

رابطه سبک‌های مدیریت با استرس شغلی کارکنان پلیس آگاهی مشهد

جواد شفیق‌زاده^۱، محمد جعفری^۲ و ذبیح‌الله کریمی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۲/۰۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۲/۲۱

چکیده

زمینه و هدف: استرس شغلی یکی از شایع‌ترین بیماری‌های عصر ماست. مشاغل پلیسی به دلیل شرایط محیطی، ماهیت کار و نوع مأموریت سازمانی می‌تواند منشأ استرس باشد. هدف از تحقیق حاضر، شناخت رابطه سبک‌های مدیریتی با استرس شغلی کارکنان پلیس آگاهی مشهد است.

روش: جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان پلیس آگاهی مشهد است که تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۷۵ نفر تعیین و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌ها انتخاب شدند. در این پژوهش از دو پرسشنامه استرس شغلی و سبک مدیریتی استفاده شد که میزان پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون کرونباخ محاسبه شد و میان پرسش‌ها ۹۷٪ همبستگی وجود دارد. به منظور بررسی رابطه متغیرهای جمعیت شناختی با میزان استرس شغلی و سبک مدیریتی از آزمون‌های تی مستقل، آنالیز واریانس و همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج حاصل از پژوهش بیانگر آن است که بین همه ابعاد سبک مدیریتی و استرس شغلی رابطه وجود دارد. بدین معنا که یک واحد افزایش نمره در سبک مدیریتی مستبدانه، استرس شغلی را به طور متوسط ۱/۱۲ واحد بیشتر می‌کند. همچنین می‌توان گفت یک واحد افزایش در سبک مدیریتی مشارکتی، به طور متوسط استرس شغلی را ۱/۱۲۹ واحد کاهش می‌دهد.

نتیجه‌گیری: در سبک رهبری مشارکتی، مدیر اعتماد کامل به زیردستان داشته و تعامل وسیعی میان آنان برقرار می‌شود و مدیر از طریق ارائه پاداش‌های اقتضایی و جلب مشارکت جمعی در تعیین اهداف و بهبود روش‌ها، سبب انگیزش کارکنان می‌شود. در این بعد، سبک مدیریتی مشارکتی با افزایش نمره سبک، استرس کمتر را نتیجه خواهد داد. بدین معنا که هر چه مدیر از سبک مدیریت مشارکتی بیشتر استفاده کند، استرس کمتری به کارکنان و زیردستان وارد می‌شود و می‌تواند محیط مطبوع‌تری را برای آنان فراهم سازد.

کلیدواژه‌ها: سبک‌های مدیریتی، سبک مدیریتی لیکرت، استرس شغلی، پلیس آگاهی مشهد

□ **استناد:** شفیق‌زاده، جواد؛ جعفری، محمد؛ کریمی، ذبیح‌الله (زمستان، ۱۳۹۶). رابطه سبک‌های مدیریت با استرس شغلی کارکنان پلیس آگاهی مشهد.

فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۲(۴)، ۶۱۱-۶۲۰.

۱. کارشناسی ارشد رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: sh.kakhk@gmail.com

۲. دانشیار دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه: mohamadjafari@gmail.com

۳. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین، رایانامه: zekr12@chmail.ir

مقدمه

منابع انسانی در هر سازمان از منابع مادی و سرمایه‌ای آن با ارزش‌تر هستند. به همین دلیل هدایت و رهبری منابع انسانی و به کارگیری به موقع توانایی‌ها و استعداد‌های افراد شاغل در نیل به اهداف سازمانی برای مدیران هر مجموعه از چالش‌های مهم مدیریتی به شمار می‌آید (افجه، ۱۳۸۵، ص ۵). آنچه امروزه بخشی از موفقیت یک سازمان محسوب می‌شود، بی‌شک چیزی نیست جز مدیریت کارا و هدفمند سازمان، تا بدین واسطه شرایطی مناسب برای رشد و بالندگی نیروهای سازمان ایجاد شود. در واقع، یکی از عوامل موثر در افزایش اثربخشی، کارایی و در نهایت بهره‌وری یک سازمان، سبک رهبری مدیران آن سازمان است که این مدیریت انواع مختلفی دارد و بسته به نوع سازمان ماهیت آن تغییر می‌کند (نکویی‌مقدم، ۱۳۸۷، ص ۱۰۶). بررسی‌ها نشان داده است که شیوه مدیریتی مدیران می‌تواند انگیزه‌های کاری را در کارکنان واحدهای تابعه، تحت تأثیر قرار دهد (باربوتو^۱، ۲۰۰۶، ص ۱). سبک‌های مختلف مدیریتی همچنین برگرفته شده از سبک‌های مختلف رهبری هستند که مدیران برای خود بر می‌گزینند و به دنبال تحولات سازمان‌های بزرگ، متحول شده‌اند (وثیق‌زاده، ۱۳۹۳). در سازمان‌های مختلف شناخت و ریشه‌یابی استرس کارکنان، از اهمیت بسیار بالایی برخوردار بوده و این موضوع در مراکز نظامی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که باید مدیران با انتخاب سبک مدیریتی مناسب به کاهش استرس در محیط کاری کارکنان کمک کنند تا بتوانند به بهره‌وری و کیفیت مناسب در اینگونه مراکز دست یابند. از جمله مشاغل که با استرس زیاد همراه است، مشاغل مرتبط با امور نظامی است (آزادمرزآبادی و فشارکی، ۱۳۹۰، ص ۱). پرواضح است که مشاغل پلیسی به‌دلیل شرایط محیطی و نوع مأموریت سازمانی و ساختار وظایف آن، منشأ استرس است. چنانچه در بسیاری از پژوهش‌ها، شغل پلیس به‌عنوان یکی از مشاغل پر استرس معرفی شده است. بنابراین باید مدیران هر از چندی با نگرش علمی، مسائل ناشی از شغل مأموران پلیس را مورد مذاقه قرار دهند و با ایجاد سازوکارهایی نسبت به تعدیل فشارهای روانی و کاستن از تنش‌های شغلی مأموران اقدام مؤثری را طرح‌ریزی کنند تا از آسیب‌های احتمالی که ممکن است بر اثر فشار بیش از حد ناشی از انجام وظایف و مسئولیت‌ها

بر افراد سازمان وارد شود، بکاهند و از افت عملکرد و کیفیت خدمات آنان و همچنین از هزینه‌های ناشی از تنیدگی روحی و آسیب‌های بدنی افراد جلوگیری کنند. این مهم جز با شناخت وضعیت استرس کارکنان و عوامل ایجاد کننده آن میسر نمی‌شود (شریعتی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۲۶۶). بی‌توجهی به این مسئله در سازمان‌ها و بویژه در مراکز نظامی، موجب ترک خدمت، بی‌انگیزگی، عدم تمرکز کارکنان بر وظایف خویش و... می‌شود که خسارت‌های بسیار زیادی را برای سازمان بوجود می‌آورد. برخی از مدیران به دلیل شیوه مدیریتی، ممکن است موجب بروز استرس در کارکنان شوند. یکی از عواملی که تاثیر مستقیمی بر میزان استرس کارکنان پلیس آگاهی دارد، سبک مدیریتی روسای پلیس آگاهی است که بر اساس تجربیات پژوهشگر در سال‌های مختلف، شاهد تفاوت میزان استرس و به دنبال آن عملکرد کارکنان در نوع مدیریت‌های حاکم بر پلیس آگاهی بوده است. سبک‌های مدیریتی مختلفی تاکنون بر مجموعه کارآگاهان و کارشناسان جرم در حوزه پلیس آگاهی اعمال شده است که در مواقعی موجب افزایش استرس شده است. بنابراین ضرورت دارد تا با بررسی همه جانبه، سبک و شیوه مدیریت حاکم بر پلیس آگاهی مشهد که موثر در کاهش استرس و در نهایت منجر به سلامت جسمی و روانی کارکنان، افزایش عملکرد، کارایی، اثربخشی و بهره‌وری باشد، را ارائه کرد. محقق با در نظر گرفتن موضوعات یادشده، با انجام این پژوهش سعی در شناخت رابطه سبک‌های مدیریتی با استرس شغلی کارکنان پلیس آگاهی مشهد دارد. این پژوهش با هدف پاسخگویی به این سوال صورت می‌گیرد که: رابطه سبک‌های مدیریتی با استرس شغلی کارکنان پلیس آگاهی مشهد چیست؟

مبانی نظری

تاکنون پژوهش‌های داخلی و خارجی زیادی به بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت و استرس شغلی در بین کارکنان در شغل‌های گوناگون پرداخته‌اند که در ادامه به برخی از موارد اشاره شده است. نتایج پژوهش فقهی فرهنگد (۱۳۸۸) نشان می‌دهد که مدیریت استرس مدیران و کارکنان سازمان برای ۴۲۱ نفر از مدیران و کارکنان یک‌سسان بود که با قابلیت ۹۰ درصد اعتبار بالای داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از شیوه‌های آماری مانند آزمون کای دو، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته بود. همچنین از دیدگاه مدیران و کارکنان، قوانین، مقررات و دستورالعمل‌ها،

ساختار سازمانی و شرایط شغلی نامناسب، تأثیر بسیار زیاد و شرایط فیزیکی نامناسب محل کار تأثیر بسیار کم بر بروز تنش روانی در کارکنان سازمان دارد. با مقایسه نتایج آزمون کای دو از دیدگاه مدیران، ساختار سازمانی نامناسب به عنوان مهم‌ترین عامل تنش‌زای سازمانی محسوب می‌شود و سایر عوامل در رده‌های بعدی قرار دارند ولی از دیدگاه کارکنان، شرایط شغلی نامناسب به عنوان مهم‌ترین عامل تنش‌زای سازمانی است و سایر عوامل در رده‌های بعدی قرار دارند. قره و حسامی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «ارتباط سبک‌های مدیریتی مدیران با استرس شغلی و انگیزه پیشرفت شغلی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان»، به این نتایج رسیدند که بین سبک رهبری انسان‌مدار و استرس شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و بین سبک رهبری وظیفه‌مدار و استرس شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد بین سبک مدیریت انسان‌مدار و پیشرفت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و بین سبک مدیریت وظیفه‌مدار و پیشرفت شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از رگرسیون نشان داد سبک مدیریتی مدیران، پیش‌بینی‌کننده قوی برای استرس شغلی و پیشرفت شغلی کارکنان است. در نتیجه به‌منظور پیشرفت شغلی کارکنان و کاهش استرس در سازمان، مدیران باید سبک رهبری انسان‌مدارانه را مورد توجه قرار دهند. آقامحمدی و رستگار (۱۳۹۰)، در پژوهش خود نشان می‌دهند که سبک‌های رهبری براساس الگوی رفتار رهبری «رنسیس لیکرت» شامل ۴ سبک رهبری است. در این پژوهش اثر سبک رهبری بر استرس شغلی کارکنان زن در ادارات دولتی مورد بحث قرار گرفته است. روش پژوهش، روش توصیفی و همبستگی انتخاب شده زیرا موضوع بحث از یک سو نیازمند توصیف و از سوی دیگر نیازمند میزان ارتباط بوده است. یافته‌های پژوهش یادشده نشان می‌دهند که سبک رهبری آمرانه با استرس شغلی رابطه مثبت و معنادار و سبک رهبری حمایتی، مشاوره‌ای و مشارکتی با استرس شغلی رابطه معکوس و معناداری دارند. همچنین هرچه از سبک رهبری آمرانه به سمت سبک رهبری مشارکتی پیش می‌رویم، استرس شغلی کارکنان زن کمتر می‌شود. «لی.یو» و همکاران^۱ (۲۰۱۶) در پژوهش خود به مطالعه بهبود توسعه مهارت‌های حرفه‌ای کار با استفاده از سبک‌های مدیریت فردی با جهت‌گیری ارزش‌های فرهنگی می‌پردازد و این موضوع

را مورد آزمایش قرار می‌دهد که چگونه اثربخشی سبک‌های مدیریتی جدید بر ارزش‌های قدیمی فرهنگی وابسته است. در نهایت نتیجه این می‌شود که در محیط فرهنگی با نوآوری بالا، سبک‌های مدیریت مشارکتی جدید با تخصص و دانش فنی مهندسانی که دارای مهارت‌های حرفه‌ای بیشتر و کمتر سنتی هستند، رابطه مثبت دارد.

تیلوریسم^۱ مدیریت علمی: یکی از ابتدایی‌ترین سبک‌های مدیریت است که در سال ۱۹۰۰ توسط فردی بنام «فردریک تیلور»^۲ مطرح شد. مفهوم مدیریت علمی به تیلوریسم هم شناخته می‌شود. این مدل مدیریتی به «وجود یک بهترین راه» برای انجام وظایف اعتقاد دارد. اصول اساسی تیلوریسم عبارت‌اند از:

۱. تصمیم‌گیری باید زیر نظر مدیریت باشد، این اصل برای اطمینان از عدم دخالت احساسات و عواطف فردی در تصمیم‌گیری‌ها مطرح می‌شود، تصمیماتی که توسط مدیران گرفته می‌شود کامل‌تر و بی‌عیب و نقص هستند زیرا آنها بدون غرض‌ورزی و با یک رویکرد علمی تصمیم‌گیری می‌کنند؛

۲. تعریف یک روش استاندارد برای انجام کار، که یکنواختی محصول را به دنبال دارد، روش‌های استاندارد فرآیند تولید را سرعت بخشیده و یک محیط کاری تخصصی را پدید می‌آورند؛

۳. انتخاب کارکنان با توانایی‌های مناسب برای خلق یک محیط کار متعالی و درک کامل از کار؛

۴. آموزش کارکنان در مورد شیوه‌های استاندارد کار؛

۵. حمایت از کارکنان به نحوی که آنها بتوانند کار خود را برنامه‌ریزی کرده و میزان وقفه در کار را به حداقل برسانند؛

۶. اگر افزایش بازدهی در نتیجه عملکرد کارمند خاصی ایجاد شود، باید به آن کارمند پاداشی برای انگیزش وی داده شود (وثیق زاده، ۱۳۹۳).

در اوایل سال ۱۹۶۰ «بلیک» و «مورتون»^۳ نشان دادند که چگونه مدیران از رفتارهای وظیفه

1. Tylorism

2. Fredrick Tylor

3. Blick & Morton

مدارانه و رابطه مدارانه خود برای ترتیبات سازمانی استفاده می‌کنند (افجه، ۱۳۸۰، ص ۴۵). شبکه مدیریتی «بلیک» و «مورتون» که به وسیله «رابرت آر بلیک» و «جین اس مورتون» به عنوان چارچوبی برای آزمایش نوع سرپرستی ابداع شد، دو طیف در نظر گرفت. بعد اول نشان‌دهنده توجه مدیر به سازمان است که هم‌معنی ساخت‌دهی یا کارگرایی است و بعد دوم نشان‌دهنده توجه مدیر به اشخاص و کارکنان است.

انسان پیچیده: این سبک مدیریت معتقد به «فرهنگ امنیت» است که توسط «اه شین» در دهه ۱۹۶۰ مطرح شد زیرا: هیچ سبک مدیریتی نمی‌توانست بهره‌وری همه کارکنان را بالا ببرد؛ موضوع انگیزش افراد بسیار پیچیده بود و در طول زمان نیازهای آنان تغییر می‌کرد و سطح بالای رضایت کارکنان لزوماً به معنای افزایش بهره‌وری نبود. از دید فرهنگ امنیت، عوامل زیر در منافع امنیتی هر سازمانی دخیل بود:

- در اولویت قرار دادن ایمنی قبل از تولید؛
 - دستیابی به سطح بالایی از ایمنی در جلسات؛
 - حضور شخص مدیران در جلسات ایمنی؛
 - برقراری جلسات رو در رو با کارمندان با محوریت ایمنی؛
 - شرح شغل‌های مشمول مسئله ایمنی؛
 - ارتباطات مداوم پیرامون مسئله ایمنی و
 - درگیرسازی کارکنان در امر ایمن‌سازی محیط کار (وثیق‌زاده، ۱۳۹۳).
- نظریه اسنادی:** «هایدر»^۱ (۱۹۷۱) و «کلی»^۲ (۱۹۷۱) جزء کسانی بودند که نظریه اسنادی^۳ را ارائه کردند. این نظریه بیان می‌کند که ما رفتار دیگران را مشاهده می‌کنیم و سپس علت‌های آن را حدس می‌زنیم. یا آنرا به علت‌هایی که موجب آن رفتار شده است استناد می‌کنیم. به بیان دیگر ما پس از مشاهده رفتار کوشش می‌کنیم تا برای رفتار دیگران به همان شکلی که روی داده توجیهی

1. Heider

2. Kelley

3. Attribution Theory

بیاوریم. فرایند اسناد بر پایه درک این واقعیت استوار است که ممکن است رفتار تا حدی از شخصی به شخص دیگر تغییر کند (ذوالفقاری و خورشیدی، ۱۳۹۰، ص ۹۷). در شروع فرایند، ما رفتار را مشاهده می‌کنیم خواه رفتار خویش یا رفتار دیگری و سپس آن را بر حسب درجه: الف. تطابق^۱: یعنی درجه تطبیق رفتار دیگران با رفتار مشاهده شده در همان موقعیت؛ ب، تداوم^۲: یعنی میزان تکرار رفتار مشاهده شده در همان موقعیت؛ ج. تفاوت^۳: یعنی درجه تطبیق یک رفتار مشاهده شده در موقعیت‌های مختلف، از نتیجه ترکیب اطلاعات تطابق، تداوم و تفاوت. با توجه به اینکه هر کدام از این سه حالت خود دارای دو حالت کم یا زیادند، می‌توان هشت ترکیب به‌دست آورد و بر همین اساس نظریه‌ها و اسنادهایی را به‌عنوان علت رفتار ساخت. البته ممکن است درنهایت به این نتیجه برسیم که رفتار علت درونی (به‌وسیله نیروهای درونی فرد) دارد و یا علت بیرونی (به‌وسیله نیروهای موجود در محیط پیرامون فرد) دارد. اسناد رفتار، کاربردهای بسیاری در مدیریت و رفتار سازمانی دارد و براساس نظریه اسناد، اگر بتوانیم علت رفتار را درست تشخیص دهیم، آنگاه می‌توانیم رفتارهای منفی را تغییر دهیم. در نظریه اسنادی بعضا به خود نیز اسناد می‌کنیم. مثال اگر افزایش حقوق و مزایا را به تلاش بیشتر خود اسناد کنیم، آن‌گاه به تلاش خود ادامه می‌دهیم و اگر افزایش مزایا را به دلیل علاقه‌مندی سرپرست به خود اسناد کنیم، آن‌گاه کوشش ما صرف تحکیم هرچه بیشتر روابط با سرپرست می‌شود (ذوالفقاری و خورشیدی، ۱۳۹۰، ص ۹۸).

استرس شغلی: استرس شغلی از عوامل مهم خطرزا برای سلامت انسان شناخته شده است که با تاثیر سیستم بر سلامت جسمی و روانی، عملکرد افراد را به میزان قابل توجهی کاهش می‌دهد و حتی عامل اصلی برای کارکنان محسوب می‌شود (میشل^۴، ۱۳۷۴، ص ۴۵). یکی از مسائل که با گسترش جوامع و افزایش تغییر و تحولات زندگی افراد، بهزیستی آنها را در معرض خطر قرار داده فشارهای روانی یا استرس شغلی است که امروزه بیش از هر زمان دیگری مشهود است. در دو دهه اخیر در کشورهای سنتی و پیشرفته و حتی در حال توسعه، موضوع استرس در سازمان‌ها مورد توجه

-
1. Consensus
 2. Consistency
 3. Distinctiveness
 4. Michael

قرار گرفته است (ایروانی، ۱۳۸۴، ص ۱۲). استرس از نظر لغوی از کلمه «استرینجر»^{۱۱} به مفهوم به هم رفتن و قبض شدن گرفته شده است. استرس، افسردگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسائل و مشکلات واقعی یا ذهنی پدید می‌آید. در تعریف دیگر استرس به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می‌شود. بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، استرس پدید می‌آید. دکتر «هانس سلیه»^{۱۲} یکی از پیشتازان پژوهش در این زمینه، استرس را به‌عنوان پاسخ نامشخص بدن به هرگونه تقاضا نامیده است. وی مفهوم حالت سازگاری عمومی را ابداع کرد. حالت سازگاری عمومی پاسخ خود به خودی به هرگونه تهدید بدنی یا احساسی نسبت به سلامت یک ساختار است. استرس تجربه‌ای است همگانی و عمومی که هر کس به کرات آن را در زندگی خود احساس کرده است، برخلاف تصور، استرس همیشه شامل حوادث ناخوشایند نیست بلکه می‌تواند محصول موفقیت‌های خوشایند و مطلوبی نیز باشد که سازگاری مجددی را در فرد مطالبه می‌کند. به عبارت دیگر شاید نکته اصلی در موقعیت‌های تنش‌زا نیاز به انطباق و سازگاری مجددی است که برای فرد ضرورت پیدا می‌کند (طبرزدی، ۱۳۸۵، ص ۸۳).

استرس یک پدیده روان‌شناختی است که سلامت جسمانی افراد را تهدید می‌کند و تقریباً در شکل‌گیری بیماری می‌تواند نقش مهمی داشته باشد (سادوک^{۱۳}، ۱۳۸۲، ص ۵۳۴). استرس علاوه بر ماهیت روانی-اجتماعی، واجد همبسته‌های فیزیولوژیکی نیز هست. تحمل استرس و وجود سطحی از آسیب‌پذیری جسمانی و ژنتیک، فرد را نسبت به اختلالات روان‌تنی مستعدتر می‌سازد. در این صورت، هریک از اعضا و سیستم‌های جسمانی ممکن است در معرض آسیب ناشی از استرس بوده و بیماری‌هایی مانند مشکلات قلبی-عروقی، تنفسی، گوارشی، سیستم ایمنی، پوستی یا سردرد در فرد بروز کند (استوارت^{۱۴}، ۱۹۹۸، ص ۶۰). سردرد یکی از شایع‌ترین بیماری‌هاست که استرس در شکل‌گیری و گسترش آن نقش مهمی ایفا می‌کند. نتایج پژوهش‌ها نشان داده است

-
1. Stringer
 2. Hans selye
 3. Sadock
 4. Stuart

که بیش از ۹۰ درصد مردم، حداقل یک روز در سال، سردرد را تجربه می‌کنند (کاجل^۱، ۱۹۹۷، ص ۱۱۱). از دیدگاه «سلیه»^۲، استرس واکنش نامشخص بدن نسبت به توضیحات و خواسته‌هایی است که از یک شخص انتظار می‌رود. به عبارت دیگر، استرس مجموعه تغییرات انطباقی است که بدن فرد، برای کمک به او جهت تطبیق خود با انواع موقعیت‌های اجتماعی، سیاسی و محیطی ارائه می‌دهد (کوپر^۳، ۱۹۹۴، ص ۱). همچنین استرس به موقعیت درونی فرد اطلاق می‌شود که تهدیدی را نسبت به وضعیت جسمی و یا آرامش روانی خود احساس کرده باشد (بلانچارد^۴، ۱۹۹۷، ص ۱). تأثیر استرس بر شخص سالم تابع عوامل مختلفی است که عبارت‌اند از: شدت استرس، اثرات خاص آن بر شرایط زندگی، وضعیت جسمی - روانی فرد (کوکلی^۵، ۲۰۰۳، ص ۱۲)، تعداد عوامل استرس‌زایی که هم‌زمان اتفاق می‌افتد (فروزنده و دل‌آرام، ۱۳۸۲، ص ۲۶)، سن و وضعیت سازگاری (بنیتا^۶، ۲۰۱۰، ص ۲۲). از سوی دیگر، دیدگاه‌های جدید در مورد استرس به جای تمرکز بر ماهیت استرس به نقش منابع روان‌شناختی فرد در رویارویی با عوامل فشارزا تأکید دارند. چون در مواجهه با استرس هرچه شیوه‌های مناسب‌تری به کار گرفته شود، آسیب ناشی از آن کمتر خواهد بود (فروزنده و دل‌آرام، ۱۳۸۲، ص ۲۶).

مقابله کردن عبارت‌است از تلاش‌هایی که برای کنترل و اداره کردن موقعیت‌هایی که به نظر خطرناک و تنش‌زا می‌رسند، به‌عمل می‌آید (الکلینیک^۷، ۲۰۰۱، ص ۱). از دیدگاه «لازاروس» و «فولکمن» (۱۹۸۴)، مقابله عبارت است از تلاش‌های فکری، هیجانی و رفتاری فرد که هنگام روبرو شدن با فشارهای روانی به‌منظور غلبه کردن، تحمل کردن یا به حداقل رساندن عوارض استرس به کار گرفته می‌شود (دافعی، ۱۳۷۸، ص ۱). در واقع منابع مقابله‌ای شامل ویژگی‌های خود شخص است که قبل از وقوع استرس وجود دارند، مانند برخورداری از عزت نفس، احساس تسلط

-
1. Gatchel
 2. Seliyeh
 3. Cooper
 4. Blanchard
 5. Kockly
 6. Benita
 7. Al klineke

بر موقعیت، سبک‌های شناختی، منبع کنترل و خود اثربخشی و توانایی حل مسئله (وفایی پور^۱، ۲۰۰۰، ص ۲۴). طبق نظر «لازاروس» و «فولکمن»^۲ دو شیوه اصلی مقابله با استرس وجود دارد که به‌عنوان روش‌های مقابله مسئله‌مدار و هیجان‌مدار شناخته می‌شوند. روش‌های مقابله مسئله‌مدار که در آن هدف اصلی، تسلط یافتن بر موقعیت و ایجاد تغییر در منبع فشارزاست و روش‌های مقابله هیجان‌مدار که در آن، هدف اصلی کاهش یا تبدیل سریع آشفتگی هیجانی است (براهانی، ۲۰۰۵، ص ۴۵).

مفهوم استرس شغلی: در طول سالیان اخیر و در عصر صنعتی و فراصنعتی، ماهیت کار و پیشه دچار تغییرات گسترده‌ای شده است و همزمان با پیشرفت علم و فناوری‌های جدید و از طرفی افزایش بی‌رویه بیماری‌های روحی و روانی، ارزش‌های اخلاقی و معنوی جامعه رو به افول نهاده، کم رنگ‌تر شده است و از طرفی هر روز مشکلات جدیدی ایجاد و پایدارتر می‌شوند. حال اینکه بشر امروز سعی دارد همسان و همگام با علم روز بوده یعنی اینکه فرزند زمان خویش باشد. بنابراین در این میان نیروهای بازدارنده‌ای نیز وجود دارد که بشر را به عقب می‌راند و ضمن تحقیر توانایی و دانایی او زندگی و به دنبال آن شغل و پیشه او را به خطر انداخته و در نهایت نیروهای وارده بر جمع، افراد یک سازمان و یا یک سیستم را متضرر می‌کند که از آن جمله استرس شغلی را به‌عنوان یک نیروی مخرب روحی و روانی می‌توان نام برد (راس و آلتمایر^۳، ۱۳۷۷، ص ۱۸). دامنه فشارهای عصبی تا جایی گسترده شده است که به‌صورت پدیده‌ای فراگیر در سازمان‌ها درآمده است و تنها معدودی از سازمان‌ها توانسته‌اند با توسل به راهکارهای مناسب از آثار زیان‌بار آن در امان بمانند (لارسون^۴، ۲۰۰۴، ص ۱۱۱۹). از دیدگاه مدیران، بهداشت روانی در محیط کار یعنی چاره‌اندیشی در مقابل پیدایش پریشانی‌های روانی و اختلال‌های رفتاری در کارکنان و سالم‌سازی محیط و فضای روانی و بهبود مناسب کارکنان است. چنانچه «کارل مینیجر» اعتقاد دارد که بهداشت روانی عبارت است از فعالیتی که باعث می‌شود تا فرد با محیط خود خوب سازگار شود و سازش کند

-
1. Vafaeipoor
 2. Lazarus&Folkman
 3. Ross &Altmaier
 4. Larson

و برداشتن از این محیط چنان باشد که باعث ناراحتی خود و دیگران نشود (عباس‌زادگان، ۱۳۸۴، ص ۲۹). استرس شغلی به مفهوم شرایطی است که شخصیت‌های کارکنان با عوامل شغلی که در حالات روانی و فیزیکی آنان تغییر ایجاد می‌کنند و بر انجام وظایف آنان تأثیرات منفی دارد، در تعامل هستند (تانگ چیپراسیت^۱، ۲۰۱۶، ص ۳۳). در سال ۱۹۱۳ «ژاسپر»^۲ در کتاب خود با عنوان «آسیب‌شناسی روانی عمومی» بر مفهوم واکنش تأکید می‌کند. از دیدگاه او، واکنش پاسخی عاطفی در برابر یک حادثه است. تقریباً در همان زمان، «آدولف می‌یر» ارتباط مستقیم میان محرک‌های محیطی و پدیده بیماری را به صورت فرضیه تدوین کرد. در اواسط قرن ۱۹، معنای فشار، گسترش بیشتری یافت و تنش بر روی اعضای بدن یا نیروی ذهنی را هم در بر گرفت. در ادامه، دیگر معانی مربوط به فشار ظهور یافتند اما به نظر می‌رسید همگی پیرامون معنای اصلی فشار همانند نوعی نیرو گرد آمده‌اند. این وضع تا سال ۱۹۳۶ باقی بود. در همان سال پژوهشگر جوانی در دانشگاه «مک‌گیل» مقاله‌ای منتشر کرد که منتج به متحول شدن درک ما از این بیماری شد و تعریفی نوین و کاملاً متفاوت برای فشار ارائه داد؛ آن پژوهشگر یعنی «هانس سلیه^۳» ابتدا آگاهانه از به کار بردن استرس یعنی «گرایش تحریک، گرایش پاسخ یا گرایش تداخل عمل و تأثیر متقابل» نام برد.

گرایش پاسخ: طبق این گرایش، تمرکز بر روی واکنش‌هایی قرار می‌گیرد که توسط شخص، نسبت به مقتضیات و تقاضاهای محیطی ایجاد شده است که این پاسخ ممکن است فیزیولوژیکی مثل افزایش ضربان قلب و یا روانی مثل احساس برانگیختگی باشد (خنیفر، ۱۳۸۷، ص ۹). پژوهش‌ها نشان داده است که زمانی که افسران پلیس با فشار طولانی مدت رو به رو هستند، عملکرد آن‌ها در اجرای قانون می‌تواند تأثیرات منفی بر روی آن‌ها داشته باشد (ال کیم^۴ و همکاران، ۲۰۱۵، ص ۱۴۳). به طور معمول، افسران زن و مرد در شرایط فشار، واکنش‌های یکسانی

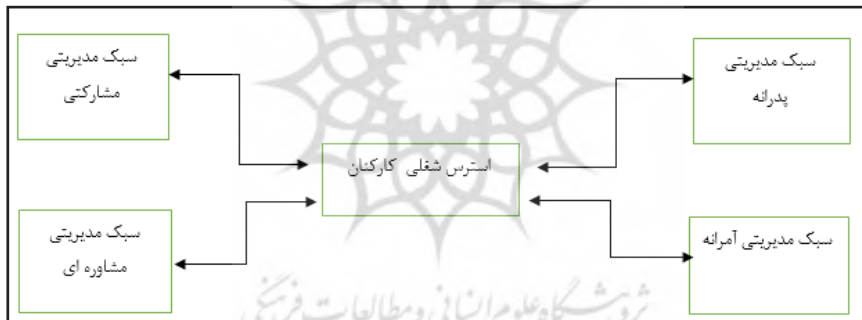
1. Tongchaiprasit

2. Jasper

3. Hans Selye

4. L. Kim

از خود نشان می‌دهند (هی^۱ و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۶۸۷) زمانی که فردی فشار طولانی مدتی را تحمل می‌کند، وارد مرحله سوم سندرم سازگاری عمومی شده است، که «سیلی»^۲ آن را خستگی یا افسردگی می‌نامد. در اینجا است که مشکلات پزشکی مربوط به استرس رخ می‌دهد (ال کیم و همکاران، ۲۰۱۵، ص ۱۴۳). مدیران سازمانی نیاز دارند که با اطلاع و شناسایی عوامل ایجادکننده استرس در محیط کار، نقش آن‌ها را در محیط کار کاهش داده و زمینه را برای رشد و بهبود کارایی و اثربخشی سازمانی آماده کنند، زیرا نپرداختن به استرسی که کارکنان نیروی انتظامی در حین انجام وظایف متحمل می‌شوند، می‌تواند خسارت‌های جبران‌ناپذیری به بار آورد. بنابراین، با گذشت زمان، کارکنان انگیزه کاری خود را از دست می‌دهند و این امر بهره‌وری نیروی کار را کاهش می‌دهد. بنابراین شناسایی میزان استرس کاری کارکنان و عوامل مؤثر بر آن برای کاهش این استرس‌ها بسیار ضروری و حیاتی است (شریعتی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۲۶۶).



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق (منبع: نگارنده)

روش‌شناسی

با توجه به اینکه این پژوهش از لحاظ هدف منجر به افزایش درک بهتر از سبک‌های رهبری در افزایش یا کاهش استرس شغلی در کارکنان پلیس آگاهی مشهد می‌شود و همچنین یافته‌های این پژوهش برای کنترل استرس شغلی کارکنان از طریق سبک رهبری لیکرت است، از نوع کاربردی محسوب می‌شود. پژوهش حاضر از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع همبستگی

1. He

2. Selye

است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان پلیس آگاهی مشهد است که تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۷۵ نفر تعیین و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌ها انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای در زمینه (ادبیات، سوابق، موضوع پژوهش و مبانی نظری) و از روش میدانی (توزیع پرسشنامه) استفاده شد. پرسشنامه تحقیق حاضر با استفاده از دو پرسشنامه استاندارد استرس شغلی^۳ و سبک مدیریتی لیکرت و بر مبنای طیف لیکرت ۵ درجه (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) طرح‌ریزی شد، که به بررسی متغیرهای تحقیق می‌پردازد. در این پژوهش به منظور بررسی میزان استرس شغلی و سبک مدیریتی، روش‌های آمار توصیفی از قبیل میانگین و انحراف معیار مورد استفاده قرار گرفت. به منظور بررسی رابطه متغیرهای جمعیت شناختی با میزان استرس شغلی و سبک مدیریتی از آزمون‌های تی مستقل، آنالیز واریانس و همبستگی پیرسون استفاده شد. برای پاسخ به سومین پرسش پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد و ساختار پایه داده‌ها برای ایجاد مدل اصلی مورد ارزیابی قرار گرفت. برای بررسی رابطه استرس شغلی و سبک مدیریتی که برای آن یک مدل مفهومی فرض شده بود از روش تحلیل مسیر استفاده شد. در این روش بررسی می‌شود که آیا مدل فرض شده مناسب هست یا خیر. نرم‌افزارهای مورد استفاده در این پژوهش، «ای.کیو.اس ۱/۶» و «اس.پی.اس.اس» بودند. سطح معناداری در این مطالعه ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

در این پژوهش برای سنجش روایی پرسشنامه از روش روایی محتوایی استفاده شد به گونه‌ای که ۱۰ پرسشنامه در اختیار خبرگان و اساتید دانشگاه قرار گرفته و از آنها خواسته شد نظرات خود را در این مورد بیان کنند. در خصوص بررسی پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ^۴ استفاده شد. میزان ضریب پایایی برای مؤلفه سبک رهبری مستبدانه (۰/۸۳)، سبک رهبری خیرخواهانه (۰/۷۸)، سبک رهبری مشورتی (۰/۸۶)، سبک رهبری مشارکتی (۰/۹۲)، و برای کل پرسشنامه

3. Jagdish K. Dua

4. Cronbach's Alfa

۰/۹۲ بوده است که مبین سطح مطلوب پایایی این پرسشنامه است. همچنین مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه استرس شغلی ۰/۹۳۶ به دست آمد. قبل از انجام آزمون‌های آماری شامل آزمون‌های همبستگی و استفاده از تحلیل مسیر، نرمال بودن متغیرها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف^۱ مورد ارزیابی قرار گرفت که براساس نتایج جدول ۱، همه متغیرهای تحقیق از توزیع نرمال برخوردار هستند و بنابراین آزمون همبستگی پیرسون را برای آن‌ها می‌توان به کار برد.

جدول ۱. بررسی نرمال بودن متغیرهای مورد بررسی

مقدار پی	درجه آزادی	مقدار آماره	متغیر
۰/۲۰۰	۱۷۴	۰/۰۶۵	سبک مدیریتی
۰/۲۰۰	۱۷۴	۰/۰۷۱	استرس شغلی
۰/۲۰۰	۱۷۴	۰/۰۷۹	مستبدانه
۰/۰۵۵	۱۷۴	۰/۰۸۸	خیرخواهانه
۰/۲۰۸	۱۷۴	۰/۰۶۶	مشورتی
۰/۲۸۵	۱۷۴	۰/۰۵۸	مشارکتی

فرضیه ۱: بین سبک مدیریتی مستبدانه با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول ۲. بررسی همبستگی بین سبک مدیریتی مستبدانه با استرس شغلی کارکنان

مقدار پی	مقدار ضریب همبستگی	سبک مدیریتی مستبدانه
(< 0.001)	۰/۳۸۲	

همانطور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، رابطه بین سبک مدیریتی مستبدانه و استرس شغلی معنادار شده است ($p < 0.001$). با توجه به مثبت بودن ضریب همبستگی رابطه دو متغیر یک رابطه مستقیم است و با افزایش سبک مدیریتی مستبدانه، استرس شغلی کارکنان افزایش می‌یابد.

فرضیه ۲: بین سبک مدیریتی خیرخواهانه با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول ۳. بررسی همبستگی بین سبک مدیریتی خیرخواهانه با استرس شغلی کارکنان

مقدار پی	مقدار ضریب همبستگی	سبک مدیریتی خیرخواهانه
($<0/001$)	$-0/333$	

همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود، رابطه بین سبک مدیریتی خیرخواهانه و استرس شغلی معنادار شده است ($p < 0/001$). با توجه به منفی بودن ضریب همبستگی رابطه دو متغیر یک رابطه معکوس است و با افزایش سبک مدیریتی خیرخواهانه، استرس شغلی کارکنان کاهش می‌یابد.

فرضیه ۳: بین سبک مدیریتی مشورتی با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول ۴. بررسی همبستگی بین سبک مدیریتی مشورتی با استرس شغلی کارکنان

مقدار پی	مقدار ضریب همبستگی	سبک مدیریتی مشورتی
($<0/001$)	$-0/309$	

همانطور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود، رابطه بین سبک مدیریتی مشورتی و استرس شغلی معنادار شده است ($p < 0/001$). با توجه به منفی بودن ضریب همبستگی رابطه دو متغیر یک رابطه معکوس است و با افزایش سبک مدیریتی مشورتی، استرس شغلی کارکنان کاهش می‌یابد.

فرضیه ۴: بین سبک مدیریتی مشارکتی با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول ۵. بررسی همبستگی بین سبک مدیریتی مشارکتی با استرس شغلی کارکنان

مقدار پی	مقدار ضریب همبستگی	سبک مدیریتی مشارکتی
($<0/001$)	$-0/302$	

همانطور که در جدول شماره ۵ مشاهده می‌شود، رابطه بین سبک مدیریتی مشارکتی و استرس شغلی معنادار شده است ($p < 0/001$). با توجه به منفی بودن ضریب همبستگی رابطه دو متغیر یک رابطه معکوس است و با افزایش سبک مدیریتی مشارکتی، استرس شغلی کارکنان کاهش می‌یابد.

در جدول ۶ نشان داده شده که بین همه ابعاد سبک مدیریتی و استرس شغلی رابطه وجود دارد. با توجه به معناداری رابطه بین دو متغیر مورد بررسی، می‌توان برای کشف ساختار روابط از تحلیل مسیر استفاده کرد. برای آرایه ساختار رابطه بین دو متغیر از آزمون ضریب همبستگی رابطه بین همه ابعاد دو متغیر مورد ارزیابی قرار گرفت که در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. بررسی میزان همبستگی بین استرس شغلی و سبک‌های مدیریتی

سبک مدیریتی مشارکتی	سبک مدیریتی مشورتی	سبک مدیریتی خیرخواهانه	سبک مدیریتی مستبدانه	استرس شغلی	
-۰/۳۰۲ (<۰/۰۰۱)	-۰/۳۰۹ (<۰/۰۰۱)	۰-/۳۳۳ (<۰/۰۰۱)	۰/۳۸۲ (<۰/۰۰۱)	۱	استرس شغلی
-۰/۴۳۲ (<۰/۰۰۱)	-۰/۳۷۹ (<۰/۰۰۱)	-۰/۲۷۹ (<۰/۰۰۱)	۱	۰/۳۸۲ (<۰/۰۰۱)	سبک مدیریتی مستبدانه
۰/۷۵۰ (<۰/۰۰۱)	۰/۷۶۱ (<۰/۰۰۱)	۱	-۰/۲۷۹ (<۰/۰۰۱)	-۰/۳۳۳ (<۰/۰۰۱)	سبک مدیریتی خیرخواهانه
۰/۸۷۶ (<۰/۰۰۱)	۱	۰/۷۶۱ (<۰/۰۰۱)	-۰/۳۷۹ (<۰/۰۰۱)	-۰/۳۰۹ (<۰/۰۰۱)	سبک مدیریتی مشورتی
۱	۰/۸۷۶ (<۰/۰۰۱)	-۰/۷۵۰ (<۰/۰۰۱)	-۰/۴۳۲ (<۰/۰۰۱)	-۰/۳۰۲ (<۰/۰۰۱)	سبک مدیریتی مشارکتی

ساختار در نظر گرفته شده با در نظر گرفتن نتایج حاصل از ضرایب همبستگی بین ابعاد سبک مدیریتی و استرس شغلی بود. همچنین چون در قسمت بررسی اطلاعات جمعیت شناختی نشان داده شد که متغیر جایگاه با همه ابعاد سبک مدیریتی به جز سبک مدیریتی مستبدانه معنادار بود، لذا این متغیر به منظور کنترل اثر در مدل وارد شد. جدول شماره ۷ نشان می‌دهد که مدل برازش شده به داده‌ها مدل مناسبی است.

جدول ۷. بررسی مناسب بودن برازش مدل بر اساس ساختار فرض شده

RHR	NFI	GFI	RMSEA	شاخص
۰/۰۰۰	۱	۱	۰/۴۸۸	مقدار برازش

بحث و نتیجه گیری

موفقیت سازمان در بهبود بهره‌وری و تحقق اهداف، در گرو چگونگی اعمال مدیریت و سبک‌های مؤثر رهبری مدیر است. مدیران با استفاده از سبک صحیح رهبری می‌توانند باعث رضایت شغلی کارکنان، افزایش بهره‌وری در سازمان و در نهایت باعث کاهش استرس شغلی در کارکنان شوند. نتایج فرضیه اول نشان داد که: بین سبک مدیریتی مستبدانه با استرس شغلی کارکنان رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد که با افزایش مدیریت مستبدانه استرس شغلی کارکنان افزایش می‌یابد که این نتیجه با پژوهش آقامحمدی و رستگار (۱۳۹۰) که بین سبک رهبری آمرانه و استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد، همسو است. در این سبک، رهبر به زیردستان خود اعتماد کمی دارد و روابط رهبر و پیرو مبتنی بر ترس و ارباب است و این موضوع در پژوهش حاضر نیز حاصل شد؛ همچنین به دلیل جو بی‌اعتمادی موجود، کار گروهی تشویق نمی‌شود، روحیه افراد ضعیف و بازده کارکنان نیز پایین است. نتایج پژوهش در فرضیه‌های دو، سه و چهار نشان داد که بین سبک‌های مدیریتی خیرخواهانه، مشورتی و مشارکتی، رابطه معنادار منفی وجود دارد که با افزایش هرکدام از این سبک‌ها استرس شغلی کارکنان کاهش پیدا می‌کند. این نتیجه با نتایج پژوهش قره و حسامی (۱۳۹۵) که نشان داد بین سبک رهبری انسان مدار و استرس شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و نتایج حاصل از رگرسیون این پژوهش که نشان داد سبک مدیریتی مدیران پیش‌بینی کننده قوی برای استرس شغلی و پیشرفت شغلی کارکنان است، هم‌سو است. در نتیجه به‌منظور پیشرفت شغلی کارکنان و کاهش استرس در سازمان مدیران باید سبک رهبری انسان‌مدارانه را مورد توجه قرار دهند. پژوهش آقامحمدی و رستگار (۱۳۹۰) نیز نشان داد که سبک مدیر می‌تواند زمینه‌های بلوغ کارکنان را فراهم سازد. در واقع، او می‌تواند با اتخاذ سبکی مناسب، زمینه‌های تشویق کارکنان به قبول مسئولیت‌های بیش‌تر و سنگین‌تر را فراهم آورد. در این صورت میزان تعلق آنان به سازمان بیش‌تر و افزون‌تر شده، سازمان را در رسیدن به اهدافش یاری خواهند کرد. در بررسی نتایج این فرضیه، سبک رهبری حمایتی یا پدران سبکی است که اعتماد مدیر به کارکنان در حد ارباب و رعیت بوده و تعامل اندک توأم با ملاحظاتی از جانب روسا و احتیاط از جانب کارکنان برقرار می‌شود و مدیر از پاداش و برخی تنبیهات بالفعل و بالقوه برای

انگیزش کارکنان بهره می‌گیرد. در نتیجه در این فرضیه، سبک مدیریتی خیرخواهانه با افزایش نمره، استرس کمتر را نتیجه خواهد داد، بدین معنا که با استفاده مدیر از این سبک، کارکنان از استرس کمتری نسبت به سبک آمرانه برخوردارند.

پیشنهادها

- برای کارایی و اثربخشی سبک‌های مدیریتی برای کاهش استرس شغلی کارکنان پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های نظامی به موارد زیر عمل کنند:
- انتخاب نوع سبک رهبری از عوامل مهم وظایف مدیر است که با توجه به یافته‌های پژوهش، سبک مدیریتی مستبدانه در افزایش استرس کارکنان موثر بوده که پیشنهاد می‌شود با توجه به برخورد کارکنان با جرایم مختلف و غیر قابل پیش‌بینی در حوزه پلیس آگاهی که به دنبال آن افزایش استرس در کارکنان به وجود خواهد آمد، روسا و مدیران از سایر سبک‌های مدیریتی که در پژوهش آمده استفاده کنند.
- طبق نتایج پژوهش بین سبک مدیریتی مشورتی و مشارکتی و کاهش استرس شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؛ قوانین خشک و غیرقابل انعطاف نیز در سازمان‌های نظامی و به‌ویژه معاونت آگاهی می‌تواند یکی از عوامل ایجاد فشار برای کارکنان باشد. بنابراین مدیرانی که دارای مسئولیت و اختیار هستند می‌توانند با انعطاف‌پذیر شدن و مشورت‌های لازم، زمینه‌های کاهش تنش و استرس را فراهم کنند.

فهرست منابع

- افچه، سیدعلی اکبر. (۱۳۸۵). مبانی فلسفی و تئوری‌های رهبری و رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت.
- افچه، سیدعلی اکبر. (بهار و تابستان ۱۳۸۰). رهبری و مدیریت اسلامی. مجله دانش و توسعه. ۸(۱۳)، صص ۴۲-۲۷.
- بازیابی از: <http://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/150864>
- ایروانی، هوشنگ. (۱۳۸۴). شناسایی عوامل سازمان و شغلی استرس‌زای کارکنان امور مشترکین شرکت توزیع برق اصفهان (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- آزاد مرزآبادی، اسفندیار و غلامی فشارکی، محمد. (بهار ۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر استرس شغلی نظامیان. مجله طب نظامی. ۱۳(۱)، صص ۱-۶. بازیابی از: <http://www.sid.ir/Fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=12909>
- آقامحمدی، زهره و رستگار، عباسعلی. (زمستان ۱۳۹۰). بررسی عوامل موثر بر پذیرش بانکداری الکترونیکی (مطالعه موردی: بانک ملت). نشریه مدیریت بازرگانی. ۳(۱۰)، صص ۱۱۴-۹۳. بازیابی از:

https://jibm.ut.ac.ir/article_28560.html

خنیفر، حسین. (پاییز ۱۳۸۷). استرس شغلی؛ از افسانه تا واقعیت. فصلنامه علمی راهبرد. ۱(۱)، صص ۹-۳۹. بازیابی از: <http://www.ensani.ir/fa/content/227192/default.aspx>

خورشیدی، عباس و ذوالفقاری، حسین. (۱۳۹۰). تئوری‌های مدیریت و رهبری. انتشارات یسطرون. راس، راندال و التمایر، ام. الیزابت. (۱۳۷۷). استرس شغلی. غلام‌رضا خواجه‌پور (مترجم). انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.

سادوک، بنجامین جیمز. (۱۳۸۲). خلاصه روانپزشکی علوم رفتاری - روانپزشکی بالینی. انتشارات شهرآب، آینده‌سازان. شریعتی، مسعود؛ نوربخش، سیدمرتضی؛ رفعتی‌اصل، سیدعزیز و بهری، سروش. (تابستان ۱۳۹۰). استرس پلیس: عوامل مؤثر بر استرس دانش‌آموختگان شاغل در کلانتری‌های تهران بزرگ. مطالعات مدیریت انتظامی. ۶(۲)، صص ۲۶۶-۲۹۵. بازیابی از: <http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=174750>

دافعی، محمد. (۱۳۷۸). ارتباط روش‌های مقابله با ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روانی در بین خانواده‌های یزد (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه تربیت مدرس.

طبرزدی، زین‌العابدین. (بهار و تابستان ۱۳۸۵). بررسی عوامل ایجادکننده استرس در سازمان‌ها. فصلنامه جمعیت. ۱۵(۵۵) و (۵۶)، صص ۸۳-۱۰۶. بازیابی از: <http://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/316928>

عباس‌زادگان، سیدمحمد. (آذر و دی ۱۳۸۴). مدیریت بهداشت روانی. مجله مدیریت. (۱۰۳)، صص ۲۸-۳۱. بازیابی از: <http://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/110606>

میشل، فوکو. (۱۳۷۴). حقیقت و قدرت. بابک احمدی (مترجم). تهران: انتشارات مرکز. نکویی‌مقدم، محمود. (پاییز و زمستان ۱۳۸۷). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) در سازمان‌های دولتی. مجله مدیریت دولتی. (۱)، صص ۱۲۲-۱۰۵. بازیابی از: <http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=88154>

وثیق‌زاده، حمید. (اسفند ۱۳۹۳). لیستی از سبک‌های مختلف مدیریت. سایت راسخون. بازیابی از: <http://rasekhoon.net/article/show/1040270>

فروزنده، نسرين و دل‌آرام، محمد. (پاییز ۱۳۸۲). بررسی تاثیر رفتار درمانی شناختی بر روش‌های مقابله‌ای دانشجویان غیرپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد. فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد. ۵(۳)، صص ۳۴-۲۶. بازیابی از: http://journal.skums.ac.ir/browse.php?a_id=142&sid=1&slc_lang=fa

فقهی فرهنگ، ناصر. (پاییز ۱۳۸۸). مدیریت استرس مدیران و کارکنان سازمان. مجله مدیریت بهره‌وری. ۳(۱۰)، صص ۱۶۵-۱۸۸. بازیابی از: <http://www.sid.ir/Fa/Journal/ViewPaper.aspx?id=119741>

قره، محمدعلی و حسامی، لقمان. (پاییز ۱۳۹۵). ارتباط سبک‌های مدیریتی مدیران با استرس شغلی و انگیزه پیشرفت شغلی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان. فصلنامه مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. ۳(۱۱)، صص ۵۱-۴۷.

بازیابی از: http://fmss.journals.pnu.ac.ir/article_3144_447.html

klineke .C. (2001). Coping with life challenges. Tehran: SpandHonar publisher.

Barahani M. (2005). Fundamental of psychological of Hilgard Etkinson. Tehran: Roshd

Barbuto J., & Xu. Y. (2006). Sources of motivation, interpersonal conflict management style, and leadership effectiveness: A structural model. Psychology rep, 98(1), pp3-20. Retrieved from:<https://doi.org/10.2466/pr0.98.1.3-20>

Blanchard B. (1997). Preventive Stress Management in Organizations. New York: American Psychological Association.

Cooper C., roy, L. P. (1994). Causes, coping and Consequences of Stress at work.

Gatchel R, (1997). Psychophysiological disorders. Washington: American Psychological Associa-

- tion.
- He, N., Zhao, J., Archbold, C.A., (2002). Gender and police stress: the convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Police. Int. J. Police Strategy Manage.* 25(4). Pp, 687-708. Retrieved from: DOI: 10.1108/13639510210450631
- Kockly R. (2003). *Stress and fatigue in Mental Health Nursing - 5th Ed.* Fontain Flettcher-Fondations of Neurology-Pearson Education.
- L. Kim, J, Wells, W, vardalis, J, Johnson, Sh, Lim, H, (2015). Gender difference in Occupational stress: A study of the South Korean National Police Agency. *International Journal of Law, Crime and Justice*, pp. 143-149. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2015.09.001>
- Lareson, L. L (2004) internal auditors and job stress. *Managerial Auditing Journal*, 19(9), pp 1119-1130. Retrieved from: DOI: 10.1108/02686900410562768
- Li Yu, P, Fang, Shih-Chieh & Wang, Yu-Lin (2016). Improving IT professional job skills development: The use of management styles and individual cultural value orientation, *Journal of Asia Pacific Management Review*. 21(2), pp 63-73. Retrieved from: <https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2015.07.002>
- Steward, Thomas & Ruckdeschel, Clare (1998). *Intellectual capital: The new wealth of organizations*, Volume 37, Issue 7, pp 56-59. Retrieved from DOI: 10.1002/pfi.4140370713
- Tongchaiprasit, P. & Ariyabuddhiphongs, Vanchai (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress, *International Journal of Hospitality Management*. (55), pp 33-40. Retrieved from: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009>
- Vaghan Benita (2010). *Nursing fundamentals Demystified Self Teaching*. New York McGraw Hill Medical Co.