

## Factors Affecting the Quality of Work-Life in Police Officers: A Qualitative Content Analysis

Zeinab Tabanejad<sup>1,2,3</sup>, Fatemeh Oskouie<sup>3,4\*</sup>, Abbas Ebadi<sup>5,6</sup>, Mahdi Zareei<sup>7</sup>,  
Morteza Mesri<sup>1,2</sup>, Mostafa Shahabi Nejad<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup> Trauma in Police Operations Research Center, Department of Health, Rescue and Treatment of Police Force, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Research Center for Behavioral and Cognitive Science in Police, Directorate of Health, Rescue and Treatment, Police Force, Tehran, Iran

<sup>3</sup> Nursing Care Research Center, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>4</sup> School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>5</sup> Behavioral Sciences Research Center, Lifestyle Institute, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>6</sup> School of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>7</sup> Department of Medical Mycology, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Received: 23 November 2020 Accepted: 18 October 2021

### Abstract

**Background and Aim:** Stressful experiences related to the workplace and organizational missions cause stress, psychological burden, and physical injuries in police officers. The continuation of these experiences will affect the quality of work-life of police officers. This study aimed to explain the concept of quality of police work-life and factors behind it based on the lived experiences of police officers.

**Methods:** This qualitative study was conducted in 2018–2019 the police organization using the conventional content analysis approach. Participants were police officers who were selected through purposeful sampling with maximum variation. Data were collected from 13 police officers through in-depth semi-structured face-to-face interviews. Interviews were recorded, transcribed verbatim, and analyzed through the conventional content analysis method proposed by Graneheim and Lundman. MAXQDA software was used for analysis and organization.

**Results:** The factors behind police officers' quality of work-life were categorized into three main themes namely, "effective management and leadership", "working in bottleneck", and "accepting the working conditions". Each theme consisted of two to six subthemes.

**Conclusion:** Quality of work-life of police is a contextual, multidimensional concept affected by the type of management and leadership, existence of refreshment and supportive facilities, and the degrees the staff accept their working conditions. Authorities are responsible to improve the police staff's quality of work-life so that they enjoy their organization and work. Improving the organizational atmosphere by creating pleasant working conditions can help improve the police staff's quality of work-life despite their difficult working conditions.

---

**Keywords:** Content analysis, Quality of work-life, Police and personnel.

## عوامل مرتبط با کیفیت زندگی کاری در کارکنان پلیس: تحلیل محتوا کیفی

زینب تابانزاد<sup>۱،۲،۳</sup>، سیده فاطمه حق دوست اسکویی<sup>۳،۴\*</sup>، عباس عبادی<sup>۵،۶</sup>، مهدی زارعی<sup>۷</sup>، مرتضی مصری<sup>۱،۲</sup>،  
مصطفی شهبابی نژاد<sup>۱،۲</sup>

<sup>۱</sup>مرکز تحقیقات تروما در عملیات پلیس، معاونت بهداشت امداد و درمان ناجا، تهران، ایران

<sup>۲</sup>مرکز تحقیقات علوم شناختی و رفتاری در پلیس، معاونت بهداشت، امداد و درمان، نیروی انتظامی، تهران، ایران

<sup>۳</sup>مرکز تحقیقات مراقبت های پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

<sup>۴</sup>دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

<sup>۵</sup>مرکز تحقیقات علوم رفتاری، پژوهشکده سبک زندگی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

<sup>۶</sup>دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران

<sup>۷</sup>گروه قارچ شناسی پزشکی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

### چکیده

**زمینه و هدف:** تجارب پرتنش در محیط کار به دنبال مأموریت‌های سازمانی موجب فشار روانی و صدمات جسمی بر کارکنان پلیس می‌شود. تداوم این تنش‌ها بر کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس تأثیر خواهد گذاشت. از این رو توجه به کیفیت زندگی کاری جهت ارتقای سلامتی کارکنان پلیس از اهمیت خاصی برخوردار است. این پژوهش با هدف تبیین مفهوم "کیفیت زندگی کاری در کارکنان پلیس" و عوامل مرتبط بر اساس تجربه زیسته کارکنان پلیس انجام شد.

**روش‌ها:** این مطالعه کیفی با نمونه‌گیری هدفمند و حداکثر تنوع مشارکت‌کنندگان از ۱۳ نفر از کارکنان پلیس از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته طی سال ۱۳۹۷ در سازمان پلیس انجام شد. مصاحبه‌های ضبط شده به صورت کلمه کلمه بر کاغذ ثبت و توسط روش تحلیل محتوای قراردادی و بر اساس روش پیشنهادی گرانهایم و لاندمن تحلیل شدند. جهت تحلیل و سازماندهی از نرم افزار MAXQDA استفاده شد.

**یافته‌ها:** عوامل زمینه‌ساز کیفیت زندگی کاری مناسب در کارکنان پلیس در قالب سه تم اصلی شامل "مدیریت و رهبری اثربخش"، "خوشایندسازی شرایط کاری" و "پذیرش شرایط کاری" استخراج شد.

**نتیجه‌گیری:** کیفیت زندگی کاری در کارکنان پلیس مفهومی بسترمند و نسبی است. به طوری که در صورت ایجاد جوسازمانی مطلوب از طریق خوشایندسازی شرایط کاری و توجه به خودشکوفایی از سوی مدیران و رهبران سازمان، علی‌رغم کار در تنگنا، ایفای وظیفه برای کارکنان پلیس تسهیل می‌شود. برآیند این موقعیت‌ها منجر به شکل‌گیری سازمان اثربخش در نتیجه مدیریت و رهبری اثر بخش، پذیرش شرایط کاری و ارتقای بهره‌وری کارکنان و سازمان خواهد داد.

**کلیدواژه‌ها:** تحلیل محتوا، کیفیت زندگی کاری، کارکنان و پلیس.

## مقدمه

کار نقش مهمی در زندگی هر انسان دارد و زندگی کاری در شکل دادن به شخصیت و تعیین عملکرد کارکنان کمک می‌کند. بنابراین، توجه به کیفیت زندگی کاری در هر سازمانی ضروری است (۱). کیفیت زندگی کاری به درک کارکنان از وضعیت زندگی کاری خویش با توجه به اهداف، انتظارات، استانداردها در زمینه فرهنگ و سیستم ارزشی که در آن کار می‌کنند، اطلاق می‌شود (۲). کیفیت زندگی کاری عملکرد کارکنان سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد (۳). کارکنان مهم‌ترین منابع در سازمان هستند (۴). موفقیت سازمان در اجرای کیفیت زندگی کاری، انگیزه کاری اعضای سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد (۵).

کیفیت زندگی کاری یک مفهوم چند بعدی است (۶). در واقع، مفهوم کیفیت زندگی کاری به زمان، مکان، موقعیت و جامعه مورد بحث وابسته است و بر اساس اصول اخلاقی، نقش‌ها، فرهنگ و خرده فرهنگ‌ها، زمینه‌های مختلف اجتماعی تعریف می‌شود و نیز تحت الشعاع ادراک فردی قرار می‌گیرد. کار نقش مهمی در زندگی هر انسان ایفا می‌کند و زندگی کاری کارکنان در شکل دادن به شخصیت و تعیین عملکرد آن‌ها کمک می‌کند. این امر نشان‌دهنده ضرورت و اهمیت پرداختن به کیفیت زندگی کاری در هر سازمانی است (۱).

از سوی دیگر شغل پلیس "یک شغل پرمخاطره و پرتحرک در جهان مطرح شده است و استرس حاد جزء جدایی ناپذیر آن محسوب می‌شود (۷). شغل پلیس به دلیل مواجهه با تهدیدات و صدمات جسمی و جانی در حوزه عملیاتی و اجرایی (۸) به عنوان یکی از پرتنش‌ترین مشاغل در جهان (۹) توصیف شده است. با توجه به اهداف سازمانی و ماهیت شغل پلیس، کارکنان پلیس موظف به دستگیری متهمین و جنایتکاران، پیشگیری و بررسی جرائم و حفظ نظم عمومی در جامعه هستند (۷). علاوه بر این، در قرن بیست و یکم، شغل پلیس به موازات تحولات محیط اجتماعی-سیاسی جهان با تغییرات عملیاتی گسترده‌ای همراه شده است. این تغییرات با توجه به نیاز جوامع به طور بسیار پیچیده‌تر از گذشته روی می‌دهد. تجارب پرتنش در محیط کار به دنبال عملیات و مأموریت‌های سازمانی موجب افزایش فشار روانی در کارکنان پلیس شده و می‌تواند خطر ناراحتی روانی مانند نشانه‌های استرس را در میان آنان افزایش دهد. در همین راستا پلیس ایران نیز به مثابه بازوی توانمند نظام جمهوری اسلامی ایران با دارا بودن سازمانی پویا و نیروی انسانی هوشمند نیاز به توجه دقیق و برنامه‌ریزی شده در امر نگهداری منابع انسانی و ارتقای کیفی سطح زندگی کاری کارکنان خویش دارد تا به اجرای بهینه مأموریت‌ها و وظایف متنوع و خطیری که قانون‌گذار به عهده سازمان پلیس گذاشته است؛ بپردازد. این امر نیازمند شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان در حفظ نیروی انسانی پلیس است. کیفیت زندگی کاری در کارکنان پلیس که موظف به انجام وظایف خطرناک

و چالش‌برانگیز هستند، معنای متفاوت و پیچیده‌تری پیدا می‌کند. زیرا با توجه به اهداف و تعهد سازمانی به دفاع از امنیت کشور در اکثر موارد ملزم به اعمال کار در شرایط غیرعادی حتی با ایجاد ناراحتی و اخلال آسایش فردی و خانوادگی می‌شوند (۱۰). که تداوم این وظایف و تنش‌ها بدون توجه به بهبود شرایط مطلوب کاری باعث خواهد شد که کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس تحت تاثیر قرار گیرد. همچنین، اکثر کارکنان پلیس به دلیل وجود آسیب‌های جسمی و روانی، مشکلات متعدد نظیر طولانی بودن دوره مأموریت و آماده باش‌ها، خشونت‌های کلامی-رفتاری در محیط کاری، تبعات سختی کار بر محیط خانواده و محدودیت‌های ارتباطات اجتماعی دارند. با یک نگاه راهبردی می‌توان گفت بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس و کاربرد نتایج آن می‌تواند در عملکرد کاری آنان و در نتیجه بر امنیت و آرامش جامعه مؤثر واقع شود. بنابراین، پژوهش‌های ژرف برای شناسایی کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس و متناسب با فرهنگ جامعه پلیس ایران ضروری به نظر می‌رسد.

با توجه به اهمیت شغل پلیس و نقش کارکنان پلیس در جامعه، دیدگاه نظام‌مند، بومی و کاربردی از زاویه سازمانی برای بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس در جهت دستیابی به بهره‌وری در سازمان‌ها (۱۱) نیاز است تا با ارتقاء و تعالی شرایط کاری، خدمات اجتماعی باکیفیت ارائه شود. جهت پاسخگویی به این نیاز، محققین بر آن شدند که با توجه به بستر فرهنگی، پیچیدگی‌های حاکم بر عملکرد پلیس در ایران، صدمات جسمی و روانی کاری فراوان شغل پلیس و در برخی موارد تنش‌های شغلی خاص در کشور ایران تحت شرایط منطقه‌ای، تنوع مأموریت‌های محوله و تحولات موجود در جوامع مختلف، مفهوم کیفیت زندگی کاری را بر اساس تجارب زنده کارکنان پلیس با روش کیفی تبیین و تحلیل نمایند.

این مطالعه تلاش می‌کند تا به سوال زیر پاسخ دهد:

کارکنان پلیس کیفیت زندگی کاری را چگونه درک می‌کنند و عوامل مرتبط با آن بر اساس تجربه زیسته کارکنان پلیس کدامند؟

## روش‌ها

مطالعه حاضر به روش کیفی به توصیف تجارب کارکنان پلیس از کیفیت زندگی کاری پرداخت. اولین نمونه بر اساس پرس‌وجو از همکاران و دوستان صورت‌گرفت. پس از آن، مشارکت‌کنندگان دیگر با توجه به سن، جنسیت، سابقه کاری، محل کار، تحصیلات و رده‌های مختلف در صف و ستاد (مدیریتی و اجرایی) و بر اساس نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. قبل از اجرای پژوهش، پژوهشگر توسط اساتید راهنما برای چگونگی انجام مصاحبه با کارکنان پلیس با اجرای یک مصاحبه در حضور استاد آموزش دید. استخراج داده‌های نهایی از تحلیل قراردادی بر اساس روش پیشنهادی Graneheim و Lundman صورت گرفت (۱۲).

**تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها:** با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA Version 10، داده‌ها در دسته‌ها و زیر شاخه‌ها قرار داده شدند و متعاقباً مهمترین ویژگی‌های کلیدی QWL ذکر شده است. مراحل مطرح شده توسط Graneheim و Lundman به ترتیب شامل پیاده‌سازی کل مصاحبه بلافاصله بعد از انجام هر مصاحبه، خواندن کل متن برای رسیدن به درک کلی از محتوا، تعیین واحدهای معنا و کدهای اولیه طبقه بندی کدهای اولیه مشابه در طبقات جامع‌تر، تعیین تم اصلی طبقات بود (۱۲). بدین ترتیب که محقق چندین بار مصاحبه‌های انجام شده را مطالعه و بر کاغذ پیاده‌سازی نمود و با غوطه‌ور شدن در داده‌ها، حس کلی از متن مصاحبه‌ها را به دست آورد. سپس با مشخص کردن ارتباط بین آن‌ها کدها را استخراج و با بررسی مجدد به مسیر طبقه‌بندی وارد شده و هم زمان با پیشرفت فرآیند تحلیل، عناوین کدها را به طور مستقیم از درون متن مشخص نمود. سپس کدها بر اساس شباهت و تفاوت در طبقات مختلف دسته‌بندی و برای تبیین تم‌های اصلی و دربرگیرنده مولفه‌های کیفیت زندگی در نظر گرفته شدند.

**دقت و اعتبار علمی مطالعه:** دقت یکی از مهمترین موضوعات در مطالعات کیفی برای محققان است. هدف نهایی دقت و قدرت در این گروه از تحقیقات، معرفی دقیق تجارب شرکت کنندگان است. به منظور ارزیابی و بررسی کیفیت داده‌های حاصل شده از مطالعه از معیارهای دقت در تحلیل محتوا به نقل از Lincoln و Guba استفاده شد (۱۳). به این ترتیب که در طول فرآیند تحلیل، یافته‌های مطالعه با اساتید راهنما و اساتید آشنا به روش تحقیق کیفی به بحث و بررسی گذاشته شد. همچنین، از ناظرین خارجی درخواست شد که نحوه استخراج کدها و زیر طبقات به همراه بخش‌هایی از مصاحبه‌ها را بررسی تا موارد مشابه با درک پژوهشگر و موارد مغایر را مشخص نمایند. در طول مصاحبه درگیری طولانی مدت مصاحبه‌گر، ارتباط محقق با محل‌های تحقیق و مشارکت کنندگان به جلب اعتماد مشارکت‌کنندگان کمک کرد. از بازنگری مشارکت‌کنندگان برای تایید صحت داده‌ها و کدهای استخراج شده، استفاده شد.

**ملاحظات اخلاقی:** به‌منظور رعایت نکات اخلاقی در این پژوهش نام مشارکت‌کنندگان بیان نشده است و نتایج نهایی در اختیار آنان قرار گرفت. در ابتدای مطالعه، مجوز انجام پژوهش از کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی ایران (IR.IUMS.REC.1397.355) اخذ گردید. کسب رضایت آگاهانه از طریق توضیح هدف پژوهش برای مشارکت‌کنندگان و کسب رضایت آگاهانه کتبی در طول روند نمونه‌گیری اجرا شد و به مشارکت‌کنندگان بر محرمانه بودن داده‌ها اطمینان داده شد. در طی تحقیق، رازداری و آزادی شرکت‌کنندگان برای شرکت در تحقیق و خروج از آن در هر مرحله، محرمانه ماندن اطلاعات مشارکت‌کنندگان و حفاظت از داده‌ها و فایل‌های صوتی در مکانی امن توسط پژوهشگر رعایت شد.

جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان پلیس در ادارات مختلف سازمان پلیس بود. نمونه‌گیری و انجام مصاحبه‌ها تا زمانی ادامه یافت که طبقه‌ای به طبقات و یافته‌های پیشین اضافه نکرد و اشباع داده‌ها اتفاق افتاد.

**معیارهای ورود:** شرکت‌کنندگان در این مطالعه کارکنان پلیس با حداقل پنج سال سابقه کار بودند که اکثراً موقعیت‌های مختلف شغلی پلیس را تجربه کرده بودند و قادر به توضیح درباره سوالات تحقیق بودند و تمایل به همکاری و مشارکت در این مطالعه داشتند.

**جمع‌آوری داده‌ها:** در این پژوهش، محیط، محل کار مشارکت‌کنندگان بود که بر اساس تمایل مشارکت‌کنندگان انتخاب شد و پژوهشگر سعی نمود تا با ایجاد فضای امن و نیز جلب اعتماد مشارکت‌کنندگان، به آن‌ها کمک نماید تا آزادانه تجارب خود را بیان نمایند. پژوهشگر قبل از شروع مصاحبه و ضبط صدای مشارکت‌کننده، علاوه بر هماهنگی قبلی انجام شده، مجدداً خود را معرفی می‌کرد و ضمن بیان اهداف پژوهش و اطمینان دادن از محرمانه بودن اطلاعات، از مشارکت‌کننده برای ضبط مصاحبه، اجازه و رضایت نامه با امضا می‌گرفت. سپس اطلاعات دموگرافیک و شماره تلفن برای برقراری تماس در صورت ضرورت پرسیده شد و با آماده کردن مشارکت‌کننده سوالات مصاحبه به شرح زیر مطرح می‌شد:

- سوابق کاری خویش را در مراکز مختلف سازمان ناجا توضیح دهید.
- شرایط فیزیکی و روانی محیط کاری خویش را بیان نمایید.
- ویژگی‌های مدیریتی و اخلاقی رؤسای خویش را شرح دهید.
- کیفیت زندگی کاری را چگونه معنا می‌نمایید؟
- آیا از کیفیت زندگی کاری محیط کاری خویش راضی هستید؟ هدف از پرسیدن چنین سوالاتی در مصاحبه این بود که به پدیده مورد نظر به‌صورت وسیع‌تر و متخصصانه نگاه شود تا علاوه بر استخراج معیارهای کیفیت زندگی کاری، ایده‌آل‌ها و شاخص‌های کیفیت زندگی کاری نیز استخراج شود.

در جریان مصاحبه‌ها از سوالات اکتشافی نظیر منظور شما چیست یا اگر می‌توانید لطفاً بیشتر توضیح دهید، استفاده شد. پس از جمع‌بندی مطالب در پایان هر مصاحبه، با مشارکت‌کننده در مورد احتمال انجام مصاحبه‌های بعدی، صحبت شد. میانگین زمان مصاحبه ۳۵ دقیقه (حد اقل ۲۵ دقیقه و حداکثر ۴۵ دقیقه) بود و مکان مصاحبه با توجه به تمایل و توافق شرکت‌کنندگان تعیین می‌شد. مصاحبه‌ها تا زمان رسیدن به اشباع داده‌ها ادامه یافت. همه مصاحبه‌ها ضبط شدند و کلمه به کلمه بر کاغذ پیاده‌سازی و تحلیل شدند.

جدول-۱. مشخصات مدت زمان انجام مصاحبه

میانگین مدت زمان مصاحبه	حداکثر زمان مصاحبه	حداقل زمان مصاحبه
۳۵	۴۵ دقیقه	۲۵ دقیقه

## نتایج

در این مطالعه ۱۳ نفر از پرسنل پلیس در محدوده سنی ۳۱ تا ۴۷ سال بودند، که تحصیلات آن‌ها از زیر دیپلم تا دکتری را شامل می‌شد. همچنین میانگین سن و سنوات کاری شرکت‌کنندگان به ترتیب ۳۹/۵ و ۱۵/۵۶ سال گزارش شده است. اطلاعات دموگرافیک در جدول ۲ آورده شده است.

داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها به واحدهای معنایی تبدیل شدند و واحدهای معنایی تا حدی که محتوایشان از دست نرود کوتاه شدند و واحدهای معنایی فشرده در قالب کد خلاصه شدند. سپس کدها بر اساس شباهت‌ها و تفاوت‌ها با یکدیگر مقایسه و داخل طبقات مرتبط قرار داده شدند. ۲۲۰ کد اولیه و در نهایت سه تم اصلی در این مرحله استخراج شدند. تم‌های اصلی مطالعه شامل کار در تنگنا-مدیریت و رهبری اثر بخش-پذیرش شرایط کاری می‌باشد. جدول ۳ اشاره به زیر طبقات، طبقات، و طبقه اصلی/تم حاصل از این مرحله دارد.

برخی از بیانات مشارکت‌کنندگان در خصوص مفهوم کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس به این شرح می‌باشند:

### مدیریت و رهبری اثربخش

جهت پویایی سازمان به دور از تنش‌های داخلی و رویکرد هماهنگ نیاز به درک متقابل، مدیریت اثربخش و ایفای نقش رهبری در مجموعه است.

**درک متقابل:** شامل درک بین گروهی و درک کارمند توسط مدیر است که به نظر مشارکت‌کنندگان در محیط کاری جهت تعدیل شرایط سخت‌کاری؛ روابط دوستانه بین رئیس و کارکنان و رفاقت کاری بین همکاران کمک‌کننده است.

به عنوان مثال، دو نفر از کارکنان پلیس در مصاحبه فردی گفتند: "با توجه به اینکه استان سیستان بلوچستان همکاران بومی خیلی کمی داشتند و همه غیر بومی بودیم همدیگر را درک می‌کردیم و اوضاع خوب بود. بهتر بود به جوری بود که هوای همدیگر را داشتیم بحث مرخصی پانزده بیست روز مرخصی خوب بود از این لحاظ‌ها خوب بود. از لحاظ اینکه شرایط ما را مدیر درک می‌کرد و چون ما از خانواده دور هستیم در بحث مرخصی‌ها سخت نمی‌گرفت." (مشارکت‌کننده ۵)  
"همکاران عالی هستند، خدماتی که ارائه می‌دهیم طوری است که با تمام معاونت‌ها دوست شده‌ایم و هر مستندات‌سازی که می‌کنیم بولد می‌شود و نیاز به مجموعه و همکاری همه است." (مشارکت‌کننده ۸)

**مدیریت اثربخش:** در بر گیرنده مدیر کاهنده تنش، توجه به عوامل انگیزشی، مدیر تحصیلکرده، سازماندهی اثربخش است به این صورت که مدیر با بهره‌مندی از روش‌های علمی بتواند با ایجاد آرامش روانی در شرایط سخت و نگرش مثبت در ایجاد انگیزه شغلی و درک شرایط خاص شغلی، شرایط را به صورت ویژه جهت

کار تیمی مدیریت نماید.

بیانات یکی از کارکنان پلیس اینگونه بود:

"ریسم چون روانشناس است خیلی اهمیت می‌دهد به آرامش روان فرد مثلا آرام باشه شخص و حتی در شرایط خیلی سختی باشی یا کار خیلی سنگین باشه سعی می‌کند روی آرامش کار کنه خودشون خیلی آرام‌اند. استرس را برایت کم می‌کند اخلاق خیلی خوبی که داره پا به پای آن نیرو کار می‌کنه..." (مشارکت‌کننده ۶)

**ایفای نقش رهبری:** به نظر شرکت‌کنندگان، ایفای نقش رهبری عامل مهمی است که رهبر همپای کارکنان و با مشارکت آنان در تصمیم‌گیری از طریق افزایش رضایت شغلی و تعهدکاری به دنبال درگیری پرسنل در اخذ تصمیمات، شرایط را سازماندهی کند. به عنوان مثال، مشارکت‌کننده پلیس (۹) در مصاحبه اظهار داشت:

"کارکنان اگر در تصمیمات استفاده شوند باعث دید مثبت در پرسنل می‌شود و احساس مهم بودن و دیده شدن از طرف رؤسا دارند و از آن‌ها سوال شود رضایت شغلی نسبت به کار و تعهد به کار در کارکنان افزایش می‌یابد."

### خوشایندسازی شرایط کاری (کار در تنگنا)

در مطالعه ما، برخی از شرکت‌کنندگان اظهار داشتند سوء مدیریت، تشدیدکننده‌های محیطی، آسیب‌پذیری شغلی، واکنش و تجارب منفی منجر به کار در تنگنا شده که خوشایندسازی شرایط کاری ضروری به نظر می‌رسد.

**سوء مدیریت:** از دیدگاه کارکنان پلیس، مدیران بی‌تجربه با سبک مدیریت خودمحوری، عدم اشراف بر مسئولیت و با عدم توجه به نظرات کارکنان در اخذ تصمیمات، نقصان مرادوات، ضعف در سازماندهی، نقصان توجه به آموزش باعث سوء مدیریت عملکرد مجموعه می‌شوند.

پلیس شرکت‌کننده در مطالعه ما ذکر کرد "رؤسا را نمی‌بینیم گاه‌ها برای سرکشی می‌آیند رییس مستقیم هم با بعضی‌ها خوب بود ولی در کل اغلب رؤسا خط فکری خود را به یکسری از کارکنان می‌سپارند و در چالش‌های کاری تحقیق و تصمیم درست نمی‌گیرند." (مشارکت‌کننده ۷)

افسر پلیس دیگری (۳) در مصاحبه گفت: "پرسنل درمانی را در کارهای انتظامی بکار می‌برند در شرایط کار مثل آماده باش‌ها، انتخابات، تعطیلات عید..."

**تشدیدکننده‌های محیطی:** بر امکانات محیطی مانند شرایط فیزیکی، امکانات رفاهی، بهداشتی، ورزشی، تجهیزات و متمایز بودن شرایط محیط کاری اداری و عملیاتی اشاره دارد. واقعا باید برایشان مشاوره باشه بعد از دوره‌ای واقعا آسیب پذیر می‌شوند. از نظر جسمی هم چون توجهی به ورزش در سازمان نمی‌شود. (مشارکت‌کننده ۲)

جدول-۲. مشخصات جمعیتی شناختی شرکت‌کنندگان در مطالعه کیفی

ردیف	سن	جنس	تحصیلات	سابقه کار
۱	۴۶	زن	کارشناسی	۱۴ سال و هشت ماه
۲	۴۲	زن	کارشناسی ارشد	۱۵ سال
۳	۴۰	مرد	دکتری	۱۰ سال
۴	۳۹	مرد	دانشجوی کارشناسی ارشد	۱۲ سال
۵	۴۰	مرد	لیسانس	۱۶ سال
۶	۳۴	زن	کارشناسی ارشد	۱۳ سال و هشت ماه
۷	۳۷	زن	دکتری	۱۴ سال و پنج ماه
۸	۳۱	مرد	کاردانی	۱۳ سال
۹	۳۹	مرد	کارشناسی	۲۱ سال و شش‌ماه
۱۰	۴۶	زن	کارشناسی ارشد	۱۶ سال
۱۱	۳۲	مرد	کارشناسی	۸ سال
۱۲	۴۳	مرد	سیکل	۲۰ سال
۱۳	۴۷	مرد	کاردانی	۲۷ سال و شش‌ماه

جدول-۳. زیر طبقات، طبقات و تم‌های حاصل از تحلیل مرحله کار در عرصه

زیر طبقات	طبقات	طبقه اصلی/تم
درک بین گروهی، درک کارمند توسط مدیر	درک متقابل	مدیریت و رهبری اثر بخش
مدیر کاهنده تنش، توجه به عوامل انگیزشی، مدیر تحصیلکرده، سازماندهی اثربخش	مدیریت اثربخش	
مدیر همپا، ایجاد مشارکت در تصمیم‌گیری	ایفای نقش رهبری	
مدیران بی‌تجربه، عدم توجه به نظرات کارکنان در اخذ تصمیمات، نقصان مراوده مدیران، سبک مدیریت خودمحوری، تاثیرپذیری کارکنان بر رئیس، عدم اشراف رؤسا بر مسئولیت، متغیر بودن رفتار رؤسا با توجه به موقعیت و شرایط کاری زیر دستان، ضعف در سازماندهی، نقصان توجه به آموزش، شغل و جایگاه سازمانی ناموزون	سوء مدیریت	خوشایندسازی شرایط کاری (کار در تنگنا)
محیط فیزیکی نامناسب، امکانات رفاهی نامناسب، عدم توجه به بهداشت کارکنان، عدم توجه به فعالیت‌های ورزشی، تجهیزات کاری نامناسب، عدم توجه به امنیت جانی کارکنان، آسیب‌های اجتماعی کار، متمایز بودن شرایط محیط کاری اداری و عملیاتی	تشدیدکننده‌های محیطی	
کمبود بودجه، وضعیت حقوقی نامتناسب، عدم توازن حقوق با وضعیت خدمتی	وضعیت حقوقی نامناسب کارکنان	
آسیب‌پذیری جسمی، آسیب‌پذیری روانی	آسیب‌پذیری شغلی	
تفکر منفی، قیاس کردن	واکنش منفی	
انفصال از شغل، معایب شغلی، علل نارضایتی از شغل، اثرات کار بر زندگی شخصی، محدودیت در تعاملات ملی و بین‌المللی	تجارب منفی	
تصویر اجتماعی خوب، حس مثبت نسبت به کار، توصیف موقعیت کاری	نگاه نسبت به شغل	پذیرش شرایط کاری
همزیستی با مشکلات، رشد در کنار مشکلات، هضم مشکلات، حمایت کارآمد	سازگاری با شغل	

بعد از نیم ساعت چقدر سنگین می‌شه. در این شغل هم عوامل جسمی، روانی و خستگی است که سنگین می‌کند. تا دیر وقت اینجا هستیم و خسته‌ایم و خستگی باعث می‌شود نتوانیم به خانواده برسیم. از نظر روحی تحت فشار هستیم از تمام جناح‌ها. از سرباز تا سردار تحت فشاریم که این فشارها ممکن است قانونی باشد. جسمی هم مشکلات سر و گردن درگیر می‌شویم." (مشارکت کننده ۱۳)

در خصوص آسیب‌پذیری روانی یکی دیگر از کارکنان پلیس بیان می‌کند "استرس شغلی خیلی آسیب‌پذیر است از نظر روانی فوق‌العاده آسیب‌پذیره چون واقعا استرس شون حداکثر ۱۱۰ می‌رسه بچه‌ها، چه اداری و چه عملیاتی چون استرس را دارند از نظر روانی

مشارکت کننده ۱۱ در این خصوص بیان کرده است: ... نه زیاد خوب نیست از نظر امکانات شرایط برای ما مهیا نیست از نظر غذا، بهداشت و محیط نه. اینجا جمعی از جوانان ما هستند ۲۴-۲۴ یا ۱۸ و در طول روز می‌مانند ولی استخر و مجموعه تفریحی یا مجموعه ورزشی برای بدن‌سازی نیست برای همین مشکل اعصاب می‌گیرند برنامه متنوع وجود ندارد می‌طلبید که استخر و مجموعه تفریحی خوب باشه که از لحاظ اعصاب و روان درگیر نشوند."

**آسیب‌پذیری شغلی:** این عامل بر آسیب‌پذیری جسمی و روانی شغل پلیس اشاره دارد. در خصوص آسیب‌پذیری جسمی مشارکت کننده ۱۳ بیان نمود که "حجم کاری زیاد است. مانند نم است. حالت عادی نم سبک است. قطره قطره آب که ریخته می‌شود

پلیس؛ موجب می‌شود که کارکنان پلیس با پذیرش شرایط کاری به واسطه ایجاد نگاه مثبت نسبت به شغل و سازگاری با مشکلات شغلی، با انرژی بیشتر به ایفای نقش در سازمان بپردازند.

## بحث

در مطالعه حاضر تعریف کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس به این صورت تعریف شد "کیفیت زندگی کاری در کارکنان پلیس مفهومی بسترمند و نسبی است. به طوری که در صورت ایجاد جو سازمانی مطلوب از طریق خوشایندسازی شرایط کاری و توجه به خودشکوفایی از سوی مدیران و رهبران سازمان، علی‌رغم کار در تنگنا، ایفای وظیفه برای کارکنان پلیس تسهیل می‌شود. برآیند این موقعیت‌ها منجر به شکل‌گیری سازمان اثربخش در نتیجه مدیریت و رهبری اثربخش، پذیرش شرایط کاری و ارتقای بهره‌وری کارکنان و سازمان خواهد داد."

در مطالعه مرتبط با این موضوع Lee و همکاران مطرح نمودند که مفهوم کیفیت زندگی با بهره‌وری مرتبط و رضایت کارکنان از زندگی کاری و ارتقای بهره‌وری فردی و سازمانی به موازات یکدیگر هستند (۱۴). کیفیت زندگی کاری از دیدگاه Kanten و همکاران، یک فلسفه یا مجموعه‌ای از اصول است که معتقد است که کارکنان قابل اعتماد، مسئول و قادر به ایجاد سهم ارزشمند در سازمان هستند که باید با شأن و احترام با آنان برخورد شود (۱۵). با بررسی دقیق سیر تکاملی کیفیت زندگی کاری و مقالات مرتبط، مشخص می‌شود که ابعاد این مفهوم شامل محیط اجتماعی، سبک مدیریتی، بهره‌وری سازمانی، رضایت یا عدم رضایت از کار، شرایط کاری، تعامل بین کار و زندگی اجتماعی است. در این رابطه Farid و همکاران بیان نمودند کیفیت زندگی کاری می‌تواند محیط کاری انسانی‌تری را تسهیل نماید که نه تنها نیازهای اولیه کارکنان بلکه نیازهای سطح بالا، رشد پیوسته و کارایی پیشرفته آن‌ها را نیز پوشش دهد (۱۶). مطالعه Surienty و همکاران نیز اشاره به این دارند که مفهوم کیفیت زندگی کاری به طور فزاینده‌ای به عنوان یک شاخص تصاعدی در ارتباط با عملکرد و پایداری کسب و کار سازمان‌ها شناخته شده است (۱۷). Almalki و همکاران مطرح نمودند کیفیت زندگی کاری تحت تأثیر عوامل مختلفی از قبیل ساعات کاری، کمبود تسهیلات، ساعات تعطیلی، ناکافی، شیوه‌های مدیریتی، نبود فرصت کافی برای پیشرفت، شرایط کاری نامساعد، کمبود پرسنل و سطح درآمد است (۱۸).

کیفیت زندگی کاری بر عملکرد افراد در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (۳). کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان طبق مطالعه Jain و همکاران، یک راه تفکر در مورد کار و سازمان است که حس دستیابی و موفقیت در ذهن کارکنان را خلق می‌کند که به رضایت شغلی بیشتر، بهبود بهره‌وری، کارایی، مهارت، سازگاری و اثربخشی کلی در سازمان کمک می‌کند (۱). همچنین Efraty و Sirgy ابراز نمودند که کیفیت زندگی کاری واکنش کاری کارکنان

واقعا باید برایشان مشاوره باشد بعد از دوره‌ای واقعا آسیب پذیر می‌شوند. از نظر جسمی هم چون توجهی به ورزش در سازمان نمی‌شود. (مشارکت‌کننده ۲)

**واکنش منفی:** تفکر منفی و قیاس کردن یکی دیگر از مواردی بودند که مشارکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها به آن اشاره داشتند. برای مثال مشارکت‌کننده ۴ ذکر کرده بود "اول ما قیاس می‌کنیم با محیط اطراف و نسبت به بیمارستان‌های دیگر بالاخره از لحاظ کمیت و کیفیت شرایط بهتری داریم."

**تجارب منفی:** انفصال از شغل، معایب شغلی، اثرات کار بر زندگی شخصی، محدودیت در تعاملات ملی و بین‌المللی از جمله مواردی بودند که در این طبقه بررسی شد.

"... با توجه به اینکه ما نظامی هستیم زندگی کاری ما خیلی دخیل دارد و وارد زندگی شخصی می‌شود برای مثال وقتی به من گفتند بر خلاف میل شخصی بروم سیستان بلوچستان ۴ سال از خانه و خانواده دور باشم چون زندگی کاری برایم این تصمیم را گرفته بود خیلی سخت بود با این حال رفتم خیلی مشکل بود غریبی نمی‌دانم یک سری سختی‌ها..." (مشارکت‌کننده ۱۰)

## پذیرش شرایط کاری

**نگاه نسبت به شغل:** تصویر اجتماعی خوب، حس مثبت نسبت به کار، توصیف موقعیت کاری بر نوع نگاه به شغل تأثیرگذار بودند. به عنوان مثال، در مورد تصویر اجتماعی خوب مشارکت‌کننده شماره ۱۲ اینگونه بیان می‌کند که "...وجه اجتماعی‌اش خیلی برای طرف خیلی مهمه و می‌گوید پلیس خیلی خوبه و پلیس وجه اجتماعی خیلی خوبی داره شان اجتماعی خوبی داره اقتدار خوبی داره ..."

**سازگاری با شغل:** شرکت‌کنندگان در مطالعه ما ذکر نمودند سازگاری با شغل منتج شده از همزیستی با مشکلات، رشد در کنار مشکلات، هضم مشکلات، حمایت کارآمد می‌باشد که سبب می‌شود شرایط خاص کاری به گونه مطلوب برای فرد تعریف می‌شود.

یکی از مواردی که در مصاحبه‌ها به آن اشاره کردند این بود که "... خیلی سخته که نگذاری مشکلات به خانه کشیده شود چون اگر آماده باش، ماموریت و انتقالی به استان دیگر باشه به هر حال خانواده درگیر می‌شوند ولی موارد دیگه مثل خستگی و فشار روحی را می‌توان کنترل کرد..." (مشارکت‌کننده ۱۲)

بر اساس نتایج تحلیل کدهای حاصل از پیاده‌سازی مصاحبه‌های مشارکت‌کنندگان پلیس، کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس مفهومی چند بعدی و پیچیده‌ای است و بعد مدیریت و رهبری به عنوان نقطه عطف آن است. به طوری که شرط اصلی موفقیت سازمان پلیس عملکرد مدیران در ایفای نقش رهبری، مدیریت اثربخش و ایجاد روابط انسانی از طریق درک متقابل در محیط کار و در سازمان پلیس می‌باشد. در صورت اجرای مدیریت و رهبری سرآمد در سازمان پلیس به بر پایه سیاست‌های ترمیم‌کننده مشقت‌های مرتبط با تنگناهای کاری و خوشایندسازی شرایط کاری در سازمان

قابلیت‌های بالقوه زیادی برای بررسی مجدد و طراحی مطالعات دیگری در خصوص کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس و ارتباط آن با ابعاد مختلف سازمان و کارکنان دارند که توسط معاونت نیروی انسانی، معاونت اجتماعی و مرکز تحقیقات کاربردی ستاد نیروی نظامی اجرا شود. همچنین این مطالعه در راستای تشدید تحقیقات پرستاری و فرهنگ‌سازی جایگاه پرستاران در خارج از محیط‌های درمانی انجام شده است که از طریق تشکیل جلسات تعاملی با اهداف مختلف مانند آموزشی با کارکنان و مدیران در سازمان‌ها و برگزاری سمینارها و کارگاه‌ها می‌توان به این هدف دست یافت. نظر به اینکه پژوهش‌هایی که بر روی افراد انسانی انجام می‌شوند دارای محدودیت‌های واقعیت‌گویی، قضاوت فردی و مشکل زمان و مکان مصاحبه هستند. که این پژوهش هم از آن‌ها مبری نیست.

#### نکات بالینی کاربردی برای جوامع نظامی

- بهبود شاخص‌های کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس موجب افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رشد و پیشرفت کارکنان و کاهش غیبت و جابجایی و ترک خدمت کارکنان پلیس می‌شود که نتیجه آن ارتقای بهره‌وری در سازمان پلیس و در نهایت تقویت امنیت جامعه است.
- تحقیقات سالیانه توسط مرکز تحقیقات کاربردی ناجا به همراه معاونت اجتماعی و مرکز سلامت روان برای برنامه‌ریزی در جهت ارتقای سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس در گذر زمان انجام شود.

**تشکر و قدردانی:** این مطالعه بخشی از رساله دکتری است و با حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام شده است. به این وسیله از کلیه مشارکت‌کنندگانی که در این پژوهش همکاری داشته‌اند تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

**تضاد منافع:** نویسندگان تصریح می‌نمایند که هیچگونه تضاد منافی در خصوص پژوهش حاضر وجود ندارد.

#### منابع

1. Jain P, Jain P, Maheshwari S. Quality of Work Life of Employees in I.E.C, Mandideep: An Overview. International Journal of Trend in Scientific Research and Development. 2018;3(1): 15-8. doi:10.31142/ijtsrd18908
2. Chen Z. Measuring police role orientations in China: An exploratory study. International Journal of Law, Crime and Justice. 2016;44:43-67. doi:10.1016/j.ijlcrj.2015.05.001
3. Srivastava S, Kanpur R. A study on quality of work life: key elements & It's implications. IOSR Journal of Business and Management. 2014;16(3): 54-9. doi:10.9790/487X-16315459
4. Kanten S, Sadullah O. An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2012;62:360-6. doi:10.1016/j.sbspro.2012.09.057

را از نظر هویت سازمانی، رضایت شغلی، دلبستگی شغلی، تلاش شغلی، عملکرد شغلی، تمایل به ترک شغل، جابجایی سازمانی و از خود بیگانگی شخصی تحت تاثیر قرار می‌دهد (۱۹). به علاوه موفقیت سازمان در اجرای کیفیت زندگی کاری، انگیزه کاری اعضای سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد (۵). هم راستا با مطالعه حاضر سه عامل موثر بر کیفیت زندگی کاری را عوامل فردی، عوامل محیطی و جو مدیریتی بیان شده که Kernohan و Hsu مطالعه خود به نقل از او اشاره کرده‌اند (۲۰).

براساس نتایج به دست آمده از این پژوهش، دامنه گسترده‌ای از مفاهیم، ابعاد، عوامل، شرایط درون و برون فردی- سازمانی موثر بر کیفیت زندگی کاری مشخص شدند. همچنین براساس ادغام نتایج مطالعات مشابه و یافته‌های مطالعه حاضر می‌توان این گونه شرح داد که مفهوم کیفیت زندگی کاری به طور فزاینده‌ای به عنوان یک شاخص تصاعدی در ارتباط با عملکرد و پایداری کسب و کار سازمان‌ها شناخته شده است و توجه به کیفیت زندگی کاری شرایطی را فراهم می‌آورد تا کارکنان در سازمان و کار خود لذت ببرند. این بدان معنا استنباط می‌شود که بایستی تلاش‌های هماهنگ و سازمان یافته‌ای را در جهت درگیر نمودن کارکنان و حل مسائل سازمانی یا بهبود محیط سازمان، نظام‌های پاداش یا ساختار کار از طریق ابزارهای مشارکتی انجام داد.

**محدودیت‌ها:** با عنایت بر این نکته که پژوهش‌هایی که بر روی افراد انسانی انجام می‌شوند دارای محدودیت‌های یادآوری، واقعیت‌گویی، قضاوت فردی و مشکل زمان و مکان مصاحبه هستند، که این پژوهش هم از آن‌ها مبری نیست.

#### نتیجه گیری

نتایج پژوهش حاضر زمینه ساز پژوهش‌های کمی و کیفی آینده در حوزه‌های نظامی، روان‌شناسی و جامعه‌شناسی است. به طوری که هر یک از طبقات حاصل شده از این پژوهش،

5. Pangarso A, Syarifuddin MP, Moeliono N, Fazriddo BM. The influence of transformational leadership style on employee's performance pt pln cabang pekanbaru rayon panam. 2017. doi:10.2991/icame-17.2017.1
6. Phan GT, Vo TQ. A literature review on quality of working life: A case of healthcare workers. Journal of Applied Pharmaceutical Science. 2016;6(7):193-200. doi:10.7324/JAPS.2016.60729
7. Padyab M, Backetman-Erlanson S, Brulin C. Burnout, coping, stress of conscience and psychosocial work environment among patrolling police officers. Journal of police and Criminal Psychology. 2016; 31(4):229-37. doi:10.1007/s11896-015-9189-y
8. Alexopoulos EC, Palatsidi V, Tigani X, Darviri C. Exploring stress levels, job satisfaction, and quality of life in a sample of police officers in Greece. Safety and health at work. 2014;5(4):210-5. doi:10.1016



[/j.shaw.2014.07.004](#)

9. Abdollahi MK. Understanding police stress research. *Journal of Forensic Psychology Practice*. 2002;2(2):1-24. [doi:10.1300/J158v02n02\\_01](#)
10. Easton S, Van Laar DJPR. QoWL (Quality of Working Life): what, how, and why? 2013;3(10): 596-605. [doi:10.17265/2159-5542/2013.10.006](#)
11. Brooks BA, Storfjell J, Omoike O, Ohlson S, Stemler I, Shaver J, et al. Assessing the quality of nursing work life. *Nursing Administration Quarterly*. 2007;31(2):152-7. [doi:10.1097/01.NAQ.0000264864.94958.8e](#)
12. Graneheim, UH, Lundman, B. Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*. 2004;24(2):105-12. [doi:10.1016/j.nedt.2003.10.001](#)
13. Lincoln YS, Guba EG. But is it rigorous? Trustworthiness and authenticity in naturalistic evaluation. *New directions for program evaluation*. 1986;1986(30):73-84. [doi:10.1002/ev.1427](#)
14. Lee YW, Dai YT, Park CG, McCreary LL. Predicting quality of work life on nurses' intention to leave. *Journal of Nursing Scholarship*. 2013;45(2): 160-8. [doi:10.1111/jnu.12017](#)
15. Kanten S, Sadullah O. An empirical research on relationship quality of work life and work

engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2012;62:360-6. [doi:10.1016/j.sbspro.2012.09.057](#)

16. Farid H, Izadi Z, Ismail IA, Alipour F. Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. *The Social Science Journal*. 2015;52(1):54-61. [doi:10.1016/j.sosci.2014.09.003](#)
17. Surienty L, Ramayah T, Lo M-C, Tarmizi AN. Quality of work life and turnover intention: a partial least square (PLS) approach. *Social Indicators Research*. 2014;119(1):405-20. [doi:10.1007/s11205-013-0486-5](#)
18. Almalki MJ, FitzGerald G, Clark M. Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: a cross-sectional study. *Human Resources for Health*. 2012;10(1):1-13. [doi:10.1186/1478-4491-10-30](#)
19. Efraty D, Sirgy MJ. The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*. 1990;22(1): 31-47. [doi:10.1007/BF00286389](#)
20. Hsu MY, Kernohan G. Dimensions of hospital nurses' quality of working life. *Journal of Advanced Nursing*. 2006;54(1):120-31. [doi:10.1111/j.1365-2648.2006.03788.x](#)