

## فشار روانی شغلی در نیروهای نظامی و شیوه‌های مقابله با آن

سیدمجتبی مرئی<sup>۱</sup>

### چکیده

فشار روانی، یکی از مشکلاتی است که بشر، طی قرون متمادی به آن مبتلا بوده است. اما به نظر می‌رسد با پیشرفت فن‌آوری، نه تنها از میزان فشارهای روانی-اجتماعی کاسته نشده، بلکه بر میزان و شدت آن نیز افزوده شده است. آنچه که باعث شده توجه زیادی در سال‌های اخیر به این اختلال شود تاثیر مخرب آن روی زندگی، کار، روابط بین فردی و سایر شئون فردی و اجتماعی انسان‌ها می‌باشد.

محیط شغلی و فشارهای روانی شغلی می‌تواند باعث ایجاد بیماری روانی در کارکنان شوند و یا روند ایجاد بیماری روانی را تسریع نمایند. بدنبال تجربه شغلی، فرد به بیماری روانی مبتلا و از کار افتاده و ناتوان می‌گردد. یگان‌های نظامی به دلیل ویژگی ذاتی خود با محیط‌ها و شرایط فشارزای بیشتری در ارتباط هستند، لذا نیروهای نظامی در معرض آسیب‌پذیری بیشتری نسبت سایر اقشار جامعه هستند. فرماندهان با آشنایی با فشار روانی و راه‌های کاهش آن در یگان خود می‌توانند موجب حفظ و ارتقای توان رزمی شده و نیروهای خود را از ابتلاء به مشکلات روانی، جسمی و رفتاری حفظ نمایند.

در این مقاله با مروری بر مفهوم فشار روانی، سعی گردیده با ارایه نتایج تعدادی از تحقیقات داخلی که روی کارکنان نظامی و غیرنظامی صورت گرفته، به تبیین آثار آن بر نیروهای نظامی و همچنین راهبردهای مقابله و کاهش فشار روانی در سازمان بپردازد.

### کلید واژگان:

فشار روانی شغلی، نیروهای نظامی، توان رزمی، آسیب روانی، مطالعات فرسنگی

رتال جامع علوم انسانی

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد روان‌شناسی، عضو هیئت علمی و عضو سازمان نظام روان‌شناسی و مشاوره ایران.

**مقدمه:**

کلمه استرس<sup>۱</sup> در علم زیست‌شناسی از زمان چارلز داروین (۱۸۵۹) مورد استفاده قرار گرفته است و در فرهنگ لغت به مفهوم واکنش انسان نسبت به هرگونه محرک اعم از روحی، فکری و جسمانی به کار رفته است.

استرس از کلمه لاتین استرینگر<sup>۲</sup> مشتق شده است که به معنای در آغوش گرفتن، فشردن و باز فشردن است. در علم پزشکی امروز معادلات و برداشت‌های مختلفی از آن می‌شود، "اجبار" و "اضطرار" نسبت به محرک‌ها، هیجان نسبت به واکنش‌های روانی که ایجاد می‌گردد، اضطرار و اجبار نسبت به تغییرات فیزیولوژیک ناشی از آن از این برداشت‌ها هستند (دویل به نقل از آزادمرزآبادی، ۱۳۸۶)

به طور کلی مراد از استرس نیرویی است که در موقع اعمال بر یک نظام موجب برخی تغییرات قابل توجه در آن می‌گردد. این اصطلاح به نیروهای فیزیکی، روانشناختی، اجتماعی و فشارها اطلاق می‌شود. در این صورت استرس به این مفهوم یک علت و مقدمه بعضی معلول‌ها است. از سوی دیگر، استرس نوعی حالت تنش روانشناختی است که بوسیله انواع نیروها یا فشارهای فوق‌الذکر بوجود می‌آید و از این رو استرس در مفهوم دوم یک معلول است. (دادستان، ۱۳۷۷)

در اواسط قرن نوزدهم در ایالات متحده آمریکا واژه استرس راه خود را به حوزه‌های علوم اجتماعی و روان‌شناسی باز نمود و طی جنگ‌های داخلی آمریکا (بین سالهای ۶۵-۱۸۶۱) بود که به عوارض روانی ناشی از جنگ توجه گردید. علت توجه دانشمندان به این پدیده نیز روشن بود، ناتوانی سربازان در انجام امور محوله بدون آنکه هیچگونه آسیب جسمانی و بدنی داشته باشند. فشار و استرس ممکن است در نظر مردم به شکل متفاوتی ادراک شود. نظریه‌پردازان نیز دیدگاه‌های متفاوتی پیرامون فشار و استرس دارند. عده‌ای دیدگاهی منفی نسبت به استرس

<sup>۱</sup> Stress معادل فارسی استرس کلمه فشار، فشار روانی، تنیدگی، تنش را برشمرده اند که برخی از این معادل‌ها بار معنایی خاص خود را دارند لذا در این مقاله از کلمه استرس و یا فشار روانی با بار معنایی یکسان به علت مصطلح بودن در بین عموم مردم و کارشناسان استفاده گردیده است.

<sup>۲</sup> Stringer

دارند، عده‌ای دیگر فشار را به عنوان یک عامل مثبت در نظر می‌گیرند زیرا که آنها را با انرژی قابل توجهی به منظور مقابله با نیازهای بیرونی آماده می‌کند.

آنچه که باعث شده توجه زیادی در سال‌های اخیر به این اختلال شود تاثیر مخرب آن روی زندگی، کار، روابط بین فردی و سایر شئون فردی و اجتماعی انسان‌ها می‌باشد.

موقعیت‌های اندکی وجود دارد که هر گاه شخص آنها را تصور کند استرس شدید در او بوجود می‌آید. از جمله این موقعیت‌ها خطوط هوایی اضطراری، بلایای طبیعی و مهم‌تر از همه میدان جنگ به عنوان یکی از مهم‌ترین مکان‌های استرس‌زا است که افراد می‌بایست در آن انجام وظیفه نمایند. از آنجا که ارتش‌ها و پرسنل نظامی تا حدود زیادی تحت فشار روانی حاصل از جنگ به انجام وظیفه می‌پردازند. انجام عملیات تحت فشار روانی ملاک مناسبی جهت سنجش آمادگی نظامی آنها به حساب می‌آید. پیروزی و شکست، گذشته از برخی عوامل مهم دیگر بسیار تحت تاثیر شرایط روانی افراد ارتش در شرایط استرس‌زای جنگ قرار دارد. (گودرزی، ۱۳۸۲ص: ۷۳)

#### - مفهوم استرس:

هانس سلیه<sup>۱</sup>، استرس را چنین تعریف می‌کند: مجموعه واکنش غیراختصاصی که تحت تاثیر محرک‌های گوناگون در ارگانسیم ایجاد می‌شود. استرس از طریق درجه سوخت و ساز بدن بر اثر فشارهای زندگی ارزیابی می‌شود. این محقق پاسخگویی فیزیولوژی به استرس را سندرم تطابق عمومی<sup>۲</sup> GAS نامید. او واکنش‌های ارایه شده در برابر استرس را سه مرحله می‌داند:

مرحله اول هشدار<sup>۳</sup> نام دارد و به مرحله شوک و ضد شوک تقسیم می‌گردد. در فاز شوک، بدن محرک وارده یا به عبارت دیگر شرایط نامساعد محیطی را تجربه می‌کند و بایک واکنش فوری، مانند افزایش ضربان قلب به پاسخگویی می‌پردازد و در فاز ضد شوک مکانیسم‌های دفاعی بدن وارد عمل می‌شود. مرحله دوم مقاومت<sup>۴</sup> نام دارد. در این مرحله یک حالت سازگاری و تطابق با محیط به وجود آمده و فرد کاملاً با موقعیت جدید خو می‌گیرد. این سازگاری با محیط

<sup>۱</sup> Hans Selye

<sup>۲</sup> General Adaptation Syndrome

<sup>۳</sup> Alarm

<sup>۴</sup> Resistance

سبب کاهش مقاومت نسبت به سایر محرک‌ها و فشارها می‌شود. از طرف دیگر چنانچه یک محرک به مدت طولانی القا شود، سبب تضعیف و سرانجام از بین رفتن تطابق در مرحله دوم و بروز ناسازگاری شده و مجدداً علایم استرس (شوک) ظاهر می‌گردد که می‌تواند منجر به کلاپس<sup>۱</sup> و یا حتی مرگ شود و به آن فرسودگی و تسلیم<sup>۲</sup> یا مرحله سوم گفته می‌شود. (یاسایی، احمدی و کولیوند، ۱۳۸۱)

### - محرک‌های تنش‌زا<sup>۳</sup> در حیات سازمانی:

به فشارها و ناراحتی‌های ناشی از شغل که ضمناً دارای اثرات منفی جسمی و روانی هستند، محرک‌های تنش‌زا گفته می‌شود. محرک‌های تنش‌زا را به دو دسته کلی، یعنی، آنچه مربوط به محتوای کار<sup>۴</sup> است (ساده بودن- پیچیده بودن و یکنواخت بودن- متنوع بودن) و آنچه مربوط به ویژگی‌های شغل<sup>۵</sup> (ابعاد اجتماعی شغل یا روابط با سرپرست و تعارض شغلی) است، تقسیم‌بندی کرده‌اند. نتایج تحقیقات نشان داده است نوعی رابطه بین ناسالم بودن (به ویژه بیماری قلبی) و مشاغلی که از ویژگی‌های آن تکراری و یکنواخت بودن شدید و گوش به زنگ بودن مداوم است، وجود دارد. کار نوبتی و محرک‌های تنش‌زای جسمی (سرما، گرما، صدا) نیز باعث فشار روانی در کار می‌شود. (ساعتچی، ۱۳۷۷ص: ۳۳۱)

یکی از منابع شناخته شده فشار روانی و محرک‌های تنش‌زای سازمانی، ویژگی‌های نقشی است که افراد در سازمان محل خود ایفا می‌کنند. وقتی فرد در موقعیتی قرار می‌گیرد که از او انتظار می‌رود دو یا چند نقش را ایفا کند و این نقش‌ها نیز در اساس با یکدیگر تعارض یا تضاد دارند، می‌گوییم فرد گرفتار تعارض نقش<sup>۶</sup> شده است. برای مثال، وقتی از مدیر یک واحد خواسته می‌شود کارکنان تحت نظارت خود را وادار به کار بیشتر کند، و در عین حال، از او انتظار می‌رود نسبت به روابط انسانی در محیط کار توجه خاص نشان دهد، ممکن است این دو نوع انتظار ظاهراً

<sup>1</sup> Collapse

<sup>2</sup> Exhaustion

<sup>3</sup> stressor

<sup>4</sup> task content

<sup>5</sup> task properties

<sup>6</sup> role conflict

متضاد، موجب فشار روانی فزاینده و تنش گردد و در نتیجه فرد را مستعد ابتلا به ناراحتی‌های جسمی‌بعدی سازد. این نوع تعارض بیشتر در نزد نظامیان، نیروهای انتظامی، دانشجویان سال‌های آخر پزشکی (که ناچار هستند یک شب در میان کشیک بدهند و از میزان خواب آنان به میزان زیاد کاسته می‌شود)، پزشکان متخصص و متصدیان مشاغل دیگر نیز مشاهده می‌شود که اختیار لازم برای برنامه ریزی اوقات خود و مثلا رسیدگی لازم به امور خانواده خویش را ندارند. یکی از اشکال تعارض نقش که اصطلاحاً به آن اضافه نقش (بیش نقشی یا پرنقشی)<sup>۱</sup> گفته می‌شود موقعیتی است که طی آن فرد ناچار است بین رعایت کمیت و کیفیت کار، نوعی مصالحه برقرار کند. نتایج مطالعات گوناگون نشان می‌دهد افرادی که در چنین موقعیت‌هایی قرار می‌گیرند، نیازهای شغلی خود را فزاینده و واکنش‌های خود را نیز منفی توصیف می‌کنند. (ساعتچی، ۱۳۷۷ص: ۳۳۲)

#### - ادراک‌ها و شناخت‌ها:

نتایج بررسی‌ها در زمینه فرایند ارزیابی موقعیت یا شرایطی که فرد در آن قرار گرفته است، نشان می‌دهد هرچند ممکن است محرک‌های تنش‌زا برای افراد مختلف مشابه باشد، اما هر فرد به گونه‌ای متفاوت نسبت به آن پاسخ می‌دهد. به عبارت دیگر، ممکن است محرک تنش‌زایی که برای یک فرد آزارنده است، برای شخص دیگر غیر آزارنده، توصیف شود.

لازاروس و فولکمن<sup>۲</sup> (۱۹۸۴) به نقل از ساعتچی، ۱۳۷۷ص: ۳۳۲) معتقدند که در چنین موقعیت‌هایی افراد ابتدا فشار روانی را ادراک و سپس به ارزیابی اولیه موقعیت تنش‌زا می‌پردازند و بعد ارزیابی ثانویه را انجام می‌دهند. در ارزیابی اولیه، فرد می‌کوشد برای خود مشخص سازد که محرک (شخص، رویداد یا موقعیت) مثبت (بی خطر)، منفی (فشارآور) است یا اینکه اثری بر بهبود او ندارد و خنثی است. در ارزیابی ثانویه نیز فرد به قضاوت در این زمینه می‌پردازد که برای به حداقل رسانیدن محرک موجود، چه اقدامی را می‌توان انجام داد. این نوع ارزیابی می‌تواند دوره ای باشد و طی آن فرد شیوه‌های قبلی را برای مقابله به محرک تنش‌زا به کار گیرد یا رویداد جدیدی باشد که لازم است برای آن، شیوه مقابله جدیدی را به کار گیرد.

<sup>۱</sup> role overload

<sup>۲</sup> S. Folkman

### - عوامل استرس‌زا و مناطق نظامی

عوامل استرس‌زا در محیط رزم مانند ترس از آسیب بدنی، سر و صدای شدید ناشی از انفجار گلوله‌ها و بمب‌ها، گرما، سرما، فشار کار، فشار زمان و جدا شدن از گروه، دوری از خانواده و ... اثرات فرسایشی شدیدی دارند و در چنین موقعیتهایی است که انجام ماموریت‌ها و وظایف خیلی مشکل می‌باشد. (گودرزی، ۱۳۸۲ص:۷۳)

### - لزوم توجه بر تاثیر استرس در یگان‌های نظامی

به چند دلیل مطالعه اثرات استرس روی عملیات نظامی به عنوان محور مطالعات مورد علاقه ارتش‌ها قرار گرفته است. **اول** به این دلیل که محیط مناطق عملیاتی، یک محیط بی‌نهایت استرس‌زا تعریف شده است. هم سربازان و هم تجهیزات باید آمادگی داشته باشند تا در صحنه نبرد (که ملاک واقعی آمادگی نظامی نیروها است) بطور کارآمدی انجام وظیفه نمایند و بکار گرفته شوند. **دومین** دلیل تاکید تاریخی ارتش‌ها روی موضوع استرس، این است که بی‌توجهی در بررسی و مطالعه اثرات استرس روی عملکرد سربازان مستلزم تحمل هزینه‌های گزافی است. یعنی کاهش عملکرد ناشی از استرس (در شرایط بحرانی نبرد) احتمالاً زمانی رخ می‌دهد که سربازان می‌توانند کمترین میزان تحمل را داشته باشند. به همین دلیل باید در نظر داشت که انجام عملیات در یک محیط پر استرس، ممکن است حتی آموزش دیده‌ترین واحد را ناتوان سازد و این گونه عملیات یک واحد آموزش ندیده را سریعاً از بین می‌برد. (گودرزی، ۱۳۸۲ص:۷۵)

### فشار روانی شغلی

فشار روانی شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و آنگونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشارزا بودن آن اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر استرس ناشی از شغل استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود. بررسی فشار روانی شغلی در بافت روابط فرد با محیط صورت می‌گیرد و سه عامل کانون توجه است. ویژگی‌های فردی شاغل، شرایط کار و برآیند بر هم کنشی آن دو که نقش تعیین کننده در

بروز فشار روانی شغلی دارد. این دیدگاه با الگوی تبادل‌ی لازاروس<sup>۱</sup> سازگار است. عمده‌ترین نشانه‌های رفتاری نارضایتی شغلی عبارتند از غیبت از کار، رها کردن شغل، حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری. از دیگر پیامدهای استرس شغلی می‌توان به نارضایتی شغلی و رها کردن حرفه و تخصص اشاره کرد. حالت دیگر این است که کارکنان در انتظار رسیدن بازنشستگی روزشماری می‌کنند. چنین سازمانی با نیروی انسانی بی بهره و بی مصرف دست به گریبان است. فشار روانی، یکی از مشکلاتی است که بشر، طی قرون متمادی به آن مبتلا بوده است. اما به نظر می‌رسد با پیشرفت فن آوری، نه تنها از میزان فشارهای روانی-اجتماعی کاسته نشده، بلکه بر میزان و شدت آن نیز افزوده شده است. (دادستان، ۱۳۷۷)

### الف- نشانه‌های فشار روانی شغلی:

بیسر<sup>۲</sup> و نیومن<sup>۳</sup> (۱۹۷۸) به نقل از آزادمرزآبادی، (۱۳۸۶) سه دسته از نشانه‌هایی را که در شرایط فشار روانی شغلی بروز می‌کند نام برده‌اند. نشانه‌های روانی، جسمانی و رفتاری. نشانه‌های روانی آن دسته از مشکل‌های عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از فشار روانی شغلی بروز می‌کنند. نارضایتی از شغل یکی از رایج‌ترین پیامدهای فشار روانی شغلی است. شخصی که از شغل خود نارضایتی دارد، معمولاً با بی میلی و تأخیر بر سر کار خود حاضر می‌شود و تمایلی برای آنکه کارش را به خوبی انجام دهد، در خود نمی‌بیند. دیگر نشانه‌های روان شناختی فشار روانی عبارتند از: افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری، بعضی از این نشانه‌ها خود به عنوان یک مشکل مطرح هستند و تا جایی که ممکن است موجب وخیم‌تر شدن فشار روانی شغلی می‌شوند.

نشانه‌های جسمانی را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد، زیرا در حالی که شرایط کاری با بعضی بیماری‌ها و ناراحتی‌های جسمانی معینی همراه هستند، به دشواری می‌توان فهمید که این ناخوشی‌ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه‌های زندگی هستند. اغلب پژوهش‌های سال‌های اخیر به بررسی فشار روانی حرفه‌ای تخصیص یافته‌اند و هدف اکثر آنها

<sup>1</sup> R.S. Lazarus

<sup>2</sup> Baser

<sup>3</sup> Newman

قانع کردن موسسات خصوصی و سازمان‌های دولتی درباره پیامدهای این پدیده بر بهداشت روانی و جسمانی افراد بوده است. هزاران پژوهشگر کوشیده‌اند تا هزینه‌های مربوط به خسارات فشار روانی را در موسسات و همچنین در سطح جامعه تخمین بزنند. این گونه مطالعات نخست مشاغل با خطر زیاد را مورد بررسی قرار داده‌اند تا سودمندی چنین پژوهش‌هایی را ثابت کند و سپس به تدریج توجه را به سوی حرفه‌های دیگر معطوف کرده‌اند.

بر اساس آمار منتشر شده توسط سازمان بهداشت جهانی، انگلستان، فنلاند، اسکاتلند و ایرلند از لحاظ مرگ و میر به علت بیماری‌های قلبی در رأس کشورهای دیگر قرار دارند. نرخ مرگ و میر ناشی از این بیماری‌ها در آمریکا، ژاپن، اتریش و نروژ برای نخستین بار از آغاز قرن سیر نزولی خود را آغاز کرده است و این کاهش به طور عمده به علت اجرای برنامه‌های پیشگیری از فشار روانی است که اخیراً در قلمرو صنعت بکار برده شده است.

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که محیط شغلی و استرس‌های شغلی می‌تواند باعث ایجاد بیماری روانی در کارکنان شوند و یا روند ایجاد بیماری روانی را تسریع نمایند. بدنبال تجربه شغلی فرد، به بیماری روانی مبتلا و از کار افتاده و ناتوان می‌گردد.

#### **ب- تاثیر فشار روانی شغلی روی کارکنان:**

بر اساس مطالعات مختلف تاثیر استرس‌های شغلی بر سلامت روان و جسم کارکنان مورد تأکید قرار گرفته است، بر اساس این مطالعات مشخص شده است که محیط شغلی و استرس‌های شغلی اثرات منفی بر سلامت جسم و روان دارد.

نارسایی کیفی کار، عامل تنیدگی زای دیگری است که به کارهای تکراری، بدون جاذبه و یکنواخت وابسته است. بی‌حوصلگی و یا بی‌علاقگی به کار نیز اغلب به کاهش ظرفیت واکنش کارگران و کارمندان در موقعیت‌های اضطراری و پیش‌بینی نشده منجر می‌شود.

در یک بررسی که روی پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران انجام شد، نشان داد که از کل نمونه‌های مورد مطالعه ۴۴/۱ درصد دارای تنیدگی بالا و ۵۴/۱ دارای تنیدگی متوسط و ۱/۸ درصد دارای تنیدگی کم می‌باشند. بین میزان تنیدگی شغلی و نوع بیمارستان از لحاظ آماری رابطه معناداری وجود داشت به طوری که میزان تنیدگی در بیمارستان آموزشی نسبت به بیمارستان



غیرآموزشی بیشتر بود. همچنین بین سابقه کار و میزان تنیدگی رابطه معناداری وجود داشت. (رحیمی، احمدی و آخوند، ۱۳۸۳)

بر اساس نتایج بدست آمده در تحقیق دیگری که روی کارکنان نظامی انجام گرفت مشخص شد که ۸/۶۲ درصد افراد در بعد تنیدگی ناشی از مسئولیت دارای تنیدگی در حد زیاد بوده‌اند و در عامل تنیدگی ناشی از محیط فیزیکی ۶/۲۲ درصد افراد دارای تنیدگی متوسط و ۲۸ درصد آنان دارای تنیدگی زیاد بوده‌اند. (آزادمرزآبادی، ۱۳۸۳) در مطالعه دیگری که توسط محقق مذکور انجام شد نتایج مشابهی بدست آمد. در این تحقیق نیز میزان تنیدگی ناشی مسئولیت از در حد متوسط در ۵۶ درصد افراد و تنیدگی ناشی از محدوده نقش در حد متوسط ۴/۸۸ درصد بوده است. هر چند در این زمینه نظر می‌رسد که تنیدگی ناشی از محدوده نقش در پرسنل سپاه واحد مذکور بیشتر بوده است. (آزادمرزآبادی، ۱۳۸۳)

تحقیق دیگری با هدف شناسایی اختلالات روانی شایع و میزان فرسودگی شغلی در بین خلبانان سپاه انجام گرفت. نتایج حاصل نشان داده شاخص کلی شدت علائم بیماری در بین گروه مورد بررسی بیشتر از جامعه عادی است و به طور کلی حدود ۸/۵ درصد از افراد دارای علائم اختلالات روانی هستند. شیوع علائمی از اختلالات پارانوئید، شکایات جسمانی، اضطراب و پرخاشگری بیش از سایر اختلالات است. از سوی دیگر این مطالعه نشان داد که بین فرسودگی شغلی و میزان علائم اختلالات روان شناختی رابطه معناداری وجود دارد. به علاوه همبستگی بین فرسودگی شغلی و اختلالات پارانوئید، شکایات جسمانی، اضطراب و افسردگی بیش از سایر اختلالات بود. (یاسایی، احمدی و کولیوند، ۱۳۸۱)

بطور کلی بنظر می‌رسد مشاغل نظامی از جمله مشاغلی هستند که معمولاً با فشار روانی زیاد همراه هستند و این مساله سبب فشار روانی دائمی در افراد شاغل در این گروه می‌شود.

#### **ب- ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت‌مندی شغلی کارکنان نظامی:**

در تحقیقی که در یکی از واحدهای سپاه پاسداران با استفاده پرسشنامه سنجش استرس کارکنان، پرسشنامه سنجش تنیدگی شغلی اسپوو و پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان انجام شد. نتایج نشان داد بین استرس کار و خانواده و تنیدگی کلی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین رضایت از کار و تنیدگی ارتباط معنی داری نداشتند، بین استرس خانواده و تنیدگی کلی ارتباط

معنی داری بوده است، همچنین ارتباط بین تنیدگی کلی، استرس ناشی از کار و رضایت از مسؤول معنی دار بوده است. بطور کلی در بررسی نتایج بین عوامل مختلف مشاهده شد که بین استرس با رضایت از کار، رضایت از مسؤول و رضایت از حقوق و مزایا ارتباط معنی دار وجود داشته است. این نتایج در مطالعات دیگر نیز مورد تأیید قرار گرفته است. (آزادمرزآبادی و طرخورانی، ۱۳۸۶)

### ت- تاثیر استرس در واحدهای نظامی:

تاثیر شرایط استرس‌زا بر روی افراد در واحدهای نظامی می‌تواند مشکلات زیادی را برای آنها بوجود آورد. برانگیختگی هیجانی، افزایش ضربان قلب، افزایش تنفس، لرزش اندام‌ها، از بین رفتن انگیزه، افزایش زمان واکنش به نشانه‌های محیطی، از بین رفتن رفتارهای جستجوگرانه، باریک بینی، کاهش توانایی حل مساله به عدم انعطاف در عملکرد و حتی کاهش ایمنی بدن در مقابل بیماری‌ها و ... از تاثیرات استرس روی افراد هستند. نتایج حاصله از تحقیقات نشان می‌دهد که استرس می‌تواند خطاهای عملکرد افراد را در حین عملیات به سه برابر افزایش دهد. همچنین تحقیقات دیگری نشان می‌دهند که زمان لازم برای تکمیل یک دستورالعمل در موقعیت‌های استرس‌زا به دو برابر می‌رسد. یعنی افراد بسیار کند عمل می‌کنند، به آهستگی کار می‌کنند، زمان را هدر می‌دهند و حافظه آنها تضعیف می‌شود بطوری که نمی‌توانند یک دستور کلامی را بطور واقعی دریافت و ارسال کنند. در حالت‌های شدید استرس‌زا ممکن است اختلالات و بیماریهای روانی برای فرد بروز کند مثل اختلال استرس پس از سانحه یا PTSD<sup>1</sup> است. همچنین عوارض مختلف عصبی و روانی بعد از جنگ‌های شدید و شرایط سخت استرس‌زا گزارش می‌شود. (گودرزی، ۱۳۸۲ص:۷۷)

### ث- فشار روانی شغلی و حوادث شغلی:

خطای انسانی عمده‌ترین علت رخداد حوادث شغلی هستند که عمدتاً به خاطر استرس‌های شغلی رخ می‌دهند. ارتباط بین استرس‌های شغلی و حوادث حین کار کمتر مورد توجه قرار گرفته

<sup>1</sup> Post Traumatic Stress Disorder

است. سوری و همکاران (۱۳۸۴) به منظور تعیین ارتباط بین استرس‌های شغلی و حوادث ناشی از کار در کارکنان شرکت خودروسازی سایپا مطالعه‌ای انجام دادند. در این مطالعه ۱۰۰ فرد دارای سابقه حادثه شغلی طی یک سال قبل از مطالعه به عنوان گروه مورد و ۵۰۸ نفر فاقد حادثه شغلی در همان زمان به عنوان گروه شاهد از میان ۶۱۹۹ نفر کارکنان در عرض خطر حوادث شغلی شرکت سایپا انتخاب شدند. انواع عوامل استرس‌زای شغلی مشخص و نسبت شانس رخداد حادثه شغلی در جمعیت مورد مطالعه در ارتباط با استرس شغلی تعیین شد. این مطالعه نشان داد میزان شیوع استرس شغلی در جمعیت شاهد ۳/۲۱ درصد و در جمعیت مورد ۱/۳۵ درصد بود. در این مطالعه مهمترین عوامل استرس‌زای شغلی فشار زمان (۵/۷۸ درصد)، نحوه پرداخت و ارزیابی کارکنان (۴/۵۶ درصد) و تعامل کارکنان با سایر همکاران یا ماشین‌آلات (۳/۴۱ درصد) بودند. نسبت شانس رخداد حادثه شغلی در گروه معرض استرس بیشتر معادل ۲ (حدود اطمینان ۹۵ درصد معادل ۲/۱ تا ۳/۳) بود. افراد جوان‌تر و کارکنان کم‌تجربه‌تر بیشتر در معرض استرس شغلی بودند.

#### - رابطه بین متغیرهای محیطی و جمعیت شناختی با استرس در بین کارکنان نظامی

در مطالعه‌ای که آزادمرزآبادی (۱۳۸۸) روی گروهی از نظامیان در یکی از مناطق ایران انجام داد به این یافته‌ها رسید بین متغیرهای محیطی و جمعیت شناختی با استرس رابطه معنی‌دار وجود داشت. در رتبه بندی عوامل اصلی استرس‌زا، بالاترین رتبه مربوط به وضعیت درجه حرارت، کمبود پزشکان متخصص و حاذق و درمانگاه‌های مناسب بود. رابطه شدت استرس با سن و میزان تحصیلات معنی‌دار نبود، ولی بین سابقه کار و میزان استرس‌های روانی تفاوت معنی‌داری مشاهده شد. نتیجه بدست آمده مبین این نکته بود که متغیرهای محیطی و جمعیت شناختی بر میزان استرس کارکنان نظامی موثر است و مشکلات منطقه‌ای یا وابسته به شرایط اقلیمی و جغرافیایی، مهمترین عامل استرس‌زا در کارکنان نظامی هستند.

به طور کلی نتایج بررسی عوامل استرس‌زا در بین نیروهای نظامی، حاکی از این است که مهمترین عوامل استرس‌زا عبارتند از: مشکلات شخصی، خانوادگی، شغلی، نظامی‌گری، منطقه‌ای و اجتماعی؛ که در کل نمونه تحقیق، مشکلات منطقه‌ای یا به عبارتی مشکلاتی که وابسته به شرایط اقلیمی و جغرافیایی منطقه است، بالاترین رتبه را به‌عنوان عامل استرس‌زا به خود اختصاص داده است و مشکلات اجتماعی، شغلی، شخصی و خانوادگی در رتبه‌های بعدی قرار

دارند. از سوی دیگر جالب توجه است که کارکنان منطقه از نظر نظامی گری دارای کمترین ناراحتی و استرس هستند. شاید بتوان گفت، دلیل آن این است که آنها به خودباوری نظامی نسبت به خود رسیده‌اند و نظامی گری را به‌عنوان یک بخش جدایی‌ناپذیر وجود خود یا شغلشان پذیرفته‌اند. بنابراین به نظر می‌رسد، از آنجا که هرگونه تغییری در سازمان، زندگی خانوادگی و شغلی افراد، با توجه به اهمیت آن، می‌تواند فرد را دستخوش فشار روانی نماید، لذا لازم است از تغییرات زیاد در کار، مسئولیت، جایگاه و سایر موارد، بدون ایجاد شرایط مناسب آن، خودداری کرده یا در صورت لزوم، افراد را از نظر روانی آماده پذیرش تغییرات نمایند. (آزادمرزآبادی، ۱۳۸۸)

#### – نقش عوامل فردی در ایجاد فشار روانی

محیط کاری به دلایل متعدد بستر بسیار مساعدی برای روییدن بذره‌های فشار روانی است. طی سال‌های گذشته این موضوع که مشاغل نیز ممکن است شرایطی به وجود آورند که سبب ایجاد فشارهای روانی برای کارکنان سازمان‌ها شود، مورد توجه بسیار بوده است. فشار روانی شغلی تأثیرات زیان‌آور روانشناختی، فیزیولوژیکی و رفتاری مانند افسردگی، اضطراب، نارضایتی شغلی، بیماری‌های قلبی، ناراحتی‌های معده – روده‌ای، سردرد، غیبت از کار، ترک شغل، افزایش حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری بر کارکنان سازمان‌ها دارد. فرصت‌ها و دست‌آوردهای شغلی از دست می‌روند، و کیفیت زندگی لطمه می‌بیند. لطمه‌ای که به کیفیت زندگی افراد وارد می‌شود، به اضافه هزینه واقعی اقتصادی گویای آن است که فشار روانی شغلی مشکلی است که ابعاد اقتصادی – اجتماعی آن شایان توجه بسیار است. در بوجود آمدن فشار روانی شغلی علاوه بر عواملی که به محیط بستگی دارد، عامل‌های فردی نظیر ویژگی‌های شخصیتی فرد و کنش‌های متقابلی که میان این عامل‌ها (فردی و محیطی) رخ می‌دهد نیز نقش دارند.

نتایج مطالعه‌ای که به بررسی رابطه بین فشار روانی شغلی و سلامت روانی در بین کارکنان شرکت پتروشیمی بندر امام (ره) با توجه به نقش تعدیل‌کننده تیپ شخصیتی A و جایگاه مهار پرداخته نشان داد بین فشار روانی شغلی و سلامت روانی کارکنان، رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد. (سلیمانی، جوهریرنگ و احمدپور، ۱۳۸۶)

### شیوه‌های مقابله با فشار روانی:

۱- نقش سازمان در تخفیف فشار روانی: سازمان از دو طریق می‌تواند در تاثیر فشار روانی بر کارکنان مداخله کرده و آن را کاهش دهد. (کوپر، ۱۳۷۳:ص:۱۵۵)

**الف- اقدامات عملیاتی:** سیاست‌های فوری یا کوتاه مدتی که سازمان اعمال می‌کند و عملیات پرسنلی موجود را به گونه‌ای اصلاح می‌نماید تا از شدت فشار روانی بکاهد. برخی از این سیاست‌ها به شرح زیر است:

(۱) ارزیابی عملکرد: در حین ارزیابی عملکرد کارکنان، می‌توان فشارهای روانی حاکم بر آنان را متوجه شد و فرد را جهت بهبود راهنمای و یا به مشاور ارجاع داد.

(۲) مشاوره در باره فشار روانی: استفاده از گرده های نیمه حرفه های و حرفه ای (روانشناسان) برای کاهش فشار روانی کارکنان به عنوان یک روش مناسب توصیه شده است.

(۳) آموزش آگاهی از استرس: ایجاد دوره‌های آموزش آگاهی از استرس، ضمن جدا کردن فرد از محیط استرس‌زا شناسائی و برخورد سالم تر فرد را سبب می‌شود.

(۴) تخفیف وابستگی سازمانی: وابستگی بیش از حد کارکنان به سازمانی که در آن کار می‌کنند، مشکلاتی در پی دارد. کارمندی که بیش از اندازه به سازمان خود متکی است احتمالاً بیش از حد محتاط، نگران و بی‌میل است و اغلب ارتباط استخدامی خود را با سازمان نه از روی قصد و رضایت، که از روی اجبار تلقی می‌کند.

افزایش ایمنی شغلی، فراهم آوردن فرصت‌هایی برای بهبود بخشیدن به شایستگی‌های حرفه‌ای کارکنان، ایجاد زمینه اشتغال در سازمان دیگر یا انتقال، کاهش وابستگی افراد به امکانات سازمانی از جمله این روش‌ها است.

(۵) روشن بودن معیارهای ترفیع: فرد باید بددستی بداند سازمان با توجه به چه ویژگی‌ها و معیارهایی، وی را ارتقا داده و شغل و یا رتبه خدمتی بالاتری به او اعطا خواهد کرد.

(۶) تمرینات خودکاو: فرد پس از اخذ آموزش آگاهی از استرس، با انجام تمریناتی می‌تواند استرس را در خود کشف و نسبت به کاهش آن اقدام نماید.

**ب- اقدامات نفوذی:** اقداماتی که با نفوذ و دخالت متخصصان پرسنلی در فلسفه و سیاست کلی مدیریت، در جهت تخفیف استرس صورت می‌گیرد.

- (۱) دموکراسی: دخالت کارکنان و مشورت با آنها در زمینه‌های تصمیم‌گیری.
- (۲) تغییر در ماهیت شغل: خیلی از اوقات مشاغل یکنواخت و کسل‌کننده می‌شود و هرگونه تازگی، تضاد و هم‌اوردجویی از برنامه کاری افراد حذف می‌شود، با ایجاد تنوع و تازگی در ماهیت شغل می‌توان این مشکل را اصلاح کرد.
- (۳) معیار انتخاب و ترفیع: اگرچه تغییر شغل در محدوده سازمان در حکم ترفیع است اما اگر شخص ترفیع گرفته احساس کند به سطح بی‌صلاحیتی رسیده است ممکن است در حالت استرس باقی بماند. راه متعارف برخورد با این موقعیت و راه احتراز از این اشتباه این است که کارکنان تشویق شوند که به جامعیت شرح وظایف و معیارهای انتخاب خود توجه نمایند.
- (۴) روش‌های شکایت: ایجاد کانال‌های ارتباطی مناسب برای تمام کارکنان تا بتوانند در موقع لزوم به مراجع مسئول سازمان شکایت تا علت شکایت آنها مورد بررسی قرار گیرد.
- (۵) تغییر مکان: تغییر مکان یکی از عوامل ایجاد استرس در کارکنان است که با کاهش میزان تغییر مکان به دلیل ارتقا شغلی یا ترفیع می‌توان از ایجاد این استرس جلوگیری کرد.

به طور کلی اقدامات زیر می‌تواند فشارهای روانی ناشی از کار را کاهش دهد:

۱- طراحی دوباره مشاغل برای کاهش ویژگی‌های فشارزای مشاغل.

۲- کاهش بار کاری.

۳- مناسب‌سازی جنبه‌های فیزیکی و تکلیفی شغل.

۴- شرح وظایف روشن‌تر و به حداقل رساندن ابهام و تضادهای شغل.

۵- بهبود روابط شخصی در کار.

۶- ایجاد محیط کاری صمیمانه‌تر.

۷- افزایش سطح آگاهی و آموزش افراد برای شناخت استرس.

۸- ایجاد ارتباط میان محیط کار و خانه. (کوپر، ۱۳۷۳:ص ۱۷۸)

## ۲- راهبردهای کاهش تأثیرات استرس در واحدهای نظامی

برای کاهش اثرات استرس سه راهبرد اساسی وجود دارد که این راهبردها می‌توانند در فرایند فشار روانی مداخله کنند و تأثیرات آنها را به حداقل برسانند. این عوامل عبارتند از:

### (۱) طرح ریزی عوامل انسانی یا طرح ریزی کردن محیط کار: برای پیاده کردن این

عوامل طراحی روابط، وظایف و واگذاری وظایف، تعیین شرایط مناسب کار و ... مورد نظر قرار می‌گیرد. به عبارتی قوانین و شرایطی در ارتباط با انجام وظایف پیاده می‌شود که کمترین تأثیر استرس را ایجاد کنند.

### (۲) آموزش نیروها: وقتی نیروها در شرایط شبیه سازی شده آموزش می‌بینند میزان تأثیر

استرس بر آنها در شرایط واقعی کاهش می‌یابد. این شبیه سازی‌ها در طیف متفاوتی از عملیات نظامی متفاوت مانند عملیات زنده ماندن در شرایط سخت، زندگی و بقا در آب، عملیات آموزش فرار و انجام عملیات زیر آتش گلوله‌ها را شامل می‌شود. این نوع شبیه‌سازی و آموزش‌های واقعی به عنوان یک راهبرد لازم برای آماده کردن کارکنان جهت عملیات در محیط‌های استرس‌زا است.

### (۳) گزینش: تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که افراد به شیوه‌های متفاوتی در برابر استرس

واکنش نشان می‌دهند. این امر بطور ضمنی این مطلب را بیان می‌کند که افراد را بایست گزینش کرد. بطوری که کسانی که بهترین عملکرد را تحت شرایط استرس‌زا دارند، انتخاب شوند. در واقع تعدادی ویژگی‌های شخصیتی در افراد وجود دارد که با مقاومت در برابر استرس مرتبط هستند. آزمون‌های مختلفی برای تعیین ویژگی‌های شخصیتی که افراد را در تحمل استرس کمک می‌کنند به وجود آمده است. با استفاده از این آزمون‌ها و مصاحبه‌ها و روش‌های دیگر می‌توان شخصیت‌های مقاوم‌تری را برای واحدهای نظامی گزینش کرد. (گودرزی، ۱۳۸۲:ص ۸۱)

### نتیجه گیری:

استرس به عنوان یک عامل مداخله گر و مزاحم در محیط کار و زندگی می تواند تاثیر منفی روی کارکنان داشته باشد. این تاثیر منفی اثراتی روی ایجاد بیماری جسمی و روانی، کاهش بهره‌وری، تداخل در ارتباطات بین فردی، افزایش سوانح، مشکلات خانوادگی و ایجاد رفتارهای آسیب‌زا بر کارکنان داشته باشد.

نیروهای نظامی به خاطر حساسیت شغلی و ویژگی‌های استرس‌زای محیط خدمتی ضمن دارا بودن زمینه‌ی ایجاد استرس می توانند آسیب پذیری بیشتری داشته باشند و این آسیب‌پذیری روی توان عملیاتی یگان تاثیر منفی خواهد داشت.

فرماندهان نظامی با آگاهی و شناخت فشار روانی و زمینه‌های آن می‌توانند علائم و زمینه‌های بروز آن را در بین نیروهای تحت امر خود شناسایی و با استفاده از شیوه‌های مقابله‌ای مناسب سطح فشار روانی را در کارکنان یگان تا اندازه قابل قبولی پایین بیاورند.

برخی از راهبردها و شیوه‌های مقابله‌ای به منظور کاهش فشار روانی در این مقاله ارائه شده است، لیکن راهبردهای موثر دیگری نیز وجود دارند که پیشنهاد می‌گردد مسئولان با استفاده از خدمات کارشناسان روان‌شناسی این راهبردها را به فرماندهان و کارکنان آموزش داد و توان عملیاتی یگان را در شرایط گوناگون رزم حفظ نمود.

یکی از کاربردی‌ترین روش‌ها، ایجاد و فعال‌سازی هسته‌های مشاوره در تمام پادگان‌ها و خصوصا مراکز آموزشی است. اگرچه این مراکز اکنون در برخی از یگان‌ها تشکیل شده ولی ضمن عدم فراگیری تمام یگان‌ها و مراکز، بهره‌مورد انتظار را ندارند. خصوصا استفاده صرف از کارکنان وظیفه در این مراکز موجب گردیده با ترخیص وظیفه مستقر در مرکز تا مدتی هسته مشاوره تعطیل گردد و همچنین استفاده از کارکنان وظیفه برای مشاوره کارکنان پایور خالی از مسائل جانبی (که جای بررسی جداگانه دارد) نخواهد بود.

### منابع:

- ۱- آزادمرزآبادی، اسفندیار. بررسی استرس‌های شغلی یک واحد نظامی. فصلنامه طب نظامی دوره ۱ شماره ۲ زمستان ۱۳۸۳ ص: ۲۸۴-۲۷۹.



- فشار روانی شغلی در نیروهای نظامی و شیوه‌های مقابله با آن ..... ۱۰۹
- ۲- آزادمرزآبادی، اسفندیار؛ طرخورانی، حمید. بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت‌مندی شغلی کارکنان. فصلنامه علوم رفتاری دوره ۱ شماره ۲ زمستان ۱۳۸۶ ص: ۱۲۹-۱۲۱.
- ۳- آزادمرزآبادی، اسفندیار. عوامل استرس‌زا و متغیرهای مرتبط با آنها در کارکنان نظامی. فصلنامه طب نظامی دوره ۱۱ شماره ۴ زمستان ۱۳۸۸ ص: ۲۱۷-۲۱۳.
- ۴- آزادمرزآبادی، اسفندیار؛ فتحی آشتیانی، علی؛ احمدی، خدابخش. بررسی فشارهای عصبی گروهی از کارکنان نظامی مستقر در منطقه خلیج فارس. فصلنامه طب نظامی دوره ۸ شماره ۴ زمستان ۱۳۸۵ ص: ۲۵۴-۲۴۹.
- ۵- استورا، ج. (۱۳۷۷). تنیدگی یا استرس (بیماری جدید تمدن). ترجمه پریرخ دادستان، انتشارات رشد.
- ۶- رحیمی، ابوالفضل؛ احمدی، فضل‌اله؛ آخوند، محمد رضا. بررسی میزان و عوامل مؤثر بر تنیدگی شغلی پرستاران شاغل در برخی بیمارستان‌های شهر تهران. فصلنامه حیات سال دهم شماره ۲۲ پاییز ۱۳۸۳ ص: ۲۲-۱۳.
- ۷- ساعتچی، محمود (۱۳۷۷). روانشناسی بهره‌وری. چاپ دوم تهران: موسسه نشر ویرایش.
- ۸- سلیمانی، علی؛ جوهریرنگ، منصور؛ احمدپور، امین. بررسی رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی در بین کارکنان شرکت پتروشیمی بندر امام (ره). دومین همایش ملی مهندسی ایمنی و مدیریت HSE سال انتشار: ۱۳۸۶.
- [http://www.EChemica.com/Paper-2NCSEH-2NCSEH\\_094.html](http://www.EChemica.com/Paper-2NCSEH-2NCSEH_094.html)
- ۹- سوری، حمید؛ رحیمی، محسن، محسنی، حسین. بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و حوادث ناشی از کار: یک مطالعه مورد شاهدی. اولین همایش ملی مهندسی ایمنی و مدیریت HSE، تهران - دانشگاه صفتی شریف - سال ۱۳۸۴.
- [http://www.EChemica.com/Paper-01HSE-01HSE\\_034.html](http://www.EChemica.com/Paper-01HSE-01HSE_034.html)
- ۱۰- کوپر، کاری‌ال (۱۳۷۳). فشار روانی راه‌های شناخت و مقابله. ترجمه: مهدی قراچه داغی و ناهید شریعت زاده، تهران: انتشارات رشد.
- ۱۱- گال، ریون؛ منگلز دورف، دیوید (۱۳۸۲). روانشناسی نظامی. مترجم ناصر گودرزی، تهران: انتشارات آن.
- ۱۲- یاسایی، ایرج؛ احمدی، خدابخش؛ کولیوند، علیرضا. استرس در خلبانان نظامی: بررسی



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی