کیفیت زندگی را به‌عنوان عنصری کلیدی در سیاست‌گذاری و بررسی سیاست‌های حوزه عمومی مورد بحث قرار داده و از آن به‌عنوان شاخص توسعه نام می‌برند. این سازه بعد از طرح اولیه در دهه ۱۹۳۰ میلادی تاکنون، تحولات بسیاری یافته و برای اندازه‌گیری میزان پیشرفت و ترقی جوامع، استفاده روزافزونی از آن می‌شود. از اواخر دهه ۱۹۷۰ میلادی، علاقه به مفهوم کیفیت زندگی به شکل معناداری افزایش یافت. از این تاریخ به بعد، بحث‌های کیفیت زندگی بیشتر در سه حوزه پزشکی، روان‌شناسی و علوم اجتماعی متمرکز شد.

کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری، اصطلاحی است که در حوزه علم روان‌شناسی اجتماعی مورد مطالعه قرار می‌گیرد و به درک فرد از وضعیت زندگی خود با توجه به اهداف، انتظارات، استانداردها در زمینه فرهنگ و سیستم ارزشی که در آن زندگی می‌کند، برمی‌گردد (علیمردانی و کفاشیان، ۱۳۹۲). کیفیت زندگی کاری شامل نگرش فرد نسبت به سلامت فیزیکی، وضعیت روحی و روانی، سطح استقلال، ارتباطات اجتماعی، وابستگی‌های شخصی و تعامل با شرایط خاص محیطی می‌شود (برگر^۱، ۲۰۰۱).

از دیدگاه والتون^۲، کیفیت زندگی کاری شامل موارد زیر است:

- ۱- پرداخت منصفانه و کافی^۳: منظور، پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع

1. Berger

2. Richard walton

3. Adequate and fair compensation

کار می‌باشد. پاداش‌های تعلق‌گرفته به کارکنان در کار نیز بایستی بالاتر از حداقل استاندارد زندگی باشد.

۲- محیط کار ایمن و بهداشتی^۱: منظور، ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است. همچنین محیط کار بایستی اثرات آلودگی را که می‌تواند تأثیر معکوسی بر وضعیت فیزیکی و ذهنی کارکنان در محیط کار بر جای گذارد، کاهش دهد.

۳- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم^۲: به معنی فراهم‌نمودن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت و فرصت‌های به‌کارگیری مهارت‌های کسب‌شده و تأمین امنیت درآمد و اشتغال می‌باشد.

۴- قانون‌گرایی در سازمان^۳: منظور، فراهم‌بودن زمینه آزادی بیان کارکنان بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذبودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی است؛ لذا بایستی رویه‌های خاصی که ناظر بر تضمین حقوق کارکنان می‌باشد، در محیط کار وجود داشته باشد.

۵- وابستگی اجتماعی محیط کار^۴: به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد. این مؤلفه، اقداماتی را که در جهت افزایش درک کارکنان نسبت به مقاصد و اهداف سازمان و اهمیت مشارکت آنان در تحقق آن اهداف انجام می‌گیرد نیز شامل می‌شود.

۶- فضای کلی زندگی کار^۵: این مؤلفه به برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی می‌شود، مربوط است. این عامل، فعالیت‌های غیرکاری که افراد خارج از

1.Safe and Healthy working conditions
 2.Opportunity for continued growth and security
 3.Constitutionalism in the work organization
 4.The social relevanceof work life
 5.Total life space

محیط کار درگیر آن می‌شوند و مطالعه تأثیر فعالیت‌های کاری روی زندگی خصوصی کارکنان را نیز دربرمی‌گیرد.

۷- یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان^۱: ایجاد یک فضا و جوّ کاری را که احساس تعلق کارکنان به سازمان و این احساس را که آنان مورد نیاز سازمان می‌باشند، تقویت می‌کند. در این راستا، هر چیزی که می‌تواند به عدم شناسایی افراد با گروه‌هایی که بدان تعلق دارند منجر شود، بایستی از صحنه کار حذف گردد. این موضوع شامل حذف ارزش‌ها، حفظ اصالت منافع افراد در سازمان و تشویق به شکل‌گیری تیم‌ها و گروه‌های اجتماعی می‌شود.

۸- توسعه قابلیت‌های انسانی^۲: به فراهم‌بودن فرصت‌هایی چون استفاده از استقلال و خودکترلی در کار، بهره‌مندشدن از مهارت‌های گوناگون، دسترسی به اطلاعات مناسب با کار و برنامه‌ریزی کار برای کارکنان معطوف می‌شود. در این راستا مشاغل بایستی به گونه‌ای طراحی شوند که قابلیت برآورده‌نمودن نیاز سازمان به تولید و نیازهای افراد به‌خصوص نیاز به کار جالب، پرمعنا^۳ و چالشی^۴ را داشته باشد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، جزو پژوهش‌های کاربردی و از نظر ماهیت، جزو پژوهش‌های توصیفی از نوع هم‌بستگی می‌باشد که به ارتباط بین متغیرهای گوناگون استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری می‌پردازد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان راهور تهران بزرگ مشغول به خدمت در سال ۱۳۹۶ می‌باشد. حجم نمونه بر اساس جدول نمونه‌گیری کرجسی و مورگان، ۳۴۶ نفر است که به‌صورت تصادفی خوشه‌ای

1.Social integration in the work organization
 2.Developing human and personal skills and abilities
 3.Meaningful
 4.Challenging

از بین یگان‌های مختلف راهور تهران بزرگ انتخاب گردیدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استرس شغلی HSE که روایی و پایایی آن در ایران مورد تأیید قرار گرفته است (آزادمرز آبادی و همکاران، ۲۰۱۱، به نقل از کوهنورد، بهبهانی و فضل‌ی، ۱۳۹۴) و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون که روایی و پایایی آن توسط رحیمی (۱۳۸۵) مورد تأیید قرار گرفته، بهره‌برداری شده است. همچنین به منظور بررسی پایایی ابزارها در پژوهش حاضر، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. این مقدار برای پرسشنامه استرس شغلی برابر با ۰/۹۱۵ و برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری برابر با ۰/۹۲۲ به دست آمده است که نشان‌دهنده پایایی بالای این ابزارها می‌باشد. پرسشنامه‌ها میان پرسنل راهور تهران بزرگ به صورت تصادفی خوشه‌ای و در هر ۲۶ منطقه راهور به میزان متناسب با تعداد پرسنل مشغول به خدمت هر کدام از مناطق، توزیع شد. ضمناً پرسشنامه‌ها به میزان ۲۰ درصد بیشتر از حجم نمونه توزیع گردید تا تعدادی از پرسش‌نامه‌ها که به دلایل مختلف (پرکردن ناقص، عدم عودت و غیره) قابل بهره‌برداری نبود، به کاهش اندازه نمونه منجر نگردد. به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش، از روش تحلیل مسیر استفاده شده است. تحلیل مسیر در این پژوهش، با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری^۱ و توسط نرم‌افزار لیزرل^۲ انجام شده است.

در بخش جمع‌آوری داده‌ها، پس از ترجمه و تنظیم پرسشنامه استرس شغلی و پرسشنامه استاندارد والتون در زمینه کیفیت زندگی کاری و تأیید آن توسط خبرگان، پرسشنامه‌ها بدون نام در بین پرسنل راهور تهران بزرگ به صورت تصادفی طبقه‌ای و در بین هر ۲۶ منطقه راهور، به میزان متناسب با تعداد پرسنل مشغول به خدمت هر کدام از مناطق، نسبت به کل پرسنل (با توجه به درجه، سمت، نوع استخدام شامل

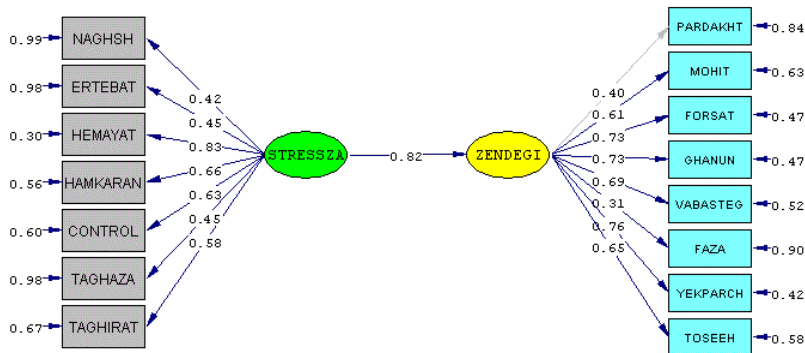
1.SEM

2.LISREL8.5

رسمی، پیمانی، کارمند روزمزد و...) توزیع و از افراد خواسته شد در صورت تمایل، نسبت به جواب‌دهی به سؤالات طبق طیف لیکرت اقدام نمایند.

یافته‌ها

بر اساس ادبیات پژوهش، مدل شکل ۱ توسط نرم‌افزار لیزرل اجرا شده است. در این مدل، عوامل استرس‌زا مستقل بوده و کیفیت زندگی شامل ۸ مؤلفه مذکور وابسته می‌باشد.



Chi-Square=207.21, df=89, P-value=0.00000, RMSEA=0.097

شکل ۱. خروجی مدل رابطه بین عوامل استرس‌زا و کیفیت زندگی کاری

برای بررسی رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته و تأیید کل مدل، از روش تحلیل مسیر استفاده شده است. تحلیل مسیر در این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار LISREL/۵ انجام شده است. نتایج حاصل از خروجی‌های لیزرل نشان می‌دهد که نسبت مجذور کای به درجه آزادی، کمتر از ۳ است و سایر شاخص‌های برازندگی، برازش مدل را مورد تأیید قرار می‌دهند.

تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر کیفیت زندگی کارکنان راهور تهران بزرگ

جدول ۲. جدول شاخص‌های برازش مدل کلی

مقدار لازم	مقدار به دست آمده برای مدل	شاخص	
حداکثر ۳	۲/۳۳	نسبت مربع کا بر درجه آزادی	
حداکثر ۰/۱	۰/۰۹۷	ریشه خطای میانگین مجذورات تقریبی	RMSEA

شاخص‌ها حد کفایت را دارند؛ بنابراین می‌توان اظهار داشت که مدل بالا از برازش مناسبی برخوردار می‌باشد. جمع بندی بارهای عاملی و مقادیر t خروجی مدل در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. بارهای عاملی و مقادیر معنیداری t شاخص‌ها

نتیجه	مقدار t	بار عاملی	شاخص	نماد
تأیید	۰/۱/۲	۴۲/۰	نقش	NAGHT
تأیید	۵۷/۲	۴۵/۰	ارتباط	ERTEBAT
تأیید	۴۰/۱۷	۸۳/۰	حمایت سرپرستان و مدیران	HEMAYAT
تأیید	۹۵/۱۲	۶۶/۰	حمایت همکار	HAMKARAN
تأیید	۱۷/۱۲	۶۳/۰	کنترل	CONTROL
تأیید	۶۳/۲	۴۵/۰	تقاضا	TAGHAZA
تأیید	۹۱/۱۰	۵۸/۰	تغییر	TAGHIRAT
تأیید	۳۲/۴	۴۰/۰	پرداخت منصفانه	PARDAKHT
تأیید	۶۴/۶	۶۱/۰	محیط کار ایمن و بهداشتی	MOHIT
تأیید	۰۵/۷	۷۳/۰	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	FORSAT
تأیید	۰۵/۷	۷۳/۰	قانون‌گرایی در سازمان	GHANUN
تأیید	۹۵/۶	۶۹/۰	وابستگی اجتماعی محیط کار	VABASTEGI
تأیید	۵۶/۴	۳۱/۰	فضای کلی زندگی کاری	FAZA
تأیید	۱۳/۷	۷۶/۰	یکپارچگی و انسجام اجتماعی	YAKPARCHEGI
تأیید	۵۹/۶	۶۵/۰	توسعه قابلیت‌های انسانی	TOSEEH

شاخص‌هایی که مقدار قدرمطلق t آن‌ها کوچک‌تر از $۱/۹۶$ است، معنادار نبوده و حذف می‌شوند؛ بنابراین طبق تحلیل عاملی انجام شده، تمامی مؤلفه‌های دو متغیر معنی‌دار بوده و در اندازه‌گیری متغیرهای اصلی مدل، نقش ایفا می‌کنند. همچنین بار عاملی (ضریب مسیر) بین عوامل استرس‌زا و کیفیت زندگی کاری، $۰/۸۳$ محاسبه

شده است؛ به طوری که مقدار t مربوطه $۶/۹۵$ می باشد و با توجه به بزرگ‌تر بودن آن از $۱/۹۶$ ، این رابطه معنی دار بوده و فرضیه اصلی تأیید می گردد. جدول ۴، نتایج مربوط به فرضیه‌ها را توسط تحلیل مسیر نشان می دهد.

جدول ۴. نتایج فرضیه‌ها

فرضیه‌ها	ضریب مسیر عوامل استرس‌زا	ضریب مسیر عوامل بر کیفیت	حاصل ضرب	نتیجه فرضیه
عامل استرس‌زای شغلی «نقش» بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ تأثیر دارد.	۴۲/۰	۸۲/۰	۳۴/۰	تأیید
عامل استرس‌زای شغلی «ارتباط» بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ تأثیر دارد.	۴۵/۰	۸۲/۰	۳۷/۰	تأیید
عامل استرس‌زای شغلی «حمایت سرپرستان و مدیران» بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ تأثیر دارد.	۸۳/۰	۸۲/۰	۶۸/۰	تأیید
عامل استرس‌زای شغلی «حمایت همکار» بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ تأثیر دارد.	۶۶/۰	۸۲/۰	۵۴/۰	تأیید
عامل استرس‌زای شغلی «کنترل» بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ تأثیر دارد.	۶۳/۰	۸۲/۰	۵۱/۰	تأیید
عامل استرس‌زای شغلی «تقاضا» بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ تأثیر دارد.	۴۵/۰	۸۲/۰	۳۷/۰	تأیید
عامل استرس‌زای شغلی «تغییر» بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ تأثیر دارد.	۵۸/۰	۸۲/۰	۴۸/۰	تأیید

بنابراین، تمامی عوامل استرس‌زای شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان جامعه آماری تأثیر دارند. برای رتبه‌بندی عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان راهور تهران بزرگ نیز از بارهای عاملی جدول ۴ استفاده می شود. با توجه به این جدول، «حمایت سرپرستان و مدیران» با ضریب تأثیر $۰/۶۸$ ، مؤثرترین عامل استرس‌زای کارکنان مذکور می باشد؛ کم‌اثرترین عامل نیز با ضریب تأثیر $۰/۳۴$ مربوط به عامل «نقش» می باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

شغل پلیس، یکی از مشاغل استرس‌زا در دنیا محسوب می‌شود. در بین کارکنان رسته‌های عملیاتی نیروی انتظامی، کارکنان رسته راهنمایی و رانندگی دارای استرس‌های شغلی خاصی ناشی از ماهیت خدمتی خود یعنی تعامل مستمر با آحاد جامعه هستند. در رابطه با استرس‌های شغلی، پژوهش‌ها مؤید این مطلب هستند که پلیس همواره با استرس روبه‌رو است؛ البته استرسی که سازنده و طبیعی باشد، می‌تواند موجب رشد و تعالی کارکنان شود؛ اما در حد بیمارگونه آن موجب پدیدایی بسیاری از مشکلات جسمانی، اجتماعی و شغلی در کارکنان می‌شود که یکی از این مشکلات می‌تواند در حوزه کیفیت زندگی کارکنان باشد. مؤید این مطلب پژوهش‌هایی است که بیان می‌کند برخی از افراد در حرفه‌ها و مشاغل کار می‌کنند که در ارتباط مستقیم با جامعه بوده و مسئول حفظ و تأمین سلامت، امنیت و رفاه شهروندان جامعه می‌باشند؛ مشاغل چون پزشکی، پرستاری، آتش‌نشانی، ارتش و پلیس از جمله این مشاغل هستند. کارکنان فعال در این سازمان‌ها بنا به اقتضای ویژگی‌های شغلی خاص و حساس خود، به نسبت کارکنان سایر سازمان‌ها بیشتر در معرض استرس و فشارهای روانی قرار دارند و این شرایط، همواره مشکلاتی را برای آن‌ها به همراه داشته است. لذا کارکنان سازمان پلیس نیز یکی از آسیب‌پذیرترین گروه‌ها در مقابل استرس و عواقب ناشی از آن بوده‌اند. استرس وارده ناشی از انجام فعالیت‌های پرفشار روزانه این گروه از افراد، علاوه بر اینکه مشکلات مختلفی همچون اضطراب، بیماری‌های قلبی، ناراحتی‌های گوارشی و مشکلات خانوادگی را برای آن‌ها به وجود می‌آورد، از این طریق به صورت غیرمستقیم، تأثیر منفی قابل توجهی نیز روی کارایی آن‌ها در انجام وظایف محوله دارد (موراش و دیگران، ۲۰۰۸).

در پژوهش حاضر به تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس راهور به‌عنوان یکی از حیطه‌های متأثر از استرس‌های شغلی پرداخته شده است. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که عوامل استرس‌زای شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تأثیر دارند. عوامل استرس‌زای موردنظر در این پژوهش عبارتند از: «نقش»، «ارتباط»، «حمایت سرپرستان و مدیران»، «حمایت همکار»، «کنترل»، «تقاضا» و «تغییر». همچنین بر اساس یافته‌های این پژوهش، عامل «حمایت سرپرستان و مدیران» با بار عاملی ۰/۶۸، بیشترین تأثیر را بر کیفیت زندگی کاری دارد.

نتایج فوق با یافته‌های جبه‌دار و همکارانش (۱۳۹۶)، جهانی (۱۳۹۶) و رحمتی و کیقبادی (۱۳۹۴) هم‌خوانی دارد. تمامی پژوهش‌های مذکور، حمایت سرپرستان و مدیران را کمابیش در ایجاد استرس مؤثر دانسته‌اند. همچنین یافته‌ها با نتایج پژوهش فریدون‌پور و همکارانش (۱۳۹۵) که نشان دادند بین تیپ شخصیتی با مؤلفه ترفیع و ارتقا، حمایت خانواده و دوستان، ماهیت کار و رضایت شغلی هم‌بستگی مثبت وجود دارد، همسو می‌باشد؛ البته لازم به یادآوری است که در این زمینه می‌بایست به ویژگی‌های شخصیتی کارکنان نیز توجه شود. برخی از پژوهش‌ها در حوزه پلیسی نشانگر این هستند که به‌جز حمایت سرپرستان، عوامل دیگری نیز در این زمینه، نقش مهمی ایفا می‌کنند؛ برای مثال، باقری (۱۳۹۳) در مطالعه‌ای با موضوع بررسی استرس محیط کاری و رابطه آن با عملکرد شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان البرز به این نتیجه رسید که بین عوامل استرس‌زای شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ناجا رابطه منفی وجود دارد و از بین مؤلفه‌های استرس شغلی، تقاضا، حمایت مسئولین و نقش، بیشترین رابطه را دارند که در پژوهش حاضر، تأکید بیشتری بر عامل حمایت شده است.

یانگو و شیم (۲۰۱۵) نیز در پژوهشی به بررسی عوامل سازمانی، جمعیت‌شناختی و

اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان پلیس پرداختند. یافته‌ها حاکی از آن بود که این دو متغیر، تأثیری بر رضایت ندارند؛ درحالی‌که متغیرهای مربوط به کار به‌ویژه پشتیبانی از همکاران و حمایت از جانب سرپرستان، به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای بر افزایش رضایت آنان مؤثر است (به نقل از نجفی، ۱۳۹۴). رحمتی و کیقبادی (۱۳۹۴) نیز طی بررسی میزان و علل استرس شغلی افسران پلیس دانش‌آموخته دانشگاه علوم انتظامی امین شاغل در استان البرز نشان دادند که بین سبک مدیریتی مدیران و استرس کارکنان رابطه وجود دارد.

نتایج پژوهش نیز نشان می‌دهد که بعد از حمایت سرپرستان، عواملی نظیر نقش، ارتباط، کنترل و تقاضا و همچنین تغییر بر کیفیت زندگی کارکنان راهور تأثیر دارند که با یافته‌های بسیاری از پژوهشگران هم‌خوانی دارد؛ به‌طوری‌که آيسان (۲۰۰۹)، به نقل از اقبالی، (۱۳۹۵) در پژوهش خود شش عامل نقش مدیریت، ارتباطات، محیط فیزیکی، حجم کار، ابهام نقش و انتظارات سازمانی را بررسی کرد. نتایج پژوهش وی که در دانشگاه مولتی‌مدیای مالزی انجام شد، نشان داد که بین متغیرهای نقش مدیریت، محیط فیزیکی، حجم کار، ابهام نقش و انتظارات سازمانی با استرس شغلی کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد. البته دیل و فاکس (۲۰۰۸) طی مطالعات خود مطرح می‌کنند که پژوهش‌های قبلی پیرامون عوامل استرس‌زای محیط کار نشان داده‌اند که استرس ناشی از نقش، یکی از مهم‌ترین عوامل تنش‌زا و استرس‌زای محیط‌های کاری است. استرس نقش که به‌عنوان تضاد و تنش ناشی از نقش‌های ایفاشده توسط یک فرد در هر برهه از زمان تعریف می‌شود، به‌صورت مستقیم رضایت شغلی کارکنان را تحت تأثیر منفی قرار می‌دهد و میزان تعهد سازمانی آن‌ها را نیز تا اندازه زیادی پایین می‌آورد. بااین‌حال در پژوهش حاضر، عوامل متعدد استرس شغلی توانسته‌اند کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور را متأثر سازند که لزوم توجه بیشتر به این عوامل را خاطر نشان می‌سازد.

پیشنهادها

- ۱- پیشنهاد می‌گردد برای کارکنان راهور، مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی پیش‌بینی گردد تا در مواقع لزوم و شرایط استرس‌زا بتوانند از این خدمات بهره‌مند گردند تا در نهایت، کیفیت زندگی کاری آنان ارتقا یابد.
- ۲- با توجه به تأثیر عامل «ارتباط» بر کیفیت زندگی کاری کارکنان پیشنهاد می‌گردد که کارگاه‌های آموزشی در این زمینه پیش‌بینی و یا بیش از گذشته اجرا گردد.
- ۳- پیشنهاد می‌گردد که سبک‌های مقابله‌ای به کارکنان آموزش داده شود تا در مواقع لزوم از آن‌ها بهره‌گیرند و در نهایت موجب افزایش کیفیت زندگی کارکنان شود.
- ۴- فرماندهان و مدیران در زمینه عوامل استرس‌زای شغلی نظیر ابهام در نقش، کنترل و تقاضا و شیوه‌های حمایتی و روابط سازنده با کارکنان آموزش ببینند تا با فراهم‌سازی بستر مناسب خدمتی، موجب رشد و تعالی کارکنان تحت امر شوند.
- ۵- به روش‌های مختلف و از آن‌جمله، اجرای جلسات اخوت، شیوه‌های تعامل سازنده و روابط مؤثر با همکاران برای بهره‌مندی از حمایت آنان آموزش داده شود.
- ۶- با توجه به اینکه حمایت در محیط کار، بیشترین تأثیر را بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور دارد، پیشنهاد می‌گردد که مدیران راهور تهران بزرگ به روش‌هایی نظیر تشویق کارکنان و تفویض اختیار در برخی امور و یا در اختیار قراردادن برخی منابع و امکانات از کارکنان حمایت نموده و موجبات افزایش کیفیت زندگی کاری آنان را فراهم کنند.
- ۷- در پژوهش‌های بعدی به عوامل سبب‌ساز استرس شغلی کارکنان و نقش ویژگی‌های شخصیتی در این زمینه پرداخته شود.
- ۸- پیشنهاد می‌گردد که در پژوهش‌های بعدی به بررسی تأثیر آموزش سبک‌های مقابله‌ای کارکنان بر کیفیت زندگی کاری آنان پرداخته شود.

منابع

- آزادمرزآبادی، اسفندیار. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایتمندی شغلی کارکنان. *مجله علوم رفتاری*، ۱ (۲)، ۳۱-۱۲۱
- آزادمرزآبادی، اسفندیار؛ طرخورانی، حمید؛ امامی خوانساری و نسرین‌السادات. (۱۳۸۶). بررسی استرس‌های شغلی کارکنان سپاه. *مجله طب نظامی*، (۹)، ۱۰۶.
- ابراهیمی، حسین؛ نیک‌روش، منصور؛ اسکویی، سیده فاطمه و احمدی، فضل‌الله. (۱۳۸۶). استرس: واکنش عمده پرستاران به بافت تصمیم‌گیری اخلاقی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی ایران*، ۵۴، ۷-۱۵.
- اقبالی، شهرام. (۱۳۹۵). *عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان پروازی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد.
- باچر، جیمز؛ مینکا، سوزان؛ هولی، جیل. (۲۰۱۵). *آسیب‌شناسی روانی* (ترجمه یحیی سید محمدی). جلد ۱، تهران: ارسباران.
- باقری، فریبرز. (۱۳۹۳). بررسی استرس محیط کاری و رابطه آن با عملکرد شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی استان البرز. *سامانه یکپارچه نشریات علمی نیروی انتظامی*.
- جبه‌دار، علیرضا؛ عینی‌پور، جواد و رحمانی، کیانوش. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان ناجا (مورد مطالعه کارکنان معاونت نیروی انسانی ناجا). *فصلنامه علمی ترویجی منابع انسانی ناجا*، ۴: ۴۵ - ۶۶.
- جهانی، مصطفی. (۱۳۹۶). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر استرس کارکنان پلیس پیشگیری استان خراسان شمالی بر اساس تکنیک تصمیم‌گیری چندمعیاره تاپسیس. *فصلنامه دانش انتظامی خراسان شمالی دفتر تحقیقات کاربردی فا. ا. خراسان شمالی*، ۱۳: ۱۲۷-۱۰۵.
- چراغعلی پور، ذاکر. (۱۳۸۹). *مقایسه استرس شغلی در رانندگان نظامی در تهران*،

پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بقیه‌الله، تهران.

- حاج یوسفی، علی. (۱۳۸۰). کیفیت زندگی و راهبردهای اصلاحی. *فصلنامه مددکاری اجتماعی*، (۸)، ۳۰-۳۸.
- خدادادی، مهدی؛ دولتیار باستانی، رضا. (۱۳۸۶). *استرس شغلی راه‌های پیشگیری و مقابله*. تهران: انتشارات مدبر.
- خدایاری فرد، محمد. (۱۳۹۰). *استرس و روش‌های مقابله با آن*. چاپ دوم، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- خنیفر، حسین. (۱۳۸۷). *استرس شغلی و محیط‌های حرفه‌ای (عوامل، نظریه‌ها، اثرات)*. *فصلنامه راهبرد*، ۱، (۲۹)، ۱-۳۸.
- رحمتی، داریوش و کیقبادی، ابوالفضل. (۱۳۹۴). بررسی میزان و علل استرس شغلی افسران پلیس دانش آموخته دانشگاه علوم انتظامی امین شاغل در استان البرز. *منابع انسانی ناجا*، ۴۰: ۱۹-۴۲.
- رحیمی، رضا. (۱۳۸۵). *بررسی کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- رستمی، آرزو و صالحی، مسعود. (۱۳۷۸). *کیفیت زندگی و مفهوم آن*. سمینار *کیفیت زندگی*، دانشکده پرستاری، دانشگاه تربیت مدرس.
- رضایی، علی محمد. (۱۳۸۶). *ساخت و اعتباریابی فرم کوتاه مقیاس استرس پلیس ایران*. *ماهنامه توسعه انسانی پلیس*، سال چهارم، (۱۱)، ۳۷-۴۸.
- رضوانی، محمدرضا و منصوریان، حسین. (۱۳۸۷). *سنجش کیفیت زندگی: بررسی مفاهیم، شاخص‌ها، مدل‌ها و ارائه مدل پیشنهادی برای نواحی روستایی*. *فصلنامه روستا و توسعه*، (۳)، ۲۶-۱.
- سلطانی، مرضیه؛ امین‌الرعایا، مهین؛ عطاری، عباس. (۱۳۸۷). *اثر آموزش مدیریت استرس بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان دبیرستان‌های شهر تیران و کرون استان*

- اصفهان. تحقیقات علوم رفتاری، ۶ (۱)، ۹-۱۶.
- سلمانی، داوود. (۱۳۸۴). کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمان. تهران: دانشگاه دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- سوری، احمد. (۱۳۹۵). روانشناسی جرم و شخصیت شناسی مجرم. تهران: دانشگاه علوم انتظامی.
- علیمردانی، اکرم و کفاشیان، مجید. (۱۳۹۲). بررسی کیفیت زندگی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی: معاونت پژوهش.
- عنبری، موسی. (۱۳۸۹). بررسی تحولات کیفیت زندگی در ایران (۱۳۶۵ تا ۱۳۸۵). فصلنامه توسعه روستایی، (۲)، ۱۴۹-۱۸۱.
- غفاری، غلامرضا و امیدی، رضا. (۱۳۸۸). کیفیت زندگی شاخص توسعه اجتماعی. تهران: نشر شیرازه.
- فتحی آشتیانی، علی؛ سجاده‌چی، علی. (۱۳۸۴). ارزیابی روانشناختی و تدارکات نیروهای فرماندهی در یک واحد نظامی. مجله پزشکی نظامی، ۷ (۲)، ۱۰۳.
- فریدونپور، سمیه؛ منش جعفر، پویا؛ حکیمی، محمد. (۱۳۹۵). پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس تیپ شخصیتی و حمایت اجتماعی ادراک شده. مجله روانشناسی و روان‌پزشکی شناخت، (۴)، ۹۶-۷.
- قماشچی، فرزاد. (۱۳۸۸). بررسی نقش آموزش در بهبود مهارت حل مسئله بیماران مبتلا به اختلال استرس پس از حادثه زلزله بم. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، ۸ (۳)، ۲۹۹.
- کرمی، مهدی. (۱۳۹۱). شناسایی عوامل استرس‌زا و میزان استرس‌پذیری کارکنان پلیس آگاهی تهران بزرگ. سامانه یکپارچه نشریات علمی نیروی انتظامی.
- کوهنورد، بهرام؛ بهبهانی، نرگس و فضلی، زهره. (۱۳۹۴). بررسی ارتباط بین

استرس شغلی و کیفیت زندگی در کتابداران دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی
یزد. مجله طب پیشگیری، (۱)، ۹-۱.

- نجفی، رسول. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری
کارکنان پلیس راهور و پلیس راه استان اردبیل. اردبیل: دفتر تحقیقات کاربردی.

- Berger, Peter L. (2001). Reflections on the Sociology of Religion Today, www.findarticles.com.
- Bitran, S., Barlow, D. H. & Spiegel, D. A. (2009). Generalized anxiety disorder. In *New Oxford Textbook of Psychiatry*. New York: Oxford University Press.
- Brian, LS. (2002). Managing stress: Principles and strategies for health and wellbeing. 3rd ed. United States: Jones and Bartlett Publication.
- Cooper, C. L., Dewe, P. & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, Research and applications*. Thousand oak, California: sage.
- Cran J. (1993). *Thriving on stress, Rutledge Clenys. 1992 Coping with crisis*. Leicester: British Psychological Society.
- Dale, K., and Fox, M. (2008). *Leadership style and organizational commitment: Mediating effect of role stress*. Journal of Managerial Issues. 20: 109-130.
- Doran, N., McCharque, D., & Cohen, L. (2007). *Impulsivity and the reinforcing value of cigarette smoking*. Addictive Behaviors, 32, 90-98.
- French JRP, Caplan RD. (1972). Organizational stress. In: Marrow AJ, editor. *The failure of success*. New York: Amacom.
- Gerber, M., Hartmann, T., Brand, S., Trachsler, E. H., and Puhse, U. (2010). *The relationship between shift work, perceived stress, sleep and health in Swiss police officers*. Journal of Criminal Justice. 38: 1168-1175.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). *The social readjustment rating scale*. Journal of psychosomatic research, 11(2), 213-218.
- Julia W, Lorie T, Edward MV. (2008). *Strategies for managing stress after war*. New York: John Wiley and Sons.
- Lazarus, R. S. (1975). *A cognitively oriented psychologist looks at biofeedback*. American Psychologist, 30(5), 553.
- Morash, M., Kwak, D. H., Hoffman, V., Lee, C. H., Cho, S. H., and Moon, B. (2008). *Stressors, coping resources and strategies, and police stress in South Korea*. Journal of Criminal Justice. 36: 231-239.

- *Shane, J.M. (2010). Organizational stressors and police performance. Journal of Criminal Justice. 38: 807-818.*
- *Spada, M. M. Nikevi, A. V. Moneta, G. B.& Wells, A. (2008). Metacognition, perceived stress, and negative emotion. Personality and Individual Differences, 44(5), 1172-1181.*
- *Taylor, Steve. (2007). Sociology of health and health care. london:Wiley-Black Well.*