

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه شهید چمران اهواز
دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی
گروه روان‌شناسی

پایان نامه دکتری روانشناسی

گرایش عمومی

عنوان:

بررسی استرس‌زاهای شغلی، متغیرهای سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی به عنوان
پیش‌بین‌های بروز علائم روان‌تنی در کارکنان پالایشگاه بیدبلند

اساتید راهنما:

دکتر عبدالکاظم نیسی
دکتر نسرین ارشدی

اساتید مشاور:

دکتر مهناز مهربانی‌زاده هنرمند
دکتر کیومرث بشلیده

پژوهشگر:

محمد بابامیری

بهمن ماه ۱۳۹۲

تقدیم به:

پدر بزرگوار و مادر مهربانم

آن دو فرشته‌ای که از خواسته‌هایشان گذشتند، سختی‌ها را به جان خریدند و خود را سپر بلای مشکلات و ناملایمات

کردند، تا من به جایگاهی که اکنون در آن ایستاده‌ام برسم.

تقدیر و تشکر

از اساتید گرامیم جناب آقای دکتر عبدالکافی و سرکار خانم دکتر نسreen ارشدی بسیار سپاسگذارم چرا که بدون راهنمایی های ارزشمند ایشان تدوین این پایان نامه بسیار مشکلی نبود

؛ همچنین از اساتید محترم مشاور سرکار خانم دکتر مناز مهربانی زاده هنرمند و جناب آقای دکتر کیومرث بشلیده که از راهنمایی های ایشان در طول تحقیق بهره گرفته و سپاسگزار می نمایم.

در این جا فرصت معتنم می شمارم و از مشاور صنعتی این طرح سرکار خانم آمنه شجاعی به سبب تلاششان در به ثمر رسیدن این پژوهش کمال تشکر و قدردانی را دارم.

در پایان از همراهی و مساعدت دوستان عزیزم کمال تشکر و قدردانی را دارم و از خداوند منان خواستار موفقیت و سربلندی ایشان هستم.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: موضوع پژوهش

۲	مقدمه
۶	بیان مسأله
۸	ضرورت و اهمیت پژوهش
۱۲	اهداف پژوهش
۱۲	فرضیه‌های پژوهش
۱۳	تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها
۱۳	علایم روان‌تنی
۱۴	عدم توازن تلاش-پاداش
۱۴	تعهد افراطی
۱۵	فشار شغلی
۱۶	حمایت اجتماعی
۱۷	عدالت سازمانی
۱۵	تعارض کار-خانواده
۱۶	اوباشگری در محیط کار
۱۸	روان‌رنجورخویی
۱۹	برونگرایی
۱۹	وجدانی بودن

فصل دوم: پیشینه پژوهش

۲۰	مقدمه
۲۲	اختلالات روان‌تنی
۲۲	طبقه‌بندی اختلالات روان‌تنی
۲۴	اختلالات خاص
۲۶	نظریه‌های سبب‌شناسی اختلالات روان‌تنی
۳۰	استرس شغلی: مبانی نظری
۳۲	تعاریف استرس شغلی

۳۳	نشانه‌های استرس شغلی
۳۵	استرس شغلی از دیدگاه سازمان ملی بهداشت و ایمنی حرفه‌ای
۳۶	تأثیر استرس بر بدن
۳۸	استرس شغلی و تأثیر آن بر سلامتی
۴۱	حضورگرایی
۴۳	الگوهای استرس شغلی
۴۳	الگوی عدم توازن تلاش-پاداش (ERI): مبانی نظری
۴۸	الگوی تقاضا-کنترل-حمایت: مبانی نظری
۶۷	مقایسه دو الگوی تقاضا-کنترل و عدم توازن تلاش-پاداش در تبیین استرس شغلی
۶۹	تعارض کار-خانواده
۷۴	پیامدهای منفی تعارض کار-خانواده
۷۶	عدالت سازمانی
۷۹	انواع عدالت سازمانی
۸۴	اوباشگری در محیط کار
۸۷	شیوع رفتارهای پرخاشگرانه در محیط کار
۸۸	افزایش فهم از اوباشگری در محیط کار
۹۲	ویژگی‌های شخصیتی
۹۴	الگوی پنج عامل بزرگ شخصیت
۱۰۰	پیشینه
۱۰۱	پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور
۱۰۱	پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور

فصل سوم: روش تحقیق

۱۱۶	طرح پژوهش
۱۱۶	جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری
۱۱۷	ویژگی‌های جمعیت شناختی شرکت کنندگان در پژوهش
۱۲۹	ابزارهای پژوهش
۱۴۲	پرسشنامه اعمال منفی
۱۳۰	مقیاس عدم توازن تلاش-پاداش (ERI)
۱۳۴	پرسشنامه محتوی شغل

۱۳۹.....	پرسشنامه تعارض کار-خانواده.....
۱۴۲.....	پرسشنامه عدالت سازمانی.....
۱۴۹.....	پرسشنامه شخصیتی نئو (NEO-FFI).....
۱۵۱.....	روش جمع‌آوری داده‌ها.....
۱۵۱.....	روش‌های آماری برای تحلیل داده‌ها.....

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۱۵۵.....	یافته‌های مربوط به مفروضه‌های تحلیل تمیز.....
۱۶۲.....	یافته‌های توصیفی.....
۱۶۶.....	یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش.....
۱۶۷.....	آزمون فرضیه اصلی به روش همزمان.....
۱۷۷.....	آزمون فرضیه اصلی به روش گام‌به‌گام.....
۱۸۳.....	مقایسه نتایج تحلیل تمیز به روش همزمان و گام‌به‌گام.....
۱۸۶.....	آزمون فرضیه‌های فرعی.....
۱۹۲.....	بررسی متغیرهای شخصیتی در تمایز گروهی.....
۱۹۷.....	بررسی استرس‌سزاهای شغلی در تمایز گروهی.....
۲۰۲.....	بررسی متغیرهای سازمانی در تمایز گروهی.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۲۰۹.....	بحث و تبیین فرضیه‌ها.....
۲۲۹.....	محدودیت‌های پژوهش.....
۲۳۰.....	پیشنهادها.....
۲۳۰.....	پیشنهادهای پژوهشی.....
۲۱۸.....	پیشنهادهای کاربردی.....
۲۳۵.....	منابع.....

فهرست جداول، شکل ها و نمودارها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲. الگوی استرس شغلی از دیدگاه موسسه ملی بهداشت و ایمنی حرفه‌ای (به نقل از دمیری، ۱۳۸۹).....	۳۵
شکل ۲-۲. الگوی تناسب فرد و محیط (مارشال و کوپر، ۱۹۷۹، به نقل از ریچارسو و تنگ، ۱۹۸۶).....	۳۹
جدول ۱-۲. علایم رفتاری مشخص کننده فشار شغلی (جیمز و گیلیند، ۲۰۰۵، به نقل از هوات، ۲۰۱۲).....	۵۲
جدول ۲-۲. سازه‌هایی که برای توضیح پرخاشگری در محیط کار به کار رفته‌اند (به نقل از بلدوچی، ۲۰۰۹).....	۸۶
جدول ۱-۳. توزیع شرکتکنندگان برحسب جنسیت.....	۱۱۸
نمودار ۱-۳. فراوانی توزیع شرکتکنندگان برحسب جنسیت.....	۱۱۹
جدول ۲-۳. میانگین و انحراف معیار سن شرکتکنندگان.....	۱۱۹
نمودار ۲-۳. میانگین و انحراف معیار سن شرکت کنندگان.....	۱۲۰
جدول ۳-۳. میانگین و انحراف معیار سابقه خدمت شرکتکنندگان.....	۱۲۱
نمودار ۳-۳. میانگین و انحراف معیار سابقه خدمت شرکت کنندگان.....	۱۲۲
جدول ۴-۳. توزیع شرکت کنندگان برحسب وضعیت تأهل.....	۱۲۳
نمودار ۴-۳. فراوانی توزیع شرکت کنندگان برحسب وضعیت تأهل.....	۱۲۴
جدول ۵-۳. توزیع شرکت کنندگان برحسب وضعیت تحصیلی.....	۱۲۵
نمودار ۵-۳. فراوانی توزیع شرکت کنندگان برحسب تحصیلات.....	۱۲۶
جدول ۶-۳. توزیع شرکت کنندگان برحسب نوع استخدام.....	۱۲۶
نمودار ۶-۳. فراوانی توزیع شرکت کنندگان برحسب نوع استخدام.....	۱۲۷
جدول ۷-۳. توزیع شرکت کنندگان برحسب نوع شغل.....	۱۲۸
نمودار ۷-۳. فراوانی توزیع شرکت کنندگان برحسب نوع شغل.....	۱۲۹
نمودار ۸-۳. ساختار عاملی مقیاس عدم توازن تلاش-پاداش در پژوهش حاضر.....	۱۳۲
جدول ۸-۳. شاخص‌های نکویی برازش پرسشنامه عدم توازن تلاش-پاداش.....	۱۳۳
جدول ۹-۳. ضرایب پایایی مقیاس عدم توازن تلاش-پاداش.....	۱۳۴
نمودار ۹-۳. ساختار عاملی پرسشنامه محتوای شغل در پژوهش حاضر.....	۱۳۷
جدول ۱۰-۳. شاخص‌های نکویی برازش پرسشنامه محتوای شغل.....	۱۳۸

- جدول ۱۱-۳. ضرایب پایایی پرسشنامه محتوای شغل ۱۳۹
- نمودار ۱۰-۳. ساختار عاملی پرسشنامه تعارض کار-خانواده در پژوهش حاضر ۱۴۰
- جدول ۱۲-۳. شاخصهای نکویی برازش پرسشنامه تعارض کار-خانواده ۱۴۱
- نمودار ۱۱-۳. ساختار عاملی پرسشنامه اعمال منفی در پژوهش حاضر ۱۴۳
- جدول ۱۳-۳. شاخصهای نکویی برازش پرسشنامه اعمال منفی ۱۴۴
- نمودار ۱۲-۳. ساختار عاملی پرسشنامه عدالت سازمانی در پژوهش حاضر ۱۴۷
- جدول ۱۴-۳. شاخصهای نکویی برازش پرسشنامه عدالت سازمانی ۱۴۸
- جدول ۱۵-۳. پایایی زیرمقیاس‌های پرسشنامه عدالت سازمانی ۱۴۹
- جدول ۱۶-۳. ضرایب پایایی پرسشنامه نئو ۱۵۱
- جدول ۱-۴. نتایج آزمون بهنجار بودن متغیرهای پژوهش ۱۵۷
- جدول ۲-۴. نتایج هم خطی چندگانه متغیرها ۱۶۰
- جدول ۳-۴. آزمون باکس برای سنجش برابری واریانس‌ها ۱۶۱
- جدول ۴-۴. آزمون لوین برای سنجش برابری واریانس‌ها ۱۶۲
- جدول ۵-۴. میانگین و انحراف معیار کارکنان دارای علایم روان‌تنی و کارکنان بدون علایم روان‌تنی ۱۶۳
- جدول ۶-۴. ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش ۱۶۵
- جدول ۷-۴. خلاصه یافته‌های تابع ممیز متعارف به روش همزمان ۱۶۸
- جدول ۸-۴. دسته‌بندی کارکنان در واقع و در پیش‌بینی به روش همزمان ۱۷۱
- جدول ۹-۴. ضرایب استاندارد، غیر استاندارد، ساختاری، و طبقه‌بندی به روش همزمان ۱۷۳
- جدول ۱۰-۴. پیش‌بینی احتمال عضویت گروهی و نمره‌های ممیز برای ۵ کارکن بدون علایم روان‌تنی و ۵ کارکن دارای مشکل روان‌تنی با تحلیل تمیز همزمان ۱۷۶
- جدول ۱۱-۴. خلاصه یافته‌های تحلیل تمیز به روش گام‌به‌گام همراه با لامبدای ویلکز ۳ متغیر پیش‌بین ۱۷۸
- جدول ۱۲-۴. خلاصه یافته‌های تابع ممیز متعارف به روش گام‌به‌گام ۱۷۹
- جدول ۱۳-۴. دسته‌بندی کارکنان در واقع و در پیش‌بینی به روش گام‌به‌گام ۱۷۹
- جدول ۱۴-۴. ضرایب استاندارد، غیر استاندارد، ساختاری، و طبقه‌بندی به روش گام‌به‌گام ۱۸۰
- جدول ۱۵-۴. پیش‌بینی احتمال عضویت گروهی و نمره‌های ممیز برای ۵ کارکن بدون علایم روان‌تنی و ۵ کارکن دارای علایم روان‌تنی با تحلیل تمیز گام‌به‌گام ۱۸۲

- جدول ۱۶-۴. مقایسه شاخص‌های تابع ممیز به روش همزمان و گام‌به‌گام ۱۸۴
- جدول ۱۷-۴. مقایسه دسته‌بندی کارکنان به روش همزمان و گام‌به‌گام ۱۸۵
- جدول ۱۸-۴. آزمون برابری میانگین‌های گروه کارکنان دارای علایم روان‌تنی و کارکنان بدون علایم روان‌تنی ۱۸۶
- جدول ۱۹-۴. خلاصه اطلاعات مربوط به تابع ممیز متغیرهای پیش‌بین به صورت تفکیکی ۱۸۸
- جدول ۲۰-۴. خلاصه یافته‌های تابع ممیز متعارف به روش تحلیل همزمان و گام به گام ۱۹۳
- جدول ۲۱-۴. خلاصه یافته‌های تحلیل تمیز به روش گام‌به‌گام همراه با لامبدای ویلکز ۳ متغیر پیش‌بین ۱۹۵
- جدول ۲۲-۴. ضرایب استاندارد، غیراستاندارد، ضرایب ساختاری و ضرایب طبقه‌بندی تابع ممیز ویژگی‌های شخصیتی به روش همزمان و گام به گام ۱۹۶
- جدول ۲۳-۴. خلاصه یافته‌های تابع ممیز متعارف به روش تحلیل همزمان و گام به گام ۱۹۷
- جدول ۲۴-۴. خلاصه یافته‌های تحلیل تمیز به روش گام‌به‌گام همراه با لامبدای ویلکز ۳ متغیر پیش‌بین ۲۰۰
- جدول ۲۵-۴. ضرایب استاندارد، غیراستاندارد، ضرایب ساختاری و ضرایب طبقه‌بندی تابع ممیز متغیرهای سازمانی به روش همزمان و گام به گام ۲۰۰
- جدول ۲۶-۴. خلاصه یافته‌های تابع ممیز متعارف به روش تحلیل همزمان و گام به گام ۲۰۲
- جدول ۲۷-۴. خلاصه یافته‌های تحلیل تمیز به روش گام‌به‌گام همراه با لامبدای ویلکز ۱ متغیر پیش‌بین ۲۰۴
- جدول ۲۸-۴. ضرایب استاندارد، غیراستاندارد، ضرایب ساختاری و ضرایب طبقه‌بندی تابع ممیز متغیرهای سازمانی به روش همزمان و گام به گام ۲۰۵

چکیده‌ی پایان‌نامه

نام خانوادگی: بابامیری	نام: محمد	شماره دانشجویی: ۸۹۲۱۰۰۱
عنوان پایان‌نامه: بررسی استرس‌زاهای شغلی، متغیرهای سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی به عنوان پیش‌بین‌های بروز علائم روان‌تنی در کارکنان پالایشگاه بیدبلند		
استاد راهنما: دکتر عبدالکاسم نیسی، دکتر نسرين ارشدي		
استاد مشاور: دکتر مهناز مهربانی زاده هنرمند، دکتر کیومرث بشلیده		
درجه تحصیلی: دکتری	رشته: روان‌شناسی	گرایش:
دانشگاه: شهید چمران اهواز	دانشکده: علوم تربیتی و روان‌شناسی	گروه: روان‌شناسی
تاریخ فارغ‌التحصیلی: ۱۳۹۲/۱۱/۱۴		تعداد صفحه: ۲۵۶
کلید واژه‌ها: استرس شغلی، ویژگی‌های شخصیتی، علائم روان‌تنی		
<p>چکیده: هدف پژوهش حاضر بررسی برخی از استرس‌زاهای شغلی (عدم توازن تلاش-پاداش، تعهد افراطی، فشار شغلی، تعارض کار-خانواده، اوباشگری در محیط کار)، متغیرهای سازمانی (حمایت اجتماعی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت اطلاعاتی، عدالت بین‌فردی) و ویژگی‌های شخصیتی (روان‌رنجورخویی، برونگرایی، وجدانی بودن) به عنوان پیش‌بین‌های بروز علائم روان‌تنی در کارکنان پالایشگاه بیدبلند بود. براساس بررسی پرونده پزشکی کارکنان ۸۵ نفر که مبتلا به علائم روان‌تنی بودند به عنوان نمونه دارای علائم روان‌تنی مشخص شدند. از میان کارکنان بدون علائم نیز ۱۵۰ نفر به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه بدون علائم روان‌تنی انتخاب شدند. در مجموع ۲۳۵ شرکت‌کننده در پژوهش به پرسشنامه اعمال منفی، مقیاس عدم توازن تلاش-پاداش، پرسشنامه محتوای شغل، پرسشنامه تعارض کار-خانواده، پرسشنامه عدالت سازمانی و پرسشنامه‌ی شخصیتی نئو (خرده مقیاس‌های روان‌رنجورخویی، برونگرایی و وجدانی بودن) پاسخ دادند. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل تمیز به روش همزمان و گام به گام استفاده شد. نتایج به دست آمده نشان دادند که ترکیب خطی متغیرهای پژوهش قادر به پیش‌بینی علائم روان‌تنی در کارکنان هستند. همچنین در تحلیل تمیز به روش گام به گام مشخص گردید که کارآمدترین متغیرها در این خصوص به ترتیب: عدم توازن تلاش-پاداش، تعارض کار-خانواده و اوباشگری در محیط کار هستند. در بررسی متغیرها به صورت جداگانه نیز مشخص گردید که از مجموع ۱۳ متغیر پژوهش، ۱۱ متغیر شامل: عدم توازن تلاش-پاداش، تعهد افراطی، حمایت اجتماعی، تعارض کار-خانواده، اوباشگری در محیط کار، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت اطلاعاتی، عدالت بین‌فردی، روان‌رنجورخویی و برونگرایی، پیش‌بین‌های بروز علائم روان‌تنی در کارکنان می‌باشند.</p>		

فصل اول

موضوع پژوهش

مقدمه

اساس نظری پژوهش‌ها در ارتباط با اختلال‌های وابسته به استرس، الگوی استرس تبادلی لازاروس^۱ (۱۹۹۹) و لازاروس و فالکمن^۲ (۱۹۸۴)، به نقل از هورتینر و پرومپر^۳، (۲۰۰۳) است. این الگو ادعا می‌کند که به جای وجود یک رابطه مستقیم بین استرس‌زاهای و مشکلات ذهنی (یعنی پیامدهای استرس)، یک حالت شناختی بین آنها وجود دارد: ارزیابی^۴ و مقابله^۵. استرس‌زاهای محیط کار توسط افراد مورد ارزیابی قرار می‌گیرند، هم در ارزیابی اولیه و هم در ارزیابی ثانویه. استرس‌زاهای برای این اساس مورد ارزیابی قرار می‌گیرند که آیا سلامتی را تهدید می‌کنند و این‌که چگونه می‌توان با آنها مقابله کرد. طی ارزیابی نخستین افراد یک محرک را به عنوان محرکی منفی یا محرکی مثبت و یا محرکی بی‌ارتباط با بهزیستی خود طبقه‌بندی می‌کنند. شناسایی یک محرک به عنوان محرک منفی اغلب با هیجان‌های ناخوشایند یا ناراحتی کلی همراه است. ارزیابی ثانویه شامل تحلیل جزئی‌تر و ایجاد راهبردهای مقابله‌ای ممکن است. احتمال موفقیت مقابله بستگی به منابع در دسترس دارد. چنین منابعی می‌توانند تأثیر استرس‌زاهای را تعدیل کنند. شماری از این منابع عبارتند از: آزادی عمل در تصمیم‌گیری (کنترل)، حمایت اجتماعی، شایستگی، دانش مربوط به راهبردهای مقابله و شایستگی اجتماعی. اگر منابع کافی در دسترس نباشد و یا راهبردهای مقابله‌ای نامناسب انتخاب شوند؛ مواجهه مداوم با استرس‌زاهای می‌تواند منجر به واکنش‌های کوتاه مدت گردد، مانند: تغییرات فیزیولوژیک (افزایش ضربان قلب، فشارخون و میزان هورمون‌ها)، کاهش عملکرد، ناکامی، خشم و تحریک‌پذیری. اگر استرس همچنان طی دوره‌های زمانی طولانی ادامه یابد، واکنش‌های کوتاه‌مدت مواجهه با استرس تبدیل به واکنش‌های بلندمدت مواجهه با استرس می‌گردد، مانند اختلالات روان‌تنی^۶، اضطراب، مشکلات فیزیکی، افسردگی و غیبت (هورتینر و پرومپر، ۲۰۰۳).

1. Lazaros Transactional Stress Model

2. Lazaros, & Folkman

3. Hurtiener, & Prumper

4. appraisal

5. coping

6. Psychosomatic Disorders

واکنش‌های بلندمدت → واکنش‌های کوتاه مدت → ارزیابی و مقابله → استرس‌زها

پژوهش‌ها، پیش‌بین‌های زیادی را برای علایم روان‌تنی در نتیجه مواجهه با استرس شغلی ذکر کرده‌اند، ولی در این میان پژوهش‌ها بر روی متغیرهای دو الگو بسیار تأکید کرده‌اند: الگوی تقاضا-کنترل-حمایت^۱ و الگوی عدم توازن تلاش-پاداش^۲ (ERI). الگوی تقاضا-کنترل-حمایت ادعا می‌کند که فشار شغلی^۳ از تأثیرات به هم پیوسته تقاضای شغلی زیاد و کنترل شغلی کم ایجاد می‌شود، در حالی که حمایت اجتماعی در شغل در تعامل بین تقاضای شغلی و کنترل، نقش میانجی را بازی می‌کند. بدترین شرایط فشار مضاعف^۴ نامیده می‌شود که ترکیبی از فشار شغلی و فقدان حمایت اجتماعی در شغل است (کاراسک^۵ و همکاران، ۱۹۹۸). در طرف مقابل الگوی عدم توازن تلاش-پاداش به صورت ضمنی بر روی عدم تعادل در تعاملات اجتماعی تأکید می‌کند (یعنی هزینه زیاد و سود کم در شغل)؛ که به عنوان حالتی از آشفتگی هیجانی تعریف می‌گردد. علاوه بر این، این الگو تلاش ذهنی زیادی را که نشانه مقابله کردن است، دربردارد که تعهد افراطی^۶ نامیده می‌شود و تجربه استرس در شغل را وخیم‌تر می‌کند (سیگریست^۷، ۱۹۹۶؛ سیگریست و همکاران، ۲۰۰۴). لی، یانگ و چو^۸ (۲۰۰۶) در پژوهشی دریافتند که در مردان تقاضای شغلی، کنترل شغلی، پاداش و تعهد افراطی و در زنان پاداش به تنهایی بهتر از سایر متغیرها سلامت جسمانی پایین را تبیین می‌کنند. چنین فرض می‌شود که شرایطی که توسط این دو الگو توضیح داده شده است به برانگیختگی دستگاه عصبی خودمختار^۹ و پاسخ غدد درون‌ریز^{۱۰} منجر می‌شود، که این عوامل نیز به ایجاد بیماری‌های وابسته به استرس کمک می‌کنند.

^۱. Demand-Control- Support

^۲. Effort-Reward Imbalance

^۳. job strain

^۴. iso - strain

^۵. Karasek

^۶. overcommitment

^۷. Siegrist

^۸. Li, Yang, & Cho

^۹. autonomic nervous system

^{۱۰}. neuroendocrin

متغیر دیگری که در ایجاد علایم روان‌تنی دارای نقش است تعارض کار-خانواده^۱ است. استرس‌زاهای شغلی تأثیر خود را بر سلامتی به ویژه زمانی آشکار می‌سازند که فشار شغلی مرزهای زندگی کاری را درمی‌نوردد و به بخش غیرکاری وارد می‌شود و بدین وسیله جنبه‌های مختلف زندگی را به گونه‌ای منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد (هوک^۲، ۲۰۰۹). رابطه منفی بین تعارض کار-خانواده و سلامتی فیزیکی و روانی در تعداد زیادی از پژوهش‌ها یافت شده است (آلن، هرست، بروک و ساتن^۳، ۲۰۰۰؛ کوسک و اُزکی^۴، ۱۹۹۸). مثلاً فرون، راسل و کوپر^۵ (۱۹۹۷) در یک مطالعه طولی نشان دادند که تعارض کار-خانواده، افسردگی، سلامت فیزیکی و پرتنشی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

از جمله متغیرهای سازمانی که اخیراً ارتباط آن با پیامدهای فیزیولوژیک در کارکنان مورد توجه قرار گرفته است عدالت سازمانی^۶ و اوباشگری در محیط کار^۷ هستند. کارکنان اکثر ساعت‌های بیداریشان را در شغل‌هایشان سپری می‌کنند. بنابراین کیفیت زندگی شغلی یک فرد در بهزیستی و سلامتی او دارای تأثیر زیادی است. عدالت در کار به ادراک افراد در مورد رفتار عادلانه با آنها در محیط کار اشاره دارد و می‌توان آن را جزئی از عدالت اجتماعی به حساب آورد. (بیز^۸، ۲۰۰۱). کارکنان وجود عدالت در کار را به عنوان یکی از ویژگی‌های محیط کاری ایده آل در نظر می‌گیرند، اما فقط طی ۵ سال گذشته است که تأثیر عدالت در کار بر روی سلامت کارکنان مورد توجه قرار گرفته است. اگرچه تا قبل از سال ۲۰۰۰ فقط دو مقاله به بررسی رابطه بین عدالت در کار و سلامتی کارکنان پرداخته‌اند، اما از ۲۰۰۱ تا ۲۰۰۷ بیست و هشت مقاله در این زمینه به چاپ رسیده است (فوجیشیرو و هینی^۹، ۲۰۰۹). به عنوان مثال کیویماکی^{۱۰} و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهش خود به این

^۱ . work-family conflict

^۲ . Hoge

^۳ . Allen, Herst, Bruck, & Sutton

^۴ . Kossek, & Ozeki

^۵ . Frone, Russel, & Cooperv

^۶ . organizational justice

^۷ . workplace bullying

^۸ . Bies

^۹ . Fujishiro, & Heaney

^{۱۰} . Kivimaki

نتیجه رسیدند که عدالت تبادلی^۱ پایین در شغل با افزایش احتمال انسداد شرائین مرتبط است. الواینو^۲، لینو-آرجاس^۳، واترا^۴ و کیویماکی (۲۰۰۶) نیز در پژوهشی به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و ابتلا به بیماری های قلبی پرداختند و آنها نیز نتایج مشابهی را بدست آوردند. اینوی^۵ و همکاران (۲۰۰۹) با انجام آزمایش خون بر روی کارکنان و بررسی ماده ای در خون که نشان دهنده احتمال ابتلا به انسداد شرائین است رابطه این بیماری را با استرس زهای شغلی بررسی کردند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که عدالت سازمانی تبادلی در مردان با افزایش احتمال بیماری انسداد شرائین مرتبط است.

طبق اکثر تعریف ها، اوباشگری در محیط کار زمانی رخ می دهد که فردی به طور مداوم برای یک مدت طولانی (معمولاً ۶ ماه) از طرف یک یا چند تن دیگر با اعمال و رفتارهای منفی مواجه شود و به دلایل مختلفی قادر به دفاع از خود در مقابل این اعمال نباشد (زاف، اینارسن، هوپل و وارتینا^۶، ۲۰۰۳؛ اینارسن، ۲۰۰۰). قربانی اوباشگری در محیط کار شدن ممکن است پیامدهای روانشناختی و فیزیولوژیک شدیدی بر روی قربانی داشته باشد. تأثیرات منفی قربانی اوباشگری شدن ممکن است رفتار فرد هدف را نیز تغییر دهد که می تواند به صورت هایی مانند افزایش غیبت های ناشی از بیماری ظاهر گردد (هنسن^۷ و همکاران، ۲۰۰۶). دی جورکوویچ، مک کورماک و کاسمیر^۸ (۲۰۰۴) در پژوهشی به بررسی رابطه اوباشگری در محیط کار با علایم جسمانی در کارکنان پرداختند. نتایج آنها نشان داد اوباشگری در محیط کار رابطه مثبت و معنی داری با علایم جسمانی دارد. آنها همچنین دریافتند که اوباشگری با میانجی گری عاطفه منفی^۹ به علایم جسمانی منجر می شود.

^۱ . interactional justice

^۲ . Elovaino

^۳ . Leono-Arjas

^۴ . Vahtera

^۵ . Inoue

^۶ . Zapf, Einarsen, Hoel, & Vartia

^۷ . Hansen

^۸ . Djurkovic, McCormack, & Casimir

^۹ . negative affect

نظریه‌های شخصیت و سازه‌های حاصل از آن اثر قابل توجهی بر حیطه روانشناسی صنعتی و سازمانی از بعد نظری و کاربردی داشته‌اند (بورمن، ایلگن و کیلماسکی^۱، ۲۰۰۳). در حیطه پژوهش حاضر نیز علاوه بر عوامل ذکر شده، پژوهش‌های انجام گرفته از ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی پنج عامل بزرگ و سلامت جسمانی حمایت کرده‌اند. تصور بر این است که شخصیت به دو شیوه می‌تواند سلامت روانی را تحت تأثیر قرار دهد؛ اول به صورت غیرمستقیم و از طریق تأثیر بر سلامت جسمانی افراد، مثلاً از طریق تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر نوع پاسخ‌های فیزیولوژیکی افراد به تنیدگی. دوم از طریق تأثیری که ویژگی‌های شخصیتی بر ارزیابی‌های افراد از وضعیت سلامت عینی خود دارند (چلبیانلو و گروسی فرشی، ۱۳۸۹).

بیان مسأله

با رشد اقتصاد جهانی، افزایش رقابت، تغییر روابط بین کارکنان و ورود تکنولوژی‌های کنونی، زندگی شغلی در دنیای امروز به شدت تغییر کرده است. از جمله این تغییرات مواجهه روز افزون کارکنان با استرس در محیط کار است. سازمان بهداشت جهانی پیش‌بینی کرده است که اختلال‌های وابسته به استرس تا سال ۲۰۲۰ دومین علت ناتوانی خواهند بود (سوتمن^۲، ۲۰۰۶، به نقل از گربر و پوهس^۳، ۲۰۰۸). پژوهش‌ها به وفور مشخص کرده‌اند که در کشورهای پیشرفته، بسیاری از افراد با سطوح بالای استرس مواجه می‌شوند.

بررسی پیشینه پژوهشی در زمینه علایم روان‌تنی و بیماری‌های جسمانی ناشی از استرس نشان می‌دهد که تاکنون مطالعات زیادی در این زمینه انجام گرفته است. اما همانگونه که گفته شد اکثر پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه به دو الگوی خاص محدود شده‌اند (الگوی تقاضا-کنترل-حمایت و الگوی عدم توازن تلاش-پاداش). الگوی تقاضا-کنترل-حمایت ادعا می‌کند که فشار شغلی از تأثیرات به هم پیوسته تقاضای شغلی زیاد و کنترل شغلی کم ایجاد شود، و الگوی عدم

^۱. Borman, Ilgen, & Kilmoski

^۲. Sothmann

^۳. Greber, & Puhse

توازن تلاش- پاداش نیز به صورت ضمنی بر روی عدم تعادل در تعاملات اجتماعی تأکید می‌کند. ولی پژوهش‌ها از نقش دیگر عوامل سازمانی (مانند عدالت سازمانی و تعارض کار-خانواده) و ویژگی‌های شخصیتی در میزان استرس تجربه شده توسط کارکنان و ایجاد علائم جسمانی حمایت کرده‌اند. اما پژوهشی یافت نشد که این عوامل را با یکدیگر تلفیق کرده باشد و پژوهش‌های انجام شده در این زمینه تنها به بررسی نقش تعداد معدودی از این عوامل بسنده کرده‌اند و سهم اختصاصی هر کدام از متغیرهای ذکر شده در ایجاد علائم روان‌تنی در کارکنان نامشخص است. بنابراین در این تحقیق به دنبال این هستیم که آیا تلفیق متغیرهای عدم توازن تلاش-پاداش، تعهد افراطی، فشار شغلی، حمایت اجتماعی در شغل، تعارض کار-خانواده، اوباشگری در محیط کار، عدالت سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، اطلاعاتی، بین فردی) و ویژگی‌های شخصیتی (روان‌رنجورخویی، برونگرایی و وجدانی بودن) در یک پژوهش به صورت همزمان می‌توانند گروه دارای علائم روان‌تنی را مشخص سازند؟

پژوهشی یافت نشد که میزان ضرر و زیان ناشی اختلالات و علائم روان‌تنی را بررسی کرده باشد اما آنچه مشخص است این است که این علائم و بیماری‌ها چه به صورت مستقیم و چه غیرمستقیم و از طریق تأثیرگذاری بر عواملی مانند غیبت‌های شغلی، ضرر و زیان بسیاری را به سازمان‌ها و صنایع وارد می‌کنند؛ بنابراین پی‌بردن به پیش‌بینی‌کننده‌های این علائم در موقعیت‌های شغلی دارای اهمیت است. کشور ما نیز با چنین ضرر و زیان‌هایی روبرو است، ولی اکثر پژوهش‌های انجام شده در زمینه ارتباط بین استرس شغلی و سلامتی در جوامع غربی انجام شده‌است و تنها مطالعات اندکی در کشورهای آسیایی (و کشورمان) انجام شده‌است. بنابراین نیاز به پژوهش در این زمینه و مشخص کردن عوامل خطرزا در بروز علائم روان‌تنی در کارمندان لازم و ضروری به نظر می‌رسد.

از طرف دیگر مشکل اصلی در رابطه با شواهدی که از نقش پیش‌بینی‌کننده ویژگی‌های شغل و شخصیت منفی‌گرا در رابطه با علائم فیزیکی حمایت می‌کنند، این است که بیشتر پژوهش‌ها بر ویژگی‌های شغلی متمرکز شده‌اند و پژوهش‌های بسیار کمی هم ویژگی‌های شغلی و هم شخصیت

منفی‌گرا را مورد بررسی قرار داده‌اند. این موضوع تعیین تأثیر نسبی ویژگی‌های شغلی و شخصیت منفی‌گرا را بسیار سخت می‌کند (فرگوسن، دنیلز و جونز^۱، ۲۰۰۶). که این پژوهش سعی دارد که ایراد ذکر شده را برطرف نماید.

همچنین بیشتر مطالعاتی که استرس روانی - اجتماعی را به عنوان یک مشکل مربوط به سلامت شغلی در موقعیت‌های شغلی معرفی کرده‌اند شامل کارکنان کارخانه‌های تولیدی بزرگ بوده‌اند، مانند کارخانه‌های تولید اجسام نیمه هادی و اطلاعات پایا و مربوط درباره‌ی شرایط خاص شغلی آنها وجود ندارد (لین، چن و لو^۲، ۲۰۰۹)؛ بنابراین این موضوع باید با توجه به سلامتی و شرایط شغلی نمونه مورد نظر مورد بررسی قرار گیرد.

به طور کلی و جدای از تمامی مباحث مطرح شده، موضوع کلیدی مورد توجه این است که آیا همه استرس‌زاهای شغلی و متغیرهای سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی یا یک جنبه منحصر بفرد از این متغیرها هستند که پیش‌بینی کننده سلامت می‌باشند (ویسلی کیو و فیکین^۳، ۲۰۰۲) و باید به این سؤال پاسخ گفت که از بین این عوامل متعدد، کدام عوامل بهتر قادر به پیش‌بینی بروز علائم روان‌تنی هستند.

ضرورت و اهمیت پژوهش

نقش عوامل روانشناختی همچون افکار، باورها، هیجان‌ها و رفتارها در بیماری‌های جسمی و به سخن دیگر ارتباط ذهن و بدن، حرف تازه‌ای نیست. در تاریخ علم اندیشمندان بسیاری همچون افلاطون، بقراط، جالینوس، ابن سینا و ... به بررسی این ارتباط پرداخته و نمونه‌های بسیاری از این بیماران را مثال زده‌اند. اما آنچه امروزه باعث شده است که اهمیت عوامل روانشناختی در عوامل جسمی پررنگ‌تر گردد، تغییر فرهنگ زندگی و افزایش استرس‌ها و فشارهای زندگی است. سبک زندگی و نهادهای اجتماعی در دهه‌های اخیر به شدت در حال تحول بوده است. رشد تصاعدی فناوری، توسعه

¹. Fergosen, Daniels, & Jones

². Lin, Chen, & Lu

³. Wasylkiw, & Fekken

سرسام آور ارتباطات، سیطره‌ی رسانه‌های گروهی و فشارهای شدید تبلیغاتی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی برای جهانی شدن؛ سبک و فرهنگ زندگی را در کشورهای درحال توسعه‌ای، مانند ایران دستخوش تغییرات بسیاری کرده است. استرس‌های متنوع و گوناگون، جامعه مدرن، سست شدن ساختار و بنیاد خانواده‌ها، پیچیدگی و گسترش روزافزون ارتباطات و نهادهای اجتماعی باعث شده است که دستورالعمل‌های سنتی برای مدیریت زندگی، ناکافی و گاه ناکارآمد به نظرآید (جوهری فرد، ۱۳۹۰). یکی از عواملی که باعث ایجاد تغییرات بسیار زیادی شده است رشد چشمگیر صنعت و تغییر محیط‌های کاری بوده است. بررسی و تحلیل روندِ رو به رشد صنعت در جهان، که آهنگ آن پس از انقلاب صنعتی در اروپا و گسترش سریع به کشورهای دیگر اوج گرفت، نشان از آثار شگرف و غیرقابل انکار آن در تمامی شئون اقتصادی، اجتماعی و حتی سیاسی در کلیه جوامع بشری دارد. امروزه دیگر نمی‌توان تصور کرد که زندگی اقتصادی و اجتماعی ملل مختلف بدون پذیرش تکنولوژی مناسب و داشتن صنعتی پویا امکان‌پذیر باشد. باید پذیرفت که حیات اجتماعی، اقتصادی و سیاسی ملت‌ها با رشد و پویایی صنعتی آنها ارتباط مستقیمی دارد و هر کشوری باید با صنعت و فرهنگ صنعتی آشنایی کافی داشته باشد تا بتواند همگام با سایر ملل جهان حرکت کرده و زندگی کند. درست به همین دلیل است که یکی از شاخص‌های مهم رشد اقتصادی کشورها بر مبنای رشد صنعتی آنها اعلام می‌شود، اما بدیهی است که با وجود مزایا و منافع که رشد و توسعه صنعت برای نسل بشر به دنبال داشته است سرمنشاء خطرات و نارسایی‌های مختلفی نیز بوده است که آمار نگران‌کننده حوادث کوچک و بزرگی که هرلحظه در گوشه‌ای از این دنیای پهناور رخ می‌دهد مؤید همین امر می‌باشد (محمدفام، ۱۳۸۵). در جهانی که صنعتی و مدرنیزه شده‌است نیاز روزافزون به توانایی و شایستگی و در نتیجه افزایش محصولات در محیط‌های کاری وجود دارد، مخصوصاً در صنایعی که در آنها نوبت‌کاری و افزایش ساعات کار وجود دارد. کارگران صنعتی نوبت‌کاری دارند و باید کارشان را در زمان مشخصی به اتمام برسانند. همه این عوامل در ایجاد آشفتگی‌های روانشناختی نقش دارند. ملزومات محیط‌کار و مشکلات اجتماعی نیز باعث ایجاد استرس در کارگران و