





دانشگاه شهید بهشتی
دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه
جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

موضوع
بررسی میزان استرس شغلی در واحدهای کم حادثه و پر حادثه شرکت
هواپیمایی هما از نظر کارکنان آن شرکت در سال 1383-1384

استاد راهنما :

دکتر ملیحه آشتیانی

استاد مشاور :

محمود حیدری

پژوهشگر :

رفیق حسنی

« مهر 1384 »

تقدیم به :

پدرم شریف

مادرم اختر

خواهرانم کژال و بیتا و

برادرانم فریق ، رحیم ، پیام و بهنام

که در تمامی مراحل زندگی رفیق و

همراهم بودند .

تشکر و قدردانی :

جا دارد که صمیمانه از تلاش استاد راهنمای گرانقدر، سرکار خانم دکتر ملیحه آشتیانی که زحمت راهنمایی رساله را با حوصله پذیرفتند و این پژوهش با راهنمایی ارزنده ایشان به ثمر رسید قدردانی و سپاسگزاری کنم .

همچنین از زحمات دلسوزانه جناب آقای دکتر محمود حیدری که با نظرات اصلاحی خویش در سمت مشاور به غنای مطالب افزودند کمال تشکر و سپاس را دارم و از جناب آقای دکتر محمد حسن پرداختچی که زحمت داوری این پژوهش را پذیرفتند نیز سپاسگزارم.

و در آخر از کلیه همکاران دانشگاهی و کارکنان وزارت راه و ترابری به خصوص آقایان فرشید نژاد و و خانم راهی و همچنین کارکنان شرکت هواپیمایی هما آقایان مهندس خداخواه و مهندس سبزویش که مرا در اجرای این پژوهش یاری کردند خالصانه تشکر و قدردانی می نمایم و توفیق و سعادت تمامی آنها را از خداوند خواستارم .

فصل اول : کلیات

1	مقدمه
3	بیان مسأله
4	اهمیت و ضرورت مسأله
5	اهداف تحقیق
6	فرضیات تحقیق
6	تعریف واژه ها و اصطلاحات اساسی تحقیق
9	محدودیت های پژوهش

فصل دوم : ادبیات پژوهش

11	مقدمه
14	تاریخچه بررسی علمی استرس
18	تعاریف استرس
20	شکلهای متنوع استرس
23	نظریه های استرس
27	نگرش کارفرمایان نسبت به استرس
30	نگرش اتحادیه ها نسبت به استرس
32	نگرش NIOSH نسبت به استرس
33	عوامل موثر بر استرس
36	نشانه ها و علایم استرس
37	استرس و بیماریها
40	استرس و مساله غیبت از کار
41	استرس و خشونت و زورگویی در محل کار
43	استرس و عدم امنیت شغلی
44	استرس و ادعای جبران خسارت و اقامه دعوی
45	استرس و هزینه های آن

استرس و رابطه آن با حقوق ، مقاومت در برابر تغییر ، اشتباهات در قضاوت و تصمیم گیری ، رضایت ، شکایت و جابجایی	48
استرس و عملکرد	50
استرس و نقش آزار و اذیت جنسیتی ، نظارت الکترونیکی ، فرهنگ و کار بیش از حد در ایجاد آن	52
1- استرسورهای نقش	55
1-1 تعارض نقش	56
تعارض نقش ، استرس و حوادث	59
1-2 ابهام نقش	62
جنبه های چند بعدی ابهام نقش	63
ابهام نقش ، استرس و حوادث	66
1-3 گرانباری نقش	68
گرانباری نقش ، استرس و حوادث	71
1-4 کمباری نقش	74
2 - حقوق و دستمزد	76
3 - ویژگیهای شغل	77
3-1 آهنگ کار	77
3-2 تکرار کار	79
4 - آموزش	80
5 - استرس و جنسیت	83
حوادث	86
نظریه های حوادث	88
علت حوادث	92
هزینه های حوادث محل کار	97
قوانین و دفاع از جوانان	99
استرس و حوادث	102
مطالعات و تحقیقات صورت گرفته شده در داخل کشور	108
مطالعات و تحقیقات خارجی	112
خلاصه و نتیجه گیری	126

فصل سوم : روش تحقیق

129	مقدمه
130	جامعه آماری
130	روش نمونه گیری
130	حجم نمونه
131	روش و ابزار گردآوری اطلاعات
133	اعتبار و روایی پرسشنامه
135	توزیع و گردآوری پرسشنامه
135	نوع و روش تحقیق
136	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
136	خلاصه

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها

138	مقدمه
139	بخش اول : توصیف داده های پژوهشی
139	جنسیت کارکنان
140	سن کارکنان
141	شغل کارکنان
142	سنوات خدمت کارکنان
143	میزان تحصیلات کارکنان
144	حقوق و دستمزد
145	دوره آموزشی پیشگیری از حوادث
146	دوره های کاهش استرس یا مدیریت استرس
	توصیف نحوه ارزیابی کارکنان شرکت هواپیمایی هما از متغیرهای استرس شغلی براساس فرضیات
147	پژوهشی
154	بخش دوم : بررسی آماری فرضیات پژوهشی

154	فرضیه اول
155	فرضیه دوم
156	فرضیه سوم
157	فرضیه چهارم
158	فرضیه پنجم
159	فرضیه ششم
160	بخش سوم : سایر یافته ها
160	رابطه استرس شغلی با سن کارکنان
161	رابطه استرس شغلی با سنوات خدمت کارکنان
162	تفاوت استرس شغلی براساس میزان تحصیلات کارکنان
162	تفاوت استرس شغلی براساس رسته شغلی کارکنان

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

165	مقدمه
166	یافته های پژوهشی مربوط به فرضیات
166	فرضیه اول
167	فرضیه دوم
169	فرضیه سوم
170	فرضیه چهارم
171	فرضیه پنجم
172	فرضیه ششم
174	نتایج مربوط به سایر یافته های پژوهشی
176	پیشنهادهای اجرایی
178	پیشنهادهای پژوهشی
179	محدودیت های پژوهش

فهرست جداول

جدول شماره 1-3: جدول حجم نمونه	125
جدول شماره 2-3: تناظر شماره سوالات پرسشنامه با متغیرهای استرس شغلی	126
جدول شماره 3-3: تعداد پرسشنامه توزیع شده و جمع آوری شده در هر بخش	130
جدول شماره 1-4: شاخص های آماری مربوط به جنسیت کارکنان	134
جدول شماره 2-4: شاخص های آماری مربوط به سن کارکنان	135
جدول شماره 3-4: توزیع و درصد فراوانی کارکنان شرکت هواپیمایی هما براساس رسته شغلی آنها	136
جدول شماره 4-4: شاخص های آماری مربوط به سنوات خدمت کارکنان	137
جدول شماره 5-4: درصد و توزیع فراوانی کارکنان به تفکیک میزان تحصیلات	138
جدول شماره 6-4: درصد و توزیع فراوانی حقوق کارکنان	139
جدول شماره 7-4: درصد و توزیع فراوانی کارکنان بر حسب شرکت یا عدم شرکت در دوره پیشگیری از حوادث	140
جدول شماره 8-4: درصد و توزیع فراوانی کارکنان بر حسب شرکت یا عدم شرکت در دوره های کاهش استرس یا مدیریت استرس	141
جدول شماره 9-4: آماره های توصیفی مربوط به دو گروه مورد مقایسه	149
جدول شماره 10-4: نتایج آزمون t برای گروههای مستقل برای مقایسه میزان استرس بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه	149
جدول شماره 11-4: آماره های توصیفی مربوط به دو گروه مورد مقایسه	150
جدول شماره 12-4: نتایج آزمون t برای گروههای مستقل برای مقایسه میانگین ویژگی نقش بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه	150

جدول شماره 4-13: آماره های توصیفی مربوط به دو گروه مورد مقایسه	151
جدول شماره 4-14: نتایج آزمون t برای گروههای مستقل برای مقایسه میانگین ویژگی شغل بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه	151
جدول شماره 4-15: آماره های توصیفی مربوط به دو گروه مورد مقایسه	152
جدول شماره 4-16: نتایج آزمون t برای گروههای مستقل برای مقایسه میانگین استرس شغلی بین زنان و مردان	152
جدول شماره 4-17: آماره های توصیفی مربوط به دو	153
جدول شماره 4-18: نتایج تحلیل واریانس دو عاملی برای دو متغیر استرس و درآمد	153
جدول شماره 4-19: آماره های توصیفی مربوط به دو گروه مورد مقایسه	154
جدول شماره 4-20: نتایج آزمون t برای گروههای مستقل برای مقایسه میانگین نمره استرس شغلی بین کارگران و کارکنانی که دوره های آموزشی مرتبط با شغل گذرانده یا نگذرانده اند....	154
جدول شماره 4-21: ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین سن و استرس شغلی	155
جدول شماره 4-22: ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین سنوات خدمت و استرس شغلی	156
جدول شماره 4-23: نتایج تحلیل واریانس جهت بررسی تفاوت استرس شغلی براساس تحصیلات	157
جدول شماره 4-24: نتایج تحلیل واریانس جهت بررسی تفاوت استرس شغلی براساس رسته شغلی کارکنان	158
جدول شماره 4-25: مقایسه میانگین نمرات استرس شغلی در رسته های شغلی 8 گانه	158
جدول شماره 1-5: جدول رد یا تایید فرضیه های تحقیق	171

www.markazdanesh.ir

فهرست نمودارها

نمودار شماره 1-4: توزیع فراوانی برحسب جنسیت کارکنان	134
نمودار شماره 2-4: توزیع فراوانی برحسب سن کارکنان	135
نمودار شماره 3-4: درصد توزیع و فراوانی کارکنان شرکت هواپیمایی هما به تفکیک رشته شغلی آنها	136
نمودار شماره 4-4: توزیع فراوانی بر حسب سنوات خدمت کارکنان	137
نمودار شماره 5-4: درصد و توزیع فراوانی کارکنان به تفکیک میزان تحصیلات	138
نمودار شماره 6-4: درصد توزیع و فراوانی حقوق کارکنان	139
نمودار شماره 7-4: درصد توزیع و فراوانی کارکنان بر حسب شرکت یا عدم شرکت در دوره های پیشگیری از حوادث	140
نمودار شماره 8-4: درصد توزیع و فراوانی کارکنان بر حسب شرکت یا عدم شرکت در دوره های کاهش استرس یا مدیریت استرس	141
نمودار شماره 9-4: توزیع فراوانی نمرات ابهام نقش کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه	142
نمودار شماره 10-4: توزیع فراوانی نمرات تعارض نقش کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه	143
نمودار شماره 11-4: توزیع فراوانی نمرات گرانباری نقش کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه	144
نمودار شماره 12-4: توزیع فراوانی نمرات کمباری نقش کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه	145
نمودار شماره 13-4: توزیع فراوانی نمرات آهنگ کار کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه	146
نمودار شماره 14-4: توزیع فراوانی نمرات تکرار کار کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه	147
نمودار شماره 15-4: توزیع فراوانی نمرات تنش شغلی کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه	148

www.markazdanesh.ir

نام خانوادگی : حسنی
نام : رفیق
دانشکده : علوم تربیتی و روانشناختی
رشته تحصیلی و گرایش : کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی
نام استاد راهنما : خانم دکتر ملیحه آشتیانی
تاریخ فراغت از تحصیل : 1384 / 7 / 6
عنوان پایان نامه : بررسی میزان استرس شغلی در واحدهای کم حادثه و پر حادثه شرکت هواپیمایی هما در سال 1384 – 1383 .

چکیده

امروزه استرس یکی از واژه های بسیار معمول و آشنایی است که همه ما با آن به نحوی درگیریم و در مقابل حوادث شغلی نیز تاثیر بدی بر روی سازمان و شرکت ها و نیروی انسانی آنها دارند .
این تحقیق با هدف بررسی میزان استرس شغلی در واحدهای کم حادثه و پر حادثه شرکت هواپیمایی هما صورت گرفته است . با توجه به فرضیات و سوالات مورد نظر در این تحقیق از روش تحقیق علی – مقایسه ای سود جسته است . جامعه آماری 3060 نفری باشند که با استفاده از جدول مورگان تعداد نمونه 345 نفری انتخاب شد . در راستای پاسخگویی به فرضیات پژوهشی کار جمع آوری اطلاعات صورت گرفت که برای جمع آوری اطلاعات میدانی از پرسشنامه استفاده شد . این پرسشنامه شامل 35 سوال می باشد و براساس مقیاس لیکرت و درجات آن شامل کاملاً موافقم ، موافقم ، نظری ندارم ، مخالفم و کاملاً مخالفم می باشند . پرسشنامه در مرحله اول برای تعیین میزان اعتبار آن به صورت آزمایشی روی 40 نفر اجرا شد که آلفای بدست آمده برابر با $a = 0.91$ است . سپس در مرحله دوم پرسشنامه به صورت نهایی اجرا شد و اطلاعات بدست آمده ابتدا مورد تحلیل توصیفی و استنباطی و سپس فرضیات بررسی شدند . نتایج بدست آمده از این تحقیق بر پایه فرضیات نشان می دهد که :

بین کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه از نظر میزان استرس تفاوت وجود دارد .

بین ویژگیهای نقش در واحدهای کم حادثه و پر حادثه تفاوت وجود دارد .

تفاوت معناداری بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه از نظر ویژگیهای شغل وجود نداشت .

استرس شغلی در زنان و مردان به طور معناداری متفاوت است .

میزان درآمد به عنوان عاملی تعدیل کننده نتوانسته تاثیر استرس را کنترل نماید .

و بالاخره کارگران و کارکنانی که دوره های آموزشی مرتبط با شغل گذرانده باشند از استرس کمتری نسبت

به کارگران و کارکنانی که این دوره ها را نگذرانده اند برخوردارند .

مقدمه

زندگی انسانها در حال گذر است. اگر به تاریخ تمدن بشر نگاهی گذرا بیاندازیم به سادگی می توانیم دوره های مختلفی از تاریخ تمدن بشر را متمایز کنیم. بشر برای دهها هزار سال دارای تمدنی کشاورزی محور بوده و در حقیقت تمدن بشری با یکجا نشینی و متعاقب آن کار کشاورزی شروع می شود و برای چیزی نزدیک به 10 هزار سال دوام داشت . بعد از این دوره بشر وارد دنیای صنعتی گردید. با ظهور ماشین چهره شهرها، صنایع، کشاورزی، مردمان و حتی فرهنگ کشورها دگرگون گردید و بشر مجبور به تعریف کردن دوباره بسیاری از جنبه های زندگیش گردید . و اما امروز بشر در حال گذر از دنیای صنعتی به دنیای فرا صنعتی است و دنیای فرا صنعتی قاعدتا" دارای ویژگیهای خاص خود می باشد. همانطوریکه دنیای صنعتی و کشاورزی نیز دارای ویژگیهای منحصر به فرد خود بودند. بشر برای هزاران سال به زندگی عادی و یکنواخت، خو گرفته بود. اما با گذشت زمان ورق برگشت و با ظهور دنیایی جدید بسیاری از جنبه های زندگی بشری دچار تحول شدند. شاید بشر در هیچ دوره ای به اندازه این عصر جدید دچار مشکلات نبوده، امروزه با پیشرفت در هر عرصه ای مشکلات جدید بشر را به چالش می طلبند، گویی پیشرفت خود طراح و خالق مشکلات نو و جدید است.

و اما موضوع اصلی، همانطوریکه در بالا اشاره شد این است که بشر با ورود به دنیایی جدید بسیاری از جنبه های زندگیش متحول شده. در این بین شاید سهم سازمانها و شرکت ها بیش از هر چیز دیگری بوده

است. سازمانها به عنوان نظامهای اجتماعی و یکی از جنبه های زندگی مدرن انسانها دچار تحولاتی شدند. با ورود به دنیای جدید، صحبت برسر این بود که سازمانهای کهنه و قدیمی نمی توانند در دنیای فراصنعتی موفق باشند و ما بایستی به فکر چاره ای باشیم. بسیاری از کشورهای صنعتی و شرکتها و سازمانهای آنها به فکر طرح ایده های جدید بودند. تجدید ساختار، تغییر ساختار سازمانی، روی آوردن به عدم تمرکز و نوآوری، توجه به مشتری و خلق سازمانهای جدید از جمله ایده های جدید بودند. بشر بسیاری از جنبه های زندگی سازمانی را متحول کرد بدون اینکه آموزش، آگاهی لازم را به کارکنانش بدهد و یا به عبارتی دیگر بدون اینکه آنها را برای موفق شدن در این دنیای جدید آماده کند.

متعاقب این ما شاهد نارضایتی ها در بین کارکنان و کارگران بودیم، آمار بیماریها به سرعت بالا رفت، جنبه های اخلاقی و انسانی زندگی بشری روز به روز کمرنگ تر شدند و ما هر روز شاهد مشکلاتی جدید بودیم. به طوریکه در این میان و بلاخص در زندگی سازمانی ما با پدیده ای تازه به نام استرس شغلی آشنا شدیم چیزی که از آن به عنوان بیماری قرن بیست و یکم یاد کردند. در خلال تحقیقات جامع و وسیعی که توسط اتحادیه ها، محققان، شرکت ها و سازمانهای پژوهشی صورت گرفت ، مشخص شد که استرس شغلی با بسیاری از بیماریها و همچنین بسیاری از متغیرهای سازمانی از جمله عملکرد، کارآیی، رضایت، تعهد، جابجایی و اشتغال کارکنان و غیره ارتباط دارد و این سرآغاز راه برای مطالعه و بررسی بیشتر گردید. بطوریکه امروزه سازمانهای متعدد در سرتاسر جهان در این زمینه به بررسی و تحقیق مشغول اند و هزاران سایت تنها به موضوع استرس شغلی و بیماریها و نتایج و عواقب زیان بار آن اختصاص داده شده اند. دولتها دست به کار ایجاد و تأسیس سازمانهای دولتی برای مقابله با این پدیده و راههای کاهش آن زدند . و در این رهگذر سهم کشور ما بسیار بسیار اندک بوده است و شاید هنوز چیزی به نام استرس شغلی به فکر سیاستمداران و خط مشی گذاران حکومتی و همچنین سازمانهای بزرگ و مدیران آنها نرسیده است. جای دارد که بیش از اینها، این موضوع مورد توجه قرار بگیرد و سازمانها با انجام تحقیقات و مطالعاتی در این زمینه و به کارگیری نتایج تحقیقات گامهای مؤثری را بردارند. در کنار تمامی این مسایل به نظر می رسد در وزرات خانه ها و سازمانهای بزرگ ما شاهد توجه به این موضوع هستیم. امید است که با درایت مدیران عالی سازمانها این موضوع بیشتر مورد توجه قرار بگیرد.

بیان مسأله

کشور ما در حال صنعتی شدن می باشد. اگر چه هنوز تا صنعتی شدن کشورمان راه بسیاری مانده است است، اما در این رهگذر جای دارد که سازمانها و شرکت ها بیشتر به مسایل کارکنان چه در درون سازمانها و چه در بیرون آنها توجه کنند. یکی از مسایلی که در چند دهه اخیر به عنوان معضلی بزرگ برای کارکنان بوده، مسأله استرس ناشی از شغل است که گاهی حتی زندگی عادی کارکنان را مختل کرده و آنها را رنج و عذاب داده است.

ما هر روزه با مسأله نارضایتی کارکنان، ضعف عملکرد، حوادث، عدم کارآیی کارکنان و تعهد کم آنها نسبت به سازمان دست به گریبان هستیم. کارکنان ما نسبت به گذشته احساس رضایت کمتری در شغلهاشان می کنند. درصد حوادث روز به روز بیشتر می گردد، تعهد کارکنان نسبت به سازمان و اموال و دارایی های آن کاهش می یابد و عملکرد بعضی از کارکنان روز به روز ضعیف تر می گردد و همانطوریکه می دانیم تمامی این مسایل با استرس شغلی ارتباط دارند و بعداً" در فصل دوم ارتباط هر یک از این موارد با استرس شغلی را شرح خواهیم داد.

استرس امروزه به عنوان یکی از ویژگیهای زندگی بشر به شمار می رود و به راحتی می توان گفت که از زندگی بشر جدا شدنی نیست. اما ما با شناخت و درک درست آن از طریق مطالعات و تحقیقات به راحتی می توانیم آن را کنترل کنیم، نه اینکه آن را از بین ببریم. چرا که همواره گفته می شود که هیچ کس بدون استرس نیست و هر فردی در طی روز، هفته و یا ماه دچار استرس می گردد. ما از طریق بررسی استرس می توانیم نقش آن را در ایجاد حوادث، عملکرد، رضایت، تعهد سازمانی بیابیم و بررسی نقش استرس در ایجاد حوادث آن چیزی است که در این تحقیق مدنظر است.

حوادث به عنوان جزئی لاینفک از زندگی سازمانی بلاخص در شرکتهای تولیدی و صنعتی به شمار می رود و در کنار این مسأله استرس هم وجود دارد و رابطه این دو با هم از طریق مطالعات تأیید شده، طوریکه استرس بالا منجر به حادثه می گردد و همچنین فرد حادثه دیده نیز دستخوش استرس می گردد. آن چیزی که در این پژوهش بیشتر مد نظر است یافتن این نکته است که آیا میزان استرس در واحدهای کم

حادثه و پرحادثه شرکت هواپیمایی هما متفاوت است یا نه؟ همچنین آیا بین ویژگیهای نقش و شغل در واحدهای کم حادثه و پرحادثه تفاوتی وجود دارد یا نه؟ و نیز پی بردن به این نکته است که آیا استرس در زنان و مردان متفاوت است یا نه و آیا درآمد می تواند به عنوان یک عامل تعدیل کننده استرس در نظر گرفته شود یا نه؟ آیا میزان استرس در افراد آموزش دیده و آموزش ندیده تفاوت دارد؟ و غیره پی بردن به این سوالات کار اصلی این پژوهش محسوب می شود.

اهمیت و ضرورت مسأله

نظر به اهمیت استرس در زندگی افراد و در حیات سازمانها و همچنین مسایل و مشکلاتی که سازمانها از بابت استرس درگیر آنها هستند و اهمیت این مسأله که سازمانها سالیانه میلیاردها دلار بابت حوادث ناشی از کار پرداخت می کنند به ما این اجازه را می دهد که در واقع به بررسی نقش استرس شغلی در ایجاد حوادث بپردازیم چرا که اگر هزینه های مستقیم که سازمانها از بابت حوادث ناشی از کار که می توانند یکی از علت های آن استرس یا فشار ناشی از شغل باشد را در نظر بگیریم در واقع انجام پژوهش در این زمینه علاوه بر اینکه می تواند توجیه اقتصادی داشته باشد، می تواند توجیه علمی هم داشته باشد و آن هم این است که یکی از مشکلات مربوط به سازمانها را بررسی و حل کنیم.

اهمیت این مسأله و تأثیر آن در زندگی افراد به جایی رسیده که دکتر پل روش رئیس انستیتوی آمریکایی استرس در یونکرس (نیویورک) با کمال تعجب می گوید که فشارهای روانی ناشی از شرایط اجتماعی امروز نسلی خواهان هیجان بوجود آورده که غالباً " به میل و اراده شخصی، ناآرامی را برآرامش و امنیت ترجیح می دهند. تا آنجایی که حتی مدیران سطح بالا مخصوصاً" در آخرین دقایق پرواز هواپیمایشان خود را با عجله و سراسیمه به فرودگاه می رسانند گویی که امروزه مردمان به ترشح زیاد آدرنالین در بدن خود معتاد گشته اند (الیوت ، 1362، 21).

اگر عوامل مؤثر بر سوانح شغلی را به سه دسته

1. کیفیت سازمان: یعنی بزرگی و کوچکی آن و نوع صنعت
2. برنامه های ایمنی: یعنی میزان توجه سازمان به افزایش ایمنی و کاهش موانع و

3. کارگر ناامن یعنی فردی که عامل حادثه می گردد

در نظر بگیریم یکی از مؤلفه های کارگر ناامن در واقع زمانی است که فرد تحت استرس قرار دارد. علاوه بر این اگر هزینه ای مستقیم و غیر مستقیم حوادث را برای سازمان، فرد و جامعه در نظر بگیریم یک رقم نجومی خواهد شد. برای مثال یک مؤلف آمریکایی تخمین زده است که هر حادثه ناشی از کار که موجب اتلاف وقت می گردد برای کارفرما حداقل 1800 دلار هزینه در بردارد. این مؤلف این هزینه ها را شامل هزینه های مستقیم یعنی مراقبتهای طبی و غرامت و هزینه های غیر مستقیم یعنی لطمات وارده به تولید، از میان رفتن درآمد کارکنان، زیان وارده به ماشین آلات و ابزار و اثاثیه است که چهار برابر هزینه های مستقیم هستند. (مصداقی نیا ، 53-1352 ، چکیده). در ایالات متحده سالانه 200 میلیارد دلار خسارت ناشی از استرس در بخش صنایع بصورت پرداخت غرامت ناشی از غیبت کار، حوادث، مرگ و میر ناشی از کار کردن ، بیماریهای مزمن و جابجایی کارکنان هزینه می شود.

با توجه به این آمار و ارقام و اطلاعات دیگری که در فصل دوم خواهند آمد و نقش استرس شغلی در زندگی امروزه و شغل ما و همچنین با توجه به اینکه جامعه ما روز به روز صنعتی تر می گردد و پا به درون صنایع تازه شکل گرفته شده از دنیای فرا صنعتی می گذارد و همچنین هزینه ها و حوادثی که افراد، جامعه و شرکت ها در قبال استرس متحمل می شوند اهمیت این مسأله و تحقیقات مشابه آن روز به روز بیشتر می گردد. طبیعتاً " صرف کردن زمان، انرژی، دانش و حتی سرمایه ای کلان در چنین حیطه ای علاوه بر اینکه می تواند توجیه اقتصادی داشته باشد می تواند کاری انسانی و بشر دوستانه هم باشد.

اهداف تمقیق

در واقع این تحقیق دارای یک هدف کلی و چندین هدف فرعی است .

الف: هدف کلی: هدف کلی این تحقیق بررسی میزان استرس شغلی در واحدهای کم حادثه و پرحادثه در شرکت هواپیمایی هما از نظر کارکنان این شرکت می باشد که در واقع کل تحقیق حاضر را پوشش می دهد.

ب: اهداف اختصاصی که به موارد زیر می توان اشاره کرد :

1. شناخت تفاوت میزان استرس شغلی کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه
2. شناخت ویژگی نقش در واحدهای کم حادثه و پر حادثه.
3. شناخت ویژگی شغل در واحدهای کم حادثه و پر حادثه
4. شناخت رابطه بین استرس و حوادث در واحدهای کم حادثه و پر حادثه
5. شناخت تأثیر آموزش مرتبط به شغل با کاهش استرس .
6. شناخت تأثیر میزان ادر آمد در کاهش استرس .

فرضیات تمقیق

که عبارتند از 6 فرضیه

1. بین کارکنان واحدهای پر حادثه و کم حادثه از نظر میزان استرس تفاوت وجود دارد.
2. بین ویژگیهای نقش در واحدهای کم حادثه و پر حادثه تفاوت وجود دارد.
3. بین ویژگیهای شغل در واحدهای کم حادثه و پر حادثه تفاوت وجود دارد.
4. آیا میزان اسرس در زنان و مردان متفاوت است .
5. میزان درآمد به عنوان یک عامل تعدیل کننده می تواند تأثیر استرس را کنترل نماید.
6. کارگران و کارکنانی که دوره های آموزش مرتبط با شغل گذرانده باشند از استرس کمتری

برخوردار هستند

تعریف واژه ها و اصطلاحات اساسی تمقیق

1. استرس¹ کلمه ایست انگلیسی که معانی مختلف دارد از جمله: عمل خشونت آمیز روی اورگانیزم مانند شوک عفونی، جراحی، تخلیه الکتریکی، خستگی شدید، هیجان ، شوک، صدمه روانی را دارد (LEROBERT). این کلمه در فارسی به فشار، فشار صدا، تنش، فشار روحی ترجمه شده است (واژه نامه زبان شناسی، 1371).

¹ Stress

در اینجا سعی می شود که تعریف مختصر و جامعی از استرس ارایه گردد و سایر تعاریف در فصل دوم ارایه شوند .

استرس عبارت است از واکنش های بیولوژیکی بدن انسان به هر تقاضای روانی، فیزیولوژیکی و جسمی که (به عنوان استرسور مشهور هستند) می باشد. به عبارت دیگر استرس تغییر وضعیت طبیعی متعادل بیولوژیکی بدن انسان به علت استرسورهای فیزیولوژیکی، روانی و جسمی و در نتیجه واکنش های جبرانی بدن برای بازگرداندن چنین تعادلی مشخص شده است. (Antunano, 2002, p: 1) .

NIOSH، موسسه ملی برای بهداشت و ایمنی شغلی نیز در تعریف استرس شغلی می گوید که استرس شغلی می تواند به عنوان پاسخ با واکنشی روانی و جسمی مضر هنگامی که الزامات شغلی با تواناییها، منابع و نیازهای کارگر سازگار نیستند اتفاق بیفتد . (NIOSH , 1999, p:5)

تعریف عملیاتی استرس شغلی: استرس شغلی در بردارنده شاخصهای ویژگیهای نقش، ویژگیهای شغل می باشد که این شاخصها در حکم معرف هایی برای استرس شغلی هستند که از طریق پرسشنامه تحقیق اندازه گیری می شوند.

2. نقش¹ : مفهوم نقش: مجموعه انتظاراتی که در یک وضعیت مشخص فرد رفتار خود را طبق

آن تنظیم می کند (henris mendras , 1987,p:47)

نقش حالت پویایی منزلت اجتماعی است و رفتار مشخصی را نشان می دهد و قابل بررسی علمی است، می تواند محول (معین شده)، محقق و پویا (آنطور که فرد نقش را همراه با کنش مقابل با سایر افراد انجام می دهد) باشد. ویژگی نقش ارتباط به انتظارات توسعه و انتظارات فرد و تعارض هایی دارد که بین افراد و توسعه ممکن است رخ بدهد.

استرس ناشی از نقش زمانی رخ می دهد که بین انتظارات یا خواسته های فرد و انتظارات و خواسته های سازمان ناسازگاری وجود داشته باشد.

تعریف عملیاتی ویژگی نقش: در این تحقیق ویژگی نقش با معرف های ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش و کمباری نقش سنجیده می شود.

¹ role

الف: ابهام نقش^۱: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب در اختیار فرد قرار داده نشده اند. (در نتیجه فرد نمی داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغلش دارند)

ب: گرانباری نقش^۲: یعنی فرد از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برنیاید. که شامل گرانباری کمی یعنی فرد برای انجام تمام کارهایی که در شغل محوله می گنجد وقت کافی ندارد و گرانباری کیفی زمانی رخ می دهد که فرد شاغل مهارت‌های لازم را برای انجام شغل معینی ندارد.

ج: کمباری نقش^۳: وضعیتی که در آن از مهارت‌های شخص به طور کامل و تمام استفاده نمی شود یا مهارت‌ها و تواناییهای فرد کمتر از اندازه ممکن به کارگرفته می شوند.

د: تعارض نقش^۴: زمانی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزامهای شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزامهای شغلی مغایر یا به کل ناممکن است (رندال، 1378، 74-70).

3. شغل: تعریف مفهومی: فعالیتی خاص که در بین سایر فعالیتها در یک مجموعه انسانی انجام می شود (A birout , 1980,p:78).

تعریف مفهومی ویژگی شغل: یعنی شیوه انجام و اتمام شغل

تعریف عملیاتی ویژگی شغل: ویژگی شغل با معرف های آهنگ کار، تکرار کار سنجیده می شود.

الف: آهنگ کار: سرعت یا آهنگی که فرد باید با آن کار کند.

ب: تکرار کار: کاری که در طی آن مجموعه مجزایی از فعالیتهای تکلیف شده به طور پیاپی و با ترتیبی یکسان تکرار شوند بدون آنکه فعالیتهای معین دیگری موجب گسستگی یا وقفه در آنها شوند.

4. حادثه: تعریف مفهومی: در فرهنگ لغت حادثه را به معنی رویداد و واقعه و پیش آمد معنی کرده اند و بیشتر منظور و عمل و پیش آمد ناخوش آیند و خارج از نظم می باشد که ممکن است خسارت مالی و جانی داشته یا نداشته باشد. و بعضی معتقدند که حادثه اتفاقی است پیش بینی نشده که بدون دخالت خود شخص و بوسیله یک نیروی خارجی برانسان رخ می دهد

(مصداقی نیا ، 53-1352، چکیده پایان نامه)

تعریف عملیاتی: منظور از حادثه در این پژوهش کوچکترین خراش یا ضربه تا مرگ می باشد.

¹ Role ambiguity

² Role overload

³ Role under load

⁴ Role conflict

5. بخش کم حادثه: تعریف عملیاتی: منظور بخشی است که در طول سال کمتر از 10 حادثه برای آن اتفاق می افتد.

6. بخش پر حادثه: تعریف عملیاتی: منظور بخشی است که در طول سال بیشتر از 20 حادثه برای آن اتفاق می افتد(مصاحبه با رئیس بخش ایمنی و حوادث شرکت هواپیمایی هما , 13/9 / 1383).

محدودیت های پژوهش

1. کمبود اطلاعات و تحقیقات مرتبط با استرس شغلی و حوادث
2. عدم آرایه اطلاعات کافی از طرف بخش ایمنی و حوادث به خاطر محرمانه بودن اطلاعات
3. و عدم همکاری بعضی از کارکنان در این تحقیق به علت نیاز به همکاری شدید برای پرکردن پرسشنامه می تواند از مشکلات این تحقیق باشد .

1 مقدمه

بیان مسأله.....	3
اهمیت و ضرورت مسأله.....	4
اهداف تمقیق.....	5
فرضیات تمقیق.....	6
تعریف واژه ها و اصطلاحات اساسی تمقیق.....	6
محدودیت های پژوهش.....	9

www.markazdanesh.ir

مقدمه

در مورد تاثیر عوامل استرس زای مربوط به شغل و کار تحقیقات بسیاری انجام شده از جمله در سال 2001، کنفدراسیون تجارت آهن¹ و فولاد گزارشی در مورد سازمان کار و ایمنی و بهداشت شغلی در صنایع فولاد انگلستان منتشر کرد. در این گزارش نتیجه گیری شده بود که: شواهد و مدارک قوی وجود دارد که جنبه های روانی کار، شامل ساعتهای کارکردن طولانی، گرانباری شغلی سنگین، فقدان کنترل روی کار زیاد، فقدان حمایت اجتماعی در کار و فقدان و فرصت نداشتن برای بهبود مهارتهای کارکنان بر روی سلامتی روانی و جسمی کارگران تأثیر گذاشته است (Mureau , 2000,p : 2).

جهانی شدن و تنظیم مجدد قوانین و مقررات اقتصادی اصلاحات بسیار مهمی در ماهیت و سازمان کار تشویق کرده اند و کارگران را تحت فشارهای روانی رو به افزایشی قرار داده اند. (همان منبع، 2). شاید بی دلیل نباشد که امروزه تکنولوژی و رقابت جهانی که در اثر تغییر و تحولات سریع بوجود آمده در این راستا تأثیرات بسزایی داشته اند. با از دست رفتن تعادل بین کار و خانواده، گذر از دنیای صنعتی به فراصنعتی، تعریف دوباره بسیاری از ارزش ها در محیط کار امروزه مجبور شده ایم که ترتیبات کاری و بسیاری از مسایل سازمانها را با دیدی نو نگاه کنیم همچنانکه در ادامه این گزارش می آید که تعادل بین کار و خانواده، بوسیله عدم امنیت شغلی و فرهنگ استخدام و اخراج² مرتبط به هم، بیکاری رو به افزایش، گرانباری های شغلی، تقاضاهای شدیدتر، ترتیبات کاری انعطاف ناپذیر و تکنولوژی، به هم زده شده است - رشد در کار موقتی و غیر رسمی و لغو قرار دادهای همچنین منجر به عدم امنیت شغلی شده است و جوی را که افراد در

¹ Iron & Steel Trades Con Federation (ISTC)

² Hir – and – Fire Culture

آن احساس تهدید مداوم می کنند به وجود آورده است (همان منبع، 2). آیا گذر از این دنیا به دنیای جدیدتر، دگرگونی کسب و کار، ساختار و ماهیت سازمانها، عدم امنیت شغلی روز به روز به افزایش استرس های ناشی از کار و حتی در خانواده نیفزوده است؟ ما در راه صنعتی شدن امروزه قادر به تصمیم گیری در این زمینه که آیا خود را با دنیای جدید همراه کنیم یا نه، نیستیم. تنها کاری که از عهده ما بر می آید این است که خود را با تغییر و تحولات همگام کنیم و گر نه تغییر و تحولات منتظر ما می شوند و نه ما یارای مقابله با آنها را داریم. امروزه دیگر صحبت از اینکه استرس منجر به بیماریها و علایمی می گردد چیزی کاملاً آشنا و ثابت شده است در این زمینه سومین رئیس شرکت مارلین¹، آقای فرانک کِن²، استرس را به بیماری دندان درد عاطفی محل کار تشبیه کرده است. او می گوید که استرس منجر به اختلال های جدی می گردد که این اختلالات می توانند منجر به اشتباهات بزرگ و صدمات شدید گردند. همچنانکه وضع اقتصاد وخیم می گردد، به نیروی برابر کانال حمایت نیازمندیم – کارفرمایان نیز نیاز دارند به اینکه نیروی انسانی شان را از طریق راهنمایی و آموزش در مورد اینکه چگونه بر ابتلاء به درد غلبه کنند، کمک کنند (Harris interactive , 2001,p : 2).

امروزه بیش از هر زمان دیگری ما قبول کرده ایم که کارکنان شرکت ها تحت استرس و فشار شغلی بیشتری هستند ولی آیا ما آنها را برای روبرویی و غلبه بر این فشارها آموزش داده ایم؟ آیا در این زمینه و دادن آگاهیها و آموزش های موثر هزینه هایی کرده ایم؟ آیا دوره هایی را برای آشنا شدن کارگرانمان با این فشارها برگزار کرده ایم؟ اینها سوالاتی هستند که هر کارفرمایی امروزه برای رسیدن به وضعی پایدار و مطمئن در دنیای صنعتی بایستی به آنها توجه کند. امروزه نیاز بیشتری احساس می شود که ما به جنبه های عاطفی کار بیشتر توجه کنیم.

ماهیت کار با سرعتی همانند سرعت گردباد در حال تغییر است. شاید اکنون بیش از هر زمان دیگری استرس شغلی تهدیدی برای سلامتی کارکنان و به نوبه خود برای سلامتی سازمان باشد (www.athealth.com).

¹ Marlin Company

² Frank Kenna

در تلاش برای کاهش ساعات کاری به عنوان منبعی برای استرس اتحادیه های کارگری در تعدادی از کشورها در تلاش برای کاهش ساعات کاملاً موفق بوده اند. اما این امر اغلب به وسیله افزایش در کار بیش از حد - بدون دستمزد و غیررسمی - و شدت کار توأم و همراه شده است. در فرانسه در بسیاری از شرکتها ساعتهای کاری کوتاهتر از طریق وقفه های زاید کاری، انعطاف پذیری شغلی روبه افزایش به وجود آورده اند ، که به نوبه خود منجر به استرس در محل کار شده اند . تجدید ساختار، تولید انبوه ، قراردادهای فرعی تعداد شغل را کاهش داده و الزامات کاری بیشتری را روی فرد فرد کارگران قرار داده اند، برحسب هم کیفیت و هم کمیت تولید ، کارگران به طور مداومی بایستی خودشان را با تکنیک های مدیریت و روشهای کاری جدید تطبیق دهند. آنها بایستی سریعتر کالاها و خدمات را پخش کنند، تولیدات را بهتر کنند و خدمات را با قیمت پایین تری به فروش برسانند. آنها با سرعت زیاد کار می کنند و ضرب الاجل های کاری بد و اغلب غیر واقعی دریافت می کنند . ماهیت کار همچنین در حال تغییر است و بیشتر به وسیله تقاضاهای مشتری ناشی می شوند. مشتری در چنین شرایطی فرد تعیین کننده و پادشاه واقعی است و ریتم کار را او تعیین می کند. با شرایط رقابتی یشان می توان گفت که شرکت ها امروزه یکی از عوامل واقعی استرس شده اند. می توان اشاره کرد که دراز دستی تکنولوژی اطلاعات در این توسعه بی ربط نیست. فشار چیره شدن انقلاب تکنولوژی اطلاعات در واقع سوخت استرس محل کار است. علاوه بر این، علوم کامپیوتری و تکنولوژی جدید ریتم شان را در زندگی روزانه تحمیل کرده اند و خط فاصل بین زندگی کاری و خصوصی را بیشتر و بیشتر از بین برده اند (Mureau , 2002,p : 2).

آیا با این تفاسیر لازم نیست که تقاضاهای کاریمان را کاهش دهیم، الزامات شغلی کارکنانمان را به حداقل برسانیم، ساعتهای کارکردن را کاهش دهیم، ریتم کار را کندتر کنیم به طور کلی اصطلاحاتی انجام دهیم تا شاید از فشارها شغلی بیشتر و درد و زحمت ناشی از فشارهایی که امروزه در محل کار و حتی درخانه با آن روبرو هستیم را بکاهیم.

نظر به هزینه های ناشی از استرس، تاثیر استرس در بیماریها و سلامتی افراد، همچنین تاثیر استرس در تولید و کیفیت کالاها و خدمات در شرکت ها و سازمانها، راهی جز انجام اصلاحاتی در سازمانهای امروزی نداریم تا شاید هزینه های ناشی از استرس را کاهش دهیم و زندگی و جریان آن را به روال عادی برگردانیم.

تاریخچه بررسی علمی استرس

کلود برنارد^۱ بیولوژیست بزرگ فرانسوی قرن نوزدهم خاطرنشان کرده است که محیط داخلی بدن ما بایستی هم آهنگی لازم را حفظ کند برای مثال تامین نیازهای حیاتی فشار خون پیوسته در حال تغییرات و به همین ترتیب جریان قلب، مقدار اکسیژن و مواد غذایی در خون هم آهنگ عمل می کند اما اگر هر یک از این ها بیش از اندازه تغییر کند بدن قادر به تحمل آن نبوده و حتی منجر به مرگ می گردد. بررسیهای دکتر کلود برنارد توسط والتر بی کانون^۲ فیزیولوژیست دانشگاه هاروارد تکمیل شد و دکتر کانون در بررسیهای خود به این نتیجه رسید که اگر تغییری از حد معینی تجاوز کند نظام بدن تعدیلات لازم را بعمل می آورد و از این جهت اعمال کوچک اما زیادی برای جلوگیری از گسترش تغییرات اصلی بوقوع می پیوندند. البته دکتر کانون به نحوه واکنشهای بدن در مواقع اضطراری توجه داشت وی در یکی از آزمایشهایش به مطالعه بر روی عکس العمل های یک گربه به هنگام روبه رو شدن با یک سگ پرداخت، او مشاهده کرد که آدرنالین خیلی زود در جریان خون وارد شد و ضمناً واکنش شدیدی در سیستم عصبی سمپاتیک بوجود آمد. کانون تا آن زمان به این امر واقف نبود که این سیستم با ترشح تقریباً یکسان هورمونی به نام نورآدرنالین^۳ عمل می کند. این دو هورمون سبب بروز تغییرات متنوعی بدین صورت می شوند که سرعت گردش خون گربه بالا می رود، میزان قند خون بالا رفته، مکانیزم لخته شدن خون تسریع می شود، عمل عضلانی تقویت و تنفس تند و سلولهای خونی از مخزن ذخیره خود وارد جریان خون شده ضمناً حواس پنجگانه حساس تر می شوند. عوامل فوق الذکر بدن را برای فعالیتهای لازم هم آهنگ کرده و از آسیب مصون می دارند. (بلوکراس، 1371، 17). می توان گفت که واکنش بدن در حین استرس نیز شبیه فرآیند بالاست.

اما خود واژه فشار روانی یا استرس ریشه ای یونانی دارد و در قرن هفدهم میلادی بسیار متداول بوده و به معنی سختی، فلاکت، دشواری و محنت به کار رفته است در اواخر قرن هجدهم معنی آن به نیرو، فشار، زور و تلاش تغییر یافت و منظور از آن در وهله نخست نیروهای جسمی و ذهنی فرد یا افراد بود. (شفر، 1367،

¹ Claude Bernard

² Walter B. Canon

³ Nor adrenaline

10-9). می توان گفت که اصطلاح استرس بیش از هر جای دیگری در پزشکی به کار رفته و توسط هانس سلی¹ در سال 1950 نامگذاری شده، دکتر سلی در کتابی به همین نام که از جز جز دهها هزار قسمت از تحقیقات پزشکی کمک گرفته بود به بررسی و شرح عکس العمل های جسمانی در مقابل آسیب های شدید، ناخوشی ها، مسمومیت ها، تحریکات شدید با کارهای طاقت فرسا پرداخته بود. جالب اینکه دکتر سلی متوجه شد که در تمام آنها فرم کلی و مشخصی وجود دارد که علاوه بر تغییرات مخصوص مانند جوش ناشی از سرخک، زخمهای موضعی، واکنشهای غیر مشخصی نیز در تمام آنها یافت می شد و او کل اینها را استرس نامید (بلوکراس، 1371، 18).

البته لازم به ذکر است که گفته شود در قرن پانزدهم واژه نامه آکسفورد کلمه فشار را برای رسانیدن معنی تنش یا فشار فیزیکی به کار برده است. کاربرد بعدی این معنای خاص را بخصوص در رشته مهندسی و معماری که از فشار در مورد دیوار یا برای ستون سازی پلها صحبت می شد حفظ کرد و به آن کلیت بخشید. در سال 1936 پژوهشگر جوانی هم از دانشگاه مگ گیل مقاله ای منتشر ساخت که باعث متحول شدن معنی این لغت شد اگر چه او در ابتداء آگاهانه از بکاربردن واژه فشار برای بیان حالتی که تحقیق او کشف کرده بود امتناع کرد ولی متعاقباً "نظرش را تغییر داد و در اواسط سال 1940 شروع کرد به بیان یافته هایش در آن مورد. کاربرد این واژه هر چند تازه گی داشت و به علت شمار گسترده انتشارش به ثبات کاربرد نوین این واژه در جامعه علمی کمک کرد، این فرد کسی جز خود سلی نبود. او حالتی را که کشف کرده بود نشانگان ساز گاری کلی² نامید که دارای سه گام بود:

1. واکنش اخطار

2. گام مقاومت

3. گام فرسودگی

در واکنش اخطار، آدرنالین به جریان خون وارد می شود. که درحالت هیجان یا ترس ضربان قلب بیشتر می زند. همزمان با این حالت تغییراتی در بدن صورت می گیرند دستها و پاها سردتر می شوند و تنفس ضعیف تر می شود. بنابراین این واکنش فشار است که یک پاسخ فیزیولوژیکی پیچیده که شماری فعل و

¹ Hans Selye

² General adaptation syndrome

انفعالات سیستم های بدنی را وارد عمل می کند. در اینجا آن واکنش با مرحله مقاومت مواجه می شود و وارد مرحله دوم می شود و بدن برای مقابله با عامل فشار بسیج می گردد. اما اگر مرحله مقاومت زیاد طول بکشد، بدن ذخایرش را به تدریج از دست می دهد و هنگامی که چنین شد وارد مرحله سوم می گردد. و اینجاست که امراض مربوط به فشار روانی شروع به تظاهر می کنند در این مرحله به نظر سلی کاستن متناوب و شدت واکنش اخطار امکان پذیر است ولی حذف آن غیر ممکن است (شفر، 1367: 23-19).

هانس سلی معتقد بود پاسخی که بدن به عامل استرس می دهد پاسخی غیراختصاصی است به این معنی که عامل استرس را هر چه باشد و فرد در معرض استرس هر که باشد، بدن انسان در واکنشی که نشان می دهد همواره از الگوی عام و یکسان و معینی پیروی می کند. وقتی از سلی پرسیده شد که اگر واکنش بدن به استرس در افراد گوناگون متفاوت نیست پس چرا بر اثر استرس هر فردی دچار عارضه یا بیماری متفاوتی می گردد او در جواب گفت که آثار و عوارض استرس در بدن منتشر می گردد اما مثل زنجیری است که بر اثر فشار از سست ترین حلقه آن شکسته می شود بدن فرد نیز در عضوی آسیب پذیر است که آن عضو آسیب پذیرتر از اعضای دیگر است. اگر چه نظر سلی قابل قبول است ولی گفته می شود که نوعی بستگی میان عامل استرس زا و شدت و ماهیت استرس باید وجود داشته باشد یعنی پاسخ بدن در برابر عامل های گوناگون، گوناگون است و به نوع عامل استرس بستگی دارد. انتقاد دیگری که به نظر سلی بود این است که افراد گوناگون حتی نه تنها در برابر عوامل مختلف بلکه در برابر عوامل مشابه واکنش و پاسخ یکسانی نمی دهند و در نتیجه به یک اندازه دستخوش استرس و آثار آن نمی شوند. (رندال ، 1378، 15).

هر چه باشد مطالعات سلی اولین مطالعاتی بودند که به بررسی موضوع استرس از یک نگاه علمی پرداختند. سلی در انجام مطالعات خود اگر چه به مطالعه نشانه ها و علائم افراد در حین فشار پرداخت ولی این کار او راه را برای محققان بعدی باز کرد و نیز باعث توجه محققان بعدی به این مسأله گردید. بعد از کارسلی می توان به کارهای محققانی همچون ریچارد ریه در دهه 40 و 50 اشاره کرد که به بررسی مسایل زندگی که استرس را بودند از طریق مقیاس بندی آنها همت گماشت او برای این کار مقیاسی در نظر گرفت که با توجه به نمره ای که فرد بدست می آورد میزان استرس او را محاسبه می کرد. همچنین چارلز اسپاس برگر و کنت گریر استاد دانشگاه فلورایدای جنوبی به بررسی میزان استرس و آنچه باعث ایجاد فشار روانی در افسران پلیس می شد پرداختند. شایان ذکر است که اغلب این تحقیقات بر روی گروههای خاصی

مانند بیماران، افراد پرمشغله و پرستاران صورت می گرفت ولی امروزه ما شاهد این هستیم که محققان در هر رشته و در هر سطحی به بررسی استرس شغلی می پردازند .

کار بررسی استرس به جایی کشیده شده است که امروزه اتحادیه ها برای گرفتن دستمزد بالا یا مزایای بهتر برای کارکنانشان مطالعات بسیار وسیعی در این زمینه در سازمانها انجام داده اند و حتی ادعاهایی نظیر اینکه بعضی مشاغل پر استرس و بعضی اشخاص در پراسترس ترین شغل ها خدمت می کنند را پیش کشیده اند و از این طریق با استفاده از نظر سنجی ها و بررسی ها و مطالعات در پی گرفتن مزایا و منافع بیشتری برای خود و کارکنانشان هستند .

گذر از تاریخچه استرس شغلی از دهه 1950 تا بحال ما را به دوره های خاصی با ویژگیهای منحصر به فرد هر دوره آگاه می کند ، آخرین تلاش برای این کار امروزه مقابله با استرس به عنوان موضوعی برای اجتماع بهداشت شغلی¹ و جنبش کار² مطرح شده است. شاید امروزه بیش از هر زمان دیگری ما به استرس توجه می کنیم و این توجه ناشی از اهمیت موضوع، هزینه های ناشی از آن و تأثیر استرس در انواع بیماریها است .

تعاریف استرس

دراین بخش سعی می شود که تعاریف مختلف و گوناگونی که از استرس وجود دارد برای مثال تعاریف استرس به عنوان یک پاسخ، به عنوان یک محرک و به عنوان یک واکنش آورده شوند، همچنین استرس شغلی تعریف می گردد تا از استرس متمایز گردد.

¹ Occupational Health Community

² Work Movement

قبل از هر چیز به موارد زیر توجه کنید.

شما در کارتان ترفیع دریافت کرده اید.

تایر ماشین شما پنچر شده است.

شما به جشنی که تا ساعت 2 بامداد ادامه دارد دعوت شده اید.

وضعیت اتاق خواب جدید شما درهم و برهم است.

بهترین دوست و همسر دوست شما قرار است برای هفته ای در خانه شما بمانند.

آیا می توان گفت که هر کدام از موارد بالا منجر به استرس می گردند؟ جواب قطعا " مثبت است. اگر شما عادت کرده اید که فکر کنید استرس چیزی است که شما را نگران و ناراحت می کند ، شما نظر و دید درستی درباره استرس ندارید. استرس انواع بسیار مختلفی دارد از موارد زیر: اوضاع خنده آور – موقعیت ناراحت کننده، آلرژی و اوضاع جسمانی. (Burn, 2004,p:3).

اما استرس، از استرس تعاریف زیادی وجود دارد. سودر برگ¹ (1967) می گوید استرس اصطلاح بسیار مهمی در فرهنگ لغت علم است. پولک معتقد است که این اصطلاح خیلی بی معنی شده چرا که به جای یک وسیله کمکی در امر تحقیق مانعی برای کار تحقیق شده است. با استفاده از تعاریف مهندسی:

فشار: نیرو یا سیستمی از نیروها است که ایجاد کننده تنش یا از ریخت انداختن است.

تنش²: تغییر در اجزای بدن که زیرگنجایش است / از ریخت انداختگی که به وسیله فشار اتفاق می افتد.

خستگی³: ضعیف شدن یک جسم که در معرض فشار بوده است.

کوپر⁴ می گوید استرس فشاری است که مقدار آن برای ما خیلی زیاد است. در کنار این تعریف سالی⁵ می گوید استرس پیامد غیر مشخص (روانی یا جسمی) هر تقاضایی است که روی اورگانیزم به وجود آمده

¹ soder berg

² strain

³ Fatigue

⁴ Cooper

⁵ Salye

است. اما در نگاهی جامع بیر و فرانز^۱ (1984) می گویند که استرس را می توان به سه طریق اصلی تعریف کرد:

1. به عنوان یک محرک محیطی (نیروی تحمیل شده به یک فرد)
2. به عنوان یک واکنش جسمانی و روانی فرد به یک محرک
3. به عنوان کنش و واکنش بین فرد و شرایط

در توضیح استرس به عنوان محرک می گویند که اتفاقات و رویدادهای محیطی که تقاضاهایی روی فرد به وجود می آورند تا اندازه ای تحمل شدنی هستند. افزون بر آن فرد به دلیل استرس دستخوش تنش می گردد. اما اضافه می کنند که رویداد یا اتفاق به خودی خود برای فرد استرس زاست، اگر به تنهایی هم دریافت شود. در توضیح استرس به عنوان یک پاسخ می گویند که در اینجا فرد در یک حالتی از استرس به علت اینکه بار زیادتری بر بدن او وارد می شود ، بوجود می آید. سلی 1956 که سندرم انطباق عمومی را ابداع کرد می گوید که استرس یک واکنش غیر مشخص بدن به یک تقاضا است و در معرض فشار مداوم که به واکنش یا پاسخ خاصی برای حفاظت از فرد منجر می گردد و بالاخره استرس به عنوان یک واکنش که این دسته از تعاریف روی فرایندهای روانی بین محرکها و پاسخها تأکید می کنند. این نگرش می پذیرد که پاسخ های متفاوت استرس در افراد و شرایط ، مختلف و متفاوت هستند (carlisle ,1991,p:2)

همچنین فرنچ^۲، کاپلان^۳، وان هاریسون^۴ (1974) و مک گرث^۵ می گویند استرس یعنی عدم تعادل بین فرد و محیط. (همان منبع، 3).

لازاروس^۶ نیز معتقد بود (1976) که استرس زمانی که تقاضا روی شخص زیاده از منابع وفق دادنی شخص باشند اتفاق می افتد (همان منبع، ص 1).

از تعاریف دقیق و جامع استرس نیز اشاره کرده اند به اینکه تعریف مفهومی استرس شغلی: استرس روی هم جمع کردن عاملهای استرس زا و آنگونه وضعیت مرتبط با شغل می باشد که بیشتر افراد نسبت به

¹ Beer & Franz

² French

³ Caplan

⁴ Van harrison

⁵ Mc Grath

⁶ Lazarus

استرس را بودن آن اتفاق نظر دارند یا استرس شغلی استرسی است که فرد معینی در شغل معینی دستخوش آن می شود (رندال، 1378، ص36).

شکلهای متنوع استرس

همه ما به نحوی با استرس آشنا هستیم، استرس می تواند هر زمانی اتفاق بیفتد. شاید بتوان گفت که استرس از اصطلاحاتی است که مکان و زمان نمی شناسد. ممکن است شما در یکی از جزایر هاوایی در کنار زن و فرزندانان باشید ولی به ناگاه متوجه می شوید که استرس در آنجا هم به سراغ شما آمده است. در واقع می توان گفت که هر کجا که انسان باشد، استرس هم هست و هیچ کس بدون استرس نمی تواند زندگی کند و شاید تنها کسانی که در گورستان ها خوابیده اند استرس نداشته باشند.

استرس خوب و بد، خوشایند و ناخوشایند، زمان و مکان نمی شناسد. هر تغییری که در زندگی شما رخ بدهد خواه خوب و خواه بد، خواه خوشایند و خواه ناخوشایند می تواند منبعی برای استرس باشد. حتی اگر شما در فکر انتقال وسایل خانه به آپارتمان مورد علاقه تان باشید دچار استرس می گردید. علاوه بر تمام موارد بالا می توان گفت که حتی تغییرات خیالی در زندگی شما استرس را هستند پس نتیجه اینکه:

هر چیزی که منجر به تغییر در زندگی روزمره شما گردد استرس را است.

هر چیزی که منجر به تغییر در سلامتی جسمی شما گردد استرس را است.

تغییرات خیالی به اندازه تغییرات واقعی استرس را هستند. (Burn , 2004,p : 3)

اجازه بدهید ما به چندین نوع استرس نگاهی بیندازیم. ممکن است فکر کنید که بعضی از این موارد، پیش پا افتاده هستند و حتی ممکن است پی نبرده باشید که آنها استرس را هستند.

استرس احساسی: هنگامی که شما مشاجره، بحث و بگو مگو و برسر قضیه ای عدم توافق دارید که

منجر به تغییراتی در زندگی شخصی شما می گردند، این تغییرات منجر به استرس می گردند.

بیماری: سرما خوردن، شکستن یکی از اعضای بدن مثل بازو، بیماری پوستی، کمر درد، تمامی اینها

تغییراتی در وضعیت بدنی شما هستند که منجر به استرس می گردند.

عوامل محیطی: شرایط جوی خیلی سرد یا خیلی گرم می تواند استرس را باشند. همچنین ارتفاع خیلی زیاد ممکن است منجر به استرس گردد علاوه بر ترس. وارد شدن سم به بدن و دچار مسمومیت شدن عوامل استرس را هستند. هر کدام از این تغییرات و عوامل تهدیدی هستند که منجر به ایجاد تغییرات در محیط درونی یا داخلی بدن شما می گردند.

به شدت بدن تحت فشار بودن: یکی از منابع عمده استرس، رانندگی بیش از حد خود شماست. اگر شما در یک روز 16 ساعت کار می کنید یا در یک جشن شرکت می کنید زمان مناسب برای استراحت کردن شما به شدت کاهش می یابد. دیر یا زود انرژی بدن شما تحلیل خواهد رفت که منجر خواهد شد بدن در بازگرداندن انرژی از دست رفته عقب بیفتد. در این حالت انرژی و زمان کافی و مناسب برای اینکه بدن شما سلولهای از دست رفته را بازسازی کند وجود ندارد. عضلات شما آسیب می بیند و دمای بدن شما مصرف می شود، اگر شما به کار همچنان ادامه دهید ممکن است دچار آسیبی دایمی گردید. پیکار بدن برای حفظ سلامتی و تعادل در برخورد با انرژی در حال تزایدی که شما مصرف کرده اید، منبعی مهم در ایجاد استرس است.

موارد خاص استعمال تنباکو: تنباکو سمی مهلک و کشنده بشمار می آید. در واقع سیگار کشیدن سلولها را از بین می برد، سلولهایی که وظیفه پاک کردن نای، نایژه ها و ریه ها را به عهده دارند. تنباکو مسبب اصلی مسمومیت بدن با منو اکسید کربن، علت بیماری جسمی هوا گرفتگی، برنشیت مزمن، سرطان، آسیب های سرخرگی است و در حقیقت تنباکو منبعی قوی برای استرس اضافی به زندگی هر شخص به شمار می رود.

عوامل هورمونی از جمله بلوغ: تغییرات هورمونی دوران بلوغ یک از عوامل استرس را هستند. بدن فرد به طور معمول تغییرات را شکل می دهد. در این حالت اندامهای جنسی شروع به فعالیت می کنند و هورمونهای جدیدی در اندازه های زیادی پخش می شوند. بلوغ، همچنانکه همه ما می دانیم، خیلی استرس زا است.

پس زایمانی^۱: پس از حاملگی، سطح هورمون ها به طور شگرفی در بدن تغییر می یابند. یعنی پس از تولد طبیعی کودک یا سقط جنین، برخی از زنان ممکن است به علت از دست دادن هورمونهای حاملگی در وضعیت استرس بیش از حد قرار بگیرند. دوران یائسگی^۲ نیز چنین ویژگی دارد.

به عهده گرفتن مسئولیت در قبال اقدامات دیگران: هنگامی که شما مسئولیتی در قبال اقدامات افراد دیگر به غیر از خودتان به عهده می گیرید، تغییراتی در زندگی شما اتفاق می افتند که روی آنها کنترلی ندارید یا کنترل کمی دارید. به عهده گرفتن مسئولیت در قبال اقدامات دیگران یک منبع استرس عمده به شمار می رود.

استرس حساسیتی: واکنش های حساسیتی قسمتی از مکانیزم دفاعی طبیعی بدن شما هستند. زمانی که شما با ماده ای مواجه می شوید که برای بدن شما حکم زهر یا سم را دارد. بدن شما تمام توان خود را بکار می برد تا آن ماده را از خودش دور کند. به آن حمله می کند و هر طوری شده می خواهد اثر آن را خنثی کند. حساسیت عامل استرس زای مسلمی است که نیازمند تغییرات وسیع در مصرف انرژی در بخش سیستم دفاعی بدن برای دفع کردن آن می باشد. (Burn , 2004, p : 3-6) .

نظریه های استرس

1. از اولین نظریه پردازان مربوط به استرس هانس سلی می باشد که با توجه به تحقیقات وسیعش در زمینه بررسی پرونده های بیماران به این نتیجه رسید که در اغلب موارد این افراد سه مرحله را طی کرده اند او این کشف خود را سندرم سازگاری عمومی نامید که دارای 3 مرحله است.

1. مرحله هشدار^۱: بدن پاسخ اولیه ای در برابر عامل استرس از خود نشان می دهد. این

مرحله فاصله زمانی کوتاهی را در برمی گیرد که در آن بدن مقاومت کوتاهی از خود نشان می دهد

¹ Post - Partum

² Menopause

و در پی آن مقاومت طولانی تری فرا می رسد. در این مرحله تغییراتی در بدن رخ می دهند تا آن را برای پاسخی فوری آماده کنند از جمله ضربان قلب تند می شود و فشار خون بالا می رود. در صورتی که عامل استرس باقی بماند مرحله دوم فرا می رسد .

2. مرحله مقاومت^۲ : در این مرحله پاسخهای اولیه ای که در مرحله هشدار ظاهر شده بودند جای خود را به پاسخهایی می دهند تا سازگاری طولانی تری را به وجود آورند. در اینجا برگشتن به حالت تعادل برای بدن ضروری است.

3. مرحله از پا درآمدن است^۳ . این اصطلاح از نظر سلی به این معنی است که بدن نمی تواند به طور نامحدود، به مقابله با عامل استرس ادامه دهد و انرژی لازم برای ادامه سازگاری ته می کشد و فرد از توان می افتد. که وجه مشخصه این مرحله از دست دادن مقاومت در برابر عامل استرس. فرسودگی و از پا درآمدن است که حتی ممکن است به مرگ منجر شود. با وجود نقاط قوتی که نظریه سلی داشت امروزه برنظر او ایراداتی وارد است از جمله اینکه:

1. پاسخ افراد گوناگون در برابر استرس شکل یکسانی ندارد و به سختی می توان این نظر سلی را پذیرفت.

2. این الگو می گوید که در برابر عاملهای گوناگون استرس ، پاسخ هم یکسان است . حال آنکه می دانیم برخی عاملهای استرس زا بویژه آنهایی که از مجموعه ای از خواسته های بیرونی درونی تشکیل شده اند، پاسخ های متفاوتی را به وجود می آورند (رندال : 1378: 24-25). علاوه بر این انتقادات می توان گفت که حتی افراد مختلف نسبت به عامل های استرس زای یکسان و مشابه عکس العمل های متفاوتی دارند چیزی که سلی معتقد بود چنین نیست .

2. نظریه عوامل محیطی استرس: در مهندسی استرس را حاصل جمع نیروهایی می دانند

که چنانچه بر قطعه ای یا دستگاهی وارد شود می تواند آن را در هم بشکند ، بنابراین وقتی فشار متراکم از

¹ Stage of Alarm

² Stage of Resistance

³ Stage of Collapse

میزان مقاومت شی در می گذرد آن شی را متلاشی می کند . در سالهای 1930 برای اولین بار آدولف می یر¹ این مفهوم را تعمیم داد و درباره استرس وارد بر افراد انسان آن را صادق دانست. بعد هولمز و رایه² این مفهوم را نیز تعمیم دادند. این دو رویدادهای استرس زای زندگی را رویدادهای برجسته و بی سابقه ای می دانند که فرد با آنها رو به رو می شود و موجب دگرگونی مهمی در زندگی او می شوند که آنها 43 مورد از این رویدادها را در یک مقیاس درجه بندی سازگاری مجدد اجتماعی³ ذکر کرده اند و به هر کدام از آنها نمره ای دادند. آنها به این نتیجه رسیدند که اگر جمع نمره های فرد در طی یکسال بین 200 تا 300 باشد 50 درصد این افراد بیمار می شوند و اگر در سال بیشتر از 300 باشد 73 درصد افراد مربوطه سلامتییشان به خطر می افتد. اما از جمله انتقادات به این نظر این بود که:

1. نمی توان جمعیت های گوناگون را با مقیاس های مشابهی محک زد.

2. برخی از رویدادهای زندگی در مرحله معینی از زندگی اتفاق می افتند اما با این وجود این

الگو با ارزش است چرا که استرس را نتیجه رویدادهای گوناگون می داند (همان منبع : 27)

3. استرس به عنوان کنشی متقابل: این الگو را لازاروس طراحی کرده و امروزه بیش از هر

الگوی دیگری مورد توجه قرار گرفته است که الگوی تبدیلی⁴ نام دارد. این الگو می گوید که استرس زمانی رخ می دهد که تعادل بین خواستها و منابع به هم بخورد و تأکید می کند که این تعادل یا بی تعادلی ماهیتی پیشرونده دارد بعلاوه این مدل بیانگر تأثیر متقابل فرد بر محیط و محیط بر فرد است. در اولین مرحله که مرحله ارزیابی اولیه است فرد وضعیت را ارزیابی می کند که با آن روبروست. این ارزیابی گویای آن است که رویداد یا وضعیت پیشامد ممکن است پیامدهای ناخوشایندی به وجود بیاورد. در مرحله ارزیابی از آسیب⁵، آسیبی تا بحال وارد شده است و مرحله ارزیابی از تهدید⁶ به این معنی است که احتمال دارد در آینده آسیبی وارد شود. در دومین مرحله که ارزیابی ثانویه است که پس از ارزیابی اولیه می آید. فرد با امکان انتخابی که دارد می کوشد راههای ممکن را برای برخورد با مشکل مشخص و انتخاب کند و در جای

¹ Adolf Meyer

² Holmes and Rahe

³ Social Readjustment Rating Scale

⁴ Transactional Model

⁵ Appraisal of harm

⁶ Appraisal of threat

خود به کار ببرد. راههای انتخاب ممکن است درونی یا بیرونی باشند برای مثال در برابر شکل بیکاری، قرض از فامیل پاسخی بیرونی و دنبال کاری دیگر رفتن پاسخی درونی است. طبق این الگو آگاهی از این موضوع که برای مقایسه با شکل امکانات و منابعی وجود دارند که به موقع می توان روی آنها حساب کرد در ارزیابی هایی که در آینده نسبت به رویداد یا وضعیت استرس زا می گوئیم تأثیر بسزایی دارند. (همان منبع، 29-28). این الگو در واقع مباحث جدیدتری را پیش بینی می کند و موضوع حمایت اجتماعی را که اکنون از اهمیت بسزایی در دفع استرس به شمار می رود مورد توجه قرار داده است.

اما از جمله مدل های استرس شغلی که جدیدتر می باشند می توان به دو مدل اشاره کرد:

1. مدل محدودیت، حمایت، تقاضا¹. این مدل در سال 1979 توسط پین² ارائه شد. برطبق

این مدل استرس شغلی به عنوان کارکرد کنش و واکنش بین تقاضاها، حمایت ها و محدودیت ها در شغل در نظر گرفته می شود. پین (1979) بحث می کند که حمایت بسیار مهم است چرا که می تواند به خنثی کردن فشار تقاضاهای شغلی کمک کند. یک شغل می تواند دارای تقاضاهای شغلی باشد بدون اینکه منجر به استرس شود اگر کارگر خوب حمایت شده باشد. این مدل به طور موفقیت آمیزی در مطالعات تجربی روی گروه های مختلف از جمله موارد زیر به کار رفته است.

1. کارمندان خدمات اجتماعی یا مددکاری که توسط جونز و دیگران در سال 1991 به کار رفته است.

2. معلمان که توسط پین و فیچر در سال 1983 به کار رفته است.

3. کارمندان مستقیم مراقبت که توسط رز در سال 1993 به کار رفته است.

4. پرستاران روانپزشک که توسط جونز و دیگران در سال 1987 به کار رفته است.

2. مدل فشار شغلی: کنترل شغلی به رضایت کارکنان از میزان قدرت تصمیم گیری و آزادی

عمل کاری که در کارشان وجود دارد اشاره دارد. کاراسک³ که این مدل را تدوین کرده بحث می کند که کارکنانی که شغل هایشان به وسیله تقاضاهای زیاد و آزادی عمل و اختیار تصمیم گیری پایین (کنترل)

¹ Demands/ Supports/ Constraints Model

² Payne

³ Karesek

مشخص شده اند در خطر بیشتری از بیماریهای قلبی - عروقی و سلامتی روانی بدنی قرار دارند. این مدل دارای حمایت های تجربی بسیار زیادی می باشد از جمله کریستنسن^۱ در سال ۱۹۹۵ و بوسما^۲ و دیگران در سال ۱۹۹۷ این مدل را دوباره تأیید کردند و شاید تأثیر گذارترین مدل در تاریخچه استرس شغلی بوده باشد. براساس این مدل کاراسک دو بعد تقاضاهای شغلی و اختیار تصمیم گیری (کنترل شغلی) به ما این امکان را می دهند که چهار نوع مختلف از شغل ها را متمایز کنیم.

شغل های با استرس بالا: تقاضاهای زیاد و اختیار تصمیم گیری پایین

شغل های با استرس پایین: تقاضاهای پایین یا کم و اختیار تصمیم گیری زیاد

شغل های فعال: تقاضاهای زیاد و اختیار تصمیم گیری زیاد

شغل های غیر فعال (منفعل): تقاضاهای پایین یا کم و اختیار تصمیم گیری کم .

فرض مدل این است که بایستی پایین ترین سطح سلامتی روانی و بالاترین میزان نشانه های بیماری در گروه با استرس بالا دیده شوند. فرض دیگر این است که یادگیری و رشد شخصی، همچنین مشارکت فعال در زندگی اجتماعی دارای توان بالقوه خوبی در شغل های فعال نسبت به شغل های منفعل است در پاسخ به این سوال که بهترین شغل برای افراد چه شغلی است، جواب این است که بستگی به آنچه که فرد به دنبال آن است دارد . اگر شخص به دنبال رشد و پیشرفت شخصی و یادگیری است بایستی یک شغل فعال را انتخاب کند در حالی که شغل آرام برای افرادی که به دنبال رفاه روانی و سلامتی خوب هستند ارجح تر است. (Quinel , 1988,p : 2-3)

نگرش کارفرمایان نسبت به استرس

اگر به نظرات مختلف برای مثال نظر کارفرمایان نسبت به استرس، نظر اتحادیه ها و کارکنان شرکت ها به استرس و همچنین نظر سازمانهای حرفه ای به استرس، نظر اتحادیه ها و کارکنان شرکت ها به استرس و همچنین نظر سازمانهای حرفه ای به استرس نگاهی بیندازیم قطعاً متوجه خواهیم شد که چقدر دیدگاهها

^۱ Kristensen

^۲ Bosuma

نسبت به این اصطلاح متفاوتند. عده ای استرس را صرفاً " به شغل و زندگی سازمانی ربط می دهند و در این راه خواهان آن هستند که سازمانها و شرکت ها گامها و قدمهای جدی برای رفع این مشکل انجام دهند و از طرف دیگر کارفرمایان معتقدند که این مسایل خانوادگی و اجتماعی هستند که منجر به استرس می گردند و کار منبع استرس نیست. ما در اینجا این نظرات مختلف را در کنار همدیگر قرار می دهیم تا به درک بهتری از این پدیده برسیم. همانند اغلب امور و مسایل نگرش اتحادیه ها و نگرش کارفرمایان نسبت به استرس متفاوت است. زمانی که در مورد استرس صحبت می شود کارفرمایان و (متخصصانی که با آنها و برای آنها کار می کنند) گرایش دارند که دو موضوع زیر را مورد تأکید قرار دهند :

اول : عامل ذهنی و جسمی فردی در فرد فرد کارکنان، یعنی، تواناییهایشان در ارتباط با

موقعیت استرس زا منجر به استرس می شود و

دوم : عوامل فرهنگی، اجتماعی و بین فردی منجر به استرس می گردند. عوامل فرهنگی -

اجتماعی به معنی شرایط و امور مهمی در جامعه هستند که می توانند منجر به استرس گردند مانند نژاد پرستی، تغییرات سیاسی و رکودهای اقتصادی .

عوامل بین فردی اشاره دارد به رویدادها و حوادثی که در زندگی هر فرد می تواند منجر به استرس گردند مانند طلاق، مرگ یکی از اعضای نزدیک خانواده و یا کودکان، کمبود پول و فقر مالی.

نظر و دید کارفرمایان گرایش دارد به اینکه بیان کنند که هر کسی متفاوت از دیگران است و می تواند میزان متفاوتی از استرس را مهار کند. اگر چه این نظر، نظر قابل قبول و درستی است اما آنها سپس نتیجه گیری می کنند که استرس محل کار واقعاً " وجود ندارد به علت اینکه اول فقط یک واکنش فردی وجود دارد و چون بعضی افراد از دیگران ضعیف تر هستند پس دچار استرس می شوند. آنها سپس درباره عوامل خارجی که منجر به استرس می شوند صحبت می کنند. اما راه حلی که پیشنهاد کنند این است که با فراهم کردن مشاوره فردی در مورد اینکه چگونه افراد سیگار را ترک کنند. مشکلات الکلی بودن و دارویی را پس بزنند، و با برنامه ریزی مالی، مشاوره ازدواج و غیره می توان استرس را کنترل و یا تا اندازه ای مهار کرد.

دیگر راه حل هایی که کارفرمایان برای کاهش استرس مطرح می کنند شامل فراهم کردن فرصت برای تمرین، دوره های قدم زنی، تالارهایی برای ورزش کردن و غیره هستند. تمام این موارد طوری طراحی شده

اند و هدف آنها این بوده که به کارگران اجازه دهند تا سطح هیجان‌شان را پایین بیاورند و استرس فردیشان را بدون از بین بردن دلایل ریشه ای و اصلی استرس کم کنند یا تخفیف دهند

(Rank File –ue , 2002,p : 2-3).

اگر نگاهی گذرا به توجیه های که کارفرمایان می کنند بیندازیم متوجه می شویم که آنها صورت مسأله را پاک می کنند به این امید که مسأله از بین برود ولی شواهد و مدارک نشان می دهد که این نگرش کارفرمایان تنها به خودشان آسیب رسانده است چرا که امروزه ثابت شده که کار در سازمانها یکی از منابع استرس زای قوی می باشد. اگر چه بادرستن مشاورانی زیرک و هوشیار در پی یافتن استدلالهایی مبنی بر نداشتن و نبود استرس کاری یا شغلی هستند ولی بایستی به یاد داشته باشند که هر ساله میلیونها دلار بابت استرس ناشی از کار به کارکنانشان در اقامه های دعوای که بر علیه آنها ترتیب داده می شوند پرداخت می کنند. آنها نه تنها برای یافتن استدلالهای منطقی به مشاوران و متخصصانشان پولهای کلانی را پرداخت می کنند بلکه در کنار این پرداختهای زیاد به کارکنانشان هم پرداختهایی چندین برابری می دهند. جای دارد که کارفرمایان با دیدی روشن و درکی واقع بینانه مسأله را نگاه کنند و از دو طرف یعنی هم پولی که به مشاورانشان می دهند و هم پولی که به کارکنانشان می دهند به ایجاد و ارایه برنامه هایی مؤثر برای کاهش استرس اقدام کنند .

در رد توجیه و استدلال کارفرمایان می توان به لیست زیر اشاره کرد که در آن شرایطی را که مؤسسه NISOH با عنوان شرایطی که منجر به استرس در محل کار می شوند ذکر کرده است.

- خط مشی های استخدام.
- تهدیدات بستن یا تعطیلی کارخانه.
- خاتمه دادن به خدمت کارکنان.
- تعویض یا جابه جایی درباره موقعیت محل کار.
- خود کارکردن محل کار (اتوماسیون).
- بازآموزی.
- آهنگ کار که خیلی سریع وضع شده است.
- اضافه کاری اجباری بدون توجه به شرایط خانوادگی.

- گرانباری شغلی سنگین.
 - سرپرستان نژاد پرست یا جنسیت گرا.
 - سرپرستانی که بر سر کارگران داد می زنند یا آنها را اذیت می کنند.
 - ساعتهای طولانی کارکردن و وقفه های استراحت گهگاه یا نامعمول.
 - کار شیفتی که منجر به اختلال در بی خوابی و مشکلات خواب می گردد.
 - شغلهایی که از مهارتهای کارگران استفاده نمی کنند.
 - کارهای با وضعیت پر جنب و جوش و عادی که مفهومی ندارند و فاقد معنی هستند.
 - نداشتن کنترل روی کار و معنی نداشتن درونداد
 - ارتباط ضعیف با سرپرستان
 - فقدان خط مشی به طوریکه از لحاظ خانوادگی دوستانه باشد.
 - فقدان حمایت از سوی سرپرستان.
 - شرایط فیزیکی خطرناک (صدا، شلوغی، آلودگی هوا، سر و کار داشتن با ارباب رجوع خشمگین و عصبانی)
 - مشکلات ارگونومیکی (صندلیهای بد، خیره شدن به کامپیوتر برای 8 ساعت در روز)
 - حرکات تکراری (کار سخت و طاقت فرسا، تایپ کردن مداوم).
- (Rank File –ue , 2002,p : 3)

نگرش اتحادیه ها نسبت به استرس

شاید به سادگی بتوان گفت که نگرش اتحادیه ها درست نقطه مقابل نگرش کارفرمایان نسبت به استرس قرار دارد. اینجا اتحادیه های کارگران و خود کارگران و اعضای آنها معتقدند که این کار است که باعث ایجاد استرس می گردد نه چیز دیگری.

بسیاری از رهبران در جنبش کارگری ایالات متحده و اتحادیه ها به شدت نسبت به موضوعات و عوامل سازمانی کار از جمله گرانباری شغلی، آهنگ کار، امنیت شغلی ، خط مشی های نظارتی و آموزشی و روابط

کارکنان و وجود کارگران با دید منفی و نتایج سلامتی سازمانی نگران هستند. بحث های این رهبران روی استرس سازمانی، دلایل آن پیامدهای سلامتی مرتبط با آن و واکنش های سازمانی برای پیشگیری و حل استرس سازمانی درون صنایع منتخب و زمینه های شغلی متمرکز شده اند. تعدادی از اتحادیه ها پذیرفته اند که استرس شغلی یکی از عمده ترین رویداد اتفاقی مربوط به سلامتی محل کارهای دنیای جدیدی می باشد. استرس در محل کار در بسیاری از بیمارهای جسمی. سوء رفتارهای عصبی یا ضایع کردن مواد و وسایل¹ و مشکلات خانوادگی تجربه شده بوسیله میلیونها کارگر یقه سفید و یقه آبی مسئول شناخته می شود. کار یکی از بخشهای اصلی زندگی انسان می باشد. کار بیانگر نیاز اساسی بشر برای انجام دادن، خلق کردن، احساس رضایت و احساس معنی دار کردن زندگی می باشد. کار با دستمزد بخش مثبت و مهمی از زندگی ما می باشد. بنابراین زمانی که کار فرصت فرد برای استفاده از خلاقیت، هوش، استعداد و توانایی تصمیم گیری در انسان را انکار می کند منجر به استرس می گردد. (Le Grande, 1999, p: 3-4)

نگرش اتحادیه ها نسبت به مسأله استرس دید وسیع و جامعتری را نسبت به نگرش کارفرمایان شامل می شود. این نگرش با مفروضاتی درباره کار شروع می شود که بیان می کند کار در واقع تنها 8 یا 10 ساعت در یک روز نیست، کار در حکم هم نان و هم سرپناهی برای خانواده است و می تواند به معنی توانایی برای داشتن تعطیلات یا نداشتن تعطیلات تلقی گردد. تغییر در ساعتهای کار کردن به معنی تقلا کردن برای یافتن محلی برای نگهداری بچه ها، همچنین گرفتن مستخدمی برای مراقبت کردن از بچه هاست زمانی که از مدرسه برمی گردند. کار همه چیز را تحت تأثیر قرار می دهد و همچنین استرس در کار خانواده و سلامتی کارگر را تحت تأثیر قرار می دهد. همچنانکه ممکن است انتظار برود، اغلب مطالعات نشان می دهند که داشتن یک اتحادیه که به خوبی در این زمینه عمل کند یکی از مهمترین روشها و راههایی است که می توان از طریق آن بر استرس در محل کار غلبه کرد و یک اتحادیه به کارگران اهرمی می دهد تا به اغلب مواردی که توسط سازمانهای حرفه ای به عنوان شرایط استرس زا لیست شده اند غلبه کنند و از عهده دلایل واقعی استرس برآیند. بسیاری از قراردادهای شامل اظهار نظرهایی زبانی برای مثال این وظیفه با تعهد اخلاقی کارفرماست که یک محل کار سالم و ایمنی را برای کارگران فراهم کند، هستند. مشروط به رسمیت شناسی اتحادیه هاست که اتحادیه ها می تواند به عنوان تنها نماینده مذاکرات جمعی برای دستمزد،

¹ Substance abuse

ساعات کار و دیگر شرایط استخدام شناخته شوند . و تنها در چنین موقعیتی است که نماینده اتحادیه می تواند از شرایطی که می توانند منجر به آسیب یا صدمه به کارگر شوند شکایت کند (Rank File – ue , 2004,p : 4) .

می توان گفت که بسیاری از منابع استرس مرتبط با شغل دارای ویژگیهای متفاوتی هستند. آنها خیلی مبهم، نامعمول و فراگیر هستند. و به تنوعی از راهها و عوامل اتفاق می افتند. اعم از اینکه منبع استرس گرانباری نقش رو به افزایش، آهنگ کاری، اقدام انضباطی ناخواسته و غیر قابل پیش بینی از سوی سرپرست. عدم توانایی برای داشتن درونداد معنی دار در طراحی شغل، یا دریافت نکردن حمایت از سوی سرپرستان باشد، اینها همگی عواملی هستند که واکنش گریز یا دفع خطر را تحت تأثیر قرار می دهند. وقتی که علت‌های استرس را می توان مشخص یا شناسایی کرد، در این موقع آنها کوتاه مدت هستند و می توانند به وسیله مجموعه ی مشخصی از اقدامات و فعالیت ها پاسخ داده شوند. این بایستی به عنوان یک واکنش مثبت به استرس در نظر گرفته شود. علاوه بر این وقتی که منبع یا علت‌های استرس غیر قابل شناسایی و مشخص نباشند. بیش از حد، مکرر، تهدید کننده یا مداوم می شوند، در این حالت فرد را رنج می دهند و باعث بیماری و نشانه ای عدم سلامتی در فرد می گردند (Grande , 1999,p : 4-5) .

نظر اتحادیه ها نسبت به استرس درمحل کار به روشنی درست و منطقی است و هر کسی به سهولت می تواند آن را بپذیرد چرا که منطقی جلوه می کند. در واقع اتحادیه ها تنها در مورد ویژگیهای مشاغل و محیط فیزیکی و محیط کار و تجهیزات که منجر به استرس می گردند صحبت می کنند و چیزی زاید و غیر مرتبط را بیان نمی کنند. آنها وظیفه دارند از حقوق کارکنان شرکت ها و سازمانها دفاع کنند ، به ویژه زمانی که سلامتی آنها در خطر است. کارکنان هم به آنها اعتماد دارند و انتظار دارند در مواقع ضروری به داد آنها برسند .

نگرش NIOSH نسبت به استرس شغلی

قبل از هر چیز لازم است که موسسه ملی بهداشت و ایمنی شغلی (NIOSH) را بشناسیم.

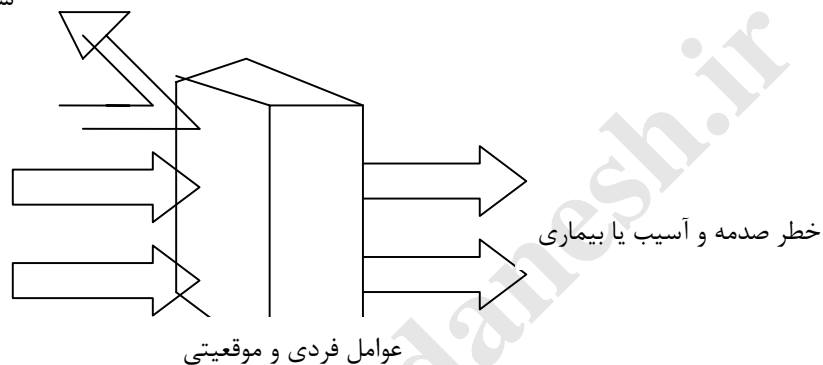
NIOSH در مراکز پیشگیری و کنترل بیماریها در بخش خدمات انسانی در ایالات متحده مستقر است. NIOSH یک موسسه ملی پیشقدم است که مسئول تحقیق در زمینه پیشگیری از بیماریها، مرگ و میر و آسیب های مرتبط با شغل می باشد. NIOSH و سازمانهای همکار او از صنعت، نیروی کار جامعه یا اجتماع سلامتی و حکومت در جستجوی تحقیق همکارانه برروی استرس محل کار و دیگر موضوعات ومسایل سازمانهای کار تحت نظر برنامه ی کار تحقیق شغلی ملی می باشد (Blosser ,1999,p : 2). این موسسه در تحقیقی جامع که در طی 30 سال صورت گرفته استرس شغلی را با نگاه وسیعی مورد بررسی قرار داده است.

براساس تحقیقات و تجارب ، NIOSH با این نگرش موافق است که شرایط کاری نقش اولیه و اساسی در ایجاد استرس شغلی بازی می کنند. علاوه بر این نقش عوامل فردی را نادیده نمی گیرد. براساس نظر NIOSH، درمعرض شرایط کاری پراسترس قرارگرفتن (که استرسور نامیده می شوند) می توانند تأثیر مستقیمی روی سلامتی و ایمنی کارگر داشته باشند. اما همچنانکه در بالا اشاره شد، عوامل موقعیتی و فردی می توانند در شدت بخشیدن و یا کاستن اثر استرس مداخله کنند. مواردی که عوامل موقعیتی و فردی می توانند به کاهش اثرات شرایط کاری پراسترس کمک کنند شامل موارد زیر هستند:

1. تعادل بین کار و زندگی شخصی
2. شبکه حمایتی از دوستان و همکاران
3. دیدگاه مثبت و آرام

مدل استرس شغلی NIOSH

شرایط کاری پر استرس



(NIOSH : 1999 : 6)

عوامل مؤثر در استرس

در صحبت از عوامل مؤثر در استرس می توان گفت که امروزه هر رویداد و تغییری چه در محل کار و چه در خانه و چه در اجتماع بر روی استرس و میزان آن تأثیر می گذارد. گاهی اوقات حتی شمارش عواملی که به استرس منجر می شوند کار دشواری است. اما در اینجا سعی می شود تا بیشتر عواملی را که به کار و سازمان مرتبط هستند و در ایجاد استرس نقش بسزایی دارند ذکر شوند.

ما در اینجا عوامل مؤثر در استرس را به چند دسته تقسیم می کنیم که شاید بتوان گفت که نمی توان آنها را از همدیگر جدا کرد ولی برای سهولت و فهم بیشتر ما آنها را در اینجا جدا می کنیم. دسته اول شامل استرسورهای نقش:

براساس نظر کان^۱ و دیگران (1964) و بهر^۲ (1987) استرسورهای نقش عبارتند از:

^۱ kan

^۲ beehr

ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، عدم بکارگیری مهارتها، نابسندگی منابع و عدم مشارکت

ابهام نقش: ابهام نقش در واقع نتیجه هم کمبود اطلاعات و هم عدم پیش بینی است. به این علت کانون توجه شخص قادر نیست انتظارات نقش را پیش بینی کند. (1 : Scheib : 2004).

تعارض نقش: زمانی اتفاق می افتد که دو پیام یا دو دستور نقش متناقض یا بیشتر به کانون توجه فرد فرستاده شوند که منجر به تعارض روانی و فردی می گردند.

گرانباری نقش: نوعی از تعارض نقش میان فرست است که به علت کمیت و تنوع گسترده و وسیع نقشهای متفاوت و مختلف مورد انتظار از کانون توجه فرد اتفاق می افتد. که می تواند به علت عدم کفایت منابع یا نابسندگی منابع و عدم بکارگیری مهارتها هم مرتبط باشد (همان منبع، 2).

دسته دوم شرایط کاری که منجر به استرس می گردند: شامل :

1. **عدم طراحی شغلی مناسب و فرصت خلاقیت:** گرانباری شغلی سنگین، وقفه های استراحت گهگاه، ساعتهای طولانی کارکردن و نوبت کاری و وظایف یکنواخت و پرتکاپو که دارای معنی درونی پایینی هستند. عدم استفاده از مهارتهای کارگر و احساس کمی کنترل بر روی کار.
2. **سبک مدیریت:** عدم مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، ارتباطات ضعیف در سازمان، عدم داشتن خط مشی از لحاظ خانوادگی دوستانه در سازمان.
3. **روابط بین فردی:** محیط اجتماعی ضعیف، عدم حمایت از سوی همکاران و سرپرستان.
4. **نقشهای کاری:** انتظارات شغلی نامشخص و متعارض، مسئولیت بسیار زیاد یا چند مسئولیت داشتن.
5. **نگرانیها یا دلمشغولیهای شغلی:** عدم امنیت شغلی، عدم فرصت برای رشد و پیشرفت، ترقی، ارتقاء، تغییرات سریع برای کارگرانی که آماده نیستند.

6. **شرایط محیطی:** شرایط کاری از لحاظ جسمی خطرناک و ناخوشایند، مانند سر و صدا،

شلوغی، آلودگی هوا و مشکلات ارگونومیکی (NIOSH , 1999 , p : 7)

اما در مطالعات موسسه ایمنی و بهداشت شغلی (NIOSH) شرایط کاری زیر از جمله موارد استرس زای شغلی مشخص شده اند که شامل:

خط مشی های استخدام، تهدید به تعطیلی یا بستن کارخانه، خاتمه دادن به خدمت، تعویض دوباره موقعیت محل کار، اتوماسیون یا خود کارسازی محل کار، بازآموزی، آهنگ کار که خیلی سریع وضع شده است، اضافه کاری اجباری بدون توجه به شرایط خانوادگی، سرپرستان نژادپرست یا جنسیت گرا، سرپرستانی که بر سر کارگران داد می زنند یا آنها را اذیت کنند. ساعتهای طولانی کارکردن، وقفه های استراحت گهگاه یا نامعمول، کار شیفتی، مجبور شدن برای تولید، معنی نداشتن درونداد یا نداشتن کنترل روی کار، ارتباط ضعیف با سرپرستان، فقدان حمایت از سوی سرپرستان، شرایط فیزیکی خطرناک و ناخوشایند (مانند صدا، شلوغی، آلودگی هوا، سر و کار داشتن با ارباب رجوع خشمگین)، مشکلات ارگونومی، حرکات تکراری. (Rank File- ue , 2002, p : 3)

مواردی که برشمرده شدند ممکن است همواره دلیل استرس شغلی نباشند بلکه اینها مواردی هستند که به طور بالقوه احتمال بالا بردن استرس را پیش می کشند. اگر چه تحقیقات نشان می دهد که اغلب این شرایط و موارد در استرس شغلی تأثیر دارند اما برای بررسی دقیق و علمی این مسأله و همچنین درک علت های اینکه این دلایل در استرس تأثیر می گذارند. نیازمند انجام تحقیقات بیشتری در این زمینه هستیم. ولی هر چه باشد کارگران سالیانه هزاران بار به علت چنین عوامل و مشکلاتی در محل کار به دادگاه شکایت می کنند و همواره دادگاهها به علت وجود این مسایل و مشکلات سازمانها و شرکتهای را به پرداخت جریمه هایی ملزم کرده اند. شاید علاوه بر موارد بالا بسیاری دلایل دیگر در استرس محل کار تأثیر داشته باشند که این عوامل نیز با انجام تحقیقات بیشتر قطعاً قابل شناسایی هستند. البته در اینجا سعی شده است که عوامل استرس زای شغلی از منظر ویژگیهای شغل و نقش بیشتر مورد صحبت قرار بگیرند .

نشانه ها و علائم استرس

اگر شخصی کتابی در زمینه استرس شغلی را ورق بزند و به قسمت نشانه ها و علائم استرس شغلی برسد در درجه اول تنها می توان گفت که برای یک لحظه هم که شده مات و مبهوت می شود و هنگامی که بیشتر فکر می کند احساس می کند که او را به بازی گرفته اند. اما همین فرد اگر به سر ریز شدگی و تداخل زندگی کاری با زندگی خانوادگی و شخصی فرد فکر کند قطعاً "متوجه خواهد شد که چندان هم عجیب و غریب نیست که این موارد را نشانه ها و علائم استرس بدانیم. البته در اینجا بحث برسر این است که هر فردی همواره و زمانی که چنین مشکلاتی دارد ناشی از استرس نیستند بلکه باید به این نکته هم توجه کرد که این علائم و نشانه ها می توانند نشانه های هشدار دهنده ای برای فرد باشند که هر آن ممکن است او را دچار استرس کنند. بیر و نیومن در سال 1978 ، 3 دسته از نشانه های استرس شغلی را نام برده اند.

نشانه های روانی¹: آن دسته از شکل‌های عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی های ناشی از استرس بروز می کنند. از جمله نارضایتی از شغل ، افسردگی، اضطراب، احساس ناکافی و انزوا و بی‌زاری .

1. **نشانه های جسمی²:** که مشکل‌تر قابل تشخیص اند زیرا در حالی که شرایط کاری معینی با بیماریها و ناراحتی های جسمانی معینی همراه هستند اما دشوار می توان فهمید که این ناخوشی ها تا چه اندازه معلول مشخص و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه های زندگی شخص هستند. مثلاً "سردرد کارگر ممکن است نتیجه استرس باشد یا مشکل خانوادگی باعث این استرس شده باشد. ولی عمده ترین بیماریهای جسمی مرتبط با استرس بیماری های قلبی – عروقی هستند که در تحقیقات تایید شده اند .

2. **نشانه های رفتاری³:** که به دو دسته تقسیم می شوند:

❖ نشانه هایی که می توان گفت به طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل هستند از جمله خودداری از کارکردن، مصرف الکل و دارو و پرخوری یا بی اشتهاپی و

¹ Psychological Symptoms

² Physical Symptoms

³ Behavioral Symptoms

❖ نشانه هایی که پیشامدش نسبت به تشکیلات و سازمان و غیره هستند مانند غیبت از کار، رها کردن شغل، افزایش حادثه و فقدان بهره وری. (رندال ، 1378، 38).

اما علاوه براین نشانه ها مطالعات موسسه ملی ایمنی و بهداشت شغلی (NIOSH) نشان می دهد که علایم و نشانه های زیر آثار هشدار دهنده اولیه استرس در محل کار هستند:

سردرد ، اختلال در خواب ، مشکل تمرکز اعصاب ، بدخلقی یا خشم کوتاه مدت ، تهوع ، عدم رضایت شغلی ، روحیه پایین ، اضطراب ، دردها و ناراحتی های ماهیچه ای، سوء مصرف الکل و دارو ، افسردگی و خشونت خانوادگی. (Rank File-us , 2002,p : 1)

همچنین براساس نظر کوپر (1986) استرس با عوامل مرتبط با کار مانند رضایت شغلی و گرایش به ترک شغل، عملکرد ضعیف، حوادث، رفتارهای خطرناک در محل کار و غیبت کاری ارتباط دارد (Quin L , 1998,p : 2).

استرس و بیماریها

در زمینه رابطه بین استرس و بیماریها و تأثیر استرس در بوجود آمدن بیماریها و حتی تشدید آنها مطالعات بسیار زیادی صورت گرفته . در طی این مطالعات مشخص شده که استرس با بعضی از بیماریها رابطه دارد و نیز با بعضی از بیماریها رابطه ندارد و یا در ایجاد آنها تأثیری ندارد.

براساس نظر پرو لنجد استرس می تواند منجر به مشکلات مربوط به سلامتی جسمی و روانی گردد. همچنین بنا به نظر بسیاری از محققین در این زمینه از جمله پین^۱، فرت^۲، کوزنز^۳ (1987)، کوکس^۴ (1993) و کوپر و پین (1988) استرس در بوجود آوردن طیف گسترده ای از بیماریها و رفتارها دست دارد (Guin L : 1998 : 2)

براساس مطالعه ای به نظر می رسد فشارهای شغلی در بسیاری از موارد زیر عامل اصلی باشند.

¹ Payne

² Frith

³ Cozens

⁴ Cox

- ❖ 30 درصد کارگران از دردهای کمر رنج می برند .
 - ❖ 28 درصد از استرس اظهار شکایت می کنند .
 - ❖ 20 درصد احساس خستگی می کنند .
 - ❖ 17 درصد دردهای ماهیچه ای یا عضلانی دارند .
 - ❖ 13 درصد سردرد دارند. در هر کدام از موارد بالا استرس شغلی می تواند به عنوان عاملی کمکی در کنار سایر عوامل قرار بگیرد (5 : 1999 : NIOSH) .
- همچنین براساس گزارشهای موسسه ملی ایمنی و بهداشت شغلی NIOSH ، مشکلات و بیماریهای زیر بوسیله استرس محل کار بوجود می آیند یا تشدید می شوند :
- | | |
|------------------------|--|
| فشار خون بالا | سکته قلبی |
| دیابت | بیماریهای قلبی |
| بیماریهای عفونی | اختلال در سیستم ایمنی بدن |
| بیماریهای قلبی - عروقی | آسم |
| خشونت خانوادگی | افسردگی شدید |
| رفتار خودکشی | اعتیاد به الکل (2 : 2002 : Rank File-us) |

علاوه بر موارد بالا تحقیقات به ما می گویند که استرس در بیماریهای زیر تأثیر دارد .

1. بیماریهای قلبی - عروقی: بسیاری از مطالعات بحث می کنند که شغلها از لحاظ روانی الزام آور که کنترل کمی به افراد بر روی فرآیند کار می دهند خطر ابتلا به بیماریهای قلبی - عروقی را افزایش می دهند (9 : 1999 : NIOSH) . بر اساس آمار بیش از 50 میلیون آمریکایی دارای فشار خون بالا هستند، و در 95 درصد موارد علت نامشخص است. فشار خون بالا یکی از دلایل عمده سکته و بیماریای قلبی است. در حالیکه تخمین های درصد بیماریهای قلبی امکان دارد به علت فشار شغلی بین مطالعات خیلی زیاد باشند. کاراسک و تئوریل¹ محاسبه کرده اند که بیش از 23 درصد از بیماریهای قلبی ممکن

¹ Theorell

است به طور بالقوه پیشگیری شوند و از بیش از 150 هزار مرگ و میر در آمریکا جلوگیری شود ، اگر ما سطح فشارهای شغلی با بیشترین فشار شغلی نسبت به متوسط فشار دیگر مشاغل را کاهش دهیم (Landsbergis : 1993 : 2) .

2. بیماریهای ماهیچه ای – اسکلتی¹ : براساس تحقیقات صورت گرفته توسط NIOSH و بسیاری از سازمانهای دیگر، این نکته به طور وسیعی مورد قبول واقع شده که استرس خطر گسترش و رشد بیماریهای ماهیچه ای – استخوانی کمر یا فوقانی را بالا می برد.

3. بیماریهای روانی : چندین مطالعه بحث می کنند که تفاوت ها در میزان مشکلات سلامتی روانی (مانند افسردگی و فرسودگی روانی) برای شغل های متفاوت تا اندازه ای به علت تفاوتها در میزان استرس هستند .

4. خودکشی، سرطان، اوسر و عملکرد ناقص سیستم ایمنی بدن: برخی مطالعات از رابطه بین شرایط کاری پر استرس و این مشکلات مربوط به سلامتی خبر می دهند اگر چه هنوز تحقیقات زیادتری لازم است تا در این زمینه نتیجه گیری قاطعی بدست آید . (NIOSH , 1999 ,p: 9) . هر چه باشد حداقل استرس در تشدید این بیماریها تأثیر دارد، حتی در این 4 مورد بالا تحقیقات به گونه ای مورد تأیید محققان قرار گرفته اند که نمی توان استرس را در ایجاد این بیماریها مؤثر ندانست . در کنار تمامی مسایل می توان گفت که با وجود مسایل و مشکلات وسیعی که انسانها امروزه با آن روبرو هستند و فشار روبه تزاید استرس بر روی زندگی افراد روز به روز تأثیر استرس و فشارهای زندگی در ایجاد چنین بیماریهایی بیشتر می گردد .

استرس و مسئله غیبت از کار

¹ Musculoskeletal

فردی که دچار استرس می گردد نیازمند استراحت می باشد. اگر این فرد کارگر یا کارمند سازمانی باشد مجبور به گرفتن مرخصی یا غیبت از کار می باشد. در تحقیقات وسیعی که در این زمینه صورت گرفته مشخص شده که درصد بالایی از غیبت های کاری ناشی از استرس بوده است.

برای مثال در مطالعه ای توسط ماتسون^۱ و ایوان ویچ^۲ (1987) دریافتند که استرس علت نیمی از تمام غیبت های کاری بوده است (Tuten , 2004,p : 28). تعداد روزهای از دست رفته کار که به دلایل مختلفی از دست می روند تأثیر بدی بر روی اقتصاد یک کشور می گذارند و اگر علاوه بر این به فرصتهای تولیدی که از دست می روند نگاهی بیندازیم این هزینه ها بسیار بالا هستند .

براساس همایشی از 800 هزار کارمند در 3 شرکت، تعداد کارکنانی که اظهار کرده اند به علت استرس از سال 1996 تا سال 2000 بیمار شده اند، 3 برابر شده اند. برآوردی حاکی از آن است که 1 میلیون کارگر روزانه به علت استرس سرکار حضور نمی یابند. موسسه اروپایی ایمنی و بهداشت افراد شاغل گزارش کرده که بیش از نیمی از 550 میلیون روز کاری که سالانه در آمریکا از دست می روند به دلایل کارگریزی ناشی از استرس شغلی می باشد. علاوه بر این مطالعات در مطالعه ای دیگر که 3 سال به طول انجامید و در سال 1997 توسط یک شرکت بزرگ صورت گرفته دریافت که 60 درصد از کارگرانی که غایب هستند، غیبت آنها به دلایل مشکلات روانی بوده که می تواند ناشی از استرس شغلی باشد (4 : p , 1999, NIOSH).

امروزه در کشورهای صنعتی غیبت از کار ناشی از استرس شغلی روز به روز در حال افزایش است و اگر این روند ادامه یابد شاید خط تولید زمانبندی شده را مختل کند. علاوه براین غیبت از کار غیر قابل پیش بینی برآورد شده که در شرکت های آمریکایی 602 دلار برای هر کارگر در سال هزینه در برداشته است (همان منبع، 4). کارکنان استرس زده بنا به دلیل اینکه اولاً " بتوانند از غیبت از کار به عنوان مکانیزمی برای غلبه بر استرس استفاده کنند و دوماً " بنا به دلایل مشکلات مرتبط با سلامتی و بیمار شدن و همچنین احساس خستگی به احتمال بیشتری از کار غیبت می کنند.

مطالعه ای که به تازگی در مجله آمریکایی ارتقای سلامتی منتشر شده دریافت که کارگرانی که استرس های بالایی تجربه می کنند دوبار بیشتر احتمال وجود دارد که بیش از 7 بار در طول سال از کار غیبت

¹ Malteson

² Ivancevich

کنند. (David lee, 1997,p : 1). اینها تنها یکی از اثرات استرس است، اگر مشکلات دیگر را در کنار هم بگذاریم متوجه عمق مسأله خواهیم شد.

استرس و خشونت و زورگویی در محل کار

براساس دو مطالعه ، ایالات متحده دارای بالاترین نرخ جرم خشونت نسبت به هر دولت صنعتی دیگر می باشد . به طور متوسط 20 کارگر هر هفته در ایالات متحده مرتکب قتل عمد می شوند. در واقع قتل دومین و مهمترین علت مرگ و میر در محل کار برای مردان و اصلی ترین دلیل برای مرگ و میر زنان در این کشور در محل کار است. 18 هزار جرم خشونت که منجر به مرگ نمی شوند مانند آزار و اذیت، ضرب و شتم همچنین هر هفته اتفاق می افتند، در حالی که شخص مضروب در حال کار کردن بوده است که این آمار در سال به میلیونها جرم می رسند. آمار احتمالا " بالاتر از این مقدار باشند چرا که بسیاری از افراد موارد را گزارش نکرده اند. شغل های پرمخاطره معینی مانند مأموران پلیس و رانندگان تاکسی به طور قابل قبولی میزان بالاتری از تهاجم هایی که منجر به مرگ می شوند یا تهاجم هایی که منجر به مرگ نمی شوند را دارا می باشند. (NIOSH , 1999,p : 3). همواره گفته شده که خشونت مسأله ای جدی و روبه تزایدی شده است. البته خشونت دلایل مختلفی دارد اما در بین این دلایل استرس نیز می تواند عامل مؤثری باشد چرا که افراد استرس زده که هیجان زده هم باشند احتمال بیشتری وجود دارد که دست به هر کاری بزنند. در مطالعه ای که توسط Northwestern National Life انجام گرفته نشان داده شده که کارگرانی که احساس خطر می کنند از سطح استرس مشابهی، همانند قربانیان واقعی خشونت رنج می برند. خشونت می تواند هم علت و هم نتیجه استرس باشد. خطر خشونت یا یک حادثه خشونت آمیز واقعی در محل کار می تواند استرس بسیار زیادی را به وجود بیاورد (Lee , 1997,p : 3).

اگر چه ریشه های خشونت نمی توانند به یک عامل ختم شوند، اما این نکته روشن است که استرس عامل مؤثر در ایجاد و شدت خشونت در بین کارگران است. این نکته بخصوص جایی که ناتوانی و عدم حمایت نقش اساسی در استرس فرد بازی می کند صحت دارد و هر چقدر افراد بیشتر احساس ضعف و ناتوانی کنند بیشتر احتمال وجود دارد به خشونت توسل بجویند.

علاوه بر خشونت، زورگویی یا قلدری^۱ از عوامل ایجاد استرس می باشد. زورگویی می تواند از سوی رؤساء و سرپرستان یا از سوی کارکنان و همکاران باشد. تحقیقات به وسیله دپارتمان بهداشت عمومی دانشگاه هاروارد در بوستون زیر نظر دکتر ایچیرو کاواچ^۲ نشان می دهد که از هر 10 کارگر یکی احساس قلدری یا ضعیف کشی از سوی رؤسایشان می کنند (BBC News , 2000,p : 2).

در هفتمین همایش سالانه روز کارگر در آمریکا که به شیوه تلفنی برای شرکت مارلین صورت گرفته بود نتایج زیر بدست آمده بودند:

❖ 19 درصد کارکنان گفته بودند که در سال گذشته آنها شاهد و یا نسبت به زورگویی - شفاهی یا جسمی - در محل کار مطلع بوده اند. در این مطالعه رابطه استرس با زورگویی بررسی شده بود که مشخص شد 46 درصد از افرادی که بیان کرده بودند از زورگویی در محل کار مطلع بوده اند، همچنین گفته بودند که اکثریت استرسشان از تقاضاهای محل کار ناشی شده اند. در مقایسه با 23 درصد از افرادی که گفته بودند از زورگویی در محل کار مطلع نبوده اند. با توجه به افرادی که از زورگویی در محل کار مطلع بودند تا آنهایی که نبودند: کسانی که مطلع بودند نمره های بالاتری (منفی) در مقیاس استرس محل کار TM گرفته بودند و همچنین به احتمال بیشتر عنوان کرده بودند که آنها امسال نسبت به سال قبل احساس فشار بیشتری در کارشان داشته اند.

بنا به گفته سومین رئیس شرکت مارلین آقای فرانک کن، زورگویی سلامتی کل محیط و محل کار را تحت تأثیر قرار می دهد جایی که زورگویی وجود دارد، کارگران استرس بالا، عصبانیت بالا، رضایت شغلی پایین و طرز تلقی های منفی تری گزارش می دهند (Interactive , 2001,p : 6).

با توجه به ارتباط زورگویی و خشونت با استرس، عصبانیت، رضایت شغلی، عملکرد و طرز تلقی افراد نسبت به سازمان و محیط کار لازم است که مدیران شرکت ها با زورگویی برخوردی جدی داشته باشند و فوراً برخورد کنند. همچنین از طریق تدوین استانداردهایی برای رفتار قابل قبول و - غیر قابل قبول - روشی غیر تهدید آمیز و مناسب و مؤثر برای گزارش بدرفتاری کارکنانشان بوجود بیاورند.

¹ Bulling

² Ickiro Kawach

استرس و عدم امنیت شغلی

امنیت شغلی موضوعی است که همواره از دغدغه های کارگران سازمانها به شمار می رفته است. اگر چه مسأله امنیت شغلی با ظهور سازمانهای مجازی و ورود به هزاره سوم کم کم معنی و اهمیت سابق خود را از دست می دهد اما امروزه همچنان به عنوان مسأله ای مهم برای اغلب کارگران در سرتاسر دنیا باقی مانده است. در کنار عدم امنیت شغلی موضوع قراردادهای فرعی، کار قراردادی بدون تضمین امنیت شغلی کارکنان را در فکر فرو برده است آنها فکر می کنند هر لحظه کارفرما ممکن است آنها را اخراج کند و در نتیجه آنطور که باید به کار دل نمی بندند و کارآیی خود را پایین می آورند و سازمانها غافل از این امر هستند. رشد در کار موقتی و غیر رسمی هم به عدم امنیت شغلی دامن زده و در چنین جوی فرد احساس تهدید می کند. به گونه ای که کارآیی سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد.

در گزارشی سخن از بالا رفتن استرس شغلی به علت عدم امنیت شغلی شده است. مطالعه ای دولتی در سال 1991 گزارش کرد که شغل های زیادی در سال 1990 نسبت به سالهای ما قبل آن در این ربع قرن اخیر از بین رفته اند و اینکه تعداد کارگرانی که به علت از دست دادن شغل نگران هستند بیشتر از آنهایی هستند که در دهه های گذشته مورد صحبت بوده اند. یک نظر سنجی هم در سال 2000 دریافت که تقریباً 50 درصد از کارگران نگران حفظ کردن شغل های شان به دلایل منطقی و مستدل هستند. در گزارش دیگر که در 10 سپتامبر 2001 منتشر شد بیان شده بود که بیش از 1 میلیون نفر آمریکایی شغل های شان را از دست داده اند و این رقم 83 درصد بیشتر از مجموعه کل از دست دادنهای شغل سال گذشته بود. این از دست دادنهای شغل زمانی قبل از فاجعه برجهای دوقلو به وقوع پیوسته بود، چیزی که بعد از آن و با وقوع این فاجعه به شکل استرس شغلی و عدم امنیت شغلی بسیاری از کارگران اضافه شده بود. از آن هنگام ما شاهد ورشکستگیهای شرکت انرون¹ و موج جزر و مدی آن و بازتاب هایی که در دیگر شرکت های کارگران داشت بودیم. اینها نگرانیهایی هستند که درست بالای سر کوه یخ شناور می باشند، همچنانکه بی قانونیهای حسابداری با ماهیتی مشابه ممکن است نشانه سقوط ناگهانی دیگر سازمانهای بزرگ باشند که به

¹ Ehton

طور گسترده ای وانمود شده است که در یک وضعیت مالی محکمی قرار دارند. مطالعه ای دیگر در سال 1998 گزارش داد که تغییرات سریع در نیروی کار، منجر به نرخ بیکاری سرسام آور 10 درصدی در اتحادیه اروپا و نرخ بالای شکایت های استرس شغلی شده است (NIOSH, 1999, p: 4-5). اگر چه ممکن است گفته شود که با از دست دادن شغلها ما هر ساله شغلهای جدیدتری ایجاد کرده ایم، ولی به علت عادت به شغل و نیز نیاز به کسب مهارت های جدید از دست دادن شغل منجر به استرس می گردد.

استرس و ادعای جبران خسارت و اقامه دعوی

ادعاهای مرتبط با استرس هر روز به سرعت در حال تزايد هستند. موسسه جبران خسارت کارکنان کالیفرنیا¹ گزارش می دهد که تعداد ادعاهای جبران خسارت کارکنان برای استرس روانی تقریباً 700 درصد بین سالهای 1979 تا 1988 افزایش یافته اند. از هر 10 ادعای جبران خسارت 9 مورد منجر به دریافت مزایای جبران خسارت شده اند. فشارهای شغلی تقریباً از هر 10 مورد ادعای جبران خسارت 7 مورد را شامل می شوند. براساس نظر موسسه جبران خسارت کارکنان کالیفرنیا CWCI میانگین ادعاهای جبران خسارت از سال 1985 تا کنون براساس نظر دفتر مطالعات شاخص کار 1000 درصد افزایش یافته اند (Lee, 1997, p: 2). به نظر می رسد در کنار ادعای جبران خسارت، اقامه دعوی بر علیه شرکت ها و سازمانها از سوی کارکنانشان به طور شکل جدی تری درآمده است. اما چرا کارکنان از شرکت ها شکایت می کنند؟ در پاسخ می توان گفت که اگر شرکتی مشکلات مربوط به استرس را سرپوش بگذارد تا اینکه آنها را به طور روشن و با صراحت بیان کند احتمال بیشتری برای اقامه دعوی از سوی کارکنان وجود دارد. اقامه دعوی به طور فزاینده ای یکی از شایع ترین اتفاقات بین روابط کارفرما و کارگر شده است. در جامعه دایما¹ شاکی و گله مند ما، بسیاری از سازمانها از ترس اینکه با بیان استرس کارکنان ممکن است زمینه ای برای اقامه دعوی کارکنان فراهم کند، از شناسایی و مشخص کردن و بیان استرس کارکنان رویگردان هستند. مسأله قابل درک است که این دید بیش از آنکه مؤثر باشد یک تأثیر منفی به وجود می آورد. دکتر استیسی

¹ California Workers Compensation Institute (CWCI)

موران^۱ نویسنده مشترک گزارش جالب شرکت بیمه پاول فایر و مارلین^۲ در گزارش فنی در مورد کارگران آمریکایی علت فشار و استرس این مطلب را ذکر می کند که کشف استرسورهای مرتبط با شغل و ارتباط آنها به طرز قابل توجهی بهترین اقدام برای سازمانهاست. اگر یک سازمانی از مشکلات مرتبط با استرس غافل باشد تا اینکه آن مشکلات را صراحتاً و بی پرده بیان کند احتمال بیشتری برای اقامه دعوی از سوی کارکنان آن شرکت وجود دارد (Lee , 1997,p : 1-2).

استرس و هزینه های آن

از دیگر موارد قابل قبول در مورد استرس، هزینه های ناشی از آن است خواه این هزینه ها در مورد بیماریها و مراقبت های پزشکی باشند که سازمانها ملزم هستند برای کارکنان استرس زده شان فراهم کند ، خواه در مورد حوادث، اعتیاد به الکل، آسیب و صدمات کاری، غیبت از کار، ادعای جبران خسارت، هزینه های جایگزینی کارکنان و اقامه دعوی باشند. در هر کدام از موارد بالا سازمانها و شرکتهای سالیانه میلیاردها دلار هزینه می کنند و یا به نحوی از دست می دهند .

برای مثال اگر به خسارت ناشی از فشار روانی و مقایسه آن با خسارت ناشی از اعتصابات کارکنان نظری بیندازیم متوجه عمق ماجرا خواهیم شد. براساس نظر تیلور (1974) هزینه های مالی ناشی از فشار روانی بیشتر از هزینه های خسارت مربوط به اعتصاب کارکنان بوده است. چنانچه در سال 1973 تنها در انگلستان 4 میلیون روز کاری به دلیل بیماری روحی، روانی و فشار روانی و انواع سردردها به هدر رفت در حالی که این رقم 3 برابر روزهایی بود که به خاطر اعتصاب یا سایر فعالیتهای مشابه تعطیل شده است (کوپر، 1373، 67).

علاوه براین، پرهزینه ترین مواردی که بی ارتباط با استرس هم نیست حوادث هستند. فهرستی که Liberty Mutual ارایه داده نشان می دهد که هزینه مستقیم حوادث محل کار 38/7 بلیون دلار در سال 1998 برآورد شده است (Anqevine , 2001,p : 1).

¹ Stacy Moran

² Paul Fire & Marline Insurance Company

در سوئیس، هزینه های مستقیم استرس در سال 2000 در حدود 2/6 میلیارد دلار برآورد شده اند. در ایالات متحده هم بیش از نیمی از 550 میلیون روز کاری که هر ساله به علت غیبت کارکنان از دست می رود به استرس مرتبط هستند. در کشور استرالیا هم معاون فدرال وزیر روابط صنعتی هزینه های استرس شغلی را در حدود 22 میلیون دلار تخمین زده و همچنین در سال 99 - 1998 چیزی نزدیک به 42 میلیون دلار به ادعای جبران خسارت مرتبط با استرس پول پرداخت شده است (Mureau , 2000,p : 4). در کنار حوادث، اقامه دعوی، جبران خسارت مسأله حادثی که وجود دارد هزینه های پزشکی مستقیم و غیر مستقیم می باشند که نقش استرس در آنها انکار نشدنی است.

همواره گفته می شود که اغلب سازمانها از اینکه هر ساله استرس کارکنان چه اندازه به آنها ضرری می رساند دیدگاه روشن و درستی ندارند. در یک مطالعه که در سال 1990 توسط شرکت پرنیسون¹ و ان جی² و شرکت فرستر هیگنز³ انجام گرفت نشان داد که هزینه های کمکهای پزشکی شرکت ها 45 درصد از متوسط هزینه های سود ماقبل مالیات را تشکیل می دهند. در نتیجه تحقیقات مشخص شده که استرس با 60 تا 90 درصد مشکلات پزشکی ارتباط دارد. پس شرکتها نمی توانند با داشتن این وضع مالی از هزینه های بالای مراقبتی - بهداشتی که ناشی از استرس هستند غفلت کنند. اگر چه در تحقیقات به رابطه بین استرس و هزینه های مراقبت پزشکی توجه قابل ملاحظه ای شده، اما این هزینه ها برحسب قیمت واقعی خیلی بیشتر از هزینه های صرف مراقبتهای پزشکی هستند. مطالعات همچنین حاکی از رابطه بین استرس و هزینه های کسب و کار می باشد (Lee , 1997,p : 1).

اگر چه نمی توان مشخص کرد که استرس چقدر پرهزینه است. اما برای رسیدن به درک و شناختی کامل از مسأله ما نیازمند آن هستیم که در این زمینه تحقیقات بیشتری را انجام دهیم. به آمارهای زیر توجه کنید:

❖ شرکت زیراکس برآورد کرده که گردش کار 1 تا 1/5 میلیون دلار برای جایگزین کردن یک

مدیر عامل ارشد برای آنها هزینه در بردارد.

❖ هزینه متوسط جایگزین کردن روزانه کارگران بین 3 تا 13 هزار دلار است.

¹ Princeton

² NJ

³ Foster Higgins

❖ 60 تا 80 درصد حوادث در محل کار و شغل ناشی از استرس هستند مانند حوادث

شرکتهایی مانند اکسون والدرز و سری مایل ایسلند .

❖ در کالیفرنیا میزان خسارتی که کارکنان برای استرس مطالعه کرده اند تقریباً " در 8 سال

700 درصد افزایش داشته و 90 درصد این افراد موفق به دریافت پولی با میانگین 15 هزار

دلار شده اند در حالیکه متوسط مالی آن 3420 دلار است .

افزایش های میزان دوبرابری در مبالغ جبران خسارت کارکنان در نتیجه استرس روانی ادعا شده تهدیدی برای ورشکستگی بعضی از شرکتها در چندین ایالات شده است. دادگاهی در نیویورک حکمی نزدیک به 6 میلیون دلار در سال 1996 برای 3 زن به علت آسیب های ناشی از استرس مکرر که ادعا شده بود به علت عیب دستگاه کامپیوتر بوده است صادر کرده بود.

در سال 1987 در ایالات کالیفرنیا، تقریباً " 1 میلیارد دلار به تنهایی برای مخارج قانونی و پزشکی کارکنان هزینه شده که این هزینه بیشتر از کل هزینه هایی است که در اغلب ایالت های آمریکا به طور واقعی صرف کرده اند (NIOSH , 1999,p : 6) .

استرس و رابطه آن با حقوق، مقاومت در برابر تغییر، اشتباهات در قضاوت و

تصمیم گیری، رضایت، شکایت و جابجایی:

رابطه بین استرس و حقوق کارکنان به نظر می رسد مسأله پیچیده و بغرنجی باشد. البته انتظار می رود که بین شغل های استرس زا و شغل هایی که استرس کمتری دارند تفاوت حقوق و دستمزد دیده شود و به نظر می رسد در اغلب موارد چنین تفاوت هایی اعمال شده اند.

نتایج در مطالعه کوپر و برگ (1995) نشان داد که حقوق نسبتاً " پایین یک منبع استرس زا مرتبط با شغل است. این یافته ها با یافته های گروت وان دان برینگ (1998) مشابه هستند. جایی که آنها دریافتند که کارگرانی که به طور نسبی حقوق بیشتری می گیرند یعنی کسانی که دستمزدی بیش از دستمزد مورد انتظار دریافت کرده اند، در کارشان بیشتر راضی هستند. اگر ما این یافته ها را با هم ترکیب

کنیم این نکته آشکاری می گردد که از یک طرف پرداخت نسبتاً^۱ پایین یک منبع استرس زا است و از طرف دیگر ممکن است بپذیریم که کارگرانی که شغل استرس زا دارند به جبران خسارت اضافی نیاز دارند (Groot , 1999,p : 102).

همواره یکی از دغدغه های مدیران شرکت ها مقاومت کارکنان در برابر تغییرات بوده است. در ایجاد تغییر چون بحث پیش آمدن وضعیت و شرایط جدید و ایجاد استفاده از تکنولوژی جدید و یا روشهای تولید می باشد همواره مقاومتی از سوی کارکنان نسبت به ایجاد تغییر دیده می شود.

تحقیقات نشان می دهد که استرس همچنین با ترس از تازه بودن یا تازگی مرتبط است - ترس از هر چیز ساده و بدیع. ما این نکته را هر روزه در سازمانها می بینیم که همچنانکه افراد بیشتر استرس زده می شوند، تازگی و ماشه های متفاوت ترس برانگیز هستند. هر ساله برای ایجاد تغییرات سازمانی میلیونها دلار به هدر می رود، چرا که این تغییرات منجر به خرابکاری یا کارشکنی، همچنین منجر به تأخیر اجرای برنامه ها از طریق این مقاومت درونی و ذاتی نسبت به تغییرات و امور و چیزهای بدیع و تازه بوسیله استرس می شوند (Lee , 1997,p : 4).

همچنین استرس می تواند رضایت شغلی و احساس کنترل را تحت تأثیر قرار دهد در مطالعات ثابت شده که:

❖ افرادی که دارای رضایت شغلی بالایی هستند تعدادی از پیامدهای زیان بخش استرس را تحمل می کنند.

❖ افراد با سطح بالای عدم رضایت شغلی پیامدهای زیان بخش مرتبط با استرس قابل توجهی را نشان می دهند.

❖ استرس مرتبط با مانع به ناکامی و رضایت پایین می انجامد (Life tour , 2003,p: 1).

شاید شکایات مکرر کارکنان از وجود مشکلات سازمانی به استرس کارکنان هم مرتبط باشند. در واقع زمانی که کارکنان استرس بالاتری دارند نسبت به وجود مشکلات شکایات بیشتری می کنند تا زمانی که استرس کمتری دارند. آنها زمانی که استرس زده هستند از هر مشکلی شاکی هستند. روبر روزن^۱ درباره ارتباط بین جوسازمانی، استرس شغلی و شکایات کارکنان در شرکت healthy نکات جالبی را بیان می کند. روزن

^۱ Rober Rosen

داستان یک مدیر شیرینی پزی safe way ، که متوسط شکایات کارکنان در طی یکسال در بخش او بین 75 تا 80 مورد بودند را تعریف می کند. از طریق آرایه یک سبک مدیریتی امینانه و ایجاد محیطی بسیار متفاوت از ماقبل در محل کار، او دید که شکایت کارکنان تنها به یک مورد در یک دوره پنج ساله کاهش یافتند. تأثیر یک شکایت برای کارگر و کارفرما بیش از آن چیزی است که تصور می شود. به طور متوسط، هر شکایت در حوزه کاری به طور تقریبی به 80 ساعت تولید پایین ناشی از درخواست شکایت کارگر و همکاران به علت مشکلات روحی، منجر می شود (Lee, 1997 , p: 2).

علاوه بر این زمانی که افراد تحت استرس هستند، آنها فکر و ذهن خود را به مسایلی که آنها را به دردسر و نگرانی انداخته اند معطوف می کنند. استرس همچنین باعث ایجاد توجه محدود به مسایل و همچنین ایجاد یک نوع بینش یا تصور خلاء فکر کردن¹ می شود. این تصور کارکنان استرس زده را بیشتر برای درک نکردن نشانه های محیطی و اطلاعات مورد نیاز برای گرفتن تصمیمات مؤثر و محتاطانه مستعد می کند. استرس همچنین فرآیند تفکر را کند می کند. و این امر ناشی از مصرف مسکن های با خاصیت آندروفین است که تحت شرایط استرس زا افراد مصرف می شوند و در بدن افراد اثر این داروها پخش می گردد در نتیجه ایجاد این حالت در فردی می تواند منجر به اشتباهات پرهزینه و بعضی اوقات تهدیدی برای زندگی خود فرد بشوند (Lee , 1997, p: 3).

جابجایی کارکنان بر اثر استرس و همچنین هزینه های ناشی از آن نیز از مواردی هستند که در تحقیقات مورد بررسی قرار گرفته اند.

ماتون و ایوان ویچ (1987) دریافتند که استرس علت نیمی از تمام غیبت های از کار و $\frac{1}{4}$

تمام جابجاییهای داوطلبانه هستند (Tuten , 2004, p: 28).

علاوه بر این گفته می شود جابجایی 40 درصد از کارکنان، جابجایی ناشی از استرس است، براساس مطالعه ای که توسط دفتر مطالعات ملی امریکا انجام گرفته است. زمانیکه شرکتها به هزینه های تولید کم، آموزش کارکنان جدید و استخدام توجه کنند درک خواهند کرد که استرس ناشی از جابه جایی شغل یک مشکل بسیار پرهزینه ای است. در مثال قبلی تلاش مدیر شیرینی پزی safe way ، در ایجاد یک جو

¹ Tunnel Vision

دوستانه تر با کارکنان، به کاهش جابه جایی در سطح 100 درصدی در بعضی مشاغل به یک متوسط جابه جایی 10 درصدی تبدیل شد (Lee, 1997, p: 2).

استرس و عملکرد

شاید اولین تحقیقاتی که در زمینه استرس و سازمانها صورت گرفته باشند به بحث عملکرد و تاثیر استرس بر روی عملکرد بر می گردند. در واقعیت، این نکته به خوبی روشن است که استرس می تواند هم عملکرد را تحت تاثیر قرار دهد و هم می تواند باعث کاهش یا افزایش عملکرد گردد. همواره گفته شده که سطح متوسطی از استرس لازمه زندگی است برای عملکرد نیز وضع به این منوال است که عملکرد بهتر نیازمند کمی وجود استرس است اما هنگامی که از این حد استرس فراتر می رود روی عملکرد اثر منفی می گذارد. سالیوان و باگت¹ (1992) 4 سناریوی ممکن در رابطه با استرس و عملکرد را بررسی کرده اند.

1. استرس ممکن است عملکرد را افزایش دهد
2. استرس ممکن است عملکرد را کاهش دهد
3. استرس ممکن است هیچ تاثیری روی عملکرد نداشته باشد
4. رابطه بین استرس و عملکرد معرف یک منحنی معکوس² است

یافته های آنها از رابطه منفی بین عملکرد و استرس حمایت کردند و آنها با بیان این گفته نتیجه گیری کردند که کاهش قابل ملاحظه ای به علت تأثیرات استرس روی پیامدهای مهم از جمله رضایت شغلی و عملکرد وجود دارد. نتایج یک مطالعه فرا تجزیه و تحلیلی³ بوسیله توبر و کولینز⁴ (2000) وجود رابطه منفی بین ابهام نقش و تعارض نقش با عملکرد را بیشتر تأیید کرد. احتمال اینکه استرس دارای هیچ گونه تأثیری بر روی عملکرد افراد نباشد دارای حمایت تجربی ناچیزی است. بعضی محققان مانند رابین ویتز و

¹ Sullivan and Bag hat

² Inverted - U

³ meta - analysis

⁴ Tubre and Collins

استومف^۱ (1987) بحث می کنند که یک رابطه مثبتی بین استرس و عملکرد وجود دارد. این در حالی است که تاریخچه این موضوع شواهد و مدارک قوی تری از وجود رابطه منفی بین آن دو را ارائه می کند (Tuten , 2004,p : 27).

علاوه بر موارد بالا براون و پیترسون^۲ (1993) در مطالعه اخیرشان به همبستگی 36٪- بین عملکرد شغلی و ابهام نقش به عنوان یکی از استرسورهای شغلی رسیدند. همچنین در مطالعه ای دیگر توسط سینچ^۳، گلوکسبی و رودز^۴ به همبستگی 9٪- بین گرانباری شغل و عملکرد دست یافتند (Jaqdip,1998,p : 3).

در نتیجه می توان گفت که شواهد و مدارک بیشتر و قوی تری وجود دارد که از وجود رابطه منفی بین عملکرد شغلی و استرس حکایت می کنند. اگر چه گفته می شود که سطح کمی از استرس منجر به عملکرد شغلی خوب می گردد اما اینکه استرس در عملکرد شغلی تأثیر دارد جای هیچ گونه شک و شبهه نیست.

استرس و نقش آزار و اذیت جنسیتی، نظارت الکترونیکی، فرهنگ و کار بیش از حد

در ایجاد آن

قبل از هر چیزی لازم است آزار و اذیت جنسیتی را بشناسیم. پتروسلی^۵ و رپا^۶ (1994) و دانشگاه بوستوانا^۷ (2000) در تعریف آزار و اذیت جنسیتی می گویند اشاره به هر گونه اظهار علاقه یا طرز برخورد جنسیتی، جسمی یا لفظی مکرر یا جدید اما بدون درخواست و ناخوشایند در محل کار است که ایجاد کننده یک محیط کاری ناخوشایند، زننده، خشونت زا و تهدید کننده است. در دیگر موارد به نظر دانشگاه بوستوانا (2000) می تواند به شکلهای اظهار نظرهای از لحاظ جنسیتی تبعیض کننده و تحقیر کننده از جمله: نگرشهای از لحاظ جنسیتی وسوسه آمیز، برخوردهای جسمی ناخواسته و لمس کردن غیرضروری،

¹ Rabinowitz and Stumpf

² Brown and Peterson

³ Singh

⁴ Goolsby and Rhoads

⁵ Petrocelli

⁶ Repa

⁷ Bostsawana University

هدیه یا دعوت‌های مشکوک و مضنون، تقاضا یا درخواست های واقعی برای ارتباط جنسی، نمایش و نشان دادن عکس های غیر اخلاقی یا وسوسه انگیز در محل کار را شامل می گردد. این موارد دریافت کننده را سبک می کنند، می رنجانند، ناراحت می کنند. تحقیر می کنند و زننده و ناخوشایند در نظر گرفته می شوند (Ossrea, 2004,p: 2).

آزار و اذیت جنسیتی ممکن است فرد را برای انجام شغل دچار مشکل کند، او را استرس زده کند، به دورنماها و امنیت شغلی او آسیب برساند که این نتیجه هم بر روی استرس فرد تأثیر می گذارد. تحقیقات نشان می دهد که صدا زدن اسم و لمس کردن بی مورد از دیگر اشکال آزار و اذیت جنسیتی در شغل استرس زا تر هستند (NIOSH , 1999,p: 2).

حداقل 6 میلیون آمریکایی به طور الکترونیکی در سال 1987 تحت نظارت قرار گرفته اند . این رقم انتظار می رود که زیادتر نیز بشود. به عنوان بخشی از توافق سال 1992 از یک طرح دعوی کارگران ارتباطات آمریکا¹، نورترن تله کام² با ممنوع کردن نظارت‌های الکترونیکی و ویدیویی و کامپیوتری و رای مخفی موافقت کرد. این توافق در پی انتشار نتایج یک مطالعه بود که ادعا می کرد کارگران تحت نظر دارای نرخ بالایی از فشارهای روانی هستند. مطالعه دیگر از شرق ایالات متحده به وسیله NIOSH نشان داد که استرس به علت نظارت یا پاییدن از نزدیک، استرس از دست دادن شغل، فشارهای شغلی رو به افزایش و فرصت تصمیم گیری شغلی پایین به بروز آسیب ها و صدمات حتی هنگامیکه تجهیزات و وسایل مناسب تر و بهتری مورد استفاده قرار می گیرند کمک می کند. نظارت الکترونیکی اغلب برای تنبیه کردن نه برای پاداش دادن بکار رفته است و برای مثال برای در ملاء عام قرار دادن نتایج بوده که مدیران بیشتر به آن متکی هستند و تأکیدی روی کمیت به جای کیفیت بوجود آورده است. علاوه براین اتحادیه ها نشان داده اند که جایگزینهای مؤثری برای نظارت الکترونیکی وجود دارند. برای مثال همگام با اعتصاب کارگران ارتباطات آمریکا مدیریت AT & T ارزیابی فردی و پاییدن های مخفی را کنار گذاشتند (Lands bergis , 1993,p: 4).

¹ Communication Workers of America

² Northern Telecom

در زمینه فرهنگ و استرس باید به این نکته اشاره کرد که نگاه مدیریت و مدیران عالی سازمانها نسبت به استرس بایستی عوض شود و تغییر عمده ای در فرهنگ سازمان و در بین کارفرمایان برای غلبه کردن بر استرس بوجود آید. پروفیسور کری کوپر¹ متخصص استرس شغلی در انستیتو علم و تکنولوژی دانشگاه منچستر می گوید که تغییر عمده ای در فرهنگ سازمان در بین کارفرمایان برای غلبه کردن بر استرس مرتبط با کار مورد نیاز شده است. او اشاره می کند که امروزه مدارک و شواهدی وجود دارند که بیان کننده این مطلب هستند که استرس محل کار تأثیر مهمی روی سلامتی افراد دارد. در انگلستان کارگرانی که به طور فزاینده ای دارای ساعتهای کاری طولانی، گرانباری شغلی سنگین، روسای مستبد و خودکار و تعادلی ناهنجار بین کار و خانواده هستند. تمامی اینها به سطح استرس در حال رشدی کمک کرده اند

(2 : p, 2000, BBC News).

برای کاهش استرس شاید مدیریت راهی جز تغییر فرهنگ سازمان و خلق نگرشی نو در ارتباط با استرس شغلی و راههای غلبه بر آن، کاهش ساعتهای کاری، کاستن از شدت کار و ارایه سبکی همکارانه نداشته باشد. در کنار این مسایل شاید کار سخت تر و شدیدتر و طولانی تر تأثیر به مراتب بیشتری در ایجاد استرس داشته باشد.

براساس نظر سنجی های لوئیز هاریس² ساعتهای کاری در طول هفته نسبت به سال 1973، 15 درصد افزایش نشان می دهند. این در حالی است که ساعتهای اوقات فراغت 37 درصد کاهش نشان می دهند. همچنین تحقیق توسط موسسه کار و خانواده در آمریکا دریافت که 13 درصد آمریکاییها دارای شغل دومی نیز هستند (2 : p, 1999, Blosser). امروزه عنوان می شود که کار زیاد و ساعتهای طولانی کارکردن با پدیده ای به نام « دق دل سر کسی خالی کردن » ارتباط دارند.

براساس مطالعه ای از سازمان بین المللی کار، آمریکاییها به طور مساوی 4 ساعت بیشتر در هفته در سال 2000 در مقایسه با 10 سال ماقبل کار کرده اند. ژاپن تا حدود سالهای 1995 در این زمینه رکورد دار بود اما اکنون آمریکاییها تقریباً "یک ماه بیشتر از ژاپنی ها و 3 ماه بیشتر از آلمانیها در سال کار می کنند. آنها همچنین سخت تر کار می کنند (3 : p, 1999, NIOSH). تأثیر استرس و کار زیاد و سخت و طولانی به

¹ Cary Cooper

² Louis Harris

اینجا ختم نمی گردد چرا که در کشوری مانند ژاپن ما با پدیده ای به نام Karoshi – مرگ به علت کار بیش از حد – مواجه هستیم که امروزه به عنوان مسأله ای جدی هنوز هم ادامه دارد (Mureuu , 2000,p : 1)

برای رفع این مشکل ما چاره ای جز اینکه کم تر کار کنیم، یواش تر کار کنیم، اوقات فراغتمان را زیاد تر کنیم، حلقه های دوستی با فامیل و دوستانمان را گسترش دهیم و به کار به عنوان پدیده ای برای سلامتی نگاه کنیم نداریم.

1. استرسورهای نقش

یکی از فرضیات تحقیق بررسی تأثیر ویژگیهای نقش در میزان استرس در واحدهای کم حادثه و پرحادثه می باشد که به بررسی ویژگیهای نقش و همچنین بررسی تک تک ویژگیهای نقش می پردازیم. در این قسمت ما به بررسی و توضیح درباره هر کدام از استرسورهای نقش می پردازیم قبل از هر چیز بنا به نظر متخصصان در این زمینه آنها را مشخص می کنیم. پس هر کدام را در یک بخش جداگانه بررسی می کنیم. براساس نظر کان و دیگران (1964)، بهر¹ (1987) استرسورهای نقش عبارتند از:

- ابهام نقش
- تعارض نقش
- گرانباری نقش
- عدم بکارگیری مهارتها
- نابسندگی منابع
- عدم مشارکت (Scheib , 2004,p : 2)
- فرنچ و کاپلان² (1973) معتقدند که این استرسورها عبارتند از:
- گرانباری کمی

¹ Beehr

² French & Caplan

- گرانباری کیفی

- کم باری نقش

- تعارض نقش

- ابهام نقش (Carlisle , 2003 ,p: 3-4)

ما در این تحقیق به علت اینکه حجم کار زیاد نشود و هم استرسورهای مرتبط با نقش

بررسی شوند 4 مورد از این استرسورهای نقش را توضیح خواهیم داد .

1-1 تعارض نقش¹

قبل از هر چیز بایستی تعارض نقش را شناخت و بدانیم که تعارض نقش یعنی چه و چه مواقعی تعارض نقش پیش می آید. در تعریف تعارض نقش آورده اند که: تعارض نقش زمانی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزامهای شغلی با پذیرش مجموعه ای دیگر از الزامهای شغلی مغایر و یا به کل ناممکن باشد (رندال، 1378، 76).

در تعریف دیگری آمده که زمانی که افراد در نقش های کاری خاصی بوسیله تقاضاهای متعارض یا انجام دادن کارها و اموری که آنها نمی خواهند انجام دهند و یا فکر نمی کنند که بخشی از شرح شغلشان باشد تعارض داشته باشند تعارض نقش وجود دارد (Carlisle , 2003 ,p : 4).

زمانی که بین تقاضاهای شغل و معیارهای شخصی کارکنان تفاوت کامل یا تناقض وجود دارد تعارض نقش اتفاق می افتد (Life Tour , 2003 ,p: 4).

واقعیت این است که تعارض نقش به هر شیوه ای که تعریف شود تنها از وجود تقاضاهای شغلی متعارض یا مغایر هم و یا انجام وظایف متناقض و همچنین انتظارات متناقض و ناسازگاری که از کارکنان می رود خبر می دهد. اگر چه تعاریف بسیار متفاوتی از تعارض نقش وجود دارد ولی در اینجا بیشتر تأکید روی این نکته است که هنگامی که دارنده شغل و انجام دهنده نقش انجام یک سری الزامهای شغلی را مغایر با مجموعه ای دیگر بداند تعارض نقش پیش می آید.

¹ Role Con Flict

به نظر کان و دیگران (1964) علت ابهام نقش، و فشارهای نقش عبارتند از:

1. نقشها در سازمانهای در حال تغییر
2. نقشهایی که تفاوتهای قابل ملاحظه ای در انتظارات در بین اعضای مجموعه نقش دارند.
3. نقشهایی که نیازمند راه حل‌های خلاقانه و ابتکاری برای مشکلات پیچیده هستند.
4. نقشهایی که نیازمند هماهنگی در بین سرحدات سازمانی یا بخشی هستند.
5. نقشهایی که متصدیان آنها به بیش از یک ناظر یا سرپرست پاسخگو هستند.
6. نقشهایی که نیازمند نظارت دیگران هستند (Chambers , 1998 , p: 2)

اگر چه تاریخچه ابهام نقش و تعارض نقش به ما می گویند که این دو دارای علت های متفاوتی هستند، بنابر این بایستی دارای راه حل‌های متفاوتی نیز باشند. نوع خدماتی که یک سازمان ارائه می کند ممکن است سطح تعارض و ابهام را تحت تأثیر قرار دهد. براساس نظر روگرز¹ و مولنار² (1976) سازمانهایی که خدمات انسانی عرضه می کنند گرایش دارند که تعداد بیشتری از متخصصین را نسبت به سازمانهایی که خدماتی را با عدم اطمینان کمتری درباره تکنیک ها و روشهای برخورد مناسب عرضه می کنند، استخدام کنند. از این گفته می توان نتیجه گیری کرد که شغل های حرفه ای آزادی عمل یا اختیار بیشتری به متصدیان آن مشاغل می دهند به وسیله مجموعه نظامنامه های اخلاقی حمایت می شوند که سطح ابهام را کاهش می دهند اما تعارض نقش را افزایش می دهند (Spencer , 2003, p: 2).

اما به نظر می رسد چهار گونه تعارض نقش تا بحال در بررسیها شناخته شده اند.

1. **ناسازگاری یا تعارض نقش میان فرست³: زمانی رخ می دهد که انتظارات، خواسته ها و فشارهایی که شخص از یک سو با آنها روبروست با انتظارات و خواستهها و فشارهایی که از سوی دیگر بر او وارد می شوند ناسازگاری داشته باشند برای مثال شخصی که نماینده فروش بیمه است رئیسش از او می خواهد به تک تک پرونده های مشتریان رسیدگی کند و از طرف دیگر مشتریان می خواهند که وقت بیشتری را با آنها اختصاص دهد.**

¹ Rogers

² Molnar

³ Inter Sender Role Conflict

2. تعارض نقش درون فرست¹: زمانی پیش می آید که از فرد خواسته شود فعالیتهای

گوناهگونی را انجام دهد که با یکدیگر جور نیستند یا با هم ناسازگارند برای مثال از یک روانشناس خواسته می شود که کارگاههای آموزشی مشاوره گروهی را افزایش دهد از طرف دیگر از او خواسته می شود که تعداد نشست های فردی را در طول هفته افزایش دهند که این روانشناس احتمال دارد نتواند این دو درخواست را انجام دهد.

3. تعارض نقش – فرد²: نتیجه آن است که نقشهایی که در کار به فرد محول می شوند با

باورها و ارزشهای شخصی او تضاد دارند مانند پزشکی که از او خواسته می شود دست به روش درمانی بزند که آن را مغایر اصول اخلاقی می داند یا حسابداری که از او حسابهای خلاف غیر واقعی می خواهند ارایه دهد.

4. تعارض میان نقش³: زمانی رخ می دهد که فرد شاغل با دو دسته خواستها و انتظارات

ناسازگار روبه رو است در یک طرف انتظارات محل کار و از سوی دیگر انتظارات خارج از محیط کار. مانند اینکه از فردی خواسته می شود تا دیر وقت کار کند در حالی که آن شب، شب سالگرد ازدواجش است (رندال، 1378، 74-76).

همانطوریکه در این چهار مورد دیده می شود همواره یا بین تقاضاهای شغلی یا بین انتظاراتی که از فرد می رود یا بین الزامات شغلی و باورهای فرد ناسازگاری وجود دارد در این شرایط فرد مجبور به تصمیم گیری است که در اغلب موارد همان چیزی است که خودمان به آن سر دو راهی گیر کردن می گوئیم .

در مطالعه ای که در 9 کشور صنعتی صورت گرفته مشخص شد که در کشورهای اسرائیل، برزیل، آلمان، آمریکا، ژاپن، هنگ کنگ و چین تعارض نقش بالا، در فیجی متوسط و در فرانسه پایین است. یعنی از 9 کشور مورد نظر 7 کشور دارای میزان تعارض نقش بالایی بین کارکنانشان بودند که این خود باعث استرس بیشتر در کارکنان می گردد (Hochwarter , 2002,p : 183).

¹ Intra Sender Role Conflict

² Person – Role Conflict

³ Inter – Role conflict

همچنین در تحقیقات دیگر رابطه بین تعارض نقش با رضایت شغلی و عملکرد بررسی شده که نشان از تأثیر منفی تعارض نقش بر روی هر دوی این متغیرها می باشد (Jaqdip , 1998,p : 2). البته لازم است که گفته شود هنگام بررسی تاریخچه استرس شغلی و بلاخص ابهام نقش و تعارض نقش و رابطه آنها با سایر متغیرها همواره روابط خطی این متغیرها مدنظر بوده است که خود می تواند از نقاط ضعف این پژوهشها باشد. نیاز است تا با بررسیهای بهتر و جامع تر نه تنها علت تعارض نقش بلکه تأثیر آن به روشنی بر روی سایر متغیرها بررسی گردد.

مطالعات دیگر از وجود رابطه منفی بین تعارض نقش با رضایت شغلی، دخالت شغلی، عملکرد، فشار، میل به ترک شغل خبر می دهند که جکسون و شولدر (1985)، فیشر و گیتلسون (1983)، ون سل، بریف و شولدر (1981) و ریزو و دیگران (1970) از آن دسته هستند (Simsons , 2003,p : 2). همچنین براون و پیترسون (1993) در تحقیقاتشان به همبستگی -0.7 ، -0.33 ، -0.34 و 28 درصد به ترتیب بین تعارض نقش و عملکرد شغلی، رضایت، تعهد و گرایش به ترک کار اشاره کرده اند (Jaqdip , 1998,p : 3).

تعارض نقش ، استرس و حوادث

یک کارمند در یک موقعیت خاص و معین چگونه رفتار می کند بستگی به عوامل بسیاری دارد . بعضی از این عوامل از خود فرد نشات می گیرند و دیگر عوامل از سازمان . می توان گفت ترکیب انتظارات و تقاضاهایی که کارمندی از خودش دارد و انتظارات و تقاضاهای دیگر اعضای سازمان از این فرد دارند منجر به مساله ای گردد که اصطلاحاً فشارهای شغلی نامیده شود .

زمانی که انجام وظیفه ای با انجام گرفتن وظیفه ای دیگر تعارض داشته باشد وضعیت تعارض وجود دارد . در واقع هر جایی که اطاعت و پیروی از مجموعه ای از وظایف شغلی با دسته دیگری از تقاضاهای شغلی مشکل ، غیرممکن یا ناخوشایند باشد تعارض نقش پیش می آید .

اما خود تعارض نقش می تواند چند نوع باشد . برخی از تعارض های نقش ممکن است عینی در نظر گرفته شوند و برخی دیگر ذهنی باشند . به این معنی ، منظور این است که تعارض نقش عینی به علت اینکه دو فرد یا بیشتر تقاضاهای متناقض و متعارض برای کارکنان می فرستند به وجود می آید . شخص می

خواهد کارمند کاری را انجام دهد که برای شخصی که مسول آن کار است ، این درخواست یا تقاضا غیر قابل قبول است . این گونه ای از تعارض نقش عینی است ، اما بعضی از تعارض های نقش ماهیتی ذهنی دارند و ناشی از تعارض بین الزامات نقش و ارزشها ، اهداف و آرزوهای شخصی افراد می باشند

(p:1 , 2002 , milbourn) . تعارض نقش همچنانکه سامویل بچرچ (1991) و کان (1964) بیان کرده اند به عنوان وقوع همزمان دو وضعیت فشار یا بیشتر در محل کار می باشد چنانکه انجام یکی از این دو وضعیت می تواند مانعی برای انجام دیگر وضعیت باشد یا اطاعت از دیگر وضعیت را با دشواری و مشکل مواجه کند تعریف شده است . این نوع وضعیت ممکن است در سازمانهایی که از یک ساختار گزارش دهی ماتریسی استفاده می کنند دیده شود (2003 , p: 1 , spurvey) .

اما کدام ویژگیها در محل کار منجر به حوادث می گردند و این ویژگیها چطور باعث می شوند که ما دچار حادثه شویم . در ابتداء ویژگیهایی که به عنوان ویژگیهای به طور بالقوه خطرناک و مخاطره آمیز شناخته شده اند را بیان می کنیم که عبارت هستند از :

- ارتباطات ضعیف
- روابط ضعیف با ناظران و تعارض بین فردی
- سطح پایین حمایت برای حل مشکلات و پیشرفت شغلی
- ابهام نقش و تعارض نقش و مسایل مرتبط با مسولیت های شغلی
- رکود یا ایستایی شغلی ، عدم امنیت شغلی و ارزشهای پایین کار
- مشارکت پایین در تصمیم گیری و فقدان کنترل روی گرانباریهای شغلی
- انزوای اجتماعی یا جسمی
- فقدان حمایت اجتماعی
- تقاضاهای متضاد و متعارض شغلی و خانوادگی و مکانیزمهای حمایتی ضعیف در خانه
- مشکلات مربوط به قابلیت اطمینان ، در دسترس بودن، تناسب و حفاظت از تجهیزات و تسهیلات
- فقدان تنوع یا کار بی معنی

- گرانباریهای شغلی و سطح بالایی از فشارهای شغلی برای انجام وظایف

(4 ,p: 2005 , fairhead) .

اما هر کدام از این ویژگیها چطور بر روی حوادث تاثیر می گذارند . ما با سایر ویژگیها در این قسمت کاری نداریم و تنها به توضیح تعارض نقش و رابطه آن با حوادث و نیز تاثیر تعارض نقش در حوادث می پردازیم . تصور کنید که در گروه مهندسی و تعمیرات هواپیمایی شرکتی مشغول به کار هستید که روزانه چندین ساعت با چندین گروه از متخصصین و کارشناسان فنی و مکانیکی این شرکت کار می کنید . شما در انجام وظیفه ممکن است با چندین دسته از متخصصین تعمیرات هواپیما کار کنید که هر دسته از این مهندسين تعمیرات دارای گروه و رییس جداگانه ای می باشند . هر کدام از این افراد از سرگروه خود دستورات خاصی را دریافت می کنند که ملزم هستند برای انجام کارهایشان آنها را انجام دهند . از سوی دیگر سایر همکاران گروه انتظار دارند که افراد گروهها و دسته های دیگر با آنها همکاری کنند تا زودتر بتوانند مشکلات را حل کنند . همزمان افراد چندین دستور یا تقاضای متعارض و متضاد را دریافت می کنند . انجام بعضی از این تقاضاها با دسته ای دیگر از درخواست ها در تعارض هستند در اینجا تعارض نقش پیش می آید یعنی فرد همزمان از سوی دو نفر یا بیشتر تقاضاهایی را دریافت کرده که نمی تواند آنها را همزمان با هم انجام دهد . در چنین حالتی قبول مسوولیت اضافی از سوی فرد باعث به وجود آمدن تعارضی می شود که فرد به راحتی قادر به حل آن نیست ، از سوی دیگر افراد از او می خواهند که تقاضاهایشان برآورده شوند . فرد در چنین وضعیتی ممکن است برای انجام این تقاضاها به راههای میانبر و سریعتر کار کردن روی بیاورد و اینجاست که حادثه در کمین نشسته است . علاوه براین در مسایل مربوط به تعارض نقش که بین کارکنان با سرپرستان ، ناظران و سایر همکاران به وجود می آید هر لحظه امکان جرو بحث و صحبت بر سر این تقاضاها پیش می آید که خود باعث افزایش استرس کارکنان و متعاقب آن وقوع حادثه را تسریع می بخشد . اینجا فرد در یک وضعیت روانی خاصی قرار می گیرد که احساس می کند بیش از آنچه وظیفه اوست کار می کند و یا اینکه ملزم است تقاضاهای متعارض را انجام دهد . این وضعیت به اینجا ختم نمی شود تصور کنید که این فردی که دارای تعارض نقش می باشد به مهارت حل مشکل آشنا نباشد و یا از حمایت اجتماعی پایینی در محل کار برخوردار باشد . ترکیب تعارض نقش با عدم آشنایی با مهارت حل مشکل و همچنین عدم حمایت اجتماعی از سوی همکاران یا سرپرستان و نبود مکانیزمهای حمایتی در

محل کار و روابط ضعیف با ناظران و سرپرستان می تواند منجر به حادثه ای گردد . زمانی که افراد دچار تعارض نقش می شوند برای انجام تقاضاهای افراد زمان کمی در اختیار دارند و در این زمان کوتاه می خواهند که این تقاضاها را برآورده کنند در نتیجه برای انجام تقاضاهای افراد به هر راهی متوسل می شوند و این گونه انجام وظایف به خصوص در مشاغل عملیاتی منجر به حادثه و صدمه می گردند .

2-1 ابهام نقش¹

یکی دیگر از استرسورهای نقش ابهام نقش است که تأثیر بسزایی در میزان عملکرد و کارایی سازمان و همچنین میزان استرس کارکنان دارد قبل از هر چیز ابهام نقش را تعریف می کنیم براساس تعاریف: ابهام نقش: زمانی که مسئولیت های نقش سازمان نیافته و به طور ضعیفی تعریف شده باشند، ملاک یا معیار عملکرد، روش کار یا جدول زمانبندی شغل مشخص نباشد رخ می دهد (Lefetour, 2003, p : 4). گاهی در تعریف ابهام نقش به کمبود اطلاعات اشاره شده از جمله اینکه ابهام نقش در واقع نتیجه هم کمبود اطلاعات و هم عدم پیش بینی است به این علت کانون توجه فرد قادر نیست انتظارات نقش را پیش بینی کند (2 : 2004 : Scheib). گاهی هم به نگرش اعضا نسبت به هم اشاره شد برای مثال ابهام نقش ممکن است بطور مستقیمی یا غیر مستقیم بوسیله اعضای گروه کاری یا تیم فرد در ارتباط باشد.

1. نسبت به انتظارات دیگران از دارنده نقش شفاف و روشن نبودن
 2. داشتن برداشتی متفاوت از نقش نسبت به دارنده نقش یا دیگران برای مثال در یک شرایط کاری دارنده نقش ممکن است خودش را به عنوان یک متخصص در نظر بگیرد در صورتی که گروه کاری او را یک عضو کم سابقه و تازه کار می دانند (Brunel , 2003, p : 1).
- اما در تعریفی جامع از ابهام نقش که بیشتر تعاریف بالا را شامل می گردد اشاره شده که ابهام نقش می تواند به 3 شیوه یا طرق زیر بیان شود .

1. در رابطه با انتظارات مرتبط با نقش
2. در رابطه با روشهای انجام انتظارات مشخص نقش

¹ Role Ambiguity

3. در رابطه با پیامدهای عملکرد یا انجام نقش (4 : p, 2003, Carlisle).

و اما کوین^۱، اسنوک^۲، ولف، کان، روزنتال^۳ (1964) ابهام نقش را به عنوان نقشهای چندگانه یا یگانه که متصدی نقش با آنها روبروست درحالیکه ممکن است به روشنی و وضوح برحسب رفتارهای مورد انتظار (اولویت های وظایف یا اقدامات کاری) یا سطح عملکرد (ملاکی که متصدی نقش) به وسیله آن مورد قضاوت و ارزشیابی قرار می گیرد بیان نشده اند، تعریف کرده اند. بیشتر تعاریف ابهام نقش را از ابهام شغل جدا کرده اند و اشاره کرده اند که ابهام نقش در 3 جنبه مشخص و متمایزی رخ می دهد:

1. روشهای کار

2. برنامه زمانبندی شده کار^۴

3. ملاک یا معیار عملکرد (1 : p, 2003, Simsons).

این دو تعریف آخر بیش از تعاریف دیگر مورد قبول واقع شده اند .

اما ما چرا ابهام نقش را در مورد بررسی قرار می دهیم در جواب این سوال می توان گفت که اگر چه شناخت دلایل استرس شغلی هنوز محدود است و اینکه روابط ابهام نقش و تعارض نقش با متغیرهایی از جمله رضایت پایین کاملاً تأیید شده اند ولی می توان گفت که بسیاری از ویژگیهای مرتبط با شغل و فردی که در ابهام نقش و تعارض نقش تأثیر دارند به طور عمده ای مورد غفلت قرار گرفته اند.

جنبه های چند بعدی ابهام نقش^۵

نگرش های چند بعدی برای بررسی ابهام نقش با کار بدیان^۶ و آرمناکیز^۷ شروع شدند و با کارها و مطالعات ساویر^۸ (1992) و سین^۹، وربک^{۱۰} و رودز^{۱۱} (1996) ادامه یافتند. براساس یافته های این افراد

¹ Quinn

² Snoek

³ Rosenthal

⁴ Scheduling

⁵ Multidimensional Aspects of Role Ambiguity

⁶ Bedeian

⁷ Armenakis

⁸ Sawyer

⁹ Siqu

¹⁰ Verbeke

¹¹ Rhoads

و مبنایی که به وسیله این مطالعات ارایه شده 4 جنبه به طور گسترده ای پذیرفته شده ابهام نقش که ممکن است به وسیله متصدی نقش تجربه شده باشند و مبتنی بر دیدگاه متصدیان نقش هستند عبارتند از:

1. **ابهام مسئولیت / انتظارات / اهداف**¹ (چه چیزی مورد انتظار است؟ چه طور

بایستی انجام شود؟

2. **ابهام روش انجام کار**²: چگونه کارها را انجام دهم، روش های دستیابی به اهداف

سازمانی

3. **ابهام اولویت**³: چه وقت کارها بایستی انجام بگیرند و به چه ترتیبی

4. **ابهام رفتار**⁴: از من در شرایط مختلف برای کارکردن چه انتظاری می رود؟ چه رفتارهایی

منجر به نتایج مطلوب خواهند شد (Jaqdip , 1998,p : 2).

ساویر (1992) حتی فرض می کند که انواع مختلف ابهام نقش ممکن است دلایل مختلفی داشته باشند و سین و رودز (1991) معتقدند که ابهام نقش به اقدامات مدیریتی بیشتر مربوط هستند یا اقدامات مدیریتی در ابهام نقش بیشتر مسئول هستند و اینکه اجرای برنامه هایی برای حذف ابهام نقش ممکن نیست به اندازه اجرای اقداماتی برای تعارض نقش سهل تر و ساده تر باشند. اما چرا مطالعه و بررسی ابهام نقش خیلی پیچیده است؟ دلیلش این است که اگر کارکنان ندانند از آنها چه انتظاری می رود، آنها ممکن است به شیوه ای نادرستی یا غلطی کار کنند؟ (Simsons ,2003,p : 2). در واقع دلیل دیگری شاید این باشد که مشخص نیست فرد چه زمانی دچار ابهام نقش می شود.

براساس نظر جکسون، شولر (1985)، فیشر و گینلسون (1983) ون سل، و شولر (1981) و ریزو و دیگران (1970) ابهام نقش با رضایت شغلی، دخالت شغلی، عملکرد، گرایش به ترک شغل و فشار به طور منفی ارتباط دارد (Simsons ,2003,p : 2).

¹ Goal, Expectation / Responsibility

² Process Ambiguity

³ Priority Ambiguity

⁴ Behavior Ambiguity

سین (1988) فرض را بر این می گذارد که ابهام نقش با رضایت شغلی، عملکرد شغلی، تنش، میل به جابجایی، تعهد سازمانی ممکن است شکل منحنی ماندنی به خودش بگیرد (همان منبع: 3). منظور این است که ابهام نقش برای هر کدام از این متغیر ها تا اندازه ای می تواند مثبت باشد ولی بیشتر از آن اثر منفی دارد.

همچنین در مطالعات تجربی بسیاری رابطه ای خطی بین ابهام و عملکرد شغلی، رضایت، تعهد، گرایش به ترک کار بدست آمده برای مثال براون و پیترسون (1993) به همبستگی $-.24$ ، $-.36$ ، $-.28$ و 36 درصد بین این متغیرها با ابهام نقش به ترتیب دست یافتند. (Jaqdip , 1998,p : 3). در مطالعه ای بین 9 کشور صنعتی و نیمه صنعتی انجام شد این نتیجه بدست آمد که میزان ابهام نقش در 7 کشور صنعتی آمریکا، هنگ کنگ، ژاپن، برزیل، فیجی و اسرائیل و چین بالا، در آلمان متوسط و در کشور فرانسه پایین بود (Hochwarter , 2002,p : 183).

همچنین در مطالعه ای که توسط هفستد¹ (1980) صورت گرفته مشخص شد که ابهام نقش با چند متغیر فرهنگی که خودش پیشنهاد کرده و سنجیده ارتباط دارد. به ویژه اجتناب از پدیده عدم اطمینان به ابهام نقش و تا اندازه کمتری به فرد گرایی و فاصله قدرت² مرتبط می باشد. منظور از اجتناب از پدیده عدم اطمینان³ درجه یا میزانی است که افراد در یک کشور، وضعیت های ساختمان را به وضعیت های غیرساختمند ترجیح می دهند. همچنین منظور از فاصله قدرت درجه یا میزانی از نابرابری در بین افراد است که افراد یک کشور آن را طبیعی در نظر می گیرند (Spencer , 2003,p : 3).

در واقع گفته می شود که افزایش سطح ابهام نقش به ایجاد محیطی به طور فزاینده زیانبخش منجر می شود. اما بایستی در نظر گرفته شود که بدون وجود یا مشخص کردن یک نقطه مشخص که پایین تر یا بالاتر از آن مضر است، کاهش های زیاد ابهام نقش از طریق خط مشی های پیچیده مربوط به شیوه کارکردن یا عمل احتمالاً " به افزایش فشار شغلی، گرایش به جابه جایی و انتقال به ویژه اگر محیط کاری با زخورد و تنوع وظیفه پائینی داشته باشد، منجر خواهد شد .

¹ Hofstede

² Power Distance

³ Uncertainty Avoidance

ابهام نقش، استرس و حوادث

ابهام نقش فقدان وضوح درباره شغل افراد ، اهداف و منظورهای شغلی و حوزه مسئولیت های افراد می باشد . کان دریافت مردانی که ابهام نقش مداوم تجربه کرده اند عدم رضایت بیشتر ، تنش شغلی زیاد و سطح پایین تری از اعتماد به نفس نسبت به مردانی که میزان قابل ملاحظه ای از ابهام نقش را تجربه نکرده اند گزارش کرده اند. مطالعاتی که به تازگی روی ابهام نقش صورت گرفته اند به ارتباط بین این پدیده با خلق و خو ، خود احترامی پایین ، رضایت از زندگی رو به کاهش ، عدم رضایت شغلی ، سطح پایینی از انگیزه کاری و قصد و نیت بیان شده برای ترک شغل اشاره کرده اند (van , 2000, p: 6) .

بسیاری از پیامدهای نامطلوب ابهام نقش و تعارض نقش در سازمانهای پیچیده که به آنها اشار شده است عبارت هستند از : تنش ، جابجایی کارکنان ، عدم رضایت ، اضطراب ، عملکرد پایین. اما گفته شده که تنها پیامد مختل و نامطلوب که تاکنون مورد مطالعه قرار نگرفته است به نظر می رسد حادثه و حادثه پذیری افراد و کارکنان باشد (همان منبع : ص 6) .

ابهام نقش ممکن است به نابری دانش و مهارتهای ذهنی افراد بستگی داشته باشد . شغلهایی با وظایف چندگانه و متعدد یا مسئولیت بدون کنترل روی محیط نیز می تواند منجر به ابهام نقش شوند . اما ابهام نقش چطور منجر به صدمه دیدن و حادثه می گردد . همانطوریکه بحث شد ابهام نقش یکی از استرسورهای شغلی است که توسط بیشتر محققان از جمله کان ، بهر ، فرنچ ، ریزو و هاوس که در این زمینه مطالعاتی انجام داده اند به عنوان یکی از استرسورهای نقش پذیرفته شده است . در تجزیه و تحلیل از 54 مورد از اقامه های دعوی ناشی از صدمه روانی فشار شغلی که به تازگی صورت گرفته ، دلایل زیر به عنوان دلایلی که کارکنان به دلیل آنها مدعی جبران خسارت ناشی از صدمات روانی و جسمی می شوند مطرح شده اند :

تعارض یا جرو بحث با سرپرست ، مدیر و ناظر در مورد مسایل عملکرد شغلی

تعارض یا جرو بحث با سرپرست ، مدیر در مورد اقدامات مدیریتی صورت گرفته شده

تعارض و جرو بحث با همکاران

فشارهای رو به افزایش کاری یا شغلی به علت تقاضاهای شغلی زیاد

ابهام نقش در مورد تغییرات کاری (شغلی)

مسایل کاری مرتبط با مراجعان یا خریداران مشکل دار (4 p, 2005, fairhead).

گفته می شود که ابهام نقش ناشی از عدم وضوح مسئولیت ها ، وظایف و نقش های کاری افراد می باشد . هر فردی به عنوان یک کارمند یا کارگر در یک مجموعه کاری یا شرکت دارای مسئولیت ها و وظایفی است که کار او را تشکیل می دهند . معمولاً در شرح وظایف هر کدام از مشاغل وظایفی را که فرد بایستی انجام دهد ذکر شده اند . اما بسیاری اوقات دیده می شود که وظایف و مسئولیت های افراد به روشنی تعریف نشده اند و یا حوزه کاری افراد به خوبی مشخص نشده اند . در واقع بسیاری از مواقع عدم مشخص کردن حوزه کاری یا مسئولیت های افراد باعث می شود که فرد مسئولیتی را که بایستی انجام دهد به عنوان وظیفه خود تلقی نکند و در چنین وضعیتی فرد دیگری که این وظیفه در حوزه مسئولیت های کاری وی نمی باشد آن کار را انجام دهد . فرد در این حالت ممکن است مهارت و توانایی لازم برای انجام این کار را نداشته باشد و با انجام این وظیفه دست به کار خطرناکی بزند که منجر به صدمه برای فرد گردد .

علاوه براین وضعیت ، ابهام نقش نیز زمانی که زمان ، دانش و اطلاعات لازم برای انجام وظایف وجود نداشته باشد پیش می آید . به فردی وظیفه ای محول می شود که اطلاعات لازم برای انجام این وظیفه به او داده نشده است و یا چنین آموزشهای ندیده و یا زمان لازم و کافی برای انجام این وظیفه به او داده نشده در نتیجه احتمال بروز حادثه بیشتر می گردد .

فرد ممکن است در ابهام نقش دچار ابهام مسئولیت باشد در چنین وضعیتی فرد نمی داند از او انتظاری می رود و یا وظیفه خاصی را چطور بایستی انجام دهد . زمانی که فرد نمی داند از او چه انتظاراتی می رود و یا یک کار خاص را چطوری بایستی انجام دهد این مساله ممکن است ناشی از عدم وضوح در نقش ها یا عدم آموزش و نداشتن اطلاعات لازم برای انجام آن وظیفه خاص باشد . علاوه بر ابهام مسئولیت زمانی که فرد نمی داند چه وقت کارها را انجام دهد و این وظایف را با چه ترتیبی انجام دهد دچار ابهام نقش می شود . فرد دیگری را در نظر بگیرید که جدیداً در واحد تعمیرات شرکتی استخدام شده است ، چنین فردی ممکن است در حین انجام کار وظایفش را به خوبی شناسد و یا به علت اینکه تجربه انجام کار عملی را ندارد و یا به علت کمبود اطلاعات و دانش مورد نیاز نتواند از عهده کار به خوبی برآید . این فرد دست به انجام کاری می زند که آموزش لازم برای انجام این کار را ندیده و در نتیجه دچار حادثه می شود . اما در زمینه ابهام

نقش و حادثه به نظر می رسد اگر ابهام نقش منجر به حادثه گردد ناشی از عدم داشتن اطلاعات کافی و لازم و یا نداشتن زمان و وقت کافی برای انجام وظیفه خاصی باشد و در چنین وضعیتی فرد بدون داشتن اطلاعات و دانش لازم دست به انجام کار می زند که منجر به حادثه می شود .

3-1 - گرانباری نقش¹

از دیگر استرسورهای نقش، گرانباری نقش است. می توان گفت که بسیاری و یا حتی تمامی تعریف هایی که از گرانباری نقش شده اند به کار زیاد ، از نظر کمی و یا از نظر کیفی اشاره دارند، که می تواند به گرانباری کیفی و کمی نقش تقسیم شود .

از تعاریف گرانباری نقش می توان به موارد زیر اشاره کرد که هر کدام از دیدگاهی متفاوت به آن نگاه کرده اند.

گرانباری نقش نوعی از تعارض نقش میان فرست² است که به علت کمیت و تنوع گسترده نقشهای متفاوت و مختلف مورد انتظار از کانون توجه فرد اتفاق می افتد (Scheib , 2004,p : 2)، با اینکه گفته می شود که دارنده نقش دارای نقشهای بسیاری برای انجام دادن است. مادر، پرستار، معشوقه، همسر، مشاور، شغلای چندگانه، قراردادهای داشتن طرح های زیاد (Jarris , 1999,p : 2). این دو تعریف به کمیت کار بیشتر تأکید می کنند این در حالی است که گرانباری نقش نیز به دلایل کیفی رخ می دهد برای مثال کسی که کارش نیازمند مهارت و توانایی بالایی است و این فرد فاقد آن مهارت است دچار گرانباری نقش هم می گردد.

در تعریف دیگری آمده که اگر کار زیادی برای انجام دادن در یک زمان واحد (از لحاظ کمی) وجود داشته باشد و یا کاری که انجام دادن آن برای کارگر (از لحاظ کیفی) مشکل یا دشوار است گرانباری کار یا نقش اتفاق می افتد (Lifetour , 2003,p : 3).

¹ Role Overload

² Inter – Sender Role conflict

اما گرانباری نقش چگونه منجر به استرس می گردد؟ جواب بسیار ساده است. اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخش معینی از شغل خاصی است برآید، دچار استرس می گردد. فرد ممکن است دارای مهارت و توانای لازم یا کافی برای از عهده برآمدن کار نباشد و یا از نظر کمی کار به حدی زیاد باشد که نتوان آن را در زمان مورد نظر انجام داد در نتیجه فرد دستخوش استرس می گردد و این کاملاً طبیعی است. اما همانطور که در بالا گفته شد گرانباری نقش شامل گرانباری کیفی نقش و گرانباری کمی نقش می باشد.

گرانباری کمی نقش زمانی پیش می آید که فرد برای انجام کارهایی که در شغل محول می گنجد دقت کافی ندارد. و در گرانباری کیفی نقش، کار بسیار زیاد، به این معنی نیست که وقت انجام دادنش محدود و نابسند است بلکه اشاره دارد به اینکه فرد توانایی، دانش، تخصص با مهارت لازم برای انجام شغل خاصی را ندارد (Carlisle, 2003, p: 3). بنابراین اصلاً "گرانباری کیفی نقش پیامد آن است که فردی که سابق بر این در کار خود موفق بوده اکنون به علت اینکه به شغل تازه ای منصوب شده که مهارت، توانایی و تخصص لازم برای انجام آن را ندارد، دچار آن می گردد.

در بحث ترفیع و ارتقا نیز این مشکل صادق است چرا که فردی که ترفیع می گیرد ممکن است دارای مهارت لازم برای انجام شغل جدید نباشد و در نتیجه گرانباری کیفی او باعث استرس گردد.

در تحقیقات بسیاری رابطه بین گرانباری نقش با رضایت، عملکرد، تعهد، جابجایی مورد بررسی قرار گرفته اند. برای مثال در مطالعه ای که توسط سین، گوسبی و رودز (1994) صورت گرفت همبستگی 14٪، 39٪، 25٪، و 9٪ بین گرانباری شغل و رضایت شغلی، تعهد سازمانی، قصد جابجایی و انتقال و عملکرد شغلی به ترتیب بدست آمده است (Jaqdip, 1998, p: 3). جای هیچ گونه شکی نیست که امروزه کارکنان بیشتر از گذشته کار می کنند، در بسیاری از مواقع انجام کارها هم نیازمند تخصص و مهارتی است که فرد دارنده شغل آن را ندارد و در نتیجه فرد دچار استرس می گردد. با گذر از دنیای صنعتی به دنیای فراصنعتی، استفاده و کاربرد بیش از حد کامپیوتر و سیستم های کامپیوتری و تکنولوژی اطلاعات در انجام کارها کارکنان بیشتر دچار گرانباری نقش خواهند شد. تنها راهی که وجود دارد این است که کارکنان حداقل در حوزه تکنولوژی و کسب مهارتهای تازه اقدام کنند تا حداقل بخشی از بار اضافی ای که بردوش دارند کاسته شود و بدین ترتیب از میزان استرس خود هم بکاهند.

همچنین در هفتمین گزارش سالانه در روز کارگر که توسط شرکت مارلین صورت گرفته نیمی از کارگران آمریکایی گفته بودند که آنها دارای بارکاری بیشتری در سال جاری نسبت به بار کاری سالهای پیش بوده اند و 38 درصد گفته بودند که آنها امسال فشارهای شغلی بیشتری احساس کرده اند که به راحتی می توان گفت قسمتی از این فشارها ناشی از بار کاری روبه افزایش بوده است

(Interactive , 2001,p : 2) .

برای کاهش میزان گرانباری نقش و متعاقب آن کاهش استرس لازم است که شرکتها دوره های کارآموزی کوتاه مدت و بلند مدت خود را برای اینکه کارکنانشان مهارتهای جدید و مورد نیاز برای انجام شغل ها را فراگیرند، ارایه کنند و هزینه هایی در این زمینه داشته باشند چرا که با هزینه های پایین تری به راحتی می توان از گرانباری نقش کارکنان کاست و متعاقب آن استرس آنها را متعادل کرد.

در تحقیقی که در سال 2000 بر روی پرستاران در یک بیمارستان انجام گرفت حجم کار و گرانباری شغل از نظر آنها مورد بررسی قرار گرفت. آنها 9 دسته از انواع حجم کار را مشخص کرده اند که به ترتیب عبارتند از:

1. حجم که نشان دهنده میزان کار است. برای مثال تمام روز دویدن.
2. تقاضاهای همزمان. بیش از یک کار در یک زمان انجام دادن.
3. تقاضاهای افراد از خودشان که اشاره شده بود خود فرد می تواند حجم کارش را زیاد یا کم کند و بستگی به این دارد که فرد چه مقدار از خودش تقاضا دارد.
4. گرانباری کیفی به علت دشواری کار
5. انتظار غیرمترقبه که منجر می شود آنها احساس کنند حجم کار زیادی دارند مثلاً " گوش به زنگ تلفن بودن یا گوش به زنگ انتظار بودن برای هر چیزی.
6. تعریف حجم کار براساس مسئولیت افراد. داشتن مسئولیت زیادی
7. حجم کاری که به کارکردن با افراد وابسته بود. زمانی که با تیم کار می کنند تصور می کنند که گرانباری کار یک چیز جمعی است و زمانی که فردی کار می کنند احساس می کند کمتر قابل کنترل است.

8. حجم کار ناشی شدن از شغل‌های غیر کاری. که احساس نمی کنند انرژی کافی برای انجام دادن فعالیت های غیرکاری داشته باشند.

9. بعضی از پرستاران حجم کار را با خستگی یا بی رمقی و فرسودگی برابر دانسته بودند.

در ادامه این پرستاران به معانی مختلف گرانباری شغلی¹ هم اشاره کرده بودند که عبارتند از:

1. تقاضاهای همزمان از آنها

2. گرانباری کیفی به علت دشواری کار یا ناتوانی در انجام دادن کار

3. عدم داشتن زمان کافی برای انجام دادن کارها که دوست دارند انجام دهند مثلاً "صحبت با

همکاران از طریق تلفن

4. اشاره به حجم کار زیاد، به علت بار کاری سنگین

5. احساس مسئولیت برای مراقبت از بیماران دیگر پرستاران (3-4 : p 2000 , Gaudine).

در حقیقت علاوه بر حجم کار کیفی و کمی پرستاران در اینجا به انواع مختلف و دیگری از گرانباری های شغلی اشاره کرده اند که می توانند برای تحقیقات بعدی مفید باشند و میزان تأثیر آنها را در استرس سنجید.

گرانباری نقش ، استرس و حادثه

همه ما گرانباری نقش را برای یک بار ، چندین بار یا اغلب مواقع تجربه کرده ایم . گرانباری ممکن است دو نوع مختلف باشد : یعنی کمی و کیفی . زمانی که کارکنان مشاهده می کنند که آنها کار زیادی برای انجام دادن دارند یا کارهای مختلفی را باید انجام دهند یا زمان کافی برای انجام وظایف محوله ندارند وضعیت گرانباری کمی وجود دارد . گرانباری کیفی ، از طرف دیگر ، زمانی که کارکنان احساس می کنند که آنها توانایی لازم و کافی برای انجام شغل‌هایشان را ندارند یا اینکه استانداردهای عملکرد شغل خیلی بالا هستند ، بدونه توجه به اینکه چه زمانی در اختیار دارند ، اتفاق می افتد . مهندسی را در نظر بگیرید که برای طراحی یک سیستم آلاینده برای یک دستگاه مولد برق هسته ای 3 ماه ، با توجه به دیگر پروژه هایی که این فرد قبلاً مسئولیت آنها را به عهده داشته است ، وقت دارد . این مهندس درواقع دچار گرانباری نقش

¹ Work Overload

کمی است . به علاوه به راحتی می توان فهمید که گرانباری نقش می تواند اثرات منفی روی سلامتی بگذارد . در مطالعه ای مارگویییز و دیگران (1974) دریافتند که گرانباری نقش با اعتماد به نفس ، انگیزه شغلی و غیبت کاری رابطه دارد . گرانباری نقش ممکن است در کاهش کیفیت تصمیم گیری ، تیره کردن روابط بین فردی و حتی افزایش نرخ و میزان حوادث مسئول باشد (3 : p , milbourn , 2002) .

یکی از واقعیت های مهم در زمینه کاری و یا حیطه مسئولیت های افراد این است که تعدادی از افراد نمی خواهند قبول کنند که شغلشان علت استرس آنهاست و یا محیط کاریشان تا اندازه ای باعث تجربه اعصاب خرد کردن برای آنهاست . مدل تناسب محیط / فرد کان (1964) فرض می کند که اشخاص معین و خاصی ممکن است در ریسک یا خطر بیشتری برای استرس مرتبط با کار از دیگر افراد باشند . برای مثال شخصی که دارای گرانباری نقش است (کان 1992_ 1972) ممکن است درانجام دادن میزان کار معینی در یک روز عادی و معمولی احساس ناتوانی کند . میزان کار از کیفیت کار جلوگیری می کند ، این شخص به احتمال بیشتری نسبت به شخصی که دارای گرانباری کاری پیش بینی پذیر برابر ی است از استرس شغلش رنج می برد (3 : p , spurvey , 2003) .

گرانباری نقش نه تنها یکی از استرسورهای شغلی بسیار مهم در محل کار است بلکه میزان بروز صدمات روانی را در محل کار بالا برده است . به طوریکه در مطالعه ای که در وزارت دادگستری صورت گرفته مشخص شد که میزان بروز صدمات روانی که به فشارهای شغلی نسبت داده شده بودند از 32 مورد در سالهای 2000-2001 به 62 مورد در سالهای 2003-2004 افزایش یافته بودند . علاوه براین در این مطالعه یکی از دلایل صدمات را فشارهای رو به افزایش کار یا شغل به علت تقاضاهای شغلی زیاد مشخص شده است (4 : p , fairhead , 2005) . در این مطالعه صورت گرفته شده همچنین مشارکت پایین در تصمیم گیری و فقدان کنترل روی گرانباریهای شغلی و نیز گرانباریهای شغلی زیاد و سطح بالایی از فشارهای شغلی برای انجام وظایف به عنوان ویژگیهایی که به عنوان ویژگیهای به طور بالقوه خطرناک شناخته شده اند نام برده شده اند (همان منبع : ص 6) .

در زمینه گرانباریهای نقش لازم است بدانیم که داشتن وظایف زیاد و سنگین خود به تنهایی می توانند عاملی برای بوجود آمدن استرس شغلی باشند . در زمینه مر بوط به گرانباری نقش ما باید بدانیم که هر فرد

در روز مدت زمان خاصی به انجام وظایفش می پردازد . فرد زمان را در بین وظایفش تقسیم می کند اما اگر وظایفش به اندازه ای زیاد و یا سنگین باشند که فرد نتواند آنها را در مدت زمان مشخص شده انجام دهد مجبور است که آن وظایف را با سرعت بیشتر و یا از طریق راههای میانبر انجام دهد و همانطوریکه در بخش علت حوادث از زبان دوک هیروچ بیان کردیم هر دوی این کارها یعنی هم هم راههای میانبر انجام دادن کارها و هم سریع انجام دادن کارها و بیش از حد خاطر جمع بودن از نگرشها و طرز تلقیهای هستند که باعث ایجاد صدمه یا حادثه برای افراد می شوند . حجم کار یکی از ویژگیهای گرانبازی نقش است در چنین وضعیتی میزان کاری که از فرد خواسته می شود زیاد است و یا زمان انجام کار ناکافی است . در حیطه کارهای عملیاتی این امر منجر به ایجاد پدیده ای به نام تصور یا بینش خلاء فکر کردن می شود . این تصور یا بینش باعث می شود که کارکنان به علت داشتن مسئولیت های زیاد و ملزم بودن به انجام آن وظایف در زمان خاصی برای درک نکردن نشانه های محیطی و اطلاعات مورد نیاز برای گرفتن تصمیمات موثر و محتاطانه مستعد باشند ، در چنین حالتی افراد استرس زده می شوند و فکر و ذهن خود را روی مسایل و موضوعات دیگری معطوف می کنند و به استفاده از وسایل ایمنی ، احتیاط کردن و توجه به خطر احتمالی کمتر توجه می کنند و مستعد صدمه یا حادثه می شوند.

4- 1 - کم باری نقش¹

با وجود اینکه گفته شود که کم باری نقش هم یکی از استرسورهای نقش می باشد ولی آنطور که شایسته است مورد بررسی قرار نگرفته است و حتی در اغلب موارد از قلم انداخته شده است. این در صورتی است که کار بی معنی و بدون چالش و یا عدم استفاده از مهارتها و تواناییهای دارنده شغل به اندازه نداشتن مهارت یا تخصص و حتی بیشتر از آن در روحیه و رضایت فرد شاغل موثر است. در اغلب موارد ما می شنویم که کارکنان از اینکه کاری را انجام می دهند روتین و یکنواخت و یا حتی با مهارتها و تواناییهای آنها منطبق

¹ Role Underload

نیست، شکایت می کنند و گله مند هستند. جای دارد که بحث عدم استفاده و بکارگیری از مهارت‌های کارکنان که از استرسورهای نقش است بیشتر مورد بررسی و بحث قرار بگیرد.

اما کم باری نقش یعنی چه؟ اگر زمانی دانشجوی دانشگاهی بوده باشید و به بازار کار وارد شده باشید قطعاً با این پدیده روبرو بوده اید اگر چه دقیقاً متوجه نبودید که چنین پدیده ای هم وجود دارد. منظورم این است که اغلب فارغ التحصیلان دانشگاهی هنگامی که وارد بازار کار می شوند شغلی به دست می گیرند احساس می کنند که این شغل با مهارت‌ها و ظرفیت‌های آنها خیلی فاصله دارد و آنها انتظار چیز دیگری را داشته اند، در چنین حالتی است که کم باری نقش رخ می دهد .

در تعریف کم باری نقش آورده اند که منظور از کم باری نقش روی هم رفته کاری عادی، روتین و تکراری و خسته کننده یا محیط کاری کمتر برانگیزاننده است که این تعریف توسط کوکس (1980) ارایه شده است (Carlisle , 2003,p : 4). یا گفته شده که وضعیتی که در آن از مهارت‌های فرد به طور تمام و کمال استفاده نمی شود یا به بیان دیگر مهارت‌ها و توانایی‌های فرد کمتر از اندازه ممکن به کار گرفته می شوند کم باری نقش می گویند. حتی در حدود سال 1900 فردریک تیلور نیز در بحث خود درباره مدیریت علمی به این موضوع اشاره کرده است که وقتی فرد مهارتی بیش از نیاز شغل خود داشته باشد آثار منفی به بار می آورد. نمونه ای از کم باری نقش در شغل‌های تولیدی دیده می شود که نیازمند کاری ساده، یکنواخت، روتین هستند. (رندال، 1378، 74). همانطوریکه در بالا اشاره کردم جای دارد کم باری نقش بیشتر مورد توجه محققان قرار بگیرد چرا که اگر کم باری نقش بیشتر از ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش در ایجاد استرس نقش نداشته باشد، قطعاً کمتر نخواهد داشت. استرس و کمباری نقش

کان (1972-1992) کمباری نقش را به عنوان وضعیت استفاده ناقص مزمن از دانش ، هوش یا مهارت‌های ذهنی افراد تعریف کرده است . در نیروی کار این نکته به معنی این است که یک فرد به علت اینکه شغلش نمی تواند ظرفیت های جسمی یا ذهنی او را به چالش بکشد برای شغلش مناسب نیست . این فقدان چالش ممکن است زمان خیلی زیادی برای افراد برای تفکر و تعمق کردن در مورد سایر مشکلات فردی که آنها ممکن است تجربه کرده باشند به وجود بیاورد . این وضعیت مانند نقطه عطفی به نظر می رسد ، به این صورت که اگر شخصی شغلش بیش از حد چالش برانگیز باشد ممکن است آن شغل برای او

احساس استرس بیشتری بوجود بیاورد و همچنین از طرف دیگر اگر شغلش اصلاً چالش برانگیز نباشد هم ممکن است احساس استرس نکند ، اینجاست که گفته می شود تعادل استرسورها نقش کلیدی و اساسی ایفاء می کند (Spurvey , 2003 ,p: 4) . در واقع زمانی که افراد در وضعیت کمباری نقش هستند در زمان کوتاهی کارها و وظایفشان را انجام می دهند و بدین صورت زمان زیادی بیکار هستند . در این زمان زیاد بیکاری آنها به فکر مسایل و مشکلات خانوادگی یا شغلی یا شخصی می پردازند و در نتیجه در یک حالت دور بودن و بی حواس و بی توجه شدن نسبت به محیط کار و کارهایی که انجام می دهند می شوند . گاهی اوقات ما افرادی را می بینیم که اصلاً در وضعیت عادی نیستند یا به بیانی ساده در این دنیا نیستند . آنها در چنین وضعیتی ممکن است مشغول انجام کاری باشند که هر آن احتمال درگیری آنها در حادثه ای می رود . گاهی اوقات در کمباری نقش افراد به دلیل اینکه وظایفشان متناسب با مهارتها و تواناییهای آنها نیستند و در واقع در سطح پایین تری از مهارتهای آنها هستند این وظایف را دست کم گرفته و سرسری آنها را انجام می دهند و چنین طرزتلقی و نگرشی می تواند نقطه آغازینی برای صدمه دیدن فرد و یا حادثه ای باشد.

2- حقوق و دستمزد

یکی دیگر از فرضیه های تحقیق حاضر این است که مشخص شود آیا میزان درآمد به عنوان یک عامل تعدیل کننده می تواند تأثیر استرس را کنترل نماید؟ در پاسخ به این سوال می توان گفت که همواره حقوق و میزان درآمد افراد یکی از دغدغه های زندگی کاری و زندگی شخصی کارکنان به شمار رفته و می آید . ولی آیا افراد حاضر هستند که در شغلهای با استرس بالا برای دریافت حقوق بالا کار کنند؟ جواب این سوال مثبت است.

در تحقیقی جالب تحت عنوان بهای استرس¹ ویم گروت و هنریت مانسن وان دان برینگ با نگرشی اقتصادی موضوع استرس را مورد بررسی قرار داده اند. آنها در این تحقیق جالب 3 سوال اصلی را مطرح کرده اند که یکی از آنها می گوید آیا کارگران برای شغل دارای استرس جبران خسارت دریافت کرده اند؟ آنها در پی جواب دادن به این سوال میزان حقوق مورد انتظار کارکنان و همچنین میزان استرس در شغل و تناسب آن با حقوق مورد نظر افراد را مدنظر قرار گرفته اند.

در این تحقیق به این نکته آشکار شده که نه تنها در بین کارگران مرد حقوق مورد انتظار بین شغل‌های بدون استرس و شغل‌های دارای استرس متفاوت است، بلکه حتی تصمیمات مربوط به نوع شغل را نیز تحت تأثیر قرار داده اند. یعنی بیشتر کارگران مرد قادر هستند در یک شغل دارای استرس به طور نسبی حقوق بیشتری نسبت به حقوق‌های در یک شغل بدون استرس بدست آورند، این نکته احتمالاً "در مورد کارکنان مردی که چنین شغل‌هایی را انتخاب کرده اند صادق است. نتایج در مطالعه کوپر و بوگ نشان داد (1995) که حقوق نسبتاً" پایین یک منبع استرس مرتبط با شغل است. این یافته‌ها با یافته‌های گروت و مانسون وان دان برینگ (1998) مشابه هستند، جایی که آنها دریافتند که کارگرانی که به طور نسبی حقوق بیشتری دریافت می کنند یعنی کسانی که دستمزدی بیش از دستمزد مورد انتظار دریافت کرده اند، در کارشان بیشتر راضی هستند. اگر این یافته‌ها را با یافته‌های گروت و وان دان برینگ ترکیب کنیم این نکته آشکار می گردد که از یک طرف پرداخت نسبتاً" پایین یک منبع استرس است و از طرف دیگر ممکن است بپذیریم که کارگرانی که شغل استرس زا دارند به جبران خسارت اضافی نیاز دارند

(Groot , 1999,p : 101-102). برای مردان، نه برای زنان این نکته مشخص شده که اگر حقوق کار دارای استرس به طور نسبی از حقوق کار بدون استرس بیشتر باشد، کارگران مرد به احتمال بیشتری یک شغل دارای استرس را می پذیرند (همان منبع : ص 83).

3. ویژگیهای شغل:

¹ The Price of Stress

از دیگر فرضیه های تحقیق بررسی تأثیر ویژگیهای شغل در میزان استرس است که به دو مورد از ویژگیهای شغل اشاره خواهیم کرد. قبل از هر چیزی به بررسی آهنگ کار می پردازیم.

1-3- آهنگ کار^۱

آهنگ کار یکی از ویژگیهای شغل می باشد که در زمینه تأثیر آن بر روی استرس شغلی کارکنان مورد بحث و توجه قرار گرفته است. البته لازم به تذکر است که گفته شود بررسیهایی که در این زمینه انجام شده بر شغلهای یدی یا کارگری تکیه کرده اند. شاید این توجه هم به این دلیل باشد که در این شغلها آهنگ کار توسط کارگر تنظیم نمی شود و او موظف است براساس آهنگ کاری که تنظیم شده است کار کند.

منظور از آهنگ کار، آهنگی است که فرد با آن کار می کند. آهنگ کار به این بستگی دارد که چه کسی یا چه چیزی آهنگ کار را کنترل می کند و به ویژه بستگی دارد به میزان کنترلی که لازم است مشاغل بر فرایند کار داشته باشد. اگر شاغل برآیند انجام کار، سرعت و آهسته بودن آن دخالت داشته باشد و آهنگ کار را خودش تنظیم کند انتظار می رود که استرس کمتری داشته باشد ولی اگر شاغل بر فرآیند کنترلی نداشته باشد و مجبور به کارکردن با آهنگی باشد که دستگاه ماشین یا خط تولیدی آن را تنظیم می کند دچار استرس بیشتری می گردد.

سال وندی آهنگ کار را به دو نوع تقسیم کرده است:

1. آهنگ ماشینی: شرایط کار به گونه ای است که سرعت عملیات و تولید به وسیله عامل یا

منبع دیگری غیر از فرد شاغل کنترل می شود برای مثال کار در خط تولید.

2. تنظیم آهنگ کار با انسان است که به آن تنظیم آهنگ انسانی می گویند. در این حالت فرد

یا شخص دیگری در محیط کار فرآیند کار را کنترل می کند. که به دو روش است.

خود تنظیمی^۲ که فرد شاغل خودش آهنگ کار را کنترل می کند و شکل دوم که در محیط کار افراد دیگری در جریان کنترل کار دخالت دارند مانند آهنگ کار گروهی که تمام افرادی که در گروه کار شرکت دارند برآهنگ کار اثر می گذارند. اما چرا آهنگ کار منجر به استرس می گردد؟³ عامل در این امر دخیل

¹ Work Pace

² Self-Pacing

اند اول از همه فقدان ناآشکار کنترل است دوم تعداد دفعات تکرار کار است و سوم میزان فشار یا باری که فرد شاغل در رابطه با آهنگ کار احساس می کند. برای مثال در کارهای قطعه کاری که مدیر یا سرپرست فشار می آورد که زودتر قطعه ای را تمام کند استرس بیشتر است (رندال، 1378، 79-78).

موسسه NIOSH در لیستی از عواملی که منجر به استرس می گردند به آهنگ کار اشاره کرده و البته ذکر کرده که آهنگ کاری که خیلی سریع وضع شده باشد از شرایطی است که منجر به استرس در محل کار می گردد (Rank File , 2002,p : 3). علاوه براین مشخص شده که عدم کنترل برروی انجام شغل و حتی کنترل پایین نیز منبع فشار برای کارگران است (Landsbergis , 1993,p : 4).

در تحقیقی که 400 مورد از حوادث شغلی مورد بررسی قرار گرفته بودند به این نتیجه رسیده بودند که 50 درصد از حوادث زمانی که کارکنان در یک وضعیت روانی و عاطفی نامطلوبی بودند اتفاق افتاده بودند ، در این مطالعه نتیجه گیری شده بود که این امر ممکن است ناشی از عوامل متنوعی همچون کار شیفی یا قطعه کاری با آهنگ ماشین باشد (Spurvey , 2003, p:6).

کارگران و کارکنان در کارهای عملیاتی ممکن است با آهنگ ماشین آلات کار کنند در چنین وضعیتی افراد کنترل چندانی بر روی جریان و گردش کار ندارند و مجبور به کار کردن با آهنگ و سرعتی هستند که ماشین یا دستگاه بخصوصی برای آنها تنظیم می کند . برای مثال چنین وضعیتی در خط مونتاژ به راحتی ملموس و قابل مشاهده است . در خط مونتاژ کارگران بایستی با آهنگی که دستگاهها آن آهنگ را تنظیم می کنند کار کنند و معمولاً در چنین مکانهایی درصد حوادث در سطح بالایی قرار دارند .

2-3 - تکرار کار¹

تکرار کار به معنی یکنواختی، تکراری بودن وظیفه و خستگی ناشی از شغل بدون چالش است. گفته می شود که ارایه تعریف عملیاتی از تکرار کار کاری دشوار است. با ظهور انقلاب صنعتی و ماشینی کردن محیط کار ما شاهد پدیده ای به نام یکنواختی در کار گشتیم. انقلاب صنعتی کار را به قسمت های مجزای آن تقسیم کرد که هر کارگر تنها بخشی از آن را انجام می داد و این دوباره کاری و انجام دادن کارهای مشابه از

¹ Repetition of Work

صبح تا غروب برانگیزه و رضایت شغلی کارکنان تأثیر گذاشت و آنها را بیش از پیش ناراضی کرد. به گونه ای که امروزه گفته می شود که هر چقدر شغلی تنوع، اهمیت، بازخورد داشته باشد شاغل و متصدی آن شغل رضایت بیشتری دارد چرا که به ارزش کاری که کرده است پی می برد و آن را می بیند.

اما تکرار یعنی چه؟ گفته می شود کاری که در طی آن مجموعه مجزایی از فعالیتهای تکلیف شده به طور پیاپی و یا باترتیبی یکسان تکرار شوند بی آنکه فعالیت معین دیگری موجب گسستگی یا وقفه در آنها گردد مفهوم تکرار کار را می رساند. اصطلاحی دیگر که در این زمینه بکار می رود یکنواختی است که توصیف کننده ماهیت و تأثیر تحریکی است که کار ایجاد می کند و سرانجام سومین عامل وابسته به تکرار کار خستگی است (رندال، 1378، 79).

موضوع تکرار کار سالهاست که توجه محققان را به خود جلب کرده است، ماشینی کردن محیط های کار که در واقع بخشی از انقلاب صنعتی بود و متعاقب آن تغییر در روشهای انجام کار دگرگونیهایی در شرایط کار به وجود آورد که از جمله این مسایل یکنواختی کار، خستگی، بی انگیزگی، عدم رضایت و سایر دلایل بودند. در اینجا بود که کارشنا سان به فکر ایجاد تغییر و تحولاتی در محتوی شغل شدند و با دست زدن به طراحی دوباره مشاغل بیش از هر چیز به این نکته توجه کردند که چطور می شود با طراحی مشاغل از میزان یکنواختی و ملالت و خستگی که از ویژگی شغلهای دنیای صنعتی بود کاست. که متعاقب آن روشهای زیادی برای اینکه کار برای متصدی جالب باشد و همچنین منبعی برای یادگیری و انگیزه باشد ابداع شدند که از جمله آنها می توان به غنای مشاغل اشاره کرد.

4 - آموزش

یکی دیگر از فرضیه های تحقیق حاضر این است که مشخص شود کارگرانی که دوره های آموزشی مرتبط با شغل گذرانده اند از استرس کمتری برخوردار هستند یا نه ؟ قطعاً انتظار می رود زمانی که کارکنان در دوره های آموزشی کوتاه مدت یا بلند مدت، کارگاههای آموزشی، دوره های ایمنی و مدیریت استرس شرکت می کنند بتوانند راههای بهتر انجام دادن کار و همچنین راههای غلبه بر استرس را فراگیرند. اما فلسفه این دوره های آموزشی چه می تواند باشد. ما در این دوره ها و کلاسهای آموزشی دید روشن و درک درستی از شغل در فرد متصدی شغل بوجود بیاوریم که منجر به وضوح شغل می گردد و از ابهام نقش

جلوگیری می کند. ما در این کلاسهای آموزشی می توانیم دانش، مهارت، تخصص و توانایی انجام کار و همچنین مهارت‌های جدید را به کارکنان آموزش دهیم تا در انجام و ایفای شغل با مشکلی مواجه نگردند و در این حالت هم آموزش موجب کاهش گرانبازی کیفی شغل می گردد و بسیاری موارد دیگر.

اما آیا آموزش و یا داشتن تحصیلات می تواند به کاهش استرس کمک کند و اینکه اصولاً افراد تحصیل کرده از استرس کمتری نسبت به سایر افراد برخوردارند یا نه؟ در تحقیقی تحت عنوان بهای استرس گروث و وان دان برینگ که در سال 1999 انجام داده اند به این سوال پاسخ داده اند. آنها دریافتند که تحصیلات و آموزش (کارآموزی) تأثیری سیستماتیک و منظم روی استرس ندارند. اما یک استثناء وجود داشت تنها کارگران با تحصیلات بیشتر از آموزشی که برای یک شغل لازم است، اگر آن آموزش را داشته باشند، به طور معنی داری استرس کمتری در کارشان تجربه کرده بودند (Groot , 1999, p : 102).

شاید به این دلیل باشد که ما در تحصیلات و دوره های آموزشی کمتر به راههای غلبه بر استرس و یا مدیریت استرس توجه کرده ایم و اگر ما دوره های آموزشی را به مباحث خاص از جمله مدیریت ایمنی، مدیریت استرس و راههای غلبه بر آن متمرکز کنیم قطعاً نتیجه بهتری خواهند داشت. از یافته های بالا می توان استنباط کرد که هر شغل نیازمند آموزش خاص خود می باشد که اولاً " بخش کسب مهارتها و تواناییهای جدید را در برگیرد و ثانیاً " در کنار این جنبه از آموزش، راههای درک استرس و غلبه کردن بر آن آموزش داده شوند. قطعاً " اگر دوره های آموزشی در چنین سمتی جهت داده شوند موفق تر خواهند بود و تأثیر بیشتری خواهند داشت. در تحقیقی تحت عنوان رابطه بین حوادث کاری ، تحصیلات آموزشی و سطح استرس کارکنان در صنعت نساجی ترکیه انجام گرفته به نتایج جالب توجهی در زمینه سطح تحصیلات کارکنان و میزان حوادث رسیده اند . اغلب سطح تحصیلات کارکنان ترکیه ای تحصیلاتی در مقطع ابتدایی با 5 سال تحصیل بوده است . نتایج آزمون خی دو نشان داده بود که تحصیلات به طور معناداری با حوادث کاری ارتباط دارند ، چه در کارگران ترکیه ای و چه در کل کارگران دو گروه انگلیسی و ترکیه ای . سطح تحصیلات کارکنانی که حوادث کاری داشته بودند به طور معنا داری پایین تر از سطح تحصیلات کارگرانی بود که حوادث شغلی نداشته بودند (Karagüven , 1999, p : 9) . این نتایج اهمیت سطح تحصیلات و آموزش و دوره های کارآموزی را در کاهش حوادث نشان می دهد . به طور کلی سطح تحصیلات پایین

دلیلی برای حوادث شغلی است و به این علت و به منظور کاهش نرخ حوادث بایستی سطح تحصیلات کارگران و کارکنان البته همراه با آموزشهای شغلی مناسب و مرتبط بالا برود . از راه آموزش به فرد فرد کارکنان این پاداش به آنها داده می شود که تا خود را رشد و توسعه دهند و سازمانها نیز در برابر ، از داشتن کارکنانی ماهرتر بهره می برند . در دنیای متحول شده و فراصنعتی شرکتها و مدیران دوایر کارگزینی و همچنین مدیریت منابع انسانی شرکتها در پی راهی برای افزایش بهره وری ، افزایش راندمان تولید ، افزایش کیفیت کالاها و کاهش حوادث و سوانح شغلی هستند . اما مساله اصلی این است که چه راهکاری می تواند در این زمینه موفق تر باشد و اصولاً " آیا راهی برای این کار وجود دارد ؟ پاسخ مثبت است . ما امروزه بیش از هر زمان دیگری به کارکنان ماهر و آموزش دیده نیاز داریم ، کارکنانی که بتوانند خود از عهده مسایل و مشکلاتشان برآیند و بدون نیاز به سرپرستی و نظارت و پایش کارها را به بهترین نحو ممکن انجام دهند و در هنگام مواجه با مسایل جدید و تازه این توان را داشته باشند که بهترین راه ممکن برای این مسایل را بیابند . اما این امر تا زمانی که دارای کارکنانی آموزش دیده نباشیم برآورده نخواهد شد . به ناچار شرکتها و سازمانهای امروزی بیش از هر زمان دیگری به این نیروی کار نیاز دارند . البته آنچه در این آموزشها مد نظر ماست توجه به نیازهای هر رشته و شغل می باشد . با توجه به این استراتژی ما می توانیم برای هر کدام از مشاغل دوره های آموزشی خاصی را تدارک ببینیم و کارکنان شاغل در آن مشاغل را با نیازهای آن شغل آشنا کنیم و با دادن آموزشهای مناسب به فرد بتوانیم او را برای انجام دادن بهتر و سالمتر و ایمن تر کارها آماده کنیم .

با دادن آموزش متناسب با هر شغل ما می توانیم انتظار داشته باشیم که کارکنان شاغل در شغلهای خطرزا و پرسترس آمادگی بیشتری برای مقابله با استرس تحمیل شده داشته باشند و در موقعیت های خطر زا و نایمن بیشتر مواظب سلامتی و رفاه حال خود باشند .

اما سوال اصلی به قوت خود باقی است و آن این است که آیا کارکنانی که آموزشهای متناسب با شغلشان دیده اند دارای استرس و حوادث کمتری هستند یا نه ؟ جواب این سوال را در فصل چهارم این تحقیق خواهیم داد . اما در اینجا باید متذکر شویم که ما انتظار داریم هنگامی که کارکنان آموزشهای متناسب با شغل دیده باشند از استرس کمتر و نیز از میزان حوادث کمتری برخوردار باشند . در تحقیقات دیگری که در این زمینه صورت گرفته شده محققان به نتایج متفاوتی رسیده اند . آنها در نتایجشان بیان کرده اند که

آموزش شغلی با میزان استرس شغلی رابطه آماری معناداری ندارد . به طوریکه میزان آموزشهای داده شده نتوانسته سطح استرس شغلی کارکنان را پایین بیاورد . برای مثال در تحقیقی تحت عنوان تاثیر اقدامات تولید به هنگام بر روی استرس شغلی کارگران ، جنیز انجلیز به این نتیجه رسیده است که بین استرس شغلی و فقدان آموزشهای مناسب و کافی از نظر آماری تفاوت معناداری وجود ندارد و فرضیه مورد نظر را رد می کند . اما خود انجلیز بعداً " نتیجه گیری می کند که این امر ممکن است ناشی از انجام بیش از حد وظایف تکراری غیر نیازمند به مهارت باشد که به آموزش شغلی کمتری نیاز دارند .

(Jannis Angelis , 2004 , p: 14) . آموزش و کارآموزش شغلی می توانند بر روی توانایی برآوردن استانداردهای کیفیت و زمان تاثیر بگذارند . به این معنی که با دادن آموزش های مناسب شغلی به کارکنان آنها بهتر می توانند استانداردهای کیفیت تولید کالاها و محصولات را برآورده کنند و همچنین از نظر زمانی سریعتر کار می کنند . انجلیز نتیجه می گیرد که علت اینکه آموزش و دوره های کارآموزی نتوانسته اند بر روی میزان استرس کارکنان تاثیر بگذارند وظایف تکراری و غیر نیازمند به مهارت بوده که به کارکنان داده شده است اما اینجا سوال دیگری مطرح می شود که اگر کارکنان کارها و وظایف غیر تکراری و نیازمند به مهارت خاصی را انجام دهند آیا ما نباید انتظار داشته باشیم که با دادن آموزشهای شغلی و دوره های کارآموزی می توان کارکنان را برای انجام دادن بهتر کارها آماده کرد و این دور ها هم به تبع بر روی استرس کارکنان تاثیر بگذارند . در جواب می توان گفت که اگر کارکنان وظایف غیر تکراری و نیازمند مهارت خاصی را انجام دهند و اگر ما به این کارکنان مهارتهای متناسب شغلی در این زمینه بدهیم این آموزشها می توانند بر روی میزان استرس کارکنان تاثیر بسزایی داشته باشند .

در زمینه دوره های آموزشی کاهش و یا مدیریت استرس در شرکت هواپیمایی هما چندین جلسه سخنرانی و همچنین سمینارهای چند روزه و کلاسهای کنترل هیجان برگزار شده اند و بخش آموزش این شرکت برگزاری این دوره ها و کلاسهای مشابه را از مهمترین اولویت های خود قرار داده است . البته این شرکت هر چند وقت یک بار نیز با دعوت از اساتید و همچنین دعوت از متخصصین خارج از کشور و برگزاری چنین دوره هایی کارکنان این شرکت را بیش از پیش با این مسایل آشنا کرده است .

در زمینه دوره های پیشگیری از حوادث نیز شرکت به دلیل اینکه در صنعت بسیار حساس و مهمی مشغول به کار است برای کارکنانی که بیشتر در کارهای عملیاتی کار می کنند دوره های را برگزار کرده است .

5. استرس و جنسیت

یکی دیگر از فرضیات این تحقیق بررسی رابطه بین جنسیت و استرس می باشد که به بررسی آن می پردازیم. همواره در مورد رابطه بین استرس و جنسیت عدم توافق بوده است چنانچه در اوایل چنین تصور می شد که بین استرس و جنسیت رابطه ای وجود ندارد و هر دو جنس در معرض استرس هستند اما به مرور زمان و در ادامه تحقیقات گسترده و وسیع مشخص شد که این برداشت درست نبوده بلکه اینک ما با مشکلی به نام استرس در بین زنان مواجه هستیم.

دکتر لگاتو¹ بیان می کند که زنان و مردان به ارزشهای کاملاً متفاوتی در محل کار همچنان که مهم هستند اهمیت می دهند. او می گوید که مطالعه آشکار می کند که 3 ارزش در محل کار برای مردان مهم ترین هستند که عبارتند از حقوق و مزایا، موفقیت و پیشرفت و منزلت و اقتدار. این در حالی است که اگر چه این ارزشها برای زنان مهم هستند اما زنان ارزشهایی از جمله داشتن دوستانی در محل کار و روابط، وجه و احترام، ارتباطات و همکاری را در رتبه بالاتری قرار می دهند. زنان به خوش مشربی با همکاران و دوستواری و روابطی که آنها را درمیان گیرند اهمیت می دهند. دکتر لگاتو می گوید اما مردان به اینکه چه مقدار کنترل یا اختیار روی آنچه انجام می دهند داشته باشند اهمیت بیشتری می دهند. تحقیق دیگری نشان می دهد که زنان تقریباً 40 درصد بیشتر از همکاران مردشان مشکلات مربوط به سلامتی گزارش می کنند، همچنین به طور قابل ملاحظه ای دارای استرس بیشتری هستند از میزانی که مردان دارند

(Mogavero , 2004,p : 2-3). این نتایج بسیار عجیب به نظر می رسند در حالیکه زنان به روابط با همکاران، ارتباط با دوستان، خانواده، دوستی و مهربانی و احترام بیش از هر چیز دیگری اهمیت می دهند پس چرا بایستی استرس بیشتری داشته باشند. در اغلب تحقیقات ثابت شده که حمایت اجتماعی نیرویی مؤثر برای کاهش استرس می باشد ولی گویی این نیروی مؤثر در کار زنان چندان مؤثر نیست. می توان

¹ Legato

اشاره کرد که این موضوع نیاز به بررسی بیشتری دارد که مشخص شود چرا زنان با اینکه ارتباطات بیشتری دارند، دستخوش استرس بیشتری می گردند در صورتی که می بایست چنین نمی بود. در 7 تا از 10 مطالعه، جایی که مقایسه هایی صورت گرفته بود، تأثیرات فشار شغلی برای مردان و زنان مشابه بودند (علاوه بر این درصد بالایی از کارگران زن ایالات متحده با فشار شغلی روبرو هستند). همچنانکه مطالعه فرامینگان هرت¹ و دیگر تحقیقات آشکار کرده که بسیاری از زنان با مجموعه دوگانه ای از تقاضاهای خارج و درون خانه روبرو هستند (Landsbergis, 1993, p: 3). تحقیقات اولیه در مورد استرس و زنان بر روی تداخل یا اثر حوزه ای از زندگی بر حوزه ای دیگر متمرکز شده بودند. در ضمن این تحقیقات ورت من و همکاران او کارکردن زنان را از جنبه سر ریزش² بررسی کرده اند که وضعیتی است که در آن حوزه ای از زندگی بر حوزه های دیگر تأثیر می گذارد. مثلاً "وقتی فرد احساس ناراحتی در محل کار می کند یا با رئیس درگیر شده است، سرتاسر شب ناراحت است. در این حالت می توان گفت که ناراحتی او به خانه سرازیر شده است اما در صورتی که فردی از دست همسرش یا بچه اش ناراحت باشد یا نگران بچه هایش است و از کارش باز می ماند در اینجا کارخانگی به محل کار سرازیر شده است. گفته می شود چون زنان بیشتر درگیر سر ریزش² هستند بیشتر از مردان آمادگی استرس و دستخوش آثار منفی سر ریزش² را دارند. بنابر گزارشهای دیگر:

❖ زنان سطح استرس بالاتری نسبت به مردان گزارش می دهند.

❖ اکثریت کارگران زن استرس ناشی از تبعیض در محل کار را تجربه می کنند .

❖ خانم های خانه دار سطح بالاتری از استرس را تجربه می کنند (Lifetour, 2003, p: 3).

در حالی که برای زنان هنوز تا رسیدن به مردان در بسیاری از بخشهای زندگی فاصله بسیار درازی وجود دارد، اما به نظر می رسد حداقل در جنبه هایی این زنان باشند که گوی سبقت را از مردان گرفتند. بی شک یکی از این جنبه ها استرس می باشد.

مطالعات بر روی حیوانات و انسانها نشان داده که هورمونهای جنسی به نحوی پاسخ به استرس را تنظیم می کنند. همچنین زنان تحت فشار برای از بین بردن استرس بیشتر از مواد شیمیایی مورد نظر مانند

¹ Framing Heart

² Spillover

آنهايي که مردان تحت فشار در موقعيت های یکسان ترشح می کنند، ترشح می کنند. علاوه براین میزان داروی مصرفی رو به افزایش زنان از مواد شیمیایی استرس از جمله موارد ابتلا به استرس هستند. براساس نظر دکتر یهودا^۱ این لزوماً به این معنی نیست که زنان به خوبی از عهده استرس بر نمی آیند بلکه این به این علت است که آنها بیشتر از عهده استرس بر می آیند. ظرفیت و توانایی آنان برای تحمل کردن استرس ممکن است حتی بیشتر از مردان باشد. او دریافته که این مسأله به این دلیل است که زنان خیلی بیشتر به امور کارهای کهنه و قدیمی سرو کار دارند. دکتر یهودا که روانپزشک ارشد در بیمارستان اداری وتران نیویورک است، بعضی از تفاوت های دیگر بین زنان و مردان اشاره می کند. او می گوید فکر می کنم نوع کارها و اموری که زنان در معرض آنها قرار دارند گرایش دارند که دارای ماهیتی تکراری و کهنگی بیشتری باشند. در حالی که مردان به جنگ می روند و در معرض استرس ناشی از جنگ هستند. مردان در معرض اقدامات زیاده تری از خشونت برنامه ریزی نشده جسمی هستند. نوع خشونت های بین فردی که زنان در معرض آنها هستند گرایش دارند که در وضعیت ها و شرایط خانوادگی باشند، متأسفانه از سوی والدین، دیگر اعضای خانواده و دوستان و همسران که گرایش دارند رفتاری تک نما^۲ نباشند (Soares , 2004,p : 1).

علاوه بر این تحقیقات، پژوهش های دیگری نشان می دهند که مردان از سطح استرس بالاتری نسبت به زنان برخوردار هستند و این به علت درگیری زیاد مردان در کارهای سخت، صنعتی، خط تولید و بدنی می باشد. آنها وقت بیشتری را در ادارات می گذرانند و گاهی حتی گفته می شود که برای خانواده هایشان وقتی نمی گذارند و همواره بچه ها و همسرانشان از آنها شکایت دارند.

در مطالعه ای که توسط گروت^۳ و وان دان برینگ^۴ انجام گرفته مشخص شده که مردان گزارش کرده اند که در شغل هایشان به طور غالب تری بیشتر از زنان دارای استرس هستند (Groot ,1999 ,p: 102).

مواد^۵

^۱ Yehuda

^۲ one - Shot Deals

^۳ Groot

^۴ Van Den Brink

^۵ Accident

معمولاً "حادثه در کتب به معنی رویداد، واقعه و پیش آمد آمده و بیشتر منظور و عمل و پیش آمد ناخوشایند و خارج از نظم است که ممکن است خسارت مالی و یا جانی در برداشته یا نداشته باشد. در پزشکی اصطلاح حادثه جای بحث زیادی دارد و بعضی معتقدند که حادثه اتفاقی است پیش بینی نشده که بدون دخالت خود شخص و بوسیله یک نیروی خارجی برای انسان رخ می دهد و آزاری کم یا زیاد، جانی یا مالی و گاه مرگ در بردارد. (اشرفی، 1351، 156).

حوادث در کارگاهها و محل کار بخشی مهم از دستور جلسه های اجتماعی سازمانهای ایمنی و بهداشت شغلی را شامل می شوند. اما با توجه به حوادث ناگوار و زیانباری که در چند دهه اخیر شاهد آنها بوده ایم به طور فزاینده دیدگاه اقتصادی حوادث به عنوان دلیل قانع کننده ای به جای بحث های اخلاقی بکار رفته است.

مطالعات اولیه درباره موضوع حوادث در محل کار روی شرکت ها متمرکز شده بودند و تلاش شده بود که هزینه های حوادث در محل کار را برای این مورد به تنهایی تجزیه و تحلیل کنند، پیام اصلی این بود که شرکت ها نیاز دارند که هزینه های پنهان حوادث را به منظور رسیدن به یک برآورد درست از حوادث در محل کار به حساب بیاورند و هنریج¹ در سال 1959 مفهوم کوههای یخ را برای نشان دادن درصد هزینه هایی که پنهان هستند به وجود آورد. این یخ کوهها نشان دهنده روابط بین هزینه مستقیم، غیرمستقیم یا بیمه شده یا غیر بیمه شده می باشند. سرانجام نتیجه چنین تحقیقاتی این بود که هزینه های حوادث در بسیاری از شرکتها کم ارزش در نظر گرفته شوند. در سطح دیگر بعضی محققان و سازمانهای ایمنی و بهداشتی در جستجوی برآوردی کامل تر از هزینه های حوادث برای اقتصاد به عنوان یک سیستم را شروع کردند (Mottiar , 2004,p : 1-2). منظور از اینکه گفته شد که تحقیقات اولیه هزینه های حوادث را آنطور که باید به طور دقیق و کامل محاسبه نمی کردند و همچنین آنها را کمتر از حد واقعی محاسبه می کردند این واقعیت است که در اوایل بررسی هزینه حوادث تنها روی هزینه های مستقیم یا هزینه هایی که پرداخت می شد، ابزار و وسایلی که صدمه می دید و جنبه های بسیار محدودتری را شامل می شد. این در حالی است که هزینه های حوادث بسیار بیش تر از اینها هستند به گونه ای که حتی هزینه اتلاف وقت،

¹ Heinrich

کاهش تولید، نارضایتی، هزینه های مراقبت و نگهداری از حادثه دیدگان بیشتر از هزینه های مستقیم حوادث هستند.

تمرکز صرف بر روی هزینه هایی که شرکت متحمل می شد، باعث شد تا بسیاری از مسایل و موضوعات مهم هزینه های حوادث برای افراد و هزینه هایی که حوادث برای اجتماع در برداشتند مورد غفلت قرار بگیرند. بایستی اشاره شود که نتیجه چنین تحقیقاتی می تواند تأثیر مثبتی روی سیاستگذاران، تجارت، صنعت بیمه و اجتماع عمومی داشته باشند. تحقیقات جدید در واقع ترکیبی از هزینه های حوادث را دربر می گیرند (همان منبع: 2).

بعد از اینکه تاریخچه ای از مطالعات در مورد حوادث هر چند کوتاه ارائه شد لازم است بدانیم که اصولاً حوادث چگونه اتفاق می افتند؟ در طی قرنهای گذشته متخصصین ایمنی تلاش کرده اند به طور موثری این واقعیت را که چگونه و چه وقت حوادث روی می دهند را توضیح دهند. توضیحات اولیه آنها برای علت حوادث بسیار سطحی و کودکانه بودند و نظریه پردازان به تدریج دریافتند که تشریح و توضیح دادن حوادث محل کار به عنوان رویدادهای علت - معلول ساده این کار کافی نبوده است. آنها نظریه های جدیدی را تدوین کردند تا بهتر کنش و واکنش پیچیده در این شرایط را توضیح دهند (1 : p, 2002 , OSHA) حال به بررسی این نظریه ها می پردازیم.

نظریه های حوادث

می توان گفت که حوادث به عنوان اتفاقات برنامه ریزی نشده ای که منجر به صدمه، آسیب و گاهگاه مرگ می شوند مشخص شده اند. جلوگیری از حوادث بدون وجود شناختی درست از علت حوادث بسیار دشوار است. تلاشهای زیادی برای تدوین یک تئوری پیش بینی از دلایل حوادث صورت گرفته، اما تا بحال هیچ تئوری ای در این زمینه به طور گسترده ای پذیرفته نشده است. حال خلاصه ای از تئوریهای حوادث ارائه می گردد.

تئوری دومینو^۱: براساس نظر دلیو. اچ. هنریچ (1931) که تئوری به اصطلاح دومینو را تدوین کرده، 88 درصد از تمامی حوادث به علت رفتارهای خطرناک افراد، 10 درصد به علت اقدامات خطرناک و ناایمن و 2 درصد به علت حوادث قهری یا بلایای آسمانی اتفاق می افتند. او یک تئوری 5 عاملی حادثه که هر عامل ممکن است منجر به گام بعدی به یک روش افتادن یا واژگون شدن تخته های دومینوی صف کشیده در یک ردیف منجر می شود، ارایه کرده. توالی عوامل به قرار زیر هستند:

1. محیط اجتماعی و تباری^۲

2. کوتاهی کارگر

3. رفتارهای خطرناک همراه با رویدادهای اتفاقی جسمی یا مکانیکی

4. حادثه

5. آسیب یا صدمه.

به طور مشابه، برداشتن یک دومینوی تنها می تواند توالی افتادن را قطع کند. هنریچ بحث می کند که برداشتن یا حذف یکی از عوامل می تواند در حادثه و نتیجه آن که آسیب است جلوگیری کند. او معتقد است دومینوی اصلی که باید حذف گردد عامل شماره 3 است. اگر چه هنریچ هیچ گونه شواهد یا مدارک علمی درباره تئوریش ارایه نکرده اما روش مفیدی برای شروع بحث بوده است (Abdul Raouf , 1998,p : 1). در اینجا مامور بررسی و تحقیق حادثه ممکن است از بین بردن لبه تیز درمحل کار (یک بازبینی مهندسی از محل کار) را برای جلوگیری از هر گونه صدمه ای در آینده پیشنهاد کند. نقطه ضعف دیگر این تئوری آن است که ضعف اساسی و سیستم زیربنایی یا دلایل ریشه ای حوادث را نادیده می گیرد

(OSHA , 2002,p : 1-2).

تئوری دلایل چندگانه^۳: این تئوری نتیجه تئوری دومینو است، اما این تئوری مبنا را بر این قرار می دهد که برای یک حادثه تنها ممکن است عوامل کمکی بسیاری وجود داشته باشند، علتها و علت های

¹ The Domino Theory

² Ancestry and Social Environment

³ Multiple Causation Theory

فرعی و اینکه ترکیب معین و مشخصی از این عوامل کمکی موجب حادثه می شوند. براساس این تئوری عوامل کمکی عبارتند از:

1. رفتاری: این دسته شامل عواملی مربوط به کارگر از جمله نگرش، عدم دانش، عدم مهارت و شرایط درونی و جسمی نامناسب می باشند.

2. محیطی: این دسته شامل وسیله ایمنی (حفاظ) نامناسب و دیگر عوامل خطرناک کاری و نامناسب بودن تجهیزات و وسایل از طریق استفاده و دستور العمل های خطرناک می باشند (Abdul Raouf, 1998, p: 2). در اینجا گفته می شود که مامور بررسی و تحقیق حوادث می پذیرد که از بین بردن عامل، پیشگیری یا جلوگیری از حوادث را در آینده تضمین نمی کند بلکه همین ضعف سیستم زیربنایی که منجر به آن حادثه شده است را مورد توجه قرار می دهد (OSHA, 2002, p: 1).

تئوری تصادف صرف¹: براساس این تئوری، تصادف صرف، همه افراد یک مجموعه معین از کارگران دارای احتمال برابری برای درگیر شدن در حادثه را دارند. این تئوری بیشتر تأکید می کند که هیچگونه الگوی قابل تشخیص خاصی از رویدادها وجود ندارد که منجر به یک حادثه شود. در این تئوری تمامی حوادث نظیر آنچیزی که هنریچ به عنوان بلای آسمانی نام برده بود در نظر گرفته شده اند. و این به این معنی است که نباید هیچگونه مداخله ای برای جلوگیری از آنها صورت بگیرد.

تئوری افراد حادثه پذیر²: تئوری حادثه پذیری اشاره دارد به این نکته که درون دسته معینی از کارگران، تعدادی از کارگران وجود دارند که بیشتر از کارگران دیگر برای درگیر شدن در حوادث مستعد یا در معرض خطر هستند. محققان در تحقیقاتشان نتوانسته اند که این تئوری را به طور مسلم یا قاطعی اثبات کنند، به علت اینکه اغلب کارهای تحقیقاتی به طور نابسندگی صورت گرفته اند و اغلب یافته ها شان متناقض و غیرقاطع هستند. این تئوری به طور گسترده ای پذیرفته نشده است. احساس می شود که در واقع اگر این تئوری بوسیله هر گونه مدارک تجربی حمایت بشود. تحت هر شرایطی، احتمالاً "برای تنها نسبت خیلی پایینی از حوادث بدون هر گونه سطح معنا داری آماری توجیه پذیر باشد.

¹ The Pure Chance Theory

² Accident Proneness Theory

تئوری جابجایی نیرو^۱: کسانی که این تئوری را پذیرفته اند این ادعا را پیش می کنند که کارگری که متحمل آسیب یا صدمه یا وسایل یا دستگاهی که متحمل خسارت گردیده. از طریق جابجایی نیرو یا انرژی اتفاق افتاده است و اینکه برای هر تغییری از نیرو منبع، مسیر و دریافت کننده ای وجود دارد. این تئوری برای تعیین علت آسیب و ارزشیابی پیشامدهای نیرو و کنترل روش شناسی سودمند است. استراتژیهایی که می توانند تدوین شوند یا نقش بازدارنده، یا نقش محدود کننده یا نقش بهبود با توجه به جابجایی نیرو را دارند .

کنترل جابجایی نیرو در منبع می تواند به وسیله راههای زیر بدست آید:

1. حذف منبع
2. تغییرات داده شده برای طراحی یا شرایط عناصر و مواد محل کار
3. نگهداری و تعمیر بازدارنده
- مسیر جابجایی نیرو می تواند به وسیله راههای زیر تغییر داده شود:
1. احاطه مسیر
2. نصب موانع
3. نصب جذب کننده های حادثه
4. قراردادن یا کارگذاری وسایل جداکننده

دریافت کننده جابجایی نیرو به وسیله اتخاذ اقدامات زیر می تواند کمک شود:

1. حذف در معرض قرارگیری حادثه (موقعیت)
2. استفاده از تجهیزات حفاظتی شخصی (Abdul Raouf , 1998 ,p: 2-3).

تئوری رویدادهای مجزاء^۲: عقل سلیم – شعور عادی^۳ ما را به این توضیح راهنمایی می کند. یک حادثه با توجه به این نظریه اینچنین فرض شده که نتیجه وقوع یک رویداد غیر منتظره، غیر عادی، از قبل به سادگی قابل تشخیص و جداگانه ای است که به بیماری یا صدمه منجر می شود. بعضی افراد هنوز هم

¹ The Energy Transfer Theory

² Single Event Theory

³ Common Sense

عقیده دارند که این توضیح، توضیحی مناسب و کافی است. مناسب بودن آن به این دلیل است که به آسانی زمانی که حادثه ای اتفاق می افتد مصدوم را سرزنش^۱ می کند. برای مثال اگر یک کارگر دستش را به وسیله لبه تیز در یک محل کار ببرد، فقدان حواس جمعی یا بی ملاحظه کاری او ممکن است به عنوان علت حادثه توضیح داده شود. تمام مسئولیت ها، برای حادثه کلا" روی شانه های کارمند صدمه دیده گذاشته می شوند. یک مأمور تحقیق حادثه که این توضیح را برای حوادث اتخاذ می کند یا پذیرفته، گزارشهای تحقیقی از لحاظ کیفی خوبی را که منجر به اقدامات اصلاحی طولانی مدت گردند را ارایه نمی کند (OSHA , 2002,p : 1).

در حقیقت مقصر شناختن فرد مصدوم نه تنها دردی را چاره نمی کند بلکه باعث کاهش انگیزه فرد شاغل می گردد. این تئوری از دلایل قانع کننده و علمی بالایی برخوردار نیست و بسیاری مواقع تشخیص حوادث کاری دشوارتر از آنچیزی است که این تئوری آن را به سادگی قابل تشخیص می داند. مسلماً" اگر حادثه به سادگی قابل تشخیص بودند، هر روز شاهد افزایش آنها نمی بودیم.

علت حوادث

اما چرا حوادث اتفاق می افتند؟ دلایل وعواملی که منجر به بروز حوادث می شوند چه می توانند باشند؟ آیا می توان از بروز حوادث جلوگیری کرد یا نه؟ در حقیقت نظرات و اظهار نظرهای بسیاری در مورد علت حوادث از سوی سازمانهای حرفه ای، قانونی، دولتی، افراد و ارگانها و همچنین متخصصان ایمنی و حوادث ارایه شده اند که ما به ذکر تعدادی از آنها اکتفا می کنیم. قبل از ذکر دلایل مربوط به ایمنی در شرکت ها و عدم استفاده از وسایل مناسب لازم است که دلایلی ذکر شود حاکی از وجود بعضی نگرشها و طرز تلقی ها در افراد می باشند که منجر به بروز حادثه می گردند ، برای مثال دوگ هیروچ^۲ 5 نگرش یا برداشت غلط در کارکنان را علت حوادث می داند او معتقد است اگر شما دارای این نگرشها باشید ممکن است صدمه ندیده باشید. ولی در مواردی هم چندان هم خوش شانس نبوده اید این نگرشها عبارتند از:

¹ Blame the Victim

² Doug Hirsch

1. راههای میانبر انجام دادن کارها: راههای میانبر برای انجام دادن کارها که سلامتی

شما را به خطر می اندازند نه به عنوان راههای میانبر بلکه به عنوان فرصتی افزوده برای صدمه و آسیب رساندن به شما هستند.

2. بیش از حد خاطر جمع بودن: اعتماد و اطمینان به خود چیز خوبی است و خاطر

جمع بودن هم. اما اصرار بر اینکه اتفاقی برای من نیفتاده و نمی افتد طرز تلقی و نگرشی است که می تواند منجر به بکارگیری رویه ها، وسایل و ابزار و روشهای نامناسب انجام دادن کار شود که هرکدام از آنها می توانند به شما آسیب برسانند.

3. شروع کار با دستور العمل های ناقص: عدم داشتن اطلاعات در انجام دادن کار عامل

دیگر حادثه است. پرسیدن درباره رویه ها و احتیاط های ایمنی خوب است. پرسیدن چنین سوالاتی نشانه پخته بودن شما نیست. در واقع پخته بودن زمانی است که شما این سوالات را نپرسید.

4. نادیده گرفتن دستور العمل های ایمنی: شما باید از قوانین ایمنی شرکت پیروی

کنید نه اینکه خودتان برای خودتان دستور العمل و قوانین وضع کنید.

5. حواس پرتی ذهنی در کار: داشتن روزی بد در خانه و نگران بودن درباره آن در محل

کار عامل خطرناکی برای حادثه است. این امر باعث غفلت از دستورالعمل های ایمنی می گردد (Hirsch, 2002, p : 1).

علاوه بر نگرشها و طرز تلقی های افراد که به عنوان یکی از دلایل حوادث شناخته شده اند. کارهای خطرناک، شرایط خطرناک، عملکرد مدیریت ایمنی، وضعیت روانی کارگر، وضعیت جسمی کارگر، نوع صنعت و صنایع مربوطه، کیفیت سازمان ، منظور بزرگی و کوچکی آن در ایجاد حوادث مؤثر هستند. اما حال بدانیم که از نظر مهندسان ایمنی، مدیران ایمنی و سازمان OSHA¹ دلایل حوادث چه می توانند باشند. از نظر مهندسان ایمنی این عوامل عبارتند از:

¹ Occupational safety and Health Administration

1. نقص مکانیکی به علت ابزار و آلات، طراحی تجهیزات، اندازه یا کاربرد نامناسب آنها
 2. عوامل بهداشتی، محدودیت های جسمی یا ناسازگاری جسم با شغل
 3. ناتوانی ذهنی برای انجام دادن وظایف که شامل فقدان توجه هم می شود
 4. استفاده نادرست از تجهیزات ایمنی یا مشخصات نادرست استفاده از دستگاهها مانند دستگاههای اطفاء حریق، خطاهای مکانیک، تجهیزات حفاظتی فردی، نرده ها، دستگیره ها، برچسب های خطر و بازدارها.
 5. طراحی نامناسب از نظر ارگونومیک
 6. استرس جسمی که به علت کارکردن در یک محیط پرسر و صدا، در معرض درجه حرارت زیاد، تحت شرایط خستگی کارکردن ایجاد می شود .
 7. نظارتهای عملیاتی ناکافی (Eckhardt , 1998,p : 2).
- با توجه به لیست ارائه شده می توان گفت که مهندسان ایمنی اغلب به مسایل ارگونومیک و رابطه فرد با ماشین توجه کرده اند و کمتر به رفتارهای پرخطر، عملکرد مدیریت ایمنی و وضعیت روانی و جسمی کارگر توجه کرده اند . اما لیستی که مدیران ایمنی ارائه می کنند بیشتر نگرشی مدیریتی است و به سازمان، ساختار آن، مدیریت ریسکهای رهبری، برنامه های مدیریتی و سیستم های رفتاری و ارتباطی توجه دارد. مدیران ایمنی به موارد زیر به عنوان علت های حوادث اشاره کرده اند:
1. فقدان حمایت از سوی مدیریت
 2. مدیریت پارک ژوراسیک¹ (منظور سبکی آمرانه و تهدید آمیز است)
 3. توسعه یا کوچک سازی نامناسب سازمان
 4. فقدان تواضع و فروتنی کافی در بخش مدیریت سازمان
 5. دلخوری در محل کار
 6. اعتماد از دست رفته کارکنان به توانایی مدیریت برای فراهم کردن ایمنی به علت نبود برنامه ها، زیادی برنامه ها، برنامه های نسنجیده و سرسری، دو دلانه و برنامه های غیر موثر
 7. عدم اجرای مدیریت جامع کیفیت یا اجرای نادرست آن

¹ Jurassic Park Management

8. آموزش غیر مؤثر و نامناسب
 9. عدم اجرای دستور العمل های ایمنی کاری
 10. نقص بدنی
 11. استراتژیهای نامناسب استخدام
 12. سیستم های ارتباطات جسمی و مهارتهای ارتباطی شخصی ناکافی
 13. رفتارهای خطرناک از بین افرادی که فی نفسه دارای احتمال خطر بالایی هستند و یا دارای وظایف و مسئولیت هایی هستند که احتمال خطر دارند.
 14. بیماری روحی یا جسمی کارگران
 15. کمبود خواب و مأموریت دوباره نوبتی که ریتم کاری 24 ساعته را تحت تأثیر قرار می دهد.
 16. فریبکاری
 17. عدم برنامه های تشویقی یا وجود برنامه های تشویقی ناکافی (همان منبع : 3-4).
- علاوه بر این موارد ، OSHA روی حمایت و حفاظت از کارگر و اینکه چگونه این کار را به بهترین نحو ممکن انجام دهد، به جای بررسی علت و دلایل حوادث متمرکز شده است. قانون OSHA از سوی سناتور دموکرات تد کندی¹ مورد تمجید و تحسین قرار گرفته بود ، به دلیل تشدید و بالا گرفتن نرخ حوادث 60 درصدی، قانون OSHA روی این فرض قرار گرفته که صنعت آمریکا بایستی سر و سامان یابد (همان منبع : ص 2).
- اما عبدال رثوف² با نگرشی جامع کارهای خطرناک، شرایط خطرناک، عملکرد مدیریت ایمنی، دلایل کمکی، نوع حادثه و نتایج حوادث را در یک مدل ارائه کرده که بسیار جامع می باشد. این مدل در صفحه بعد نمایش داده شده است .

¹ Ted Kennedy

² Abdul Raouf



هزینه های حوادث محل کار

هزینه هایی که شرکت ها بابت حوادث متحمل می شوند شاید به راحتی بیش از مبالغی هستند که شرکت ها برای آموزش کارکنانشان صرف می کنند. به نظر بسیاری از مدیران شرکتها، مشکل هزینه های مستقیم حوادث هم نیست بلکه هزینه های غیر مستقیم امروزه به عنوان یک مشکل جدی مطرح شده اند. برای مثال در یک گزارش 47 درصد از مدیران گفته بودند که 1 دلار از هزینه های مستقیم بین 3 تا 5 دلار هزینه غیرمستقیم در بر دارد. با تحقیقی که توسط گروه Liberty Mutual در مورد هزینه های مستقیم حوادث و بیماری در محل کار انجام داده اند، محاسبه کردند که تجارت امریکا یک هزینه سرسام آور 155 تا 232 بلیون دلاری در جبران خسارت کارگران هر ساله از دست می دهد. فهرستی که توسط Liberty Mutual ارائه شده هزینه های مستقیم حوادث محل کار را 38/7 بلیون دلار در سال 1998 برآورد کرده است (Ankerine, 2001, p: 1).

جالب اینجاست که در همین پیمایش مشخص شد که در ازای هر 1 دلاری که صرف ایمنی شده بود، 3 دلار یا بیشتر پس انداز شده بود (همان منبع : 1). آمارهای زیر نشان از عمق و شدت هزینه های است که حوادث هر ساله به اقتصاد کشورهای مختلف وارد می کنند:

❖ آسیب های مرتبط با کار و حوادث غیر آسیب زا شاید بیش از 500 میلیون پوند به اقتصاد

ایرلند هر ساله هزینه تحمیل می کنند.

❖ در نیوزیلند هزینه حوادث و محل کار برای کشور 4/2 بلیون دلار در سال است.

❖ در اروپا هر ساله تقریباً 5 میلیون کارگر از حوادث مرتبط با کار شامل بیش از 3 روز غیبت

رنج می برند و هزینه های بیمه برای صنعت به تنهایی میزانی در حدود 20 بلیون یورو می باشند.

❖ Leigh et al (1997) برآورد کرده اند که هزینه های مستقیم حوادث در محل کار امریکا

در سال 1992 در حدود 171 بلیون یورو بوده اند. برآوردی که آنها به عمل آورده اند حتی

گفته می شود پایین تر از رقم واقعی آن باشد چرا که بعضی حوادث گزارش نشده اند و یا

هزینه های درد و رنج و تحمل درد و مراقبت های خانوادگی مورد غفلت قرار گرفته اند

(2 ,p: 2004 , Mottiar) . در حقیقت اینها تنها هزینه هایی بود که سازمان و یا صنعت بیمه

متحمل شده بودند ، علاوه بر این هزینه ها، هزینه هایی که فرد، هزینه هایی که جامعه متحمل می شوند نیز بایستی منظور شوند.

پس می توان هزینه های ناشی از حوادث را به 3 دسته اصلی یعنی هزینه هایی که فرد متحمل می شود، هزینه های که کارفرما و هزینه هایی که اجتماع متحمل می شوند تقسیم کرد:

1. اما فرد چه هزینه هایی را متحمل می شود: نوع افراد درگیر در حادثه می توانند افرادی باشند که نیاز به مرخصی داشته باشند در اولین نگاه آنها منبع درآمدشان را از دست می دهند که این اولین هزینه ای که حوادث برای فرد دارد. علاوه بر این هزینه های اضافی که در نتیجه بیماری تحمیل می گردند شامل داروهای تجویز شده، هزینه انتقال به بیمارستان برای معالجه، صورت حسابهای رو به افزایش خرید و غیره می باشند. علاوه بر اینها هزینه ای دیگر که محاسبه آن هم بسیار دشوار به نظر می رسد هزینه های انسانی است که فرد صدمه دیده متحمل می شود. برای مثال به راحتی نمی توان تحمل درد و رنج و غم و اندوه و همچنین ناراحتی دوستان و اقوام را از لحاظ آماری محاسبه کرد.

2. هزینه هایی که کارفرما متحمل می شود که عبارتند از :

❖ هزینه غیبت.

❖ از دست دادن زمان برای تهیه گزارش، عیادت فرد، بررسی حادثه و کارهای جبران خسارت و بیمه ای.

❖ استخدام که بایستی هزینه های انتقال و جابه جایی را محاسبه کرد.

❖ خسارت یا زیان وارد شده.

❖ هزینه های بیمه ای و جبران خسارت که از نظر کسب اطلاعات به راحتی قابل برآورد هستند.

❖ هزینه های مربوط به اقدامات باز دارنده یا جلوگیری از حوادث شامل هزینه های آموزش، خرید دستگاه و ابزار و وسایل لازم.

❖ حوادث بدون آسیب یا غیر آسیب زا موسینگ¹ (1997) اشاره می کند که مزایای (سیاست ها و اقدامات بازدارنده) می توانند به لحاظ پولی و مالی باعث کاهش هزینه ها گردند و همچنین آنها می توانند شامل مزایایی باشند که بیان آنها به صورت پولی دشوارتر است مانند روحیه، بهبود کیفیت و تولید.

3. هزینه هایی که جامعه متحمل می شود عبارتند از :

- ❖ از دست دادن تولید
 - ❖ خسارت به جامعه
 - ❖ خسارتهای مدیریتی
 - ❖ معالجه های پزشکی
 - ❖ هزینه برای حوادث آسیب زا و غیر آسیب زا: شامل هزینه هایی که محققان و سازمانها برای جلوگیری از حوادث یا انجام تحقیقات دریافت می کنند.
 - ❖ هزینه های کلی براجتماع شامل هزینه های انسانی که در بالا به آنها اشاره شد
- (Mottiar , 2004,p : 4-8).

health / Safety Executive, صراحتاً "اعلام می کند که برای محاسبه هزینه های حوادث بایستی تمامی این 3 دسته از هزینه ها با جزئیات آنها محاسبه گردند.

قوانین و دفاع از جوانان

در هر کشوری ما دارای قوانین و مقررات دولتی، استانی یا قانونی خاصی هستیم که از افراد بخصوصی همانند جوانان در برابر کارفرما حمایت می کنند. اندازه ای که قانون می تواند به طور کامل و صد درصد از حقوق افراد در مشاغل دفاع کند بستگی به سیستم های نظارتی، حکومت، دادگاهها، وجود قوانین روشن و داشتن پشتوانه قانونی است. گاهی که به قوانین و مقررات کاری در کشوری خاص نگاه می کنیم ، می بینیم که سیاستگذار و یا بهتر است بگوییم قانونگذار چنین قوانینی به دنبال اهدافی بوده است. اما چرا قانون اجازه

¹ Mossink

نمی دهد برای مثال جوانان زیر 18 سال با وسایل برقی، ماشین آلات، معدن، تخلیه کالا و غیره کار کنند؟ در جواب بایستی گفت که همانطوریکه در بخش هزینه های حوادث دیدیم. هر حادثه ای که اتفاق می افتد هزینه هایی هم برای فرد، هم برای کارفرما و هم برای اجتماع در پی دارد. قانونگذار در اینجا به بررسی هزینه - فایده کار جوانان می پردازد بعد از آن به جنبه های انسانی و اخلاقی کار توجه می کند و سپس نتیجه می گیرد که کار کردن جوانان در این مشاغل به صرفه نیست چرا؟ به این دلیل که اگر خدای نکرده جوانی به علت سهل انگاری مرتکب اشتباهی شود و به نحوی نقص عضو گردد جامعه بایستی تا لحظه مرگ از آن فرد مراقبت کند، نیروی جانش را از دست می دهد، سطح تولیدش پایین می آید و اصولاً نمی تواند به آینده اش امیدوار باشد چرا که نیروی کاری برای آینده ندارد وقتی هر روز به تعداد جوانان حادثه دیده و مصدومش اضافه و اضافه می شوند در نتیجه باوضع قوانینی خاص مانع از کارکردن جوانان در بخشی از شغلها می گردد تا ضمن کاهش هزینه ها، نیروی جانش را حفظ کند.

برای مثال قوانین ایالات متحده در زمینه حقوق افراد در مشاغل دارای بندهایی است که از آنها در برابر کارفرما حمایت می کند و از کارگران می خواهد در صورتی که کارفرما با آنها طبق قانون عمل نکرده با تماس با دپارتمان ایالتی کار و اقامه دعوی، کارفرما را جریمه کنند.

به علت ربط مسایل و همچنین تأثیر این قوانین در کاهش حوادث لازم دیدم که نمونه ای از آنها را ذکر کنم.

در ایالات متحده طبق قانون کارفرما بایستی فراهم کند :

1. محل کار ایمن و بهداشتی
2. دادن آموزش بهداشت و ایمنی شغلی، در بسیاری از مشاغل، شامل آرایه اطلاعات در مورد مواد شیمیایی که ممکن است برای سلامتی فرد مضر باشند.
3. پرداخت پول برای مراقبت های پزشکی، اگر متصدی شغل به علت شغلش صدمه یا آسیب دیده باشد .
4. دست کم حداقل دستمزد بایستی براساس قوانین ایالتی یا دولتی باشد که مشخص کرده، حداقل دستمزد در هر ایالتی چه مبلغی می باشد برای مثال در سال 1997، 5/15 دلار برای هر ساعت بوده است. علاوه براین، شاغل همچنین دارای حقوق زیر است:

- ❖ گزارش مشکلات ایمنی به OSHA، مدیریت بهداشت و ایمنی شغل واقع در دپارتمان کار ایالات متحده
- ❖ کار بدونه آزار و اذیت جنسیتی و نژادی
- ❖ امتناع از کاری که انجام دادن آن مستقیماً " برای سلامتی و زندگی شما خطرناک باشد
- ❖ عضو شدن یا سازماندهی اتحادیه (2 : p , 1997 , NIOSH). علاوه براین حقوق از کارگران زیر 18 سال می خواهد که در هیچکدام از مشاغل زیر کار نکنند.
- ❖ وسیله نقلیه موتوری (خودرو) را به عنوان بخشی منظم از شغل براند یا با جرثقیل کار کند.
- ❖ با بسیاری از دستگاههای برقی مانند اره گرد، دستگاه خردکن جعبه، دستگاه قاچ کننده گوشت و غیره کار کند.
- ❖ در بخش کوبیدن، تخریب، انهدام، حفاری یا بام سازی کار کند.
- ❖ در معدن، الوار بری یا آسیاب اره کار کند.
- ❖ در بسته بندی گوشت یا کشتارگاه کار کند (به نظر می رسد این بند بیشتر جنبه روانشناسی داشته باشد) .
- ❖ در جایی که در معرض تشعشع (مواد رادیواکتیو) قرار می گیرد کار کند.
- ❖ در جایی که مواد منفجره تولید یا ذخیره می شوند کار کند (همان منبع : 3). علاوه بر اینها قوانین و مقررات خاصی برای افراد زیر 14 تا 15 سال وجود دارد که به دلیل طولانی شدن بحث از آوردن آنها صرفنظر می شود .

استرس و حوادث

قبل از هر چیز لازم است بدانیم که آیا استرس نتیجه حادثه است یا حادثه منجر به استرس می گردد ؟

در بررسی موضوع استرس ما به موضوع استرسورهای نقش، شغل و شرایط کاری استرس زا اشاره کردیم و صحبت کردیم که هر کدام از این عوامل چگونه روی فرد تأثیر می گذارند و او را استرس زده می

کنند. در بحث حوادث هم همین طور، اول نظریه های حوادث را بررسی کردیم. سپس علت‌های حوادث و دیگر عوامل. در پاسخ به سوال بالا می توان گفت که، کارگری را در نظر بگیرید که صبح زود به سرکارش می رود، تصور کنید که این کارگر در یک شرکت صنعتی کار می کند، در حین کار این کارگر به علت کم توجهی یا اشتغال فکری یا عوامل ارگونومیکی و نقص وسایل و دستگاهها دچار حادثه ای می شود. فکر می کنید چه عاملی باعث شد که این فرد دچار حادثه گردد. آیا استرس در این حادثه تأثیر داشته یا نه. به سادگی ممکن است جواب مثبت باشد یعنی فردی که دچار حادثه می گردد هم استرس زده می شود و هم کسی که استرس زده است می تواند منجر به بروز حادثه ای گردد. به نظر می رسد یک رابطه مثبتی بین استرس و حادثه وجود داشته باشد که دوطرفه هم هست. یعنی کارگری که استرس زده است، هر لحظه امکان درگیر شدن در حادثه ای را دارد و همچنین عکس این مطلب هم صادق است هنگامی که فردی دچار حادثه می گردد ممکن است استرس زده شود. و این توجیه منطقی به نظر می رسد.

گفته می شود که استرس ناشی از کم توجهی، اشتغال فکری و خستگی - می تواند دستور العمل و راهی مطمئن برای صدمات محل کار باشد. کارکنان استرس زده تلاش می کند که در مدت زمان کمتری کار بیشتری را انجام می دهند و به احتمال بیشتر کارها را از طریق راههای میانبر انجام می دهند که همین امر باعث ایجاد حوادث در محل کار می گردد (Lee , 1997 , p: 2). عکس این هم می تواند صادق باشد، کارگری که به هر علت دچار حادثه ای شده از روبرو شدن دوباره با وضعیت خود داری می کند و این احتمال را در نظر می گیرد که ممکن است دوباره دچار حادثه گردد. کم کم این حالت باعث ایجاد استرس در فرد می گردد، به طوریکه فرد دوست ندارد و یا از دست زدن به آن کار هراس دارد و گاهی " حتی دچار استرس می گردد.

مسأله دیگری که وجود دارد بحث فشارهای کاری و زمانی روبه افزایش است. ما در بحث استرسورهای نقش بیان کردیم ، فردی که در معرض تقاضاهای کاری متفاوت و گاهی " متعارضی قرار می گیرد دچار استرس می گردد چرا که این فرد به راحتی نمی تواند از پس کارها برآید. با افزایش تقاضاهای کاری و فشارهای زمانی برای انجام کارها ، احتمال کمتری وجود دارد که افراد دستور العمل های ایمنی را بکار ببرند، از دستگاهها و اسباب و آلات مناسب استفاده کنند و یا مراقب جسم خود و یا راهها و روشهای مناسب کاری را انتخاب کنند. (همان منبع : ص 3). در نتیجه این وضعیت احتمال هر گونه حادثه ای وجود

دارد در واقع زمانی که دستور العمل کاری و ایمنی رعایت نمی گردد، وسایل و ابزار مناسب استفاده نشوند و فرد و روشهای مناسب کار کردن را به کار نبرد خواه ناخواه دچار حادثه می گردد مگر اینکه خیلی خوش شانس باشد.

در مطالعه ای تحت عنوان آیا استرس شغلی ناشی از حوادث کاری از کارگران مرد و زن یقه آبی ژاپن، آسیب های کاری را تحت تأثیر قرار می دهد به این نکته اشاره شده که تقاضاهای شغلی بالا (منظور فشار شغلی بالا یا زیاد و حمایت پایین کارکنان) به طور معنی داری به آسیب های کاری در تمام کارگران زن ارتباط داشت. همچنین مشخص شد که کارگران زن با داشتن تجربه آسیب کاری، نمره تقاضای شغلی و شاخص فشار شغلی به طور معنی داری بالاتری (یعنی نسبت تقاضاهای شغلی به کنترل شغلی) در پرسشنامه محتوی شغلی و نمره حمایت همکاران به طور معنی داری پایین تر از آن کارگران زنی بود که آسیبی تجربه نکرده بودند کسب کرده اند (Murata , 2000 , p: 246).

در تحقیقی دیگر تحت عنوان ارتباط بین استرس و توانایی از عهده برآمدن حوادث و بیماری که در سال 1979 در آمریکا انجام شده مشخص شد که استرس به طور معنی داری با بیماری و حوادث ارتباط دارد و این یافته تاریخیچه و مطالعات قبلی این موضوع را تأیید می کند. به طوریکه اشخاصی که میزان بالایی از استرس تجربه کرده بودند، به طور معنی داری از بیماریها و حوادث بیشتری از کسانی که میزان کمتری از استرس را تجربه کرده بودند، رنج برده بودند (Brown , 1979 , abstract).

با توجه به تحقیقات صورت گرفته شده و همچنین شواهد و مدارک تجربی این نکته به خوبی روشن است که استرس در ایجاد حوادث نقش داشته ولی نقش حادثه در ایجاد استرس هنوز آن طور که باید مورد توجه قرار نگرفته است و بی شک تحقیقات بیشتر نشان خواهد داد که حادثه در ایجاد استرس نیز نقش دارد همانطوریکه استرس در ایجاد حادثه نقش دارد.

بنابه گفته دکتر جاناتان تارز از بخش خدمات بهداشتی حرفه ای ورک مد¹ که شرکتی در اندازه متوسط است، کارگرانی که استرس بالایی را گزارش می دهند، 30 درصد به احتمال بیشتر نسبت به افرادی که استرس پایینی دارند دارای حوادث کاری هستند. همچنین براساس گزارش های مجله بازرگانی هاروارد،

¹ Workmed

ادعای حوادث مرتبط با استرس، به طور متوسط، 2 برابر از دلایل غیر مرتبط با استرس که منجر به حوادث می شوند پرهزینه تر هستند (Lee , 1991,p : 3).

حوادث در اصل به علت خطاها و اشتباهات افراد اتفاق می افتند ، اگرچه علت های بنیادین و زیر بنایی حوادث اغلب سازمانی هستند . در سالهای اخیر ما شاهد توجه رو به رشدی به نیاز برای بررسی اثرات حوادث مرتبط با کار بوده ایم . براساس رتبه بندی سازمان جهانی بهداشت (WHO)¹ میزان مرگ و میر ناشی از حوادث شغلی و غیر شغلی همچنان همچنان در هم کشورهای صنعتی و همو کشورهای در حال توسعه تداوم دارند . حوادث و صدمات اکنون یکی از مشکلات اساسی مربوط به سلامتی افراد برای تمام کشورها هستند و حوادث و صدمات در فهرست اولین علت های مرگ و میر زود هنگام در کشورهای صنعتی و دومین علت مرگ و میر زود هنگام بعد از عفونت ها در کشورهای در حال توسعه می باشند و تاز بهترین برآوردهای ناشی از مرگ و میر کار نشان می دهد که نزدیک به 3 میلیون نفر هر ساله به علت صدمه ای که ناشی از حادثه بوده می میرند . این رقم معادل 5 درصد از کل مرگ و میرهای سالانه را شامل می شوند (romer , 1987,p : 127) .

حوادث از جمله پدیده های ناخوشایند ، غیر قابل پیش بینی ، غیر قابل اجتناب ، غیر قابل پیشگیری و فعل و لنفعالات غیر عمدی با محیط هستند (oborne , 1988,p : 89) . تمام حوادث شامل یک یا چند رویداد می باشند که منجر به حادثه و احتمالاً می گردند . می توان به پیامدهای غیر مستقیم و مستقیم حوادث اشاره کرد . پیامدهای غیر مستقیم ، همانند پیامدهای مستقیم ، می توانند به شدت با اهمیت باشند ، به ویژه بر حسب هزینه آنها . مهمترین علت از دست دادن سالهای پربار زندگی ، حوادث هستند . نزدیک به یک میلیون ساعتهای پربازده افراد هر ساله به علت حوادث مرتبط با شغل از دست می روند . برآورد شده است که هزینه های حوادث بر حسب دستمزدهای از دست رفته ، هزینه های پزشکی و بیمه ای و خسارت به اموال و داراییهای شرکت تنها در امریکا 31/4 بلیون دلار باشند (national safety council , 1983) .

¹ . World health organization

تجزیه تحلیلهای اخیر از آمارهای مربوط به حوادث آشکار کرده که اکثریت عمده ای از حوادث به علت ترکیبی از شرایط جسمانی مخاطره آمیز و اقدامات خطرناک اتفاق افتاده اند و اغلب حوادث ناشی از خطاهای انسانی بوده اند . برخی از مطالعات قدیمی به طور هدفمندی ذکر کرده اند که 85 تا 90 درصد از تمام صدمات به علت خطاهای انسانی رخ داده اند و تنها 10 تا 15 درصد ناشی از شرایط خطرناک و مخاطره آمیز رخ داده اند . به عبارت دیگر از 5 حادثه 4 حادثه به علت نقص های انسانی و 1 حادثه به علت عیب فنی یا مکانیکی رخ داده اند .

مدلهای مختلفی از رفتارهای مرتبط با حوادث پیشنهاد شده اند مثل مدل های رفتاری و روانی . برخی از این مدلها حداقل دارای اجزاء و عناصری مشترک مشخص و خاصی هستند . و همچنانکه از اسمشان پیداست مدل های رفتاری روی این نکته تاکید دارند که یک حادثه به علت برخی نقص ها در رفتار کارکنان یا متصدی به جای نقص ماشین آلات رخ می دهند . اما عوامل انسانی چه چیزهایی هستند . و عامل انسانی به عنوان همه شرایط و ویژگیهای فردی که باعث می شوند یا تاثیر می گذارند که فرد به روش خطرناکی کار کند تعریف شده اند . مانند حادثه پذیری ، درون گرایی ، برون گرایی ، خشم ، ناسازگاری اجتماعی ، فقدان کنترل ، عصبی بودن ، رفتار تکانشی ، ریسک پذیری ، سن ، تجربه ، آموزش ناتکافی ، جنسیت ، تداوم کار و استرس و غیره ... (karaguvén , 1999 , p:2-3) .

استرس یکی از عوامل حادثه می باشد ، برخی از افراد به سادگی زمانی که تحت استرس قرار می گیرند دچار اشتباه می شوند . این امر شاید به علت اثرات عاطفی و جسمانی بر روی آنها باشد (www.IVF.com/stress/html/29/6/1999) . علاوه بر این تحقیقات آشکار کرده اند که بسیاری از بیماریها و شرایط روحی و روانی بد از یک جز استرس تشکیل یافته اند . در حالیکه استرس تنها علت مجزای این بیماریها و شرایط نیست .، اما می تواند نقش کلیدی و اساسی در رشد بیماریها و شرایط روحی و روانی بد ایفا کند . برای مثال سردرد ، مشکلات مربوط به خواب ، خستگی ، پر خوری ، یبوست ، دردهای ناحیه کمر ، آلرژی، عصبی بودن ، کابوس ، حوادث جزیی و بسیاری دیگر از عوامل از نشانه های استرس هستند .هیچ دو فردی نیستند که به روش مشابهی به یک رخداد استرس زا واکنش نشان دهند . فردی ممکن است کناره گیر و افسرده شود ، در حالیکه دیگری ممکن است بیش فعال ، از لحاظ اجتماعی غیر معمولی یا

وسواس شود . یکی ممکن است بی وقفه بخوابد و دیگری ممکن است دچار بی خوابی شود ، یکی از این پیامدهای رفتاری استرس می تواند علتی برای یک حادثه مرتبط با شغل باشد (karaguvén ,1999,p : 3).

اما استرس چگونه منجر به حادثه می شود ؟ جواب این است که اگر استرس ادامه یابد ، بدن شما برای غلبه بر این وضعیت روش دیگری را امتحان می کند و ممکن است هورمونهای شما و ضربان قلب شما به حالت عادی بر گردند . اما اگر تلاش بدن شما برای غلبه کردن بر این وضعیت با شکست مواجه شود شما دوباره احساس از توان افتادن یا بی توانی می کنید . این زمانی است که از نظر جسمی و روانی شما برای بیمار شدن و ناخوشی مستعد می باشید ، شما ممکن است در چنین وضعیتی در یک ریسک و خطر بیشتری از حادثه پذیری و صدمه باشید (national occupational health and safety , 2003,p : 2) .

علاوه براین مسایل ، در اغلب تحقیقات و مطالعات صورت گرفته شده در زمینه استرس و رابطه آن با حوادث به شاخص ها یا شناسه های مشکلات استرس اشاره شده است . برای مثال در مطالعه ای این شناسه ها شامل غیبت از کار ، نرخ حوادث بالا یا رو به افزایش ، برون داد کاری ضعیف یا رو به کاهش و روابط بین فردی ضعیف در محل کار اشاره شده است (همان منبع : 2) . برعکس این مطلب نیز صادق است یعنی در علت حوادث از استرس کارکنان ، شخصیت کارکنان ، آموزش ایمنی ناکافی و جواز نظر ایمنی ضعیف صحبت شده است (spector , 2005 ,p: 5) .

اما کوکس اثرات بالقوه استرس را در 5 گروه عمده به ترتیب زیر بیان کرده که به علت ارتباط این دسته بندی با این مساله در اینجا به آن اشاره می کنیم . کوکس این اثرات را شامل :

1 - **ذهنی** : اضطراب ، پرخاشگری ، بی تفاوتی ، دزدگی ، افسردگی ، خستگی ، ناکامی ، عصبی بودن و ناگهان خشمگین شدن .

2 - **رفتاری** : حادثه پذیری ، استفاده زیاد از دارو ، تخلیه ناگهانی از نظر عاطفی ، پرخوری ، رفتار تکانشی و خنده عصبی .

3 - **شناختی** : ناتوانی برای گرفتن تصمیمات ، تمرکز ضعیف ، وقفه های ذهنی ، حساسیت نسبت به انتقاد و توجه کم .

4 - **روانی** : افزایش سطح قند خون ، افزایش ضربان قلب و فشار خون ، خشکی دهان و عرق کردن.

5 - **سازمانی** : غیبت کاری ، جابجایی ، تولید پایین ، بیگانه شدن با همکاران ، عدم رضایت شغلی ، کاهش تعهد و وفاداری به سازمان (merriitt , 1996, p : 5) . همانطوریکه از دسته بندی بالا می توان دید همواره در پیامدها و نتایج استرس حادثه پذیری و افزایش نرخ حوادث بیان شده اند . در واقع استرس از نظر رفتاری کارکنان را حادثه پذیر می کند و استرس یکی از مهمترین عوامل رفتار خطرناک است .

در مطالعه ای که توسط هنریچ (1931) انجام گرفته مشخص شده که 10 دصد از تمام حوادث به علت شرایط خطرناک و نایمن اتفاق افتاده بودند و این گفته بدین معنی است که 90 درصد دیگر حوادث شغلی در طبقه اقدامات خطرناک قرار می گیرند . تصور می شود کارکنانی که با روشهای خطرناک کار می کنند حادثه پذیر یا اهمال گر باشند ، اما در مطالعه ای که بیش از 400 مورد حادثه ای مورد بررسی قرار گرفته بودند ، مشخص شده بود 50 درصد از حوادث در حالیکه کارکنان در یک وضعیت روانی و عاطفی پایینی بودند ، اتفاق افتاده بودند (Spurvey , 2003, p : 6) .

در بخش اثرات استرس شغلی بر روی سازمان نیز از افزایش میزان حوادث و افزایش خطا و اشتباهات نیز صحبت شده است (morley , 2005, p : 9) . همچنین در زمینه مسایل و مشکلاتی که استرس برای کارفرمایان ایجاد می کند به افزایش میزان حوادث شغلی ، زد و خورد بین کارکنان ، غیبت کاری ، جابجایی ، هزینه های پزشکی و تولید پایین اشاره شده است (nemiro , 2003, p : 18) .

در این بخش ما در مورد حوادث و استرس صحبت کردیم . همچنین ما صحبت کردیم که بیشتر مواقع حوادث به علت خطاها و اشتباهات انسانی رخ می دهند همانطوریکه در بالا گفتیم اکثریت عمده ای از حوادث زمانی رخ می دهند که افراد از نظر روحی - روانی در سطح پایینی هستند . در چنین وضعیتی افراد برای صدمه دیدن مستعد تر هستند . یکی از مهمترین دلایل حادثه پذیری افراد از نظر رفتاری استرس می باشد ، فرد چون به دلیل رفتاری اشتباه یا خطا می کند حادثه پذیر می شود . امروزه اهمیت خطاهای انسانی به عنوان یکی از عوامل کمکی در ایجاد حوادث به طور گسترده ای توسط محققین پذیرفته شده است . برای مثال فچتر (1989) تقریباً 70 درصد از اتفاقات و حوادث هواپیمایی را به خطاهای انسانی مربوط می داند (karaguvan , 1999, p : 2) .

همانطوریکه روشن و واضح است هنگامی که افراد تحت استرس هستند، فکر و ذهن خود را روی مسایلی که برای آنها ایجاد دردسر می کنند و یا آنها را عذاب می دهند متمرکز می کنند. ما بیان کردیم که کارکنان استرس زده توجه محدودی به مسایل دارند و این عدم توجه آنها را برای درک نکردن نشانه های محیطی و اطلاعات مورد نیاز برای گرفتن تصمیمات مؤثر مستعد می کند (همان منبع : ص 3). زمانی که افراد درگیر افکار خود هستند و قادر به درک نشانه ها محیطی و اطلاعات مورد نیاز برای انجام دادن کار مورد نظر نباشند قطعاً دچار حادثه می گردند.

مطالعات و تحقیقات صورت گرفته شده در داخل کشور

لازم به ذکر است که گفته شود تحقیقاتی که به بررسی استرسورهای شغلی پرداخته باشند و یا رابطه استرس را با حوادث را سنجیده باشند ، تعدادشان بسیار کم است. اغلب تحقیقات در داخل کشور به بررسی میزان استرس در میان مدیران مدارس و بعضاً به بررسی استرس کارکنان براساس استرسورهای نقش (گرانباری شغل، کم باری نقش، ابهام نقش و تعارض نقش) پرداخته اند. تعداد تحقیقات صورت گرفته شده در زمینه استرسورهای نقش به حدی کم هستند که نمی توان از آنها نتیجه گیری کرد که وضعیت استرسورهای نقش در کشورمان به چه صورتی است. در بحث حوادث نیز همین است. اگر چه تعداد زیادی تحقیقات در این زمینه در شرکتهای بزرگ و گاهها توسط سازمانها صورت گرفته اند اما اغلب این تحقیقات به تجزیه و تحلیل داده های مربوط به حوادث از جمله زمان حادثه، روزهای حادثه خیز، ساعتهایی که بیشتر در آنها حادثه اتفاق افتاده، کثرت حوادث در مشاغل و اینکه درچه دسته از کارکنانی حوادث بالاست پرداخته اند .

1. در تحقیقی تحت عنوان رتبه بندی عوامل تنش زای محیط کار کتابداران دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران، با نمونه ای 84 نفری، مشخص شد که به ترتیب عوامل زیر از عوامل تنش زای شغلی بوده اند.

- ❖ عدم وجود حس همکاری در محیط کار
- ❖ گم شدن و از بین رفتن مواد کتابخانه
- ❖ تهیه غیر اصولی منابع کتابخانه

- ❖ نداشتن مهارت در زمینه کاری و
 - ❖ عدم وجود خط مشی در کتابخانه
 - ❖ همچنین از نتایج این تحقیق عبارت بودند از اینکه:
 - ❖ بین تنیدگی و سابقه کار کارکنان در کتابخانه ها رابطه معنی داری وجود دارد.
 - ❖ . بین تنیدگی و رشته تحصیلی (کتابداری و غیرکتابداری) و مدرک تحصیلی ارتباط معنی داری وجود ندارد (شعاری ، 1373، چکیده) .
2. در تحقیقی تحت عنوان تجزیه و تحلیل حوادث و عوامل فیزیکی محیط کار در کارخانجات روغن نباتی خوراکی ایران که توسط علی حسین کشاورزی انجام شده نتایج زیر بدست آمده است :
- ❖ گروه سنی 26-30 سال بالاترین درصد افراد حادثه دیده را در میان گروههای سنی به خود اختصاص داده است (34/5٪) .
 - ❖ بیش از 99 درصد حادثه دیدگان در جامعه آماری مورد نظر مرد و باقی زن بودند.
 - ❖ بیش از 92 درصد افراد حادثه دیده متأهل و کمتر از 7 درصد مجرد بوده اند.
 - ❖ از نظر ساعات وقوع، بیشتر حوادث در ساعات اولیه روز اتفاق افتاده اند و با گذشت زمان، تعداد حوادث در ساعات بعدی کاهش یافته
 - ❖ حوادث در روزهای شنبه بیشترین و در روزهای جمعه کمترین فراوانی را داشته اند.
 - ❖ بیش از 55 درصد حوادث به علت اعمال و رفتارهای خطرناک و بی احتیاطی کارگران اتفاق افتاده اند.
 - ❖ بیش از 71 درصد افراد حادثه دیده از کارخانجات روغن نباتی خوراکی ایران دوره های آموزش اصول ایمنی را ندیده اند (کشاورزی ، 1374، چکیده) .
3. در تحقیقی دیگر تحت عنوان بررسی علل بروز حوادث شغلی و تجزیه و تحلیل آن که توسط رضی حسین بشیری در سال 1374 انجام گرفته نتایج زیر بدست آمده :
- ❖ بیشترین حوادث مربوط به گروه سنی زیر 25 سال و بالای 50 سال است .

❖ شیوع حوادث مربوط به کارگران با سابقه کار کمتر از 5 سال بطور فاحشی بیش از افرادی است که سابقه کار بیشتری دارند.

❖ کارگرانیکه دوره های آموزشی ایمنی و بهداشتی را گذرانده اند کمتر دچار حادثه شده اند.

❖ هر چه میزان درآمد بیشتر بوده حوادث کاهش یافته

❖ مهمترین علت وقوع حوادث عوامل فردی بوده اند از جمله بی دقتی، حواس پرتی، کم

توجهی، پایین بودن بهره هوشی و دیگر عوامل به ترتیب بدی روش کار، نقص فنی ماشین

آلات و نقص حفاظ (حسین بشیری , 1374, چکیده).

4. جعفر بیگ زاد در تحقیقی تحت عنوان بررسی تأثیر عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمانهای دولتی استان آذربایجان شرقی به نتایج زیر دست یافت: عوامل استرس زای شغلی به ترتیب عبارت بودند از:

❖ تراکم کاری

❖ عدم امنیت شغلی

❖ وجود تبعیضات در محیط کار

❖ عدم حمایت سرپرستان از کارکنان و

❖ عدم ارضای نیازهای مادی.

همچنین رابطه مستقیم بین عوامل سازمانی ذکر شده و ایجاد استرس در کارکنان و کاهش عملکرد آنها وجود داشت (بیگ زاد, 1376 , چکیده).

5. در سال 1378 سیامک صنوبری پژوهشی تحت عنوان بررسی شیوع استرس های روانی در کارگران معادن زیرزمینی استان آذربایجان در رابطه با عوامل زیان آور فیزیکی محیط کار انجام داد که یافته های آن به این شرح است :

❖ شیوع استرس در گروههای مطلقه، شبکاران، کارگران دوره ای، کارگران دو شغله و کارگران

غیر بومی بیش از سایر گروهها بود.

❖ شیفت کاری، وجود نگرانی در محل کار ، حمایت سرپرستان، رابطه با همکاران، استفاده از

دانسته ها برای انجام کار، مشکل فیزیکی و فکری در کار، رضایت شغلی، رضایت از زندگی،

متوسط ساعات کار، اعتیاد به دارو و الکل و دخانیات در میزان شیوع استرس های کاری کارگران موثر بود

❖ اشتغال همسران کارکنان، امکان طرح مسایل خصوصی با فرد مورد اطمینان، عجله در کار، سر و صدا و ارتعاش و لرزش بر شیوع استرسهای روانی کارگران تأثیری نداشت (صنوبری ، 1378 ، ص 130).

6. در تحقیقی دیگر که توسط محمد علی عفتی دارایانی انجام گرفته بود نتایج زیر بدست آمده

- ❖ گروه سنی 26-30 بالاترین درصد افراد حادثه دیده را به خود اختصاص داده اند .
- ❖ از نظر نوع حادثه بالاترین درصد به ضربه اختصاص داشت .
- ❖ از نظر ساعت وقوع حادثه بیشتر حوادث در ساعات اولیه روز با حدود 30 درصد اتفاق افتاده بود .
- ❖ . در میان اعضای بدن به ترتیب پاها 9/23 درصد و انگشتان دستها 8/23 درصد بیشترین فراوانی را داشتند .
- ❖ بیش از 50 درصد از حوادث به علت بی احتیاطی و انجام کارهای سخت و خطرناک اتفاق افتاده بودند .
- ❖ بیش از 93 درصد افراد حادثه دیده متأهل و 7 درصد مجرد بودند (عفتی دارایانی، 1374، چکیده) این یافته ها بسیار مشابه یافته های علی حسین کشاورزی هستند.

مطالعات و تحقیقات خارجی

در زمینه استرس شغلی و مسایل مربوط به آن بلاخص استرسورهای نقش (تعارض نقش، ابهام نقش، گرانباری نقش و کمباری نقش) تحقیقات بسیار جامع و مفصلی انجام گرفته، شاید در بین این تحقیقات تحقیقی که توسط موسسه NIOSH بین سالهای 1972 تا 2002 صورت گرفته جامع ترین این تحقیقات باشد. در اینجا از نتایج این تحقیق مواردی را که به کار ما مرتبط هستند باز می گوئیم.

1. برطبق گزارش موسسه NIOSH (موسسه ملی بهداشت و ایمنی شغلی آمریکا) :

- ❖ 40 درصد از کارگران گزارش کرده اند که شغلشان خیلی یا به شدت استرس زا بوده است.
 - ❖ 25 درصد از کارگران شغلشان را به عنوان یکی از مهمترین عوامل استرس زا در زندگیشان در نظر گرفته اند.
 - ❖ 75 درصد از کارکنان معتقدند که آنها بیش از نسل پیش استرس دارند.
 - ❖ 29 درصد کارگران احساس می کنند که به شدت یا تا اندازه ای در کار استرس زده هستند.
 - ❖ 26 درصد از کارگران گفته اند که آنها اغلب یا همیشه بوسیله کارشان تحت فشار بوده اند (NIOSH , 1999 , p: 2).
2. همایش Integra 2000 به طور مشابهی گزارش می کند که :
- ❖ 65 درصد از کارگران گفته اند که استرس محل کار منجر به مشکلاتی برای آنها شده، بیش از 10 درصد از این افراد این مشکلات را به عنوان مشکلاتی که دارای تأثیر عمیقی روی زندگی آنها بوده اند ذکر کرده اند.
 - ❖ 10 درصد از کارگران گفته اند که آنها در یک جو، جایی که خشونت های جسمی به دلایل استرس شغلی اتفاق می افتند کار می کنند و در این گروه 42 درصد گزارش کرده اند که فریاد زدن و توهین های لفظی مسایلی عادی در محل کارشان هستند.
 - ❖ 12 درصد اعلام کرده اند که به دلیل استرس شغلی بیمار شده اند.
 - ❖ 29 درصد به علت استرس ناشی از شغل بر سرهمکارانشان فریاد زده بودند.
 - ❖ 14 درصد گفته بودند که آنها در جایی که کار می کنند که افراد دق دلشان را بر سرماشین آلات خالی می کنند ، 20 درصد از افراد قبول کرده اند که آنها از نظر شخصیتی به فکر ترساندن افراد یا حمله کردن به آنها بوده اند .
 - ❖ 62 درصد به طور معمول دریافته اند که روز را با دردهای کمر مرتبط با کار به پایان می رسانند ، 44 درصد دردهای چشم گزارش کرده اند ، 38 درصد از دستان مصدوم شکایت کرده اند و 34 درصد دارای مشکلاتی در خوابیدن بوده اند (همان منبع : ص 3).
3. در تحقیقی تحت عنوان نگرشهایی در نیروی کار آمریکا که در واقع هفتمین پیمایش سالانه روز کارگر به شمار می رود و توسط شرکت مارلین و موسسه آمریکایی استرس انجام شده نتایج زیر بدست آمده است.

- ❖ 82 درصد از کارگران گزارش داده اند که آنها دست کم تا اندازه ای در شغل استرس زده هستند. 6 درصد به شدت، 12 درصد نسبتاً زیاد، 34 درصد تا اندازه ای، 30 درصد کمی استرس زده هستند و 18 درصد تحت هیچ استرسی نبوده اند.
- ❖ 50 درصد گفته بودند که آنها و همکارانشان بار شغلی بیشتری نسبت به سال قبل داشته اند.
- ❖ 38 درصد گفته اند که آنها نسبت به سال پیش احساس فشار بیشتری در شغل داشته اند.
- ❖ 35 درصد گفته اند که شغل آنها به طور منفی سلامتی عاطفی و جسمانی آنها را تحت تأثیر قرار داده است. 20 درصد در بعضی اوقات، 8 درصد اغلب، 7 درصد همیشه.
- ❖ 48 درصد گفته اند که آنها کار بیشتری برای انجام دادن و ضرب الاجل های کاری غیرمنطقی بیشتری داشته اند. 27 درصد بعضی اوقات، 14 درصد اغلب، 8 درصد همیشه.
- ❖ در جواب این سوال که چه عاملی بیشترین استرس را در زندگی شما داشته: 28 درصد گفته اند تقاضاهای محیط کار، 21 درصد بیان کرده اند تقاضاهای خانوادگی و شخصی، 42 درصد گفته اند هر دو به طور برابر، 8 درصد گفته اند عامل استرس زایی در زندگی نداشته اند و 2 درصد گفته اند که احساس استرس نکرده اند.
- ❖ 26 درصد گفته بودند که آنها به ندرت یا هیچ وقت پاداش یا قدردانی در ازای عملکرد خوب دریافت نکرده اند. 11 درصد هرگز و 15 درصد به ندرت.
- ❖ 30 درصد با این نظر که مدیریت سازمان جایی که آنها کاری کرده اند به اندازه کافی نسبت به نیازها، تنش ها و دیگر مشکلاتی که برای کارکنان استرس زا هستند حساس بوده، مخالف بوده اند (8 درصد به شدت مخالف بوده اند (Interactive , 2001,p : 5).
4. در تحقیقی تحت عنوان بهای استرس که توسط ویم گروت و هنریت ماسن وان دان برینگ انجام گرفته به نتایج زیر دست یافته اند .
- اولاً؛ مردان گزارش کرده اند که در شغلشان به طور غالب تری بیشتری از زنان دارای استرس هستند .

دوما"؛ کارگران در شغل های دارای استرس ، 6 تا 9 درصد حقوقی بیش از آنهایی که در شغل های بدون استرس کار می کنند حقوق دریافت کرده بودند .

در درجه سوم، بعضی کارگران به طور واقعی تری در شغل های دارای استرس از کارگرانی که در شغل های بدون استرس کار کرده بودند موفق تر بودند .

مشخص شد که آموزش و تحصیلات تأثیر سیستماتیک و منظمی روی استرس ندارد. تنها کارگران با تحصیلات بیش از آموزشی که برای یک شغل لازم است را اگر دارا باشند به طور معنی داری استرس کمتری تجربه کرده بودند. و همچنین این نکته بدست آمد که برای مردان، نه زنان، این نکته روشن شده که اگر حقوق کار دارای استرس به طور نسبی از حقوق کار بدون استرس بیشتر باشد ، کارگران مرد به احتمال بیشتری یک شغل دارای استرس را می پذیرند (Groot , 1999 , p: 101-102).

5. در تحقیقی تحت عنوان آیا روابط استرس ناشی از کار جهانی هستند؟ که یک بررسی 9 منطقه ای از استرسورهای شغلی (ابهام نقش و تعارض نقش) است پریوه¹ و هاچ وارت² و روسی³ و دیگران به نتایج زیر رسیده اند.

❖ میزان تعارض نقش در کشورهای اسرائیل، برزیل، آلمان، آمریکا، ژاپن، هنگ کنگ و چین زیاد، در فیجی متوسط و در فرانسه پایین بود

❖ میزان ابهام نقش در کشورهای اسرائیل، برزیل، آمریکا، ژاپن و هنگ کنگ و چین زیاد، در آلمان متوسط و در فرانسه پایین بود (Hochwarter , 2002,p : 183).

6. در تحقیقی تحت عنوان آیا استرس شغلی ناشی از حوادث در کارگران مرد و زن یقه آبی ژاپن، آسیب های کاری را تحت تأثیر قرار می دهد، کاوا کامی⁴ و دیگران به نتایج زیر رسیدند:

❖ در کارگران زن با داشتن تجربه آسیب کاری، نمره تقاضای شغلی و شاخص فشار شغلی به طور معنی داری بالاتر و نمره حمایت همکاران به طور معنی داری پایین تر از آن کارگران زنی بود که آسیبی تجربه نکرده بودند.

¹ Perewe

² Hochwarter

³ Rossi

⁴ Kawakami

❖ تقاضاهای شغلی زیاد (فشار شغلی بالا و حمایت پایین کارکنان) به طور معنی داری به آسیب های کاری در تمام کارگران زن ارتباط داشت.

❖ اما در مردان با و بدون تجربه آسیب کاری، تفاوت معنی داری در هیچکدام از استرسورهای شغل وجود نداشت. نتیجه این مطالعه این نکته بود که فشار شغلی بالا و همچنین حمایت پایین همکاران عوامل مهمی هستند که آسیب و صدمه های کاری در کارگران مرد و زن یقه آبی ژاپنی را تحت تأثیر قرار داده اند.

❖ تقاضاهای شغلی بالا به طور معنی داری به آسیب های کاری در کارگران یقه آبی ارتباط داشتند، اما هیچکدام از استرسورهای شغلی به طور معنی داری به آسیب ها کاری در کارگران مرد یقه آبی ارتباط نداشتند (Kawakami , 2000,p : 248).

7. در تحقیقی تحت عنوان استرس و گرانباری شغلی مردان و زنان در پستهای سطح بالا که توسط لندبرگ و دیگران انجام گرفت واکنش های روانی و جسمی به استرس مرتبط با کار و خانواده در 21 مدیر مرد و 21 مدیر زن و متخصص حرفه ای در پستهای بالا مورد بررسی قرار گرفت. نتایج اصلی حاکی از این بود که هم مدیران زن و هم مدیران مرد شغل هایشان را به عنوان چالش انگیز تجربه کرده بودند، اگر چه تقریباً تمامی داده ها شرایط مطلوب تری برای مردان نسبت به زنان را آشکار کرده بود. به علاوه زنان به وسیله گرانباری شغلی بدون مزد بیش از حد و همچنین بوسیله مسئولیت های بیشتر برای وظایف مرتبط با خانواده و خانه بیشتر استرس زده بودند (Lundberg , 1999 , abstract).

8. هارتلی¹ و حسنی در تحقیقی تحت عنوان استرس، تخلف و حوادث در سال 1994 که در استرالیا انجام داده اند، منابع استرس در بین رانندگان ماشین های سواری و باری استرالیای شرقی را با استفاده از یک نسخه مفصل و جامع سیاهه رفتار رانندگان (DBI)² که به وسیله گولین و دیگران (1989) طراحی شده بود مورد بررسی قرار داده اند. ارتباط بین استرس گزارش شده و حوادث رانندگان با گزارشهای مختلف آنها همچنین بررسی شده بودند. تجزیه و تحلیل عوامل نشان داد که استرس رانندگان ماشین های باری بیشتر به تقاضاهای شغلی بر می گشت در حالی که استرس رانندگان سواری بیشتر به سلامت روانی، سن،

¹ Hartley

² Driver Behaviour Inventory

تجربه و پرخاشگری مرتبط بود. چنین عواملی 30 تا 40 درصد تفاوت واریانس در حوادث یا گزارشهای تخلف را پیش بینی کرده بودند (Hartley, 1994, abstract).

9. بررسی رابطه بین آسیب های شغلی و اندازه و نوع شرکت و صنایع ایتالیا عنوان تحقیقی است که توسط پاستورینو¹ و دیگران انجام شده. این تحقیق شامل دوره های زمانی 1995 تا 2000 می باشد که تعداد شرکت ها 2/983/753 عدد و تعداد کل آسیب های جان گیر و غیر جان گیر 3/321/960 مورد بود. رابطه معنی داری بین اندازه شرکت و تعداد روزهایی از دست رفته به علت آسیب ها در تمام بخش های صنایع در طول مدت مورد نظر بدست آمده بود. بین شاخص کثرت حوادث (نسبت تعداد آسیب در یک میلیون ساعت کاری) و اندازه شرکت در ارتباط با تمام آسیب های کاری تنها در بخش های صنعتی که به وسیله درجه بالایی از تمرکز مشخص شده بود همبستگی آماری معنی داری وجود داشت و در سایر صنایع شاخص کثرت صنایع به طور معکوس با اندازه شرکت ارتباط داشت. در مقایسه هم، شاخص کثرت برای حوادث شامل نقص عضو دائمی، و نرخ کثرت یا تعداد حوادث جان گیر همچنانکه اندازه شرکت بزرگتر شده بود، کاهش یافته بودند حتی در آن بخشهایی که دارای شاخص تمرکز پائینی بودند (Pastorino, 2004, abstract).

10. در تحقیقی تحت عنوان حوادث شغلی در کشورهای در حال توسعه تاکالا² به این نتیجه رسید که با وجود اینکه نرخ حوادث نسبتاً بالا است اما تنها بخشی از نیروی کار تحت پوشش قوانین ایمنی در محیط کار هستند. کارگران کارخانه ها معمولاً در کار بهداشت و ایمنی در شرکت ها شرکت داده نمی شوند و عملاً هیچگونه نشانه ای از ایمنی وجود ندارد. همچنین مشخص شد که انتقال تکنولوژی بدون توجه به انطباق آن، مشکلات جدید و غیرمنتظره ای را در ارتباط با حقوق، بی سواد، همچنین با توجه به شرایط نامناسب زندگی، سرویس های بهداشتی و خانگی بوجود آورده بود. زمانی که علت حوادث را بررسی می کنیم بایستی این عوامل مدنظر گرفته شوند. همچنین بیان شده که آموزش و آموزش جامع پایه و توجه به نیازهای اساسی کارگران به منظور جلوگیری از حوادث که به علت عدم آگاهی و عدم آموزش (مشکلات زبانی) یا تغذیه، ضعف دید و خستگی رخ می دهند ضروری هستند (Takala, 1982, abstract).

¹ Pastorino

² Takala

11. تفاوت صنایع در علت حوادث عنوان تحقیقی است که در آن ویلیامسون و دیگران به بررسی مرگ و میرها در انواع مختلف مشاغل پرداخته اند. در این مطالعه تمام مرگ و میرهایی که در طی یک دوره 3 ساله در استرالیا اتفاق افتاده اند مورد بررسی قرار گرفته اند. 1200 مرگ و میر شغلی برای تجزیه و تحلیل کد گذاری شده بودند و با استفاده از تجزیه و تحلیل مشابهت¹ و تجزیه و تحلیل خوشه ای² مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج تجزیه و تحلیل خوشه ای نشان داد که مرگ و میرها به روشهای مشابهی برای اغلب گروههای شغلی اتفاق افتاده اند. استثنای عمده کارگران مشاغل الکترونیکی و مشاغل نجاری یا چوب بری بودند. بنابراین در این تحقیق دو عامل در تشخیص ماهیت پیشگام حوادث در گروههای شغلی مهم در نظر گرفته شدند

1. ماهیت فاحش ترتیب یا توالی حوادث با توجه به دخالت عوامل محیطی و رفتاری
 2. وجود یا عدم وجود اقدامات کاری نا ایمن همچنانکه به توالی حوادث کمک کرده بودند
- (Williamson, 1996, abstract).
12. در تحقیقی تحت عنوان حوادث شغلی در صنایع ساختمان سازی اسرائیل که توسط هبرو³ انجام شده این نتایج بدست آمده:

- ❖ تقریباً تمامی آنهايي که آسیب دیده بودند مرد بودند.
- ❖ درصد مردان مسن در این شاخه بیشتر از دیگر شاخه های اقتصادی بود.
- ❖ نسبت حوادث رفت و آمد به کل حوادث شغلی نصف متوسط بود.
- ❖ دلایل حوادث عبارت بودند از افتادن، سقوط اشیاء، برخورد با اشیاء خارجی و آسیب ها شامل کبود شدن، زخم و جراحت های آسیبی دست و پا یا اندام جنبشی عمدتاً³ پایین، اگر چه از دیگر بخش های اقتصادی کمتر بودند، در حالی که آسیب های گردن، سر و تنه بدن و انگشتان در کارگران ساختمانی رایج تر بودند. در بین اقدامات بازدارنده اقدامات ایمنی، آموزش ایمنی و حرفه ای به کارگران و غیره ... پیشنهاد شده بودند. همچنین حق بیمه ای

¹ Correspondence Analysis

² Cluster Analysis

³ Hebrew

رو به افزایش برای مقاطعه کاران ساختمانی به نظر می رسید محرک امیدوار کننده ای برای بهبود ایمنی در محل کار باشند (Prior , 1987 , abstract).

13. تجربه استرس در پرستاران بخش اورژانس و حوادث در انگلستان موضوع تحقیقی است که توسط هلیز¹ انجام شده در این تحقیق مشخص شده که عوامل مرتبط با محیط کاری - جسمی، کمبود کارکنان استرسورها و دردهایی بودند که غالباً گزارش شده بودند. نجات از مرگ و کمک به بیماران برای خوب شدن به عنوان بهترین منبع رضایت پرستاران گزارش شده بودند. پرستاران راههایی را برای اینکه استرس شغلی کاهش پیدا کند پیشنهاد کرده بودند که عبارتند از استخدام کارکنان بیشتر، فراهم کردن یک اتاق برای استراحت و خواستن گزارش پس از حوادث ناشی از حادثه ای دلخراش (Helps , 1997 , abstract).

14. گولدرگ و دیگران در تحقیقی تحت عنوان رفاه ، محیط کاری و حوادث شغلی به نتایج جالبی رسیده اند. در این تحقیق مشخص شد که :

- ❖ آسیب های کاری با سن، مذهب و عدم آموزش ربطی ندارند.
- ❖ تأثیر جنسیت برای حوادث قوی بود اما معنی دار نبود.
- ❖ کارگران با دستمزد بالا و کارگرانی که دارای قراردادهای فرعی بودند به احتمال بیشتری دچار آسیب مجدد شده بودند .
- ❖ تجربه آسیب یا صدمه اولیه کارکنان را برای برداشت های قوی تری از خطر مرتبط با اقدامات غیر ایمنی حساس کرده بودند.
- ❖ خانواده وسیع ، با تعداد زیاد اعضای خانواده احساس ترس را بهبود می بخشد و احتمال حادثه پذیری را کاهش می داد در حالیکه شرایط خانوادگی تأثیر معکوسی داشت (Goldberg , 2000 , abstract).

15. در تحقیقی تحت عنوان ویژگیهای حوادث شغلی در صنایع تولیدی کره جنوبی که توسط گونگ جونگ در سال 1997 انجام شده حوادث شرکت برحسب اندازه شرکت، سن فرد آسیب دیده، تجربه کاری، شدت آسیب، نوع آسیب، بخش آسیب دیده بدن و موسسه حادثه بررسی شده بودند . در نتیجه بررسیها نتایج زیر بدست آمد.

¹ Helps

- ❖ شرکت های بزرگتر گرایش به نرخ های حوادث پایین تری نسبت به شرکتهای کوچکتر داشتند.
- ❖ در حدود نیمی از تمامی آسیب دیده ها در طی سال اول استخدام دچار آسیب دیدگی شده بودند.
- ❖ گیر کردن در بین اشیاء معرف نوع عمده حوادث بود.
- ❖ شکستگی نوع عمده آسیب بود
- ❖ بخشهایی از بدن که آسیب پذیر بودند عبارت بودند از دستها و انگشتان و عمومی ترین نوع بروز حوادث با ماشین های برقی بود (Gong Jeong , 1997 , abstract)
- 16. در مطالعه ای کنترلی موردی گذشته نگرانه¹ از حوادث افتادن از نردبان در محل کار ، کوهن² کارگرانی را که اخیراً از نردبان افتاده بودند و با کارگرانی که به عنوان گروه کنترل در شرکتی تجاری مشابه بودند مقایسه شدند که این افراد هم از استفاده کنندگان از نردبان بودند اما تا بحال از نردبان نیفتاده بودند. این دو گروه در بیش از 200 ایتم با هم مقایسه شدند که نتایج زیر بدست آمد:
- ❖ عوامل شخصی اما غیر مرتبط با شغل (مانند شخصیت، عوامل استرس زای زندگی) شاخص های در برگیرنده خطر از متغیرهای حوادث بودند.
- ❖ عوامل شخصی اما مرتبط با شغل (مانند تجربه کاری و استرسورهای شغل، آسیب های شغل اولیه) نیز از عوامل حوادث بودند.
- ❖ عوامل مرتبط به استفاده از نردبان (مانند ساعتهای کارکردن برروی نردبان، سطحی که افراد روی آن قرار داشتند و فقدان شرایط حمایتی از دیگر عوامل حوادث بودند.
- ❖ عوامل مرتبط با شرایط کاری مانند برنامه کاری و تقاضاهای شغلی از دیگر عوامل مرتبط با حوادث بودند (Chen ,1992 , abstract).

¹ Retres Pectire Case – Control Study

² Cohen

17. در مطالعه ای تحت عنوان استرس مأموران پلیس، مدت زمان شغل و فشار، پندلتون¹ به مطالعه و بررسی شکایت های شهروندان بر علیه مأموران پلیس، نقص عضو، گزارشهای مربوط به بیماری، حوادث و صدمات روانی و رفتاری و جسمی آنها پرداخته بود. از نتایجی که بدست آمد این بود که فشار و استرس با دوران تصدی در شغل پایین نمی آید. و نیز در بین مأموران گشتی که بالاتر از متوسط در دوران تصدی بودند، آنهایی که سختی یا دشواری شغلی بیشتری گزارش کرده بودند از آنهایی که سختی یا دشواری شغلی کمتری گزارش کرده بودند. فشار بیشتری تجربه کرده بودند. اما این رابطه بین دشواری شغلی و فشار در بین مأموران پلیس پایین تر از متوسط دوران تصدی استنباط نشده بود (Pendelton , 1989 , abstract).

18. در تحقیقی دیگر تحت عنوان حمایت اجتماعی و استرس شغلی این نکته مورد تأکید قرار گرفته که علی رغم تحول ، حمایت اجتماعی به عنوان یک متغیر مهم در مدل های نظری و تئوریک استرس شغلی. تحقیقات در این زمینه به علت فقدان شفافیت مفهومی، عدم توافق برسر تعاریف و عملیاتی کردن به ستوه آمده اند. علاوه براین اینها شواهد و مدارک تجربی ضعیفی برای نقش حمایت اجتماعی در کم کردن استرس شغلی وجود دارد. نتایج نشان داد که افراد در بالاترین سطح شغلی همچنین آنهایی که در پایین ترین سطح مشاغل بودند، سطح حمایت اجتماعی کمی از دیگر افراد دریافت کرده بودند. همچنین مشخص شده بود که همکاران حمایت اجتماعی بیشتری نسبت به ناظران و سرپرستان ارایه می کنند. تنها در دو گروه با سطح شغلی پایین بود که حمایت اجتماعی تأثیر یا اثر علی روی اغلب استرسورهای شغل داشت که نشان دهنده این بود که حمایت اجتماعی همچنین ابهام نقش، گرانباری نقش، تعارض نقش و عدم اطمینان شغل را کاهش داده بود. به علاوه در هر دو گروه شغلی، حمایت اجتماعی همکاران دارای تأثیر علی بر روی استرسورها بوسیله همکاران نبود. همچنین حمایت اجتماعی به وسیله سرپرستان تأثیر علی روی کاهش استرس نداشت. این شواهد بحث می کنند که روابط با همکاران به طور منفی فشار تجربه شده به وسیله فرد را تحت تأثیر قرار می دهند (Wolff , 1988 , abstract).

¹ Pendelton

19. در تحقیقی دیگر تحت عنوان شخصیت، استرس، درگیری در حوادث در صنایع گاز و نفت میان دریایی که توسط کوپر و ساترلند انجام گرفته مشخص شد که هم الگوی رفتاری مستعد فراگیر نوع A و ابعاد روان رنجوری شخصیت با درگیری روبه افزایش در حوادث، عدم رضایت شغلی گزارش شده و سلامتی روانی ضعیف و سطح بالاتری از استرس مشاهده شده در محل کار و درخانه نسبت به کارگران با شخصیت نوع B و نوع شخصیت با ثبات تر ارتباط داشتند. هیچ تفاوت معناداری در سطح استرس مشاهده شده یا نشانه های استرس (یعنی رضایت شغلی، سلامت روانی، استفاده از الکل و سیگار) که در بین افراد با شخصیت درونگرا و برونگرا مشاهده شده بود، گزارش نشده بود. اگر چه بیشتر افراد برونگرا حوادث گزارش کرده بودند اما این مشاهده شده بود که بسیاری از افراد درونگرا و افراد میانی همچنین درگیر حوادثی که منجر به آسیب شغلی شده بودند، شده بودند (Cooper , 1991, abstract).

20. در تحقیقی تحت عنوان خطر درک شده، وضع ایمنی، استرس شغلی در بین کارکنان آسیب دیده و آسیب ندیده در تأسیسات نفتی میان دریایی که توسط راندوم¹ انجام شده به بررسی ارزیابی شخصی کارکنان از احتمال خطر با احتمال واقعی پرداخته است که نتایج زیر بدست آمده:

نتایج نشان می دهد که ارزیابی های شخصی کارکنان کاملاً" با احتمال خطر واقعی مطابقت یا همخوانی دارد و اینکه زمانی که آنها آسیبی متحمل شده بودند، کارکنان ممکن است احساس کنند که بیشتر در معرض خطر هستند، در نتیجه از اقدامات ایمنی و جلوگیری از اتفاقات بیشتر ناراضی بودند و استرس شغلی بیشتری از قبل از اینکه آسیب اتفاق بیفتد، تجربه کرده بودند

(Rundmo , 2000, abstract).

21. اندرسون و دیگران در تحقیقی دیگر تحت عنوان استرس در بین پرستاران بیمارستان: دلایل و اثرات آن به این نتیجه رسیدند که استرسورهای شغلی یا منابع عمده و اصلی استرس برای پرستاران عبارت بودند از: گرانباری شغلی، احساس عدم آگاهی کافی از برآوردن تقاضاهای عاطفی – روانی بیماران و خانواده هایشان و مرگ و در حال مرگ بودن بیماران (Anderson , 1981 , abstract).

¹ Rundmo

22. در تحقیقی تحت عنوان استرس شغلی و رفتار کارکنان که توسط بهر و گاپتا¹ انجام گرفته مشخص شده که استرس شغلی به رفتارهای انصراف کارکنان ارتباط دارد و اینکه پیش بینی رفتارهای بعدی از پیش بینی رفتارهای قبلی قوی تر است. همچنین مشخص شد که قدرت پیش بینی استرس شغلی و متغیرهای پیش زمینه با هم، از قدرت پیش بینی متغیرهای پیش زمینه به تنهایی قوی یا از آن هم قوی تر بودند. در این مطالعه که رابطه بین 4 استرسور شغلی (ابهام نقش، گرانباری نقش، عدم بکارگیری مهارتها و عدم کفایت منابع) با دو رفتار انصرافی کارکنان (غیبت از کار و انتقال) بررسی شده بودند، مشخص شد که استرس شغلی به رفتارهای انصرافی کارکنان ارتباط دارد (beeher , 1979 , abstract).

23. براون و همکارانش در تحقیقی تحت عنوان رفتار زنان راننده، حوادث و خصوصیات جمعیتی - اجتماعی به بررسی حوادث پرداخته اند. از نتایجی که بدست آمد این بود که رفتار رانندگی خطرناک یا مخاطره آمیز در بین زنان جوان با استرس و مصرف همیشگی یا عادی الکل ارتباط داشت. در این تحقیق 3 گروه از زنان بین 18-23 و 45-50 سال در یک مطالعه طولی مورد بررسی قرار گرفته بودند (Drown , 1999 , abstract).

24. حوادث شغلی در بین افراد نوبت کار عنوان تحقیقی است از پاتلی² که در آن به بررسی علت حوادث در بین افراد نوبت کار پرداخته است. این تحقیق که در احمد آباد هند انجام شده دریافت که وقوع مکرر حوادث در صنایع، اوج عوامل چندگانه ای مانند تداخل های شخص - ماشین، روش کار، شرایط کاری و استرس محیطی بود. به طور کلی دو عامل اصلی خطر عبارت بودند از

❖ شروع دوره کاری (نیمه ساعات اولیه شفیت صبح)

❖ خستگی متراکم (همانند افزایش در نسبت حوادث) که در پنجمین و ششمین ساعات کاری در شفیت شب به اوج خود رسیده بودند (Putel , 1998 , abstract).

25. ارتباط بین استرس و توانایی از عهده برآمدن (بروز) حوادث و بیماریها عنوان تحقیقی است از براون و استوارت که در آن به بررسی استرس و حوادث پرداخته اند. پیشینه این بحث استدلال می کند

¹ Gupta

² Patel

که استرس و توانایی از عهده آن برآمدن با حوادث و بیماریها ربط دارد. یعنی بیماریها و حوادث افزایش می یابند همچنانکه استرس افزایش می یابد و یا در حالیکه کاهش می یابند حوادث و بیماریها زمانی که توانایی از عهده برآمدن استرس افزایش می یابد. تجزیه و تحلیل ها نشان دادند که استرس به طور معنی داری با بیماریها و حوادث ارتباط دارد. اشخاصی که میزان بالایی از استرس را تجربه کرده بودند به طور معنی داری از بیماریها و حوادث بیشتری نسبت به کسانی که میزان کمتری از استرس را تجربه کرده بودند، رنج برده اند (Brown , 1979 , abstract).

26. در تحقیقی تحت عنوان عملکرد، رضایت، انتقال در مراکز تلفن، تأثیرات استرس و خوش بینی تاتن¹ و نایدر مایر² دریافتند که افراد خوش بین سطح پایین تری از استرس و تعارض شغلی و غیر شغلی کمتری درک کرده بودند. این در حالی است که افراد بدبین، سطح بالاتری از عملکرد، رضایت و قصد جابجایی شغلی پایین تری نشان داده بودند. مشخص شد که افراد بدبین به طور معنی داری برداشت بالایی از استرس شغلی و تعارض شغلی و غیرشغلی بیشتری نسبت به افراد خوش بین تجربه کرده بودند. این یافته ها با یافته های قبلی که بیان می کردند افراد خوش بین استرس را در درجه یکسانی مانند افراد بدبین درونی نکرده اند، سازگار هستند (Tuten , 2004 ,p: 21-32).

27. عوامل خطرزای رفتاری، وضعیتی و شخصیتی در حوادث وسایل نقلیه عنوان تحقیقی است از نوریس³ و همکارانش که در آن به بررسی 500 نفر راننده در سنین 19-88 در یک دوره 4 ساله بین سالهای 1991 تا 1995 پرداخته اند. در این تحقیق مشخص شد که بهترین پیش بینی کننده ها برای حوادث در آینده افراد جوان، خشونت بالا در ترکیبی با خود احترامی ضعیف، اقامت در شهرهای بزرگ، تغییر مکان. استرس شغلی بالا، حوادث قبلی با خودرو و گزارش سرعت غیر مجاز توسط خود شخص و عدم رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی بودند (Norris , 2000,p : 505).

28. براون و پیتروسون (1993) بین ابهام نقش و عملکرد شغلی، رضایت، تعهد و گرایش به ترک کار به ترتیب همبستگی 24٪، 36٪، 28٪ و 36 درصد بدست آورده اند. همچنین بین تعارض

¹ Tuten

² Neider Meyer

³ Norris

نقش و عملکرد شغلی، رضایت، تعهد و گرایش به ترک شغل همبستگی 0.7 -، 0.33 -، 0.32 -، و 0.28 درصد به ترتیب بدست آمد. علاوه براین، رودز^۱ و دیگران در تحقیقاتشان به همبستگی 0.14 -، 0.39 -، 0.25 - و 0.9 - بین گرانباری شغلی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی، قصد جابجایی و عملکرد شغلی به ترتیب دست یافتند (Jaqdip , 1998,p : 3).

29. در تحقیقی تحت عنوان اقدامات ایمنی و بهداشتی در محل کار در سرتاسر آمریکای شمالی براساس نظر کارکنان که در آمریکا و کانادا انجام شده نتایج زیر بدست آمده.

❖ $\frac{1}{2}$ کارگران (45 درصد در کانادا و 53 درصد در آمریکا) آموزش ایمنی و بهداشت شغلی

دریافت کرده بودند و 69 درصد در کانادا و 70 درصد در آمریکا احساس می کردند که این آموزشها جامع بوده اند. بیش از 6 کارگر از هر 10 کارگر (62 درصد در کانادا و 63 درصد در آمریکا) گفته بودند که آنها نظارت مناسبی برای محافظت از سلامتی و ایمنی شان در محل کار دریافت کرده اند.

❖ $\frac{1}{4}$ کارگران گفته بودند که کارفرمایان حوادثی را که اتفاق می افتند گزارش نمی کنند.

تقریباً بیش از 50 درصد کارگران هم در کانادا و 54 درصد هم در آمریکا (58 درصد) نسبت به قوانینی که از ایمنی و سلامتی آنها در محل کار حمایت می کنند مطلع و آگاه بودند (wight , 2003,p : 1).

30. در مطالعه ای تحت عنوان رفاه محیط کاری و حوادث کاری که توسط گولدبرگ و دیگران در سال 2000 انجام شده رابطه بین استرس و حوادث مورد بررسی قرار گرفته بود. در این تحقیق اشاره شده که اغلب مطالعات تجربی از یک رابطه مثبت بین استرس شغلی و حوادث حمایت می کنند. جانسون^۲ و هال^۳ 1998 اشاره کرده اند که گرانباری شغلی سنگین، الزامهای شغلی و حمایت اجتماعی پایین به سطح بالایی از استرس ربط دارند. از دیدگاه تئوری تناسب محیط - فرد استرس شغلی به

¹ Rhoads

² Johnson

³ Hall

تناسب ضعیف بین تقاضاهای محیط کار و آنچه افراد برای مهار آن تقاضا به آن مجهز هستند، دلالت دارد. این می تواند منجر به نرخ بالایی از حوادث کاری شود و چنانچه بوسیله هزینه های بیشتر، ادعاهای جبران خسارت کارکنان، بیماری و در نتیجه هزینه های زیادتیر به محل کار نشان داده شده اند (Goldbery , 2000,p : 632).

31. و بالاخره دریک تحقیق مشخص شد که

❖ 25 درصد از پاسخ دهنده ها به پرسشنامه گزارش کرده بودند کارآموزی کارکنان مهمترین

جزء یک برنامه ایمنی محل کار است.

❖ 26 درصد معتقد بودند که تعهد مدیریت با اهمیت ترین جزء این برنامه است.

❖ 16 درصد معتقد بودند که ارتباطات درون سازمانی با اهمیت ترین بخش این برنامه هستند.

❖ 98 درصد احساس می کنند که مشارکت مستقیم کارکنان برای برنامه های اثر بخش ایمنی

محل کار، ضروری و لازم است.

❖ 61 درصد معتقد بودند که مشارکت کارکنان رکنی اساسی به شمار می رود.

پاسخ دهنده ها، همچنین گزارش کرده بودند که الگوگیری از عملکرد ایمنی شرکت ها ابزار مهمی برای بهبود عملکرد ایمنی محل کار در هر سازمان و هر زمانی می باشد. همچنین 71 درصد ذکر کرده بودند که آنها عملکرد ایمنی شرکت شان را مقایسه می کنند (Liberty Mutual , 2001,p : 3).

فلاسه و نتیجه گیری

کار یکی از مهمترین جنبه های زندگی بشری است. ما با کارکردن احساس ارضاء شدن بعضی از نیازهای درونیمان را می کنیم، ما با کار کردن نان و سرپناهی برای خود و خانواده مان ترتیب می دهیم و همچنین ما با کارکردن مدتی از وقت خود را صرف می کنیم. اما کارکردن همانطوریکه گفته شد تنها 8 تا 10 ساعت کار در روز نیست، کار در حکم نیاز، نان، سرپناه، احترام و عزت در بسیاری از جوامع است. می توان گفت

که کار همه جنبه های زندگی بشر را تحت تأثیر قرار می دهد. ما با کار کردن گاهی اوقات احساس غرور می کنیم و فکر می کنیم که بیشتر از هر چیز به آن نیاز داریم.

ما با کار کردن فرصتی بدست می آوریم تا با دوستانمان تجدید دیدار کنیم، به آنها سرزنش و از آنها مطلع شویم، اما آیا هر کاری چالش برانگیز، راضی کننده و ارضا کننده هست یا نه. گاهی اوقات کار بیشتر از آنچه به ما فایده می رساند، به ما آسیب و صدمه می رساند. امروزه مشخص شده که کارکنان و کارگران بعضی از مشاغل خاص در معرض بیماریهای مهلک و جانکاهی هستند. در کنار تمامی مسایل استرس به عنوان یکی از جنبه های کار، به تمام دردها و مسایل و مشکلاتی که خود کار دارد افزوده شده است. بسیاری از ما ها ناچاریم تحت استرس کار کنیم، در چنین شرایطی ما به خود کار چندان متمرکز نمی شویم بلکه فکر و ذهن خود را به مسایلی که ما را به دردسر و نگرانی انداخته اند فکر می کنیم و این سرآغاز پدیده ای به نام بینش یا تصور خلاء فکر کردن است. در چنین حالتی ما به نشانه ها و علایم محیطی که ممکن است در گرفتن تصمیمات ما را کمک کنند توجهی نمی کنیم و عاجز از درک آنها هستیم. گفته می شود حتی استرس فرآیند تفکر را کند می کند و این امر ناشی از مصرف مسکن های با خاصیت آندروفین است که تحت شرایط استرس زا مصرف می شوند و اثر این داروها در بدن پخش می شوند (Lee , 1997 ,p: 3).

امروزه ما از کارکنان می خواهیم که سریعتر و زودتر کارها را انجام دهند و نسبت به دهه های گذشته کارگران و کارکنان بیشتر کار می کنند نتیجه این شد که امروزه بسیاری از کارگران و کارکنان احساس می کنند که زمان کافی برای درست انجام دادن کارها ندارند. با بار اضافی و کار زیاد شما دارای کارکنانی هستید که بایستی سریعتر و بیشتر کارکنند در نتیجه آنها وقت کافی برای اینکه کارهای را درست تر و بهتر انجام دهند ندارند و این چیزی است که امروزه بیش از هر زمان دیگری لازم است. ما امروزه بیشتر و سریعتر و با بارهای اضافی بیشتری نسبت به چند دهه گذشته کار می کنیم ولی آیا متناسب با این وضعیت ما آموزش، کارآموزی و دوره های لازم برای درک این شرایط را برای کارکنانمان دایر کرده ایم؟ آیا تا بحال براین نکته فکر کرده ایم که بیشتر و سریعتر کار کردن همراه با بارهای اضافی توان فرسا احتمال هر حادثه ای را در شرکت بالا می برند؟ به نظر می رسد اگر در این زمینه فکر کرده بودیم تا به این حد کارکنان را مجبور نمی کردیم که تندتر و سریعتر و بیشتر کار کنند. و اینجاست که کیورک بیان می کند که بسیاری از شرکت ها با تحت فشار قرار دادن کارکنان برای اینکه سخت تر کارکنند و تلاش کنند بازده را بالا ببرند،

بدون توجه به زمان برای بهبود فرآیند، در یک سیکل برگشتی گیر کرده اند (منظور کاهش مجدد است) (Lee , 1997,p : 5). اصولاً "کارگری که تندتر کار می کند و تحت استرس باشد زمانی برای بهبود کارها و روشهای انجام کار ندارد و به این دلیل که کارکنان متحمل فشار می گردند و خیلی خسته می گردند، انگیزه و انرژی کافی برای انجام دادن کار به روشی سودمند را ندارند. حال با در نظر گرفتن این شرایط تحمل درد و رنجهای ناشی از استرس شغلی را نیز، به آن اضافه کنید، متوجه خواهید شد که کارکنانمان چه می کشند. و در عوض زمینه برای هرگونه مشکلی پیش می آید و احتمال خطاهای انسانی و تصمیم گیری به شدت افزایش می یابند.

در فصل دوم سعی شد که بیشتر این مباحث در کنار رابطه آنها با استرس بحث شوند و در آخر از رابطه و تأثیر استرس در حوادث و متعاقباً "تأثیر حوادث در استرس صحبت شد. مسلماً با کارکنانی استرس زده و تحت فشار، گریزی از حوادث نیست و این نکته چیزی است که بارها در این تحقیق به آن اشاره شده است.

www.markazdanesh.ir

مقدمه

در این فصل ابتدا سعی می شود که جامعه آماری مشخص گردد و سپس جامعه آماری مورد نظر به واحدهای 8 گانه تفکیک شود . بعد از تفکیک جامعه آماری به واحدهای 8 گانه، با توجه به نسبت هر کدام از واحدها حجم نمونه آن واحد بدست آمده بنابراین روش نمونه گیری در این پژوهش نیز تصادفی طبقه ای می باشد .

پس از تعیین حجم نمونه ، نوع روش تحقیق که متناسب با اهداف و موضوع تحقیق باشد انتخاب شد که روش تحقیق این پژوهش علی – مقایسه ای می باشد .

ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسشنامه می باشد که متغیرهای استرس شغلی را پوشش می دهد و اعتبار و روایی آن نیز از طریق آلفای کرونباخ بدست آمده است .

جامعه آماری^۱

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه افرادی است که محقق به بررسی موضوع خاصی روی آنها علاقمند می باشد . چون معمولاً تعداد جامعه های آماری زیاد است و بعضاً دست نیافتنی هستند ، محقق تعدادی از این جامعه را به عنوان نمونه انتخاب می کند به صورتی که این نمونه معرف آن جامعه باشد . جامعه آماری تحقیق مورد نظر شامل 3060 نفر زن و مرد می باشند .

روش نمونه گیری^۲

نمونه گیری نیازی علمی است ، چون جامعه ممکن است بسیار زیاد باشد مسلماً نمی توان همه آنها را مورد مطالعه و بررسی قرار داد پس با تعداد معدودی از پاسخ دهندگان که از آن جامعه مورد نظر انتخاب شده اند و از نظر ویژگی معرف آن جامعه آماری هستند می توان نتایج حاصله از آنها را به کل جامعه تعمیم داد . نمونه مورد نظر به طور تصادفی انتخاب شده است و این انتخاب براساس شانس است که هر یک از افراد جامعه از شانس برابر برای انتخاب شدن برخوردار هستند . روش نمونه گیری تحقیق حاضر روش نمونه گیری طبقه ای است که در آن جامعه به طبقات 8 گانه ای تفکیک شده و بعد از آن حجم نمونه براساس نسبت هر کدام از آن طبقات مشخص شده است .

حجم نمونه^۳

انتخاب نمونه دارای اهمیت خاصی است و اساساً هر چقدر نمونه ای بزرگتر باشد به ویژگیهای جامعه نزدیکتر است و تعمیم نتایج آن منطقی تر می باشد . نمونه خوب نمونه ای است که اولاً به صرفه اقتصادی بوده و ثانیاً معرف کل جامعه باشد . براساس جدول مورگان برای یک جامعه 3060 نفری 345 نفر مناسب خواهد بود . پس اندازه نمونه 345 نفر است که از این تعداد 93 نفر زن و 217 نفر مرد می باشند .

¹ Population

² Samplinmethod

³ Sample size

جدول حجم نمونه به شرح زیر می باشد .

جدول شماره 3-3 : جدول حجم نمونه

ردیف	طبقه	نمونه	فروانی	درصد فراوانی
1	مهندسی تعمیرات (پر حادثه)	67	600	20/
2	بازرس فنی هواپیما (پر حادثه)	6	50	02/
3	پرستل رمپ (پر حادثه)	90	800	26/
4	کادر پرواز (پر حادثه)	90	800	26/
5	حراست (کارکنانی که بیشتر در بخشهای عملیاتی هستند) کم حادثه	17	150	05/
6	پشتیبانی (تعمیرات ، محوطه رمپ هواپیماها) (کم حادثه)	12	100	03/
7	تدارکات (کم حادثه)	56	500	17/
8	آموزش عملیات پرواز (کم حادثه)	7	60	2/
	جمع کل	345	3060	100 درصد

روش و ابزار گردآوری اطلاعات

بخش عمده کار جمع آوری اطلاعات به وسیله پرسشنامه و از طریق کار میدانی بدست آمده است. انتخاب پرسشنامه هم با توجه به اهداف تحقیق و فرضیات پژوهش دارای محدودیت اجرایی بوده است. پرسشنامه دارای 35 سوال استاندارد در زمینه استرس شغلی می باشد که پایایی آن نیز 91 درصد می باشد. در ارتباط با ناشناس بودن پاسخ دهند ها به آنها اطمینان داده شده است. می توان گفت که پرسشنامه ای خوب است که به فرضیات مطرح شده جواب دهد و برای این کار بایستی سوالات معرف و در برگیرنده فرضیه مورد نظر باشند و از نتایج بدست آمده از سوالات بتوان فرضیه را تایید یا رد کرد. این پرسشنامه در قالب 7 متغیر طراحی شده اند که عبارتند از استرس های ناشی از ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، کمباری نقش، آهنگ کار، تکرار کار و تنش شغلی. سوالات با مقیاس بسته - پاسخ و براساس

طیف لیکرت می باشند که به صورت درجات کاملاً موافقم ، موافقم ، نظری ندارم ، مخالفم و کاملاً مخالفم طراحی شده اند (harris , 1994 , p : 5-6) . بعد از جمع آوری پرسشنامه ها به هر یک از پاسخ ها نمره 1 تا 5 داده شد و جدول شماره 2-3 نشان دهنده تناظر شماره سوالات پرسشنامه با متغیرهای استرس شغلی می باشد .

جدول شماره 2-3 : تناظر شماره سوالات پرسشنامه با متغیرهای استرس شغلی

متغیرهای مربوط به استرس شغلی	تعداد سوال	شمار سوالات
ابهام نقش	5	1 تا 5
تعارض نقش	6	6 تا 11
گرانباری نقش	6	12 تا 17
کمباری نقش	5	18 تا 22
آهنگ کار	4	23 تا 26
تکرار کار	4	27 تا 30
تنش شغلی	5	31 تا 35

مطلبی که لازم به یادآوری است ذکر این نکته می باشد که سوالات شماره 1 ، 2 ، 6 ، 7 ، 9 ، 13 ، 14 ، 15 ، 16 ، 17 ، 18 ، 19 ، 20 ، 21 ، 22 ، 24 ، 25 ، 26 ، 27 ، 28 ، 29 ، 30 ، 32 ، 33 کاملاً موافق 5 نمره دارد و کاملاً مخالف 1 نمره دارد و سوالات 3 ، 4 ، 5 ، 8 ، 10 ، 11 ، 12 ، 23 ، 32 ، 34 و 35 کاملاً موافق 1 نمره دارد و کاملاً مخالف 5 نمره دارند . در بخش اول پرسشنامه هم سوالاتی در خصوص سن ، جنسیت ، شغل ، سنوات خدمت ، میزان تحصیلات ، حقوق و شرکت یا عدم شرکت در دوره های آموزشی پیشگیری از حوادث و کاهش یا مدیریت استرس نیز مطرح گردیده است .

اعتبار^۱ و روایی^۲ پرسشنامه

منظور از روایی وسیله اندازه گیری این است که تا حد امکان متغیری را مورد سنجش قرار دهد که مدنظر می باشد که 2 نوع روایی کنترل شده برای این پرسشنامه به شرح زیر است .

روایی صوری : با نظر خواهی از اساتید و استاد راهنما و مشاور اصلاح و بصورت نهایی در آمده است پس دارای روایی صوری است .

روایی ساختار : پرسشنامه با شرح ساده و روشنی از اهداف پژوهش و نیز نحوه پاسخگویی شروع شده. سوالات طوری طراحی شده اند که پاسخگویان می توانند به راحتی به آنها جواب دهند پس روایی ساختار هم دارد .

ضریب پایایی : پرسشنامه در مرحله اول به صورت آزمایشی بین 30 نفر اجرا شده و برای محاسبه پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ^۳ استفاده شده است که آلفای محاسبه شده کل آزمودنیها 0/89 می باشد . این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه به کار می رود . برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتداء باید واریانس نمره های هر زیر مجموعه سئوالات پرسشنامه و واریانس کل را محاسبه کرد . سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار

$$ra = \frac{j}{j-1} \left[1 - \frac{\sum s2j}{s2} \right] \quad \text{آلفا را محاسبه کرد .}$$

که در آن j : تعداد زیر مجموعه سئوالات پرسشنامه

$s2j$: واریانس زیر مجموعه j ام

$s2$: واریانس کل آزمون (همان منبع ، ص 169) . ضریب آلفای پرسشنامه با استفاده از نرم افزار

SPSS محاسبه شده است که 0/91 می باشد و در جدول صفحه بعد نشان داده شده است .

¹ Validity

² Reliability

³ Cronbach Alpha

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	94.6667	510.2299	.2970	.9183
Q2	94.3667	496.3092	.4774	.9163
Q3	94.0333	519.7575	.0684	.9219
Q4	93.6667	498.5057	.4477	.9166
Q5	94.7000	510.5621	.2509	.9190
Q6	94.2000	474.5793	.8351	.9113
Q7	94.3000	523.3207	.0204	.9220
Q8	93.9667	499.1368	.4767	.9163
Q9	94.2000	474.5793	.8351	.9113
Q10	94.2000	474.5793	.8351	.9113
Q11	94.2000	474.5793	.8351	.9113
Q12	93.4000	527.4897	-.0500	.9223
Q13	94.1000	494.5069	.4817	.9162
Q14	93.7667	499.2195	.3732	.9179
Q15	93.9667	489.3437	.5469	.9153
Q16	94.4667	506.6713	.3800	.9174
Q17	94.6667	507.7471	.4026	.9172
Q18	94.7667	516.7368	.1749	.9195
Q19	94.0667	492.5471	.5537	.9153
Q20	94.9667	495.4816	.4854	.9161
Q21	94.2000	474.5793	.8351	.9113
Q22	94.3000	479.8034	.7455	.9126
Q23	93.3000	500.7690	.4455	.9166
Q24	93.9667	507.1368	.3004	.9185
Q25	94.2000	489.8207	.6376	.9143
Q26	94.9333	502.1333	.3850	.9174
Q27	94.3333	492.0920	.6088	.9147
Q28	94.9000	500.3000	.4136	.9171
Q29	94.7667	491.7023	.6365	.9144
Q30	94.6333	523.0678	.0271	.9217
Q31	94.1000	502.5069	.4017	.9172
Q32	94.2333	501.0816	.4342	.9168
Q33	94.2000	489.8207	.6376	.9143
Q34	94.2000	489.8207	.6376	.9143
Q35	94.2000	489.8207	.6376	.9143

N of Cases = 30.0

N of Items = 35

Alpha = .9185

توزیع و گردآوری پرسشنامه

پس از اجرای آزمایشی و تعیین میزان اعتبار پرسشنامه تعداد 345 عدد پرسشنامه بین کارکنان شرکت هواپیمایی هما توزیع شد و با توجه به پیگیریهای مکرر ، اما تنها 310 عدد پرسشنامه جمع آوری شد .

جدول شماره 3-3 : تعداد پرسشنامه توزیع و جمع آوری شده در این تحقیق

ردیف	نام واحد	تعداد پرسشنامه های توزیع شده	تعداد پرسشنامه های جمع آوری شده
1	مهندسی تعمیرات (پر حادثه)	67 نفر	60 نفر
2	بازرس فنی هواپیما (پر حادثه)	6 نفر	6 نفر
3	پرسنل رمپ (پر حادثه)	90 نفر	76 نفر
4	کادر پرواز (پر حادثه)	90 نفر	75 نفر
5	حراست (کم حادثه)	17 نفر	17 نفر
6	پشتیبانی (کم حادثه)	12 نفر	12 نفر
7	تدارکات (کم حادثه)	56 نفر	55 نفر
8	آموزش عملیات پرواز (کم حادثه)	7 نفر	7 نفر
	جمع	345 نفر	310 نفر

نوع و روش تمقیق^۱

تحقیق حاضر یا توجه به هدف آن جز تحقیقات کاربردی محسوب می شود . چون هدف تحقیقات کاربردی توسعه دانش برای بکارگیری در یک زمینه خاص می باشد . به عبارت دیگر تحقیقات کاربردی به سمت کاربرد عملی دانش هدایت می شوند (سرمد و دیگران، 1379 ، ص 79) .

ویژگی تحقیق علی ، بررسی علل پس از وقوع آنها است . در روش علی پژوهشگر به دنبال کشف و بررسی روابط بین عوامل و شرایط خاص یا نوعی رفتار که قبلاً وجود داشته یا رخ داده از طریق مطالعه نتایج

¹ Research method

حاصل از آنها ، است . در این تحقیق نیز از روش تحقیق علی – مقایسه ای یا پس رویدادی استفاده شده است .

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است . بخش آمار توصیفی شامل فراوانی ، نمودار آماری و میانگین ، انحراف استاندارد و واریانس است . جهت آزمون فرضیه اول ، دوم ، سوم ، چهارم و ششم از آزمون t برای گروههای مستقل و برای آزمون فرضیه پنجم از تحلیل واریانس دو عاملی استفاده شده است . همچنین برای بررسی رابطه بین سن و سنوات خدمت از ضریب همبستگی پیرسون و برای آزمون بررسی تفاوت بین استرس شغلی با سطح تحصیلات و رسته شغلی از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است .

خلاصه

در فصل سوم بعد از آوردن مقدمه ای در رابطه با متدولوژی ، در مورد روش تحقیق این تحقیق صحبت شد. پس از انتخاب روش تحقیق جامعه آماری به تفکیک زن و مرد مشخص شد و همچنین روش نمونه گیری مشخص شد که روش تصادفی طبقه ای می باشد بعد از این مرحله حجم نمونه به تفکیک 8 واحد مشخص شد و در جدولی آورده شد . وسیله و نحوه جمع آوری اطلاعات و همچنین اعتبار و روایی پرسشنامه نیز از طریق آزمون معتبر بدست آمده و در پایان در مورد روش تجزیه و تحلیل اطلاعات صحبت شد و آزمونهای مناسب براساس آزمون فرضیات با کمک استاد راهنما و مشاور برای تایید و رد فرضیات انتخاب شدند .

مقدمه

در تحقیق حاضر نتایج پژوهشی را در سه بخش جداگانه ارائه کرده ایم شامل :

بخش اول : در واقع بخش اول به توصیف داده های پژوهشی مربوط به ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه های مورد بررسی می پردازد که شامل جداول و نمودارهای توزیع آن ویژگیها می باشد .

بخش دوم : در بخش دوم که قسمت اصلی نتایج را شامل می شود ما به بررسی فرضیات پژوهشی می پردازیم که با استفاده از آزمون t برای گروههای مستقل و تحلیل واریانس دو راهه و نیز از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل واریانس یک راهه استفاده شده است .

بخش سوم : در بخش سوم به سایر یافته های پژوهشی می پردازیم که در آن ارتباط بین استرس و سن و سطح تحصیلات و همچنین بررسی تفاوت بین تحصیلات در واحدهای کم حادثه و پر حادثه و نیز تاثیر حقوق در کاهش یا افزایش استرس شغلی و رابطه بین استرس با سنوات خدمت می پردازیم .

بخش اول : توصیف داده های پژوهشی

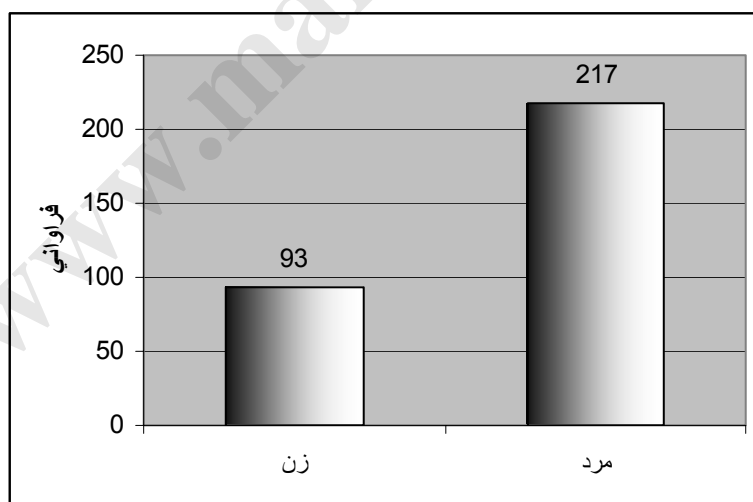
همانطوریکه در قسمت مقدمه گفته شد در این بخش برخی از ویژگیهای فردی گروه نمونه مورد بررسی قرار می گیرند . این ویژگیهای در قالب آماره های توصیفی که از طریق پرسشنامه جمع آوری گردیده اند مورد بررسی قرار می گیرند .

جنسیت کارکنان

شاخص های توصیفی مربوط به جنسیت کارکنان در جدول 4-1 و نمودار 4-1-ا رایه شده اند :

جدول شماره 4-1 : شاخص های آماری مربوط به جنسیت کارکنان

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی	تعداد کل
جنسیت	زن	93	310 نفر
	مرد	217	
		70٪	
		30٪	



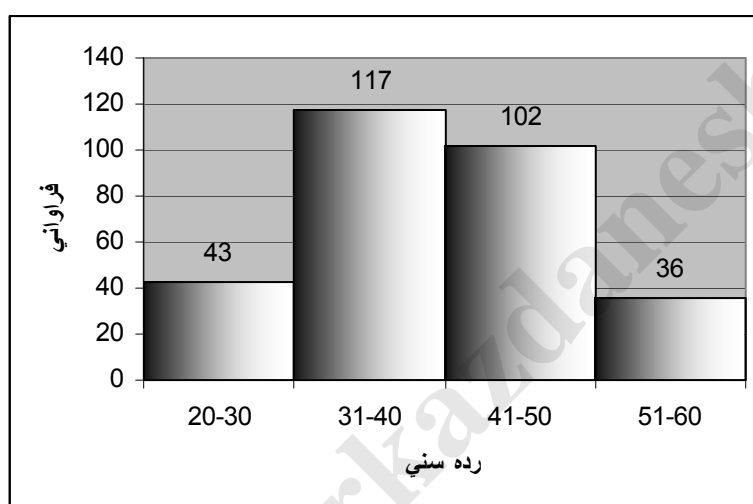
نمودار 4-1 : توزیع فراوانی برحسب جنسیت کارکنان

سن کارکنان

جدول 4-2 و نمودار 4-2 نشان دهنده شاخص های توصیفی مربوط به سن کارکنان می باشند .

جدول شماره 4-2 : شاخص های آماری مربوط به سن کارکنان

متغیر	تعداد	حداقل سن	حداکثر سن	میانگین	انحراف معیار
سن	310	22	65	43	.98



نمودار 4-2 : توزیع فراوانی بر حسب سن کارکنان

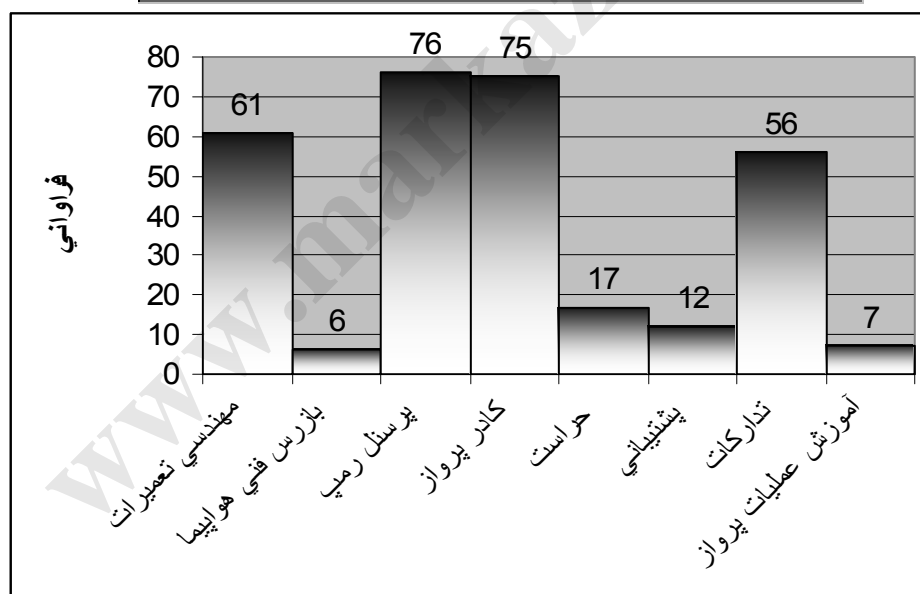
جدول شمار 4-2 نشان دهنده این است که میانگین سن کارکنان در شرکت هواپیمایی هما 43 سال می باشد . در پایین نمودار 4-2 نشان می دهد که بالاترین فراوانی مربوط به رده سنی 40-31 سال می باشد که 117 نفر می باشد و دومین گروه سنی که دارای بالاترین فراوانی است مربوط به رده سنی 41-50 با 102 نفر فراوانی می باشد . با توجه به آمارها و نمودار بالا می توان نتیجه گیری کرد که سن کارکنان شرکت هواپیمایی هما گرایش به بالا دارد .

شغل کارکنان

در تحقیق حاضر 345 نفر از کارکنان شرکت هواپیمایی هما از 8 واحد مختلف مورد بررسی قرار گرفتند که فراوانی آنها در جدول 4-3 و نمودار 4-3 به تفکیک هر واحد نشان داده شده اند .

جدول شماره 4-3: توزیع و درصد فراوانی کارکنان شرکت هواپیمایی هما براساس رشته شغلی آنها

درصد	فراوانی	رشته شغلی
19/7	61	مهندسی تعمیرات (پر حادثه)
1/9	6	بازرس فنی هواپیما (پر حادثه)
24/5	76	پرسنل رمپ (پر حادثه)
24/2	75	کادر پرواز (پر حادثه)
5/5	17	حراست (کم حادثه)
3/9	12	پشتیبانی (کم حادثه)
18/1	56	تدارکات (کم حادثه)
2/3	7	آموزش عملیات پرواز (کم حادثه)



نمودار 4-3: درصد توزیع و فراوانی کارکنان شرکت هواپیمایی هما به تفکیک رشته شغلی

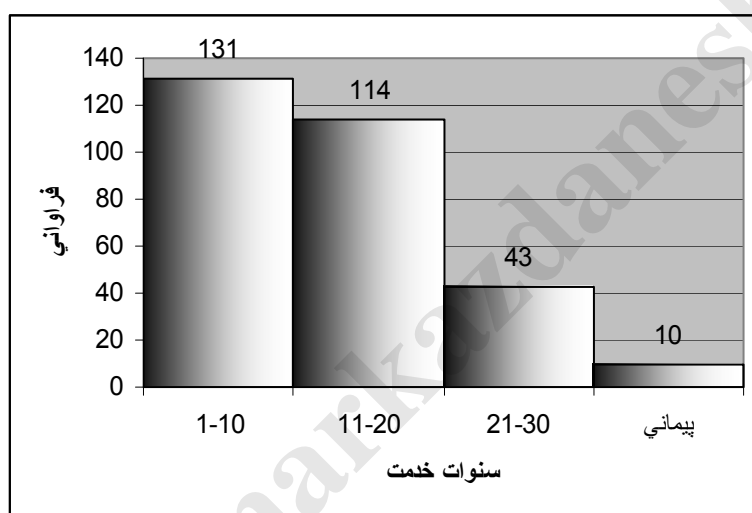
نتایج جدول و نمودار 4-3 نشان می دهند که بیشترین فراوانی مربوط به رشته های شغلی پرسنل رمپ و کادر پرواز می باشند و از نظر فراوانی به ترتیب در رده های اول و دوم هستند و واحدهای بازرس فنی هواپیما و آموزش عملیات پرواز دارای کمترین فراوانی می باشند .

سنوات خدمت کارکنان

جدول شماره 4-4 و نمودار 4-4 مشخصه های آماری مربوط به سنوات خدمت کارکنان را برحسب اطلاعات پرسشنامه نشان می دهند .

جدول شماره 4-4 : شاخص های آماری مربوط به سنوات خدمت کارکنان

متغیر	تعداد	حداقل سنوات خدمت	حداکثر سنوات خدمت	میانگین	انحراف معیار
سنوات خدمت	310	6 ماه	31 سال	14 سال	.87



نمودار 4-4 : توزیع فراوانی بر حسب سنوات خدمت کارکنان

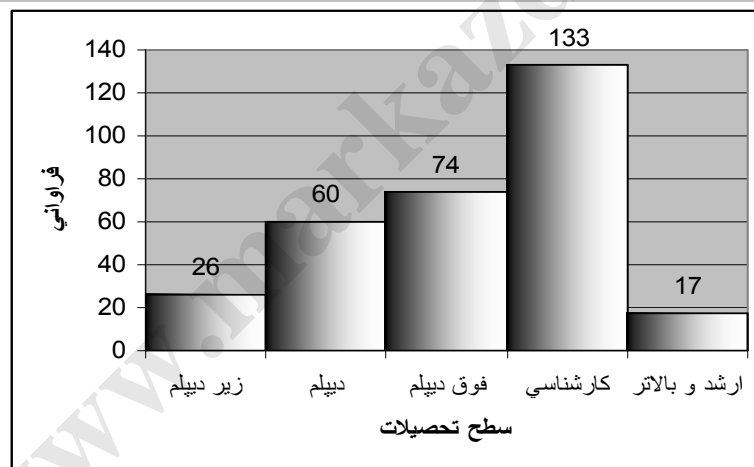
نتایج نمودار 4-4 نشان می دهد که بالاترین فراوانی مربوط به گروه 1-10 سال می باشد . اما به توجه به میانگین سنوات خدمت کارکنان در این شرکت که 14 سال می باشد می توان گفت که سابقه خدمت در این شرکت سابقه خدمت قابل ملاحظه ای می باشد .

میزان تحصیلات کارکنان

میزان تحصیلات کارکنان براساس 5 گروه شامل زیر دیپلم ، دیپلم ، فوق دیپلم ، کارشناسی و ارشد وبالاتر طبقه بندی شده اند . کل کارکنان مورد بررسی در این گروهها طبقه بندی شده اند و جدول 4-5 و نمودار 4-5 توزیع و درصد فراوانی کارکنان را بر حسب میزان تحصیلات آنان نشان می دهد .

جدول شماره 4-5: درصد و توزیع فراوانی کارکنان به تفکیک میزان تحصیلات

مدرک	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تراکمی
زیر دیپلم	26	8/4	8/4
دیپلم	60	19/4	27/7
فوق دیپلم	74	23/9	51/6
کارشناسی	133	42/9	94/5
ارشد و بالاتر	17	5/5	100



نمودار 4-5: درصد توزیع فراوانی کارکنان به تفکیک میزان تحصیلات

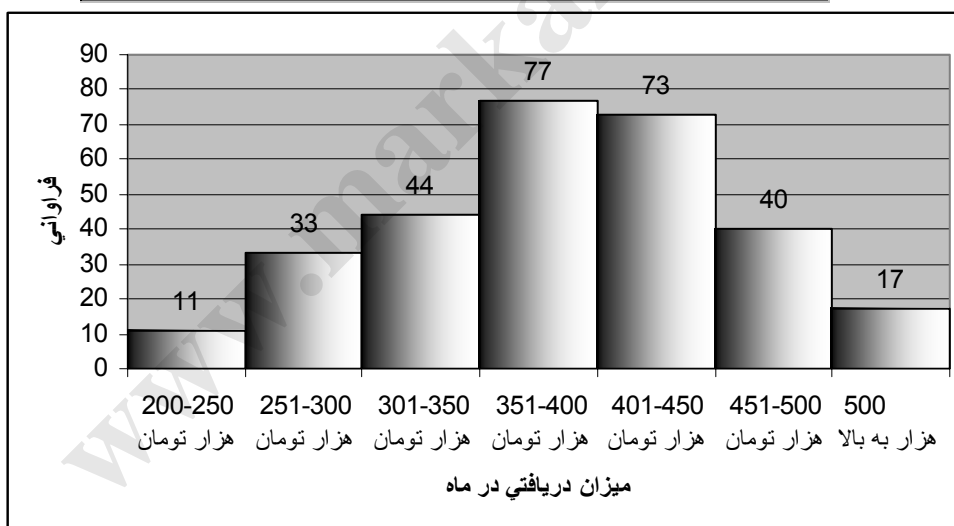
نتایج جدول 4-5 و نمودار 4-5 نشان می دهند که اکثریت کارکنان دارای مدارک تحصیلی کارشناسی به بالاتر هستند و در واقع 48/4 درصد از کل کارکنان این شرکت دارای مدرک تحصیلی کارشناسی به بالاتر هستند و تنها 27/7 درصد از کارکنان دارای مدرک دیپلم و زیر دیپلم هستند که به طور کلی می توان گفت در شرکت هواپیمایی هما میزان تحصیلات بالا می باشد .

مقوق و دستمزد

یکی دیگر از ویژگیهایی که مورد بررسی قرار گرفته میزان دریافتی کارکنان می باشد که در این بخش این میزان دریافتی را به 7 دسته تقسیم کرده ایم . جدول 4-6 و نمودار 4-6 حقوق کارکنان را براساس دسته بندی 7 گانه نشان می دهند .

جدول شمار 4-6: درصد توزیع و فراوانی حقوق کارکنان

میزان دریافتی در ماه	فراوانی	درصد فراوانی
200-250 هزار تومان	11	3/5
251-300 هزار تومان	33	10/6
301-350 هزار تومان	44	14/2
351-400 هزار تومان	77	24/8
401-450 هزار تومان	73	23/5
451-500 هزار تومان	40	12/9
500 هزار به بالا	17	5/5



نمودار 4-6: درصد و توزیع فراوانی حقوق کارکنان

برسایس آمار و اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه متوسط حقوق کارکنان چیزی نزدیک 390 هزار تومان می باشد و 41/9 درصد حقوقی بالاتر از 400 هزار تومان دریافت می کنند . لازم به ذکر است که حقوق کارکنان در این شرکت دارای دامنه تغییرات بالایی است ، به این معنی که اختلاف بین بیشترین و کمترین حقوق کارکنان خیلی زیاد است .

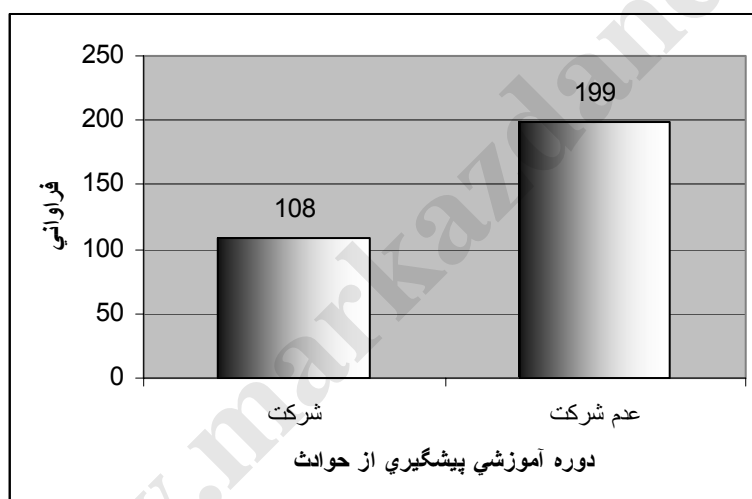
دوره آموزشی پیشگیری از حوادث

براساس شرکت در دوره های پیشگیری از حوادث و عدم شرکت در این دوره ها کارکنان مورد بررسی به دو گروه دسته بندی شده اند که نتایج آن براساس پرسشنامه ها در جدول 4-7 و نمودار 4-7 نشان داده شده اند .

جدول شماره 4-7 : درصد و توزیع فراوانی کارکنان برحسب شرکت یا عدم شرکت در دوره های

پیشگیری از حوادث

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
دوره آموزشی پیشگیری از حوادث	شرکت	108
	عدم شرکت	199
		64/2
		34/8



نمودار 4-7 : توزیع فراوانی برحسب شرکت یا عدم شرکت کارکنان در دوره های پیشگیری از

حوادث

با توجه به اینکه خدمات هواپیمایی و فضایی مکانهای حساس و مهمی هستند و از نظر حوادث نیز هر ساله ما شاهد حوادث ناگواری در این بخش هستیم ولی هنوز اکثریت کارکنان در دوره هایی پیشگیری از حوادث شرکت نکرده اند و تنها 34/8 درصد در این دوره ها شرکت داشته اند .

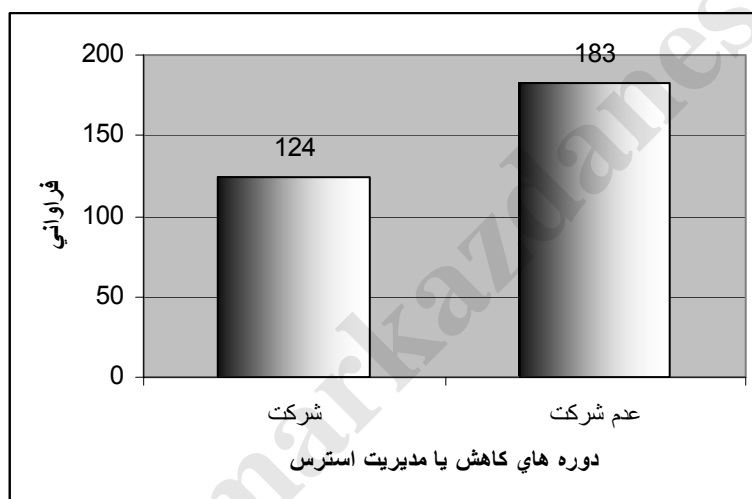
دوره های کاهش استرس یا مدیریت استرس

جدول شماره 4-8 و نمودار 4-8 نشان دهنده شرکت یا عدم شرکت کارکنان در دوره های کاهش یا مدیریت استرس می باشند .

جدول شمار 4-8: درصد و توزیع فراوانی کارکنان به تفکیک شرکت یا عدم شرکت در دوره های

کاهش یا مدیریت استرس

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
دوره های کاهش یا مدیریت استرس	شرکت	124
	عدم شرکت	183

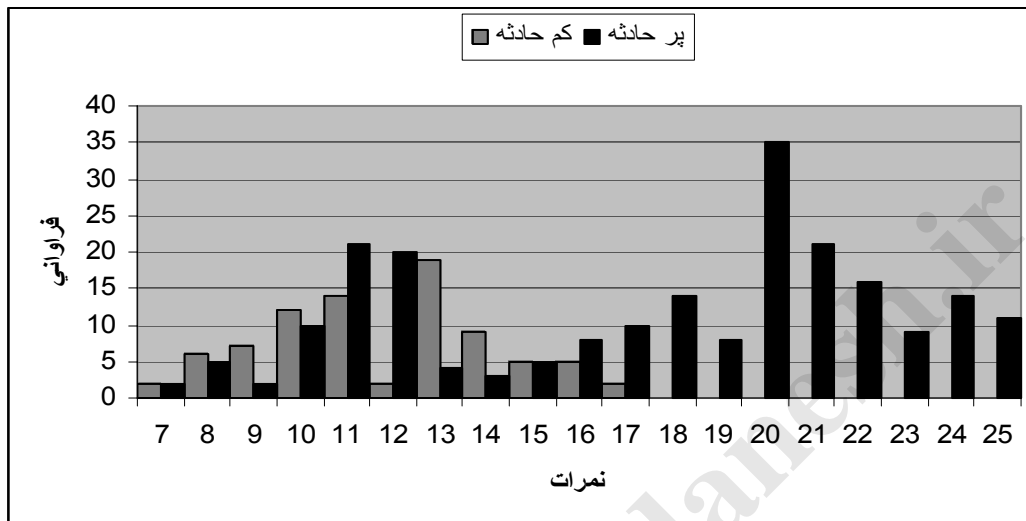


نمودار 4-8: توزیع فراوانی به تفکیک شرکت یا عدم شرکت در دوره های کاهش یا مدیریت استرس

نتایج جدول شماره 4-8 نشان می دهد که اکثریت کارکنان در دوره های کاهش یا مدیریت استرس شرکت نداشته اند .

توصیف نمونه ارزیابی کارکنان شرکت هواپیمایی هما از متغیرهای استرس

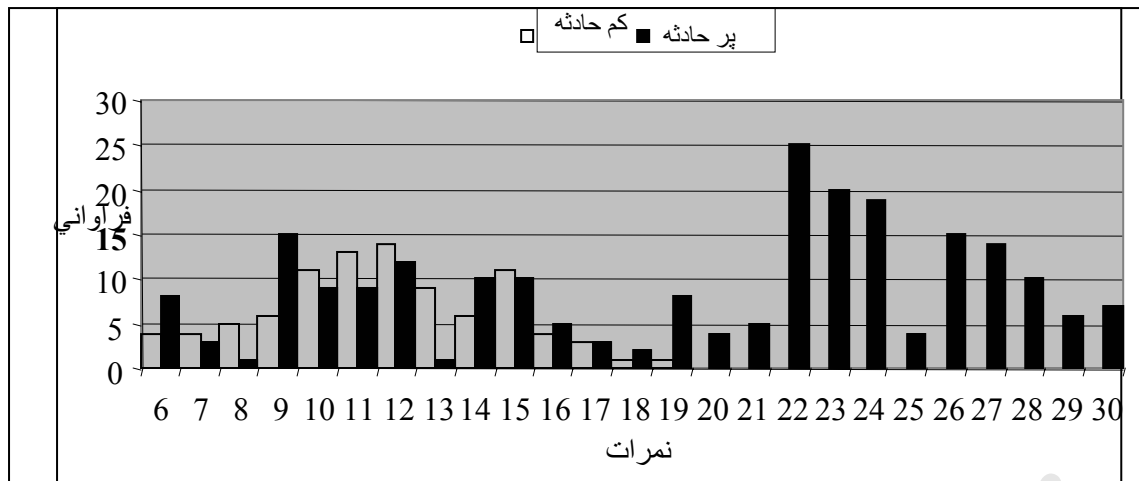
شغلی براساس فرضیات پژوهشی



نمودار 4-9: توزیع فراوانی نمرات ابهام نقش کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه

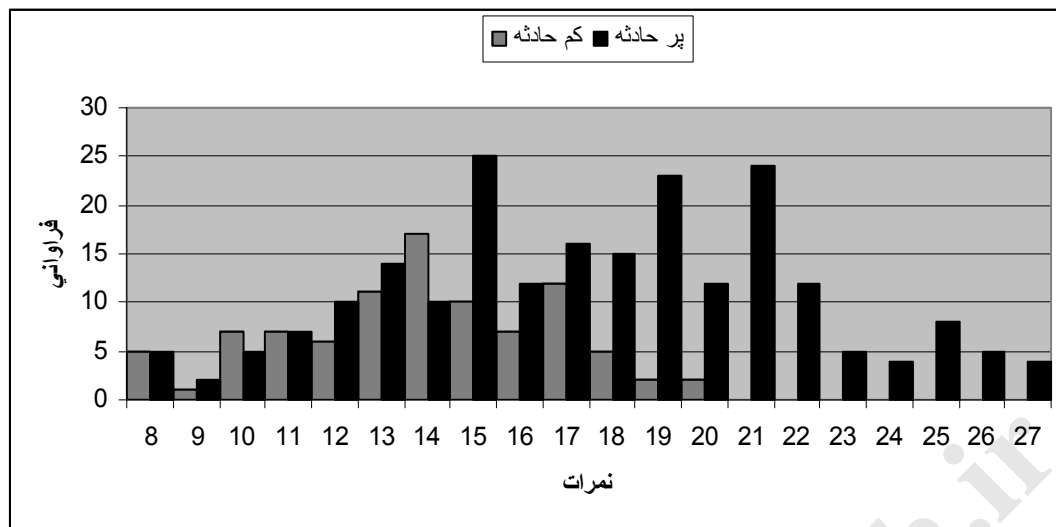
همانطوریکه از نمودار بالا هم مشخص است اکثریت عمده ای از کارکنان در واحدهای کم حادثه دارای نمره ابهام نقش متوسطی هستند همچنین میانگین و انحراف استاندارد نمره ابهام نقش کارکنان واحدهای کم حادثه به ترتیب $11/88$ و $2/34$ می باشد که میانگین نمره این گروه از متوسط نیز کمتر است.

همچنین نمودار نشان دهنده این نکته است که نمره ابهام نقش کارکنان در واحدهای پر حادثه به مراتب از نمره ابهام نقش کارکنان واحدهای کم حادثه بیشتر است به طوریکه میانگین نمره ابهام نقش در این گروه $17/54$ می باشد که به مراتب بیشتر از نمره ابهام نقش کارکنان واحدهای کم حادثه است.



نمودار 4-10: توزیع فراوانی نمرات تعارض نقش کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه

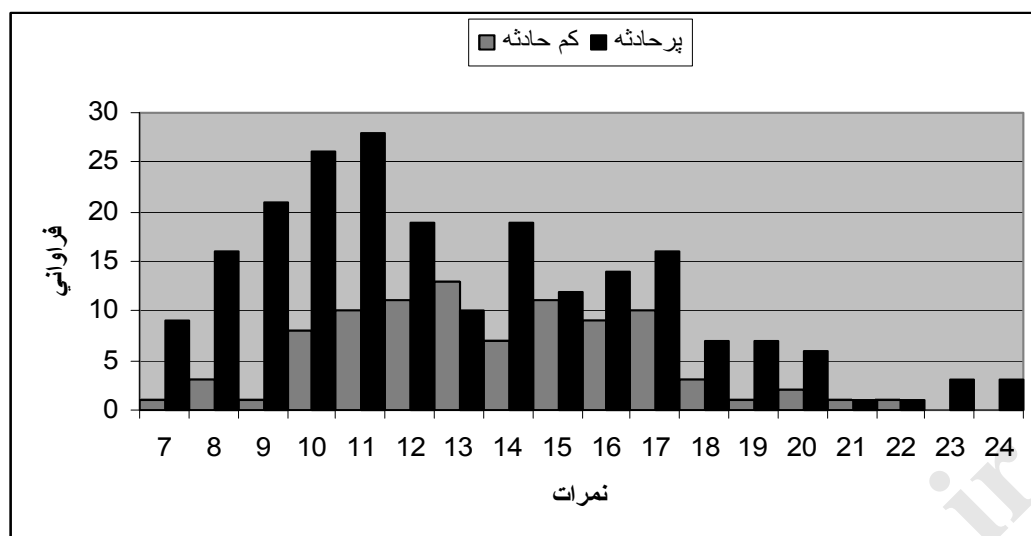
نمودار 4-10 نشان می دهد که نزدیک به 72 درصد از کارکنان واحدهای کم حادثه دارای نمره ای کمتر از متوسط نمره تعارض نقش هستند و میانگین نمره این گروه 13/79 می باشد بدین ترتیب نمره تعارض نقش کارکنان در واحدهای کم حادثه در سطح پایینی قرار دارد . همچنین در نمودار بالا می بینیم که نمره تعارض نقش کارکنان پر حادثه در سطح بالاتری نسبت به نمره تعارض نقش کارکنان واحدهای کم حادثه می باشد و میانگین نمره تعارض نقش این گروه 19/34 می باشد و به مراتب از متوسط این نمره بالاتر است . در نتیجه میزان تعارض نقش کارکنان واحدهای پر حادثه نسبت به نمره تعارض نقش کارکنان واحدهای کم حادثه به مراتب بیشتر است .



نمودار 11-4: توزیع فراوانی نمرات گرانباری نقش کارکنان در واحدهای پر حادثه و پر حادثه

با توجه به نمودار بالا میانگین نمره گرانباری نقش این کارکنان 13/94 می باشد که از متوسط این نمره پایین تر است و تنها 30 درصد از کارکنان از گرانباری نقش متوسط به بالایی برخوردار می باشند.

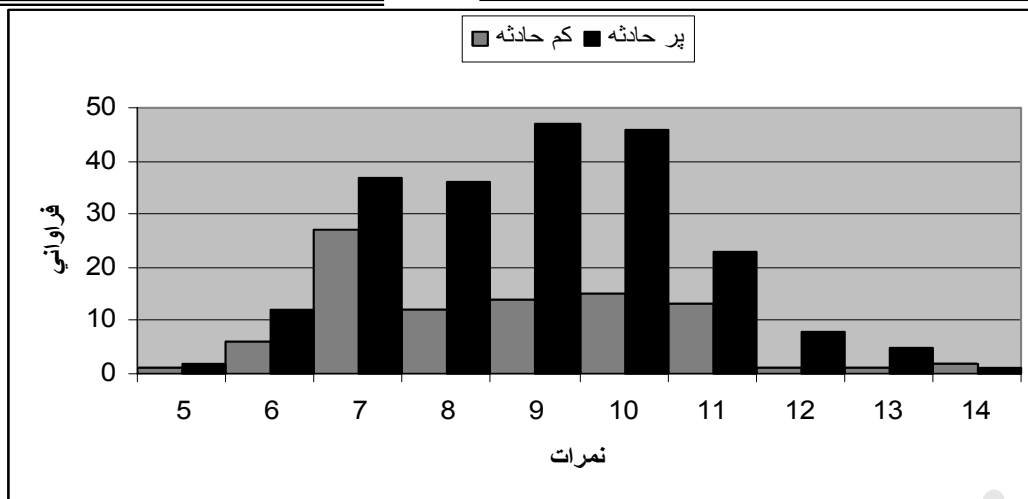
اما واحدهای پر حادثه اکثریت کارکنان اعلام داشته اند که آنها کار زیادی را در طول روز انجام می دهند و از گرانباری نقش بالایی برخوردار هستند به طوریکه میانگین نمره گرانباری نقش این گروه 20/56 می باشد که از متوسط این نمره بسیار بالاتر است و نشان دهنده گرانباری نقش بالای کارکنان در واحدهای پر حادثه می باشد و نسبت به کارکنان واحدهای کم حادثه به مراتب دارای گرانباری نقش بالاتری هستند.



نمودار 4-12: توزیع فراوانی نمرات کمباری نقش کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه

نمودار بالا نشان می دهد که نمره کمباری نقش کارکنان در واحدهای کم حادثه بالا می باشد به طوریکه متوسط نمره کمباری نقش این گروه 16/72 می باشد که نشان دهنده این واقعیت است که واحدهای کم حادثه دارای زمان بیشتری برای انجام کارهایشان هستند و از این نظر مشکلی ندارند.

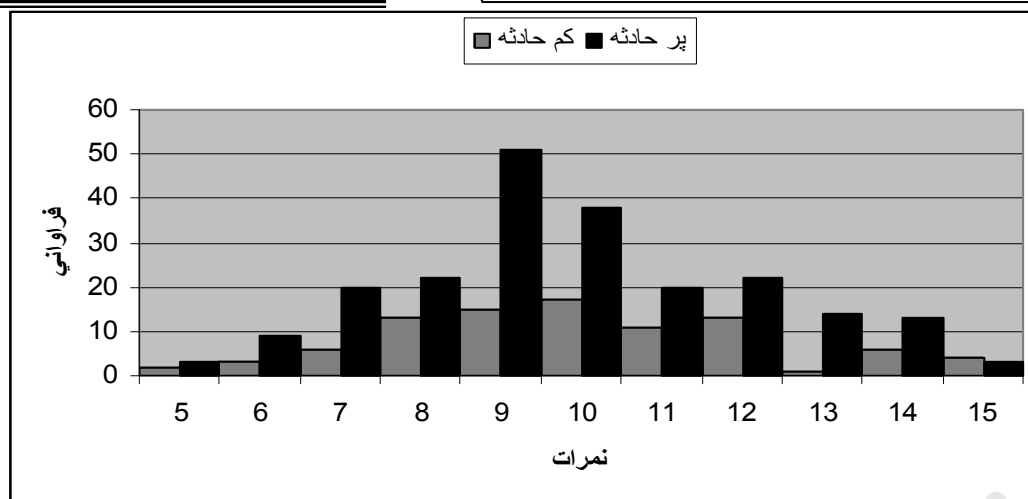
همانطوریکه در نمودار بالا دیده می شود اکثریت کارکنان در واحدهای پر حادثه دارای نمره کمباری نقش پایینی هستند و نشان دهنده این واقعیت است که در واحدهای پر حادثه کارکنان دارای وظایف زیادی می باشند. میانگین نمره کمباری نقش این گروه 12/89 می باشد که در حد متوسطی می باشد.



نمودار 4-13: توزیع فراوانی نمرات آهنگ کار کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه

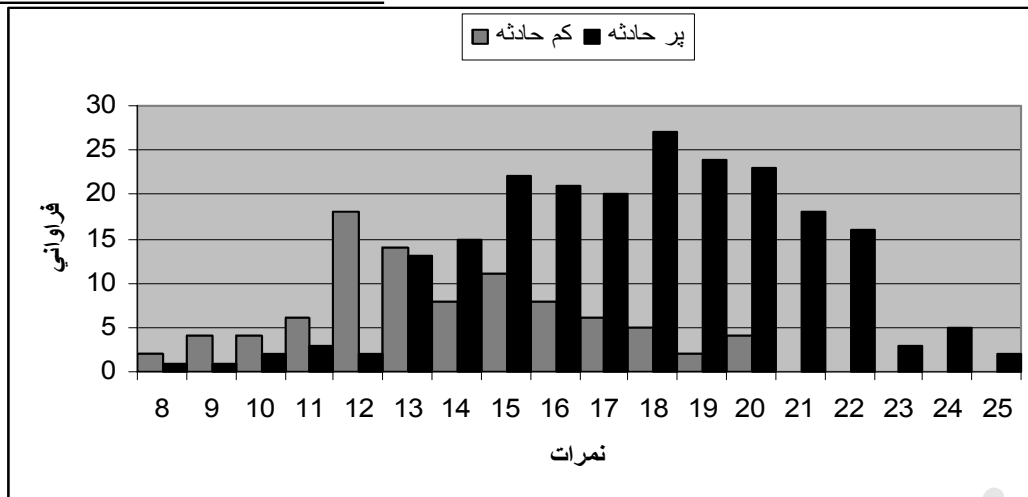
در آهنگ کار ذکر این نکته لازم است که هر چقدر نمره آهنگ کار بالا باشد به این معنی است که جریان و سرعت انجام وظایف را ماشین یا دستگاهها مشخص می کنند و هر چقدر پایین تر باشد به معنی این است که آهنگ و سرعت کار را خود فرد مشخص می کند. نمودار بالا نشان می دهد که آهنگ کار در واحدهای کم حادثه را خود افراد مشخص می کنند و میانگین نمره آهنگ کار در این گروه 8/67 می باشد که از متوسط این نمره پایین تر است.

میانگین آهنگ کار کارکنان در واحدهای پر حادثه نیز در سطح متوسطی می باشد و این کارکنان نیز اظهار کرده اند که آهنگ و سرعت کار را خود آنها نه دستگاه یا ماشین آلات خاصی مشخص می کند.



نمودار 4-14: توزیع فراوانی نمرات تکرار کار کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه

همانطوریکه از نمودار بالا دیده می شود سطح تکرار کار کارکنان در واحدهای کم حادثه متوسط می باشد به طوریکه میانگین نمره تکرار کار این گروه 9/96 می باشد که از متوسط پایین تر است . نمودار بالا همچنین نشان دهنده نمره تکرار کار در واحدهای پر حادثه می باشد به طوریکه اکثریت عمده ای از کارکنان اظهار داشته اند که دارای وظایف و کارهای یکنواخت و تکراری نیستند . میانگین نمره تکرار کار این گروه نیز 9/76 می باشد که از متوسط پایین تر می باشد .



نمودار 4-15: توزیع فراوانی نمرات تنش شغلی کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه

نمودار بالا نشان دهنده توزیع نمرات تنش شغلی کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه می باشد به طوریکه میانگین تنش شغلی واحدهای کم حادثه 10/81 می باشد که به مراتب از متوسط این نمره پایین تر است و اکثریت عمده ای یعنی چیزی نزدیک به 75 درصد بیان داشته اند که دارای تنش شغلی متوسط به پایینی هستند.

همانطوریکه از نمودار بالا دیده می شود اکثریت کارکنان در واحدهای پر حادثه از تنش شغلی بالای برخوردار هستند به طوریکه میانگین نمره تنش شغلی این گروه 17/66 می باشد که از متوسط این نمره به مراتب بالاتر است و نزدیک به 20 درصد بیان داشته اند که در شغلشان دارای تنش شغلی کاملاً بالایی هستند.

بخش دوم: بررسی آماری فرضیات پژوهشی

در این بخش با استفاده از آزمونهای مناسب به بررسی فرضیات پژوهشی می پردازیم.

فرضیه اول: بین کارکنان در واحدهای کم حادثه و پر حادثه از نظر میزان استرس تفاوت وجود

دارد.

فرض تحقیق: $H_A: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

فرض صفر: $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

به منظور پاسخگویی به این فرضیه در مرحله اول، میزان استرس کارکنان براساس 7 متغیر و 35 سوال محاسبه شد و سپس با استفاده از آزمون t برای گروههای مستقل میانگین استرس بین دو گروه مورد مقایسه قرار گرفت و جداول 4-9 و 4-10 نتایج این آزمون را نشان می دهند.

جدول شماره 9-4: آماره های توصیفی مربوط به دو گروه مورد مقایسه

گروه	نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
کم حادثه	92	85/8	6/96	.72665
پر حادثه	218	106/1	6/96	.72665

جدول شماره 10-4: نتایج آزمون t برای گروههای مستقل برای مقایسه میزان استرس بین

واحدهای کم حادثه و پر حادثه

استرس شغلی	t	درجه آزادی	سطح معنا داری
	-10/28	308	0/00

نتایج آزمون t برای گروههای مستقل نشان می دهد که میزان t برابر با 10/28- و سطح معناداری نیز 0/00 است. از آنجا که سطح معنا داری کمتر از 05/ است بنابراین از نظر میزان استرس تفاوت معناداری بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه وجود دارد و فرض تحقیق پذیرفته می شود.

فرضیه دوم: بین ویژگیهای نقش در واحدهای کم حادثه و پر حادثه تفاوت وجود دارد.

فرض تحقیق: $H_A: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

فرض صفر: $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

به منظور پاسخگویی به این فرضیه، در مرحله اول میزان ویژگی نقش کارکنان براساس 4 متغیر و 22 سوال محاسبه شد و سپس با استفاده از آزمون t برای گروههای مستقل میانگین نمره ویژگی نقش بین دو گروه مورد مقایسه قرار گرفت و جداول 4-11 و 4-12 نتایج این آزمون را نشان می دهند.

جدول شماره 4-11: آماره های توصیفی مربوط به دو گروه مورد مقایسه

گروه	نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
استرس شغلی	کم حادثه	56/35	5/0	.52
	پر حادثه	70/35	17/46	1/18

جدول شماره 4-12: نتایج آزمون t برای گروههای مستقل برای مقایسه میانگین ویژگی نقش

بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه

استرس شغلی	t	درجه آزادی	سطح معنا داری
	-7/54	308	0/00

نتایج آزمون t برای گروههای مستقل نشان می دهد که میزان t برابر با -7/56 و سطح معناداری نیز 0/00 است. از آنجا که سطح معناداری کمتر از 0/05 است بنابراین از نظر ویژگی نقش تفاوت معناداری بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه وجود دارد و فرض تحقیق پذیرفته می شود.

فرضیه سوم: بین ویژگیهای شغل در واحدهای کم حادثه و پر حادثه تفاوت وجود دارد.

فرض تحقیق: $H_A: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

فرض صفر: $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

به منظور پاسخگویی به این فرضیه، در مرحله اول میزان ویژگی شغلی کارکنان براساس 2 متغیر و 8 سوال محاسبه شد و سپس با استفاده از آزمون t برای گروههای مستقل میانگین نمره ویژگی شغلی بین دو گروه مورد مقایسه قرار گرفت و جداول 4-13 و 4-14 نتایج این آزمون را نشان می دهند.

جدول شماره 4-13: آماره های توصیفی مربوط به دو گروه مورد مقایسه

گروه	نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
ویژگی شغل کم حادثه پر حادثه	92	18/64	3/02	21/.
	218	18/72	2/82	19/.

جدول شماره 4-14: نتایج آزمون t برای گروههای مستقل برای مقایسه میانگین ویژگی شغل بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه

ویژگی شغل	t	درجه آزادی	سطح معناداری
	22/.	307	81/.

نتایج آزمون t برای گروههای مستقل نشان می دهد که میزان t برابر با 22/ و سطح معناداری نیز 81/ می باشد. از آنجا که سطح معناداری بیشتر از 05/ است بنابراین از نظر ویژگی شغل تفاوت معناداری بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه وجود ندارد و فرض تحقیق رد می شود.

فرضیه چهارم: آیا میزان استرس بین زنان و مردان متفاوت است .

فرض تحقیق : $H_A : \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

فرض صفر : $H_o : \mu_1 - \mu_2 = 0$

به منظور پاسخگویی به این فرضیه ، در مرحله اول میزان استرس براساس 7 متغیر و 35 سوال محاسبه شد و سپس با استفاده از آزمون t برای گروههای مستقل میانگین نمره استرس شغلی بین دو گروه مورد مقایسه قرار گرفت و جداول 4-15 و 4-16 نتایج این آزمون را نشان می دهند .

جدول 4-15: آماره های توصیفی مربوط به دو گروه مورد مقایسه

گروه	نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
استرس شغلی	92	105/92	17/80	1/22
	217	97/63	18/10	1/85
مرد				

جدول شماره 4-16: نتایج آزمون t برای گروههای مستقل برای مقایسه میانگین استرس شغلی

بین زنان و مردان

استرس شغلی	t	درجه آزادی	سطح معناداری
	-3/67	307	0/00

نتایج آزمون t برای گروههای مستقل نشان می دهد که میزان t برابر با -3/67 و سطح معناداری نیز 0/00 است . از آنجا که سطح معناداری کمتر از 05/ است بنابراین از نظر میزان استرس شغلی تفاوت معناداری بین زنان و مردان وجود دارد و فرض تحقیق تایید می شود .

فرضیه پنجم: میزان درآمد به عنوان عامل تعیل کننده می تواند تاثیر استرس را کنترل نماید.

فرض تحقیق : $H_A : \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

فرض صفر : $H_o : \mu_1 - \mu_2 = 0$

به منظور پاسخگویی به این فرضیه در مرحله اول در آمد کارکنان به دو گروه کم در آمد و پر درآمد تقسیم شد و سپس کارکنان هم به واحدهای کم حادثه و پر حادثه تقسیم شدند و سپس با استفاده از روش تحلیل واریانس دو عاملی دو متغیر مورد نظر با هم مورد بررسی قرار گرفتند و جداول 4-17 و 4-19 نتایج این روش را نشان می دهند.

جدول شماره 4-17: شاخص های توصیفی مربوط به در آمد در گروههای کم در آمد و پر

درآمد

درآمد	گروه	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
کم در آمد	کم حادثه	85/46	7/04	79
	پر حادثه	104/63	17/90	85
پر در آمد	کم حادثه	83/20	4/53	5
	پر حادثه	106 /69	18 /84	125
کل	کم حادثه	85/33	6/92	84
	پر حادثه	105 /86	18/45	210

جدول شماره 4-18: نتایج تحلیل واریانس دو عاملی برای دو متغیر استرس و در آمد

منبع تغیر	شاخص	df	f	sig
در آمد		1	. /001	. /979
استرس		1	30/32	. /00
در آمد و استرس		1	. /312	. /577

با توجه به نتایج بدست آمده از تحلیل واریانس دو عاملی نتیجه گرفته می شود که به دلیل اینکه سطح معنا داری بدست آمده از این تحلیل از مقدار f مورد نظر بیشتر است و نیز سطح معنی داری بین دو متغیر درآمد و استرس نیز بیشتر از f مورد نظر است پس فرضیه پنجم رد می شود و در واقع می توان گفت در آمد نمی تواند به عنوان یک عامل تعدیل کننده برای کاهش میزان استرس در نظر گرفته شود .

فرضیه ششم : کارگران و کارکنانی که دوره های آموزشی مرتبط با شغل گذارانده اند از استرس کمتری برخوردارند .

$$H_A : \mu_1 - \mu_2 \neq 0 \quad \text{فرض تحقیق}$$

$$H_0 : \mu_1 - \mu_2 = 0 \quad \text{فرض صفر}$$

به منظور پاسخگویی به این فرضیه ، در مرحله اول میزان استرس براساس 7 متغیر و 35 سوال محاسبه شد و سپس با استفاده از آزمون t برای گروههای مستقل میانگین نمره استرس شغلی بین دو گروه مورد مقایسه قرار گرفت و جدول 4-19 نتایج این آزمون را نشان می دهد .

جدول شماره 4-19 : شاخص های توصیفی مربوط به دو گروه مورد مقایسه

دوره آموزشی	نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
دوره آموزشی گذرانده استرس شغلی دوره آموزشی نگذرانده	108	108/36	17/54	1/57
	199	94/63	16/92	1/25

جدول شماره 4-20 : نتایج آزمون t برای گروههای مستقل برای مقایسه میانگین نمره استرس شغلی بین کارگران و کارکنانی که دوره های آموزشی مرتبط با شغل گذارانده یا نگذرانده اند .

استرس شغلی	t	درجه آزادی	سطح معنا داری
	6/86	304	0/00

نتایج آزمون t برای گروههای مستقل نشان می دهد که میزان t برابر با $6/86$ و سطح معناداری نیز $0/00$ است. از آنجا که سطح معناداری کمتر از $0/05$ است بنابراین از نظر میزان استرس شغلی تفاوت معناداری بین کارگران و کارکنانی که دوره های آموزشی مرتبط با شغل گذرانده اند با کارگران و کارکنانی که این دوره ها را نگذرانده اند وجود دارد و فرض تحقیق تایید می شود.

بخش سوم : سایر یافته ها

دراین بخش ارتباط بین استرس شغلی با متغیرهای سن، میزان تحصیلات، سنوات خدمت و رسته شغلی مورد بررسی قرار می گیرند.

رابطه استرس شغلی با سن کارکنان

برای بررسی رابطه بین استرس شغلی و سن کارکنان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره 21-4 آمده است.

جدول شماره 21-4: ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین سن و استرس شغلی

متغیر	شاخص	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
استرس شغلی	\times	309	0/147	0/01
سن				

جدول بالا نشان دهنده ضریب همبستگی پیرسون بین استرس شغلی و سن کارکنان شرکت هواپیمایی هما می باشد که میزان آن برابر با $r = 0/147$ می باشد.

همچنین میزان $\text{sig} = 0/01 \ x > a$ بوده که نشان دهنده وجود رابطه بین این دو متغیر می باشد. به این صورت که هر چه سن بالاتر بود میزان استرس در این دسته از افراد بیشتر بود و همچنین در بین کارکنان جوان نیز استرس بالا بود اما در دسته کارکنان میانسال استرس پایین بود.

رابطه استرس شغلی با سنوات خدمت کارکنان

برای بررسی رابطه بین استرس شغلی و سنوات خدمت کارکنان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره 22-4 آمده است.

جدول شماره 22-4: ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین سنوات خدمت و استرس شغلی

متغیر	شاخص	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
استرس شغلی	\times	309	-0/076	0/185
سنوات خدمت				

جدول بالا نشان دهنده ضریب همبستگی پیرسون بین استرس شغلی و سنوات خدمت کارکنان شرکت هواپیمایی هما می باشد که برابر با $r = -0/076$ می باشد. همچنین میزان $\text{sig} = 0/185 \ x > a$ بوده که نشان دهنده عدم رابطه بین این دو متغیر می باشد.

تفاوت استرس شغلی براساس میزان تمصیلات کارکنان

برای بررسی تفاوت استرس شغلی در کارکنان واحدهای کم حادثه و پر حادثه با میزان تحصیلات (زیر دیپلم ، دیپلم ، فوق دیپلم ، کارشناسی و ارشد و بالاتر) از روش آماری تحلیل واریانس استفاده شده است که نتایج آن در جدول 4-23 آمده است .

جدول شماره 4-23 : نتایج تحلیل واریانس جهت بررسی تفاوت استرس شغلی براساس

تحصیلات

سطح احتمال (p)	F	میانگین مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	استرس شغلی
.008	3/479	1129/342	4	4557/368	بین گروهها
		327/511	304	99563/318	درون گروهها

نتایج آزمون آماری نشان می دهد که مقدار F مشاهد شده برابر با 3/479 با درجه آزادی 4 و 304 و دارای سطح معناداری 008/ است . از آنجا که سطح معناداری کمتر از مقدار F می باشد پس تفاوت معناداری بین میزان تحصیلات با میزان استرس وجود دارد. اگرچه تفاوت معناداری بین میزان استرس و تحصیلات تایید شده ولی نتایج بدست آمده از آزمون Scheffe حاکی از آن است

که تنها بین دو گروه زیر دیپلم و کارشناسی تفاوت معناداری در سطح 0/05 وجود دارد و بین سایر گروهها تفاوت معناداری وجود ندارد.

تفاوت استرس شغلی براساس رسته شغلی کارکنان

برای بررسی تفاوت استرس شغلی کارکنان با رسته شغلی آنها (مهندسی تعمیرات، بازرس فنی هواپیما، پرسنل رمپ، کادر پرواز، حراست، پشتیبانی، تدارکات و آموزش عملیات پرواز) از روش آماری تحلیل واریانس استفاده شده است که نتایج آن در جدول 4-24 آمده است.

جدول شماره 4-24: نتایج تحلیل واریانس جهت بررسی تفاوت استرس شغلی براساس رسته

شغلی کارکنان

سطح احتمال (p)	F	میانگین مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	استرس شغلی
0/00	17/603	4320/489	7	30243/426	بین گروهها
		245/439	301	73877/260	درون گروهها

نتایج آزمون آماری بالا نشان می دهد که مقدار F مشاهده شده برابر با 17/603 با درجه آزادی 7 و 301 و دارای سطح معناداری 0/00 است. از آنجا که سطح معناداری کمتر از مقدار F محاسبه شده است پس تفاوت معناداری در میزان استرس براساس رسته شغلی کارکنان وجود دارد.

جدول شمار 4-25: مقایسه میانگین نمرات استرس شغلی در رسته های شغلی 8 گانه

رسته شغلی	تعداد نمونه	میانگین نمرات استرس	انحراف معیار
مهندسی تعمیرات (پر حادثه)	60 نفر	106	18/16
بازرس فنی هواپیما (پر حادثه)	6 نفر	83	7/92
پرسنل رمپ (پر حادثه)	76 نفر	106	18/29
کادر پرواز (پر حادثه)	75 نفر	107	18/30
حراست (کم حادثه)	17 نفر	87	7/22

8/19	82	12 نفر	پشتیبانی (کم حادثه)
6/78	86	56 نفر	تدارکات (کم حادثه)
4/00	84	7 نفر	آموزش عملیات پرواز (کم حادثه)

از جدول 25-4 مشخص است که میزان استرس شغلی در رسته شغلی کادر پرواز دارای بالاترین میانگین می باشد . نتایج بدست آمده از آزمون Scheffe حاکی از این است که میزان استرس شغلی بین رسته های تعمیرات و پرسنل رمپ با حراست ، پشتیبانی و تدارکات و رسته شغلی کادر پرواز با حراست ، پشتیبانی ، تدارکات و آموزش عملیات پرواز و رسته شغلی حراست با تدارکات ، پرسنل رمپ و کادر پرواز و رسته شغلی پشتیبانی و تدارکات با تعمیرات ، پرسنل رمپ و کادر پرواز تفاوت معنی داری وجود دارد .

مقدمه

هدف از انجام این پژوهش، بررسی میزان استرس شغلی در واحدهای کم حادثه و پر حادثه شرکت هواپیمایی هما از نظر کارکنان این شرکت بوده است. جهت بررسی این هدف کلیه کارکنان رسمی و غیر رسمی 8 واحد شرکت هواپیمایی هما شامل 4 واحد کم حادثه (آموزش عملیات پرواز، تدارکات، پشتیبانی و حراست) و 4 واحد پر حادثه (مهندسی تعمیرات، بازرسی فنی هواپیما، پرسنل رمپ و کادر پرواز) به تعداد 3060 نفر بعنوان جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفتند و از بین این تعداد 345 نفر نیز به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. در مرحله بعد با استفاده از پرسشنامه ای 35 سوالی 7 متغیر استرس شغلی شامل ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، کمباری نقش، آهنگ کار، تکرار کار و تنش شغلی مورد بررسی قرار گرفتند. در مرحله اول پرسشنامه به صورت آزمایشی روی 30 نفر از کارکنان اجراء شد و روایی و اعتبار آن نیز بدست آمد و سپس در مرحله دوم به صورت نهایی به مرحله اجراء در آمد.

داده های استخراج شده از پرسشنامه ها با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها، جداول و نمودارهای مربوط به هر کدام از ویژگیها و متغیرها ترسیم شدند. در بخش آمار استنباطی نیز فرضیه های پژوهشی با استفاده از آزمونهای آماری مناسب تجزیه و تحلیل شدند که در این بخش ما به نتیجه گیری از تحقیق و ارایه پیشنهاداتی با توجه به نتایج تحقیق می پردازیم.

یافته های پژوهشی مربوط به فرضیات

فرضیه اول : بین کارکنان واحدهای کم حادثه و پر حادثه از نظر میزان استرس شغلی تفاوت وجود دارد .

طبق نتایج بدست آمده از جدول 4-10 ، آزمون t برای گروههای مستقل نشان می دهد که میزان t بدست آمده برابر با 10/28 و سطح معناداری نیز نزدیک به صفر است . پس می توان نتیجه گرفت که تفاوت معنا داری بین میزان استرس شغلی در واحدهای کم حادثه و پر حادثه در شرکت هواپیمایی هما وجود دارد . بنابراین واحدهای پر حادثه دارای میزان استرس شغلی بیشتری از کارکنان واحدهای کم حادثه هستند . پس فرضیه اول این تحقیق تأیید می شود .

محققان در تحقیقات بسیاری زیاد و متنوعی که در مورد استرس شغلی انجام داده اند بسیاری از جنبه های استرس محیط کار را مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار داده اند . به راحتی می توان گفت که برای استرس شغلی صدها متغیر برشمرده اند ، به گونه ای که اگر گفته شود برشمردن آنها مشکل است اغراق نشده است . در حیطه محیط کاری هر عاملی که بتواند درگیری ذهنی برای کارکنان ایجاد کند می تواند منجر به استرس گردد . اما در زمینه خود شغل این عوامل محدودترند . به گونه ای که اگر عوامل استرس زا را سازمانی ، فردی ، خانوادگی و شغلی بدانیم ، در محیط کار اکثریت عوامل استرس زا به سازمان بر می گردند . اما خود شغل چگونه منجر به استرس می گردد . طبق نوشته ها و مطالعات کان ، بهر ، فرنچ و کاپلان استرس ناشی از ویژگیهای نقش شامل ابهام نقش ، تعارض نقش ، گرانباری نقش و کمباری نقش می باشند . البته لازم به ذکر است که گفته شود در تعداد معدودی از مطالعات از ویژگیهای دیگری از جمله عدم استفاده از مهارتها و نداشتن کنترل روی شغل صحبت شده است که این عوامل می توانند در زیر مجموعه کمباری نقش و گرانباری نقش قرار گیرند . برطبق نتایج بدست آمده از داده های استخراج شده از پرسشنامه هر 4 عامل از موارد استرس زای شغلی یعنی ابهام نقش ، تعارض نقش ، گرانباری نقش و کمباری نقش در واحدهای پر حادثه دارای نمره بالاتری از واحدهای کم حادثه بودند و در هر چهار مورد تفاوت میانگین ها قابل ملاحظه بود . اما براساس کل متغیرهای مورد نظر پرسشنامه تحقیق که علاوه بر ویژگیهای نقش شامل ویژگیهای شغل و عامل تنش شغلی می باشند میانگین نمره استرس شغلی

کارکنان واحدهای پر حادثه به مراتب بالاتر از میانگین نمره استرس شغلی کارکنان واحدهای کم حادثه بود. در فرضیه های دیگر در مورد ویژگیهای شغل و سایر متغیر ها صحبت خواهد شد. براساس نتایج بدست آمده فرضیه اول تایید می شود و تفاوت معناداری بین میزان استرس شغلی در واحدهای کم حادثه و پر حادثه وجود دارد و واحدهای پر حادثه دارای میزان استرس شغلی بالاتری می باشند.

فرضیه دوم: بین ویژگیهای نقش در واحدهای کم حادثه و پر حادثه تفاوت وجود دارد.

طبق نتایج بدست آمده از جدول 4-12، آزمون t برای گروههای مستقل نشان می دهد که میزان t بدست آمده برابر با $-7/54$ و سطح معناداری نیز نزدیک به صفر است. پس می توان نتیجه گرفت که ویژگیهای نقش در واحدهای پر حادثه و کم حادثه در شرکت هواپیمایی هما متفاوت است. و تفاوت معناداری از نظر ویژگیهای نقش بین واحدهای پر حادثه و کم حادثه وجود دارد. بنابراین فرضیه دوم این تحقیق تأیید می شود.

ویژگی نقش یکی از مهمترین عوامل استرس زای شغلی می باشند و در اغلب تحقیقات در زمینه ویژگیهای نقش از 4 عامل ویژگی نقش که عامل استرس زای شغلی کارکنان می باشند صحبت شده است. ابهام نقش یکی از این ویژگیهای نقش است که به عنوان عاملی استرس زا شناخته شده است و زمانی که افراد نسبت به اینکه در کارشان چقدر اختیار دارند احساس بی اطلاعی می کنند و یا اهداف و منظوره های روش و طرح ریزی شده ای برای شغلشان وجود ندارد دچار ابهام نقش می شوند. علاوه بر این ابهام نقش زمانی که حوزه مسئولیت ها و وظایف فرد به روشنی تعریف نشده باشند و نسبت به آنچه بایستی در شغلش انجام دهد توضیحات روشن و کافی نباشند اتفاق می افتد. در تمامی موارد بالا ابهام نقش بوجود آمده باعث ایجاد استرس شغلی در کارکنان می شود. برای مثال زمانی که وظایف فرد به روشنی تعریف نشده باشند و یا حوزه مسئولیت های فرد مشخص نباشند فرد دچار سردرگمی می گردد و این وضعیت عاقبت منجر به استرس در فرد می گردد. در تعارض نقش نیز وضعیت مشابه می باشد، یعنی هنگامی افراد در شرایط یکسان و مشابهی کارهای متفاوتی را انجام می دهند و یا وظایفی را که نیروی جسمانی لازم برای انجام آنها را نداشته باشند دریافت کنند دچار تعارض نقش می گردند. زمانی که افراد با چندین گروه کار می

کنند که هر گروه دارای روشها و وظایف و فنون خاصی برای انجام وظایف و یا رئیس خاص خود می باشند و یا تقاضاها و درخواست های متعارض و متفاوتی از همکارانشان در یافت می کنند دچار تعارض نقش می گردند . در بحث تعارض نقش تداخل وظایف و مسئولیت ها و همچنین تقاضاهای متعارض مهمترین عامل ایجاد کننده استرس می باشند . فردی را در نظر بگیرید که دارای دو رئیس مختلف می باشد و یا با دو گروه همکاری می کند این فرد تقاضاها و درخواستهای متفاوتی از دو طرف دریافت می کند برای مثال رئیس قسمت آموزشهای گروهی از او می خواهند که وقت بیشتری را به جلسات گروه اختصاص دهد و در مقابل رئیس بخش آموزشهای فردی یا مشاوره فردی از او می خواهد که وقت بیشتری را به مراجعانش اختصاص دهد در چنین وضعیتی فرد دچار تعارض نقش می گردد که به علت تداخل مسئولیت ها اتفاق افتاده است .

اما گرانباری نقش زمانی رخ می دهد که فرد زمان کافی برای انجام وظایف را نداشته باشد و یا بیش از یک نفر کار کند و یا میزان کاری که از او خواسته می شود انجام دهد زیاد باشد ، در چنین وضعیتی گرانباری نقش بوجود می آید . از طرف دیگر کمباری نقش ناشی از داشتن زمان و وقت کافی برای انجام وظایف و یا داشتن شغل یا وظیفه ای که متناسب با مهارتها و تواناییهای ذهنی افراد نباشد تعریف شده است به طوریکه افراد در وضعیت کمباری نقش دارای شغلی هستند که پایین تر از سطح مهارتهای آنها می باشد و در وضعیت کمباری نقش معمولاً از مهارتهای فرد استفاده نمی شود . نتایج بدست آمده از فرضیه دوم حاکی از این است که تمامی ویژگیهای نقش بین دو گروه مورد نظر متفاوت هستند . در حالی که کارکنان واحدهای کم حادثه دارای ابهام نقش متوسطی هستند اما در طرف مقابل کارکنان واحدهای پر حادثه دارای ابهام نقش بیشتری هستند و از نظر تعارض نقش هم بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه تفاوت معنی داری وجود دارد . اما چیزی که بیش از همه در ویژگی نقش مشهود بود این بود که کارکنان واحدهای پر حادثه دارای گرانباری نقش بالاتری بودند به طوریکه اکثریت افراد اظهار داشته اند که کار زیاد و سنگینی را انجام می دهند و از نظر کمباری نقش نیز تفاوت قابل ملاحظه ای بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه وجود داشت به طوری که هر چهار ویژگی نقش بین دو گروه مورد نظر دارای تفاوت معناداری بودند .

فرضیه سوم : بین ویژگیهای شغل در واحدهای کم حادثه و پر حادثه تفاوت وجود دارد .

طبق نتایج بدست آمده از جدول 14-4، آزمون t برای گروههای مستقل نشان می دهد که میزان t بدست آمده برابر با 0/22 و سطح معناداری نیز 0/81 است . پس می توان نتیجه گرفت که بین ویژگیهای شغل در واحدهای پر حادثه و کم حادثه در شرکت هواپیمایی هما تفاوت معنی داری وجود ندارد . بنابراین فرضیه سوم این تحقیق رد می شود .

محققان از ویژگیهای شغل به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی یاد کرده اند . در ویژگیهای شغل از آهنگ کار ، تکرار کار، قطعه کاری ، شیفت کاری و عوامل دیگری صحبت کرده اند اما به دلیل اینکه هر کدام از این متغیر ها خود نیاز به مطالعه جداگانه ای دارند ما در اینجا دو ویژگی شغل یعنی آهنگ کار و تکرار کار که از سوی محققان به عنوان عوامل استرس زا شناخته شده اند را مورد بررسی قرار خواهیم داد . آهنگ کار یا سرعت انجام کار یکی از عوامل استرس زای شغلی است . معمولاً سرعت انجام کار را یا ماشین یا خود فرد تنظیم می کنند . افراد زمانی که مجبور به کار کردن با آهنگ و سرعتی هستند که ماشین یا دستگاه خاصی آن را تنظیم می کند بیشتر تحت فشار قرار می گیرند . اما از طرف دیگر هنگامی که افراد خود تنظیم کننده سرعت و آهنگ کار هستند بر جریان کار کنترل بیشتر دارند و احساس راحتی بیشتری می کنند. تکرار کار به معنی انجام دادن کارهای یکنواخت و تکراری و به طور پیاپی کارهای یکنواخت انجام دادن می باشد . در تکرار کار مساله عدم معنی و ارزش کار و شغل مورد نظر مورد بحث است به طوریکه فرد از انجام دادن وظایف احساس عدم انگیزه شغلی و متعاقب آن استرس شغلی می کند . با گذر از دنیای صنعتی و اقتصاد محور به دنیای دانش محور لازم است که در زمینه انجام وظایف نیز تجدیدنظر شود ، به گونه ای که افراد زمان زیادی به کارهای یکنواخت و تکراری مشغول نباشند تا روحیه و علاقه شغلی آنها از بین نرود .

براساس نتایج بدست آمده از آزمون t در مورد ویژگیهای شغلی بین واحدهای کم حادثه و پر حادثه تفاوت معناداری بین این دو گروه وجود ندارد . به طوریکه هر دو گروه اظهار داشته اند که بر روی سرعت و آهنگ کار کنترل دارند و آهنگ کار را خودشان تنظیم می کنند . در زمینه تکرار کار نیز نمره تکرار کار هر دو گروه در حد متوسط بود .

فرضیه چهارم: آیا استرس بین زنان و مردان متفاوت است .

طبق نتایج بدست آمده از جدول 16-4، آزمون t برای گروههای مستقل نشان می دهد که میزان t بدست آمده برابر با $-3/67$ و سطح معناداری نیز نزدیک به صفر است . پس می توان نتیجه گرفت که تفاوت معنا داری بین میزان استرس شغلی در زنان و مردان وجود دارد . بنابراین زنان دارای میزان استرس شغلی بیشتری از مردان هستند . پس فرضیه چهارم این تحقیق تأیید می شود.

جنسیت همواره یکی از مهمترین متغیرهایی بوده که در مطالعات استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفته است . تاریخچه مطالعات استرس شغلی و جنسیت حاکی از 3 دسته نتایج بدست آمده است . بعضی مطالعات تأکید می کنند که میزان استرس زنان بیشتر از مردان است و این امر ناشی از این است که زنان اگرچه دارای قدرت انطباق بیشتر و تحمل بیشتری هستند ولی در درازمدت نمی توانند فشارهای زیادی را تحمل کنند . برخی مطالعات برعکس این مساله را تأیید می کنند و بیان کرده اند که میزان استرس مردان بیشتر از زنان بوده است که این امر می تواند ناشی از انجام کارهای سنگین و سخت توسط مردان باشد در حالیکه زنان طبق قوانین کار مشاغل راحتی را انجام می دهند . در استدلالات دیگری بیان نموده اند به دلیل اینکه زنان به روابط بین فردی تأکید زیادی می کنند ، خوش برخورد و اجتماعی تر و بیشتر به دنبال دوستی و روابط بین فردی در محیط کار هستند در نتیجه از استرس کمتری برخوردار هستند چرا که هر کدام از موارد فوق از شدت استرس می کاهند و علاوه براین مساله حمایت اجتماعی نیز عامل دیگری است که نشان می دهد میزان استرس زنان کمتر از مردان می باشد به طوریکه زنان همواره در پی حمایت اجتماعی از سوی همسر ، دوستان و همکارانشان هستند و تا جایی که امکان دارد حلقه دوستی و رفاقت با دوستان را گسترش می دهند . زمانی که کارکنان از حمایت اجتماعی لازم و کافی برخوردار باشند ، از نظر ارتباطات بین فردی وضعیت خوبی داشته باشند و حلقه های دوستی و رفاقت و جلسات دوستانه ای با همدیگر داشته باشند ، خواه زن یا مرد باشند ، این راهکارها از شدت استرس آنها می کاهند . اما با اینکه زنان از روابط دوستانه ، حلقه های دوستی و حمایت اجتماعی برخوردار هستند اما در بیشتر مواقع از استرس بیشتری برخوردار هستند . این در صورتی است که انتظار می رود با داشتن حمایت اجتماعی بالا و روابط بین فردی قوی و مناسب میزان استرس کاهش یابد . به

طور کلی متوسط میانگین استرس شغلی زنان از مردان بیشتر است به طوریکه میانگین استرس شغلی زنان 105 نمره در حالیکه میانگین استرس شغلی مردان 97 نمره می باشد .

فرضیه پنجم : میزان در آمد به عنوان یک عامل تعدیل کننده می تواند تاثیر استرس را کنترل نماید .

براساس تجزیه و تحلیل واریانس دو عاملی صورت گرفته شده ، نتایج بدست آمده نشان می دهند که میزان F بدست آمده از مقایسه گروههای کم درآمد و پر در آمد برابر با 0/001 می باشد و چون سطح معناداری برابر با 0/979 می باشد پس تفاوت معنادار نیست و نیز چون F بدست آمده از تجزیه و تحلیل واریانس دو عاملی بین دو متغیر استرس شغلی و در آمد برابر با 0/312 می باشد و سطح معناداری نیز 0/577 می باشد پس در آمد به عنوان یک متغیر تعدیل کننده استرس شغلی نمی تواند در نظر گرفته شود و بنابراین فرضیه پنجم این تحقیق تحت عنوان میزان درآمد می تواند به عنوان یک عامل میزان استرس شغلی را تعدیل نماید رد می شود .

مطالعات صورت گرفته شده در زمینه تاثیر میزان حقوق کارکنان بر روی استرس شغلی نشان دهنده این واقعیت هستند که اغلب محققان از در آمد به عنوان عاملی که بتواند تاثیر استرس را کنترل نماید صحبت کرده اند ، اما در زمینه اینکه این متغیر چگونه تاثیر استرس را کاهش می دهد جواب قانع کننده ای ارائه نداده اند . در مشاغل استرس زا کارکنان معمولاً مبلغی علاوه بر حقوق ماهیانه دریافت می کنند . در این مشاغل این پول به علت استرس زا بودن محیط کار و یا خود کار فی النفسه استرس زا ست داده می شود . مطالعاتی که در این زمینه صورت گرفته نشان می دهند که بعضی از کارکنان حاضر هستند در مقابل در یافت پولی علاوه بر حقوق ماهیانه در مشاغل استرس زا کار کنند . انتظار می رود در مقابل در یافت این پول استرس کارکنان پایین بیاید که این می تواند ناشی از این امر باشد که کارکنان به دلخواه چنین مشاغلی را قبول کرده اند اما آیا زمانی که کارکنان در مشاغل استرس زا کار می کنند و پولی را از بابت استرس زا بودن شغلشان در یافت نمی کنند بیشتر دچار استرس می گردند یا نه ؟ پاسخ به این سوال خود نیازمند مطالعه جداگانه ای می باشد . اما انتظار می رود زمانی که کارکنان در مشاغل استرس زا کار می کنند پولی بابت فشار های که متحمل می شوند ، منظور فشارهایی بیش از فشارهای معمولی که افراد در هر

شغلی متحمل می شوند، در یافت کنند. در تحقیق حاضر اگر چه کارکنان در واحدهای پرحادثه حقوق بالاتری نسبت به کارکنان واحدهای کم حادثه دریافت می کنند اما نتایج نشان می دهند که میزان استرس بیشتری را نیز متحمل می شوند، علاوه بر این نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل واریانس دو عاملی نشان می دهند که این حقوق نتوانسته از میزان استرس این کارکنان بکاهد. شاید این امر ناشی از این باشد که میزان دریافتی کارکنان نسبت به میزان استرس تجربه شده کمتر می باشد در نتیجه این دریافتی تأثیری در کاهش استرس کارکنان نداشته است.

فرضیه ششم: کارگران و کارکنانی که دوره های آموزشی مرتبط با شغل گذرانده اند از استرس کمتری برخوردارند.

طبق نتایج بدست آمده از جدول 20-4، آزمون t برای گروههای مستقل نشان می دهد که میزان t برابر با 6/86 و سطح معناداری نیز نزدیک به صفر می باشد. نتیجه گرفته می شود که کارگران و کارکنانی که دوره های آموزشی مرتبط با شغل گذرانده اند نسبت به کارکنانی که این دوره ها را نگذرانده اند از استرس کمتری برخوردار هستند. پس فرضیه ششم تأیید می شود.

آموزش و دوره های آموزشی یکی از عوامل کاهش استرس می باشند البته این مطلب در صورتی صادق است که دوره آموزشی مورد نظر متناسب با شغل باشد. تحقیقات و مطالعات بسیاری نشان می دهند که هر چقدر سطح تحصیلات و آموزش بالا باشد نرخ و میزان حوادث پایین می باشد. دوره های کاهش یا مدیریت استرس از جمله دوره هایی هستند که بایستی متناسب با مشاغل طراحی شوند معمولاً در چنین دوره هایی کنترل هیجان و عواطف و احساسات و همچنین روشهای آرام سازی به افراد آموزش داده می شود تا افراد بتوانند از عهده موقعیت های مشکل آفرین برآیند. در بعضی مشاغل چنین دوره هایی مورد نیاز هستند برای مثال در حیطه کار هواپیمایی برای کادر پرواز از جمله خلبان، کمک خلبان و مهمانداران چنین دوره هایی بایستی طراحی و اجراء شوند.

همه افراد شاغل به کارآموزی و آموزش بعد از فارغ التحصیل شدن نیاز دارند و این قاعده استثناء نمی پذیرد. در مشاغل حساس در این زمینه قوانین بسیار سخت و سنگینی وجود دارد برای مثال در مشاغل پزشکی در اغلب کشورهای پیشرفته هر چند سال یکبار برای مثال 5 سال یکبار افراد بایستی در دوره های آموزشی شرکت کنند و در پایان دوره از آنها آزمون گرفته می شود و اگر

نتوانند در آن نمره قبولی بیاورند بایستی دوباره دوره را بگذرانند . اما دلیل اینهمه تاکید چیست ؟ دلیلش این است که علم روز به روز در حال گسترش و توسعه است و تحصیلات و آموزش گذشته افراد نمی تواند آنها را برای رویارویی با دنیای جدید آماده کند و در نتیجه با گذاشتن چنین دوره هایی دانش و معلومات افراد را به روز می کنند . اما علاوه بر چنین دوره هایی در اغلب مشاغل برای مثال در مشاغل عملیاتی و کارهای یدی دوره های پیشگیری از حوادث و در مشاغل مدیریتی دوره های سیاستگذاری، تصمیم گیری و مدیریت زمان ، در مشاغل نظارتی دوره مهارتهای حل مشکل برگزار می کنند تا افراد بتوانند با مهارت و توانایی بیشتری مسئولیت ها و وظایفشان را انجام دهند . در نتایج بدست آمده مشخص شده که این دوره ها در کاهش هیجان و استرس کارکنان موثر بوده به طوریکه کارکنانی که این دوره ها را گذرانده بودند از استرس کمتری نسبت به کارکنانی که چنین دوره هایی را نگذرانده اند برخوردار بودند . در صفحه بعد نیز جدول رد و تایید کل فرضیات آمده است .

جدول شماره 1-5: رد و تایید فرضیه های تمقیق

فرضیه	میزان t محاسبه شده	سطح معناداری	تایید یا رد
اول: بین کارکنان واحدهای کم حادثه و پرحادثه از نظر میزان استرس تفاوت وجود دارد.	10/28	0/00	تایید
دوم: بین ویژگیهای نقش در واحدهای کم حادثه و پرحادثه تفاوت وجود دارد.	-7/54	0/00	تایید
سوم: بین ویژگیهای شغل در واحدهای کم حادثه و پرحادثه تفاوت وجود دارد.	0/22	0/81	رد
چهارم: آیا میزان استرس در زنان و مردان متفاوت است.	-3/67	0/00	تایید
پنجم: میزان در آمد می تواند به عنوان یک عامل تعدیل کنند تاثیر استرس را کنترل نماید.	F محاسبه شده برابر با 0/312	./577	رد
ششم: کارکنان و کار گرانی که دوره های آموزشی مرتبط با شغل گذرانده اند از استرس کمتری برخوردار هستند.	6/86	0/00	تایید

نتایج مربوط به سایر یافته های پژوهش

__ طبق نتایج بدست آمده از ارتباط بین استرس شغلی با سن کارکنان :
هر چقدر سن کارکنان بالا می رود میزان استرس آنها کاهش می یابد و برطبق نتایج بدست آمده از همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین سن و استرس شغلی افزایش سن از شدت استرس شغلی می کاهد .

شاید کارکنان با سنین بالا به علت تجربه و یا اینکه سال به سال در شغلشان جافتاده تر و مناسب تر می شوند از میزان استرس کمتری برخوردار باشند. کارکنانی که دارای سن پایینی بودند نیز دارای میزان استرس کمتری بودند اما کارکنان میانسال دارای بیشترین میزان استرس شغلی بودند.

__ طبق نتایج بدست آمده از ارتباط بین استرس شغلی با سنوات خدمت کارکنان :

انتظار می رود که با بالا رفتن سنوات خدمت کارکنان میزان استرس شغلی پایین بیاید اما نتایج درست عکس این قضیه را نشان می دهند. با توجه به ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین سنوات خدمت و میزان استرس شغلی رابطه بین این دو متغیر منفی می باشد و بالا رفتن سنوات خدمت تاثیری در کاهش میزان استرس ندارد.

__ طبق نتایج بدست آمده از تفاوت استرس شغلی با میزان تحصیلات:

می توان گفت که تفاوت معنی داری در سطح 5 درصد بین سطوح تحصیلات با استرس شغلی وجود دارد به طوریکه طبق آزمون تعقیبی Scheffe تنها بین سطوح کارشناسی با زیر دیپلم تفاوت معنی داری از نظر میزان استرس شغلی در کارکنان واحدهای کم حادثه و پرحادثه وجود دارد. و سایر سطوح تحصیلات با همدیگر تفاوت معناداری ندارند، اما در کل تفاوت معنی داری در سطح 5 درصد بین میزان استرس شغل و سطح تحصیلات وجود دارد.

__ برای بررسی تفاوت استرس شغلی با رسته شغلی کارکنان :

برای این کار از تحلیل واریانس یک راهه استفاده شده است. نتایج حاکی از این هستند که میزان استرس شغلی در رسته های 8 گانه با همدیگر تفاوت معنی داری دارند. به طوریکه از نظر میزان استرس شغلی بین رسته های تعمیرات و پرسنل رمپ با حراست، پشتیبانی و تدارکات و رسته شغلی کادر پرواز با حراست، پشتیبانی، تدارکات و آموزش عملیات پرواز و رسته شغلی حراست با تدارکات، پرسنل رمپ و کادر پرواز و رسته شغلی پشتیبانی و تدارکات با تعمیرات، پرسنل رمپ و کادر پرواز تفاوت معنی داری وجود دارد. آزمون تعقیبی این یافته در قسمت پیوست آمده است.

پیشنهادهای اجرایی

1. با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه اول :

لازم است که مدیران شرکت هواپیمایی هما برای کارکنان واحدهای پر حادثه موارد زیر را در نظر داشته باشند .

- ❖ کاهش حجم و میزان کاری که کارکنان این واحدها انجام می دهند .
- ❖ مشخص کردن حیطه مسئولیت ها و گروه بندی کارکنان این واحدها به طوریکه کارکنان دارای واحدهای مشخص و به طبع آن ریاست مشخصی باشند تا از دریافت دستورات و تقاضاهای متناقض و چندگانه خوداری شود .
- ❖ گسترش و ایجاد شبکه های حمایتی در محل کار .
- ❖ استفاده منظم از تعطیلات برای دور شدن از موقعیت استرس زای شغلی.
- ❖ بهبود سبک رهبری به گونه ای که کارکنان این واحدها دارای آزادی عمل بیشتری باشند .
- ❖ گزینش و انتصاب افراد متناسب با مشاغل استرس زا و کم استرس .
- ❖ مشارکت دادن افراد در تصمیم گیریها در مورد ارزیابیهای شغلی و انتظارات و اهداف سازمانی .
- ❖ تجدید نظر و بازبینی شرح وظایف و مسئولیت های افراد .

2. با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه دوم :

لازم است که مدیران موارد زیر را بکار گیرند .

برای رفع ابهام نقش کارکنان

- ❖ روشن تر کردن وظایف افراد و ترسیم حوزه مسئولیت کارکنان .
- ❖ مشخص کردن انتظارات شغلی از کارکنان .

برای رفع تعارض نقش

- ❖ متناسب کردن مسئولیت افراد براساس اختیارات .
- ❖ پرهیز از دستورات متعارض و متناقض یکدیگر .

برای رفع گرانبار نقش کارکنان

- ❖ شخص کردن معیارهای عملکرد شغل .
- ❖ تدوین برنامه زمانبندی شده یا مدیریت زمان .
- ❖ متناسب کردن وظایف با زمان اختصاص داده شده برای انجام آن وظایف.

3. با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه سوم :

موارد زیر به مدیران توصیه می شود .

در جهت رفع تکرار کار

- ❖ 1-3. طراحی مجدد مشاغل به این منظور که اگر فردی خواهان کاری یکنواخت و ساده و تکراری است با کاهش وظایف و مهارت‌های فردی می توان استرس را کاهش داد یا فردی که نیاز شدیدی به رشد و ترقی احساس می کند مسئولیت ها ی او متناسب با این احساس نیاز بیشتر شوند .
- ❖ دادن مسئولیت و آزادی عمل بیشتر به کارکنان در انجام وظایف .
- ❖ ایجاد تنوع در مشاغل و پرهیز از کارهای تکراری و به صورت پی در پی وظایف یکنواخت انجام دادن برای مثال در این زمینه می توان از نظر شغلی کارکنان را جابجا کرد.
- ❖ اجرای برنامه غنای شغلی .

4. با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه چهارم:

- ❖ ایجاد و گسترش شبکه های دوستی و ارتباطات بین فردی در کل واحدهای سازمان.
- ❖ تدوین و طراحی برنامه‌هایی برای ارایه حمایت اجتماعی از سوی مدیران ، ناظران و سرپرستان برای کارکنان زن .
- ❖ ارایه تسهیلاتی در جهت رفاه و آسایش حال کارکنان از جمله سالن‌هایی برای استراحت کردن و گفتگو .

5. با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه ششم :

- ❖ بالا بردن سطح تحصیلات کارکنان . به طوریکه حداقل در هنگام گزینش و انتصاب کارکنان به سطح تحصیلات آنها توجه شود .
- ❖ ارایه کلاسها و دوره های آموزشی متناسب با هر شغل.
- ❖ در مواردی که از دستگاهها و تجهیزات تازه استفاده می شود مهارت و دانش لازم برای کار کردن با آن وسایل و دستگاهها به کارکنان آموزش داده شود.
- ❖ به روز کردن مهارتها و تواناییهای کارکنان از طریق گذراندن دوره ها .

پیشنهادهای پژوهشی

1. بررسی تاثیر عوامل استرس زای شغلی در ایجاد حوادث .
2. مطالعه تاثیر شرایط فیزیکی سازمان از جمله سروصدا ، گرما ، سرما ، وجود گازهای سمی و نور ناکافی و کم بر روی استرس کارکنان .
3. بررسی عوامل سازمانی از جمله تمرکز ، عدم مشارکت کارکنان در تصمیم گیری و کنترلهای بی مورد و سیاست جابجاییهای مکرر در ایجاد استرس .
4. بررسی تاثیر دوره های آموزشی در کاهش استرس .
5. بررسی عوامل استرس زای شغلی در زنان شاغل .
6. بررسی رابطه بین آهنگ کار و قطعه کار در ایجاد حوادث .
7. بررسی و شناخت عوامل موثر فردی و سازمانی در جهت کاهش استرس سازمان.
8. بررسی پیامدهای روانی ، جسمی و رفتاری استرس شغلی کارکنان .
9. بررسی مقایسه ای استرس شغلی کارکنان و کارگرانی که تجربه حوادث شغلی دارند با کارکنانی که چنین تجربی ندارند .
10. بررسی رابطه بین سطح تحصیلات با حوادث .

محدودیت های پژوهش

محدودیت هایی که کنترل آنها از عهده پژوهشگر خارج بوده است از جمله می توان به

موارد زیر اشاره کرد :

1. عدم توانایی کنترل همه متغیرهای مداخله گر.
2. امکان انجام مصاحبه به علت بسته بودن سیستم وجود نداشت در نتیجه از پرسشنامه به عنوان تنها وسیله گردآوری اطلاعات استفاده شده است .
3. نبود اطلاعات کافی در مورد علت حوادث به دلیل نداشتن سیستمی برای ثبت و گزارش حوادث و بررسی علت آنها در شرکت هواپیمایی هما.

پیوست ها

منابع فارسی

- 1 - شفر ، مارتین . فشار روانی ، ماهیت ، پیشگیری و سازگاری ، ترجمه پروین بلورچی (رستمکلایی) ، تهران : انتشارات پاژنگ ، 1367 .
- 2 - رندال ، آر راس . الیزابت ، ام التمایر . استرس شغلی ، مقدم رضا خواجه پور، تهران : نشر سازمان مدیریت صنعتی ، چاپ اول 1377 .
- 3 - بلوکراس و بلوشید . روانشناسی استرس ، ترجمه ابراهیم خواجه نوری ، تهران : نشر ترمه ، 1371 .
- 4 - سرمد ، زهره . بازرگان ، عباس . حجازی ، الهه . روشهای تحقیق در علوم رفتاری ، تهران : انتشارات آگاه ، 1379 .
- 5 - مصداقی نیا ، علیرضا . بررسی حوادث ناشی از کار، خلاصه پایان نامه ، دانشگاه تهران 1351 .
- 6 - عفتی داریانی، محمد علی . تجزیه و تحلیل حوادث موجود در کار و ارایه طرحهای موثر در کاهش و پیشگیری حوادث صنعتی در کارخانجات استان مرکزی ، دانشگاه شیراز ، 1374 .
- 7 - بیگ زاده ، جعفر . بررسی تاثیر عوامل استرس زای سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان های دولتی استان آذربایجان شرقی ، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان ، 1376 .
- 8 - حسین بشیری . رضی . بررسی علل بروز حوادث شغلی و تجزیه و تحلیل آن، دانشگاه تهران ، 1374 .
- 9 - کشاورزی ، علی حسین . تجزیه و تحلیل حوادث وعوامل فیزیکی محیط کار در کارخانجات روغن نباتی - خوراکی ایران ، دانشگاه تربیت مدرس ، 1374 .
- 10 - شعاری ، لیدا . بررسی و رتبه بندی عوامل تنش زای شغلی در کتابداران شاغل در دانشگاههای علوم پزشکی تهران ، دانشگاه تهران ، 1373 .
- 11 - هما دخت ، همایون . واژه نامه زبان شناسی ، تهران ، مؤسسه مطالعات و تحقیقات فرهنگی ، 1371 .

فهرست منابع لاتین

- 1- Almond , david , accident statistic,
www.cherrytreemachines.co.uk/hands/page3.html.2005
- 2- Anderson , G.james and gray-toft , Pamela , stress among hospital nursing staff : its causes and effects , social science & medicine .part A , medical sociology , vol 15 , issue 5 , September 1981 .
- 3- Angelis , jannis , the effects of just-in-time /lean production practices on worker job stress ,
http://www.poms.org/POMSWebsite/Meeting2004/POMS_CD/Browse%20This%20CD/PAPERS/002-0066.pdf
- 4- Antunano , j. melchor , stress and the pilot ,
www.cami.jccbi.gov/aam400/phys_intro.html.2002
- 5- As ,van.sicco , SOM-theme A primary processes withen firms ,
www.darenet.nl/nl/page/respository.item/show?identifier=oai:dar.ir.ub.rug.nl:record/21218repository=rug.2001.
- 6- BBC news , job strain as bad as smoking? www.bbc.com.25may2005.
- 7- BC , vvancouver , workplace health and safety practices are imptoven acros north America according to employee , www.ipsos-reid.com/media/dsp_displayer_cdn.cfm?id_to_view=1882.1998.
- 8- Beeher , A . terry and king A . Lynda at , al , social support and occupational stress : talking to supervisors , journal of vocational behavior , vol 36 , issue 1 . february 1990 .

9- Beehr , A.terry and gupta , nina , job stress and employee behaviors , organizational behavior and human performance , vol 23 , issue 3 , june 1979 .

10 – Birout , alain , vocabulaire des seieces sociaux ouvriaire , paris , 1996 .

11- Blosser , fred , NOSHA-APA –sponsored conference will examine new research on work related stress , march 10 -13 in baltymore , maruyland , www.edc.gov/niosh/apacnf.html.1999.

12- Brown , M . Beverly and stuart C . james , the relationship of stress and coping ability to incidence of diseases and accidents , journal of psychosomatic research , vol 25 , issue 4 ,1981 .

13- Brown , wendy . Dobson , Annette ,at , al , women drivers behaviour , socio-demographic characteristics and accident , accident analysis & prevention , vol 31 , issue 5 september 1999 .

14- Burn , L.steven , the medical basis of stress , depression , anexity , sleep problems , and drug use , www.teachhealth.com.2004 .

15- Carlisle , workplace stress , www.carlisle.unn.a.uk/chp/psychology/year3/workps/workstressa.html. 2003.

16- CBS , modeling 4 : analizing the accident process , www.cbs.state.or.us/external/osh/educate/traning/pdf/102xm4.pdf.2002.

17- Chambers , bill . moore at,al , role conflict , role ambiguity and job satisfaction of county entrnsion agent in the gorgia cooperative extension Service www.edst.educ.ca/aerc/1998/98chambers.htm.1998

18- Cohen , H and line , a retrospectory case-control study of ladder fall accidents , safety research , vol 21 . issue 1 , 1991 .

19- Cooper , L . cary and Sutherland ,J.valerie , personality , stress and accident involvement in the offshore oil and gas industry , personality and individual differences , vol 12 , issue 2 . 1991 .

20- Dwyer , T and raftery , E.A , industrial accident are produced by social relations of work : a sociological theory of industrial accidents , applied ergonomics , vol 22, issue 3 , june 1991 .

21- Eckhardt , bob , what causes accident ,
www.concretaproducts.com/mag.concerte_causes_accidents/as.1998.

22- Fabiano , B and curro , F at , al , a study of the relationship between occupational injuries and firm size and type in the Italian industry , safety science , vol 42 , issue 7 , august 2004 .

23- Fairhead , bob , minimizing harm in the justice portfolio ,
www.citehr.com/ohsconference-summary-justice-agancies-vt2687.html.2005.

24- Fisher , M . june and ragland R . david at , al , objective stress factors , accidents and absenteeism in transit operators : a theoretical framework and empirical evidence , journal of occupational health psychology . vol 3 , issue 2 . april 1998 .

25- Frankenhaeuser , Marianne and lundberg , ULF , stress and workload of men and women in high-ranking positions , journal of occupational health psychology , vol 4 , issue 2 , april 1999.

26- Gaudine A.P , what do nurses mean by workload and work overload? , canadian journal of nursing leadership , vol 13 , no.2 , 2000 .

- 27- Goldberg , I . albert . krischenbaum , at.al , wellbeing , work environment and work accidents , social science & medicine , 50 , 2000 .
- 28- Grande , david le , union perspectives an job stress : symposium , www.APA.org.2003
- 29- Groot , wim . maassen , henritte at , al , the price of stress , journal of economic psychology , vol 20 , 1999 .
- 30- Guinel , effects of stress in a NHS trust : a study , www.gueensu.ca/cora/polls.2003.august18-work-safety.pdf.2003
- 31- Harms , lars – ringdahl , relationship between accident investigations , risk analysis , and safety management , journal of hazardous materials , 111 , 2004 .
- 32- Harris , M. micheal . bladen , amy , working effects in the measurement of role conflict and role ambiguity : a meltitrail – multimethod analysis includes appexndies , www.findarticles.com/p/articles/mi_m4256/is_na_v20/ai_16549028.1994
- 33- Hassani , J . EI nad Hartley , L.R , stress , violations and accidents , applied ergonomics , vol 25 , issue 4 , augut 1994 .
- 34- Helps , S , experiences of stress in accident and emergency nurses , accident and emergency nursing , vol 5 , issue 1 , jaunary 1997
- 35- Hirsch , doug , seven common accident causes , www.eig.com/smos/pdfs/smo98115.pdf.2003.
- 36- Jagdip , singh , striking a balance in boundary-spanning positions :an investigation of some unconvertional influnces of role stressors and

job characteristics and job outcomes of salespeople, journal of marketing ,
v62 , n3 , 1998 .

37- Jarvis , chris , role stressors ,
www.brunel.ac.uk/~bustcfj/bola/competence/role.html.2003.

38- Jeong , byung yong , characteristics of occupational accidents in the
manufacturing industry of south korea , international journal of
industrial ergonomics , vol 20 , issue 4 , October 1997 .

39- job stress , www.rankfile-ue.org

40- Karaguven , hulya unal , the relationships between work accident ,
educational backgrounds and stress levels of textile workers ,
www.leeds.ac.uk/educol/documents/000001146.htm.1999.

41- Kenna , frank , attitudes in the American workplace 7 : seventh
annual labour day survey , www.stress.org/job.html.2001

42- Klen , tapio , costs of occupational accidents in forestry , journal of
safety research , vol 20 , issue 1 , spring 1989 .

43- Korening , Jackie , stress in the workplace ,
www.lifetour.com/courses%20120/psy%20120%20ch%2012%20stress.ppt.2003.

44- Landbergis , A.paul , scharman , J.susan et.al , job stress and
health disease : evidence and strategies for prevention ,
www.workhealth.org/prevention/prjscvb.html.1993.

45- Lee , david , employee stress , www.jobstresshelp.com.1997.

46- Liberty mutual , a majority of u.s.businesses report workplace
safety delivers a return on investment ,
www.libertymutual.com/about/pressclub/safety_survey.html.2001.

- 47- Merritt , A.edward , job stress ,
www.cmaa.org/publish/burnout/stress.htm.1996 .
- 48- Milbourn , gene, job stress ,
www.home.ubalt.edu/ntsbmilb/stress.html.2002.
- 49- Mogavero , Stephanie , gender health risks & work place stress ,
www.website101.com/health-insurance/gender-health-issues.htm.2004.
- 50- Morley , s . health and safety
www.Kent.ac.uk/safety/phsychologicalwellbingperfstandard180405.pdf.2005.
- 51- Mottiar , ziene , feasibility study on estimation of costs of
workplace accidents , wrok-related ill-health and uninjurey incidents in
Ireland , www.hsa.ie/files/file_20040527023115costfeasibilitystudy_2004.pdf.2004.
- 52- Murata , katsuyuki , kawakami , norito ,at . al, does job stress affect
injury due to labour accident in Japanese male and female blue-coolar
workers ? , industrial healh , vol 38 , 2000 .
- 53- Mureau , anne marie , workplace stress ,
www.iol.org/public/english/dialogue/actrav/pub1/126/mureau.pdf.2000
- 54- National occupational health and safety commission ,stress ,
www.nobs .gov.a/ohsinformation/nohsepublications/factsheets/stress1 .htm.2002.
- 55- Nemiro , jill , job stress ,
www.csupomona.edu/~jenemiro/psy3142005w9.ppt.2003.
- 56- NIOSH , are you a working teen?, www.edc.gov/niosh.1997.
- 57- Osborne , D . j , ergonomics at work , 2nded.liverpool, 1988.

- 58- occupational health and safety committee manual ,
www.labour.gov.sk.ca/safety/committee-manual/chapter-6-7-8/chapter-8-introduction.htm.2004.
- 59- Ossrea , workplace stress , www.ossrea.net/girr/no18-02.htm2003
- 60- Patel G.V and nag P.K . work accidents among shiftworkers in industry , international journal of industrial ergonomics , vol 21 , issues 3-4 , march1998 .
- 61- Perrewe , L.pamela . hochwarter , A .wayne at.,al, are work stress relationships universal ? a nine-region examination of role stressors general self-efficacy , and burnout , journal of international management , vol 8 , 2002 .
- 62- Pines , A and prior , S . T .halfonr , occupational accidents in the constrution industry of isreal . journal of occupational accidents , vol 9 , issue 3 november 1987 .
- 63- Raouf , abdul , theory of accidents causes ,
www.iol.org/encylopaedia/zdoc&nd=85100129&nhs0-12k.1998.
- 64- Romer , c.j , the importance of accident and injury prevention , ergonomics, vol30 , no2 .1987
- 65- Rountree , paul , drug testing and work place accidents ,
www.aiha.org/aihce04/handonts/re227routree1.pdf.2003 .
- 66- Rundmo , torbjorn , perceived risk , safety status , and job stress among injured and noninjured employee on offshore petroleum installations , journal of satefy research , vol 26 , issue 2 , summer 1995 .

- 67- Saines , C . jennet , phenomeneon of suuden death : part 1 ,
accident and emergency nursing . vol 5 , issue 3 , july 1997 .
- 68- Sauter , steven ,at.al , job stress , www.stress.org/job.html.2003.
- 69- Sauter , steven . lawerance at .al , stress at work ,
www.athealth.com.1999 .
- 70-Sauter,steven,Lawrence.at.al,jobstress,[www.edc.gov/niosh/jobstress](http://www.edc.gov/niosh/jobstress.html)
[.html](http://www.edc.gov/niosh/jobstress.html).1999.
- 71- Scheib , W.john , role theory ,
www.WMEA.com/st_conf/handouts/scheib_WMEA_HANDOUT.pdf.2004.
- 72- Simmons , R . peter . bauer , C. Jeffery , role ambiguity : a review
and integration of the literature , www.dcpres.com/jmb/roleamb/htm.2003.
- 73- Soares , Christine , gender inequality : women under stress ,
www.baem.uk/stress/html.2003
- 74 – socete , du aovveau litter , C.S.N.L , le Robert (didiclionnaire) T ,
V . paris . 1981 .
- 75- Spector,E. paul , accident causes and prevention ,
<http://chuma.cas.usf.edu/~spector/iobook/chapter11-4e.ppt>.2005.
- 76- Spencer , joseph . bauer , C.jeffery , role ambiguity and role clarity
: a comparision of attitudes in germany and the united states ,
www.cobacourses.creighton.edu/MAM/2003/papers/bauerspancer2003midwestAoMpapersubmission.doc.2003
- 77- Spurvey , carolynn , occupational streaa and way in with it may be
overcome,www.collegepapermepapers.com/termpapers/business/occupational_stress_and_way_in_which_it_may_be_overcome.shtml.2003.

78- Stotland , ezra and pendelton , Michael at , al , police stress , time on job , and strain , journal of criminal justice , vol 17 ,issue 1 , 1989 .

79- Takala , jukka sakari , occupational accidents in the developing countries , journal of occupational accidents , vol 4 , issue 2-4 , September 1982 .

80- Tuten , L . tracy . neirdermeyer , E.presha , performance , satisfaction and turnover in call centers the effects of stress and optimism , journal of business research , vol 57 , 2004 .

81- Williamson , M . Ann and feyer , anne-marie at , al , industry differences in accident causation , safety science . vol 24 , issue 1 . October 1996 .

82- Wollf , de . J , social support and occupational stress , social science & medicine , vol 26 , issue 3 , 1988 .

بنام خدا

پرسشنامه ای که در پیش رو دارید به منظور بررسی استرس‌های شغلی از دیدگاه کارکنان شرکت هواپیمایی هما تنظیم شده است. همانگونه که مستحضر هستید استرس یکی از مهمترین ویژگیهای محل کارهای مدرن به شمار می آید و در چند دهه گذشته مورد توجه بسیاری از محققان و سازمانها بوده است، تا بتوانند مشکلات ناشی از این پدیده را کاهش دهند. لذا برای بررسی این پدیده در شرکت هواپیمایی هما نیازمند همکاری شما هستیم. این پرسشنامه دارای 41 سوال 5 گزینه ای می باشد که در هر مورد نظر خود را در جای مناسب قرار دهید. پیشاپیش از همکاری صمیمانه و صادقانه شما تشکر می کنم.

رفیق حسنی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شهید بهشتی

جنسیت: زن ☐ مرد ☐ سن: شغل: سنوات خدمت:

میزان تحصیلات: زیر دیپلم ☐ دیپلم ☐ فوق دیپلم ☐ کارشناسی ☐ ارشد و بالاتر: ☐

آیا در دوره های آموزشی پیشگیری از حوادث شرکت داشته اید؟ بله ☐ خیر ☐

آیا در دوره های کاهش یا مدیریت استرس شرکت داشته اید؟ بله ☐ خیر ☐

میزان دریافتی شما در ماه چقدر است؟

☐

کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم	سوال
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. نسبت به اینکه در کارم چقدر اختیار دارم احساس بی اطلاعی می کنم .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. اهداف و منظورهای روشن و طرح ریزی شده ای برای شغلم وجود ندارند.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. زمان انجام دادن کارهایم را به طور مناسبی در بین وظایفم تقسیم کرده ام .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. دقیقاً" می دانم در شغلم از من چه انتظاراتی می رود .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. نسبت به آنچه بایستی در شغلم انجام دهم توضیحات روشن هستند .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. من در شرایطی وظایفی دارم که بایستی به گونه متفاوتی آنها را انجام دهم.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. من کارهای بی اهمیتی انجام می دهم .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. من با چندین گروه که کاملاً" با روش مشابهی کار می کنند کار می کنم .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. من وظایفی را بدون اینکه منابع و مواد کافی برای انجام دادن آنها را داشته باشم ، دریافت می کنم .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. معمولاً" به منظور انجام دادن وظیفه ای تاکید ندارم که حتماً" بایستی براساس دستورالعمل یا قانون انجام شود .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11. به ندرت تقاضاهای متناقض از 1 یا 2 نفر دریافت می کنم .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12. من زمان کافی برای انجام دادن آنچه در شغلم از من انتظار می رود را دارم .
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13. اغلب به نظر می رسد که بیش از کاری را که یک نفر انجام میدهد ، انجام میدهم.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14. معیارهای عملکرد در شغلم خیلی بالا هستند .

					15. من باید زمان زیادی کار کنم تا بتوانم وظایفم را انجام دهم .
					16. میزان کاری که از من خواسته میشود انجام دهم ، منصفانه نیست .
					17. به نظر نمی رسد هیچ وقت زمان کافی برای انجام دادن همه کارها را داشته باشم.
					18. زمان اختصاص داده شده برای انجام دادن وظایفم خیلی زیاد است .
					19. در شرایط مشابه بیشتر از آنچه الان کار می کنم می توانم کار کنم .
					20. میزان کاری که از من خواسته میشود انجام دهم ، ناچیز است .
					21. در کارم از مهارتها و استعدادهای من استفاده نمی شود .
					22. کاری را که انجام می دهم نسبت به مهارتها و تواناییهای من در سطح پایینی قرار دارد .
					23. من به هر نحوی که بخواهم کارم را انجام می دهم .
					24. انجام کار بایستی طبق نظم خاصی صورت بگیرد .
					25. آهنگ کار را دستگاهها مشخص می کنند .
					26. مجبور به کار کردن با آهنگ و سرعتی هستم که دستگاه یا ماشین یا فرد خاصی آن را تنظیم می کند .
					27. من هر روز کارهای یکنواخت و تکراری انجام می دهم.
					28. من کارها را به طور پیاپی و با ترکیبی یکسان انجام می دهم .
					29. شغل من به اندازه ای یکنواخت است که انگیزه کار کردن را از من گرفته است .
					30. تصور می کنم عدم انگیزه برای کار کردن که ناشی از تکراری بودن کار است باعث ایجاد استرس در من می شود .
					31. به ندرت شغلم گرایش دارد به اینکه مستقیماً "سلامتیم را تحت تاثیر قرار دهد .
					32. من تحت مقدار زیادی فشار (تنش) شغلی کار می کنم .
					33. من در شغلم احساس دلهره داشتن یا عصبی بودن می کنم .
					34. اگر شغل های متفاوتی داشته باشم ، احتمالاً "سلامتیم بهبود می یابد .
					35. من قبل از حضور در جلسات شرکت احساس نگرانی یا دلشوره نمی کنم .