

فصلنامه دانش انتظامی سمنان ، دوره یازدهم ، شماره چهل و یکم ، پاییز ۱۴۰۰

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۷/۱۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۰۸/۱۸

صفحات: ۱۰۵ - ۷۸

تأثیر عوامل استرس زا بر عملکرد کارکنان یگان ویژه استان سمنان در کنترل اغتشاشات

نویسنده:

علی افشار^۱، حسین ترکی^۲، ابراهیم بینائیان^{۳*}

چکیده

مقدمه: استرس (تنش یا فشار روانی) یکی از مهمترین عواملی است که بر عملکرد همه ی کارکنان به ویژه کارکنان ناجا تاثیر می گذارد و اثربخشی و کارآمدی کارکنان و سازمان ها یا شکست آنها را رقم می زند.

زمینه و هدف: هدف از این تحقیق تعیین تاثیر عوامل استرس زا بر عملکرد کارکنان یگان ویژه استان سمنان در کنترل اغتشاشات است.

روش شناسی: این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی، باهدف کاربردی و جامعه آماری، کلیه کارکنان یگان ویژه استان سمنان در سال ۱۳۹۶ به تعداد ۱۳۰ نفر است. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان حجم نمونه برابر ۸۰ نفر و از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. ابزار اندازه گیری پرسش نامه (محقق ساخته) و نمرات ارزیابی عملکرد سالانه کارکنان می باشد. اعتبار این ابزار توسط استاد راهنما تایید و پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۰ تایید شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، شاخص های گرایش به مرکز (میانگین) و شاخص های پراکندگی (انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون تی مستقل) از طریق برنامه نرم افزاری SPSS ۱۹ استفاده شد.

^۱ عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین.

^۲ عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین.

^۳ نویسنده مسئول: کارشناس ارشد علوم عملیات ویژه، دانشگاه علوم انتظامی امین. alibina1394@gmail.com

یافته ها و نتیجه گیری: یافته های پژوهش نشان داد، تفاوت معناداری بین عملکرد یگان ویژه تحت تاثیر عوامل استرس‌زای فردی، سازمانی و محیطی وجود دارد به طوریکه افراد تحت تاثیر عوامل استرس‌زای فردی، سازمانی و محیطی کم، به طور معناداری عملکرد بهتری دارند. ضمناً بین متغیرهای وارد شده به تحلیل، برحسب میزان همبستگی با عملکرد یگان ویژه، تنها متغیر عوامل استرس‌زای فردی در مدل باقی ماند و ۶۴/۶ درصد از واریانس عملکرد یگان ویژه را تبیین نمود و بیانگر آن است که از بین متغیرها، تنها متغیر عوامل استرس‌زای فردی، به طور معناداری پیش‌بینی کننده‌ی عملکرد کارکنان یگان ویژه می‌باشد.

واژگان کلیدی: استرس، عوامل استرس‌زا، عملکرد، یگان ویژه، اغتشاشات



بیان مساله

در جهان رقابتی امروز تنها سازمان هایی می توانند در این شرایط پرتلاطم باقی بمانند که به بهترین نحو از منابع خود استفاده نمایند. یکی از منابع مهم سازمان ، نیروی انسانی است. از آنجا که سازمان برای رفع و جبران کاستی ها ، ارتقاء بهره وری و اثربخشی و همچنین کشف توانایی های کارکنان خود، به سنجش عملکرد آنان نیاز دارد، ارزیابی عملکرد نیروی انسانی فرایندی بسیار مهم در توسعه کارکنان و سازمان می باشد (بهبهانی، ۱۳۹۱: ۹۷).

در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در عملکرد کارکنان سازمانها یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است و فشار عصبی در سازمان همچون آفتی فعالیت ها را تحلیل داده وازبین می برد. توجه به محیط های شغلی و شرایط کار کارکنان امری است که موجب بالا بردن کیفیت کار حفظ سلامت و بهداشت کارکنان و جهت بهره جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری مورد توجه قرار گرفته است با توجه به تاثیر استرس شغلی بر زندگی و کارکنان دست اندرکار این گونه سیستم ها باید عوامل مرتبط با رضایت مندی را یافته و جهت پیشرفت و ارتقای سطح کارایی کارکنان مورد توجه قرار دهند (علوی، ۱۳۷۲: ۵۱).

استرس دارای پیامدهای فیزیولوژیکی ، پیامدهای روان شناختی ، پیامدهای شناختی (کاهش و از دست دادن تمرکز حواس، کاهش خلاقیت ، افت کیفیت تصمیم گیری و اتخاذ تصمیمات ضعیف و بی کیفیت) و پیامدهای رفتاری (غیبت ،توقف کار و ترک خدمت) است. رفتارهایی همچون کاهش عمدی کیفیت یا کمیت تولید، تعمیرات غیرضروری و متوقف کردن ماشین آلات ممکن است در اثر استرس افزایش یابند (قلی پور، ۱۳۹۱: ۲۸۲)، استرس های حاد، نیروی انسانی را ضایع میکند و اهداف سازمان را دستخوش تزلزل می نماید (قاسمی، ۱۳۸۸: ۶۵۶). استرس نقطه شروع ابتلا به افسردگی است که می تواند بر سلامت جسم و روح انسان تأثیر بگذارد ، از این رو شناخت عوامل استرس زا و آنچه را که برای کاهش این عوامل می توان انجام داد دارای اهمیت است (همان)

ماهیت مشاغل نظامی و انتظامی به دلیل گستردگی ارتباطات اجتماعی و سازمانی از نظر نوع ارتباط سطح جغرافیای تحت پوشش و انواع ارباب رجوع و مخاطبان، فشارهای فراوان روانی رادر این شغل گنجانده است. پس مفهوم استرس شغلی و فشار زیاد کار، هیچ جا آشکارتر از مجموعه های نظامی و انتظامی به ویژه یگانهای ویژه ناجا نمی باشد (عدالت، ۱۳۸۵: ۲۶). لذا شواهد و دلایل موجود حکایت از آن دارد که زمینه های استرس شغلی در عملیات های یگان ویژه وجود دارد و انتظار می رود با بیان این مسأله که «میزان تاثیر عوامل استرس زا بر عملکرد کارکنان یگان ویژه در کنترل اغتشاشات» چقدر است؟ به دنبال یافتن پاسخ های مناسب و راهکارهایی مقتضی برای این مسائل می باشد

اهداف پژوهش

- بررسی تاثیر عوامل فردی بر عملکرد کارکنان یگان ویژه.
- بررسی تاثیر عوامل سازمانی بر عملکرد کارکنان یگان ویژه.
- بررسی تاثیر عوامل موجود در محیط کار بر عملکرد کارکنان یگان ویژه.
- اولویت بندی عوامل استرس زا بر عملکرد کارکنان یگان ویژه.

مبانی نظری پژوهش:

استرس^۱: در اوایل قرن هفدهم میلادی استرس با مفهوم سختی کار و عذاب شغلی به کار می رفت و در سال های آخرین هجدهم با موضوع هایی از قبیل فشار کار، زور و اجبار کاری، فشار فکری و کوشش زیاد مترادف بوده است و در زبان فارسی استرس را «تکانه های عصبی» «فشار روانی» «تنیدگی» آورده اند (امیرحسینی، ۱۳۸۳: ۶۵).

استرس شغلی^۱

استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغلی دانست که اکثر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. در بعضی موارد به کارگیری فرد در کاری که با توانایی‌ها و اطلاعات او همخوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری او می‌تواند باعث ایجاد استرس در فرد شود. برای نمونه یکی از وضعیت‌های پراسترس^۲ و مرتبط با شغل این است که از یک سو کارگر یا کارمند در معرض خواست‌ها یا فشارهای زیاد در محیط کار قرارگیرد و از سوی دیگر برای برآوردن این خواست‌ها وقت محدودی در اختیار داشته باشد و طبیعی است که چون نمی‌تواند از پس انجام آنها برآید، با ایرادگیری‌های پی در پی سرپرستان روبه رو می‌شوند (تیموری، ۱۳۸۳: ۲۴).

تقسیم بندی مشاغل بر حسب فشار روانی

مشاغل را بر حسب فشار روانی به چهار دسته تقسیم می‌نمایند:

۱- مشاغل فعال: آنهایی هستند که فرد به هنگام کار تحت فشار زیادی قرار می‌گیرد ولی برای حل مسئله فرصت‌های زیادی دارد. چنین به نظر می‌رسد که ساعت‌های انجام کار طولانی می‌شوند ولی این زمان در اختیار فرد است. برای مثال پزشکان، مهندسين، مدیران اجرایی و سایر افراد حرفه‌ای دارای مشاغل فعال هستند.

۲- مشاغل با فشار اندک: مشاغلی هستند که فرد را تحت فشار زیادی قرار نمی‌دهند و او به هنگام تصمیم‌گیری تحت هیچ‌گونه فشار روانی نیست. برای مثال در آمریکا اعضای هیات علمی دانشگاه‌ها که از نظر استخدامی به صورت قطعی و رسمی درآمده‌اند تعمیر کاران و هنرمندان موفق از جمله کسانی هستند که به کارهای با فشار پایین مشغولند (ابدري، سرايداريان، ۱۳۷۶: ۶۳).

^۱ - Job Stress

^۲ - stressful

۳- مشاغل غیر فعال: کسانی که به چنین کارهایی می پردازند نباید از مهارت بالایی برخوردار باشند و به مغز و فکر خود هم فشار زیادی وارد نمی آورند. چون نمی خواهند مسئله‌ای را حل کنند یا تصمیم مهمی بگیرند. کسانی که به چنین کارهایی مشغولند نباید لزوماً دارای خلاقیت و ابتکار عمل باشند برای مثال نگهبانان و کسانی که صورتحساب می نویسند متصدی این گونه مشاغل اند (همان).

۴- مشاغل با فشار بالا: کسانی که به چنین کارهایی مشغولند به هنگام کار تحت فشار زیادی قرار می گیرند میدان زیادی برای ابراز نظر یا تصمیم‌گیری ندارند. این افراد باید ساعت‌های زیادی کار کنند و مقررات دقیقی را اجرا نمایند و نمی توانند برای رفع نیازهای شخصی خود وقت زیادی صرف کنند برای مثال پلیس، کارگر خط مونتاژ و پرستاران نمونه کسانی هستند که به هنگام کار تحت فشار بالای قرار می‌گیرند. بنابراین صرف نظر از توجه به وظایف خاصی که فرد انجام می‌دهد هر شغلی که بیشتر دارای چنین خصوصیتی باشد، میزان فشار روانی که در بین دارندگان اینگونه مشاغل ایجاد می‌شود نیز بیشتر خواهد بود (همان: ۶۴)

برخی مشاغل چون کار در آتش نشانی، اورژانس، امداد رسانی در بلایا و سوانح کادر نیروی انتظامی و نیروی هوایی به خودی خود خطرناکند و عواملی چون از دست دادن جان، انزوای مکانی یا اجتماعی، اسارت جدایی طولانی مدت از خانواده منجر به ایجاد استرس در افراد می‌شود تحقیقات نشان داده‌اند؛ آلودگی هوا، سر و صدای وسایل نقلیه، نوبت کاری برخورد با رانندگان مختلف، مشاهده مناظر دلخراش از تصادفات و غیره از عوامل استرس‌زای پلیس هستند (پوراسدی، ۱۳۸۲: ۳۷).

البته شدیدترین حالت استرس در ارگان‌های نظامی، همان مواجهه با جنگ و یا شرکت در یک عملیات جهت کنترل شورش و اغتشاش می‌باشد. استرس‌های دیگر در نیروهای نظامی و انتظامی عبارتند از جدایی طولانی مدت از خانواده، افزایش احتمال از دست دادن انزوای مکانی یا اجتماعی، چیزهای مورد علاقه مثل از دست دادن جان در سانحه هوایی در سرزمین‌های دور افتاده و گرمسیر، یا عملیاتی، ترفیع و پیشرفت، تنزل درجه، بازنشسته شدن در میانسالی و سایر موارد از این قبیل فشارهای شغلی و سنگینی مسئولیت‌های بزرگ بعنوان استرس همراه با مشکلات روانی منجر به تغییرات پاتولوژیک می‌شود (جنایی به نقل از موسوی، ۱۳۷۸: ۵).

بنابراین، با توجه به آنچه گفته شد مشخص می شود که استرس و فشار شغلی جزء جدایی ناپذیر شغل کارکنان ناجا می باشد. و اگر کارکنان نتوانند در زمینه های مختلف در برابر آن سازگاری نشان دهند یا این که با آن مقابله نمایند اثرات سوء بر ارگانسیم آن ها اعمال می شود. لذا شناسایی عوامل استرس زا در یگان های ویژه می تواند در ارایه راهکارهایی جهت کاهش عوامل استرس زا در کارکنان یگان ویژه مفید واقع شود(همان).

عوامل استرس زا^۱

در حقیقت هر چیزی که انسان را بیش از حد تحت فشار قرار دهد و به تحلیل جسم و روان بیانجامد عامل استرس زا نامیده می شود(تیموری، ۱۳۸۳ : ۱۴). به طور کلی عواملی که باعث استرس شغلی در محیط کار می شوند را می توان به سه دسته کلی تقسیم کرد:

۱. عوامل فردی

- ابهام نقش: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب نارسا یا گمراه کننده اند. ابهام نقش در واقع زمانی به استرس می انجامد که فرد را از بهره وری و پیشرفت باز می دارد.
- گرانباری نقش: اگر فرد نتواند از عهده انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید، دچار استرس خواهد شد.
- کمباری نقش: در این وضعیت از مهارتهای فرد به طور کامل استفاده نمی شود.
- ناسازگاری نقش: هنگامی اتفاق می افتد که پذیرش مجموعه ای از الزامات شغلی با پذیرش مجموعه ای دیگر در تضاد است(همان: ۱۵).

۲. عوامل سازمانی:

شرایط فیزیکی سازمان و مراحل حیات سازمان که چهار مجموعه کلی فشارهای عصبی سازمانی:

الزامات شغلی

الزامات شغلی عوامل ایجاد فشارهای عصبی در مشاغل می‌باشند شاغل جراحی ، کنترل ترافیک هوایی و هدایت تیمهای فوتبال حرفه‌ای در مقایسه به شغلهایی مانند پزشک عمومی، مسئول بار هواپیما و مسئول آموزش تیم تحت فشار عصبی بیشتری هستند.

یکی دیگر از فشارهای عصبی ناشی از الزامات وظیفه‌ای میزان کار بیش از اندازه است کار اضافه زمانی بوجود می‌آید که کار واگذار شده به فرد خارج از توان او باشد. کار اضافی هم ممکن کمی بوده (فرد وظایف زیادی به عهده دارد و با وقت او برای انجام این وظایف مربوط را ندارد) به هر حال باید توجه داشت که سادگی کار هم ممکن است ناخوشایند باشد.

الزامات فیزیکی

الزامات فیزیکی بستگی به مکان شغل دارد یکی از عوامل مهم درجه حرارت است به عنوان مثال ممکن است کارکردن در فضای آزاد هنگامی که درجه حرارت بی نهایت زیاد است منجر به ایجاد فشار عصبی شود این موضوع در مورد دفتر کاری که حرارت نامناسب دارد و سرد است نیز صدق می‌کند (الوانی، معمارزاده، ۱۳۸۳ : ۵۱)

الزامات نقش

الزامات نقش نیز می‌تواند مبنای ایجاد فشار عصبی شود نقش عبارت است از مجموع رفتارهای سازمانی در یک گروه یا سازمان که با یک شغل سازمانی همراه باشد. فشار عصبی ممکن است ناشی از ابهام نقش (روشن نبودن انتظاراتی که از فرد دارند) یا تضاد نقش ناهماهنگی بین دو یا چند نقش (همان: ۵۲) .

الزامات مراوده با دیگران

آخرین مجموعه از عوامل ایجاد کننده فشار عصبی از سه الزام مراوده با دیگران تشکیل شده است که می‌تواند در یک محیط سازمانی مقابل فرد قرار گیرد. فشار برای محدود کردن تولید، فشار برای انجام هنجارهای گروهی و نظایر آن از نوع فشارهای گروهی می‌باشند. سبک رهبری نیز می‌تواند باعث ایجاد فشار عصبی شود. فرض کنید فردی نیازمند حمایت اجتماعی رهبر خود باشد اگر رهبر مورد نظر تا حدودی خشن بوده و توجه

و دلسوزی چندانی نسبت به او نشان ندهد احتمالاً احساس فشار عصبی خواهد کرد بالاخره شخصیت و رفتار نیز ممکن است باعث ایجاد فشار عصبی شوند. تضاد زمانی بوجود می‌آید که دو یا چند نفر با وجود تن و تنهایی که با یکدیگر دارند مجبور به همکاری باشند. (همان).

ویژگیهای شغلی که بر استرس شغلی تاثیر دارند را می‌توان در چهار دسته کلی آهنگ کار، تکرار کار، نوبت کاری و ویژگیهای مربوط به وظیفه تقسیم‌بندی کرد (علوی، ۱۳۷۲: ۶۳).

۱. روابط میان فردی: کیفیت روابط کارکنان در محیط کار بر میزان استرس شغلی تاثیر دارد.

۲. ساختار و جو سازمانی: ساختارهایی که قدرت تصمیم‌گیری بیشتری به کارکنان خود می‌دهند استرس کمتری ایجاد می‌کنند.

۳. روش مدیریت منابع انسانی: شیوه‌های کار در مدیریت منابع انسانی بر میزان استرس‌های وارده بر افراد تاثیر دارد.

۴. فناوری و خصوصیات مادی: در رابطه با متغیرهای مادی استرس زمانی رخ می‌دهد که حداقل شرایط زیستی فراهم نباشد.

۳. عوامل محیطی

طبق مکتب فکری انسان گرایانه ی کارل راجرز و آبراهام مزلو، تفاوت در مشخصات فردی مانند شخصیت و شیوه سازگاری فرد، مهم‌ترین عوامل در ایجاد استرس کاری در افراد است. به عبارت دیگر، چیزی که برای یک نفر استرس‌زا است ممکن است برای دیگری مهم نباشد. این دیدگاه استراتژی‌های پیشگیرانه‌ای را به دنبال داشته است که تمرکز بر کارمندان و راه‌هایی برای کمک به آنها برای سازگاری با موقعیتهای مختلف شغلی است (کوه پیمان، ۱۳۹۰: ۴۲).

عوامل استرس شغلی در محیط کار عبارتند از:

۱. **طراحی وظایف:** حجم کار زیاد، کم بودن ساعات استراحت، شیفت کاری طولانی، کارهایی که از مهارت کارمند استفاده نمی‌کنند، و حس کنترل در آنها کم است.
۲. **سبک مدیریت:** فقدان مشارکت کارمندان در تصمیم‌گیری، ارتباطات ضعیف
۳. **نگرانیهای کاری:** عدم امنیت شغلی و فقدان فرصت برای رشد، پیشرفت، یا ارتقاء؛ تغییرات سریع برای آنچه که کارمندان برای آن آماده نیستند.
۴. **ارزشهای جامعه:** وقتی ارزشهای جامعه در میان افراد مختلف باشد ممکن است باعث ایجاد استرس شود.
۵. **فشار کاری کم:** انجام دادن کار کم نیز یکی از علل استرس است.

پی‌آمدهای فشار عصبی

فشار عصبی دارای پیامدهایی نیز می‌باشد، اگر فشار عصبی مثبت باشد ممکن است نتیجه آن فعالیت جدیت و انگیزش بیشتر باشد. البته بیشتر پیامدهای منفی فشار عصبی مورد توجه می‌باشد (الوانی ، معمارزاده، ۱۳۸۳: ۶۸).

۱. **پی‌آمدهای فردی:** پی‌آمدهای فردی نتایجی هستند که عمدتاً بر فرد اثر می‌گذارند. هر چند ممکن است سازمان نیز به طور مستقیم یا غیرمستقیم از این پیامد متاثر شود ولی این فرد است که بهای اصلی را می‌پردازد. پی‌آمدهای فردی فشار عصبی را می‌توان به سه گروه رفتاری، روانی جسمی تقسیم کرد.

۲. **پی‌آمدهای رفتاری:** پیامدهای رفتاری فشار عصبی واکنشهایی هستند که ممکن است باعث ایجاد آسیب به فرد یا دیگران شوند یکی از این نوع رفتارها سیگار کشیدن است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد بین اعتیاد به الکل و مواد مخدر با فشار عصبی رابطه‌ای وجود دارد البته این ارتباط چندان زیاد نیست. حادثه آفرینی خشونت و بهم خوردن اشتها نیز از جمله پی‌آمدهای رفتاری فشار عصبی می‌باشند (الوانی ، معمارزاده، ۱۳۸۳: ۶۸)

۳. **پی‌آمدهای روانی:** پیامدهای رفتاری فشار عصبی بستگی به سلامت جسمانی - روانی فرد دارند هنگامیکه اشخاص در محیط کار با فشار عصبی شدیدی مواجه می‌شوند.

ممکن است دچار افسردگی، پر خوابی، یا بی خوابی شوند. ممکن است فشار عصبی باعث بروز مشکل خانوادگی و ناراحتیهای جنسی نیز شود. (همان).

۴. پیآمدهای جسمی: فشار عصبی ممکن است باعث بروز بی نظمیهای جسمی نیز شود. پیامدهای فردی مورد بررسی قرار گرفت می تواند بر سازمان نیز اثر گذارد بهر حال فشار عصبی پیامدهای دیگری نیز دارد که اثر مستقیم تری بر سازمان دارند.

۵. واماندگی: پیامدنیایی فشار عصبی هم بر اشخاص و هم بر سازمانها اثر می گذارند واماندگی^۱ یک احساس عمومی تحلیل زندگی است و هنگامی بوجود می آید که فرد احساس کند فشارهای خیلی زیادی را تحمل می کند و منابع رضایت نیز خیلی کم می باشند (همان)

استراتژیهای مقابله با فشار روانی

آموزش مدیریت استرس ممکن است به سرعت نشانههای استرس را کاهش دهد با علم به اینکه فشار عصبی در سازمانها گسترده بوده و بالقوه بسیار مخرب می باشد. طبیعی است که اشخاص و سازمانها باید برای مدیریت موثرتر به فشار عصبی توجه خاصی مبذول دارند. در حقیقت برای کمک به مدیریت فشار عصبی در محیط کار استراتژیهای زیادی ایجاد شده است (همان: ۶۹).

بعضی از این استراتژیها مربوط به افراد است و بعضی دیگر با سازمانها مرتبط می باشند.

۱. استراتژیهای مقابله فردی

از میان استراتژیهای که برای کمک به افراد پیشنهاد شده به پنج مورد اشاره می شود.

۱. ورزش ۲. استراحت ۳. مدیریت زمان ۴. مدیریت نقش ۵. گروههای پشتیبان: (الوانی، معمارزاده، ۱۳۸۳: ۷۰)

۲. استراتژیهای مقابله با استرس در سازمان

۱. ایجاد وجود سازمانی حمایتی ۲. مخفی کردن طرح وظایف ۳. کاهش تعارض و روشن نمودن نقش سازمانی ۴. طرح بهبود کار راهه شغلی و ایجاد مشاوره ۵. تقویت مبانی دینی (فتحی، ۱۳۸۴: ۱۲)

عملکرد شغلی

عملکرد شغلی ارزیابی می کند که آیا فرد به خوبی کار می کند و به لحاظ علمی به عنوان بخشی از روانشناسی صنعتی و سازمان، بخشی از مدیریت منابع انسانی را تشکیل می دهد. عملکرد یک معیار مهم برای نتایج و موفقیت سازمان است.

جان پا. کمپبل عملکرد شغلی را به عنوان متغیر فردی توصیف می کند و آن را از سازه های وسیع تر مانند عملکرد سازمانی یا عملکرد ملی متمایز می کند که متغیرهای سطح بالایی هستند. (شکرکن ، ۱۳۷۵: ۵۱).

ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد^۱ اندازه گیری عملکرد یا سنجش عملکرد، فرایندی است که با هدف تعیین درجه کفایت و لیاقت کارکنان از لحاظ انجام وظایف محوله و قبول مسئولیتها در سازمان، انجام می گیرد. در این فرایند مدیران ارشد یک سازمان، شرکت، مؤسسه یا نهاد، رفتار کارکنان زیرمجموعه خود را مورد بررسی و مشاهده قرار می دهند، تا بتوانند بازخوردهای لازم را درباره نقاط قوت و ضعف رفتار کارکنان، به آنها ارائه نمایند.



شکل ۱: چهارچوب نظری و مدل مفهومی پژوهش

پیشینه پژوهش

جبه دار وهمکاران (۱۳۹۶) در مقاله ای تحت عنوان بررسی عوامل موثر بر استرس شغلی کارکنان ناجا به این نتیجه رسیدند که عوامل فردی مؤثر بر استرس کارکنان معاونت نیروی انسانی را نگرش های مختلف مدیران، تضادهای موجود در نقش، تخصیص های ناعادلانه حجم کاری، محیط کاری ضعیف، وجود شرایط کاری خطرناک، همچنین، تضاد بین کار و خانواده، بیشترین تأثیر را در میان عوامل فردی بر استرس دارد.

جهانی (۱۳۹۶) در مقاله ای تحت عنوان شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر استرس کارکنان پلیس پیشگیری استان خراسان شمالی در شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر استرس کارکنان پلیس پیشگیری به این نتیجه رسید که نارضایتی خانواده از شغل، جدایی طولانی مدت از خانواده، نگرانی از عدم حضور به موقع در حل مشکلات خانواده و نگرانی از تغییرات خانوادگی از عوامل موثر بر استرس بوده و «نارضایتی خانواده از

شغل» بیشترین و «نگرانی از عدم حضور به موقع در حل مشکلات خانواد» کمترین تأثیر را بر استرس دارد.

سازگارگرایی (۱۳۹۵)، در مقاله خودبا عنوان "استرس شغلی در محیط کار" به این نتیجه رسید که وجود استرس در محیط کار موجب می‌گردد که نیروهای کاری تحت استرس، سازگاری و همکاری لازم جهت انجام اصلاحات را از خود نشان ندهند. وجود استرس در بین کارکنان موجب عدم مشارکت آنها و بروز رکود و تحلیل تدریجی سازمان کاری می‌گردد. همچنین دریافت استرس شغلی بصورت مستقیم موجب افزایش شیوع برخی بیماریها گشته موجب افت ظرفیت کاری فرد، از کار افتادگی و افزایش میزان بازنشستگی پیش از موعد می‌گردد.

باقری ژیان و فراهانی مشهدی (۱۳۹۵)، در پژوهش خودبا عنوان "نقش تاب آوری در کاهش استرس شغلی و فرسودگی کارمندان شرکت نفت" به این نتیجه رسیدند که تاب آوری با نمره کل فرسودگی شغلی و عملکرد شخصی همبستگی معنادار دارد و هرچه توان تاب آوری بالاتر باشد، استرس شغلی کاهش و عملکرد کارمندان شرکت مطلوبتر می‌شود.

تری و همکاران (۲۰۱۸) در مقاله خودبا عنوان "کاهش استرس شغل در بین پرستاران. ثبت نام شده در استرالیا به این نتیجه رسیدند که نقش عملکرد و ساختار خدمات پرستاران جامعه در بخشهای مختلف شغلی متفاوت است و به همان اندازه چالشهای شغلی متمرکز بر نیازهای بیماران نیز گوناگون است. با توجه به اینکه تعدادی از چالشهای بهداشتی شناسایی شده اند، ولی استرس ناشی از آن منجر به انزوادر کار بدون ارتباط مناسب و فرایندهای اجتماعی ناامن گشته و مشخص شد که برای برآورده کردن نیازهای همه کارکنان، آموزش و ظرفیت سازی بیشتر مورد نیاز است.

روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت و روش توصیفی از نوع پیمایشی است. همچنین با توجه به اینکه این تحقیق برای رفع نیازمندیهای سازمان و جامعه و بهبود و بهینه سازی ابزارها، روشها، اشیاء و الگوها در جهت توسعه رفاه و آسایش و تکریم اعضای جامعه مورداستفاده قرار می گیرد، از لحاظ هدف کاربردی میباشد.

متغیرهای پژوهش:

در این پژوهش عوامل استرس زا متغیرهای مستقل، عملکرد کارکنان یگان ویژه متغیر وابسته و کارکنان یگان ویژه شهرسمنان متغیر کنترل می باشد

یافته های پژوهش: اطلاعات جمعیت شناختی اعضای نمونه و نیز اطلاعات توصیفی مربوط به عوامل استرس زا و عملکرد کارکنان یگان ویژه با استفاده از آزمون کلوموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده ها بدین شرح است:

جدول ۱. میانگین و انحراف استاندارد سن، سابقه کاری و مدت حضور در یگان ویژه

تعداد	بیشینه	کمینه	انحراف استاندارد	میانگین	
۸۰	۴۸	۲۲	۴/۰۷۵	۳۰/۵۰	سن
۸۰	۳۰	۱	۳/۸۲۷	۸/۵۷	سابقه کار
۸۰	۱۸	۱	۳/۲۵۲	۴/۷۳	مدت حضور در یگان

جدول ۲. توزیع فراوانی - درصدی به تفکیک سطح تحصیلات کارکنان

فراوانی تراکمی	درصد فراوانی	فراوانی	
۴۰	۴۰	۳۲	دیپلم
۸۱/۳	۴۱/۳	۳۳	کاردانی
۹۸/۸	۱۷/۵	۱۴	کارشناسی
۱۰۰	۱/۳	۱	کارشناسی ارشد
	۱۰۰	۸۰	کل

جدول ۳. توزیع فراوانی - درصدی وضعیت تاهل کارکنان

فراوانی تراکمی	درصد فراوانی	فراوانی	
۱۵	۱۵	۱۲	مجرد
۹۶/۳	۸۱/۳	۶۵	متاهل
۱۰۰	۳/۸	۳	جدا شده
	۱۰۰	۸۰	کل

جدول ۴. توزیع فراوانی - درصدی به تفکیک درجه نظامی کارکنان

فراوانی تراکمی	درصد فراوانی	فراوانی	
۵۸/۸	۵۸/۸	۴۷	استوار ۲
۸۶/۳	۲۷/۵	۲۲	استوار ۱
۹۳/۸	۷/۵	۶	ستوان ۳
۹۸/۸	۵	۴	ستوان ۲
۱۰۰	۱/۳	۱	ستوان ۱
	۱۰۰	۸۰	کل

اطلاعات مربوط به چگونگی توزیع داده‌ها به تفکیک هر متغیر در جدول ۵ ارائه شده است که با توجه سطح معناداری آزمون کلوموگروف اسمیرنوف، داده‌های مربوط به عوامل فردی، عوامل سازمانی و عوامل محیطی از توزیع نرمال برخوردارند و تنها داده‌های عملکرد یگان ویژه فاقد توزیع نرمال می‌باشد ($P < 0/05$) که با توجه به قرار گرفتن میزان چولگی و کشیدگی داده در بازه‌ی نرمال ($3/29 \pm$ در نمونه‌هایی با حجم کم)، می‌توان از آزمون‌های پارامتریک برای تحلیل داده‌ها استفاده کرد.

جدول ۵. آماره توصیفی عوامل استرس‌زای فردی، سازمانی، محیطی و عملکرد کارکنان یگان ویژه

منابع تغییر	میانگین	انحراف استاندارد	چولگی	کشیدگی	آماره Z	سطح معناداری
عوامل فردی	۳۳/۱۷	۶/۴۰۷	۰/۰۰۱	۰/۱۲۷	۰/۵۶۱	۰/۹۱
عوامل سازمانی	۴۰/۰۷	۷/۸۰۲	-۰/۴۴۲	-۰/۶۸۶	۰/۸۶۹	۰/۴۳
عوامل محیطی	۲۸/۶۶	۶/۳۳۴	-۰/۱۶۳	-۰/۳۷۴	۰/۷۰۰	۰/۷۱

۰/۰۰۶	۱/۷۱	-۱/۰۹	۰/۳۲۱	۱/۹۲۱	۶/۸۲	عملکرد یگان ویژه
-------	------	-------	-------	-------	------	------------------

توجه: آمار $Z =$ آمار مربوط به آزمون کالموگروف اسمیرنوف

در جدول ۶ نتایج مربوط به ماتریس همبستگی بین عملکرد کارکنان یگان ویژه با عوامل استرس‌زای فردی، سازمانی و محیطی ارائه می‌شود.

جدول ۶. ماتریس همبستگی عملکرد کارکنان یگان ویژه و عوامل استرس‌زای فردی، سازمانی، محیطی

عوامل محیطی	عوامل سازمانی	عوامل فردی	عملکرد یگان ویژه	
			۱	عملکرد یگان ویژه
		۱	** -۰/۸۰۴	عوامل فردی
	۱	** ۰/۵۴۹	** -۰/۴۴۸	عوامل سازمانی
۱	** ۰/۵۰۰	** ۰/۵۵۵	** -۰/۴۴۲	عوامل محیطی

$P < ۰/۰۰۵$ ، ** $P < ۰/۰۱$

یافته های استنباطی و تجزیه و تحلیل داده ها:

به منظور بررسی تاثیر عوامل استرس‌زا فردی، سازمانی و محیطی بر عملکرد کارکنان یگان ویژه از آزمون تی مستقل استفاده شد.

فرضیه ۱: عوامل استرس‌زا فردی بر عملکرد کارکنان یگان ویژه، تاثیر دارد.

در بررسی فرضیه ۱، یافته ها نشان داد رابطه‌ی منفی معناداری بین عوامل استرس‌زا فردی و عملکرد یگان ویژه وجود دارد بطوریکه عوامل فردی ۶۴/۶۸ درصد از واریانس عملکرد یگان ویژه را تبیین می‌کند.

جدول ۷. نتایج آزمون تی مستقل برای مقایسه‌ی عملکرد کارکنان یگان ویژه تحت تاثیر عوامل استرس‌زای فردی

منابع تغییر	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد	درجه آزادی	آماره t	سطح معناداری
عوامل استرس‌زای فردی کم	۹/۱۱	۰/۹۵۱	۲۶	۷۸	۱۳/۲۷	۰/۰۰۱
عوامل استرس‌زای فردی زیاد	۵/۷۲	۱/۱۲۲	۵۴			

همانطور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، تفاوت معناداری بین عملکرد کارکنان یگان ویژه تحت تاثیر عوامل استرس‌زای فردی کم و زیاد وجود دارد ($P < ۰/۰۰۱$) به طوری که افراد تحت تاثیر عوامل استرس‌زای فردی کم، به طور معناداری عملکرد بهتری دارند.

فرضیه ۲: عوامل استرس‌زا سازمانی بر عملکرد کارکنان یگان ویژه، تاثیر دارد

در بررسی فرضیه ۲، یافته‌ها نشان داد رابطه منفی معناداری بین عوامل سازمانی و عملکرد یگان ویژه وجود دارد بطوریکه عوامل استرس‌زا سازمانی ۲۰ درصد از واریانس عملکرد یگان ویژه را تبیین می‌کند.

جدول ۸. نتایج آزمون تی مستقل برای مقایسه‌ی عملکرد کارکنان یگان ویژه تحت تاثیر عوامل استرس‌زای سازمانی

منابع تغییر	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد	درجه آزادی	آماره t	سطح معناداری
عوامل استرس‌زای فردی کم	۸/۰۱	۱/۸۹۷	۱۶	۷۸	۲/۸۵	۰/۰۰۵
عوامل استرس‌زای فردی زیاد	۶/۵۳	۱/۸۲۵	۶۴			

همانطور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، تفاوت معناداری بین عملکرد کارکنان یگان ویژه تحت تاثیر عوامل استرس‌زای سازمانی کم و زیاد وجود دارد ($P < ۰/۰۱$) به طوری که افراد تحت تاثیر عوامل استرس‌زای سازمانی کم، به طور معناداری عملکرد بهتری دارند.

فرضیه ۳: عوامل استرس‌زا محیطی بر عملکرد کارکنان یگان ویژه تاثیر دارد.

در بررسی فرضیه ۳، یافته ها نشان داد رابطه منفی معناداری بین عوامل محیطی و عملکرد کارکنان یگان ویژه وجود دارد بطوریکه عوامل استرس زا محیطی ۱۹/۵ درصد از واریانس عملکرد کارکنان یگان ویژه را تبیین می کند.

جدول ۹. نتایج آزمون تی مستقل برای مقایسه ی عملکرد کارکنان یگان ویژه تحت تاثیر عوامل استرس زا محیطی

منابع تغییر	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد	درجه آزادی	آماره t	سطح معناداری
عوامل استرس زا فردی کم	۷/۹۷	۱/۷۱۴	۳۴	۷۸	۵/۳۱	۰/۰۰۱
عوامل استرس زا فردی زیاد	۵/۹۷	۱/۶۱۲	۴۶			

همانطور که در جدول ۹ مشاهده می شود، تفاوت معناداری بین عملکرد کارکنان یگان ویژه تحت تاثیر عوامل استرس زا محیطی کم و زیاد وجود دارد ($P < ۰/۰۰۱$) به طوریکه افراد تحت تاثیر عوامل استرس زا محیطی کم، به طور معناداری عملکرد بهتری دارند.

فرضیه ۴: عوامل استرس زا فردی، سازمانی و محیطی واریانس عملکرد کارکنان یگان ویژه را تبیین می کند.

در بررسی فرضیه ۴، یافته ها نشان داد از بین متغیرهای وارد شده به تحلیل برحسب میزان همبستگی با عملکرد یگان ویژه (به ترتیب عوامل فردی، سازمانی و محیطی) تنها متغیر عوامل استرس زا فردی در مدل باقی ماند و ۶۴/۶ درصد از واریانس عملکرد یگان ویژه را تبیین می کند و بیانگر آن است که از بین متغیرهای وارد شده به تحلیل تنها متغیر عوامل استرس زا فردی، به طور معناداری پیش بینی کننده ی عملکرد کارکنان یگان ویژه می باشد.

به منظور مشخص کردن سهم متغیرهای استرس زا فردی، سازمانی و محیطی در تبیین واریانس عملکرد یگان ویژه از آزمون تحلیل رگرسیون خطی چندگانه، به روش گام به گام استفاده شد. از این رو ابتدا به منظور اطمینان از رعایت پیش فرض این آزمون (منظور عدم هم خطی) از آماره تولرنس و تورم واریانس (VIF) استفاده شد و در هر دو برابر یک بود که بیانگر رعایت مفروضه ی عدم هم خطی بین متغیرهای پیش بین می باشد.

جدول ۱۰. رگرسیون عملکرد کارکنان یگان ویژه از روی عوامل استرس‌زا فردی، سازمانی و محیطی

Beta	ΔF	ΔR^2	R^2 تعدیل شده	R^2	R	مدل
***۰/۸۰۴	***۱۴۲/۲۹	۰/۶۴۶	۰/۶۴۱	۰/۶۴۶	۰/۸۰۴	۱

توجه: ۱= عوامل استرس‌زا فردی (عوامل استرس‌زا سازمانی و محیطی به دلیل عدم تغییر معنادار در میزان R^2 از مدل خارج شدند)، R = ضریب همبستگی چندگانه، R^2 = ضریب تبیین، ΔR^2 = مجذور تغییر ضریب همبستگی چندگانه، ΔF = آماره تحلیل واریانس مربوط به مجذور تغییر ضریب همبستگی چندگانه، $Beta$ = ضریب رگرسیون استاندارد، $P < ۰/۰۰۰۱$ ***.

همانطور که در جدول ۱۰ مشاهده می‌شود، از بین متغیرهای وارد شده به تحلیل برحسب میزان همبستگی با عملکرد یگان ویژه (به ترتیب عوامل فردی، سازمانی و محیطی) تنها متغیر عوامل استرس‌زا فردی در مدل باقی ماند و ۶۴/۶ درصد از واریانس عملکرد کارکنان یگان ویژه را تبیین می‌کند و بیانگر آن است که از بین متغیرهای وارد شده به تحلیل تنها متغیر عوامل استرس‌زا فردی، به طور معناداری پیش‌بینی کننده‌ی عملکرد کارکنان یگان ویژه می‌باشد.

بحث و نتیجه گیری

در بررسی فرضیه اول مبنی بر این که "عوامل استرس‌زا فردی بر عملکرد کارکنان یگان ویژه تاثیر دارد". نتایج ماتریس نشان داد تفاوت معناداری بین عملکرد یگان ویژه تحت تاثیر عوامل استرس‌زای فردی کم و زیاد وجود دارد ($P < ۰/۰۰۱$). برای این اساس، فرضیه اول پژوهش تایید می‌شود.

دیویس و نیواستورم (۲۰۱۴)، دریافته‌اند که فشارهای روانی ناشی از خصوصیات فردی از جمله استرس‌هایی است که اگر بیش از حد باشد می‌تواند سبب عوارض جسمی روانی و رفتاری برای فرد شده و سلامت وی را به مخاطره انداخته، اهداف سازمانی را تهدید کرده و به کاهش کیفیت عملکرد فرد منجر شود. باقری ژیان و فراهانی مشهدی (۱۳۹۵)، نیز به این نتیجه رسیدند که تاب‌آوری با نمره کل فرسودگی شغلی و عملکرد شخصی همبستگی

معنادار دارد و هرچه توان تاب آوری بالاتر باشد، استرس شغلی کاهش و عملکرد کارمندان شرکت مطلوبتر می شود.

در بررسی فرضیه دوم مبنی بر این که "عوامل استرس زا سازمانی بر عملکرد کارکنان یگان ویژه، تاثیر دارد." نتایج ماتریس همبستگی نشان داد که تفاوت معناداری بین عملکرد یگان ویژه تحت تاثیر عوامل استرس زای سازمانی کم و زیاد وجود دارد ($P < 0/01$). از این رو فرضیه دوم پژوهش تایید می شود. دیتوره و گرکو (۲۰۱۵)، دریافتند که سلامت شغلی در کنار برنامه های مدیریت استرس سازمانی به هدف توسعه فاکتورهای پیش فرض شغل و تصرف آن تا حدی استرس شغلی را کاهش داده و عملکرد کارکنان را بهبود می بخشد مطالعه اریکسون (۲۰۱۱) نشان داد که فرهنگ و جو سازمانی اثر مستقیم یا غیر مستقیمی در ارتباط با افت بهره وری از طریق اثر بر سطح سلامت نیروی کاری ایجاد میکنند.

جهت بررسی فرضیه سوم مبنی بر این که عوامل استرس زا محیطی بر عملکرد کارکنان یگان ویژه تاثیر دارد." نتایج ماتریس همبستگی نشان داد که تفاوت معناداری بین عملکرد یگان ویژه تحت تاثیر عوامل استرس زای محیطی کم و زیاد وجود دارد ($P < 0/01$). از این رو فرضیه سوم پژوهش تایید می شود.

مولارت (۲۰۱۳)، در تحقیق خود دریافت که دو سوم پرسشگران بیمارستان نیوسنت ویلز دچار خستگی عاطفی و یک سوم باقیمانده نیز دچار فرسودگی شغلی بودند. همچنین تحلیل‌های آماری حاکی از این بود که ماماهاایی که سابقه کاری بیشتری داشتند محیط کاری خود را دوست دارند و ساعات بیشتری را برای ورزش اختصاص می دادند از فرسودگی شغلی کمتری برخوردار بودند و با نشاط بیشتری به کار پرداخته و از عملکرد مطلوبی برخوردار بودند.

سازگارگرایی (۱۳۹۵) دریافت که وجود استرس در محیط کار و بین کارکنان موجب عدم مشارکت آنها و بروز رکود و تحلیل تدریجی سازمان کاری، افزایش شیوع برخی بیماریها، افت ظرفیت کاری فرد، از کار افتادگی و افزایش میزان بازنشستگی پیش از موعد می گردد. وثوقی نیری و همکاران (۱۳۹۴)، نیز به این نتیجه رسیدند که افزایش استرس محیط کار می تواند منجر به بروز پاسخ های رفتاری و در نتیجه کاهش کیفیت کار و افزایش

بار هزینه ها ی تحمیلی به سازمان گردودو نقشی اساسی در تقلیل عملکرد شغلی کارکنان ایفا می کند و این کاهش موقعی افزایش می یابد که باعث کاهش سلامت عمومی گردد..

جهت بررسی فرضیه چهارم مبنی براین که "عوامل استرس زا فردی، سازمانی و محیطی واریانس عملکرد یگان ویژه را تبیین می کند." از آزمون تحلیل رگرسیون خطی چندگانه، به روش گام به گام استفاده گردیدو از بین متغیرهای وارد شده به تحلیل برحسب میزان همبستگی با عملکرد یگان ویژه (به ترتیب عوامل فردی، سازمانی و محیطی) تنها متغیر عوامل استرس زا فردی در مدل باقی ماند و ۶۴/۶ درصد از واریانس عملکرد کارکنان یگان ویژه را تبیین می کند و بیانگر آن است که از بین متغیرهای وارد شده به تحلیل تنها متغیر عوامل استرس زا فردی، به طور معناداری پیش بینی کننده ی عملکرد کارکنان یگان ویژه می باشد.

در این تحقیق عوامل استرس زا شامل:

ناتوانی در تصمیم گیری و اقدام برای برخورد با اغتشاشگران

مشکلات شخصی و فشار های مالی و اقتصادی موجب عدم تمرکز و استرس هنگام ماموریت

عدم آشنایی با قوانین و ناتوانی در درک آن هنگام برخورد با جرائم

احتمال ناتوانی در جمع آوری دلایل اثبات کننده و محکمه پسند در مجروح یا قتل اغتشاشگران

نگرانی درباره عدم برخورداری از مهارت ها و توانایی های جسمی و فنی لازم برای کنترل اغتشاشات

احساس تعهد زیاد و بیش از حد در هنگام کنترل اغتشاشات

ترس از احتمال مجروح یا به قتل رساندن غیر ضروری اغتشاشگران

نگرانی درباره عدم حمایت های سازمانی و قانونی در هنگام برخورد با آن ها

ترس از نفرت و انزجار مردم نسبت به خود در هنگام عملیات کنترل اغتشاشگران

ترس از آسیبهای جسمی وازدست دادن جان حین ماموریت
از جمله عواملی بودند که باعث استرس کارکنان یگان ویژه هنگام عملیات شدند.

پیشنادهای پژوهش

پیشنادهای کاربردی:

- ۱- ابلاغ شرح وظایف مکتوب و مستند برای تمامی رده ها و ارائه آموزش و تعیین و ارزشیابی عملکرد نیز بر اساس آن
- ۲- واگذاری مسئولیتها بر مبنای استعداد و توانمندی های افراد و اختصاص ساعاتی ویژه برای امور شخصی و خانواده آنان برای اعزام به مأموریت .
- ۳- تامین اقتصادی و مالی کارکنان و تمهید بسترهای لازم جهت کسب مهارت های جدید در محیط فیزیکی استاندارد
- ۴- تفهیم سواد و بینش قضایی به کارکنان و تزریق آگاهی های لازم به افراد جامعه جهت رعایت قانونمداری
- ۵- تدوین برنامه جهت کاهش عوامل استرس زا و رفع استرسورها
- ۶- پیش بینی برنامه هایی مفرح و سیاستهای تشویقی جهت ارتقاء سلامت روان و افزایش راندمان شغلی
- ۷- به منظور کاهش عوامل استرس زای فردی پیشنهاد می شود مسئولیتها بر مبنای استعداد و توانمندی های افراد و گذار و ساعاتی ویژه برای امور شخصی و خانوادگی آنان برای اعزام به مأموریتها اختصاص داده شود.
- ۸- مسائل اقتصادی و مالی کارکنان تامین و بسترهای لازم جهت کسب مهارت های جدید در محیط فیزیکی استاندارد مهیا گردد.
- ۹- سواد و بینش قضایی به کارکنان تفهیم و آگاهی های شغلی لازم به کارکنان و افراد جامعه جهت رعایت قانونمداری، تزریق شود.

۱۰- برنامه هایی مفرح و سیاستهای تشویقی مناسب جهت ارتقاء سلامت روان و افزایش راندمان شغلی پیش بینی گردد.

۱۱- به منظور کاهش عوامل استرس زای سازمانی پیشنهاد می شود شرح وظایف مکتوب و مستند برای تمامی رده ها و ارائه آموزش و تعیین و ارزشیابی عملکرد نیز بر اساس آن ابلاغ شود.

ب- پیشنهادهای پژوهشی:

۱- پیشنهاد می شود در پژوهشهای آتی؛ متغیرهای مداخله گری چون؛ هوش، وضعیت اقتصادی-اجتماعی و کنترل شوند.

۲- پیشنهاد می شود در پژوهشهای آتی؛ راهکارهای ارتقاء مولفه های روانشناختی، باورهای فراشناختی، خود تنظیمی و بررسی گردد.

۳- پیشنهاد می شود پژوهش های مشابهی در استان های مختلف انجام گیرد و نتایج با هم مقایسه گردد.

منابع

(الف) منابع فارسی:

ابدی، ناصر. سرایداران، اصغر. (۱۳۷۶). سازوکار تبعیض در محیط کار با نگاهی به موقعیت زنان در ایران، فصلنامه پژوهش زنان، دوره ۳، شماره ۳، صص ۱۱۵-۱۴۱.

الوانی، م. معمارزاده، ع. (۱۳۸۳)، عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد سازمان های بخش دولتی ایران، پژوهشنامه ی مدیریت، سال هشتم، شماره ی ۴ (پیاپی ۳۱).

امیرحسینی، خسرو. (۱۳۸۳). مهارت های اساسی زندگی سالم (مهارت های مقابله ای). عارف کامل.

باقری ژیان، معصومه. فراهانی مشهدی، ملکه. (۱۳۹۵). نقش تاب آوری در کاهش استرس شغلی و فرسودگی کارمندان شرکت نفت. دانشگاه آزاد کرج خرداد ۹۵.

بهبهانی، محمدعلی (۱۳۹۱)، تأثیر تحصیلات بر تغییر ساختار عملکرد، دوماهنامه دانشور رفتار، سال یازدهم، سال یازدهم، شماره ۴، صص ۱۵-۲۴.

پوراسدی، محمود. (۱۳۸۲) بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان پلیس انتظامی راهور تهران بزرگ. پایان نامه کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد دافوس.

تیموری، جمشید. (۱۳۸۳). رفتار درمانی- مقدمات و اصول استرس و افسردگی. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شیراز: ۲۴-۲۵.

جبه دار، علیرضا. عینی پور، جواد و رحمانی، کیانوش. (۱۳۹۶) بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان ناجا. نشریه علمی ترویجی، سال ۱۲، شماره ۹۹، زمستان ۹۶.

جهانی، مصطفی. (۱۳۹۶) شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر استرس کارکنان پلیس پیشگیری استان خراسان شمالی. فصلنامه انتظامی خراسان شمالی، سال ۴، شماره ۱۳، بهار ۹۶.

دیویس، نیواستورم، جان. (۱۳۷۷) رفتار انسانی در کار. ترجمه ی محمدعلی طوسی . تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

سازگارگری، نوشین. (۱۳۹۵). استرس شغلی در محیط کار. همایش های ملی پژوهش های علوم انسانی در ایران. خرداد ۹۵.

شکرکن، حسین. (۱۳۷۵). رابطه بین تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی با تمایل به ترک شغل در کارکنان آموزش و پرورش استان خوزستان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید چمران

عدالت، محمود (۱۳۸۵)، تأثیر ماهیت سازمانی بر مشاغل، نشریه دفتر خدمات حقوقی بین الملل جمهوری اسلامی ایران، شماره بیست و پنجم، صص ۱۴۷-۱۶۰.

علوی ارجمند، نسربین. کاشانی نیا، زهرا. حسینی، محمدعلی و سلطانی، پوریا. (۱۳۹۱). تأثیر مدیریت استرس بر استرس شغلی و تعارض شغل تهران، پرستاران. مجله دانشکده پرستاری و مامایی علوم پزشکی، دوره ۸۸، شماره ۱۳۹۱: ۹۱-۴-۸۱.

فتحی، مهدی. (۱۳۸۴). مهارت کنترل استرس. مشهد، مؤسسه پژوهشی فرهنگ بهداشت ص ۱۲.

قاسمی، ن. (۱۳۸۸). بررسی اثر بخشی درمان مبتنی بر کیفیت زندگی بر بهزیستی ذهنی و سلامت روان افراد مراجعه کننده به مرکز مشاوره. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی، دانشگاه اصفهان.

قلی پور، آ. روشننژاد، م. و شرافت، ش. (۱۳۸۹). تبیین تناسب فرد- سازمان به عنوان عاملی اثرگذار در بیگانگی از کار و پیوند کاری. اندیشه مدیریت راهبردی، ۱، ۲۲۹.

کوه پیما، رضا (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی در کارکنان شرکت سایپا، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران

و ثوقی نیری، عبدا... روح اللهی، احمد علی. محمد حسین، حمید. (۱۳۹۴) بررسی تاثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز. دو ماهنامه سلامت کار ایران. دوره ۱۳، شماره ۱، فروردین واردی بهشت ۹۵.

ب) منابع غیر فارسی

۱. Abzary M, Ranjbarian B, Fathi S, Ghorbani H. The impact of internal marketing on market orientation and organizational performance in the hotel industry, landscape management ۲۰۰۹; ۳۱: ۵۷- ۴۲. {Persian}

۲. Eriksson A. Health-Promoting Leadership. Socialmedic- insk Tidskrift. ۲۰۱۱; ۸۸(۶): ۵۷۳.

۳. Mollart, Lyndall; M. Skinner, Virginia; Newing, Carol; Foureur, Maralyn (۲۰۱۳), "Factors that may influence midwives work-related stress and burnout". Published by Elsevier Australia (a division of Reed International Books Australia Pty Ltd).

۴. Daniel Terry, Quynh Lê, Uyen Nguyen, Ha Hoang. (۲۰۱۸). Workplace health and safety issues among community nurses: a study regarding the impact on providing care to rural consumers.

The effect of stressors on the performance of special staff of Semnan province in controlling disturbances

Authors

A.Binaian· A.Afshar· H.Torki

Abstract

Introduction: Stress (tension or stress) is one of the most important factors affecting the performance of all employees, especially the employees of NAJA, and the effectiveness and efficiency of employees and organizations or their failure.

Background and Objective: The purpose of this research is to determine the effect of stressful effects on the operation of the special forces of Semnan province in controlling disturbances.

Methodology: This descriptive survey is of survey type, with the purpose and statistical population, all employees of the special unit of Semnan Province in ۱۳۹۶ are ۱۳۰ people. The sample size was ۸۰ and using a simple random sampling method using Krejcie and Morgan table. The instrument is a questionnaire (researcher made) and an assessment of the annual performance of the staff. The validity of this tool is verified by check list and the reliability of the questionnaire is confirmed by the Cronbach's alpha coefficient of ۰/۸۰. Descriptive statistics (frequency, frequency, center-centered (mean) and dispersion indices (standard deviation) and inferential statistics (independent t-test) were used to analyze the data through the SPSS-۱۹ software program.

Findings and Conclusion: The findings of this study showed that there is a significant difference between specific unit performance and individual, organizational, and environmental stressors, so that individuals are significantly more effective than individual, organizational and environmental stressors. In addition, between the variables entered into the analysis, in terms of the correlation with the performance of the unit, the only variable of the individual stressors remained in the model and ۶۴,۶٪ of the variance of the specific unit function, which indicates that among the variables, the only variable Individual stressors are significantly predictive of the performance of special unit staff.

Keywords: stress, Stressors, performance, special forces, turbulence