

## عوامل استرس زای شغلی در میان کارکنان بخش های تخصصی پزشکی قانونی

حسین شهنوازی\* ۱ و مژگان نیک پور ۲

۱ دکتری مدیریت رفتار سازمانی، اداره کل پزشکی قانونی استان تهران

۲ کارشناس ارشد روانشناسی بالینی

\* نویسنده مسئول: shahnavazi1977@yahoo.com

### چکیده

هدف اصلی این مطالعه شناسایی و مقایسه عوامل استرس زا تجربه شده در محیط کار توسط کارکنان در بخش های تخصصی پزشکی قانونی شامل معاینات بالینی و کالبد شکافی و کمیسیون و آزمایشگاه می باشد. در این پژوهش به منظور شناسایی انواع عوامل استرس زا در محیط کار پزشکی قانونی از پرسشنامه استرس استاندارد سازمان بهداشت و ایمنی انگلستان مشتمل بر ۳۱ سوال استفاده گردید. یافته ها نشان داد که کار، امور مالی و ارتباطات به شدت بر سلامت روان کارکنان پزشکی قانونی تأثیر می گذارد. همچنین نتایج نشان می دهد که بین کارکنان بخش های تخصصی پزشکی قانونی در تجربه استرس های مرتبط با سازمان دهی کار، ارتباطات و استرس های مرتبط با خطرات عاطفی و جسمی تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین مشخص گردید که شدیدترین عوامل استرس زا برای پزشکان در بخش کالبد شکافی مواجهه با خانواده های داغدار و در بخش معاینات بالینی ترس از شکارتهای حقوقی میباشد. نتایج مطالعه حاکی از آن است که پزشکان و کارکنان در پزشکی قانونی سلسله مراتب متفاوتی از عوامل استرس زا را دارا میباشند. همچنین نتایج پژوهش نشان می دهد که کارکنان پزشکی قانونی مشکلات سازمانی، عاطفی و مرتبط با سلامتی را بیشتر از سایر عوامل به عنوان پیامدهای استرس درک می کنند.

**واژگان کلیدی:** استرس؛ عوامل استرس؛ پزشکی قانونی؛ مدیریت استرس

## مقدمه

واژه استرس توسط دانشمندان مختلف تعریف شده است. این کلمه برای اولین بار توسط هانس سلیه در سال ۱۹۳۶ به عنوان "پاسخ غیر اختصاصی بدن به هر تقاضای تغییر" تعریف شد. استرس محل کار در همه کارگران یا کارمندان رخ می دهد و در این بین متخصصان مراقبت های بهداشتی گروه مهمی هستند که به دلیل ماهیت محیط کارشان می توانند تحت تاثیر فزاینده استرس محل کار قرار گیرند (آداموویچ، ۲۰۲۲: ۱۲). استرس محل کار می تواند تأثیرات متعددی بر سلامتی داشته باشد از جمله اختلالات روانی و رفتاری مانند خستگی، فرسودگی شغلی، اضطراب و افسردگی و همچنین سایر آسیب های جسمی مانند بیماری های قلبی عروقی و اختلالات اسکلتی-عضلانی (احمد و رمضان، ۲۰۱۳: ۲۰). علاوه بر این، استرس می تواند منجر به غیبت از کار، جابجایی بیشتر، بازنشستگی پیش از موعد، بهره وری پایین تر و کیفیت پایین تر خدمات رسانی گردد. (علی و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۷). امروزه یکی از پر استرس ترین شغلها، مشاغل بهداشتی و درمانی است و در بررسی های قبلی مشخص شده است که میزان استرس در حرفه های پزشکی و پزشکان نسبت به سایر مشاغل بیشتر است (بهرامی و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۱). در این میان پزشکان و کارکنان شاغل در پزشکی قانونی به دلیل ماهیت و نوع کار خود در معرض عوامل استرس زا زیادی هستند. برخی از عوامل استرس زا مهم در پزشکی قانونی عبارتند از:

- ۱- نقش پزشکان قانونی در تعیین دقیق علت و زمان فوت یا حادثه و تأثیر کار آنها بر قضاوت بر کسی پوشیده نیست. احساس چنین مسئولیت سنگینی و احتمال اشتباه حتی سال ها بعد می تواند باعث استرس در پزشک مسئول شود.
- ۲- فضای استرس زا هنگام مواجهه با مجرمین خطرناک و زندانیان برای معاینات تخصصی
- ۳- مواجهه روزانه با تعداد زیادی از افراد که دچار آسیب های مختلف از جمله نزاع های خانوادگی، تجاوز جنسی، تصادف و غیره می شوند (تقی پور، ۱۳۹۵: ۱۱).

کارکنان شاغل در واحدهای مختلف سازمان پزشکی قانونی با عوامل استرس زای مختلفی در محیط کار خود دست و پنجه نرم می کنند که می تواند سلامت جسمی و روانی آنها را تحت الشعاع قرار دهد (چونا و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۲۳). با توجه به جایگاه سازمان پزشکی قانونی در کمک به برقراری عدالت و احقاق حقوق مردم، از یک سو استرس شغلی بر کیفیت کار آنان تأثیر می گذارد و از سوی دیگر باعث آسیب به سلامت روان آنها می شود. همچنین این امر منجر به هدر رفتن سرمایه های ملی شده و متعاقباً موجبات کاهش بهره وری در پزشکی قانونی میگردد بنابراین لازم است مدیران پزشکی قانونی با آشنایی با عوامل استرس زا در پزشکی قانونی و مدیریت صحیح آنها در جهت ارتقای سلامت روان کارکنان و کاهش استرس شغلی اقدامات موثری انجام دهند و به عواملی که باعث اختلال در سلامت روان افراد میگردد توجه بیشتری داشته باشند. همچنین لازم است با برقراری ارتباط صحیح با کارکنان و حمایت از آنها و ایجاد محیطی مناسب برای فعالیت های حرفه ای و با دانستن مهارت های مربوط به مدیریت استرس برای کاهش آسیب های ناشی از تنش های شغلی در پزشکی قانونی تاثیرگذار باشند (آوانزی و همکاران، ۲۰۱۵: ۳۳).

سازمان پزشکی قانونی به دلیل تأثیرات مهمی که در برقراری عدالت در جامعه دارد، جایگاه ویژه ای در نظام قضایی کشور دارد. از سوی دیگر، کارکنان پزشکی قانونی به دلیل مواجهه با افراد مختلف که از طرق مختلف دچار آسیب های اجتماعی شده اند، در شرایط کاری ویژه قرار می گیرند که خود حامل عوامل استرس زا است. مواجهه با اجساد و همراهان مضطرب آنها، افراد متأثر از درگیری های خانوادگی و خیابانی، اختلافات زناشویی، بیماران روانی، مجرمان خطرناک، تجاوزات جنسی و حضور در صحنه جرم از نمونه هایی است که پزشکان پزشکی قانونی روزانه با آنها دست و پنجه نرم می کنند. که نتیجه آن ایجاد یک محیط متنوع

<sup>1</sup>. Adamovich

<sup>2</sup>. Chona

<sup>3</sup>. Avanzi

است. (ترانه و همکاران، ۱۳۹۵ : ۲۲). بنابراین برای مقابله این تنش‌ها و کاهش آن‌ها، آگاهی از عوامل ایجاد کننده و میزان استرس و مدیریت آن ضروری و حیاتی است. این تحقیق با هدف بررسی عوامل استرس شغلی در کارکنان بخش‌های تخصصی ادارات کل پزشکی قانونی سراسر کشور در سال ۱۴۰۰ به منظور شناسایی عوامل استرس‌زا در محیط کار آنها و راهنمایی مدیران و دست‌اندرکاران پزشکی قانونی در رابطه با نحوه مقابله با این عوامل صورت پذیرفته است.

## مبانی نظری

### تعاریف نظری

#### استرس

"استرس" یک واقعیت انکارناپذیر در زندگی کنونی است و گریز از آن نیز امکان‌پذیر نیست ضرورتی ندارد که استرس به‌تمامی از زندگی حذف شود. بدون استرس، زندگی چنان ساکن و راکد خواهد شد که جز به تنبلی و کودنی ذهنی نمی‌انجامد اما از سوی دیگر، افزایش استرس نیز نظام و سیستم تعادل بدن را به هم می‌ریزد و کارایی مطلوب را دچار اختلال می‌سازد از این‌رو مدیریت استرس تنها راه مقابله با استرس است که اکنون به‌شدت مورد توجه صاحب‌نظران بوده و کنفرانس‌ها و سمینارهای متعدد را در جهان به خود اختصاص داده است (بیسلی و همکاران، ۲۰۰۳ : ۲۲). استرس می‌تواند بازتاب روانی و جسمی داشته باشد. از جمله جنبه‌های روانی می‌توان بی‌میلی به معاشرت، کم‌اشتهایی، بی‌میلی به زندگی و ارتباط، افسردگی و از جمله عوامل جسمی به میگرن، فشار خون بالا، بیماری‌های قلبی و عروقی، بی‌خوابی، کم‌درد مزمن و زخم معده اشاره کرد (عزیزآبادی، ۱۳۹۹ : ۲۲).

#### مدیریت استرس

استرس که اثرات قابل توجهی بر افراد، و بر نگرش آن‌ها، رفتار و روابط بین فردی‌شان دارد، عاملی است که توسط عوامل مختلفی تشکیل شده است. برای ایجاد استرس، افراد تحت تأثیر محیطی که در آن زندگی می‌کنند قرار می‌گیرند. وضعیت جسمی و روحی افراد، سبک زندگی و وضعیت مالی میزانی که توسط این تغییرات تحت تأثیر قرار می‌گیرند را تعیین می‌کند (درکه و همکاران، ۱۳۹۹ : ۸). در جامعه امروز، بیماری‌های مرتبط با استرس افزایش روز به روز افزایش می‌یابند، به طوری که مردم و نهادها با یک مشکل مهم روبرو می‌شوند. از آنجایی که این کارمندان به ارائه خدمات به افراد به‌شدت تحت استرس می‌پردازند و همچنین آن‌ها با شرایط استرس‌زا در اغلب موارد روبرو هستند، محیط کاری مراقبت‌های بهداشتی به عنوان یک محیط کار بیش از حد استرس‌زا در مقایسه با دیگر محیط‌های کاری در نظر گرفته می‌شود. در حالی که کارکنان سازمان‌ها به ارائه خدمات می‌پردازند، آن‌ها تعداد زیادی بیمار و بستگان آن‌ها را با سطوح مختلف از مشکلات بهداشتی می‌بینید. این شرایط می‌تواند موجب تهدید سلامت این افراد شود و باعث ایجاد استرس به دلیل عدم اطمینان و ابهامی که کارکنان مراقبت‌های بهداشتی و همچنین بیماران را تحت تأثیر قرار می‌دهد (دیک و همکاران، ۲۰۱۹ : ۲۵).

#### استرس شغلی

استرس شغلی یک بیماری مزمن است که در نتیجه شرایط سخت کاری به وجود آمده و بر روی عملکرد فردی و سلامت جسمی و ذهنی فرد تأثیر می‌گذارد. دلیل اصلی تعداد بسیار زیادی از مشکلات روحی و روانی، به‌طور مستقیم از استرس‌های شغلی نشئت می‌گیرد. استرس موجود در محیط کار، در برخی موارد، حتی می‌تواند ناتوانایی‌هایی را نیز در فرد ایجاد کند. در موارد حاد، روانپزشک برای یافتن شیوه درمانی مناسب، می‌بایست دلیل و درجه استرس شغلی را ارزیابی نماید (کوهن و همکاران، ۱۹۸۸ : ۲۶).

<sup>4</sup>. Beasley

<sup>5</sup>. Dick

<sup>6</sup>. Cohen

“اندی آلیس” از کالج راسکین، آکسفورد، انگلستان، اخیراً در حال کار کردن بر روی پروژه‌های مربوط به استرس شغلی است. او در نموداری نشان داده است که استرس، چگونه می‌تواند بر روی راندمان کاری کارمندان تأثیر بگذارد. وی در ادامه توضیح می‌دهد که در مراحل اولیه، استرس شغلی می‌تواند بدن را در وضعیت اضطراری قرار داده و موجب شود تا راندمان کاری فرد، افزایش پیدا کند. شخص در این زمان همواره به خود تاکید می‌کند که: “من باید کارهایم را بهتر انجام دهم”؛ اما اگر این شرایط نادیده گرفته شده و مورد بررسی قرار نگیرد، بدن همچنان در حالت اضطراری باقی می‌ماند و در نتیجه بازده کاری به‌طور اتوماتیک کاهش پیدا کرده و سلامت فرد به خطر می‌افتد (یوانیچ و همکاران، ۲۰۱۷: ۳۰). امروزه سازمان‌ها تحت تأثیر عواملی مانند افزایش رقابت در بازارهای جهانی، دگرگونی‌های ناگهانی، نیاز به خدمات با کیفیت، وجود منابع محدود، نیاز به روابط عمومی بالا و غیره قرار دارند، بنابراین اگر سازمانی بخواهد در کار و حرفه خود پیش‌تاز باشد و از رقابت عقب نماند، باید دارای نیروی انسانی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا باشد (علی و همکاران ۲۰۱۳: ۱۵).

طبق تعریف ارائه شده توسط موسسه ملی بهداشت و ایمنی شغلی، استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که بین الزامات شغلی و توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی وجود نداشته باشد. در محیط‌های کاری، یک سری علل و عواملی وجود دارد که باعث ایجاد تنش در فرد می‌شود، مانند حجم کاری زیاد، سرعت کار بالا، عدم حمایت اجتماعی و غیره (رمضان و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۹). به این مقوله‌ها عوامل استرس‌زا می‌گویند. در دهه اخیر موضوع استرس و اثرات آن در سازمانها به یکی از موضوعات اصلی مدیریت رفتار سازمانی تبدیل شده است و تنش‌های عصبی موجود در سازمانها مانند آفتی فعالیت‌ها را تحلیل داده و از بین می‌برد.

بسیاری از نویسندگان معتقدند که منابع مقابله با استرس (مدیریت استرس شغلی)، استرس و فشار شغلی را متعادل می‌کند. به گفته کوکس، رویارویی شکلی از رفتارهای حل مسئله است، در حالی که استرس در نتیجه شکست در حل مسئله رخ می‌دهد (زینلی و همکاران، ۱۳۹۸: ۲۳). مقابله شامل راهبردهای رفتاری و شناختی است و نشان دهنده سازگاری بیشتر با موقعیت است. امروزه اهمیت و نقش تعیین‌کننده شغل در ابعاد مختلف زندگی انسان آشکار است. زیرا شغل علاوه بر تامین مخارج زندگی، ارتباط مستقیمی با سلامت روحی و جسمی دارد و همچنین زمینه ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیرعادی انسان است. سازمان ملل در سال ۲۰۲۰ استرس شغلی را به عنوان بیماری قرن بیستم به رسمیت شناخت و کمی بعد سازمان بهداشت جهانی آن را یک مشکل همه گیر در جهان اعلام کرد (کاترین و همکاران، ۲۰۰۸: ۲۷). سازمان بین‌المللی کار هزینه‌های ناشی از استرس شغلی را برای کشورها ۱ تا ۳٫۵ درصد تولید ناخالص داخلی تخمین زده است. در تحقیقات مختلف نشان داده شده است که حدود ۳۲ درصد از نیروی کار در کشورهای توسعه یافته از استرس شغلی رنج می‌برند. استرس شغلی دارای عوارض و پیامدهای مختلف جسمی، روانی و رفتاری است (چی و همکاران، ۲۰۱۷: ۹۱۱). عوارض جسمی شامل بیماری‌های قلبی عروقی، گوارشی، اسکلتی-عضلانی، اختلالات سیستم ایمنی و سرطان‌های مختلف و افزایش بروز صدمات و تصادفات است (کوهن، ۱۹۸۸: ۹). عوارض روانی نیز شامل طیف گسترده‌ای از بیماری‌ها از علائم خفیف عصبی-روانی تا بیماری‌های شدید روانی است (البرت و همکاران، ۲۰۲۰: ۱۵). تاکنون نظریه‌های مختلفی درباره استرس شغلی ارائه شده است. این نظریه‌ها، رابطه بین محرک‌های استرس‌زا، مشکلات و

7. Yuanich

8. Katherine

9. Chi

10. Elbert

ناراحتی‌های ناشی از مواجهه با این محرک‌ها و متغیرهای تأثیرگذار در فرایند استرس را به گونه‌های متفاوت تبیین کرده‌اند (رانداال و همکاران، ۲۰۱۳: ۳۲).

طبق مدل وظیفه - کنترل کاراسیک (۱۹۷۹) عوامل استرس‌زای شغلی، کنش متقابل پیچیده‌ای بین وظیفه‌ها و کنترل کارکنان است در این مدل وظیفه‌ها، عوامل استرس‌زایی هستند مثل گرانباری کاری که به انطباق نیاز دارند و وقتی به فشار می‌انجامد که کنترل، ناکافی باشد. در مدل فرد - محیط فرنچ تأکید بر تناسب فرد - شغل (چقدر مهارت‌ها و توانایی‌ها و علایق کارگر با نیازهای شغلی او تناسب دارد) و تناسب فرد - سازمان (چقدر ارزش‌های کارگر با ارزش‌های سازمان تناسب دارد) است. علاوه بر این فرنچ، عوامل و متغیرهای خارجی مثل کمک‌های و حمایت‌های اعضای خانواده و همکاران و همچنین برداشت فرد را در کاهش استرس شغلی مؤثر می‌داند و برای محافظت فرد در برابر استرس توصیه می‌کند که از کمک‌های و حمایت‌های اجتماعی دیگران بهره بگیرند (رابینز و همکاران، ۲۰۱۳: ۳۳).

در مدل پین استرس شغلی به‌عنوان کارکرد کنش و واکنش بین تقاضاها، حمایت‌ها و محدودیت‌ها در شغل در نظر گرفته می‌شود. پین اعتقاد دارد که حمایت بسیار مهم است چراکه می‌تواند به خنثی کردن فشار تقاضاهای شغلی کمک کند. الگوی فرایند استرس شغلی فرض می‌کند که عوامل استرس‌زای شغلی به فشار شغلی منجر می‌شوند. این فرآیند خودکار نیست و ادراک و ارزیابی کارکنان از عوامل استرس‌زا اساساً قسمتی از فرایند است. ارزیابی درجه و اندازه‌ای است که شخص به تعبیر و تفسیر رویداد یا موقعیت می‌پردازد که برای او به‌طور شخصی تهدیدآمیز است (لوپینا و همکاران، ۲۰۱۳: ۲۷).

الگوهای مطرح‌شده از بعضی جهات متفاوت هستند و همین نقطه نظرات متفاوت مهم هستند؛ زیرا روش‌های مختلفی را برای پیشگیری از استرس در کار پیشنهاد می‌کنند مثلاً تأکید بر تفاوت فردی مانند شخصیت و شیوه سازگاری فرد دیدگاه استراتژی‌های پیشگیرانه را به دنبال داشته که تمرکز بر کارمندان و راه‌هایی برای کمک به آن‌ها برای سازگاری با موقعیت‌های مختلف شغلی است؛ اما تأکید بر عوامل سازمانی و شغلی، طراحی مجدد شغل را یکی از مهم‌ترین اقدامات پیشگیرانه می‌دانند. همچنین مطالعه مدل‌های مختلف استرس نشان‌دهنده این است که تمام این مدل‌ها و راه‌ها و عبارات به‌کاررفته عوامل استرس‌زا را در دودسته طبقه‌بندی کرده‌اند. ویژگی‌های فرد و خصوصیات مهم زندگی او که هم محیط درون سازمان و هم محیط برون سازمانی را در برمی‌گیرد (سلیمی و همکاران، ۱۳۹۹: ۳۱).

استرس شغلی پیامدهای جدی هم برای افراد و هم برای کارفرمایان دارد. استرس یک فاکتور مؤثر در ناکارآمدی سازمانی، جابجایی نیروی انسانی، غیبت‌های ناشی از کار، کاهش کیفیت و کمیت کار، افزایش هزینه‌های مراقبت از سلامتی و کاهش رضایت از شغل است. هزینه دیگری که چندان به چشم نمی‌آید، اما جبران‌ناپذیرتر از بقیه است آثار و بازتاب‌های استرس شغلی است که موجب خراب شدن روابط افراد می‌شود، فرصت‌ها و دستاوردهای شغلی از کف می‌روند و کیفیت زندگی لطمه می‌بیند لطمه‌ای که به کیفیت زندگی افراد وارد می‌شود به‌اضافه هزینه‌های واقعی اقتصادی گویای آن است که استرس شغلی مشکلی است که ابعاد اقتصادی باورنکردنی و شایان توجه بسیار دارد. به همین دلیل بسیاری از شرکت‌ها با تمهیداتی به نام برنامه‌های کمک به کارکنان کوشیده‌اند به‌طورجدی با استرس شغلی مقابله کنند (یوسفی و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۶).

<sup>11</sup> Randal

<sup>1</sup> Robbins et al.

<sup>1</sup> Lupina et al.

## پیشینه پژوهش

### پیشینه داخلی

کریمی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان اثربخشی جرات آموزی به شیوه گروهی بر کاهش استرس شغلی عنوان نمودند که از میان عوامل فردی، شغلی و سازمانی؛ «عامل سازمانی» در ۵۰ درصد از مشاغل، «عامل شغلی» در ۷۵.۴۳ درصد از مشاغل و هردو عامل شغلی و سازمانی در ۲۵.۶ درصد از مشاغل به صورت مشترک استرس ایجاد می‌کنند. سلیمی و محمدیان (۱۳۹۹)، پژوهشی با عنوان عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان و تأثیر آن بر کیفیت زندگی کاری (مورد مطالعه: شرکت توزیع برق استان ایلام) ارائه نمودند. در این پژوهش تأثیر منفی استرس شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مورد تأیید قرار گرفت. همچنین نقش منفی متغیرهای فقدان کنترل، ابهام نقش، ارزیابی عملکرد، تعارض مناسبات انسانی در محیط کار، محیط کار، سنگین باری نقش، سبک باری نقش و تعارض نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأیید شد و مشخص شد متغیرهای ناامنی و بیگانگی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر ندارند. ترانه و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی با عنوان بررسی فرسودگی، رضایت‌مندی شغلی و سلامت عمومی کارکنان سازمان پزشکی قانونی استان چهارمحال و بختیاری نتیجه گرفتند که ۲۵ درصد از کارکنان، مشکلات خفیفی در حیطه سلامت روان دارند. همچنین ۷۵ درصد از کارکنان سلامت روان بالایی دارند. در مجموع ۳۴/۲۸ درصد از کارکنان دارای رضایت شغلی بالا، ۳۷/۱۴ درصد رضایت شغلی متوسط و ۲۸/۵۷ رضایت شغلی پایین دارند. بدین ترتیب نگرش ۲۸ درصد از کارکنان نسبت به کارشان منفی است. بین تحصیلات، عدم موفقیت در تحصیلات و درگیری شغلی، رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد. بین درگیری شغلی و سن، رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد. همچنین بین تحصیلات و متغیرهای عدم موفقیت و درگیری، رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد. بین رضایت‌مندی شغلی و تحصیلات، رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد. یافته‌ها نشان داد که بین فرسودگی شغلی و سلامت عمومی، همبستگی منفی وجود دارد. همچنین، بین سلامت عمومی و رضایت‌مندی شغلی، رابطه مثبت وجود دارد. نتایج پژوهش، لزوم توجه به برنامه‌هایی جهت افزایش رضایت و کاهش فرسودگی شغلی و به تبع آن افزایش سلامت روانی کارکنان را مطرح می‌سازد.

تقی پور (۱۳۹۵)، پژوهشی با عنوان بررسی رابطه استرس شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان پزشکی قانونی شهرستان شهرکرد ارائه نمود. با توجه به نتایج آزمون میانگین برای متغیرها، میزان استرس و فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن‌ها در میان کارکنان پزشکی قانونی شهرستان شهرکرد در سطح اطمینان ۹۵٪، در حد متوسط بود. یافته‌ها در خصوص وجود رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی حاکی از آن بود که همبستگی مثبت و معنی‌داری (۰,۳۸۱) بین متغیرهای استرس و فرسودگی شغلی و فرسودگی شغلی وجود دارد. به این معنا که با افزایش استرس شغلی، فرسودگی شغلی نیز افزایش می‌یابد.

### پیشینه خارجی

پادمانها<sup>۴</sup> (۲۰۲۱)، پژوهشی با عنوان اثر مکان کنترل بر استرس محل کار و رضایت شغلی: یک مطالعه آزمایشی روی کارمندان بخش خصوصی ارائه نمودند. یافته‌ها دلالت بر آن داشت که اختلاف قابل توجهی در مکان کنترل کار، رضایت شغلی و استرس کار مرتبط با جنسیت وجود ندارد. همچنین مشخص گردید که احتمال رضایت شغلی در افراد دارای مکان کنترل درونی بیشتر است. توگا<sup>۱۵</sup> همکاران (۲۰۱۸)، پژوهشی با عنوان استرس شغلی و سندرم فرسودگی شغلی میان کارکنان قسمت مراقبت‌های بهداشتی بحرانی ارائه نمودند. با اینکه اکثریت شرکت کنندگان میزان متغیری از حجم کار (۸۴,۱۵٪)، میزان کار بیش از حد (۷۶,۸٪)، مسئولیت جان افراد (۶۹,۵٪) و فاقد کنترل درک شده (۶۳,۴۱٪) را گزارش دادند، با این وجود، ۸۵,۴٪ از کار خود

<sup>۱</sup> Padmanabhan<sup>۱۵</sup> Toga

راضی بودند. علاوه بر این، میزان بالای خستگی روحی توسط اکثریت افراد (۸۰٪) گزارش شد، در حالیکه کمتر از یک سوم، میزان بالایی از زوال شخصیت یا پایین بودن سطوح قلمروهای عملکرد فردی سندرم فرسودگی شغلی را گزارش نمودند. در تجزیه و تحلیل رگرسیون چند متغیره، بهره گیری کم از مهارت، تغییر در حجم کار و درگیری‌های درون گروهی ارتباط معکوسی با حوزه‌های سندرم فرسودگی شغلی نشان دادند. در حالیکه، رضایت شغلی و مسئولیت جان افراد رابطه مثبتی با قلمروهای عملکرد فردی سندرم فرسودگی شغلی را نشان دادند. کارکنان بخش مراقبت‌های بهداشتی بحرانی، سندرم فرسودگی شغلی زیادی داشتند. از این پژوهش نتیجه گیری شد که کاهش درگیری‌های درون گروهی، بهبود بکارگیری مهارت‌ها و افزایش رضایت شغلی برای کاهش سندرم فرسودگی شغلی در میان کارکنان بخش مراقبت‌های بهداشتی بحرانی ضروری است. مطالعه انجام شده در آدیس آبابا نشان داد که جنسیت، شیفت کاری، بیماری، وضعیت تاهل و واحد کاری به طور قابل توجهی با استرس محل کار مرتبط است (تیزر و همکاران، ۲۰۱۵). مطالعه انجام شده در کامپالا اوگاندا همچنین نشان داد که سابقه کار و تعداد فرزندان عوامل خطر مهم استرس محل کار هستند (ون دیک و همکاران، ۲۰۱۳). مطالعه دیگری که در ملبورن استرالیا انجام شد نشان داد که عوامل تعیین کننده استرس محل کار در میان پرستاران حمایت اجتماعی، توانمندسازی پرستار و خود تعیین‌گری هستند (بارتمن و همکاران، ۲۰۰۴: ۴۴). به طور مشابه، مطالعه ای که در اردن انجام شد نشان داد که استرس محل کار در میان پزشکان عمومی، دندانپزشکان، داروسازان دارای بیشترین میزان و در میان پزشکان متخصص دارای کمترین میزان میباشد (ون دیک و همکاران، ۲۰۱۳). مطالعه ای که در نیوزلند انجام شد نشان داد که کاغذ بازی زیاد، تداخل بوروکراتیک، ساعات کاری بیش از حد و کار در نوبت شیفت از عوامل اصلی مرتبط با استرس محل کار هستند (کوین و همکاران، ۲۰۱۳: ۳۳). مطالعه‌ای که در وورابه، جنوب غربی ایتوپیا انجام شد، نشان داد که جنسیت، سن، مذهب، قومیت، وضعیت تاهل، تربیت فرزند، صلاحیت حرفه‌ای، حقوق ماهانه، تجارب کاری و بخش کاری عوامل مؤثر در استرس محل کار هستند (تیزر و همکاران و همکاران، ۲۰۱۳: ۲۶).

به طور مشابه، مطالعه ای که در ایران انجام شد به این نتیجه رسید که عوامل خطر استرس محیط کار جنسیت، بخش بیمارستان و شیفت کاری است (درکه و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۴). درخصوص اهمیت سلامت روحی و جسمی کارکنان، اندرسون (۲۰۰۲) اشاره می کند که تعارضات کار با خانواده نیز بر افزایش سطح استرس کارکنان تأثیر می گذارد. موقعیت استرس زا زمانی رخ می دهد که یک کارمند متوجه شود که رویارویی با یک موقعیت بزرگتر از آن چیزی است که می تواند تحمل کند (سلیه، ۲۰۰۶: ۲۲). یکی از عوامل متمایز استرس این است که موقعیت یکسان بر افراد مختلف تأثیر متفاوتی خواهد داشت. برخی از افراد با آن کنار می آیند یا واکنش منفی نشان می دهند. اما برخی از افراد نمی توانند با همین وضعیت کنار بیایند. به گفته نچرال (۲۰۰۷) استرس وضعیتی است که یک فرد به یک فرصت جدید واکنش نشان می دهد یا با چیزی متفاوت روبرو می شود. سلیه (۲۰۰۶) می گوید که استرس پاسخ غیر اختصاصی بدن به یک تقاضا است. اگر یک کارمند بار کاری بیش از توان خود داشته باشد، دچار استرس می شود. اما میزان استرس از کارمندی به کارمند دیگر متفاوت است. اگر استرس به مدت طولانی تری ادامه یابد منجر به مشکلات روحی، جسمی و رفتاری می شود. بر اساس تحقیقات انجام شده در سریلانکا (اوپاتا، ۲۰۱۱: ۳۲)، اعتیاد به سیگار و الکل ممکن است در نتیجه استرس باشد. حتی با وجود اینکه گاهی اوقات، استرس برای کارمندان همیشه تأثیر مثبتی دارد، زمانی که محدودیت های خود را افزایش می دهند، نتایج منفی به دست می آورند. مالتا (هون، ۲۰۱۵: ۲۱) اشاره می کند که وقتی فردی

15. Tzier

17. Vandick

18. Quinn

19. Hun



به طور مکرر در موقعیت استرس زا قرار می گیرد، نمی تواند با این موقعیت کنار بیاید. فشار محل کار به کارکنان کمک می کند تا انگیزه خود را حفظ کنند و یاد بگیرند. اما تفاوت های فردی و منابع موجود، سطح مقابله کارمند را تغییر می دهد و او را استرس زا می کند. تحقیقات مختلف نشان می دهد که بسیاری از موقعیت های استرس زا زمانی رخ می دهد که کارمند با تقاضای کار بیش از حد در شغل خود مواجه می شود. اگر دانش و توانایی کارمند نتواند تقاضای کار را برآورده کند، با استرس محل کار مواجه می شود. همچنین زمانی که کارمند هیچ انتخابی برای شغل خود ندارد، مدتی باید کارهای خود را بدون تمایل انجام دهد. در چنین شرایطی، احتمال زیادی وجود دارد که کارمند دچار استرس محل کار شود. اگر کارمندی نسبت به شخصیت خود در شغل نادرستی باشد، منجر به استرس شغلی نیز می شود. شواهد استرس شغلی زمانی رخ می دهد که کارکنان در محل کار خود حالت های احساسی بد یا ناخوشایندی را تجربه کنند. کیریاکو و ساتکلیف استرس را به عنوان احساسات ناخوشایند مانند تنش، ناامیدی، اضطراب، خشم و افسردگی تعریف کردند (کورتیس، ۲۰۱۰: ۱۶). نیوتن (۲۰۰۹) نیز استرس محل کار را مانند تعریف فوق تعریف کردند، "وقتی کارمند نتواند با نیازهای روزانه خود کنار بیاید"، این امر به راحتی منجر به استرس شغلی می شود. طبق گفته مید (۲۰۰۱) حجم کاری منبع اصلی استرس شغلی کارکنان است. زمانی که نرخ تولید بالا باشد و بار کاری بالا باشد، رابطه منفی با عملکرد کارمند وجود دارد. هنگامی که عملکرد پایین است، او تمایل به استرس دارد. پریم و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیقی که در مورد استرس محل کار انجام دادند، دریافته اند که کمبود منابع، حجم کاری، عدم ارتباط، نارضایتی از سرپرستان در افزایش سطح استرس کارکنان نقش داشته است. استوب (۲۰۱۲) میگوید فناوری قرار است هفته کاری را کوتاه کند و اوقات فراغت بیشتری را به کارمندان بدهد، اما برعکس، مردم ساعات طولانی کار می کنند و ساعات کمتری را با خانواده می گذرانند. به دلیل صرف زمان کمتر با خانواده، کارکنان دچار استرس می شوند. تونو و همکاران (۲۰۰۹) اشاره کردند که تغییرات سریع محل کار باعث افزایش استرس در محل کار شده است. بسیاری از افراد در مشاغل مختلف برای کنار آمدن با تغییرات سریع تکنولوژی مشکل دارند. واقعیت مهم دیگر در اینجا این است که کارمندان احساس می کنند که بخشی از یک ماشین هستند و احساس نمی کنند که یک انسان هستند و بعنوان یک فرد حقیقی زندگی می کنند. این منجر به انزوا و استرس در محل کار می شود. ژیا و همکاران (۲۰۲۰) دریافته اند که معرفی فناوری جدید (ارتباطات اینترنتی، آموزش مبتنی بر وب، بسته های نرم افزاری) بار کاری و استرس شغلی را افزایش داده است. از آنجایی که کارکنان دانشگاهها آموزش کافی و اختصاص زمان برای توسعه شایستگی خود نمی بینند، این تغییرات تکنولوژیکی جدید منجر به استرس شغلی می شود.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی در سال ۱۴۰۱ انجام شده است. جامعه آماری پژوهش کلیه پزشکان، کارشناسان و کارکنان بخش های تخصصی سازمان پزشکی قانونی شامل معاینات بالینی، تشریح، کمیسیون ها و آزمایشگاه های سراسر کشور میباشد. می باشد. بر اساس فرمول کوکران تعداد نمونه ها ۳۶۶ نفر تعیین گردید. به منظور جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد تعیین منابع استرس شغلی استفاده شد که توسط سازمان بهداشت و ایمنی انگلستان گردآوری و به ۱۸ زبان ترجمه شده در وب سایت سازمان در دسترس میباشد. این پرسشنامه عوامل استرس زای شغلی را در دسته بندی سیاست های سازمانی،

<sup>20</sup>Prem

<sup>21</sup>.stoeber

<sup>22</sup>.Tsuno

<sup>23</sup>.Xia



ساختارهای سازمانی، شرایط فیزیکی سازمان و فرآیندهای سازمانی فهرست می کند. پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت تنظیم گردیده است. ضریب قابلیت اعتماد این پرسشنامه ۰,۹ بدست آمد. ضریب پایایی مولفه های سیاست های سازمانی ۰,۸۵، ساختارهای سازمانی ۰,۸۸، شرایط فیزیکی سازمان ۰,۸۹. فرایندهای سازمانی ۰,۹۳ بدست آمده است. محتوای ترجمه شده پرسشنامه توسط جمعی از اساتید پزشکی قانونی، روانشناسی و رفتار سازمانی مورد بررسی قرار گرفته و روایی پرسشنامه تایید گردید. روش جمع آوری اطلاعات، ارسال پرسشنامه از طریق سامانه اتوماسیون اداری سازمان پزشکی قانونی بود. جهت تجزیه و تحلیل آماری داده های جمع آوری شده، از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۲ و آزمون های آماری مناسب مانند آزمون  $\chi^2$  استفاده گردید.

### یافته ها

در طول مطالعه، ۳۶۶ پرسشنامه توزیع شد که در نهایت ۳۴۴ پرسشنامه برگشت داده شد (نرخ پاسخ ۸۵,۳ درصد). فراوانی مشارکت کنندگان در بخش معاینات بالینی ۱۹۴ نفر (۵۶,۴ درصد) و سایر بخشها به ترتیب کالبدگشایی (۲۴ درصد) □ کمیسیون (۹,۳ درصد) و آزمایشگاه (۶,۴ درصد) بوده است. بر اساس نتایج، ۳۱,۴ درصد افراد پزشک، ۴۱ درصد دارای مدرک کارشناسی، ۱۴ درصد فوق لیسانس، ۷,۲ درصد کاردانی و ۴,۴ درصد دارای مدرک دکتری بوده اند. میانگین سنی جنس مذکر ۴۴,۳۴ سال بود. برای پاسخ دهندگان زن نیز میانگین سنی ۴۲,۵۲ سال بود. یافته های دموگرافیک شرکت کنندگان در پژوهش در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱. داده های جمعیت شناختی شرکت کنندگان

جنسیت	سن	تعداد
مرد		۱۸۸
	میانگین	۴۴,۳۴
	انحراف معیار	۱۱,۴۱
	حداقل	۲۸
	حداکثر	۶۲
زن		۱۵۶
	انحراف معیار	۱۰,۲۳۳
	حداقل	۲۷
	حداکثر	۶۰
مجموع	-	۳۴۴
	میانگین	۴۴,۲۵
	انحراف معیار	۱۰,۴۴۹
	حداقل	۲۷,۵
	حداکثر	۶۱

شدیدترین عوامل استرس زا در پزشکی قانونی و در بین کارکنان بخش های تخصصی در جداول (جدول ۲، جدول ۳) ارائه شده است.

جدول ۲. بیشترین عوامل استرس زا در بخشهای تخصصی پزشکی قانونی

میانگین	انحراف معیار	فراوانی	عامل استرس زا
۴,۰۸	۱,۰۵۵	۳۴۴	حجم بالای کار
۳,۷۹	۱,۲۹۶	۳۴۴	زمان محدود جهت معاینه
۴,۲۸	۱,۳۴۵	۳۴۴	حقوق پایین
۴,۲۹	۱,۱۲۲	۳۴۴	دستورات بیش از حد مدیریتی
۴,۱۸	۱,۲۱۹	۳۴۴	تعداد ناکافی پرسنل
۳,۳۳	۱,۲۷۴	۳۴۴	مشکلات ارتباطی با مراجعین و همراهان
۳,۷۹	۱,۲۸۸	۳۴۴	ذهنیت منفی جامعه نسبت به پزشکی قانونی
۳,۶۱	۱,۲۷۶	۳۴۴	انتظارات غیر عادی مراجعین
۳,۷۳	۱,۲۹۸	۳۴۴	اطلاع رسانی نادرست رسانه های عمومی در خصوص پزشکی قانونی
۳,۰۶	۱,۴۷۲	۳۴۴	ترس از دست دادن موقعیت شغلی
۳,۳۵	۱,۴۳۶	۳۴۴	ترس از شکایت مراجعین

جدول ۳. مقایسه سه گروه سوالات در پرسشنامه (معیارهای گرایش مرکزی و پراکندگی)

میانگین	حداقل	حداکثر	محدوده	حداقل/حداکثر	واریانس	تعداد سوالات	گروه سوالات پرسشنامه
۳,۰۳۱	۲,۴۵۵	۲,۲۱۷	۱,۷۶۵	۱,۷۱۷	۰,۵۰۳	۱۴	عوامل استرس زا مرتبط با سازماندهی کار
۲,۸۹۵	۲,۱۲۷	۳,۷۹۵	۱,۷۸۳	۱,۷۸۳	۰,۵۰۴	۹	عوامل استرس زای مرتبط با ارتباطات
۲,۸۹	۲,۵۲۱	۲,۵۲۳	۱,۳۱۹	۱,۳۷	۰,۰۹۸	۸	عوامل استرس زای مرتبط با مشکلات روحی و روانی

عوامل استرس زا برای کارکنان پزشکی قانونی شامل انتظارات غیرواقعی اعضای خانواده فوت شده گان، اطلاعات غلط رسانه ها در مورد حرفه پزشکی قانونی، نگرش منفی عمومی نسبت به حرفه پزشکی قانونی، حجم بیش از حد کار، تعداد ناکافی کارکنان، موقعیت های برنامه ریزی نشده، درآمد شخصی ناکافی، شیفتهای کاری و زمان محدود برای معاینه میباشد. شدت عوامل استرس زا در پزشکی قانونی به جز عوامل استرس زا مربوط به ارتباطات تقریباً یکسان بودند. در گروههای مورد مطالعه، در بخش کالبد شکافی علاوه بر عوامل استرس زای مشابه سایر بخشهای تخصصی پزشکی قانونی، عواملی همچون احتمال سرایت آلودگی از اجساد، احتمال آسیب توسط جسم تیز/سوزن و خشونت کلامی یا فیزیکی توسط اعضای خانواده فوت شده نیز بعنوان عوامل استرس زا شناسایی گردید. در بین پزشکان و کارکنان بخش معاینات بالینی، عوامل استرس زا اصلی شناسایی شده مانند سایر گروه های مورد مطالعه بود، اما علاوه بر آن، امکان طرح دعوی حقوقی و دعوی قضایی، ترس از دست دادن پروانه و ترس از دست دادن کار نیز وجود داشت. ضریب آلفای کرونباخ سوالات به شرح جدول ۴ تعیین گردیده است.

جدول ۴. ضریب پایایی آلفای کرونباخ برای سه مقیاس/گروه سوالات

آلفای کرونباخ	الفای کرونباخ بر اساس سوالات استاندارد شده	تعداد سوالات	گروه سوالات
۰,۸۱۵	۰,۸۲۴	۱۴	عوامل استرس زای مربوط به سازماندهی کار
۰,۸۳۷	۰,۸۴۴	۹	عوامل استرس زای مربوط به ارتباطات
۰,۸۷۲	۰,۸۷۲	۸	عوامل استرس زای مرتبط با مخاطرات جسمی و روحی

## بحث

نتایج این مطالعه نشان دهنده مواجهه کارکنان پزشکی قانونی با طیف وسیعی از عوامل استرس زای شغلی است. در میان تمام شرکت کنندگان در مطالعه، عوامل استرس‌زا مرتبط با سازمان کار، امور مالی و ارتباطات به‌شدت بر سلامت روان آنها تأثیر می‌گذارد. تقاضاهای شغلی بالا، قدرت تصمیم‌گیری کم و حمایت اجتماعی پایین با ایجاد علائم استرس مرتبط بودند. زمان‌های طولانی‌تر کار روزانه با تقاضاهای افزایش اختیار در استفاده از مهارت‌ها و تصمیم‌گیری همراه بود. خواسته‌های روانی در کار نیز تا حدودی با جنسیت و زمان کار روزانه مرتبط بود. درآمد کمتر، تغییر محل کار، کار سنگین، ناآگاهی مدیران به مشکلات کاری، برخورد مستقیم با مردم، فشارهای ناشی از اتمام مهلت انجام کارها و عدم امید به ارتقای شغلی به ترتیب عوامل ایجاد استرس در سازمان پزشکی قانونی هستند. همچنین نتایج حاکی از تفاوت معنادار در میان کارکنان پزشکی قانونی در تجربه عوامل استرس‌زا مرتبط با سازماندهی کار همچون شیفت‌های کشیک، محیط کاری نامناسب و حجم کاری بیش از حد میباشد. نتایج مشابهی نیز در تحقیقات عربستان سعودی در میان ارائه دهندگان بهداشت در سطوح اولیه و ثانویه مراقبت‌های بهداشتی یافت شد (توگا و همکاران، ۲۰۱۴: ۲۱). نتایج تحقیق نشان می‌دهد که مسائل سازمانی و تأمین مالی جایگاه بالایی در بین عوامل استرس‌زا دارند که توسط داده‌های ادبیات تحقیق پشتیبانی می‌شود. سازمان‌دهی ضعیف کار یک عامل استرس‌زا است که توسط کارکنان مراقبت‌های بهداشتی در کشورهای توسعه یافته مانند کرواسی (ایوانوویچ، ۲۰۰۶: ۲۶) نیز ذکر شده است. در مطالعات انجام شده در تایوان (هون و همکاران، ۲۰۱۵: ۱۶) و استرالیا (استور، ۲۰۰۷: ۳۱) نیز اشاره شد که پزشکان متخصص، پزشکان عمومی/پزشکان خانواده و پرستاران نسبت به سایر ارائه دهندگان مراقبت‌های بهداشتی از نظر آماری احتمال استرس شغلی بالاتری داشتند. در زمینه سازماندهی کار در سازمان پزشکی قانونی، عوامل استرس‌زا برجسته عبارتند از: تعداد ناکافی کارکنان، ارتباط ضعیف با مافوق یا همکاران، بار کاری بیش از حد، یا امکان کم ترفیع در محل کار که با نتایج تحقیق لایفا و همکاران (۲۰۰۸) مطابقت دارد. نتایج این مطالعه نشان داد که در بخش آزمایشگاه‌های تخصصی پزشکی قانونی روبرو شدن با نمونه‌های صحنه جرم و بررسی پرونده‌های مربوط به تجاوزات جنسی بیشترین زمینه استرس را در بین کارشناسان آزمایشگاهی ایجاد مینماید که این نتایج با مطالعه صمدی راد و همکاران (۱۳۹۸) همخوانی دارد. در ۴ بخش تخصصی پزشکی قانونی وجود موانع ارتباطی متعدد در زمینه هم‌گرایی بین پزشکان و کارشناسان و توجه بیشتر مدیران تصمیم‌گیر در پزشکی قانونی به طیف پزشکان شاغل در پزشکی قانونی نسبت به کارشناسان و کارکنان، یکی از منابع تأثیرگذار استرس‌زا در محیط کاری پزشکی قانونی میباشد که در مطالعه تقی زاده و همکاران (۱۳۹۵) به این موضوع تحت عنوان سلسله مراتب سازماندهی که ب یکی از عوامل استرس‌زا در پزشکی قانونی میباشد اشاره گردیده است.

## نتیجه‌گیری

<sup>24</sup>Lifa

نتایج این تحقیق عوامل استرس زای خاص مرتبط با محیط کارپزشکی قانونی را شناسایی نموده است. در ارزیابی شدت عوامل استرس زا بین کارکنان پزشکی قانونی تفاوت معناداری وجود دارد. کارکنان پزشکی قانونی در زمینه سازماندهی کار استرس‌های شدیدتری را تجربه می‌کنند، مانند: حجم بالای کار، دستورات اداری بیش از حد، شیفت‌های کشیک، موقعیت‌های پیش‌بینی‌نشده و برنامه‌ریزی نشده روزانه، عدم آموزش کافی مستمر و فضای کار نامناسب. در مقایسه با کارکنان سایر سازمان‌ها، به نظر می‌رسد که کارکنان پزشکی قانونی شیوع بسیار بیشتری از استرس دارند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که هرکسی در هر مکان و موقعیتی درجاتی از استرس را در محیط کار خود احساس می‌کند و این امر در سازمان‌های مدرن امروزی قابل مشاهده و غیرقابل انکار است. محیط پزشکی قانونی با استرس‌های هیجانی شدیدتری نیز مشخص می‌شود، مانند: مشکلات عاطفی در زمینه مراقبت‌های تسکینی، ناتوانی در تفکیک زندگی خصوصی و حرفه‌ای، اطلاعات نادرست رسانه‌ها در مورد حرفه پزشکی قانونی، انتظارات غیر واقعی بیماران و خانواده‌های آنها و ترس از حمله فیزیکی توسط مراجعین. برخی از کارکنان امکان کمی برای ارتقاء شغلی در محل کار را به عنوان یک عامل استرس زا شدیدتر عنوان می‌کنند. از نتایج تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که پزشکان و سایر کارکنان پزشکی قانونی سلسله مراتب متفاوتی از عوامل استرس زا دارند. پزشکان به شدت عوامل استرس زا در زمینه سازماندهی کار را درک می‌کنند، مانند کار اضافی و زمان محدود برای معاینه بیمار، فقدان آموزش مداوم پزشکی کافی، انتقاد عمومی و امکان ادعاهای قانونی. همانطور که نتایج این مطالعه نیز نشان داد، کارکنان شاغل در واحدهای مختلف سازمان در محیط کاری خود با استرس‌های مختلفی مواجه می‌شوند که می‌تواند بر سلامت عمومی آنها تأثیر بگذارد. بسته به موقعیت یک سازمان، استرس‌های شغلی بر کیفیت کار آنها تأثیر می‌گذارد، سرمایه‌های ملی را هدر می‌دهد و بهره‌وری آنها را کاهش می‌دهد. بنابراین مسئولان سازمان پزشکی قانونی با ایجاد ارتباط صحیح، حمایت‌های مطلوب و ایجاد بستر مناسب برای فعالیت‌های شغلی می‌توانند به کارکنان در ارتقای کیفیت زندگی و کاهش استرس شغلی کمک کنند. قدرت تصمیم‌گیری اندک و عدم حمایت اجتماعی از سوی همکاران یا سرپرستان با ایجاد علائم مرتبط با استرس در ارتباط است. پیشنهاد می‌گردد که در توسعه برنامه‌های آموزشی طراحی‌شده برای تشویق کارکنان پزشکی قانونی جهت مقابله با استرس توجه بیشتری به مقوله سبک‌های زندگی ارتقاء دهنده سلامت و افزایش رفتارهای ارتقا دهنده سلامت در جهت پیشگیری از بروز استرس شغلی در میان کارکنان پزشکی قانونی از سوی مدیران اعمال گردد.

### پیشنهادات کاربردی

پیشنهاد می‌گردد دپارتمان رفتار سازمانی با توجه به دستورالعمل‌های ابلاغی از سوی قوه قضاییه مبنی بر لزوم اهمیت دادن سازمانها به این موضوع؛ در مرکز تحقیقات پزشکی قانونی دایر گردد.

پیشنهاد می‌گردد با توجه به محیط کاری ویژه پزشکی قانونی، افراد متقاضی استخدام بصورت تخصصی توسط روانپزشکان پزشکی قانونی مورد واکاوی قرار گیرند تا شخصیت فردی این افراد جهت کار در پزشکی قانونی مورد تایید فرار گیرد.

پیشنهاد می‌گردد از طریق اصلاح ساعت کاری و کم کردن آن، همچنین فراهم نمودن برنامه‌های تفریحی از ایجاد خستگی و در نهایت افزایش استرس پیشگیری نمود.

پیشنهاد می‌گردد از طریق بهبود آموزشهای ارائه‌شده به نیروهای اداری در راستای وظایف محوله به آن‌ها، تعدیل انتظارات و توقعات از آن‌ها (عدم توقع برای انجام چندکار بطور همزمان)، دقت در بکارگیری افراد در مسؤولیت‌های مختلف با توجه به تخصص و دانش حرفه‌ای آن‌ها و... جهت کاهش و رفع مسائل استرس‌زا اقدام نمود. در این راستا اتخاذ هرگونه تدبیری در جهت مقابله با استرس شغلی و اجرای برنامه‌های مدیریت استرس شغلی بر اساس آگاهی از شرایط، عوامل و زمینه‌های استرس سازمانی، عملیاتی

و تفاوت‌های فرهنگی امکان پذیر هست. زیرا سازمانها برای کنترل هر پدیده ابتدا بایستی عوامل مؤثر بر آن را شناسایی و برای کاهش و یا افزایش آن‌ها برنامه‌ریزی کنند.

قبل از اینکه هر تغییری رخ دهد، کارمندان می‌بایست راجع به اقداماتی که باید انجام دهند و زمان آن، اطلاع داشته باشند. یک ملاقات رو در رو به‌عنوان اولین اقدام می‌تواند برای این منظور مفید باشد.

فرهنگ سازی از بالاترین سطوح سازمانی به دیگر سطوح و بخش‌های سازمانی جاری می‌شود، این نکته همواره می‌بایست مورد نظر قرار گرفته و برنامه‌ها از سطوح مدیران به اجرا در آید.

پیشنهاد می‌شود برای کاهش شدت استرس‌زایی این عوامل، آموزش‌های لازم به مدیران و کارکنان در زمینه اصول مؤثر در برقراری ارتباط با دیگران، طرز مؤثر برخورد مدیران و سرپرستان با زیردستان و برعکس، داده شود تا بتوانند مهارت‌های مورد نیاز در برقراری ارتباط با کارکنان خود را به طور مطلوب انجام دهند.

### مراجع:

مراجع بهرامی، عباس، اکبری، حسین، موسوی، سید غلامعباس، حنانی، میترا، رضانی، بدالله (۱۳۸۸). استرس شغلی در پرستاران بیمارستان‌های شهر کاشان. فصلنامه علمی- پژوهشی فیض. دوره پانزدهم، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۰، ص ۳۷۳-۳۶۶.

بیگدلی، حسین (۱۳۸۹). "بررسی ارتباط بین عوامل استرس‌زای شغلی ویژگی‌های فردی در دبیران تربیت بدنی". پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.

ترانه، پرویز، اسفندیاری اکبر، پورخاقان، فریبا (۱۳۹۵). بررسی فرسودگی، رضایت‌مندی شغلی و سلامت عمومی کارکنان سازمان پزشکی قانونی استان چهارمحال و بختیاری. فصلنامه دانش انتظامی چهارمحال و بختیاری. شماره ۱۳.

تقی پور، کریم (۱۳۹۵). بررسی رابطه استرس شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان پزشکی قانونی شهرستان شهرکرد. مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی. شماره ۱۴.

درکه، محمد، رضایی، حمید. (۱۳۹۹). رابطه استرس شغلی با جوسازمانی، کیفیت زندگی کاری و دل‌بستگی شغلی. مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی. شماره ۷.

رمضان، مهدی. سنجقی، مهدی. تاج آبادی، جلال. سجادی، زهرا (۱۳۹۷). اعتباریابی الگوی مدیریت استرس، از دیدگاه اسلام در سازمان‌های پراسترس. اخلاق و تاریخ پزشکی. شماره ۱.

زینلی، سارا. منظری، علی. سلاجقه، سیما (۱۳۹۸). رابطه بین جو اخلاقی و استرس شغلی با رفتارهای انحرافی کارکنان: نقش تعدیل‌تر سبک رهبری ستمگرانه. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. شماره ۱۴.

سجادی، زهرا. سنجقی، مهدی. تاج آبادی، حسین (۱۳۹۸). طراحی الگوی مدیریت استرس شغلی از دیدگاه اسلامی. فصلنامه راهبردی مطالعات بسیج. شماره ۲۲.

سلیمانی، نسرين. میرزایی، خاور (۱۳۹۹). الگوی ساختاری رابطه بین معنویت سازمانی، استرس شغلی، شکایات جسمانی و عدم امنیت شغلی در کارکنان حق‌التدریس آموزش‌وپرورش. رهبری و مدیریت آموزشی. شماره ۵۲.

سلیمی، مینا. محمدیان، مهدی (۱۳۹۹). عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان و تأثیر آن بر کیفیت زندگی کاری (مورد مطالعه: شرکت توزیع برق استان ایلام). پژوهش‌های معاصر در علوم مدیریت و حسابداری. شماره ۵.

عزیزآبادی، مهدی (۱۳۹۹). بررسی تأثیر جوسازمانی مسموم، استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر تمایل ترک خدمت کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان اداره برق شهر مشهد). چشم‌انداز حسابداری و مدیریت. شماره ۲۹.

غریبی وحید، ملکوتی جواد، ارسنگ جنگ شهرام، غلامی عبدا... (۱۳۹۰). بررسی شیوع استرس شغلی در کارگران یک صنعت تونل سازی در استان البرز. مجله تحقیقات نظام سلامت. سال ۹، شماره ۱.

غیب الهی، فاطمه. عادل، محمدحسین (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین ابعاد مرتبط با استرس شغلی و تعهد شغلی کارکنان (مطالعه موردی: شرکت توزیع نیروی برق استان یزد). پژوهش‌های علوم مدیریت. شماره ۳.

کریمی، بتول (۱۳۸۴). اثربخشی جرات آموزی به شیوه گروهی بر کاهش استرس شغلی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی.

یوسفی، آریتا. (۱۴۰۰). رابطه جوسازمانی با استرس شغلی و رضایت شغلی مدیران، اساتید و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بهبهان. روانشناسی و علوم تربیتی. شماره ۳۱.

Adamovic, M. (2022). How does employee cultural background influence the effects of telework on job stress? The roles of power distance, individualism, and beliefs about telework. *International Journal of Information Management*, 62: 10-23.

Avanzi L, Schuh S, Fraccaroli F, van Dick R (2015). Why does organizational identification relate to reduced employee burnout? The mediating influence of social support and collective efficacy. *Work Stress*, 29:1-10.

Beasley, M. Thompson, T. & Davidson, J. (2003). Resilienciei response to life stress: The effects of coping style andcognitive hardiness. *Personality & Individual Differences*, No 34, 77-95.

Che, X. X., Zhou, Z. E., Kessler, S. R., & Spector, P. E. (2017). Stressors beget stressors: The conflict. *Work & Stress*, 31, 1-17

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. 2nd ed. New York: Routledge

Cortese, C. G. Colombo, L. & Ghislieri, C. (2010). "Determinants of nurses' job satisfaction: The role of work-family conflict, job demand, emotional charge and social support." *Journal of Nursing Management*, 18(1), 35-43. doi:10.

Dick, R. Ciampa, V. Liang, S. (2018). Shared identity in organizational stress and change. *Shared identity in organizations*, 5: 21: 31.

Elbers, E. & Haan, M. (2020). Parent-teacher conferences in Dutch culturally diverse schools: Participation and confict in institutional context. *Learning, Culture and Social Interaction*, 3(4), 252-262.

62-Hon, A. Chan, W. Lu, L. (2015). Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: The role of task feedback from supervisor. *International Journal of Hospitality Management*, 33: 416-424.

Katherine M. Richardson and Hannah R. Rothstein "(2008) A Meta-Analysis Effects of Occupational Stress Management Intervention Programs"*Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 13, No. 1, 69-93

Lifa Yu, Yaw-Sheng Lin, Jew-Wu Chen, Hsiu-Hung Wang, and Chao-Hung Chiu (2007)“ A meta-analysis Relationships between stress and health in taiwan " *Kaohsiung J Med Sci June Vol 23 • No 6*

Lupina-Wegener A, Drzensky F, Ullrich J, Van Dick R(2017). Focusing on the bright tomorrow? A longitudinal study of organizational identification and projected continuity in a corporate merger. *Br J Soc Psychol*, 53:752-772.

Padmanabhan Sindu(2021). The impact of locus of control on workplace stress and job satisfaction. A pilot study on private-sector employees, *Current Research in Behavioral Sciences*

Prem, R., Kubicek, B., Diestel, S., & Korunka, C. (2016). Regulatory job stressors and their within-person relationships with ego depletion: The roles of state anxiety, self-control effort, and job autonomy. *Journal of Vocational Behavior*, 92, 22–32.

Quinn, R. W., Spreitzer, G. M., & Lam, C. F. (2012). Building a sustainable model of human energy in organizations: Exploring the critical role of resources. *Academy of Management Annals*, 6, 337–396.

Randall R, Altmayer E(2013). Job stress, stress and anxiety management for the individual and the organization. Translation: Gholamreza Khajehpour. Tehran: Reflections. p-21

Stoeber, J. & Otto, K. (2001). Positive conceptions of perfectionism: Approaches, evidence, challenges. *Personality and social psychology review*, 10, 296-319.

Toga. Raymond.ThembisaT Binqela .Themba Q (2014). "Job Satisfaction as a Moderator of the Relationship between Work-Family Conflict and Stress among Female Civil Service Managers 103-103-Mediterranean "Journal of Social SciencesMC SER Publishing, Rome-Italy Vol 5 No 2

Tsuno, K. Kavakami, N. Inoue, A. Ishizaki, M. Tabata, M. Tsuchiya, M. Akiyama, M. Kitazume, A. Kuroda, M. Shimazu, A. (2009). "Intra group and inter group conflict at work, psychological distress, and work engagement in a sample of employees in Japan" *Industrial Health*, 47, 640-648.

Tziner, A. Rabenu, E. Radomski, R. Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction, *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31: 207-213.

Van Dick R (2013). Organizational identification and organizational change. In *The Psychology of Organizational Change*. Edited by Oreg S, Michel A, Todnem By R. Cambridge University Press; 275-297.

Xia, Y. Schyns, B. Zhang, L. (2020). Why and when job stressors impact voice behaviour: An ego depletion perspective, *Journal of Business Research*, 109: 200-209.

Yuanich, K.S. Wang, M. Crimmins, E.M. (2017). Fisher, G.G. Age Differences in the Demand-Control Model of work-stress: An Examination of Data from 15 European Countries. *Appl. Gerontol.* 29: 21-47.