

## بررسی تطبیقی تأثیر تنش‌های شغلی بر سلامت عمومی کارکنان در سازمان‌های امنیتی

مجید اصغرزاده<sup>۱</sup>

محمدتقی پوریان<sup>۲</sup>

### چکیده:

هر یک از حیطه‌های عملکردی در سازمان‌های امنیتی از قدرت تنش‌زایی متفاوتی برخوردارند. کارکنان مشاغل پرتنش در سازمان‌های امنیتی از جمله افرادی هستند که فشار روانی بیشتری را تجربه می‌کنند. سؤال اصلی نوشتار حاضر این است که سطح سلامت عمومی در کارکنان مشاغل پرتنش و مشاغل با سطح تنش پایین چه تفاوتی دارد؟ بر این اساس هدف پژوهش، مقایسه وضعیت این دو دسته از کارکنان سازمان‌های امنیتی در چهار حیطه سلامت عمومی شامل بعد «علائم جسمانی»، «افسردگی»، «علائم اضطرابی و اختلال خواب» و «کارکرد اجتماعی» است. بر مبنای سؤال پژوهش در هر یک از ابعاد بین هر دو دسته از کارکنان تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با استفاده از روش توصیفی-مقطعی، عملکرد هر یک از دو گروه کارکنان به تعداد ۴۵ نفر (در مجموع ۹۰ نفر) از طریق پرسشنامه استاندارد GHQ-28 مورد مقایسه قرار گرفت. نتایج به دست آمده با استفاده از روش آماری  $t$  دو نمونه‌ای مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نشان داده شد که در کارکنان مشاغل پرتنش افزون بر پایین بودن وضعیت سلامت عمومی ( $t=6/41$ )، در هر چهار بعد در مقایسه با کارکنان با سطح تنش پایین تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بر این اساس در بعد علائم جسمانی ( $t=5/31$ )، علائم افسردگی ( $t=6/01$ )، علائم اضطراب و اختلال خواب ( $t=5/37$ ) و اختلال در کارکرد اجتماعی ( $t=5/96$ ) در سطح  $P<0/001$  بین دو گروه تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

**کلیدواژه‌ها:** تنش شغلی، سلامت عمومی، سازمان‌های امنیتی، مشاغل پرفشار

#### مقدمه:

تنش<sup>۳</sup> یک واکنش یا پاسخ غیراختصاصی موجود زنده به عوامل فشارزا تعریف شده است (گراهام<sup>۴</sup>، ۱۳۷۶، ۸۹). از دیدگاه هانس سلیه<sup>۵</sup> فشارزا از هر نوعی که باشد، موجود زنده همیشه به یک شکل به آن پاسخ می‌دهد که به این پاسخ، نشانگان سازگاری عمومی<sup>۶</sup> (G. A. S) اطلاق می‌شود. کار بخش مهمی از زندگی هر فردی به شمار می‌آید، از یک سو می‌تواند بسیاری از نیازهای اساسی را برآورده سازد و از سوی دیگر ممکن است منبع اصلی بروز تنش باشد. در قرن بیست و یکم از مهم‌ترین چالش‌هایی که سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند، افزایش تنش شغلی در بین کارکنان است. هولمز<sup>۷</sup> (۲۰۰۲) یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد افراد در سازمان‌ها را، تنش شغلی می‌داند که سلامت روانی بسیاری از افراد را در معرض خطر قرار داده است.

هر سازمانی به دلیل ماهیت وجودی و شرح وظایف خود منابعی برای تهدید هویت فردی، استقلال و آزادی به حساب می‌آید و این تهدیدها در افراد شاغل ایجاد تنش می‌کنند (استورا<sup>۸</sup> به نقل از ظریفیان یگانه، ۱۳۸۹:۳۲). تنش‌های شغلی افزون بر این که سبب بروز انواع مشکلات روانی از قبیل فشارهای عصبی، فکری و عاطفی می‌شوند، در مشکلات جسمانی متعددی از جمله بیماری‌های قلبی - عروقی، دردهای اسکلتی - عضلانی و اختلالات ریوی - گوارشی نیز نقش دارند (Winkleby; Syme and Rangeland, 1988: 34-124). از سوی دیگر تنش‌های شغلی سبب کاهش کیفیت کار شده و زمینه‌ساز بروز رویدادها و حوادث شغلی می‌شود (عابدی و همکاران، ۱۳۸۸:۱۱). عوامل متعددی به ایجاد تنش در محیط کار می‌انجامد که برخی از مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: بار کاری زیاد، فشار کاری کم، نوبت کاری، روابط بین فردی مختل، تغییر، جو سازمانی، محیط فیزیکی کار، ابهام نقش، عوامل شخصی و عوامل بیرونی (فولادی، ۱۳۷۹:۵۶). برخی مشاغل دارای قدرت تنش‌زایی بالایی هستند، برای مثال سلیه (۱۹۸۰) کار در نیروهای نظامی را یکی از مشاغل پرتنش مطرح کرده و کی ریاکو<sup>۹</sup> نیز آن را دومین شغل پرفشار معرفی نموده است (وحدتی، احمد زاده، ۱۳۸۴:۳۳) در حوزه سازمان‌های امنیتی نیز به دلیل فشارزا بودن حوزه مأموریتی این دسته از کارکنان انتظار می‌رود که تنش‌های شغلی بر عملکرد آن‌ها تأثیر سویی بگذارد. در ایران در حوزه نظامی و به‌ویژه سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی بنا به دلایلی به این موضوع پرداخته نشده است. به همین منظور در راستای پر کردن شکاف مربوط به حوزه‌های آسیب‌شناسی در این دسته از محیط‌ها نوشتار حاضر تنظیم شده است.

3. Stress
4. Graham
5. Hans Selye
6. General Adaptation Syndrome (G. A. S)
7. Holms
8. Stora
9. Kyriacou

### اهمیت و ضرورت:

مقوله سلامت عمومی کارکنان سازمان‌ها یکی از متغیرهای مهم در رضایت‌مندی و نیز کارایی آنان محسوب می‌شود. در صورتی که هریک از کارکنان به لحاظ جسمانی و روانی از سلامت نسبی برخوردار باشند، در آن صورت عملکرد آنان نیز در راستای اهداف سازمان قرار خواهد گرفت. در یک تقسیم‌بندی کلی می‌توان عملکرد بهینه شغلی را ناشی از دو عامل امتیازات شغلی و متغیرهای فردی دانست. در حوزه امتیازات شغلی هر یک از سازمان‌ها به فراخور شرایط خاص خود سعی بر این دارند که کارکنان خود را بی‌نصیب نگذارند، اما بخش دوم و مهم، متغیرهای فردی است. در بعد اخیر عوامل بی‌شماری را می‌توان لحاظ کرد؛ عواملی مانند ویژگی‌های شخصیتی، تناسب شغل با شاغل، هوش و استعدادها، نگرش، نظام اعتقادی، ارزش‌ها و بسیاری دیگر از عوامل از جمله مقوله سلامت عمومی. در هر شغلی با توجه به حساسیت آن سطح متفاوتی از تنش به کارکنان تحمیل می‌شود. برخی مشاغل دارای سطح تنش بالایی هستند و برخی نیز دارای سطح متوسط و پایین. در صورتی که مدیران و تصمیم‌گیرندگان به مقوله سلامت جسمانی و روانی بی‌توجه باشند در بلندمدت افزون بر کاهش رضایت‌مندی و کارایی شغلی، بخش مهمی از سرمایه سازمان صرف رسیدگی به وضع کارکنانی خواهد شد که در معرض تنش شغلی، توانایی جسمانی و تحمل روان‌شناختی خود را از دست داده‌اند. توجه به سلامت جسمانی و روانی کارکنان مشاغل پرتنش در سازمان‌های امنیتی از این حیث مهم است که بدانیم این گروه از کارکنان به نوعی بخش کالبدی و وجودی این دسته از سازمان‌ها را تشکیل می‌دهند و در صورت بهره‌مندی از سلامت عمومی، سازمان نیز به اهداف خود نائل خواهد شد (شعاع، ۱۳۹۳).

### هدف‌ها و سؤال‌های پژوهشی:

هدف اصلی نوشتار حاضر این است که تأثیرات تنش‌های شغلی در چهار حوزه سلامت عمومی شامل علائم جسمانی، افسردگی، اضطراب، اختلال خواب و عملکرد اجتماعی در دو دسته از کارکنان مشاغل با سطح تنش بالا و پایین مورد شناسایی قرار گیرد و نیز از حیث ابعاد یادشده، تفاوت‌های موجود در بین دو گروه مورد بررسی قرار گیرد.

با توجه به هدف پژوهش، سؤال‌ها و فرضیه‌ها به شکل زیر مطرح می‌شوند:

۱- در کارکنان سازمان‌های امنیتی (کارکنان مشاغل با سطح تنش بالا و پایین) تنش در بعد جسمانی، روانی و عملکردی آنان تا چه میزانی اثرات سوئی بر جای می‌گذارد؟ ۲- آیا از حیث ابعاد جسمانی، روانی و عملکردی بین این دو گروه تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟ با توجه به توصیفی بودن پژوهش فرضیه‌ای ارائه نمی‌شود و فرایند صورت‌گرفته در راستای پاسخ‌گویی به سؤال‌های مطرح‌شده انجام می‌گیرد.

### پیشینه پژوهشی

پژوهش‌های مک لین و جوینر<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۸) نشان می‌دهد که محیط شغلی و تنش‌های شغلی می‌توانند باعث ایجاد اختلالات روانی در کارکنان شده و یا روند ایجاد چنین بیماری‌هایی را تسریع نمایند. تحت چنین شرایطی یا فرد به اختلال روانی مبتلا می‌شود و یا این‌که ناتوان شده و از کار افتاده می‌شود.

آزاد مرزاآبادی (۱۳۸۶: ۲۲-۱۵) در پژوهشی با عنوان بررسی تنش‌های شغلی در گروهی از کارکنان سپاه شاغل در منطقه خلیج فارس به این نتیجه رسید که در بین عوامل مختلف تنش‌زا عوامل مربوط به منطقه سکونت و خدمت مانند گرما و شرایط جغرافیایی بالاترین میزان تنش‌زایی را داشته‌اند. یافته دیگر پژوهش این بود که مشاغل نظامی از جمله مشاغلی هستند که معمولاً با تنش زیاد همراه هستند و این موضوع سبب تنش دائمی در افراد شاغل در این گروه می‌شود. در این پژوهش مشخص شد که ۱۳/۵ درصد نمونه مورد بررسی دارای تنش شغلی زیاد و ۷۲/۹ درصد نیز دارای تنش در حد متوسط بوده‌اند.

در همین رابطه اتکین<sup>۱۱</sup> (۱۹۶۹) در بررسی میزان تنش خلبانان مشاهده کرد که ۷۱ درصد آن‌ها دچار تنش هستند، همسو با این نتیجه‌گیری، فارل<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۰) در مطالعه تنش شغلی خلبانان به این نتیجه رسید که بعضی از آنان مشکلاتی مانند تعارض در نقش، در ترفیع شغلی موفقیتی نداشته و این گروه در مقایسه با سایر گروه‌های مورد بررسی از تنیدگی بیشتری برخوردار بودند. در همین ارتباط مطالعه کوپر، دیویدسون و رابینسون<sup>۱</sup> روی افراد پلیس نشان داد که افسردگی موقت افسران پلیس ناشی از کار مفرط آنان است (دادستان، ۱۳۷۷: ۷۰-۶۰). در یک پژوهش میدانی مشابه با پژوهش یادشده، ظریفیان یگانه (۱۳۸۹: ۴۲-۳۱) در جامعه آماری مدیران منابع انسانی یکی از یگان‌های وابسته به نیروهای مسلح با حجم نمونه‌ای شامل ۵۷ نفر به این نتیجه رسید که مدیران یادشده با درصدهای متفاوتی اعلام کرده‌اند که در انجام وظایف شغل مدیریتی در چارچوب وظایف اساسی خود (تصمیم‌گیری سازمانی، برنامه‌ریزی و واپایش) متحمل فشار روانی شده و در دامنه‌ای از حداکثر صد در صد تا حداقل ۳۶ درصد در معرض فشار روانی ناشی از فعالیت‌های مدیریتی خود قرار دارند.

در مطالعه باینر (Biener; 1984: 68-259) در کشور آلمان نشان داده شد که ۳۱ درصد مدیران میانی و ارشد صنایع آن کشور به شدت تحت تنش شغلی قرار دارند، از سوی دیگر نتیجه این پژوهش گویای آن است که مدیران جوان‌تر بیشتر در معرض فشارهای شغلی قرار داشته و

10. Mclean and Joiner

11. Atkin

12. Pharell

در مجموع عملکرد شغلی هم در گروه جوان‌تر و هم در گروه مسن‌تر متأثر از تنش‌های شغلی است. در همین رابطه پژوهش سوری و همکاران (۱۳۸۵) در بین جامعه آماری ۷۰ مدیر شرکت گروه صنعتی سایپا حاکی از آن است که میزان گسترش تنش شغلی معادل ۵/۴۹ درصد بوده و مهم‌ترین عوامل تنش‌زا به ترتیب شدت تنش عبارتند از: تصمیم‌گیری در کار (۹۹,۱ درصد)، محدودیت زمانی (۹۷,۳ درصد) و ساعت کار و برنامه زمانی (۷۳,۵ درصد) است.

فشار کار می‌تواند برای کارکنان و سازمان اثرات وخیمی در پی داشته باشد. نتیجه‌هایی که فشار کاری برای فرد به وجود می‌آورد عبارتند از: اضطراب، افسردگی، خشم و انواع اثرات جسمی، مانند بیماری‌های قلبی، سردرد و تصادف. تنش یا فشار روانی برای سازمان نیز اثرات وحشتناکی خواهد داشت، مانند کاهش کمیت و کیفیت محصول یا کارهای انجام‌شده، افزایش میزان غیبت و جابه‌جایی کارکنان، افزایش شکایت‌ها و افزایش هزینه‌های مربوط به مراقبت‌های بهداشتی (میخائیل<sup>۱۳</sup>: ۱۹۹۶: ۷۵۰-۷۳۸).

قدیمی مقدم و طباطبایی (۵۹:۱۳۸۵) بر اساس الگوی پردازش چرنیس دریافتند که ویژگی‌های منفی محل کار و نارضایتی، با فرسودگی شغلی و آسیب‌های روانی همبستگی مثبت و با خشنودی شغلی نیز همبستگی منفی دارند. شاو<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۰:۱۶) در پژوهشی با عنوان بررسی روان‌شناختی در مدیران اجرایی شاغل در ارتش آمریکا با حجم نمونه ۳۶۲۵ نفری و پس از تجزیه و تحلیل یافته‌های به‌دست‌آمده از طریق ابزارهای غربالگری شامل مصاحبه بالینی و آزمون‌های روانی به این یافته نائل آمد که از بین افراد مورد بررسی تعداد ۸۷۶ نفر آنان از اختلالات روانی شایع از جمله افسردگی، اضطراب، وسواس و مشکلات سازگاری رنج می‌برند.

محیط‌های نظامی جزو محیط‌های پرتنش محسوب می‌شوند. برای بررسی تنش انسانی، زمینه‌ای به‌خوبی محیط‌های نظامی وجود ندارد. مشخص شده است؛ آن دسته از نیروهای نظامی که در مشاغل پرفشار کار می‌کنند، واکنش‌های تنشی غیر سازگارانه از خود نشان می‌دهند. افسران حمل‌ونقل دریایی، مأموران واپایش شدآمد (کنترل ترافیک) هوایی و افسران نظامی از جمله این نیروها هستند (نجاریان و همکاران، ۱۳۷۱).

همچنین مشخص شده است که پرستاران نظامی از هنگام دانشجویی تا دانش‌آموختگی با ۱۱۸ موقعیت پرفشار مواجه می‌شوند. در همین ارتباط در پژوهشی که روی ۱۳۹ سرباز نیروهای ویژه و ۲۵۳ عضو ستاد بخش ارتش آمریکا انجام گرفت، نشان داده شد که تنش‌های شغلی تأثیر بسیار نامطلوبی بر عملکرد آن‌ها بر جای می‌گذارد (گودرزی، ۱۳۸۷: ۷۴).

در همین ارتباط در پژوهشی که در سال ۱۳۸۳ در زمینه بررسی میزان شیوع اختلالات روانی

13. Michael

14. Shaw

در بین کارکنان پایور نیروی زمینی ارتش ج.ا.ا استان تهران به عمل آمد، میزان شیوع اختلالات روانی ناشی از تنش‌های شغلی از میزان آن در جمعیت عادی بالاتر ارزیابی شد (سجادیان و همکاران، ۱۳۸۳: ۹۳).

پژوهش حسین‌خانی (۱۳۸۶) در دو گروه از کارکنان سازمان‌های امنیتی (کارکنان بخش‌های عملیاتی و اداری) نشان داد که در بین کارکنان عملیاتی میزان تنش بالاتر ارزیابی شده؛ به گونه‌ای که اثرات آن به بروز اختلالات روانی بیشتر در بین این دسته از کارکنان انجامیده است. در همین راستا پژوهش اصغرزاده (۱۳۸۸) در دو گروه از مدیران میانی شاغل در سازمان‌های امنیتی نشان داد که در هر دو گروه به دلیل تنش‌های شغلی حاکم بر آن‌ها میزان آسیب‌های روانی بالاتر از جمعیت عادی است. از سوی دیگر تنش افزون بر کنش‌های جسمانی و روانی در عملکردهای این دو گروه تأثیر منفی برجای گذاشته است.

در مجموع آنچه از جمع‌بندی پژوهش‌های صورت گرفته می‌توان استنباط کرد، این است که در تمام حوزه‌های عملکردی تنش دارای عملکرد منفی است؛ اما در مشاغل پرفشار میزان آسیب‌زایی آن در حد بالاتری ارزیابی می‌شود. در یک نتیجه‌گیری کلی می‌توان با استناد به ادبیات پژوهشی به دست آمده این گونه عنوان کرد که شغل پرتنش در کنار تناسب نداشتن ویژگی‌های شخصیتی فرد شاغل با الزامات آن شغل به همراه نداشتن جذابیت و یا جذابیت اندک آن می‌تواند اثرات زیان باری بر ابعاد جسمانی، روانی و عملکردی فرد بر جای بگذارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر به صورت توصیفی - مقطعی صورت گرفت. به این صورت که از دو جامعه آماری مورد نظر، نمونه‌های مورد بررسی (کارکنان مشاغل پرتنش و مشاغل با سطح تنش پایین بر اساس پرسشنامه فرسودگی شغلی گیلدارد<sup>۱۵</sup>) انتخاب شده و وضعیت آن‌ها در مؤلفه‌های جسمانی، علائم افسردگی، علائم اضطرابی و اختلال خواب و نیز کارکرد اجتماعی، با استفاده از پرسشنامه ۲۸-GHQ<sup>۱۶</sup> (پرسشنامه سلامت عمومی) مورد بررسی قرار گرفت. به این دلیل از روش پژوهش توصیفی - مقطعی استفاده شد که در یک مقطع زمانی خاص دو گروه که فقط به لحاظ سابقه و حیطة کاری از هم متفاوت بودند، مورد بررسی قرار گرفتند. از سوی دیگر به دلیل تأثیر سایر متغیرها بر سطح سلامت عمومی کارکنان که در پژوهش حاضر هم به لحاظ هدف و هم به لحاظ نبود واپایش کنترل بر روی آن‌ها مدنظر نبودند، از این روش استفاده شد.

### ابزار

GHQ-28 (پرسشنامه سلامت عمومی) یک پرسشنامه ۲۸ سؤالی است که در سال ۱۹۷۹ توسط

15. Gildard

16. General Health Questionnaire

گلدبرگ و هیلر<sup>۱۷</sup> ساخته شد. این پرسشنامه چهار مؤلفه نشانه‌های جسمانی، اضطراب، اختلال خواب در کارکرد اجتماعی و افسردگی را می‌سنجد. سؤال‌های ۱-۷ مربوط به نشانه‌های جسمانی، سؤال‌های ۸-۱۴ مربوط به نشانه‌های اضطراب و اختلال خواب، سؤال‌های ۱۵-۲۱ مربوط به علائم کارکرد اجتماعی و سؤال‌های ۲۲-۲۸ نیز علائم افسردگی را می‌سنجد. در بررسی وضعیت فرد نمره کلی ۰-۲۲ گویای سلامتی، ۲۴-۳۷ نسبتاً سالم و ۳۸-۸۰ بیانگر وضعیت بیمارگون فرد است. در نتیجه، نمره برش برای تعیین سلامتی و بیماری ۲۳ است.

#### پایایی و روایی ابزار

پایایی این پرسشنامه به وسیله روش دوباره‌سنجی، تنصیفی و آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۳، ۰/۷۰ و ۰/۹۰ گزارش شده است (تقوی، ۱۳۸۰ به نقل از لطیفیان و شیخ‌الاسلامی، ۱۳۸۸: ۲۴۸). همچنین برای مطالعه روایی آن ضریب همبستگی پرسشنامه سلامت عمومی با پرسشنامه بیمارستان میدلکس (MHQ<sup>۱۸</sup>) محاسبه و ضریب ۰/۵۵ به دست آمده است (همان).

#### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان مشاغل پرتنش و مشاغل با سطح تنش پایین یکی از سازمان‌های امنیتی تشکیل می‌دهد که در زمان انجام پژوهش در شهر تهران مشغول انجام وظیفه بودند. با توجه به گستردگی حجم جامعه آماری و محدودیت دسترسی به تمامی آن‌ها از روش نمونه‌گیری افراد در دسترس به منظور انتخاب افراد استفاده شد. در نتیجه با توجه به واریانس ۳/۷ و میزان دقت ۰/۳ با استفاده از جدول مورگان و کرجسی از هر دو گروه تعداد ۴۵ نفر در مجموع ۹۰ نفر انتخاب شدند. در جدول ۱ مشخصات جمعیت شناختی افراد گروه نمونه مورد بررسی ذکر شده است.

جدول ۱: مشخصات جمعیت شناختی افراد گروه نمونه:

کارکنان	جنسیت	سطح تحصیلات	سابقه کار	حجم
مشاغل پرتنش	مذکر	دیپلم، کارشناسی و ارشد	۵-۱۸	۴۵
مشاغل با سطح تنش پایین	مذکر	دیپلم، کارشناسی و ارشد	۸-۱۶	۴۵

اطلاعات جدول ۱ نشان می‌دهد که از بین ۹۰ نفر مورد بررسی ۴۵ نفر در مشاغل پرتنش - که همگی آن‌ها در مقطع تحصیلی دیپلم، کارشناسی و ارشد هستند - با میانگین سابقه کار ۱۱/۵ سال و ۴۵ نفر بقیه نیز با میانگین سابقه کار ۱۲ سال و با مشخصات تحصیلی و جنسیتی مشابه با کارکنان مشاغل پرتنش در

17. Goldbergh and Hiller

18. Midlex Hospital Questionnaire

مشاغل با سطح تنش پایین مورد بررسی قرار گرفتند.

### یافته‌ها و نتایج:

جدول ۲. مشخصات توصیفی کارکنان با سطح تنش پایین

تعداد افراد مشاغل پرتنش	۴۵
میانگین مشخصات توصیفی کارکنان پرتنش	۳۹/۳۷
انحراف معیار مشخصات توصیفی کارکنان پرتنش	۱۵/۸۵
تعداد افراد مشاغل با سطح تنش پایین	۴۵
میانگین مشخصات توصیفی کارکنان با سطح تنش پایین	۲۲/۰۸
انحراف معیار مشخصات توصیفی کارکنان با سطح تنش پایین	۸/۳۰

داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که میانگین و انحراف استاندارد نمرات کارکنان با سطح تنش بالا در پرسشنامه سلامت عمومی به ترتیب ۳۹/۳۷ و ۱۵/۸۵ است؛ در حالی که میزان این دو شاخص در کارکنان با سطح تنش پایین به ترتیب ۲۲/۰۸ و ۸/۳۰ است. با مقایسه این دو شاخص در هر دو دسته از کارکنان بر مبنای پرسشنامه سلامت عمومی معلوم می‌شود که میانگین کارکنان با سطح تنش بالا از نقطه برش (۲۳) بالاتر است و این امر به لحاظ توصیفی این دسته از کارکنان را در طبقه دارای اختلال قرار می‌دهد.

### T-Test

جدول ۳. آماره گروه‌ها در متغیر سلامت عمومی کلی

کارکنان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین
کارکنان با تنش بالا	۴۵	۳۹.۳۷۷۸	۱۵.۸۵۰۵۶	۲.۳۶۲۸۶
کارکنان با تنش پایین	۴۵	۲۲.۰۸۸۹	۸.۳۰۰۶۶	۱.۲۳۷۳۹



جدول ۴. آزمون تی مستقل در متغیر سلامت عمومی کلی

		آزمون t برای برابری میانگین‌ها						۹۵ درصد فاصله اطمینان تفاوت			
میزان F	معنی داری	میزان t	درجه آزادی	معنی داری دو دامنه	تفاوت میانگین	خطای استاندارد تفاوت	۹۵ درصد فاصله اطمینان تفاوت				
							پایین تر	بالا تر			
متغیر سلامت عمومی	فرض یکسانی واریانس‌ها	۲۶.۰۹۸	۰.۰۰۰۰	۶.۴۸۲	۸۸	۰.۰۰۰۰	۱۷.۲۸۸۹	۲.۶۶۷۲۶	۱۱.۹۸۸۲۸	۲۲.۵۸۹۵۰	
	فرض یکسان نبودن واریانس‌ها			۶.۴۸۲	۶۶.۴۴۵	۰.۰۰۰۰	۱۷.۲۸۸۹	۲.۶۶۷۲۶	۱۱.۹۶۴۲۱	۲۲.۶۱۳۵۷	

داده‌های عددی جدول ۳ نشان می‌دهد که در کارکنان با سطح تنش شغلی بالا، میزان میانگین و انحراف استاندارد در پرسشنامه سلامت عمومی به ترتیب ۳۹/۳۷ و ۱۵/۸۵ است. با توجه به اطلاعات این جدول میزان میانگین و انحراف استاندارد کارکنان با سطح تنش شغلی پایین نیز به ترتیب ۲۲/۰۸ و ۸/۳۰ محاسبه شده است. داده‌های جدول ۴ نیز نشان می‌دهد که میزان تفاوت بین دو میانگین با استفاده از آماره t معنی دار است. بر مبنای اطلاعات این جدول، از آنجایی که در قالب آزمون لونت واریانس دو گروه برابر نیست، از ستون دوم آن برای بررسی معنی داری میزان t محاسبه شده استفاده شده است و چون این میزان (۶/۴۸۲) در سطح  $P < 0/001$  معنی دار است، در نتیجه استنباط می‌شود که تفاوت بین میانگین دو گروه معنی دار بوده و کارکنان با سطح تنش شغلی بالا دارای وضعیت سلامت عمومی پایین تری در مقایسه با کارکنان با سطح تنش شغلی کمتر هستند.

#### T-Test

جدول ۵. آماره گروه‌ها در متغیر کارکرد اجتماعی

	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین
کارکنان با تنش بالا	۴۵	۱۰.۸۲۲۲	۵.۰۳۳۰۲	۰.۷۵۰۲۸
کارکنان با تنش پایین	۴۵	۵.۷۳۳۳	۲.۷۱۶۹۵	۰.۴۰۵۰۲

جدول ۶. آزمون تی مستقل در متغیر کارکرد اجتماعی

		آزمون t برای برابری میانگین‌ها								
میزان F	معنی داری	میزان t	درجه آزادی	معنی داری دو دامنه	تفاوت میانگین	خطای استاندارد تفاوت	۹۵ درصد فاصله اطمینان تفاوت			
							پایین تر	بالا تر		
متغیر کارکرد اجتماعی	فرض یکسانی واریانس‌ها	۲۸.۱۹۸	۰.۰۰۰	۵.۹۶۹	۸۸	۰.۰۰۰	۵.۰۸۸۹	۸۵۲۶۲.	۳.۳۹۴۴۹	۶.۷۸۳۲۹
	فرض یکسان نبودن واریانس‌ها			۵.۹۶۹	۶۷.۶۳۷	۰.۰۰۰	۵.۰۸۸۹	۸۵۲۶۲.	۳.۳۸۷۳۵	۶.۷۹۰۴۳

داده‌های عددی جدول ۵ نشان می‌دهد که در کارکنان با سطح تنش شغلی بالا میزان میانگین و انحراف استاندارد در مقیاس کارکرد اجتماعی پرسشنامه سلامت عمومی به ترتیب ۱۰/۸۲ و ۵/۰۳ است. با توجه به اطلاعات این جدول میزان میانگین و انحراف استاندارد کارکنان با سطح تنش شغلی پایین نیز به ترتیب ۵/۷۳ و ۲/۱۷ محاسبه شده است. داده‌های جدول ۶ نیز نشان می‌دهد که میزان تفاوت بین دو میانگین با استفاده از آماره t معنی دار است. بر مبنای اطلاعات این جدول، از آنجایی که در قالب آزمون لونت واریانس دو گروه برابر نیست، از ستون دوم آن برای بررسی معنی داری میزان t محاسبه شده استفاده شده است و چون این میزان (۵/۹۶۹) در سطح  $p < ۰/۰۰۱$  معنی دار است، در نتیجه استنباط می‌شود که تفاوت بین میانگین دو گروه معنی دار بوده و کارکنان با سطح تنش شغلی بالا دارای کارکرد اجتماعی پایین‌تری در مقایسه با کارکنان با سطح تنش شغلی پایین هستند.

#### T-Test

جدول ۷. آماره گروه‌ها در متغیر افسردگی

کارکنان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین
کارکنان با تنش بالا	۴۵	۹.۶۸۸۹	۴.۳۰۵۵۱	۰.۶۴۱۸۳
کارکنان با تنش پایین	۴۵	۵.۳۱۱۱	۲.۳۰۴۳۷	۰.۳۴۳۵۱

جدول ۸. آزمون تی مستقل در متغیر افسردگی

		آزمون t برای برابری میانگین‌ها								
میزان F	معنی داری	میزان t	درجه آزادی	معنی داری دو دامنه	تفاوت میانگین	خطای استاندارد تفاوت	۹۵ درصد فاصله اطمینان تفاوت			
							پایین‌تر	بالا‌تر		
متغیر افسردگی	فرض یکسانی واریانس‌ها	۱۹.۲۳۴	۰.۰۰۰	۶.۰۱۴	۸۸	۰.۰۰۰	۴.۳۷۷۸	۰.۷۲۷۹۷	۲.۹۳۱۰۹	۵.۸۲۴۴۷
	فرض یکسان نبودن واریانس‌ها			۶.۰۱۴	۶۷.۲۹۶	۰.۰۰۰	۴.۳۷۷۸	۰.۷۲۷۹۷	۲.۹۲۴۸۶	۵.۸۳۰۷۰

داده‌های عددی جدول ۷ نشان می‌دهد که در کارکنان با سطح تنش شغلی بالا میزان میانگین و انحراف استاندارد در مقیاس افسردگی پرسشنامه سلامت عمومی به ترتیب ۹/۶۸ و ۴/۳۰ است. با توجه به اطلاعات این جدول، میزان میانگین و انحراف استاندارد کارکنان با سطح تنش شغلی پایین نیز به ترتیب ۵/۳۱ و ۲/۳۰ محاسبه شده است. داده‌های جدول ۸ نیز نشان می‌دهد که میزان تفاوت بین دو میانگین با استفاده از آماره t معنی‌دار است. بر مبنای اطلاعات این جدول از آنجایی که در قالب آزمون لونت واریانس دو گروه برابر نیست، از ستون دوم آن برای بررسی معنی‌داری میزان t محاسبه شده استفاده شده است و چون این میزان (۶/۰۱۴) در سطح  $p < 0.001$  معنی‌دار است، در نتیجه استنباط می‌شود که تفاوت بین میانگین دو گروه معنی‌دار بوده و مشخص شد که کارکنان با سطح تنش شغلی بالا در مقایسه با کارکنان با سطح تنش شغلی پایین افسرده‌ترند برخوردارند.

#### T-Test

جدول ۹. آماره گروه‌ها در متغیر جسمانی

کارکنان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین
کارکنان با تنش بالا	۴۵	۹.۴۲۲۲	۴.۲۲۹۱۷	۰.۶۳۰۴۵
کارکنان با تنش پایین	۴۵	۵.۴۸۸۹	۲.۵۹۹۱۵	۰.۳۸۷۴۶

جدول ۱۰. آزمون تی مستقل در متغیر جسمانی

میزان F	آزمون لونت برای همگنی واریانس‌ها	آزمون t برای برابری میانگین‌ها								
		میزان t معنی داری	درجه آزادی	معنی داری دو دامنه	تفاوت میلگین	خطای استاندارد تفاوت	۹۵ درصد فاصله اطمینان تفاوت			
							پایین‌تر	بالا‌تر		
متغیر جسمانی	فرض یکسانی واریانس‌ها	۱۴۰۹۷	۰۰۰۰	۵۳۱۵	۸۸	۰۰۰۰	۳۰۹۳۳۳	۷۳۹۹۹۰	۲۰۴۶۲۷۶	۵۰۴۰۳۹۱
	فرض یکسان نبودن واریانس‌ها			۵۳۱۵	۷۳۰۸۸	۰۰۰۰	۳۰۹۳۳۳	۷۳۹۹۹۰	۲۰۴۵۸۵۶	۵۰۴۰۸۱۰

داده‌های عددی جدول ۹ نشان می‌دهد که در کارکنان با سطح تنش شغلی بالا میزان میانگین و انحراف استاندارد در مقیاس افسردگی پرسشنامه سلامت عمومی به ترتیب ۹/۴۲ و ۴/۲۲ است. با توجه به اطلاعات این جدول میزان میانگین و انحراف استاندارد کارکنان با سطح تنش شغلی پایین نیز به ترتیب ۵/۴۸ و ۲/۵۹ محاسبه شده است. داده‌های جدول ۱۰ نیز نشان می‌دهد که میزان تفاوت بین دو میانگین با استفاده از آماره t معنی‌دار است. بر مبنای اطلاعات این جدول از آنجایی که در قالب آزمون لونت واریانس دو گروه برابر نیست، از ستون دوم آن برای بررسی معنی‌داری میزان t محاسبه شده استفاده شده است و چون این میزان (۵/۳۱۵) در سطح  $p < 0/0001$  معنی‌دار است، در نتیجه استنباط می‌شود که تفاوت بین میانگین دو گروه معنی‌دار بوده و کارکنان با سطح تنش شغلی بالا در مقایسه با کارکنان با سطح تنش شغلی پایین به لحاظ جسمانی از مشکلات بیشتری برخوردارند.

#### T-Test

جدول ۱۱. آماره گروه‌ها در متغیر اضطراب

کارکنان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین
کارکنان با تنش بالا	۴۵	۹۰۶۶۶۷	۴۰۷۳۳۸۲	۰۰۷۰۵۶۸
کارکنان با تنش پایین	۴۵	۵۰۴۲۲۲	۲۰۳۸۸۳۱	۰۰۳۵۶۰۳

جدول ۱۲. آزمون تی مستقل در متغیر اضطراب

		آزمون t برای برابری میانگین‌ها							۹۵ درصد فاصله اطمینان تفاوت	
		میزان F	معنی‌داری	میزان t	درجه آزادی	معنی‌داری دو دامنه	تفاوت میلگین	خطای استاندارد تفاوت	پائین تر	بالا تر
متغیر اضطراب	فرض یکسانی واریانس‌ها	۲۴.۵۱۳	۰۰۰	۵.۳۷۰	۸۸	۰۰۰	۴.۲۴۴۴	۰.۷۹۰۴۰	۲.۶۷۳۶۹	۵۸.۱۵۲۰
	فرض یکسان نبودن واریانس‌ها			۵.۳۷۰	۶۵.۰۳۷	۰۰۰	۴.۲۴۴۴	۰.۷۹۰۴۰	۲.۶۶۵۹۲	۵۸.۲۲۹۷

داده‌های عددی جدول ۱۱ نشان می‌دهد که در کارکنان با سطح تنش شغلی بالا میزان میانگین و انحراف استاندارد در مقیاس افسردگی پرسشنامه سلامت عمومی به ترتیب ۹/۶۶ و ۴/۷۳ است. با توجه به اطلاعات این جدول میزان میانگین و انحراف استاندارد کارکنان با سطح تنش شغلی پایین نیز به ترتیب ۵/۴۲ و ۲/۳۸ محاسبه شده است. داده‌های جدول ۱۲ نیز نشان می‌دهد که میزان تفاوت بین دو میانگین با استفاده از آماره t معنی‌دار است. بر مبنای اطلاعات این جدول از آنجایی که در قالب آزمون لونت واریانس دو گروه برابر نیست، از ستون دوم آن برای بررسی معنی‌داری میزان t محاسبه شده استفاده شده است و چون این میزان (۵/۳۷) در سطح  $p < 0/001$  معنی‌دار است، در نتیجه استنباط می‌شود که تفاوت بین میانگین دو گروه معنی‌دار بوده و کارکنان با سطح تنش شغلی بالا در مقایسه با کارکنان با سطح تنش شغلی پایین دارای اضطراب بیشتری هستند.

#### بحث و نتیجه‌گیری:

یافته‌های به‌دست‌آمده گویای آن است که تنش‌های شغلی تأثیر مخربی بر سلامت عمومی کارکنان برجای می‌گذارد. همان‌گونه که نتایج پژوهش نشان داد، هم در سلامت عمومی و هم در زیر مقیاس‌های آن کارکنان شاغل در مشاغل پر تنش در مقایسه با کارکنانی که در مشاغل با سطح تنش پایین مشغول به کار هستند، بیشتر در معرض آسیب قرار دارند. بالا بودن میزان تنش‌های شغلی در کارکنان عملیاتی افزون بر تأثیر سوء آن بر رضایت‌مندی شغلی بر کارایی و نیز عملکرد حرفه‌ای، ارتباطی و خانوادگی آنان تأثیر نامطلوبی بر جای می‌گذارد. در مجموع نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش با نتایج پژوهش در جامعه غیر امنیتی با نتایج پژوهش مرزآبادی (۱۳۶۹)، اتکین (۱۹۶۹)، کوپر، دیویدسون و رابینسون (به نقل از دادستان، ۱۳۷۷) و نیز در

جامعه اطلاعاتی - امنیتی با نتایج پژوهش حسین‌خانی (۱۳۸۶) و اصغرزاده (۱۳۸۸) همسو است. در این پژوهش‌ها در مجموع نشان داده شده است که تنش‌های شغلی در مشاغل پرفشار چه به لحاظ عملکرد شغلی و چه به لحاظ وضعیت سلامت روانی و جسمانی، می‌تواند بر عملکرد شغلی این دسته از کارکنان تأثیر منفی داشته باشد.

در کارکنان مشاغل پرتنش افزون بر آسیب‌پذیری از حیث سلامت عمومی، چرخه معیوبی از شکل‌گیری مشکلات ارتباطی و خانوادگی را شاهد خواهیم بود؛ به این صورت که مشکلات جسمانی و نیز روانی آنان را از ایجاد و یا تداوم ارتباط با دنیای بیرون و نیز افراد درون خانواده با مشکلاتی مواجه خواهد نمود و این امر نیز به نوبه خود مشکلات جسمانی و روانی را در آنان تشدید خواهد کرد. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از این نوشتار می‌توان این‌گونه پیشنهاد داد که:

(۱) در انتخاب و گزینش افراد برای مشاغل پرتنش از افرادی استفاده شود که به لحاظ شخصیتی از جمله افراد مقاوم و به‌اصطلاح سخت‌رو باشند.

(۲) به افراد شاغل در مشاغل پرتنش از جمله مشاغل عملیاتی در سازمان‌های امنیتی مهارت‌های مقابله با تنش آموزش داده شود.

(۳) با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی نظام اعتقادی و ارزشی فرد در مواجهه با تنش از افرادی در مشاغل با سطح تنش بالاتر استفاده شود که به کار خود و نیز هدف‌ها و آرمان‌های حاکم بر آن اعتقاد راسخ داشته باشند.

(۴) به‌صورت دوره‌ای کارکنان مشاغل پرتنش در سازمان‌های امنیتی به لحاظ جسمانی و روان‌شناختی مورد ارزیابی و پایش قرار گیرند.

(۵) افزون بر تخصیص امتیازات شغلی به کارکنان مشاغل پرتنش تمهیداتی اتخاذ شود تا این دسته از کارکنان مدت زیادی در این‌گونه مشاغل به کار گرفته نشوند.

(۶) در بخش عملیاتی سازمان‌های امنیتی یک بخش ارائه خدمات روان‌شناختی برای کارکنان در نظر گرفته شود.

#### محدودیت‌ها:

- (۱) مشکل دسترسی به کارکنان مشاغل پرفشار در سازمان‌های اطلاعاتی-امنیتی
- (۲) مشکل در بررسی همه‌جانبه اطلاعات مربوط به کارکنان مشاغل پرفشار
- (۳) تمایل اندک کارکنان مشاغل پرفشار در سازمان‌های اطلاعاتی-امنیتی به‌منظور بررسی وضعیت آن‌ها

## منابع

۱. آزاد مرزآبادی، اسفندیار. (۱۳۸۶). «بررسی استرس‌های شغلی در گروهی از کارکنان سپاه». **مجله طب نظامی**، شماره ۹.
۲. استورا، جین، بنجامین. (۱۳۷۷). **تنیدگی یا استرس بیماری جدید قرن**. ترجمه پری‌رخ دادستان، تهران: انتشارات رشد.
۳. اصغرزاده، مجید. (۱۳۸۸). **بررسی تطبیقی آسیب‌های روانی در مدیران میانی عملیات و حفاظت**. تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات کاربردی فارابی.
۴. حسین‌خانی، قدرت‌ا... (۱۳۸۶). «بررسی آسیب‌های روانی در کارکنان عملیاتی و غیرعملیاتی ساحفاجا». **پایان‌نامه کارشناسی ارشد** (منتشر نشده)، دانشکده علوم و فنون فارابی.
۵. سجادیان و همکاران. (۱۳۸۱). **بررسی همه‌گیرشناسی اختلالات روانی در بین کارکنان پایور نزاچا استان تهران**. تهران: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی ارتش ج.ا.ا.
۶. سوری، حمید، رحیمی، محسن و محسنی، حسین. «الگوی اپیدمیولوژیک استرس‌های شغلی در مدیران گروه صنعتی خودروسازی در ایران». **مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان**، دوره ۱۵، شماره ۶۰، زمستان ۱۳۸۵.
۷. ظریفیان یگانه، محمود. (۱۳۸۹). «تعیین نقش تنش‌های شغلی در عملکرد مدیران نیروی انسانی و راه‌کارهای کاهش آن در یکی از نیروهای مسلح». **فصلنامه روان‌شناسی نظامی**، سال اول، شماره سوم، پاییز ۱۳۸۹.
۸. عابدی، کمال‌الدین و همکاران. (۱۳۸۸). «استرس‌های شغلی و نارضایتی از کار و ارتباط آن با فاکتورهای فردی و حوادث در یکی از صنایع کشور». **فصلنامه مجله دانشگاه علوم پزشکی جهرم**، دوره هفتم: شماره دوم، پاییز ۱۳۸۸.
۹. فولادی، محمدرضا. (۱۳۷۹). «بررسی رابطه بین فشارهای روانی (استرس) و عملکرد فرماندهان». **پایان‌نامه کارشناسی ارشد**، تهران: دانشکده فرماندهی و ستاد ارتش ج.ا.ا.
۱۰. قدیمی مقدم، محمد و طباطبایی، فوزیه. (۱۳۸۵). «شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی». **فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناختی**. دوره ۹، شماره ۱ و ۲، تابستان ۱۳۸۵.
۱۱. قربانی، نیما (۱۳۷۴). «سخت‌رویی: ساختار وجودی شخصیت». **فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناختی**، دوره ۳، شماره ۳ و ۴، زمستان ۱۳۷۴.
۱۲. کی، ریاکو، کریس. (۱۳۸۴). **مهار استرس در معلمان**. ترجمه منصور وحدتی زاده، تهران:

انتشارات رشد.

۱۳. گراهام، رابرت (۱۳۷۶). **روان شناسی فیزیولوژیک**. ترجمه مجید محمود علیلو، نشر درمانگر.

۱۴. گودرزی، ناصر. (۱۳۸۲). **روان شناسی نظامی**. تهران: انتشارات آن.

۱۵. لطیفیان، مرتضی و شیخ الاسلامی، راضیه. (۱۳۸۸). «بررسی رابطه رضایت از زندگی با سلامت عمومی و مؤلفه‌های آن در دانشجویان دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شیراز». **مجموعه مقالات دومین هم‌اندیشی سراسری بهداشت روانی دانشجویان**. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.

۱۶. نجاریان و همکاران. (۱۳۷۱). **روان شناسی مرضی**. تهران: انتشارات رشد.

17. Biener k.(1984). **Stress Load of Management Personal, Results of Survey**. Fortschr Med; 102(10).
18. Holms,S.Work Related Stress a Briefer View. **Journal Research Social Health**(2002).
19. Mclean, J and Joiner, A. (2008). **Stress and Job Satisfaction Among Educators**, Pennsylvania College of Ttechnology.
20. Michael M, Conrad J and Marcelline F. Occupational Stress, **Social Support and Costs of Health Care**, Academy of Management Journal.
21. Shaw, H. A. (2011). Psychological Examination in the Unifed States Army. Memories National Academy of Science.
22. Winkleby, M.A, Rangland, D.R, Syme, S.L. (1998). **Self-Reported Stressorsand Hypertension: Evidence of an Inverse Association**. Amer J Epideminol ; 127(1) .