

مدیریت سوانح، استرس و فرسودگی شغلی

دکتر سید محمد حسین کمانی، استاد تمام رشته مدیریت دانشگاه پیام نور شیراز
داود بیاتی، دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت منابع انسانی دانشگاه پیام نور شیراز

چکیده - موضوع مدیریت و فرماندهی سوانح در حوزه‌های مختلف مطرح است سازمان‌ها هم به عنوان یکی از اجزای اصلی جامعه امروزی نیز از این امر مستثنی نیستند. مدیران پیشرو تلاش می‌کنند تا با استفاده از یافته‌های مدیریت بحران سازمانی از امواج خطر ناک پیش‌بینی نشده اجتناب کنند. مقاله در ابتدا فرماندهی سوانح و استرس شغلی را تعریف و سپس با تلفیق استرس و فرماندهی سوانح بحث را به طرف فرسودگی شغلی سوق می‌دهد و نتیجه‌گیری می‌کند.

واژگان کلیدی: مدیریت سوانح، استرس، فرسودگی شغلی

مقدمه

مدیریت موفق یک مجموعه و یا رویدادهای خطرناک در بسیاری از حوزه‌ها نیازمند سطح بالایی از مهارت‌های فرماندهی حادثه است. عملکرد موثر در مدیریت حوادث یک نتیجه از اثر متقابل افراد (مهارت‌های شناختی و اجتماعی) و ساختار (دانش و سازمان) است. استرس یک واقعیت انکارناپذیر در زندگی کنونی است و گریز از آن امکان‌پذیر نمی‌باشد. اگرچه در علم پزشکی مسئله فشار عصبی و علل و عوارض آن مدت‌هاست مورد بررسی و تحقیق قرار دارد اما باب این بحث در رفتار سازمانی به تازگی گشوده شده است. فشار عصبی آثار فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تاثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاص می‌شوند و دست به رفتارها و اعمالی می‌زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌شود. افرادی که دچار استرس می‌شوند و توان مقابله با آن را از دست می‌دهند از جهات جسمانی، روانی و رفتاری دچار آسیب می‌شوند و بدین ترتیب است که استرس در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و فعالیت‌ها و تلاش‌ها را عقیم می‌سازد. انسان عصر حاضر در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی ناچار است محدودیت‌ها و فشارهایی را متحمل شود به نحوی که این فشارهای موجود در محیط کار منجر به فرسودگی شغلی کارکنان می‌شود که این فرسودگی شغلی عواقب و هزینه‌های بسیاری بر سازمان و کارکنان تحمیل می‌کند.

مهارت‌های فرماندهی حادثه یک سطح از مهارت‌های مدیریتی است که از ویژگی‌های طبیعی پست-های مدیریت صنعتی نیست (کولن، ۱۹۹۰) این مهارت‌های اجتماعی و شناختی برای فرماندهان و مدیران به عنوان مهارت‌های اساسی در حوزه‌های نظیر نظامی و خدمات اورژانسی پذیرفته شده است (فلین، ۱۹۹۶-ام سی کان و پیگیائو، ۲۰۰۰) در این سازمان‌ها کارکنانی که حوادث اورژانسی را مدیریت می‌نمایند آموزش‌های خاصی را در مهارت‌های فرماندهی حادثه می‌بینند. اضطراب‌ها معمولاً به صورت بالقوه در صنایع پرخطر تاسیسات پتروشیمی، سایت‌های هسته‌ای و تولیدات انرژی فسیلی بیشتر اتفاق می‌افتد. یک ساختار فرماندهی حادثه مرتباً برای ارتباط با موقعیت‌های اضطراری سازگار می‌شود (اربنوات، ۲۰۰۲) که این ساختار شامل سه سطح می‌باشد:

۱- استراتژیک: شامل نمایندگی‌های چندگانه که یک چشم‌انداز طولانی از حادثه را ترسیم می‌کند و کارش پیش‌بینی و طراحی و برنامه‌ریزی توسعه و پیشروی به سمت بازگشت به وضعیت نرمال است.

۲- تاکتیکی: معمولاً یک نقش هماهنگ‌کننده دارد. وظیفه آن تعیین تاکتیک‌های مورد نیاز جهت دستیابی به فرضیات استراتژیک است و بر طبق اطلاعات دریافتی عمل می‌نماید و ممکن است شامل مشورت و مداخله سریع در پاسخ به وقایع متغیر باشد.

۳- عملیاتی: اشاره به نظارت مستقیم و هماهنگی در تیم دارد و معمولاً شامل تصمیمات ناگهانی و ارزیابی و تشخیص خطرات بالقوه دارد.

براساس تحقیقات انجام شده، مسئولیت‌های حساس، مهم‌ترین عامل بروز فشار و نگرانی کاری عنوان شده‌اند. همان‌طور که می‌دانید، کارهای بزرگ نیاز به افراد متخصص و کارآزموده‌تر دارند. البته اغلب این افراد به خوبی در برابر مشکلات مقاومت می‌کنند؛ اما نخستین تجربه‌ها همیشه حساس و سرنوشت ساز خواهند بود. بی‌شک انتخاب چنین افرادی از طرف یک مقام بالاتر، دلیل روشنی برای مهارت و دانش آن‌ها خواهد بود؛ اما زمانی افراد به این درک و اعتماد به نفس خواهند رسید، که تحت شرایط واقعی قرار گیرد و میان گزینه‌های مختلف، بهترین‌ها را انتخاب کنند؛ تصمیم‌های برتر، نشان دهنده مهارت و اعتماد به نفس بیشتری هستند. مهارت‌های مورد نیاز جهت مدیریت موثر حادثه عبارتند از:

- ارزیابی موقعیت
- تصمیم‌گیری
- کار تیمی
- رهبری
- ارتباطات

ارزیابی موقعیت: (مشکل چیست) ارزیابی موقعیت به عنوان اولین مرحله حیاتی در وظیفه تصمیم‌گیری است (کانون - بورز و بل، ۱۹۹۷) بعد از دریافت اطلاعات اولیه سعی در ساخت یک تصویر از آنچه موقعیت می‌تواند باشد و اینکه چگونه می‌تواند توسعه یابد، وجود دارد. بعضی از حقایق در دسترس است و فرضیات و تجربیات برای پر کردن شکاف‌ها استفاده می‌شوند. در آرایش تیمی آگاهی محیطی تسهیم شده یک رکن اساسی برای برنامه‌ریزی به سمت ارزیابی ریسک، تصمیم‌گیری و ایجاد برنامه‌ها و انجام کارها در جهت دستیابی به اهداف است و نتایج هر مرحله باید مورد توجه قرار گیرد تا از وقوع حوادث بد محیطی جلوگیری شود.

تصمیم‌گیری: (آنچه ما قصد انجام آن را داریم) تصمیم‌گیری نیز مانند ارزیابی موقعیت، ارتباطات و کار تیمی مربوط به مهارت‌های شناختی و اجتماعی است. در مراحل اولیه حادثه اعضای تیم مدیریت حادثه با گرفتن یک سری از تصمیمات که می‌تواند روی نتایج ارزیابی حادثه تاثیر بگذارد روبرو می‌شوند. تصمیم‌گیرندگان سعی دارند تا بفهمند به چه چیزی نزدیک هستند (چه چیزی در ادامه است) تا طبق آن برنامه‌ها را طرح‌ریزی و موقعیت را به سمت جلو ببرند.

در طول حوادث واقعی تصمیمات استراتژیک در اتاق کنترل حادثه گرفته می‌شود (چرا) و تیم مدیریت حادثه جایی است که اهداف ایجاد و فعالیت‌ها جهت دستیابی به اهداف تعیین می‌شوند. جانشینان مدیران حادثه و رهبران تیم تصمیمات تاکتیکی را می‌گیرند (چه چیز). تصمیمات عملیاتی هم در محیط گرفته می‌شود (چطوری). تصمیمات باید در طول فاز پاسخ ابتدایی تحت یک عدم اطمینان در موارد مهم گرفته شود و نتایج تصمیمات باید به طور مناسب مرتب گردد اگر چه تصمیم‌گیرندگان می‌خواهند که یک شماری از تصمیمات عقلایی را بگیرند ولی یک سطح از عدم اطمینان محیط اغلب در تصمیمات آنها وارد می‌شود.

کار تیمی: (ما نیاز داریم تا همه با هم کار کنیم) مهارت کار تیمی شامل حمایت از سایر اعضای، مدیریت کارها و وظایف، تقسیم بار کاری در میان اعضای تیم و بحث در بین اعضای تیم در مورد چگونگی مدیریت مناسب حوادث می‌شود. اعضای تیم‌ها می‌توانند همدیگر را به منظور دستیابی به اهداف تیم حمایت کنند شامل کارهای اشتراکی به این صورت که هر عضو از تیم بار اضافی تحمل کند. به عبارت دیگر سایر تیم‌ها می‌توانند با اعضای جدید ترکیب شوند تا وظایف ویژه را تعهد نمایند بنابراین این تیم‌ها به سرعت یک سطح خوب از عملکرد تیمی که روی صلاحیت‌های شخصی پایه‌گذاری شده است را بدست می‌آورند.

برای جلوگیری از هرج و مرج در مراحل اولیه حادثه مدیریت حادثه چگونگی تصمیم‌گیری را شرح می‌دهد تا یک هسته تیم از اعضای وابسته به مدیریت حادثه ایجاد نماید. یک هسته تیم از پرسنل عملیاتی با نماینده و پیمانکار، متخصص مستندسازی و اعضای تیم‌های حمایتی تشکیل شده است این عمل نه تنها یک مسیر روشن برای اعضای تیم مدیریت حادثه و سایر تیم‌ها مشخص می‌کند بلکه سایر مسیرهای اداری را نیز تأمین می‌نماید.

رهبران تیم به صورت منظم با اعضای تیم‌ها ملاقات تا هر عضوی را در ارتباط با موقعیت حاضر به روز نگه دارند و مطمئن شوند که تیم‌ها کاملاً مجتمع شده‌اند تا به اهداف برسند هر رهبر تیم می‌تواند با سایر تیم‌ها ملاقات تا روی موضوعات خاص تمرکز کنند تا از تعهد وظایف و کارها به طور مناسب اطمینان یابند و اعضای تیم می‌توانند نقش‌ها و مسئولیت‌ها را بررسی تا از ارتباطات موثر در درون و عرض تیم‌ها مطمئن شوند. حوادث قبلی در سایر حوزه‌ها اشکالات کار تیمی را که شامل نقش‌هایی که به وضوح تعریف نشده‌اند وظایف و کارهای که بدرستی انجام نشده‌اند و فقدان شفافیت ارتباطات و عدم ارتباطات می‌شود را مشخص می‌سازند. (سالاس - کانون و بورز، ۱۹۹۷) بنابراین کار تیمی زمانی بدست می‌آید که اعضاء متقابلاً به سمت اهداف مشترک با همدیگر کار می‌کنند و استراتژی‌ها را به منظور رسیدن به اهداف مطلوب با تقاضاهای محیطی به روز می‌کنند. (سالاس، ۱۹۹۷)

رهبری: (چه کسی در مسئولیت هست) به فرماندهی و کنترل اشاره دارد که رهبری تیم شامل مدیر استراتژیک حوادث باید مسئولیت حادثه را با تعیین ملاحظات و اهداف، تصمیم‌گیری و ایجاد یک ساختار تیمی موثر بپذیرد. رهبری به صورت واضح به عنوان یک وجود ضروری تعریف شده است.

رهبری موثر با رابطه فرماندهی، جلوگیری یا کاهش کشمکش و تضاد بالقوه در تیم، ارتباط خوب، رهبری واضح و روشن، صلاحیت و اطمینان حتی در شرایط تحت فشار نشان داده شده است. (فلین، ۱۹۹۶)

رهبر باید تصمیمات مشکل و چالشی را بگیرد و مسئولیت و جوابگویی را برای این تصمیمات قبول نماید و همچنین باید وظایف و کارها را به اعضای شایسته و مناسب تیم واگذار نماید و بررسی کند که این وظایف به صورت مناسب انجام گیرد و باید روی موضوعات مهم درگیر در مدیریت حادثه تمرکز نماید و با سایر کارها و تقاضاها گیج و پریشان نگردد که این شامل اولویت‌بندی کارها و فعالیت‌ها است با کنار گذاشتن کارهایی که در آن زمان خاص ارتباطی ندارند و این به آن معنی نیست که این کارها قابل چشم‌پوشی است بلکه می‌توان آن کارها را تا زمانی مناسب ترک کرد مثلاً تا وقتی که زمان در دسترس باشد. در زمان مدیریت حادثه رهبر باید نوع مدیریت سازگار با شرایط خاص موقعیت داشته باشد.

ارتباطات: (چگونه اطلاعات مربوط را بدست آوریم) یکی از مسئولیت‌های تیم مدیریت حادثه اطمینان از تعادل بین تسهیم و بروزرسانی اطلاعات است اگرچه ممکن است حقایق در مراحل و لایه‌های ابتدایی پنهان شده باشد اتاق کنترل حادثه باید خطوط ارتباطی خوبی را با تیم مدیریت حادثه در محل ایجاد کند.

استرس (فشار روانی): استرس پدیده‌ای است که همه انسان‌ها کم و بیش در طول زندگی خود با آن مواجه می‌شوند برخی شغل‌ها به دلیل شرایط ویژه بیشتر موجد استرس هستند و افراد در این مشاغل باید دارای ظرفیت تحمل بالاتری برای این گونه فشارها باشند.

واژه فشار روانی را اولین بار هانس سیله^۱ روانپزشک و روانشناس اتریشی معروف به پدر سرشناس فشار روانی در سال ۱۹۳۶ در دانش پزشکی بکار برد. از استرس تعاریف متنوعی بیان شده از جمله این که:

- استرس به معنی فشار واژه‌ای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و امروزه برای بیان فشار روانی _ تنی کاربرد عام یافته است. فشار روانی، وضعیت پویایی است که فرد در آن وضعیت با یک فرصت، محدودیت یا نیازی مواجه می‌شود که مرتبط با آن چیزی است که وی تمایل به آن دارد و نتایج حاصله برای وی مبهم، نامطمئن و در عین حال با اهمیت می‌باشد.

- استرس براساس تعریف موسسه ملی امنیت و سلامت شغلی آمریکا بدین معنی است: عکس‌العمل‌های مضر جسمانی و روحی زمانی ظاهر می‌شوند که الزامات شغلی، ظرفیت‌ها، نیازها و منابع کارمند یا کارگر همخوانی ندارد. باید توجه داشت که استرس لزوماً به دلیل عوامل ناخوشایند ایجاد نمی‌گردد و نباید آن را صرفاً پدیده‌ای منفی انگاشت. استرس یا فشار عصبی می‌تواند دارای اشکال سازنده و یا مخرب باشد. به نظر دکتر هانس سلیه انسان به مقداری از فشارهای جسمی و روانی برای زندگی سالم نیازمند است. وی این نوع فشارها را فشارهای روانی مثبت می‌خواند اما انسان دارای نقطه اوج یا حداکثر تحمل برای این - گونه فشارها نیز هست. تعیین حداکثر میزان تحمل انسان‌ها در مقابل فشار روانی، استانداردپذیر نیست و به بسیاری از عوامل جسمی و روانی و نظایر آن بستگی دارد. اگر میزان این فشارها بیش از اندازه‌ی تحمل باشد نتایج نامطلوب و حتی ناخوشایندی را در بر خواهد داشت.

استرس شغلی را می‌توان جمع شدن عامل‌های استرس‌زا در وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل، میزان بیش از حد خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید (راندال، ۱۳۷۷).

1- Hans selye

عوامل ایجاد کننده استرس به طور تراکمی عمل می‌کنند به این معنی که هر عامل موجب استرس جدید به فشار عصبی قبلی می‌افزاید به همین دلیل گاهی بر اثر یک عامل بی‌اهمیت فرد دچار استرس شدید می‌شود در حالی که آن عامل به تنهایی موجب استرس نبوده است.

مدیریت حوادث توسط افزایش فشارهای بحرانی و استرس تحت تاثیر قرار می‌گیرد (فلین، ۱۹۹۶) برخی از این فشارهای بحرانی و استرس‌زا به شرح زیر است:

- ناآشنایی، وقایع بی‌نظم
- مشکلات ارتباطی
- فشار زمانی
- پاسخگویی / ترس از شکست
- اطلاعات (از دست دادن / ابهام / تراکم)
- مدیریت تیمی و همکاری

مدیریت استرس

استرس یا فشار عصبی می‌تواند به شکل سازنده و مخرب باشد. استرس سازنده موجب خلاقیت و نوآوری می‌شود و استرس مخرب عملکرد فرد را کاهش می‌دهد پس استرس را باید مدیریت کنیم. به طور کلی مدیریت استرس یا فشار روانی در سازمان عبارت است از شناخت و آگاهی از عوامل موجب استرس، نشانه‌ها و علائم آن و سرانجام کنترل آن در سطح بهینه می‌باشد.

ندی آلیس^۱ از کالج راسکین، آکسفورد انگلستان بر روی پروژه‌ای مر بوط به استرس شغلی کار کرد او نشان داد که استرس چگونه می‌تواند بر روی راندمان کاری افراد تاثیر بگذارد. وی توضیح داد که در مراحل اولیه، استرس شغلی می‌تواند بدن را در وضعیت اضطراری قرار داده و موجب شود تا راندمان کاری فرد افزایش یابد شخص در این زمان همواره به خود تاکید می‌کند که من باید کارهایم را بهتر انجام دهم اما اگر این شرایط نادیده گرفته شود و مورد بررسی قرار نگیرد بدن همچنان در حالت اضطراری باقی می‌ماند و در نتیجه بازده کاری به طور اتوماتیک کاهش پیدا کرده و سلامت فرد به خطر می‌افتد. آنچه ما نیاز داریم یافتن سطح بهینه و مطلوبی از استرس است. برای اینکه یک مدیر بتواند میزان فشار روانی و استرس را در بین کارکنانش کنترل کند نخست باید گرایشی مثبت نسبت به آن داشته و قادر به انتقال این گرایش به سایر افراد

1- Andy alis

باشد. از آنجا که کارکنان ناگزیر مسائل شخصی خود را به درون سازمان انتقال می‌دهند و با توجه به اینکه پدیده استرس، یک پدیده واگیردار و قابل سرایت به سایر افراد می‌باشد مدیر باید از سرچشمه‌های خارجی فشار روانی آگاه باشد و بتواند با استفاده از راهکارهایی از بروز این پدیده در سازمان پیشگیری و آن را به حداقل رساند.

یکی از مهم‌ترین راه‌های رهایی از فشار کاری و استرس، زمان‌بندی و اولویت‌بندی وظایف و کارها است. با استفاده از این راهبرد، زمان بیشتری برای پرداختن به مسائل مختلف خواهید داشت. تنظیم فهرست و یادآوری امور اولیه، تا حد زیادی فشارهای کاری را کاهش می‌دهد. یکی دیگر از روش‌های موثر در همین رابطه؛ اجرای مهم‌ترین و سخت‌ترین کارها در ابتدای هر امری است. کارهای دشوارتر نیاز به زمان و تأمل بیشتری دارند و ذهن را بیشتر درگیر می‌کنند.

فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی عبارت است از حالتی از خستگی جسمی، هیجانی و ذهنی که به دلیل فشار مداوم و مکرر هیجانی ناشی از برخورد فشرده و درازمدت با مراجعان به وجود می‌آید. نشانه‌های عمده فرسودگی شغلی عبارتند از: احساس درماندگی، ناامیدی، سرخوردگی، رشد دیدگاه منفی نسبت به خود و دیگران؛ فرسودگی شغلی، بر اثر استرس شدید، مداوم و کنترل شده و زمانی که تقاضای محیط شغلی بیش از توانایی‌های شخصی فرد برای سازگاری یا موفقیت باشد، به وجود می‌آید. هرگاه با استرس مقابله مؤثر نشود، فرسودگی شغلی بوجود می‌آید. بروز فرسودگی شغلی ناگهانی نیست، بلکه فرآیند پیش رونده دارد و رشد آن مرحله‌ای است.

مراحل و سیر فرسودگی

۱- مرحله ماه عسل:

زمانی است که ما در جایی استخدام می‌شویم و با شور و شغف خاصی کار خود را شروع می‌کنیم. ممکن است زودتر از وقت معمول سرکار حاضر شویم و دیرتر هم محیط کار را ترک کنیم. شروع به کار، ذخایر و انرژی ما را خرج می‌کند. اگر تقویت، تحسین، تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد، کاهش انرژی آغاز می‌شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می‌شود.

۲- کمبود کارمایه:

مرحله‌ای است که فرد احساس کم آوردن انرژی می‌کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می‌شود و فرد سعی می‌کند از طریق پناه بردن به مصرف سیگار، مواد مخدر، مشروب، انجام دادن خریدهای تفریحی، خوابیدن زیاد، به نوعی خود را فریب دهد.

۳- آغاز نشانه‌های مزمن فرسودگی:

در این مرحله احساس خستگی مزمن، سردردهای دوره‌ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید، شدت پیدا می‌کنند.

۴- بحران:

در این مرحله، بدبینی عمیق، شک به توانایی‌های شخصی، حساس بودن به بیماری‌های جسمی ناشی از درماندگی و ناامیدی و بروز ذهنیت فرار و پاسخ‌گریز از مشکلات

۵- مرحله به بن‌بست رسیدن:

یعنی فرد، مستعد خطر از دست دادن شغل می‌شود. با مراجع، همکاران و مدیر در محل کار درگیر می‌شود. در خانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای مکرری نشان می‌دهد.

عوامل مؤثر در فرسودگی شغلی:

- شرایط سخت و طاقت فرسای کاری.
- ناکامی‌ها و فشارهای عصبی فراوان.
- فشار مداوم برای سعی و تلاش بیشتر.
- صرف وقت و انرژی زیاد و ناملموس و بی‌ثمر.
- تعارض مستمر بین فعالیت‌هایی که زمان و تلاش می‌طلبند.
- فقدان بازخورد مثبت و پاداش دهنده.
- بی‌توجهی و روشن نبودن انتظارات و توقعات کاری.
- روابط ضعیف انسانی
- کار زیاد

نتیجه‌گیری

افراد برای آنکه مطابق با هنجارها فعالیت کنند، باید کمی استرس داشته باشند اصولاً برانگیختگی ملایم فرد، فرد را در جریان اجرای کاری که برعهده دارد هوشیار نگه می‌دارد. به نظر می‌رسد که دستگاه عصبی برای درست کارکردن به میزان معینی تحریک نیاز دارد اما استرس شدید آثار مخرب جسمی و روانی به دنبال دارد. در صورتی که فرد نتواند انطباق و سازگاری موثری با استرس داشته باشد نشانه‌ها و رویدادهای منفی استرس از جنبه شناختی، روانی، جسمانی و رفتاری او را به فرسودگی دچار می‌کند.

با توجه به ماهیت استرس‌زای مدیریت حوادث و سوانح و همچنین استرس‌های ناشی از محیط خانواده و سازمان استرس فرد تشدید شده که در نهایت به فرسودگی شغلی می‌انجامد و با افزایش فرسودگی احتمال خطا در انجام کارها افزایش می‌یابد. با تدوین برنامه‌های مناسب از جمله موارد زیر می‌توان به کاهش استرس و فرسودگی و در نتیجه افزایش بهره‌وری کمک کرد:

- بکارگیری افراد علاقه‌مند با ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام درست وظایف
- آموزش مهارت‌هایی چون مدیریت استرس، حل مسئله، مهارت ارتباطی و مدیریت زمان
- کاهش شرایط خطرآفرین در سازمان و فراهم آوردن امکاناتی که افراد را در معرض خطر و محرک‌های تنش‌زای اضافی قرار ندهد. به عنوان نمونه دچار سانحه و حادثه نشوند.

منابع:

۱. ال آر راس، رند، ام آلتمای، الیزابت. (۱۳۸۱). استرس شغلی، مترجم غلامرضا خواجه‌پور، ناشر: سازمان مدیریت صنعتی
۲. رضاییان، علی. (۱۳۸۷). مدیریت فشار روانی، انتشارات سمت
۳. گلدارد، دیوید. (۱۳۸۱). مهارت‌های بنیادی در مشاوره - ترجمه سیمین حسینیان - دانشگاه الزهراء.
4. M.T. Crichton & K. Lauche & R. Flin (2005)
5. Incident command skills in the management of an oil industry drilling incident - Journal of contingencies and crisis management - volume 13 (3) PP.116-128