

تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی کارکنان با مطالعه در بخش مخابرات یزد

مصیب درویش

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی-بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد

چکیده

از آن جایی که ساعات بسیار زیادی از زندگی انسان در محیط کارش می‌گذرد و اتفاقات در محیط کار و نتایجش تأثیری غیرقابل انکار بر زندگی انسان دارد، بنابراین راحتی و آرامش در محیط کار سبب رضایت و خشنودی انسان در محیط کار و زندگی اش می‌گردد. استرس شغلی یا عدم وجود آن شاخصی برای تعیین میزان آرامش کارکنان در محیط کارشان می‌باشد. از جمله عوامل مؤثر بر این شاخص می‌توان از مشخصه‌های فردی، وضعیت محیط کار، نوع مدیریت در محل کار و میزان سازگاری شخص با کارش یاد کرد. هدف این مقاله بررسی نقش استرس شغلی و تأثیر آن بر رضایت شغلی در میان کارکنان مخابرات یزد است. به این منظور یک نمونه ۱۳۴ نفری از کارکنان مخابرات یزد با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار تحقیق عبارت بود از یک پرسش‌نامه که به روش پیمایشی مورد استفاده قرار گرفت. این مطالعه نشان داد که استرس با رضایت شغلی کارکنان رابطه منفی دارد، همچنین اهمیت رضایت کارکنان شاغل را تقویت کرده است که برای موفقیت موسسه در دوران فعلی ضروری است.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، رضایت شغلی، محیط کار، ارگونومی، تعارض نقش‌ها، حجم کار، دانش کارکنان.

مقدمه

زندگی پر دردسر و پر اضطراب قرن بیست و یکم فشار روانی را به یک مسأله مهم در مباحث رفتار سازمانی تبدیل نموده است. به دلیل افزایش رقابت، از کارکنان خواسته می‌شود کار بیشتر، با کیفیت بهتر در زمان کوتاه‌تر و با صرف منابع کمتر ارائه دهند. انسان مدرن، اختلالات رفتاری زیادی در کنار اختلالات روانی از قبیل استرس در خود دارد. در بازار پر رقابت کار، که معنای کار و اطلاعات به سرعت تغییر می‌کنند، یکی از عوامل استرس عدم امنیت شغلی است (Azadeh et al, 2012). و همچنین تغییر سریع مهارت‌های کاری عاملی دیگر است. اگرچه کارشناسان احساس می‌کنند که ظرفیت کار در برخی اماکن را دارند، تغییرات سریع در دنیای مدرن برخی نا امنی‌ها را به وجود می‌آورد که سبب اضطراب‌های منجر به استرس می‌شوند. به خاطر این روند، شناخت ارگونومیک رسماً در سیستم تولید ادغام شده است. ادغام در نمودارهای تجاری و فرض بر یک مشخصه فنی تا اندازه‌ای که به تغییر دانش به نیروی کاری کمک کرده است، به معنای اندازه‌گیری کار برای انسان است (ibid). یافته‌های پژوهشی حاکی از آن است که این فشارهای شغلی بر زندگی شخصی کارکنان و بر کیفیت عملکرد آن‌ها در محیط کار اثر سوء بر جا می‌گذارد.

در تحقیقی که به وسیله انجمن تحقیقات پرینستون در سال ۱۹۹۷ انجام گرفت مشخص شد، سه چهارم شاغلین معتقدند که نسبت به نسل گذشته بیشتر دچار استرس شغلی شده‌اند. علت استرس می‌تواند در محیط کار یا خارج از آن یا هر دو باشد. استرس شغلی به خاطر هماهنگی ضعیف میان افراد و شغل شان و تداخل میان نقش‌های شان در کار و محیط کار به وجود می‌آید. همچنین استرس شغلی وقتی که هماهنگی مناسبی میان درخواست‌های محل کار و میزان کنترل کارمند وجود نداشته باشد، رخ می‌دهد. (lee & sangmun, 2010) از سال ۱۹۷۰ به بعد کیفیت زندگی کاری یکی از مهم‌ترین عناصر در سازمان بهداشت جهانی^۱ بوده است. کیفیت زندگی کاری نوعی از فرهنگ مشترک یا نوعی مدیریت است که کارکنان احساس مالکیت، مسئولیت، و عزت نفس داشته باشند (shariati et al, 2011).

تفاوت دیدگاه‌ها راه‌های مختلفی را برای جلوگیری از استرس شغلی پیشنهاد می‌دهند. بر طبق یک دسته از تفکرات، تفاوت در مشخصه‌های فردی از قبیل شخصیت و قابلیت انطباق در پیش‌گویی این که شرایط خاص کاری منجر به استرس می‌شود یا خیر، بسیار مهم هستند. به عبارت دیگر، چیزی که برای شخصی استرس‌زاست شاید برای دیگری نباشد. این دیدگاه در زیرلایه استراتژی‌های جلوگیری که بر کارکنان و راه‌هایی برای کمک به آن‌ها برای سازگاری با شرایط کاری، تمرکز می‌کنند قرار دارند. (Azadeh et al, 2012)

امروزه سازمان‌ها در شرایطی آشفته به وجودشان ادامه می‌دهند و برای پاسخ‌گویی به مسئولیت‌های شان، مجبورند تغییر کنند و ساختارشان را سازگار سازند و برای تطبیق با نیازهای محیطی تلاش کنند. برای مؤثرتر و آگاهانه‌تر ساختن این روند تغییر، اول از همه باید دیدگاه شان را اساساً تغییر بدهند، نه تنها در سطح فردی و گروهی و سازمانی، بلکه فرهنگی که بر سازمان حاکم است، بنابراین قبل از ایجاد هر گونه تغییری، فرهنگ سازمان باید شناخته شده و ارزیابی شود. فرهنگ سازمانی از چندین لایه تشکیل می‌شود، که ارزش‌ها یکی از آن‌هاست. (Shatalebi & Mohsen, 2011).

رابطه مهمی بین رضایت شغلی و تمایل برای ترک کار وجود دارد. اگرچه وقتی کارمندان از نظر حسی به سازمان شان وابسته هستند، احتمالاً کمتر به ترک سازمان شان علاقه دارند. تعداد زیادی از تحقیقات دریافته‌اند که کارمندانی که از نظر احساسی به سازمان شان وابسته‌اند به سازنده‌تر بودن تمایل دارند و تمایل کمتری به ترک کار دارند. (Rajib, Mahua, 2010)

امروزه علاوه بر خدمات تلفن، شرکت‌های مخابراتی خدمات فن‌آوری اطلاعات را نیز در دستور کار دارند و در این بخش با دیگر شرکت‌ها و سازمان‌ها رقابت می‌کنند. در سال ۱۳۹۱، بخش فن‌آوری اطلاعات شرکت مخابرات استان یزد موفق شد برای دومین بار متوالی در سال ۱۳۹۱ در سطح کشور رتبه نخست را به خود اختصاص دهد. همچنین تعداد خطوط ثابت این مرکز ۴۸۵۶۳۲ و

1. WHO

ضریب نفوذ تلفن ثابت استان ۴۳،۹ و تعداد ۳۶۹۳ تلفن همگانی و ۱۷۱ مرکز تلفن ثابت بوده است. تعداد تلفن های همراه این مرکز ۹۸۳۹۹۴ و با ضریب نفوذ ۸۸،۹ بوده است. برای ادامه روند پیشرفت و ارائه خدمات بهتر و افزایش سطح درآمد نیاز به رضایت شغلی کارکنان این بخش و کاهش استرس های شغلی کارکنان است. در این مقاله به بررسی استرس شغلی کارکنان این مرکز و تأثیر آن بر رضایت شغلی آن ها می پردازیم.

۲- بیان مسأله

کار بخشی از زندگی است که توجه بسیاری از محققان را به خود جلب کرده است. غیر از درآمد، برخی از نیازهای اساسی انسان را از قبیل اعتماد به نفس، شایستگی و ارزشمندی را فراهم می کنند. به علاوه، شاید بتواند منشأ اصلی استرس هم باشد (shariati et al, 2011).

استرس در محیط کار می تواند منجر به نتایج ناخوشایندی گردد که امروزه بررسی استرس شغلی و نقشی که می تواند در محیط های کاری بازی کند، مورد توجه محققان و مدیران سازمان ها و شرکت ها قرار گرفته است. مدیریت نقش استرس از آنجایی که وقتی که این استرس حل نشده باقی بماند می تواند منتج به نتایج زیان بار از قبیل عدم رضایت شغلی، کارایی پایین و کاهش خلاقیت شود، مهم است (Cekmecelioglu & Gonsel, 2011).

از آن جایی که امروزه رقابت سخت در بازارها نیازمند آن است که مدیران به استفاده مفید و بهینه از نیروی انسانی تحت امرشان مبادرت ورزند، بنابراین شناخت عواملی که بر این موضوع مؤثر هستند و می توانند به بهبود وضعیت سازمان و یا شرکت در بازار منجر شوند، بسیار حیاتی می باشد. به عنوان مثال تعهد کارکنان به سازمان یکی از عوامل تعیین کننده در میزان بهره وری در تولید و نیروی انسانی است. تعهد سازمانی، همانطور که با دو دهه تحقیق نشان داده شده است، پیش گویی کننده مهمی برای نتایج منفی و مثبت متغیرها مورد نظر بوده است. محققان اعتقاد دارند که کارکنان با تعهد بالا به سازمان شان، بهتر از آن هایی که سطح تعهد پایین تری دارند کار می کنند. تعهد رابطه مثبتی با انگیزه و کارایی و رضایت شغلی کارکنان و رابطه ای منفی با غیبت، میل به ترک کار و استرس شغلی دارد (Aghdasi et al, 2011).

در مواجهه با این مشکل مدیران می توانند رویکردهای مختلفی را در پیش گیرند. به عنوان مثال توجه به محیط کاری و شرایطی که کارکنان در آن مشغول به کار هستند می تواند از جمله عوامل مؤثر در این مقوله باشد. کمبود کاربرد قوانین ارگونومیک می تواند منجر به کاهش کارایی در محیط های کاری گردد. به علاوه، محیط های کار غیرارگونومیک می توانند سبب استرس های فیزیکی و روانی، کاهش بهره وری و کیفیت پایین شرایط کاری شوند. نقص ارگونومیک دلیلی عمده به خطر انداختن سلامت در محیط کار و کاهش بهره وری کارگران هستند. اگرچه، کاربرد ارگونومیک تاثیر قابل ملاحظه ای در پیشرفت کشورها نداشته است (azadeh et al, 2012).

از طرف دیگر می توان علاوه بر مسائل مدیریتی در رویکرد به استرس شغلی به عوامل فردی نیز توجه داشت، خصوصیات اخلاقی و فردی کارکنان در مقوله ای که می توان آن را در دسته عوامل جامعه شناسی روانی قرار داد، می توانند از عوامل تعیین کننده در میزان استرس کارکنان و روش برخورد کارکنان با این موضوع باشد. بنابراین، افرادی که در سازمان ها استخدام می شوند باید احساسات خود را با توجه به این که، که هستند، چه اعتقاداتی دارند، چه می گویند، چه تفکری دارند، چطور تصمیم گیری می کنند، چگونه عصبانی نشوند، چطور احساسات شان را در شرایط مختلف کنترل کنند، و چطور با دیگران رفتار کنند را بفهمند و از آن ها آگاه باشند. در چنین موقعیت هایی، می توانند احساسات دیگران را هم بشناسند و کنترل کنند (Aghdasi et al, 2011). بنابراین با توجه به موضوعات مطرح شده، در این مقاله سعی می گردد به بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی و تأثیر استرس شغلی بر رضایت کارکنان پرداخت شود تا بتوان برای کمک به مدیران در شرکت ها و سازمان های ایرانی برای بهبود وضعیت رضایت شغلی کارکنان و در نتیجه بهبود سوددهی این شرکت ها، تحقیقی انجام گیرد. بنابراین، پرسش اصلی این جاست که: تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی کارکنان چیست؟

۳- اهمیت و ضرورت تحقیق :

استرس شغلی از پدیده‌های مهم و قابل توجه در محیط کار در عصر حاضر محسوب می‌شود. بر اساس اعلام سازمان بین المللی کار ۲ هزینه‌های وارده بر کشورها به علت استرس شغلی بین ۱-۳/۵ درصد تولید ناخالص داخلی تخمین زده شده است. بر اساس گزارش‌های موجود، ایالات متحده آمریکا سالانه ۳۰۰ میلیون دلار و کشورهای اروپایی هر سال بیش از ۳۰ میلیون دلار (۲۰ میلیون یورو) خسارت ناشی از استرس و پیامدهای آن را اعلام کرده اند. این گزارش‌ها حاکی از این است که ۸۰-۵۰ درصد اختلالات روان-تنی و ۶۰ درصد حوادث شغلی ناشی از استرس می باشند (لطفی زاده و همکاران، ۱۳۹۰).

در معرض استرس کاری قرار گرفتن، خطر بیماری‌های قلبی و دیگر بیماری‌ها از قبیل فشار خون بالا، سردرد، اختلال دستگاه گوارشی، نامنظمی قاعدگی، زخم‌های قشای مخاطی، سندروم التهاب روده و غیره را به خاطر کاهش ایمنی بدن، افزایش می‌دهد (Lee & sangmun, 2010). استرس به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر کارایی فردی در سازمان‌ها می‌تواند سلامتی و بهداشت را به خطر بیندازد. در دهه‌های اخیر، استرس و تأثیراتش بر سازمان‌ها یکی از اساسی‌ترین مسائل رفتارهای سازمانی (OB) شده است (shariati et al, 2011). اگرچه برخی روش‌شناسی‌هایی پیشنهاد شده‌اند اما درباره میزان اهمیت عوامل سهیم روانی-اجتماعی و همچنین مشکلات قابل ملاحظه در تحلیل عوامل مربوط به استرس شغلی ابهام‌هایی وجود دارد. این موضوع به این دلیل است که آسیب‌شناسی دقیق استرس شغلی در حال حاضر نامشخص است (Lee & sangmun, 2010). تحقیقات صورت گرفته توسط ایگباریا و گرین‌هاوس (۱۹۹۲) تأیید می‌کنند که دامنه‌ای از عوامل شغلی که سبب عدم رضایتمندی می‌شوند و در ادامه می‌توانند بر تمایل برای ترک کار مؤثر باشند، می‌توانند بر روش‌ها مؤثر باشند. نشان داده شده است که افزایش عوامل مرتبط با استرس منجر به تعدیل نیروی بالا و تمایل بالا برای ترک کار می‌شود. (Rajib, Mahua, 2010)

در بخش مخابرات، با توجه به ظهور اپراتورهای تلفن‌های همراه و تشدید بازار رقابت در این بخش و همچنین رقابت در زمینه ارائه خدمات اینترنت و خدمات فن آوری اطلاعات توجه به استرس شغلی کارکنان و تأثیری که بر رضایت شغلی آنان دارد امری ضروری به نظر می‌رسد.

۴- اهداف تحقیق:

هدف اصلی تحقیق حاضر عبارت است از:

- بررسی نقش استرس شغلی کارکنان بر رضایت آن‌ها در محیط کار.
- از اهداف فرعی این تحقیق، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:
- شناسایی نقش عوامل فیزیکی مؤثر بر استرس شغلی کارکنان.
- بررسی نقش عوامل روانی مؤثر بر استرس شغلی کارکنان.
- بررسی نقش عوامل محیطی مؤثر بر استرس شغلی کارکنان.
- بررسی نقش مدیریت در استرس شغلی کارکنان.

۵- چهارچوب نظری تحقیق:

سه دیدگاه عمده استرس عبارتند از: اول، نظریه‌ی عینی استرس، دوم نظریه‌ی زمینه‌ی قبلی، سوم نظریه‌ی الگوی شخصیت. نظریه‌ی عینی استرس توسط سلی^۲ مطرح شد و بر این موضوع تأکید دارد که استرس سیستم برانگیختگی و سیستماتیک بدن را تهییج می‌کند. بر اساس نظریه‌ی زمینه‌ی قبلی در برخی افراد و در بعضی اندام‌ها و اعضاء از قبل زمینه‌ی مساعدتری جهت ابتلاء به اختلالات ناشی از استرس وجود دارد. در این باره آن‌چه مؤثرتر به نظر می‌رسد وجود پاره‌ای استعدادها و وراثتی همچون زمینه‌ی آمادگی به اضطراب و تنش است. تأثیرپذیری متفاوت افراد مختلف در برابر یک نوع محرک مشابه مؤید آن نظریه است. اما آنچه

² . Internotiol Labour Organization(ILO)

³ .Seley

وراثتی بودن صرف این نظریه را مورد سؤال قرار می‌دهد نقش عوامل روان‌شناختی افراد از قبیل میزان اطمینان فرد از حمایت‌های اجتماعی در برابر استرس است. بنابر نظر رجب، از نظر تجربی مشاهده حمایت سازمانی رابطه‌ای برعکس با تمایل برای ترک کار دارد اگرچه تحقیقات محدودی بوده‌اند که در رابطه با ارتباط مشاهده حمایت سازمانی و تمایل برای ترک کار انجام گرفته‌اند و این موضوع نیازمند کارهای تجربی بیشتری است (Rajib, Mahua, 2010). بویاس رابطه‌ی بین تعهد سازمانی و استرس شغلی را بررسی می‌کند. اگرچه اغلب مطالعات، تعهد سازمانی را به عنوان یک نتیجه بررسی می‌کنند، ما، تعهد سازمانی را به عنوان یک واسطه بررسی گردید چرا که ما آن را به عنوان عامل اساسی شناخت در کاهش نتایج اضطراب در نظر گیریم تا به عنوان یک نتیجه‌ی آن. برخی تأییدهای تجربی هستند که بیان می‌کنند که تعهد سازمانی به عنوان یک واسطه برای استرس شغلی عمل می‌کند (Boyas & Kang, 2011).

هر کدام از این موارد نقش خاصی در برابر تشدید یا تخفیف تأثیرات استرس بر فرد دارند. طبق این نظریه عواملی چون مدت و شدت، قابلیت پیش بینی استرس، درجه کنترل، سطح اعتماد به نفس فرد، احساس کارآمد بودن و همچنین نحوه‌ی شروع در میزان و چگونگی واکنش فرد دخالت دارند. هوزنسکی و بوچانان (Huczynski & Buchanan) ویژگی‌های شخصی نوع A و B را به این صورت تعریف می‌کنند. ویژگی‌های شخصی نوع A: رقابت جو، نیاز زیاد به موفقیت، پرخاشگر، کار کردن سریع، بی‌صبر، بی‌قرار، به شدت برافروخته، حرکت با صورت عصبی، حس کمبود وقت، علاقه به تحمل بیماری‌های استرس. ویژگی‌های شخصی نوع B: قادر بودن به استراحت در وقت فراغت، عدم شیفتگی برای موفقیت، خوش منش، کار کردن با وقار، با حوصله، به راحتی بی‌قرار نمی‌شود. آرام، به آرامی حرکت و صحبت می‌کند، به ندرت حس کمبود وقت می‌کند، بی‌علاقه به تحمل بیماری‌های استرس.

تجربه‌ی عدم تعادلی که وقتی حس می‌کنیم که دانش کافی برای برآوردن نیازهای کاری را نداریم، یک موقعیت کلاسیک استرس زاست، که به فشار کاری مرتبط است، که منجر به افزایش مشکلات جسمی می‌شود. در مدل‌های استرس «مدل درخواست-کنترل» نامیده می‌شود. پس از آن مدل با اضافه کردن عامل حمایت اجتماعی (حمایت کارفرما و همکاران) سه بعدی می‌شود. نشان داده شده است که حمایت اجتماعی تأثیر مهمی بر استرس کاری و سلامت جسمی داشته است. (Rajib, Mahua, 2010) بنابر نظر نوبلت و رودول (۲۰۰۵) رفاه، هم به معنای رفاه روانی و هم رضایت شغلی در محل کار به کار می‌رود. در صنعت هتل‌داری، محیط کاری دارای مشخصه زمانی نامنظم و طولانی، با فشار و حجم کاری بالا. وقتی که یک کارمند زن با چنین شرایط پر استرسی برخورد می‌کند، شاید به آسانی عصبی و مضطرب بشود که در نتیجه موجب عدم رضایت و احساس منفی به کار و در نهایت کاهش رفاه می‌شود. مطالعات گذشته رابطه‌ی منفی مابین استرس کاری و رفاه کارکنان یا رضایت شغلی را تأیید کرده‌اند (sheng & yun, 2012). محل کار مکانی برای بهبود و تغییر مشخصات مربوط به توانایی‌های کنترل احساسات از قبیل دریافت و کنترل احساسات است. همان‌طور که گفته می‌شود، برخی احساسات و توانایی‌های کنترل احساسات از قبیل که شامل سازگاری هنگام برخورد با مشکلات، مدیریت خویش، ثمربخشی میان افراد، مهارت‌های بحث هنگام برخورد با مشکلات، عقاید و مخالفت‌ها می‌باشد. این موضوع کارایی سازمان را بهبود می‌بخشد، و نقش مهمی در بهره‌وری و ثمربخشی سازمان دارد. بنابراین کارمندان با مدیریت احساسات بالا به عنوان دارایی با ارزشی مورد نظر قرار می‌گیرند (Aghdasi et al, 2011). سای و همکاران (۲۰۰۶) اعتقاد دارند که کارمندان با مدیریت احساسات بالا با استرس شغلی پایینی در محیط کارشان برخورد می‌کنند. در حالی که کارمندان با مدیریت احساسات پایین خود آگاهی کمتری دارند، و در نتیجه در برخورد با شرایط سخت، قادر نیستند با احساسات‌شان کنار بیایند و استرس بالایی می‌گیرند که در نتیجه تأثیر منفی بر رضایت شغلی‌شان دارد (ibid).

روکیچ (۱۹۷۳) اعتقاد دارد که ارزش‌ها اندیشه‌ها و فرضیه‌هایی اساسی هستند که رفتارهای ما را مدیریت می‌کنند. نگارت (۲۰۰۵)، کلک هوهان (۱۹۵۱) آلبرت (۱۹۵۶) موریس (۱۹۵۶) کاتون (۱۹۵۹) مک لافین (۱۹۵۶) و گلن (۱۹۸۰) اعتقاد دارند که ارزش‌ها تفاسیر و استنباط هر چیزی هستند که مورد پسند باشند. بنابر تفکر آن‌ها ارزش یک مفهوم صریح یا ضمنی از ماهیت گروه یا فرد

مستقل است و بر پذیرش یک روش، ابزار و انتخاب هدف همانند کنش فرد یا گروه، تأثیرگذار است (shatalebi & Mohseni, 2011). رکوم (۲۰۰۶) اعتقاد دارد که ارزش‌ها باورها و مفاهیمی هستند که اعمال ما را شکل می‌دهند و رهبری می‌کنند (ibid). سیمرلی (۱۹۸۷) اعتقاد دارد که ارزش سازمانی معیاری است که از طریقش کارکنان یک سازمان اعمال‌شان را تنظیم می‌کنند. ارزش‌های سازمانی نشان دهنده تعریف شده‌ترین مشخصه‌های معرفی عقاید هستند. این‌ها باورها و روش‌هایی هستند که در عمق نفوذ می‌کنند و درکی جمعی از هنجارها و استانداردهای رفتارهای قابل پذیرش در یک سازمان را از این نظر که آن ارزش‌ها به عنوان جزء ضروری فرهنگ سازمانی مورد نظر قرار گرفته‌اند، را تشکیل می‌دهند (ibid). روکیچ (۱۹۹۸) ارزش‌ها را به دو دسته ابزاری و اساسی تقسیم می‌کند. صداقتی فرد (۲۰۰۵) ارزش‌ها را به شش دسته: اجتماعی، قومی، حقوقی، مذهبی، سیاسی، فرهنگی تقسیم می‌کند.

در این طبقه‌بندی‌ها ارزش‌های اجتماعی چیزی است که توسط همه به اشتراک پذیرفته شده است، این ارزش‌ها شامل عوامل و مواردی هستند که مورد پسند و پذیرش تمام افراد جامعه باشند. ارزش‌های قومی آن‌هایی هستند که وابسته به قوم، از نظر شخصی و سطح اجتماعی مهم هستند. ارزش‌های حقوقی که قانونی شده و پذیرفته شده افراد هستند، آن‌هایی هستند که توسط قانون تنظیم و تصمیم‌گیری شده‌اند تا رابطه‌ی میان انسان‌ها را سازماندهی کرده و کنترل نمایند. ارزش‌های مذهبی شامل توجه به ارزش‌های مقدس و روحی انسان هستند که به عنوان مهم‌ترین و قدرتمندترین ارزش در اغلب جوامع می‌باشد. ارزش‌های سیاسی در خدمت جامعه هستند تا اسباب راحتی آن‌ها را فراهم کنند. و بالاخره ارزش‌های فرهنگی آن‌هایی هستند که در رابطه با فرهنگ و علایق مشترک افراد می‌باشد که دارای اهمیت زیادی است. رفتارهای سازمانی منفی می‌تواند به وسیله یادآوری ارزش‌های سازمانی کاهش بیابد (ibid).

استرس شغلی آمیزه‌ای از فشارهای محل کار، ویژگی‌های خود فرد و فشارهای خارج از سازمان است. این فشارها می‌توانند به علائم بیماری در محیط کار با بیماری واقعی بیانجامد. این عوامل را در منابع انسانی می‌توان به سه دسته طبقه بندی کرد: دسته اول، "عوامل استرس آفرین سازمانی" که مستقیماً به شغل و محیط کاری بستگی دارند. دسته دوم "رویدادهای زندگی" که ربطی به سازمان ندارند، مانند مشکلات زندگی که ربطی به سازمان ندارند، مانند مشکلات زندگی خصوصی کارکنان، دل‌واپسی و شکست‌ها در برنامه‌های آینده و دسته سوم عوامل "استرس آفرین فردی" از قبیل نوع شخصیت که موجب برداشت‌های شخصی انسان از محیط می‌شوند. استرس از ریشه‌های عوامل مذکور ناشی می‌گردد، ولی باید توجه کرد که این سه مورد بر یکدیگر نیز تأثیر دارند. چهار عامل اصلی ریسک، عوامل عمومی، فیزیکی، محیطی، و روانی- اجتماعی مقوله پیچیده استرس شغلی را تشکیل می‌دهند. (lee & sangmun, 2010)

عوامل استرس آفرین شغلی و سازمانی عبارتند از:

موقعیت شغل: شرایط محیط کار مانند چگونگی دکوراسیون اتاق با وجود عوامل فیزیکی مانند سروصدا، دود و گرما نیز می‌توانند استرس را باشد. لی و سانگ مون بیان می‌کنند که در موارد کنترل محیطی و تأثیرسازمانی، استراتژی تسهیلات طراحی محل کار در پس ترجیحات سازمانی و فن‌آوری قرار گرفته‌اند. به علاوه، پدیده کنترل شغلی افزایش یافته و مسئولیت در محل کار به نیاز برای انعطاف پذیری در طراحی فیزیکی محل کار، منجر می‌شود. اگرچه، سازمان‌ها باید محیطی تهیه کنند که با تغییر تعاریف کاری شخصی بتواند پاسخ‌گوی نیازها برای انعطاف پذیری باشد، تا جریان اطلاعات را تسهیل سازد یا در یک پروژه نیازها و محدودیت‌های تغییر یک کار گروهی را بیان کند (lee & sangmun, 2010). افراط و تفریط در کار و سخت دانستن کار نیز از عوامل ایجاد فشار روانی است. بنابر نظر آزاده و همکاران (۲۰۱۲) برنامه‌های سلامت، امنیت، محیط و ارگونومیک^۴ تلاش می‌کنند تا آسیب‌ها، و موارد ضد سلامتی و تأثیرات مضر محیط کار را کاهش بدهند. همچنین، کاربرد مؤثر عوامل ارگونومیک در محل کار

می‌تواند توازنی بین عوامل انسانی و طراحی شغلی ایجاد نماید. و همچنین می‌تواند بهره‌وری نیروی کار، امنیت محل کار و رضایت شغلی را افزایش بدهد. (Azadeh et al, 2012).

تعارض نقش و ابهام نقش در ایفای مسئولیت در سازمان: ابهام نقش در فرد، بر اساس مشخص نبودن نقش او در چهارچوب کار و گستره مسئولیت‌های او و معین نبودن هدف‌هایی که باید در تحقق آن بکوشد، توصیف شده است. ابهام نقش هنگامی بالا می‌رود که وسعت و مسئولیت شغلی ساختارمند نباشند و یا ضعیف تعریف شده باشند.

سطح مسئولیت و حجم کار: گران‌باری شغل، کار کردن با سرعت زیاد، وجود ضرب‌العجل‌های قوی و تعلیق روابط بین کارکنان: در محیط کار به دلایل متعددی زمینه‌ی فوق‌العاده حاصل‌خیزی برای روییدن بذره‌های استرس است. هرچا عده‌ای به منظور تحقق اهداف خاصی دور هم جمع شوند، احتمال هر گونه کشمکش وجود دارد. تضاد شخصیت‌ها و روشن نبودن نقش‌ها و وظایف از خصوصیات بارز کار گروهی است (کریمی، ۱۳۹۰).

سطح دانش کارکنان: با توجه به رقابت شغلی و نیاز به حفظ موقعیت شغلی و همچنین تغییرات دائم و سریع فن‌آوری‌ها سطح دانش کارکنان می‌تواند در استرس شغلی تأثیرگذار باشد. بنابر نظر رجب و ماهوا (۲۰۱۰)، استفاده کارا از سیستم‌های IT نیازمند کاربران ماهر با اندازه و نوع خاصی از دانش است. کمبود دانش اشخاص حسی را ایجاد می‌کند که آن‌ها نمی‌توانند به خوبی نیازهای شغلی را برآورده سازند و موقعیت شغلی‌شان را کنترل کنند و کمبود کنترل یک عامل مشهور استرس است. (Rajib, Mahua, 2010) بر طبق نظر هورل و دیگران عوامل استرس‌زای فردی و سازمانی معمول می‌تواند به پنج گروه تقسیم بندی شود: ۱- تجربیات سازمانی (نظام ناظر پاداش دهی به کارایی، فرصت‌های ارتقای شغلی) ۲- مشخصه‌های شغل / وظیفه (حجم کاری، محل کار، استقلال کاری) ۳- فرهنگ / شرایط سازمانی (ارزش‌های کارکنان، رشد شخصی، یکپارچگی ۴- روابط میان فردی) کارفرماها، همکاران، مشتریان) و ۵- مشخصه‌های فردی کارکنان (خصوصیات فردی، روابط خانوادگی، مهارت‌های تطبیق پذیری). دل‌وال و براوو (۲۰۰۷) اعتقاد دارند که استرس شغلی یک واکنش فیزیکی و هیجانی است که توسط نیازها و ملزومات شغلی ناسازگار با توانایی‌ها و منابع قابل دسترس ایجاد می‌شوند (shatalebi & Mohseni, 2011).

انسان موجودی زیستی، روانی و اجتماعی است که خصوصیات روانی یکی از مهم‌ترین نقش‌ها را در عملکرد انسان‌ها در محیط کار ایفا می‌نماید. در میان این خصوصیات و ویژگی‌های روانی، استرس شغلی از مهم‌ترین فاکتورهای تأثیرگذار بر روی افراد می‌باشد. امروزه مشخص شده است که پیشرفت روش‌های فنی، فرآیندها و تجهیزات به تنهایی در کاهش صدمات و حوادث مؤثر نیست، بلکه فاکتورهای انسانی و از جمله خصوصیات روانی نیز نقش بسیار مهمی در این زمینه به عهده دارند. استرس شغلی حالتی است ناشی از یک واکنش سازگار در برابر رخدادها و محرک‌های شغلی که گاهی بار سنگین روانی- جسمانی بیش از حد توان فرد بر او وارد می‌شود و می‌تواند پدیدآورنده بیماری‌های جسمانی و روانی باشد.

در دنیای کار بسیاری از مردم ساعات کار زیادی را به صورت اضافه کار، کار در شیفت‌های عصر و شب، چند شغله بودن و... انجام می‌دهند. این عوامل به دلایل فشارزایی که در پی دارند سلامت و ایمنی کارکنان را به خطر انداخته و در نتیجه می‌تواند حوادث ناشی از کار را افزایش دهد (مهرداد و همکاران، ۱۳۹۰).

استرس از تقابل محیط کار و عوامل فردی رخ می‌دهد و منجر به برآیندی می‌شود که می‌تواند به عنوان (۱) روانی (رضایت، تعهد، فشار عصبی)، (۲) فیزیکی/ رفتاری (فشار خون، سیگار کشیدن، نوشیدن مشروبات الکلی) و (۳) سازمانی (غیبت از کار، تعدیل نیرو) طبقه‌بندی شوند (Rajib, Mahua, 2010). مطالعاتی نقشی که روابط اجتماعی (همکاری و کارفرمایی) در رابطه با استرس کاری بازی می‌کنند را بررسی کرده‌اند. مطالعات گذشته با نمونه‌های ملی بیان داشته‌اند که رابطه‌ای منفی مابین حمایت اجتماعی و استرس شغلی برقرار است. بیشتر این مقاله‌ها نظر می‌دهند که رابطه‌ی ضعیف بین کارکنان و همکاران‌شان، کارفرمایان و زیردستان منشاء استرس شغلی هستند (Boyas et al, 2011).

لازاروس بیان می‌کند که استرس شغلی فرآیندی است که از ادراک داد و ستد میان فرد و محیط کاری ناشی می‌شود. لازاروس و فولکن مطرح می‌کنند که تعامل استرسور-استرس به وسیله فرآیندی مشخص می‌شود که در آن فردی با یک استرسور مواجه می‌شود، آن را یک تهدید ارزیابی می‌کند، درگیر مقابله با آن می‌شود، در مقابله با آن شکست می‌خورد یا موفق می‌شود. یک مطالعه‌ی تجربی به وسیله کارت رایت و کوپر نشان می‌دهد که نحوه ادراک فرد، ناسازگاری شخصیتی، تجربیات قبلی استرس، شبکه حمایت اجتماعی، استراتژی‌های مقابله‌ای و شرایط محیط همه بر تعامل استرس و استرسور اثر می‌گذارند. بنابراین می‌توان گفت که ادراک فرد از استرسور ذهنی است، آن چه یک فرد استرس‌آور می‌داند ممکن است توسط فرد دیگری صرفاً چالش برانگیز ارزیابی شود. لذا شناسایی عوامل مؤثر بر ادراک ذهنی استرس شغلی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (کیانی و همکاران، ۱۳۹۰). ارزش‌های سازمانی استرس شغلی را با موقعیت و عوامل فردی ارتباط می‌دهند. با نگاهی عمیق و دقیق می‌توانیم بفهمیم که ارزش‌های سازمانی از قبیل، صداقت، ارزش‌هایی مبنی بر توسعه از قبیل برنامه زمانی، ارزش‌های مرتبط با همکاری مثل همکاری گروهی، ارزش‌های وابسته به کار ارزش‌های مبنی بر تعهد و رابطه می‌توانند در تضعیف رفتارهای منفی در سازمان از قبیل استرس شغلی مؤثر باشند (shatalebi & Mohseni, 2011).

استرس از کلمه لاتین استرینگر مشتق شده است که به معنای در آغوش گرفتن، فشردن و باز فشردن است. در علم پزشکی امروز برداشت‌های مختلفی از استرس صورت گرفته است. اجبار و اضطراب نسبت به تغییرات فیزیولوژیک ناشی از آن، از جمله این برداشت‌ها هستند. فشار و استرس ممکن است در نظر افراد به شکل‌های متفاوتی ادراک شود. نظریه پردازان نیز دیدگاه‌های متفاوتی پیرامون فشار و استرس دارند. عده‌ای دیدگاهی منفی نسبت به استرس داشته و عده‌ای دیگر، فشار را به عنوان یک عامل مثبت در نظر می‌گیرند، زیرا این فشار افراد را با انرژی قابل توجهی به منظور مقابله با نیازهای بیرونی آماده می‌کند. در زندگی افراد، استرس ممکن است از منابع متعددی ناشی شود. یکی از این منابع، شغل فرد است. استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشارزا بودن آن‌ها اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی، دست‌خوش آن می‌شود. دسته بندی عوامل استرس‌زا:

تلاش‌های زیادی برای شناسایی و دسته بندی عوامل استرس‌زا در محیط کار به عمل آمده است. یکی از مهم‌ترین مشکلاتی که در این راه وجود دارد، تنوع این عوامل در محیط‌های کاری مختلف است. ایوانسویچ، ناپیر، و وترب (۱۹۸۳) مدلی پیشنهاد می‌دهند که اول عوامل استرس‌زای کار را مرتبط با (i) شغل (فشار زمانی، محدوده کاری، از مد افتادگی) و (ii) نقش (ابهام، تداخل) (iii) مسیر حرفه (پیشرفت) (iv) سازمان (پاداش‌ها، تغییرات، ارتباطات). بعد عوامل فردی (شخصی) از قبیل اعتماد به نفس، اراده، تحمل ابهام و کنترل را شناسایی می‌کنند (Rajib, Mahua, 2010).

لی و شین (۲۰۱۰) عوامل استرس‌زا در محیط کار را به سه دسته‌ی عوامل فیزیکی (۶ عامل)، عوامل روانی (۳۵ عامل) و عوامل محیطی (۱۲ عامل) تقسیم‌بندی نمودند. این عوامل در قالب یک جدول در زیر نشان داده می‌شود.

گروه عوامل	عوامل استرس‌زا
عوامل فیزیکی	زمان استراحت غیر قابل انعطاف- کارهای تکراری و ساده- قرارگیری در وضعیت‌های نامناسب بدنی مانند ایستادن به مدت طولانی- کار با تجهیزات کاری سنگین- نیاز به قدرت بدنی- محیط فیزیکی نامناسب.

<p>فشار افزایش استانداردهای عملکرد- نیاز به مهارت‌ها و دانش جدید- نیاز به سطح بالایی از خلاقیت- وظایف کاری متنوع- وظایف خرده‌ریز- عدم اختیار برای انجام وظایف- همکاری بی‌ملاحظه- عدم پاسخگویی مدیریت به نگرانی‌های کارکنان- عدم پاسخ‌گویی مدیریت به درخواست کمک از جانب کارکنان- سلسله مراتب بی‌روح اداری- ایجاد تعادل بین کار و خانواده- پاسخ‌گویی به درخواست کمک از طرف دیگران- همکاری نامناسب بین بخش‌ها- همکاری توانا- فرصت‌های نابرابر برای کارمندان زن و مرد- عدم استقبال مدیریت نسبت به پیشنهادهای کارکنان- رفتار نابرابر با کارکنان- ارزش قائل نشدن برای تحصیلات کارکنان- منظور نشدن تلاش اضافه و موفقیت‌ها در حقوق- در نظر نگرفتن پاداش برای تلاش اضافه و موفقیت‌ها- عدم ایجاد ارتباطات توسط موقعیت شغلی برای استخدام در آینده- موقعیت نامناسب شغل برای استخدام در آینده- عدم جو فرصت ارتقاء شغلی- ترس از دست دادن شغل- انتظار تغییرات نامطلوب در موقعیت یا شرایط کاری- نگرانی درباره ارتقاء و توسعه شغلی- احساس ناخوشایند در موقعیت فعلی- مسئولیت پذیری نسبت به همکاران و زیر دستان- نیاز به تمرکز شدید در دوره‌های بلندمدت- روبه رویی با وظایف زیاد به صورت ناگهانی- عدم اطمینان درباره آینده شغلی- عدم وجود منافع جانبی برای شغل- عدم وجود وقت کافی برای انجام وظایف- کمک نکردن شغل به بهبود و افزایش سطح مهارت‌ها.</p>	عوامل روانی- اجتماعی
<p>روشنایی نامناسب محیط کاری- تماس با مواد خطرناک و سمی- سطح دمای تابستان در محیط کاری- سطح دمای زمستان در محیط کاری- عدم وجود تهویه مطبوع در محیط کاری- محیط کاری شلوغ- سروصدای بیش از حد- مناسب نبودن محیط کاری- شرایط کاری غیرایمن- کافی نبودن تعداد کارکنان، فضا، تجهیزات و امکانات- تمیز نبودن محیط کار- سطح رطوبت در محیط کاری.</p>	عوامل محیطی

هر یک از این عوامل در محیط‌های کاری مختلف می‌تواند باعث ایجاد استرس در کارمندان شود (انصاری و همکاران، ۱۳۸۹).

۶- تعاریف مفهومی:

واژه استرس مستقیماً از زبان لاتین گرفته شده و به معنای تحمیل، فشار و خسته شدن است. این واژه به سرعت فراگیر شده و به یکی از اصطلاح‌های رایج پنج دهه اخیر تبدیل گردیده است. استرس پاسخی غیر اختصاصی از ارگانیزم در مقابل هر تقاضا یا تغییر در شرایط فیزیکی می‌باشد. بنابر نظر بونوما و زالتسمن (۱۹۸۱) استرس شرایط فیزیکی یا روانی یک شخص است که او را تحت فشار قرار می‌دهد، و او را با تشدید محدودیت‌هایش تهدید می‌کند. (Rajib & Mahua, 2010) بر اساس تعریف NIOSH فرد زمانی با استرس شغلی مواجه می‌شود که بین نیازهای شغل با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های وی هماهنگی موجود نباشد. در این تعریف ضمن تأکید بر عدم هماهنگی با توانایی‌ها و قابلیت‌های فرد به خواسته‌های فردی نیز توجه شده است. کندال^۵ و همکارانش استرس را یک تجربه طبیعی و قابل پیش بینی در روند زندگی و کار معرفی کرده و تأکید داشته‌اند که همه نتایج استرس منفی نیستند و گاه استرس حالت منفی و گاه نیز پیامدهای مثبت به همراه دارد. از نظر آزاده و همکاران، استرس محل کار واکنش فیزیکی و احساسی مضر است که وقتی تطابق ضعیفی بین نیازهای شغلی و توانایی منابع و نیازهای کارکنان وجود داشته باشد، رخ می‌دهد. استرس شغلی از تقابل کارکنان و شرایط کاری نتیجه می‌شود. (Azadeh et al, 2012)

تعریف رسمی کمیسیون اروپا^۶ از استرس شغلی، الگویی از واکنش‌های احساسی، شناختی، رفتاری و روانی به جنبه‌های نامساعد و زیان آور کار، سازمان‌های کاری و محیط کار است (Lee, Sangmun shin, 2010).

5 . Kendal

6 . European Commission

سلی ۷ که خود از اولین کسانی بود که واژه استرس را به کار برد، در آخرین نوشتار خود برای حالات منفی استرس واژه دیسترس ۸ و برای حالات مثبت و مفید استرس واژه استروس ۹ را به کار برد که موجب افزایش انگیزه و تلاش فردی می‌شود. این نوع استرس که برای داشتن زندگی سالم همراه با تحرک و تلاش به محرک‌های جسمی و روانی نیازمند است، ضروری می‌باشد و می‌تواند در فرد ایجاد انگیزه نموده و بهبود عملکرد فرد را در پی داشته باشد (لطفی زاده و همکاران، ۱۳۹۰).

نگاهی به پیشینه تحقیقات داخلی نشان می‌دهد که با اینکه شیوع استرس شغلی از ۳۲/۴ تا نزدیک ۵۰ درصد در نوسان بوده است، اما این مطالعات بیشتر در بین پرستاران و معلمان صورت گرفته و دیگر واحدهای خدماتی، صنعتی، کارگاهی و... مورد توجه محققین نبوده است.

نظر به اهمیت استرس در زندگی امروزه و این که جامعه ما پا به دنیای فراصنعتی می‌گذارد، توجه جدی به مسأله استرس شغلی و تحقیقات لازم در این زمینه روز به روز بیشتر می‌شود.

استرس شغلی می‌تواند با مشکلات متعدد روان‌شناختی (اضطراب، افسردگی، بی تفاوتی، پرخاشگری، تخلیه ناگهانی عاطفی، پرخوری، رفتار تکانشی، خنده عصبی، ناتوانی در تصمیم‌گیری، تمرکز ضعیف، توجه کم، وقفه‌های ذهنی و حساسیت به انتقاد) جسمانی (سردردهای میگرنی، افزایش ضربان قلب و فشار خون، بیماری‌های قلبی-عروقی، دردهای اسکلتی-عضلانی، اختلالات ریوی و گوارشی، بیماری‌های کلیوی. آرتروز روماتوئید) و سازمانی (غیبت کاری، جابه‌جایی، تولید پایین، بیگانه شدن با همکاران، عدم رضایت شغلی، کاهش تعهد و وفاداری به سازمان و افت عملکرد شغلی و کیفیت کار) همراه باشد. بر اساس گزارش مؤسسه ملی ایمنی و بهداشت شغل به علت فشارهای شغلی، ۳۰ درصد کارکنان از دردهای کمر رنج می‌برند، ۲۸ درصد از استرس اظهار شکایت می‌کنند، ۲۰ درصد احساس خستگی می‌کنند، ۱۷ درصد دردهای ماهیچه ای یا عضلانی دارند و ۱۳ درصد سردرد دارند (مولایی و همکاران، ۱۳۹۰).

دسته بندی‌های مختلفی در مورد عوامل استرس زا وجود دارد، ولی عمده‌ترین آن‌ها به شرح زیر است: عوامل محیطی-برون سازمانی.

چنانچه سازمان را سیستم بازی بدانیم که به نحو قابل ملاحظه‌ای از نیروی بیرون خود متأثر است، فشار شغلی محدود به مسائلی نخواهد بود که در درون سازمان و در حین کار اتفاق می‌افتد. به دلیل گرفتار بودن مردم در زندگی پر ازدحام شهر، سلامت افراد جامعه رو به زوال می‌رود و زمینه‌های مساعد فشارهای عصبی افزایش می‌یابد. وضع زندگی فرد و بیماری افراد خانواده عامل مهمی در زندگی شغلی اوست. همچنین، رکود اقتصادی جامعه، گرفتن کار دوم برای امرار معاش و شاغل بودن همسر، همگی از عوامل عمده فشارهای شغلی هستند.

اتکنیسون (۲۰۰۳) و هیگنرد (۱۹۹۹) در توصیف مراحل استرس بیان می‌دارد: صرف نظر از این که در کنار آمدن با مشکلات تا چه اندازه توانا باشیم، در زندگی مواقعی پیش می‌آید که به ناچار احساس استرس می‌کنیم. انگیزه‌های ما همواره به آسانی ارضا نمی‌شوند، باید موانعی را از سر راه برداشت، دست به انتخاب زد و در برابر اهداف بلند مدت شکیبایی نشان داد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

۷- پیشینه تحقیق:

انجذاب بهناز، فرنیا فرحناز (۱۳۸۱) پژوهشی در رابطه با ارتباط استرس شغلی با پاسخ‌های روانی رفتاری بر روی ۹۳ نفر از ماماها شاغل در بیمارستانهای دولتی استان یزد از طریق نمونه‌گیری بصورت سرشماری انجام داده‌اند. نتایج این مطالعه ارتباط مستقیم معنی داری را بین استرس شغلی با پاسخ‌های روانی - رفتاری وابسته به آن نشان داده است ($P < 0.001$) که این ارتباط استرس

7. Selye

8. Distress

9. Eustress

شغلی با احساس تحلیل رفتن و خستگی در پایان کار روزانه، تمایل به ترک کار و تمایل به کار در محلی به غیر از محل فعلی مرتبط بوده است.

ثمری علی اکبر، لعلی فاز احمد (۱۳۸۳) در پژوهشی درباره روابط متقابل ویژگی‌های شخصیتی و استرس شغلی در محیط کار پرداخته‌اند. در این پژوهش تعداد ۷۰ نفر از کارکنان شرکت برق خراسان با استفاده از روش نمونه‌برداری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای به کار گرفته شده عبارت بودند از: آزمون اضطراب کتل، پرسش‌نامه تیپ (A-B) راتوس، پرسش‌نامه عزت نفس کوپراسمیت « فرم تجدید نظر شده برای بزرگسالان » و مقیاس استرس شغلی کودرون که در یک دوره زمانی ۴۵ روزه در نیمه دوم سال ۱۳۸۲ به صورت گروهی بر روی کارکنان مذکور اجرا شدند. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری نیز نشان داد که از بین متغیرهای مورد مطالعه، اضطراب کل در سطح معنی دار (۰,۰) و تیپ (A-B) در سطح معنی دار ۳۲٪ بیشترین سهم را در پیش بینی استرس شغلی داشته‌اند. در ضمن این که متغیر اضطراب آشکار دارای بیشترین سهم در پیش بینی عزت نفس پایین کارکنان شرکت مزبور بوده است. ارتباط آماری معناداری بین سطح تحصیلات افراد و وجود اختلالات روانی مشاهده گردید، به طوری که هر چه سطح تحصیلات افزایش می‌یافت، مقدار این اختلالات نیز افزایش پیدا کرده بود. میزان اختلالات روانی در این مطالعه با میزان کشوری آن ۲۱٪ اختلاف آماری معنادار دارد و میزان ابتلای در این دانشگاه بالاتر از میزان کشوری آن بوده است.

محمدی و همکاران (۱۳۸۸) به بررسی استرس شغلی و حوادث در یک شرکت خودروسازی پرداختند. مطالعه حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی می‌باشد. استرس شغلی در گروه‌های شغلی تحت مطالعه با پرسش‌نامه استرس شغلی استاندارد شده اندازه‌گیری شد. برای اندازه‌گیری رفتارهای نایمن از روش نمونه‌برداری از رفتارهای ایمنی استفاده شد. آنالیز داده‌های جمع آوری شده با استفاده از آزمون‌های آمار توصیفی، آنالیز واریانس، همبستگی و رگرسیون لجستیک انجام شد. نتایج مطالعه نشان داد که ۸۸ درصد از جامعه مورد بررسی دچار استرس شغلی بالا می‌باشند. ضمن آن که ارتباط معناداری بین میزان استرس و سابقه حوادث در افراد و نمره میانگین استرس با شاخص‌های تحلیلی محاسبه شده حوادث در سال ۱۳۸۵ در گروه‌های شغلی تحت مطالعه وجود داشت ($P < 0.05$). نتایج نشان داد که با وجود ارتباط معنادار بین استرس و حوادث، تعدیل یا حذف عوامل شناسایی شده مؤثر در ایجاد استرس و کاهش حوادث، نیازمند سرمایه‌گذاری و اجرای یک برنامه مدیریت کنترل استرس و به کارگیری اصول ایمنی مبتنی بر رفتار با تاکید بر نهادینه کردن اصول فرهنگ ایمنی در تمام سطوح سازمانی می‌باشد.

حاجی امینی و همکاران (۱۳۸۹) مطالعه‌ای با هدف اصلی بررسی میزان فراوانی استرس شغلی در رانندگان شهر تهران انجام داده‌اند. در این تحقیق با مطالعه‌ای توصیفی-مقطعی، تعداد ۲۰۲ نفر از رانندگان سرویس‌دهی عمومی شهرداری و مراکز نظامی شهر تهران با میانگین سنی 41.66 ± 8.70 سال، میزان استرس شغلی آن‌ها با استفاده از فرم اطلاعات جمعیت شناختی و پرسش‌نامه استرس شغلی اسپو بخش و قرار گرفت. نتایج مطالعه نشان داد که اکثریت افراد مورد مطالعه یعنی ۹۷٪ افراد متأهل، ۹۵٪ تحصیلات بالای سیکل و ۶۶.۳٪ فاقد منزل مسکونی شخصی بودند و فقط ۳.۵٪ از درآمد ماهیانه و ۱۳.۵٪ از شغل خود رضایت کامل داشتند. ۲۱.۳٪ افراد سیگاری بودند و ۱۶٪ از مشکل جسمی شکایت داشتند. از نظر میزان استرس شغلی نیز در حیطه بار کاری نقش فاقد استرس شدید، بی کفایتی نقش ۲۰.۸٪، دوگانگی نقش ۶.۵٪، محدوده‌ی نقش ۱۰.۷٪، مسئولیت ۵٪ و محیط فیزیکی ۱۸.۸٪ دارای استرس شدید بودند. از آنجایی که استرس شغلی در رانندگان زمینه‌ساز بروز مشکلات و عوارض جسمی، روانی و رفتاری گشته و عملکرد سازمانی را کاهش می‌دهد، به علاوه باعث بروز حوادث و تصادفات گشته و معلولیت و مرگ انسان‌ها را به دنبال خواهد داشت، لازم است ضمن بررسی جامع‌تر میزان این استرس در رانندگان، تدابیر لازم جهت کاهش پیامدهای آن اندیشیده شود.

گل پرور و همکاران (۱۳۸۹) با معرفی یک الگوی پیش‌گیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش‌های اخلاقی استرس شغلی را در میان کارکنان ذوب آهن بررسی کرده‌اند. با استفاده از روش همبستگی از نوع تحلیل ماتریس کوواریانس استفاده شده است و از میان ۷۰۰۰ نفر کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن بر اساس نمونه‌گیری

طبقه ای و فهرست اسامی کارکنان، ۳۸۵ نفر انتخاب شده‌اند که به پرسش‌نامه‌های استرس شغلی، فرسودگی هیجانی، رفتارهای انحرافی سازمانی، مقیاس حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی، رهبری اخلاق مدار و ارزش‌های اخلاقی صنفی پاسخ داده‌اند. یافته‌ها نشان داده است که در الگوی نهایی بازنگری شده پژوهش، حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی با ارزش‌های اخلاقی صنفی و رهبری اخلاق مدار، ارزش‌های اخلاقی صنفی با رهبری اخلاق مدار، رهبری اخلاق مدار با استرس شغلی، استرس شغلی، ارزش‌های اخلاق صنفی و رهبری اخلاق مدار با فرسودگی هیجانی و فرسودگی هیجانی، حمایت مدیریت عالی از رفتارهای اخلاقی، استرس شغلی و ارزش‌های اخلاقی صنفی با رفتارهای انحرافی رابطه ای معنادار دارند. در نتیجه حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتارهای اخلاقی، همراه با رهبری اخلاق مدار و پایبندی به ارزش‌های اخلاقی می‌تواند طی یک سلسله روابط زنجیره ای روش مؤثری باشد که در ابتدا سطح استرس و فرسودگی هیجانی و در انتها رفتارهای انحرافی را کاهش دهد.

زارع و همکاران (۱۳۸۹) پژوهشی در بررسی رابطه جو سازمانی با استرس شغلی و خلاقیت کارکنان اداری آموزش و پرورش استان آذربایجان غربی انجام داده‌اند. این تحقیق توصیفی-تحلیلی، به شیوه‌ی همبستگی در سال تحصیلی ۸۸-۱۳۸۷ انجام شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان اداری آموزش و پرورش استان آذربایجان غربی ۱۵۶۹ نفر (۱۴۶۹ مرد و ۸۰ زن) بوده است. تعداد نمونه ۴۷۸ نفر (۴۰۹ مرد و ۶۹ زن) بوده‌اند که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای-چند مرحله‌ای انتخاب شده‌اند. ابزارهای پژوهش شامل پرسش‌نامه جو سازمانی هالپین^{۱۰} و کرافت^{۱۱}، استرس شغلی رایس^{۱۲}، آزمون مداد-کاغذی خلاقیت عابدی است. برای تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و تحلیلی از آزمون t دو نمونه‌ای مستقل و رگرسیون چند متغیره برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهند که نتایج رگرسیون چند متغیره تاثیر جو سازمانی به طور کلی (به طور همزمان) بر استرس شغلی و خلاقیت کارکنان در سطح 0.01 و به تفکیک در مردان در سطح 0.01 و در زنان در سطح 0.05 معنی دار بوده است. تفاوت بین جو سازمانی و جنسیت در سطح 0.01 معنی دار بوده، اما بین خلاقیت و استرس با جنسیت تفاوت معنی داری وجود نداشته است. در نهایت نتیجه‌گیری می‌کنند که در جو باز پارامترهایی چون صمیمیت، ملاحظه‌گری، نفوذ و پویایی و... باعث خلاقیت کارکنان و کاهش استرس آنان شده و در جو بسته عواملی چون فاصله‌گیری، بی‌علاقگی و فقدان تعهد شغلی، تاکید بر تولید، مزاحمت، انگیزه خلاقیت کارکنان را پایین آورده و استرس آنان را افزایش داده است.

انصاری و همکاران (۱۳۸۹) با طرح این سؤال که استرس فزاینده چه تاثیری بر کارایی، رضایت و تعهد کارمندان دارد با ارائه مدلی که بتواند روابط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را بسنجد پژوهشی در میان کارکنان شرکت حفاری نفت فلات قاره انجام داده‌اند. نمونه مورد مطالعه، ۱۰۳ نفر از کارکنان شرکت بوده‌اند. برای ارزیابی مدل پیشنهادی از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. و در نهایت نتایج حاکی از برازش مناسب مدل پیشنهادی بوده و یک رابطه معنادار و منفی بین متغیر استرس شغلی و متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی مشاهده شده است. همچنین مشخص شده است که رضایت شغلی به صورت مثبت و معنادار، بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی تاثیر گذار بوده است.

جزنی و همکاران (۱۳۸۹) به تحقیق در شناسایی منابع ایجاد کننده استرس شغلی در بین کارکنان منطقه ۳ عملیات انتقال گاز پرداخته‌اند. روش تحقیق استفاده شده، روش توصیفی از نوع پیمایشی بوده است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان منطقه ۳ عملیات انتقال گاز تشکیل داده‌اند و نمونه آماری تحقیق، مشتمل بر ۱۴۸ نفر از کارکنان منطقه ۳ عملیات انتقال گاز بوده است. ابزار پژوهش، پرسش‌نامه منابع استرس دیویس و همکاران، با مقیاس پنج درجه ای لیکرت است. مدل تحقیق با ده متغیر، مورد ارزیابی قرار گرفته است و در نهایت، سه منبع اصلی برای استرس شغلی در منطقه ۳ عملیات انتقال گاز ایران، شناسایی شده است.

10. Halpin

11 . Croft

12 . Rice

به علاوه، نتایج آزمون‌های آماری، نشانگر وجود رابطه‌ی معنی داری بین «منابع استرس شغلی» با «میزان استرس شغلی» کارکنان بوده است.

کریمی و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی ابعاد استرس شغلی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ پرداخته‌اند. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بوده است. جامعه آماری پژوهش دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان به تعداد ۳۸۵۶ نفر بوده‌اند. حجم نمونه ۳۵۵ نفر با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه و به صورت نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای متناسب با حجم انتخاب شده است. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استرس شغلی کریاکو وساتکیف استفاده گردیده است. روایی محتوایی پرسش‌نامه توسط متخصصان مورد تایید قرار گرفته است. پایایی پرسش‌نامه به وسیله محاسبه ضریب آلفای کرانباخ 0.90 محاسبه شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون t تک متغیره، t مستقل، تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی شفه) استفاده گردیده است. یافته‌های پژوهش نشان داده‌اند که هر یک از ابعاد استرس شغلی یعنی حجم زیاد کار، فقدان رشد حرفه‌ای، عدم منزلت اجتماعی، روابط سرد و نامناسب میان همکاران، مسائل مربوط به دانش آموزان و کمی حقوق و مزایا بیش از حد متوسط در ایجاد استرس شغلی دبیران مؤثر بوده است. معلمان مرد بیش از معلمان زن از داشتن احساس عدم منزلت در شغل خود دچار استرس می‌شده‌اند. دبیران ناحیه ۱ از روابط سرد و نامناسب همکاران خود بیشتر و از کمی حقوق و مزایا کمتر از دبیران سایر نواحی دچار استرس می‌شده‌اند.

مهداد و همکاران (۱۳۹۰) با مقایسه استرس شغلی و حوادث شغلی کارکنان اقماری و غیراقماری یکی از شرکت‌های وابسته به صنایع نفت با استفاده از روش پژوهشی پس‌رویدادی (علی - مقایسه‌ای) پژوهشی ترتیب داده‌اند. جامعه آماری پژوهش ۱۰۰۰ نفر و کلیه آنان مرد بوده‌اند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی نسبی-طبقه‌ای و با توجه به نسبت حجم جامعه به حجم نمونه تعداد ۱۴۳ نفر از میان کارکنان اقماری و ۱۱۷ نفر از میان کارکنان غیر اقماری به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسش‌نامه ۴۶ سؤالی استرس شغلی بل کیک (۱۹۹۵) بوده است. یافته‌های این پژوهش با استفاده از آزمون t گروه‌های مستقل و آزمون خی دو تحلیل و نشان داد که تفاوت معناداری بین میزان استرس شغلی کارکنان اقماری و غیر اقماری وجود ندارد ($p < 0.05$). همچنین این پژوهش نشان داده است که گروه‌های حادثه دیده و حادثه ندیده با یکدیگر در میزان استرس کلی تفاوت معناداری داشته‌اند ($p \leq 0.05$)، و بین میزان فراوانی حوادث کارکنان اقماری و غیر اقماری تفاوت معناداری وجود داشته است ($p \leq 0.01$). و این طور نتیجه می‌گیرد که تأثیر استرس بر بروز حادثه و تأثیر شرایط کار اقماری بر میزان بروز حادثه مؤثر است.

جعفری و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی میزان کارایی مدیران و تأثیر آن بر استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق (قیام دشت) پرداخته‌اند. و این پرسش را مطرح کرده‌اند که: آیا بین هر یک از مفروضات استرس شغلی، افسردگی و سوابق شغلی کارکنان با کارایی مدیران رابطه وجود دارد یا خیر؟ روش تحقیق در این پژوهش از نوع پس‌رویدادی- همبستگی است که بعد از تعیین جامعه، نمونه‌ای به حجم ۱۰۰ نفر به روش تصادفی ساده از میان کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق انتخاب و با استفاده از پرسش‌نامه‌های استاندارد به سنجش فرضیه‌های پژوهش پرداخته شده است. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شده است. نتایج زیر به دست آمده است:

۱. بین کارایی مدیران و استرس شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. ۲. بین کارایی کارکنان و افسردگی آنان رابطه وجود ندارد. ۳. بین کارایی کارکنان با سوابق شغلی آنان رابطه معنادار وجود دارد. ۴. بین افسردگی کارکنان با سابقه شغلی رابطه معنادار وجود دارد. ۵. بین استرس شغلی کارکنان با سوابق شغلی آنان رابطه معنادار وجود ندارد.

مولایی و همکاران (۱۳۹۰) با انجام مطالعه‌ای به تعیین میزان استرس شغلی در زنان شاغل شهر اردبیل پرداخته‌اند. با یک مطالعه‌ی توصیفی- مقطعی ۱۲۵۰ زن شاغل در ادارات مختلف شهر اردبیل در سال ۱۳۸۸ انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات

پرسش‌نامه محتوای شغلی کارازک^{۱۳} بوده و تجزیه و تحلیل داده‌ها با آزمون کای اسکوئر^{۱۴} انجام شده است. نتایج نشان داده است که 62.8٪ زنان شاغل از استرس متوسط و 36.5٪ از استرس شدید برخوردار بوده‌اند. بین میزان استرس افراد با تعداد فرزندان، سطح تحصیلات، محل سکونت، سابقه کار، تعداد ساعات کار در شبانه روز، شیفت کاری، وضعیت استخدامی، سابقه‌ی بیماری‌های جسمی و بیماری‌های روانی ارتباط معنی دار آماری وجود دارد ($p < 0.05$). و در پایان نتیجه می‌گیرند که: با توجه به سطح بالای استرس در زنان شاغل، جهت ارتقا شاخص‌های سلامت روان در فرد، خانواده و جامعه و نیز افزایش بهره‌وری و رضایت مندی کارکنان، تدوین برنامه ریزی استراتژیک و جامع توسط مسئولین و دست اندرکاران امر ضروری به نظر می‌رسد.

کیانی و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی رابطه‌ی بین استرس شغلی، فشار کاری و نرخ حوادث گزارش شده پرداخته‌اند. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان در زمستان ۱۳۸۸ تشکیل داده‌اند که از بین آنها ۱۸۹ نفر به عنوان نمونه پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای (از روی فهرست کارکنان هر بخش) انتخاب شده و به پرسش‌نامه‌های استرس شغلی ۱۰ سؤالی، فشار کاری ۴ سؤالی، نرخ حوادث گزارش شده ۲۲ سؤالی پاسخ داده‌اند. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون سلسله مراتبی مورد تحلیل قرار گرفته‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین متغیرهای پژوهش (استرس شغلی، فشار کاری و نرخ حوادث گزارش شده) همبستگی درونی معنی داری وجود داشته است ($p < 0.05$). همچنین تحلیل رگرسیون نشان داده است که استرس شغلی بر نرخ حوادث گزارش شده به طور مستقیم و همچنین غیر مستقیم از طریق ادراک فشار کاری مؤثر بوده است ($p < 0.05$). به طور مشابه، در تحلیل تعدیلی معکوس، استرس شغلی رابطه بین فشار کاری و نرخ حوادث گزارش شده را تعدیل کرده است ($p < 0.05$). و در پایان بیان می‌دارند که کاهش استرس شغلی به وسیله تغییر ادراک کارکنان از فشار کاری می‌تواند در پایین آوردن نرخ حوادث گزارش شده مؤثر باشد و همچنین کاهش ادراک فشار کاری به وسیله بهبود استرس شغلی می‌تواند در وقوع حوادث شغلی مؤثر باشد.

غفوریان و همکاران (۱۳۹۰) به پژوهش در تاثیر میزان استرس شغلی بر رضایت شغلی مدیران مدارس دولتی شهرستان اسلامشهر در سال تحصیلی ۸۸-۸۷ می‌پردازند. تحقیق به شیوه توصیفی (علی-مقایسه‌ای) انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران زن و مرد مدارس دولتی شامل مقاطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه شهرستان اسلامشهر به تعداد ۱۹۶ نفر بوده است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان جسی به تعداد ۱۲۳ نفر به و به صورت نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بود که جهت سنجش استرس شغلی از پرسش‌نامه اوندردف و برای سنجش رضایت شغلی از پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده گردیده است. پس از تأیید روایی محتوایی پرسش‌نامه‌ها (با نظر اساتید) و پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ ترتیب $\alpha = 0.91$ و $\alpha = 0.92$ محاسبه گردید. جهت تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (میانگین، میانه، انحراف متوسط، نمودار، جداول و نما) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس یک طرفه و برای مقایسه میانگین‌های دو گروه، t ۲ گروه) و نرم افزار SPSS استفاده گردیده است. نتایج نشان می‌دهد که: بین رضایت شغلی و استرس شغلی مدیران رابطه منفی و معناداری وجود دارد. از نظر استرس شغلی بین مدیران زن و مرد و رضایت شغلی آنان نیز تفاوت معناداری وجود دارد. بین استرس شغلی مدیران در تمام مقاطع و سابقه مدیریت آنان تفاوت معناداری وجود دارد.

لطفی زاده و همکاران (۱۳۹۰) به مطالعه تعیین عواملی که منجر به استرس شغلی در کارکنان ذوب آهن می‌گردد پرداخته‌اند. در این مطالعه توصیفی-تحلیلی ۴۰۰ نفر از کارکنان ذوب آهن اصفهان به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه مشخصات دموگرافیک و پرسش‌نامه داس^{۱۵} جمع‌آوری و به کمک آزمون‌های آماری کای دو و آنالیز رگرسیون لجستیک تجزیه و تحلیل شده‌اند. نتایج نشان می‌دهند که ۵۳٪ از کارکنان دارای استرس شغلی بوده‌اند. بین سن، وضعیت تأهل، تجربه

13 . Karsek

14 . chi square

15 . Depression Anxiety Stress Scales(DASS)

کاری، سواد و نوبت کاری کارکنان با استرس آنان رابطه معنی داری وجود نداشته است. اما میزان استرس در کارکنان دارای مشکلات فرزندان، محیط کاری سخت تر، داشتن شغل دوم و حقوق ماهیانه کمتر از شش میلیون ریال بیشتر بوده است ($P < 0.05$).

و در آخر این طور نتیجه گیری کرده اند که: بر اساس نتایج این مطالعه، بیش از نیمی از کارکنان ذوب آهن اصفهان از استرس رنج می برند و در مقایسه با سایر کشورهای صنعتی، این کارکنان شیوع بسیار بالاتری از استرس را نشان دادند. این نتایج ضرورت برنامه ریزی مناسب در محل کار و ایجاد شرایط برای بهبود کیفیت زندگی و کاهش استرس را بخوبی آشکار می کند. رسولی (۱۳۹۱) به بررسی رابطه استرس شغلی و فرسودگی شغلی با میزان بهره وری در میان خلبانان می پردازد. در قالب یک پژوهش توصیفی-مقطعی، از بین جامعه آماری شامل کلیه خلبانان نیروهای مسلح ۱۵۰ نفر بر اساس روش نمونه گیری به صورت تصادفی منظم انتخاب شده اند و با استفاده از پرسش نامه اندازه گیری استرس شغلی ال رایس، فرسودگی شغلی مسلش و بهره وری مورد بررسی قرار گرفته اند. داده های به دست آمده با روش های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته اند. نتایج حاکی از آن است همبستگی بین استرس شغلی و بهره وری در سطح $P < 0.01$ معنادار است. یافته ها حاکی از وجود رابطه بین تحلیل عاطفی و بهره وری در سطح $P < 0.01$ ، مسخ شخصیت و بهره وری در سطح $P < 0.01$ ، نابسندگی و بهره وری در سطح $P < 0.01$ می باشد و همچنین تحلیل عاطفی و نابسندگی سهم بیشتری در پیش بینی میزان بهره وری داشته است. و در نهایت این طور بیان می کند که: بر اساس نتایج این مطالعه می توان گفت بهره وری متغیری است که از استرس شغلی و فرسودگی شغلی تأثیر می پذیرد و می توان از این متغیرها به عنوان شاخص هایی در جهت پیش بینی بهره وری خلبانان نیروهای مسلح استفاده کرد. همچنین می توان با آموزش مهارت های لازم و فراهم آوردن امکانات شغلی میزان بهره وری افراد را افزایش داد.

(Mahua & Rajib, ۲۰۱۰) در تحقیقی به بررسی میزان استرس شغلی در میان کارشناسان فن آوری اطلاعات پرداخته و راه هایی را که برای کنار آمدن با آن یافته اند، بررسی کرده اند. همچنین نگاهی هم به تمایل این کارمندان به ترک سازمان های شان در یک نمونه ۲۶ نفری که در سه شرکت مختلف کار می کنند انداخته است. نمونه شامل کارشناسانی بوده است که تمام وقت و با جزئیات کاری متفاوتی کار می کرده اند. مدل های کیفی برای جمع آوری داده ها از این ۲۶ نفر از طریق مصاحبه استفاده شده است. یافته ها نشان می دهد که کارشناسان IT با استرس کاری بالایی رو در رو هستند که عموماً با حجم بالای کاری، تعداد نامناسب کارمندان و ابهام در نقش آن ها بر زندگی خانوادگی شان مؤثر است. یافته ها نشان داد که کارشناسان IT برای کنار آمدن با این استرس روش خودشان را دارند. اگرچه، مشاهده شد که تمایل به ترک سازمان دقیقاً به مشکلات استرس شغلی شان ربطی نداشته است.

(Ilies, Zhangjudge, ۲۰۱۱) در مقاله ای به بررسی تأثیر واسطه ای خودسنجی^{۱۶} بر مشکلات سلامتی کارمندان از طریق رضایت شغلی و استرس کاری و میزانی که عوامل ژنتیکی این روابط واسطه ای را توضیح می دهند، پرداخته ایم. بر اساس اطلاعات به دست آمده از یک نمونه ۵۹۴ نفری از دوقلوهای سوئدی (۱۱۴ دوقلوی همسان و ۱۸۳ دوقلوی ناهمسان) بعد از کنترل درست کاری و برون گرایی کارکنان، نتایج تحلیل حاکی از تأثیر واسطه ای CSE بر سلامت کارمندان از طریق رضایت شغلی و استرس کاری بود. تحلیل های ژنتیکی-رفتاری نشان داده اند که هر چهار متغیر دارای قابلیت توارث بالایی هستند. آن ها همچنین بیان می کنند که رابطه ای واسطه ای میان رضایت شغلی و استرس کاری به وسیله ای عوامل ژنتیکی به این شکل توضیح داده می شوند که منشاء ژنتیکی رضایت شغلی و استرس کاری واسطه ای است برای تأثیر ژنتیک CSE بر مشکلات سلامتی. این نتایج نقش عامل ژنتیکی را در درک بهتر رابطه میان CSE و رویکرد کاری و در نتیجه سلامت مشخص می سازد.

(Boyas et al, 2011) بیان می‌کنند که سن و عوامل سازمانی ارتباط زیادی با استرس شغلی، خستگی و تمایل برای ترک کار در میان کارکنان سازمان‌های حمایتی کودکان دارند. اگرچه، هیچ مقاله‌ای آشکارا بیان نکرده است که چگونه سن بر کارایی کارکنان تأثیر نامساعدی می‌گذارد. در ادامه با یک فرضیه که از تحلیل‌ها مشتق شده است و منشاء سرمایه‌ی اجتماعی، استرس شغلی، و خستگی و تمایل برای ترک کار کارمندان را بین دو گروه سنی مشخص می‌کند، استفاده کرده‌اند. در ایالت نیوانگلند در ایالات متحده از نمونه‌ای ۲۰۹ نفری از پاسخ دهندگان از سازمان‌های حمایت از کودکان استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهند که راه‌های منجر به استرس شغلی، خستگی، و تمایل برای ترک کار بنا بر گروه سنی تفاوت داشته‌اند. بعد سرمایه‌ی اجتماعی در کاهش استرس شغلی در کارکنان بزرگسال‌تر در مقایسه با کارکنان جوان‌تر، مؤثرتر بوده است. نتایج ما نشان می‌دهد که ایجاد بخش‌های رفع مشکلات در مکان‌های کاری برای کارکنان جوان‌تر در نواحی هدف سازمان با حمایت مرتبط، می‌تواند کیفیت روابط متقابل اجتماعی در سازمان را بهبود ببخشد. شاید سازمان‌ها نیاز به تأسیس بخش‌هایی با ساختار حمایتی متفاوت برای کارکنان جوان‌تر داشته باشند تا بهتر بتوانند در تحمل فشار و نیازهای قوانین حمایت از کودکان در برابر کار به آن‌ها کمک کنند.

(Aghdasi et al, 2011)، تأثیر مستقیم و غیرمستقیم کنترل احساسات بر استرس شغلی، رضایت‌مندی از کار، و تعهد سازمانی را تحلیل کرده‌اند. در این تحقیق یک متغیر برون (کنترل احساسات) و سه متغیر درونی، استرس شغلی، رضایت شغلی، و تعهد سازمانی از طریق روش‌های تحلیلی مورد بررسی قرار گرفته است. شرکت کنندگان در آزمایش ۲۳۴ کارمند در سازمان‌های ایرانی بوده‌اند. که از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی انتخاب شده‌اند. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که کنترل احساسات تأثیر مستقیم و غیرمستقیمی بر استرس شغلی و رضایت شغلی و تعهد سازمانی ندارد. به علاوه، استرس شغلی نه تنها تأثیر مستقیم منفی بر رضایت شغلی دارد، بلکه تأثیر غیرمستقیم منفی بر تعهد سازمانی دارد. رضایت شغلی تأثیر مستقیم و مثبت زیادی بر تعهد سازمانی دارد. نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در نتیجه استرس شغلی بر تعهد سازمانی توسط مقاله تأیید می‌شود.

(shatalebi & Mohseni, 2011) به بررسی میزان تأثیر عوامل ارزشی (قانونی، سیاسی، اجتماعی، مذهبی، قومی، و فرهنگی) در کاهش استرس شغلی از نقطه نظر کارمندان آموزش و پرورش، پرداخته‌اند. روش تحقیق یک روش توصیفی بوده است و جامعه آماری همگی از کارکنان آموزش و پرورش (۲۵۶ نفر) تشکیل شده است که در آن ۱۵۶ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و با توجه به تعداد جمعیت، به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. وسایل تحقیق عبارت بودند از یک پرسش‌نامه تحقیقی با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت، مشتمل بر ۹۱ پرسش. اعتبار پرسش‌نامه توسط متخصصین و همچنین تعدادی از شرکت کنندگان تأیید شد. اعتبار پرسش‌نامه ۰٫۹۸ با ضریب همگرایی آلفای گراناخ بوده است. یافته‌ها نشان دادند که تمام فاکتورهای ارزشی (قانونی، سیاسی، اجتماعی، مذهبی، قومی، و فرهنگی) در کاهش استرس کاری از نقطه نظر کارکنان، نقشی بیش از میانگین بازی می‌کنند. در میان سه عامل ارزشی متغیر قومی به ترتیب بیشترین و کمترین تأثیر را بر کاهش استرس شغلی دارند. هیچ امتیاز خاصی در میان نقطه نظر کارکنان در رابطه با داده‌های جمعیت‌شناسی (جنسیت، پیش زمینه حرفه‌ای، رشته تحصیلی و جایگاه) مشاهده نشد.

(Azadeh et al, 2012) الگوریتمی هوشمند بنابر سیستم نتیجه‌گیری سازگار نئورو فازی^{۱۷} و روش‌های آماری در اندازه‌گیری استرس شغلی در بخش‌های شلوغ و پیچیده پتروشیمی را ارائه می‌دهند. استرس شغلی در برابر برنامه‌های سلامتی، امنیت، محیط کار و شرایط سازگار با کار انسان^{۱۸} در یک الگوریتم یکپارچه برآورد شده است. الگوریتم از هفده قسمت مجزا تشکیل شده است. برای رسیدن به مقصود در این مقاله، پرسش‌نامه استاندارد^{۱۸} با توجه به HSEE توسط کاربران پر شده است. نتیجه‌ی میانگین برای هر دسته از HSEE به عنوان ورودی و استرس شغلی به عنوان خروجی الگوریتم در نظر گرفته شده است. به علاوه، میزان استرس کاربران با توجه به HSEE به وسیله الگوریتم تخمین زده شده است و بالاخره کاربران با سطح استرس پایین مشخص شده‌اند.

17 . ANFIS

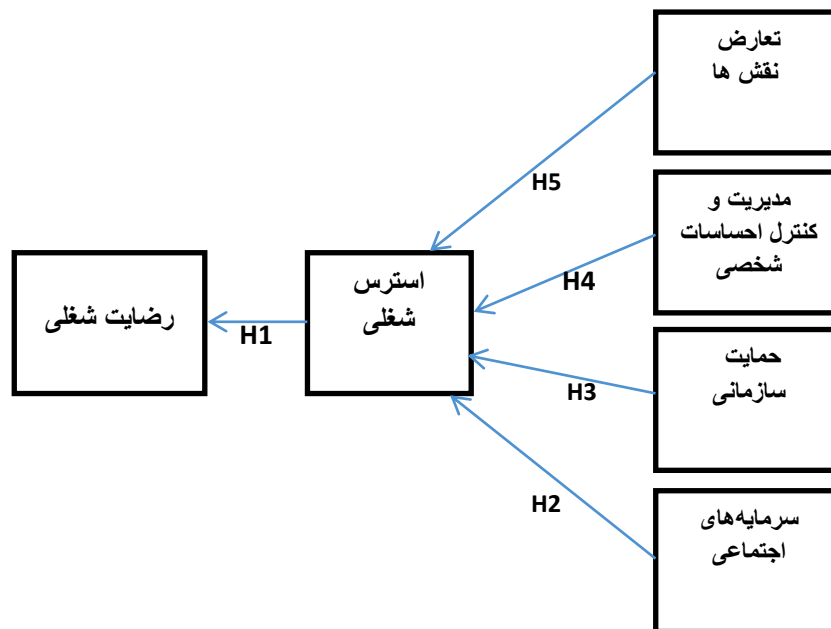
18 . HSEE

مزیت و برتری الگوریتم هوشمند به وسیله تحلیل خطا در مقایسه با نزدیکی رگرسیون معمول نشان داده شد. این اولین مقاله‌ای است که یک الگوریتم یکپارچه هوشمند و HSSE را در تخمین و بهبود استرس شغلی در یک محیط شلوغ، پیچیده و نامشخص معرفی می‌کند.

(sheng & yun,2012) نقش واسطه‌ای روش انطباق اوقات فراغت منظم را بر تأثیر استرس شغلی بر رفاه کارکنان زن در صنعت هتل‌داری مورد بررسی قرار داده‌اند. به ویژه، این مقاله دست آوردهای پاتری و دیگران را بسط داده است تا نقش مستقیم و واسطه‌ای روش‌های سازگاری با اوقات فراغت تنظیمی را در ارتباط مابین استرس شغلی و رفاه تأیید نماید. اطلاعات از کارکنان زن ۲۲ هتل توریستی در تایوان جمع آوری شده است. نتایج نشان داد که روش اوقات فراغت برنامه ریزی شده^{۱۹} رابطه‌ای زیاد و مثبت با رفاه داشت در حالی که روش پرهیز از اوقات فراغت^{۲۰} تأثیری منفی و زیاد بر رفاه کارکنان داشته است. به علاوه نتایج همچنین نشان داد که PBLCS نقش میان‌گیری را بازی می‌کند اما ALCS نقش افزایش دهی را بازی می‌کند. بر اساس این یافته‌ها، مفاهیم و پیشنهادات مقاله بعد مورد بحث قرار گرفته است.

۸- مدل مفهومی:

بنابراین با توجه به مبانی نظری و پیشینه تحقیق، مدل مفهومی به صورت زیر تدوین می‌گردد. مدل مفهومی ما در این مقاله شامل یک متغیر مستقل و یک متغیر وابسته و چهار متغیر تعدیلی می‌باشد که مطابق شکر زیر نشان داده می‌شوند:



مدل فوق مدلی تلفیقی است از مدل‌های (Aghdasi et al,2011) و (Javier Boyas et al,2012) و گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۹) و (judge et al,2012) و (Cekmecelioglu & Gunsul,2011).

19 . PBLCS

20 . ALCS

ضمناً متغیرهای تعدیل کننده شامل: سرمایه های اجتماعی، حمایت سازمانی، مدیریت و کنترل احساسات شخصی، تعارض نقش ها است.

متغیر مستقل: استرس شغلی.

متغیر وابسته: رضایت شغلی.

فرضیات تحقیق:

H1: استرس شغلی رابطه مستقیم منفی بر رضایت شغلی دارد.

H2: رابطه مستقیم مثبت بین سرمایه های اجتماعی و استرس شغلی برقرار است.

H3: رابطه مستقیم منفی بین حمایت سازمانی و استرس شغلی برقرار است.

H4: رابطه مستقیم منفی بین مدیریت و کنترل احساسات و استرس شغلی برقرار است.

H5: رابطه مستقیم منفی بین تعارض نقش ها و استرس شغلی برقرار است.

۹- روش تحقیق:

الف) از نظر هدف

این تحقیق با استفاده از تعاریف مفهومی و چارچوب نظری هم کیفی است و هم با استفاده از طرح پیمایشی کمی است.

ب) از نظر روش

پیمایشی، مبتنی بر پرسشنامه و نمونه گیری و تحلیل **Spss** است.

جامعه آماری

جامعه آماری نیز کارکنان مخابرات شهر یزد می باشند.

نمونه آماری تحقیق و روش نمونه گیری

حجم نمونه این تحقیق با

استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۱۳۴ نفر است و این تعداد با ده درصد اضافه به علت سوخت احتمالی و جواب های ناقص

دریافتی ۱۵۰ نفر برآورد شده است. روش نمونه گیری نیز، نمونه گیری طبقه ای چند مرحله ای تصادفی که جزئیات آن به شرح

زیر است:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{Nd^2 + Z^2 pq}$$

$$\frac{210 * 1.96^2 * (0.5) * (0.5)}{210 * (0.05) * (0.05) + 1.96^2 * (0.5) * (0.5)} \cong 134$$

نمونه شامل ۸/۸۴٪ مرد و ۲/۱۵٪ زن می باشد. که ۳/۲۲ درصد پاسخ دهندگان مجرد و ۷/۷۷ درصد متأهل می باشند ۴/۳۷٪

از کارکنان رده کمتر از ۵ سال تجربه دارند. ۷/۷٪ پاسخ دهندگان بیش از ۱۵ سال تجربه داشتند. ۱٪ از پاسخ دهندگان

متوسط (دیپلم)، لیسانس ۹/۵۲٪ و ۴/۳۹٪ درصد فوق لیسانس و ۸/۶٪ دکتری هستند.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.450	.276		19.746	.000
	stress	-.812	.102	-.559	-7.946	.000

a. Dependent Variable: JS

نتایج:

در جدول ۱. ارزش مدل مختصری از R مربع ۰,۳۱۲، توضیح داده شده است که رضایت شغلی کارکنان ۳۱,۲۰٪ از طریق تنوع در استرس شغلی را به تصویر می کشد.

متغیر	گروه	فراوانی	درصد	متغیر	فراوانی	درصد	
جنسیت	مرد	۲۶۳	۸۴/۸	تحصیلات	دیپلم	۳	۱
	زن	۴۷	۱۵/۲		کارشناسی	۱۶۴	۵۲/۹
وضعیت تاهل	مجرد	۶۹	۲۲/۳		کارشناسی ارشد	۱۲۲	۳۹/۴
	متاهل	۲۴۱	۷۷/۷		دکتری	۲۱	۶/۸
سن	کمتر از ۲۵ سال	۵۴	۱۷/۴	سابقه کار	کمتر از ۵ سال	۱۱۶	۳۷/۴
	بین ۲۵ تا ۳۰ سال	۱۱۶	۳۷/۴		۵ - ۱۰ سال	۱۱۰	۳۵/۵
	بین ۳۰ تا ۳۵ سال	۸۳	۲۶/۸		۱۰ - ۱۵ سال	۶۰	۱۹/۴
	بین ۳۵ تا ۴۰ سال	۳۵	۱۱/۳		بالاتر از ۱۵ سال	۲۴	۷/۷
	بالاتر از ۴۰ سال	۲۲	۷/۱				

در جدول ۲، مدل ANOVA ارزش ۶۳,۱۳٪ در سطح اهمیت از ۰,۰۰۰ یک مدل شایسته ارائه شده است. در جدول ۳-t امار نشان می دهد که مقدار ثابت ۵,۴۵ با $p > 0.05$ هست در حالی که ضریب استرس (بتا) -۰,۵۹۹ با $p > 0.05$ میباشد. در سطح مهم اماری ۰,۰۰۰ حمایت H1، استرس شغلی ارتباط منفی با رضایت شغلی دارد.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 ^a	.312	.307	.46340

a. Predictors: (Constant), stress

نتیجه گیری:

بنابر آن چه بیان شد می توان استرس شغلی را به عنوان یکی از عواملی که سبب ایجاد فشار بر کارکنان در محیط کار می شود بیان کرد. تجزیه و تحلیل های استرس شغلی، نشان می دهند که این موضوع مقوله اساسی و حال حاضر بسیاری از سازمان ها در سراسر جهان می باشد. شرایط دشواری که افراد هر روز در آن کار می کنند بر راحتی و آسایش روانی و سلامتی آن ها تأثیرگذار

است. توجه به استرس شغلی در نظریه های بسیاری که در این باره داده شده است، نمایان است. افراد تحت استرس و فشار بیش از حد، تمایل به پیدا کردن شغل مورد نظرشان کمتر رضایت دارند، برخی از آنها نیازهای درونی یا بیرونی دارند که ممکن است خنثی و یا به اندازه کافی عدم برآورد شده باشد. افراد با رضایت شغلی پایین تر تجربه استرس بیشتری را در فرمی از حجم کار، نقش تعارض و محیط فیزیکی در مقایسه با کسانی که با رضایت شغلی بالاتر بودند پیدا کردند. با توجه به رقابت شدید در صنعت مخابرات، سازمانها به منظور رقابت و مطالبات متناقض فشار بیشتر روی کارکنان می آورند، حجم کار بیش از حد و شرایط فیزیکی کار باعث می شود استرس شغلی، رضایت شغلی کارکنان را کاهش دهد.

منابع فارسی:

- ۱- انجذاب بهناز، فرنیاز فرحناز، (۱۳۸۱)، "ارتباط استرس شغلی با پاسخهای روانی و رفتاری ماماهاای شاغل در بیمارستانهای دولتی استان یزد در سال ۱۳۷۸"، مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، (ویژه نامه پرستاری و مامایی): ۳۲-۳۸.
- ۲- ثمری علی اکبر، لعلی فاز احمد، (۱۳۸۳). "مطالعه روابط متقابل ویژگی های شخصیتی و استرس شغلی در محیط کار"، اصول بهداشت روانی بهار و تابستان ۱۳۸۳ شماره ۲۱ و ۲۲: ۱۹-۲۸
- ۳- محمدی، رستم، فاطمی، فرین، محبوب، حسین، بهرامی عبدالرحمان، گل محمدفام، ایرج (۱۳۸۸)، "ارتباط استرس شغلی و حوادث در یک شرکت خودروسازی"، مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه (بهبود: ۲)، تابستان ۱۳۸۸؛ ۱۳۵-۱۴۳
- ۴- حاجی امینی، زهرا، پورضرغام، چراغعلی، عبادی، عباس، آزاد، اسفندیار، تدریسی، سیدداوود، سنایی نسب هرمز، (۱۳۸۹). "بررسی میزان فراوانی استرس شغلی در رانندگان شهر تهران". دانشگاه علوم پزشکی بقیه اله، دانشکده پرستاری، مرکز تحقیقات علوم رفتاری. مطالعات مدیریت انتظامی. بهار ۱۳۸۹.
- ۵- گل پرور، محسن، نیری، شیرین، مهداد، علی، (۱۳۸۹). "الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش های اخلاقی". دانشگاه آزاد اسلامی خوارسگان. روان شناسی کاربردی بهار ۱۳۸۹، ۴ (پیاپی) ۷-۲۵.
- ۶- زارع، حسین، فیضی، آوات، محبوبی، طاهر، (۱۳۸۹). "بررسی رابطه جو سازمانی با استرس شغلی و خلاقیت کارکنان (مرد و زن) اداری آموش و پرورش استان آذربایجان غربی". گروه علوم تربیتی / دانشگاه پیام نور، بوکان، ایران. تحقیقات علوم رفتاری ۱۳۸۹، دوره ۸، شماره ۲، صفحه ۱۱۴-۱۲۴.
- ۷- انصاری، محمد اسماعیل، میراحمدی، سیدمحمد رضا، ذبیح زاده، کاظم، (۱۳۸۹). "بررسی روابط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی". مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت زمستان ۱۳۸۹؛ ۱۵۳-۱۶۶.
- ۸- جزنی، نسرين، حبیبی، معصومه، نصر، سجاد، (۱۳۸۹). "تحلیل عوامل مؤثر بر استرس شغلی و راهکارهای مدیریت آن (مطالعه موردی: منطقه ۳ عملیات انتقال گاز)". مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت تابستان ۱۳۸۹؛ ۱۲۷-۱۴۸.
- ۹- کریمی، فریبا، مرادمند، رضا، (۱۳۹۰). "بررسی ابعاد استرس شغلی دبیران دوره متوسطه علوم تربیتی". بهار ۱۳۹۰؛ ۱۰۷-۱۲۱. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوارسگان، اصفهان، ایران.
- ۱۰- مهداد، علی، رحیمی، روشنگر، آتش پور، سیدحمید، (۱۳۹۰). "مقایسه استرس شغلی و فراوانی حوادث شغلی در کارکنان اقماری و غیر اقماری". مجله یافته های نو در روان شناسی تابستان ۱۳۹۰؛ ۵۳-۶۳
- ۱۱- جعفری، معصومه، عیوض زاده، اسماعیل، معینیان، داود، (۱۳۹۰). "تاثیر کارایی مدیران بر میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق (قیامدشت)". پژوهش اجتماعی بهار ۱۳۹۰

- ۱۲- مولایی، بهنام. محمدی، محمدعلی. حبیبی، عقیل. زمان زاده، وحید. دادخواه، بهروز. مولوی، پرویز. مظفری، ناصر. (۱۳۹۰). " بررسی میزان استرس شغلی و برخی عوامل مؤثر بر آن در زنان شاغل شهر اردبیل در سال ۸۸". مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل بهار ۱۳۹۰؛ (پیاپی ۳۹): ۷۶-۸۵ دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل/ دانشگاه حاجت تپه، آنکارا، ترکیه
- ۱۳- کیانی، فریبا. سماواتیان، حسین. پورعبدیان، سیامک. (۱۳۹۰). "استرس شغلی و نرخ حوادث گزارش شده در میان کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان: نقش تعدیل کننده فشار کاری". سلامت کار ایران پاییز ۱۳۹۰؛ ۲۳-۳۱. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران
- ۱۴- غفوریان، هما. قاسمی، ایرج. ابراهیمی، محمد. (۱۳۹۰). " بررسی تاثیر میزان استرس شغلی بر رضایت شغلی مدیران مدارس". اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی پاییز ۱۳۹۰؛ ۳۳-۴۸.
- ۱۵- لطفی زاده، مسعود. نورهسپیم، اسماعیل. حبیبی، احسان. (۱۳۹۰). " بررسی استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان ذوب آهن اصفهان (سال ۱۳۸۸)". مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد آذر و دی ۱۳۹۰؛ ۳۷-۴۵. شهرکرد، رحمتیه، دانشگاه علوم پزشکی، مرکز تحقیقات گیاهان دارویی
- ۱۶- رسولی، زینب. (۱۳۹۱). " بررسی رابطه استرس شغلی و فرسودگی شغلی با میزان بهره وری در خلبانان". مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران تابستان ۱۳۹۱؛ ۱۳۳-۱۳۷. تهران، دانشگاه علوم پزشکی آجا.

منابع خارجی:

- 1- Rajib Lochan Dhar, Mahua Dhar : "Job stress, coping process and intentions to leave: A study of information technology professionals working in India". The Social Science Journal 47 (2010) 560-577.
- 2- Timothy A. Judge, Remus Ilies, Zhen Zhang: "Genetic influences on core self-evaluations, job satisfaction, and work stress: A behavioral genetics mediated model". Organizational Behavior and Human Decision Processes 117 (2012) 208-220.
- 3- Javier Boyas Leslie H. Wind Suk-Young Kang: "Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among child protection workers: An age-based path analysis model". Children and Youth Services Review 34 (2012) 50-62.
- 4- Samaneh Aghdasi, Ali Reza Kiamanesh, Abdolrahim Naveh Ebrahim: "Emotional Intelligence and Organizational Commitment: Testing the Mediatory Role of Occupational Stress and Job Satisfaction". Procedia - Social and Behavioral Sciences 29 (2011) 1965 - 1976.
- 5-) Hulya Gunduz Cekmecelioglu, Ayse Gunsel,:" Promoting Creativity Among Employees Of Mature Industries: The Effects Of Autonomy And Role Stress On Creative Behaviors And Job Performance", Procedia Social and Behavioral Sciences 24 (2011) 889-895.
- 6- Mehdi Shariati Feizabadi, Mehrzad Hamidi, Mehdi Khatibzadeh , Hasan Ghamati:" A survey of the relationship between job stress and the quality of life in sport teacher in Mashhad City", Procedia - Social and Behavioral Sciences 31 (2012) 25 - 27.
- 7- Badri Shatalebi, Ali Reza Mohseni : "The Role of valued factors in decreasing job stress from the viewpoints of staff Board of Education". Procedia - Social and Behavioral Sciences 31 (2012) 100 - 104.
- 8- A. Azadeh, M. Saberi, M. Rouzbahman, Z. Saberi: "An intelligent algorithm for performance evaluation of job stress and HSE factors in petrochemical plants with noise and uncertainty". Journal of Loss Prevention in the Process Industries xxx (2012) 1e13.

9- Sheng-Hsiung Tsaur, Ya-YunTang : "Job stress and well-being of female employees in hospitality: The role of regulatory leisure coping styles". International Journal of Hospitality Management 31 (2012) 1038-1044.