

## فشار شغلی و بهزیستی عاطفی در محیط کار

### Job Strain and Affective Well-being in the Workplace

Mohtaram Nemattavosi, PhD

Islamic Azad University  
South Tehran Branch

دکتر محترم نعمت طاوسی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد تهران جنوب

#### چکیده

هدف این پژوهش تعیین نقش عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای در پیش‌بینی نشانه‌های جسمانی ناشی از فشار شغلی و بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل بود. بر مبنای یک طرح همبستگی، ۱۰۰ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب از ۵ حوزه معاونت انتخاب شدند و به اندازه‌های عوامل تنیدگی‌زای شغلی (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸) که شامل مقیاس تعارض بین فردی در محیط کار، مقیاس محدودیتهای سازمان، فهرست بار کمی کار و فهرست نشانه‌های جسمانی است و مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل (JAWS؛ ون کتویک، فاکس، اسپکتور و کلووی، ۲۰۰۰) پاسخ دادند. نتایج نشان دادند که بین تعارض بین فردی در محیط کار و محدودیتهای سازمانی با نشانه‌های جسمانی همبستگی مثبت معنادار و بین تعارض بین فردی در محیط کار و محدودیتهای سازمانی با بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل همبستگی منفی معنادار وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نیز آشکار کردند که در مجموع دو متغیر تعارض بین فردی در محیط کار و محدودیتهای سازمانی ۱۸/۸ درصد واریانس نشانه‌های جسمانی ناشی از فشار شغلی و ۲۴/۷ درصد واریانس نشانه‌های بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل را تبیین می‌کنند. نتایج براساس مکانیزمهای زیربنایی عوامل تنیدگی‌زا در چهارچوب الگوی مهار فرایند تنیدگی حرفه‌ای تفسیر شدند.

واژه‌های کلیدی: تنیدگی حرفه‌ای، فشار شغلی، سلامت جسمانی، بهزیستی عاطفی.

#### Abstract

The aim of this research is to study the role of job stressors in explaining physical strains and job-related affective well-being. Based on a correlation design, a sample of 100 Islamic Azad University employees in Tehran completed the Measures of Job Stressors (Spector & Jex, 1998), which consisted of the Interpersonal Conflict at Work Scale, the Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory and Physical Symptoms Inventory, as well as, the Job Related Affective Well-being Scale (Van Katwyk, Fox, Spector & Kelloway, 2000). Findings showed that interpersonal conflict and organizational constraints correlated with physical symptoms positively and with job-related affective well-being negatively. Stepwise regression analysis revealed that interpersonal conflict at work and organizational constraints accounted for 18.8% of the variance in physical symptoms due to job strain and for 24.7% of the variance in job-related affective well-being symptoms. Some possible mechanisms underlying the stressors-outcome and their implications have been discussed based on the control model of the job stress process.

**Key words:** occupational stress, job strain, physical health, affective well-being.

## مقدمه

اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸) فشارهای شغلی مهم را به سه دسته تقسیم کرده‌اند: فشارهای روان‌شناختی<sup>۱</sup> نوعی واکنش هیجانی فرد نسبت به عامل تنیدگی‌زاست که در بسیاری از موارد بلادرنگ روی می‌دهند. این فشارها، واکنشهای بازخوردی<sup>۲</sup> مانند نارضایتی حرفه‌ای را نیز در بر می‌گیرند که اغلب با ثبات هستند. فشارهای رفتاری<sup>۳</sup> نمونه‌هایی از رفتارهایی هستند که از برانگیختگی و اعمال بسیار ناگهانی تا راهبردهای بلندمدت و کاملاً سنجیده مانند جستجوی یک شغل جایگزین، گسترده‌اند. بسیاری از این رفتارها می‌توانند به عنوان پاسخهای مقابله‌ای<sup>۴</sup> محسوب شوند که برای رویارویی با عوامل تنیدگی‌زا بسیج می‌شوند (لازاروس<sup>۵</sup> و فولکمن<sup>۶</sup>، ۱۹۸۴ نقل از اسپکتور، ۱۹۹۸). از زاویه سازمانی، فشارهای اخیر می‌توانند سازنده<sup>۷</sup> یا غیرسازنده<sup>۸</sup> باشند. اعمال سازنده از طریق برخورد موفقیت‌آمیز با عوامل تنیدگی‌زا (مانند یافتن شیوه مناسب برای غلبه بر نقصان تجهیزات) در هدفها و غایتهای سازمان مشارکت دارند اما اعمال غیرسازنده مانند غیبت و کارشکنی، کارآمدی و کنش‌وری سازمان را مختل می‌کنند (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۶؛ اسپکتور، ۱۹۹۸).

فشارهای جسمانی<sup>۹</sup>، واکنشهای فیزیولوژیکی نسبت به تنیدگی هستند. فشارهای جسمانی کوتاه‌مدت مانند افزایش فشارخون یا سرکوب پاسخ ایمنی که معمولاً با واکنشهای هیجانی همبسته‌اند (الری<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۰ نقل از اسپکتور، ۱۹۹۸)، مکانیزمهایی هستند که از طریق آنها فشارهای جسمانی بلندمدت بروز می‌کنند. این نوع فشارها می‌توانند به صورت یک بیماری جسمانی مانند بیماری قلبی نمایان شوند.

ارتباط بین عوامل تنیدگی‌زا و فشارهای شغلی با ادراک مهار نیز به اثبات رسیده است؛ مقایسه افرادی که خود را واجد سطوح بالای مهار می‌دانند با افرادی که تصور می‌کنند از سطوح پایین مهار برخوردارند، نشان

عوامل تنیدگی‌زا<sup>۱</sup> و فشارهای شغلی<sup>۲</sup> دو مقوله اصلی فرایند تنیدگی حرفه‌ای هستند. یک عامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای به عنوان وضعیت یا موقعیتی است که یک پاسخ هیجانی منفی مانند خشم/ناکامی یا اضطراب/تنش را فرا می‌خواند. اما از آنجا که یک موقعیت خاص تنها از سوی برخی از افراد به منزله یک عامل تنیدگی‌زا ادراک می‌شود، ایجاد تمایز بین عوامل تنیدگی‌زای محیطی<sup>۳</sup> و عوامل تنیدگی‌زای ادراک شده<sup>۴</sup> ضروری است. عوامل تنیدگی‌زای محیطی شرایطی هستند که افراد آنها را تنیدگی‌زا ادراک می‌کنند. در مقابل، عوامل تنیدگی‌زای ادراک شده به ارزیابی و تفسیر فرد از عوامل تنیدگی‌زای بالقوه محیطی اشاره دارند. عوامل اخیر به واکنشهای هیجانی منفی منجر می‌شوند. برخی از آنها موجب واکنشهای بلادرنگ در فرد می‌شوند در حالی که برخی دیگر، یک اثر تراکمی در طول زمان دارند (اسپکتور، ۱۹۹۸).

به‌رغم آنکه تعریف دقیق متغیرهای بالقوه تنیدگی‌زای حرفه‌ای مستلزم شواهد تجربی است، در مجموع می‌توان گفت این عوامل می‌توانند شامل هر چیزی باشند که فرد آن را تهدیدکننده می‌یابد. برخی از منابع تنیدگی‌زا با ماهیت شغل و وظایف حرفه‌ای و برخی دیگر به روابط بین فردی در کار مانند تعارض با همکاران و رفتار توهین‌آمیز از سوی سرپرستان مربوط می‌شوند. در نهایت، برخی از عوامل نیز مانند نارسایی امکانات (برای مثال، تجهیزات معیوب یا لوازم نامناسب) یا پرداخت و سیستم‌های پاداش غیرمنصفانه، از عوامل تنیدگی‌زای بافتهای سازمانی ناشی می‌شوند (یانگ، چه و اسپکتور، ۲۰۰۸؛ اسپکتور، ۲۰۰۲).

اما نکته‌ای که در مورد آن اتفاق نظر وجود دارد آن است که واکنش فرد نسبت به یک عامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای، فشار شغلی است. جکس و بیر<sup>۵</sup> (۱۹۹۱) نقل از

1. stressors  
2. job strains  
3. environmental stressors  
4. perceived stressor  
5. Beehr, T. A.

6. psychological strains  
7. attitudinal reactions  
8. behavioral strains  
9. coping responses  
10. Lazarus, R. S.

11. Folkman, S.  
12. productive  
13. counterproductive  
14. physical strains  
15. O'Leary, A.

منفی با رضایت حرفه‌ای (فوگارتی<sup>۷</sup>، مچین<sup>۸</sup>، آلبیون<sup>۹</sup> و دیگران، ۱۹۹۹ نقل از مک کالیستر و دیگران، ۲۰۰۶) و حمایت در محیط کار (ونگ و دیگران، ۲۰۰۰ نقل از مک کالیستر و دیگران، ۲۰۰۶) آشکار شده‌اند.

از آنجا که هر سازمان اداری به دلیل ماهیت خود می‌تواند با مطرح کردن مسایل متعدد به منزله تهدیدی برای آزادی، استقلال و هویت فردی باشد، شناخت منابع تنیدگی ناشی از کار، امکان گسترش سیاستها و روشهای مناسب برای مواجهه با تنیدگی حرفه‌ای را فراهم می‌کند. بنابراین، با در نظر داشتن اهمیت پیامدهای منفی تنیدگی بر سلامت و بهزیستی روان‌شناختی، رفتاری و پزشکی افراد در چهارچوب محیط کار و خارج از آن (کوییک، ۱۹۹۸؛ کاپر و مارموت، ۲۰۰۳) و با توجه به نقش فرهنگ در عوامل سازنده تنیدگی حرفه‌ای و شناسایی منابع تنیدگی‌زا، مسئله اصلی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای در سلامت جسمانی و روانی است تا نقش تعارضهای بین فردی در محیط کار، محدودیتهای سازمانی و بار کاری در پیش‌بینی نشانه‌های جسمانی ناشی از فشار شغلی و بهزیستی عاطفی مربوط به شغل در یک سازمان ایرانی مشخص شود.

### روش

برای دستیابی به هدف پژوهش حاضر یعنی شناسایی عوامل تنیدگی‌زا در محیط کار و پیامدهای ناشی از فشار شغلی، از روش مقطعی بر مبنای یک طرح همبستگی استفاده شد.

از جامعه آماری کارشناسان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب در ۵ حوزه معاونت آموزشی، پژوهشی، اداری مالی، فرهنگی و دانشجویی با سطح تحصیلات کارشناسی که براساس داده‌های خدمات کامپیوتری دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب ۳۸۷ نفر برآورد شدند، یک گروه ۱۰۰ نفری با روش نمونه‌برداری نظامدار<sup>۱۰</sup> به عنوان نمونه انتخاب شدند.

می‌دهد که این افراد با احتمال کمتری محیط را به منزله یک منبع تنیدگی‌زا تفسیر می‌کنند و پاسخهای هیجانی منفی و فشار شغلی کمتری نشان می‌دهند (اسپکتور، ۲۰۰۲).

در مجموع می‌توان گفت فرایند تنیدگی حرفه‌ای، زنجیره‌ای از عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای محیطی و ادراک شده و واکنشهای هیجانی نسبت به فشارهای شغلی متفاوت را مطرح می‌کند؛ در طول روز کاری، برخی از رویدادها به منزله حدی از تهدید نسبت به بهزیستی جسمانی و روان‌شناختی تفسیر می‌شوند. این رویدادها که به منزله عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای ادراک شده هستند، واکنشهای هیجانی منفی به ویژه خشم یا اضطراب را در پی دارند. سپس، این هیجانها موجب فشارهای شغلی رفتاری و جسمانی می‌شوند. این فشارها نیز با افزایش برپایی روان‌شناختی، به افزایش فشار خون، ضربان قلب و ترشح هورمونهای تنیدگی مانند آدرنالین<sup>۱</sup> منجر می‌شوند. تغییرات فیزیولوژیکی نیز در کوتاه‌مدت می‌توانند به نشانه‌های جسمانی خفیف مانند سردرد یا ناراحتی معده بیانجامد و در نهایت، بالابودن مداوم ضربان قلب و فشارخون نیز موجب بیماری قلبی خواهد شد (اسپکتور، ۲۰۰۲).

بررسیهای همه‌گیری‌شناختی ارتباط مثبت فشار شغلی با اضطراب، افسردگی و درماندگی روان‌شناختی را به اثبات رسانده‌اند (شبکه تنیدگی شغلی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹ الف، ۲۰۰۹ ب؛ لامونتیه، ۲۰۰۸). در مورد ارتباط عاطفه منفی<sup>۳</sup> با عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای گوناگون و فشارهای شغلی نیز شواهد همسویی به دست آمده است (کامیرمولر، جاج و اسکات، ۲۰۰۹؛ مک کالیستر، دولیبر، وبستر، مالون و اشتاین‌هارت، ۲۰۰۶؛ اسپکتور، ۱۹۹۸؛ هینیچ و جکس، ۱۹۹۷؛ مویل، ۱۹۹۵؛ چن و اسپکتور، ۱۹۹۱؛ اسپکتور، دیر و جکس، ۱۹۸۸). برای مثال ارتباط مثبت عاطفه منفی و تنیدگی حرفه‌ای (ونگ<sup>۴</sup>، چیوک<sup>۵</sup>، روزن<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰ نقل از مک کالیستر و دیگران، ۲۰۰۶) و ارتباط معکوس عاطفه

1. adrenaline

2. Job Stress Network

3. negative affectivity

4. Wong, K. S.

5. Cheuk, W. H.

6. Rosen, S.

7. Fogarty, G. J.

8. Machin, M. A.

9. Albion, M. J.

10. systematic sampling

ایجاد مزاحمت از سوی همکاران معادل نیست. به عبارت دیگر، مقیاس محدودیت‌های سازمانی (OCS) یک مقیاس نشانگر علی است و برآورد اعتبار آن از نوع هماهنگی درونی<sup>۱۲</sup> به عنوان یک معیار نامناسب است. اگرچه ضریب آلفای این مقیاس (OCS) کاملاً مناسب گزارش شده است (۰/۸۵)، اما باید این نکته را در نظر داشت که این محدودیتها به سازمان یا دست‌کم به ادراک از آن مربوط می‌شوند. با این وجود، برای محاسبه نمره فرد در این مقیاس، نمره تمام گویه‌ها با هم جمع می‌شوند و فرض بر آن است که هر چه نمره فرد بیشتر باشد، محدودیتها بیشترند (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸).

**فهرست بار کمی کار (QWI؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸)** با ۵ گویه برای ارزشیابی مقدار یا کمیت کار در یک حرفه طراحی شده است. در ابتدا، این فهرست برای سنجش بار کیفی و کمی کار یعنی دشواری و مقدار کار، گسترش یافته بود. اولین نسخه آن که توسط اسپکتور در سال ۱۹۸۷ مورد استفاده قرار گرفت، ۸ گویه داشت. در بررسیهای بعدی آشکار شد که برخی از گویه‌ها مشکل‌زا هستند و حذف آنها می‌تواند هماهنگی درونی مقیاس را افزایش دهد. در نسخه دوم یک گویه (اسپکتور و دیگران، ۱۹۸۸) و در نهایت دو گویه دیگر کنار گذاشته شدند. در نسخه نهایی، تنها ۵ گویه مربوط به بار کمی کار باقی ماند. هر گویه نشان‌دهنده یک عبارت در مورد مقدار کار است.

**فهرست نشانه‌های جسمانی (PSI؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸)** برای ارزیابی نشانه‌های بدنی که فرد نسبت به آنها آگاهی دارد، ساخته شده است. به عبارت دیگر، این موارد نشان‌دهنده شرایط جسمانی توأم با ناراحتی یا درد مانند سردرد یا بهم خوردگی معده هستند که با نشانه‌های جسمانی دیگر مانند فشارخون یا سطح کلسترول که نمی‌توانند به طور مستقیم تجربه شوند، تفاوت دارند. فهرست اولیه ۲۰ گویه‌ای براساس میانی نظری و ادبیات

در این پژوهش برای سنجش عوامل تنیدگی‌زا و فشار ناشی از شغل، از اندازه‌های عوامل تنیدگی‌زای شغلی<sup>۱</sup> (MJS؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸) استفاده شد. این ابزار شامل مقیاس تعارض بین فردی در محیط کار<sup>۲</sup> (ICAWS)، مقیاس محدودیت‌های سازمانی<sup>۳</sup> (OCS)، فهرست بار کمی کار<sup>۴</sup> (QWI) و فهرست نشانه‌های جسمانی<sup>۵</sup> (PSI) است. بهزیستی عاطفی نیز با کمک مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل<sup>۶</sup> (JAWS؛ ون کتویک، فاکس، اسپکتور و کلویی، ۲۰۰۰) ارزشیابی شد.

**مقیاس تعارض بین فردی در محیط کار (ICAWS؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸)** با ۴ گویه تعارضهای بین فردی در محل کار را به عنوان مهمترین منبع تنیدگی‌زای شغلی (کینن<sup>۷</sup> و نیوتن<sup>۸</sup>، ۱۹۸۵) نقل از اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸) اندازه‌گیری می‌کند. تعارضهای بین فردی در محیط کار می‌توانند از عدم‌توافقهایی خفیف بین همکاران تا توهینهای بدنی نسبت به دیگران گسترده باشند. این تعارضها ممکن است به شکل آشکار (مانند بی‌ادبی نسبت به یک همکار) و یا به صورت ناآشکار (مانند شایعه‌سازی<sup>۹</sup> در مورد یک همکار) بروز کنند.

**مقیاس محدودیت‌های سازمانی (OCS؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸)** که براساس کار پیترز<sup>۱۰</sup> و اکانر<sup>۱۱</sup> در سال ۱۹۸۰ گسترش یافته، با ۱۱ گویه، به ارزشیابی محدودیت‌هایی می‌پردازد که با عملکرد شغلی تداخل می‌کنند. هر گویه یکی از محدودیت‌های سازمانی را ارزیابی می‌کند. محدودیت‌های موقعیتی متداول در سازمانها شامل تجهیزات معیوب، اطلاعات ناکامل یا نارسا و یا مزاحمت‌های دیگران هستند. هر گویه یکی از ۱۱ قلمرو محدودیتها و مجموع تمام گویه‌ها نشان‌دهنده نمره کل در این مقیاس است (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸). به‌رغم آنکه محدودیت‌های موقعیتی به عنوان متغیر عمل می‌کنند، گویه‌های جداگانه این مقیاس به منزله شکلهای موازی یک سازه زیربنایی یکسان نیستند. برای مثال، داشتن تجهیزات ناقص با

1. Measures of Job Stressors (MJS)  
2. Interpersonal Conflict at Work Scale (ICAWS)  
3. Organizational Constraints Scale (OCS)  
4. Quantitative Workload Inventory (QWI)  
5. Physical Symptoms Inventory (PSI)  
6. Job-related Affective Well-being Scale (JAWS)

7. Keenan, A.  
8. Newton, T. J.  
9. spreading rumors  
10. Peters, L. H.  
11. O'Connor, E. J.  
12. internal consistency

اندازه‌های فشار مشابه بودند و بیشترین همبستگی را با فشارهای روان‌شناختی مانند اضطراب، ناکامی، قصد ترک شغل و ناراضی‌تبی شغلی<sup>۴</sup> نشان دادند. فهرست بار کمی کار (QWI) نیز با عاطفه منفی، فشارهای روان-شناختی همبسته بود. ارتباط بین QWI و ساعتهای کار (r=۰/۳۵) نیز نمایانگر روایی همگرایی این فهرست بود (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸).

در بررسی‌ای که در ایران برای تعیین ویژگیهای روان‌سنجی اندازه‌های عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای در یک نمونه ۶۰ نفری از کارکنان شرکت بیمه انجام شد، ضرایب اعتبار مقیاس تعارض بین فردی در محیط کار (ICAWS)، مقیاس محدودیتهای سازمانی (OCS) و فهرست نشانه‌های جسمانی (PSI) با روش آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با ۰/۸۱، ۰/۹۱ و ۰/۹۵ به دست آمد. مقادیر ضرایب همبستگی ICAWS با سرسختی، مهار، تعهد، حرمت خود و رضایت شغلی (به ترتیب برابر با ۰/۳۶، ۰/۴۵، ۰/۴۱، ۰/۳۷ و ۰/۲۲) و OCS با تنیدگی حرفه‌ای، بار فیزیکی کار و رضایت شغلی (به ترتیب برابر با ۰/۳۳، ۰/۲۸ و ۰/۴۹) نیز روایی همگرایی قابل قبول این مقیاسها را تأیید کردند (نعمت طاوسی، ۱۳۸۹).

در بررسی دیگری روایی فهرست بار کمی کار (QWI) از طریق اجرای همزمان آن با مقیاس بار کاری پرسشنامه محتوای شغل<sup>۵</sup> (JCQ؛ کاراسک، ۱۹۸۵) در یک نمونه ۱۰۰ نفری برابر با ۰/۳۵ به دست آمد. مقادیر ضرایب همبستگی بین QWI با OCS و تنیدگی حرفه‌ای (به ترتیب برابر با ۰/۳۴ و ۰/۳۸) نیز روایی همگرایی قابل قبول این مقیاس را تأیید کرد. افزون بر آن، معنادار بودن ضریب همبستگی فهرست نشانه‌های جسمانی (PSI) با متغیر تنیدگی حرفه‌ای (r=۰/۳۱) نیز روایی همگرایی قابل قبول این فهرست را آشکار کرد (نعمت طاوسی، ۱۳۸۹).

مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل (JAWS؛ ون کتویک و دیگران، ۲۰۰۰) برای ارزشیابی واکنشهای عاطفی فرد نسبت به شغل خود طراحی شده است. این

پژوهشی در مورد نشانه‌هایی ساخته شده بود که به نظر می‌رسید پیامد فرایند تنیدگی هستند. یک گویه دیگر توسط اسپکتور و دیگران در سال ۱۹۸۸ به آن اضافه شد. اما از آنجا که برخی از گویه‌های این فهرست مورد تأیید قرار نگرفتند، در بررسیهای بعدی کنار گذاشته شدند. در حال حاضر، این فهرست ۱۸ گویه دارد. هر گویه دارای ۳ گزینه (عدم وجود نشانه، وجود نشانه اما عدم مراجعه به پزشک، وجود نشانه و مراجعه به پزشک) است. در این فهرست از پاسخ‌دهنده خواسته می‌شود که وضعیت خود را در خلال ۳۰ روز گذشته در مورد هر یک از نشانه‌ها مشخص سازد. فهرست نشانه‌های جسمانی (PSI) مانند مقیاس محدودیتهای سازمانی (OCS)، یک مقیاس نشانگر علی است که معنای گویه‌های جداگانه آن منعکس کننده یک سازه زیربنایی واحد نیست. برای مثال نمی‌توان سردرد را با خستگی برابر دانست. به رغم آنکه این گویه‌ها می‌توانند با هم جمع شوند اما تعیین اعتبار آن براساس هماهنگی درونی (آلفای کرونباخ) مناسب نیست (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸).

داده‌های حاصل از فراتحلیل ۱۸ بررسی با نمونه‌ای متشکل از ۳۸۶۸ آزمودنی مشاغل مختلف در سازمانهای متفاوت نشان دادند که سه عامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای با یکدیگر از ۰/۲۰ (QWI و ICAWS) تا ۰/۴۴ (ICAWS و OCS) همبسته بودند. براساس این یافته‌ها ضرایب اعتبار مقیاس تعارض بین فردی در محیط کار (ICAWS) و فهرست بار کمی کار (QWI) از نوع هماهنگی درونی به طور متوسط ۰/۷۴ و ۰/۲۸ گزارش شد (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸).

این یافته‌ها نشان دادند که مقیاسهای تنیدگی حرفه‌ای و فشار شغلی از روایی همگرایی<sup>۱</sup> قابل قبول نیز برخوردارند. برای مثال ضرایب همبستگی بین اندازه‌های تنیدگی حرفه‌ای مانند تعارض نقش<sup>۲</sup>، ابهام نقش<sup>۳</sup> و عاطفه منفی با ICAWS به ترتیب برابر با ۰/۴۰، ۰/۲۹ و ۰/۳۳ و با OCS به ترتیب برابر با ۰/۴۴، ۰/۶۱ و ۰/۳۰ گزارش شدند. میزان ارتباط ICAWS و OCS با اغلب

گویه‌ای حدود ۰/۹۵ و برای هیجانهای منفی و مثبت به ترتیب برابر ۰/۹۲ و ۰/۹۴ گزارش شده‌اند. در پژوهش حاضر نیز ضرایب اعتبار مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل از نوع هماهنگی درونی و روش دو نیمه کردن گاتمن به ترتیب برابر با ۰/۹۱ و ۰/۹۰ به دست آمد. ضرایب همبستگی این مقیاس با تعارض بین فردی و رضایت شغلی به ترتیب برابر با ۰/۳۲- و ۰/۸۱- محاسبه شد. مقادیر ضرایب همبستگی JAWS با عاطفه منفی و عاطفه مثبت معنادار (به ترتیب برابر با ۰/۸۱- و ۰/۹۱-) روایی همگرایی قابل قبول این مقیاس را تأیید کرد. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شده است.

#### یافته‌ها

میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی متقابل متغیرهای تنیدگی‌زای شغلی و نشانه‌های جسمانی ناشی از فشار شغلی و بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل در جدول ۱ منعکس شده است.

مقیاس دارای یک فرم بلند با ۳۰ گویه و یک فرم کوتاه با ۲۰ گویه است. هر یک از گویه‌ها هیجانهای مختلفی را که یک شغل می‌تواند در یک فرد به وجود آورد، توصیف می‌کند. در این پژوهش از فرم بلند ۳۰ گویه‌ای استفاده شد.

مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل (JAWS) می‌تواند به سه شیوه نمره‌گذاری شود: ۱) محاسبه یک نمره کلی براساس حاصل جمع ۳۰ گویه با نمره‌گذاری معکوس هیجانهای منفی؛ ۲) محاسبه نمره‌های جداگانه برای ۱۵ گویه منفی یا ۱۵ گویه مثبت که دو نمره جداگانه برای هیجان منفی و هیجان مثبت مرتبط با شغل به دست می‌دهد و ۳) محاسبه چهار نمره براساس مقوله‌های لذت‌بخشی و برانگیختگی (بالا - پایین). در این پژوهش، بهزیستی عاطفی براساس نمره کلی محاسبه شد.

ضریب اعتبار فرمهای مختلف مقیاس بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل (JAWS) در مشاغل متفاوت محاسبه شده است (بروک‌لی و اسپکتور، ۲۰۰۶؛ اسپکتور، فاکس، گو و برورسما، ۲۰۰۳؛ ون کتویک و دیگران، ۲۰۰۰). ضرایب اعتبار این مقیاس از نوع هماهنگی درونی برای فرم ۳۰

جدول ۱. میانگینها، انحراف استانداردها و همبستگیهای متقابل برای عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای، فشار جسمانی و بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل

متغیرها	<u>M</u>	<u>SD</u>	۱	۲	۳	۴
۱- تعارض بین فردی در محیط کار	۷/۴۲	۲/۰۳				
۲- محدودیتهای سازمانی	۲۱/۰۲	۹/۵۲	۰/۲۸*			
۳- بار کمی کار	۱۵/۲۲	۵/۸۷	-۰/۰۲۶	۰/۱۲۳		
۴- نشانه‌های جسمانی	۶/۴۷	۴/۶۳	۰/۳۸۹**	۰/۲۹۲**	-۰/۰۰۴	
۵- بهزیستی عاطفی	۱۰۰/۲۹	۲۲/۶۴	-۰/۲۷۴**	-۰/۴۷۵**	۰/۰۷۵	-۰/۲۱۱*

\* $P < 0.05$ . \*\* $P < 0.01$ .

همبستگی بار کمی کار با نشانه‌های جسمانی ناشی از فشار کار و بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل معنادار نیست. از متغیرهای تعارض بین فردی در محیط کار و محدودیتهای سازمانی برای تبیین نشانه‌های جسمانی در تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد. نتایج در جدول ۲ درج شده‌اند.

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهند که تعارض بین فردی با محدودیتهای سازمانی همبستگی مثبت معنادار دارد. این دو مقیاس با نشانه‌های جسمانی همبستگی مثبت و با بهزیستی عاطفی ناشی از شغل همبستگی منفی معنادار دارند. ضریب همبستگی بین نشانه‌های جسمانی و بهزیستی عاطفی ناشی از شغل نیز منفی معنادار است. با این وجود،

جدول ۲.

خلاصه تحلیل رگرسیون گام به گام نشانه‌های جسمانی ناشی از فشار شغلی بر اساس تعارض بین فردی و محدودیتهای سازمانی

متغیر	B	SEB	$\beta$	$R^2$	$\Delta R^2$
گام ۱				۰/۱۵۱	
تعارض بین فردی در محیط کار	۰/۸۸۷	۰/۲۱۲	۰/۳۸۹**		
گام ۲				۰/۱۸۸	۰/۰۳۷
تعارض بین فردی در محیط کار	۰/۷۶۰	۰/۲۱۷	۰/۳۳۳		
محدودیتهای سازمانی	۰/۰۹۷	۰/۰۴۶	۰/۱۹۹*		

\*\* $P < 0.01$ . \* $P < 0.05$ .

۱۸/۸ درصد از تغییرات نشانه‌های جسمانی به شکل معنادار تبیین شد. به منظور تبیین نشانه‌های بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل، از متغیرهای محدودیتهای سازمانی و تعارض بین فردی در محیط کار در تحلیل رگرسیون استفاده شد (جدول ۳).

نتایج تحلیل رگرسیون در جدول ۲ نشان می‌دهند که در گام اول تعارض بین فردی در محیط کار ( $P < 0.01$ )، ( $\beta = 0.389$ )، ۱۵/۱ درصد از نشانه‌های جسمانی ناشی از فشار شغلی را تبیین می‌کند. در گام دوم، با اضافه شدن محدودیتهای سازمانی ( $\beta = 0.199$ ،  $P < 0.05$ )، در مجموع

جدول ۳.

خلاصه تحلیل رگرسیون گام به گام نشانه‌های بهزیستی عاطفی بر اساس محدودیتهای سازمانی و تعارض بین فردی

متغیر	B	SEB	$\beta$	$R^2$	$\Delta R^2$
اول				۰/۲۲۵	
محدودیتهای سازمانی	-۱/۱۲۹	۱/۰۸۳	-۰/۴۷۵**		
دوم				۰/۲۴۷	۰/۰۲۲
محدودیتهای سازمانی	-۱/۰۲۷	۱/۰۲۳	-۰/۴۳۲		
تعارض بین فردی در محیط کار	-۱/۷۱۳	۰/۲۱۸	-۰/۱۵۴*		

\*\* $P < 0.01$ . \* $P < 0.05$ .

فردی در محیط کار و محدودیتهای سازمانی با نشانه‌های جسمانی فشار شغلی همبستگی مثبت معنادار و با بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل همبستگی منفی معنادار دارند. این نتایج با یافته‌های پژوهشهای دیگر در قلمرو پیامدهای تنیدگی حرفه‌ای که تأثیر محیط روانی - اجتماعی کار بر بهزیستی افراد و پیامدهای متنوع عاطفی و رفتاری آن را نشان داده‌اند، همسو هستند (برای مثال، مؤسسه ملی ایمنی و سلامت حرفه‌ای<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸؛ لامونتینه، ۲۰۰۸؛ یانگ و دیگران، ۲۰۰۸؛ موجوی اینولا، ۲۰۰۸؛ پالسن، ۲۰۰۷؛ دابسون و اشنال، ۲۰۰۷؛ دوراک، دوراک و

نتایج جدول ۳ نشان دادند که در گام اول محدودیتهای سازمانی ( $\beta = -0.475$ ،  $P < 0.001$ )، ۲۲/۵ درصد از نشانه‌های بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل را تبیین می‌کند. در گام دوم، با اضافه شدن تعارض بین فردی در محیط کار ( $\beta = -0.154$ ،  $P < 0.05$ )، در مجموع ۲۴/۷ درصد از تغییرات نشانه‌های بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل به شکل معنادار تبیین شد.

## بحث

نتایج پژوهش حاضر مشخص کردند که تعارض بین

به‌رغم وجود همبستگی‌های نسبتاً نیرومند بین عاطفه منفی و سنجش‌های نشانه‌های جسمانی که نشان می‌دهند شکایتهای سلامت می‌توانند تظاهرات جسمانی هیجانهای منفی مانند اضطراب باشند (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸)، شواهد تجربی نتوانسته‌اند مکانیزم عمل عاطفه منفی را به طور دقیق مشخص کنند. تبیینهای متفاوتی در مورد نقش عاطفه منفی در تنیدگی حرفه‌ای ارائه شده‌اند. برای مثال بریف و دیگران (۱۹۸۸) نقل از اسپکتور و جکس، (۱۹۹۸) عاطفه منفی را یک عامل اساسی افزایش همبستگی بین عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای و فشارهای شغلی می‌دانند. برخی از پژوهشگران نیز بر این باورند که عاطفه منفی بر عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای تأثیر می‌گذارد (برای مثال اسپکتور، کوپر، سانچز، ادریسکول، اسپارکز، برنین و دیگران، ۲۰۰۱؛ مویل، ۱۹۹۵). برخی دیگر نیز با تأکید بر نقش عاطفه منفی به عنوان یک متغیر سوگیرانه<sup>۱۲</sup> این نکته را برجسته ساخته‌اند که کارکنان با سطوح بالای عاطفه منفی ممکن است تنیدگی و رضایت شغلی یا حمایت در محیط کاری خود را منفی‌تر از واقعیت، ارزیابی کنند (واتسون<sup>۱۳</sup>، کلارک<sup>۱۴</sup> و تله‌گن<sup>۱۵</sup>، ۱۹۹۵، بریف و دیگران، ۱۹۹۵ نقل از مک‌کالیستر و دیگران، ۲۰۰۶).

اما نکته‌ای که اهمیت یافته‌های این پژوهش را برجسته می‌سازد عدم وجود همبستگی معنادار بار کمی کار با عوامل تنیدگی‌زای شغلی دیگر، فشار جسمانی و بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل است. به عبارت دیگر، نتایج این پژوهش نشان دادند که بار کمی به عنوان یک عامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای ادراک نشده است. این یافته با نتایج پژوهشهای دیگر که نشان داده‌اند بار کمی با تعاملهای اجتماعی منفی، فشارهای روان‌شناختی شغل و پاسخهای هیجانی مانند اضطراب و ناکامی ارتباط نیرومندی دارد، تناقض دارد (برای مثال، استوری و رپتی، ۲۰۰۶؛ استنسفلد، ۲۰۰۲؛ اسپکتور، ۲۰۰۲؛ اسپکتور

جنگ، ۲۰۰۶؛ دلانژ، ۲۰۰۵؛ سی‌یو، اسپکتور، کوپر و لو، ۲۰۰۵؛ مک‌ویکار، ۲۰۰۳؛ کاپر و مارموت، ۲۰۰۳؛ پترسون، ۲۰۰۳؛ اسپکتور، ۲۰۰۲؛ اسپکتور، ۱۹۹۸؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸).

اغلب الگوهای تنیدگی حرفه‌ای در مورد این نکته اتفاق نظر دارند که پیامد واکنش فرد نسبت به عامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای، فشار شغلی است (اسپکتور، ۲۰۰۲؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸). فشارهای روان‌شناختی در قالب واکنشهای هیجانی و فشارهای جسمانی نیز به صورت واکنشهای فیزیولوژیکی بلندمدت یا کوتاه‌مدت نمایان می‌شوند. نتایج این پژوهش نیز نشان دادند که تعارض بین فردی و محدودیتهای سازمانی با فشارهای روان‌شناختی و جسمانی به طور مثبت همبسته‌اند و به واکنشهای هیجانی مختلف مانند اضطراب، افسردگی و ناکامی منجر می‌شوند. افزون بر این، پژوهش حاضر همسو با پژوهشهای دیگر (برای مثال پیترز و اُگونور، ۱۹۸۸، ویلانوا<sup>۱</sup> و رومن<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳ نقل از اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸؛ لیو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲ نقل از سی‌یو و دیگران، ۲۰۰۵)، ارتباط مثبت تعارض بین فردی و محدودیتهای سازمانی را با تظاهرات جسمانی که معمولاً با تنیدگی حرفه‌ای همراه هستند، برجسته ساختند.

ارتباط منفی تعارض بین فردی و محدودیتهای سازمانی با بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل در این پژوهش نیز همسو با شواهدی است که ارتباط بین عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای گوناگون و فشارهای شغلی با عاطفه منفی را نشان داده‌اند (برای مثال شبکه تنیدگی شغلی، ۲۰۰۹ الف؛ بریف<sup>۴</sup>، برک<sup>۵</sup>، جورج<sup>۶</sup>، رابینسون<sup>۷</sup> و وبستر<sup>۸</sup>، ۱۹۸۸ نقل از مک‌کالیستر و دیگران، ۲۰۰۶؛ فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۶؛ هینیچ و جکس، ۱۹۹۷؛ مویل، ۱۹۹۵؛ چن و اسپکتور، ۱۹۹۱؛ اسپکتور و دیگران، ۱۹۸۸؛ چن و اسپکتور، ۱۹۹۲، اسپکتور و اُکانل<sup>۹</sup>، ۱۹۹۴، جکسون<sup>۱۰</sup> و شولر<sup>۱۱</sup>، ۱۹۸۵ نقل از اسپکتور، ۱۹۹۸).

1. Villanova, P.  
2. Roman, M. A.  
3. Liu, C.  
4. Brief, A. P.  
5. Burke, M. J.

6. George, J. M.  
7. Robinson, B. S.  
8. Webster, J.  
9. O'Connell, B. J.  
10. Jackson, S. E.

11. Schuler, R. S.  
12. biasing variable  
13. Watson, D.  
14. Clark, L. A.  
15. Tellegen, A.



مقدار و نوع مهار بسیار متفاوتند؛ در یک انتها مشاغلی قرار دارند که کارکنان باید دقیقاً در مکان و زمان معین تکالیف خاصی را انجام دهند. در انتهای دیگر با مشاغلی مواجه هستیم که انجام وظایف در هر مکان و در هر زمان و به هر روشی که فرد مناسب می‌داند، صورت می‌گیرد. هنگامی که مهار در سطح بالایی قرار دارد، نیرومندی رابطه بین عوامل تنیدگی‌زای شغلی محیطی و ادراک شده پایین است. در این صورت فرد موقعیت/وضعیت را به منزله یک عامل تنیدگی‌زای شغلی تفسیر نمی‌کند، واکنش هیجانی نشان نمی‌دهد و فشارهای شغلی را تجربه نمی‌کند (اسپکتور، ۲۰۰۲).

نتایج این پژوهش این نکته را آشکار کردند که از دیدگاه جمعیت مورد بررسی، بار کمی کار به منزله یک عامل تنیدگی‌زای شغلی تفسیر نشده و در نتیجه، فشارهای روان‌شناختی و جسمانی ناشی از شغل و نشانه‌های بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل را در پی نداشته است.

نتایج به‌دست آمده محدود به کارشناسان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب است بنابراین تعمیم نتایج به کارشناسان دانشگاه‌های دیگر مستلزم پژوهش‌های دیگر است. افزون بر این، اگرچه در این پژوهش بهزیستی عاطفی و تنیدگی شغلی با استفاده از معتبرترین آزمون‌های ارزیابی شده‌اند، اما این آزمون‌ها نیز از انتقادهایی که متوجه همه مقیاس‌های خودگزارش‌دهی هستند، مبرا نیستند. پیشنهاد می‌شود به‌منظور افزایش تعمیم‌دهی نتایج در پژوهش‌های بعدی مراکز دانشگاهی دیگر مورد ارزیابی قرار گیرند. با استفاده از آزمون‌های دیگر نیز می‌توان نقش منابع حمایتی را در تنیدگی شغلی مشخص ساخت.

### منابع

نعمت طاوسی، م. (۱۳۸۹). تنیدگی حرفه‌ای و سلامت در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی. طرح پژوهشی معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.

Bruk-Lee, V., & Spector, P. E. (2006). The social

و دیگران، ۱۹۸۸؛ چن و اسپکتور، ۱۹۹۲، اسپکتور، ۱۹۸۴، اسپکتور و اکانل، ۱۹۹۴ (نقل از اسپکتور، ۱۹۹۸).

یکی از چندین تبیین احتمالی این یافته با نبود تعریف دقیق از مقدار یا بار کمی کار در ساختارهای سازمانی ایران، مرتبط است. در اغلب سازمانها صرفاً برای حضور فیزیکی افراد شاغل در محیط کاری اهمیت قائل می‌شوند و بر مقدار کاری که باید در زمان معین از سوی آنها انجام شود، چندان تأکید نمی‌شود. به نظر می‌رسد که این امر موجب شده که افراد مورد بررسی احساس اضطراب و ناکامی حاصل از بار کاری زیاد را که ناشی از عدم قطعیت است، تجربه نکنند؛ عدم قطعیتی که موجب می‌شود فرد درباره اینکه آیا می‌تواند همه کارهای خود را انجام دهد، تردید کند (بیر و باگت<sup>۱</sup>، ۱۹۸۵ نقل از اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸). در نتیجه، بار کمی به منزله یک عامل تنیدگی‌زای شغلی ادراک نشده است.

تبیین احتمالی دیگر در تأیید تبیین پیشین آن است که معمولاً شرایط و موقعیت‌های شغلی که توجه فرد را به خود معطوف نمی‌کنند، نمی‌توانند به عنوان عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای ادراک شوند و اثر روان‌شناختی نیز ندارند. امری که نشان می‌دهد که ادراک عوامل تنیدگی‌زا به ارزیابی و تفسیر فرد از عوامل تنیدگی‌زای بالقوه محیطی بستگی دارد (پاراسرامن<sup>۲</sup> و آلتو<sup>۳</sup>، ۱۹۸۱، اسپیلبرگر<sup>۴</sup>، ۱۹۷۵ نقل از اسپکتور، ۱۹۹۸). به نظر می‌رسد که دلیل عدم تفسیر بار کمی به منزله حدی از تهدید نسبت به بهزیستی جسمانی و روان‌شناختی، بار کمی به عنوان یک عامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای ادراک نشده و در نتیجه، واکنش‌های هیجانی منفی مانند اضطراب، ناکامی یا خشم را نیز در پی نداشته است.

در نهایت می‌توان این یافته را با استناد به ارتباط بین ادراک مهار با عوامل تنیدگی‌زای شغلی و فشارهای شغلی تبیین کرد. یکی از مهمترین عناصر فرایند تنیدگی حرفه‌ای، ادراک مهار است. مهار می‌تواند فراتر از جنبه‌های مختلف کار مانند مکان، برنامه‌ریزی و چگونگی انجام وظایف باشد. بدیهی است که مشاغل مختلف از نظر

1. Bhagat, R. S.  
2. Parasuraman, S.

3. Alutto, J. A.  
4. Spielberger, C. D.

- from: <http://www.workhealth.org/risk/rfbdep>.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Judge, T. A., & Scott, B. A. (2009).** The role of core self-evaluations in the coping process. *Journal of Applied Psychology, 94* (1), 177-195.
- Karasek, R. (1985).** *Job Content Questionnaires and User's Guide*. Karasek Foundation.
- Kuper, H., & Marmot, M. (2003).** Job strain, job demands, decision latitude and risk of coronary heart disease within the Whitehall II study. *Journal of Epidemiology and Community Health, 57*, 147-153.
- LaMontagne, T. (2008).** *Working women are more likely to suffer job related stress than men, suggests a new study*. Retrieved 25 April 2009 from: <http://www.timesofindia.indiatimes.com/lifestyle>.
- McCalister, K. T., Dolbier, C. L., Webster, J. A., Mallon, M. W., & Steinharadt, M. A. (2006).** Hardiness and support at work as predictors of work stress and job satisfaction. *American Journal of Health Promotion, 20* (3), 183-191.
- McVicar, A. (2003).** Workplace stress in nursing: A literature review. *Journal of Advanced Nursing, 44* (6), 633-642.
- Mojoyinola, J. K. (2008).** Effects of job stress on health, personal and work behavior of nurses in public hospitals in Ibadan metropolis, Nigeria. *Ethnological Medicine, 2* (2), 143-148.
- Moyle, P. (1995).** The role of negative affectivity in the stress process: Tests of alternative models. *Journal of Organizational Behavior, 16*, 647-668.
- National Institute of Occupational Safety and Health Working Group (2008).** *Stress in the work place*. Retrieved 15 December 2009 from: <http://www.cdc.gov/niosh/blog/nsb120307-stress>.
- Quick, J. C. (1998).** Introduction to the measurement of stress at work. *Journal of Occupational Health stressors-counterproductive work behaviors link: Are conflicts with supervisors and coworkers the same? Journal of Occupational Health Psychology, 11*, 145-156.
- Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1991).** Negative affectivity as the underlying cause of correlations between stressors and strains. *Journal of Applied Psychology, 76*, 398-407.
- DeLange, A. H. (2005).** *What about causality? Examining longitudinal relations between work characteristics and mental health*. Retrieved 10 December 2008 from: <http://www.webdoc.uhn.ru.nl/mono/lange-a/whatabca>.
- Dobson, M., & Schnall, P. L. (2007).** *Psychological well being and work*. Retrieved 2 April 2009 from: <http://www.rnao.org/storage/36/3089-RNAO-BPG-Health-Safety>.
- Durak, E. S., Durak, M., & Genc, T. (2006).** Development of work stress scale for correctional officers. *Journal of Occupational Rehabilitation, 16* (1), 157-168.
- Fox, S., & Spector, P. E. (2006).** The many roles of control in a stressor-emotion theory of counter-productive work behavior. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.). *Research in occupational stress and well-being*, Vol 5 (pp. 171-201). Greenwich, CT: JAI.
- Heinisch, D. A., & Jex, S. M. (1997).** Negative affectivity and gender as moderators of the relationship between work-related stressors and depressed mood at work. *Work and Stress, 11*, 46-57.
- Job Stress Network (2009a).** *Anxiety and coronary heart disease*. Retrieved 25 March 2009 from: <http://www.workhealth.org/risk/rfb anx>.
- Job Stress Network (2009b).** *Depression and coronary heart disease*. Retrieved 25 March 2009

- Spector, P. E., Dwyer, D. J., & Jex, S. M. (1988).** The relationship of job stressors to affective, health and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73, 11-19.
- Spector, P. E., Fox, S., Goh, A. P. S., & Bruursema, K. (2003).** *Counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Are they opposites?* Paper presented at the meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Orlando, April 11-13.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998).** Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356-367.
- Stansfeld, S. (2002).** Work, personality and mental health. *British Journal of Psychiatry*, 181, 96-98.
- Story, L. B., & Repetti, R. (2006).** Daily occupational stressors and marital behavior. *Journal of Family Psychology*, 20(4), 690-700.
- Van Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E., & Kelloway, E. K. (2000).** Using the Job-related Affective Well-being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 219-230.
- Yang, L., Che, H., & Spector, P. E. (2008).** Job stress and well-being: An examination from the view of person-environment fit. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81, 567-587.
- Psychology*, 3 (4), 291-293.
- Pallesen, E. S. (2007).** *Work related stress and health among hotel employees in Malmo.* Retrieved 25 November 2009 from: <http://www.Bibl.hkr.Se/archive/0001588/01/Exrab-storm pallesen>.
- Patterson, G. T. (2003).** Examining the effects of coping and social support on work and life stress among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 31, 215-226.
- Siu, O., Spector, P. E., Cooper, C. L., & Lu, C. Q. (2005).** Work stress, self-efficacy, Chinese work values, and work well-being in Hong Kong and Beijing. *International Journal of Stress Management*, 12 (3), 274-288.
- Spector, P. E. (1998).** A control model of the job stress process. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 153-169). London: Oxford University Press.
- Spector, P. E. (2002).** Employee control and occupational stress. *Current Directions*, 11, 133-136.
- Spector, P. E., Cooper, C. L., Sanchez, J. I., O'Driscoll, M., Sparks, K., Bernin, P., Büssing, A., Dewe, P., Hart, P., Lu, L., Miller, K., Renault de Moraes, L., Ostrognay, G. M., Pagon, M., Pitariu, H., Poelmans, S., Radha-krishnan, P., Russinova, V., Salamatov, V., Salgado, J., Shima, S., Siu, O. L., Stora, J. B., Teichmann, M., Theorell, T., Vlerick, P., Westman, M., Widerszal-Bazyl, M., Wong, P., & Yu, S. (2001).** Do national levels of individualism and internal locus of control relate to well-being: An ecological level international study. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 815-832.