





دانشگاه شهید بهشتی
دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه
جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

موضوع
بررسی میزان استرس شغلی در واحدهای کم حادثه و پرحادثه شرکت
هواپیمایی هما از نظر کارکنان آن شرکت

استاد راهنما :

استاد مشاور :

پژوهشگر :

فصل اول : کلیات

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

فصل دوم : ادبیات پژوهش

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

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

فصل سوم : روش تمقیق

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

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها

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

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

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

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

فهرست جداول

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

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

فهرست نمودارها

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

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

چکیده

امروزه استرس یکی از واژه های بسیار معمول و آشنایی است که همه ما با آن به نحوی درگیریم و در مقابل حوادث شغلی نیز تاثیر بدی بر روی سازمان و شرکت ها و نیروی انسانی آنها دارند .
این تحقیق با هدف بررسی میزان استرس شغلی در واحدهای کم حادثه و پر حادثه شرکت هواپیمایی هما صورت گرفته است . با توجه به فرضیات و سوالات مورد نظر در این تحقیق از روش تحقیق علی – مقایسه ای سود جسته است . جامعه آماری 3060 نفری باشند که با استفاده از جدول مورگان تعداد نمونه 345 نفری انتخاب شد . در راستای پاسخگویی به فرضیات پژوهشی کار جمع آوری اطلاعات صورت گرفت که برای جمع آوری اطلاعات میدانی از پرسشنامه استفاده شد . این پرسشنامه شامل 35 سوال می باشد و براساس مقیاس لیکرت و درجات آن شامل کاملاً موافقم ، موافقم ، نظری ندارم ، مخالفم و کاملاً مخالفم می باشند . پرسشنامه در مرحله اول برای تعیین میزان اعتبار آن به صورت آزمایشی روی 40 نفر اجرا شد که آلفای بدست آمده برابر با $a = .91$ است . سپس در مرحله دوم پرسشنامه به صورت نهایی اجرا شد و اطلاعات بدست آمده ابتدا مورد تحلیل توصیفی و استنباطی و سپس فرضیات بررسی شدند . نتایج بدست آمده از این تحقیق بر پایه فرضیات نشان می دهد که :

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

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

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

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

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

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

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

مقدمه

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

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

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

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

بیان مسأله

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

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

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

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

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

اهمیت و ضرورت مسأله

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

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

اگر عوامل مؤثر بر سوانح شغلی را به سه دسته

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

3. کارگر ناامن یعنی فردی که عامل حادثه می گردد

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

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

اهداف تمقیق

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

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

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

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

فرضیات تمقیق

که عبارتند از 6 فرضیه

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

برخوردار هستند

تعریف واژه ها و اصطلاحات اساسی تمقیق

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

¹ Stress

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¹ role

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

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

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

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

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

تعریف مفهومی ویژگی شغل: یعنی شیوه انجام و اتمام شغل

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

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

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

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

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

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

¹ Role ambiguity

² Role overload

³ Role under load

⁴ Role conflict

5. بخش کم حادثه: تعریف عملیاتی: منظور بخشی است که در طول سال کمتر از 10 حادثه برای آن اتفاق می افتد.
6. بخش پر حادثه: تعریف عملیاتی: منظور بخشی است که در طول سال بیشتر از 20 حادثه برای آن اتفاق می افتد (مصاحبه با رئیس بخش ایمنی و حوادث شرکت هواپیمایی هما , 9/13 / 1383) .

محدودیت های پژوهش

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