

بررسی رابطه بین استرس شغلی و سلامت عمومی با کنترل متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده و سرسختی روانشناختی در کارکنان نوبتکار و غیرنوبتکار یکی از شرکت های نفتی

علی حریرزوی

۱ کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه استرس شغلی با سلامت روان با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی حمایت‌سازمانی ادراک‌شده و سرسختی روانشناختی در کارکنان نوبتکار و غیر نوبتکار یکی از شرکت‌های نفتی است. نمونه این پژوهش شامل ۳۰۰ نفر از کارکنان روزکار و نوبتکار یک شرکت نفتی بوده که به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه از پرسشنامه‌های استرس شغلی (IJUSI)، سلامت عمومی (GHQ)، حمایت سازمانی ادراک شده و سرسختی روان شناختی اهواز (AHI) استفاده گردید. یافته‌های حاصل از پژوهش نشان دادند که استرس شغلی و ابعاد آن (شامل مشکلات مدیریتی و مشکلات رفاهی) با عدم سلامت روان و ابعاد آن (مشکلات بدنی، اضطراب و بی خوابی، نارساکنش‌وری اجتماعی و افسردگی) رابطه معنی‌داری دارند. همچنین یافته‌های حاصل از همبستگی تفکیکی نشان داد که این روابط در کارکنان روزکار و نوبتکار دارای تفاوت معنی‌داری است. این تفاوت‌ها بیانگر آن است که ضرایب همبستگی بین استرس شغلی و سلامت روان در کارکنان روزکار بیشتر از کارکنان نوبتکار می باشد. از سوی دیگر یافته‌ها نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک شده و سرسختی روانشناختی، رابطه بین استرس شغلی و عدم سلامت روان را تعدیل نموده اند. لذا می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که سطوح پایین استرس شغلی در کارکنان نوبتکار و غیرنوبتکار زمانی به افزایش سلامت روان در افراد می انجامد که کارکنان از نظر ویژگی سرسختی‌روانشناختی در سطح بالایی قرار داشته باشند و حمایت بیشتری را از سوی سازمان خود ادراک کرده باشند.

واژه‌های کلیدی: استرس شغلی، سلامت روان، سرسختی روانشناختی، حمایت سازمانی ادراک شده

مقدمه:

کار برای هر شخص به عنوان مهمترین عامل شکل دهنده هویت اجتماعی اصلی ترین منبع تامین کننده زندگی است. لذا، زمینه ای قابل تعمق برای شناخت عوامل استرس زا و ناخشنودی‌های مربوط به هر فرد می باشد، چرا که افزایش استرس نه تنها کارایی فرد را کاهش می دهد بلکه موجب اختلال در روابط خانوادگی و سایر فعالیتهای جانبی فرد خواهد شد و به عنوان چرخه‌ای معیوب عمل خواهد کرد. چرخه ای که در آن استرس سبب اختلال در سلامت روانی^۱ و جسمی فرد می گردد. کارشناسان سازمان بهداشت جهانی سلامت فکر و روان را به عنوان قابلیت ارتباط موزون و هماهنگ با دیگران، تغییر و اصلاح محیط فردی و اجتماعی و حل تضادها و تمایلات شخصی به طور منطقی، عادلانه و مناسب دانستند. در این راستا یکی از مهم ترین عواملی که تأثیر عمده ای بر سطح سلامت روان افراد دارد، مفوم استرس شغلی^۲ است. بنابراین بخش عمده‌ای از استرس یا فشار روانی فرد می‌تواند ناشی از سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها یا استراتژی‌های سازمانی باشد. به عبارتی ناکارآمدی و اثربخش نبودن سازمان‌ها در حیطه‌های مذکور، باعث بروز عوامل فشارزای شغلی و در نتیجه نارضایتی، غیبت از کار، جابه‌جایی و به دنبال آن کاهش بهره‌وری و کیفیت محصول و خدمات می‌گردد. با وجود این، نقش تفاوت‌های فردی و ویژگی‌های شخصیتی را در برخورد با استرس و نحوه واکنش به آن نمی‌توان نادیده گرفت زیرا این متغیرهای شخصیتی هستند که در ارزیابی ونحوه مقابله فرد با شرایط فشار زا نقش تعدیل کننده یا تشدید کننده را ایفا می کنند. برخی افراد به علت برخورداری از مهارت‌های مقابله‌ای مناسب، در پاسخ به استرس و نوع نگاه و نگرش مثبت نسبت به کار و زندگی خود، بهتر می‌توانند با شرایط فشارزای شغلی و خانوادگی خود به شکل مثبتی مقابله کنند و برخی دیگر، باورها و نگرش‌هایی دارند که تفسیر آنها را از دنیا و محیط پیرامون خود تحت تأثیر قرار می‌دهند و انواعی از مشکلات ناشی از فشار روانی، از قبیل اضطراب، افسردگی، سردرد، بیماری‌های قلبی و عروقی، زخم معده و ... به همراه می‌آورند. از جمله این ویژگی‌ها، سرسختی روان‌شناختی^۳ است. افراد دارای این ویژگی شخصیتی در مقایسه با دیگران، در برابر استرس مقاومت بیشتری دارند، زندگی را با معنا پنداشته، خود را بر سرنوشت خویش حاکم می‌دانند و در مقابل ناملازمات مقاوم و استوار می‌باشند. کوباسا^۴ سرسختی را ترکیبی از باورها در مورد خویشتن و جهان تعریف می‌کند که از سه مؤلفه تعهد، کنترل و مبارزه جویی، تشکیل شده است. بر طبق نظر وی، فرد سرسخت کسی است که اعتقاد دارد قادر به کنترل و یا تاثیر گذاری بر روی حوادث است و استرسورها را قابل تغییر می‌داند، توانایی احساس عمیق در آمیختگی و یا تعهد نسبت به فعالیتهایی که انجام می‌دهد دارد و چنین انتظار دارد که تغییر، یک مبارزه هیجان انگیز برای رشد بیشتر است و آن را جنبه ای عادی از زندگی می‌داند.

ویژگی شناختی دیگر که در کاهش یا افزایش بروز آثار استرس شغلی نقش تعیین کننده‌ای دارد، ادراکی است که افراد از اقدامات حمایتی سازمان خود دارند. به عبارت دیگر، یک برداشت کلی را در خصوص اینکه سازمان تا چه اندازه به مشارکتها و فعالیتهای آنان در سازمان اهمیت می‌دهد و همچنین تا چه اندازه مراقب سلامتی آنهاست، می‌پروراند. حمایت سازمانی ادراک شده^۵ یک باور کلی است که کارکنان با ارزش گذاری خود از سازمان، به آن شکل می‌دهند. ظاهراً کارکنان بر این باورند باورند که سازمان از یک جهت گیری کلی مثبت یا منفی در ارتباط با آنها برخوردارست که هم نقش و هم رفاه آنها را دربر می‌گیرد(۱). در پژوهش حاضر با بررسی رابطه استرس شغلی و سلامت عمومی، با تعدیل سرسختی روان‌شناختی و حمایت سازمانی ادراک شده در دو گروه از کارکنان نوبتکار و غیر نوبتکار یکی از شرکت‌های نفتی استان خوزستان، سعی بر آن شده است تا با شناخت روابط بین فشارزاهای شغلی و ویژگی‌های شخصیتی با سلامت عمومی، زمینه‌ای را برای بهبود شرایط کاری و رهایی فرد از استرس‌های شغلی در محیط کار و بالطبع در خانواده و اجتماع فراهم آورد.

1 mental health

2. job stress

3 psychological hardiness

4

5 . perceived organizational support

فرضیه های پژوهش

- فرضیه ۱-** بین استرس شغلی و سلامت روانی، کارکنان روزکار و نوبتکار تفاوت معنی دار وجود دارد.
- ۱-۱- بین استرس شغلی و شکایات بدنی، کارکنان روزکار و نوبتکار تفاوت معنی دار وجود دارد.
- ۱-۲- بین استرس شغلی و اضطراب و بی خوابی، کارکنان روزکار و نوبتکار تفاوت معنی دار وجود دارد.
- ۱-۳- بین استرس شغلی و نارضاکنش‌وری اجتماعی، کارکنان روزکار و نوبتکار تفاوت معنی دار وجود دارد.
- ۱-۴- بین استرس شغلی و افسردگی، کارکنان روزکار و نوبتکار تفاوت معنی دار وجود دارد.
- فرضیه ۲-** رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی در کارکنان دارای سرسختی روانشناختی بالا نیرومندتر است.
- ۲-۱- رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی در کارکنان روزکار دارای سرسختی روانشناختی بالا نیرومندتر است.
- ۲-۲- رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی در کارکنان نوبتکار دارای سرسختی روانشناختی بالا نیرومندتر است.
- فرضیه ۳-** رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی در کارکنان دارای حمایت سازمانی ادراک شده بالا نیرومندتر است.
- ۳-۱- رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی در کارکنان روزکار دارای حمایت سازمانی ادراک شده بالا نیرومندتر است.

۳-۲- رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی در کارکنان نوبتکار دارای حمایت سازمانی ادراک شده بالا نیرومندتر است.

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این تحقیق، کارکنان رسمی شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون می باشند که در زمان اجرای این تحقیق ۱۱۲۰ نفر بوده اند که از این تعداد، ۵۲۷ نفر کارکنان نوبتکار و ۵۹۳ نفر کارکنان روزکار بودند. نمونه پژوهش حاضر شامل ۳۰۰ نفر (۱۵۰ نفر روزکار و ۱۵۰ نفر نوبت کار) بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. بدین صورت که اعضای نمونه از بین کارکنان و سرپرستان، به تناسب تعداد آنها در قسمت‌های مختلف (ادارات عملیاتی و ستادی) سازمان انتخاب گردیدند و با توجه به اینکه میزان پراکندگی نظرات افراد بر حسب محل اشتغال و نوع شغلی که دارند متفاوت است، در این تحقیق تصمیم گرفته شد که از همه اداره ها و مدیریت ها نمونه ای انتخاب شود. همچنین به علت تعداد متفاوت افراد روزکار و نوبت کار در هر کدام از طبقات، تعداد نمونه هر کدام از مشاغل روزکار و نوبت کار متناسب با تعداد آنها در کل جامعه انتخاب گردید.

ابزار پژوهش

پرسشنامه فشار زاهای شغلی^۱ (IUSJ). این مقیاس توسط (۲) ساخته شد. هدف از این پرسشنامه مشخص کردن چگونگی میزان فشار های شغلی وارده بر کارکنان است. (۲) ضرایب همسانی درونی آلفای کرونباخ در خرده مقیاسها و کل مقیاس (IUSJ) برای فشارزاهای مربوط به مشکلات مدیریتی ۰/۹۴ و فشار زاهای مربوط به مشکلات رفاهی ۰/۸۳ و فشارزاهای مربوط به کل مقیاس ۰/۹۴ به دست آوردند.

پرسشنامه سلامت عمومی گلدبرگ (GHQ). گلدبرگ^۲ (۱۹۷۲) پرسشنامه‌ی سلامت عمومی را برای سرند اختلالات غیر سایکوتیک در مراکز درمانی و جامعه، طراحی و تدوین نموده است. فرم اصلی این پرسشنامه، مشتمل بر ۶۰ سؤال است. فرم-های کوتاهتر ۱۲، ۲۰، ۲۸، ۳۰ و ۴۴ ماده‌ای این مقیاس نیز تهیه شده است. در پژوهش حاضر از فرم ۲۸ سؤالی پرسشنامه‌ی سلامت عمومی که توسط گلدبرگ و هیلیر^۳ (۱۹۷۹) معرفی شده، استفاده گردیده است. چهار مقیاس فرعی پرسشنامه‌ی سلامت عمومی عبارتند از: نشانگان جسمانی، نشانگان اضطرابی و بی‌خوابی، نشانگان نارضاکنش‌وری اجتماعی و نشانگان افسردگی. وجود چهار زیرمقیاس، بر اساس تحلیل عاملی پاسخ‌ها، تعیین شده است. گلدبرگ و ویلیامز (۱۹۸۸) پایایی تصنیف

1 Industrial Unit Job Stressors Inventory
2 Goldberg
3 Hillier

۰/۹۵ و جان (۱۹۸۵) ثبات درونی پرسشنامه را با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۰ گزارش نمودند. در تحقیق حاضر، پایایی پرسشنامه‌ی سلامت عمومی، با دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید و ضرایب به دست آمده برای کل پرسشنامه، به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۸۳ به دست آمد که در حد مطلوب است.

پرسشنامه سرسختی روانشناختی اهواز^۱ (AHI). پرسشنامه سرسختی روانشناختی، یک مقیاس خود گزارشی است که دارای ۲۷ ماده می باشد. این مقیاس به وسیله تحلیل عوامل توسط (۳) ساخته شد و سرسختی را مورد سنجش قرار می دهد. کیامرثی (۱۳۷۶) روایی و پایایی این مقیاس در حد بسیار خوبی گزارش کرده است. در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی پرسشنامه (AHI) به روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۰ و ۰/۶۳ محاسبه شد

پرسشنامه حمایت سازمانی ادارک شده. این پرسش نامه توسط ایزنبرگر، هانتینگتون، هاجیسیون و سووا^۲ (۱۹۸۶) ساخته شد و توسط شکر کن و جمعی از دانشجویان روانشناسی صنعتی و سازمانی (۱۳۷۷) ترجمه، ویرایش و مورد استفاده قرار گرفت. ضریب پایایی آزمون در تحقیق (۴) به روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید که ۰/۹۲ بود. در پژوهش حاضر ضریب پایایی آن از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۶۲ و ۰/۴۲ به دست آمد که این ضرایب از لحاظ روان سنجی مقادیر قابل قبول می باشد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

طرح پژوهش حاضر از نوع همبستگی است که با استفاده از تحلیل همبستگی ساده، به بررسی رابطه‌ی بین متغیرها پرداخته می شود و جهت بررسی متغیرهای تعدیل کننده از ضریب همبستگی تفکیکی^۳ استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

جدول ۱. ضرایب همبستگی بین استرس شغلی و سلامت روانی و ابعاد آن

متغیر پیش بین	متغیر ملاک	نوع کار	ضریب همبستگی ^۲	سطح معناداری
استرس شغلی	شکایات بدنی	روز کار	۰/۴۱**	۰/۰۰۰۱
		نوبتکار	۰/۱۷	۰/۱۵۲
	اضطراب و بی خوابی	روز کار	۰/۳۶**	۰/۰۰۰۱
		نوبتکار	۰/۲۹**	۰/۰۰۰۱
	نارسا کنش وری اجتماعی	روز کار	۰/۲۶**	۰/۰۰۰۱
		نوبتکار	-۰/۰۵	۰/۴۷۸
	افسردگی	روز کار	۰/۱۹*	۰/۰۱۸
		نوبتکار	۰/۱۷*	۰/۰۳۶
	نمره کل عدم سلامت عمومی	روز کار	۰/۴۸**	۰/۰۰۰۱
		نوبتکار	۰/۱۷*	۰/۰۳۴

*p<۰/۰۰۱

**p<۰/۰۰۵

یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار و حداقل و حداکثر نمره متغیرها در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

مندرجات جدول ۱ نشان می دهد بین استرس شغلی و شکایات بدنی، اضطراب و بی خوابی، نارسا کنش وری اجتماعی، افسردگی و نمره کل سلامت روانی کارکنان روز کار رابطه مثبت معنی دار وجود دارد همچنین با توجه به مندرجات جدول ۱ بین استرس

1 Hardiness Validity Scale

2 Eisenberge, Huntington, Hutchison & Sowa

3 partial correlation

شغلی و نمره کل عدم سلامت عمومی، اضطراب و بی‌خوابی و وافرردگی در کارکنان نوبتکار رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. اما بین استرس شغلی و شکایات بدنی و نارسانکش‌وری اجتماعی رابطه معناداری یافت نشد. در نتیجه فرضیه های ۱، ۱-۲، ۱-۴ مورد تأیید قرار گرفتند و فرضیه های ۱-۱ و ۱-۳ رد شدند. جدول ۲ ضرایب همبستگی نیمه تفکیکی استرس شغلی و سلامت روانی و ابعاد آن درکارکنان روزکار و نوبت کار با توجه به نقش تعدیل کننده سرسختی روان شناختی و حمایت سازمانی ادراک شده را نشان می‌دهد.

جدول ۲. ضرایب همبستگی نیمه تفکیکی استرس شغلی و سلامت عمومی و ابعاد آن درکارکنان روزکار و نوبت کار با توجه به نقش تعدیل کننده سرسختی روان شناختی و حمایت سازمانی ادراک شده

متغیر پیش‌بین	متغیر علاک	متغیر تعدیل کننده	نوع کار	عیزان همبستگی r	سطح معناداری p
شکایات بدنی	سرسختی روان شناختی	روزکار	۰/۱۱	۰/۷۷۸	۰/۷۷۸
		نوبتکار	۰/۱۱	۰/۷۷۸	۰/۷۷۸
	حمایت نظیفی ادراک شده	روزکار	۰/۰۹	۰/۴۷۱	۰/۴۷۱
		نوبتکار	۰/۰۹	۰/۴۷۱	۰/۴۷۱
	سرسختی روان شناختی و حمایت نظیفی ادراک شده	روزکار	۰/۰۷	۰/۴۳۶	۰/۴۳۶
		نوبتکار	۰/۰۷	۰/۴۳۶	۰/۴۳۶
اختطراب و بی‌خوابی	سرسختی روان شناختی	روزکار	۰/۱۳۷	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
		نوبتکار	۰/۱۳۷	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
	حمایت نظیفی ادراک شده	روزکار	۰/۱۳۷	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
		نوبتکار	۰/۱۳۷	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
	سرسختی روان شناختی و حمایت نظیفی ادراک شده	روزکار	۰/۱۳۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
		نوبتکار	۰/۱۳۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
نارسانکش‌وری اجتماعی	سرسختی روان شناختی	روزکار	۰/۲۰	۰/۰۱۳	۰/۰۱۳
		نوبتکار	-۰/۰۶	۰/۳۵۵	۰/۳۵۵
	حمایت نظیفی ادراک شده	روزکار	۰/۱۲۶	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
		نوبتکار	-۰/۰۹۶	۰/۳۳۱	۰/۳۳۱
	سرسختی روان شناختی و حمایت نظیفی ادراک شده	روزکار	۰/۱۱۹	۰/۰۱۸	۰/۰۱۸
		نوبتکار	-۰/۱۰	۰/۳۰۳	۰/۳۰۳
فردگی	سرسختی روان شناختی	روزکار	۰/۱۲۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
		نوبتکار	۰/۱۱۶	۰/۰۳۰	۰/۰۳۰
	حمایت نظیفی ادراک شده	روزکار	۰/۲۰	۰/۰۱۳	۰/۰۱۳
		نوبتکار	۰/۱۳	۰/۰۷۹	۰/۰۷۹
	سرسختی روان شناختی و حمایت نظیفی ادراک شده	روزکار	۰/۱۲۳	۰/۰۰۵	۰/۰۰۵
		نوبتکار	۰/۱۵	۰/۰۶۵	۰/۰۶۵
نمره کل سلامت روانی	سرسختی روان شناختی	روزکار	۰/۱۳۷	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
		نوبتکار	۰/۱۱۶	۰/۰۳۱	۰/۰۳۱
	حمایت نظیفی ادراک شده	روزکار	۰/۱۵۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
		نوبتکار	۰/۱۳	۰/۰۹۰	۰/۰۹۰
	سرسختی روان شناختی و حمایت نظیفی ادراک شده	روزکار	۰/۱۵۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
		نوبتکار	۰/۱۱	۰/۱۵۳	۰/۱۵۳

۰/۰۰۱***

۰/۰۰۵***

۰/۰۰۵***

همانگونه که در جدول ۲ مشاهده می شود ضرایب همبستگی تفکیکی بین متغیرهای استرس شغلی و سلامت روانی و خرده مقیاسهای آن با توجه به متغیرهای تعدیل کننده سرسختی روانشناختی و حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان روزکار معنادار می باشند. در نتیجه فرضیه های ۲، ۱-۲، ۳ و ۳-۱ مورد تأیید و فرضیه های ۲-۲ و ۳-۲ رد شدند.

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی این پژوهش بررسی تفاوت رابطه بین متغیرهای استرس شغلی و سلامت روان در کارکنان روزکار و نوبتکار با توجه به نقش تعدیل کنندگی سرسختی روانشناختی و حمایت سازمانی ادراک شده می باشد. یافته ها نشان دادند که بین متغیرهای استرس شغلی و سلامت روان کارکنان روزکار و نوبت کار، رابطه معنادار وجود دارد. یافته های مربوط به ارتباط بین استرس شغلی و سلامت روان در این پژوهش با یافته های (۵)، (۶)، (۷)، (۸) همخوانی دارد. همچنین میزان همبستگی استرس شغلی و سلامت روان کارکنان روزکار بیشتر از کارکنان نوبتکار بوده و این تفاوت از نظر آماری معنادار است. یافته های این پژوهش در خصوص تفاوت بین ضرایب همبستگی استرس شغلی و سلامت روان کارکنان روزکار و نوبتکار با یافته های (۹)، (۱۰) و (۱۱) همخوانی ندارد. در تبیین یافته های مربوط به همبستگی بین استرس شغلی و سلامت روان می توان گفت ماهیت دو بعدی جسمانی و روانی انسان بر یکدیگر تأثیر متقابلی داشته و به همین دلیل نمی توان جهت تبیین مشکلات روانی به زیربنای فیزیولوژیکی پرداخت و عکس این قضیه نیز صادق می باشد. وجود رابطه ی مستقیم استرس شغلی با عدم سلامت عمومی و خرده مقیاس های آن متأثر از میانجی گری های عصبی و هورمون های مترشحه از غدد مختلف می باشد. از این دسته هورمونها می توان به کتکولامینها اشاره نمود. در موقعیت های استرس زا ترشح این هورمون ها افزایش پیدا کرده و باعث تسهیل مقابله بدن به موقعیتهای استرس آور می شود. طبق الگوی هانس سلیه^۱، با طولانی شدن مواجه پیوسته با عامل استرس زا، انرژی انطباقی سیستم تحلیل رفته و مرحله فرسایش فرا می رسد. در این مرحله افزایش میزان هر یک از هورمونهای فوق مشکلاتی را برای بدن ایجاد خواهد کرد. برای مثال تحقیقات نشان داده است که افزایش نور اپی نفرین در افراد باعث بی خوابی می گردد از سوی دیگر استرس شغلی نیز بر عملکرد فرد تأثیر داشته و به سیستم ایمنی نیز آسیب می رساند. افرادی که استرس شغلی بالایی را تجربه می نمایند، به احتمال زیاد مشکلات قلبی-عروقی و بیماریهای عضلانی را آشکار می سازند به نقل از شواهد حاصل از مطالعات طولی نیز حاکی از آن است که محیطهای کاری استرس آور با سطح افزایش یافته نشانه های افسرده ساز شکایات روان تنی و سایر نشانه های درماندگی رابطه دارد (۱۲)

برای توجیه اثر تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده با استرس شغلی و سلامت روان می توان گفت که نتایج بدست آمده در این پژوهش با یافته های حاصل از تحقیقات (۱۳)، (۱۴) همخوانی دارد. در تبیین این یافته ها می توان گفت که حمایت سازمانی ادراک شده باعث تحقق نیازهای هیجانی، اجتماعی و عاطفی افراد می شود. در نتیجه رفتارهای کناره جویانه کاهش یافته و به دنبال آن رضایت بیشتری از شغل کسب خواهد شد. همانگونه که تحقیقات مختلف اشاره کردند رضایت شغلی با سلامت روانی رابطه مستقیم و مثبتی نیز دارد. از طرفی احساس حمایت از جانب همکاران و به خصوص سرپرستان باعث می شود که فرد روابط خود را در سازمان حفظ کرده و این مسئله منجر به کاهش نارساکنش وری اجتماعی فرد خواهد شد. حمایت سازمانی ادراک شده در برابر استرس مانند سپر حفاظت کننده ای عمل می کند افرادی که از حمایت زیاد برخوردارند کمتر از خود ناراحتی نشان می دهند و از استرس در امان می مانند. با توجه به الگوی کنش متقابل، رویدادهای بالقوه استرس آور، منجر به ارزیابی اولیه و ثانویه می گردند. در ارزیابی اولیه، فرد در هنگام برخورداری از حمایت ممکن است وضعیت خود را استرس زا تلقی ننماید. زیرا از امکاناتی که به موقع در دسترس او قرار می گیرند تصور معینی در ذهن خواهد داشت. مثلاً هنگامی که فرد شاغل بداند که به هنگام یک رویداد استرس آور سازمان و همکاران می توانند اطلاعات یا وسایل لازم را برای وی فراهم نمایند یا به او اطمینان خاطر بدهند، دیگر وضعیت خود را استرس آور تلقی نمی کند. به بیان دیگر

^۱ Selye

حمایت سازمان با همکاران برجریان ارزیابی ثانویه اثر گذاشته و به فرد کمک می نماید تا راه حل مناسبی برای مشکل پیش رو پیدا کند، یا برداشتهای منفی خود را نسبت به وضعیت تغییر دهد. این عمل باعث می شود که پیامد استرس از جریان پیشرونده و فزاینده اش بازداری می شود. کارکنان که از حمایت بسیار بالایی برخوردارند به ارزش و اعتبار خود اطمینان بیشتر داشته، کمتر دستخوش فرسودگی عاطفی در جریان کارگشته و احساس کامیابی بیشتری به آنها دست می یابد. (۱۵)، همچنین در تبیین اینکه چرا سرسختی روانشناختی بر رابطه بین استرسی شغلی و عدم سلامت روانی تأثیر می گذارد. باید گفت که متغیر سرسختی روانشناختی از جمله ویژگیهای روانی شخصیتی است که توان افراد را در مقابله با مشکلات افزایش داده و آنها را مقاوم تر می کند. رودوالد و آگوست دوتیر (۱۹۸۴)، به نقل از (۱۶) خاطر نشان می سازند که سرسختی روانشناختی باعث می شود که افراد رویدادهای فشارزا را مثبت تر و قابل کنترل ارزیابی کنند و همین امر باعث می شود که برانگیختگی های فیزیولوژیکی که در اثر ارزیابی منفی رویدادها ایجاد می شود و باعث بیماری می گردد کاهش یابد. همچنین در خصوص توضیح بیشتر این ویژگی و تأثیر آن بر سلامت روانی، بیان می کند سرسختی روانشناختی از طریق مقابله تبدیلی رفتاری است که جنبه ی مخرب و آسیب زای آن را کاهش می دهد این شیوه از دو مؤلفه ی ذهنی و عملی تشکیل می شود در مرحله ذهنی فرد رویداد فشار زا را از چشم اندازی وسیع تر با بلند نظری نگاه می کند. چنین برخورد ذهنی به استرس باعث می شود تا آن رویداد خاص آن چنان هم ناراحت کننده به نظر نیاید فرد به صورت ذهنی عامل استرس زا را تجزیه می نماید. (۱۷)، در اثر این تجزیه و تحلیل ذهنی، درک بهتر نسبت به عامل فشار زا و شناسایی بهترین اعمالی که در جهت رفع آن مفید هستند امکان پذیر می شود. در تبیین یافته های مربوط به تفاوت بین ضرایب همبستگی کارکنان روزکار و نوبتکار می توان گفت که علیرغم اینکه نتایج قبل نشان داده است که میزان استرس شغلی در نوبت کارها بیشتر از روزکارها می باشد. اما در پژوهش حاضر ارتباط بین استرس شغلی و عدم سلامت عمومی کارکنان روزکار بیشتر از نوبتکارها می باشد. این نشان دهنده آن است که ماهیت کار در این رابطه موثر می باشد. نظر به اینکه شهر اهواز در اکثر ماههای سال از هوای بسیار گرم و طاقت فرسایی برخوردار می باشد. طبعاً کارهای عملیاتی نیز اکثراً در فضای باز صورت می گیرد و کار در نوبت روزکار از سوی کارکنان در اکثر مواقع به معنای کار در محیطی شدت گرم و طاقت فرسا محسوب می شود این در حالی است که در نوبت های عصر و شب به علت کاسته شدن قابل توجه از دمای هوا، کار عملیاتی نه تنها چندان آزار دهنده محسوب نمی شود بلکه گاهی مطلوب نیز به شمار می آید. بر این اساس خصیصه های مادی کار را که بالقوه استرس زا هستند اغلب به عنوان «محرکهای استرس کاری»^۲ معرفی کرده اند زیرا این محرکها اغلب در محیطهای کاری کارگری مشاهده می شوند و پیامدهای جسمانی آنها منجر به استرس شغلی می شود. زیرا وقتی کارکنان در مقابل محرکهایی مانند گرما که با افزایش تحریک پذیری و سرما که با کاهش برانگیختگی همراه است روبه روشوند و نتوانند با این عوامل استرس زا مقابله کنند دچار استرس شغلی می گردند. (۱۵) همچنین حالت روزکار ثابت، کارمند با همکاران بیشتری در ارتباط است و تعداد نفرات کارکنان در حالت روزکار ثابت بیشتر از حالت شیفت است که گاهی به بیش از ۴۰ نفر می رسد. روابط بین همکاران اکثر سطحی می باشد. لیکن در حالت نوبتکار به دلیل تعداد کم افراد شیفت (حدود ۳ الی ۶ نفر)، در ساعات مختلف شبانه روز و در شرایط بسیار مختلف در کنار یکدیگر هستند. معمولاً یک گروه بسیار منسجم را تشکیل می دهند که گاهی اوقات می توان این گروهها را از لحاظ صمیمیت به یک خانواده تشبیه کرد. اما این موضوع در حالات روزکار ثابت به ندرت به چشم می خورد. از این رو می توان به نظریه پیوستگی گروهی^۳، اشاره نمود. پیوستگی گروهی را نیرویی تعریف می کنند که بر افراد وارد می شود تا در گروه بمانند. طبق نظر مورد اک^۴ (۱۹۸۹)، پیوستگی گروهی با احساس تعهد، هماهنگی، همکاری، اتحاد و انسجام

1 Rhodewalt & Agustdottir

2 blue collar stressors

3 Group cohesion

4 Murdock

اعضای گروه همراه می‌باشد (۱۸). از این رو، به نظر می‌رسد، افرادی که با یکدیگر پیوستگی بیشتری دارند، در مقایسه با افرادی که فاقد انسجام و پیوستگی گروهی هستند، کمتر دچار تعارض نقش و بالطبع آن استرس‌های شغلی می‌شوند.

پیشنهاد‌های پژوهشی

انجام پژوهش‌های گسترده در زمینه برنامه ریزی نیروی انسانی و طبقه بندی مشاغل و خصوصاً تحقیق در مورد وضعیت نحوه سرپرستی و مدیریت در واحد صنعتی موردنظر در جهت رفع نقایص و اشکالاتی که از جنبه‌های مختلف در این زمینه مشهود می‌باشد کاملاً ضرورت دارد. همچنین با توجه به اهمیت حمایت سازمانی ادراک شده برای کارکنان و نقشی که در اثرگذاری استرس شغلی بر سلامت روان دارد پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها رویه‌هایی برای به وجود آوردن جوی حمایتی در سازمان اتخاذ کنند.

فهرست منابع

- 1-Rhoades L, Eisenberger R. Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. 2002; 87: 698-714.
- 2- Safarzadeh M. Scale construction and validation for measuring the occupational pressure of the employees of a large industrial unit in Khuzestan province and investigating the relationship between these stressors and their mental health. Thesis of MA in Public Psychology. Islamic Azad University: Ahvaz Branch. 1997.
- 3- Kiamarsi A, Najariyan B, Mehrabizadeh H. Constructing and validating a scale for measuring psychological hardiness. *Journal of Psychology*. 1998; 3: 271-284.
- 4- Talebzadeh. Investigating the relationship between ambiguity and role conflict with job satisfaction, occupational attachment and organizational commitment with respect to perceived organizational support variables and the motivation for progress in employees of the National Oil Company, Khartoud region. Thesis of Ahvaz Industrial and Organizational Psychology. Shahid Chamran University. 1999.
- 5-Marianna V, Teija H. *Journal of Affective Disorders*. 2007 ; 98 (3): 189-197.
- 6-haturvedhi SK, Kalyanasundaram S, Jagadish, A, Prabhu V; Narasimha V. *Primary Care and Community Psychiatry*. 2007; 12(2): 75-80(6)
- 7-Lambert VA, Lambert CE, Petrini M, Li XM, Zhang Y. *JinNursing and Health Sciences*. 2007; 9(2): 120-126(7).
- 8-Katherine T, McCalister EdD, Christyn L, Dolbier PhD, Judith A, Webster MSN, et al. *American Journal of Health Promotion Article*. 2006. 20(3):183-191.
- 9- Chobineh A, Soltanzadeh A, Tabatabaie SH, Jahangiri M, Khwaji S. Investigating the problems related to shifts during a 12-hour period in petrochemical industries. *Iranian Journal of Occupational Health*. 2010; 7(1): 44-53.
- 10- Shakiba Sh. Comparison of General Health, Job Satisfaction, Care Attachment and Desire to Stay in the Occupation of Fixed Day Work Nurses with Irregular Rotational Nurses in Ahvaz Hospitals. Thesis Master of Occupational and Organizational Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz. 2007.
- 11-Doi Y. An epidemiologic review on occupational sleep research among Japanese works. *Industrial health*. 2005; 43(1): 3-10.
- 12- Parkes KR. Personality and coping as moderators of work stress processes: models, methods, and measures. *Work and Stress*. 1994; 8: 110-24.
- 13-George JM, Reed T F, Ballard KA, Colin J, Fielding, J. Contact with AIDS patients as a source of work-related distress—effects of organizational and social support.” *Academy of Management Journal*. 1993; 36: 157-71.
- 14-Venkatachalam M. Personal hardiness and perceived organizational support as links in the role stress-outcome relationship: A person-environment fit model. Unpublished doctoral dissertation, University of Alabama, Tuscaloosa. 1995.
- 15- Ross RR, Altmaier EM. *Intervention in occupational stress...* Translated by Khajehpour. (Frist Edition). Tehran, Baztab Publication. 1994.

- 16- Wiebe DJ, Williams P G. Hardiness and health: A social. 1992.
17. Hamie, R. Investigating the relationship between psychological stresses of girls in pre-university centers with mental health due to the role of moderating psychological hardiness in them. Master's Thesis, Faculty of Educational Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz. 2000.
- 18- Arshadi N. Relationship between stress and conflicts and role ambiguity with job performance and job satisfaction of managers and employees due to the moderating effect of team independence and teamwork. Master's thesis, Industrial and Organizational Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz. 1990.