

# The Relationship Between Occupational Stress and Health Consequences Among the Workers in Regards with the Perceived Organizational Support

Fariba Kiani<sup>1\*</sup>, Tayebe Rahimi Pordanjani<sup>2</sup>, Ali Mohamadzadeh Ebrahimi<sup>2</sup>

1. Assistant Professor, Department of Psychology, Boroujen Branch, Islamic Azad University, Boroujen, Iran
2. Assistant Professor, Department of Psychology, Faculty of Humanities, University of Bojnord, Bojnord, Iran

## Article Info

### Original Article

Received: 11 May 2018  
Accepted: 12 Aug 2018  
Published Online: 12 Aug 2018

DOI: 10.30699/jergon.6.1.50

Use your device to scan and read the article online



### Corresponding Information

**Fariba kiani**

Department of Psychology,  
Boroujen Branch, Islamic  
Azad University, Boroujen,  
Iran

**E-mail:**

fariba.kiani64@gmail.com

## Abstract

**Background:** The majority of research have led to interventions such as stress management design and have neglected the role of psychosocial factors in occupational stress. The aim of current research was to the relationship between occupational stress and health consequences among the workers in regards with the perceived organizational support.

**Methods:** 211 individuals of Isfahan Steel Company were selected according to the stratified random sampling method and completed questionnaires about demography characteristics, Occupational stress, incident reporting rate and perceived organizational support. The collected data were analyzed by descriptive index and multiple regression analysis using SPSS18.

**Results:** Results showed that there were significant relationships among perceived organizational support, Occupational stress and incident reporting rate ( $P<0.05$ ). Also, hierarchy regression analysis showed that the relationship between Occupational stress and incident reporting rate was partially mediated by perceived organizational support ( $P<0.05$ ).

**Conclusion:** The results of this study indicate that perceived organizational support can modify the relationship between occupational stress and involvement in work accidents, and as a result, employees are less involved in risk behaviors and accidents are less caused by occupational stress.

**Keywords:** Social Support, Occupational stress, Accidents

### How to Cite This Article:

Kiani F, Rahimi Pordanjani T, Mohamadzadeh Ebrahimi A. The Relationship Between Occupational Stress and Health Consequences Among the Workers in Regards with the Perceived Organizational Support. J Ergon. 2018; 6 (1): 50-57

مقاله پژوهشی

نقش حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین استرس شغلی  
با پیامدهای سلامت در کارکنان

فریبا کیانی<sup>۱\*</sup>، طیبه رحیمی پردنجانی<sup>۲</sup>، علی محمدزاده ابراهیمی<sup>۲</sup>

۱. استادیار، گروه روان‌شناسی، واحد بروجن، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجن، ایران
۲. استادیار، گروه روان‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه بجنورد، بجنورد، ایران

اطلاعات مقاله	چکیده
تاریخ وصول: ۱۳۹۷/۰۲/۲۱	<b>زمینه و هدف:</b> غالب پژوهش‌های انجام‌شده پیرامون استرس شغلی بر طراحی مداخلاتی مثل مدیریت استرس پرداخته‌اند و از نقش عوامل روانی اجتماعی محیط کار بر بروز استرس شغلی غفلت ورزیده‌اند. هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش حمایت سازمانی ادراک‌شده در رابطه میان استرس شغلی با پیامدهای سلامت در کارکنان یعنی نرخ حوادث گزارش شده بود.
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۵/۲۱	<b>روش کار:</b> ۲۱۱ نفر از کارکنان شرکت ذوب‌آهن اصفهان به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب و پرسش‌نامه‌هایی را درباره خصوصیات دموگرافی، استرس شغلی، نرخ حوادث گزارش‌شده و حمایت سازمانی ادراک‌شده کامل کردند. داده‌های جمع‌آوری‌شده از طریق شاخص‌های توصیفی و تحلیل رگرسیون چندگانه با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ تجزیه و تحلیل شدند.
انتشار آنلاین: ۱۳۹۷/۰۵/۲۱	<b>یافته‌ها:</b> نتایج نشان داد که بین متغیرهای حمایت سازمانی ادراک‌شده، استرس شغلی و نرخ حوادث گزارش‌شده رابطه معنی‌داری وجود دارد ( $P < 0.05$ ). همچنین نتایج تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده رابطه بین استرس شغلی و نرخ حوادث گزارش‌شده را تا حدودی تعدیل کرد ( $P < 0.05$ ).
<b>نویسنده مسئول:</b>	<b>نتیجه‌گیری:</b> نتایج پژوهش حاضر حاکی از این است که حمایت سازمانی ادراک‌شده می‌تواند رابطه بین استرس شغلی و درگیر شدن در حوادث کاری را تعدیل کند و در نتیجه کارکنان کمتر درگیر رفتارهای مخاطره‌آمیز و حوادث ناشی از استرس شغلی می‌شوند.
<b>فریبا کیانی</b>	<b>واژه‌های کلیدی:</b> حمایت اجتماعی، استرس شغلی، حوادث
گروه روان‌شناسی، واحد بروجن، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجن، ایران	
<b>پست الکترونیک:</b> fariba.kiani64@gmail.com	

مقدمه

مقابله است [۶]. عوامل زیادی در محیط کار وجود دارد که مشاغل را استرس‌زا و مشکل‌آفرین می‌کند. یکی از عوامل استرس‌زای شغلی، حمایت سازمانی ادراک‌نشده است [۷]. حمایت سازمانی ادراک‌شده منابعی از حمایت اجتماعی را برای کارکنان فراهم می‌کند. حمایت سازمانی ادراک‌شده سازه‌ای از تبادل اجتماعی است [۸]؛ تئوری تبادل اجتماعی مطرح می‌کند که کارکنان باورهای کلی پیرامون درجه‌ای که سازمان از نیازها و ارزش‌های آنها حمایت می‌کند، ایجاد می‌کنند که بر مبنای تعامل با نمایندگان سازمانی، نظیر سرپرستان و مدیران صورت می‌پذیرد [۹]. حمایت سازمانی ادراک‌شده در واقع میزان تعهدی است که سازمان در برابر کارکنان خود دارد [۱۰]. Reader و Mearns [۱۱] بیان می‌کنند سطوح بالای حمایت در سطح سازمانی، منعکس‌کننده نگرانی و علاقه مدیریت به به‌زیستی کارکنان است که منجر به روابط متقابل و افزایش رفتار شهروندی ایمنی (Safety Citizenship Behavior) می‌شود. به عبارت دیگر، تبادل اجتماعی درون یک سازمان منجر به فواید پیش‌بینی‌نشده‌ای بر حسب رفتار ایمن کارکنان می‌شود

استرس شغلی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین خطرات سلامتی محیط کار برای کارکنان کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه شناخته شده است. کارکرد روان‌شناختی و به‌ویژه در معرض قرارگیری تجربه‌های زندگی استرس‌زا و واکنش‌های هیجانی مرتبط، در رخداد طیف وسیعی از بیماری‌های روانی و جسمی و علائم بیماری سهیم است [۱]. نتایج منفی مرتبط با استرس شغلی شامل فشارخون بالا، بالا بودن کلسترول خون، ورم مخاط روده بزرگ، زخم معده، بیماری انسداد شرایین اکلیلی قلب و اختلالات عضلانی اسکلتیمی شود [۲،۳]. اغلب پریشانی‌های روان‌شناختی مشاهده‌شده، شامل افسردگی و اضطراب مرتبط با استرس شغلی شناخته شده‌اند [۴]. در زمینه کار، نتیجه عمده استرس فرسودگی است که منجر به ترک شغل می‌شود. ترک شغل به‌عنوان بی‌علاقگی شخص به محیطی که در آن کار می‌کند و شامل احساس خستگی فیزیکی و هیجانی است [۵]. استرس شغلی از استرس‌ورهای محیط کار ناشی می‌شود و نتیجه ادراکی است که تهدید و یا تقاضا فراتر از ظرفیت فرد برای

و همکاران سنجیده شد [۱۵]. سؤالات این مقیاس بر مبنای میزان تعامل کارکنان با مدیران سازمان و ادراک حمایت سازمانی است. بر مبنای یک مقیاس پنج درجه‌ای لیکرتی از ۱ (بسیار مخالفم) تا ۵ (بسیار موافقم) است. Munteanu میزان آلفای کرونباخ را در بررسی پایایی این مقیاس ۰/۹۰ گزارش کرد [۱۶]. در این پژوهش ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۷۰ به دست آمد.

نرخ حوادث گزارش‌شده با ۴۱ آیتم از Barling و همکاران [۱۷] با جمع سه بعد زیر اندازه‌گیری شد:

**علائم بیماری جسمی:** این زیرمقیاس ابزاری است با ۲۰ آیتم که بر مبنای فراوانی و نه شدت علائم بیماری جسمی است که کارکنان طی ماه گذشته در شغلشان تجربه کرده‌اند [۱۷]. بر مبنای مقیاس لیکرتی پنج درجه‌ای است از ۱ (هرگز) تا ۵ (بیش از ۵ بار). در این پژوهش ضریب پایایی این مقیاس به روش آلفای کرونباخ و تنصیف ۰/۸۱ و ۰/۸۳ به دست آمد.

**علائم بیماری روان‌شناختی:** این زیرمقیاس ابزاری است با ۷ آیتم که مطابق با ملاک DSM-III-R و نسخه دهم طبقه‌بندی بین‌المللی بیماری است [۱۷]. از پاسخ‌دهندگان درخواست شد بر مبنای یک مقیاس لیکرتی پنج درجه‌ای (هرگز/همه‌اوقات) فراوانی نشانه‌های روان‌شناختی را که در ماه اخیر تجربه کرده‌اند، گزارش کنند. پایایی این ابزار در پژوهش حاضر به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف در جدول ۰/۷۹ و ۰/۷۵ گزارش شده است.

**حوادث:** این زیرمقیاس با ۱۴ آیتم، اطلاعاتی درباره فراوانی رخداد حوادث به ما می‌دهد [۱۷]. یک نمونه از سؤالات این مقیاس، «چند بار از مکانی مرتفع مثل نردبان افتاده‌اید»، بر مبنای یک مقیاس پنج درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (بیش از ۵ بار) است. در این پژوهش ضریب پایایی این مقیاس به روش آلفای کرونباخ و تنصیف ۰/۸۱ و ۰/۸۳ به دست آمد.

### مقیاس استرس شغلی

این مقیاس حاوی سؤالاتی برای سنجش استرس شغلی و درجه‌ای که در شرایط زندگی استرس‌آور ادراک می‌شود، است [۱۸]: ۱۰ آیتم دارد و بر مبنای مقیاس لیکرتی پنج درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (اکثر اوقات) است. این مقیاس، روایی (ضریب روایی = ۰/۸۴، ۰/۸۵، ۰/۸۶ در سه نمونه)، روایی درونی بالا ( $\alpha=0/79$  کرونباخ) و اعتبار قابل‌قبولی دارد [۱۹]. در این پژوهش روایی درونی این پرسش‌نامه به روش آلفای کرونباخ و تنصیف ۰/۸۲ و ۰/۷۵ به دست آمد.

### یافته‌ها

با احتساب معیارهای ورود و خروج از مطالعه، ۲۱۱ کارکن با محدوده سنی ۲۱-۵۲ سال وارد مطالعه شدند. میانگین سنی ۳۴ سال و میانگین سابقه کار ۱۲ سال بود. سایر اطلاعات توصیفی مربوط به ویژگی‌های دموگرافیک شرکت‌کنندگان پژوهش در جدول ۱ آمده است.

که فراتر از متابعت بهنجار است. حمایت سازمان و به‌ویژه ادراک حمایت از جانب سرپرست در رابطه با مسائل سلامتی، تأثیری مثبت بر عملکرد ایمنی مثل یاری‌رساندن به همکاران و گزارش‌دهی خطرات دارد. اگر کارکنان احساس کنند که سازمان به فکر آنها است و تجهیزات ایمنی را برایشان فراهم می‌کند، تمایل به متابعت با رفتار ایمنی و کم‌خطر در آنها افزایش می‌یابد [۱۲]. همچنین حمایت سازمان و سرپرستان آن درباره ایمنی به‌طور مستقیمی بر ادراک زیردستان از ریسک آسیب اثر می‌گذارد [۱۳]. با توجه به مطالب گفته‌شده، هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رابطه بین استرس شغلی با پیامدهای سلامت یعنی نرخ حوادث گزارش‌شده است.

### مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری کلیه کارکنان شرکت ذوب‌آهن اصفهان در سال ۱۳۹۶ بودند. در این پژوهش با توجه به گستردگی و پراکندگی بخش‌های مختلف تولیدی در شرکت ذوب‌آهن از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی برای انتخاب اعضای نمونه استفاده شد. چون پژوهش از نوع پژوهش همبستگی با روش آماری رگرسیون بود، حداقل حجم نمونه در ازای هر یک از متغیرهای پیش‌بین ۱۵ نفر است [۱۴]. از آنجا که پژوهش حاضر ۲ متغیر پیش‌بین (استرس شغلی مزمن کاری و حمایت سازمانی ادراک‌شده) و ۵ متغیر دموگرافی (جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، سن، سابقه کار) دارد، لذا حداقل حجم نمونه لازم برای این پژوهش ۱۰۵ نفر بود. بنابراین به‌منظور رعایت این حداقل و با توجه به احتمال ناقص ماندن برخی پرسش‌نامه‌ها و بی‌علاقگی برخی کارکنان به شرکت در پژوهش، تعداد بیشتری یعنی در حدود ۲۲۰ نفر از کارکنان با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. معیار ورود یک فرد به مطالعه، اشتغال او در بخش‌های شرکت و انتخاب او به شیوه تصادفی از بین اعضای گروه خود بود و معیار خروج فرد از پژوهش، تکمیل ناقص پرسش‌نامه و اظهار بی‌علاقگی نسبت به موضوع تحقیق بود. ۴ نفر از اعضای نمونه به‌علت علاقمند نبودن به شرکت در پژوهش و ۵ نفر به‌دلیل اینکه پرسش‌نامه را به‌طور کامل پر نکرده بودند (در مجموع ۱۱ نفر)، از نمونه اصلی کنار رفتند. به‌عبارت دیگر ۲۱۱ پرسش‌نامه کامل جمع‌آوری شد (نرخ برگشت ۹۶ درصد).

به‌منظور کنترل عوامل مخدوش‌کننده، اعضای نمونه در محیطی آرام، به‌دور از سروصدا و در جوی صمیمی پرسش‌نامه‌های مذکور را کامل کردند. ضمناً کارکنان به‌صورت شفاهی رضایت خود را درباره شرکت در پژوهش اعلام کردند.

به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات از مقیاس‌های زیر استفاده شد:

### مقیاس حمایت سازمانی ادراک‌شده برای ایمنی

حمایت سازمانی ادراک‌شده با ۲۲ آیتم از مقیاس Hayes

همزمان بر متغیر وابسته وارد می‌شوند، اثر متغیر مستقل بر وابسته بایستی به‌طور معنی‌داری کوچکتر (تعدیل جزئی) یا دیگر معنی‌دار نباشد (تعدیل کامل). از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ برای انجام این تحلیل استفاده شد. در جدول میانگین، انحراف استاندارد، همبستگی درونی بین متغیرها ارائه شده است.

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بین متغیرهای تحت حمایت سرپرست، استرس شغلی، علائم بیماری جسمی و روان‌شناختی همبستگی بالایی وجود دارد ( $P < 0.05$ ).

از روش همبستگی و تحلیل رگرسیون برای آزمون روابط فرض‌شده بین حمایت سازمانی ادراک‌شده، استرس شغلی و نرخ حوادث گزارش‌شده استفاده شد. در تحلیل رگرسیون، نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رابطه استرس شغلی با نرخ حوادث گزارش‌شده با رویکرد سه مرحله‌ای Baron و Kenny آزمون شد [۲۰]. شرط اول، این است که متغیر مستقل بایستی به‌طور معنی‌داری مرتبط با متغیر تعدیل‌کننده باشد. شرط دوم، این است که متغیر مستقل بایستی اثر معنی‌داری بر متغیر وابسته در غیبت متغیر تعدیل‌کننده داشته باشد. شرط سوم و نهایی برای رابطه تعدیلی این است که وقتی متغیر مستقل و تعدیل‌کننده

جدول ۱. ویژگی‌های دموگرافی شرکت‌کنندگان پژوهش (N = ۲۱۱)

درصد	فراوانی	ویژگی‌های دموگرافی
۳۶٪	۷۵	۱۸ تا ۲۹ سال
۳۶٪	۷۵	۳۰ تا ۴۱ سال
۲۸٪	۶۱	۴۲ تا ۵۳ سال
۱۰٪	۲۱	زن
۹۰٪	۱۹۰	مرد
۴۰٪	۸۴	مجرد
۶۰٪	۱۲۷	متاهل
۴٪	۸	زیر دیپلم
۶۰٪	۱۲۶	دیپلم
۲۴٪	۵۰	فوق دیپلم
۱۲٪	۲۷	لیسانس و بالاتر
۳۶٪	۷۵	۵ سال و پایین‌تر
۲۴٪	۵۰	۶ تا ۱۵ سال
۲۴٪	۵۰	۱۶ تا ۲۵ سال
۱۶٪	۳۶	۲۶ سال و بالاتر
۱۲٪	۲۵	کارمند و کارشناس
۸۸٪	۱۸۶	اپراتور و تعمیرکار
-	-	مدیر
۳۶٪	۷۵	روزکار
۶۴٪	۱۳۶	شیفت‌کار

جدول ۲. میانگین، انحراف استاندارد، همبستگی درونی متغیرها (N=۱۸۹)

ضرایب همبستگی					
	۳	۲	۱	SD	X
استرس شغلی			۱	۴/۹۴	۲۵/۳۵
نرخ حوادث گزارش‌شده		۱	**۰/۳۴	۵/۰۲	۱۶/۹۳
حمایت سازمانی ادراک‌شده	۱	**۰/۳۳	*-۰/۲۵	۲/۵۱	۲۹/۱

\*\* $P < 0.01$  \* $P < 0.05$

در گام دوم، حمایت سازمانی ادراک شده پیش‌بین معنی‌دار استرس شغلی بود ( $P < 0/05$ ). در گام سوم، با ورود هم‌زمان متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده و استرس شغلی، تأثیر استرس شغلی بر نرخ حوادث گزارش شده تا حدودی از طریق حمایت سازمانی ادراک شده تعدیل شد (از  $\beta = 0/45$  به  $\beta = 0/38$ ). بررسی معنی‌داری آزمون سوبل [۳۶] نشان دارد که این اثر غیرمستقیم با اندازه  $Z = 2/4$  معنی‌دار است ( $P < 0/05$ ).

در جدول ۳، نتایج تحلیل رگرسیون تعدیلی ارائه شده است. نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد در گام اول متغیر استرس شغلی و نرخ حوادث گزارش شده وارد شدند؛ در گام دوم حمایت سازمانی ادراک شده و استرس شغلی و در گام سوم حمایت سازمانی ادراک شده، استرس شغلی و نرخ حوادث گزارش شده وارد معادله رگرسیون شدند.

نتایج در گام اول نشان می‌دهد که متغیر استرس شغلی پیش‌بین معنی‌دار نرخ حوادث گزارش شده بود ( $P < 0/05$ ).

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیلی

Sig	T	B	SE	B	گام‌های بارون و کنی (۱۹۸۶)
اثرات مستقیم و کلی					
۰/۰۰۰	۴/۴۱	۰/۴۵	۰/۰۷۹	۰/۳۵	گام اول: متغیر پیش‌بین: استرس شغلی؛ متغیر ملاک: نرخ گزارشی حوادث
۰/۰۰۲	-۲/۳۹	-۰/۲۶	۰/۰۴۹	-۰/۱۲	گام دوم: متغیر پیش‌بین: حمایت سازمانی ادراک شده؛ متغیر ملاک: استرس شغلی
۰/۰۳۱	-۲/۱۹	۰/۳۸	۰/۰۸	۰/۳۰	گام سوم: متغیر پیش‌بین: حمایت سازمانی ادراک شده، استرس شغلی؛ متغیر ملاک: نرخ حوادث گزارش شده
اثر غیرمستقیم و معنی‌داری با استفاده از توزیع					
P	Z				
۰/۰۰۲	۲/۴	آزمون سوبل			

پیشینه پژوهشی موجود، از این ادعا که حمایت سازمانی ادراک شده مرتبط با نرخ حوادث شغلی بود، حمایت می‌کند [۱۷-۲۷، ۳۰]. دیز و کبرا [۲۷] در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که ادراک کارکنان از فلسفه شرکت راجع به تولید یا ایمنی، دومین عامل مهم (بعد از سیاست سازمان نسبت به ایمنی) در پیش‌بینی عملکرد ایمنی است. Barling و همکاران [۱۷] مطرح می‌کنند که وقتی سازمان به واسطه اقدامات خود باعث افزایش هوشیاری ایمنی، تأکید بر ایمنی و سلامت کارکنان در عوض تولید شود، کارکنان کمتر دچار نارسایی‌های سلامتی می‌شوند. Bhanthumnavin [۲۸] به این نتیجه رسید که کارکنانی که به حمایت سازمان برای ایمنی و سلامت پی می‌برند، عملکرد بهتر و حوادث کمتری داشتند. ادراک حمایت از سازمان و سیاست‌های ایمنی‌اش نقش مهمی در پیش‌بینی حوادث شغلی دارند. حمایت سازمانی ادراک شده به‌طور مستقیم و غیرمستقیم به‌واسطه افزایش بازشناسی سازمانی بر پیامدهای ایمنی مؤثر است [۲۹]. از نگاه ارزش‌های اخلاقی به حمایت سازمانی ادراک شده می‌توان گفت ارزش اخلاقی ادراک شده سازمانی با انحراف از رویه‌ها و اصول ایمنی سازمان مرتبط است. سازمانی که حفظ ایمنی و سلامت را یک ارزش اخلاقی می‌داند، این ارزش را به کارکنانش نیز منتقل می‌کند و باعث کاهش احتمال عدول آنها از استانداردهای ایمنی می‌شوند [۳۰].

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین استرس شغلی با نرخ حوادث گزارش شده بود. همان‌طور که مشاهده شد بین استرس شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و نرخ حوادث گزارش شده رابطه معنی‌داری وجود داشت. همچنین حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر استرس شغلی بر نرخ حوادث گزارش شده را تا حدودی تعدیل کرد.

پیشینه پژوهشی از این ادعا که حمایت سازمانی ادراک شده رابطه منفی با استرس شغلی دارد، حمایت می‌کند [۲۲-۲۴]. مراقبت درباره به‌زیستی کارکنان و ارزش قائل شدن برای نقش آنها در تولید به احتمال زیاد نشانه‌هایی از حمایت را به کارکنان منتقل می‌کند که نقشی اساسی در حذف استرس شغلی دارد [۲۴]. حمایت سازمانی ادراک شده واکنش‌های نامطلوب کارکنان به استرس شغلی را از طریق اطمینان‌بخشی به کارکنان درباره اینکه سازمان درباره به‌زیستی کارکنان مسئولیت دارد، کاهش می‌دهد [۲۵]. استرس شغلی از طریق تعاملات بین ادراک کارکنان از خواسته‌های شغلی، کنترل بر کار و میزان حمایتی که دریافت می‌کنند را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در واقع استرس شغلی نتیجه تناسب ضعیف بین شخص و محیط کار آنها است [۲۶].

بین استرس و حوادث است. نقش ضربه‌گیر استرس از فرد در برابر پیامدهای شدید استرس محافظت می‌کند [۴۰]. چنین فرض می‌شود که تأثیرات مثبت حمایت اجتماعی ناشی از این است که کسانی که از یک شبکه حمایتی نیرومند برخوردارند، معمولاً سبک زندگی سالم‌تری دارند؛ همچنین حمایت اجتماعی در برابر اثرات زبان‌بار استرس مثل یک سپر عمل می‌کند [۴۱]. بنابراین کسانی که از شبکه حمایتی در محیط کار برخوردارند، به دلایل ذکر شده کمتر احتمال دارد که در نتیجه استرس دچار حوادث شغلی شوند. Turner و همکاران در پژوهشی با عنوان "مدل حمایت - تقاضا - کنترل شغلی و عملکرد ایمنی" نشان دادند که حمایت اجتماعی رابطه مثبتی با پیروی از اصول ایمنی دارد [۴۲]. همچنین، حمایت اجتماعی و کنترل شغلی و تعامل دوسویه بین کنترل و حمایت اجتماعی با مشارکت در برنامه‌های ایمنی رابطه مثبت دارد.

در کل یافته‌های این پژوهش نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده به‌عنوان یک تعدیل‌گر در رابطه بین استرس شغلی و پیامدهای سلامت در کارکنان عمل می‌کند. محدودیت این پژوهش مکان اجرای آن است. پیشنهاد می‌شود که این پژوهش در سازمان‌های دیگر و با گروه‌های متنوع‌تری از کارکنان از نظر جنسیت و تحصیلات انجام گیرد و نتایج آن با پژوهش حاضر مقایسه شود. همچنین پیشنهاد می‌شود که مطالعات طولی بر استرس شغلی و پیامدهای مرتبط با آن صورت گیرد و نقش تعدیل‌کننده عوامل روانی اجتماعی بر این روابط سنجیده شود. پژوهش‌هایی پیرامون طراحی مداخلاتی برای بهبود روابط انسانی برای سرپرستان و مدیران سازمان‌ها ترتیب داده شود و اثربخشی آنها از طریق کاهش استرس شغلی و بهبود رضایت کارکنان ارزیابی شود.

### سپاسگزاری

از تمام پرسنل محترم شرکت ذوب‌آهن اصفهان که ما را در انجام این پژوهش یاری فرمودند، کمال تشکر و قدرانی را داریم.

### تعارض منافع

بین نویسندگان هیچ‌گونه تعارضی در منافع وجود ندارد.

درباره اثر تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه میان استرس شغلی و نرخ حوادث گزارش شده، این یافته با نتایج پژوهش‌های دیگر در قلمرو تأثیر محیط روانی - اجتماعی کار بر بهزیستی جسمی و روان‌شناختی هم‌سو است [۳۳، ۳۴]. برای مثال، Hall در پژوهش خود رابطه بین ادراک از حمایت سازمان و پیامدهای مرتبط با شغل را در یک مرکز آموزشی بالینی برای پرستاران اجرا کرد [۳۵]. او در پژوهش خود به این نتیجه رسید که پرستاران با سطوح حمایت بالاتر از سازمان و سرپرستان آن، پیامدهای منفی کمتری در رابطه با استرس شغلی نسبت به پرستاران با حمایت سرپرست کمتر تجربه کردند. در پژوهشی دیگر، Yea و همکاران نشان دادند که حمایت اجتماعی، اثر استرس را بر علائم بیماری افسردگی و اضطراب تعدیل می‌کند [۳۶]. همچنین Roberson و همکاران در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که حمایت سازمان و عوامل روانی - اجتماعی ادراک شده، اثر استرس شغلی را بر تجربه آسیب جسمی و روانی در محیط کار تعدیل می‌کنند [۳۷].

برای تبیین این یافته می‌توان از مدل تقاضا - کنترل - حمایت کاراسک استفاده کرد [۳۸]. این مدل ادعا می‌کند که فشار شغلی از تأثیرات به‌هم‌پیوسته تقاضای شغلی زیاد و کنترل کاری کم ناشی می‌شود، در حالی که حمایت اجتماعی می‌تواند در رابطه بین تقاضای شغلی و کنترل نقش میانجی را بازی کند. می‌توان گفت که حمایت سازمانی سه کارکرد مهم دارد: (۱) کارکرد حفظ سلامتی؛ (۲) کارکرد جلوگیری از استرس؛ (۳) کارکرد حائل و ضربه‌گیر. کارکرد حفظ سلامتی منعکس‌کننده تأثیر مثبتی است که حمایت بر حفظ بهزیستی جسمی و روانی دارد و نشان می‌دهد که حمایت تأمین‌کننده نیاز فرد برای پیوستگی با دیگران است و اعتمادبه‌نفس و خودکارآمدی او را بهبود می‌بخشد [۳۹]. کارکرد جلوگیری از استرس، تأثیر حمایت سازمانی بر کاهش عوامل استرس‌زای شغلی است. در این کارکرد حمایت سازمانی فشارهای محیطی ایجادکننده استرس را کاهش می‌دهد و در این زمینه شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد حمایت اجتماعی می‌تواند سطح استرس را در محیط کاری کاهش دهد. کارکرد حائل یا ضربه‌گیر استرس، منعکس‌کننده نقش تعدیل‌کننده حمایت بر رابطه

## References

1. Rehman SU, Khan MA, Afzal H, Akhter W, Imran A. Stress in banker's life: Demands-control model as predictors of employee's activity participation. *Afr. J. Bus. Manage.* 2010;4(9):1679-90.
2. Mcfarlane AC. The long-term costs of traumatic stress: intertwined physical and psychological consequences. *World Psychiatry.* 2010;9(1):3-10. PMID:20148146 PMID:PMC2816923
3. Smith TD, Hughes K, DeJoy DM, Dyal MA. Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes. *Safety Science.* 2018;103:287-92. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.12.005>
4. Junne F, Michaelis M, Rothermund E, Stuber F, Gündel H, Zipfel S, Rieger MA. The Role of Work-Related Factors in the Development of Psychological Distress and Associated Mental Disorders: Differential Views of Human Resource Managers, Occupational Physicians, Primary Care Physicians and Psychotherapists in Germany. *Int J Environ Res Public Health.* 2018;15(3):559. <https://dx.doi.org/10.3390%2Fijerph15030559> PMID:29558427 PMID:PMC5877104

5. Khamisa N, Peltzer K, Ilic D, Oldenburg B. Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *health sa gesondheid*. 2017;22(1):252-8. <https://doi.org/10.1016/j.hsag.2016.10.001>
6. Levi L. Spice of life or kiss of death? In C. L. Cooper (Ed.). *Handbook of Stress, Medicine and Health*, Boca Raton, FL: CRC Press 1996; 1-10.
7. Reader TW, Mearns K, Lopes C, Kuha J. Organizational support for the workforce and employee safety citizenship behaviors: A social exchange relationship. *Human Relations*. 2017;70(3):362-85. <https://doi.org/10.1177/0018726716655863>
8. Kurtessis JN, Eisenberger R, Ford MT, Buffardi LC, Stewart KA, Adis CS. Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*. 2017;43(6):1854-84. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
9. Rhoades L, Eisenberger R. Perceived organizational support: A review of the literature. *J Appl Psychol*. 2002;87:698-714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698> PMID: 12184574
10. Leenu N, Lakhwinder S. Role of Perceived Organizational Support in the Relationship between HR practices and organizational trust. *Global Business Review*. 2012;13(2):239-49. <https://doi.org/10.1177/097215091201300204>
11. Mearns KL, Reader, T. Organizational support and safety outcomes: An un-investigated relationship? *Safety Science*. 2008;46(3):388-97. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2007.05.002>
12. Reader TW, Mearns K, Lopes C, Kuha J. Organizational support for the workforce and employee safety citizenship behaviors: A social exchange relationship. *Human Relations*. 2017;70(3):362-85. <https://doi.org/10.1177/0018726716655863>
13. Wong KC. Work support, psychological well-being and safety performance among nurses in Hong Kong. *Psychol Health Med*. 2018;23(8):958-63. <https://doi.org/10.1080/13548506.2018.1437275> PMID: 29405069
14. Frahani H, Oreyzi HR. *Advanced methods in human sciences*. 2nd ed. Isfahan: University Jehad publications; 2005.
15. Hayes BE, Perander J, Smecko T, Trask J. Measuring perceptions of workplace safety: development and validation of the work safety scale. *Journal of Safety Research*. 1998;29(3):145-61. [https://doi.org/10.1016/S0022-4375\(98\)00011-5](https://doi.org/10.1016/S0022-4375(98)00011-5)
16. Munteanu MR. *Safety attitudes in the Ontario construction*. University of Toronto; 2005. p.1-165.
17. Barling J, Loughlin C, Kelloway EK. Development and test of a model linking safety-specific transformational leadership and occupational safety. *J Appl Psychol*. 2002;87(3):488-96. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.488> PMID: 12090606
18. Cohen S, Karmark T, Mermelstein RA. Global measure of perceived stress. *J Health Soc Behav*. 1983;24(4):385-96. <https://doi.org/10.2307/2136404> PMID: 6668417
19. Teresa EA. *Associations of mindfulness, perceived stress, and health behaviors in college freshmen*. Arizona State University; 2008. p.1-91.
20. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychology research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *J Pers Soc Psychol*. 1986;51(6):1173-82. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173> PMID: 3806354
21. Preacher KJ, Hayes AF. SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, and Computers*. 2004;36(4):717-31. <https://doi.org/10.3758/BF03206553>
22. Schaufeli WB, Bakker AB. Occupational demands, Occupational resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *J Organ Behav*. 2004;25(3):293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
23. Van den Broeck A, Vansteenkiste M, De Witte H, Lens W. Explaining the relationships between Occupational characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Work and Stress*. 2008;22(3):277-94. <https://doi.org/10.1080/02678370802393672>
24. Törner M, Pousette A, Larsman P, Hemlin S. Coping with paradoxical demands through an organizational climate of perceived organizational support: an empirical study among workers in construction and mining industry. *The Journal of Applied Behavioral Science*. 2017;53(1):117-41. <https://doi.org/10.1177/0021886316671577>
25. Giauque, D, Anderfuhren-Biget S, Varone F. *Stress Perception in Public Organizations: Expanding the Occupational Demands–Occupational Resources Model by Including Public Service Motivation*. Review of Public Personnel Administration. 2013; 33(1):58-83. <https://doi.org/10.1177/2F0734371X12443264>
26. Vassos MV, Nankervis KL. Investigating the importance of various individual, interpersonal, organisational and demographic variables when predicting Occupational burnout in disability sup-

- port workers. *Res Dev Disabil.* 2012;33(6):1780-91. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2012.04.016> PMID:22699251
27. Diaz RT, Cabrera DD. Safety climate and attitude as evaluation measures of organizational safety. *Accid Anal Prev.* 1997;29(5):643-50. [https://doi.org/10.1016/S0001-4575\(97\)00015-8](https://doi.org/10.1016/S0001-4575(97)00015-8) PMID:9316712
  28. Bhanthumnavin D. Perceived social support from supervisor and group members' psychological and situational characteristics as predictors of subordinate performance in Thai work units. *Human Resource Development Quarterly.* 2003;14(1):79-97. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1002/hrdq.1051>
  29. Edwards MR, Peccei R. Perceived organizational support, organizational identification, and employee outcomes. *Pers Psychol.* 2012;9(1):17-26. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000007>
  30. Biron M. Negative reciprocity and the association between perceived organizational ethical values and organizational. *Human Relations.* 2010;63(6):875-97. <https://doi.org/10.1177%2F0018726709347159>
  31. Huang YH, Chen PY, Krauss AD, Rogers A. Quality of the execution of corporate safety policies and employee safety outcomes: assessing the moderating role of supervisor safety support and the mediating role of employee safety control. *Journal of Business and Psychology.* 2004;18(4):483-506. <https://link.springer.com/article/10.1023/B:JOBU.0000028448.01394.bf>
  32. Gray-Stanley JAG, Muramatsu T, Heller T, Hughes S, Johnson T.P, Ramirez-Valles J. Work stress and depression among direct support professional: the role of work support and locus of control. *J Intellect Disabil Res.* 2010;54(8):749-61. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2010.01303.x> PMID:20633203
  33. Desouky D, Allam H. Occupational stress, anxiety and depression among Egyptian teachers. *Journal of epidemiology and global health.* 2017;7(3):191-8. <https://doi.org/10.1016/j.jegh.2017.06.002> PMID:28756829
  34. Törner M, Pousette A, Larsman P, Hemlin S. Coping with paradoxical demands through an organizational climate of perceived organizational support: an empirical study among workers in construction and mining industry. *The Journal of Applied Behavioral Science.* 2017;53(1):117-41. <https://doi.org/10.1177/0021886316671577>
  35. Hall DS. The relationship between supervisor support and registered nurse outcomes in nursing care units. *Nurs Adm Q.* 2007;31(1):68-80. <https://doi.org/10.1097/00006216-200701000-00015> PMID:17198122
  36. Yea XQ, Chenb WQ, Lina JX, Wanqe RP, Zhange ZH, Yanqe X, Yua XQ. Effect of social support on psychological-stress-induced anxiety and depressive symptoms in patients receiving peritoneal dialysis. *J Psychosom Res.* 2008;65(2):157-64. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2008.04.007> PMID:18655861
  37. Roberson M, Hunag E, Larson N. Examining the effects of workstation design satisfaction, computer, computer usage, supervisory and co-worker on perceived physical discomfort and psychological factors. *Ergonomics and Health Aspects of Work with Computers.* 2009;56(24):88-94. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-02731-4\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-642-02731-4_11)
  38. Karasek Jr RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly.* 1979;285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
  39. Brouwers A, Evers WJ, Tomic W. Self-efficacy in eliciting social support and burnout among secondary-school teachers. *Journal of Applied Social Psychology.* 2001;31(7):1474-91. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2001.tb02683.x>
  40. Asnani V, Pandey UD, Sawhney M. Social support and occupational health of working women. *Journal of Health Management.* 2004;6(2):129-39. <https://doi.org/10.1177/097206340400600204>
  41. André-Petersson L, Engström G, Hedblad B, Janzon L, Rosvall M. Social support at work and the risk of myocardial infarction and stroke in women and men. *Soc Sci Med.* 2007;64(4):830-41. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2006.10.020>
  42. Turner N, Stride CB, Carter AJ, McCaughey D, Carroll AE. Job Demands–Control–Support model and employee safety performance. *Accid Anal Prev.* 2012;45:811-7. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2011.07.005> PMID:22269573