

● نامه به سردبیر

استرس شغلی کارکنان مراقبت پرواز

* احمدعلی روح‌الهی^۱، احسان احمدمطلق^۲

در جهان بعضاً شاهد حوادث و اتفاقات ناگواری در پروازهای هوایی هستیم که هر حادثه علاوه بر این که به‌طور مستقیم به حادثه‌دیدگان آسیب می‌رساند، بلکه سبب ایجاد اضطراب و دلهره در بین مسافرین سایر پروازها می‌شود. اختلالات اضطرابی در دنیا بسیار شایع هستند. به‌طوری که بعضی تحقیقات شیوع آن را بین ۱۵ تا ۲۰ درصد ذکر می‌کنند [۱]. تحقیقات نشان داده‌اند اضطراب بیشترین تأثیر را روی سیستم‌های سایکوسوماتیک مانند سیستم‌های گوارش و قلبی-عروقی دارد. بدون شک چنانچه مراقبین پرواز از سلامت روانی خوبی برخوردار نباشند و سطح استرس و اضطراب در آنها بالا باشد، این حالت می‌تواند میزان خطرات هوایی را افزایش دهد. استرس شغلی نوعی استرس است که با محیط کاری یا عوامل مرتبط با آن در ارتباط است و زمانی رخ می‌دهد که شرایط کاری با اطلاعات، توانایی‌ها، نیازها و میل و رغبت فرد مطابقت ندارد و شامل استرس ناشی از نارضایتی شغلی، امنیت شغلی، مشاغل پرتنش و پرخطر است [۱] استرس و اضطراب روی عملکرد جسمی این افراد از جمله روی فشار خون و ضربان قلب اثر سوئی دارد [۲]. از سوی دیگر عوارض سایکولوژیک استرس موجود در مراقبین پرواز به‌طور واضح با پاسخ کورتیزول و بارکاری مطابقت دارند [۲]. با توجه به تحقیقات انجام شده مبنی بر وجود رابطه‌ای منفی و معنادار بین استرس شغلی و رضایت شغلی در کارکنان مراقبت پرواز، لازم است تا با اجرای آموزش مهارت‌های مدیریتی استرس، استفاده مدیریت زمان و تقویت شاخص‌های رضایت شغلی علاوه بر ارتقای سلامت روانی آنان، موجبات علاقه‌مندی به شغل و در نهایت رضایت شغلی آنها را به میزان قابل توجهی فراهم کرد [۳].

منابع متعدد استرس‌زا در شغل مراقبت پرواز می‌تواند کشمکش‌های حل‌نشده و فشارهای شغلی زیادی را برای افراد فراهم کند. بخش عمده‌ای از این تنش‌ها ناشی از مسائل مربوط به نظام اداری می‌باشد که سهم زیادی در روند کاری کارکنان دارد. در بُعد روابط بین فردی، عواملی نظیر نحوه‌ی ارتباط با سرپرست و جلب رضایت وی، تعدد سرپرست در حوزه‌ی کاری، روابط درون سازمان، امنیت و ارتقای شغلی، تبعیض بین افراد از سوی مسئولین و ... وجود دارند که می‌بایست گام‌های مناسب جهت کاهش استرس برداشت. در بُعد شرایط فیزیکی محیط کار عواملی از قبیل حجم کاری بالا و نیاز به سرعت عمل بالا و ... وجود دارد. به‌منظور ایجاد محیطی مناسب برای کنترل ترافیک هوایی، استفاده از تسهیلات اتوماسیون می‌تواند کمک شایانی به مراقبین پرواز و در نهایت به بهبود ایمنی پروازها داشته باشد.

فصلنامه علمی پژوهشی ابن سینا / اداره بهداشت، امداد و درمان نه‌ج(سال شانزدهم، شماره اول و دوم، بهار و تابستان ۱۳۹۳، مسلسل ۴۷-۴۶) تاریخ دریافت: ۹۳/۲/۴ تاریخ پذیرش: ۹۳/۶/۴

۱. تهران، ایران، دانشکده پرواز، دانشگاه هوایی شهید ستاری، عضو هیات علمی گروه مراقبت پرواز دانشگاه هوایی شهید ستاری (مؤلف مسئول)

aa.rohollahi@ssau.ac.ir

۲. استادیار، تهران، ایران، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور

مراقبت پرواز بکاهند. توجه جدی به آموزش‌های قبل و ضمن خدمت کارکنان و افزایش کیفیت و کاربردی بودن این دوره‌ها که نقش به‌سزایی در توسعه حرفه‌ای دارد، توصیه می‌گردد. برگزاری جلسات ماهیانه‌ی مراقبت پرواز به‌منظور هماهنگی، همکاری و رفع معضلات با مسئولین بخش‌ها می‌تواند اقدامی مؤثر در کاهش استرس شغلی کارکنان تلقی گردد. سخن آخر این‌که نیروی انسانی موجود در سطح هر سازمان به عنوان مهم‌ترین و اساسی‌ترین رکن تشکیل دهنده آنها، زمینه تحقق اهداف سازمانی را فراهم می‌آورند. لذا رشد و توسعه هر سازمانی و حتی هر جامعه‌ای به ارج نهادن به مقام والای انسانی و بهره‌گیری مناسب از نیروی انسانی بطور مستقیم بستگی دارد.

در مطالعه حاضر، ۵۰ نفر از کارکنان مراقبت پرواز نه‌اجا با استفاده از پرسشنامه استرس شغلی فیلیپ ال رایس (۱۹۹۲) مورد پژوهش قرار گرفتند. نتایج تحقیق حاکی از این بود که ۱۳/۴٪ از کارکنان دارای استرس شغلی پایین، ۱۶/۷٪ از کارکنان دارای استرس شغلی طبیعی و ۶۹/۹٪ با استرس شغلی بالایی مواجه بودند.

با توجه به اهمیت فوق‌العاده شغل مراقبین پرواز، وابسته بودن ایمنی پروازها و جان هزاران مسافر خطوط هوایی به عملکرد دقیق و مناسب آنها و با عنایت به سطح بالای استرس شغلی کارکنان مراقبت پرواز، به سیاست‌گذاران و مسئولان سازمان پیشنهاد می‌گردد که از گران‌باری نقش کارکنان

References

1. Taziki SA, Sadeghifar M, Behnampour N. Anxiety level and its relationship with some variables in Mehrabad Airport control tower controllers. *Journal of Gorgan University of Medical Sciences*. 2004;6(2):52-56. [Persian]
2. Costa G. Working and health conditions of Italian air traffic controllers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*. 2000;6(3):365-382.
3. Mohammadfam I, Bahrami AAR, Golmohammadi R, Fatemi F, Mahjoub H. The relationship between job stress and occupational accidents in an automobile manufacturing company. *Journal of Kermanshah University of Medical Sciences (Behbood)*. 2009;13(2):135-143. [Persian].

Job stress among air traffic controllers

*Rohollahi AA¹, Ahadmotlaghi E²

1. Faculty Member of Shahid Sattari
Air University, flight faculty, Iran,
Tehran(*Corresponding Author)
aa.rohollahi@ssau.ac.ir

2. Assistance Prof. of Pay am Noor
business management group, Iran,
Tehran.