

# بررسی عوامل درون سازمانی مؤثر بر آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌های شهرستان سنندج

تاریخ دریافت: ۸۹/۱۰/۷

تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۱/۲۹

شهامت حسینیان<sup>۱</sup>، محمد امیر تقوی<sup>۲</sup>، یوسف محمدی مقدم<sup>۳</sup>، کامران ملکی<sup>۴</sup>

## چکیده:

**مسئله و هدف:** مأموران پلیس همواره در زندگی شهری خود در معرض آسیب‌های اجتماعی، جنایی و... هستند. افراد پلیس غالباً مجبورند در انجام وظایف و مأموریت‌های خود با موقعیت‌های زشت و رفتارهای ضداجتماعی و ضدانسانی سر و کار دارند و طبیعی است که بیشتر از سایر انسان‌ها در معرض خطر و آسیب قرار دارند. هدف اصلی این پژوهش شناسایی عوامل درون سازمانی مؤثر بر آسیب‌های شغلی کارکنان پایور کلانتری‌ها شهرستان سنندج است.

**روش:** این پژوهش از نظر نوع تحقیق کاربردی و از نظر روش پیمایشی است. جامعه آماری آن را کلیه کارکنان پایور انتظامی کلانتری‌های شهرستان سنندج است. روش نمونه‌گیری این پژوهش، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای می‌باشد و ابزار گردآوری اطلاعات آن را پرسشنامه است.

**یافته‌ها و نتایج:** یافته‌ها و نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که عوامل استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار، سبک مدیریت، تشویق و تنبیه، آموزش و پرداخت‌های سازمانی به ترتیب مهم‌ترین اولویت‌های مؤثر بر آسیب‌پذیری شغلی کارکنان پایور کلانتری‌های مورد مطالعه محسوب می‌شود.

## کلید واژه‌ها:

کلانتری / عملکرد / آموزش / فرهنگ / انگیزش / سبک مدیریت

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

۱- استادیار دانشگاه علوم انتظامی

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی

۳- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی

۴- کارشناس ارشد علوم انتظامی

## مقدمه

سازمان‌ها در جوامع مختلف بنا بر مقتضیات و نیاز آن جوامع و متناسب با شرایط ویژه هر جامعه شکل می‌گیرند و رشد می‌کنند. انسان امروزی در جامعه‌ای زندگی می‌کند که تحت سیطره سازمان‌هاست؛ انسان معاصر در سازمان متولد می‌شود و در طول زندگی‌اش با سازمان‌های مختلفی سر و کار دارد. سازمان‌ها، نهادهای اجتماعی هستند که هدف دار بوده و به صورت آگاهانه ساختار می‌یابند و با داشتن مرزهای مشخص برای انجام فعالیت‌هایی طراحی می‌شوند. این سازمان‌ها دارای یک رشته روابط منظم و عقلایی به منظور تأمین هدف‌های مشترک بین افرادی هستند که وظایف پیچیده و متعددی را انجام می‌دهند و در واقع سازمان‌ها برای تأمین نیاز بشر و رشد و پیشرفت جامعه به وجود آمدند (عباس زادگان، ۱۳۷۹: ۱۷).

با این همه، حرکت سازمان‌ها همیشه متناسب با اهداف مورد نظر سازمان نیست، گاهی عملکرد کارکنان و مدیران، انتظار و نیاز جامعه را تأمین نمی‌کند و موجب اختلال، بی‌نظمی، نارضایتی و عدم تحقق اهداف مورد نظر می‌شود. یکی از سازمان‌های مهم در جامعه ما نیروی انتظامی است. نیروی انتظامی، وظیفه حفظ امنیت جان و مال مردم و مبارزه با قانون شکنان و متعديان به حریم دیگران را بر عهده دارد و در تعامل مستقیم با آحاد جامعه می‌باشد. این نیرو بیشتر از هر سازمان خدمت‌گذار دیگری با مردم سروکار دارد و برای انجام وظیفه خود مجهز به ابزارهای قدرت است و هر اندازه قوی‌تر و سالم‌تر باشد به سود جامعه است. نیروی انتظامی یکی از ارکان اقتدار ملی است. دولت، «نماد قدرت، قانون و نظم است و پلیس هم تجسم ویژگی‌های نظام سیاسی می‌باشد در واقع ساختار یک نظام سیاسی در عمل پلیس، نمود می‌یابد» (شاکری، ۱۳۸۱: ۳۵).

ما، نیروها و مأموران پلیس را همواره در زندگی شهری خود به هنگام گرفتار شدن در مشکلات روزمره و تصادفات رانندگی و قرار گرفتن در معرض آسیب‌های جنایی و نیز در آیین‌های جمعی، ملی و رخدادهای ورزشی مشاهده می‌کنیم. آنان نیز مثل دیگران، انسان هستند و یک زیر گروه مشخص از جامعه خود هستند و

موقعیت‌هایی را تجربه می‌کنند که دیگران قادر به درک آنان نیستند. افراد پلیس غالباً مجبورند در انجام وظایف و مأموریت‌های خود با موقعیت‌های زشت و رفتارهای ضد اجتماعی و ضد انسانی سروکار داشته باشند. طبیعی است که آنان بیشتر از سایر انسان‌ها در معرض خطر و آسیب قرار دارند (هیس و میلر، ۱۳۸۲: ۱۱۲).

با این توصیف عواملی در درون جامعه وجود دارند که سلامت این نیرو را به خطر می‌اندازند و مشکلات و معضلاتی در ارتباط با کار و درون سازمان برای کارکنان ایجاد می‌نمایند و در نهایت موجب می‌شوند عملکرد شغلی مناسبی نداشته باشند. این عوامل ابعاد مختلفی دارد و تأثیر و شدت آن‌ها متفاوت است. بعضی از این عوامل با خصوصیات شخصی فرد در ارتباط است، بعضی دیگر از این عوامل در درون سازمان ریشه دارند، مانند ساختار تشکیلاتی، قوانین و مقررات سازمان، نحوه مدیریت و چگونگی آموزش، امکانات و تجهیزات سازمان و...، و دسته‌ای دیگر از این عوامل در خارج از سازمان شکل می‌گیرند و با تحت تأثیر قرار دادن کارکنان، موجب می‌شوند آنان در ایفای نقش و وظیفه خود کارآیی لازم را نداشته باشند یا دچار انحراف از رسالت شغلی خود (پاسداری از دستاوردهای انقلاب اسلامی) شوند که در نتیجه پلیس مشروعیت خود را در اذهان مردم از دست می‌دهد و به تبعیت آن از همکاری و پشتیبانی مردم محروم خواهد شد. بنابراین تحقیق حاضر به جهت اهمیت این موضوع و شناخت عوامل مؤثر بر آسیب‌های شغلی کارکنان پلیس بالأخص کارکنان کلانتری‌ها پایه‌ریزی شد تا پس از بررسی علمی، پاسخ مناسب برای سؤالات زیر به دست آید.

عوامل مؤثر بر آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌ها در شهرستان سنندج کدامند؟ آیا بین سبک مدیریت و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌ها در شهرستان سنندج ارتباطی وجود دارد؟ آیا بین آموزش و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌ها در شهرستان سنندج ارتباطی وجود دارد؟ آیا بین استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌ها در شهرستان سنندج ارتباطی وجود دارد؟ آیا بین تشویق و تنبیه و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌ها در شهرستان سنندج ارتباطی وجود دارد؟ آیا بین

پرداخت‌های سازمانی و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌ها در شهرستان  
سنندج ارتباطی وجود دارد؟ اولویت (عوامل فوق) عوامل مؤثر بر آسیب‌های  
شغلی چگونه است؟

## مبانی نظری مطالعه

### پیشینه تحقیق:

(الف) پژوهشی با عنوان "آسیب‌پذیری شغلی کارکنان پایور هنگ مرزی جلفا (آذربایجان شرقی)" توسط پرویز آهی در سال ۱۳۸۴ صورت گرفته است. وی در این تحقیق چهار عامل ضعف آموزشی، ضعف انگیزه، کمبود امکانات و خدمات رفاهی، همسایگی با کشور آذربایجان را به عنوان عوامل مؤثر بر آسیب‌پذیری شغلی کارکنان پایور هنگ مرزی جلفا بررسی کرده، سپس آن‌ها را به عنوان فرضیه‌های خود معرفی کرده است.

(ب) پژوهشی دیگر با عنوان "آسیب‌پذیری شغلی کارکنان هنگ مرزی بیله سوار (اردبیل)" در سال ۱۳۸۳ توسط حسن مصطفی نژاد انجام شده است، وی در تحقیق خود در جست‌وجوی یافته‌های آسیب‌های شغلی در جامعه مورد نظر بوده تا بتواند عواملی که زمینه بروز و گسترش آسیب‌پذیری شغلی کارکنان مرزی بیله‌سوار را فراهم می‌کنند شناسایی کند و به دنبال آن راهکارهایی کاربردی برای صیانت کارکنان ارائه می‌کند.

(ج) پژوهشی با عنوان "بررسی مشکلات و آسیب‌های شغلی کارمندان شهرداری اصفهان و ارائه الگویی برای آسیب‌شناسی شغلی" در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد در سال ۱۳۸۵ توسط فاطمه السادات دیباج انجام شده است. هدف اصلی این پژوهش تعیین آسیب‌ها و مشکلات شغلی کارمندان شهرداری اصفهان و ارائه الگویی جهت آسیب‌شناسی شغلی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارمندان شاغل مناطق یازده‌گانه شهرداری در سال ۱۳۸۵-۱۳۸۶ بوده است. به منظور اجرای پژوهش، نمونه‌ای ۱۶۶ نفری به طور تصادفی از بین کارمندان انتخاب شده و با پرسشنامه، آسیب‌شناسی شغلی مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که در حوزه آسیب‌ها و مشکلات بین فردی معلوم شد کارمندان در طبقه آسیب‌های ارتباط با ارباب رجوع در موارد عجول بودن، توهین کردن، تفاوت سطح فرهنگی و تحصیلی و ناآشنایی ارباب رجوع با قوانین اداری دچار آسیب هستند. در حیطه آسیب‌ها و مشکلات فرافردی معلوم شد کارمندان در طبقه سیاست‌های سازمان و در موردهای عدم استقبال از پیشنهادها کارمندان، انتقاد از کارمندان به شیوه غلط دچار آسیب هستند. همچنین کارمندان در تمامی موارد مرتبط با طبقه حقوق، مزایا و امنیت شغلی دچار آسیبند و در طبقه نقش‌های شغلی در مورد مناسب نبودن افراد برای پست‌های محوله و در طبقه تأثیر کار بر بیماری افراد در مورد تشدید یک یا چند بیماری جسمی آسیب جدی نشان دادند.

د) مقاله‌ای با عنوان "بررسی ارتباط تنش‌های شغلی کارکنان صنایع پتروشیمیایی با عوامل مختلف ناشی از شرایط محیط کار" توسط عبدالرضا نراف در سال ۱۳۸۵ انجام شده است. با توجه به اینکه کارکنان به طرق مختلف تحت تأثیر فشارهای روانی قرار دارند، در این تحقیق عوامل تنش‌زای عدم شناخت مواد شیمیایی، خط مشی و سیاست‌های سازمانی، و ضعف فیزیکی محیط کار و درآمد کارکنان مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است. تأثیر چهار عامل عدم شناخت مواد شیمیایی، خط مشی‌ها و سیاست‌های سازمانی، وضعیت فیزیکی محیط کار و درآمد کارکنان بر تنش‌های شغلی آنها مورد پرسشگری قرار گرفت.

نتایج این مطالعه نشان داده است که صدمات فرورفتن سرسوزن آلوده و نیز کم گزارش دهی این صدمات در میان پرستاران از میزان بالایی برخوردار است و مطالعات وسیع‌تری در این خصوص باید صورت گیرد. مداخلات ویژه مانند ثبت یک پروتکل استاندارد گزارش دهی، آموزش کارکنان و استاندارد کردن درمان‌های پروفیلاکتیک پس از صدمه می‌تواند در بهبود گزارش دهی این صدمات مؤثر باشد.

## عوامل مؤثر بر آسیب‌های شغلی

عوامل زیادی با مشاغل در ارتباط هستند و موجب می‌شوند که افراد تکالیف و وظایف نقش شغلی خود را به شکل مطلوبی انجام ندهند که پیامد آن نفوذ عوامل آسیب‌زا و تخریب مشاغل خواهد بود.

این عوامل به طور کلی عبارت‌اند از:

سن، جنس، تحصیلات، وضعیت جسمی، نحوه‌ی جامعه‌پذیری، خانواده، وضوح نقش (شغل)، سبک مدیریت (رهبری)، تغییرات مکرر مدیریت‌ها، عدم صلاحیت تخصصی، وجود قوانین و مقررات دست و پا گیر، پاداش‌های سازمانی (نقدی و غیر نقدی)، فشارهای روانی ناشی از محیط کار، وضعیت آموزشی، تشویق و تنبیه، فساد اداری و...

این عوامل به سه دسته برون سازمانی، درون سازمانی و فردی تقسیم می‌شوند که در زیر هر یک از این عوامل و ارتباط آن‌ها با آسیب‌های شغلی توضیح داده خواهد شد.

### دسته اول: عوامل فردی

**جنس:** مشکلات زنان در محیط کار با مردان متفاوت است. زنان تلاش می‌کنند علاوه بر نقش‌ها و وظایف معمول خانه‌داری، به طور موازی و همزمان از عهده نقش‌ها و وظایف محل کارشان به عنوان یک کارمند نیز برآیند. این تفاوت در نقش‌ها (خانه‌داری، کارمندی) مشکلات زنان (به خصوص زنان پلیس) را مضاعف می‌کند و موجب می‌شود آنان نتوانند وظایف خود را در هر دو محیط منزل و محل کار به خوبی انجام دهند.

**وضعیت جسمی:** منظور از وضعیت جسمی شرایطی مانند وزن، قد، قدرت بدنی و سایر ویژگی‌های جسمی است که برای انجام شایسته کار لازم و ضروری است. فقدان این شرایط به خصوص در شغلی مانند شغل پلیس ممکن است موجب شود فرد از مزایا و پاداش‌هایی محروم شود، لذا برای برخورداری از این مزایا

ممکن است به راه‌هایی متوسل شود که زمینه بروز آسیب‌های شغلی را فراهم کند.

سن: هر چقدر سن کارکنان بالاتر می‌رود، سعی می‌کنند انتظاراتشان را کاهش دهند و خود را با موقعیت‌های شغلی بهتر انطباق دهند و کمتر تحت تأثیر عوامل آسیب‌زا قرار می‌گیرند.

لازم به ذکر است که دو عامل جنس و سن ارتباط کمتری نسبت به سایر عوامل با آسیب‌های شغلی دارند.

**میزان تحصیلات:** هر چقدر میزان تحصیلات فرد بالاتر باشد انتظارات و توقعات او نیز از کار و شغلش افزایش می‌یابد «این افراد دارای گروه‌های مرجع بالاتری هستند که امتیازات خود را با آن‌ها مقایسه می‌کنند و چون خود را پایین‌تر می‌بینند بیشتر ناراضی می‌شوند» و به نسبت بیشتر تحت تأثیر عوامل آسیب‌زای شغلی قرار می‌گیرند (عباس زادگان، ۱۳۷۹: ۲۰۴-۲۰۵).

#### دسته دوم: عوامل درون سازمانی:

• **سبک مدیریت (رهبری):** به طور کلی، رفتار با ملاحظه سرپرست ظاهراً با خشنودی شغلی همبستگی مثبت دارد. مطالعات نشان داده، اولاً تغییرات در نوع سرپرستی به دگرگونی‌هایی در خشنودی منجر می‌گردد، ثانیاً سبک رفتاری با ملاحظه با خشنودی رابطه مثبت دارد (عباس زادگان، ۱۳۷۹: ۲۰۶).

مدیران باید به گونه‌ای رفتار کنند تا کارمندان در حالی که کار و وظیفه‌ی خود را انجام می‌دهند، نوعی دلبستگی و وابستگی نیز به کار و سازمان خود پیدا کنند.

رفتار مسئولانه و همدلانه مدیر مانند توجه به شرایط روحی - روانی کارکنان، مشارکت دادن آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها، رعایت عدالت در تشویق و تنبیه کارکنان، عدم تبعیض بین کارکنان و... موجب خشنودی شغلی کارکنان می‌شود و سبب می‌شود تا آنان کمتر تحت تأثیر عوامل آسیب‌زا قرار گیرند.

• **تغییرات مکرر مدیریت:** در مدیریت دولتی، برای ابقای یک مدیر در پست مدیریت خود تضمین کمی وجود دارد. غالباً در کشورهای جهان سوم به خصوص کشور ما، تعویض مدیران در راستای اهداف، سیاست‌ها و راهبردهای سازمانی، افزایش بهره‌وری و ارتقای کیفی سازمان و شایسته‌سالاری نیست. بلکه تغییر و تحولات سازمانی در جهت تفکرات گروهی و جناحی است. وقتی مدیری عوض می‌شود، روند اداره، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی قبلی کنار گذاشته شده و مدیر جدید پایه‌های کار خود را به نفی گذشته بنا می‌نهد. در چنین وضعیتی ناامنی و هراس، سوء استفاده، تملق و چاپلوسی، اختلاس، فساد اداری و... پدید می‌آید. اینجاست که آسیب‌های شغلی نیز پررنگ‌تر از سابق ظاهر می‌شوند.

• **عدم صلاحیت تخصصی** برخی از مدیران سازمان‌های دولتی که گاهی پست‌های مهمی را نیز بر عهده دارند، فاقد صلاحیت لازم فنی یا تخصصی برای تصدی شغل خود بوده و صرفاً بر اساس رابطه‌ی سیاسی (یا فامیلی) و نه بر اساس ضابطه و شایستگی به منصبی گمارده می‌شوند. وقتی کارکنان، مافوق خود را فاقد صلاحیت لازم بیندارند، مدیر مقبولیت خود را نزد آنان از دست داده و این عدم مسئولیت سرآغاز مخالفت و تنش در سازمان است. به ناچار مدیریت استبدادی و تأکید بر عیب‌جویی و مچ‌گیری و تصمیم‌گیری‌های بدون پایه و بدون مشارکت ساختار اصلی را شکل می‌دهد (عباس زادگان، ۱۳۷۹: ۱۹).

• **وجود قوانین و مقررات دست و پا گیر:** گاه بهترین مدیران کشور در بخش دولتی توفیقی به دست نمی‌آورند، اما وقتی به بخش خصوصی می‌روند ممکن است عملکرد مطلوبی داشته باشند. در بخش دولتی همه‌ی فعالیت‌های مدیریت متوجه اجرای قوانین و مقررات، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های از پیش تعریف شده است و مدیر مجاز نیست خارج از مقررات، ابتکارات شخصی خود را برای پیشرفت مؤسسه تحت تصدی خود به کار گیرد. در نتیجه سازمان مقررات محور، به تدریج استحکام می‌یابد و خدمت به مردم به دست فراموشی سپرده می‌شود (شفیع آبادی، ۱۳۸۱: ۱۸۱).



از طرفی ساختار سازمان‌ها در ایران با ویژگی‌های ملی، نیازها و ضرورت‌ها، متناسب نبوده و با اهداف ایجاد سازمان متعارض هستند، تعداد پست‌های اداری و دواير سازمانی زیاد است که هر روز موجب پیچیده تر شدن و کاهش کارایی سازمان‌ها می‌گردد همچنین سلسله مراتب سازمانی با امکانات پرورش استعداد‌های کارکنان با حداکثر ظرفیت و شخصیت آنان منطبق نیست در نتیجه کارکنان احتیاج چندانی به رشد و پرورش استعداد‌های خود احساس نمی‌کنند و نسبت به امور سازمان کم علاقه و بی‌اعتنا می‌شوند.

• **وضوح نقش (شغل):** کارکنان علاقه دارند که شغل و محیط کارشان مشخص و خالی از ابهام باشد و نقش آن‌ها نیز واضح باشد. ابهام در نقش و شغل و همچنین ابهام در روابط محیط کار نگرانی و تشویش خاطر کارکنان را فراهم می‌آورد، و موجب می‌شود نقش خود را به خوبی ایفا نکنند و در شغل خود موفق نباشند (عباس زادگان، ۱۳۷۹: ۲۰۷).

• **آموزش:** آموزش به فعالیت‌هایی گفته می‌شود که در خدمت پرورش و کارآموزی قرار دارند. آموزش موجب پرورش شعور اجتماعی در مسئولیت پذیری، خودآگاهی، توسعه افکار، ایجاد ژرف نگری، خلاقیت، آزاد اندیشی و تعالی در جامعه می‌شود.

مسئولیت اصلی مدیریت در هر سازمانی، تربیت و آموزش افراد آن سازمان است. کارایی و اثر بخشی هر سازمان به طور مستقیم به میزان کیفیت و تربیت نیروهای آن سازمان بستگی دارد. به خصوص ارائه خدمات پلیس بدون آموزش و تربیت نمی‌تواند از کیفیت بالایی برخوردار باشد. وظایف پلیس بی‌نهایت گسترده است و نیاز به آموزش همه جانبه‌ای دارد. آموزش ضعیف یا آموزش ناکارآمد بستر لازم را برای بروز آسیب‌های شغلی فراهم می‌کند (کریمی و رفعتی، ۱۳۸۶: ۹۵).

• **استرس و فشارهای روانی ناشی از محیط کار:** فشار عصبی یا روانی به شکل‌های مختلفی تعریف شده است. اما زمینه مشترک همه آن‌ها این است که علت ایجاد فشار عصبی، وجود محرک فیزیکی یا روانی است و فرد به طریقی خاص نسبت به آن واکنش نشان می‌دهد. فشار عصبی همیشه مضر نیست. گاهی

اوقات فشار عصبی در نتیجه‌ی مواردی مثل دریافت جایزه، ترفیع درجه، انتقال یا جابجایی، دست یافتن به شهرت، ازدواج و نظایر آن‌ها ایجاد می‌شود، که به این موارد فشار عصبی مفید گفته می‌شود. اما در مواردی فشار عصبی مضر است و تأثیر مخربی بر جسم و روان‌شان می‌گذارد، نوع مشاغل کارکنان در دچار شدن آن‌ها به فشار عصبی نقش مهمی دارد. کسانی‌که در شغل خود با خطرات و آسیب‌های فیزیکی مواجه‌اند، همچنین مشاغل پرمسئولیت و پاسخگو نسبت به مسائل انسانی یا مالی نسبت به فشار عصبی حساسیت بیشتری دارند، به‌خصوص در شغل پلیس، مأموران و کارکنان ما همیشه در معرض خطر و تهدید (جسمی و روحی) قرار دارند، به ویژه کارکنان کلانتری‌ها که خطر و استرس با شغل و کار آنان عجین شده است. طبیعی است که کارکنان تحت فشار روانی نمی‌توانند نقش و وظیفه‌ی خود را به خوبی انجام دهند و دچار آسیب‌های شغلی خواهند شد (ذوقی و اسلامی، ۱۳۸۶: ۷۴-۷۵).

• **پرداخت‌های سازمانی (نقدی و غیر نقدی):** هر فردی در مقابل فعالیت اقتصادی که در سازمان انجام می‌دهد، پاداشی از طرف سازمان دریافت می‌کند که این پاداش هم مادی است و هم غیر مادی. بر اساس این سیستم، بر مبنای موازین و شیوه‌های خاصی، پاداش هر یک از کارکنان متناسب با کارکنان به آن‌ها پرداخت می‌شود. استفاده از پاداش به عنوان مکانیسمی برای تشویق و ایجاد انگیزه در کارکنان کارساز است (سعادت، ۱۳۷۵: ۲۵۳).

پاداش انواعی دارد، درونی و بیرونی، که در اینجا منظور پاداش‌های بیرونی و انواع آن (نقدی و غیر نقدی) است، پاداش‌های نقدی (حقوق، دستمزد و...) موجب افزایش رفاه مادی شخص می‌شوند و پاداش‌های غیر نقدی، پاداش‌هایی هستند که با دریافت آن‌ها محیط کار و زندگی کاری فرد مطلوب‌تر می‌شود (سعادت، ۱۳۷۵: ۲۵۶).

اعطای پاداش‌ها باعث تشویق کارکنان شده، محرکی برای عملکرد بهتر خواهد بود. پاداش‌های نامتناسب که مبتنی بر عملکرد نیستند علاوه بر کاهش انگیزه، توان اقتصادی افراد را کاهش داده و فرد قادر به تأمین نیازها و خواسته‌های مادی

و غیر مادی خود نیست در نتیجه تحت تأثیر عوامل آسیب‌زای شغلی قرار می‌گیرند و عملکرد آن‌ها در جهت نیل به اهداف سازمان نخواهد بود.

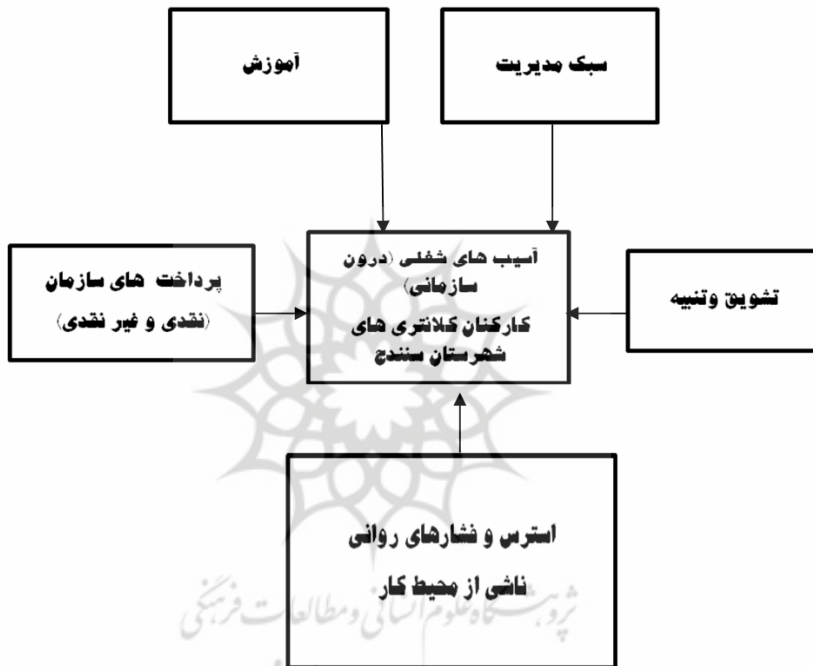
• **فساد اداری:** «فساد اداری عبارت است از استفاده غیر قانونی از اختیارات اداری دولتی برای نفع شخصی است» (الوانی، ۱۳۷۹: ۳۷۲).

فساد اداری طیف گسترده‌ای از انواع تخلفات مالی، مالیاتی، استخدامی، قانون شکنی و فساد در خریدهای دولتی و... را در بر می‌گیرد. به تعبیری دیگر، ارتکاب هر عملی را که بدون تصریح قانونی به نحوی از انحاء خدشه به نظام اداری وارد کند و موجب تضعیف روحیه و نارضایتی اشخاص و تزلزل امنیت اجتماعی به هر صورت ممکن شود، می‌توان از مصادیق فساد اداری به شمار آورد (گلگون، ۱۳۸۳: ۸۹).

افزایش بوروکراسی اداری، شرایط تورمی و عدم ثبات اقتصادی، نامناسب و ناکافی بودن حقوق و مزایا، فقدان ابزارهای کنترل، فقدان گردش کار ساده و منظم و متعارض با جهت‌گیری تسریع امور، افزایش تقاضا برای استخدام بی‌رویه و... سبب افزایش فساد می‌گردد. وجود فساد اداری و اختلاس از یک سو و فقدان اصطلاحات لازم در سازمان ناآرام از سوی دیگر، در تأثیری متقابل، پیامدهای ناگواری را برای سازمان به بار می‌آورند (عباس زادگان، ۱۳۷۹: ۲۵-۲۶).

• **تشویق و تنبیه:** یک مدیر مؤظف است تا فعالیت‌ها و تلاش‌های افراد، بی‌تفاوتی‌ها و کم‌کاری‌ها را با دقتی هر چه بیشتر زیر نظر بگیرد. مرزبندی بین افراد شایسته و فداکار با افراد ناشایسته و تبه‌کار بر مبنای ارزش‌های انسانی و اسلامی موجب دلگرمی بیشتر افراد می‌شود و توان و انگیزه افراد را برای پیشبرد و بهتر کار کردن افزایش می‌دهد. بر این اساس مدیر باید دارای روحیه تشویق و تنبیه باشد تا به‌وسیله آن خدمت و خدمتگذاران را ارجی بیشتر بخشد و جلوی بسیاری از نابسامانی‌ها را بگیرد. تشویق و تنبیه اگر مبتنی بر مصالح خدمتی نباشد و بر اساس حب و بغض یا رابطه باشد موجب دل‌سردی افراد و کاهش کارایی افراد می‌شود. وقتی کارکنان می‌بینند از آن‌ها قدردانی نمی‌شود احتمال

اینکه به کارهای غیر قانونی تمایل پیدا کنند بیشتر شده، در نتیجه بستر مناسبی برای نفوذ عوامل آسیب‌زا ایجاد می‌شود (دامغانی، ۱۳۷۴: ۱۵۵).  
با مد نظر قرار دادن ادبیات تحقیق و چهارچوب نظری به دست آمده، روابط بین متغیرهای اساسی تحقیق اعم از: آموزش، سبک مدیریت، استرس و فشارهای روانی ناشی از محیط کار، تشویق و تنبیه، پرداخت‌های سازمانی و آسیب‌های شغلی به صورت مدل مفهومی زیر ارائه شده است.



نمودار شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق

### فرضیه‌های تحقیق:

- ۱- بین سبک مدیریت و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌های شهرستان سنندج رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین آموزش و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌های شهرستان سنندج رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین استرس و فشارهای روانی ناشی از محیط کار و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌های شهرستان سنندج رابطه معناداری وجود دارد.

۴- بین تشویق و تنبیه و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌های شهرستان سنندج رابطه معناداری وجود دارد.

۵- بین پرداخت‌های سازمانی (نقدی و غیر نقدی) و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌های شهرستان سنندج رابطه معناداری وجود دارد.

۶- تأثیر عوامل مختلف سبک مدیریت، آموزش، استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار، تشویق و تنبیه و پرداخت‌های سازمان بر آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری در شهرستان سنندج یکسان است.

### روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات کاربردی است و از نظر روش توصیفی-تحلیلی می‌باشد.

**جامعه آماری:** تحقیق حاضر را کلیه کارکنان پایور کلانتری‌های شهرستان سنندج تشکیل می‌دهد.

در این تحقیق با توجه به اینکه جامعه آماری ساخت متجانس و مشابهی ندارد و از طبقات مختلف افسران ارشد، افسران جزء و درجه داران تشکیل شده است، لذا از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده می‌شود که از هر طبقه و به شکل تصادفی (قرعه کشی) انتخاب شده‌اند، بنابراین در این تحقیق روش نمونه‌گیری محقق، روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای خواهد بود.

حجم نمونه این تحقیق پس از محاسبه بر اساس فرمول کوکران، با ضریب اطمینان ۹۵٪ حدود ۱۵۰ نفر استخراج شده است.

**روش جمع آوری داده‌ها:** به منظور جمع آوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. در ارتباط با روش میدانی، با استفاده از پرسشنامه

دیدگاه‌ها و نظرات، گرایش به رفتار یا عمل افراد، مشخص و عینی می‌گردد. البته از فنون دیگری مانند مصاحبه و مشاهده نیز در پیمایش‌ها استفاده می‌شود. اما ابزار اصلی در این تحقیق جهت سنجش متغیرها پرسشنامه است.

### روایی و پایایی پرسشنامه

به منظور اطمینان از روایی ابزار اندازه‌گیری که از طریق اعتبار محتوا بررسی گردید، به پرسشنامه‌ها و تحقیقات قبلی مراجعه شده و از این طریق معرف‌ها و پرسش‌های تحقیق با استفاده از منابع فراهم آمده است و پس از انتخاب پرسش‌ها و تنظیم پرسشنامه اولیه ۲۹ سؤال که مربوط به شش فرضیه بود در اختیار تعدادی از کارشناسان و متخصصان قرار گرفت تا مشخص کنند که آیا پرسش‌های مذکور فرضیه‌های تحقیق و تأثیر آنها را بر موضوع تحقیق می‌سنجند؟ و درجه اهمیت آنها چقدر است؟ سپس با انجام اصلاحات در پرسشنامه اولیه، پرسشنامه نهایی تنظیم و روایی آن تأیید شد.

در این پژوهش جهت سنجش میزان اعتبار آن از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. روش فوق نشان می‌دهد که آزمون تا چه اندازه‌ای توانایی دارد خصیصه واحدی را اندازه‌گیری کند. نتیجه به دست آمده حاکی از آن بود که ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه برابر ۸۵ درصد است که نشان می‌دهد پرسشنامه از اعتبار بسیار خوبی برخوردار است.

### یافته‌ها و تحلیل و ارزیابی آنها:

#### الف- تحلیل توصیفی مشخصات فردی پاسخگویان:

سن: از بین ۱۵۰ نفر پاسخگو که سن خود را مشخص کرده‌اند، ۷۹ نفر (۵۲/۷ درصد) بین سن ۲۰ تا ۳۰ سال، ۶۳ نفر (۴۲ درصد) بین سن ۳۱ تا ۴۰ سال و ۸ نفر (۵/۳ درصد) بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن داشته‌اند. بیشتر پاسخگویان جوان بوده و در گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال قرار گرفته‌اند.

**جدول (۱) توزیع فراوانی و درصد فراوانی بر حسب سن**

سن	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۷۹	۵۲/۷	۵۲/۷
بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۶۳	۴۲	۹۴/۷
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۸	۵/۳	۱۰۰
جمع کل	۱۵۰	۱۰۰	-

**سنوات خدمتی:** از بین ۱۵۰ نفری که سابقه خود را مشخص کرده اند، ۷۱ نفر (۴۷/۳ درصد) بین ۱ تا ۱۰ سال، ۶۴ نفر (۴۲/۷ درصد) بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۱۵ نفر (۱۰ درصد) ۲۱ تا ۳۰ سال سابقه خدمتی داشته‌اند. به عبارتی سنوات اکثر پاسخگویان حدود ۱ تا ۱۰ سال است.

**جدول (۲) توزیع فراوانی و درصد فراوانی بر حسب سابقه خدمتی**

سنوات	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
۱ تا ۱۰ سال	۷۱	۴۷/۳	۴۷/۳
۱۱ تا ۲۰ سال	۶۴	۴۲/۷	۹۰
۲۱ تا ۳۰ سال	۱۵	۱۰	۱۰۰
جمع کل	۱۵۰	۱۰۰	-

**درجه:** از بین ۱۵۰ پاسخگو که درجه خود را مشخص کرده اند ۸۰ نفر (۵۳/۳ درصد) درجه دار، ۶۶ نفر (۴۴ درصد) افسر جزء و ۴ نفر (۲/۷ درصد) افسر ارشد بوده‌اند. بیشتر پاسخگویان درجه دار می باشند.

**جدول (۳) توزیع فراوانی و درصد فراوانی بر حسب درجه**

شغل	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
درجه دار	۸۰	۵۳/۳	۵۳/۳
افسر جزء	۶۶	۴۴	۹۷/۳
افسر ارشد	۴	۲/۷	۱۰۰
جمع کل	۱۵۰	۱۰۰	-

تحصیلات: از بین ۱۵۰ نفر که تحصیلات خود را مشخص کرده‌اند، ۲۸ نفر (۱۸/۶۵ درصد) زیر دیپلم، ۵۲ نفر (۳۴/۶۵ درصد) دیپلم، ۵۲ نفر (۳۴/۷ درصد) فوق دیپلم، ۱۸ نفر (۱۲ درصد) لیسانس بوده‌اند. در واقع اکثر پاسخ‌دهندگان دارای مدرک تحصیلی دیپلم بوده و پاسخ‌دهندگان هیچ‌گاه دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر نبوده‌اند.

**جدول (۴) توزیع فراوانی و درصد فراوانی بر حسب تحصیلات**

میزان تحصیلات	فراوانی	فراوانی درصدی	فراوانی تجمعی
زیر دیپلم	۲۸	۱۸/۷	۱۸/۶۵
دیپلم	۵۲	۳۴/۷	۵۳/۳
فوق دیپلم	۵۲	۳۴/۷	۸۸
لیسانس	۱۸	۱۲	۱۰۰
فوق لیسانس و بالاتر	-	-	-
جمع کل	۱۵۰	۱۰۰	-

ب - تحلیل استنباطی داده‌ها:

فرضیه اول: بین سبک مدیریت و آسیب‌های شغلی رابطه وجود دارد.  
فرض‌های آماری:

بین سبک مدیریت و آسیب‌های شغلی رابطه وجود ندارد  $H_0: \mu \leq 3$

بین سبک مدیریت و آسیب‌های شغلی رابطه وجود دارد  $H_1: \mu > 3$

**جدول ۵: نتایج حاصل از آزمون t جهت بررسی فرضیه اول**

شرح	تعداد	درجه آزادی	مقدار t	میانگین	تفاوت میانگین	انحراف معیار	سطح معنادار
فرضیه اول	۱۵۰	۱۴۹	۲۶/۹	۱۵/۳۹	۱۲/۳۹	۴۵۳	/۰۰۰

همان‌طور که در جدول شماره ۵ مشاهده می‌شود، چون مقدار t محاسبه شده (۲۶/۹۱) از t جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر است و سطح معناداری کوچک‌تر از ۰.۵٪ است، آماره آزمون در ناحیه  $H_1$  قرار گرفته و فرض  $H_0$  رد و فرضیه محقق یعنی بین سبک مدیریت و آسیب‌های شغلی رابطه وجود دارد، تأیید می‌شود.



فرضیه دوم: بین آموزش و آسیب‌های شغلی رابطه وجود دارد.  
فرض‌های آماری:

۱۲۱ H. :  $\mu \leq 3$  بین آموزش و آسیب‌های شغلی رابطه وجود ندارد  
H<sub>۱</sub> :  $\mu > 3$  بین آموزش و آسیب‌های شغلی رابطه وجود دارد

جدول ۶: نتایج حاصل از آزمون t جهت بررسی فرضیه دوم

شرح	تعداد	درجه آزادی	t مقدار	میانگین	تفاوت میانگین	انحراف معیار	سطح معنادار
فرضیه دوم	۱۵۰	۱۴۹	۲۵/۹۶	۲۶/۳۳	۲۳/۳۳	۰/۸۹۳	/۰۰۰

همان‌طور که در جدول شماره ۶ مشاهده می‌شود چون مقدار t محاسبه شده (۲۵/۹۶) از t جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر است و سطح معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ است. آماره آزمون در ناحیه H<sub>۱</sub> قرار گرفته و فرض H. رد و فرضیه محقق یعنی بین آموزش و آسیب‌های شغلی رابطه وجود دارد تأیید می‌گردد.

**فرضیه سوم:** بین استرس و فشار روانی ناشی از کار و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

فرض‌های آماری:

بین استرس و فشار روانی ناشی از کار و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود ندارد. H. :  $\mu \leq 3$   
بین استرس و فشار روانی ناشی از کار و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. H<sub>۱</sub> :  $\mu > 3$

جدول ۷: نتایج حاصل از آزمون t جهت بررسی فرضیه سوم

شرح	تعداد	درجه آزادی	t مقدار	میانگین	تفاوت میانگین	انحراف معیار	سطح معنی دار
فرضیه سوم	۱۵۰	۱۴۹	۲۷/۹۰۷	۱۱/۴۸	۸/۴۸	۳۰۴	/۰۰۰

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود چون مقدار t محاسبه شده (۲۷/۹۰۷) از t جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر است و سطح معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ است و آماره آزمون در ناحیه H<sub>۱</sub> قرار گرفته و فرض H. رد و فرضیه محقق یعنی بین استرس

و فشار روانی ناشی از کار و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، تأیید می‌شود.

**فرضیه چهارم: بین تنبیه و تشویق و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.**

**فرض‌های آماری:**

بین تنبیه و تشویق و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد  $H_0: \mu \leq 3$

بین تنبیه و تشویق و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد  $H_1: \mu > 3$

**جدول ۸: نتایج حاصل از آزمون t جهت بررسی فرضیه چهارم**

شرح	تعداد	درجه آزادی	مقدار	میانگین	تفاوت میانگین	انحراف معیار	سطح معنادار
فرضیه چهارم	۱۵۰	۱۴۹	۳۳/۵۱	۲۱/۱۵	۱۸/۱۵	۵/۴۱۷	۰/۰۰۰

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود چون مقدار t محاسبه شده (۳۳/۵۱) از جدول t (۱/۹۶) بزرگ‌تر است و سطح معناداری کوچک‌تر از ۵٪ است آماره آزمون در ناحیه  $H_1$  قرار گرفته و فرض  $H_0$  رد و فرضیه محقق بین تنبیه و تشویق و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد تأیید می‌گردد.

**فرضیه پنجم: بین پرداخت‌های سازمان و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد**

**فرض‌های آماری:**

بین پرداخت‌های سازمان و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد

فرض‌های آماری:  $H_0: \mu \leq 3$

بین پرداخت‌های سازمان و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد فرض‌های

آماری:  $H_1: \mu > 3$

جدول ۹: نتایج حاصل از آزمون t جهت بررسی فرضیه پنجم

شرح	تعداد	درجه آزادی	t مقدار	میانگین	تفاوت میانگین	انحراف معیار	سطح معنادار
فرضیه پنجم	۱۵۰	۱۴۹	۳۶/۹۲	۳۶/۷۱	۳۳/۷۱	۱/۹۵۳	۱/۰۰۰

همان طور که در جدول شماره ۹ مشاهده می شود چون مقدار t محاسبه شده (۳۶/۹۲) از t جدول (۱/۹۶) بزرگتر است و سطح معناداری کوچکتر از ۰.۰۵٪ است و آماره آزمون در ناحیه  $H_1$  قرار گرفته و فرض  $H_0$  رد و فرضیه محقق بین پرداخت‌های سازمان و آسیب‌های شغلی کارکنان رابطه وجود دارد تأیید می‌گردد.

فرضیه ششم: تأثیر عوامل مختلف سبک مدیریت، آموزش، استرس و فشار روانی، تشویق و تنبیه و پرداخت‌های سازمان با آسیب شغلی کارکنان یکسان است.

جدول ۱۰: نتایج حاصل از آزمون فریدمن جهت بررسی فرضیه ششم

ردیف	عوامل	میانگین رتبه ای
۱	استرس و فشار روانی ناشی از کار	۱/۲۱
۲	سبک مدیریت	۲/۰۹
۳	تشویق و تنبیه	۲/۹۹
۴	آموزش	۳/۱۸
۵	پرداخت‌های سازمان	۴/۸۳

نتایج آزمون فریدمن نشان می دهد: استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار بیشترین تأثیر، و پرداخت‌های سازمان کمترین تأثیر را بر آسیب‌های شغلی دارند، بنابراین فرضیه ششم مورد تأیید قرار نگرفت.

### نتیجه گیری

الف) بر اساس یافته‌های تحلیل استنباطی که مبتنی بر آزمون t بررسی شده است، وجود ارتباط بین سبک مدیریت و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌های

شهرستان سنندج با سطح معنا داری کمتر از ۵ درصد و احتمال ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گرفت و نشان داد که بین سبک مدیریت و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

ب) بر اساس یافته‌های تحلیل استنباطی که مبتنی بر آزمون t بررسی شده است، وجود ارتباط بین وضعیت آموزش و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌های شهرستان سنندج، با سطح معناداری ۵ درصد و احتمال ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گرفت، و نشان داد که بین وضعیت آموزش و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری رابطه معناداری وجود دارد.

ج) بر اساس یافته‌های تحلیل استنباطی که مبتنی بر آزمون t بررسی شده است، وجود ارتباط بین استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری شهرستان سنندج، با سطح معناداری ۵ درصد و احتمال ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گرفت، و نشان داد که بین استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری رابطه معناداری وجود دارد.

د) بر اساس یافته‌های تحلیل استنباطی که مبتنی بر آزمون t بررسی شده است، وجود ارتباط بین تشویق و تنبیه و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری‌ها در شهرستان سنندج، با سطح معناداری ۵ درصد و احتمال ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گرفت، و نشان داد که بین تشویق و تنبیه و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری رابطه معناداری وجود دارد.

و) بر اساس یافته‌های تحلیل استنباطی که مبتنی بر آزمون t بررسی شده است، وجود ارتباط بین پرداخت‌های سازمان (نقدی و غیر نقدی) و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری در شهرستان سنندج، با سطح معناداری ۵ درصد احتمال ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گرفت، و نشان داد که بین تشویق و تنبیه و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری رابطه معناداری وجود دارد.

ه) بر اساس یافته‌های آمار استنباطی که مبتنی بر آزمون فریدمن انجام گرفته مشخص گردید، که تأثیر عوامل مختلف سبک مدیریت، آموزش، تشویق و تنبیه،

استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار و پرداخت‌های سازمان، بر آسیب‌های شغلی یکسان نیست.

از نظر پاسخگویان عامل استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار بیشترین تأثیر و عامل پرداخت‌های سازمانی کمترین تأثیر را بر ایجاد آسیب‌های شغلی دارند، لذا فرضیه ششم تأیید نگردید.

ب) بر اساس یافته‌های پژوهش یکسان بودن تأثیر عوامل مختلف سبک مدیریت، آموزش، استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار، تشویق و تنبیه و پرداخت‌های سازمانی با آسیب‌های شغلی تأیید نشد. و اولویت عوامل مؤثر بر آسیب‌های شغلی را به این شرح تعیین و اعلام کردند:

- ۱- استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار؛
- ۲- سبک مدیریت؛
- ۳- تشویق و تنبیه؛
- ۴- آموزش؛
- ۵- پرداخت‌های سازمانی.



### پیشنهادها

\* با توجه به مورد توجه قرار گرفتن فرضیه اول مبنی بر وجود ارتباط بین سبک مدیریت و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری در شهرستان سنندج، آشکار است که آنان سبک مدیریت را در کلانتری تا حد خیلی زیادی در آسیب‌های شغلی کارکنان مؤثر می‌دانند، بر این اساس پیشنهاد می‌گردد:

\* رؤسای کلانتری در امور مختلف واگذاری وظایف و مأموریت‌ها به کارکنان، اعمال تشویق و تنبیهات، اجرای مقررات و... شرایط و موقعیت کارکنان را مد نظر داشته و از سخت‌گیری زیاد و بی‌مورد امتناع ورزند. به عبارتی مهارت‌های انسانی را به کار گرفته و با نفوذ در اشخاص به رفتار و عملکرد آنان تأثیر بگذارند.

\* رؤسای کلانتری باید بتوانند با ایجاد روابط کاری مطلوب و صمیمانه محیطی را پدید آورند که کارکنان در آن احساس قدر و منزلت، شخصیت و در نهایت

احساس آرامش کنند. باید به کارکنان اعتماد داشته و آنان را در تصمیم‌گیری‌ها و اداره امور مشارکت دهند، کارکنان هم نباید فقط مجریان بی‌چون و چرای اوامر باشند، زیرا این امر مانع بروز خلاقیت‌ها و استعدادهای بالقوه آنان شده و همچنین کاهش انگیزه و تخریب روحیه آنان را در پی خواهد داشت.

\* ایجاد فرصت ابتکار و آزادی عمل به کارکنان در انجام وظایف، مأموریت‌ها و سایر امور موجب بروز استعدادها و خلاقیت‌های آنان شده و همچنین رشد و ترقی آن‌ها فراهم می‌شود.

\* با توجه به مورد تأیید قرار گرفتن فرضیه دوم مبنی بر وجود رابطه بین آموزش و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری در شهرستان سنندج، از آنجا که کارکنان آموزش را از سطح متوسط تا خیلی زیاد بر آسیب‌های شغلی مؤثر می‌دانند، بر این اساس پیشنهاد می‌شود:

\* آموزش‌های ارائه شده در کلانتری با آنچه که در عمل از کارکنان خواسته می‌شود، هماهنگی داشته باشد. طی دوره‌های آموزشی (عرضی و طولی)، آنچه که آموزش داده می‌شود به گونه‌ای باشد که کارکنان در حین انجام کار بتوانند به آن عمل کنند. یعنی در نتیجه فرآیند آموزش مهارت‌های لازم برای انجام کار را به دست آورند، به عبارتی خواسته‌های برنامه آموزشی با خواسته‌های شغلی تطبیق داشته باشد.

\* آموزش‌های ارائه شده در کلانتری می‌بایست نه تنها اهداف آموزشی را محقق نماید، بلکه با در نظر گرفتن شرایط مختلف (جغرافیایی، اقتصادی، فرهنگی، مذهبی و...) در منطقه مهارت‌های لازم را در کارکنان ایجاد نمایند.

\* محتوای آموزشی و اجرای مختلف برنامه آموزشی در هر دوره (طولی و عرضی) متناسب با سایر دوره‌ها و سوابق آموزشی کارکنان بوده و در عین اینکه در برگیرنده اهداف آموزشی است باید مداوم و مستمر باشد. عدم رعایت پیوستگی و توالی مناسب دوره‌های آموزشی موجب کاهش انگیزه و علاقه کارکنان برای شرکت در این دوره‌ها و در نتیجه کاهش یادگیری و بازدهی دوره‌های آموزشی خواهد شد.

\* برخورداری کارکنان در دوره‌های آموزشی از امکانات و وسایل کمک آموزشی برای افزایش یادگیری و کارایی آنان.

۱۲۷

\* اساتید آموزشی باید دارای تخصص و تجربه کافی باشند و شیوه تدریس آنان به گونه‌ای باشد که در پایان دوره آموزش افراد با معلومات و مهارت‌های مورد نیاز برای انجام وظیفه شغلی خود کسب نمایند، و در رفتار و بینش آنان تغییرات اساسی ایجاد شود. همچنین ضمن تقویت اعتماد به نفس، تخصص و توانایی‌های کارکنان جهت انجام شغل و وظیفه فعلی، آنان را برای احراز مشاغل بالاتر نیز آماده نمایند.

\* با توجه به مورد تأیید قرار گرفتن فرضیه سوم مبنی بر وجود رابطه بین استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار و آسیب‌های شغلی کارکنان در شهرستان سنندج، مشخص گردید کارکنان عامل استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار را تا حد زیادی در ایجاد آسیب‌های شغلی مؤثر می‌دانند، بر این اساس پیشنهاد می‌گردد:

\* توجه به توانایی‌های افراد و استفاده لازم از آنان، ایجاد فرصت تشریک مساعی در کارها، ایجاد روابط کاری مطلوب و صمیمانه، ایجاد امنیت شغلی و فراهم کردن ابزار و تجهیزات مناسب شغلی و... و نیز با در نظر گرفتن خواسته‌ها و نیازهای افراد و تلاش جهت تأمین آن‌ها موجب می‌شود کارکنان ضمن اعتماد به رئیس کلانتری و حرف شنوی از وی با فراغ خاطر و بدون نگرانی وظایف شغلی خود را انجام دهند.

\* با توجه به اینکه استرس و فشار روانی و عصبی با ویژگی‌های شخصیتی کارکنان در ارتباط است و افرادی که خصوصیات شخصیتی مانند (عجول و عصبانی، مضطرب و بی‌قرار، پرکار، پرتلاش و بدون استراحت و...) دارند بیشتر از سایر افراد دچار فشار عصبی می‌شوند. لازم است مدیران با توجه به شخصیت افراد و متناسب کردن نوع کار با علائق، توان و ظرفیت افراد در کاهش فشار روانی تلاش نمایند، و همچنین افرادی را که مرکز کنترل درونی دارند و تجربه

بیشتری دارند، و بهتر می‌توانند خود را با شرایط کاری سخت یا مشاغل استرس زا وفق دهند به چنین مشاغلی گمارده شوند.

\* طی دوره‌های آموزشی باید اطلاعات و آگاهی کافی در ارتباط با وظایف و مسئولیت‌های شغلی به کارکنان ارائه شود تا کارکنان در حین انجام کار به علت ابهام و تردید در مورد وظایف نقش خود به استرس و فشار عصبی دچار نشوند و بتوانند با آرامش و اعتماد به نفس مهارت‌های آموخته شده را به کار گیرند.

\* عدم هماهنگی بین وظایف و تکالیف افراد در نقش شغلی خود و انتظارات و توقعات رئیس کلانتری از آنان موجب می‌شود کارکنان دچار سردرگمی شوند و نتوانند به وظایف خود عمل کنند، لذا لازم است رئیس کلانتری توقعات و انتظارات خود را از کارکنان به گونه‌ای روشن و قابل فهم بیان نماید تا کارکنان خود را با آن هماهنگ سازند و دچار استرس و فشار عصبی نگردند.

\* عدم تطابق وظایف و مسئولیت‌ها و همچنین حجم کار زیاد طی دوره زمانی کوتاه توسط کارکنان، محرکی فشارزا بر روی کارکنان کلانتری می‌باشد، ایجاد تناسب و هماهنگی در وظایف و مسئولیت‌ها، و همچنین تطابق و تناسب بین حجم کار با طول دوره زمانی اختصاص یافته به آن از ایجاد استرس و فشار روانی کارکنان می‌کاهد.

\* با توجه به مورد تأیید قرار گرفتن فرضیه چهارم مبنی بر وجود ارتباط بین تشویق و تنبیه و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری در شهرستان سنندج، مشخص می‌گردد که کارکنان تشویق و تنبیه را در سطح متوسط بر آسیب‌های شغلی مؤثر می‌دانند. بر این اساس پیشنهاد می‌گردد:

\* ارزش قائل شدن رئیس کلانتری برای کارکنان ارزش قائل شود و رئیس کلانتری در مقابل انجام شایسته کار و ارزش‌های آفریده شده آنان را مورد تشویق قرار دهد، هم‌چنین به کار گرفتن نبوغ و خلاقیت در انجام کار، استفاده از حداقل امکانات و حداکثر کارایی و... موجب ایجاد انگیزه در کارکنان و رشد و توسعه کار می‌شود.



\* پرداخت به موقع پاداش نقدی بر مبنای تلاش‌های فردی، ایجاد عدالت سازمانی و تناسب بین عملکرد و سیستم پاداش و همچنین پرداخت پاداش‌های غیر نقدی به نسبت شأن و منزلت کارکنان و متناسب با نیازهای آنان، موجب ایجاد انگیزه و رضایت شغلی کارکنان شده و عملکرد شغلی بهتر را در پی خواهد داشت.

\* انتقاد توسط رئیس کلانتری و سرزنش کارکنان در مقابل عملکرد ضعیف یا تخلفاتی که مرتکب می‌شوند باید به محض خاتمه عملکرد ضعیف یا تخلف صورت گرفته، متوقف شود. خاتمه سرزنش و انتقاد به معنای آن است که کار کارمند مورد قبول است، و موجب تقویت اعتماد به نفس و انگیزه وی برای ادامه کار بر اساس توقعات و انتظارات رئیس کلانتری می‌شود.

\* با توجه به اینکه پیشنهاد کسر حقوق و مزایا به عنوان تنبیه کارکنان خاطی و اقدام به آن ضربه سختی به کارکنان وارد می‌کند، به‌خصوص در شرایط اقتصادی نامناسب کنونی، حتی‌المقدور از اعمال این اقدام انضباطی خودداری شود.

\* با توجه به مورد تأیید قرار گرفتن فرضیه پنجم مبنی بر وجود ارتباط بین پرداخت‌های سازمانی (نقدی و غیر نقدی) و آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری در شهرستان سنندج، مشخص می‌گردد که کارکنان پرداخت‌های سازمانی (نقدی و غیر نقدی) را در حد متوسطی بر آسیب‌های شغلی مؤثر می‌دانند. بر این اساس پیشنهاد می‌گردد:

\* در سیستم پرداخت حقوق و مزایای کارکنان باید عدالت سازمانی رعایت شود و پرداخت بر مبنای عملکرد و شایستگی کارکنان و همچنین بر مبنای نیاز کارکنان باشد.

\* بین پرداخت‌های نقدی سازمانی به کارکنان و میزان حضور آنان در کلانتری تناسب و همخوانی وجود داشته باشد.

\* پاداش‌های غیر نقدی، مانند اتاق اختصاصی، امکانات و وسایل لازم جهت انجام کار، امکانات و تسهیلات رفاهی، وسایل پذیرایی و... جهت کارکنان پاداش

غیرنقدی محسوب شده و باعث تشویق آنان می‌شود و محرکی درونی برای عملکرد بهتر کارکنان خواهد بود.

\* گردش شغلی مناسب در بین کارکنان که موجب افزایش دانش و تجربیات کارکنان شده و کارکنان را جهت اتخاذ مسئولیت‌های مهم‌تر و بالاتر آماده می‌کند و همچنین موجب تنوع در کار شده و روحیه کارکنان را تقویت می‌کند.

\* با توجه به تأیید نشدن فرضیه ششم مبنی بر اینکه اولویت سبک مدیریت، آموزش، استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار، تشویق و تنبیه و پرداخت‌های سازمان با آسیب‌های شغلی کارکنان کلانتری در شهرستان سنندج یکسان است، مشخص می‌شود که تأثیر این عوامل بر روی آسیب‌های شغلی از دید کارکنان یکسان نیست. بلکه از دیدگاه کارکنان استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار بیشترین تأثیر و پرداخت‌های سازمان کمترین تأثیر را بر ایجاد آسیب‌های شغلی دارند، بر این اساس پیشنهاد می‌گردد:

\* عامل استرس و فشار روانی ناشی از محیط کار، عوامل ایجاد کننده آن و همچنین راه‌های مقابله با استرس با دقت مورد بررسی و توجه قرار گیرد، و با برنامه‌ریزی و اجرای سیاست‌های کاربردی تلاش کرد تا تأثیر این عامل را تا حد امکان کاهش داده یا زمینه بروز و گسترش آن را از بین برد.

## منابع

\_ ذوقی، لیلا، اسلامی، سید مجتبی (۱۳۸۶). «فشار روانی (استرس) در مدیران و فرماندهان انتظامی»، اندیشه انتظامی، سال دوم، شماره ۲.

\_ کریمی، روح الله، رفعتی اصل، سید عزیز (۱۳۸۶). «دیدگاه دانشجویان نسبت به آموزش‌های در حال ارائه دانشگاه علوم انتظامی»، سال دوم، شماره ۳.

\_ الوانی، سید مهدی (۱۳۷۹). مدیریت عمومی، تهران: انتشارات نی.

- \_ تقوی دامغانی، سیدرضا (۱۳۷۴). نگرشی بر مدیریت اسلامی، تهران: انتشارات مرکز چاپ و نشر سازمان تبلیغات اسلامی.
- \_ عباس زادگان، سید محمد (۱۳۷۹). مدیریت بر سازمان‌های ناآرام، تهران: انتشارات شاپک.
- \_ براتیان، بهزاد (۱۳۸۶). «بررسی عوامل مؤثر بر آسیب‌پذیری شغلی کارکنان پایورهنگ مرزی راز و غلامان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علوم انتظامی.
- \_ شفیق آبادی، عبدالله (۱۳۸۱). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل، تهران: انتشارات رشد.
- \_ کلگون، بهرام (۱۳۸۳). فساد اداری و امنیت اجتماعی (اختلاس - ارتشاء)، فصلنامه دانش انتظامی، سال ششم، شماره ۳.
- \_ سعادت، اسفند یار (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی، تهران: انتشارات سمت.
- \_ میلر، لینداس و هس، کارن ام (۱۳۸۲). پلیس در اجتماع، مترجم، محمد رضا کلهر، تهران: دانشگاه علوم انتظامی.
- \_ آهی، پرویز (۱۳۸۴). آسیب‌پذیری شغلی کارکنان پایورهنگ مرزی جلفا، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علوم انتظامی.
- \_ مصطفی نژاد، حسن (۱۳۸۳). آسیب‌پذیری شغلی کارکنان هنگ مرزی بیله‌سوار، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علوم انتظامی.
- \_ دیباج، فاطمه السادات (۱۳۸۵). بررسی مشکلات و آسیب‌های شغلی کارمندان شهرداری اصفهان، ارائه‌الگویی برای آسیب‌شناسی شغلی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، اصفهان: دانشگاه اصفهان.
- \_ نراف، عبدالرضا (۱۳۸۵). بررسی ارتباط تنش‌های شغلی کارکنان صنایع پتروشیمیایی با عوامل مختلف ناشی از شرایط محیط کار، شیراز: بی‌نا.



شروېشگاه علوم انساني و مطالعات فرهنگي  
پرتال جامع علوم انساني