

## حمایت اجتماعی ادراک شده از سازمان، سرپرست و همکاران به عنوان پیش بین‌های پیامدهای سلامت در کارکنان

فریبا کیانی: دکتری روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهرکرد، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، شهرکرد، ایران  
محمد رضا خدابخش: دکتری روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مشهد، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، مشهد، ایران-

نویسنده رابط: Khodabakhsh@ut.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱۱/۲۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۷/۲۲

### چکیده

**زمینه و هدف:** آسیب‌های شغلی از عوامل مهم مرگ و میر و ناتوان ساز هزاران نفر در محیط کاری می‌باشد. بنابراین شناسایی عوامل مؤثر بر آسیب‌های شغلی از اهمیت به‌سزایی برخوردار است؛ هدف از این پژوهش تعیین قدرت پیش‌بینی‌کنندگی پیامدهای سلامت در کارکنان توسط حمایت ادراک شده از طرف سازمان، سرپرست و همکاران بود.

**روش کار:** پژوهش حاضر از نوع مطالعات همبستگی است. نمونه متشکل از ۱۸۹ نفر از کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان در سال ۹۱-۱۳۹۰ بود که به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده و به پرسش‌نامه‌های خصوصیات جمعیت شناختی، حمایت ادراک شده از سازمان، سرپرست و همکار، نرخ گزارش دهی حوادث و ابعاد آن (علائم بیماری جسمی، علائم بیماری روانشناختی و حوادث) پاسخ دادند. داده‌ها با استفاده از محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و مانوا (MANOVA) تجزیه و تحلیل شدند.

**نتایج:** نتایج نشان داد متغیر حمایت سازمانی ادراک شده به ترتیب حدود ۹٪، ۸٪ و ۱۴٪ از واریانس نرخ گزارش دهی حوادث و دو بعد آن یعنی علائم بیماری جسمی و علائم بیماری روانشناختی را پیش‌بینی کرد ( $p < 0/01$ ). همچنین حمایت سرپرست ادراک شده حدود ۱۱٪ از واریانس علائم بیماری روانشناختی و حمایت همکاران ادراک شده حدود ۵٪ از واریانس علائم بیماری جسمی را بطور معنی‌داری پیش‌بینی کرد ( $p < 0/05$ ). رابطه معنی‌داری بین بعد حوادث و حمایت ادراک شده از سازمان، سرپرست و همکار مشاهده نشد ( $p > 0/05$ ).

**نتیجه‌گیری:** نتایج این پژوهش از اهمیت متغیرهای روانی-اجتماعی در پیش‌بینی پیامدهای سلامت در کارکنان حمایت می‌کند.

**واژگان کلیدی:** حمایت سازمانی ادراک شده، حمایت سرپرست ادراک شده، حمایت همکار ادراک شده، نرخ گزارش دهی حوادث

### مقدمه

صنعت فولاد یکی از پر مخاطره‌ترین صنایع دارای آسیب‌های مهلک و غیر مهلک شغلی است. به عنوان یک صنعت با خطر بالا، این نیاز احساس می‌شود عواملی که بر وقوع حوادث و بیماری‌های شغلی تأثیر می‌گذارند، شناسایی شود تا میزان بهزیستی جسمی و روانی افراد در محیط کار بهبود یابد (Kiani et al. 2011). پژوهش‌ها نشان می‌دهند ادراک حمایت اجتماعی در محیط کار با عملکرد ایمنی کارکنان مرتبط می‌باشد (Kuvaas and

Dysvik 2010). علیرغم شناسایی اهمیت حمایت ادراک شده برای ایمنی، کمبود پژوهش در این حوزه همچنان مشهود است، در واقع به بحث حمایت در حوزه‌های دیگر توجه بیشتری شده است (Hofman and Morgeson 1999). از منابع مهم حمایت در سازمان برای کارکنان، ادراک حمایت از سازمان، سرپرست و همکار می‌باشد (Tucker 2008). این پژوهش به حدودی می‌نگرد که حمایت ادراک شده از سازمان، سرپرست و همکار مرتبط با نرخ گزارش‌دهی

درون یک سازمان منجر به فواید پیش بینی نشده ای برحسب رفتار ایمن کارکنان می شود که فراتر از متابعت به هنجار می باشد (Mearns and Reader 2008). حمایت سازمان و خصوصاً ادراک حمایت از جانب سرپرست در رابطه با مسائل سلامتی، تاثیری مثبتی بر عملکرد ایمنی مانند یاری رساندن به همکاران و گزارش دهی خطرات دارد. اگر کارکنان احساس کنند که سازمان به فکر آنها می باشد و تجهیزات ایمنی را برایشان فراهم می کند، تمایل به متابعت با رفتار ایمنی و کم خطر در آنها افزایش می یابد (Zhang et al. 2009). بر این اساس می توان این فرضیه را مطرح کرد که حمایت سازمانی ادراک شده بطور معنی داری نرخ گزارش دهی حوادث و ابعاد آن را پیش بینی می کند.

کارکنان سازمان را با سرپرستان خود می شناسند (Eisenberger et al. 2010). حمایت سرپرست از ایمنی بیانگر آن است که به چه میزان سرپرستان اقدامات ایمنی را در میان زیردستان تشویق می کنند. حمایت سرپرست به عنوان اعتقادات کلی کارکنان در رابطه با حدودی است که سرپرستان برای مشارکتشان ارزش قائل هستند و مراقب سلامتی آنها می باشند (Kottke and Sharafinski 1998). شواهد پژوهشی نشان داده اند که حمایت سرپرست نه تنها سلامت حرفه ای و ادراک از ایمنی (Sharon et al. 2001) را تسهیل می کند، بلکه همچنین موجب افزایش تعهد به سازمان (Parker et al. 2001)، رفتار شهروندی سازمانی (Wat and Shaffer 2005)، خشنودی شغلی بالا (Wickramasinghe and Jayaweera 2010) و توانایی کارکنان به انجام دادن شغلشان (Sugimura and Theriault 2010) می شود. توجه سرپرستان و حمایت شان مرتبط با تمایل پایین کارکنان به ترک سازمان می باشد (Newman and Thanacody 2010). زمانی که حمایت ادراک شده سرپرست با بهبود ارتباطات ایمنی همراه باشد، این ارتباط منجر به سطوح بالای ارتباطات ایمنی، تعهد به ایمنی و همچنین فراوانی پایین

حوادث و ابعاد آن (علائم بیماری جسمی، روانشناختی و حوادث) می باشد.

اقدامات سازمانها نقش مهمی در تاثیر گذاری بر رویدادهای مرتبط با ایمنی دارد. حمایت سازمانی ادراک شده منابعی از حمایت اجتماعی را برای کارکنان فراهم می کند (Kraimer et al. 2001). کارکنان حمایت سازمانی ادراک شده را به عنوان نوعی مکانیسم کنار آمدن محسوب می کنند. به عبارت دیگر حمایت فراهم شده توسط سازمان، استرس شغلی تجربه شده بوسیله کارکنان را حذف کرده و حتی مانع اثرات منفی استرس شغلی می شود که به دلیل ماهیت وظایف شغلی قابل حذف نیست (Stamper and Johlke 2003). حمایت سازمانی ادراک شده سازه ای از تبادل اجتماعی است (Eisenberger et al. 1986)؛ نظر تبادل اجتماعی مطرح می کند که کارکنان باورهای کلی پیرامون درجه ای که سازمان از نیازها و ارزش های آنها حمایت می کند، ایجاد می کنند که بر مبنای تعامل با نمایندگان سازمانی، نظیر سرپرستان و مدیران صورت می پذیرد (Rhoades and Eisenberger 2002). درون جوّ کاری که ارتباطات مرتبط با ایمنی تشویق و تقویت می شود، به احتمال کمتری علت یک حادثه به کارکنان زیر دست اسناد می شود. حتی اگر در مورد کوتاهی کارکنان شواهد واضحی وجود داشته باشد. اقدامات هدفمند در بهبود ادراک از حمایت سازمانی نه تنها منجر به بهبود ارتباطات مرتبط با ایمنی می شود بلکه همچنین ارزیابی واقع بین تری از علل حوادث را پیشنهاد می کند (Hofman and Stetzer 1998; Hofmann and Morgeson 1999). حمایت سازمانی ادراک شده در واقع میزان تعهدی است که سازمان در برابر کارکنان خود دارد (Leenu and Lakhwinder 2012). Mearns and Reader بیان می کند سطوح بالای حمایت در سطح سازمانی، منعکس کننده نگرانی و علاقه مدیریت به بهزیستی کارکنان است که منجر به روابط متقابل و افزایش رفتار شهروندی ایمنی (Safety Citizenship Behavior) می شود. به عبارت دیگر، تبادل اجتماعی

گرفته می‌شود ( Susskind et al. 2000; Susskind et al. 2003). یک درک از نحوه‌ای که کارکنان متقابلاً از عملکرد ایمنی حمایت می‌کنند ممکن است از طریق تئوری تبدلی اجتماعی بدست آید. به ویژه، زمانی تبدلات مرتبط با ایمنی در میان همکاران مانند اطلاعات درباره خطرات و علاقه برای ایمنی دیگران موجود باشد، هنجار تقابل پیشنهاد می‌کند که انتقال تبدلات مرتبط با ایمنی رفتارهای ایمنی کارکنان را بهبود می‌بخشد. بطور معکوس، وقتی تبدلات مرتبط با ایمنی حداقل و ناهماهنگ هستند، همکاران ممکن است کمتر خواهان دخالت در مواجهه با خطرات بالقوه در مورد دیگران باشند (Tucker et al. 2008). برخی شواهد تجربی از این دیدگاه حمایت کردند. برای مثال، Andriessen نشان داد که پاسخ‌های مشارکتی همکاران بطور مثبتی مرتبط با عملکرد ایمنی می‌باشد (Andriessen 1978). در پژوهشی دیگر، Zhou و George به این نتیجه رسیدند که میزان حمایت ادراک شده از همکاران بطور معنی‌داری با پیشنهاداتی در جهت بهبود سیاست‌ها و اقدامات ایمنی در سازمان مرتبط می‌باشد (Zhou and Geroge 2001). همسو با این شواهد، ما پیش‌بینی می‌کنیم که کارکنان با ادراک حمایت بیشتر از سوی همکار، دچار آسیب‌های شغلی کمتری می‌شود. بر این اساس می‌توان این فرضیه را مطرح کرد که حمایت همکار ادراک شده بطور معنی‌داری نرخ گزارش دهی حوادث و ابعاد آن را پیش‌بینی می‌کند.

## روش کار

این پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری کلیه کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان در ۹۱-۱۳۹۰ بودند. در این پژوهش با توجه به گستردگی پراکندگی بخش‌های مختلف تولیدی در شرکت ذوب آهن اصفهان (ساختمان توحید، بخش نورد، کوره بلند، فولادسازی، کک‌سازی، آتشنشانی، راه آهن، گاز رسانی، کارگاه اکسیژن، هدایت فنی، الگومراسیون) از روش نمونه

تر حوادث می‌باشد ( Hofmann and Morgeson 1999). سرپرستان از طریق فراهم آوردن اطلاعات برای زیردستان یا تسهیم نگرش‌ها یا عقایدشان در رابطه با ایمنی، غالباً به عنوان یک نیروی محرک مؤثر بر تامین ایمنی محیط کار عمل می‌کنند ( Tahira and Armando 2010). به ویژه، حمایت سرپرست از ایمنی نشان داده است که ادراکات زیردست از سطوح سلامت و ایمنی در کار را ارتقاء می‌دهند (Andries et al. 1996). شواهد پژوهشی همچنین نشان می‌دهد که ارزش‌های سرپرست درباره ایمنی بر درونی شدن ارزشی مشابه در زیردستان اثر می‌گذارد، که می‌تواند بر مدل‌گیری رفتاری واقعی اقدامات ایمنی کاری تاثیر بگذارد (Maierhofer et al. 2000). بر این اساس می‌توان این فرضیه را مطرح کرد که حمایت سرپرست ادراک شده برای ایمنی بطور معنی‌داری نرخ گزارش دهی حوادث و ابعاد آن را پیش‌بینی می‌کند.

اگرچه در مورد نفوذ مدیران و سرپرستان بر رفتار ایمنی کارکنان صحبت شده است، کمتر پژوهشی در مورد منابع افقی حمایت برای عملکرد ایمنی کارکنان انجام شده است. همکاران منبع مهم دیگر حمایت هستند که غالباً از نفوذ اجتماعی آن بر ارتباطات ایمنی چشم‌پوشی می‌شود (Jiang et al. 2010). در حمایت از این نظر، پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که همکاران کانال‌های مهم انتقال اطلاعات ایمنی و قوانین ایمنی تازه به کارکنان هستند (Laurence 2005) و اینکه آنها نفوذ مهمی بر رفتار مخاطرات‌آمیز کارکنان دارند ( Westaby and Lowe 2005). حمایت ادراک شده از همکار، باور یک کارکن در مورد حدودی است که همکارانش تمایل دارند همکاری‌هایی مرتبط با کار، برای او، به منظور کمک به اجرای وظایف شغلی فراهم آورند. در بسیاری از موارد حمایت همکار به منظور اجرای وظایف مرتبط با شغل، ضروری است. حمایت همکار از تمایزات سلسله‌مراتبی اجتناب می‌کند و به عنوان تکمیل‌کننده حمایت‌های رسمی موجود از جانب سرپرستان و مدیران در نظر

کارکنان برانگیزد و در نتیجه موجب سوگیری در پاسخ دهی به سوالات شود.

پس از ترجمه مقیاس های حمایت ادراک شده سازمانی، حمایت ادراک شده سرپرست، حمایت ادراک شده همکار، نرخ گزارش دهی و ابعاد آن (علائم بیماری جسمی، علائم بیماری روانشناختی و حوادث) نسخه اصل به زبان انگلیسی همراه با نسخه فارسی به ۳ نفر از اعضای هیئت علمی گروه روان شناسی و ۴ نفر از متخصصان ایمنی و سلامت ارائه شد و حدود ۲۲ نسخه از هرکدام از مقیاس ها تکثیر و در اختیار نمونه ای از کارکنان قرار گرفت؛ و از آنها خواسته شد که درباره سوال ها و روایی آنها نظر خود را بیان نمایند. پس از بررسی نظرهای مقدماتی، مقیاس های نهایی تدوین شدند و به صورت انفرادی به کارکنان ارائه شد. بمنظور جمع آوری اطلاعات از مقیاس های زیر استفاده شد:

الف- مقیاس حمایت سازمانی ادراک شده برای ایمنی. حمایت سازمانی ادراک شده با ۲۲ آیتم از مقیاس Hayes و همکارانش سنجیده شد. سوالات این مقیاس بر مبنای میزان تعامل کارکنان با مدیران سازمان و ادراک حمایت سازمانی می باشد. نمونه ای از سوالات این مقیاس: "سازمان، تجهیزات بی خطری را برای ما فراهم می کند."، "سازمان، به کارکنانی که قوانین ایمنی را رعایت می کنند، پاداش می دهد." بر مبنای یک مقیاس ۵ درجه ای لیکرتی از ۱: بسیار مخالفم تا ۵: بسیار موافقم است. نمره آزمودنی ها بوسیله جمع پاسخ آنها به ۲۲ آیتم پرسش نامه بدست آمد. نمره کل از ۲۲-۱۱۰ درجه بندی شد که نمره بالاتر نشان می دهد کارکنان سازمان را حمایتی تر ادراک می کنند. Munteanu آلفای کرونباخ را در بررسی پایایی این مقیاس ۰/۹۰ گزارش کرد (Munteanu 2005). در این پژوهش ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ و تصنیف (Split-half) به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۷۰ بدست آمد.

ب- مقیاس حمایت ادراک شده سرپرست (Perceived Support Supervisor). حمایت ادراک شده

گیری تصادفی طبقه ای نسبی برای انتخاب اعضای نمونه استفاده شد. با توجه به اینکه افراد به نسبت های متفاوتی در بخش های شرکت توزیع شده بودند بمنظور کاهش خطای نمونه گیری، همان نسبت نیز در انتخاب اعضای نمونه لحاظ گردید. چون پژوهش از نوع پژوهش همبستگی با روش آماری رگرسیون بود، حداقل حجم نمونه در ازای هر یک از متغیرهای پیش بین ۱۵ نفر می باشد (Frahani and Oreyzi 2005). از آنجا که پژوهش حاضر دارای ۲ متغیر پیش بین (استرس شغلی مزمن کاری و پریشانی روانی) و ۵ متغیر جمعیت شناختی (جنسیت، تحصیلات، وضعیت تاهل، سن، سابقه کار) است، لذا حداقل حجم نمونه ی لازم برای این پژوهش ۱۰۵ نفر بود. بنابراین به منظور رعایت این حداقل، و با توجه به احتمال ناقص ماندن برخی پرسش نامه ها و عدم علاقه برخی از کارکنان به شرکت در پژوهش، به تعداد بیشتر در حدود ۲۰۰ نفر از کارکنان با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. معیار ورود یک فرد به مطالعه اشتغال او در بخش های شرکت و انتخاب او به شیوه تصادفی از بین اعضای گروه خود بود و معیار خروج فردی از پژوهش تکمیل ناقص پرسش نامه و بیان اظهار عدم علاقه نسبت به موضوع مورد تحقیق بود. ۶ نفر از اعضای نمونه به علت عدم علاقه به شرکت در پژوهش و ۵ نفر به دلیل اینکه پرسش نامه را بطور کامل پر نکرده بودند (در مجموع ۱۱ نفر) به ناچار از نمونه اصلی کنار رفتند. به عبارت دیگر ۱۸۹ پرسش نامه کامل جمع آوری شد (نرخ برگشت ۹۵ درصد).

اعضای نمونه در محیطی آرام و در جوی صمیمی پرسش نامه های مذکور را کامل کردند. ضمناً کارکنان به صورت شفاهی رضایت خود را در مورد شرکت در پژوهش اعلام کردند و به منظور جلوگیری از سوگیری در پاسخ دادن به سوالات پرسش نامه، به آنها اطمینان داده شد که پاسخ های آنها محرمانه خواهد ماند و همچنین سعی بر آن شد تا در تدوین سوالات پرسش نامه، از عبارت ارزشی استفاده نشود که باعث شود حساسیت

د. نرخ گزارش دهی حوادث ( Incident reporting )  
 rata) با ۴۱ آیتم از Barling و همکارانش با جمع سه  
 بعد زیر اندازه گیری شد:

- علائم بیماری جسمی (Physical symptoms).  
 این مقیاس ابزاری است با ۲۰ آیتم که بر مبنای  
 فراوانی نه شدت علائم بیماری جسمی می‌باشد که  
 کارکنان در طی ماه گذشته در شغلشان تجربه کرده‌اند  
 (Barling et al. 2002). بر مبنای مقیاس لیکرتی  
 پنج درجه ای است از ۱ (هرگز) تا ۵ (بیش از ۵ بار).  
 نمونه ای از سوالات این مقیاس: "در طی ماه گذشته،  
 چندین بار دچار سردرد شده اید"، "در طی ماه  
 گذشته، چندین بار دچار خستگی زیاد شده اید"، "بر  
 مبنای یک مقیاس ۵ درجه ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (بیش  
 از ۵ بار) است. حاصل جمع نمرات داده شده به عنوان  
 نمره کل تجربه علائم بیماری جسمی هر کارکن  
 گزارش می شود. در این پژوهش ضریب پایایی این  
 مقیاس به روش آلفای کرونباخ و تصنیف (Split-half)  
 (half) ۰/۸۱ و ۰/۸۳ بدست آمد.

- علائم بیماری جسمی (Psychological symptoms).  
 این مقیاس ابزاری است با ۷ آیتم که  
 مطابق با ملاک -III-RDSM و نسخه دهم طبقه‌بندی  
 بین المللی بیماری (International Classification of Diseases)  
 می‌باشد (Barling et al. 2002). از  
 پاسخ دهندگان درخواست شد بر مبنای یک مقیاس  
 لیکرتی ۵ درجه‌ای (هرگز/ همه اوقات) فراوانی نشانه‌های  
 روانشناختی که در ماه اخیر تجربه کرده‌اند، گزارش دهند.  
 نمونه‌ای از سوالات این مقیاس: "به موجب نگرانی‌های  
 مرتبط با کار کم خواب شده‌ام"، "احساس می‌کنم، دائما  
 تحت فشارم". نمرات پریشانی روانی بین ۰ تا ۲۸ است  
 که نمرات بالا نشان دهنده تجربه بیشتر پریشانی روانی  
 توسط فرد است. بر مبنای مقیاس لیکرتی پنج درجه‌ای  
 است از ۱ (هرگز) تا ۵ (بیش از ۵ بار). پایایی این ابزار در  
 این پژوهش به دو روش آلفای کرونباخ و تصنیف

سرپرست با ۱۵ آیتم از Hayes و همکارانش ( Hayes  
 et al. 1998) سنجیده شد. سوالات این مقیاس بر مبنای  
 میزان تعامل کارکنان با سرپرست و نحوه این تعامل می-  
 باشد. نمونه‌ای از سوالات این مقیاس: "سرپرستم روی  
 پیشنهادات ما برای بهبود ایمنی محیط کار اقدام می‌کند"،  
 "سرپرست آموزش‌های ایمنی مورد نیاز را برای کارکنان  
 فراهم می‌کند". بر مبنای یک مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرتی از  
 ۱: بسیار مخالفم تا ۵: بسیار موافقم است. پاسخ آزمودنی-  
 ها بوسیله جمع پاسخ آزمودنی‌ها به ۱۵ آیتم پرسش نامه  
 بدست آمد. نمره کل از ۱۵-۷۵ درجه‌بندی شد که نمره  
 بالاتر نشان می‌دهد کارکنان محیط کاری و سرپرستشان را  
 حمایتی تر ادراک می کنند. Munteanu آلفای کرونباخ  
 را در بررسی پایایی این مقیاس ۰/۸۷ گزارش کرد  
 (Munteanu 2005). در این پژوهش ضریب پایایی به  
 روش آلفای کرونباخ و تصنیف (Split-half) به ترتیب  
 ۰/۸۰ و ۰/۷۸ بدست آمد.

ج-مقیاس حمایت ادراک شده همکار ( Perceived  
 Support Coworker). حمایت ادراک شده همکار با  
 ۴ آیتم از Hayes و همکارانش سنجیده شد  
 (Hayes et al. 1998). سوالات این مقیاس بر مبنای  
 ادراک از حمایت و رفتار ایمنی همکاران است. نمونه‌ای  
 از سوالات این مقیاس: "همکارانم در مورد رعایت قوانین  
 ایمنی سهل انگاری می‌کنند"، "همکارانم همدیگر را  
 تشویق به رعایت قوانین ایمنی می‌کنند". بر مبنای یک  
 مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرتی از ۱: بسیار مخالفم تا ۵: بسیار  
 موافقم است. پاسخ آزمودنی‌ها بوسیله جمع پاسخ  
 آزمودنی‌ها به ۴ آیتم پرسش‌نامه بدست آمد؛ نمره بالاتر  
 نشان می‌دهد کارکنان محیط کاری و همکارانشان را  
 حمایتی تر ادراک می‌کنند. Munteanu آلفای کرونباخ را  
 در بررسی پایایی این مقیاس ۰/۸۵ گزارش کرد  
 (Munteanu 2005). در این پژوهش ضریب پایایی به  
 روش آلفای کرونباخ و تصنیف (Split-half) به ترتیب  
 ۰/۷۴ و ۰/۷۰ بدست آمد.

(Split-half) در جدول ۰/۷۹ و ۰/۷۵ گزارش شده است.

• حوادث با ۱۴ آیتم اطلاعاتی در مورد فراوانی رخداد حوادث به ما می دهد (Barling et al. 2002). نمونه-ای از سوالات این مقیاس: "چند بار از مکانی مرتفع مانند نردبان افتاده‌اید"، "چند بار در مکانی، به مدت زیادی در معرض مواد شیمیایی یا شوینده بدون تهویه مناسب بوده‌اید"، "چند بار تماس زیادی با شیشه‌های خورده شده داشته‌اید"، "چند بار حین انجام کار، لیز خورده، لغزیده یا افتاده‌اید". بر مبنای یک مقیاس ۵ درجه ای از ۱: هرگز تا ۵: بیش از ۵ بار است. در این پژوهش ضریب پایایی این مقیاس به روش آلفای کرونباخ و تصنیف (Split-half) ۰/۸۱ و ۰/۸۳ بدست آمد.

## نتایج

با احتساب معیارهای ورود و خروج از مطالعه ۱۸۹ کارکن با محدوده سنی ۲۱-۵۲ سال وارد مطالعه شدند. از کل کارکنان بدلیل اشتغال بیشتر اعضای نمونه در قسمت-های تولیدی شرکت ۹۰٪ مرد و ۱۰٪ زن، ۶۰٪ متأهل و ۴۰٪ درصد مجرد بودند. میانگین سنی ۳۴ سال، از نظر تحصیلات ۴٪ زیر دیپلم، ۶۰٪ دیپلم، ۲۴٪ فوق دیپلم، ۱۲٪ لیسانس و بالاتر، و میانگین سابقه کار ۱۲ سال بود. در جدول ۱، اطلاعات جمعیت شناختی نمونه مورد مطالعه ارائه شده است. از روش همبستگی پیرسون و تحلیل چند متغیره برای آزمون روابط فرض شده بین حمایت ادراک شده سازمان، حمایت ادراک شده سرپرست، حمایت ادراک شده همکار با نرخ گزارش دهی حوادث و ابعاد آن استفاده شد. با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۵ این تحلیل انجام شد. در جدول ۲، میانگین، انحراف استاندارد، همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

همانطور که مشاهده می شود، بین متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده با نرخ گزارش دهی حوادث، علائم بیماری جسمی و علائم بیماری

روانشناختی همبستگی بالایی وجود دارد ( $p < 0/01$ ). همچنین بین متغیرهای حمایت ادراک شده سرپرست با علائم بیماری روانشناختی؛ و حمایت ادراک شده همکار با علائم بیماری جسمی همبستگی بالایی وجود دارد ( $p < 0/01$ ).

برای ارزیابی قدرت پیش بینی کنندگی نرخ گزارش دهی حوادث و ابعاد آن توسط حمایت ادراک شده از طرف سازمان، سرپرست و همکار از روش تحلیل چند متغیره استفاده شد که نتایج آن در جداول ۳ و ۴ ارائه شده است.

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می شود میزان واریانس تبیین شده نرخ گزارش دهی حوادث و ابعاد آن توسط حمایت ادراک شده از سازمان، سرپرست و همکار به ترتیب ۱۶٪، ۱۳٪ و ۶٪ است ( $p < 0/05$ ). تحلیل واریانس تک متغیره بر روی متغیر ملاک نرخ گزارش دهی حوادث و ابعاد آن با استفاده از متغیرهای پیش بین حمایت ادراک شده از سازمان، سرپرست و همکار در جدول ۴ ارائه شده است.

همانطور که مشاهده می شود متغیر حمایت ادراک شده سازمانی به ترتیب حدود ۹٪، ۸٪ و ۱۴٪ از واریانس نرخ گزارش دهی حوادث و دو بعد آن یعنی علائم بیماری جسمی، روانشناختی را پیش بینی کرد ( $p < 0/01$ ). همچنین حمایت ادراک شده از سرپرست حدود ۱۱٪ از واریانس علائم بیماری روانشناختی و حمایت ادراک شده همکار حدود ۵٪ از واریانس علائم بیماری جسمی را بطور معنی داری پیش بینی کرد ( $p < 0/05$ ). بین بعد حوادث و حمایت ادراک شده از سازمان، سرپرست و همکار رابطه معنی داری مشاهده نشد ( $p > 0/05$ ).

## بحث

پیشینه پژوهشی موجود از این ادعا که حمایت سازمانی ادراک شده مرتبط با گزارش دهی حوادث شغلی و علائم بیماری جسمی و روانشناختی است، حمایت می کند (Diaz and Cabrera 1997; )

بالتر از سرپرست، پیامدهای شغلی مثبت تر و پیامدهای منفی کمتری مانند استرس شغلی نسبت به پرستاران با حمایت سرپرست کمتر تجربه کردند (Hall 2007). در پژوهشی دیگر، Yea و همکارانش نشان داد که حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی سرپرست اثر استرس را بر علائم بیماری افسردگی و اضطراب کاهش می‌دهد. حمایت سرپرست بر ناراحتی فیزیکی و عوامل روانی اجتماعی ادراک شده در محیط کار تاثیر می‌گذارد. حمایت سرپرست از ایمنی باعث می‌شود که کارکنان به این موضوع پی ببرند که سلامت و بهزیستی آنها برای مدیریت ناظر مهمتر از تولید می باشد، لذا تمام تلاش آنها صرف سریع تر انجام دادن مشاغل نمی شود و کار خود را با صبر و حوصله بیشتری انجام می دهند. کارکنان با وجود ادراک فشار کاری در شغلشان دچار استرس شغلی بیشتر می شوند و می خواهند کار خود را با شتاب بیشتری انجام دهند، در نتیجه در کار با ماشین آلات سازمان و شاید حتی هنگام عبور و مرور خود بدلیل تعجیل دچار حوادث بیشتری می‌شوند (Yea et al. 2008). یافته‌های فراتحلیل Viswesvaran و همکارانش نشان داد که حمایت سرپرست نه تنها میزان فشارهای شغلی را کاهش می‌دهد بلکه همچنین در رابطه بین فشار و استرسورهای شغلی نقش میانجی‌گر ایفا می‌کند؛ چنان که حمایت بالا از سرپرست به عنوان مانعی در برابر اثرات استرسورها روی ناخشنودی شغلی، تمایلات کناره‌گیری و فرسودگی عمل می‌کند (Viswesvaran et al. 1999). حمایت سرپرست اثراتی دارد که فراتر از حمایت سازمانی ادراک شده می‌رود که با بهبود ارتباطات ایمنی مرتبط بود. فراهم آوری مهارت‌های ضروری و اطلاعات درباره سلامت روانی، شامل استرسورهای شغلی، اثر مطلوبی بر سلامت روحی کارکنان، حداقل در کوتاه مدت دارد (Naghmi et al. 2010). یافته‌ها بیانگر این است که یک نوع از تبادل اجتماعی بین کارکنان و سرپرستان ممکن است که بر کارکنان بطور مشابه ای با حمایت سازمانی ادراک شده اثر

Barling et al. 2002; Huang et al. 2004; Edwards and Peccei 2010; Biron 2010; Bhanthumnavin 2003). Diaz و Cabrera در پژوهش شان 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 پیش بینی عملکرد ایمنی می باشد (Diaz and Cabrera 1997). Barling و همکارانش مطرح می‌کنند که وقتی سازمان بواسطه اقدامات خود باعث افزایش هوشیاری ایمنی، تاکید بر ایمنی و سلامت کارکنان در عوض تولید شود، کارکنان کمتر دچار نارسایی های سلامتی می شوند (Barling et al. 2002). Bhanthumnavin به این نتیجه رسید کارکنانی که به حمایت سازمان برای ایمنی و سلامت پی می‌برند، عملکرد بهتر و حوادث کمتری داشتند (Bhanthumnavin 2003). ادراک حمایت از سازمان و سیاست های ایمنی اش نقش مهمی در پیش بین حوادث شغلی دارند (Huang et al. 2004). حمایت سازمانی ادراک شده بطور مستقیم و غیر مستقیم بواسطه افزایش بازشناسی سازمانی بر پیامدهای ایمنی مؤثر می‌باشد (Edwards and Peccei 2010). از نگاه ارزش‌های اخلاقی به حمایت سازمانی ادراک شده می‌توان گفت ارزش اخلاقی ادراک شده سازمانی با انحراف از رویه ها و اصول ایمنی سازمان مرتبط می‌باشد. سازمانی که حفظ ایمنی و سلامت را یک ارزش اخلاقی می داند، این ارزش را به کارکنانش نیز منتقل می‌کند و باعث کاهش احتمال عدول آنها از استانداردهای ایمنی می‌شوند (Biron 2010).

حمایت ادراک شده سرپرست بطور معنی داری علائم بیماری روانشناختی را پیش‌بینی کرد. این یافته همسو با پژوهش‌های پیشین می‌باشد (Hall 2007; Yea et al. 2008; Roberson et al. 2009). برای مثال، Hall در پژوهش خود رابطه بین ادراک از حمایت سرپرست و پیامدهای مرتبط با شغل را در یک مرکز آموزشی بالینی برای پرستاران اجرا کرد. او در پژوهش خود به این نتیجه رسید که پرستاران با سطوح حمایت

اجتماعی برای کارکنان می‌باشند (Jiang et al. 2010). از دیدگاه تعاملی، اعضای واحد با زمینه مشترک احتمالاً گروه مرجع معتبری برای افراد هستند (Ashforth 1985). بنابراین، رفتار، عادات و باورهای ایمنی همکاران به عنوان یک معیار سنجش هنجارهای توصیفی (Descriptive Norms)، نقش مهمی در ایمنی محیط کار ایفا می‌کند (Jiang et al. 2010). هنجارهای توصیفی، اشاره به آنچه انجام می‌شود، باورها و ادراکات درباره مواردی است که توسط دیگران در پیرامون فرد انجام می‌شود؛ و هنجارهای تاکیدی (Injunctive Norms) توصیف چیزی است که مجبور به انجام آن هستیم، ادراک از آنچه سازمان و مدیریت آن تایید می‌کنند یا تایید نمی‌کنند (Kallgren Jiang et al. 2000) و همکارانش در پژوهش خود مدلی از روابط بین رفتار/دانش ایمنی ادراک شده همکاران بر رفتار ایمنی (متابعت ایمنی و مشارکت ایمنی) و همچنین عملکرد ایمنی (آسیب‌ها و شبه حادثه) را بررسی کردند. آنها نشان دادند که تعامل جو ایمنی و رفتار/دانش ایمنی ادراک شده همکاران بر رفتار ایمنی تاثیر می‌گذارد و باعث بهبود بهزیستی و سلامت کارکنان می‌شود (Jiang et al. 2010).

### نتیجه گیری

بطور خلاصه، پژوهش حاضر نشان می‌دهد که محیط روانی- اجتماعی کاری بر بهزیستی جسمی و روانشناختی مؤثر می‌باشد. در مداخلات طراحی شده برای کاهش حوادث و بیماری‌های شغلی، نباید تنها بر کارکنان تمرکز شود بلکه باید روی عوامل زمینه‌ای مانند متغیرهای روانی اجتماعی محیط کار نیز اقدام شود. بیشتر سازمان‌ها تمام تلاش خود را صرف اجرای مداخلاتی برای بهبود آگاهی کارکنان از اقدامات و رویه‌های ایمنی می‌کنند، کارکنان راه‌های انجام مشاغل بطور ایمن را می‌آموزند، اما وقتی در محیط کار وارد می‌شوند، با نتایج متناقضی روبه‌رو می‌شوند که باعث می‌شود این یادگیری

بگذارد. ادراک از درگیری همکار و حمایت سرپرست می‌تواند استرس شغلی را کاهش و خشنودی شغلی را افزایش دهد (Babin and Boles 1996). فقدان حمایت از سرپرست و فقدان ارتباطات مناسب همچنین به عنوان یک استرسور عمل می‌کند و منجر به ادراک استرس شغلی توسط کارکنان می‌شود (Steinhardt et al. 2003). احساس آزادی کارکنان به ارتباط با علاقمندی‌های ایمنی با سرپرستانشان، به نام ارتباطات رو به بالا، نشان داده است که با رویدادهای ایمنی بطور منفی مرتبط می‌باشد (Hofmann and Morgeson 1999).

حمایت همکار بطور معنی داری علائم بیماری جسمی را پیش بینی کرد. یافته‌های پژوهشی نشان می‌دهد که الگوی رفتار همکاران در رابطه با ایمنی بر عملکرد ایمنی افراد اثر می‌گذارد (Kozlowski and Klein 2000; Zohar and Tenne-Gazit 2008; Jiang et al. 2010; Sloan 2012). تحقیقات نشان می‌دهد حمایت همکار رفتارهای کناره‌گیری و فشار عصبی کارکنان را کاهش می‌دهد (Iverson 1999). حمایت همکار با افزایش رضایت شغلی و بهزیستی کارکنان رابطه دارد (Bakker et al. 2006; Sloan 2012) و مانعی در برابر اثرات استرس است (Roxburgh 2004). حمایت همکار بالا با نرخ پایین تر مشکلات سلامتی در کارکنان رابطه دارد (Ducharme and Martin 2000). یکی از تعیین کننده‌های نیرومند رفتار افراد نفوذ اطرافیان است (Burnkrant and Cousineau 1975). Ward و Clarke نشان دادند که نفوذ هنجارهای ایمنی بر رفتار ایمنی بستگی به فشار وارد شده از جانب همکاران نسبت به خود مدیریت سازمان دارد (Clark and Ward 2006). افراد تغییرات واقعی بر احساسات و رفتارهای خود به عنوان نتیجه‌ای از تعامل با دیگران کسانی که مشابه، مطلوب، متخصص یا اکثریت هستند، می‌سازند که فرایند نفوذ اجتماعی است (Rashotte 2007). همکاران پیرامونی، گروه مرجعی



محرمانه هستند. با وجود این پرسش نامه‌های خودگزارشی، بطور متداول و با موفقیت در تحلیل‌های ایمنی و حوادث استفاده شده اند ( Neal et al. 2000; Gyekye 2005; Parker et al. 1994; Neal et al. 2000). از طرفی زمانی که گزارش‌ها بخاطر ثبت ضعیف حوادث سودار، ناقص و معیوب هستند، یافته‌های پژوهشی به این نتیجه رسیدند که نرخ حوادث گزارش شده به میزان زیادی مرتبط با نرخ واقعی حوادث هستند (Veazie et al. 1994; Smith et al. 1992). محدودیت دیگر این پژوهش مکان اجرای آن است. پیشنهاد می‌شود که این پژوهش در سازمان‌های دیگر و با گروه‌های متنوع تری از کارکنان از نظر جنسیت، تحصیلات انجام شود و نتایج آن با پژوهش حاضر مقایسه شود. همچنین پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی پیرامون طراحی مداخلاتی برای بهبود روابط انسانی برای سرپرستان، کارکنان و مدیران سازمان‌ها ترتیب داده شود و اثربخشی آنها بوسیله بهبود در خشنودی شغلی و عملکرد ایمنی کارکنان ارزیابی شود.

### تشکر و قدردانی

از تمامی کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان که ما را در انجام این پژوهش یاری فرمودند، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

کم و کم رنگ تر شود و دوباره در همان چرخه مخرب ارتباط و تعارضات با سازمان، سرپرست و همکاران خود قرار می‌گیرند. لذا باید نحوه ارتباط بهتر و انتقال حمایت از ایمنی به سرپرستان، سازمان‌ها و حتی خود کارکنان آموزش داده شود و کانال‌هایی بدین منظور در سازمان‌ها طراحی شود.

با توجه به مطالب گفته شده، فواید انجام پژوهش در مورد متغیرهای روانی اجتماعی محیط کار به ویژه حمایت اجتماعی شامل موارد زیر می‌شود:

- توانایی شناسایی عوامل نافذ محیط کار که باعث ایجاد حوادث و بیماری‌های شغلی می‌شوند و طراحی بهتر روابط انسانی در محیط کار که اثرات استرسورها را بر سلامت جسمی و روان‌شناختی کارکنان کاهش می‌دهد.
- ایجاد محیط کار ایمن و سالم با تمرکز بر نه تنها جنبه‌های فیزیکی محیط کار بلکه همچنین بر جنبه‌های روانی اجتماعی آن.
- و بالاخره سهیم بودن در پژوهشی که آگاهی از اهمیت عوامل روانی اجتماعی را بر سلامت و ایمنی شغلی گسترش می‌دهد.

محدودیت عمده این پژوهش استفاده از سنجش-های خودگزارشی است. پاسخ‌ها ممکن است بوسیله تحریف‌های عمدی و جواب‌های نادرست تحت تاثیر قرار گیرد. برای مقابله با این تهدید، به شرکت کنندگان اطمینان داده شد که پرسش نامه‌ها بی نام و داده‌ها

جدول ۱- خصوصیات جمعیت شناختی شرکت کنندگان پژوهش (تعداد=۱۸۹)

درصد	ویژگی های دموگرافیک	
۳۶	۱۸ تا ۲۹	سن (سال)
۳۶	۳۰ تا ۴۱	
۲۸	۴۲ تا ۵۳	
۱۰	زن	جنسیت
۹۰	مرد	
۴۰	مجرد	وضعیت تاهل
۶۰	متاهل	
۴	زیر دیپلم	تحصیلات
۶۰	دیپلم	
۲۴	فوق دیپلم	
۱۲	لیسانس و بالاتر	
۳۶	۵ و پایین تر	سابقه کار (سال)
۲۴	۶ تا ۱۵	
۲۴	۱۶ تا ۲۵	
۱۶	۲۶ و بالاتر	
۱۲	کارمند و کارشناس	سمت
۸۸	اپراتور و تعمیرکار	
-	مدیر	
۳۶	روزکار	نوع شیفت
۶۴	شیفت کار	
-	ستادی	نوع شغل
۴	پشتیبانی	
۹۶	عملیاتی	
۸	ساختمان توحید	محل کار
۱۲	نورد	
۴	کوره بلند	
۴	فولاد سازی	
-	کک سازی	
۳۶	کارگاه اکسیژن	
۲۴	هدایت فنی	
۱۲	آگلومراسیون	
۲۸	اصفهان و حومه	محل سکونت
۲۴	نجف آباد	
۱۶	فولاد شهر	
۸	مبارکه	
۱۶	زرین شهر	
۸	خمینی شهر	

جدول ۲- میانگین، انحراف استاندارد، همبستگی درونی متغیرها (تعداد=۱۸۹)

ضرایب همبستگی							متغیر	میانگین	انحراف معیار
۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱			
						۱	۲۲/۴۴	۴/۹۵	حمایت ادراک شده سازمانی
					۱	۰/۷۲***	۱۰/۲۹	۲/۵۲	حمایت ادراک شده سرپرست
				۱	۰/۲۵***	۰/۲۱	۱۱/۹۹	۱/۴۹	حمایت ادراک شده همکار
			۱	-۰/۱۴	-۰/۲۱	-۰/۳۱***	۴۳/۲۶	۱۱/۰۷	نرخ گزارش دهی حوادث
		۱	۰/۸۹***	-۰/۲۳*	-۰/۱۹	-۰/۲۹***	۱۶/۹۳	۵/۰۳	علائم بیماری جسمی
	۱	۰/۵۵***	۰/۷۷***	-۰/۰۷	-۰/۳۳***	-۰/۳۷***	۱۱/۱	۴/۳۴	علائم بیماری روانشناختی
۱	۰/۳۲***	۰/۵۵***	۰/۷۶***	-۰/۰۲۵	۰/۰۲	-۰/۰۷	۱۵/۲۲	۴/۳۱	حوادث

\* $p < 0/05$ , \*\* $p < 0/01$

جدول ۳- نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری (مانوا) متغیرهای پیش بین حمایت ادراک شده از سازمان، سرپرست و همکار بر حسب

متغیرهای ملاک نرخ گزارش دهی حوادث و ابعاد آن

متغیر	ارزش	مقدار F	درجه آزادی	سطح معنی داری	واریانس تبیین شده	توان آماری
حمایت ادراک شده	۰/۱۶	۴/۷۷	۳	۰/۰۰۴	۰/۱۶	۰/۸۹
مدیریت	۰/۸۴	۴/۷۷	۳	۰/۰۰۴	۰/۱۶	۰/۸۹
اثر هوتلینگ	۰/۱۹	۴/۷۷	۳	۰/۰۰۴	۰/۱۶	۰/۸۹
حمایت ادراک شده	۰/۱۳	۳/۸۱	۳	۰/۰۱۳	۰/۱۳	۰/۸۰
سرپرست	۰/۸۷	۳/۸۱	۳	۰/۰۱۳	۰/۱۳	۰/۸۰
اثر هوتلینگ	۰/۱۵	۳/۸۱	۳	۰/۰۱۳	۰/۱۳	۰/۸۰
حمایت ادراک شده	۰/۱۰	۲/۸۳	۳	۰/۰۴	۰/۰۶	۰/۶۶
همکار	۰/۹۳	۲/۸۳	۳	۰/۰۴	۰/۰۶	۰/۶۶
اثر هوتلینگ	۰/۱۰	۲/۸۳	۳	۰/۰۴	۰/۰۶	۰/۶۶

جدول ۴- نتایج تحلیل واریانس تک متغیری بر روی نمرات نرخ گزارش دهی حوادث و ابعاد آن با توجه به متغیرهای پیش بین حمایت ادراک شده از سازمان، سرپرست و همکاران (df=۱)

منبع	متغیر وابسته	جمع مجذورات	مقدار F	سطح معنی داری	واریانس تیین شده	توان آماری
حمایت ادراک شده سازمان	نرخ گزارش دهی حوادث	۹۰۰/۵۵	۷/۹۹	۰/۰۰۶	۰/۰۹	۰/۷۹
	علائم بیماری جسمی	۱۶۶/۹۶	۷/۱۱	۰/۰۰۹	۰/۰۸	۰/۷۵
	علائم بیماری روانی	۲۰۳/۵۷	۱۲/۵۹	۰/۰۰۱	۰/۱۴	۰/۹۳
	حوادث	۷/۹۵	۰/۴۲	۰/۵۲	۰/۰۰۵	۰/۰۹
حمایت ادراک شده سرپرست	نرخ گزارش دهی حوادث	۴۰۴/۲۶	۳/۳۹	۰/۰۶	۰/۰۴	۰/۴۴
	علائم بیماری جسمی	۷۰/۳۱	۲/۸۴	۰/۰۹	۰/۰۳	۰/۳۸
	علائم بیماری روانی	۱۵۷/۹۹	۹/۲۸	۰/۰۰۳	۰/۱۱	۰/۸۵
	حوادث	۰/۷۲	۰/۰۴	۰/۸۴	۰/۰۰۱	۰/۰۵
حمایت ادراک شده همکار	نرخ گزارش دهی حوادث	۱۸۸/۳۴	۱/۵۵	۰/۲۲	۰/۰۲	۰/۲۳
	علائم بیماری جسمی	۱۰۰/۰۷	۴/۱۱	۰/۰۴	۰/۰۵	۰/۵۲
	علائم بیماری روانی	۷/۶۱	۰/۴۰	۰/۵۲	۰/۰۰۵	۰/۰۹
	حوادث	۰/۹۳	۰/۰۵	۰/۸۲	۰/۰۰۱	۰/۰۶

## References

- Andries, F., Kompier, M.A. and Smulders, P.G.W., 1996. Do you think that your health or safety is at risk because of your work? A large European study on psychological and physical work demands. *Work and Stress*, 10, pp. 104–118.
- Andriessen, J.H., 1978. Safe behavior and safety motivation. *Journal of Occupational Accidents*, 1, pp. 363–376.
- Ashforth, B.E., 1985. Climate formation: issues and extensions. *Acad. Manage. Rev*, 10, pp. 837–847.
- Babin B.J. and Boles J. S., 1996. The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72, pp. 57-75.
- Bakker, A.B., van Emmerik, H. and Euwema, M.C., 2006. Crossover of burnout and engagement in work teams. *Work and Occupations*, 33, pp. 464-489.
- Barling, J., Loughlin, C. and Kelloway, E.K., 2002. Development and test of a model linking safety-specific transformational leadership and occupational safety. *Journal of applied Psychology*, 78, pp. 488-496.
- Bhanthumnavin, D., 2003. 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*, 14, pp. 79-97.
- Biron, M., 2010. Negative reciprocity and the association between perceived organizational ethical values and organizational. *Human Relations*, 63, pp. 875-897.
- Burnkrant, R.E. and Cousineau, A., 1975. Informational and normative social influence in buyer behavior. *J. Consum. Res.*, 2, P. 206.
- Clarke, S. and Ward, K., 2006. The role of leader influence tactics and safety climate in engaging employees' safety participation. *Risk Anal.*, 26, pp. 1175–1185.
- Diaz, R.T. and Cabrera, D.D., 1997. Safety climate and attitude as evaluation measures of organizational safety. *Accident Analysis and Prevention*, 29, pp. 643-650.
- Ducharme, L.J. and Martin, J.K., 2000. Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction: A Test of the Buffering Hypothesis. *Work and Occupations*, 27, pp. 223-243.
- Edwards, M.R. and Peccei, R., 2010. Perceived organizational support, organizational identification, and employee outcomes. *Journal of Personnel Psychology*, 9, pp. 17-26.
- Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T.E., Gonzalez-Morales, M. and Gloria, Steiger-Mueller, M., 2010. Leader-member exchange and affective organizational commitment: The contribution of supervisor's organizational embodiment. *Journal of applied Psychology*, 95, pp. 1085-1103.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D., 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, pp. 500–507.
- Frahani, H. and Oreyzi, H.R., 2005. *Advanced methods in human sciences*. 2 ed. Isfahan: University Jihad publications [In Persian].
- Gyekye, A.S., 2005. Workers-perceptions of workplace safety and job satisfaction. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 11, pp. 289-300.

- Hall, D.S., 2007. The relationship between supervisor support and registered nurse outcomes in nursing care units. *Nursing Administration Quarterly*, 31, pp. 68-80.
- Hayes, B.E., Perander, J., Smecko, T. and Trask, J., 1998. Measuring perceptions of workplace safety: development and validation of the work safety scale. *Journal of Safety Research*, 29, pp. 145-161.
- Hofman, D.A. and Stetzer, A., 1998. The role of safety climate and communication in accident interpretation: Implication from negative events. *Academy of Management Journal*, 41, pp. 644-657.
- Hofmann, D.A. and Morgeson, F.P., 1999. Safety-related behavior as a social exchange: The role of perceived organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 84, pp. 286-296.
- Huang, Y.H., Chen, P.Y., Krauss, A.D. and Rogers, A., 2004. 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*, 18, pp. 483-506.
- Iverson, R.D., 1999. An event history analysis of employee turnover: The case of hospital employees in Australia. *Human Resource Management Review*, 9, pp. 397-418.
- Jiang, L., Yu, G., Li, Y. and Li, F., 2010. Perceived colleagues' safety knowledge/behavior and safety performance: safety climate as a moderator in a multilevel study. *Accident Analysis and Prevention*, 42, pp.1468-1476.
- Kallgren, C.A., Reno, R.R. and Cialdini, R.B., 2000. A focus theory of normative conduct: when norms do and do not affect behavior. *Pers. Soc. Psychol. Bull.*, 26, P. 1002.
- Kiani, F., Samavatyan, H., Pourabdian, S. and Jafari, E., 2011. Predictive power of incidents reporting rate and its dimensions by job stress among workers' Isfahan Steel Company. *Iranian Journal of Public Health*, 40, pp. 105-112.
- Kottke, J.L. and Sharafinski, C.E., 1998. Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, pp. 1075-1079.
- Kozlowski, S.W. and Klein, K.J., 2000. A multilevel approach to theory and research in organizations: contextual, temporal, and emergent processes. In: Klein, K.J., Kozlowski, S.W. (Eds.), *Multilevel Theory, Research, and Methods in Organizations: Foundations, Extensions, and New Directions*. Jossey -Bass, San Francisco, pp. 3-90.
- Kraimer, M.L., Wayne, S.J. and Jaworski, R.A., 2001. Sources of support and expatriate performance: the mediating role of expatriate adjustment. *Personnel Psychology*, 54, pp. 71-99.
- Kuvaas, B. and Dysvik, A., 2010. Exploring alternative relationships between perceived investment in employee development, perceived supervisor support and employee outcomes. *Human Resource Management journal*, 20, pp. 138-156.
- Laurence, D., 2005. Safety rules and regulations on mine sites—The problem and a solution. *Journal of Safety Research*, 36, pp. 39-50.
- Leenu, N. and Lakhwinder, S., 2012. Role of Perceived Organizational Support in the Relationship between HR practices and

- organizational trust. *Global Business Review*, 13, pp. 239–249
- Maierhofer, N.I, Griffin, M.A. and Sheehan, M., 2000. Linking manager values and behavior with employee values and behavior: A study of values and safety in the hairdressing industry. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 417–427.
- Mearns, K.L. and Reader, T., 2008. Organizational support and safety outcomes: An un-investigated relationship? *Safety Science*, 46, pp. 388–397.
- Munteanu, M.R., 2005. Safety attitudes in the Ontario construction. University of Toronto(Canada).M.A.Sc. pp. 1-165.
- Naghmi, M., Tsutsumi, A., Tsuchiya, M. and Morimoto, K., 2010. Job control and coworker support improve employee job performance. *Industrial Health*, 48, pp. 845-851.
- Neal, A., Griffin, M.A. and Hart, P.M., 2000. The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior. *Safety Science*, 34, pp. 99–109.
- Newman, A. and Thanacody, R., 2010. The effects of perceived organizational support, perceived supervisor support and intra-organizational network resources on turnover intentions: a study of Chinese employees in multinational organizations. Conference or Workshop Item (Paper). Available in: <http://www.bam.ac.uk/site/cms/contentchapterview.asp?chapter=161>.
- Parker, D., Carl, W., French, L. and Martin, F., 1994. Characteristics of adolescent work injuries reported in Minnesota Department of Labour and Industry. *American Journal of Public Health*, 84, pp. 606–611.
- Parker, S.K., Axtell, C.M. and Turner, N., 2001. Designing a safer workplace: Importance of job autonomy, communication quality, and supportive supervisors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, pp. 211–228.
- Rashotte, L.S., 2007. *Social influence*. In: Ritzer, G. (Ed.), *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*. Blackwell Publishing, pp. 4426–4429.
- Rhoades, L. and Eisenberger, R., 2002. Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, pp. 698–714.
- Roberson, M., Hunag, E. and Larson, N., 2009. Examining the effects of workstation design satisfaction, computer, computer usage, supervisory and co-worker on perceived physical discomfort and psychological factors. *Ergonomic and Health aspects of work with computer*, 56(24), pp. 88-94.
- Roxburgh, S., 2004. “There just aren’t enough hours in the day”: The mental health consequences of time pressure. *Journal of Health and Social Behavior*, 45, pp. 115-131.
- Sharon, K.P., Carolyn, M.A. and Nick, T., 2001. Designing a safer workplace: important of job autonomy, communication quality, and supportive supervisors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3), pp. 211-228.
- Sloan, M.M., 2012. Unfair treatment in the workplace and worker well-being: the role of coworker support in a service work environment. *Work and Occupations*, 39, pp. 3–34.
- Smith, P., Kruger, T., Silverman, G., Haff, M., Hayes, B., Silverman, M. and Mattimore, L., 1992. *A research method for assessing industrial accidents*. Paper

- presented at the annual convention of the Human Factors Society, Atlanta, GA, USA.
- Stamper, C.L. and Johlke, M.C., 2003. The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29, pp. 569–588.
- Steinhardt, M.A., Dolbier, C.L. and McCalister, K.T., 2003. The relationship between hardiness, supervisor support, group cohesion, and job stress as predictors of job satisfaction. *Am J Health Promot*, 17(6), pp. 382-391.
- Sugimura, H. and Theriault, G., 2010. Impact of supervisor support on work ability in an IT company. *Occupational Medicine*, 60(6), pp. 451-461.
- Susskind, A.M., Kacmar, K.M. and Borchgrevink, C.P., 2003. Customer service providers' attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of Applied Psychology*, 88, pp. 179–187.
- Susskind, A.M., Borchgrevink, C.P., Kacmar, K.M. and Brymer, R.A., 2000. Customer service employees' behavioral intentions and attitudes: An examination of construct validity and a path model. *International Journal of Hospitality Management*, 19(1), pp. 53-77.
- Tahira, M.P. and Armando, X.E., 2010. Accident under-reporting among employees: Testing the moderating influence of psychological safety climate and supervisor enforcement of safety practices. *Accident Analysis and Prevention*, 42, pp. 1438-1444.
- Tucker, S., Chmiel, N., Turner, N., Hershcovis, S. and Stride, C.B., 2008. Perceived organizational support for safety and employee safety voice: the mediating role of coworker support for safety. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), pp. 319-330.
- Veazie, K., Landen, D., Bender, T. and Amandus, H., 1994. Epidemiological research on the etiology of injuries at work. *Annual Review Public Health*, 15, pp. 203–221.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J.I. and Fisher, J., 1999. The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54, pp. 314–334.
- Wat, D. and Shaffer, M.A., 2005. Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors: The mediating role of trust in the supervisor and empowerment. *Personnel Review*, 34(4), pp. 406 – 422.
- Westaby, J.D. and Lowe, J. K., 2005. Risk-taking orientation and injury among youth workers: Examining the social influence of supervisors, coworkers, and parents. *Journal of Applied Psychology*, 90, pp. 1027–1035.
- Wickramasinghe, V. and Jayaweera, M. Impact of career plateau and supervisory support on career satisfaction: A study in offshore outsourced IT firms in Sri Lanka. *Career Development International*, 15(6), pp. 544 – 561.
- Yea, X.Q., Chenb, W.Q., Lina, J.X., Wanqe, R.P., Zhange, Z.H., Yanqe, X. and Yua, X.Q., 2008. Effect of social support on psychological-stress-induced anxiety and depressive symptoms in patients receiving peritoneal dialysis. *Psychosomatic*, 65(2), pp. 157-164.
- Zhang, J., Reithel, B.J. and Li, H., 2009. Impact of perceived technical protection on security behaviors. *Information*



*Management and Computer Security*,  
17(4), pp. 330-340.

Zhou, J. and George, J.M., 2001. When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*, 44, pp. 682–696.

Zohar, D. and Tenne-Gazit, O., 2008. Transformational leadership and group interaction as climate antecedents: a social network analysis. *J. Appl. Psychol.*, 93(4), pp. 744–757.

## Perceived support from organization, supervisor and coworkers as the predictors of health outcomes in workers

**Kiani, F., Ph.D.** Young Researchers and Elite Club, Shahrekord Branch, Islamic Azad University, Shahrekord, Iran

**Khodabakhsh, M.R., Ph.D.** Young Researchers and Elite Club, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran- Corresponding author: khodabakhsh@ut.ac.ir

Received: Feb 12, 2013

Accepted: Oct 14, 2013

### ABSTRACT

**Background and Aim:** Occupational injuries are of the most important factors of fatal and disabling of thousand individuals in workplace. Therefore, cognizing the influencing factors on occupational injuries is very important. The purpose of this study was to determine the predicted power of health outcomes in workers by perceived support from organization, supervisor and coworkers.

**Materials and Methods:** The current research is the kind of correlation studies. Sample consisting of 189 employees in Isfahan Steel Company in 2012 was selected according to the stratified random sampling method and responded questionnaires about demography characteristics; perceived support from organization, supervisor and coworkers; incident reporting rate and its dimensions (physical symptoms, psychological symptoms and accident). Data was analyzed using of Pearson correlation coefficient and MANOVA.

**Results:** The results showed that perceived organizational support significantly predicted almost 9%, 8% and 14% of variables variances of incident reporting rate and its two dimensions that is physical symptoms and psychological symptoms ( $p < 0.01$ ). Also, perceived supervisor support significantly predicted almost 11% of psychological symptoms variance and perceived supervisor support significantly predicted almost 5% of physical symptoms variance ( $p < 0.05$ ). It wasn't significantly observed relationship between the dimension of accident and perceived support from organization, supervisor and coworker ( $p > 0.05$ ).

**Conclusion:** The research results maintained the importance of psycho-social variables in predicting health outcomes in workers.

**Key words:** Perceived organizational support, Perceived supervisor support, Perceived coworker support fatalism, Incident reporting rate, Physical symptoms, Psychological symptoms, Accident.