

## شناسایی عوامل فشارزای شغلی و بررسی رابطه این عوامل با خشنودی شغلی کارکنان یک شرکت صنعتی

دکتر عبدالزهرا نعیمی\*

استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز

دکتر یداله زرگر

استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز

### چکیده

هدف پژوهش حاضر، شناسایی فشارزاهای شغلی و بررسی روابط ساده و چندگانه آنها با خشنودی شغلی در میان کارکنان یک شرکت صنعتی می‌باشد. برای تحقق بخشیدن به هدف اول، پرسشنامه‌ای که دربرگیرنده متغیرهای مربوط به عوامل فشارزای شغلی است، با ۹۶ ماده ساخته شد و ۲۰۰ نفر از کارکنان که به صورت نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند، آن را تکمیل کردند. با استفاده از روش آماری تحلیل عوامل ۵۷ ماده و ۴ عامل فشارزای شغلی با عناوین بی‌عدالتی سازمانی، تعارضات بین‌فردی و گروهی، شیوه‌های مدیریتی نامناسب و متغیرهای نقش، استخراج شدند. در مرحله دوم، روابط ساده و چندگانه فشارزاهای شغلی، کشف و با خشنودی شغلی در یک نمونه ۲۰۰ نفری دیگر مورد بررسی قرار گرفت. نتایج همبستگی‌های ساده نشان دادند که عوامل فشارزای شغلی همبستگی منفی معنی‌داری با خشنودی شغلی کلی و حیظه‌های آن دارند. همچنین، نتایج تحلیل همبستگی چندگانه نشان داد که این عوامل، همبستگی چندگانه معنی‌داری با خشنودی شغلی کلی دارند.

**کلید واژه‌ها:** فشارزاهای شغلی، خشنودی شغلی.

## مقدمه

تحقیق حاضر از دو بخش تشکیل شده است. در بخش اول، فشارزاهای شغلی یک شرکت صنعتی شناسایی شده و در بخش دوم، رابطه این فشارزها با خشنودی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. فشارزاهای شغلی، مجموعه شرایط یا وقایعی هستند که عملکرد سازگارانۀ کارکنان را مختل می‌کنند و باعث صدور واکنش‌های نامطلوب روان‌شناختی، بدنی و رفتاری می‌شوند (کاهن و بیوسیر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۲). تحقیقات نشان می‌دهند که فشارزاهای شغلی، حیطة وسیعی هستند که پی‌آمدهای کاربردی و اقتصادی قابل توجهی دارند. بر اساس گزارش انجمن ملی ایمنی و سلامتی حرفه‌ای (۱۹۹۹)، بین ۲۶ تا ۴۰ درصد از کارکنان مورد بررسی، کار خود را فشارزا ارزیابی کرده‌اند. همچنین، ۲۸ درصد از کارکنان اروپایی مطرح کردند که فشارزاهای شغلی در محل کار عامل ایجاد مشکلاتی در زندگی آنها هستند (لوی و لاند - جنسن<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶). در ژاپن این مقدار حتی بالاتر هم هست (هارانویس و گابریل<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰). فشارزاهای شغلی، هزینه‌های بهداشتی و درمانی را افزایش می‌دهند. در یک مطالعه که بر روی ۴۶۰۰۰ نفر از کارکنان آمریکایی صورت گرفت، نشان داده شد که هزینه درمانی افرادی که با فشارزاهای شغلی بیشتری مواجه بودند، ۴۶ درصد بیشتر از سایر کارکنان بوده است. همچنین، تحقیقات نشان می‌دهند که وجود فشارزاهای شغلی، میزان غیبت را افزایش می‌دهند. برای مثال، تخمین‌های صورت گرفته در آمریکا و انگلستان نشان می‌دهند که حدود ۵۰ درصد از روزهای کاری که کارکنان غیبت می‌کنند، ناشی از فشارزاهای شغلی می‌باشد (کوپر<sup>۴</sup> و همکاران، ۱۹۹۶، الکین و روش<sup>۵</sup>، ۱۹۹۰).

تحقیقات نشان می‌دهند که سازمان‌ها در اثر غیبت سالانه، مبلغ بیلیون‌ها دلار، ضرر و زیان را متحمل می‌شوند (کاکس<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۰). وجود فشارزاهای شغلی در بلندمدت ناتوانی کارکنان را باعث می‌شوند. تحقیق انجام شده در هلند نشان می‌دهد که ۳۰ درصد از ناتوانی‌های دوران بازتشنسگی به اختلالات ناشی از فشارزاهای شغلی نسبت داده شده است (واندر هک و پلومپ<sup>۷</sup>، ۱۹۹۷). چنین نتیجه‌ای در کشورهای دیگر نیز یافته شده است.

1- Kahn &amp; Byosiere

2- Levi &amp; Lunde- Jensen

3- Harnois &amp; Gabriel

4- Cooper

5- Elkin &amp; Rosch

6- Cox

7- Vander- Hek &amp; Plomp

فشارزاهای شغلی، دارای پیآمدهای رفتاری منفی زیادی نیز هستند. تحقیقات نشان می‌دهند که فشارزاهای شغلی میزان توجه کارکنان را محدود کرده و به این ترتیب ظرفیت کاری کارکنان را کاهش می‌دهند. علاوه بر آن، دقت و صحت عملکرد نیز کاهش می‌یابد (سرل<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۹۹). همچنین، کارکنانی که فشارزاهای شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند، تعهد سازمانی کم‌تری پیدا می‌کنند (ماتیو و زاجاک<sup>۲</sup>، ۱۹۹۰). فشارزاهای شغلی با نیت ترک شغلی نیز همراه هستند (چن و اسپکتور<sup>۳</sup>، ۱۹۹۲). این فشارزاهای تجربه شده در محیط کار، بر زندگی شخصی افراد نیز تأثیر منفی دارند. اختلالات خلقی همراه با فشارزاهای شغلی به زندگی شخصی افراد تعمیم پیدا می‌کند (دوبی و کاپلان<sup>۴</sup>، ۱۹۹۵، ریتی<sup>۵</sup>، ۱۹۹۳، توتردل<sup>۶</sup> و همکاران، ۱۹۹۵).

تاکنون، طبقه‌بندی‌های متعددی از فشارزاهای شغلی به عمل آمده است، اما یکی از جدیدترین این طبقه‌بندی‌ها، توسط بورمن<sup>۷</sup> و همکاران (۲۰۰۳) صورت گرفته است. این محققان فشارزاهای شغلی را به هشت دسته از لحاظ نظری تقسیم‌بندی کردند که مبنای کار در این تحقیق می‌باشد. این عوامل، شامل فشارزاهای فیزیکی مانند سر و صدا و وجود مواد شیمیایی و سمی در محیط کار، فشارزاهای شغلی مربوط به تکلیف مانند گرانباری نقش و پیچیدگی بیش از حد وظایف، عوامل مربوط به فشارزاهای نقش مانند ابهام نقش و تعارض نقش، عوامل مربوط به فشارزای اجتماعی که دربرگیرنده تعاملات ضعیف با همکاران و سرپرستان و دیگران می‌باشند، عامل مربوط به برنامه‌های کاری مانند شب کاری و شیفت‌های کاری مختلف، عامل فشارزاهای مربوط به کارراهه شغلی از جمله فقدان امنیت شغلی و فرصت پیشرفت شغلی کم، عامل مربوط به حوادث تروماتیک مانند حوادث و سوانح شغلی شدید و درنهایت عوامل مربوط به ایجاد تغییرات در سازمان از جمله کوچک شدن سازمان یا ادغام آن با سازمانی دیگر می‌باشند. البته درکنار چنین طبقه‌بندی‌هایی بعضی از محققان نظریه‌هایی را مطرح کرده‌اند که اگر چه ممکن است در ابتدا مربوط به موضوع دیگری باشد، اما تحقیقات نشان دادند یک عامل فشارزای شغلی نیز محسوب می‌شود. برای نمونه، بی‌عدالتی سازمانی یکی از این موارد است. اگر چه

- 1- Searle
- 2- Mathieu & Zajac
- 3- Chen & Spector
- 4- Doby & Caplan
- 5- Repetti
- 6- Totterdell
- 7- Borman

بی‌عدالتی سازمانی بیشتر در بحث انگیزش شغلی مطرح می‌شود، اما به عنوان یک عامل فشارزای شغلی نیز می‌تواند ایفای نقش کند. یا سبک‌های رهبری که بیشتر در بحث انگیزش شغلی مطرح می‌شود، می‌تواند به عنوان یک عامل فشارزاهای شغلی نیز ایفای نقش کند. گرچه این تحقیق بیشتر بر مبنای نظریه بورمن و همکاران (۲۰۰۳) مطرح شده است، اما چون یک تحقیق اکتشافی است، مفاهیم و سازه‌هایی به دست آمده است که تکمیل‌کننده مدل فوق‌الذکر می‌باشند.

خشنودی شغلی، موضوعی است که هم به طور وسیعی مورد علاقه گسترده مردمی است که در سازمان‌ها کار می‌کنند و هم محققانی که آن را مورد مطالعه قرار می‌دهند. در حقیقت، خشنودی شغلی متغیری است که بیشترین مطالعات رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است (اسپکتور، ۲۰۰۰). علاوه بر آن، خشنودی شغلی هم در پژوهش‌های نظری و هم در پژوهش‌های مربوط به حیطه‌های سازمانی از طراحی شغل گرفته تا سرپرستی، یک متغیر مرکزی و اصلی محسوب می‌شود. تقریباً هزاران مطالعه مربوط به خشنودی شغلی را می‌توان در مجلات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی و زمینه‌های مربوط دیگر پیدا کرد.

اسپکتور (۲۰۰۰) خشنودی شغلی را به عنوان نگرشی تعریف می‌کند که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغل‌شان به طور کلی و یا نسبت به جنبه‌های مختلف آن نشان می‌دهد. به عبارت ساده، خشنودی شاخصی است که میزان علاقه مردم را نسبت به مشاغل‌شان نشان می‌دهد.

تحقیقات، نشان می‌دهند که بعضی از فشارزاهای شغلی با خشنودی شغلی رابطه منفی دارند. جکسون و اسکالر<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) در یک فرا تحلیل نشان دادند که سطوح بالای ابهام و تعارض نقش به عنوان دو عامل فشارزای شغلی مهم با سطوح پایین خشنودی شغلی و سطوح بالای اضطراب و نیت ترک شغل همراه هستند. در این پژوهش، نشان داده شده که بالاترین میزان همبستگی بین ابهام و تعارض نقش با خشنودی از سرپرستی (۳۶٪-) بوده است. این نتیجه، بیانگر این است که سرپرستان، بزرگ‌ترین عامل تعارض و ابهام نقش در محل کار می‌باشند. تحقیقات دیگر نشان می‌دهند که بین گرانباری نقش از نوع کمی و کیفی با خشنودی شغلی روابط منفی وجود دارد. گرانباری نقش از نوع کمی به میزان کاری که فرد باید انجام دهد اشاره دارد. گرانباری نقش کیفی به دشوار بودن کار با توجه به توانایی شخصی اشاره می‌کند. اسپکتور (۱۹۸۸)، همبستگی معنی داری بین

گرانباری نقش با مشکلات روان‌شناختی از جمله اضطراب و ناکامی، با خشنودی شغلی، قصد ترک شغل و مشکلات جسمانی پیدا کرده است. علاوه بر آن تحقیقات انجام شده توسط جمال<sup>۱</sup> (۱۹۹۰)، کاراسک<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۸۷) به اثرات منفی فشارزاهای شغلی بر خشنودی شغلی پی برده‌اند.

فشارزاهای اجتماعی نیز مانند وجود تعارض و ارتباط ضعیف در محل کار با خشنودی شغلی ارتباط دارند. تحقیقات انجام شده توسط کینان و نیوتن<sup>۳</sup> (۱۹۸۵)، اسپکتور و جکس (۱۹۹۸)، دورمن و زیف<sup>۴</sup> (۱۹۹۹)، نشان دادند که فشارزاهای اجتماعی با مشکلات روان‌شناختی مانند ناخشنودی شغلی، اضطراب و افسردگی و مشکلات جسمانی مانند سردرد و ناراحتی معده همراه هستند. تحقیقات متعدد دیگری در مورد ارتباط بین فشارزاهای شغلی و خشنودی انجام گرفته است (کورس و دت<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶، نلکر<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۶، مانزونی و ایسنر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶) این تحقیقات نیز نشان دادند که فشارزاهای شغلی مانند عدم مشارکت کارکنان در امور، نبودن استقلال در انجام کارها، سبک‌های مدیریت تنبیهی و عدم رعایت عدالت در امور نقش بسیار مهمی در تبیین خشنودی شغلی ایفا می‌کنند. بر این اساس تحقیق حاضر به دنبال بررسی این مسئله است که کارکنان سازمان مورد بررسی با چه نوع فشارزای شغلی مواجه هستند و میزان رابطه این فشارزاهای شغلی با خشنودی شغلی تا چه اندازه است؟

## روش تحقیق

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان یک شرکت صنعتی در استان خوزستان می‌باشد. از بین کارکنان، ۴۰۰ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. در مرحله اول، ۲۰۰ نفر از کارکنان واحدهای مختلف به نسبت تعداد کارکنان هر واحد انتخاب شده و پرسشنامه فشارزای شغلی را تکمیل کردند. در مرحله دوم، ۲۰۰ نفر دیگر نیز به همین شکل انتخاب شده و پرسشنامه‌های فشارزاهای شغلی ساخته شده در مرحله قبل و خشنودی شغلی را تکمیل کردند.

1- Jamal

2- Karasek

3- Keenan & Newton

4- Dormann & Zapf

5- Cohrs & Dett

6- Noelker

7- Manzoni & Eisner

## ابزار تحقیق

برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه‌ی خشنودی شغلی و پرسشنامه‌ی سنجش فشارزاهای شغلی استفاده شده است.

**الف) پرسشنامه‌ی خشنودی شغلی:** پرسشنامه‌ی خشنودی شغلی تحت عنوان پیمایش خشنودی شغلی (JSS)<sup>۱</sup> توسط اسپکتور (۱۹۸۵) ساخته شده و توسط نعامی (۱۳۸۳) ترجمه و در چند تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه، ۹ حیطه‌ی خشنودی شغلی و نیز خشنودی شغلی کلی را می‌سنجد. این حیطه‌ها عبارتند از:

- ۱- حقوق: خشنودی از حقوق و شیوه‌های افزایش آن.
- ۲- ترفیع: خشنودی از فرصت‌های ترفیع.
- ۳- سرپرستی: خشنودی از سرپرستان مستقیم.
- ۴- مزایای جانبی: خشنودی از مزایای شغلی.
- ۵- پاداش‌های اقتضایی: خشنودی از پاداش‌ها (نه ضرورتاً پول) که برای عملکرد خوب داده می‌شوند.
- ۶- شرایط عملی: خشنودی از قوانین و مقررات حاکم بر سازمان.
- ۷- همکاران: خشنودی از همکاران.
- ۸- ماهیت شغل: خشنودی از نوع کاری که فرد انجام می‌دهد.
- ۹- تعامل: خشنودی از تعاملات بین کارکنان در درون سازمان.

از این پرسشنامه، ۱۰ نمره حاصل می‌شود. هر ۹ حیطه دارای یک نمره و از جمع این ۹ حیطه یک نمره‌ی کل نیز به دست می‌آید. در همه‌ی خرده‌مقیاس‌ها، نمره‌ی کل از جمع نمرات به دست آمده از چهار ماده به دست می‌آید، چرا که هر خرده‌مقیاس از ۴ ماده تشکیل شده است. پاسخ‌های ماده‌های پیمایش خشنودی شغلی از ۱ تا ۶ نمره‌گذاری می‌شوند. بنابراین، یک آزمودنی می‌تواند برای هر ماده نمره، ۱ تا ۶ بگیرد. البته بعضی از ماده‌ها به روش مثبت و بعضی دیگر به روش منفی نمره‌گذاری می‌شوند. یک ماده یا عبارت مثبت، جمله‌ای است که موافقت با آن، نشان‌دهنده‌ی خشنودی شغلی است. یک ماده یا عبارت منفی، جمله‌ای است که موافقت با آن نشان‌دهنده‌ی ناخشنودی شغلی است.

پایایی و اعتبار این پرسشنامه در جدول ۱ ارائه شده است. همان طور که در این جدول مشاهده می‌شود، پایایی آزمون بر اساس روش همسانی درونی یا آلفای کرونباخ توسط سازنده آزمون (اسپکتور، ۱۹۸۵) و در پژوهش حاضر ارائه شده است.

جدول ۱- ضرایب پایایی و اعتبار آزمون خشنودی شغلی

مقیاس	ضرایب آلفا (اسپکتور، ۱۹۸۵)	ضرایب آلفا در پژوهش حاضر	ضرایب اعتبار در پژوهش حاضر
حقوق	۰/۷۵	۰/۶۳	۰/۴۵
ترفیع	۰/۷۳	۰/۵۷	۰/۳۸
سرپرستی	۰/۸۲	۰/۶۹	۰/۳۹
مزایای شغلی	۰/۷۳	۰/۵۱	۰/۴۲
پاداش‌های اقتصادی	۰/۷۶	۰/۶۲	۰/۵۱
شرایط عملی	۰/۶۲	۰/۴۹	۰/۳۷
همکاران	۰/۶۰	۰/۴۷	۰/۴۲
شغل	۰/۷۸	۰/۶۱	۰/۵۳
تعامل	۰/۷۱	۰/۵۰	۰/۴۸
کل	۰/۹۱	۰/۸۳	۰/۵۴

جدول ۱ نشان می‌دهد که ضرایب پایایی در حد مطلوبی هستند. در خصوص اعتبار آزمون، اسپکتور (۱۹۸۵) گزارش کرده است که اعتبار خرده مقیاس‌های این آزمون در حد مطلوب است و همبستگی‌ها بین ۰/۶۱ تا ۰/۸۰ برای همکاران تا ۰/۸۰ برای خشنودی از سرپرستی با آزمون‌های همتا داشته است. علاوه بر آن، اسپکتور مطرح کرده است که برای به دست آوردن اعتبار این آزمون از شاخص‌هایی مانند JDS یا ویژگی‌های شغلی، سن، سطح سازمان، غیبت، تعهد سازمانی، شیوه‌های رهبری و قصد ترک شغل استفاده شده که همه آنها بیانگر اعتبار مطلوب این آزمون می‌باشند. در پژوهش حاضر برای محاسبه اعتبار ضرایب همبستگی حیطه‌های این آزمون با آزمون توصیف شغل (JDI) محاسبه شده است که نتایج آن در جدول ۱ ارائه شده است. همه این ضرایب در سطح  $P < 0/001$  معنی‌دار هستند.

ب) پرسشنامه فشارزاهای شغلی: از جمله مسائل مهمی که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است، شناسایی عوامل فشارزای شغلی کارکنان یک شرکت صنعتی در استان خوزستان است.

با طی مراحل متعدد، پرسشنامه سنجش عوامل فشارزای شغلی کارکنان ساخته شد. پرسشنامه اولیه از ۹۶ ماده تشکیل شده است که هر کدام از این ماده‌ها یکی از متغیرهایی را که به نظر می‌رسد منجر به استرس شغلی می‌شود، مورد سنجش قرار می‌دهد. همه کارکنان، این ماده را خواندند و میزان اثرگذاری هر کدام از آنها را در استرس شغلی‌شان بیان کردند.

ابتدا، در رابطه با قابلیت، ۹۶ ماده تدوین شده برای انجام تحلیل عوامل آزمون KMO انجام شد که ضریب به دست آمده بسیار رضایت‌بخش بود ( $KMO=0/88$ ). همچنین، آزمون بارلت ( $12788/53$ ) در سطح معنی داری  $P < 0/001$  نیز مناسب بودن داده‌ها را برای تحلیل عوامل نشان داد. در این تحقیق برای تحلیل عوامل از بارهای عاملی  $0/40$  (نقطه برش) استفاده شد. به عبارت دیگر، ضریب عاملی  $0/40$  به عنوان حداقل درجه همبستگی قابل قبول بین هر ماده و عوامل استخراج شده تعیین شد. تحلیل عوامل داده‌ها با استفاده از روش مؤلفه‌های اصلی و روش چرخش متعامد واریماکس منجر به استخراج ۴ عامل فشارزای شغلی برای کارکنان گردید.

تحلیل عوامل ماده‌ها پس از ۳۰ چرخش به مناسب‌ترین و بهترین ترکیب ماده‌ای و ساختار عاملی دست یافت و منجر به قرار گرفتن ۲۱ ماده روی عامل اول، ۱۷ ماده روی عامل دوم، ۱۲ ماده روی عامل سوم و ۷ ماده روی عامل چهارم شد. در نهایت، یک پرسشنامه ۵۷ ماده‌ای به نام پرسشنامه سنجش عوامل فشارزای شغلی کارکنان ساخته شد. در جدول ۲، میانگین کل، انحراف معیار، واریانس تبیین شده، واریانس تراکمی و تعداد ماده‌های هر عامل فشارزای شغلی نشان داده شده است.

جدول ۲- واریانس تبیین شده، واریانس تراکمی و تعداد ماده‌ها در هر عامل

شماره عامل	درصد واریانس تبیین شده	درصد تراکمی واریانس تبیین شده	تعداد ماده‌ها
۱	۸/۹۹۱	۸/۹۹۱	۲۱
۲	۸/۵۷۴	۱۷/۵۶۵	۱۷
۳	۷/۲۳	۲۴/۹۰۲	۱۲
۴	۵/۲۹	۳۰/۱۹۸	۷

ماده‌های عامل اول بیشتر به ناعادلانه بودن قوانین و مقررات سازمانی و توزیع امکانات بر می‌گردد. از جمله ماده‌های این عامل می‌توان به مواردی مانند ناعادلانه بودن روش‌های ارزشیابی عملکرد کارکنان، عادلانه نبودن روش‌های پرداخت اضافه کاری، وجود تبعیض در واگذاری منازل مسکونی، پارتی بازی در وام دادن، عدم قدردانی و تشکر از کارکنان فعال



اشاره کرد. بر این اساس، عامل اول فشارزای شغلی تحت عنوان بی‌عدالتی سازمانی نام‌گذاری شده است.

**عامل دوم**، تعارضات بین‌فردی و گروهی نام‌گذاری شده است. این عامل به مواردی مانند وجود بی‌اعتمادی و سوءظن میان کارکنان، عدم یکدلی و انسجام، وجود جاسوس بازی در سازمان و ناهماهنگی بین قسمت‌ها و واحدهای مختلف سازمان، روابط غیردوستانه میان کارکنان و مدیران و سرپرستان اشاره دارد.

**عامل سوم**، فشارزای شغلی بیشتر به مدیران و عملکرد آنها مربوط می‌شود. در این عامل ماده‌هایی مانند عدم اجرای صحیح قوانین و مقررات سازمانی، عدم اعتقاد به کار کارشناسی توسط مدیران، عدم توجه به پیشنهادات و انتقادات کارکنان، مشارکت ندادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و صدور دستورهای غیرقانونی از سوی بعضی از مدیران اشاره شده است. به همین لحاظ این عامل با عنوان شیوه‌های مدیریتی نامناسب نام‌گذاری گردیده است.

**عامل چهارم**، تحت عنوان متغیرهای نقش نام‌گذاری شده است. در این عامل ماده‌هایی مانند حجم کاری بیش از حد برای هر نفر، خستگی و فشار زیاد در حین کار، کمبود نیروی انسانی با توجه به کثرت و تنوع کار و مواردی از این قبیل قرار گرفتند. در جدول ۳ ماده‌های مربوط به ماده‌های چهار عامل فشارزای شغلی و بار عاملی هر کدام از آنها ارائه شده است.

**جدول ۳- ماده‌ها و بارهای عاملی آنها در فشارزای شغلی**

بارعاملی	ماده‌های عامل اول (بی‌عدالتی سازمانی)	ردیف
۰/۶۵۳	نبودن معیارهای معین و روشن برای ارزیابی عملکرد کارکنان	۱
۰/۶۲۷	عادلانه نبودن روش‌های ارزشیابی عملکرد کارکنان	۲
۰/۵۹۲	عدم امکان رشد و ارتقاء تحصیلی	۳
۰/۵۸۵	عادلانه نبودن روش‌های پرداخت اضافه کاری	۴
۰/۵۴۰	عادلانه نبودن تنظیم فرم‌های شایستگی	۵
۰/۵۱۵	پایین بودن سمت‌های سازمانی و درجا زدن کارکنان	۶
۰/۵۱۰	عدم قدردانی و تشکر از کارکنان فعال	۷
۰/۴۸۸	عدم شناخت کافی سرپرستان از توانایی کارکنان تحت سرپرستی خود	۸
۰/۴۸۸	دادن پاداش‌های مخفیانه به بعضی از کارکنان	۹
۴۷۷	تفاوت قائل نشدن بین کارکنان کم‌کار و پرکار	۱۰
۰/۴۷۲	عدم پرداخت اضافه‌کاری متناسب با مقدار کار انجام شده	۱۱

## ادامه جدول ۳- ماده‌ها و بارهای عاملی آنها در فشارزای شغلی

۰/۴۷۲	وجود تبعیض در واگذاری منازل مسکونی	۱۲
۰/۴۷۰	نبودن سمت سازمانی برای بعضی از کارکنان	۱۳
۰/۴۶۵	عدم توانایی بعضی از مدیران در دفاع از حقوق کارکنان	۱۴
۰/۴۵۸	روشن نبودن شیوه‌های اعطای مزایا	۱۵
۰/۴۵۶	ندادن اضافه‌کاری متناسب با کیفیت کار انجام شده	۱۶
۰/۴۵۰	بهدادن بیش از حد به مدرک تحصیلی در مقایسه با تجربه	۱۷
۰/۴۲۶	پارتنری بازی در دادن وام	۱۸
۰/۴۱۸	نبودن سمت سازمانی برای بعضی از کارکنان	۱۹
۰/۴۱۳	انتصاب بعضی افراد به پست‌های سازمانی بر اساس روابط و نه ضوابط	۲۰
۰/۴۰۲	ندادن به موقع گزیده‌ها	۲۱
۰/۵۹۲	وجود جاسوس بازی در سازمان	۲۲
۰/۵۸۹	بی‌اعتمادی و سوءظن میان همکاران	۲۳
۰/۵۷۸	روابط غیردوستانه میان کارکنان و مدیران و سرپرستان	۲۴
۰/۵۵۳	رفتار توهین‌آمیز یا سرد و مغرورانه افراد مافوق	۲۵
۰/۵۵۲	نبودن یکدلی و انسجام میان کارکنان	۲۶
۰/۵۲۱	رسیدگی نکردن به شکایات کارکنان	۲۷
۰/۴۷۹	سپردن بعضی از سمت‌های مدیریتی به افراد ناآشنا با وضعیت و ماهیت کار	۲۸
۰/۴۷۶	تعدد مراکز تصمیم‌گیری	۲۹
۰/۴۷۶	پارتنری بازی در دادن وام به کارکنان	۳۰
۰/۴۷۴	نابرابری توزیع امکانات و امتیازها بین واحدها	۳۱
۰/۴۶۶	عدم احساس اهمیت و اعتبار در سازمان	۳۲
۰/۴۶۲	وجود تبعیض‌های قومی و نژادی	۳۳
۰/۴۵۰	مشخص نبودن وظایف افراد در محل کار	۳۴
۰/۴۵۰	استفاده بیشتر مدیران از تنبیه تا تشویق کارکنان	۳۵
۰/۴۴۴	عدم امکان جابجایی مدیران بعد از سال‌ها کار کردن	۳۶
۰/۴۴۱	مشاخره کارکنان هر واحد درباره نحوه توزیع امتیازها	۳۷
۰/۴۲۹	ناهماهنگی بین قسمت‌ها و واحدهای مختلف	۳۸
۰/۶۳۸	عدم اجرای صحیح قوانین و مقررات سازمانی	۳۹
۰/۶۱۴	صدور دستورهای غیرقانونی از سوی بعضی از مدیران	۴۰
۰/۶۰۸	عدم استفاده از روش‌های نوین در انجام کار	۴۱
۰/۵۵۷	استفاده برخی از مدیران از دستورهای غیرمکتوب و شفاهی برای انجام موارد غیرقانونی	۴۲
۰/۵۵۰	عدم اعتقاد به کار کارشناسی توسط بعضی از مدیران	۴۳
۰/۵۴۲	طراحی و اجرای بعضی از طرح‌ها بدون کار کارشناسی	۴۴
۰/۴۸۶	عدم توجه به پیشنهادها و انتقادات کارکنان از سوی برخی از مدیران	۴۵

## ادامه جدول ۳- ماده‌ها و بارهای عاملی آنها در فشارزای شغلی

۰/۴۸۳	سوءاستفاده بعضی از مدیران از مناصب سازمانی	۴۶
۰/۴۶۱	عدم ثبات نسبی قوانین و مقررات سازمانی	۴۷
۰/۴۵۷	عدم رعایت سلسله مراتب در تصمیم‌گیری‌ها و اجرای کارها	۴۸
۰/۴۵۵	مشارکت ندادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها	۴۹
۰/۴۲۵	عدم تنبیه کارکنان خاطی	۵۰
۰/۶۸۶	حجم کاری بیش از حد برای هر نفر	۵۱
۰/۶۲۵	خستگی و فشار زیاد در حین انجام کار	۵۲
۰/۶۰۹	کمبود نیروی انسانی با توجه به کثرت و تنوع کار	۵۳
۰/۵۹۴	عدم توزیع مناسب نیروی انسانی با توجه به حجم کار هر واحد	۵۴
۰/۵۵۶	عدم تقسیم عادلانه حجم کار میان کارکنان	۵۵
۰/۵۱۶	فشار آوردن جهت انجام برخی از کارها در زمان خیلی محدود	۵۶
۰/۴۹۰	پیش آمدن شرایط بحرانی در حین کار	۵۷

پرسشنامه فشارزاهای شغلی از لحاظ اعتبار و پایایی نیز مورد بررسی قرار گرفته و به ترتیب برای عامل اول (۰/۴۵ و ۰/۸۷) برای عامل دوم (۰/۵۱ و ۰/۸۳) برای عامل سوم (۰/۵۵) و ۰/۷۹) و برای عامل چهارم (۰/۵۲ و ۰/۸۸) گزارش شده که ضرایب اعتبار در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار می‌باشند.

پس از استخراج عوامل فشارزای شغلی فرضیه‌های زیر ارائه شدند:

- ۱- بین فشارزاهای شغلی کلی با خشنودی کلی و حیطه‌های آن، رابطه منفی وجود دارد.
  - ۲- بین بی‌عدالتی سازمانی با خشنودی شغلی کلی و حیطه‌های آن رابطه منفی وجود دارد.
  - ۳- بین تعارضات بین‌فردی و گروهی با خشنودی شغلی کلی و حیطه‌های آن رابطه منفی وجود دارد.
  - ۴- بین شیوه‌های مدیریتی نامناسب با خشنودی شغلی کلی و حیطه‌های آن رابطه منفی وجود دارد.
  - ۵- بین متغیرهای نقش با خشنودی شغلی کلی و حیطه‌های آن رابطه منفی وجود دارد.
  - ۶- بین عوامل چهارگانه فشارزای شغلی با خشنودی شغلی کلی، همبستگی چندگانه وجود دارد.
- یافته‌های توصیفی در جدول ۴ میانگین و انحراف معیار عوامل فشارزای شغلی و خشنودی شغلی ارائه شده است.

## جدول ۴- میانگین و انحراف معیار عوامل فشارزای شغلی و خشنودی شغلی

انحراف معیار	میانگین	فشارزای شغلی	انحراف معیار	میانگین	حیطه‌های خشنودی شغلی
۲۵	۷۹/۱۲	بی‌عدالتی سازمانی	۹/۱۱	۱۳/۶۳	خشنودی از حقوق
۲۰/۸۵	۵۳/۷۴	تعارضات بین‌فردی و گروهی	۱۱/۵۷	۱۲/۵۱	خشنودی از ترفیع
۱۵	۳۵/۶۹	شیوه‌های مدیریتی نامناسب	۱۷/۵۶	۱۷/۲۲	خشنودی از سرپرستی
۸/۸۵	۲۵/۹۳	متغیرهای نقش	۸/۰۴	۱۳	خشنودی از مزایای جانبی
۵۸/۲۴	۱۵۸/۴۵	فشارزای شغلی کلی	۹/۶۷	۱۱/۳	خشنودی از پاداش‌های اقتصادی
			۱۱/۷۴	۱۰/۹۵	خشنودی از شرایط عمل
			۱۶/۹۰	۱۷/۳۲	خشنودی از همکاران
			۱۶	۱۹/۴۳	خشنودی از ماهیت شغل
			۱۳/۸۲	۱۴/۳۴	خشنودی از تعامل
			۱۰۲/۷۴	۱۲۹/۵۹	خشنودی شغلی کلی

در خصوص خشنودی شغلی، جدول ۴، نشان می‌دهد که کارکنان، پایین‌ترین نمره را در خشنودی از شرایط عملی و بالاترین نمره را در خشنودی از ماهیت شغل به دست آورده‌اند.

## ج) یافته‌های مربوط به فرضیه‌ها

یافته‌های مربوط به روابط ساده فشارزاهای شغلی و خشنودی شغلی در جدول ۵، ارائه شده است.

۱- بین فشارزاهای شغلی کلی با خشنودی شغلی کلی و حیطه‌های آن، رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد. جدول ۵، نشان می‌دهد که ضرایب همبستگی بین فشارزای شغلی کلی با خشنودی شغلی کلی  $r = -0/60$ ، با خشنودی از حقوق  $r = -0/50$ ، خشنودی از ترفیع  $r = -0/34$ ، خشنودی از سرپرستی  $r = -0/43$ ، خشنودی از مزایای جانبی  $r = -0/38$ ، خشنودی از پاداش‌های اقتصادی  $r = -0/47$ ، خشنودی از همکاران  $r = -0/36$ ، خشنودی از شغل  $r = -0/16$ ، خشنودی از تعامل  $r = -0/43$  است که همه آنها در سطح  $p < 0/001$  معنادار هستند. بر این اساس، فرضیه شماره یک، مورد تأیید قرار گرفته است. بین فشارزاهای شغلی کلی و خشنودی از شرایط عملی، روابط، معنادار نبود.

۲- بین عامل فشارزای شغلی بی‌عدالتی سازمانی با خشنودی شغلی کلی و حیطه‌های آن رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره ۵، نشان می‌دهد که به استثنای خشنودی از شرایط عملی، طیف ضرایب همبستگی بی‌عدالتی سازمانی و خشنودی شغلی بین ۰/۱۵- تا ۰/۶۳- است که همه آنها حداقل در سطح ۰/۰۱ معنادار می‌باشند. بر این اساس، فرضیه دوم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۳- بین عامل فشارزای شغلی، تعارضات بین فردی و گروهی با خشنودی شغلی کلی و حیطه‌های آن رابطه منفی وجود دارد.

نتایج نشان می‌دهند که به استثنای شرایط عملی، بقیه ضرایب همبستگی مربوط به این فرضیه حداقل در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار هستند، که بالاترین همبستگی را با خشنودی شغلی کلی دارد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

جدول ۵- نتایج مربوط به همبستگی ساده بین فشارزای شفلی و خشنودی شفلی

خشنودی شفلی فشارزای شفلی	حشودوی شفلی کی		تعامل		شمل		همکاران		شرایط عملی		پاداش های اقتصادی		موازای جانبی		سبزه سستی		ترفع		حقوق	
	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r
بی عدالتی سازمانی	۰/۰۰۱	-۰/۶۳	۰/۰۰۱	-۰/۳۷	۰/۰۰۱	-۰/۱۵	۰/۰۰۱	-۰/۳۴	۰/۵۱۳	-۰/۰۴	۰/۰۰۱	-۰/۵۳	۰/۰۰۱	-۰/۳۳	۰/۰۰۱	-۰/۳۱	۰/۰۰۱	۰/۴۵	۰/۰۰۱	-۰/۵۷
تعارضات بین فردی و شیوه های مدیریت	۰/۰۰۱	-۰/۵۷	۰/۰۰۱	-۰/۴۷	۰/۰۰۶	-۰/۱۷	۰/۰۰۱	-۰/۴۲	۰/۴۰	-۰/۰۵	۰/۰۰۱	-۰/۴۴	۰/۰۰۱	-۰/۳۰	۰/۰۰۱	-۰/۳۳	۰/۰۰۱	-۰/۲۹	۰/۰۰۱	-۰/۴۰
مغیبرهای نقش	۰/۰۰۱	-۰/۴۳	۰/۰۰۱	-۰/۳۶	۰/۰۰۷	-۰/۱۱	۰/۰۰۱	-۰/۲۷	۰/۳۱	-۰/۰۶	۰/۰۰۱	-۰/۳۲	۰/۰۰۱	-۰/۲۳	۰/۰۰۱	-۰/۳۲	۰/۰۰۱	-۰/۲۱	۰/۰۰۱	-۰/۲۱
فشارزای شفلی کی	۰/۰۰۱	-۰/۶۰	۰/۰۰۱	-۰/۴۳	۰/۰۰۱	-۰/۱۶	۰/۰۰۱	-۰/۳۶	۰/۲۲	-۰/۰۲	۰/۰۰۱	-۰/۲۷	۰/۰۰۱	-۰/۳۸	۰/۰۰۱	-۰/۴۳	۰/۰۰۱	-۰/۳۴	۰/۰۰۱	-۰/۵۰

۴- بین عامل شیوه‌های مدیریتی نامناسب با خشنودی شغلی کلی و حیطه‌های آن، رابطه منفی وجود دارد.

جدول ۵، نشان می‌دهد که بین عامل شیوه‌های مدیریتی نامناسب و خشنودی شغلی کلی ضریب همبستگی  $0/43-$  وجود دارد که در سطح  $0/01$  همبستگی منفی معنادار دارند. در ضمن اکثر حیطه‌های خشنودی شغلی نیز با این عامل فشارزای شغلی، همبستگی معنی‌دار دارند.

۵- بین عامل فشارزای متغیر نقش با خشنودی شغلی کلی و حیطه‌های آن، رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد.

نتایج مندرج در جدول شماره ۵، نشان می‌دهد که بین عامل استرس نقش و خشنودی شغلی کلی  $0/46-$  است که در سطح  $0/01$  همبستگی منفی معنادار دارد. این عامل با حیطه‌های مختلف خشنودی شغلی نیز همبستگی معنی‌داری دارد.

۶- بین چهار عامل فشارزای شغلی و خشنودی شغلی کلی همبستگی چندگانه معنادار وجود دارد.

نتایج مربوط به این فرضیه در جدول ۶ ارائه شده است. این جدول نشان می‌دهد که مقدار F چندگانه به دست آمده برابر با  $50/95$  می‌باشد که در سطح  $0/001$  معنی‌دار می‌باشد. بر این اساس، فرضیه ششم مورد تأیید قرار می‌گیرد. این جدول نشان می‌دهد که چهار عامل فشارزای شغلی در حدود ۴۵ درصد واریانس خشنودی شغلی کلی را تبیین می‌کنند و مهم‌ترین آنها عامل بی‌عدالتی سازمانی است.





## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به شناسایی عوامل فشارزای شغلی از یک طرف و بررسی رابطه این عوامل با خشنودی شغلی از طرف دیگر در یک شرکت صنعتی پرداخته است. تحلیل عوامل بر روی داده‌ها نشان داد که چهار عامل فشارزای شغلی شناسایی شدند. عامل اول کشف‌شده، بی‌عدالتی سازمانی نام‌گذاری شده است. در طبقه‌بندی‌های موجود از فشارزاهای شغلی در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی اشاره مستقیمی به این عامل نشده است و می‌توان گفت که این یکی از سازه‌های جدیدی است که در این پژوهش به دست آمده است. تحقیقات متعدد هم نشان دادند که بی‌عدالتی سازمانی با خشنودی شغلی همبستگی منفی دارد. در این زمینه می‌توان به تحقیقات انجام گرفته توسط گرینبرگ<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) هارلوس و پیندر<sup>۲</sup> (۱۹۹۲) اشاره داشت. این تحقیقات نشان دادند که بی‌عدالتی سازمانی با خشنودی شغلی همبستگی قابل توجهی دارند و این تحقیق نیز مؤید چنین نتایجی در سازمان‌های کشورمان می‌باشد. بی‌عدالتی سازمانی مفهوم بسیار گسترده‌ای دارد و جوانب متعددی از یک سازمان را دربرمی‌گیرد. از جمله این بی‌عدالتی‌ها می‌توان به بی‌عدالتی در توزیع امکانات، بی‌عدالتی در رویه‌ها و قوانین و مقررات سازمانی و بی‌عدالتی در نحوه تعامل مدیران با کارکنان اشاره داشت که همه این موارد می‌توانند باعث نارضایتی کارکنان می‌شوند.

عامل کشف‌شده دوم، تعارضات بین‌فردی و گروهی است. این عامل تا حدودی با عامل مربوط به فشارزای اجتماعی، بورمن و همکاران (۲۰۰۳) هماهنگ است. البته عامل فشارزای شغلی کشف‌شده در این پژوهش بسیار وسیع‌تر از عامل فشارزای اجتماعی بورمن و همکاران (۲۰۰۳) می‌باشد و ابعاد جدیدی در آن قرار گرفتند. در این عامل، علاوه بر این که تعارضات بین‌فردی در درون یک گروه به عنوان یک عامل فشارزا در نظر گرفته شده است، تعارضات گروهی نیز به عنوان یک عامل فشارزا لحاظ شده است که می‌تواند فشار زیادی را بر کارکنان وارد آورد. علاوه بر آن، این تحقیق نیز نشان داد که تعارضات بین‌فردی و گروهی همبستگی منفی معنادار و قابل توجهی با حیطه‌های مختلف خشنودی شغلی دارد. نتایج حاصل از این تحقیق در خصوص تعارضات بین‌فردی و گروهی به عنوان یک عامل فشارزای شغلی و ارتباط آن با حیطه‌های مختلف خشنودی شغلی با پژوهش‌ها و تحقیقات متعدد از جمله زیف و همکاران (۱۹۹۶)، دورمن و زیف (۱۹۹۹)، و اسپکتور و

1- Greenberg

2- Harlos & Pinder

جکس (۱۹۹۸) هماهنگ است. این محققان نیز به روابط بین‌فردی ضعیف در محل کار به عنوان یک عامل فشارزای شغلی تأکید داشتند.

عامل فشارزای سوم، عامل شیوه‌های مدیریتی نامناسب است. این عامل نیز یک عامل جدید فشارزای شغلی است که به طور مستقیم و آشکار در طبقه‌بندی بورمن و همکاران (۲۰۰۳) ذکر شده است. با توجه به سیستم مدیریتی که در سازمان مورد بررسی وجود دارد که البته در بیشتر سازمان‌های دیگر نیز وجود دارد، نقش مدیران بسیار چشمگیر و بارز است. به این معنا از آن جا که در بسیاری از موارد قوانین مدونی برای تصمیم‌گیری در بسیاری از حوزه‌های مربوط به سازمان یا وجود ندارد و یا مدیران نقش بسیار مهمی در تعبیر و تفسیر و اجرا کردن و یا عدم اجرای این قوانین دارند، دخالت مستقیم و بیش از اندازه در امور دارند. در چنین حالتی، کارکنان احساس می‌کنند که گاهی روش‌ها و شیوه‌های مدیریتی مدیران خواسته‌های آنها را تأمین نمی‌کند و موانعی در ارضای خواسته‌های آنها ایجاد می‌کند. بنابراین با توجه به نقش و نحوه عمل مدیران در سازمان و اختیاراتی که دارند، بسیار بارز و اثر بسزایی بر سرنوشت کارکنان دارند و همین موضوع باعث می‌شود که کارکنان یکی از عوامل فشارزای خود را به شیوه‌ها و تصمیم‌گیری‌های مدیران سازمان نسبت دهند. نتایج تحقیق نشان داد که این عامل نیز همبستگی معنادار منفی و قابل توجهی با حیطه‌های مختلف خشنودی شغلی داد.

متغیرهای نقش، چهارمین عاملی است که کارکنان به عنوان یک عامل فشارزای شغلی به آن اشاره داشتند. در این خصوص، نتایج به دست آمده شباهت بسیار زیادی با طبقه‌بندی بورمن و همکاران (۲۰۰۳) دارند. همان طور که گفته شد، در این عامل مواردی مانند ابهام نقش، تعارض نقش، گرانباری نقش وجود دارند که زمینه را برای استرس شغلی کارکنان فراهم کرده‌اند. در چنین شرایطی به توانایی‌ها و استعداد کارکنان در محول کردن وظایف توجه نمی‌شود و گاهی وظایفی به آنها واگذار می‌شود که یا فراتر از توانایی‌های آنهاست و یا زمان و امکانات لازم را برای انجام آن ندارند و یا برعکس گاهی وظایف بسیار کم و یا پایین‌تر از حد توان، به کارکنان محول می‌شود و یا همچنین گاهی افراد در انجام کارها با فرمان‌ها و دستورهای متعارض از سوی افراد مختلف مواجه می‌شوند که همه اینها می‌توانند عامل فشارزای شغلی شود. البته باید اضافه کرد که این عامل کشف‌شده تا حدودی استرس مربوط به تکلیف و وظیفه در طبقه‌بندی بورمن و همکاران را نیز دربرمی‌گیرد و در واقع ترکیبی از آن دوست. در مورد استرس نقش به عنوان یک عامل فشارزای نقش و ارتباط آن با خشنودی شغلی تحقیقات و پژوهش‌های متعددی انجام شده

است که بیانگر اهمیت موضوع می‌باشد (پیترز<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۸۰، اسپکتور، ۱۹۸۵، جکسون و اسکالر، ۱۹۸۵، اسپکتور، ۱۹۸۸، جمال، ۱۹۹۰).

نتایج حاصل از این تحقیق می‌تواند رهنمودها و توصیه‌های خوبی برای برطرف کردن فشارزای شغلی کارکنان ارائه دهد. از جمله این توصیه‌ها می‌توان به آشنا شدن مدیران با عدالت و انواع آن، فراهم آوردن زمینه برای ایجاد انسجام و هماهنگی در گروه‌ها و پیشگیری از تعارضات غیرکارکردی، به روز کردن اطلاعات مدیران در زمینه‌های مدیریت و اعمال نظارت کافی بر عملکرد آنان و حذف مواردی مانند ابهام نقش، تعارض نقش و توجه به توانایی‌ها و استعداد افراد در محول کردن وظایف می‌باشد. طبعاً در نظر گرفتن چنین مواردی علاوه بر این که میزان استرس شغلی کارکنان را کاهش می‌دهند، می‌توانند زمینه افزایش خشنودی شغلی کارکنان را نیز فراهم کنند.



## منابع

نعمی، عبدالزهرا و زرگر، یدالله (۱۳۸۳). بررسی خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی و دل‌بستگی شغلی در کارکنان شرکت گاز استان خوزستان، پروژه تحقیقاتی. چاپ نشده.

- Borman, W. C, Ilgen, D. R & Klimoski, R. J, 2003. *Hand book of Psychology, Volume 12, Irving B. Weiner.*
- Chen, P. V, & Spector, P. E, 1992. Relationship work stressors with aggression, withdrawal, Theft and substance use, *Journal of occupational and organizational Psychology, 65, 177- 184.*
- Cohrs, J, Dette, E, 2006. Integrating situational and Dispositional Determinants of job satisfaction, *The journal of Psychology, 140, 363-396.*
- Cooper, C. L, Liukkonen, P, & Cartwright, S, 1996. *Stress prevention in the workplace.* (European Foundation for the Improvement of Living and working conditions.), Dublin, Ireland.
- Cox, T, Griffiths, A, & Rial- Gonzales, E, 2000. Research on work- related stress, *Lunem bourg: European Agency for safety and Health at work.*
- Doby, V, & Caplan, R. D, 1995. Organizational stress as threat to reputation, *Academicu of Management Journal, 38, 1105- 1123.*
- Dormann, C, & Zapf, 1999. Social support. Social stressors at work, and depressive symptoms, *Journal of Applied Psychology, 84, 874- 884.*
- Elkin, A. J, & Rosch, P. J, 1990. Promoting mental health at the workplace, *state of the Art Review, 5, 739- 754.*
- Greenberg, J, 1990. Employee theft as a reaction to underpayment inequity, *Journal of Applied Psychology, 75, 561-568.*
- Harlos, K. P, & Pinder, C: C, 1999. Patterns of organnzational justice, *Advance in Qualitative Organizational Research, 12, 97-125.*
- Harnois, G, & Gabriel, P, 2000. *Mental health and work,* (International Labour organization). Geneva, Switzerland.
- Jackson, & E, & schuler, R. S, 1985. A meta- Analysis and conceptual critique of research role ambiguity and role conflict in work setting organizational, *Behavier and Human Performance, 33, 1-21.*
- Jamal, M, 1985. Relationship of job stress to Job Perfomance, *Human Relations, 38, 409- 424.*
- Jamal, M, 1990. Relationship of job stress and type A behavior to employees job satisfaction, *Human Relations, 43, 727-738.*

- Kahn, R. L., & Byosiere, P, 1992. Stress in organizations, *Handbook of industrial and organizational Psychology*, Vol. 3, PP. 571- 650.
- Karasek, R. A, Jr. Gardell, B, & Lindell, J, 1987. Work and non- work correlates of illness and behaviour in male and female Swedish white collar workers, *Journal of Occupational Behaviour*, 8, 187-207.
- Keenan, A, & Newton, T. J, 1985. Stressful events, stressors and Psychological strains in young Professional engineers, *Journal of occupational Behavior*, 6, 151- 156.
- Levi, L, & Lunde- Jensen, P, 1996. *A model for assessing the costs of stressors at Level*, (European Foundation for Improvement of Living and Working conditions), Dublin, Ireland.
- Manzoni, P, & Eisner, M, 2006. Violence between the Police and the Public, *Criminal Justice and Behavior*, Thousand Oaks, 33, 49-58.
- Mathieu, J. E, & Zajac, D. M, 1990. A review and meta- analisis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment, *Psychological Bulletin*, 108, 171- 194.
- National Institute for Occupational Safety and Health, 1999. Stress ... at work DHHS.
- Noelker, L, Ejaz, F, Menne, H, & Jones, J, 2006. The impact of stress and support on nursing Assistant satisfaction with supervision, *Journal of Applied Gerontology*, 307- 325.
- Peters, L. H, O'connor, E. J, & Rudolf, C. J, 1980. The behavioral and affective consequences of Performance-relevant situational variables, *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 79-63.
- Spector, P. E, 1985. Measurement of human service staff satisfaction, *American Journal of community Psychology*, 13, 693-713.
- Spector, P. E, & Jex, S. M, 1998. Development of four self report measures of job stressors, *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356-367.
- Spector, P. E. 2000. A Longitudinal study of relations between job stressors and job strains, *Journal of Applied Psychology*. 85, 211-218.
- Spector, P. E, 1988. Relation of job stressors to affective, health, and Performance, *Journal of Applied Psychology*, 73, 11-19.
- Repetti, R. L, 1993. Short- term effects of occupational stressors on daily mood and health complaints, *Health Psychology*, 12, 125- 131.
- Searle, B. J, Bright, J. E. H, & Bochner, S, 1999. Testing the 3 factor model of occupational stress, *Work and stress*, 13, 268- 279.
- Totterdell, P, Spelten, E, Smith, L, Barton, J, & Folkard, S, 1995. Recovery from work shifts, *Journal of Applied Psychology*, 80, 43- 57.
- Van der Hek, H, & Plomp, H. N, 1997. Occupational stress management Programmes, *Occupational Medicine*, 47, 133- 141.

Zapf, D, Knorz, C & Kulla, M, 1996. On the relationship between mobbing factors and job content, Social work environment and health outcomes, *European Journal of work and Organizational Psychology*, 5 , 215-237.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی