

Individual and Job Factors Affecting the Incidence of Occupational Violence among Workers in Industries

Nafiseh Nasirzadeh¹ , Mehran Nazarpour^{2,*} , Davoud Mahmoudi², Amir-Ali Alishzadeh², Vahid Mirzae³

¹ PhD Student of Occupational Health Engineering, Department of Occupational Health Engineering, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

² MSc in Occupational Health Engineering, Department of Occupational Health, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

³ MSc Ergonomics, Department of Occupational Health and Ergonomics, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

* **Corresponding Author:** Mehran Nazarpour, Department of occupational health, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran. Email: Mehrannazarpour70@yahoo.com

Abstract

Received: 03/08/2020

Accepted: 12/09/2020

How to Cite this Article:

Nasirzadeh N, Nazarpour M, Mahmoudi D, Alishzadeh A, Mirzae V. Individual and Job Factors Affecting the Incidence of Occupational Violence among Workers in Industries. *J Occup Hyg Eng.* 2021; 8(1): 46-54. DOI: 10.29252/johe.8.1.46

Background and Objective: Deviant behaviors, such as occupational violence, are recognized as a serious crisis all across the globe. It can lead to physiological stress and reduces job satisfaction, as well as social and family relationships. The present study aimed to assess the individual and occupational factors affecting the incidence of workplace violence among workers in different industries in East Azerbaijan.

Materials and Methods: This cross-sectional study was conducted in 2018. The research population consisted of all personnel in five industries, including the chocolate factory, food industry, health products, steel, and agricultural industry in East Azerbaijan. Data were collected by a researcher-made questionnaire provided based on standard questionnaires developed in International Labour Organization (ILO) and World Health Organization (WHO). The validity and reliability of this questionnaire were confirmed in previous studies. Data analysis was performed in SPSS software (version 22) using Chi-square and multiple logistic regression test.

Results: In all industries, verbal violence with a frequency of 46.6% was the most common type of violence. Moreover, internal organizational factors played a major role in the incidence of occupational violence in these industries. The results of logistic regression pointed to the statistically significant associations of occupational violence with referring to a psychiatrist ($P=0.005$), gender ($P=0.001$), and work shift ($P=0.001$).

Conclusion: The high prevalence of verbal violence highlights the necessity of some plans and measures in this regard. Therefore, it is recommended that ergonomics and psychology intervention be implemented to reduce the stressful environmental conditions and violence among employees.

Keywords: Industry; Occupational Violence; Violence in Industries Questionnaire; Work Environment

بررسی عوامل فردی و شغلی مؤثر در بروز خشونت شغلی کارکنان در صنایع منتخب استان آذربایجان شرقی

نفیسه نصیرزاده^۱، مهران نظرپرور^{۲*}، داوود محمودی^۲، امیرعلی عالیش زاده^۲، وحید میرزایی^۳

^۱ دانشجوی دکتری مهندسی بهداشت حرفه‌ای، گروه مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

^۲ کارشناسی ارشد مهندسی بهداشت حرفه‌ای، گروه مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

^۳ کارشناسی ارشد ارگونومی، گروه ارگونومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

* نویسنده مسئول: مهران نظرپرور، گروه مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران. ایمیل: Mehrannazarparvar70@yahoo.com

چکیده

سابقه و هدف: در سراسر دنیا، رفتارهای انحرافی از جمله خشونت در محیط کار به طور فزاینده‌ای به عنوان یک بحران جدی شناخته می‌شود که منجر به تنش‌های روحی- روانی شده و می‌تواند باعث کاهش رضایتمندی در شغل و روابط اجتماعی گردد. در این راستا، مطالعه حاضر با هدف بررسی عوامل فردی و شغلی مؤثر در بروز خشونت شغلی در کارکنان صنایع مختلف استان آذربایجان شرقی انجام شد.

مواد و روش‌ها: مطالعه مقطعی حاضر که از نوع توصیفی- تحلیلی می‌باشد، در سال ۱۳۹۷ انجام شد. جامعه مورد بررسی، کارکنان پنج صنعت (تولید شکلات، صنایع غذایی، لوازم بهداشتی، فولاد و کشت- صنعت) در استان آذربایجان شرقی بودند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای بود که بر پایه اطلاعات پرسشنامه‌های استاندارد سازمان جهانی کار و سازمان جهانی بهداشت تهیه گشته و روایی و پایایی آن تأیید گردیده بود. داده‌ها پس از وارد شدن به نرم‌افزار SPSS 22 با استفاده از آزمون‌های کای دو و آنالیز واریانس مورد ارزیابی قرار گرفتند.

یافته‌ها: در تمامی صنایع، خشونت کلامی با فراوانی ۴۶/۶ درصد رایج‌ترین نوع خشونت بود. علاوه بر این، عوامل داخل سازمانی نقش مهمی در بروز خشونت داشتند. بر مبنای تحلیل آماری، رابطه معناداری بین خشونت با مراجعه به روان‌پزشک ($P=0/005$)، جنسیت ($P=0/01$) و شیفت کاری ($P=0/01$) به دست آمد.

نتیجه‌گیری: با توجه به شیوع خشونت کلامی بالا به نظر می‌رسد می‌بایست تمهیداتی در جهت کاهش آن به کار گرفته شود؛ از این رو پیشنهاد می‌گردد برنامه‌ریزی و اجرای مداخلات ارگونومیک و روان‌شناسی به منظور کاهش شرایط محیطی استرس‌زا و پیشگیری از خشونت در میان کارکنان صورت گیرد.

واژگان کلیدی: پرسشنامه خشونت صنعتی؛ خشونت شغلی؛ صنعت؛ محیط کار

مقدمه

در سازمان‌های سراسر دنیا، رفتارهای انحرافی از جمله خشونت در محیط کار به طور فزاینده‌ای به عنوان یک بحران جدی شناخته می‌شوند [۱، ۲] که به عنوان یک عامل تهدیدکننده شغلی بوده و پیامدهای جدی را برای کارکنان به همراه دارد [۳]. نگرانی، شوک، ترس، غم و اندوه، استرس و اختلالات خواب، عدم رضایت شغلی [۴، ۵] و کاهش کیفیت زندگی از جمله پیامدهای ناشی از خشونت در محیط‌های کاری می‌باشند [۶].

طبق اعلام سازمان جهانی بهداشت، خشونت می‌تواند به شکل کلامی، زور و اجبار، تهدید و خشونت فیزیکی در افراد بروز نماید [۷]. گزارشات نشان می‌دهند که ۵۰-۱۰ درصد از

خشونت‌ها در محیط‌های کاری رخ می‌دهند [۸]. نتایج پژوهشی قدیمی در سال ۱۹۸۰ در کشور هند نشان می‌دهد که در اثر درگیری در صنایع لاستیک پرامود در طلاجا، سه کارگر کشته و ۱۳ نفر زخمی شدند [۹]. نتایج پژوهش در مورد کارگران در ترکیه نیز نشان دادند که بروز خشونت در محیط کار در میان کارگران ترکیه ۴۹/۱ درصد بوده است و اغلب مردان قربانیان خشونت فیزیکی و زنان قربانیان خشونت کلامی، روانی و جنسی بوده‌اند [۱۰]. طبق آمار NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) در سال ۲۰۱۸ و طبق گزارش اداره آمار کار در سال ۲۰۱۷، ۱۸۴۰۰ کارگر در صنایع

Sigursteinsdóttir و همکاران بیان نموده‌اند که بروز مشکلات اقتصادی در پی تعدیل و حذف نیروی کار در محیط‌های کاری می‌تواند دلیلی بر بروز خشونت باشد [۲۷]. علاوه بر این، در پژوهشی در کره نشان داده شد که تقاضای کار بالا و بی‌عدالتی با خشونت در محل کار ارتباط دارد [۲۸].

با توجه به موارد ذکر شده و با تأکید بر اینکه بیشتر مطالعات انجام شده در زمینه خشونت مربوط به بخش‌های درمانی بوده و کمتر مطالعه‌ای را می‌توان یافت که در آن محیط‌های صنعتی هدف مطالعه بوده باشند، مطالعه حاضر انجام شد. براساس جستجوهای انجام شده، در ایران تنها یک مطالعه توسط صابری و همکاران به بررسی این موضوع پرداخته است [۲۰]. در این راستا، مطالعه حاضر با هدف بررسی عوامل فردی و شغلی مؤثر در بروز خشونت شغلی کارکنان در صنایع مختلف استان آذربایجان شرقی انجام شد. انتظار می‌رود، درک علل و پیامد خشونت در محیط‌های صنعتی، بتواند کمک شایانی به آگاهی بهتر در فراهم نمودن مداخلات ارگونومیک و روان‌شناسی سازمانی به منظور ایجاد محیط کار سالم برای کارکنان نماید.

روش کار

مطالعه مقطعی حاضر که از نوع توصیفی-تحلیلی بود، در سال ۱۳۹۷ انجام شد. جامعه مورد بررسی، تمامی کارکنان پنج صنعت شامل: کارخانه تولید شکلات، صنایع غذایی، لوازم بهداشتی، فولاد و کشت و صنعت در استان آذربایجان شرقی بودند. شرایط ورود به مطالعه، رضایت آگاهانه افراد برای شرکت در پژوهش و داشتن حداقل یک سال سابقه کاری بود. پس از اعمال شرایط ورود به مطالعه، در نهایت ۱۷۰ نفر از کارکنان صنایع به ترتیب شامل: ۵۰ نفر از صنایع غذایی، ۴۵ نفر از کشت و صنعت، ۴۲ نفر از شکلات‌سازی، ۱۷ نفر از فولاد و ۱۶ نفر از لوازم بهداشتی وارد مطالعه شدند. پیش از تکمیل پرسشنامه‌ها، ملاحظات اخلاقی از قبیل بدون نام بودن پرسشنامه‌ها، محرمانه نگه داشتن اسامی و مشخصات افراد شرکت کننده در مطالعه و همچنین هماهنگی‌های لازم با محل پژوهش جهت تکمیل پرسشنامه‌ها مد نظر قرار گرفت.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای بود که بر پایه اطلاعات پرسشنامه‌های استاندارد سازمان جهانی کار، سازمان جهانی بهداشت [۲۹] و مطالعات مختلف تهیه گشته و روایی و پایایی آن قبلاً طی مطالعه‌ای دیگر توسط پژوهشگران این مطالعه تأیید شده بود [۳۰]. پرسشنامه خشونت صنعتی (VIQ: Violence in industries questionnaire) با روایی ۰/۹۱ و پایایی ۰/۹۴ (ICC=۰/۹۴، α =۰/۹۴، CVI=۰/۹۱) دارای سه بخش مربوط به ویژگی‌های دموگرافیک (سن، جنس، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی و نوع شغل)، پنج سؤال مربوط به سوابق فردی مرتبط با خشونت (سابقه مراجعه به روان‌پزشک، سابقه خشونت در حد آسیب به دیگران، سابقه مصرف داروی روان‌گردان، داشتن پدر یا مادری

خصوصی، آسیب‌های ناشی از خشونت غیر کشنده کار را تجربه کرده‌اند؛ به گونه‌ای که این افراد نیازمند دوری از محیط کار به مدت چند روز بودند. طبق این آمار، زنان ۷۰ درصد و افراد با گروه سنی ۲۵-۵۴ سال، ۶۷ درصد از خشونت را متحمل شده‌اند [۱۱]. براساس نتایج مطالعه Di Martino، نرخ آسیب‌های روانی در بلغارستان ۳۲/۲ درصد و در استرالیا ۶۷ درصد می‌باشد. این در حالی است که نرخ خشونت‌های فیزیکی در لبنان ۳ درصد و در آفریقای جنوبی ۱۷ درصد گزارش شده است [۱۲].

مطالعات زیادی در رابطه با بررسی خشونت در محیط‌های بیمارستانی و خدمات درمانی در میان پزشکان و پرستاران انجام شده است [۱۳، ۱۴]. با این وجود، مطالعات اندکی وجود دارند که خشونت مربوط به محیط‌های صنعتی در آن‌ها ارزیابی گردیده است؛ از جمله در صنایع پوشاک، چندین کشور با درآمد متوسط از جمله مکزیک، سریلانکا، ترکیه، چین و هند یافت شده است که نشان می‌دهد کارکنان در این صنایع آسیب‌های ناشی از خشونت را تجربه می‌کنند [۱۵-۱۷]. اخیراً مطالعه‌ای در مورد هشت صنعت پوشاک در بنگلادش صورت گرفته است که نشان می‌دهد ۷۳/۵ درصد از خشونت در آن‌ها به صورت فیزیکی و عاطفی رخ داده و با علائم افسردگی بیشتر همراه بوده است [۱۸]. طبق نتایج مطالعه‌ای که در مورد ۳۰۰۰۰ کارگر در کره جنوبی انجام شد، حدود ۶ درصد از کل کارگران و ۱۰ درصد از کارگران خدماتی، خشونت محیط کار را تجربه کرده‌اند [۱۹]. در سال ۱۳۹۷ مطالعه‌ای توسط صابری به منظور بررسی خشونت در محیط‌های صنعتی در بین زنان با تأکید بر اینکه زنان بیشتر از مردان در محیط‌های صنعتی خشونت را تجربه می‌کنند، در شهر کاشان انجام شد. در این مطالعه گزارش شده است که زنان ایرانی در محیط‌های صنعتی، ۵۲/۵ درصد خشونت کلامی و ۱۲/۵ درصد خشونت فیزیکی را تجربه می‌کنند [۲۰].

ویژگی‌های فردی (سن، جنسیت و غیره) [۲۱]، محیطی (روشنایی نامناسب محیط کار، شیفت شب، امنیت پایین و غیره) و سازمانی (بار کاری سنگین، محیط کاری نامناسب و غیره) بر بروز خشونت در محیط کار تأثیرگذار می‌باشند [۲۲، ۲۳]. در برخی از مطالعات افزایش سن با بروز خشونت در محیط کار ارتباط مستقیم داشته است [۲۳]؛ اما در برخی از مطالعات، نتایج ناهمسوپی به دست آمده است [۱۸]. NIOSH اعلام کرده است که بروز خشونت در زنان شاغل در سال ۲۰۱۷ حدود ۶۷ درصد بوده است [۱۱]؛ از این رو، جنسیت یک عامل مهم در خشونت دانسته شده و بسیاری از مطالعات در سال‌های اخیر به مطالعه خشونت در بین زنان به ویژه در صنایع دستی پرداخته‌اند [۲۴]. برخی از عوامل محیطی و سازمانی نیز به عنوان دلایل بروز خشونت شناخته شده‌اند [۲۵]. مطالعات علمی نشان می‌دهند که افزایش خطر بروز حوادث خشونت‌آمیز در محل کار می‌تواند با بروز مشکلات اقتصادی در محیط کار ارتباط داشته باشد [۲۶].

نوع زور و اجبار با میانگین ۲۴/۱ درصد، خشونت فیزیکی با ۱۸/۹۶ درصد و تهدید با ۱۰/۳۴ درصد قرار داشتند (جدول ۲). در صنعت لوازم بهداشتی نیز تنها خشونت از نوع کلامی گزارش شده بود.

بر مبنای نتایج، ۵۹/۰۹ درصد از خشونت‌های کلامی به دلیل نداشتن مرخصی، ۴۵/۴۵ درصد از خشونت‌های مربوط به زور و اجبار به دلیل بازرسی و تعمیر مداوم تجهیزات، ۲۷/۲۷ درصد از تهدیدات به دلیل تمسخر و یا آزار و اذیت از سوی اطرافیان و ۳۸/۴۶ درصد از خشونت‌های فیزیکی مربوط به نوبت کاری بوده است که بیشترین دلایل و عوامل ایجادکننده خشونت در این پنج صنعت بوده و نشان‌دهنده این هستند که عوامل داخل سازمانی نقش مهمی در بروز خشونت در محیط‌های این صنایع داشته‌اند.

نتایج آزمون آماری کای دو و آنالیز واریانس حاکی از آن هستند که بین خشونت با مراجعه به روان‌پزشک ($P=0/005$) و جنسیت ($P=0/001$) رابطه آماری معناداری وجود داشته و زنان به میزان بیشتری با خشونت مواجهه بوده‌اند. همچنین بین شیفت کاری ($P=0/001$)، ایستگاه کاری ($P=0/02$)، متهم حادثه شناخته شدن ($P=0/001$) و تمسخر و یا آزار و اذیت از سوی اطرافیان ($P=0/02$) با خشونت، ارتباط معناداری مشاهده گردید. در سایر موارد ارتباطی بین خشونت با متغیرهای مستقل و زمینه‌ای وجود نداشت.

جدول ۱: ویژگی‌های دموگرافیک شرکت‌کنندگان در پژوهش

متغیر		N=170	
		درصد فراوانی	فراوانی
سن	کمتر از ۳۰ سال	۳۶/۵	۶۲
	۳۰-۴۰ سال	۳۷/۱	۶۳
	۴۰-۵۰ سال	۱۶/۵	۲۸
	بالتر از ۵۰ سال	۴/۱	۷
جنسیت	مرد	۸۷/۶۴	۱۴۹
	زن	۱۲/۳۶	۲۱
وضعیت تأهل	مجرد	۷۰/۵۸	۱۲۰
	متاهل	۲۸/۲۳	۴۸
تحصیلات	بدون تحصیلات	۱/۱۹	۲
	دانشگاهی	۵۹/۴۱	۱۰۱
	دارای تحصیلات دانشگاهی	۴۰/۵۹	۶۹
نوع شغل	اداری	۳۱/۷۶	۵۴
	تولیدی	۶۵/۲۹	۱۱۱
	نامشخص	۲/۹۵	۵

پرخاشگر و ادعای پرخاشگر بودن)، هشت سؤال مربوط به دلایل خشونت خارج سازمانی و ۱۳ سؤال مربوط به دلایل خشونت داخل سازمانی یا محیط کار صنایع می‌باشد. پاسخ سؤالات این پرسشنامه به شکل پنج گزینه‌ای بوده و نوع خشونت بروز یافته در افراد (بدون ابراز خشونت، خشونت کلامی، خشونت با زور و اجبار، تهدید و خشونت فیزیکی) را می‌سنجد. شایان ذکر است که پاسخ‌ها به صورت کیفی بوده و رنج عددی خاصی را شامل نمی‌شدند و تنها نوع خشونت را نشان می‌دادند. پس از تکمیل پرسشنامه، داده‌های آن استخراج شدند و وارد نرم‌افزار آماری SPSS 22 گردیدند. به منظور تحلیل پاسخ‌ها، برای هر پاسخ ۵-۱ نمره در نظر گرفته شد؛ برای مثال برای گزینه "بدون ابراز خشونت" نمره ۱ و برای گزینه "خشونت فیزیکی" نمره ۵ در نظر گرفته شد تا از این طریق پاسخ‌های کیفی به مقادیر کمی تبدیل گردند.

در نهایت، نتایج به دست آمده با استفاده از آمار توصیفی و آزمون تحلیلی مجذور کای و آنالیز واریانس مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند.

یافته‌ها

یافته‌های مطالعه حاضر نشان دادند که ۳۷/۱ درصد از کارکنان در محدوده سنی ۳۰-۴۰ سال قرار داشته و سن ۳۶/۵ درصد از آن‌ها کمتر از ۳۰ سال می‌باشد. همچنین بیشتر افراد مورد بررسی مرد (۸۷/۶۴ درصد)، ۷۰/۵۸ درصد مجرد و ۵۹/۴۱ درصد بدون تحصیلات دانشگاهی بودند و ۶۵/۲۹ درصد در بخش تولیدی اشتغال داشتند. اطلاعات تکمیلی دموگرافیک در جدول ۱ ارائه شده است.

یافته‌های به دست آمده از سوابق فردی نشان می‌دهند که ۴/۷ درصد از کارکنان سابقه مراجعه به روان‌پزشک و سن ۲/۳۵ درصد سابقه مصرف داروی روان‌گردان را داشته‌اند. باید خاطرنشان ساخت که سه سؤال مربوط به سابقه افراد توسط برخی از شرکت‌کنندگان پاسخ داده نشده بودند. همچنین ۱۰۰ نفر از شرکت‌کنندگان به سؤال مربوط به داشتن والدین پرخاشگر پاسخ داده بودند که از این میان ۵/۲۶ درصد اظهار کرده بودند که دارای والدین پرخاشگر هستند. از سوی دیگر، تنها ۹۲ نفر به این سؤال پاسخ داده بودند که "آیا سابقه خشونت در حد آسیب به دیگران را داشته‌اند؟" که تنها پاسخ یک نفر مثبت بود. سؤال آخر پرسشنامه به صورت خودگزارشی بود و ذهنیت فرد نسبت به خشونت خود را نشان می‌داد. در این راستا، ۱۲ نفر (۷/۰۵ درصد) اعلام کرده بودند که افراد پرخاشگری هستند، پاسخ ۸۸ نفر (۵۱/۷۶ درصد) منفی بود و ۷۰ نفر (۴۱/۱۷ درصد) ذهنیت درستی از میزان خشونت خود نداشتند.

در تمامی این صنایع خشونت کلامی با فراوانی ۴۶/۶ درصد، رایج‌ترین نوع خشونت بوده و پس از آن به ترتیب خشونت از

جدول ۲: درصد فراوانی انواع خشونت به تفکیک صنایع

N=۱۷۰					صنایع
درصد فراوانی انواع خشونت					
کلامی	تهدید	زور و اجبار	فیزیکی	فراوانی	
۵۵/۵۷	۷/۹۱	۲۶/۶۳	۷/۹۱	۴۲	شکلات
۳۴/۶۵	۱۸/۸۱	۱۹/۳۱	۲۷/۲۳	۵۰	صنایع غذایی
۱۰۰	۰	۰	۰	۱۶	لوازم بهداشتی
۳۵/۷۱	۱۰/۷۲	۳۲/۱۵	۲۱/۴۲	۴۵	کشت و صنعت
۳۳/۳۴	۰	۳۳/۳۳	۳۳/۳۳	۱۷	فولاد

جدول ۳: درصد فراوانی عوامل شیوع خشونت در صنایع

درصد فراوانی				عبارت
عوامل خارج سازمانی				
کلامی	زور / اجبار	تهدید	فیزیکی	
۵۷/۱۴	۱۴/۲۹	۰	۲۸/۵۷	انتظارات همسر بیشتر از توانایی فرد
۲۷/۲۷	۲۷/۲۷	۹/۰۹	۲۶/۳۷	عدم حضور در جمع دوستان به علت کار
۵۰	۱۶/۶۷	۲۵	۸/۳۳	کم رنگ شدن حضور اجتماعی به علت شرایط کاری
۵۳/۸۵	۷/۶۹	۳۰/۷۷	۷/۶۹	دوری از شهر و خانواده
۵۸/۸۲	۲۹/۴۲	۱۱/۷۶	۰	یادآوری رخ داد یک حادثه تلخ در گذشته
۵۰	۲۵	۰	۲۵	برآورده نشدن نیازهای جنسی
۱۶/۶۷	۳۳/۳۳	۲۵	۲۵	امکان عدم استفاده از وسایل برقراری ارتباطی نظیر تلفن همراه
۵۰	۱۵/۶۲	۱۵/۶۲	۱۸/۷۶	توهین به اطرافیان
عوامل داخل سازمانی				
کلامی	زور / اجبار	تهدید	فیزیکی	
۴۱/۶۶	۲۹/۱۷	۴/۱۷	۲۵	متهم حادثه در صنعت شناخته شدن
۱۸/۱۹	۴۵/۴۵	۹/۰۹	۲۷/۲۷	بازرسی و تعمیر مداوم تجهیزاتی که با آن کار می کنید.
۴۱/۶۶	۱۶/۶۷	۲۵	۱۶/۶۷	وضعیت محیطی نامناسب نظیر صدا، روشنایی و...
۵۹/۰۹	۲۷/۲۷	۴/۵۴	۱۰	نداشتن مرخصی از کار
۳۵/۷۱	۲۸/۵۷	۷/۱۵	۲۸/۵۷	شیفت شب
۵۰	۱۸/۷۵	۶/۲۵	۲۵	صرف زمان بیشتر برای انجام کار بیش از مدت زمان مورد نیاز
۴۶/۱۵	۲۳/۰۸	۱۱/۵۴	۱۹/۲۳	عدم حمایت کافی از سوی کارفرما
۳۶/۳۶	۳۶/۳۶	۰	۲۷/۲۸	محدودیت زمانی در اتمام کار تقاضا شده
۵۰	۵/۵۶	۱۶/۶۷	۲۷/۷۷	عدم رضایت شغلی
۳۸/۱۲	۲۳/۸	۱۹/۰۴	۱۹/۰۴	استرس کاری زیاد
۴۷/۳۷	۲۱/۰۶	۲۶/۳۱	۵/۲۶	طراحی نامناسب ایستگاه کار
۳۹/۴	۹/۰۹	۲۷/۲۷	۲۴/۲۴	تمسخر و یا آزار و اذیت از سوی اطرافیان
۳۸/۴۶	۱۵/۷۳	۷/۳۵	۳۸/۴۶	شیفت کاری

بحث

امروزه خشونت به عنوان یک چالش امنیتی- سلامتی در محیط کار تلقی می شود که عوامل فردی و شغلی متفاوتی در بروز و شیوع آن مؤثر هستند. خشونت کلامی رایج ترین نوع خشونت در محیط های صنعتی است که بیشتر به عوامل داخل سازمانی نظیر نداشتن مرخصی، عدم رضایت شغلی و محیط کار نامناسب مربوط می شود. در زمینه ارتباط بین خشونت شغلی و

عوامل دموگرافیک مرتبط با آن، نتایج نشان دادند که زنان نسبت به مردان در معرض مواجهه بیشتر با خشونت قرار دارند. در مطالعات مربوط به محیط های درمانی همانند بیمارستان ها، ارتباط بین جنسیت و خشونت تأیید شده است. در برخی از این مطالعات گزارش شده است که زنان نسبت به مردان بیشتر دچار خشونت کلامی می شوند؛ در حالی که مردان در مواجهه با

خشونت فیزیکی قرار دارند [۲۱، ۳۱، ۳۲]. شایان ذکر است که با وجود بررسی پژوهشگران مطالعه حاضر، به دلیل کمبود مطالعات در محیط‌های صنعتی، پژوهشی که به بررسی این موضوع بپردازد، یافت نشد؛ مطالعات موجود، بیشتر جنبه تک‌بعدی داشته و جنسیت خاصی نظیر زنان را به عنوان معیار مطالعه در نظر گرفته‌اند [۱۵، ۲۰]. با توجه به حضور زنان و مردان در محیط‌های صنعتی، امروزه بررسی این مهم در مطالعات بیشتر ضرورت می‌یابد تا بتوان در صورت نیاز، مداخلات مناسب را به کار گرفت.

در مطالعه حاضر بین سن و وضعیت تأهل با خشونت شغلی رابطه معناداری وجود نداشت. در مطالعه Gibbs و همکاران در ارتباط با صنایع پوشاک بنگلادش نیز این ارتباط مشاهده نشد [۱۸]. نتایج مشابهی در مطالعات مربوط به محیط‌های درمانی به دست آمده است [۲۳]. با این وجود، نتایج در ارتباط با رانندگان تاکسی در وسترن مغایر با این یافته‌ها بوده و میزان خشونت در افراد میانسال بیشتر از افراد جوان گزارش شده است. طبق نتایج این مطالعه، تعداد سال‌های رانندگی با سن فرد ارتباط داشته و تعداد سال‌های رانندگی با ۱/۰۶ برابر احتمال بروز خشونت در شغل رانندگی همراه بوده است [۲۳]. به نظر می‌رسد محیط کاری در بروز خشونت نقش دارد و در محیط‌هایی که از ثبات مکانی و رسمیت ویژه برخوردارند، مانند بیمارستان و صنایع، عواملی چون سن و وضعیت تأهل تاثیر مهمی در بروز خشونت شغلی ندارند.

در این مطالعه بین نوع شغل و سابقه کار با خشونت، ارتباط معناداری مشاهده نگردید. در مطالعه علی‌پور در بیمارستان‌های شهر یزد [۳۳] و پژوهش عقیلی‌نژاد در بیمارستان‌های شهر تهران [۳۴] نیز عدم وجود این رابطه تأیید شده است؛ اگرچه نتایج متضادی در بخش‌های خدمات درمانی به دست آمده و گزارش گردیده است که شاید افزایش سن و کسب تجربه و مهارت در چگونگی برقراری ارتباط با دیگران در این مراکز علت اصلی این تضاد باشد [۳۵].

از سوی دیگر، نتایج مطالعه Aytac و همکاران در ارتباط با پنج محیط کاری مختلف نظیر صنعت، خدمات، نظامی، مراقبت‌های سلامتی و آموزشی نشان دادند که بیشترین نوع خشونت در تمام آن‌ها خشونت کلامی بوده است. در این مطالعه خشونت کلامی (۲۲/۸ درصد) و خشونت تهدیدی (۲۰ درصد) رایج‌ترین انواع خشونت در صنایع ترکیه بودند. در این مطالعه عدم برخورداری از حمایت اجتماعی نیز از جمله دلایل اصلی در بروز خشونت عنوان شده بود [۳۶]. در پژوهش حاضر عدم برخورداری از حمایت اجتماعی از جمله دلایل درون سازمانی بود که پس از عدم رضایت شغلی، عامل ایجاد ۴۶/۱۵ درصد از خشونت‌های کلامی بود؛ بنابراین برخورداری از حمایت اجتماعی را می‌توان به عنوان عاملی در جهت کاهش خشونت در

محیط‌های صنعتی قلمداد کرد. نصیرزاده و همکاران در مطالعه حمایت اجتماعی ادراک شده در محیط صنعت سرنگ‌سازی گزارش کردند که حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی کارفرما، کمتر از حمایت ادراک شده از سوی همکاران است و بهبود این شرایط می‌تواند نقش مؤثری را در انجام عملکردهای کارکنان ایفا نماید [۳۷]؛ بنابراین می‌توان اذعان نمود که مداخله به منظور افزایش درک حمایت اجتماعی از سوی کارفرما می‌تواند به کاهش خشونت شغلی در بین کارکنان در محیط کار منجر شده و به تبع آن باعث بهبود عملکرد کارکنان گردد. در پژوهش Chappell و همکاران عدم رضایت شغلی از دلایل اصلی بروز خشونت دانسته شده است [۱]. در پژوهش حاضر نیز عدم رضایت شغلی، دومین علت خشونت کلامی بود و به طور میانگین باعث ۵۰ درصد از خشونت کلامی در صنایع می‌شد. به نظر می‌رسد که رضایت‌مندی از شغل، نقش اصلی را در تعدیل و کاهش خشونت شغلی بر عهده دارد.

براساس یافته‌های این مطالعه بین خشونت و نوبت کاری، ارتباط آماری معناداری وجود دارد و خشونت در صبح‌کاران بیشتر از شب‌کاران می‌باشد. در مطالعه Burgel و همکاران در وسترن آمریکا در ارتباط با رانندگان تاکسی، نتایج متضادی با این مهم گزارش شده است. بر مبنای نتایج، رانندگان تاکسی شب‌کار بیشتر از صبح‌کاران با خشونت مواجهه داشته‌اند و این مورد بیشتر در درگیری با افراد مست رخ داده است [۲۳]. در پژوهشی در ارتباط با بررسی پرستاران نیز نتایج مشابهی با این مهم گزارش شده است [۳۸]. با این وجود می‌توان اذعان نمود که کاهش خشونت در شب‌کاران صنعتی شاید به دلیل کاهش ارتباطات اطرافیان و تنش‌های کاری باشد؛ اما نیاز به مطالعات مشابه بیشتر را می‌طلبد.

به طور کلی می‌توان گفت عوامل داخل سازمانی نقش مهمی در بروز و شیوع خشونت در محیط‌های صنعتی دارند. علاوه بر این، در این محیط‌ها همانند محیط‌های درمانی نظیر بیمارستان‌ها و اورژانس، خشونت کلامی شایع‌تر است. بدون شک، این مطالعه نیز همانند هر مطالعه دیگری دارای محدودیت‌هایی بوده است؛ از جمله اینکه مطالعه حاضر تنها در ارتباط با صنایعی صورت گرفته است که امکان دسترسی به آن‌ها آسان‌تر بوده است. محدودیت دیگر پژوهش حاضر این است که در زمینه صنایع تقریباً کوچک و تنها در یک استان انجام شده است. به دلیل کمبود مطالعات در محیط‌های صنعتی، انجام مطالعات وسیع‌تر به ویژه مطالعات اپیدمیولوژیک، مطالعات کیفی و نیز تحلیل عمیق موارد خاص بروز و شیوع خشونت در صنایع مختلف کشور ضرورت دارد. به طور کلی، اهمیت این مطالعه در آن است که می‌توان از نتایج آن در جهت شناسایی و انجام مداخلات ارگونومیکی و روان‌شناسی برای بهبود شرایط کار بهتر به منظور حفظ سلامت کارکنان در صنایع استفاده نمود.

نتیجه گیری

نتایج این مطالعه نشان دهنده شیوع نسبتاً بالای خشونت کلامی در این صنایع بودند. بر مبنای یافته‌ها، عوامل داخلی سازمانی نقش مؤثری در بروز خشونت داشتند و از میان عوامل فردی، جنسیت دلیل اصلی شیوع خشونت بود. به نظر می‌رسد که لازم است تمهیداتی جهت کاهش خشونت در صنایع به کار گرفته شود. در این راستا، پیشنهاد می‌گردد برنامه‌ریزی و اجرای مداخلات ارگونومیکی و روان‌شناسی به منظور بهبود شرایط محیطی استرس‌زا، کاهش شب‌کاری، افزایش رضایت شغلی و فراهم ساختن مرخصی‌های لازم برای کارکنان صورت گیرد. امید است نتایج این مطالعه بتواند در راستای تحقق بخشیدن به شعار سال ۲۰۱۸ روز جهانی بهداشت حرفه‌ای با عنوان "سلامت برای همه: پوشش همگانی سلامت برای همه در هر مکان" و پوشش سال ۲۰۱۹ با عنوان " آینده کاری/ایمن و سالم" مؤثر واقع گردد.

تشکر و قدردانی

نویسندگان این مطالعه بر خود لازم می‌دانند از همکاری تمامی بزرگوارانی که در پیشبرد این مطالعه مؤثر بودند؛ به ویژه

شرکت‌کنندگان در این پژوهش تشکر و قدردانی نمایند.

تضاد منافع

نویسندگان در این مطالعه هیچ‌گونه تضاد منافی نداشته‌اند.

ملاحظات اخلاقی

با توجه به جمع‌آوری داده‌های بی‌نام، این مطالعه فاقد محدودیت اخلاقی بوده است.

سهم نویسندگان

ایده، طراحی مطالعه و تهیه پیش‌نویس مقاله: نفیسه نصیرزاده
طراحی مطالعه و تکمیل پرسشنامه در یکی از صنایع: مهران نظرپرور
تکمیل پرسشنامه‌ها در صنایع: داوود محمودی، امیرعلی عالیش‌زاده و وحید میرزایی

حمایت مالی

این مطالعه بدون حمایت مالی هیچ سازمانی انجام شده است.

REFERENCES

- Chappell D, Di Martino V. Violence at work. Geneva: International Labour Organization; 2006.
- Fida R, Paciello M, Tramontano C, Fontaine RG, Barbaranelli C, Farnese ML. An integrative approach to understanding counterproductive work behavior: the roles of stressors, negative emotions, and moral disengagement. *J Busin Ethics*. 2015;130(1):131-44. DOI: 10.1007/s10551-014-2209-5
- FitzGerald D, Reid A. Frequency and consequences of violence in community pharmacies in Ireland. *Occup Med*. 2012; 62(8):632-7. PMID: 22968415 DOI: 10.1093/occmed/kqs154
- Spector PE, Fox S, Domagalski T. Emotions, violence and counterproductive work behavior. *Handbook of workplace violence*. California: Sage Publications; 2006. P. 29-46.
- Glomb TM, Cortina LM. The experience of victims: using theories of traumatic and chronic stress to understand individual outcomes of workplace abuse. California: Sage Publications; 2006.
- Copeland D, Henry M. The relationship between workplace violence, perceptions of safety, and professional quality of life among emergency department staff members in a level 1 trauma centre. *Int Emerg Nurs*. 2018;39:26-32. PMID: 29402717 DOI: 10.1016/j.ienj.2018.01.006
- Krug EG, Mercy JA, Dahlberg LL, Zwi AB. The world report on violence and health. *Lancet*. 2002;360(9339):1083-8. PMID: 12384003 DOI: 10.1016/S0140-6736(02)11133-0
- Ridenour M, Lanza M, Hendricks S, Hartley D, Rierdan J, Zeiss R, et al. Incidence and risk factors of workplace violence on psychiatric staff. *Work*. 2015;51(1):19-28. PMID: 24894691 DOI: 10.3233/WOR-141894
- Pendse S. Industrial violence: a case study. *Econ Political Weekly*. 1980;15(11):546-8.
- Aytac S, Bozkurt V, Bayram N, Yildiz S, Aytac M, Sokullu Akinci F, et al. Workplace violence: a study of Turkish workers. *Int J Occup Saf Ergon*. 2011;17(4):385-402. PMID: 22152504 DOI: 10.1080/10803548.2011.11076902
- Centers for Disease Control and Prevention. The national institute for occupational safety and health (NIOSH). Occupational exposure banding. Georgia: Centers for Disease Control and Prevention; 2017.
- Di Martino V. Workplace violence in the health sector. Country case studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 2002. P. 3-42.
- Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IE, et al. Workplace bullying and workplace violence as risk factors for cardiovascular disease: a multi-cohort study. *Eur Heart J*. 2019;40(14):1124-34. PMID: 30452614 DOI: 10.1093/eurheartj/ehy683
- Gohil RK, Singh PK, Saxena N, Patel G. Work place violence against resident doctors of a tertiary care hospital in Delhi, India. *Int Surg J*. 2019;6(3):975-81. DOI: 10.18203/2349-2902.isj20190834
- Bhattacharjee SS. 12 Fast fashion, production targets, and gender-based violence in Asian garment supply chains. Labor, Global Supply Chains, and the Garment Industry in South Asia: Bangladesh after Rana Plaza. London: Routledge; 2019.
- Lyimo M. Sexual harassment: an insight into the Indian garment industry. India: Cividep; 2010.
- FWF (Fair Wear Foundation). Breaking the silence: The FWF violence and harassment prevention programme. Amsterdam: Fair Wear Foundation; 2013.
- Gibbs A, Jewkes R, Willan S, Al Mamun M, Parvin K, Yu M, et al. Workplace violence in Bangladesh's garment industry. *Soc Sci Med*. 2019;235:112383. PMID: 31260817 DOI: 10.1016/j.socscimed.2019.112383
- Lee HE, Kim HR, Park JS. Work-related risk factors for workplace violence among Korean employees. *J Occup Health*. 2014;56(1):12-20. PMID: 24270925 DOI: 10.1539/joh.13-0082-oa
- Saberi HR, Motalebi Kashani M, Dehdashti A. Occupational violence among female workers in an Iranian industrial area. *Women Health*. 2019;59(9):1075-87. PMID: 30913999 DOI: 10.1080/03630242.2019.1593285
- Edwards J, Buckley P. Customer-perpetrated work-related violence: prevalence and trends in Britain. *Occup Med*. 2016; 66(7):522-7. PMID: 27209323 DOI: 10.1093/occmed/kqw038
- Mayhew C. Occupational violence in industrialized countries: types, incidence patterns and 'at risk' groups of

- workers. Violence at work: causes, patterns and prevention. Cullompton: Willan Publishing; 2002. P. 21-40.
23. Burgel BJ, Gillen M, White MC. Work-related violence experienced by urban taxi drivers. *Am J Ind Med*. 2014; 57(12):1377-85. PMID: 25331679 DOI: 10.1002/ajim.22397
 24. Menéndez-Menéndez MI. Cultural industries and symbolic violence: practices and discourses that perpetuate inequality. *Proc Soc Behav Sci*. 2014;161:64-9. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.12.011
 25. Hearn J. The organization (s) of violence: men, gender relations, organizations, and violences. *Hum Relations*. 1994;47(6):731-54. DOI: 10.1177/001872679404700608
 26. World Health Organization. The economic dimensions of interpersonal violence. Geneva: World Health Organization; 2004.
 27. Sigursteinsdóttir H, Rafnsdóttir GL, Einarsdóttir T. Threats and physical violence in female-dominated workplaces in times of an economic crisis. *Int J Workplace Health Manag*. 2020;13(4):377-99. DOI: 10.1108/IJWHM-01-2019-0009
 28. Park M, Cho SH, Hong HJ. Prevalence and perpetrators of workplace violence by nursing unit and the relationship between violence and the perceived work environment. *J Nurs Scholarsh*. 2015;47(1):87-95. PMID: 25352254 DOI: 10.1111/jnu.12112
 29. International Labour Office, World Health Organization, and Public Services International (ILO/ICN/WHO/PSI). Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector. Geneva: International Labour Office; 2005.
 30. Nasirzadeh N, Nazarpour M, Mirzai V, Mahmoudi D. Development of a violence in industries questionnaire (VIQ): Evaluation validity and reliability in Iran. 4th International Conference Psychology, Shiraz, Iran; 2019.
 31. Abed M, Morris E, Sobers-Grannum N. Workplace violence against medical staff in healthcare facilities in Barbados. *Occup Med*. 2016;66(7):580-3. PMID: 27371658 DOI: 10.1093/occmed/kqw073
 32. Chen C, Smith PM, Mustard C. Gender differences in injuries attributed to workplace violence in Ontario 2002–2015. *Occup Environ Med*. 2019;76(1):3-9. PMID: 30158317 DOI: 10.1136/oemed-2018-105152
 33. Alipour A, Dianat I, Halvani GH, Falah Zadeh H. Individual and job factors affecting the exposure to occupational violence among health care workers in the hospitals in Yazd province in 2016. *Health Saf Work*. 2018;8(2):175-86. [Persian]
 34. Aghilinejad M, Nojomi M, Mohammad Seyed Mehdi S. Study of prevalence of violence against nurses and related factors. *Razi J Med Sci*. 2011;18(86):49-58.
 35. Koohestani H, Baghchehi N, Rezaei K, Abedi A, Seraji A, Zand S. Occupational violence in nursing students in Arak, Iran. *Iran J Epidemiol*. 2011;7(2):44-50. [Persian]
 36. Şimşek Z, Kara B, Ersin F, Ökten Ş, Yıldırımkaş G. Prevalence of violence: male and female seasonal agricultural workers' approach to violence in Turkey. *Soc Work Public Health*. 2016;31(7):626-37. PMID: 27331620 DOI: 10.1080/19371918.2015.1137520
 37. Hajagazadeh M, Nasirzadeh N, Zare M. Perceived social support in the personnel of a manufacturing industry in Urmia in 2014-15. *J Occup Hyg Eng*. 2015;2(2):52-61.
 38. Bambi S, Guazzini A, Piredda M, Lucchini A, De Marinis MG, Rasero L. Negative interactions among nurses: an explorative study on lateral violence and bullying in nursing work settings. *J Nurs Manag*. 2019;27(4):749-57. PMID: 30506602 DOI: 10.1111/jonm.12738

پرسشنامه "خشونت در صنایع"

Violence in Industries questionnaire (VIQ)

پرسشنامه زیر در راستای سنجش خشونت در محیط کار طراحی شده است. این پرسشنامه نشان می‌دهد که شما عمدتاً دچار چه نوع خشونت (فیزیکی، تهدید، زور و اجبار و فیزیکی) می‌شوید و دلیل عمده بروز خشونت طی سال‌های اشتغال‌تان چه بوده است؟

ویژگی‌های دموگرافیک

جنسیت: ☐ مرد ☐ زن	وضعیت تأهل: ☐ متأهل ☐ مجرد	سن:
سطح تحصیلات:		نوع شغل:

سابقه فردی

- ۱- آیا سابقه مراجعه به روان‌پزشک را داشته‌اید؟ ☐ بله ☐ خیر
 - ۲- تاکنون سابقه خشونت در حد آسیب به دیگران را داشته‌اید؟ ☐ بله ☐ خیر
 - ۳- آیا تاکنون سابقه مصرف داروی روان‌گردان را داشته‌اید؟ ☐ بله ☐ خیر
 - ۴- آیا در خانواده شما، پدر یا مادر پرخاشگر وجود دارد؟ ☐ بله ☐ خیر
 - ۵- به نظر خودتان شما فردی پرخاشگر هستید؟ ☐ بله ☐ خیر
- موارد زیر نمونه‌ای از رفتارها و شرایطی هستند که ممکن است سبب بروز واکنش‌های خشونت‌آمیز در شما گردند. طی سال‌هایی که در صنعت زیر مشغول به کار بودید، معمولاً چه نوع واکنش‌هایی را در برابر این شرایط از خود بروز داده‌اید؟

عبارات

به افراد، تجهیزات و دستگاه‌ها آسیب می‌زنم

اطرافیانم را تهدید می‌کنم

به زور و اجبار متوسل می‌شوم

از الفاظ ناشایست استفاده می‌کنم

هیچ واکنشی از خود نشان نمی‌دهم

انتظارات همسران بیشتر از توانایی شما است.
 در صورتی که مجبور به کار هستید و نمی‌توانید در مهمانی دوستانه شرکت کنید.
 به علت شرایط کاری نمی‌توانید در محافل اجتماعی مورد علاقه خود حضور داشته باشید.
 کارتان در شهر دیگری است و شما مجبور به دوری از خانواده هستید.
 رویدادی در صنعت بوده است که شما را به یاد حادثه‌ای تلخ مانند از دست دادن عزیزانتان در گذشته می‌اندازد.
 با داشتن شرایط کاری سخت، نیازهای جنسی‌تان در خانواده نادیده گرفته می‌شود.
 محیط کار امکان استفاده از وسایل برقراری ارتباطی نظیر تلفن همراه را به شما نمی‌دهد.
 در محیط کار مورد توهین دیگران قرار می‌گیرید.
 وقتی بی‌دلیل متهم به حادثه شناخته می‌شوید.
 مجبور به بازرسی و تعمیرات مداوم ابزاری هستید که با آن کار می‌کنید.
 مجبور به کار در شرایط محیطی نامناسب مانند یک محیط پر سر و صدا، روشنایی ناکافی و غیره باشید.
 درخواست مرخصی شما به علت شرایط کاری امکان‌پذیر نیست.
 مجبور به کار در شیفت شب هستید.
 زمان صرف شده برای انجام کار، بیشتر از مدت زمان مورد نیاز برای انجام آن است.
 از سوی کارفرما حمایت کافی دریافت نمی‌کنید.
 محدودیت زمانی برای انجام و تحویل کارتان دارید.
 از شغل خود رضایت کافی ندارید.
 استرس زیادی را در محیط کار تجربه می‌کنید.
 ایستگاه کاری شما دارای طراحی نامناسب است و شما از این بابت در رنج و عذاب هستید.
 از طرف همکارانتان مورد آزار، اذیت و یا تمسخر قرار می‌گیرید.
 شما معمولاً در کدام شیفت کاری دچار پرخاشگری و خشونت می‌شوید (صبح ☐ عصر ☐ شب ☐؟) در چنین شرایطی چه رفتاری را ممکن است از خود بروز دهید؟