

سلامتی و بهداشت جسمی کارکنان در اثر افزایش مسافرت‌های بین‌المللی به خطر می‌افتد و آنها در معرض بیماری‌هایی همچون بیماری‌های معده، عفونت و جراحی قرار می‌گیرند که شناخته شده هستند.

بنابراین، ارتقاء و نگهداری سلامت مسافران کاری، یک نگرانی مهم و از حقوق کارکنان است.

افرادی که در بخش‌های بهداشت شغلی در آژانس‌های بین‌المللی و شرکت‌های چندملیتی کار می‌کنند، به خوبی نسبت به نیازهای سلامتی کارکنانشان آشنا و آگاهند. اما هنوز، به ندرت در رابطه با سلامت مسافران کاری و استرس‌ها به عنوان یک موضوع مجزا پرداخته‌اند. با آنکه کارکنان و متخصصانی که با آنها در تماسند، تاثیر استرس مسافرت و اهمیت تعادل بین زندگی و کار برای مسافران را درک می‌کنند، با وجود این، موضوعها همچنان به صورت گسترده‌ای نادیده گرفته می‌شوند. اما هم اکنون هوشیاری نسبت به اثر نیروی نهفته استرس مسافرت روی کیفیت کاری و پیشرفت در اهداف تجاری در حال افزایش است به خصوص استرس‌های تجربه شده توسط تصمیم‌گیرندگان اجرایی. بانک جهانی در حدود ۱۰۰۰۰ کارمند و مشاور را از ۱۸۰ کشور استخدام کرده است که حدود ۴۰۰۰ نفر از آنها، مدیران و کارشناسان فنی هستند که به منظور کمک به کشورهای در حال توسعه به مناطق مختلف جهانی سفر می‌کنند. تماس‌های پزشکی با این کارکنان به متخصصان بهداشت کاری بانک جهانی ثابت کرده است که استرس و فشار یک مشکل مشترک میان مسافران تجاری

استرس

و مسافرت‌های تجاری

منبع: JOURNAL OF ORGANIZATIONAL EXCELLENCE

مترجمان: دکتر محمد اسماعیل انصاری و محمدرضا سایه آفتابی



جدول ۱ - بیماری‌های روحی در بین مسافران بین‌المللی

نوع بیماری	یکبار تعداد مسافرت	دو تا سه بار تعداد مسافرت	بیش از چهار تعداد مسافرت
بیماری روحی	۱/۶۳	۲/۲۶	۲/۷۴
بیماری عفونی	۱/۲۲	۱/۴۰	۱/۷۷
ناراحتی‌های کمر	۱/۵۵	۱/۴۹	۱/۶۰
جراحی	۱/۳۸	۱/۳۹	۱/۵۵

با گسترش اقتصاد جهانی، سفرهای بین‌المللی در دنیای پهناور به صورت گسترده‌ای در دو دهه اخیر افزایش یافته است. از سال ۱۹۹۲ تا ۱۹۹۶ تعداد مسافران هوایی از ۶۰۰ میلیون به ۸۵۰ میلیون نفر افزایش یافته است و طبق گزارش‌های سازمان توریسم جهانی، افزایش سالانه ۵ تا ۱۳ درصد مشاهده می‌شود.

بنابراین اظهارات اداره بازرگانی ایالات متحده، سفرهای تجاری ۳۰ درصد از مجموع مسافرت‌های هوایی بین‌المللی را تشکیل می‌دهد.

بخشیدن به اهمیت فشارهای مسافرت و هواپیمازدگی برای مسافران و سازمانهای استخدام کننده آنها، لازم بود تا متخصصان بهداشت سازمانهای مختلف را گردهم آورند تا اگر مسائل مربوط به استرس در سازمانها معمول باشند، مداخله ای برای افراد و سازمانها صورت پذیرد تا از مشکلات و مسائل بهداشتی و سلامتی بیشتر جلوگیری شود. بنابراین، شناخت شرایط و کم و کیف استرسهای مسافرت و همچنین شناخت بهترین کارها برای تخفیف و یا جلوگیری از استرس و مشکلات روانی میان کارکنانی که به مسافرت تجاری می روند و توسعه مسیر تحقیقات در آینده مهم می شود. به منظور تحقق بخشیدن به این اهداف، بانک جهانی یک گردهمایی دوازده ماهه به نام «فشارها و مسافران تجاری و بهداشت سازمانی» را در واشنگتن برگزار کرد. محور اصلی همایش این بود که بحث پیرامون فشار مسافرت را به عنوان استراتژی بهداشت سازمانی برای سازمانهایی رونق بخشد که مسافران بین المللی دارند.

نگرانیهای مشترک

تقریباً ۱۰۰ متخصص سلامتی و کارشناس بهداشت مسافرت، همچون متخصصان مدیریت و منابع انسانی از هفت کشور در کنفرانس حضور یافتند که نمایندگی بیش از ۵۰ سازمان را برعهده داشتند. در این کنفرانس نمایندگان از سازمانها و شرکتهایی نظیر خدمات مراقبتهای پزشکی و تولید و مراقبتهای پزشکی، تولیدات شیمیایی نفت و گاز، خطوط هوایی، بانکها، سازمان ملل، دانشگاهها، مراکز پزشکی، جنرال الکتریک رویال داچ شل، چیس مانهاتان بانک، زیمنس، آ.بی.ام، کورنیک و نظایر آن حضور یافتند.

مرکز بهداشت شغلی بانک جهانی و حمایت کننده مالی آن یعنی کالج آمریکایی بهداشت محیط شغل (ACOEM) در همایش استرسهای مسافرت دیدگاههای مختلف را در مورد این مشکل گردآوری کرد. هر چند توافق کلی در همایش، در مورد مسافرتیهای کاری به عنوان تجربه ای مثبت بود، اما بیشتر شرکت کنندگان با این موضوع موافق بودند که فشارهای مسافرت شامل هواپیمازدگی، خستگی و فروپاشی خانواده از پیامدهای

(مثل خواب آلودگی و مشکلات تمرکز حواس) و انباشته شدن کارها نام برد. (جدول ۲)

علاوه بر این موارد مسافران همچنین گزارش کرده اند که این مسافرتها پاداشی برای آنها بوده است، زیرا آنها توانسته اند کار مهمی را در همکاری نزدیک با مشتری انجام دهند. نتایج فشارهای شدید بسیار مهم بود، زیرا مسافران مجرب را که در سفرهای بین المللی گسترده عادت کرده اند، تحت تأثیر قرار می دهد. این کارکنان بسیار پراکنجه و آموزش دیده بوده و تمایلی به شکایت آشکار از استرس ندارند. ولی حقیقت این است که بسیاری از فشارهای خانوادگی و خصوصی گزارش شده حاکی از آن است که استرس زیادی روی آنها بوده است.

تحقیقات مربوط به بهداشت شغلی بانک جهانی، استرس و هواپیمازدگی را به عنوان مشکلات اصلی برای مسافران تجاری خود بیان کرده است. مذاکراتی که با بخشهای پزشکی دیگر سازمانها صورت گرفته، نگرانیهای مشابهی را درباره کارکنانی نشان داده است که به سفر می روند. اما هنوز استنباط جامعی از عوامل تشکیل دهنده استرسهای به دست نیامده است، هر چند این مشکل بیش از یک موضوع فردی بوده است. بنابراین، به منظور اعتبار

است.

یک بررسی روی درخواستهای بیمه پزشکی در نیمه دهه ۱۹۹۰ م ثابت کرده که بیشتر این درخواستها مربوط به کارمندی بوده که به سفرهای تجاری می رفته اند، که در زنان ۱۶ درصد و مردان ۸۰ درصد بیشتر بوده است. ولی شگفت انگیزترین موضوع این است که درخواستهای مربوط به بیماریهای روانی دو تا سه برابر نسبت به دیگر (بیماریها مانند عفونت و جراحی و...) برای مسافران بیشتر از غیر مسافران (مسافرت نکرده ها) افزایش داشته است. (جدول شماره یک)

این مسئله خصوصاً قابل توجه است، زیرا این کارکنان عموماً از فرهنگهای گوناگون هستند و از بیشتر آنها انتظار نمی رود تا به درمانهای روانی دستیابی داشته باشند، مگر در شرایط حاد!

عوامل فشار روانی

بانک جهانی سرگرم یافتن جواب این سوال است که چه عواملی در ایجاد فشارهای روانی موثرند. چندین عامل مهم برای استرسهای مسافرتی به نظر رسید که مهمترین آنها را می توان تاثیر سفرهای تکراری روی زندگی خانوادگی و شخصی افراد، احساس منزوی بودن به هنگام سفر، آثار هواپیمازدگی

منابع استرس	درصد در گزارشات مسافران
تأثیر منفی برنامه ریزی زمانی مسافرت بر روی زندگی خانوادگی و شخصی	۶۲ درصد
حجم سنگین کارهای عقب افتاده	۵۵ درصد
دور بودن از خانواده و دوستان	۳۵ درصد
نگرانیهای خانوادگی و شخصی در هنگام مسافرت	۳۱ درصد
نگرانی پیرامون ایمنی و سلامتی فردی	۲۹ درصد
نگرانی برای اثرات هواپیمازدگی	۲۲ درصد

جدول ۲ - عوامل موثر در استرس مسافرتی بین المللی

مسافران به محض مشاهده هریک از این آثار باید به پزشک مراجعه کنند.

بر اساس تجربه های معمول برای جلوگیری از این بیماری پیشنهاد های زیر توصیه می شود:

- به طور منظم بر خیزید و در راهرو قدم بزنید؛
- در صورت امکان، برای فضای بیشتر پاهای خود را دراز کنید؛

- در صورت نداشتن حساسیت نسبت به اسپرین کودک، قبل از پرواز از آن استفاده کنید؛
- تا می توانید آب بنوشید و از الکل اجتناب کنید؛

- کسانی که رگ های گشاد دارند، در صورت مشاوره با پزشک از جوراب ساق بلند استفاده کنند.

۴ - اقدامات پیشگیرانه: در میزگردهایی برای بحث پیرامون رهیافتهای مختلف جهت مدیریت سلامتی جسمی و جلوگیری از خطرات بهداشت جسمی و فشارهای جسمی و فشارهای مسافرت، چندین الگو از آموزشهای بهداشتی در سفرهای کاری و غیره ارائه شده است.

سخنرانان موضوعهایی شامل تدارک اطلاعات بهداشت مسافرت و سفارش آنها به کارکنان، کنترل اسهال مسافران، مصون سازی از جمله اقدامات ضد مالاریا، و توصیه هایی برای جلوگیری از فشارهای سفر را ارائه داده اند.

مطالب ارائه شده شامل دیدگاههای زیادی همچون مدیریت استرس به صورت فردی، پیشنهاد های همسران برای بهبود توازن کار و خانواده، برنامه سلامتی ذهنی و پیشنهاد هایی برای جلوگیری و مداخله در هر دو سطح فردی و سازمانی بود. از جمله پیشنهاد های ارائه شده می توان ده موارد زیر را نام برد:

- تصدیق این مطلب توسط سازمان که استرس مسافرتی یک نگرانی مدیریت است؛

- داشتن مدیریتی مسئول برای مدیریت منطقی برنامه ریزی زمانی مسافرت، شامل حدود مسافرت و بحثهای گروههای کاری به صورت دوره های پیرامون کاهش فشارهای کار و سفرهای کاری؛

- فراهم آوردن کارگاهها و ابزار آموزشی در مورد بحث مدیریت استرس و تعادل کار و خانواده برای مسافران کاری؛

استرسی

با افزایش مسافرتهای بین المللی سلامت کارکنان خطوط هوایی در معرض خطر قرار می گیرد و آنها به انواع بیماریهای معده و عفونت مبتلا می شوند

روی حوصله و تعادل و رفتار افراد تاثیر گذارد و این نکته قابل توجهی برای شرکتهایی است که با کارکنانی پی در پی به مسافرت می روند. چندین کارشناس اروپایی و آمریکایی در زمینه هواپیمازدگی اطلاعات اخیر را در مورد تاثیر منطقه زمانی به عملکرد ذهنی و جسمی را به همراه پیشنهاد های زیر به عنوان مدیریت این مشکل ارائه دادند:

- در مقصد، اجازه یک زمان استراحت به افراد بدهند، به جای اینکه مستقیماً به سرعت به جلسه مذاکره بروند؛

- استفاده از رژیم غذایی مناسب؛

- ورزش کردن در سفرهای کاری؛

- یک روز مرخصی قبل از حرکت از خانه یا بعد از خانه و اداره مرکزی.

۳ - خطرات سلامتی جسم در سفر: چندین کارشناس پزشکی مسافرت، خطرات سلامتی جسمی برای مسافران بین المللی از جمله رفتارهای خطر آفرین خود را بررسی کرده اند. موضوع لخته شدن خون در میان مسافران توجه خاصی را به خود اختصاص داده است.

علامتی که در مسافرت باید مراقب آنها بود، شامل درد مداوم در عضله ساق پا، ورم مچ پا، سینه یا مشکلات تنفسی است و هر کدام از

متداول مسافرتهای بین المللی پی در پی بوده است. بسیاری نیز اذعان کردند که این معضلات تاحدی مشکل پنهانی در سازمانهایشان بوده است، ولی تاثیر استرسهای مسافرتی به عنوان یک مشکل کاری در اولویت نگریسته نمی شده است. بیش از ۲۵ سخنران رئوس مقالات خود را به شرح زیر عنوان کردند:

۱ - استرسهای مسافرتی: استرسهای مسافرتی ممکن است به عنوان یک واکنش رفتاری، احساسی یا ذهنی کارکنان به صورت فردی نسبت به نیازها و شرایط ناشی از مسافرتهای کاری پی در پی نگریسته شود. آثار شامل خستگی و فرسودگی، افت و خیز در حوصله افراد، روابط خانوادگی از هم گسیخته و روابط کاری و کاهش اثربخشی در کار است. منابع فشارها نیز شامل منطقه زمانی مسافرت، جدائیهای مکرر از اداره مرکزی و زندگی شخصی و خانوادگی، اضافه کاری و نحوه مدیریت افراد است.

برای افراد، حفظ سلامتی، رفاه، روابط اجتماعی خوب و عملکرد خوب در کار مهم است.

یک مطالعه روشن ساخت، مسافران کاری که برای دوره های خیلی طولانی به سفر می روند ممکن است استرس کمتری از دیگر همکاران خود که سفر نمی کنند داشته باشند. هر چند شاید افراد با زمینه های کاری متفاوتی مورد بررسی قرار گرفته باشند. یک مطالعه در میان همسران مسافران کاری بین المللی ثابت کرده است که اثرات مسافرتهای تکراری بر خانواده، سبب ایجاد مشکلات احساسی و فروپاشی روابط خانوادگی گردیده است.

برای سازمانها، نگرانیهای حفظ نیروی کار سالم و اثربخش برای رسیدن به اهداف سازمان مهم است. مسئولیت برای فهم و انجام هر کاری در مورد استرس کاری میان کارمندان و مدیران و سازمان تقسیم می شود و همه در آن سهیم هستند.

۲ - هواپیمازدگی و عملکرد: سیستم های چندگانه بدن در اثر تغییر مناطق زمانی در سفر، هر کدام به نسبت مختلف تنظیم می شوند و حتی افراد مجرب هم احتمالاً عملکردی کمتر از مقدار بهینه اثربخشی در کار را بعد از مسافرت در فقط تعدادی مناطق زمانی انجام می دهند. هواپیمازدگی و فرسودگی می تواند

بین المللی، با استفاده از آلترناتیوهای مانند کنفرانسهای ویدئویی؛

- پیداکردن آلترناتیوها برای سفرهای پی درپی می تواند مشکلات این گونه سفرها را کاهش دهد. درضمن زمان بیشتری را برای پرواز دراختیار می گذارد و اثربخشی کار در آن سفرها را که واقعاً ضروری هستند، بهبود می بخشد؛

- مهیا کردن یک روز مرخصی بسمه منظور سازگاری مجدد بعد از سفرهای کاری.

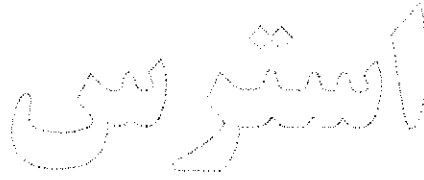
- اجازه داده شود تماسهای بیشتر با خانه در شرکت گسترش یابد. تماس تلفنی به کاهش منزوی بودن احساسات از خانواده، دوستان نزدیک کمک می کند و بساعت تمرکز بهتری روی کار می شود.

- برای پرداختن به فشار مسافرت و مشکلات بهداشتی در دوره های طولانی و در مسیرهای دور که خیلی برای سازمانشان اهمیت دارد مدیران عالی رتبه باید با متخصصان بهداشت شغلی و کارمندان منابع انسانی به منظور سنجیدن سطح فشار و وضعیت کارمندانشان همکاری کنند؛

- آنها باید از کارمندان خود درباره تجربیاتشان سوال کنند هم از جنبه های مثبت و هم جنبه های پر استرس. آنها باید همچنین به صورتی فعال جستجو کنند نظرات همسران آنها را جویا شوند و از آنها درباره عوامل کاهش فشار سوال کنند.

هنگامی که آنها راه حلی را در سطح سازمان یا فرد پیدا کردند، باید کارکنان را در اجرای هر یک از طرحها و برنامه های طراحی شده درگیر سازند تا اثرات نامطلوب ناشی از مسافرتهای پی درپی را کاهش دهند. مخاطرات فشارهای مسافرت کاری، موجب افزایش هزینه های مراقبتهای پزشکی مستقیم برای سازمان خواهند شد.

اضافه کاری، خستگی و از هم پاشیدگی خانواده همگی به افزایش استرس و همچنین تمایل زیاد به کاهش اثربخشی کار در اثر سفرهای تکراری منجر می گردد. افزایش آگاهی و آموزش در شرکت، درمورد اثرات فشار مسافرت روی کارکنان و خانواده هایشان، تا آنجا که هزینه های مستقیم و غیرمستقیم را به حداقل برساند و رفاه کارکنان را افزایش بخشد، ضروری است. □



تأثیر سفرهای تکراری روی زندگی خانوادگی احساس منزوی بودن به هنگام سفر آثار هوایمزدگی و انباشته شدن کارها از جمله عوامل استرسهای مسافرتی به شمار می روند

بانک جهانی همچنین نشستی را برای آشنا کردن مسافران با بهترین روشها برای مدیریت سفر، استرسهای خانوادگی و هوایمزدگی و به حداقل رساندن خطرات سلامتی جسمی طرح ریزی کرد.

این گونه نشستها به وسیله متخصصان شغلی سازمان، پرستاران، متخصصان بهداشت ذهنی در مشاوره با مسافران و همسرانشان توسعه خواهد یافت.

۷- پیشنهادهایی برای سازمانهای نگران: برای سازمانهایی که با مشکلاتی همانند مشکلات بانک جهانی روبرو هستند، راهکارهای زیر ضروری است:

- حجم مسافرتها را محدود کنند. استانداردهایی برای سلامتی و مضر بودن میزان مسافرتها تعیین شود، زیرا مدیران و کارمندانشان به یک نقطه مرجع برای مدیریت سفر نیاز دارند؛

- برنامه ریزی زمانی سفر به صورت هرچه بهتر و به منظور به حداقل رساندن طول زمان سفر مدیریت گردد. این باعث آمادگی کاری بهتر و کاهش آشفتگی زندگی شخصی و خانوادگی افراد خواهد شد؛

- محدود کردن تعداد مسافرتهای کاری

- استفاده از مجلات سلامتی در شرکت برای کارکنان و خانواده هایشان به منظور تدارک پیشرفت اطلاعات و راهنمایی پیرامون سلامتی مسافرت و حفظ توازن کار و زندگی؛
- تدارک دستیابی آسان به متخصصان بهداشت مسافرت.

۵- بهداشت مسافرت: مدیران بهداشت سازمانی، سازمانهای اسمیت کلین، بیجام، جنرال الکتریک، برتیش ایرویز و سازمان ملل و بانک جهانی ترکیبهای خاصی از برنامه های بهداشتی مسافرت خود را ارائه دادند. همه آنها نمونه هایی از خدمات پزشکی مسافرت یکسان را تدارک دیده بودند، از جمله: ایمن سازی، آموزشهای بهداشت سفر (شامل وب سایت داخلی) تخلیه اضطراری و مشاوره برای مشکلات پزشکی بعد از سفر.

یک مطالعه موردی و مدلی برای مدیریت وضعیتهای اضطراری پزشکی میان کارکنانی که مسافرت می کنند ارائه شد که در آنها نیازهای مسافران به عنوان بخشی از ارتقاء محیط کاری سالم و به عنوان پرداختن به اولویتهای سازمانی اصلی برای حفظ کارکنانی موثر و سالم توجه ویژه شد.

۶- تحقیقات مسافرتی: تا امروز تحقیقات بهداشت سفر روی خطرات سلامتی فیزیکی و درمان فرسودگی و خستگی، بیماری منطقه ای و جراحت، متمرکز بود. برای کامل کردن این مسئله توجه بیشتری نسبت به خطرات روحی و روانی و جلوگیری موثر از فشارهای مرتبط با مشکلات سلامتی نیاز بود.

در این پیگرد توجه دقیقی برای سنجش استرسهای سفر در سرتاسر بررسیها و تکنیکهای مصاحبه، آگاهی نسبت به ارتباط مسافرت و اثربخشی کار و رفاه خانوادگی، بهبود روشهایی برای تحقیق در روابط بین فشارهای سفر و نتایج پزشکی لازم است و شرکت کنندگان روی نیاز به همکاری متخصصان بهداشت سفر و مشاوران، روانشناسان، مدیران منابع انسانی برای جلب توجه سازمانها به این مشکلات توافق داشتند.

در داخل سازمانها، آنها تلاشهایی را برای ارتقاء یک محیط کاری سالم، و مهیا ساختن آموزشهایی برای کارکنان، و مدیران در مدیریت فشارهای سفر و هوایمزدگی از سر گرفتند.