

مقایسه تنش شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی

و فاقد آن در مراکز بهزیستی

ستار برقی^۱، *مهشید فروغان^۲، محمد علی حسینی^۳، مرجان فرضی^۴

چکیده

مقدمه: تنش شغلی کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل و حاصل شرایطی است که در آن خواست‌های محیط کار از توان فرد فراتر قرار می‌گیرد. پژوهش حاضر با هدف مقایسه میزان تنش شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی و فاقد آن در مراکز بهزیستی تهران انجام پذیرفت.

مواد و روش‌ها: در این پژوهش توصیفی-مقایسه‌ای، جامعه آماری شامل کارمندان شاغل در ستادها و مراکز بهزیستی تحت پوشش بهزیستی تهران بزرگ بودند. نمونه‌گیری به روش در دسترس انجام شد. گروه مورد شامل تمام کارمندان دچار معلولیت جسمی حرکتی در جامعه آماری فوق شامل ۵۳ نفر و گروه شاهد ۶۱ نفر با ویژگی‌های فردی و شغلی مشابه و فاقد معلولیت بودند. به منظور اندازه‌گیری میزان تنش شغلی و عوامل موثر بر آن به ترتیب از "مقیاس تنش شغلی" (Occupational Stress Scale) تهیه شده برای "موسسه سلامت و ایمنی کار" Health and Safety Executive و پرسشنامه "عوامل موثر بر تنش شغلی" (Factors Influencing Job Stress) استفاده شد. برای بررسی پایایی، پرسشنامه‌ها در اختیار افراد جامعه پژوهش (۳۰ نفر) قرار گرفت و آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای "مقیاس تنش شغلی" آلفای کرونباخ ۰/۷۳ و برای "پرسشنامه عوامل مؤثر بر تنش شغلی" ۰/۸۰ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت. داده‌های حاصل با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ و آزمون‌های آماری کای دو و تی مستقل تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: از لحاظ ویژگی‌های جمعیت‌شناسی هیچ تفاوت معناداری بین دو گروه دیده نشد. بین کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی و فاقد آن، در میزان تنش شغلی و عوامل مرتبط با آن اختلاف معنادار مشاهده شد ($P < 0/05$). میزان تنش شغلی در کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی (میانگین=۱۱۳/۷ و انحراف استاندارد=۱۱/۳) بیشتر از کارمندان فاقد معلولیت (میانگین=۹۷/۲ و انحراف استاندارد=۱۱/۲) بود ($P < 0/001$). میزان اهمیت عوامل مرتبط با تنش شغلی نیز در گروه کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی دارای میانگین=۱۱۹/۲ و انحراف استاندارد=۱۳/۲ بود، در حالی که در کارمندان فاقد معلولیت (میانگین=۱۰۵/۱ و انحراف استاندارد=۱۲/۵) به دست آمد ($P < 0/001$).

نتیجه‌گیری: تنش شغلی کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی نسبت به کارمندان فاقد آن بیشتر و عوامل مرتبط با آن متفاوت است. توجه بیشتر به کاربرد برنامه‌های مدیریت تنش شغلی و نیز حذف یا کاهش عوامل مرتبط با تنش شغلی کارمندان دارای معلولیت توصیه می‌شود.

کلید واژه‌ها: تنش شغلی، معلولیت جسمی حرکتی، بهزیستی.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۱۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۸/۲

- ۱- کارشناس ارشد مدیریت توانبخشی، گروه آموزشی مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران.
- ۲- استادیار، مرکز تحقیقات مسائل اجتماعی-روانی سالمندان، گروه آموزشی مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران. (نویسنده مسؤول).

پست الکترونیکی: foroughanm@gmail.com

- ۳- استادیار، گروه آموزشی مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران.
- ۴- کارشناس ارشد روانسنجی، گروه تحصیلات تکمیلی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران.

مقدمه

شود، شامل قدرت مدیریت، شخصیت، سبک مدیریت، برنامه-ریزی و سازماندهی مدیریت است. عوامل سازمانی گروهی دیگر است که جو سازمانی، ارگونومی محیط و نظام پاداش را شامل می‌شود. در نهایت عوامل بیرونی که وضعیت اجتماعی، اقتصادی، فناوری و تغییرات جغرافیایی شغل را شامل می‌شود (۷).

در واقع می‌توان گفت یکی از عواملی که در افراد مختلف موجب واکنش‌های مختلف در برابر تنش می‌شود عوامل شخصی، به ویژه، وضعیت سلامتی فرد است (۸). به عبارت دیگر، وجود بیماری یا ناتوانی می‌تواند واکنش افراد در برابر تنش را تغییر دهد. در افرادی که از یک بیماری یا معلولیت رنج می‌برند، خود این بیماری یا معلولیت و نشانه‌های آن می‌تواند منبع بزرگی برای تنش باشد (۹).

معلولیت پدیده‌ای است که قدمتی به اندازه تاریخ بشر دارد. جنگ‌ها و تصادفات، امراض و بیماری‌های مادرزادی هر سال میلیون‌ها معلول و آسیب‌دیده‌ی جسمی به جای می‌گذارد. این گروه عظیم بخش مهمی از اعضاء جامعه را تشکیل می‌دهند (۱۰). در سال‌های اخیر، پیشرفت فرهنگ و علوم، افزایش آگاهی‌های عمومی و تخصصی و توجه جهانی در زمینه‌ی احقاق حقوق بشر سبب شده است که این گروه، بیش از پیش، مورد توجه قرار گیرند، به طوری که امروزه برنامه‌ها و اقدامات مرتبط با افراد معلول یکی از شاخص‌های رشد فرهنگی و اجتماعی هر جامعه محسوب می‌گردد. دنیای متمدن مشکل معلول را مشکل جامعه دانسته و رویکرد عادی سازی و یکپارچه‌سازی در هر جامعه ستایش می‌شود (۱۱).

در صورتی که فرد فاقد بیماری مزمن و معلولیت باشد، از بین بردن اثر فشارها و تنش‌ها و رسیدن به تعادل، نسبتاً آسان است. اما چنانچه فرد دارای معلولیت یا تحت تأثیر عوامل آسیب‌زای مزمن باشد، بی‌تردید رسیدن به تعادل ایده‌آل بسیار سخت می‌شود. در صورتی که این فشارها ادامه پیدا کرده و درونی شوند ممکن است به بحران روانی تبدیل شده و مشکلات بیشتری ایجاد کنند (۱۲). عوامل مختلفی می‌توانند در تنش شغلی افراد معلول نقش داشته باشند که از جمله می‌توان

تنش شغلی را کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای که خواست‌های محیط کار بیش از توان فرد باشد، تعریف کرده‌اند (۱). تنش در محل کار یا تنش شغلی را می‌توان مهمترین و شایعترین عامل روانی مخرب در محیط کار عنوان کرد که می‌تواند کمیت و کیفیت عملکرد کارکنان را دستخوش تغییرات منفی کند (۲). از همین رو سازمان ملل متحد در سال ۱۹۹۲ تنش شغلی را بیماری قرن بیستم دانست و چندی بعد سازمان جهانی بهداشت آن را مشکلی همه‌گیر اعلام کرد (۳).

اهمیت تنش شغلی تا حدی است که مؤسسه جبران غرامت کارکنان (Workers Compensation Institute)، در کالیفرنیا، گزارش کرد که در فاصله‌ی سال‌های ۱۹۷۹ تا ۱۹۸۸ شمار افرادی که از تنش شغلی رنج می‌برند ۷۰۰ برابر افزایش یافته است. همچنین، یکی از شرکت‌های بیمه آمریکا در سال ۱۹۹۲ اعلام کرد که یک چهارم مستخدمین شغل خود را مهمترین عامل تنش‌زا در زندگی می‌دانند (۴). مؤسسه سلامت و ایمنی (Health and Safety Institute) در طی سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۰۹ بیش از ۱۳ میلیون روز کاری از دست رفته و ۴ میلیارد پوند خسارت را به خاطر صدمات وارده از تنش شغلی برآورد نمود (۵).

عوامل مختلفی در بروز تنش شغلی نقش دارند. Davis علل زیر را در بروز تنش شغلی مؤثر دانسته است: فشار کار، کیفیت پایین سرپرست، فضای سیاسی ناامن، تفاوت ارزش‌های فردی با ارزش‌های سازمان، دگرگونی و تغییر به ویژه زمانی که فراگیر و غیر عادی باشد، تعارض و ابهام نقش، سرخوردگی و ناکامی و اختیار نامتناسب با مسئولیت (۶). عواملی که موجب تنش شغلی می‌شوند، در کل، به پنج دسته تقسیم شده‌اند: یک دسته عوامل فردی است که شامل نوع شخصیت، کانون کنترل، خودپنداره، بیماری‌ها و معلولیت‌های جسمی می‌باشد. دسته دیگر عوامل شغلی است که شامل ماهیت شغل، ابهام نقش، تعارض بین نقش‌ها، پرباری یا کم باری نقش و روش انجام کار می‌باشد. دسته دیگر که از آن با عنوان عوامل مدیریتی یاد می-

شده بود که کنار گذاشته شدند و به این ترتیب تحلیل نهایی روی ۱۱۴ پرسشنامه صورت گرفت. شایان ذکر است که ۵۳ عدد از این پرسشنامه‌ها توسط افراد دارای معلولیت و ۶۱ پرسشنامه توسط افراد فاقد معلولیت تکمیل شده بود.

در این مطالعه افرادی به عنوان معلول جسمی حرکتی در نظر گرفته شدند که اختلال جسمی حرکتی مادرزادی یا اکتسابی داشته اند، به گونه‌ای که باعث محدودیت حرکتی آن‌ها شده و از اطلاعات موجود در واحد کارگزینی مراکز، شناسایی و به آنها مراجعه شد. یکی دیگر از معیارهای ورود به مطالعه، داشتن حداقل یک سال سابقه کار بود. لازم به ذکر است برای افراد دارای معلولیت که معلولیت آن‌ها اکتسابی بود، سابقه کار بعد از معلولیت آن‌ها در نظر گرفته شد. برای گروه شاهد، فقدان معلولیت جسمی حرکتی، داشتن حداقل یک سال سابقه کار و اشتغال در واحد کاری گروه مورد، معیارهای ورود به مطالعه بودند. معیارهای خروج از پژوهش، عدم همکاری مناسب و انصراف از ادامه پژوهش بود. پس از انجام مراحل کسب مجوز، پژوهشگر خود را به افراد مورد مطالعه معرفی کرده و نحوه انجام پژوهش و هدف از اجرای آن را توضیح داد. جمع‌آوری داده‌ها با موافقت و همکاری مشارکت کنندگان انجام گردید. به منظور رعایت قواعد و اصول اخلاقی به افراد اطمینان داده شد که اطلاعات گردآوری شده محرمانه خواهد بود و بدین منظور در فرم پرسشنامه از ذکر نام و نام خانوادگی خودداری و به آنها کد داده شد. کلیه نمونه‌ها برای شرکت در مطالعه آزاد بودند. به افراد شرکت کننده اطلاع داده شد که در صورت تمایل می‌توانند از نتایج پژوهش آگاه و بهره‌مند شوند.

داده‌ها با پرسشنامه سه قسمتی جمع‌آوری شد.

الف) پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناسی شامل پرسش‌هایی در خصوص سن، جنس، سابقه‌ی کار، وضعیت تأهل، تحصیلات، ارتباط/عدم ارتباط با ارباب رجوع، وضعیت استخدامی و وجود/عدم وجود معلولیت جسمی حرکتی بود.

ب) "مقیاس تنش شغلی" شامل ۳۵ سؤال و هفت خرده مقیاس به قرار زیر: ۱. تقاضا (Demands): شامل موضوعاتی مانند بارکاری، خصوصیات و محیط کاری. ۲. کنترل

به پایین بودن ایمنی محیط و احساس خطر، مشکلات رفت و آمد، توطئه متقاضیان کار در بدنام نمودن فرد معلول، تمسخر، نگرش منفی و عدم پذیرش فرد از سوی مدیران، همکاران و ارباب رجوع، و حق‌کشی اشاره کرد (۱۳). این عوامل سبب می‌شوند که احتمال بروز پیامدهای منفی شامل خستگی ناشی از فشار کار، فرسودگی شغلی، کاهش انگیزه، غیبت یا کناره‌گیری از کار افزایش یابد.

نظر به پایین بودن احتمال اشتغال افراد معلول، تنش شغلی این قشر، تاکنون، آن‌طور که شایسته است مورد توجه قرار نگرفته است. به رغم جست‌وجوی گسترده، پژوهشی که اختصاصاً به این امر پرداخته باشد، در بانک‌های اطلاعاتی کشور یافت نشد و تعداد مقالات مرتبط خارجی نیز در این زمینه اندک بود؛ از این رو، پژوهش حاضر با هدف مقایسه میزان تنش شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی و فاقد آن در مراکز بهزیستی تهران بزرگ انجام پذیرفت.

مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع توصیفی-مقایسه‌ای است. جامعه آماری شامل کلیه کارمندان شاغل در مراکز بهزیستی تهران بزرگ بود. نمونه‌گیری به روش در دسترس بود. گروه مورد شامل تمام کارمندان دچار معلولیت جسمی حرکتی که کارمند یکی از مراکز بهزیستی تهران بزرگ بوده و برای شرکت در پژوهش رضایت آگاهانه داشتند، بودند. گروه شاهد افراد فاقد معلولیت با ویژگی‌های فردی و شغلی مشابه بودند که از همان واحد کاری کارکنان معلول و با نسبت تقریبی یک به یک با احتساب ریزش انتخاب گردیدند. نمونه پژوهش، علاوه بر ستادهای بهزیستی استان تهران، شمیرانات، شهر ری، و شهر تهران از مراکز دولت آباد، کورس، گیائوند، شیرخوارگاه آمنه، مرکز کودکان، خرازی، و رودکی انتخاب شدند. در این مراکز جمعاً ۱۴۰ پرسشنامه توزیع شد. ۱۸ نفر از مشارکت کنندگان از ادامه همکاری خودداری نمودند، به طوری که در نهایت ۱۲۲ پرسشنامه جمع‌آوری شد. از پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده، ۸ عدد به طور ناقص تکمیل

(factor) شامل استفاده از توانمندی‌ها، یادگیری مهارت‌های جدید، تضاد بین کار و خانواده و کافی نبودن تعطیلات. در این مقیاس نیز بر اساس دستورالعمل موجود، پاسخ‌ها بر اساس مقیاس لیکرت از یک (بی‌اهمیت) تا پنج (بسیار مهم) نمره-گذاری شدند که به این ترتیب دامنه نمرات می‌توانست از ۳۳ (حداقل نمره) تا ۱۶۵ (حداکثر نمره) متغیر باشد.

شایان ذکر است که اعتبار و پایایی ابزار "مقیاس تنش شغلی" در پژوهش‌های مختلف مورد تأیید قرار گرفته است. از جمله در پژوهشی با عنوان بررسی پایایی و اعتبار "مقیاس تنش شغلی" که در سال ۱۳۸۹ توسط مرزآبادی بر روی ۷۴۹ نفر صورت گرفت، این پرسشنامه معتبر و پایا معرفی گردید (۱۴). در پژوهش حاضر نیز برای بررسی پایایی این پرسشنامه از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ بر روی ۳۰ نفر از نمونه‌ها استفاده شد، بر این اساس همسانی درونی "مقیاس تنش شغلی" با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۳ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت.

پرسشنامه "عوامل مؤثر بر تنش شغلی" در سال ۲۰۰۵ توسط Thomas و همکاران به منظور بررسی عوامل مؤثر بر تنش شغلی در کارگران شرکت کننده در یک پروژه ساخت در دانشگاه هنگ‌کنگ تدوین (۱۵) و توسط مدرسین مدیریت دانشگاه تهران، معتبر و پایا شده است (۱۶). در این پژوهش نیز به منظور بررسی پایایی این پرسشنامه از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ بر روی ۳۰ نفر از نمونه‌ها استفاده شد؛ بر این اساس همسانی درونی پرسشنامه "عوامل مؤثر بر تنش شغلی" با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۰ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت.

لازم به ذکر است که در انتهای پرسشنامه "عوامل مؤثر بر تنش شغلی" یک سؤال باز نیز با محتوای زیر گنجانده شد: چنانچه عامل دیگری در ایجاد تنش شغلی شما نقش داشته است، لطفاً ذکر بفرمایید. پرسشنامه‌های مذکور پس از اخذ موافقت آگاهانه، در میان مشارکت‌کنندگان توزیع و یک هفته بعد جمع‌آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از این پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۶

(Control): اینکه تا چه اندازه فرد در مسیر انجام کارهای خود قرار گرفته است. ۳. حمایت مسؤلین (Managerial support): میزان حمایتی که فرد از سوی مدیریت و نهاد خدمتی خود دریافت می‌کند. ۴. حمایت همکاران (Peer support): میزان حمایتی که فرد از سوی همکاران خود دریافت می‌کند. ۵. ارتباط (Relationships): افزایش تمرین و خصوصیت مثبت جهت افزایش ارتباطات جمعی و کاهش کشمکش و درگیری در محیط کار. ۶. نقش (Role): درک درست نقش کاری کارکنان در سازمان مورد خدمت خود و ۷. تغییر (Change): شامل نحوه سازماندهی و تغییر نیروهای یک سازمان. بر اساس دستورالعمل اجرای "مقیاس تنش شغلی" مؤسسه ایمنی و سلامت، پاسخ‌ها بر حسب مقیاس لیکرت از یک (همواره) تا پنج (هرگز) نمره‌گذاری شدند. البته نمره‌گذاری در زیر مقیاس تقاضا به طور معکوس و به شکل هرگز=۱، به ندرت=۲، بعضی اوقات=۳، اغلب=۴ و همواره=۵ انجام گرفت. به این ترتیب دامنه نمرات در این مقیاس از ۳۵ تا ۱۷۵ متغیر بود.

پ) پرسشنامه "عوامل مؤثر بر تنش شغلی" شامل ۳۳ سؤال و هفت خرده مقیاس به قرار زیر: ۱. ماهیت کار (Work nature) شامل مواردی مانند بار و تخصص کار، تعامل و چالش‌های موجود در شغل. ۲. زمان کار (Work time) بیانگر ساعات کاری زیاد و غیر ثابت، چارچوب زمانی دشوار و فشارهای کاری. ۳. سیاست سازمانی (Organizational policy) شامل مواردی چون بوروکراسی، نوآوری، انطباق با تغییرات شغل، تضاد و آگاهی از اهداف سازمانی. ۴. جایگاه سازمانی (Organizational position) شامل سنجش ثبات، ارتقاء و مشاوره شغلی، حقوق، میزان اختیار و ابهام در شغل با توجه به جایگاه و مقام فرد در سازمان. ۵. عوامل محیطی (Environmental factor) شامل تضادهای موجود در نقش و نگرش مدیران، ضعف محیط کاری و تقسیم ناعادلانه بار کار. ۶. روابط (Relationships) بیانگر ارتباط با مدیران و همکاران، قهرمانی از کار انجام شده و رضایت از سبک مدیریت مدیران و ۷. عوامل شخصی (Personal

بودند. دامنه سابقه کار این افراد از ۱ تا ۲۰ سال، حداقل سن ۲۳ سال و حداکثر ۵۶ سال بود. میانگین سنی ۳۸/۳۷ سال با انحراف معیار ۸/۱۵۴ سال و متوسط سابقه کاری ۱۳/۶۹ سال با انحراف معیار ۸/۲۱۵ سال بود. سایر اطلاعات مربوط به ویژگی‌های فردی و شغلی افراد مورد مطالعه در جدول ۱ آمده است.

صورت پذیرفت. از روش‌های آمار توصیفی جهت محاسبه میانگین و انحراف معیار و به منظور مقایسه دو گروه، از آزمون کای دو و تی مستقل استفاده شد.

یافته‌ها

۱۱۴ نفر از کارمندان سازمان‌های مورد پژوهش در مطالعه شرکت نمودند. مشارکت کنندگان از هر دو جنس مذکر و مؤنث

جدول ۱: توزیع فراوانی کارمندان شرکت کننده در پژوهش بر حسب مشخصات فردی

متغیر	شرح	تعداد (درصد) دارای معلولیت	تعداد (درصد) فاقد معلولیت	سطح معناداری
جنسیت	مرد	۱۷ (۳۲/۰۷)	۱۴ (۲۲/۹۵)	۰/۲۷۵
	زن	۳۶ (۶۷/۹۳)	۴۷ (۷۷/۰۵)	
سن	۲۰-۴۰ سال	۳۵ (۶۶/۰۳)	۳۵ (۵۷/۳۷)	۰/۳۴۳
	۴۱-۶۰ سال	۱۸ (۳۳/۹۷)	۲۶ (۴۲/۶۳)	
سطح تحصیلات	دانشگاهی	۳۲ (۶۰/۳۷)	۱۴ (۲۲/۹۵)	۰/۰۵۴
	زیر دانشگاهی	۲۱ (۳۹/۶۳)	۴۷ (۷۷/۰۵)	
وضعیت تأهل	متأهل	۳۶ (۶۷/۹۲)	۴۲ (۶۸/۸۵)	۰/۹۱۵
	مجرد	۱۷ (۳۲/۰۸)	۲۹ (۳۱/۱۵)	
وضعیت استخدامی	رسمی	۱۴ (۲۶/۴۱)	۲۲ (۳۶/۰۶)	۰/۲۶۹
	غیر رسمی	۳۹ (۷۳/۵۹)	۳۹ (۶۳/۹۴)	
سابقه کار	۱-۱۰ سال	۲۴ (۴۵/۲۸)	۲۴ (۳۹/۳۴)	۰/۵۲۲
	۱۱-۲۰ سال	۲۹ (۵۴/۷۱)	۳۷ (۶۰/۶۶)	
ارتباط با ارباب رجوع	وجود ارتباط	۴۱ (۷۷/۳۵)	۴۴ (۷۲/۱۳)	۰/۵۲۳
	عدم ارتباط	۱۲ (۲۲/۶۵)	۱۷ (۲۷/۸۷)	

آزمون آماری کای دو نشان داد که از لحاظ ویژگی‌های جمعیت‌شناسی و شغلی (جدول ۱) تفاوت معناداری بین دو گروه وجود ندارد. نتایج به دست آمده از "مقیاس تنش شغلی" نشان داد که در کل، کارمندان فاقد معلولیت جسمی حرکتی نسبت به معلولین، تنش شغلی کمتری را تجربه کرده بودند. جدول زیر به خوبی مؤید این مطلب است.

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار نمرات کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی و فاقد آن بر اساس پرسشنامه "مقیاس تنش شغلی"

و خرده مقیاس‌های آن

گروه	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	سطح معناداری
نمره کل و خرده مقیاس‌ها	۱۱۳/۷	۱۱/۳	۹۷/۲	۱۱/۲	۰/۰۰۰
نمره کل	۲۷	۳/۴	۲۲/۸	۵/۹	۰/۰۰۰
تقاضا	۲۰/۸	۱/۴	۱۶/۷	۳/۸	۰/۰۰۰
کنترل	۱۷/۶	۳/۷	۱۵/۵	۳/۸	۰/۰۰۳
حمایت مسئولین	۱۳/۸	۳/۳	۱۰/۸	۳/۸	۰/۰۰۰
حمایت همکار	۱۵/۳	۲/۷	۱۴/۵	۳/۳	۰/۲۱۴
ارتباط	۸/۶	۲/۵	۸/۶	۳/۶	۰/۹۹۶
نقش	۱۰/۶	۲/۶	۸/۳	۲/۶	۰/۰۰۰
تغییر					

طبق جدول بالا، آزمون تی مستقل اختلاف آماری معناداری بین میانگین های دو گروه نشان می دهد. نگاهی به خرده مقیاس های "مقیاس تنش شغلی" نشان می دهد که این تفاوت در خرده مقیاس های تقاضا، کنترل، حمایت مسؤلین، حمایت همکار و تغییر معنادار است. در واقع افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی در این خرده مقیاس ها تنش شغلی بیشتری داشته اند، حال آنکه در خرده مقیاس های نقش و ارتباط، سطح تنش شغلی دو گروه تقریباً یکسان بوده و اختلاف معناداری دیده نمی شود.

یافته های به دست آمده از پرسشنامه "عوامل مؤثر بر تنش شغلی"، نشان داد که در میزان اهمیتی که دو گروه برای عوامل مؤثر بر تنش شغلی قائلند، تفاوت وجود دارد. انجام آزمون تی، تفاوت به دست آمده در میزان اهمیت عوامل مرتبط با تنش شغلی را معنادار نشان داد. تحلیل های آماری نشان داد که تفاوت در میزان اهمیت عوامل مرتبط با تنش شغلی تنها در خرده مقیاس های سیاست سازمانی، جایگاه سازمانی، عوامل محیطی و عوامل شخصی به سطح معناداری رسیده و در سه خرده مقیاس ماهیت کار، زمان کار و روابط تفاوت معنادار نبوده است (جدول ۳).

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار نمرات کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی و فاقد آن بر اساس پرسشنامه "عوامل مؤثر بر تنش شغلی" و خرده مقیاس های آن

گروه	دارای معلولیت جسمی حرکتی		فاقد معلولیت جسمی حرکتی	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
نمره کل و خرده مقیاس ها	۱۱۹/۲	۱۳/۲	۱۰۵/۱	۱۲/۵
نمره کل	۱۳/۴	۲/۸	۱۲/۹	۳/۲
ماهیت کار	۱۳/۴	۳	۱۳/۵	۳/۱
زمان کار	۱۷/۹	۳/۲	۱۶/۵	۳/۲
سیاست سازمانی	۲۱/۶	۴/۴	۱۹/۳	۴
جایگاه سازمانی	۲۰/۲	۱/۲	۱۴/۵	۳/۴
عوامل محیطی	۱۸/۲	۳/۹	۱۸	۳/۵
روابط	۱۴/۵	۲/۷	۱۰/۴	۳
عوامل شخصی				

در پاسخ به سؤال باز مبنی بر ذکر سایر عوامل مؤثر بر تنش شغلی، ۲۳ نفر از کارکنان دارای معلولیت و ۹ نفر از کارکنان فاقد معلولیت به وجود عوامل تنش زای دیگر اشاره کردند.

جدول ۴: توزیع فراوانی کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی و فاقد آن بر حسب دیدگاه آنان در مورد سایر عوامل مؤثر بر تنش شغلی

گروه	دارای معلولیت جسمی حرکتی		فاقد معلولیت جسمی حرکتی	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
وجود نگرش منفی	۱۱	۲۰/۸	۱	۲/۵
موانع معماری	۱۰	۱۹	۱	۲/۵
تغییر مدیر و خط مشی سازمان	۲	۳/۸	۹	۱۵
بدون پاسخ	۳۰	۵۶/۶	۴۹	۸۰
کل	۵۳	۱۰۰	۶۰	۱۰۰

نتایج جدول ۴ نشان می دهد که ۲۰/۸ درصد از کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی به وجود نگرش منفی و ۱۹ درصد به موانع معماری به عنوان عوامل مؤثر بر تنش شغلی اشاره کردند. این در حالی است که ۱۵ درصد از کارمندان فاقد معلولیت تغییر مدیر و خط مشی سازمان را عاملی اثرگذار بر تنش شغلی خود قلمداد نمودند و موانع معماری و وجود نگرش منفی تنها از جانب ۵ درصد مورد توجه قرار گرفته است. لازم به ذکر است که در این میان افرادی بودند که همزمان به چند مورد اشاره کرده بودند ولی درصد قابل توجهی را شامل نمی شدند.

بحث

خطر ساز بودن محیط فیزیکی کار و/یا رفت و آمد به آن برای افراد دچار معلولیت اشاره کرد. نتایج حاصل از سؤال باز نیز، دلیل دیگری بر این ادعا است. این یافته با نتایج مطالعه کونلو و همکاران که مشکل مناسب سازی محیط و رفت و آمد را در تنش شغلی معلولین دخیل دانسته اند، همسویی دارد (۱۷).

از اختلافات دیگری که در این زمینه جلب توجه می‌کرد آن بود که عوامل شخصی در افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی رتبه پنجم را داشت، حال آنکه در افراد فاقد معلولیت رتبه هفتم و آخر را به خود اختصاص می‌داد. این اختلاف را، با توجه به سؤالات این خرده مقیاس می‌توان چنین تفسیر کرد که افراد دارای معلولیت از سویی نمی‌توانند از حداکثر توانائی خود استفاده کنند و از سوی دیگر، فرصتی برای یادگیری مهارت‌های جدید در اختیار آنان قرار نمی‌گیرد. علت این امر می‌تواند نامناسب بودن محیط کار اجتماعی این افراد و محدودیت‌هایی باشد که برای این افراد ایجاد کرده و یا در نتیجه نگرش منفی و عدم توجه کارفرما به استعداد و توانائی‌های افراد معلول باشد که سبب می‌شود فرصت کافی و لازم برای بهبود مهارت‌ها به این افراد داده نشود. یافته فوق در مطالعه دیگری توسط دورایس (de Vries) و همکاران به تایید رسیده است (۱۹). از دیگر دلایل این اختلاف می‌توان وجود تضاد بین کار و خانواده را ذکر کرد. افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی به سبب محدودیت‌هایی که دارند ممکن است نیاز به مراقبت و توجه بیشتری داشته باشند و حتی برای رفتن به محل کار به کمک افراد خانواده نیازمند باشند، از سوی دیگر، ممکن است معلولیت باعث شده باشد که فرد رتبه پایینی در سازمان داشته باشد. بنابراین، از حقوق و امکانات کمتری برخوردار باشد که علاوه بر ازدیاد فشارهای مرتبط با رفت و آمد، سبب شود که اختلافات و تضاد در خانواده نیز شعله ور گردد. وارکمپ و واندایک (Varekamp & van Dijk) نیز در مطالعه خود به نتیجه مشابهی دست یافته اند (۲۰).

اگرچه در خصوص مقایسه تنش شغلی معلولین جسمی حرکتی با شاغلان فاقد معلولیت مشابه، بر اساس جستجوهای که در حد توانمان در پایگاه‌های اطلاعاتی انجام دادیم مطالعه

یکی از یافته‌های اصلی پژوهش حاضر وجود تنش شغلی بالاتر در افراد دچار معلولیت جسمی حرکتی بود. تجربه تنش شغلی بالاتر در افراد دچار معلولیت جسمی حرکتی نسبت به افراد فاقد معلولیت امری غیر قابل انتظار نیست، چرا که معلولیت جسمی حرکتی، در غالب موارد، معلولیتی است که در ظاهر فرد و تحرک وی خود را نشان می‌دهد و باعث ایجاد نگرش منفی به این افراد می‌شود (۱۳). نگرش منفی دیگر افراد سازمان و تفاوت ظاهری افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی می‌تواند عزت نفس این افراد را کاهش دهد، به طوری که حتی خود آنها نیز به غلط باور کنند که کارآیی شان به اندازه دیگر افراد سازمان نیست و لاجرم تنش شغلی بیشتری را تجربه کنند (۱۷).

عامل دیگری که می‌تواند تأثیرگذار باشد، محدودیت‌های کارکردی ناشی از معلولیت جسمی حرکتی است که قدرت سازگاری فرد معلول را با کار و محیط کارش کاهش داده و روابط او را با همکارانش تحت تأثیر قرار می‌دهد. فرد دارای معلولیت با وجود این محدودیت‌ها باید وظایف محوله را همانند دیگر افراد انجام دهد که این امر می‌تواند باعث فشار روانی و تنش شغلی بیشتر در این افراد گردد. کویلو (Coehlo) و همکاران و نیز رایدستت (Rydstedt) و همکاران، در مطالعات خود، به ترتیب، بر عوامل فیزیکی محیط کار و کیفیت روابط اجتماعی در محیط کار به عنوان عوامل تأثیر گذار بر تنش شغلی و سلامت کارکنان دچار معلولیت صحنه گذاشته اند (۱۷، ۱۸).

یافته دیگر پژوهش حکایت از این داشت که میزان اهمیت عوامل مرتبط بر تنش شغلی در دو گروه مذکور متفاوت است. از میان عوامل ارزیابی شده توسط پرسشنامه، عوامل محیطی در افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی رتبه دوم را داشت، در حالی که در افراد فاقد معلولیت مکان چهارم را اشغال کرده بود. این مطلب به خوبی نشان می‌دهد که افراد دارای معلولیت نسبت به افراد فاقد معلولیت با محیط فیزیکی خود سازگاری کمتری دارند که در این میان می‌توان به عواملی چون عدم مناسب سازی و

شناسی و شغلی کاملاً یکسان باشند غیر ممکن بود، که احتمالاً در مقایسه این دو گروه تأثیرگذار بوده است. دیگر محدودیت این پژوهش کمبود پژوهش‌های مشابه داخلی و خارجی بود که بحث سازنده درباره یافته‌ها را با دشواری رو به رو کرد. از سوی دیگر، نظر به این که پژوهش حاضر تنها در کلانشهر تهران انجام شده، در تعمیم نتایج آن به کارکنان توانبخشی دارای معلولیت در سایر نقاط کشور یا کل کشور باید احتیاط کرد.

نتیجه‌گیری نهایی

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که کارمندان دارای معلولیت جسمی حرکتی در قیاس با کارمندان فاقد معلولیت در اکثر خرده مقیاس‌ها، تنش شغلی بالاتری دارند و به علاوه، میزان اهمیت عوامل مرتبط با ایجاد تنش شغلی در این دو گروه متفاوت است. از اینرو به نظر می‌رسد شناخت پدیده تنش شغلی و راهکارهای مقابله با آن، باید در دستور کار متخصصین امر توانبخشی قرار گیرد تا بتوانند به افراد دارای معلولیت در کنترل این پدیده و انطباق با محیط کارشان کمک کنند و در نهایت بهره‌وری این افراد در سازمان‌ها را ارتقاء دهند. انجام پژوهش‌های مشابه در کارکنان دارای سایر معلولیت‌ها و نیز در سایر بخش‌های نظام سلامت و نیز انجام پژوهش‌های مداخله‌ای به منظور یافتن راهکارهای مؤثر مقابله با تنش شغلی در معلولین توصیه می‌شود.

تشکر و قدردانی

مقاله حاضر حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد آقای ستار برقی به راهنمایی خانم دکتر مهشید فروغان در رشته مدیریت توانبخشی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی می‌باشد. از کلیه کارکنان بهزیستی تهران که نهایت همکاری را در اجرای این پژوهش داشتند، تشکر و قدر دانی می‌شود.

ای یافت نشد، اما پژوهش‌هایی انجام شده که با پژوهش حاضر مشترکاتی دارد از جمله پژوهشی با عنوان مقایسه میزان تنش تجربه شده و راهکارهای مقابله‌ای در بیماران مبتلا به اختلال عروق کرونر قلب و افراد سالم که توسط حیدری پهلویان و قره‌خانی در سال ۱۳۸۹ انجام شد. یافته‌های این پژوهش که روی ۲۶۴ نفر در بیمارستان اکباتان همدان صورت گرفت، حاکی از این بود که بیماران مبتلا به انفارکتوس قلبی، رویدادهای تنش-زای روانی-اجتماعی بیشتری را در مقایسه با افراد سالم تجربه کرده بودند. عمده‌ترین عوامل تنش‌زا، فشارهای مالی، تنش شغلی و وجود بیماری‌های جسمی دیگر بودند (۲۱).

همچنین پژوهش دیگری را که در سال ۲۰۰۷ با عنوان اندازه‌گیری تنش شغلی درک شده در افراد دچار آرتروز انجام شده تا حدودی می‌توان با مطالعه حاضر مشابه دانست. در این مطالعه که روی ۱۷ بیمار مبتلا به آرتروز صورت گرفت، افراد شرکت کننده در مطالعه بیماری خود را تنش‌زا دانستند و علت آن را آشکار بودن نشانه‌های بیماری عنوان کردند. این بیماران همچنین تلاش برای پذیرش تغییرات و مقابله با نشانه‌های بیماری را تنش‌زاترین مسئله شغلی خود عنوان کردند (۹).

همسویی نتایج این مطالعات با مطالعه ما از آن جهت است که بیماری‌های زمینه‌ای قلبی و آرتروز نیز می‌توانند، همانند معلولیت جسمی حرکتی، برای این افراد محدودیت‌هایی ایجاد کرده باشند. همچنین ممکن است وجود این بیماری‌ها سبب نگرش منفی همکاران و کارفرمایان به این افراد شده باشد، یا بر اعتماد به نفس افراد و بالطبع کارایی آن‌ها تأثیر منفی گذاشته و از این طریق سبب تجربه تنش شغلی در این افراد شده باشد.

از محدودیت‌ها و متغیرهای غیر قابل کنترل توسط پژوهشگر می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: یافتن افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی و فاقد آن که دارای ویژگی‌های جمعیت

منابع

- 1- Randel R. Job Stress. Tehran: Industrial Management Publication; 1998.
- 2- Soori H, Rahimi M, Mohseni H. [Epidemiological pattern of job stress among managers of car manufacture companies in Iran]. Iranian Journal of Epidemiology. 2006; 2(3-4): 41-50 (Persian).
- 3- Aghilinejad M, Mohamadi S, Afkari M, Abbaszade Dizaji R. [Surveying the association between occupational stress and mental health, personality and life stressful events in Tehran Police Officers]. Department of Occupational Medicine, Iran University of Medical Sciences. 2007. (Persian).
- 4- Rezaie Sh. [Evaluating impact of communication skills training on level of job stress among nursing personnel working at Rehabilitation Centers in cities: Rey- Tehran-Shemiranat.] (Master thesis) rehabilitation management, Tehran: Department of Social Welfare. University of Social Welfare & Rehabilitation Sciences. 2003. (Persian).
- 5- Glazer S. Source of occupational stress among nurses in five countries. International Journal of Intercultural Relations. 2008; 32(3) 46-49.
- 6- Rezvani D. [Occupational stress and its relationship with general health among staff medical services insurance Isfahan providence]. (Master thesis) Social Welfare, Tehran: Department of Social Welfare. University of Social Welfare & Rehabilitation Sciences. 2011 (Persian).
- 7- Mirkamali M. [Strain in organization and management]. Journal of Management Knowledge. 1997; 39(11): 40-71 (Persian).
- 8- Asghari A. [The effect of training time management on job stress of rehabilitation managers in Tehran Welfare Center in 2010]. (Master thesis) rehabilitation management, Tehran: Department of Social Welfare. University of Social Welfare & Rehabilitation Sciences. 2010 (Persian).
- 9- Gignac A M, Sutton D, Badley EM. Arthritis symptoms, the work environment and the future: Measuring perceived job strain among employed persons with arthritis. Arthritis & Rheumatism. 2007; 57 (5) 738-747
- 10- Ghazanfari Z. [Knowledge and attitudes of nurses in rehabilitation centers of Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad Province to physical rehabilitation]. Journal of Nursing and Midwifery. 2003; 1(3): 24-28. (Persian).
- 11- Yousefi Isfahani A. [Attitudes to disable and disability: Realities and Needs]. Tehran: Roshd Publication; 2002.
- 12- Eslaminasab A. Psychology of Disability. Tehran; Welfare Organization Publication; 1994.
- 13- Davarmanesh A. [Introduction to the Rehabilitation of the Disabled. Tehran]; Roshd Publication; 2006. (Persian).

- 14- Azad Marzabadi E, Gholami Fesharaki M. [Reliability and validity assessment for the HSE job stress questionnaire. *Journal of Behavioral Sciences*]. 2011; 4 (4): 291-297 (Persian).
- 15- Thomas S, Skitmore M, Tony K. Manageability of stress among construction project participants. *Engineering Construction and Architectural Management*. 2005; 12 (3): 264-282.
- 16- Moghimi M. *Organizational Behavior Management*. Tehran: Pajoheshname Modiryat Publication; 2009.
- 17-Coehlo CM, Sampaio RF, Luz MT, Mancini MC. Work reality perceived by individuals with impairments: A biopsychosocial experience. *Work*. 2013 May 15. [Epub ahead of print].
- 18-Rydstedt LW, Head J, Stansfeld SA, Woodley-Jones D. Quality of workplace social relationships and perceived health. *Psychological Reports*. 2012; 110(3):781-90.
- 19-de Vries HJ, Reneman MF, Groothoof JW, Geertzen JH, Brouwer S. Factors promoting staying at work in people with chronic nonspecific musculoskeletal pain: a systematic review. *Journal of Occupational Rehabilitation*. 2012; 22(4):489-502.
- 20-Varekamp I, van Dijk FJ. Workplace problems and solutions for employees with chronic diseases. *Occupational Medicine(Lond)*. 2010; 60(4): 287-93.
- 21- Heydari Pahlavian A, Gharakhani M. [A comparative study of stressful life events and stress coping strategies in coronary heart disease patients and non-patients]. *Scientifics Journal of Hamadan University of Medical Sciences and Health Services*. 2010; 17 (3): 33-38 (Persian).

Comparing job stress and related factors between welfare organization's employees with and without physical disability in Tehran

Barghi S¹, *Foroughan M², Hosseini MA³, Farzi M⁴

Abstract

Introduction: Job stress is an interaction between working conditions and the individual characteristics of the employee. The aim of this study was to compare job stress and related factors of welfare organization employees with and without physical disability in Tehran.

Materials and Methods: In this descriptive-comparative study, the statistical population included all employees of welfare centers in Tehran. The type of sampling method was convenience and the cases included all the 53 employees affected by physical disabilities and the control group included 61 people with similar characteristics and job positions, without disabilities. In order to measure the job stress severity and its influencing factors, the "Occupational Stress Scale" prepared for Health and Safety Executive (HSE) and "Factors Influencing Job Stress" questionnaire were used respectively. In this study reliability was measured by Cronbach's alpha which for "Occupational Stress Scale" and was 0.73 and "Factors Influencing Job Stress" had reliability of 0.80. The collected data were analyzed by SPSS-16 software using statistical tests K2 and independent t-test.

Findings: No significant differences were found in demographic characteristics between the two groups. The job stress in employees with physical disabilities was significantly different with the employees without ($P < 0.05$), with higher stress in the physically disabled (mean=113.7 and standard deviation=11.3) compared to non-disabled (mean=97.2 and standard deviation=11.2) ($P < 0.001$). The importance of factors influencing job stress was also higher in the employees with disability (mean=119.2 and standard deviation=13.2) compared to non-disabled (mean=105.2 and standard deviation=12.5) ($P < 0.001$).

Conclusion: Job stress of employees with physical disabilities is more than the employees without physical disability and also the factors influencing the stress are different. Paying more attention to the programs designed to promote the skills of job stress management and also decreasing and/or eliminating factors related to job stress of employees with disabilities are recommended.

Keywords: Job stress, physical disability, Welfare.

Received: 27 April 2012

Accepted: 6 March 2013

1- MSc in Rehabilitation Administration, Department of Rehabilitation Administration, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

2- Associate Professor, Research Center of Aging & Department of Rehabilitation Administration, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

(Corresponding author)

E-mail: foroughanm@gmail.com

3- Assistant Professor, Department of Rehabilitation Administration, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

4- MSc in Psychometric, Department of Post-graduate Education, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.