مبانی نظری استرس وحوادث محل کار

مقدمه 11

تاریخچه بررسی علمی استرس 14

تعاریف استرس 18

شکلهای متنوع استرس 20

نظریه های استرس 23

نگرش کارفرمایان نسبت به استرس 27

نگرش اتحادیه ها نسبت به استرس 30

نگرش NIOSH نسبت به استرس 32

عوامل موثر بر استرس 33

نشانه ها و علایم استرس 36

استرس و بیماریها 37

استرس و مساله غیبت از کار 40

استرس و خشونت و زورگویی در محل کار 41

استرس و عدم امنیت شغلی 43

استرس و ادعای جبران خسارت و اقامه دعوی 44

استرس و هزینه های آن 45

I

عنوان صفحه

استرس و رابطه آن با حقوق ، مقاومت در برابر تغیر ، 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

مقدمه

در مورد تاثیر عوامل استرس زای مربوط به شغل و کار تحقیقات بسـیاری انجـام شـده از جملـه در سـال

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 قـوی وجـود دارد کـه جنبه های روانی کار، شامل ساعتهای کارکردن طولانی، گرانباری شغلی سـنگین، فقـدان کنتـرل روی کـار زیاد، فقدان حمایت اجتماعی در کار و فقدان و فرصـت نداشـتن بـرای بهبـود مهارتهـای کارکنـان بـر 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 ماهیـت و سـازمان کـار تشویق کرده اند و کارگران را تحت فشارهای روانی رو به افزایشی قرار داده اند. ( همان منبع،.(2 شـاید بـی دلیل نباشد که امروزه تکنولوژی و رقابت جهانی که در اثر تغییر و تحولات سریع بوجود آمده در ایـن راسـتا تأثیرات بسزایی داشته اند. با از دست رفتن تعادل بین کار و خانواده، گذر از دنیـای صـنعتی بـه فراصـنعتی، تعریف دوباره بسیاری از ارزش ها در محیط کار امروزه مجبـور شـده ایـم کـه ترتیبـات کـاری و بسـیاری 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 افـزایش، گرانبـاری هـای شغلی، تقاضاهای شدیدتر، ترتیبات کاری انعطاف ناپذیر و تکنولوژی ، به هم زده شـده اسـت- رشـد در کـار موقتی و غیر رسمی و لغو قرار دادها همچنین منجر به عدم امنیت شغلی شده است و جوی را کـه افـراد در

1 Iron & Steel Trades Con Federation (ISTC) 2 Hir – and – Fire Culture



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 12 |

آن احساس تهدید مداوم می کنند به وجود آورده است ( همان منبع، .( 2 آیا گـذر از ایـن دنیـا بـه دنیـای جدیدتر، دگرگونی کسب و کار، ساختار و ماهیت سازمانها، عدم امنیت شغلی روز به روز به افـزایش اسـترس های ناشی از کار و حتی در خانواده نیفزوده است؟ ما در راه صنعتی شدن امروزه قادر به تصـمیم گیـری در این زمینه که آیا خود را با دنیای جدید همراه کنیم یا نه، نیستیم. تنها کاری که از عهده ما بر می آیـد ایـن است که خود را با تغییر و تحولات همگام کنیم و گرنه نه تغییر و تحولات مننتظر ما می شوند و نه ما یارای مقابله با آنها را داریم. امروزه دیگر صحبت از اینکه استرس منجر به بیماریهـا و علایمـی مـی گـردد چیـزی کاملا" آشنا و ثابت شده است در این زمینه سومین رئیس شرکت مارلین1، آقای فرانک کنن2، استرس را بـه بیماری دندان درد عاطفی محل کار تشبیه کرده است. او می گوید که استرس منجر به اختلال هـای جـدی می گردد که این اختلالات می توانند منجر به اشتباهات بزرگ و صـدمات شـدید گردنـد. همچنانکـه وضـع اقتصاد وخیم می گردد، به نیروی برابر کانال حمایت نیازمندیم – کارفرمایان نیز نیاز دارند به اینکـه نیـروی انسانیشان را از طریق راهنمایی و آموزش در مورد اینکه چگونه بر ابتلاء بـه درد غلبـه کننـد، کمـک کننـد

.( Harris interactive , 2001,p : 2 )

امروزه بیش از هر زمان دیگری ما قبول کرده ایم که کارکنان شـرکت هـا تحـت اسـترس و فشـار شـغلی بیشتری هستند ولی آیا ما آنها را برای روبرویی و غلبه بر این فشارها آموزش داده ایم؟ آیـا در ایـن زمینـه و دادن آگاهیها و آموزش های موثر هزینه هایی کرده ایم؟ آیا دوره هایی را برای آشنا شدن کارگرانمان با ایـن فشارها برگزار کرده ایم؟ اینها سوالاتی هستند که هر کارفرمایی امـروزه بـرای رسـیدن بـه وضـعی پایـدار و مطمین در دنیای صنعتی بایستی به آنها توجه کند. امروزه نیاز بیشتری احساس می شود که مـا بـه جنبـه های عاطفی کار بیشتر توجه کنیم.

ماهیت کار با سرعتی همانند سرعت گردباد در حال تغییر است. شاید اکنون بـیش از هـر زمـان دیگـری اســترس شــغلی تهدیــدی بــرای ســلامتی کارکنــان و بــه نوبــه خــود بــرای ســلامتی ســازمان باشــد

. ( www.athealth.com )

1 Marlin Company 2 Frank Kenna

.( Mureau , 2002,p : 2 )

فصل دوم : ادبیات پژوهش 13



در تلاش برای کاهش ساعات کاری به عنوان منبعی برای استرس اتحادیـه هـای کـارگری در تعـدادی از کشورها در تلاش برای کاهش ساعات کاملا" موفق بوده اند. اما این امر اغلب به وسیله افزایش در کار بـیش از حد – بدون دستمزد و غیررسمی – و شدت کار توام و همراه شده است. در فرانسه دربسـیاری از شـرکتها 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 سـاختار، تولیـد انبـوه ، قراردادهـای فرعـی تعداد شغل را کاهش داده و الزامات کاری بیشتری را روی فـرد فـرد کـارگران قـرار داده انـد، برحسـب هـم کیفیت و هم کمیت تولید ، کارگران به طور مداومی بایستی خودشان را با تکنیک های مدیریت و روشـهای کاری جدید تطبیق دهند. آنها بایستی سریعتر کالاها و خـدمات را پخـش کننـد، تولیـدات را بهتـر کننـد و خدمات را با قیمت پایین تری به فروش برسانند. آنها با سرعت زیاد کار می کنند و ضرب الاجل های کـاری بد و ا غلب غیر واقعی دریافت می کنند . ماهیت کـار همچنـین در حـال تغییـر اسـت و بیشـتر بـه وسـیله تقاضاهای مشتری ناشی می شوند. مشتری در چنین شرایطی فرد تعیین کننده و پادشاه واقعی است و ریتم کار را او تعین می کند. با شرایط رقابتی یشان می توان گفت که شرکت هـا امـروزه یکـی از عوامـل واقعـی استرس شده اند. می توان اشاره کرد که دراز دستی تکنولوژی اطلاعات در این توسعه بی ربط نیسـت. فشـار 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

آیا با این تفاسیر لازم نیست که تقاضاهای کاریمـان را کـاهش دهـیم، الزامـات شـغلی کارکنانمـان را بـه حداقل برسانیم، ساعتهای کارکردن را کاهش دهیم، ریتم کار را کندتر کنیم به طور کلی اصطلاحاتی انجـام دهیم تا شاید از فشارها شغلی بیشتر و درد و زحمت ناشی از فشـارهایی کـه امـروزه در محـل کـار و حتـی درخانه با آن روبرو هستیم را بکاهیم.

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

فصل دوم : ادبیات پژوهش 14



تاریخچه بررسی علمی استرس

کلود برنارد1 بیولوژیست بزرگ فرانسوی قرن نوزدهم خاطرنشان کرده است کـه محـیط داخلـی بـدن مـا 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 تغیر کند بدن قادر به تحمل آن نبوده و حتی منجر به مرگ می گردد. بررسیهای دکتر کلود برنارد توسط والتر بی کانون2 فیزیولوژیست دانشگاه هاروارد تکمیل شـد و دکتـر کـانون در بررسـیهای خود به این نتیجه رسید که اگر تغیری از حد معینی تجاوز کند نظام بدن تعدیلات لازم را بعمل مـی آورد و از این جهت اعمال کوچک اما زیادی برای جلوگیری از گسترش تغییرات اصـلی بوقـوع مـی پیوندنـد. البتـه دکتر کانون به نحوه واکنشهای بدن در مواقع اضطراری توجه داشت وی در یکی از آزمایشهایش بـه مطالعـه 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 ضمنا" واکنش شدیدی در سیستم عصبی سمپاتیک بوجود آمد. کانون تا آن زمان به این امر واقف نبود که این سیستم با ترشح تقریبا" یکسان هورمونی به نام نورآدرنـالین3 عمـل می کند. این دو هورمون سبب بروز تغییرات متنوعی بدین صورت می شوند که سرعت گـردش خـون گربـه بالا می رود، میزان قند خون بالا رفته، مکانیزم لخته شدن خون تسریع می شـود، عمـل عضـلانی تقویـت و تنفس تند و سلولهای خونی از مخزن ذخیره خود وارد جریان خون شده ضمنا" حواس پنجگانه حسـاس تـر می شوند. عوامل فوق الذکر بدن را برای فعالیتهای لازم هم آهنـگ کـرده و از آسـیب مصـون مـی دارنـد. (

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.( شـفر، 1367،

1 Claude Bernard 2 Walter B. Canon 3 Nor adrenaline



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 15 |

.( 9 –10 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 بجز دهها هـزار قسـمت 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 پرداختـه بـود. جالـب اینکـه دکتـر سـلی متوجه شد که در تمام آنها فرم کلی و مشخصی وجود دارد که علاوه بـر تغییـرات مخصـوص ماننـد جـوش ناشی از سرخک، زخمهای موضعی، واکنشهای غیر مشخصی نیز در تمام آنها یافت می شد و او کـل اینهـا را استرس نامید ( بلوکراس، 1371، .(18

البته لازم به ذکر است که گفته شود در قرن پانزدهم واژه نامه آکسـفورد کلمـه فشـار را بـرای رسـانیدن معنی تنش یا فشار فیزیکی به کار برده است. کاربرد بعدی این معنای خاص را بخصوص در رشته مهندسـی و معماری که از فشار در مورد دیوار یا برای ستون سازی پلها صحبت مـی شـد حفـظ کـرد و بـه آن کلیـت بخشید. در سال 1936 پژوهشگر جوانی هم از دانشگاه مگ گیل مقاله ای منتشر ساخت که باعـث متحـول شدن معنی این لغت شد اگر چه او در ابتداء آگاهانه از بکاربردن واژه فشار برای بیان حـالتی کـه تحقیـق او کشف کرده بود امتناع کرد ولی متعاقبا" نظرش را تغییر داد و در اواسط سال 1940 شـروع کـرد بـه بیـان یافته هایش در آن مورد. کاربرد این واژه هر چند تازه گی داشت و به علت شمار گسترده انتشارش به ثبـات کاربرد نوین این واژه در جامعه علمی کمک کرد، این فرد کسی جز خود سلی نبود. او حـالتی را کـه کشـف 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 قلـب بیشـتر

می زند. همزمان با این حالت تغییراتی در بدن صورت می گیرند دستها و پاهـا سـردتر مـی شـوند و تـنفس ضعیف تر می شود. بنابراین این واکنش فشار است که یک پاسخ فیزیولوژیکی پیچیـده کـه شـماری فعـل و

1 Hans Selye 2 General adaptation syndrome



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 16 |

انفعالات سیستم های بدنی را وارد عمل می کند. در اینجا آن واکنش با مرحله مقاومت مواجـه مـی شـود و وارد مرحله دوم می شود و بدن برای مقابله با عامل فشار بسیج می گردد. اما اگر مرحله مقاومت زیـاد طـول بکشد، بدن ذخایرش را به تدریج از دست می دهد و هنگامی که چنین شد وارد مرحلـه سـوم مـی گـردد. و

اینجاست که امراض مربوط به فشار روانی شروع به تظاهر می کنند در ایـن مرحلـه بـه نظـر سـلی کاسـتن متناوب و شدت واکنش اخطار امکان پذیر است ولی حذف آن غیر ممکن است ( شفر، .(19-23 :1367

هانس سلی معتقد بود پاسخی که بدن به عامل استرس می دهد پاسخی غیراختصاصی است به این معنی که عامل استرس زا هر چه باشد و فرد در معرض استرس هرکه باشد، بدن انسان در واکنشی که نشـان مـی دهد همواره از الگوی عام و یکسان و معینی پیروی می کند. وقتی از سلی پرسیده شد که اگر واکـنش بـدن 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 کـه بـر اثر فشار از سست ترین حلقه آن شکسته می شود بدن فرد نیز در عضوی آسـیب پـذیر اسـت کـه آن عضـو آسیب پذیرتر از اعضای دیگر است. اگر چه نظر سلی قابل قبول است ولی گفته می شود کـه نـوعی بسـتگی میان عامل استرس زا و شدت و ماهیت استرس باید وجود داشته باشد یعنی پاسخ بدن در برابر عامـل هـای گوناگون، گوناگون است و به نوع عامل استرس بستگی دارد. انتقاد دیگری که به نظر سلی بود این است کـه افراد گوناگون حتی نه تنها در برابر عوامل مختلف بلکه در برابر عوامل مشابه واکنش و پاسخ یکسانی نمـی دهند و در نتیجه به یک اندازه دستخوش استرس و آثار آن نمی شوند. ( رندال ، 1378، .(15

هر چه باشد مطالعات سلی اولین مطالعاتی بودنـد کـه بـه بررسـی موضـوع اسـترس از یـک نگـاه علمـی پرداختند. سلی در انجام مطالعات خود اگر چه به مطالعه نشانه ها و علایم افراد در حین فشار پرداخت ولـی این کار او راه را برای محققان بعدی باز کرد و نیز باعث توجه محققان بعدی به ایـن مسـأله گردیـد. بعـد از کارسلی می توان به کارهای محققانی همچون ریچارد ریه در دهه 40 و 50 اشاره کرد که به بررسی مسایل زندگی که استرس زا 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 محاسـبه مـی کـرد. همچنـین چـارلز اسپاس برگر و کنت گریر استاد دانشگاه فلورایدای جنوبی به بررسی میزان استرس و آنچه باعث ایجاد فشـار روانی در افسران پلیس می شد پرداختند. شایان ذکر است که اغلب این تحقیقات بر روی گروههای خاصـی

فصل دوم : ادبیات پژوهش 17



مانند بیماران، افراد پرمشغله و پرستاران صورت می گرفت ولی امروزه ما شاهد این هستیم کـه محققـان 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 یـا مزایـای 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 شـغل هـا خـدمت مـی کننـد را پـیش کشیده اند و از این طریق با استفاده از نظر سنجی هاو بررسی ها و مطالعات در پی گـرفتن مزایـا و منـافع بیشتری برای خود و کارکنانشان هستند .

گذر از تاریخچه استرس شغلی از دهه 1950 تا بحال ما را به دوره های خاصی با ویژگیهـای منحصـر بـه فرد هر دوره آگاه می کند ، آخرین تلاش برای این کار امروزه مقابله با اسـترس بـه عنـوان موضـوعی بـرای اجتماع بهداشت شغلی1 و جنبش کار2 مطرح شده است. شاید امروزه بیش از هر زمان دیگری ما به اسـترس 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 بـرای مثـال تعـاریف استرس به عنوان یک پاسخ، به عنوان یک محرک و به عنوان یک واکـنش آورده شـوند، همچنـین اسـترس شغلی تعریف می گردد تا از استرس متمایز گردد.

1 Occupational Health Community 2 Work Movement



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 18 |

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 همسردوست 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 مـی کنـد ، شـما نظـر و دیـد درستی درباره استرس ندارید. استرس انواع بسیار مختلفی دارد از موارد زیـر: اوضـاع خنـده آور – موقعیـت ناراحت کننده، آلرژی و اوضاع جسمانی. .(Burn, 2004,p:3)

اما استرس، از استرس تعاریف زیادی وجود دارد. سودر برگ(1967 ) 1 می گوید استرس اصطلاح بسـیار مهمی در فرهنگ لغت علم است. پولک معتقد است که این اصطلاح خیلی بی معنی شده چرا کـه بـه جـای 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.

تنش:2 تغییر در اجزای بدن که زیرگنجایش است / از ریخت انداختگی که به وسیله فشار اتفاق می افتد.

خستگی:3 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 اورگانیسـم بـه وجـود آمـده

1 soder berg 2 strain 3 Fatigue 4 Cooper 5 Salye



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 19 |

است. اما در نگاهی جامع بیر و فرانز( 1984 ) 1 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 تقاضـاهایی روی فـرد

به وجود می آورند تا اندازه ای تحمل شدنی هستند. افزون بر آن فرد به دلیل استرس دستخوش تـنش مـی گردد. اما اضافه می کنند که رویداد یا اتفاق به خودی خود برای فرد اسـترس زاسـت، اگـر بـه تنهـایی هـم 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 سـندرم انطبـاق عمـومی 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 یـک واکـنش کـه این دسته از تعاریف روی فرایندهای روانی بین محرکها و پاسخها تأکید می کنند. این نگرش می پذیرد کـه پاسخ های متفاوت استرس در افراد و شرایط ، مختلف و متفاوت هستند ( carlisle ,1991,p:2)

همچنین فرنچ2، کاپلان3، وان هاریسون( 1974 ) 4 و مک گرث5 می گویند استرس یعنی عدم تعادل بـین فرد و محیط. ( همان منبع، .(3

لازاروس6 نیز معتقد بود ( ( 1976 که استرس زمانی که تقاضا روی شخص زیادتر از منـابع وفـق دادنـی 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: اسـترس روی هم جمع کردن عاملهای استرس زا و آنگونه وضعیت مرتبط با شغل می باشد کـه بیشـتر افـراد نسـبت بـه

1 Beer & Franz 2 French 3 Caplan 4 Van harrison 5 Mc Grath 6 Lazarus



( Burn , 2004 ,p : 3 )

|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 20 |

استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند یـا اسـترس شـغلی استرسـی اسـت کـه فـرد معینـی در شـغل معینـی دستخوش آن می شود ( رندال، 1378، ص.(36

شکلهای متنوع استرس

همه ما به نحوی با استرس آشنا هستیم، استرس می تواند هر زمانی اتفاق بیفتد. شـاید بتـوان گفـت کـه استرس از اصطلاحاتی است که مکان و زمان نمی شناسد. ممکن است شما در یکی از جزایر هاوایی در کنار زن و فرزندانتان باشید ولی به ناگاه متوجه می شوید که استرس در آنجا هم به سـراغ شـما آمـده اسـت. در واقع می توان گفت که هر کجا که انسان باشد، استرس هم هست و هـیچ کـس بـدون اسـترس نمـی توانـد زندگی کند و شاید تنها کسانی که در گورستان ها خوابیده اند استرس نداشته باشند.

استرس خوب و بد، خوشایند و ناخوشاند، زمان و مکان نمی شناسد. هر تغییری کـه در زنـدگی شـما رخ بدهد خواه خوب و خواه بد، خواه خوشایند و خواه ناخوشایند می تواند منبعی برای استرس باشد. حتـی اگـر شما در فکر انتقال وسایل خانه به آپارتمان مورد علاقه تان باشید دچار استرس می گردیـد. عـلاوه بـر تمـام موارد بالا می توان گفت که حتی تغیرات خیالی در زندگی شما استرس زا هستند پس نتیجه اینکه:

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

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

تغیرات خیالی به اندازه تغییرات واقعی استرس زا هستند.

اجازه بدهید ما به چندین نوع استرس نگاهی بیندازیم. ممکن است فکر کنید کـه بعضـی از ایـن مـوارد ، پیش پا افتاده هستند و حتی ممکن است پی نبرده باشید که آنها استرس زا هستند.

استرس احساسی: هنگامی که شما مشاجره، بحث و بگو مگو و برسر قضیه ای عدم توافق داریـد کـه 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 پوسـتی، کمـر درد، تمـامی اینهـا تغییراتی در وضعیت بدنی شما هستند که منجر به استرس می گردند.

فصل دوم : ادبیات پژوهش 21



عوامل محیطی: شرایط جوی خیلی سرد یا خیلی گرم می تواند اسـترس زا باشـند. همچنـین ارتفـاع خیلی زیاد ممکن است منجر به استرس گردد علاوه بر ترس. وارد شدن سم به بدن و دچار مسمومیت شدن عوامل استرس زا هستند. هر کدام از این تغییرات و عوامل تهدیدی هستند که منجر بـه ایجـاد تغییـرات در محیط درونی یا داخلی بدن شما می گردند.

به شدت بدن تحت فشار بودن: یکی از منابع عمده استرس، رانندگی بیش از حد خـود شماسـت.

اگر شما در یک روز 16 ساعت کار می کنید یا در یک جشن شرکت می کنید زمان مناسب برای اسـتراحت 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 اینکـه بـدن شما سلولهای از دست رفته را بازسازی کند وجود ندارد. عضلات شما آسیب مـی بینـد و دمـای بـدن شـما مصرف می شود، اگر شما به کار همچنان ادامه دهید ممکن است دچار آسیبی دایمـی گردیـد. پیکـار بـدن برای حفظ سلامتی و تعادل در برخورد با انرژی در حال تزایدی که شما مصرف کرده ایـد، منبعـی مهـم در ایجاد استرس است.

موارد خاص استعمال تنباکو: تنباکو سمی مهلک و کشنده بشمار می آید. در واقع سیگار کشـیدن سلولها را از بین می برد، سلولهایی که وظیفه پاک کردن نای، نایژه ها و ریه هـا را بـه عهـده دارنـد. تنبـاکو 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 زنـدگی هـر شـخص بـه شمار می رود.

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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 22 |

پس زایمانی:1 پس از حاملگی، سطح هورمون ها به طور شگرفی در بدن تغییر می یابند. یعنی پـس از تولد طبیعی کودک یا سقط جنین، برخی از زنان ممکن است به علت از دست دادن هورمونهای حـاملگی در وضعیت استرس بیش از حد قرار بگیرند. دوران یائسگی2 نیز چنین ویژگی دارد.

به عهده گرفتن مسئولیت در قبال اقدامات دیگران: هنگامی که شـما مسـئولیتی در قبـال اقدامات افراد دیگر به غیر از خودتان به عهده می گیرید، تغییراتی در زندگی شما اتفاق می افتنـد کـه روی آنها کنترلی ندارید یا کنترل کمی دارید. به عهده گرفتن مسـئولیت در قبـال اقـدامات دیگـران یـک منبـع استرس عمده به شمار می رود.

استرس حساسیتی: واکنش های حساسیتی قسمتی از مکانیزم دفـاعی طبیعـی بـدن شـما هسـتند.

زمانی که شما با ماده ای مواجه می شوید که برای بدن شما حکم زهر یا سم را دارد. بدن شـما تمـام تـوان خود را بکار می برد تا آن ماده را از خودش دور کند. به آن حمله می کند و هر طوری شده می خواهـد اثـر آن را خنثی کند. حساسیت عامل استرس زای مسلمی است که نیازمند تغییرات وسیع در مصرف انـرژی 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 بـه تحقیقـات وسـیعش 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:1 بدن پاسخ اولیه ای در برابر عامل استرس از خـود نشـان مـی دهـد. ایـن مرحله فاصله زمانی کوتاهی را در برمی گیرد که در آن بدن مقاومت کوتاهی از خود نشان می دهـد

1 Post - Partum 2 Menopause

فصل دوم : ادبیات پژوهش 23



و در پی آن مقاومت طولانی تری فرا می رسد. در این مرحله تغییراتی در بدن رخ می دهنـد تـا آن را برای پاسخی فوری آماده کنند از جمله ضربان قلب تند می شود و فشـار خـون بـالا مـی رود. در صورتی که عامل استرس باقی بماند مرحله دوم فرا می رسد .

.2 مرحله مقاومت: 2 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. 3 این اصطلاح از نظر سلی به این معنی است که بدن نمـی 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 ایـن مرحلـه از دسـت دادن مقاومـت در برابـر عامـل استرس. فرسودگی و از پا درآمدن است که حتی ممکن است به مرگ منجر شـود. بـا وجـود نقـاط 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 سـلی را

پذیرفت.

.2 این الگو می گوید که در برابر عاملهای گوناگون استرس ، پاسخ هم یکسان است . حـال آنکـه می دانیم برخی عاملهای استرس زا بویژه آنهایی که از مجموعه ای از خواسته هـای بیرونـی درونـی تشکیل شده اند، پاسخ های متفاوتی را به وجود می آورند (رندال : .(24-25 :1378 علاوه بـر ایـن انتقادات می توان گفت که حتی افراد مختلف نسبت به عامل هـای اسـترس زای یکسـان و مشـابه 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 داننـد که چنانچه بر قطعه ای یا دستگاهی وارد شود می تواند آن را در هم بشکند ، بنابراین وقتی فشار متـراکم از

1 Stage of Alarm 2 Stage of Resistance 3 Stage of Collapse



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 24 |

میزان مقاومت شی در می گذرد آن شی را متلاشی می کند . در سالهای 1930 برای اولین بار آدولـف مـی یر1 این مفهوم را تعمیم داد و درباره استرس وارد بر افراد انسان آن را صادق دانست. بعد هولمز و رایـه2 ایـن مفهوم را نیز تعمیم دادند. این دو رویدادهای استرس زای زندگی را رویدادهای برجسته و بی سابقه ای مـی دانند که فرد با آنها رو به رو می شود و موجب دگرگونی مهمی در زندگی او می شوند که آنهـا 43 مـورد از این رویدادها را در یک مقیاس درجه بندی سازگاری مجدد اجتماعی3 ذکر کرده اند و بـه هـر کـدام از آنهـا 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 مربوطـه سلامتیشـان 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 وجـود ایـن 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 هـر

الگوی دیگری مورد توجه قرار گرفته است که الگوی تبادلی4 نام دارد. این الگو می گوید که اسـترس زمـانی رخ می دهد که تعادل بین خواستها و منابع به هم بخورد و تأکید می کنـد کـه ایـن تعـادل یـا بـی تعـادلی ماهیتی پیشرونده دارد بعلاوه این مدل بیانگر تأثیر متقابل فرد بر محیط و محـیط بـر فـرد اسـت. در اولـین مرحله که مرحله ارزیابی اولیه است فرد وضعیت را ارزیابی می کند که با آن روبروست. ایـن ارزیـابی گویـای 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 احتمـال دارد در آینده آسیبی وارد شود. در دومین مرحله که ارزیابی ثانویه است که پس از ارزیـابی اولیـه مـی آیـد. فـرد بـا امکان انتخابی که دارد می کوشد راههای ممکن را برای برخورد با مشکل مشخص و انتخاب کند و در جـای

1 Adolf Meyer 2 Holmes and Rahe 3 Social Readjustment Rating Scale 4 Transactional Model 5 Appraisal of harm 6 Appraisal of threat

فصل دوم : ادبیات پژوهش 25



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 ایـن موضـوع که برای مقایسه با شکل امکانات و منابعی وجود دارند که به موقع می توان روی آنها حساب کرد در ارزیـابی هایی که در آینده نسبت به رویداد یا وضعیت استرس زا می گوئیم تأثیر بسزایی دارند. ( همـان منبـع، -29

.(28 این الگو در واقع مباحث جدیدتری را پیش بینی می کند و موضوع حمایت اجتمـاعی را کـه اکنـون از اهمیت بسزایی در دفع استرس به شمار می رود مورد توجه قرار داده است.

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

.1 مدل محدودیت، حمایت، تقاضا.1 این مدل در سال 1979 توسط پین2 ارایه شد. برطبق

این مدل استرس شغلی به عنوان کارکرد کنش و واکنش بین تقاضاها، حمایت ها و محدودیت هـا در شـغل در نظر گرفته می شود. پین (1979) بحث می کند که حمایت بسیار مهم است چرا که می تواند به خنثـی کردن فشار تقاضاهای شغلی کمک کند. یک شغل می تواند دارای تقاضاهای شغلی باشد بدون اینکـه منجـر به استرس شود اگر کارگر خوب حمایت شده باشد. این مدل به طور موفقیـت آمیـزی در مطالعـات تجربـی روی گروههای مختلف از جمله موارد زیر به کار رفته است.

.1کارمندان 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 میـزان قـدرت تصـمیم گیـری و آزادی

عمل کاری که در کارشان وجود دارد اشاره دارد. کاراسک3 که این مدل را تدوین کرده بحـث مـی کنـد کـه کارکنانی که شغلهایشان به وسیله تقاضاهای زیاد و آزادی عمل و اختیـار تصـمیم گیـری پـایین ( کنتـرل )

1 Demands/ Supports/ Constraints Model 2 Payne 3 Karesek



تقاضاهای پایین یا کم و اختیار تصمیم گیری زیاد

|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 26 |

مشخص شده اند در خطر بیشتری از بیماریهای قلبی – عروقی و سلامتی روانی بدنی قرار دارند. ایـن مـدل دارای حمایت های تجربی بسیار زیادی می باشد از جمله کریستنسن1 در سال 1995 و بوسـما2 و دیگـران در سال 1997 این مدل را دوباره تأیید کردند و شاید تأثیر گذارترین مدل در تاریخچه استرس شغلی بـوده باشد. براساس این مدل کاراسک دو بعد تقاضاهای شغلی و اختیار تصمیم گیری ( کنترل شغلی) به مـا ایـن 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:

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 بیمـاری در گروه با استرس بالا دیده شوند. فرض دیگر این است که یادگیری و رشد شخصی، همچنین مشـارکت فعـال 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 بـه دنبـال آن است دارد . اگر شخص به دنبال رشد و پیشرفت شخصی و یادگیری اسـت بایسـتی یـک شـغل فعـال را انتخاب کند در حالی که شغل آرام برای افرادی که به دنبال رفاه روانی و سلامتی خـوب هسـتند ارجـح تـر

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 شـرکت هـا 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 قطعا" متوجه خواهیم شد که چقدر دیـدگاهها

1 Kristensen 2 Bosuma



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 27 |

نسبت به این اصطلاح متفاوتند. عده ای استرس را صرفا" 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 دهنـد و از طرف دیگر کارفرمایان معتقدند که این مسایل خانوادگی و اجتماعی هستند که منجر به استرس می گردنـد و کار منبع استرس نیست. ما در اینجا این نظرات مختلف را در کنار همـدیگر قـرار مـی دهـیم تـا بـه درک بهتری از این پدیده برسیم. همانند اغلب امور و مسایل نگرش اتحادیه هـا و نگـرش کارفرمایـان نسـبت بـه استرس متفاوت است. زمانی که در مورد استرس صحبت می شود کارفرمایان و ( متخصصانی کـه بـا آنهـا و برای آنها کار می کنند ) گرایش دارند که دو موضوع زیر را مورد تأکید قرار دهند :

اول : عامل ذهنی و جسمی فردی در فردفرد کارکنان، یعنـی، توانائیهایشـان در ارتبـاط بـا

موقعیت استرس زا منجر به استرس می شود و

دوم : عوامل فرهنگی، اجتماعی و بین فردی منجر به استرس می گردنـد. عوامـل فرهنگـی – اجتماعی به معنی شرایط و امور مهمی در جامعه هستند که می توانند منجر به استرس گردنـد ماننـد نـژاد 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 اسـت و مـی توانـد میزان متفاوتی از استرس را مهار کند. اگر چه این نظر، نظر قابل قبول و درستی است اما آنها سپس نتیجـه گیری می کنند که استرس محل کار واقعا" وجود ندارد به علت اینکه اول فقط یـک واکـنش فـردی وجـود دارد و چون بعضی افراد از دیگران ضعیف تر هستند پس دچار استرس می شوند. آنها سپس دربـاره عوامـل 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 دارویـی را پـس بزنند، و با برنامه ریزی مالی، مشاوره ازدواج و غیره می توان استرس را کنترل و یا تا اندازه ای مهار کرد.

دیگر راه حلهایی که کارفرمایان برای کاهش استرس مطرح می کنند شـامل فـراهم کـردن فرصـت بـرای تمرین، دوره های قدم زنی، تالارهایی برای ورزش کردن و غیره هستند. تمام این موارد طوری طراحی شـده



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 28 |

اند و هدف آنها این بوده که به کارگران اجازه دهند تا سطح هیجانشان را پایین بیاورند و اسـترس فردیشـان 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 ولـی شـواهد و مـدارک نشـان مـی دهـد کـه ایـن نگـرش کارفرمایان تنها به خودشان آسیب رسانده است چرا که امروزه ثابت شده که کار در سازمانها یکـی از منـابع استرس زای قوی می باشد. اگر چه باداشتن مشاورانی زیرک و هوشـیار در پـی یـافتن اسـتدلالهایی مبنـی برنداشتن و نبود استرس کاری یا شغلی هستند ولی بایستی به یاد داشته باشند که هـر سـاله میلیونهـا دلار بابت استرس ناشی از کار به کارکنانشان در اقامه های دعواها یـی کـه برعلیـه آنهـا ترتیـب داده مـی شـوند پرداخت می کنند. آنها نه تنها برای یافتن استدلالهای منطقی به مشاوران و متخصصانشان پولهای کلانـی 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 بـرای کاهش استرس اقدام کنند .

در رد توجیه و استدلال کارفرمایان می توان به لیست زیر اشاره کرد کـه در آن شـرایطی را کـه مؤسسـه

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.

فصل دوم : ادبیات پژوهش 29



* 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 پرجنب وجوش 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، سـر و کـار داشـتن بـا اربـاب رجـوع 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 اسـترس 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 بـه موضـوعات و عوامـل سازمانی کار از جمله گرانباری شغلی، آهنگ کار، امنیت شغلی ، خط مشی های نظارتی و آموزشی و روابـط



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 30 |

کارکنان و وجود کارگران با دید منفی و نتایج سلامتی سازمانی نگران هستند. بحث های ایـن رهبـران روی استرس سازمانی، دلایل آن پیامدهای سلامتی مرتبط با آن و واکنش های سازمانی بـرای پیشـگیری و حـل استرس سازمانی درون صنایع منتخب و زمینه های شغلی متمرکز شده اند. تعدادی از اتحادیه هـا پذیرفتـه اند که استرس شغلی یکی از عمده ترین رویداد اتفاقی مربوط به سلامتی محل کارهای دنیای جدیـدی مـی باشد . استرس در محل کار در بسیاری از بیمارهای جسمی. سوء رفتارهای عصـبی یـا ضـایع کـردن مـواد و وسایل1 و مشکلات خانوادگی تجربه شده بوسیله میلیونها کارگر یقه سفید و یقه آبی مسـئول شـناخته مـی شود. کار یکی از بخشهای اصلی زندگی انسان می باشد. کار بیانگر نیاز اساسی بشر بـرای انجـام دادن، خلـق کردن، احساس رضایت و احساس معنی دارکردن زندگی می باشد. کار با دستمزد بخـش مثبـت و مهمـی از زندگی ما می باشد. بنابراین زمانی که کار فرصت فرد برای استفاده از خلاقیـت، هـوش، اسـتعداد و توانـایی 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 تنهـا 8 یـا 10 سـاعت دریک روز نیست، کار در حکم هم نان و هم سرپناهی برای خانواده است و می تواند به معنی توانـایی بـرای داشتن تعطیلات یا نداشتن تعطیلات تلقی گردد. تغییر در ساعتهای کارکردن بـه معنـی تقـلا کـردن بـرای 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 تـأثیر قـرار مـی دهـد و همچنـین اسـترس در کـار خـانواده و سلامتی کارگر را تحت تأثیر قرار می دهد. همچنانکه ممکن است انتظار بـرود، اغلـب مطالعـات نشـان مـی دهند که داشتن یک اتحادیه که به خوبی در این زمینه عمل کند یکی از مهمترین روشها و راههـایی اسـت که می توان از طریق آن بر استرس در محل کار غلبه کرد و یک اتحادیه به کارگران اهرمی می دهـد تـا بـه 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 قراردادها شامل اظهار نظرهایی زبانی برای مثال این وظیفه بـا تعهـد اخلاقی کارفرماست که یک محل کار سالم و ایمنی را برای کارگران فراهم کنـد، هسـتند. مشـروط بـه رسـمیت شناسی اتحادیه هاست که اتحادیه ها می تواند به عنـوان تنهـا نماینـده مـذاکرات جمعـی بـرای دسـتمزد ،

1 Substance abuse

فصل دوم : ادبیات پژوهش 31



ساعات کار و دیگر شرایط استخدام شناخته شوند . و تنها در چنین موقعیتی است که نماینده اتحادیـه مـی 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 هسـتند. آنهـا خیلـی مبهم، نامعمول و فراگیر هستند. و به تنوعی از راهها و عوامل اتفاق می افتند. اعـم از اینکـه منبـع اسـترس گرانباری نقش رو به افزایش، آهنـگ کـاری، اقـدام انظبـاطی ناخواسـته و غیـر قابـل پـیش بینـی از سـوی سرپرست. عدم توانایی برای داشتن درونداد معنی دار در طراحی شغل، یا دریافت نکـردن حمایـت از سـوی سرپرستان باشد، اینها همگی عواملی هستند که واکنش گریز یا دفع خطر را تحـت تـأثیر قـرار مـی دهنـد.

وقتی که علتهای استرس را می توان مشخص یا شناسائی کرد، در این موقع آنها کوتاه مـدت هسـتند و مـی توانند به وسیله مجموعه ی مشخصی از اقدامات و فعالیت ها پاسخ داده شوند. این بایسـتی بـه عنـوان یـک واکنش مثبت به استرس در نظر گرفته شود. علاوه بر این وقتی کـه منبـع یـا علتهـای اسـترس غیـر قابـل شناسایی و مشخص نباشند. بیش از حد، مکرر، تهدید کننده یا مداوم می شوند، در این حالـت فـرد را رنـج 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 مـی 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 زمـانی کـه سلامتی آنها در خطر است. کارکنان هم به آنها اعتماد دارند و انتظار دارنـد در مواقـع ضـروری بـه داد آنهـا برسند .

نگرش NIOSH نسبت به استرس شغلی

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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 32 |

NIOSH در مراکز پیشگیری و کنترل بیماریها در بخش خدمات انسانی در ایالات متحده مسـتقر اسـت.

NIOSH یک موسسه ملی پیشقدم است که مسئول تحقیق در زمینه پیشگیری از بیماریها، مـرگ و میـر و آسیب های مرتبط با شغل می باشد. NIOSH و سازمانهای همکار او از صنعت، نیروی کار جامعه یا اجتمـاع سلامتی و حکومت در جستجوی تحقیق همکارانه بـرروی اسـترس محـل کـار و دیگـر موضـوعات ومسـایل 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 نگـاه وسـیعی مـورد بررسـی قـرار 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 عوامـل فـردی را نادیـده نمـی گیـرد. براسـاس نظـر

NIOSH، درمعرض شرایط کاری پراسترس قرارگرفتن ( که استرسور نامیده مـی شـوند ) مـی تواننـد تـأثیر مستقیمی روی سلامتی و ایمنی کارگر داشته باشند. اما همچنانکـه در بـالا اشـاره شـد، عوامـل مـوقعیتی و فردی می توانند در شدت بخشیدن و یا کاستن اثر استرس مداخله کننـد. مـواردی کـه عوامـل مـوقعیتی 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

فصل دوم : ادبیات پژوهش 33



مدل استرس شغلیNIOSH



شرایط کاری پراسترس

خطر صدمه و آسیب یا بیماری

عوامل فردی و موقعیتی

( 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 کـه به استرس منجر می شوند کار دشواری است. اما در اینجا سعی می شود تا بیشـتر عـواملی را کـه بـه کـار 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 کـه نمـی تـوان 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 کان1 و دیگران ( ( 1964 و بهر( 1987 ) 2 استرسورهای نقش عبارتند از:

1 kan 2 beehr



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 34 |

ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش، عدم بکار گیری مهارتها، نابسندگی منابع

و عدم مشارکت

ابهام نقش: ابهام نقش در واقع نتیجه هم کمبود اطلاعات و هم عدم پیش بینـی اسـت. بـه ایـن علـت کانون توجه شخص قادر نیست انتظارات نقش را پیش بینی کند. ( .( Scheib : 2004 : 1

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

گرانباری نقش: نوعی از تعارض نقش میان فرست است که به علـت کمیـت وتنـوع گسـترده و وسـیع نقشهای متفاوت و مختلف مورد انتظار از کانون توجه فرد اتفاق می افتد. که می تواند به علت عـدم کفایـت 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 پرتکـاپو کـه 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، ارتباطـات ضـعیف در سـازمان، 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 شـغلی نامشـخص و متعـارض، مسـئولیت بسـیار زیـاد یـا چنـد

مسئولیت داشتن.

.5 نگرانیها یا دلمشغولیهای شـغلی: عـدم امنیـت شـغلی، عـدم فرصـت بـرای رشـد و پیشرفت، ترقی، ارتقاء، تغییرات سریع برای کارگرانی که آماده نیستند.

( NIOSH , 1999 , p : 7 )

فصل دوم : ادبیات پژوهش 35



.6 شرایط محیطی: شرایط کاری از لحاظ جسمی خطرناک و ناخوشایند، ماننـد سـر و صـدا،

شلوغی، آلودگی هوا و مشکلات آرگونومیکی

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

خط مشی های استخدام، تهدید به تعطیلی یا بستن کارخانـه، خاتمـه دادن بـه خـدمت، تعـویض دوبـاره موقعیت محل کار، اتوماسیون یا خود کارسازی محل کار، بازآموزی، آهنگ کار که خیلی سـریع وضـع شـده است، اضافه کاری اجبـاری بـدون توجـه بـه شـرایط خـانوادگی، سرپرسـتان نژادپرسـت یـا جنسـیت گـرا، سرپرستانی که بر سر کارگران داد می زنند یا آنها را اذیت کنند. سـاعتهای طـولانی کـارکردن، وقفـه هـای استراحت گهگاه یا نامعمول، کار شیفتی، مجبور شدن برای تولید، معنی نداشتن درونداد یا نداشـتن کنتـرل روی کار، ارتباط ضعیف با سرپرسـتان، فقـدان حمایـت از سـوی سرپرسـتان، شـرایط فیزیکـی خطرنـاک و ناخوشایند ( مانند صدا، شلوغی، آلودگی هـوا، سـر و کـار داشـتن بـا اربـاب رجـوع خشـمگین )، مشـکلات ارگونومی، حرکات تکراری.( ( Rank File - ue , 2002, p : 3

مواردی که برشمرده شدند ممکن است همواره دلیل استرس شغلی نباشند بلکه اینها مواردی هستند کـه به طور بالقوه احتمال بالا بردن استرس را پیش می کشند. اگر چه تحقیقات نشان می دهـد کـه اغلـب ایـن شرایط و موارد در استرس شغلی تأثیر دارند اما برای بررسـی دقیـق و علمـی ایـن مسـأله و همچنـین درک علتهای اینکه این دلایل در استرس تأثیر می گذارند. نیازمند انجام تحقیقات بیشتری در این زمینه هسـتیم.

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 شرکتها را بـه پرداخـت جریمـه 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 قطعا" قابل شناساییی هستند. البته در اینجا سـعی شـده اسـت کـه عوامل استرس زای شغلی از منظر ویژگیهای شغل و نقش بیشتر مورد صحبت قرار بگیرند .



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 36 |

نشانه ها و علایم استرس

اگر شخصی کتابی در زمینه استرس شغلی را ورق بزند و به قسمت نشـانه هـا و علایـم اسـترس شـغلی 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 همـین فـرد اگـر بـه سـر ریـز شـدگی و تداخل زندگی کاری با زندگی خانوادگی و شخصی فرد فکر کند قطعا" متوجه خواهد شـد کـه چنـدان هـم عجیب و غریب نیست که این موارد را نشانه ها و علایم استرس بدانیم. البته در اینجا بحث برسر ایـن اسـت که هر فردی همواره و زمانی که چنین مشکلاتی دارد ناشی از استرس نیستند بلکه باید بـه ایـن نکتـه هـم توجه کرد که این علایم 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 روانی:1 آن دسته از شکلهای عاطفی و شناختی هستند که بر اثر نـاراحتی هـای ناشـی از استرس بروز می کنند. از جمله نارضایتی از شغل ، افسردگی، اضطراب، احساس ناکافی و انزوا و بیزاری .

.1 نشانه های جسمی:2 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 فهمیـد کـه ایـن ناخوشی ها تا چه اندازه معلول مشخص و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه هـای زنـدگی شـخص هستند. مثلا" سردرد کارگر ممکن است نتیجه استرس باشد یا مشکل خانوادگی باعـث ایـن 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 رفتاری:3 که به دو دسته تقسیم می شوند:

* نشانه هایی که می توان گفت به طـور مسـتقیم متوجـه خـود فـرد شـاغل هسـتند از جملـه خودداری از کارکردن، مصرف الکل و دارو و پرخوری یا بی اشتهایی و

1 Psychological Symptoms 2 Physical Symptoms 3 Behavioral Symptoms

فصل دوم : ادبیات پژوهش 37



* نشانه هایی که پیشامدش نسبت به تشکیلات و سازمان و غیره هستند ماننـد غیبـت از کـار، رها کردن شغل، افزایش حادثه و فقدان بهره وری. ( رندال ، 1378 ،.( 38

اما علاوه براین نشانه ها مطالعات موسسه ملی ایمنی و بهداشت شـغلی (NIOSH) نشـان مـی دهـد کـه علایم و نشانه های زیر آثار هشدار دهنده اولیه استرس در محل کار هستند:

سردرد ، اختلال در خواب ، مشکل تمرکز اعصاب ، بدخلقی یا خشم کوتـاه مـدت ، تهـوع ، عـدم رضـایت شغلی ، روحیه پایین ، اضطراب ، دردها و ناراحتی های ماهیچه ای، سوء مصـرف الکـل و دارو ، افسـردگی و خشونت خانوادگی. ( ( Rank File-us , 2002,p : 1

همچنین براساس نظر کوپر ( ( 1986 استرس با عوامل مرتبط با کار مانند رضـایت شـغلی و گـرایش بـه ترک شغل، عملکرد ضعیف، حوادث، رفتارهای خطرناک درمحل 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 آنهـا مطالعات بسیار زیادی صورت گرفته . در طی این مطالعات مشخص شده که اسـترس بـا بعضـی از بیماریهـا 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 پـین1، فـرت2، کـوزنز(1987 ) 3، کـوکس) 4

( 1993 و کوپر و پین ( ( 1988 استرس در بوجود آوردن طیف گسـترده ای از بیماریهـا و رفتارهـا دسـت

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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 38 |

* 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 بـه عنـوان عـاملی

کمکی در کنار سایر عوامل قرار بگیرد ( . ( NIOSH : 1999 : 5

همچنین براساس گزارشهای موسسه ملی ایمنی و بهداشت شغلیNIOSH ، مشکلات و بیماریهـای

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 ( ( Rank File-us : 2002 : 2

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 شغلهای از لحاظ روانی الزام آور که کنترل کمی به افراد بر روی فرآیند کار می دهند خطر ابتلا به بیماریهای قلبی – عروقـی را افـزایش می دهند ( . ( NIOSH : 1999 : 9 بر اساس آمـار بـیش از 50 میلیـون آمریکـایی دارای فشـار خـون بـالا هستند، و در 95 درصد موارد علت نامشخص است. فشار خون بالا یکی از دلایـل عمـده سـکته و بیماریـای قلبی است. در حالیکه تخمین های درصد بیماریهای قلبی امکان دارد به علـت فشـار شـغلی بـین مطالعـات خیلی زیاد باشند. کاراسک و تئوریل1 محاسبه کرده اند که بیش از 23 درصـد از بیماریهـای قلبـی ممکـن

1 Theorell



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 39 |

است به طور بالقوه پیشگیری شوند و از بیش از 150 هزار مرگ و میر در آمریکا جلـوگیری شـود ، اگـر مـا سطح فشارهای شغلی با بیشترین فشار شغلی نسبت به متوسط فشار دیگر مشاغل را کاهش دهیم

. ( Landsbergis : 1993 : 2 )

.2 بیماریهای ماهیچه ای - اسکلتی:1 براساس تحقیقات صورت گرفته توسط NIOSH و بسیاری از سازمانهای دیگر، این نکته به طور وسیعی مـورد قبـول واقـع شـده کـه اسـترس خطـر گسـترش و رشـد 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 شغلهای متفاوت تا اندازه ای بـه علـت تفاوتهـا در میـزان اسـترس هستند .

.4خودکشی، سرطان، اوسر و عملکرد ناقص سیستم ایمنی بدن: برخی مطالعات از رابطه بین شرایط کاری پراسترس و این مشکلات مربوط به سـلامتی خبـر مـی دهنـد اگـر چـه هنـوز تحقیقـات 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 ندانسـت . درکنـار تمامی مسایل می توان گفت که با وجود مسایل و مشکلات وسیعی که انسانها امروزه با آن روبـرو هسـتند و فشار روبه تزاید استرس بر روی زندگی افراد روز به روز تأثیر اسـترس و فشـارهای زنـدگی در ایجـاد چنـین بیماریهایی بیشتر می گردد .

استرس و مسأله غیبت از کار

1 Musculoskeletal



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 40 |

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

برای مثال در مطالعه ای توسط ماتسون1 و ایوان ویچ( 1987 ) 2 دریافتند که استرس علت نیمی از تمـام 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 میلیـون کـارگر روزانه به علت استرس سرکار حضور نمی یابند. موسسه اروپایی ایمنی و بهداشت افراد شاغل گـزارش کـرده که بیش از نیمی از 550 میلیون روز کاری که سالانه در آمریکا از دست می روند به دلایل کارگریزی ناشـی از استرس شغلی می باشد. علاوه بر این مطالعات در مطالعه ای دیگر که 3 سال به طول انجامیـد و در سـال

1997 توسط یک شرکت بزرگ صورت گرفته دریافت که 60 درصد از کارگرانی که غایـب هسـتند، غیبـت آنها به دلایل مشکلات روانی بوده که می تواند ناشی از استرس شغلی باشد ( .( NIOSH , 1999,p : 4

امروزه درکشورهای 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 پـیش بینـی برآورد شده که در شرکت های آمریکایی602 دلار برای هر کارگر در سال هزینه در برداشته اسـت ( همـان منبع، .( 4 کارکنان استرس زده بنا به دلیل اینکه اولا" بتوانند از غیبت از کار به عنوان مکانیزمی برای غلبه بر استرس استفاده کنند و دوما" بنا به دلایل مشکلات مرتبط با سلامتی و بیمار شدن و همچنین احسـاس خستگی به احتمال بیشتری از کار غیبت می کنند.

مطالعه ای که به تازگی در مجله آمریکایی ارتقای سلامتی منتشر شده دریافت که کارگرانی کـه اسـترس های بالایی تجربه می کنند دوبار بیشتر احتمال وجود دارد که بیش از 7 بـار در طـول سـال از کـار غیبـت

1 Malteson 2 Ivancevich

فصل دوم : ادبیات پژوهش 41



کنند. ( .( David lee, 1997,p : 1 اینها تنها یکی از اثرات استرس است، اگر مشکلات دیگر را در کنـار هـم 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 مـی 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 دلیـل بـرای مـرگ و میـر زنـان در ایـن کشور در محل کار است. 18 هزار جرم خشونت که منجر به مرگ نمـی شـوند ماننـد آزار و اذیـت، ضـرب و شتم همچنین هر هفته اتفاق می افتند، در حالی که شخص مضروب در حال کارکردن بـوده اسـت کـه ایـن 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. شغلهای پرمخاطره معینی مانند مأموران پلیس و رانندگان تاکسی به طور قابـل قبـولی 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 روبـه تزایـدی شـده است. البته خشونت دلایل مختلفی دارد اما در بین این دلایل استرس نیز می تواند عامل مـؤثری باشـد چـرا 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 گرفتـه نشـان داده شـده کـه کارگرانیکـه احساس خطر می کنند از سطح استرس مشابهی، همانند قربانیان واقعی خشونت رنج می برند. خشونت مـی تواند هم علت و هم نتیجه استرس باشد. خطر خشونت یا یک حادثه خشونت آمیز واقعی در محل کـار مـی 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 نکتـه روشـن اسـت کـه اسـترس عامل مؤثر در ایجاد و شدت خشونت در بین کارگران است.ایـن نکتـه بخصـوص جـایی کـه نـاتوانی و عـدم حمایت نقش اساسی در استرس فرد بازی می کند صحت دارد و هر چقـدر افـراد بیشـتر احسـاس ضـعف و ناتوانی کنند بیشتر احتمال وجود دارد به خشونت توسل بجویند.



( Interactive , 2001,p : 6 )

|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 42 |

علاوه برخشونت، زورگویی یا قلدری1 از عوامل ایجاد استرس می باشد. زورگویی می تواند از سوی رؤسـاء و سرپرستان یا از سوی کارکنان و همکاران باشد.تحقیقات به وسـیله دپارتمـان بهداشـت عمـومی دانشـگاه هاروارد در بوستون زیر نظر دکتر ایچیرو کاواچ2 نشان می دهد که از هر 10 کارگر یکی احساس قلـدری یـا 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 بـود نتایج زیر بدست آمده بودند:

* 19 درصد کارکنان گفته بودند که در سال گذشته آنهـا شـاهد و یـا نسـبت بـه زورگـویی – شفاهی یا جسمی – در محل کار مطلع بوده اند.در این مطالعـه رابطـه اسـترس بـا زورگـویی بررسی شده بود که مشخص شد 46 درصد از افرادی کـه بیـان کـرده بودنـد از زورگـویی در محل کار مطلع بوده اند، همچنین گفته بودند که اکثریت استرسشان از تقاضاهای محل کـار ناشی شده اند. در مقایسه با 23 درصد از افرادی که گفته بودنـد از زورگـویی در محـل کـار مطلع نبوده اند. با توجه به افرادی که از زورگویی در محل کـار مطلـع بودنـد تـا آنهـایی کـه نبودند: کسانی که مطلع بودند نمره های بالاتری ( منفی ) در مقیاس استرس محل کـار TM گرفته بودند و همچنین به احتمال بیشتر عنوان کرده بودند که آنها امسـال نسـبت بـه سـال قبل احساس فشار بیشتری درکارشان داشته اند.

بنا به گفته سومین رئیس شرکت مارلین آقای فرانک کن، زورگویی سلامتی کـل محـیط و محـل کـار را تحت تأثیر قرار می دهد جایی که زورگویی وجود دارد، کارگران استرس بالا، عصبانیت بـالا، رضـایت شـغلی

پایین و طرز تلقی های منفی تری گزارش می دهند .

با توجه به ارتباط زورگویی و خشونت با استرس، عصبانیت، رضایت شـغلی، عملکـرد و طـرز تلقـی افـراد نسبت به سازمان و محیط کار لازم است که مدیران شرکت ها با زورگویی برخوردی جـدی داشـته باشـند و فورا" برخورد کنند. همچنین از طریق تدوین استانداردهایی برای رفتار قابل قبـول و – غیـر قابـل قبـول – روشی غیر تهدید آمیز و مناسب و مؤثر برای گزارش بدرفتاری کارکنانشان بوجود بیاورند.

1 Bulling 2 Ickiro Kawach

فصل دوم : ادبیات پژوهش 43



استرس و عدم امنیت شغلی

امنیت شغلی موضوعی است که همواره از دغدغه های کارگران سازمانها به شمار می رفته است. اگر چـه مسأله امنیت شغلی با ظهور سازمانهای مجازی و ورود به هزاره سوم کم کم معنی و اهمیت سابق خـود را از دست می دهد اما امروزه همچنان به عنوان مسأله ای مهم برای اغلب کارگران در سرتاسر دنیـا بـاقی مانـده است. در کنار عدم امنیت شغلی موضوع قراردادهای فرعی ،کار قرادادی 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 هسـتند. رشـد 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. مطالعـه ای دولتـی در سال 1991 گزارش کردکه شغلهای زیادی در سال 1990 نسبت به سالهای ما قبـل آن در ایـن ربـع قـرن اخیر از بین رفته اند و اینکه تعداد کارگرانی که به علت از دست دادن شغل نگران هستند بیشـتر از آنهـایی هستند که در دهه های گذشته مورد صحبت بوده اند. یک نظـر سـنجی هـم در سـال 2000 دریافـت کـه تقریبا" 50 درصد از کارگران نگران حفظ کردن شغلهایشان به دلایل منطقی و مستدل هستند. در گـزارش دیگر که در 10 سپتامبر 2001 منتشر شد بیان شده بود که بیش از 1 میلیون نفر آمریکایی شغلهایشـان را از دست داده اند و این رقم 83 درصد بیشتر از مجموعه کل از دست دادنهای شغل سال گذشته بود. ایـن از دست دادنهای شغل زمانی قبل از فاجعه برجهای دوقلو به وقوع پیوسته بود، چیزی که بعد از آن و بـا وقـوع این فاجعه به شکل استرس شغلی و عدم امنیت شغلی بسیاری از کارگران اضافه شده بـود. از آن هنگـام مـا شاهد ورشکستگیهای شرکت انرون1 و موج جـزر و مـدی آن و بازتـاب هـایی کـه در دیگـر شـرکت هـای و کارگران داشت بودیم. اینها نگرانیهایی هستند که درست بالای سر کوه یخ شناور می باشند، همچنانکـه بـی قانونیهای حسابداری با ماهیتی مشابه ممکن است نشانه سقوط ناگهانی دیگر سازمانهای بزرگ باشند که بـه

1 Ehton



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 44 |

طور گسترده ای وانمود شده است که در یک وضعیت مالی محکمی قـرار دارنـد. مطالعـه ای دیگـر در سـال

1998 گزارش داد که تغییرات سریع در نیروی کـار، منجـر بـه نـرخ بیکـاری سرسـام آور 10 درصـدی در اتحادیه اروپا و نرخ بالای شکایت های اسـترس شـغلی شـده اسـت ( . ( NIOSH , 1999,p : 4 -5 اگـر چـه ممکن است گفته شود که با از دست دادن شغلها ما هر ساله شغلهای جدیدتری ایجـاد کـرده ایـم، ولـی بـه علت عادت به شغل و نیز نیاز به کسب مهارتهای 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 حـال تزایـد هسـتند. موسسـه جبـران خسـارت کارکنـان کالیفرنیا1 گزارش می دهد که تعداد ادعاهای جبران خسارت کارکنـان بـرای اسـترس روانـی تقریبـا" 700

درصد بین سالهای 1979 تا 1988 افزایش یافته اند. از هر 10 ادعای جبـران خسـارت 9 مـورد منجـر بـه دریافت مزایای جبران خسارت شده اند. فشارهای شغلی تقریبا" از هر 10 مورد ادعـای جبـران خسـارت 7

مورد را شامل می شوند. براساس نظر موسسه جبران خسارت کارکنان کالیفرنیـا CWCI میـانگین ادعاهـای جبران خسارت از سال 1985 تا کنون براساس نظر دفتر مطالعات شاخص کار 1000 درصد افزایش یافتـه اند ( . ( Lee , 1997,p : 2 به نظر می رسد در کنار ادعای جبران خسارت، اقامه دعوی بر علیه شرکت هـا و سازمانها از سوی کارکنانشان به طور شکل جدی تری درآمده است. اما چرا کارکنان از شـرکت هـا شـکایت 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 وجـود دارد.اقامـه دعوی به طور فزاینده ای یکی از شایع ترین اتفاقات بین روابط کارفرما و کارگر شده است. در جامعه دایمـا"

شاکی و گله مند ما ، بسیاری از سازمانها از ترس اینکه با بیان استرس کارکنان ممکن است زمینه ای بـرای اقامه دعوی کارکنان فراهم کند ، از شناسایی و مشخص کردن و بیان استرس کارکنـان رویگـردان هسـتند.

مسأله قابل درک است که این دید بیش از آنکه مؤثر باشد یک تأثیر منفی به وجود می آورد. دکتر استیسـی

1 California Workers Compensation Institute (CWCI)



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 45 |

موران1 نویسنده مشترک گزارش جالب شرکت بیمه پاول فایر و مارلین2 در گزارش فنـی در مـورد کـارگران آمریکایی علت فشار و استرس این مطلب را ذکر می کند که کشف استرسورهای مرتبط بـا شـغل و ارتبـاط آنها به طرز قابل توجهی بهترین اقدام برای سازمانهاست. اگر یک سـازمانی از مشـکلات مـرتبط بـا اسـترس غافل باشد تا اینکه آن مشکلات را صراحتا" و بی پرده بیان کند احتمال بیشتری برای اقامه دعوی از سـوی 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 ناشـی از آن اسـت خـواه ایـن هزینـه هـا در مـورد 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 وصدمات کاری، غیبت از کار، ادعـای جبـران خسـارت، هزینـه های جایگزینی کارکنان و اقامه دعوی باشند. در هر کدام از موارد بالا سازمانها و شرکتها سالیانه میلیاردهـا 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 کارکنـان نظـری بیندازیم متوجه عمق ماجرا خواهیم شد. براساس نظر تیلور ( ( 1974 هزینه های مالی ناشی از فشار روانـی بیشتر از هزینه های خسارت مربـوط بـه اعتصـاب کارکنـان بـوده اسـت. چنانچـه در سـال 1973 تنهـا در انگلستان 4 میلیون روز کاری به دلیل بیماری روحی، روانی و فشار روانی و انواع سردردها به هـدر رفـت در حالی که این رقم 3 برابر روزهایی بود که به خاطر اعتصاب یا سایر فعالیتها مشابه تعطیل شده است ( کـوپر،

1373، .( 67

علاوه براین، پرهزینه ترین مواردی که بی ارتباط با اسـترس هـم نیسـت حـوادث هسـتند. فهرسـتی کـه Liberty Mutual ارایه داده نشان می دهد که هزینه مستقیم حوادث محل کار 38/7 بیلیـون دلار در سـال

1998 برآورد شده است ( .( Anqevine , 2001,p : 1

1 Stacy Moran 2 Paul Fire & Marline Insurance Company



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 46 |

در سویس، هزینه های مستقیم استرس در سال 2000 در حدود 2/6 میلیارد دلار بـرآورد شـده انـد. در ایالات متحده هم بیش از نیمی از 550 میلیون روز کاری که هر ساله به علت غیبت کارکنان از دسـت مـی رود به استرس مرتبط هستند. در کشور استرالیا هم معاون فدرال وزیر روابط صـنعتی هزینـه هـای اسـترس شغلی را در حدود 22 میلیون دلار تخمـین زده و همچنـین در سـال 1998 - 99 چیـزی نزدیـک بـه 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 حادتری 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 آنهـا ضـرری مـی رساند دیدگاه روشن و درستی ندارند. در یک مطالعه که در سال 1990 توسط شرکت پرنیسون1 و ان جـی2

و شرکت فرستر هیگنز3 انجام گرفت نشان داد که هزینه هـای کمکهـای پزشـکی شـرکت هـا 45 درصـد از متوسط هزینه های سود ماقبل مالیات را تشکیل می دهند. در نتیجه تحقیقات مشخص شده که استرس بـا

60 تا 90 درصد مشکلات پزشکی ارتباط دارد. پس شرکتها نمی توانند با داشتن این وضـع مـالی از هزینـه های بالای مراقبتی – بهداشتی که ناشی از استرس هستند غفلت کنند. اگر چه در تحقیقات به رابطـه بـین استرس و هزینه های مراقبت پزشکی توجه قابل ملاحظه ای شده، اما این هزینه ها برحسـب قیمـت واقعـی خیلی بیشتر از هزینه های صرف مراقبتهای پزشکی هستند. مطالعات همچنین حاکی از رابطه بین اسـترس 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 یـک 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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 47 |

* 60 تا 80 درصـد حـوادث در محـل کـار و شـغل ناشـی از اسـترس هسـتند ماننـد حـوادث شرکتهایی مانند اکسون والدز و سری مایل ایسلند .
* در کالیفرنیا میزان خسارتی که کارکنان برای استرس مطالعه کرده انـد تقریبـا" در 8 سـال

700 درصد افزایش داشته و 90 درصد این افراد موفق به دریافت پولی با میـانگین 15 هـزار 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 نزدیـک بـه 6

میلیون دلار در سال 1996 برای 3 زن به علت آسیب های ناشی از استرس مکرر که ادعا شده بود به علـت عیب دستگاه کامپیوتر بوده است صادر کرده بود.

در سال 1987 در ایالات کالیفرنیا، تقریبا" 1 میلیـارد دلار بـه تنهـایی بـرای مخـارج قـانونی و پزشـکی کارکنان هزینه شده که این هزینه بیشتر از کل هزینه هایی است که در اغلب ایالـت هـای آمریکـا بـه طـور واقعی صرف کرده اند ( . ( NIOSH , 1999,p : 6

استرس و رابطه آن با حقـوق، مقاومـت در برابـر تغییـر، اشـتباهات در قضـاوت و

تصمیم گیری، رضایت، شکایت و جابجایی:

رابطه بین استرس و حقوق کارکنان به نظر می رسد مسأله پیچیده و بغرنجی باشد. البته انتظار مـی رود که بین شغلهای استرس زا و شغل هایی که استرس کمتری دارند تفاوت حقوق و دستمزد دیـده شـود و بـه نظر می رسد در اغلب موارد چنین تفاوتهایی اعمال شده اند.

نتایج در مطالعه کوپر و برگ ( ( 1995 نشان داد که حقوق نسبتا" پایین یک منبع استرس زا مـرتبط بـا شغل است. این یافته ها با یافتـه هـای گـروت وان دان برینـگ ( ( 1998 مشـابه هسـتند. جـایی کـه آنهـا دریافتند که کارگرانی که به طور نسبی حقوق بیشتری مـی گیرنـد یعنـی کسـانی کـه دسـتمزدی بـیش از دستمزد مورد انتظار دریافت کرده اند، در کارشان بیشتر راضی هستند. اگر ما این یافته ها را با هـم ترکیـب



( Lee , 1997 ,p : 4 )

|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 48 |

کنیم این نکته آشکاری می گردد که از یک طرف پرداخت نسبتا" پـایین یـک منبـع اسـترس زا اسـت 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 کارکنـان در برابـر تغییـرات بـوده اسـت. در ایجـاد تغییر چون بحث پیش آمدن وضعیت و شرایط جدید و ایجاد استفاده از تکنولوژی جدید و یا روشهای تولیـد

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 مـرتبط اسـت – تـرس از هـر چیز ساده و بدیع. ما این نکته را هر روزه در سازمانها می بینیم که همچنانکه افراد بیشتر اسـترس زده مـی شوند، تازگی و ماشه های متفاوت ترس برانگیز هستند. هر ساله برای ایجاد تغییرات سـازمانی میلیونهـا دلار به هدر می رود، چرا که این تغیرات منجر به خرابکاری یا کارشکنی، همچنین منجر به تأخیر اجـرای برنامـه ها از طریق این مقاومت درونی و ذاتی نسبت به تغییرات و امور و چیزهای بدیع و تازه بوسیله اسـترس مـی

شوند .

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 پیامـدهای زیـان بخـش اسـترس 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 اسـترس کمتری دارند. آنها زمانی که استرس زده هستند از هر مشکلی شاکی هستند. روبر روزن1 درباره ارتباط بـین جوسازمانی، استرس شغلی و شکایات کارکنان در شـرکت healthy نکـات جـالبی را بیـان مـی کنـد. روزن

1 Rober Rosen

فصل دوم : ادبیات پژوهش 49



داستان یک مدیر شیرینی پزی safe way ، که متوسط شکایات کارکنان در طـی یکسـال در بخـش او بـین

75 تا 80 مورد بودند را تعریف می کند. از طریق ارایه یک سبک مدیریتی امینانه و ایجـاد محیطـی بسـیار متفاوت از ماقبل در محل کار، او دید که شکایت کارکنان تنها به یک مورد در یک دوره پـنج سـاله کـاهش یافتند. تأثیر یک شکایت برای کارگر و کارفرما بیش از آن چیزی است که تصور می شود. به طـور متوسـط، هر شکایت در حوزه کاری به طور تقریبی به 80 ساعت تولید پـایین ناشـی از درخواسـت شـکایت کـارگر و همکاران به علت مشکلات روحی، منجر می شود .( Lee , 1997 , p: 2)

علاوه براین زمانی که افراد تحت استرس هستند، آنها فکر و ذهن خود را به مسایلی که آنها را به دردسـر و نگرانی انداخته اند معطوف می کنند. استرس همچنین باعث ایجاد توجه محـدود بـه مسـایل و همچنـین ایجاد یک نوع بینش یا تصور خلاء فکر کردن1 می شود. این تصور کارکنان استرس زده را بیشتر بـرای درک نکردن نشانه های محیطی و اطلاعات مورد نیاز برای گرفتن تصمیمات مؤثر و محتاطانـه مسـتعد مـی کنـد.

استرس همچنین فرآیند تفکر را کند می کند. و این امر ناشی از مصرف مسکن های بـا خاصـیت آنـدروفین است که تحت شرایط استرس زا افراد مصرف می شوند و در بدن افراد اثر این داروهـا پخـش مـی گـردد در نتیجه ایجاد این حالت در فردی می تواند منجر به اشتباهات پرهزینه و بعضی اوقات تهدیدی بـرای زنـدگی خود فرد بشوند ( .( Lee , 1997,p : 3

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

ماتون و ایوان ویچ ( ( 1987 دریافتند که استرس علت نیمی از تمام غیبت های از کار و 14



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

علاوه براین گفته می شود جابجایی 40 درصد از کارکنـان، جابجـایی ناشـی از اسـترس اسـت، براسـاس مطالعه ای که توسط دفتر مطالعات ملی امریکا انجام گرفته است. زمانیکه شرکتها به هزینه های تولیـد کـم، آموزش کارکنان جدید واستخدام توجه کنند درک خواهند کرد که استرس ناشی از جابه جـایی شـغل یـک مشکل بسیار پرهزینه ای است. در مثال قبلی تـلاش مـدیر شـیرینی پـزی safe way ، در ایجـاد یـک جـو

1 Tunnel Vision



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 50 |

دوستانه تر با کارکنان، به کاهش جابه جایی در سطح 100 درصدی در بعضی مشاغل به یک متوسـط جابـه 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 عملکردو تاثیر استرس بر روی عملکرد بر می گردند. در واقعیت، این نکته به خوبی روشن است که استرس می تواند هم عملکرد را تحت تأثیر قرار دهد و هم می تواند باعث کاهش یا افزایش عملکـرد گـردد. همـواره گفتـه شـده کـه سـطح متوسطی از استرس لازمه زندگی است برای عملکرد نیز وضع به این منوال است که عملکـرد بهتـر نیازمنـد کمی وجود استرس است اما هنگامی که از این حد استرس فراتر می رود روی عملکرد اثر منفی می گذارد.

سالیوان و باگت4 ( 1992 ) 1 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 تأثیری 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 نتیجـه گیـری

کردند که کاهش قابل ملاحظه ای به علت تأثیرات اسـترس روی پیامـدهای مهـم از جملـه رضـایت شـغلی وعملکرد وجود دارد. نتایج یک مطالعه فرا تجزیه و تحلیلی3 بوسیله توبر و کـولینز( 2000 ) 4 وجـود رابطـه منفی بین ابهام نقش و تعارض نقش با عملکرد را بیشتر تأیید کرد. احتمال اینکه استرس دارای هـیچ گونـه تأثیری بر روی عملکرد افراد نباشد دارای حمایت تجربی ناچیزی است. بعضی محققان مانند رابـین ویتـز و

1 Sullivan and Bag hat 2 Inverted - U 3meta - analysis 4 Tubre and Collins



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 51 |

استومف( 1987 ) 1 بحث می کنند که یک رابطه مثبتی بین استرس و عملکرد وجـود دارد. ایـن در حـالی است که تاریخچه این موضوع شواهد و مدارک قوی تری از وجود رابطه منفی بین آن دو را ارایه می کند

. ( Tuten , 2004,p : 27 )

علاوه بر موارد بالا براون و پیترسون( 1993 ) 2 در مطالعه اخیرشان بـه همبسـتگی -%36 بـین عملکـرد شغلی و ابهام نقش به عنوان یکی از استرسـورهای شـغلی رسـیدند. همچنـین در مطالعـه ای دیگـر توسـط سینچ3، گلوسبی و رودز4 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 منفـی بـین 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 شبهی 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 اذیـت جنسـیتی را بشناسـیم. پتروسـلی5 و رپـا( 1994 ) 6 و دانشـگاه بوستوانا( 2000 ) 7 در تعریف آزار و اذیت جنسیتی می گویند اشاره به هر گونه اظهار علاقه یا طرز برخـورد جنسیتی ، جسمی یا لفظی مکرر یا جدید اما بدون درخواست و ناخوشـایند در محـل کـار اسـت کـه ایجـاد کننده یک محیط کاری ناخوشایند، زننده، خشونت زا و تهدید کننده است. در دیگر موارد بـه نظـر دانشـگاه بوستوانا ( ( 2000 می تواند به شکلهای اظهار نظرهای از لحاظ جنسیتی تبعیض کننده و تحقیـر کننـده از جمله: نگرشهای از لحاظ جنسیتی وسوسه آمیز، برخوردهای جسمی ناخواسته و لمـس کـردن غیرضـروری،

1 Rabinowitz and Stumpf 2 Brown and Peterson 3 Singh 4 Goolsby and Rhoads 5 Petrocelli 6 Repa

7 Bostsawana University



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 52 |

هدیه یا دعوتهای مشکوک و مضنون، تقاضا یا درخواست های واقعی برای ارتبـاط جنسـی، نمـایش و نشـان دادن عکس های غیر اخلاقی یا وسوسه انگیز در محل کار را شامل می گردد. ایـن مـوارد دریافـت کننـده را سبک می کنند، می رنجانند، ناراحت می کنند. تحقیر می کنند و زننـده و ناخوشـایند در نظـر گرفتـه مـی شوند ( .( Ossrea, 2004,p : 2

آزار و اذیت جنسیتی ممکن است فرد را برای انجام شغل دچار مشکل کنـد، او را اسـترس زده کنـد، بـه 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 زاتر هستند ( .( NIOSH , 1999,p : 2

حداقل 6 میلیون آمریکایی به طور الکترونیکی در سال 1987 تحت نظارت قـرار گرفتـه انـد . ایـن رقـم انتظار می رود که زیادتر نیز بشود. به عنـوان بخشـی از توافـق سـال 1992 از یـک طـرح دعـوی کـارگران ارتباطات آمریکا1، نورترن تله کام2 با ممنوع کـردن نظارتهـای الکترونیکـی و ویـدیویی و کـامپیوتری 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 وسـیله NIOSH نشـان داد کـه استرس به علت نظارت یا پاییدن از نزدیک، استرس از دست دادن شغل، فشـارهای شـغلی رو بـه افـزایش و فرصت تصمیم گیری شغلی پایین به بروز آسیب ها و صدمات حتی هنگامیکه تجهیزات و وسایل مناسب تـر و بهتری مورد استفاده قرار می گیرند کمک می کند. نظارت الکترونیکی اغلب برای تنبیـه کـردن نـه بـرای پاداش دادن بکار رفته است و برای مثال برای در ملاء عام قرار دادن نتایج بـوده کـه مـدیران بیشـتر بـه آن متکی هستند و تأکیدی روی کمیت به جای کیفیت بوجود آورده است. علاوه براین اتحادیـه هـا نشـان داده اند که جایگزینهای مؤثری برای نظارت الکترونیکی وجود دارنـد. بـرای مثـال همگـام بـا اعتصـاب کـارگران 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

فصل دوم : ادبیات پژوهش 53



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 تغیر عمده ای در فرهنـگ سـازمان و در بـین کارفرمایـان بـرای غلبـه کـردن براسترس بوجود آید. پروفسور کری کوپر1 متخصص اسـترس شـغلی در انسـتیو علـم و تکنولـوژی دانشـگاه منچستر می گوید که تغییر عمده ای در فرهنگ سازمان در بین کارفرمایان بـرای غلبـه کـردن بـر اسـترس مرتبط با کار مورد نیاز شده است. او اشاره می کند که امروزه مدارک و شواهدی وجود دارند که بیان کننـده این مطلب هستند که استرس محل کار تأثیر مهمی روی سلامتی افراد دارد. در انگلستان کارگرانی کـه بـه طور فزاینده ای دارای ساعتهای کاری طولانی، گرانباری شغلی سنگین، روسای مستبد و خودکـار و تعـادلی ناهنجار بین کار و خانواده هستند. تمامی اینها به سطح استرس در حال رشدی کمک کرده اند

.( BBC News , 2000,p : 2 )

برای کاهش استرس شاید مدیریت راهی جز تغییر فرهنگ سازمان و خلق نگرشی نو در ارتباط با استرس شغلی و راههای غلبه برآن، کاهش ساعتهای کاری، کاستن از شدت کار و ارایه سبکی همکارانه نداشته باشد.

در کنار این مسایل شاید کار سخت تر و شدیدتر وطولانی تر تأثیر به مراتب بیشـتری در ایجـاد اسـترس داشته باشد.

براساس نظر سنجی های لوئیز هاریس2 ساعتهای کاری در طول هفته نسبت به سـال 1973، 15 درصـد افزایش نشان می دهند. این در حالی است که ساعتهای اوقات فراغت 37 درصد کـاهش نشـان مـی دهنـد.

همچنین تحقیق توسط موسسه کار و خانواده در آمریکا دریافت که 13 درصد آمریکاییها دارای شغل دومـی نیز هستند ( . ( Blosser , 1999,p : 2 امروزه عنوان می شود که کار زیاد و ساعتهای طـولانی کـارکردن بـا 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 تقریبا" یک ماه بیشتر از ژاپنی ها و 3 ماه بیشتر از آلمانیها درسال کار می کننـد. آنهـا همچنین سخت تر کار می کنند ( .( NIOSH , 1999,p : 3 تأثیر استرس و کار زیاد و سـخت و طـولانی بـه

1 Cary Cooper 2 Louis Harris



( Mureuu , 2000,p : 1 )

|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 54 |

اینجا ختم نمی گردد چرا که درکشوری 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

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

.1 استرسورهای نقش

یکی از فرضیات تحقیق بررسی تأثیر ویژگیهای نقش در میزان استرس در واحدهای کم حادثه و پرحادثـه می باشد که به بررسی ویژگیهای نقش و همچنین بررسی تک تک ویژگیهـای نقـش مـی پـردازیم. در ایـن قسمت ما به بررسی و توضیح درباره هرکدام از استرسورهای نقش می پردازیم قبل از هر چیـز بنـا بـه نظـر متخصصان در این زمینه آنها را مشخص می کنیم. پس هر کدام را در یک بخش جداگانه بررسی می کنـیم.

براساس نظر کان و دیگران ( 1964 )، بهر( 1987 ) 1 استرسورهای نقش عبارتند از:

* ابهام نقش
* تعارض نقش
* گرانباری نقش
* عدم بکارگیری مهارتها
* نابسندگی منابع
* عدم مشارکت ( ( Scheib , 2004,p : 2

فرنچ و کاپلان( 1973 ) 2 معتقدند که این استرسورها عبارتند از:

- گرانباری کمی

1 Beehr 2 French & Caplan

.( Life Tour , 2003 ,p: 4 )

فصل دوم : ادبیات پژوهش 55



* گرانباری کیفی
* کم باری نقش
* تعارض نقش
* ابهام نقش ( ( Carlisle , 2003 ,p: 3- 4

ما در این تحقیق به علت اینکه حجم کار زیاد نشـود و هـم استرسـورهای مـرتبط بـا نقـش 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 مـواقعی تعـارض نقش پیش می آید. در تعریف تعارض نقش آورده اند که: تعارض نقش زمانی رخ می دهد کـه تـن دادن بـه مجموعه ای از الزامهای شغلی با پذیرش مجموعه ای دیگر از الزامهای شغلی مغایر و یا به کل ناممکن باشـد

( رندال، 1378، .(76

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

زمانی که بین تقاضاهای شغل و معیارهای شخصی کارکنان تفاوت کامل یـا تنـاقض وجـود دارد تعـارض

نقش اتفاق می افتد

واقعیت این است که تعارض نقش به هر شیوه ای که تعریف شود تنها از وجود تقاضاهای شغلی متعـارض 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 نکتـه 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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 56 |

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 متفـاوت مجموعـه نقـش 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 متفـاوتی هسـتند، بنابر این بایستی دارای راه حلهای متفاوتی نیز باشند. نوع خدماتی که یک سازمان ارایه می کند ممکن است سطح تعارض و ابهام را تحت تأثیر قرار دهـد. براسـاس نظـر روگـرز1 و مولنـار( 1976 ) 2 سـازمانهایی کـه خدمات انسانی عرضه می کنند گرایش دارند که تعداد بیشتری از متخصصین را نسبت بـه سـازمانهایی کـه خدماتی را با عدم اطمینان کمتری درباره تکنیک ها و روشهای برخورد مناسب عرضه مـی کننـد، اسـتخدام کنند . از این گفته می توان نتیجه گیری کرد که شغل های حرفه ای آزادی عمـل یـا اختیـار بیشـتری بـه متصدیان آن مشاغل می دهند به وسیله مجموعه نظامنامه های اخلاقی حمایت می شوند که سطح ابهـام 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 فرست:3 زمانی رخ می دهد که انتظارات، خواسـته ها و فشارهایی که شخص از یک سو با آنها روبروست با انتظارات و خواستها و فشـارهایی کـه از سوی دیگر بر او وارد می شوند ناسازگاری داشته باشند بـرای مثـال شخصـی کـه نماینـده فروش بیمه است رئیسش از او می خواهد به تک تک پرونده های مشتریان رسـیدگی کنـد و از طرف دیگر مشتریان می خواهند که وقت بیشتری را با آنها اختصاص دهد.

1 Rogers 2 Molnar 3 Inter Sender Role Conflict

فصل دوم : ادبیات پژوهش 57



.2 تعارض نقش درون فرست:1 زمانی پیش می آید که از فـرد خواسـته شـود فعالیتهـای گوناگونی را انجام دهد که با یکدیگر جور نیستند یـا بـا هـم ناسـازگارند بـرای مثـال از یـک روانشناس خواسته می شود که کارگاههای آموزشی مشاوره گروهی را افزایش دهـد از طـرف دیگر از او خواسته می شود که تعداد نشست های فردی را در طول هفته افـزایش دهنـد کـه این روانشناس احتمال دارد نتواند این دو درخواست را انجام دهد.

.3 تعارض نقش – فرد:2 نتیجه آن است که نقشهایی که در کار به فرد محول می شـوند بـا باورها و ارزشهای شخصی او تضاد دارند مانند پزشکی که از او خواسـته مـی شـود دسـت بـه روش درمانی بزند که آن را مغایر اصول اخلاقی می دانـد یـا حسـابداری کـه از او حسـابهای خلاف غیر واقعی می خواهند ارایه دهد.

.4 تعارض میان نقش: 3 زمانی رخ می دهد که فرد شاغل با دو دسته خواسـتها و انتظـارات ناسازگار روبه رو است در یک طرف انتظارات محل کـار و از سـوی دیگـر انتظـارات خـارج از محیط کار. مانند اینکه از فردی خواسته می شود تا دیر وقت کار کند در حالی کـه آن شـب، شب سالگرد ازدواجش است ( رندال، 1378، .( 74-76

همانطوریکه در این چهار مورد دیده می شود همواره یا بین تقاضاهای شغلی یا بین انتظاراتی کـه از فـرد می رود یا بین الزامات شغلی و باورهای فرد ناسازگاری وجود دارد در ایـن شـرایط فـرد مجبـور بـه تصـمیم گیری است که در اغلب موارد همان چیزی است که خودمان به آن سر دو راهی گیر کردن می گوییم .

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 فرانسـه پـایین اسـت. یعنـی از 9

کشور مورد نظر 7 کشور دارای میزان تعارض نقش بالایی بین کارکنانشان بودند که این خود باعث اسـترس بیشتر در کارکنان می گردد ( .( Hochwarter , 2002,p : 183

1 Intra Sender Role Conflict 2 Person – Role Conflict 3 Inter – Role conflict



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 58 |

همچنین در تحقیقات دیگر رابطه بین تعارض نقش با رضایت شغلی و عملکرد بررسی شـده کـه نشـان 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 نقـش و رابطه آنها با سایر متغیرها همواره روابط خطی این متغیرها مدنظر بوده است که خـود مـی توانـد از نقـاط ضعف این پژوهشها باشد. نیاز است تا با بررسیهای بهتر و جامع تر نه تنها علت تعارض نقش بلکـه تـأثیر 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 دیگـران ( ( 1970 از آن دسـته هسـتند ( . ( Simsons , 2003,p : 2 همچنـین براون و پیترسون ( 1993 )در تحقیقاتشان به همبستگی -%7 ، -%33 ، -%34 و 28 درصد به ترتیـب بـین 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 گیرنـد و دیگـر عوامـل از سـازمان . مـی تـوان گفـت ترکیـب انتظـارات و تقاضاهایی که کارمندی از خودش دارد و انتظارات و تقاضاها یی که دیگر اعضای سازمان از این فـرد دارنـد منجر به مساله ای گردد که اصطلاحاٌ 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 دسـته دیگـری از تقاضـاهای شـغلی مشکل ، غیرممکن یا ناخوشایند باشد تعارض نقش پیش می آید .

اما خود تعارض نقش می تواند چند نوع باشد . برخی از تعارض های نقـش ممکـن اسـت عینـی در نظـر گرفته شوند و برخی دیگر ذهنی باشند . به این معنی ، منظور این است که تعـارض نقـش عینـی بـه علـت اینکه دو فرد یا بیشتر تقاضاهای متناقض و متعارض برای کارکنان می فرستند به وجود می آید . شخص می

فصل دوم : ادبیات پژوهش 59



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 دارنـد و ناشی از تعارض بین الزامات نقش و ارزشها ، اهداف و آرزوهای شخصی افراد می باشند

. ( milbourn , 2002 , p :1 ) 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 باشـد چنانکـه انجـام یکـی از ایـن دو وضعیت می تواند مانعی برای انجام دیگر وضعیت باشد یا اطاعت از دیگـر وضـعیت را بـا دشـواری و مشـکل مواجه کند تعریف شده است . این نوع وضعیت ممکن است در سازمانهایی که از یک ساختار گـزارش دهـی ماتریسی استفاده می کنند دیده شود ( . ( spurvey , 2003, p : 1

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 مخـاطره آمیـز شـناخته شده اند را بیان می کنیم که عبار ت 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، تناسـب و حفاظـت از تجهیـزات و تسهیلات
* فقدان تنوع یا کار بی معنی



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 60 |

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

. ( fairhead , 2005 ,p: 4 )

اما هر کدام از این ویژگیها چطور بر روی حوادث تاثیر می گذارند . ما بـا سـایر ویژگیهـا در ایـن قسـمت کاری نداریم و تنها به توضیح تعارض نقش و رابطه آن با حوادث و نیز تاثیر تعـارض نقـش در حـوادث مـی پردازیم . تصور کنید که در گروه مهندسی و تعمیرات هواپیمایی شرکتی مشغول به کار هسـتید کـه روزانـه چندین ساعت با چندین گروه از متخصصین و کارشناسان فنی و مکانیکی این شرکت کار مـی کنیـد . شـما در انجام وظیفه ممکن است با چندین دسته از متخصصین تعمیرات هواپیما کار کنید که هـر دسـته از ایـن مهندسین تعمیرات دارای گروه و رییس جداگانه ای مـی باشـند . هـر کـدام از ایـن افـراد از سـرگروه خـود دستورات خاصی را دریافت می کنند که ملزم هستند برای انجام کارهایشان آنهـا را انجـام دهنـد . از سـوی دیگر سایر همکاران گروه انتظار دارند که افراد گروهها و دسته های دیگر با آنهـا همکـاری کننـد تـا زودتـر بتوانند مشکلات را حل کنند . همزمان افراد چندین دستور یا تقاضـای متعـارض و متضـاد را دریافـت مـی کنند . انجام بعضی از این تقاضاها با دسته ای دیگر از درخواست ها درتعارض هستند در اینجا تعارض نقش پیش می آید یعنی فرد همزمان از سوی دو نفر یا بیشتر تقاضاهایی را دریافت کرده کـه نمـی توانـد آنهـا را همزمان با هم انجام دهد . در چنین حالتی قبول مسولیت اضافی از سوی فرد باعث به وجود آمدن تعارضـی می شود که فرد به راحتی قادر به حل آن نیست ، از سوی دیگر افـراد از او مـی خواهنـد کـه تقاضاهایشـان برآورده شوند . فرد در چنین وضعیتی ممکن است برای انجام این تقاضاها به راههای میـانبر و سـریعتر کـار کردن روی بیاورد و اینجاست که حادثه در کمین نشسته است . علاوه براین در مسـایل مربـوط بـه تعـارض نقش که بین کارکنان با سرپرستان ، ناظران و سایر همکاران به وجود می آید هر لحظه امکان جـرو بحـث و صحبت بر سر این تقاضاها پیش می آید که خود باعش 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 آنچـه وظیفه اوست کار می کند و یا اینکه ملزم است تقاضاهای متعارض را انجام دهد . این وضعیت به اینجا خـتم 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 برخودار باشد . ترکیب تعارض نقش با عـدم آشـنایی بـا مهـارت حـل مشکل و همچنین عدم حمایت اجتماعی از سوی همکاران یـا سرپرسـتان و نبـود مکانیزمهـای حمـایتی در

فصل دوم : ادبیات پژوهش 61



محل کار و روابط ضعیف با ناظران و سرپرستان می تواند منجر به حادثه ای گردد . زمـانی کـه افـراد دچـار تعارض نقش می شوند برای انجام تقاضاهای افراد زمان کمـی در اختیـار دارنـد و در ایـن زمـان کوتـاه مـی 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 .

1-2 ابهام نقش1

یکی دیگر از استرسورهای نقش ابهام نقش است که تأثیر بسزایی در میزان عملکـرد و کـارآیی سـازمان 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 باشـند، مـلاک یـا 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 نقـش در واقـع نتیجـه هـم کمبود اطلاعات و هم عدم پیش بینی است به این علت کانون توجه فرد قادر نیست انتظارات نقش را پـیش بینی کند ( .( Scheib : 2004 : 2 گاهی هم به نگرش اعضا نسبت به هم اشاره شد برای مثـال ابهـام نقـش 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 شـرایط کاری دارنده نقش ممکن است خودش را به عنوان یک متخصص در نظـر بگیـرد در صـورتی کـه 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 نقـش مـی 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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 62 |

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

و اما کوین1، اسنوک2، ولف، کان، روزنتال( 1964 ) 3 ابهام نقش را به عنوان نقشهای چندگانه یا یگانه که متصدی نقش با آنها روبروست درحالیکه ممکن است به روشنی و وضوح برحسب رفتارهـای مـورد انتظـار (

اولویت های وظایف یا اقدامات کاری ) یا سطح عملکرد ( ملاکی کـه متصـدی نقـش ) بـه وسـیله آن مـورد قضاوت و ارزشیابی قرار می گیرد بیان نشده اند، تعریف کرده اند. بیشتر تعاریف ابهام نقش را از ابهـام شـغل 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 کار4

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

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 تـوان گفـت کـه اگـر چـه شناخت دلایل استرس شغلی هنوز محدود است و اینکه روابط ابهام نقش و تعـارض نقـش بـا متغیرهـایی از جمله رضایت پایین کاملا" تأیید شده اند ولی می توان گفت کـه بسـیاری از ویژگیهـای مـرتبط بـا شـغل 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 نقش5

نگرش های چند بعدی برای بررسی ابهام نقش بـا کـار بـدیان6 و آرمنـاکیز7 شـروع شـدند و بـا کارهـا و مطالعات ساویر( 1992 ) 8 و سین9، وربک10 و رودز( 1996 ) 11 ادامه یافتند. براساس یافته های این افـراد

1 Quinn 2 Snoek 3 Rosentnal 4 Scheduling

5 Multidimensional Aspects of Role Ambiguity 6 Bedeian 7 Armenakis 8 Sawyer 9 Sinqu 10 Verbeke 11 Rhoads



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 63 |

و مبنایی که به وسیله این مطالعات ارایه شده 4 جنبه به طور گسـترده ای پذیرفتـه شـده ابهـام نقـش کـه ممکن است به وسیله متصدی نقش تجربه شده باشند و مبتنی بر دیدگاه متصدیان نقش هستند عبارتند از:

.1 ابهام مسئولیت / انتظارات / اهداف) 1 چـه چیـزی مـورد انتظـار اسـت؟ چـه طـور

بایستی انجام شود؟

.2 ابهام روش انجام کار:2 چگونـه کارهـا را انجـام دهـم، روش هـای دسـتیابی بـه اهـداف

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

ساویر ( ( 1992 حتی فرض می کند که انواع مختلف ابهام نقـش ممکـن اسـت دلایـل مختلفـی داشـته 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 هـایی بـرای حـذف ابهـام نقـش ممکـن نیست به اندازه اجرای اقداماتی برای تعارض نقش سهل تر و ساده تر باشند. اما چرا مطالعـه و بررسـی ابهـام نقش خیلی پیچیده است؟ دلیلش این است که اگر کارکنان ندانند از آنها چه انتظاری می رود، آنهـا ممکـن است به شیوه ای نادرستی یا غلطی کار کنند؟ ( .( Simsons ,2003,p : 2 در واقع دلیل دیگـری شـاید ایـن 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 ریـزو و دیگران ( ( 1970 ابهام نقش با رضایت شغلی، دخالت شغلی، عملکرد، گرایش به ترک شغل و فشار به طـور منفی ارتباط دارد ( .( Simsons ,2003,p : 2

1 Goal, Expectation / Responsibility 2 Process Ambiguity 3 Priority Ambiguity 4 Behavior Ambiguity



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 64 |

سین ( ( 1988 فرض را بر این می گذارد که ابهام نقش با رضایت شغلی، عملکرد شغلی، تنش، میـل بـه جابجایی، تعهد سازمانی ممکن است شکل منحنی مانندی به خودش بگیرد ( همان منبـع: .(3 منظـور ایـن است که ابهام نقش برای هر کدام از این متغیر ها تا اندازه ای می تواند مثبـت باشـد ولـی بیشـتر از آن اثـر منفی دارد.

همچنین در مطالعات تجربی بسیاری رابطه ای خطی بین ابهام وعملکرد شغلی، رضایت، تعهد، گرایش به ترک کار بدست آمده برای مثال براون و پیترسـون ( ( 1993 بـه همبسـتگی -%24 ، -%36 ، -%28 و 36

درصد بین این متغیرها با ابهام نقش به ترتیب دست یافتند. ( .( Jaqdip , 1998,p : 3 در مطالعه ای بـین 9

کشور صنعتی و نیمه صنعتی انجام شد این نتیجه بدست آمد کـه میـزان ابهـام نقـش در 7 کشـور صـنعتی آمریکا، هنگ کنگ، ژاپن، برزیل، فیجی و اسرائیل و چین بالا، درآلمان متوسط و در کشور فرانسه پایین بود

.( Hochwarter , 2002,p : 183 )

همچنین درمطالعه ای که توسط هفستد( 1980 ) 1 صورت گرفته مشخص شد که ابهـام نقـش بـا چنـد متغیر فرهنگی که خودش پیشنهاد کرده و سنجیده ارتباط دارد. به ویژه اجتناب از پدیده عدم اطمینـان بـه ابهام نقش و تا اندازه کمتری به فرد گرایی و فاصله قدرت2 مرتبط می باشد. منظور از اجتناب از پدیده عـدم اطمینان3 درجه یا میزانی اسـت کـه افـراد در یـک کشـور، وضـعیت هـای سـاختمند را بـه وضـعیت هـای غیرساختمند ترجیح می دهند. همچنین منظور از فاصله قدرت درجه یـا میزانـی از نـابرابری در بـین افـراد 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 منجـر مـی شود. اما بایستی درنظر 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 شـیوه کـارکردن یـا عمل احتمالا" به افزایش فشار شغلی، گرایش به جابه جایی و انتقال به ویـژه اگـر محـیط کـاری بـا زخـورد وتنوع وظیفه پاینی داشته باشد، منجر خواهد شد .

1 Hofstede 2 Power Distance 3 Uncertainty Avoidance

فصل دوم : ادبیات پژوهش 65



ابهام نقش، استرس و حوادث

ابهام نقش فقدان وضوح درباره شغل افراد ، اهداف و منظورهای شغلی و حوزه مسیولیت هـای افـراد مـی باشد . کان دریافت مردانی که ابهام نقش مداوم تجربه کرده اند عدم رضایت بیشـتر ، تـنش شـغلی زیـاد 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 بـین ایـن پدیـده بـا خلق و خو ، خود احترامی پایین ، رضایت از زندگی رو به کاهش ، عـدم رضـایت شـغلی ، سـظح پـایینی 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 اسـت 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 رسـد حادثـه و حادثـه پـذیری افراد و کارکنان باشد ( همان منبع : ص. (6

ابهام نقش ممکن است به نابربری دانش و مهارتهای ذهنی افراد بستگی داشته باشد . شغلهایی با وظـایف چندگانه و متعدد یا مسولیت بدونه 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 نقـش یکـی از استرسورهای شغلی است که توسط بیشتر محققان از جمله کان ، بهر، فرنچ، ریزو و هاوس که در این زمینـه مطالعاتی انجام داده اند به عنوان یکی از استرسورهای نقش پذیرفته شده است . در تجزیـه و تحلیـل از 54

مورد از اقامه های دعوی ناشی از صدمه روانی فشار شغلی که به تازگی صورت گرفته ، دلایل زیر بـه عنـوان دلایلی که کارکنان به دلیل آنها مدعی جبران خسارت ناشی از صدمات روانی و جسـمی مـی شـوند مطـرح 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 جر و بحث با همکاران فشارهای رو به افزایش کاری یا شغلی به علت تقاضاهای شغلی زیاد



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 66 |

ابهام نقش در مورد تغیرات کاری ( شغلی )

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

گفته می شود که ابهام نقش ناشی از عدم وضوح مسولیت ها ، وظایف و نقش های کاری افراد می باشـد .

هر فردی به عنوان یک کارمند یا کارگر در یک مجموعه کاری یا شرکت دارای مسولیت ها و وظـایفی اسـت که کار او را تشکیل می دهند . معمولاٌ در شرح وظایف هر کدام از مشاغل وظایفی را که فرد بایسـتی انجـام دهد ذکر شده اند . اما بسیاری اوقات دیده می شود که وظایف و مسئولیت هـای افـراد بـه روشـنی تعریـف نشده اند و یا حوزه کاری افراد به خوبی مشخص نشده اند . در واقع بسیاری از مواقع عـدم مشـخص کـردن حوزه کاری یا مسئولیت های افراد باعث می شود که فرد مسئولیتی را کـه بایسـتی انجـام دهـد بـه عنـوان وظیفه خود تلقی نکند و در چنین وضعیتی فرد دیگری که این وظیفه در حوزه مسـئولیت هـای کـاری وی نمی باشد آن کار را انجام دهد . فرد در این حالت ممکن است مهارت و توانایی لازم برای انجـام ایـن کـار 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 اطلاعـات لازم بـرای انجـام وظـایف وجـود 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 درابهام نقش دچار ابهام مسئولیت باشد در جنین وضعیتی فرد نمـی دانـد از او انتظـاری 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 وضـوح در نقـش هـا یـا عدم آموزش و نداشتن اطلاعات لازم برای انجام آن وظیفه خاص باشد . علاوه بر ابهام مسـئولیت زمـانی کـه 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 جدیٌدا در واحد تعمیرات شرکتی استخدام شده است ، چنین فردی ممکن است در حین انجام کار وظایفش را به خوبی نشناسد و یا به علت اینکه تجربه انجام کار عملی را نـدارد و یـا به علت کمبود اطلاعات و دانش مورد نیاز نتواند از عهده کار به خوبی برآید . این فرد دست به انجـام کـاری می زند که آموزش لازم برای انجام این کار را ندیده و در نتیجه دچار حادثه می شـود . امـا در زمینـه ابهـام

فصل دوم : ادبیات پژوهش 67



نقش و حادثه به نظر می رسد اگر ابهام نقش منجر به حادثه گردد ناشی از عـدم داشـتن اطلاعـات کـافی و لازم و یا نداشتن زمان و وقت کافی برای انجام وظیفه خاصی باشد و در چنین وضعیتی فـرد بـدون داشـتن اطلاعات و دانش لازم دست به انجام کار می زند که منجر به حادثه می شود .

- 1- 3 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 نظـر کیفـی اشـاره دارنـد، کـه مـی توانـد بـه گرانباری کیفی و کمی نقش تقسیم شود .

از تعاریف گرانباری نقش می توان به موارد زیر اشاره کرد که هر کدام از دیـدگاهی متفـاوت بـه آن نگـاه کرده اند.

گرانباری نقش نوعی از تعارض نقش میان فرست2 است کـه بـه علـت کمیـت و تنـوع گسـترده نقشـهای 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، معشـوقه، همسـر، مشـاور، شغلهای چندگانه، قراردادها و داشتن طرح های زیاد Jarris , 1999, p : 2) ).این دو تعریـف بـه کمیـت کـار 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 مـی گردد.

در تعریف دیگری آمده که اگر کار زیادی برای انجام دادن در یک زمـان واحـد ( از لحـاظ کمـی ) وجـود داشته باشد و یا کاری که انجام دادن آن برای کارگر ( از لحاظ کیفی ) مشکل یا دشوار است گرانبـاری کـار یا نقش اتفاق می افتد ( .( Lifetour , 2003,p : 3

1 Role Overload 2 Inter – Sender Role conflict



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 68 |

اما گرانباری نقش چگونه منجر به استرس می گردد؟ جواب بسیار ساده است. اگر فرد نتواند از پس انجـام کاری که بخش معینی از شغل خاصی است برآید، دچار استرس می گردد. فرد ممکن است دارای مهـارت و توانای لازم یا کافی برای از عهده برآمدن کار نباشد و یا از نظر کمی کار به حدی زیاد باشد کـه نتـوان آن را در زمان مورد نظر انجام داد در نتیجه فرد دستخوش استرس می گردد واین کاملا" طبیعی است.

اما همانطور که در بالا گفته شد گرانباری نقش شامل گرانباری کیفی نقش و گرانبـاری کمـی نقـش مـی باشد.

گرانباری کمی نقش زمانی پیش می آید که فرد برای انجام کارهایی که در شغل محول می گنجـد دقـت کافی ندارد. و در گرانباری کیفی نقش، کار بسیار زیاد، به این معنی نیست که وقت انجام دادنـش محـدود و نابسند است بلکه اشاره دارد به اینکه فرد توانایی، دانش، تخصص با مهارت لازم برای انجام شـغل خاصـی را ندارد ( .( Carlisle ,: 2003,p : 3 بنابراین اصلا" گرانباری کیفی نقش پیامد آن است که فردی که سـابق بـر این در کار خود موفق بوده اکنون به علت اینکه به شغل تازه ای منصوب شده که مهارت، توانایی و تخصـص 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 مـی گیـرد ممکـن اسـت 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، عملکـرد، تعهـد، جابجـایی مـورد بررسـی قـرار گرفته اند. برای مثال در مطالعه ای که توسط سـین، گوسـبی و رودز ( ( 1994 صـورت گرفـت همبسـتگی

-%14 ، -%39 ، -%25 ، و %9 بین گرانباری شغل و رضایت شغلی، تعهد سازمانی، قصد جابجایی و انتقـال 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 صـنعتی بـه دنیـای فراصنعتی، استفاده و کاربرد بیش از حد کامپیوتر و سیستم های کامپیوتری و تکنولوژی اطلاعـات در انجـام کارها کارکنان بیشتر دچار گرانباری نقش خواهند شد. تنها راهی کـه وجـود دارد ایـن اسـت کـه کارکنـان حداقل در حوزه تکنولوژی و کسب مهارتهای تازه اقدام کنند تا حداقل بخشی از بار اضـافی ای کـه بـردوش دارند کاسته شود و بدین ترتیب از میزان استرس خود هم بکاهند.

فصل دوم : ادبیات پژوهش 69



همچنین در هفتمین گزارش سالانه در روز کـارگر کـه توسـط شـرکت مـارلین صـورت گرفتـه نیمـی از کارگران آمریکایی گفته بودند که آنها دارای بارکاری بیشتری در سال جاری نسـبت بـه بـار کـاری سـالهای پیش بوده اند و 38 درصد گفته بودند که آنها امسال فشارهای شغلی بیشـتری احسـاس کـرده انـد کـه بـه راحتی می توان گفت قسمتی از این فشارها ناشی از بار کاری روبه افزایش بوده است

. ( Interactive , 2001,p : 2 )

برای کاهش میـزان گرانبـاری نقـش و متعاقـب آن کـاهش اسـترس لازم اسـت کـه شـرکتها دوره هـای کارآموزی کوتاه مدت و بلند مدت خود را برای اینکه کارکنانشان مهارتهای جدید و مـورد نیـاز بـرای انجـام 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 گرفـت حجـم کـار و گرانبـاری شغل از نظر آنها مورد بررسی قرار گرفت. آنها 9 دسته از انواع حجم کار را مشخص کرده اند کـه بـه ترتیـب عبارتند از:

.1 حجم که نشان دهندۀ 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 زیـاد یـا کـم 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 مثلا" گوش بـه 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 کننـد که گرانباری کار یک چیز جمعی است و زمانی که فردی کار مـی کننـد احسـاس مـی کنـد کمتر قابل کنترل است.



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 70 |

.8 حجم کار ناشی شدن از شغلهای غیر کاری. که احساس نمی کنند انرژی کـافی بـرای انجـام 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 مثلا" صـحبت بـا همکاران از طریق تلفن

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

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

در حقیقت علاوه بر حجم کار کیفی و کمی پرستاران در اینجا به انواع مختلف و دیگری از گرانباری هـای شغلی اشاره کرده اند که می توانند برای تحقیقات بعـدی مفیـد باشـند و میـزان تـأثیر آنهـا را در اسـترس

سنجید.

گرانباری نقش ، استرس و حادثه

همه ما گرانباری نقش را برای یک بار ، چندین بار یا اغلب مواقع تجربه کرده ایم . گرانباری ممکن اسـت دو نوع مختلف باشد : یعنی کمی و کیفی . زمانی که کارکنان مشاهده می کنند که آنهـا کـار زیـادی بـرای انجام دادن دارند یا کارهای مختلفی را باید انجام دهند یا زمان کـافی بـرای انجـام وظـایف محولـه ندارنـد وضعیت گرانباری کمی وجود دارد . گرانباری کیفی ، از طرف دیگر ، زمانی که کارکنان احسـاس مـی کننـد که آنها توانایی لازم و کافی برای انجام شغلهایشان را ندارند یا اینکه استانداردهای عملکرد شغل خیلی بـالا هستند ، بدونه توجه به اینکه چه زمانی ذر اختیار دارند ، اتفاق می افتد . مهندسـی را در نظـر بگیریـد کـه برای طراحی یک سیستم آلاینده برای یک دستگاه مولد برق هسته ای 3 ماه ، با توجه به دیگر پروژه هـایی که این فرد قبلاٌ مسئولیت آنها را به عهده داشته است ، وقت دارد . این مهندس درواقع دچار گرانباری نقش

1 Work Overload

فصل دوم : ادبیات پژوهش 71



کمی است . به علاوه به راحتی می توان فهمید که گرانباری نقـش مـی توانـد اثـرات منفـی روی سـلامتی بگذارد . در مطالعه ای مارگوییز و دیگران ( (1974 دریافتند که گرانباری نقش با اعتماد بـه نفـس ، انگیـزه شغلی و غیبت کاری رابطه دارد . گرانباری نقش ممکن است در کاهش کیفیت تصمیم گیری ، تیـره کـردن روابط بین فردی و حتی افزایش نرخ و میزان حوادث مسئول باشد ( . ( milbourn , 2002 ,p : 3

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 کـه اشـخاص معین و خاصی ممکن است در ریسک یا خطر بیشتری برای استرس مرتبط با کار از دیگر افراد باشـند .

برای مثال شخصی که دارای گرانباری نقش است ( کان ( 1972 \_1992 ممکـن اسـت درانجـام دادن میزان کار معینی در یک روز عادی و معمولی احساس ناتوانی کند . میزان کار از کیفیت کار جلـوگیری می کند ، این شخص به احتمال بیشتری نسبت به شخصی که دارای گرانباری کاری پـیش بینـی پـذیر برابر ی است از استرس شغلیش رنج می برد ( . ( 2003 ,spurvey ,p : 3

گرانباری نقش نه تنها یکی از استرسورهای شغلی بسیار مهم در محل کـار اسـت بلکـه میـزان بـروز صدمات روانی را در محل کار بالا برده است . به طوریکه در مطالعه ای که در وزارت دادگستری صـورت گرفته مشخص شد که میزان بروز صدمات روانی که به فشارهای شغلی نسـبت داده شـده بودنـد 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 بـه علـت تقاضـاهای شـغلی زیاد مشخص شده است . ( fairhead , 2005 , p : 4 ) در این مطالعـه صـورت گرفتـه شـده همچنـین 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 ویژگیهـای بـه طـور بالقوه خطرناک شناخته شده اند نام برده شده اند ( همان منبع : ص. ( 6

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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 72 |

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 شـده انجـام دهـد مجبور است که آن وظایف رابا سرعت بیشتر و یا از طریق راههای میانبر انجام دهد و همانطوریکه در بخـش علت حوادث از زبان دوک هیروچ بیان کردیم هر دوی این کارها یعنی هم هـم راههـای میـانبر انجـام دادن کارها و هم سریع انجام دادن کارها و بیش از حد خاطر جمع بودن از نگرشـها و طرزتلقیهـایی هسـتند کـه باعث ایجاد صدمه یا حادثه برای افراد می شوند . حجم کار یکی از ویژگیهای گرانباری نقش است در چنـین وضعیتی میزان کاری که از فرد خواسته می شود زیاد است و یا زمان انجـام کـار ناکـافی اسـت . در حیطـه 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 وظـایف در زمان خاصی برای درک نکردن نشانه های محیطی و اطلاعات مـورد نیـاز بـرای گـرفتن تصـمیمات مـوثر و محتاطانه مستعد باشند ، در چنین حالتی افراد استرس زده می شوند و فکر و ذهـن خـود را روی مسـایل و موضوعات دیگری معطوف می کنند و به استفاده از وسایل ایمنی ، احتیاط کردن و توجه به خطـر احتمـالی

کمتر توجه می کنند و مستعد صدمه یا حادثه می شوند.

- 1 - 4 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 اغلـب مـوارد مـا مـی شـنویم کـه کارکنان از اینکه کاری را انجام می دهند روتین و یکنواخت و یا حتی با مهارتهـا و تواناییهـای آنهـا منطبـق

1 Role Underload

فصل دوم : ادبیات پژوهش 73



نیست، شکایت می کنند و گله مند هستند. جـای دارد کـه بحـث عـدم اسـتفاده و بکـارگیری از مهارتهـای 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 بـازار کـار وارد شـده باشـید قطعا" با این پدیده روبرو بوده اید اگر چه دقیقا" متوجه نبودید که چنین پدیده ای هم وجود دارد. منظـورم این است که اغلب فارغ التحصیلان دانشگاهی هنگامی که وارد بازار کار می شوند شغلی به دست می گیرنـد احساس می کنند که این شغل با مهارتها و ظرفیتها ی آنها خیلی فاصله دارد و آنها انتظـار چیـز دیگـری 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 بـاری نقـش روی هـم رفتـه کـاری عـادی، روتـین 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 طـور تمـام و کمال استفاده نمی شود یا به بیان دیگر مهارتها و تواناییهای فرد کمتر از اندازه ممکن به کارگرفته می شوند کم باری نقش می گویند. حتی در حدود سال 1900 فردریک تیلور نیز در بحث خود درباره مدیریت علمـی 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 درشغلهای تولیدی دیده می شود که نیازمند کاری ساده، یکنواخت، روتـین هستند. ( رندال، 1378، .(74 همانطوریکه در بالا اشاره کردم جای دارد کم باری نقش بیشـتر مـورد توجـه محققان قرار بگیرد چرا که اگر کم باری نقش بیشتر از ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقـش در ایجـاد استرس نقش نداشته باشد، قطعا" کمتر نخواهد داشت. استرس و کمباری نقش

کان ( 1972-1992 ) کمباری نقش را به عنـوان وضـعیت اسـتفاده نـاقص مـزمن از دانـش ، هـوش یـا مهارتهای ذهنی افراد تعریف کرده است . در نیروی کار این نکته به معنی این است کـه یـک فـرد بـه علـت اینکه شغلش نمی تواند ظرفیت های جسمی یا ذهنی او را به چالش بکشد بـرای شـغلش مناسـب نیسـت .

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 عطفـی بـه نظـر مـی رسد ، به این صورت که اگر شخصی شغلش بیش از حد چالش برانگیز باشد ممکن اسـت آن شـغل بـرای او



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 74 |

احساس استرس بیشتری بوجود بیاورد و همچنین از طرف دیگر اگر شغلش اصلاٌ چالش برانگیز نباشـد هـم ممکن است احساس استرس بکند ، اینجاست که گفته می شود تعادل استرسورها نقـش کلیـدی و اساسـی ایفاء می کند ( . ( Spurvey , 2003 ,p : 4 در واقع زمانی که افراد در وضـعیت کمبـاری نقـش هسـتند در زمان کوتاهی کارها و وظایفشان را انجام می دهند و بدین صورت زمان زیادی بیکار هستند . در ایـن زمـان زیاد بیکاری آنها به فکر مسایل و مشکلات خانوادگی یا شغلی یا شخصـی مـی پردازنـد و در نتیجـه در یـک 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 اصلاٌ 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 حادثـه ای می رود . گاهی اوقات در کمباری نقش افراد به دلیل اینکه وظایفشان متناسب با مهارتهـا و تواناییهـای آنهـا نیستند و در واقع در سطح پایین تری از مهارتهای آنها هستند این وظایف را دسـت کـم گرفتـه و سرسـری آنهارا انجام می دهند و چنین طرزتلقی و نگرشی می تواند نقطه آغازینی برای صدمه دیدن فرد و یا حادثـه ای باشد.

-2 حقوق و دستمزد

یکی دیگر از فرضیه های تحقیق حاضر این است که مشخص شود آیا میزان درآمد به عنـوان یـک عامـل 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 شـمار رفتـه و مـی آیـد.

ولی آیا افراد حاضر هستند که در شغلهای با استرس بالا برای دریافت حقوق بالا کار کنند؟ جواب این سوال مثبت است.



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 75 |

در تحقیقی جالب تحت عنوان بهای استرس1 ویم گـروت و هنریـت مانسـن وان دان برینـگ بـا نگرشـی اقتصادی موضوع استرس را مورد بررسی قرار داده اند. آنها در این تحقیـق جالـب 3 سـوال اصـلی را مطـرح کرده اند که یکی از آنها می گوید آیا کارگران برای شغل دارای استرس جبران خسارت دریافـت کـرده انـد؟ آنها در پی جواب دادن به این سوال میزان حقوق مورد انتظار کارکنان و همچنین میزان استرس در شـغل 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 انتظـار بـین شـغلهای بدون استرس و شغل های 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 طـور نسـبی حقـوق بیشتری نسبت به حقوقهای در یک شغل بدون استرس بدست آورند، این نکته احتمـالا" در مـورد کارکنـان مردی که چنین شغلهایی را انتخاب کرده اند صادق است. نتایج در مطالعه کوپر و بوگ نشان داد ( ( 1995

که حقوق نسبتا" پایین یک منبع استرس مرتبط با شغل است. این یافته ها با یافته های گـروت و مانسـون وان دان برینگ ( ( 1998 مشابه هستند، جایی که آنها دریافتند که کـارگرانی کـه بـه طـور نسـبی حقـوق بیشتری دریافت می کنند یعنی کسانی که دستمزدی بیش از دستمزد مورد انتظـار دریافـت کـرده انـد، در کارشان بیشتر راضی هستند. اگر این یافته ها را با یافته های گروت و وان دان برینگ ترکیب کنیم این نکته آشکار می گردد که از یک طرف پرداخت نسبتا" پایین یک منبع استرس است و از طرف دیگر ممکن اسـت 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 بیشـتری یـک شـغل دارای استرس را می پذیرند ( همان منبع : ص.(83

.3 ویژگیهای شغل:

1 The Price of Stress



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 76 |

از دیگر فرضیه های تحقیق بررسی تأثیر ویژگیهـای شـغل در میـزان اسـترس اسـت کـه بـه دو مـورد از ویژگیهای شغل اشاره خواهیم کرد. قبل از هر چیزی به بررسی آهنگ کار می پردازیم.

-3-1 آهنگ کار1

آهنگ کار یکی از ویژگیهای شغل می باشد که در زمینه تأثیر آن برروی اسـترس شـغلی کارکنـان مـورد 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 کارکند.

منظور از آهنگ کار، آهنگی است که فرد با آن کار می کند. آهنگ کار به این بستگی داردکه چه کسی یا چه چیزی آهنگ کار را کنترل می کند و به ویژه بستگی دارد به میزان کنترلی کـه لازم اسـت مشـاغل بـر فرایند کار داشته باشد. اگر شاغل برفرآیند انجام کار، سرعت و آهسته بودن آن دخالت داشته باشد و آهنـگ کار را خودش تنظیم کند انتظار می رود که استرس کمتری داشته باشد ولی اگر شاغل بـر فرآینـد کنترلـی نداشته باشد و مجبور به کارکردن با آهنگی باشد که دستگاه ماشین یا خط تولیدی آن را تنظـیم مـی کنـد 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 بـه وسـیله عامـل یـا 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 فـرد یا شخص دیگری در محیط کار فرآیند کار را کنترل می کند. که به دو روش است.

خود تنظیمی2 که فرد شاغل خودش آهنگ کار را کنترل می کند و شکل دوم کـه در محـیط کـار افـراد دیگری در جریان کنترل کار دخالت دارند مانند آهنگ کار گروهی که تمام افرادی که در گروه کـار شـرکت دارند برآهنگ کار اثر می گذارند. اما چرا آهنگ کار منجر به استرس می گردد؟ 3 عامل در این امـر دخیـل

Work Pace Self -Pacing

1

2

.( Landsbergis , 1993,p : 4 )

فصل دوم : ادبیات پژوهش 77



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

موسسه NIOSH در لیستی از عواملی که منجر به استرس می گردند به آهنگ کـار اشـاره کـرده و البتـه ذکر کرده که آهنگ کاری که خیلی سریع وضع شده باشد از شرایطی است که منجر بـه اسـترس در محـل کار می گردد ( .( Rank File , 2002,p : 3 علاوه براین مشخص شده که عدم کنترل بـرروی انجـام شـغل و

حتی کنترل پایین نیز منبع فشار برای کارگران است

در تحقیقی که 400 مورد از حوادث شغلی مورد بررسی قرار گرفته بودند به این نتیجه رسیده بودنـد کـه

50 درصد از حوادث زمانی که کارکنان در یک وضعیت روانی و عاطفی نامطلوبی بودند اتفاق افتـاده بودنـد ، در این مطالعه نتیجه گیری شده بود که این امر ممکن است ناشی از عوامل متنوعی همچون کار شیفتی یـا قطعه کاری با آهنگ ماشین باشد ( . (Spurvey , 2003, p:6

کارگران و کارکنان در کارهای عملیاتی ممکن است با آهنگ ماشین آلات کار کننـد در چنـین وضـعیتی 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 بـه راحتـی ملموس و قابل مشاهده است . در خط مونتاژ کارگران بایستی با آهنگی که دسـتگاهها آن آهنـگ را تنظـیم می کنند کار کنند و معمولاٌ در چنین مکانهایی درصد حوادث در سطح بالایی قرار دارند .

- 3- 2 تکرار کار1

تکرار کار به معنی یکنواختی، تکراری بودن وظیفه و خستگی ناشی از شغل بدون چالش است. گفته مـی شود که ارایه تعریف عملیاتی از تکرار کار کاری دشوار است. با ظهور انقلاب صنعتی و ماشینی کردن محـیط کار ما شاهد پدیده ای به نام یکنواختی در کار گشتیم. انقلاب صنعتی کـار را بـه قسـمت هـای مجـزای 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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 78 |

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 چقدرشغلی تنوع، اهمیت، بازخورد داشته باشد شـاغل و متصـدی آن شـغل 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 گـردد مفهوم تکرار کار را می رساند. اصطلاحی دیگر که در این زمینه بکار می رود یکنـواختی اسـت کـه توصـیف کننده ماهیت و تأثیر تحریکی است که کار ایجاد می کند و سرانجام سـومین عامـل وابسـته بـه تکـرار کـار خستگی است ( رندال، 1378، .(79

موضوع تکرار کار سالهاست که توجه محققان را به خود جلب کرده است، ماشینی کردن محیط های کـار که در واقع بخشی از انقلاب صنعتی بود و متعاقب آن تغییر در روشهای انجام کار دگرگونیهـایی در شـرایط کار به وجود آورد که از جمله این مسایل یکنواختی کار، خستگی، بی انگیزگی، عدم رضـایت و سـایر دلایـل بودند . در اینجا بود که کارشنا سان به فکر ایجاد تغییر و تحولاتی در محتوی شغل شدند و با دست زدن بـه طراحی دوباره مشاغل بیش از هر چیز به این نکته توجه کردند که چطـور مـی شـود بـا طراحـی مشـاغل از میزان یکنواختی و ملالت و خستگی که از ویژگـی شـغلهای دنیـای صـنعتی بـود کاسـت. کـه متعاقـب آن روشهای زیادی برای اینکه کار برای متصدی جالب باشد و همچنین منبعی بـرای یـادگیری و انگیـزه باشـد 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 ؟ قطعا" انتظار می رود زمانی کـه کارکنـان در دوره های آموزشی کوتاه مدت یا بلند مـدت، کارگاههـای آموزشـی، دوره هـای ایمنـی و مـدیریت اسـترس شرکت می کنند بتوانند راههای بهتر انجام دادن کار و همچنین راههای غلبـه بـر اسـترس را فراگیرنـد. امـا فلسفه این دوره های آموزشی چه می تواند باشد. ما در این دوره ها و کلاسهای آموزشی دید روشـن و درک درستی از شغل در فرد متصدی شغل بوجود بیاوریم که منجر به وضـوح شـغل مـی گـردد و از ابهـام نقـش

فصل دوم : ادبیات پژوهش 79



جلوگیری می کند. ما در این کلاسهای آموزشی می توانیم دانش، مهـارت، تخصـص و توانـایی انجـام کـار و همچنین مهارتهای جدید را به کارکنان آموزش دهیم تا در انجام و ایفای شغل با مشـکلی مواجـه نگردنـد و در این حالت هم آموزش موجب کاهش گرانباری کیفی شغل می گردد و بسیای موارد دیگر.

اما آیا آموزش و یا داشتن تحصیلات می تواند به کاهش استرس کمک کند و اینکه اصولا" افراد تحصـیل کرده از استرس کمتری نسبت به سایر افراد برخوردارند یا نه؟ در تحقیقی تحت عنوان بهای استرس گـروث 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 اسـتثناء وجـود داشـت تنهـا 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 بـه راههـای غلبـه براسـترس و یـا مدیریت استرس توجه کرده ایم و اگر ما دوره های آموزشی را به مباحث خـاص از جملـه مـدیریت ایمنـی، مدیریت استرس و راههای غلبه برآن متمرکز کنیم قطعا" نتیجه بهتری خواهند داشت. از یافته های بالا می توان استنباط کرد که هر شغل نیازمند آمـوزش خـاص خـود مـی باشـد کـه اولا" بخـش کسـب مهارتهـا و تواناییهای جدید را در برگیرد و ثانیا" در کنار این جنبه از آموزش، راههای درک استرس و غلبه کردن برآن آموزش داده شوند. قطعا" اگر دوره های آموزشی در چنین سمتی جهت داده شوند موفق تر خواهنـد بـود و تأثیر بیشتری خواهند داشت. در تحقیقی تحت عنوان رابطه بین حوادث کاری ، تحصیلات آموزشی و سـطح استرس کارکنان در صنعت نساجی ترکیه انجام گرفته به نتایج جالـب تـوجهی در زمینـه سـطح تحصـیلات کارکنان و میزان حوادث رسیده اند . اغلب سطح تحصیلات کارکنان ترکیه ای تحصیلاتی در مقطع ابتـدایی با 5 سال تحصیل بوده است . نتایج آزمون خی دو نشان داده بود که تحصیلات به طور معناداری بـا حـوادث کاری ارتباط دارند ، چه در کارگران ترکیه ای و چه در کل کارگران دو گروه انگلیسـی و ترکیـه ای . سـطح تحصیلات کارکنانی که حوادث کاری داشته بودند به طور معنا داری پایین تر از سطح تحصـیلات کـارگرانی بود که حوادث شغلی نداشته بودند ( . ( Karaguven , 1999,p : 9 ایـن نتـایج اهمیـت سـطح تحصـیلات و آموزش و دوره های کارآموزی را در کاهش حوادث نشان می دهد . به طـور کلـی سـطح تحصـیلات پـایین



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 80 |

دلیلی برای حوادث شغلی است و به این علت و به منظـور کـاهش نـرخ حـوادث بایسـتی سـطح تحصـیلات کارگران و کارکنان البته همراه با آموزشهای شغلی مناسب و مرتبط بالا بـرود . از راه آمـوزش بـه فـرد فـرد 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 فراصـنعتی شـرکتها و مـدیران دوایـر کـارگزینی 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 توانـد در این زمینه موفق تر باشد و اصولا" آیا راهی برای این کار وجود دارد ؟ پاسخ مثبت است . ما امروزه بـیش از هر زمان دیگری به کارکنان ماهر و آموزش دیده نیاز داریم ، کارکنانی که بتوانند خود از عهـده مسـایل و مشکلاتشان برآیند و بدونه نیاز به سرپرستی و نظارت و پایش کارها را به بهترین نحو ممکن انجـام دهنـد و در هنگام مواجه با مسایل جدید و تازه این توان را داشته باشند که بهترین راه ممکـن بـرای ایـن مسـایل را بیایند . اما این امرتا زمانی که دارای کارکنانی آموزش دیده نباشیم برآوره نخواهد شد . بـه ناچـار شـرکتها و سازمانهای امروزی بیش از هر زمان دیگری به این نیروی کار نیاز دارند . البته آنچه در این آموزشها مد نظـر ماست توجه به نیازهای هر رشته و شغل می باشد . با توجه به این استراتژی ما می توانیم برای هـر کـدام از مشاغل دوره های آموزشی خاصی را تدارک ببینیم و کارکنان شاغل در آن مشاغل را بـا نیازهـای آن شـغل آشنا کنیم و با دادن آموزشهای مناسب به فرد بتوانیم او را برای انجام دادن بهتر و سالمتر و ایمن تـر کارهـا آماده کنیم .

با دادن آموزش متناسب با هر شغل ما می توانیم انتظار داشـته باشـیم کـه کارکنـان شـاغل در شـغلهای خطرزا و پراسترس آمادگی بیشتری برای مقابله با استرس تحمیل شـده داشـته باشـند و در موقعیـت هـای خطر زا و ناایمن 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 شغلشـان دیده اند دارای استرس و حوادث کمتری هستند یا نه ؟ جواب ایـن سـوال را در فصـل چهـارم ایـن تحقیـق خواهیم داد . اما در اینجا باید متذکر شویم که ما انتظار داریم هنگامی که کارکنان آموزشـهای متناسـب بـا شغل دیده باشند از استرس کمتر و نیز از میزان حوادث کمتری برخودار باشند . در تحقیقات دیگری که در این زمینه صورت گرفته شده محققان به نتایج متفاوتی رسیده اند . آنها در نتایجشـان بیـان کـرده انـد کـه

فصل دوم : ادبیات پژوهش 81



آموزش شغلی با میزان استرس شغلی رابطه آماری معناداری ندارد . به طوریکه میزان آموزشـهای داده شـده نتوانسته سطح استرس شغلی کارکنان را پایین بیاورد . برای مثال در تحقیقی تحـت عنـوان تـاثیر اقـدامات تولید به هنگام بر روی استرس شغلی کارگران ، جنیز انجلیز به این نتیجه رسـیده اسـت کـه بـین اسـترس 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 بعدا" نتیجه گیری می کند که این امر ممکـن اسـت ناشـی از انجـام بـیش از حـد وظایف تکراری غیر نیازمند به مهارت باشد که به آموزش شغلی کمتری نیاز دارند .

. (Jannis Angelis , 2004 , p: 14 ) آموزش و کارآموزش شـغلی مـی تواننـد بـر روی توانـایی بـرآوردن استانداردهای کیفیت و زمان تاثیر بگذارند . به این معنی که با دادن آموزش های مناسب شغلی به کارکنـان آنها بهتر می توانند استانداردهای کیفیت تولید کالاها و محصولات را برآورده کنند و همچنین از نظر زمـانی سریعتر کار می کنند . انجلیز نتیجه می گیرد که علت اینکه آموزش و دوره های کارآموزی نتوانسته انـد بـر روی میزان استرس کارکنان تاثیر بگذارند وظایف تکراری و غیر نیازمند به مهارت بوده که بـه کارکنـان داده شده است اما اینجا سوال دیگری مطرح می شود که اگر کارکنان کارها و وظایف غیر تکـراری و نیازمنـد بـه مهارت خاصی را انجام دهند آیا ما نباید انتظار داشـته باشـیم کـه بـا دادن آموزشـهای شـغلی و دوره هـای کارآموزی می توان کارکنان را برای انجام دادن بهتر کارها آماده کـرد و ایـن دور هـا هـم بـه تبـع بـر روی استرس کارکنان تاثیر بگذارند . در جواب می توان گفت که اگـر کارکنـان وظـایف غیـر تکـراری و نیازمنـد مهارت خاصی را انجام دهند و اگر ما به این کارکنان مهارتهای متناسب شـغلی در ایـن زمینـه بـدهیم ایـن 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 سـخنرانی و همچنین سمینارهای چند روزه و کلاسهای کنترل هیجان برگزار شده انـد و بخـش آمـوزش ایـن شـرکت 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 کشـور و برگـزاری چنـین دوره هایی کارکنان این شرکت را بیش از پیش با این مسایل آشنا کرده است .



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 82 |

در زمینه دوره های پیشگیری از حوادث نیز شرکت به دلیل اینکه در صنعت بسیار حساس و مهمی مشـغول 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 اسـترس مـی باشـد کـه بـه بررسـی آن مـی پردازیم. همواره در مورد رابطه بین استرس و جنسیت عدم توافق بوده است چنانچه در اوایـل چنـین تصـور می شد که بین استرس و جنسیت رابطه ای وجود ندارد و هر دو جنس در معرض اسـترس هسـتند امـا بـه مرور زمان و در ادامه تحقیقات گسترده و وسیع مشخص شد که این برداشت درست نبوده بلکه اینک مـا بـا مشکلی به نام استرس در بین زنان مواجه هستیم.

دکتر لگاتو1 بیان می کند که زنان و مردان به ارزشهای کاملا" متفاوتی در محل کـار همچنـان کـه مهـم هستند اهمیت می دهند. او می گوید که مطالعه آشکار می کند که 3 ارزش در محل کار برای مـردان مهـم ترین هستند که عبارتند از حقوق و مزایا، موفقیت و پیشرفت ومنزلت 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 روابـط، وجـه 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 امـا مـردان بـه اینکـه چـه مقـدار کنترل یا اختیار روی آنچه انجام می دهند داشته باشند اهمیت بیشتری می دهند. تحقیق دیگری نشان می دهد که زنان تقریبا" 40 درصد بیشتر از همکاران مردشان مشکلات مربوط به سلامتی گـزارش مـی کننـد، 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 زنـان بـه روابـط بـا همکاران، ارتباط با دوستان، خانواده، دوستی و مهربانی و احترام بیش از هر چیز دیگری اهمیت مـی دهنـد پس چرا بایستی استرس بیشتری داشته باشند. در اغلب تحقیقات ثابت شده که حمایـت اجتمـاعی نیرویـی مؤثر برای کاهش استرس می باشد ولی گویی این نیروی موثر در کار زنان چندان مـؤثر نیسـت. مـی تـوان

1 Legato

فصل دوم : ادبیات پژوهش 83



اشاره کرد که این موضوع نیاز به بررسی بیشتری دارد که مشخص شود چرا زنان با اینکه ارتباطات بیشـتری دارند، دستخوش استرس بیشتری می گردند در صـورتی کـه مـی بایسـت چنـین نمـی بـود.در 7 تـا از 10

مطالعه، جایی که مقایسه هایی صورت گرفته بود، تأثیرات فشار شغلی بـرای مـردان و زنـان مشـابه بودنـد (

علاوه بر این درصد بالایی از کارگران زن ایالات متحده با فشار شـغلی روبـرو هسـتند ). همچنانکـه مطالعـه 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 اسـترس و زنـان بـرروی تداخل یا اثر حوزه ای از زندگی بر حوزه ای دیگر متمرکز شده بودند. در ضـمن ایـن تحقیقـات ورت مـن و همکاران او کارکردن زنان را از جنبه سر ریزشدگی2 بررسی کرده اند که وضعیتی است کـه در آن حـوزه ای از زندگی بر حوزه های دیگر تأثیر می گذارد. مثلا" وقتی فرد احساس ناراحتی در محل کار می کنـد یـا بـا رئیس درگیر شده است، سرتاسر شب ناراحت است. در این حالت می تـوان کفـت کـه نـاراحتی او بـه خانـه سرازیر شده است اما در صورتی که فردی از دست همسرش یا بچه اش ناراحت باشد یا نگـران بچـه هـایش است و از کارش باز می ماند در اینجا کارخانگی به محل کار سرازیر شده است. گفته مـی شـود چـون زنـان بیشتر درگیر سر ریزشدگی هستند بیشتر از مردان آمادگی استرس و دستخوش آثار منفی سر ریز شدگی 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 وجـود 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 تنظـیم می کنند. همچنین زنان تحت فشار برای از بین بردن اسـترس بیشـتر از مـواد شـیمیایی مـورد نظـر ماننـد

Framing Heart Spillover

1

2



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 84 |

آنهایی که مردان تحت فشار در موقعیت های یکسان ترشح می کنند، ترشح می کنند. عـلاوه بـراین میـزان داروی مصرفی رو به افزایش زنان از مواد شیمیایی استرس از جمله موارد ابتلا به استرس هسـتند. براسـاس نظر دکتر یهودا1 این لزوما" به این معنی نیست که زنان به خوبی از عهده استرس برنمی آیند بلکـه ایـن بـه این علت است که آنها بیشتر از عهده استرس برمی آیند. ظرفیت و توانایی آنان برای تحمل کـردن اسـترس ممکن است حتی بیشتر از مردان باشد. او دریافته که این مسأله به این دلیل است که زنان خیلی بیشـتر بـه امور کارهای کهنه و قدیمی سرو کار دارند. دکتـر یهـودا کـه روانپزشـک ارشـد در بیمارسـتان اداری وتـران نیویورک است، بعضی از تفاوتهای 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 باشـند.

در حالی که مردان به جنگ می روند و در معرض استرس ناشی از جنگ هستند. مردان درمعـرض اقـدامات زیادتری از خشونت برنامه ریزی نشده جسمی هستند. نوع خشونت های بین فردی که زنان درمعـرض آنهـا هستند گرایش دارند که در وضعیت ها و شرایط خانوادگی باشند، متاسفانه از سـوی والـدین، دیگـر اعضـای خانواده و دوستان و همسران که گرایش دارند رفتاری تک نما2 نباشند ( .( Soares , 2004,p : 1

علاوه بر این تحقیات، پژوهشهای دیگری نشان می دهند که مردان از سطح اسـترس بـالاتری نسـبت بـه زنان برخوردار هستند و این به علت درگیری زیاد مردان درکارهای سخت، صنعتی، خط تولیـد و بـدنی مـی 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 گروت3 و وان دان برینگ4 انجام گرفته مشخص شده که مردان گزارش کرده انـد که در شغلهایشان به طور غالب تری بیشتر از زنان دارای استرس هستند ( .( Groot ,1999 ,p: 102

حوادث5

1 Yehuda 2 one - Shot Deals 3 Groot 4 Van Den Brink 5 Accident



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 85 |

معولا" حادثه درکتب به معنی رویـداد، واقعـه و پـیش آمـد آمـده و بیشـتر منظـور وعمـل و پـیش آمـد ناخوشایند و خارج از نظمی است که ممکن است خسارت مالی ویا جـانی در برداشـته یـا نداشـته باشـد. در پزشکی اصطلاح حادثه جای بحث زیادی دارد و بعضی معتقدند که حادثه اتفاقی است پیش بینی نشده کـه بدون دخالت خود شخص و بوسیله یک نیروی خارجی برای انسان رخ می دهد و آزاری کم یا زیاد، جانی یـا مالی و گاه مرگ در بردارد. ( اشرفی، 1351، .(156

حوادث در کارگاهها و محل کار بخشی مهم از دستور جلسه های اجتماعی سازمانهای ایمنـی و بهداشـت 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 هـای اخلاقـی بکـار رفتـه 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 اصـلی ایـن بـود کـه شرکت ها نیاز دارند که هزینه های پنهان حوادث را به منظـور رسـیدن بـه یـک بـرآورد درسـت از حـوادث درمحل کار به حساب بیاورند و هنریچ1 در سال 1959 مفهوم کوههای یخ را برای نشان دادن درصد هزینـه هایی که پنهان هستند به وجود آورد. این یخ کوهها نشان دهنده روابط بین هزینه مستقیم، غیرمسـتقیم یـا بیمه شده یا غیر بیمه شده می باشند. سرانجام نتیجه چنین تحقیقاتی این بود که هزینـه هـای حـوادث در بسیاری از شرکتها کم ارزش درنظر گرفتـه شـوند. در سـطح دیگـر بعضـی محققـان و سـازمانهای ایمنـی و بهداشتی در جستجوی برآوردی کامل تر از هزینه های حوادث برای اقتصاد به عنوان یک سیسـتم را شـروع کردند ( . ( Mottiar , 2004,p : 1 -2 منظور از اینکه گفته شد کـه تحقیقـات اولیـه هزینـه هـای حـوادث را آنطور که باید به طور دقیق و کامل محاسبه نمی کردند و همچنین آنها راکمتر از حد واقعـی محاسـبه مـی کردند این واقعیت است که در اوایل بررسی هزینه حوادث تنها روی هزینه های مستقیم یا هزینه هایی کـه پرداخت می شد، ابزار و وسایلی که صدمه می دید و جنبه های بسیار محدودتری را شامل می شـد. ایـن در حالی است که هزینه های حوادث بسیار بیش تر از اینها هستند به گونه ای کـه حتـی هزینـه اتـلاف وقـت،

1 Heinrich



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 86 |

کاهش تولید، نارضایتی، هزینه های مراقبت و نگهداری از حادثـه دیـدگان بیشـتر از هزینـه هـای مسـتقیم حوادث هستند.

تمرکز صرف بر روی هزینه هایی که شرکت متحمل می شد، باعث شد تا بسیاری از مسـایل و موضـوعات مهم هزینه های حوادث برای افراد و هزینه هایی که حوادث برای اجتماع در برداشـتند مـورد غفلـت قـرارد بگیرند . بایستی اشاره شود که نتیجه چنین تحقیقاتی می تواند تـأثیر مثبتـی روی سیاسـتگذاران، تجـارت، صنعت بیمه و اجتماع عمومی داشته باشند. تحقیقات جدید در واقع ترکیبی از هزینه هـای حـوادث را دربـر می گیرند ( همان منبع: .(2

بعد از اینکه تاریخچه ای از مطالعات در مورد حوادث هر چند کوتاه ارایه شد لازم است بدانیم که اصـولا"

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. توضـیحات اولیـه آنهـا بـرای علـت حوادث بسیار سطحی و کودکانه بودند و نظریه پردازان به تدریج دریافتند که تشریح و توضیح دادن حـوادث محل کار به عنوان رویدادهای علت – معلول ساده این کار کافی نبوده اسـت. آنهـا نظریـه هـای جدیـدی را تدوین کردند تا بهتر کنش و واکنش پیچیده در این شرایط را توضیح دهند ( ( OSHA , 2002,p : 1 حـال به بررسی این نظریه ها می پردازیم.

نظریه های حوادث

می توان گفت که حوادث به عنوان اتفاقات برنامه ریزی نشده ای که منجر بـه صـدمه، آسـیب و گاهگـاه مرگ می شوند مشخص شده اند. جلوگیری از حوادث بدون وجود شناختی درسـت از علـت حـوادث بسـیار دشوار است. تلاشهای زیادی برای تدوین یک تئوری پیش بینی از دلایل حوادث صورت گرفته، اما تـا بحـال هیچ تئوری ای در این زمینه به طور گسترده ای پذیرفته نشده است. حال خلاصـه ای از تئوریهـای حـوادث ارایه می گردد.

فصل دوم : ادبیات پژوهش 87



تئوری دومینو:1 براساس نظر دبلیو. اچ. هنریچ ( ( 1931 کـه تئـوری بـه اصـطلاح دومینـو را تـدوین کرده، 88 درصد از تمامی حوادث به علت رفتارهای خطرناک افراد، 10 درصد به علت اقـدامات خطرنـاک و ناایمن و 2 درصد به علت حوادث قهری یا بلایای آسمانی اتفاق می افتند. او یک تئوری 5 عاملی حادثه کـه هر عامل ممکن است منجر به گام بعدی به یک روش افتادن یا واژگون شـدن تختـه هـای دومینـوی صـف کشیده دریک ردیف منجر می شود، ارایه کرده. توالی عوامل به قرار زیر هستند:

.1 محیط اجتماعی و تباری2

.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 مـی کنـد کـه برداشتن یا حذف یکی از عوامل می تواند در حادثه و نتیجه آن که آسیب اسـت جلـوگیری کنـد. او معتقـد است دومینوی اصلی که باید حذف گردد عامل شماره 3 است. اگر چه هنریچ هیچ گونه شـواهد یـا مـدارک 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 بـین بـردن لبـه تیـز درمحـل کـار ( یـک بـازبینی مهندسی از محل کار) را برای جلوگیری از هر گونه صدمه ای در آینده پیشنهاد کند. نقطه ضعف دیگر ایـن 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:3 این تئوری نتیجه تئوری دومینو است، اما این تئوری مبنـا را بـر ایـن قـرار می دهد که برای یک حادثه تنها ممکن است عوامل کمکی بسیاری وجود داشته باشند، علتها و علـت هـای

1 The Domino Theory 2 Ancestry and Social Environment 3 Multiple Causation Theory



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 88 |

فرعی و اینکه ترکیب معین و مشخصی از این عوامل کمکی موجب حادثه می شـوند. براسـاس ایـن تئـوری عوامل کمکی عبارتند از:

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

.2 محیطی: این دسته شامل وسیله ایمنی ( حفاظ ) نامناسب و دیگر عوامـل خطرنـاک کـاری 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 بلکـه همین ضعف سیستم زیربنایی که منجر به آن حادثه شده است را مورد توجه قرار می دهد

.( OSHA , 2002 ,p: 1 )

تئوری تصادف صرف:1 براساس این تئوری، تصادف صرف، همه افراد یک مجموعه معین از کـارگران دارای احتمال برابری برای درگیر شدن در حادثه را دارند. این تئوری بیشتر تأکید مـی کنـد کـه هیچگونـه الگوی قابل تشخیص خاصی از رویدادها وجود ندارد که منجر به یـک حادثـه شـود. در ایـن تئـوری تمـامی حوادث نظیر آنچیزی که هنریچ به عنوان بلای آسمانی نام برده بود در نظر گرفته شده انـد. و ایـن بـه ایـن معنی است که نباید هیچگونه مداخله ای برای جلوگیری از آنها صورت بگیرد.

تئوری افراد حادثه پذیر:2 تئوری حادثه پذیری اشاره دارد به این نکته کـه درون دسـته معینـی از کارگران، تعدادی از کارگران وجود دارند که بیشتر از کارگران دیگر برای درگیر شدن در حوادث مسـتعد یـا 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 نابسنده ای صورت گرفتـه انـد و اغلـب یافتـه هـا شـان متناقص و غیرقاطع هستند. این تئوری به طور گسترده ای پذیرفته نشده است. احسـاس مـی شـود کـه در واقع اگر این تئوری بوسیله هر گونه مدارک تجربی حمایت بشود. تحت هـر شـرایطی، احتمـالا" بـرای تنهـا نسبت خیلی پایینی از حوادث بدون هر گونه سطح معنا داری آماری توجیه پذیر باشد.

1 The Pure Chance Theory 2 Accident Proneness Theory

فصل دوم : ادبیات پژوهش 89



تئوری جابجایی نیرو:1 کسانی که این تئوری را پذیرفته اند این ادعا را پیش می کشند که کـارگری که متحمل آسیب یا صدمه یا وسایل یا دستگاهی که متحمل خسارت گردیده. از طریـق جابجـایی نیـرو یـا انرژی اتفاق افتاده است و اینکه برای هر تغییری از نیرو منبع، مسیر و دریافـت کننـده ای وجـود دارد. ایـن تئوری بـرای تعیـین علـت آسـیب و ارزشـیابی پیشـامدهای نیـرو و کنتـرل روش شناسـی سـودمند اسـت.

استراتژیهایی که می توانند تدوین شوند یا نقش بازدارنده، یا نقش محدود کننده یا نقش بهبود بـا توجـه بـه 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:2 عقل سلیم – شعور عادی3 ما را به این توضیح راهنمایی مـی کنـد. یـک حادثه با توجه به این نظریه اینچنین فرض شده که نتیجه وقوع یک رویداد غیر منتظره، غیر عـادی، از قبـل به سادگی قابل تشخیص و جداگانه ای است که به بیماری یا صدمه منجر می شود. بعضـی افـراد هنـوز هـم

1 The Energy Transfer Theory 2 Single Event Theory 3 Common Sense



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 90 |

عقیده دارند که این توضیح، توضیحی مناسب و کافی است. مناسب بودن آن به این دلیل است که به آسـانی زمانی که حادثه ای اتفاق می افتد مصدوم را سرزنش1 می کند. برای مثـال اگـر یـک کـارگر دسـتش را بـه 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 تحقیقـی 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 حـوادث کاری دشوارتر از آنچیزی است که این تئوری آن را به سادگی قابل تشخیص می داند. مسلما" اگر حوادث 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 تواننـد باشـند؟ آیا می توان از بروز حوادث جلوگیری کرد یا نه؟ در حقیقت نظرات و اظهار نظرهای بسیاری در مـورد علـت حوادث از سوی سازمانهای حرفه ای، قانونی، دولتی، افراد و ارگانها و همچنین متخصصان ایمنـی و حـوادث 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 تلقـی هـا در افراد می باشند که منجر به بروز حادثه می گردند ، برای مثال دوگ هیروچ5 2 نگرش یا برداشت غلط در کارکنان را علت حوادث می داند او معتقد است اگر شما دارای این نگرشها باشید ممکن است صـدمه ندیـده باشید. ولی در مواردی هم چندان هم خوش شانس نبوده اید این نگرشها عبارتند از:

1 Blame the Victim 2 Doug Hirsch

.( Hirsch, 2002 ,p : 1 )

فصل دوم : ادبیات پژوهش 91



.1 راههای میانبر انجام دادن کارها: راههای میانبر برای انجام دادن کارها کـه سـلامتی شما را به خطر می اندازند نه به عنوان راههای میانبر بلکـه بـه عنـوان فرصـتی افـزوده بـرای صدمه و آسیب رساندن به شما هستند.

.2 بیش از حد خاطر جمع بودن: اعتماد و اطمینان به خـود چیـز خـوبی اسـت و خـاطر جمع بودن هم. اما اصرار بر اینکه اتفاقی برای من نیفتاده و نمی افتـد طـرز تلقـی و نگرشـی است که می تواند منجر به بکارگیری رویه ها، وسایل و ابزار و روشهای نامناسـب انجـام 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. پرسـیدن چنـین سوالاتی نشانه پخمه بودن شما نیست. در واقع پخمه بودن زمانی است که شما ایـن سـوالات را نپرسید.

.4 نادیده گرفتن دستور العمل های ایمنی: شما باید از قوانین ایمنـی شـرکت پیـروی کنید نه اینکه خودتان برای خودتان دستور العمل و قوانین وضع کنید.

.5 حواس پرتی ذهنی درکار: داشتن روزی بد در خانه و نگران بودن دربـاره آن در محـل کار عامل خطرناکی برای حادثه است. این امر باعث غفلت از دسـتورالعمل هـای ایمنـی مـی

گردد

علاوه بر نگرشها و طرز تلقی های افراد که به عنوان یکی از دلایـل حـوادث شـناخته شـده انـد. کارهـای خطرناک، شرایط خطرناک، عملکرد مدیریت ایمنی، وضـعیت روانـی کـارگر، وضـعیت جسـمی کـارگر، نـوع 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 1 OSHA دلایل حوادث چه می توانند باشـند. از نظر مهندسان ایمنی این عوامل عبارتند از:

1 Occupational safety and Health Administration



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| فصل دوم : | ادبیات پژوهش | 92 |
| .1 نقص مکانیکی به علت ابزار و آلات، طراحی تجهیزات، اندازه یا کاربرد نا مناسب 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 نادرسـت از تجهیـزات ایمنـی یـا مشخصـات نادرسـت اسـتفاده از دسـتگاهها ماننـد دستگاههای اطفاء حریق، خطاهای مکانیک، تجهیزات حفاظتی فردی، نرده ها، دستگیره هـا، برچسب های خطر و بازدارها.

.5 طراحی نامناسب از نظر ارگونومیکی

.6 استرس جسمی که به علت کارکردن در یک محیط پرسر و صـدا، در معـرض درجـه حـرارت زیاد، تحت شرایط خستگی کارکردن ایجاد می شود .

.7 نظارتهای عملیاتی ناکافی ( .( Eckhardt , 1998,p : 2

با توجه به لیست ارایه شده می توان گفت که مهندسان ایمنی اغلب به مسایل ارگونومیکی و رابطـه فـرد با ماشین توجه کرده اند و کمتر به رفتارهای پرخطر، عملکرد مدیریت ایمنـی و وضـعیت روانـی و جسـمی کارگر توجه کرده اند . اما لیستی که مدیران ایمنی ارایـه مـی کننـد بیشـتر نگرشـی مـدیریتی اسـت و بـه سازمان، ساختار آن، مدیریت ریسکهای رهبری، برنامه های مدیریتی و سیستم های رفتاری و ارتباطی توجه دارد. مدیران ایمنی به موارد زیر به عنوان علتهای حوادث اشاره کرده اند:

.1 فقدان حمایت از سوی مدیریت

.2 مدیریت پارک ژوراسیک) 1 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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 93 |

.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 هسـتند و یـا 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 کـار را بـه بهتـرین نحـو ممکن انجام دهد، به جای بررسی علت و دلایل حوادث متمرکز شده است. قـانون OSHA از سـوی سـناتور دموکرات تد کندی1 مورد تمجید و تحسین قرار گرفته بود ، به دلیل تشدید و بالا گـرفتن نـرخ حـوادث 60

درصدی، قانون OSHA روی این فرض قرار گرفته که صنعت آمریکا بایستی سر و سامان یابد

( همان منبع : ص .( 2

اما عبدل رئوف2 با نگرشی جامع کارهای خطرناک، شـرایط خطرنـاک، عملکـرد مـدیریت ایمنـی، دلایـل کمکی، نوع حادثه و نتایج حوادث را در یک مدل ارایه کرده که بسیار جامع می باشد. ایـن مـدل در صـفحه بعد نمایش داده شده است .

1 Ted Kennedy 2 Abdul Raouf



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 94 |



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | نوع حادثه |  |
|  |  |  | **\*** | گیر آردن بین |  |
| **\*** | رنجش و آزار |  | ماشینهاي مکانیکی یا |  |
|  | دیگر اشیاء |  |
| **\*** | تاخیر در تولید |  |  |
|  | **\*** | افتادن |  |
| \* پایین آمدن آیفیت |  |  |
|  | **\*** | لغزیدن |  |
| \* ضایعات |  |  |
|  | **\*** | سر خوردن |  |
| \* خسارت به دارایی ها |  |  |
|  | **\*** | تصادف یا |  |
| واموال شرآت یا | نتایج |  |
| برخورد |  |
| سازمان |  |
|  | **\*** | سوختن |  |
|  | \* صدمه هاي جزیی |  |  |
|  |  | **\*** | انفجار یا فوران |  |
| \* آسیب هاي معلولیت |  |  |

زا

\* مرگ

فرد

دلایل آمکی

دلایل مستقیم

آارهاي خطرناك

* تجهیزات حفاظتی فراهم شده مورد استفاده قرار نگرفته اند
* روش هاي خطرناك و ناایمن براي به راه انداختن ماشین آلات( عدم توجه به اشیا تیز ، بلند آردن ، میان دو وسیله فشرده شدن ، نداشتن دسته یا گیره )
* وسایل و ابزار نامناسب بکار رفته علی رغم در دست بودن وسایل و ابزار مناسب
* حرآات خطرناك ( دویدن ، قدم برداشتن سریع ، بالا رفتن زیادي ،

پرت شدن و غیره ... )

شرایط خطرناك

وضعیت وضعیت

جسمی روانی

آارگر آارگر

\* خستگی زیاد یا \* عدم آگاهی ایمنی

شدید \* عدم هماهنگی

\* آري یا \* نگرش بد یا منفی

ناشنوایی \* واآنش ذهنی آند

\* بینایی ضعیف \* عدم توجه

\* فقدان صلاحیت \* عدم ثبات عاطفی

عملکرد

مدیریت

ایمنی

* آموزشهاي نامناسب
* عدم پیروي از قوانین و مقررات
* ایمنی به عنوان بخشی از شغل در نظر گرفته نشده است
* دستگاههاي آم بازده یا غیر موثر ایمنی
* هیچگونه دستگاه ایمنی وجود ندارد،اگر چه شخص به آن نیاز دارد
* تهویه ، نورآافی و مانند آن
* لباس نامناسب یا پوشش نامناسب براي شغل
* تجهیزات ، وسایل وابزار و ماشین آلات معیوب
* عدم تمیز آردن ساختمان ( ریختن مواد روي آف زمین ،

فصل دوم : ادبیات پژوهش 95



هزینه های حوادث محل کار

هزینه هایی که شرکت ها بابت حوادث متحمل می شوند شاید بـه راحتـی بـیش از مبـالغی هسـتند کـه شرکت ها برای آموزش کارکنانشان صرف می کنند. به نظر بسیاری از مدیران شرکتها ، مشکل هزینـه هـای مستقیم حوادث هم نیست بلکه هزینه های غیر مستقیم امروزه به عنوان یک مشکل جدی مطرح شده انـد .

برای مثال در یک گزارش 47 درصد از مدیران گفته بودند که 1 دلار از هزینه هـای مسـتقیم بـین 3 تـا 5

دلار هزینه غیرمستقیم در بر دارد . با تحقیقی که توسـط گـروه Liberty Mutual در مـورد هزینـه هـای مستقیم حوادث و بیماری در محل کار انجام داده اند. محاسبه کردند که تجارت امریکا یـک هزینـه سرسـام آور 155 تا 232 بیلیون دلاری در جبران خسارت کارگران هر ساله از دست می دهد. فهرستی کـه توسـط Liberty Mutual ارایه شده هزینه های مستقیم حوادث محـل کـار را 38/7 بیلیـون دلار در سـال 1998

برآورد کرده است ( . ( Anqerine , 2001,p :1

جالب اینجاست که در همین پیمایش مشخص شد که در ازای هر 1 دلاری که صرف ایمنی شده بـود، 3

دلار یا بیشتر پس انداز شده بود ( همان منبع : .(1 آمارهای زیر نشان از عمق و شدت هزینه های است کـه 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 بـه اقتصـاد ایرلند هر ساله هزینه تحمیل می کنند.
* در نیوزیلند هزینه حوادث و محل کار برای کشور 4/2 بیلیون دلار در سال است.
* در اروپا هر ساله تقریبا" 5 میلیون کارگر از حوادث مرتبط با کار شامل بیش از 3 روز غیبـت رنج می برند و هزینه های بیمه برای صنعت به تنهایی میزانی در حدود 20 بیلیون یورو مـی باشند.
* (19971) Leigh et al برآورد کرده اند که هزینه های مستقیم حوادث درمحـل کـار امریکـا در سال 1992 در حدود 171 بیلیون 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 گـزارش نشـده انـد و یـا هزینه های درد و رنج و تحمل درد و مراقبت های خانوادگی مورد غفلت قرار گرفته اند



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 96 |

. ( Mottiar , 2004 ,p: 2 ) در حقیقت اینها تنها هزینه هایی بود که سـازمان و یـا صـنعت بیمـه متحمل شده بودند ، علاوه بر این هزینه ها، هزینه هایی که فرد، هزینه هایی که جامعـه متحمـل 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 افـراد درگیـر در حادثـه مـی تواننـد افـرادی باشند که نیاز به مرخصی داشته باشند در اولین نگاه آنها منبـع درآمدشـان را از دسـت مـی دهند که این اولین هزینه ای که حوادث برای فرد دارد. علاوه براین 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 براینها هزینه ای دیگـر 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 انـدوه و همچنـین 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 نظـر کسـب اطلاعـات بـه راحتـی قابـل بـرآورد هستند.
* هزینه های مربوط به اقدامات باز دارنده یا جلوگیرانه از حوادث شامل هزینـه هـای آمـوزش، خرید دستگاه و ابزار و وسایل لازم.



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 97 |

 حوادث بدونه آسیب یا غیر آسیب زا موسینگ(1997) 1 اشاره می کندکه مزایـای ( سیاسـت ها و اقدامات بازدارنده ) می توانند به لحاظ پولی و مـالی باعـث کـاهش هزینـه هـا گردنـد 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 بـرای 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، صراحتا" اعلام می کند که برای محاسبه هزینه های حوادث بایسـتی تمامی این3 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 هسـتیم کـه از افـراد بخصوصـی همانند جوانان در برابر کارفرما حمایت می کنند. اندازه ای که قانون می تواند به طورکامـل و صـد درصـد از حقوق افراد در مشاغل دفاع کند بستگی به سیستم های نظارتی، حکومت، دادگاهها، وجود قـوانین روشـن 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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 98 |

نمی دهد برای مثال جوانان زیر 18 سال با وسایل برقی، ماشین آلات، معدن، تخلیه کالا و غیره کار کننـد؟ در جواب بایستی گفت که همانطوریکه در بخش هزینه های حوادث دیدیم. هر حادثه ای که اتفاق می افتـد هزینه هایی هم برای فرد، هم برای کارفرما و هم برای اجتمـاع درپـی دارد. قانونگـذار در اینجـا بـه بررسـی هزینه – فایده کار جوانان می پردازد بعد از آن به جنبه های انسانی و اخلاقی کار توجه مـی کنـد و سـپس نتیجه می گیرد که کار کردن جوانان در این مشاغل به صرفه نیست چرا؟ به این دلیل که اگر خدای نکـرده جوانی به علت سهل انگاری مرتکب اشتباهی شود و به نحوی نقص عضو گردد جامعه بایستی تا لحظه مـرگ از آن فرد مراقبت کند ، نیروی جوانش را از دست می دهد، سطح تولیدش پایین می آید واصولا" نمی تواند به آینده اش امیدوار باشد چرا که نیروی کاری برای آینده ندارد وقتی هر روز به تعداد جوانان حادثه دیـده و مصدومش اضافه و اضافه می شوند در نتیجه باوضـع قـوانینی خـاص مـانع از کـارکردن جوانـان در بخشـی ازشغلها می گردد تا ضمن کاهش هزینه ها، نیروی جوانش را حفظ کند .

برای مثال قوانین ایالات متحده در زمینه حقوق افراد در مشاغل دارای بندهایی است که از آنهـا در برابـر کارفرما حمایت می کند و از کارگران می خواهد در صورتی که کارفرما با آنها طبـق قـانون عمـل نکـرده بـا 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 ارایـه اطلاعـات در مـورد مواد شیمیایی که ممکن است برای سلامتی فرد مضر باشند.

.3 پرداخت پول برای مراقبت های پزشکی، اگر متصدی شغل به علت شغلش صـدمه یـا آسـیب دیده باشد .

.4 دست کم حداقل دسـتمزد بایسـتی براسـاس قـوانین ایـالتی یـا دولتـی باشـد کـه مشـخص کرده،حداقل دستمزد در هر ایالتی چه مبلغی می باشـد بـرای مثـال در سـال 1997، 5/15

دلاربرای هر ساعت بوده است. علاوه براین، شاغل همچنین دارای حقوق زیر است:

فصل دوم : ادبیات پژوهش 99



* گزارش مشکلات ایمنی به OSHA، مدیریت بهداشت و ایمنی شـغل واقـع در دپارتمـان کـار ایالات متحده
* کار بدونه آزار و اذیت جنسیتی و نژادی
* امتناع از کاری که انجام دادن آن مستقیما" برای سلامتی و زندگی شما خطرناک باشد
* عضو شدن یا سازماندهی اتحادیه ( .( NIOSH , 1997,p : 2 علاوه بـراین حقـوق از کـارگران 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 خـردکن جعبـه، دسـتگاه قـاچ کننـده 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 تششع( 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 طـولانی شـدن 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 منجـر بـه اسـترس مـی

گردد ؟

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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 100 |

کنند. در بحث حوادث هم همین طور، اول نظریه های حوادث را بررسی کـردیم. سـپس علتهـای حـوادث و دیگر عوامل. در پاسخ به سوال بالا می توان گفت که، کارگری را در نظر بگیرید که صـبح زود بـه سـرکارش می رود، تصور کنید که این کارگر در یک شرکت صنعتی کار می کند، در حین کار این کارگر به علـت کـم توجهی یا اشتغال فکری یا عوامل ارگونومیکی و نقص وسایل و دستگاهها دچار حادثه ای می شود. فکر مـی کنید چه عاملی باعث شد که این فرد دچار حادثه گردد. آیا استرس در این حادثه تـأثیر داشـته یـا نـه. بـه سادگی ممکن است جواب مثبت باشد یعنی فردی که دچار حادثه می گردد هم استرس زده می شود و هـم کسی که استرس زده است می تواند منجر به بروز حادثه ای گردد. به نظر می رسد یک رابطـه مثبتـی بـین استرس و حادثه وجود داشته باشد که دوطرفه هم هست. یعنی کارگری که اسـترس زده اسـت، هـر لحظـه امکان درگیر شدن در حادثه ای را دارد و همچنین عکس این مطلب هم صادق اسـت هنگـامی کـه فـردی 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 مـدت زمـان کمتـری کـار بیشتری را انجام می دهند و به احتمال بیشتر کارها ار از طریق راههای میانبر انجام می دهند که همین امر باعث ایجاد حوادث در محل کار می گردد ( . ( Lee , 1997 ,p: 2 عکس ایـن هـم مـی توانـد صـادق باشـد، کارگری که به هر علت دچار حادثه ای شده از روبرو شدن دوباره بـا وضـعیت خـود داری مـی کنـد و ایـن احتمال را در نظر می گیرد که ممکن است دوباره دچار حادثه گردد. کم کم این حالت باعث ایجاد اسـترس در فرد می گردد، به طوریکه فرد دوست ندارد و یا از دست زدن به آن کار هراس دارد و گاهـا" حتـی دچـار استرس می گردد.

مسأله دیگری که وجود دارد بحث فشارهای کاری و زمانی روبه افزایش است. مـا در بحـث استرسـورهای نقش بیان کردیم ، فردی که در معرض تقاضاهای کاری متفاوت و گاهـا" متعارضـی قـرار مـی گیـرد دچـار استرس می گردد چرا که این فرد به راحتی نمی تواند از پس کارهـا برآیـد. بـا افـزایش تقاضـاهای کـاری و فشارهای زمانی برای انجام کارها ، احتمال کمتری وجود دارد که افراد دسـتور العمـل هـای ایمنـی را بکـار ببرند، از دستگاهها و اسباب و آلات مناسب استفاده کنند و یـا مراقـب جسـم خـود و یـا راههـا و روشـهای مناسب کاری را انتخاب کنند. ( همان منبع : ص.( 3 در نتیجه این وضعیت احتمال هر گونه حادثه ای وجود

فصل دوم : ادبیات پژوهش 101



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 اینکـه خیلـی خـوش شانس باشد.

در مطالعه ای تحت عنوان آیا استرس شغلی ناشی از حوادث کاری از کارگران مرد و زن یقـه آبـی ژاپـن، آسیب های کاری را تحت تأثیر قرار می دهد به این نکته اشاره شده که تقاضاهای شغلی بالا ( منظور فشـار شغلی بالا یا زیاد و حمایت پایین کارکنان ) به طور معنی داری به آسیب های کـاری در تمـام کـارگران زن ارتباط داشت. همچنین مشخص شد که کارگران زن با داشتن تجربه آسیب کـاری، نمـره تقاضـای شـغلی و شاخص فشار شغلی به طور معنی داری بـالاتری ( یعنـی نسـبت تقاضـاهای شـغلی بـه کنتـرل شـغلی ) در پرسشنامه محتوی شغلی و نمره حمایت همکاران به طور معنی داری پایین تر از آن کارگران زنـی بـود کـه آسیبی تجربه نکرده بودندکسب کرد ه اند ( .( Murata , 2000 ,p: 246

در تحقیقی دیگر تحت عنوان ارتباط بین استرس و توانایی از عهده برآمدن حوادث و بیماری که در سـال

1979 در آمریکا انجام شده مشخص شد که استرس به طور معنی داری با بیماری و حـوادث ارتبـاط دارد و این یافته تاریخچه و مطالعات قبلی این موضوع را تأیید می کند. به طوریکه اشخاصی کـه میـزان بـالایی از استرس تجربه کرده بودند، به طور معنی داری از بیماریها و حوادث بیشتری از کسانی که میـزان کمتـری 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 حادثـه در ایجـاد اسـترس نیـز نقـش دارد همانطوریکه استرس در ایجاد حادثه نقش دارد.

بنابه گفته دکتر جاناتان تارز از بخش خدمات بهداشتی حرفه ای ورک مد1 که شرکتی در انـدازه متوسـط است، کارگرانی که استرس بالایی را گزارش می دهند، 30 درصد به احتمال بیشـتر نسـبت بـه افـرادی کـه استرس پایینی دارند دارای حوادث کاری هستند. همچنین براساس گزارش هـای مجلـه بازرگـانی هـاروارد،

1 Workmed



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 102 |

ادعای حوادث مرتبط با استرس، به طور متوسط، 2 برابر از دلایل غیر مرتبط با استرس که منجر به حـوادث 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 زیـر بنـایی حوادث اغلب سازمانی هستند . در سالهای اخیر ما شاهد توجه رو بـه رشـدی بـه نیـاز بـرای بررسـی اثـرات حوادث مرتبط با کار بوده ایم . براساس رتبه بندی سازمان جهانی بهداشت ( 1( WHO میـزان مـرگ و میـر ناشی از حوادث شغلی و غیر شغلی همچنان همچنان در هم کشورهای صنعتی و همـو کشـورهای در حـال توسعه تداوم دارند . حوادث و صدمات اکنون یکی از مشکلات اساسی مربوط بـه سـلامتی افـراد بـرای تمـام کشورها هستند و حوادث و صدمات در فهرست اولین علت های مرگ ومیر 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 تار زهتـرین برآوردهای ناشی از مرگ و میر کار نشان می دهد که نزدیک به 3 میلیون نفر هر ساله به غلت 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 قابـل پیشـگیری و فعل و لنفعالات غیر عمدی با محیط هستند ( . ( oborne , 1988,p : 89 تمام حوادث شامل یـک یـا چنـد رویداد می باشند که منجر به حادثه و احتمالاٌ می گردند . می توان به پیامـدهای غیـر مسـتقیم و مسـتقیم حوادث اشاره کرد . پیامدهای غیر مستقیم ، همانند پیامدهای مستقیم ، مـی توانـدد بـه شـدت بـا اهمیـت باشند ، به ویژه بر حسب هزینه آنها . مهمترین علت از دست دادن سالهای پربار زندگی ، حـوادث هسـتند .

نزدیک به یک میلیون ساعتهای پربازده افراد هر ساله به علت حوادث مرتبط بـا شـغل از دسـت مـی رونـد .

برآورد شده است که هزینه های حوادث بر حسب دستمزدهای از دست رفته ، هزینه هـای پزشـکی و بیمـه ای و خسارت به اموال و داریییهای شرکت تنها در امریکا 31/4 بیلیون دلار باشند

. ( national safety councel , 1983 )

1 . World health organization

فصل دوم : ادبیات پژوهش 103



تجزیه تحلیهای اخیر از آمارهای مربوط به حوادث آشکار کرده که اکثریت عمده ای از حـوادث بـه علـت ترکیبی از شرایط جسمانی مخاطره امیـز و اقـدامات خطرنـاک اتفـاق افتـاده انـد و اغلـب حـوادث ناشـی از خطاهای انسانی بوده اند . برخی از مطالعات قدیمی به طور هدفمندی ذکر کرده اند که 85 تا 90 در صد از تمام صدمات به علت خطاهای انسانی رخ داده انـد و تنهـا 10 تـا 15 درصـد ناشـی از شـرایط خطرنـاک 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 مدلهای رفتاری و روانـی . برخـی از این مدلها حداقل دارای اجـزاء و عناصـری مشـترک مشـخص و خاصـی هسـتند .و همچنانکـه از اسمشـان پیداست مدلهای رفتاری روی این نکته تاکید دارند که یک حادثه به علت برخی نقص ها ئدر رفتار کارکنـان یا متصدی به جای نقص ماشین آلات رخ می دهند . اما عوامل انسانی چه چیزهایی هستند .و عامل انسـانی به عنوان همه شرایط و ویژگیهای فردی که باعث می شوند یا تاثیر می گذارند که فـرد بـه روش خطرنـاکی کار کند تعریف شده اند . مانند حادثه پذیری ، درون گرایـی ، برونگرایـی ، خشـم ، ناسـازگاری اجتمـاعی ، فقدان کنترل ، عصبی بودن ، رفتار تکانشی ، ریسک پذیری ، سـن ، تجربـه ، آمـوزش ناتکـافی ، جنسـیت ، تداوم کار و استرس و غیره ... ( . ( karaguven , 1999 ,p:2-3

استرس یکی از عوامل حادثه می باشد ، برخی از افراد به سادگی زمانی که تحت استرس قرار مـی گیرنـد دچــار اشــتباه مــی شــوند . ایــن امــر شــاید بــه علــت اثــرات عــاطفی و جســمانی بــر روی آنهــا باشــد

. ( www.IVF.com/stress/html/29/6/1999 ) علاوه براین 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 علـت مجـزای ایـن بیماریها و شرایط نیست .، اما می تواند نقش کلیدی و اساسی در رشد بیماریها و شرایط روحی و روانـی بـد ایفا کند . برای مثال سردرد ، مشکلات مربوط به خواب ، خستگی ، پرخوری ، یبوست ، دردهای ناحیه کمـر ، آلرژی، عصبی بودن ، کابوس ، حوادث جزیی و بسیاری دیگر از عوامل از نشانه های استرس هسـتند .هـیچ دو فردی نیستند که به روش مشابهی به یک رخداد استرس زا واکنش نشـان دهنـد . فـردی ممکـن اسـت کناره گیر و افسرده شود ، در حالیکه دیگری ممکن است بیش فعال ، از لحاظ اجتمـاعی غیـر معمـولی یـا



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 104 |

وسواس شود . یکی ممکن است بی وقفه بخوابد و دیگری ممکن است دچار بی خـوابی شـود ، یکـی از ایـن پیامدها ی رفتاری استرس می تواند علتی برای یک حادثه مرتبط با شغل باشـد ( karaguven ,1999,p : 3

).

اما استرس چگونه منجر به حادثه می شود ؟ جواب این است که اگر استرس ادامه یابد ، بدن شـما بـرای غلبه بر این وضعیت روش دیگری را امتحان می کند وممکن است هورمونهای شما و ضـربان قلـب شـما بـه حالت عادی بر گردند . اما اگر تلاش بدن شما برای غلبه کردن بر این وضعیت با شکست مواجـه شـود شـما دوباره احساس از توان افتادن یا بی توانی می کنید . این زمانی است که از نظر جسمی و روانـی شـما بـرای بیمار شدن و ناخوشی مستعد می باشید ، شـما ممکـن اسـت در چنـین وضـعیتی در یـک ریسـک و خطـر 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 زمینـه اسـترس و رابطـه آن بـا حوادث به شاخص ها یا شناسه های مشکلات استرس اشـاره شـده اسـت . بـرای مثـال در مطالعـه ای ایـن شناسه ها شامل غیبت از کار ، نرخ حوادث بالا یا رو به افزایش ، برونداد کـاری ضـعیف یـا رو بـه کـاهش و روابط بین فردی ضعیف در محل کار اشاره شده است ( همان منبع : . ( 2 برعکس این مطلـب نیـز صـادق است یعنی در علت حوادث از استرس کارکنان ، شخصیت کارکنـان ، آمـوزش ایمنـی ناکـافی و جـواز نظـر 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 دسـته بندی با این مساله در اینجا به آن اشاره می کنیم . کوکس این اثرات را شامل :

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

- 2 رفتاری: حادثه پذیری ، استفاده زیـاد از دارو ، تخلیـه ناگهـانی از نظـر عـاطفی ، پرخـوری ، رفتـار تکانشی و خنده عصبی .

- 3 شناختی : ناتوانی برای گرفتن تصمیمات ، تمرکز ضعیف ، وقفه های ذهنی ، حساسیت نسـبت بـه

انتقاد و توجه کم .

فصل دوم : ادبیات پژوهش 105



- 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 ، عـدم رضـایت شـغلی ، کاهش تعهد و وفاداری به سازمان . ( merritt , 1996,p : 5 ) همانطوریکه از دسته بندی بالا مـی تـوان دیـد همواره در پیامدها و نتایج استرس حادثه پذیری و افزایش نرخ حوادث بیان شـده انـد . در واقـع اسـترس 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 علـت شرایط خطرناک و ناایمن اتفاق افتاده بودند و این گفته بدین معنی است که 90 درصد دیگر حوادث شـغلی در طبقه اقدامات خطرناک قرار می گیرند . تصور می شود کارکنانی که با روشهای خطرناک کـار مـی کننـد حادثه پذیر یا اهمال گر باشند ، اما در مطالعه ای که بیش از 400 مورد حادثه ای مورد بررسی قـرار گرفتـه بودند ، مشخص شده بود 50 درصد از حوادث در حالیکه کارکنان در یک وضعیت روانی و عاطفی پـاییینی 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 نیـز صحبت شده اشت ( . ( morley , 2005,p : 9 .همچنین در زمینـه مسـایل و مشـکلاتی کـه اسـترس بـرای 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 بیشـتر مواقـع حوادث به علت خطاها و اشتباهات انسانی رخ می دهند همانطوریکه در بالا گفتیم اکثریت عمده ای

از حوادث زمانی رخ می دهند که افـراد از نظـر روحـی – روانـی در سـطح پـایینی هسـتند . در چنـین وضعیتی افراد برای صدمه دیدن مستعد تر هستند . یکی از مهمتـرین دلایـل حادثـه پـذیری افـراد از نظـر رفتاری استرس می باشد ، فرد چون به دلیل رفتاری اشتباه یا خطا می کند حادثه پذیر مـی شـود . امـروزه اهمیت خطاهای انسانی به عنوان یکی از عوامل کمکی در ایجاد حوادث به طور گسترده ای توسط محققـین پذیرفته شده است . برای مثال فچتـر ( ( 1989 تقریبـاٌ 70 درصـد از اتفاقـات و حـوادث هواپیمـایی را بـه خطاهای انسانی مربوط می داند ( . ( karaguven ,1999,p : 2



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 106 |

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 دهنـد متمرکـز مـی کننـد. مـا بیـان کـردیم کـه کارکنان استرس زده توجه محدودی به مسایل دارند و این عدم توجه آنها را برای درک نکـردن نشـانه هـای محیطی و اطلاعات مورد نیاز برای گرفتن تصمیمات مؤثر مستعد می کند ( همان منبع : ص.( 3 زمانی کـه افراد درگیر افکار خود هستند و قادر به درک نشانه ها محیطی و اطلاعات مورد نیـاز بـرای انجـام دادن کـار مورد نظر نباشند قطعا" 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 باشـند و یـا رابطـه 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 بعضا" به بررسی استرس کارکنان براسـاس استرسـورهای نقـش (

گرانباری شغل، کم باری نقش، ابهام نقش و تعارض نقش ) پرداخته اند. تعداد تحقیقات صورت گرفته شـده در زمینه استرسورهای نقش به حدی کم هستند کـه نمـی تـوان از آنهـا نتیجـه گیـری کـرد کـه وضـعیت استرسورهای نقش در کشورمان به چه صورتی است. در بحث حوادث نیز همین است. اگر چه تعـداد زیـادی تحقیقات در این زمینه در شرکتهای بزرگ و گاها" توسط سازمانها صورت گرفته اند اما اغلب این تحقیقـات به تجزیه و تحلیل داده های مربوط به حوادث از جمله زمان حادثـه، روزهـای حادثـه خیـز، سـاعتهایی کـه بیشتر در آنها حادثه اتفاق افتاده، کثرت حوادث در مشاغل و اینکه درچه دسته از کارکنانی حوادث بالاسـت پرداخته اند .

.1 در تحقیقی تحت عنوان رتبه بندی عوامل تنش زای محیط کار کتابداران دانشـگاههای علـوم پزشـکی 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

فصل دوم : ادبیات پژوهش 107



* 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 ارتبـاط معنـی داری وجود ندارد ( شعاری ، 1373، چکیده ) .

.2 در تحقیقی تحت عنوان تجزیه و تحلیل حوادث و عوامل فیزیکـی محـیط کـار در کارخانجـات روغـن 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 خـود 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 انـد و بـا گذشـت زمـان، 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 اتفـاق افتاده اند.
* بیش از 71 درصد افراد حادثه دیده از کارخانجـات روغـن نبـاتی خـوراکی ایـران دوره هـای آموزش اصول ایمنی را ندیده اند ( کشاورزی , ,1374 چکیده ).

.3 در تحقیقی دیگر تحت عنوان بررسی علل بروز حوادث شغلی و تجزیه و تحلیـل آن کـه توسـط رضـی 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 .



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 108 |

* شیوع حوادث مربوط به کارگران با سابقه کارکمتر از 5 سال بطـور فاحشـی بـیش از افـرادی 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 انـد از جملـه بـی دقتـی، حـواس پرتـی، کـم

توجهی، پایین بودن بهره هوشی و دیگر عوامل به ترتیب بدی روش کار، نقـص فنـی ماشـین آلات و نقص حفاظ ( حسین بشیری , ,1374 چکیده ).

.4 جعفر بیگ زاد درتحقیقی تحت عنـوان بررسـی تـأثیر عوامـل اسـترس زای شـغلی برعملکـرد شـغلی کارکنان سازمانهای دولتی استان آذربایجان شرقی به نتایج زیر دست یافت: عوامـل اسـترس زای شـغلی بـه 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 درکارکنان و کاهش عملکـرد آنهـا وجود داشت ( بیگ زاد, , 1376 چکیده ) .

.5 در سال 1378 سیامک صنوبری پژوهشی تحت عنوان بررسی شیوع اسـترس هـای روانـی درکـارگران 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 کـارگران غیر بومی بیش از سایر گروهها بود.
* شیفت کاری، وجود نگرانی در محل کار ، حمایت سرپرستان، رابطه با همکـاران، اسـتفاده از دانسته ها برای انجام کار، مشکل فیزیکی و فکری درکار، رضایت شـغلی، رضـایت از زنـدگی،

فصل دوم : ادبیات پژوهش 109



متوسط ساعات کار، اعتیاد به دارو و الکل و دخانیات در میـزان شـیوع اسـترس هـای کـاری کارگران موثر بود

* اشتغال همسران کارکنان، امکان طرح مسایل خصوصی با فرد مورد اطمینان، عجلـه در کـار، سر و صدا وارتعاش و لرزش بر شیوع استرسهای روانی کارگران تـأثیری نداشـت ( صـنوبری ،

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 افتـاده بود .
* . در میان اعضای بدن به ترتیب پاها 9/23 درصد و انگشتان دسـتها 8/23 درصـد بیشـترین فراوانی را داشتند .
* بیش از 50 درصد از حوادث به علت بی احتیاطی و انجام کارهای سخت و خطرنـاک اتفـاق افتاده بودند .
* بیش از 93 درصد افراد حادثه دیده متأهل و 7 درصد مجرد بودند ( عفتـی داریـانی، 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 ( تعـارض نقـش، ابهـام نقـش، گرانباری نقش و کمباری نقش ) تحقیقات بسیار جامع و مفصلی انجام گرفته، شاید در بـین ایـن تحقیقـات تحقیقی که توسط موسسه NIOSH بین سالهای 1972 تا 2002 صورت گرفته جامع ترین ایـن تحقیقـات باشد. در اینجا از نتایج این تحقیق مواردی را که به کار ما مرتبط هستند باز می گوییم.

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



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 110 |

* 40درصد 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 اسـترس زا در زندگیشـان 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 2000 Integra به طور مشابهی گزارش می کند که :

* 65 درصد از کارگران گفته اند که استرس محل کار منجر به مشکلاتی برای آنها شده، بـیش از 10 درصد از این افراد این مشکلات را به عنـوان مشـکلاتی کـه دارای تـأثیر عمیقـی روی زندگی آنها بوده اند ذکر کرده اند.
* 10 درصد از کارگران گفته اند که آنها در یک جو، جایی که خشونت های جسمی بـه دلایـل استرس شغلی اتفاق می افتند کار می کنند و در این گروه 42 درصد گزارش کـرده انـد کـه 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.
* 14درصد گفته بودند که آنها در جایی که کار می کنند که افراد دق دلشان را بـر سرماشـین آلات خالی می کنند ، 20 درصد از افراد قبول کرده اند که آنهـا از نظـر شخصـیتی بـه فکـر ترساندن افراد یا حمله کردن به آنها بوده اند .
* 62 درصد به طور معمول دریافته اند که روز را با دردهای کمر مرتبط با کـار بـه پایـان مـی رسانند ، 44 درصد دردهای چشم گزارش کرده اند ، 38 درصـد از دسـتان مصـدوم شـکایت

کرده اند و 34 درصد دارای مشکلاتی در خوابیدن بوده اند ( همان منبع : ص .( 3

.3 در تحقیقی تحت عنوان نگرشهایی درنیروی کار آمریکا که در واقع هفتمین پیمایش سالانه روز کـارگر به شمار می رود و توسط شرکت مارلین و موسسه آمریکایی استرس انجام شده نتایج زیر بدست آمده است.



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 111 |

* 82 درصد از کارگران گزارش داده اند که آنها دست کم تـا انـدازه ای در شـغل اسـترس زده هستند. 6 درصد به شدت، 12 درصد نسبتا" زیاد، 34 درصد تا اندازه ای، 30 درصـد کمـی 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 تـأثیر قرار داده است . 20 درصد در بعضی اوقات ، 8 درصد اغلب ، 7 درصد همیشه.
* 48 درصد گفته اند کـه آنهـا کـار بیشـتری بـرای انجـام دادن و ضـرب الاجـل هـای کـاری غیرمنطقی بیشتری داشته اند . 27 درصد بعضی اوقات ، 14 درصد اغلب ، 8 درصد همیشـه

.

* در جواب این سوال که چه عاملی بیشترین اسـترس را در زنـدگی شـما داشـته: 28 درصـد

گفته اند تقاضاهای محیط کار، 21 درصد بیان کرده اند تقاضاهای خانوادگی و شخصـی، 42

درصد گفته اند هر دو به طور برابر ، 8 درصد گفته اند عامل استرس زایی در زندگی نداشـته اند و 2درصد گفته اند که احساس استرس نکرده اند.

* 26 درصد گفته بودند که آنها به ندرت یا هیچ وقت پاداش یا قدردانی در ازای عملکرد خـوب 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 نسـبت 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 گـروت و هنریـت ماسـن وان دان برینـگ انجـام گرفته به نتایج زیر دست یافته اند .

اولا"؛ مردان گزارش کرده اند که در شغلشان به طور غالب تری بیشتری از زنان دارای استرس هستند .



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 112 |

دوما"؛ کارگران در شغل های دارای استرس ، 6 تا 9 درصد حقوقی بیش از آنهایی که در شغلهای بدونه 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 شـغلهای بدونه استرس کار کرده بودند موفق تر بودند .

مشخص شد که آموزش و تحصیلات تأثیر سیستماتیک و منظمـی روی اسـترس نـدارد. تنهـا کـارگران بـا تحصیلات بیش از آموزشی که برای یک شغل لازم اسـت را اگـر دارا باشـند بـه طـور معنـی داری اسـترس 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 بدونه استرس بیشتر باشد ، کاگران مرد به احتمـال 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 وارتر2 و روسی3 و دیگران به نتایج زیـر رسیده اند.

* میزان تعارض نقش در کشورهای اسرائیل، برزیل، آلمان، آمریکا، ژاپن، هنـگ کنـگ و چـین زیاد، در فیجی متوسط و در فرانسه پایین بود
* میزان ابهام نقش در کشورهای اسرائیل، برزیل، آمریکا، ژاپن و هنگ کنگ و چـین زیـاد، 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 فشـار شـغلی بـه طور معنی داری بالاتر و نمره حمایت همکاران به طور معنی داری پـایین تـر از آن کـارگران زنی بود که آسیبی تجربه نکرده بودند.

1 Perewe 2 Hochwarter 3 Rossi 4 Kawakami

فصل دوم : ادبیات پژوهش 113



* تقاضاهای شغلی زیاد ( فشار شغلی بالا و حمایت پایین کارکنـان ) بـه طـور معنـی داری بـه آسیب های کاری در تمام کارگران زن ارتباط داشت.
* اما در مردان با و بدونه تجربه آسیب کاری، تفاوت معنی داری در هیچکـدام از استرسـورهای شغل وجود نداشت. نتیجه این مطالعه این نکته بود که فشار شغلی بـالا و همچنـین حمایـت 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 کـاری درکـارگران یقـه آبـی ارتبـاط داشتند، اما هیچکدام از استرسورهای شـغلی بـه طـور معنـی داری بـه آسـیب هـا کـاری در کارگران مرد یقه آبی ارتباط نداشتند ( .( Kawakami , 2000,p : 248

. 7 در تحقیقی تحت عنوان استرس و گرانباری شغلی مردان و زنان در پسـتهای سـطح بـالا کـه توسـط لندبرگ و دیگران انجام گرفت واکنش های روانی وجسمی به استرس مرتبط با کـار و خـانواده در 21 مـدیر مرد و 21 مدیر زن و متخصص حرفه ای در پستهای بالا مورد بررسی قرار گرفت. نتایج اصلی حاکی از ایـن بود که هم مدیران زن و هم مدیران مرد شغل هایشان را به عنوان چالش انگیز تجربه کرده بودنـد، اگـر چـه تقریبا" تمامی داده ها شرایط مطلوب تری برای مردان نسبت به زنان را آشکار کرده بود. به عـلاوه زنـان بـه وسیله گرانباری شغلی بدونه 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 هارتلی 1 و حسنی در تحقیقی تحت عنوان استرس، تخلف و حوادث در سـال 1994 کـه در اسـترالیا انجام داده اند، منابع استرس در بین رانندگان ماشین های سواری و باری استرالیای شـرقی را بـا اسـتفاده از یک نسخه مفصل و جامع سیاهه رفتار رانندگان 2 (DBI) که به وسیله گولین و دیگـران ( ( 1989 طراحـی 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 راننـدگان ماشـین هـای بـاری بیشتر به تقاضاهای شغلی بر می گشت در حالی که استرس رانندگان سواری بیشتر به سلامت روانـی، سـن،

1 Hartley 2 Driver Behaviour Inventory



.( Hartley , 1994 , abstract )

|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 114 |

تجربه و پرخاشگری مرتبط بود. چنین عواملی 30 تا 40 درصد تفـاوت واریـانس در حـوادث یـا گزارشـهای

تخلف را پیش بینی کرده بودند

. 9 بررسی رابطه بین آسیب های شغلی و اندازه و نوع شرکت و صنایع ایتالیا عنـوان تحقیقـی اسـت کـه توسط پاستورینو1 و دیگران انجام شده. این تحقیق شامل دوره های زمانی 1995 تـا 2000 مـی باشـد کـه 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 هـا در تمـام بخـش هـای صنایع در طول مدت مورد نظر بدست آمده بود. بین شاخص کثرت حوادث ( نسـبت تعـداد آسـیب در یـک میلیون ساعت کاری) و اندازه شرکت در ارتباط با تمام آسیب های کاری تنها در بخش های صنعتی کـه بـه وسیله درجه بالایی از تمرکز مشخص شده بود همبستگی آماری معنی داری وجود داشت و در سایر صـنایع شاخص کثرت صنایع به طور معکوس با اندازه شرکت ارتباط داشت. در مقایسه هـم، شـاخص کثـرت بـرای حوادث شامل نقص عضو دایمی، 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 پاینی بوند

.( Pastorino , 2004 , abstract )

.10 در تحقیقی تحت عنوان حوادث شغلی در کشورهای در حال توسعه تاکالا2 به این نتیجه رسـید کـه با وجود اینکه نرخ حوادث نسبتا" بالا است اما تنها بخشی از نیـروی کـار تحـت پوشـش قـوانین ایمنـی در محیط کار هستند. کارگران کارخانه ها معمولا" در کار بهداشت وایمنـی در شـرکت هـا شـرکت داده نمـی شوند وعملا" هیچگونه نشانه ایی از ایمنی وجود ندارد. همچنین مشخص شد کـه انتقـال تکنولـوژی بدونـه توجه به انطباق آن ، مشکلات جدید و غیرمنتظره ای را در ارتباط با حقوق، بی سوادی، همچنین با توجه به شرایط نامناسب زندگی، سرویس های بهداشتی و خانگی بوجود آورده بود. زمانی که علت حوادث را بررسـی 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 ( مشـکلات زبانی ) یا تغذیه، ضعف دید و خستگی رخ می دهند ضروری هستند ( .( Takala , 1982 , abstract

1 Pastorino 2 Takala



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 115 |

. 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 تحلیـل کـد گذاری شده بودند و با استفاده از تجزیه و تحلیل مشابهت1 و تجزیه و تحلیل خوشه ای2 مـورد بررسـی قـرار گرفتند. نتایج تجزیه و تحلیل خوشه ای نشـان داد کـه مـرگ و میرهـا بـه روشـهای مشـابهی بـرای اغلـب گروههای شغلی اتفاق افتاده اند. استثناهای 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 نظـر 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 بـه تـوالی حـوادث کمـک کـرده بودنـد

.( WilliamSon , 1996 , abstract )

.12 در تحقیقی تحت عنوان حوادث شغلی در صنایع ساختمان سازی اسرائیل کـه توسـط هبـرو3 انجـام شده این نتایح بدست آمده:

* تقریبا" تمامی آنهایی که آسیب دیده بودند مرد بودند.
* درصد مردان مسن در این شاخه بیشتر از دیگر شاخه های اقتصادی بود.
* نسبت حوادث رفت وآمد به کل حوادث شغلی نصف متوسط بود.
* دلایل حوادث عبارت بودند از افتادن، سقوط اشیاء، برخورد بـا اشـیاء خـارجی و آسـیب هـا شامل کبود شدنی، زخم و جراحت های آسیبی دست و پا یا اندام جنبشی عمدتا" پایین، اگر چه از دیگر بخش های اقتصادی کمتر بودند، در حالی که آسیب های گردن، سر و تنه بدن و انگشتان درکارگران ساختمانی رایج تـر بودنـد. در بـین اقـدامات بازدارنـده اقـدامات ایمنـی، آموزش ایمنی و حرفه ای به کارگران و غیره ... پیشنهاد شده بودند . همچنین حق بیمـه ای

1 Correspondence Analysis 2 Cluster Analysis 3 Hebrew



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 116 |

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

.13 تجربه استرس در پرستاران بخش اورژانس و حوادث در انگلستان موضوع تحقیقی اسـت کـه توسـط هلپز1 انجام شده در این تحقیق مشخص شده که عوامل مرتبط با محیط کاری – جسمی، کمبـود کارکنـان استرسورها و دردسرهایی بودند که غالبا" گزارش شده بودند. نجات از مرگ و کمک به بیماران بـرای خـوب شدن به عنوان بهترین منبع رضایت پرستاران گزارش شده بودند. پرستاران راههایی را برای اینکـه اسـترس شغلی کاهش پیدا کند پیشنهاد کرده بودند که عبارتند از استخدام کارکنان بیشتر، فراهم کـردن یـک اتـاق برای استراحت و خواستن گزارش پس از حوادث ناشی از حادثه ای دلخراش ( .( Helps , 1997 , abstract

.14 گولدبرگ و دیگران در تحقیقی تحت عنوان رفاه ، محیط کـاری و حـوادث شـغلی بـه نتـایج جـالبی 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 بودنـد بـه احتمـال بیشـتری دچار آسیب مجدد شده بودند .
* تجربه آسیب یا صدمه اولیه کارکنان را بـرای برداشـت هـای قـوی تـری از خطـر مـرتبط بـا اقدامات غیر ایمنی حساس کرده بودند.
* خانواده وسیع ، با تعداد زیاد اعضای خانواده احساس تـرس را بهبـود مـی بخشـد و احتمـال

حادثــه پــذیری را کــاهش مــی داد در حالیکــه شــرایط خــانوادگی تــأثیر معکوســی داشــت

.(Goldberg , 2000 , abstract )

.15 درتحقیقی تحت عنوان ویژگیهای حوادث شغلی در صنایع تولیدی کـره جنـوبی کـه توسـط گونـگ جونگ درسال 1997 انجام شده حوادث شرکت برحسب اندازه شرکت، سن فرد آسیب دیده، تجربـه کـاری، شدت آسیب، نوع آسیب، بخش آسیب دیده بدن و موسسه حادثه بررسی شـده بودنـد . در نتیجـه بررسـیها نتایج زیر بدست آمد.

1 Helps

فصل دوم : ادبیات پژوهش 117



* شرکت های بزرگتر گرایش به نرخ های حوادث پـایین تـری نسـبت بـه شـرکتهای کـوچکتر داشتند.
* در حدود نیمی از تمامی آسیب دیده ها در طی سال اول استخدام دچار آسیب دیدگی شـده 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 تـرین نـوع

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 محـل کـار ، کـوهن2

کارگرانی را که اخیرا" از نردبان افتاده بودند و با کارگرانی که به عنوان گروه کنترل در شـرکتی تجـاری مشابه بودند مقایسه شدند که این افراد هم از استفاده کنندگان از نردبان بودند اما تـا بحـال از نردبـان 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 وتقاضاهای شغلی از دیگر عوامـل مـرتبط بـا حوادث بودند ( .( Chen ,1992 , abstract

1 Retres Pectire Case – Control Study 2 Cohen



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 118 |

.17 در مطالعه ای تحت عنوان استرس مأموران پلیس، مدت زمان شغل و فشار، پندلتون1 به مطالعـه

* بررسی شکایت های شهروندان برعلیه مأموران پلـیس، نقـص عضـو، گزارشـهای مربـوط بـه بیمـاری، حوادث و صدمات روانی و رفتاری و جسمی آنها پرداخته بود. از نتایجی که بدست آمد این بود که فشـار
* استرس با دوران تصدی در شغل پایین نمی آید. و نیز در بین مأموران گشتی که بـالاتر از متوسـط در دوران تصدی بودند، آنهایی که سختی یا دشواری شغلی بیشـتری گـزارش کـرده بودنـد از آنهـایی کـه 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 مدلهای نظری و تئـوریکی اسـترس شغلی. تحقیقات در این زمینه به علت فقدان شفافیت مفهومی، عـدم توافـق برسـر تعـاریف و عملیـاتی کردن به ستوه آمده اند. علاوه براین اینها شواهد و مدارک تجربی ضعیفی برای نقش حمایت اجتمـاعی در کم کردن استرس شغلی وجود دارد. نتایج نشان داد کـه افـراد در بـالاترین سـطح شـغلی همچنـین آنهایی که در پایین ترین سطح مشاغل بودند، سطح حمایت اجتماعی کمی از دیگر افراد دریافـت کـرده بودند. همچنین مشخص شده بود که همکاران حمایت اجتماعی بیشتری نسبت به ناظران و سرپرسـتان ارایه می کنند. تنها در دو گروه باسطح 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 نقـش، گرانبـاری نقش، تعارض نقش و عدم اطمینان شغل را کاهش داده بود. به علاوه در هـر دو گـروه شـغلی، حمایـت اجتماعی همکاران دارای تـأثیر علـی بـر روی استرسـورها بوسـیله همکـاران نبـود . همچنـین حمایـت اجتماعی به وسیله سرپرستان تأثیر علی روی کاهش استرس نداشت. این شواهد بحـث مـی کننـد کـه روابط با همکاران به طور منفی فشارتجربه شده به وسیله فرد را تحت تأثیر قرار می دهند

. ( Wolff , 1988 , abstract )

1 Pendelton

.( Cooper , 1991 , abstract)

فصل دوم : ادبیات پژوهش 119



.19 در تحقیقی دیگر تحت عنوان شخصیت، استرس، درگیری در حوادث در صنایع گاز و نفت میـان 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، عـدم رضـایت شـغلی گـزارش شـده و سلامتی روانی ضعیف و سطح بالاتری از استرس مشاهده شده در محل کار و درخانه نسبت به کـارگران با شخصیت نوع B و نوع شخصیت با ثبات تر ارتباط داشتند. هیچ تفـاوت معنـاداری در سـطح اسـترس مشاهده شده یا نشانه های استرس ( یعنی رضایت شغلی، سلامت روانی، استفاده از الکل و سیگار ) کـه در بین افراد با شخصیت درونگرا و برونگرا مشاهده شده بود، گزارش نشـده بـود. اگـر چـه بیشـتر افـراد برونگرا حوادث گزارش کرده بودند اما این مشاهده شده بود که بسیاری از افراد درونگـرا و افـراد میـانی

همچنین درگیر حوادثی که منجر به آسیب شغلی شده بودند، شده بودند

.20 در تحقیقی تحت عنوان خطر درک شده، وضع ایمنی، استرس شـغلی در بـین کارکنـان آسـیب دیده و آسیب ندیده در تأسیسات نفتی میان دریایی که توسط راندوم1 انجام شـده بـه بررسـی ارزیـابی شخصی کارکنان از احتمال خطر با احتمال خطر واقعی پرداخته است که نتایج زیر بدست آمده:

نتایج نشان می دهد که ارزیابی های شخصی کارکنان کـاملا" بـا احتمـال خطـر واقعـی مطابقـت یـا همخوانی دارد و اینکه زمانی که آنها آسیبی متحمل شده بودند، کارکنان ممکن است احساس کنند کـه بیشتر در معرض خطر هستند، در نتیجه از اقدامات ایمنی و جلوگیری از اتفاقات بیشتر ناراضی بودنـد 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 بیمارسـتان: دلایـل و اثرات آن به این نتیجه رسیدند که استرسورهای شغلی یا منابع عمده و اصلی اسـترس بـرای پرسـتاران عبارت بودند از: گرانباری شغلی، احساس عـدم آگـاهی کـافی از بـرآوردن تقاضـاهای عـاطفی – روانـی بیماران و خانواده هایشان و مرگ و در حال مرگ بودن بیماران ( .( Anderson , 1981 , abstract

1 Rundmo



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 120 |

.22 در تحقیقی تحت عنوان استرس شغلی و رفتار کارکنان که توسـط بهـر و گاپتـا 1 انجـام گرفتـه مشخص شده که استرس شغلی به رفتارهای انصراف کارکنان ارتباط دارد و اینکه پیش بینی رفتارهـای بعدی از پیش بینی رفتارهای قبلی قوی تراست. همچنین مشخص شد که قدرت پـیش بینـی اسـترس شغلی و متغیرهای پیش زمینه با هم، از قدرت پیش بینی متغیرهای پیش زمینه به تنهـایی قـوی یـا از آن هم قوی تر بودند. در این مطالعه که رابطه بین 4 استرسور شغلی ( ابهام نقش، گرانباری نقش، عـدم بکارگیری مهارتها و عدم کفایت منابع ) با دو رفتار انصرافی کارکنان ( غیبت از کـار و انتقـال ) بررسـی 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 خصوصـیات جمعیتـی – اجتماعی به بررسی حوادث پرداخته اند. از نتایجی که بدست آمد این بود که رفتار رانندگی خطرناک یـا مخاطره آمیز در بین زنان جوان با استرس و مصرف همیشگی یـا عـادی الکـل ارتبـاط داشـت. در ایـن 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 کـه در آن بـه بررسـی علـت حوادث در بین افراد نوبت کار پرداخته است. این تحقیق که در احمد آباد هند انجام شـده دریافـت کـه وقوع مکرر حوادث در صنایع، اوج عوامل چندگانه ای مانند تداخل هـای شـخص – ماشـین، روش کـار، 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 شیفت شب به اوج خود رسیده بودند ( .( Putel , 1998 , abstract

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

1 Gupta 2 Patel

فصل دوم : ادبیات پژوهش 121



که استرس و توانایی از عهده آن برآمدن با حوادث و بیماریها ربط دارد. یعنی بیماریها و حوادث افـزایش می یابند همچنانکه استرس افزایش می یابد و یا در حالیکه کاهش می یابند حـوادث و بیماریهـا زمـانی که توانایی از عهده برآمدن استرس افزایش می یابد. تجزیه و تحلیل ها نشان دادند که استرس بـه طـور معنی داری با بیماریها و حوادث ارتباط دارد. اشخاصی که میزان بالایی از استرس را تجربه کـرده بودنـد 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 خـوش بینـی تاتن1 و نایدر مایر2 دریافتند که افراد خوش بین سطح پایین تـری از اسـترس و تعـارض شـغلی و غیـر شغلی کمتری درک کرده بودند. این در حالی است که افراد بدبین، سطح بالاتری از عملکـرد، رضـایت و قصد جابجایی شغلی پایین تری نشان داده بودند. مشخص شد کـه افـراد بـدبین بـه طـور معنـی داری برداشت بالایی از استرس شغلی و تعارض شغلی و غیرشغلی بیشتری نسبت به افراد خوش بـین تجربـه کرده بودند. این یافته ها با یافته های قبلی که بیان می کردند افـراد خـوش بـین اسـترس را در درجـه یکسانی مانند افراد بدبین درونی نکرده اند، ناسازگار هستند ( .( Tuten , 2004 ,p: 21-32

. 27 عوامل خطرزای رفتاری، وضعیتی و شخصیتی در حوادث وسایل نقلیه عنـوان تحقیقـی اسـت از نوریس3 و همکارانش که در آن به بررسی 500 نفر راننده در سنین 19-88 دریـک دوره 4 سـاله بـین سالهای 1991تا 1995 پرداخته اند. در این تحقیق مشخص شد که بهترین پیش بینی کننده ها بـرای حوادث درآینده افراد جوان، خشونت بالا در ترکیبی با خود احترامی ضعیف، اقامت در شـهرهای بـزرگ، تغییر مکان. استرس شغلی بالا، حوادث قبلی با خودرو و گزارش سرعت غیر مجاز توسط خود شـخص و عدم رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی بودند ( .( Norris , 2000,p : 505

.28 براون و پیترسو ن ( ( 1993 بین ابهام نقش و عملکرد شغلی، رضایت، تعهد و گرایش بـه تـرک کار به ترتیب همبستگی -%24 ، -%36 ، -%28 و 36 درصد بدست آورده انـد. همچنـین بـین تعـارض

1 Tuten 2 Neider Meyer 3 Norris



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 122 |

نقش و عملکرد شغلی، رضایت، تعهد و گرایش به ترک شـغل همبسـتگی - %7 ، -%33 ، -%32 ، و 28

درصد به ترتیب بدست آمد. علاوه براین، رودز1 و دیگران در تحیقاتشان به همبسـتگی -%14 ، -%39 ،

-%25 و -%9 بین گرانباری شغلی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی، قصد جابجایی و عملکـرد شـغلی بـه ترتیب دست یافتند ( .( Jaqdip , 1998,p : 3

.29 در تحقیقی تحت عنوان اقدامات ایمنی و بهداشتی در محـل کـار در سرتاسـر آمریکـای شـمالی براساس نظر کارکنان که در آمریکا و کانادا انجام شده نتایج زیر بدست آمده.

1

2  کارگران ( 45 درصد درکانادا و 53 درصد در آمریکا ) آموزش ایمنـی و بهداشـت شـغلی

دریافت کرده بودند و 69 درصد در کانادا و 70 درصد در آمریکا احساس می کردند کـه ایـن آموزشها جامع بوده اند. بیش از 6 کارگر از هر 10 کارگر ( 62 درصد در کانـادا و 63 درصـد در آمریکا ) گفته بودند که آنها نظارت مناسبی برای محافظت از سـلامتی و ایمنـی شـان در محل کار دریافت کرده اند.

1

4  کارگران گفته بودند که کارفرمایان حوادثی را که اتفاق مـی افتنـد گـزارش نمـی کننـد.

تقریبا" بیش از 50 درصد کارگران هم درکانـادا و 54 درصـد هـم در آمریکـا ( 58 درصـد )

نسبت به قوانینی که از ایمنی و سلامتی آنها در محل کار حمایـت مـی کننـد مطلـع و آگـاه بودند .( wight , 2003,p : 1)

.30 در مطالعه ای تحت عنوان رفاه محیط کاری و حوادث کاری که توسـط گولـدبرگ و دیگـران در سال 2000 انجام شده رابطه بین استرس و حوادث مورد بررسی قرار گرفته بود. در ایـن تحقیـق اشـاره شده که اغلب مطالعات تجربی از یک رابطه مثبت بـین اسـترس شـغلی و حـوادث حمایـت مـی کننـد.

جانسون2 و هال1998 3 اشاره کرده اند که گرانباری شغلی سنگین، الزامهای شغلی و حمایت اجتمـاعی پایین به سطح بالایی از استرس ربط دارند. از دیدگاه تئوری تناسب محـیط – فـرد اسـترس شـغلی بـه

1 Rhoads 2 Johnson 3 Hall

فصل دوم : ادبیات پژوهش 123



تناسب ضعیف بین تقاضاهای محیط کار و آنچه افراد برای مهار آن تقاضا به آن مجهـز هسـتند، دلالـت دارد. این می تواند منجر به نرخ بالایی از حوادث کـاری شـود و چنانچـه بوسـیله هزینـه هـای بیشـتر، ادعاهای جبران خسارت کارکنان، بیماری و در نتیجه هزینه های زیادتر 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 کارکنـان مهمتـرین 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 مهمـی بـرای بهبود عملکرد ایمنی محل کار در هر سازمان و هر زمانی می باشد. همچنین 71 درصد ذکر کرده بودند کـه آنها عملکرد ایمنی شرکت شان را مقایسه می کنند ( .( Liberty Mutual , 2001,p : 3

خلاصه و نتیجه گیری

کار یکی از مهمترین جنبه های زندگی بشری است. ما با کارکردن احساس ارضاء شدن بعضی از نیازهـای درونیمان را می کنیم، ما با کار کردن نان و سرپناهی برای خود و خانواده مان ترتیب می دهیم و همچنـین 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. مـی تـوان گفـت



|  |  |
| --- | --- |
| فصل دوم : ادبیات پژوهش | 124 |

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

ما با کارکردن فرصتی بدست می آوریم تا با دوستانمان تجدید دیدار کنیم، به آنها سربزنیم 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 وکـارگران بعضـی از مشاغل خاص در معرض بیماریهای مهلک و جانکاهی هستند. درکنار تمامی مسایل استرس به عنوان یکی از جنبه های کار، به تمام دردها و مسایل و مشکلاتی که خود کار دارد افزوده شـده اسـت. بسـیاری از مـا هـا ناچاریم تحت استرس کارکنیم، 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 ممکـن اسـت در گـرفتن تصمیمات ما را کمک کنند توجهی نمی کنیم و عاجز از درک آنها هستیم. گفتـه مـی شـود حتـی اسـترس فرآیند تفکر را کند می کند و این امر ناشی از مصرف مسکن هـای بـا خاصـیت آنـدروفین اسـت کـه تحـت 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 دهـه هـای گذشـته کارگران و کارکنان بیشتر کار می کنند نتیجه این شد که امروزه بسیاری از کـارگران و کارکنـان احسـاس می کنند که زمان کافی برای درست انجام دادن کارها ندارند. با بار اضافی و کار زیـاد شـما دارای کارکنـانی 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 هـر زمـان دیگـری لازم اسـت. مـا امـروزه بیشـتر و سریعتر و با بارهای اضافی بیشتری نسبت به چند دهه گذشته کار می کنیم ولی آیا متناسب با این وضـعیت ما آموزش، کارآموزی و دوره های لازم برای درک این شرایط را برای کارکنانمان دایر کرده ایم؟ آیا تا بحـال براین نکته فکر کرده ایم که بیشتر و سریعتر کارکردن همراه با بارهای اضافی توان فرسا احتمال هـر حادثـه ای را در شرکت بالا می برند؟ به نظر می رسد اگر در این زمینه فکر کرده بودیم تا به ایـن حـد کارکنـان را مجبور نمی کردیم که تندتر و سریعتر و بیشتر کارکند. و اینجاست که کیورک بیان می کند کـه بسـیاری از شرکت ها با تحت فشار قرار دادن کارکنان برای اینکه سخت تر کارکنند و تلاش کننـد بـازده را بـالا ببرنـد،

فصل دوم : ادبیات پژوهش 125



بدون توجه به زمان برای بهبود فرآیند، در یک سیکل برگشتی گیر کرده اند ( منظور کاهش مجـدد اسـت ) . ( Lee , 1997 ,p : 5 ) اصولا" 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 خیلـی خسـته مـی گردنـد، انگیزه و انرژی کافی برای انجام دادن کار به روشی سودمند را ندارند. حال بـا در نظـر گـرفتن ایـن شـرایط تحمل درد و رنجهای ناشی از استرس شغلی را نیز، به آن اضافه کنید، متوجه خواهید شـد کـه کارکنانمـان چه می کشند. و در عوض زمینه برای هرگونه مشکلی پیش می آید و احتمـال خطاهـای انسـانی و تصـمیم 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 متعاقبا" تأثیر حوادث در استرس صحبت شد. مسلما" بـا کارکنـانی اسـترس زده وتحت فشار، گریزی از حوادث نیست و این نکته چیزی است که بارها دراین تحقیق به آن اشاره شده است.

منابع فارسی

– 1 شفر ، مارتین . فشار روانی ، ماهیت ، پیشگیری و سازگاری ، ترجمه پروین بلورچی (

رستمکلایی ) ، تهران : انشارات 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 ، موسئسه مطالعات و تحقیقات فرهنگی

، . 1371



www.ipsos-

نیتلا عبانم

182

**نیتلا عبانم تسرهف**

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%20

CD/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/2

1218repository=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 ,

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 .



. www.edst.educ.ca/aerc/1998/98chambers.htm.1998

www.teachhealth.com.2004 .

, www.edc.gov/niosh/apaconf.html.1999.

نیتلا عبانم

183

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 socials ouvriaire , paris , 1996 .

11- Blosser , fred , NOSHA-APA –spensored conference will examine new research on work related stress , march 10 -13 in baltymore ,

maruyland

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 ,

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/osha/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

نیتلا عبانم

184

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 theorical 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 .

نیتلا عبانم

185

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

نیتلا عبانم

186

job characteristics an job outomes of salepeople, 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 mannufactoring 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 servey , 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.pauel , scharman , J.susan at.al , job stress and

health disease : evidence and strategies for prenention ,

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.



www.hsa.ie/files/file\_20040527023115costfeasibilitystudy\_2004.pdf.2004.

نیتلا عبانم

187

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 estimination of costs of workplace accidents , wrok-related ill-health and uninjurey incidents in

Ireland ,

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/nohsepubications/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- Oborne , D . j , ergonomics at work , 2nded.liverpool, 1988.

نیتلا عبانم

188

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 constrrution 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&nhso-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 .

نیتلا عبانم

189

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

.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.dcpress.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 ,

htpp://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/bauerspancer2003midwestAoMp

apersubmission.doc.2003

77- Spurvey , carolynn , occupational streaa and way in with it may be

overcome,www.collegetermepapers.com/termpapers/business/occupational\_stress\_a

nd\_way\_in\_which\_it\_may\_be\_overcome.shtml.2003.

نیتلا عبانم

190

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 .