



بررسی فشارهای روانی یک محیط کار صنعتی

دکتر مهدی نصر اصفهانی^{*}، عباس باقری^{**}

چکیده

به منظور بررسی عمده‌ترین عوامل فشارزای روانی و علل ناخشنودی شغلی در کارکنان یک واحد صنعتی، ۲۳۰ نفر از کارگران و کارمندان روزکار و نوبت کار اداری و عملیاتی آن واحد با نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده و مورد ارزیابی قرار گرفتند. پرسشنامه‌ای که برای این منظور تهیه شده بود دارای پنج دسته عوامل فشارزا در محیط کار (عوامل همیشگی، موقتی و مرتبط با نوع و محیط کار، عوامل حادثه‌زا، مسائل انسانی و روابط با دیگر کارکنان، امکانات رفاهی و تغذیه) می‌شد. داده‌های پژوهش به کمک روشهای آمار توصیفی و به کمک نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که مهمترین اشتغال خاطر و فشار روانی در کلیه کارکنان مسائل انسانی و روابط در محیط کار، عوامل حادثه‌زا و عوامل همیشگی بوده است. نارضایتی از امکانات رفاهی - تغذیه و عوامل مرتبط با نوع کار در درجات پایین‌تر قرار داشته است. میانگین کل استرس در دسته‌های مختلف ۲/۰۲ و انحراف معیار ۰/۸۸ بود. در مجموع استرس گزارش شده توسط کارمندان بالاتر از کارگران بود که تفاوت موجود در سطح ۰/۰۵ معنی دار است. نوبت کاران نیز درجات بالاتری از استرس را در مقایسه با روزکاران گزارش نموده‌اند.

کلید واژه: فشارهای روانی، کارگران، ناخشنودی شغلی

۱۹۸۱). بنظر می‌رسد این واژه اهمیت تکنیکی خود را در قرن هفدهم در کارهای پزشکی و زیست شناس سرشناس روبرت هوک^(۲) بدست آورده است. تحت تأثیر تحلیل هوک به تدریج این واژه در علوم فیزیولوژی و روانشناسی نیز کاربرد یافت (لازاروس^(۳)، ۱۹۹۳). به هر روی

کاربرد واژه فشار روانی (یا استرس) سابقه‌ای طولانی دارد. این دانش‌واژه که از ریشه لاتینی "strictus" و "stringere" گرفته شده است به معنی سخت کشیدن یا بستن است. می‌توان آنرا در نوشته‌های تا سده چهاردهم به معنی مشقت و سختی یا فلاکت پیدا کرد (لوم سدن^(۱)،

* روانپزشک و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی ایران. مرکز آموزشی - درمانی روانپزشکی شهید اسماعیلی. تهران، خیابان جمال زاده، مرکز آموزشی - درمانی روانپزشکی شهید اسماعیلی

** کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، انستیتو روانپزشکی تهران، تهران، خیابان طالقانی، کوچه جهان، پلاک ۱

1-Lumeden
3-Lazarus

2-Robert Hooke

استرس را می‌توان فشار در وضعیت یا شرایطی دانست که فرد را از حالت آرامش خارج ساخته و به واکنش در ابعاد گوناگون بدنی، روانی و رفتاری وادارد. به نمونه‌هایی از این ابعاد و نشانه‌های آنها در زیر اشاره شده است.

۱- تأثیرات بدنی استرس:

- افزایش ضربان قلب و فشار خون

- تنفس سریع

- گیجی، احساس خارش یا سوزش، تعریق

- احساس کمرختی یا بی‌حسی

- کشیدگی یا گرفتگی عضلانی، دردهای متفرقه،

سردرد، لرزش

- میگرد

- زخمهای دستگاه گوارش، تهوع

- تکرر ادرار، اسهال

- بیماریهای جسمانی، آسم، جوشهای پوستی،

سرطان و غیره

۲- تأثیرات روانی استرس:

- اشکال در تمرکز حواس

- اشکال در تصمیم‌گیری

- اختلال در حافظه، فراموشی

- افزایش نگرش منفی نسبت به خود (تفکر مایوسانه)

- تحریف حقایق، افکار غیر منطقی

- تفکر فاجعه‌آمیز (نگرانی شدید)

۳- تأثیرات رفتاری استرس:

- فرار از موقعیتهای اضطراب‌زا

- انزوای اجتماعی

- افراط در نوشیدن الکل، استعمال دخانیات، دارو و غیره

- مشکل در بخواب رفتن، زود بیدار شدن

- افزایش پرخاشگری و عصبانیت

- پذیرای حادثه شدن (حادثه‌زایی)

- افزایش میزان فعالیت

- افزایش رفتارهای وسواس‌گونه

- از دست دادن میل جنسی

در جریان جنگ جهانی دوم توجه زیادی به فروپاشی روانی در واکنش به فشارهای روانی جنگ معطوف شد.

پس از جنگ روشن شد که بسیاری از موقعیتهای روزمره مانند ازدواج، مراحل رشد، مواجهه با امتحانات و بیمار شدن می‌توانند اثراتی مشابه آنچه که در جنگ دیده می‌شود، بوجود آورند. این مسئله منجر به افزایش توجه به استرس بعنوان علت آشفتگی انسان و اختلال در کارکرد وی گردید (کاپلان و سادوک، ۱۹۹۵).

بررسی‌ها نشان داده‌اند که برخی از ویژگیهای شخصیتی در فرآیند کنار آمدن با استرس به‌عده‌ای کمک می‌کند تا در مقابله با اثرات زیان‌آور استرس، بهتر از دیگران واکنش نشان دهند.

برخی از این ویژگیها که با ایستادگی در برابر استرس رابطه دارند، عبارتند از: تفکر سازنده^(۱)، سرسختی^(۲)، امیدواری، کاردانی فرا گرفته شده^(۳)، سایه‌های خوش‌بینی، خودکفایی (بندورا)^(۴) و احساس پیوستگی^(۵) (اپشتاین و مایر، ۱۹۸۹؛ مدی^(۶) و کویاسا^(۷)، ۱۹۸۴؛ اور^(۸) و وستمن^(۹)، ۱۹۹۰، به نقل از لازاروس، ۱۹۹۳).

اما پدیده استرس در جهان امروزی یکی از مهمترین مسایل انسانی و اقتصادی به‌شمار می‌رود. هنگامی که فرد در محیط کار با پدیدهای روبرو می‌شود که ارتباطی با ظرفیتهای کنونی یا نیازها و خواسته‌هایش ندارد دچار ناهماهنگی و تعارض می‌شود و تنها راه کاهش آن سازگاری شخص با شرایط تازه است. هرچند این پدیده (استرس) ممکن است اثرات مثبتی داشته باشد و فرد را به کوشش و تلاش وادارد اما اگر شخص نتواند خود را با شرایط سازگار کند، استرس به عنصری مضر تبدیل شده، سلامت وی و محیط کار او را به خطر می‌اندازد. در ایالات متحده آمریکا سالانه حدود ۲۰۰ میلیارد دلار غرامت ناشی از استرس در بخش صنایع، به صورت پرداخت غرامتهای ناشی از بیماری، غیبت از کار، حوادث، مرگ و میر ناشی از سوانح و بیماریهای مزمن، کاهش بهره‌وری، جابجایی کارکنان، مرگ زودرس و... هزینه می‌شود که نزدیک به ده درصد تولید ناخالص ملی

| | |
|---------------------------|----------------------|
| 1-constructive thinking | 2-hardiness |
| 3-learned resourcefulness | |
| 4-self efficacy (Bandura) | 5-sense of coherence |
| 6- Maddi | 7- Kobasa |
| 8- Orr | 9- Westman |

برآورد می‌شود (هارینگتون^(۱)، ۱۹۸۷).

عنوان مهمترین عوامل انسانی ذکر کرده‌اند (آشوف^(۷)، ۱۹۷۸، داهلگرن^(۸)، ۱۹۸۱، کناوث^(۹) و همکاران، ۱۹۸۱، به نقل از لازاروس، ۱۹۹۳) پژوهشگران دیگر بر اهمیت نور به عنوان یک تنظیم کننده در چرخه‌های زیستی شبانه‌روزی انسان^(۱۰) تأکید می‌کنند. در یک جمع بندی علل بروز استرس شغلی را در زمینه‌های گوناگون به شرح جدول ۱ طبقه بندی کرده‌اند (والدرون^(۱۱)، ۱۹۸۹).

دگرگون شدن کنشهای فیزیولوژیک ناشی از بیدار ماندن و کار کردن در ساعات غیر معمول و خوابیدن در روز یکی از مهمترین استرس‌ها در ارتباط بانوبت کاری (بویژه در شب کارها) می‌باشد. بیشتر پژوهشگرانی که سازگاری کوتاه مدت را در کار شبانه بررسی کرده‌اند، دریافته‌اند که به عهده گرفتن تدریجی^(۲) نوبت کاری معمولاً به دلیل اهمیت ودقت دستگاههای تنظیم کننده^(۳) نظام بیولوژیک و ایجاد اشکال در آنها کافی بنظر نمی‌رسد (آکرستد^(۴) و همکاران، ۱۹۷۷، فولکارد^(۵) و همکاران، ۱۹۷۸، مینورز و واتر هوس^(۶)، ۱۹۸۵، به نقل از لازاروس، ۱۹۹۳).

برخی از پژوهشگران نیز مسایل اجتماعی و شناختی مانند ارتباطات اجتماعی و هوشیاری در طول روز را به

| | |
|-----------------|----------------------------|
| 1- Harrington | 2-re-entrainment |
| 3-synchronisers | 4-Akersted |
| 5-Folkard | 6-Minors & Waterhouse |
| 7-Aschoff | 8-Dahlgren |
| 9-Knauth | 10-human circadian rhythms |
| 11-Waldron | |

جدول ۱- علل بروز استرس در دنیای کار (والدرون، ۱۹۸۹)

| علل استرس | عوامل استرس | عوارض احتمالی |
|------------------------------------|---|--|
| شرایط کار | کار بیش از اندازه (از لحاظ کمیت) کار بیش از اندازه (از لحاظ کیفیت) هماهنگی با خط زنجیره‌ای مونتاژ تصمیم گیریها خطر جسمانی کارنویچی | خستگی جسمی یا روحی ضعف اعصاب زودرنجی و فشار عصبی |
| نقش افراد | تناقض نقشها تبعیض بر اساس جنسیت مزاحمت‌های جنسی | اضطراب و فشار عصبی کاهش بازده عدم رضایت شغلی |
| عوامل ارتباطی | نظام کاری غلط و عدم حمایت اجتماعی اختلاف نظرهای سیاسی - حسادت یا خشم بی‌اعتنایی مدیریت به کارگران | فشار عصبی فشار خون عدم رضایت شغلی |
| تغییر شغل | ارتقاء دیرتر از موقع ارتقاء خیلی سریع امنیت شغلی جاء طلبی سرخورده | کاهش بهره‌وری عدم اعتماد به نفس زودرنجی و خشم عدم رضایت شغل |
| سازماندهی | ساختار غیر هادی و معمولی مشاخره سیاسی فقدان نظارت یا آموزش عدم مشارکت در تصمیم گیریها | فقدان انگیزه و بهره‌وری عدم رضایت شغلی |
| تقابل امور مربوط به خانه و محل کار | تداخل مسئولیتهای خانوادگی و مسئولیتهای شغلی حمایت نشدن از طرف همسر مشاجرات خانوادگی داشتن دو شغل | تعارضات روانی و خستگی روحی کاهش انگیزه و بهره‌وری تشدید مشاجرات خانوادگی |

روش

آزمودنیهای پژوهش را ۲۴۵ نفر از کارکنان (کارمندان و کارگران نوبت کار و روزکار) تشکیل می‌دادند که به روش تصادفی ساده با استفاده از شماره پرسنلی کارکنان انتخاب شده و با مراجعه به کارگزینی محل‌های اشتغال، نوع استخدام، رده شغلی، محل کار و نوبت کاری آنها مشخص شد و در لیست‌های جداگانه ثبت گردید. روزانه ۱۵ الی ۲۰ نفر ضمن مصاحبه به کمک دستیار پژوهشی که آموزشهای لازم را دریافت کرده بود، پرسشنامه‌های مربوطه را تکمیل کردند. وضعیت کارکنان مورد بررسی برحسب رده‌های شغلی و توزیع روزکاری و نوبت کاری در جدول ۲ ارائه گردیده است.

جدول ۲ - توزیع وضعیت شغلی کارکنان مورد بررسی

| رده شغلی | شماره کار | روزکار | مجموع |
|----------|-----------|--------|-------|
| کارگر | ۲۸ | ۹۷ | ۱۲۵ |
| کارمند | ۴۲ | ۶۱ | ۱۰۵ |
| مجموع | ۷۲ | ۱۵۸ | ۲۳۰ |

Andoosbeh
Va
Rafnar
تدوین و انتشار
۳۲

۱۵ نفر به دلایل مختلف (چون بی اثر و بی فایده دانستن اینگونه پژوهشها، پیش آمدن کار اضطراری، مرخصی و غیره) در زمینه تکمیل پرسشنامه‌ها همکاری نکردند (جدول ۳).

جدول ۳ - فراوانی پاسخهای ارائه شده از سوی کارکنان راجع به پرسشنامه

| نظرات افراد | تعداد پاسخ | ارزش کمی شده | مجموع |
|---------------------|------------|--------------|-------|
| اصلاً بدرد نمی‌خورد | ۱ | -۳ | -۳ |
| نظری ندارم | ۱۰ | ۰ | ۰ |
| تا حدی خوب است | ۳۵ | ۱ | ۳۵ |
| خوب است | ۱۰۷ | ۲ | ۲۱۴ |
| عالی است | ۷۰ | ۳ | ۲۱۰ |
| بدون پاسخ | ۷ | حذف | - |

سال سوم/ تابستان ۱۳۹۶
Vol.3/NO.3 / Winter: 1998

به آزمودنیها گفته شد که ملزم به نوشتن نام خود در پرسشنامه نیستند همچنین از آنان خواسته شد که از افراط و تفریط در بیان مشکلات خویش خودداری نمایند.

ابزار پژوهش را یک فهرست بررسی مشکلات تشکیل می‌داد که پس از اجرای یک بررسی راهنما، اصلاح پاره ای نواقص و گنجاندن ۴ زمینه موضوعی به شرح زیر تنظیم شد: (۱) عوامل همیشگی فشار زا با ۱۵ پرسش بسته و دو پرسش باز (عوامل فیزیکی شیمیایی و بیولوژیک محیط کار).

(۲) عوامل مرتبط با نوع کار و محیط کار با ده پرسش بسته و یک پرسش باز (نوبت کار - روزکار، ناراحتی ازدوری راه و اتلاف وقت و...).

(۳) عوامل حادثه آفرین محیط کار با ده پرسش بسته و یک پرسش باز (خطر آتش سوزی، انفجار، سقوط و...).

(۴) مسائل انسانی و روابط محیط کار با هشت پرسش بسته و یک پرسش باز (برخورد غیر منصفانه، عدم مشارکت کارکنان و...).

پس از گردآوری اطلاعات و نمره گذاری آنها (نمره صفر برای پاسخ هیچ، نمره یک برای کم، نمره ۲ برای تا حدی، نمره ۳ برای زیاد و نمره ۴ برای خیلی زیاد) با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش

جدول ۴، وضعیت کارکنان مورد بررسی را در زمینه ۵ دسته عوامل استرس زای پژوهش نشان می‌دهد. همان‌گونه که در جدول ملاحظه می‌شود مشکلات مربوط به روابط انسانی در محیط کار به عنوان مهمترین عامل ناراحتی و فشار روانی تلقی شده است و بدنبال آن عوامل حادثه‌ای محیط کار (خطر آتش سوزی، خطر سقوط از ارتفاع، خطر انفجار و...) در ردیف دوم قرار گرفته است، پس از این دو، عوامل همیشگی محیط کار (سر و صدای دستگاهها، مواد شیمیایی، گازها، بوی بد و...) قرار دارند. امکانات رفاهی،

جدول ۴ - میانگین کل استرسهای روانی هر بخش به ترتیب اهمیت در کلیه کارکنان

| شرح | تعداد سوالات | جمع میانگین ها | میانگین استرس در بخش |
|-------------------------------------|--------------|----------------|----------------------|
| ۱- مسایل انسانی و روابط در محیط کار | ۸ | ۱۹/۵۹ | ۲/۲۴۲ |
| ۲- عوامل حادثه زا در محیط کار | ۱۰ | ۲۲/۳۶ | ۲/۲۳۸ |
| ۳- عوامل همیشگی | ۱۵ | ۳۱/۷۱ | ۲/۱۱۴ |
| ۴- امکانات رفاهی و تغذیه | ۸ | ۱۴/۱۷ | ۱/۷۷ |
| ۵- عوامل مرتبط با نوع و محیط کار | ۱۰ | ۱۴/۹۷ | ۱/۴۹۷ |
| جمع کل | ۵۱ | ۱۰/۲۸۰ | ۱۰/۰۶۲ |
| | | میانگین کل | ۲/۰۲ |

تغذیه و عوامل مربوط به نوع کار دارای کمترین فشار روانی برآورد شده است. برای مقایسه بهتر پنج عامل استرس زا از نظر معنی داری بین ۵ گروه، آنالیز واریانس انجام شد که در جدول ۵ نتایج آن بطور خلاصه نشان داده شده است. همانطور که در جدول ۵ مشاهده می شود ارتباط استرس ناشی از مسائل و روابط انسانی با تمام عوامل مقایسه شده از نظر آماری معنی دار ($P < 0/001$) می باشد که نشان دهنده اهمیت این عامل بعنوان یک فاکتور استرس زا در محیط کار می باشد.

جدول ۵- نتایج آنالیز واریانس عوامل استرس زای محیط کار

| عوامل استرس زا | امکانات رفاهی | مسائل انسانی و روابط در محیط کار | تغذیه | روابط در محیط کار | نوع محیط کار |
|----------------------------------|---------------|----------------------------------|-------------|-------------------|--------------|
| عوامل همیشگی | $P < 0/001$ | $P < 0/001$ | $P < 0/001$ | $P < 0/001$ | $P < 0/001$ |
| عوامل مرتبط با نوع و محیط کار | $P < 0/005$ | $P < 0/001$ | $P < 0/001$ | $P < 0/001$ | - |
| عوامل حادثه زا | $P < 0/001$ | $P < 0/001$ | - | - | - |
| مسایل انسانی و روابط در محیط کار | $P < 0/001$ | - | - | - | - |
| امکانات رفاهی و تغذیه | - | - | - | - | - |

در جدول ۶ توزیع فراوانی کارکنان مورد بررسی بر حسب وضعیت شغلی و نوبت کاری نشان داده شده است. در مجموع از تعداد ۲۳۰ نفر ۱۲۵ نفر کارگر و ۱۰۵ نفر کارمند بوده اند.

با توجه به اینکه افزون بر مشخص کردن عوامل استرس زای مهم در محیط کار، ارزیابی میزان تفاوت استرسها در میان کارگران و کارمندان و همچنین تفاوت بین روزکاران و نوبت کاران بود، در اینجا تنها به ارائه نتایج به دست آمده در همین زمینه ها بسنده نموده ایم.

جدول ۶- توزیع وضعیت شغلی کارکنان مورد بررسی بر حسب رده شغلی

| وضعیت شغلی | نوبت کار | روزکار | مجموع |
|------------|----------|--------|-------|
| کارگر | ۲۸ | ۹۷ | ۱۲۵ |
| کارمند | ۲۴ | ۶۱ | ۱۰۵ |
| مجموع | ۷۲ | ۱۵۸ | ۲۳۰ |

در جدول ۷، مقایسه وضعیت استرس در کل کارگران و کارمندان اعم از روزکار و نوبت کار نشان داده شده است. همان طور که در جدول ملاحظه می شود کارمندان در مقایسه با کارگران در محیط کار استرس بیشتری را تجربه می کنند و این تفاوت معنی دار است.

جدول ۷- توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار میزان استرس در کل کارگران و کارمندان

| گروهها | میزان استرس | فراوانی | میانگین | انحراف معیار |
|--------|-------------|---------|---------|--------------|
| کارگر | ۱۲۵ | ۱/۹۰ | ۰/۹۱ | |
| کارمند | ۱۰۵ | ۲/۱۵ | ۰/۷۵ | |

$$t=2/18 \text{ و } P<0/025$$

در جدول ۸ میزان استرس تجربه شده در کلیه کارکنان (اعم از کارگر و کارمند) در دو گروه روزکار و نوبت کار مقایسه گردیده است. همان گونه که ملاحظه می شود میزان استرس نوبت کاران بطور محسوسی بیشتر از روزکاران است و این تفاوت از نظر آماری معنی دار می باشد ($P<0/01$). نتایج جدول نشان دهنده آن است که نوبت کاران بطور معنی داری بیش از کسانی که در روزکار می کنند دچار استرس بوده اند و در معرض آسیبهای بیشتری قرار دارند.

برای روشن شدن تفاوت بین کارمندان روزکار و نوبت کار مقایسه درون گروهی بین آنها انجام شد. در

جدول ۸- مقایسه میزان استرس در کارکنان نوبت کار و روزکار بر حسب میانگین و انحراف معیار

| گروهها | میزان استرس | فراوانی | میانگین | انحراف معیار |
|------------------|-------------|---------|---------|--------------|
| کارکنان نوبت کار | ۷۲ | ۱/۸۶ | ۰/۹۸ | |
| کارکنان روزکار | ۱۵۸ | ۱/۴۴ | ۱/۰۱ | |

$$t=2/97 \text{ و } P<0/005$$

میزان استرس نوبت کاران بطور محسوسی بیشتر از روزکاران است و این تفاوت از نظر آماری معنی دار می باشد

جدول ۹ وضعیت استرس در کارمندان نوبت کار و روزکار نشان داده شده است. همانطور که در جدول ملاحظه می گردد کارمندان نوبت کار بیش از کارمندانی که روزکارند دچار استرس هستند و این تفاوت از نظر آماری معنی دار است ($P<0/01$).

جدول ۹- مقایسه وضعیت استرس در کارمندان نوبت کار و روزکار بر حسب میانگین و انحراف معیار

| گروهها | میزان استرس | فراوانی | میانگین | انحراف معیار |
|------------------|-------------|---------|---------|--------------|
| کارکنان نوبت کار | ۴۴ | ۲/۳۹ | ۰/۶۸ | |
| کارکنان روزکار | ۶۱ | ۱/۹۷ | ۰/۷۷ | |

$$t=2/85 \text{ و } P<0/01$$

مقایسه کارگران و کارمندان روزکار از نظر میزان استرس تجربه شده نشان داد که کارمندان روزکار بیش از کارگران روزکار دچار استرس بوده اند و این تفاوت از نظر آماری معنی دار بوده است (جدول ۱۰).

جدول ۱۰- میانگین و انحراف معیار نمرات آزمودنیها در عوامل مرتبط با نوع کار و محیط کار در کارمندان و کارگران روزکار

| گروهها | میزان استرس | فراوانی | میانگین | انحراف معیار |
|-----------------|-------------|---------|---------|--------------|
| کارمندان روزکار | ۶۱ | ۱/۶۲ | ۰/۹۲ | |
| کارگران روزکار | ۹۷ | ۱/۳۲ | ۱/۰۴ | |

$$t=1/98, P<0/05$$

در جدول ۱۱ نتایج مشابهی بین کارمندان و کارگران نوبت کار دیده می‌شود. به بیان دیگر کارمندان روزکار و نوبت کار بیش از کارگرانی که در همین وضعیت کاری قرار دارند دچار استرس بوده‌اند ولی کارمندان نوبت کار و روزکار در مقایسه با کارگران روزکار و نوبت کار استرس بیشتری را متحمل گردیده‌اند. این نتیجه از تفاوت معنی‌دار دو گروه (جدول ۱۰ و جدول ۱۱) بدست می‌آید.

جدول ۱۱- میانگین و انحراف معیار نمرات میزان استرس تجربه شده در کارمندان و کارگران نوبت کار

| گروهها | میزان استرس | فراوانی | میانگین | انحراف معیار |
|-----------------|-------------|---------|---------|--------------|
| کارگر نوبت کار | ۲۸ | ۱/۷۷ | ۰/۷۲ | |
| کارمند نوبت کار | ۲۲ | ۲/۴۰ | ۰/۶۷ | |

$$t=3/68, P<0/001$$

در جدول ۱۲، نمرات مربوط به میزان استرس در کارگران نوبت کار و روزکار نشان داده شده است. همان‌گونه که در جدول ملاحظه می‌شود بین دو گروه از نظر میزان استرس تفاوت معنی‌داری دیده نمی‌شود. به بیان دیگر، این نتیجه درست بر خلاف نتایج به دست آمده از مقایسه کارمندان نوبت کار و روزکار (جدول ۹) است.

نظر به اینکه هر یک از بخشهای پنجگانه عوامل استرس زای محیط کار از شماری عوامل استرس‌زا تشکیل گردیده و در این پژوهش میانگین آنها مورد بررسی قرار گرفته است، برای روشن شدن اینکه در هر کدام از

جدول ۱۲- مقایسه میانگین و انحراف معیار نمرات استرس در کارگران نوبت کار و روزکار

| گروهها | میزان استرس | فراوانی | میانگین | انحراف معیار |
|------------------|-------------|---------|---------|--------------|
| کارگران نوبت کار | ۲۸ | ۱/۷۷ | ۰/۷۲ | |
| کارگران روزکار | ۲۷ | ۱/۹۲ | ۰/۹۶ | |

بخشهای پنج‌گانه کدام عامل در درجه نخست اهمیت قرار دارد و کدام عامل کمترین میزان استرس زایی را داشته است، بخشی از نتایج بررسی میزان استرس، مربوط به هر بخش از پرسش‌نامه در کل کارکنان در جدول ۱۳ ارائه شده است. گفتنی است که موارد ۱ تا ۳ در هر بخش نشان‌دهنده مهمترین عوامل استرس‌زا و شماره ۴ ضعیفترین عامل استرس‌زا در همان بخش بوده است.

همانگونه که در جدول دیده می‌شود بیشترین عوامل استرس‌زا در بخش مربوط به مسائل انسانی و روابط در محیط کار قرار دارد. در این بخش بی‌نظمی، شلوغی، بی‌ضابطه بودن جریان امور در محیط کار و نبود نظارت، همچنین وجود برخوردهای اداری غیر منصفانه و مشارکت ندادن نظر کارکنان در بهبود محیط کار بالاترین میزان استرس را به خود اختصاص داده است. عاملی که دارای کمترین میزان استرس بوده است، ناراحت بودن از روزکاری پیوسته است که در بخش عوامل مرتبط با کار و محیط کار قرار دارد.

بحث در نتایج

پژوهش حاضر نشان داد که عوامل فشارزای روانی در محیط کار از نظر میزان تأثیر بر روی شاغلین متفاوت بوده و در بین عوامل بررسی شده عوامل مربوط به روابط انسانی بالاترین نمرات را داشته‌اند. همچنین میزان استرس تجربه شده شاغلین روزکار و نوبت کار یکسان نبوده و نوبت‌کاران بطور معنی‌داری بیش از روزکاران دچار استرس بوده‌اند.

این بررسی نشان داد که کارمندان بیش از کارگران دچار استرس می‌شوند که البته این میزان در کارمندان نوبت کار به مراتب بیشتر از کارمندان روزکار است. همچنین استرس در بین کارگران روزکار و نوبت‌کار تفاوت معنی‌داری از نظر آماری ندارد. از دیگر یافته‌های پژوهش آن که بر خلاف پیش‌بینیهای اولیه، امکانات رفاهی و تغذیه به عنوان عوامل فشارزای روانی مهم تلقی نشده و میزان

جدول ۱۳- میانگین قویترین و ضعیفترین عامل استرس‌زا در بخش‌های مختلف پرسنل

| میانگین استرس | بخش‌های مورد بررسی |
|---------------|--|
| ۲/۷۸ | بخش الف) عوامل همیشگی * ۱- وجود مواد شیمیایی، گازهای آزار دهنده و بوهای بد در محیط کار |
| ۲/۷۲ | ۲- ناراحتی از سر و صدای ناشی از کار دستگاهها |
| ۲/۶۰ | ۳- ترس از ابتلای به بیماری یا مسمومیت در محیط کار |
| ۱/۱۳ | ۴- ناراحتی از محیط کار مرطوب |
| ۲/۵۲ | بخش ب) عوامل مرتبط با کار ۱- ناراحتی از کار در نوبت شب |
| ۲/۱۵ | و محیط کار ۲- ناراحتی از دوری راه |
| ۲/۱۲ | ۳- اتلاف وقت در انجام کارهای کارکنان |
| ۰/۵۵ | ۴- ناراحتی از روزکاری دائم |
| ۲/۶۸ | بخش ج) عوامل حادثه‌زا ۱- خطر انفجار |
| ۲/۵۵ | در محیط کار ۲- خطر آتش‌سوزی و سوختگی جسمانی |
| ۲/۴۰ | ۳- ناراحتی از خطر پرتاب اشیاء و یا سقوط از ارتفاع |
| ۱/۸۳ | ۴- ناراحتی از کمبود وسایل ایمنی جهت مهار حادثه |
| ۳/۵۵ | بخش د) مسائل انسانی و ۱- بی نظمی، شلوغی، بی ضابطگی و عدم نظارت |
| ۳/۰۰ | روابط در محیط کار ۲- وجود برخورد‌های اداری غیر منصفانه |
| ۲/۶۸ | ۳- مشارکت ندادن نظر کارکنان در بهبود محیط کار |
| ۱/۷۳ | ۴- ناراحتی از کار کردن با همکار خرابه، ناوارد و نامناسب |
| ۲/۴۵ | بخش ه) امکانات رفاهی و تغذیه ۱- ناراحتی از نبودن برخی از مواد غذایی لازم در برنامه غذایی کارکنان |
| ۲/۳۹ | ۲- ناراحتی از کیفیت غذا |
| ۲/۱۲ | ۳- ناراحتی از سالن غذا خوری نامناسب |
| ۰/۸۴ | ۴- در دسترس نبودن آب آشامیدنی مناسب |

Andoosh
Va
Rafar
اندیشه‌روانار
۳۶

* موارد ۱ تا ۳ به ترتیب قویترین عوامل استرس‌زا و مورد چهارم ضعیفترین مورد استرس‌زا در هر بخش به عنوان نمونه آورده شده است.

ارائه گردیده است که به نظر می‌رسد در رعایت بهداشت

روانی کارکنان مراکز مفید واقع می‌شوند:

۱- بازنگری در شیوه‌های اعمال مدیریت

۲- ایجاد تسهیلات و دادن امتیازات مشخص به کارکنان

نوبت کار

۳- با توجه به نتایج این پژوهش مبنی بر وجود استرس

بیشتر در میان کارمندان، ضرورت توجه مدیران نسبت

به این مهم و در پیش گرفتن تدابیر پیشگیرانه بیش از

پیش محسوس می‌گردد.

استرس ناشی از نبود امکانات کمتر از سایر عوامل

استرس‌زا گزارش گردیده است. با توجه به یافته‌های

پژوهش به نظر می‌رسد که لازم است مدیران صنایع در

خصوص عوامل استرس‌زای محیط کار به ویژه عوامل

مربوط به روابط انسانی که بالاترین میزان استرس را به

خود اختصاص داده است، بررسیهای دقیقتری انجام داده

و ضمن شناسایی عوامل مداخله‌گر در افزایش میزان

استرس نسبت به رفع آنها اقدام لازم بعمل آورند.

پیشنادهایی برای کاهش فشار روانی در محیط‌های کار

۴- با توجه به آسیب پذیری نوبت کاران پیشنهاد می‌گردد در حد امکان سقف زمانی محدود برای نوبت کاران در نظر گرفته شود بگونه‌ای که یک فرد تا پایان عمر مجبور نباشد به نوبت کاری ادامه دهد.

منابع

Harrington, J.M. (1987). *Occupational health*. New York: Longman Group Ltd.

Kaplan, H.I., & Sadock, B.J. (1995). *Comprehensive textbook of psychiatry* (6th ed.). Baltimore: Williams & Wilkins.

Lazarrus, R.S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.

Waldron, H. A. (1989). *Occupational health practice*. Great Britain: Anchor Press Ltd (PP. 1-21).

