

آثار فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر رضایت شغلی

مهدی جمشیدیان*

ابوالفضل مقدم**

چکیده

فشار روانی از موضوع‌های مورد توجه اندیشمندان علوم رفتاری است که با برخورد مدیریت صحیح با آن، انسان، نیرو، نشاط و توانایی بیش‌تری برای اجرای وظایف محول به خود می‌گیرد و در نتیجه، کار و مسئولیت خود را بهتر از پیش انجام می‌دهد که نتیجه این امر، افزایش رضایت شغلی است. موضوع مقاله حاضر بررسی تأثیر فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان است. در این مقاله، متغیرهایی نظیر نوع کار، سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و فرایندهای کاری به عنوان عوامل سازمانی مؤثر بر فشار روانی و تأثیر آن‌ها بر رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گرفته. فرضیه‌های تحقیق نیز در همین راستا تنظیم شده‌اند. نوشته‌های مقاله بر مبنای یک پژوهش از نوع بررسی و از شاخه میدانی است و کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان به عنوان جامعه آماری آن انتخاب گردیده‌اند. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات، علاوه بر استفاده از منابع کتابخانه‌ای، برای سنجش فشارهای عصبی و روانی ناشی از عوامل سازمانی، پرسشنامه محقق ساخته‌ای که متشکل از ۴۴ گونه است به کار گرفته شده که سؤالات آن مبتنی بر فرضیه‌های مطالعه تنظیم گردیده است. این پرسشنامه دارای سؤالات نوع بسته است و در آن‌ها از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شد. علاوه بر این، برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه شاخص توصیف شغل (JDI) استفاده گردیده است. برای محاسبه ضریب اعتبار پرسشنامه‌ها از روش دو نیمه کردن «اسپیرمن - براون» استفاده شده که برای پرسشنامه

* عضو هیأت علمی گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

** کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

رضایت شغلی این ضریب ۹۴ درصد و برای پرسشنامه فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی این ضریب ۹۶ درصد بوده است.

با توجه به محاسبات انجام شده، حجم نمونه برابر با ۶۹ نفر تعیین شد. پس از جمع آوری پرسشنامه، یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین فشارهای روانی ناشی از عوامل سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت، رابطه خطی معناداری وجود دارد و همه متغیرهای تحقیق یعنی نوع کار، سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و فرایندهای کاری بر متغیر وابسته تحقیق مؤثرند.

مقدمه

نیروی انسانیِ جامعه سازمانی امروز ایران جدا از آن که ابزاری برای توسعه و پیشرفت فرهنگی سیاسی و اقتصادی کشور تلقی می‌شود، خود با مسأله پیچیده‌ای به نام فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی رو به رو است که بر رضایت شغلی این مجموعه نیروی انسانی تأثیر دارد. در قرن حاضر، به خصوص در سه دهه اخیر، فشارهای روانی بخش عمده‌ای از زندگی افراد را دربر می‌گیرد. فشار عصبی یکی از بحرانی‌ترین مسائل زندگی کاری در جهان پیچیده صنعتی امروز است. هر روز تعداد بیش‌تری از نیروی انسانی سازمان‌های صنعتی و خدماتی به این مسأله مبتلا می‌شوند و منابع قابل توجهی از سازمان در اثر آن از بین می‌رود، در حالی که اگر مدیران بتوانند با شیوه‌های صحیح آن را کنترل کنند اثری کاملاً مثبت به دست خواهد داد. بدون شک، حرکت در جهت نیل به اهداف سازمانی و دستیابی به آن اهداف و آماده سازی نیروی انسانی در چنین راستایی، گامی موفقیت‌آمیز از سوی مدیران ارزیابی می‌شود. مسلماً عواملی که بتوانند در این خصوص تأثیرات مثبت یا منفی از خود بجای بگذارند، مورد توجه مدیران خواهند بود. یک مدیر کارداران پیوسته در پی تقویت عوامل پیشبرد سازمانی و تضعیف عوامل بازدارنده است و از آن جا که فشارهای روانی می‌تواند هر دو این تأثیرات را داشته باشد بی توجهی و کم اهمیت دانستن آن‌ها ممکن است عواقب ناخوشایندی برای سازمان به دنبال داشته باشد. فشار عصبی حاصل از عوامل متعدد درون و برون سازمانی و شناخت هر یک از عوامل می‌تواند در یاری رساندن به مدیریت در رسیدن به اهداف سازمانی مؤثر واقع شود. توجه به این موارد، ضرورت مبادرت به کار تحقیقی را آشکار می‌سازد.

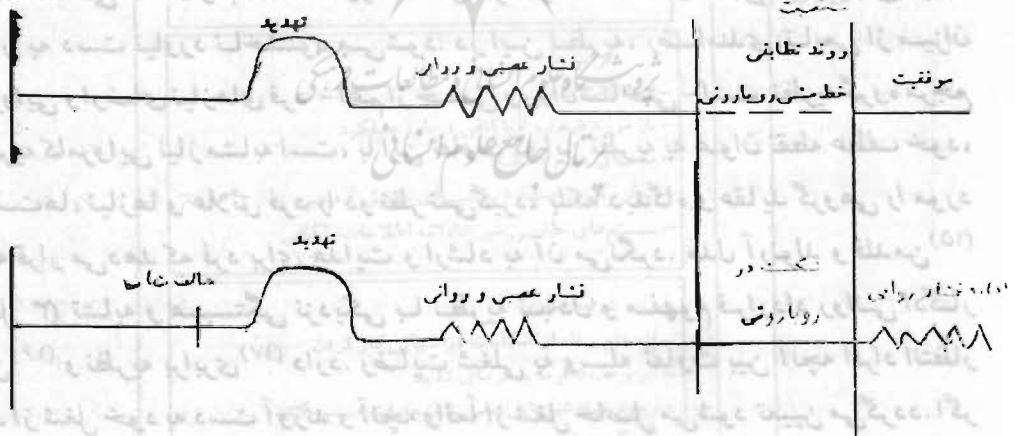
پژوهشگران با انجام دادن این تحقیق میدانی در پی آن بوده‌اند تا تأثیر عوامل

سازمانی را در ایجاد این فشارها مورد بررسی قرار دهند و سپس تأثیر فشارهای عصبی را در رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان ارزیابی کنند.

پیشینه تاریخی

اصطلاح «فشار عصبی و روانی» را اولین مرتبه هانس سلیه^(۱) در اوائل قرن بیستم مطرح کرد. به نظری، فشارهای روانی عکس‌العمل‌های فیزیکی، روانی یا شیمیایی بدن در مقابل رویدادها، و موقعیت‌های وحشتناک، هیجان‌آور، گیج‌کننده، خطرناک یا حساس برای انسان است^(۲). پس از سلیه، متفکران دیگری از جمله کانن^(۳)، بن‌فین^(۴) و دلی^(۵) آثار فشار روانی در حیوانات را بررسی کردند.

امروزه فشار روانی به عنوان پیامد هرگونه عمل، وضعیت، و فشاری که شرایط روحی و جسمی خاص بر فرد وارد کند را «فشار عصبی و روانی» می‌نامند. چنین تعریفی را می‌توان به صورت شکل (۱) نشان داد که مبتنی بر تعریف کومینگز و کوپر از فشار عصبی و روانی است.



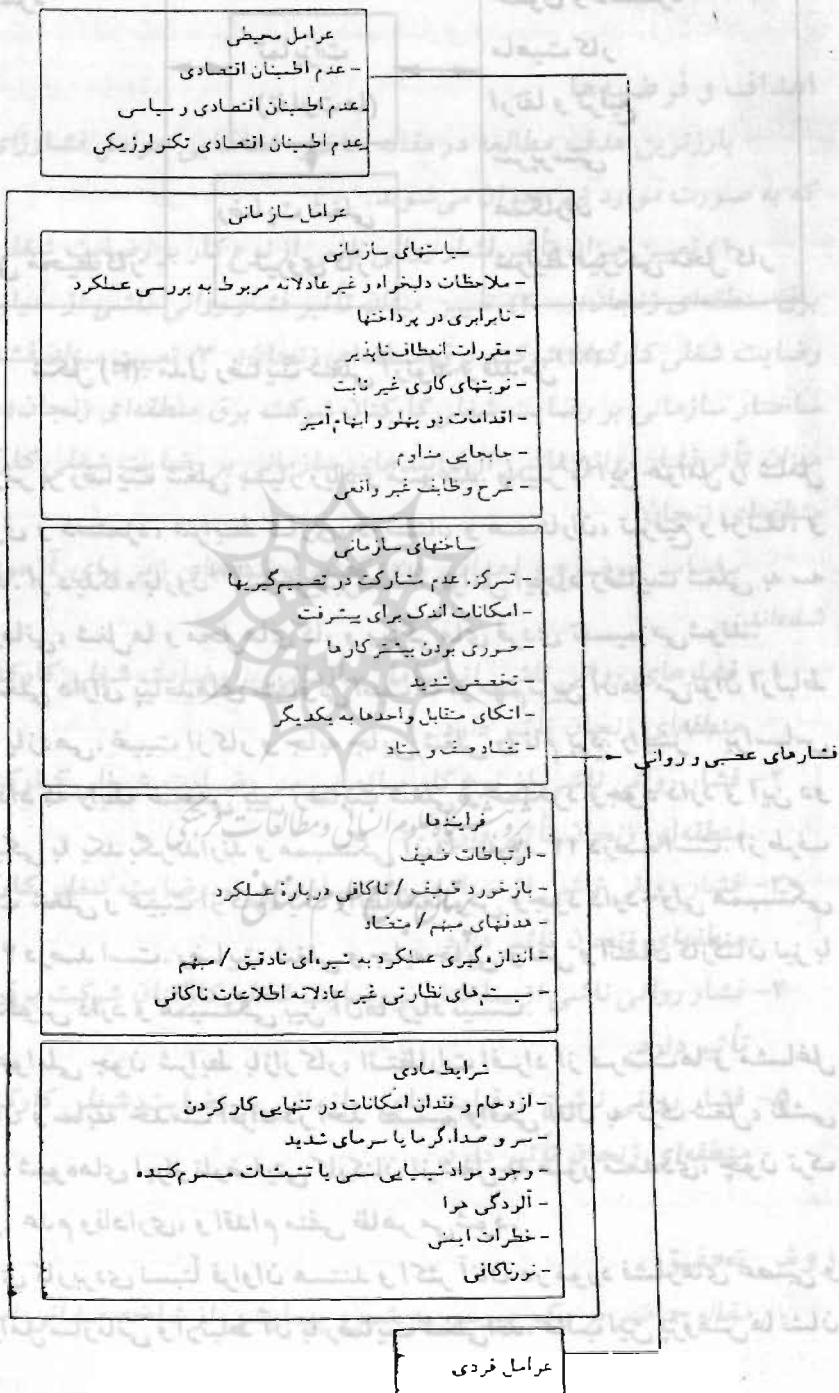
شکل ۱ تأثیر ایجاد فشار در فرد

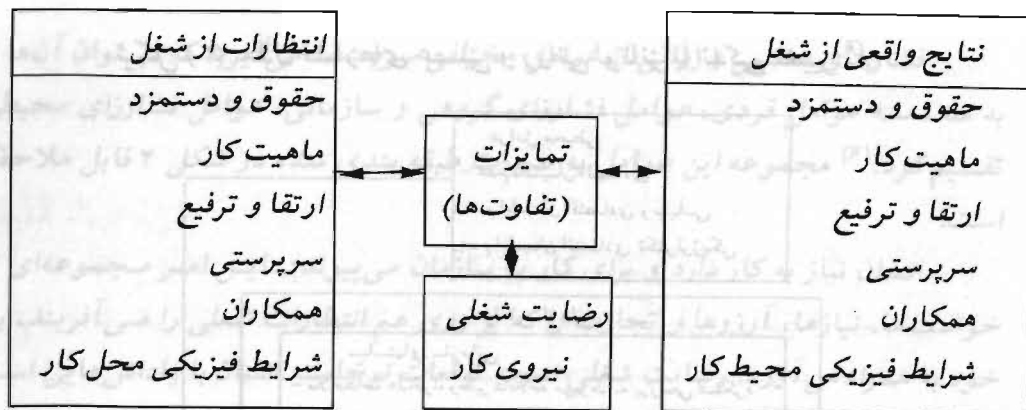
فشارهای عصبی و روانی از عوامل مختلفی سرچشمه می‌گیرند که می‌توان آن‌ها را به سه دسته عوامل فردی، عوامل فشارزای گروهی و سازمانی، عوامل فشارزای محیطی تقسیم کرد.^(۶) مجموعه این عوامل به صورت طبقه بندی شده در شکل ۲ قابل ملاحظه است.

انسان نیاز به کار دارد و برای کار به سازمان می‌پیوندد. این امر مجموعه‌ای از خواست‌ها، نیازها، آرزوها و تجارب را که بر روی هم انتظارات شغلی را می‌آفریند، با خود به همراه می‌آورد. رضایت شغلی نتیجه توقعات نوظخته انسان با پاداش‌هایی است که کار فراهم می‌آورد^(۷)،^(۸). نظریه‌های رضایت شغلی بسیار زیاد و متنوعند و عمده‌ترین آنان، نظریه دو عاملی انگیزش هرزبرگ^(۹) است. براساس نظریه هرزبرگ، عوامل موجود در محیط کار که رضایت شغلی را فراهم می‌سازند، الزاماً همان‌هایی نیستند که سبب عدم رضایت و ناخشنودی می‌شوند. هرزبرگ این عوامل را به دو دسته انگیزنده‌ها و عوامل بهداشتی تقسیم می‌کند. کورمن^(۱۰) نظریه کامروایی نیاز^(۱۲) و نظریه گروه مرجع^(۱۳) را مطرح می‌کند.

براساس نظریه کامروایی نیاز، اگر شخص آن چه را می‌خواهد به دست آورد، خشنود خواهد شد و هر چه شخص چیزی را بیش تر بخواهد یا آن امر برای او مهم تر باشد، هنگامی که آن را به دست آورد خشنودتر خواهد شد. در مقابل در صورتی که آن چیز را به دست نیآورد ناخشنود می‌شود. در این نظریه، رضامندی تابعی از میزان کامروایی و ارضای نیازهای فرد - اعم از جسمی و روان شناختی - است. نظریه گروه مرجع با نظریه کامروایی نیاز مشابه است، با این تفاوت که این نظریه به عنوان نقطه عطف خود، خواست‌ها، نیازها و علائق فرد را در نظر نمی‌گیرد، بلکه دیدگاه و عقاید گروهی را مورد توجه قرار می‌دهد که فرد برای هدایت و ارشاد به آن می‌نگرد. مدل آرنولد و فلدمن^(۱۵) (شکل ۳) تشابه و همبستگی نزدیکی با نظریه تبادل و مفهوم قرارداد روانی ادگار شاین^(۱۶) و نظریه برابری^(۱۷) دارد. رضایت شغلی به وسیله تفاوت بین آنچه افراد انتظار دارند از شغل خود به دست آورند و آنچه واقعاً از شغل حاصل می‌شود تعیین می‌گردد. اگر فرد کم تر از آن چیزی را که انتظار دارد به دست آورد، احساس عدم رضایت می‌کند.

شکل (۲): مدل فشارهای عصبی و روانی لوتانز با اندکی تغییر (۶).





شکل (۳): مدل رضایت شغلی آرنولد و فلدمن (۱۴)

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بسیار زیاد و متنوعند. رابینز^(۷) این عوامل را شامل ماهیت کار، حقوق و دستمزد، شرایط کاری، دوستان و همکاران، ترفیع و ارتقا، و سرپرستی می‌داند. از دیدگاه بارون^(۱۹) و گرینبرگ^(۱۹) عوامل ایجاد رضایت شغلی به سه دسته عوامل سازمانی، شغل‌ها و محل‌های کار و ویژگی‌های فردی تقسیم می‌شوند.

رضایت شغلی دارای پیامدهای متفاوتی است که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان ارتباط رضایت شغلی با بازدهی، غیبت از کار و جابه‌جایی شغلی را نام برد. رابینز^(۷) براساس تحقیقاتی نشان داد که رابطه ضعیفی بین رضایت شغلی و عملکرد وجود دارد و این دو متغیر، پیوند نزدیکی با یکدیگر ندارند و همبستگی آن‌ها حدود ۱۴ درصد است. از طرف دیگر، بین رضایت شغلی و غیبت از کار، یک رابطه معکوس وجود دارد؛ ولی همبستگی آنان نزدیک به ۴۰ درصد است. رضایت شغلی و جابه‌جایی و نقل و انتقال کارکنان نیز با یکدیگر رابطه معکوس دارد و همبستگی بین آن‌ها زیاد نیست.

همچنین عواملی چون شرایط بازار کار، انتظارات افراد از فرصت‌ها و مشاغل دیگر، و طول زمان و سابقه خدمت افراد در اخذ تصمیم واقعی آنان به ترک شغل، نقشی مهم ایفا می‌کند. شیوه‌های ابراز نارضایتی کارکنان از شغل به صورت متعددی، چون ترک سازمان، اعتراض، عدم وفاداری، و اقدام منفی ظاهر می‌شود.

پژوهش‌های کاربردی نسبتاً فراوان هستند و اکثر آنان در مورد فشارهای عصبی و روانی ناشی از عوامل سازمانی و ارتباط آن با رضایت شغلی‌اند. غالب این پژوهش‌ها نشان

می‌دهند که فشار شغلی و رضایت شغلی با هم ارتباط معکوس دارند گانستر و دیگران، (۲۰) و سولیوان و باگات (۲۱).

اهداف و فرضیه‌ها

بارزترین هدف مطالعه در مقاله حاضر، شناسایی عوامل فشارزای سازمانی است که به صورت موارد زیر عنوان می‌شوند:

- ۱) تعیین میزان تأثیر فشار روانی ناشی از نوع کار بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان؛
- ۲) تعیین میزان تأثیر فشار روانی ناشی از سیاست سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان؛
- ۳) تعیین میزان فشار روانی ناشی از ساختار سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان؛
- ۴) تعیین میزان تأثیر فشار روانی ناشی از فرایندهای سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان.

براساس موضوع و اهداف پیش گفته، فرضیه‌های زیر برای آزمون در نظر گرفته شده‌اند:

- ۱- فشارهای روانی ناشی از عوامل سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان تأثیر دارد.
- ۲- فشار روانی ناشی از نوع کار سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان تأثیر دارد.
- ۳- فشار روانی ناشی از سیاست‌های سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان تأثیر دارد.
- ۴- فشار روانی ناشی از ساختار بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان تأثیر دارد.
- ۵- فشار روانی ناشی از فرایندهای سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان تأثیر دارد.

روش تحقیق

مقاله حاضر بر یک بررسی به شیوه پیمایشی از شاخه میدانی استوار است. جمع

آوری اطلاعات به دو صورت کتابخانه‌ای و طراحی و استفاده از پرسشنامه به منظور دریافت دیدگاه افراد جامعه آماری صورت گرفته است. پرسشنامه مشتمل بر دو بخش بوده که بخش اول آن اطلاعات دموگرافیک جامعه آماری و بخش دوم، سؤالات مربوط به فرضیه‌های تحقیق بوده است.

جامعه آماری پژوهش، کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان بودند که در سال ۱۳۷۷ جمعاً $N = 308$ نفر می‌شدند. از میان این تعداد با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد نمونه‌ها $n = 69$ انتخاب گردیدند؛ اما به لحاظ نتایج مطالعه مقدماتی و نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها جمعاً ۱۰۰ پرسشنامه بین یکصد نمونه توزیع گردید. البته قبل از توزیع پرسشنامه‌ها اعتبار و روایی پرسشنامه برآورد گردید. برای برآورد اعتبار پرسشنامه از روش دو نیمه کردن آزمون استفاده شد. ابتدا سؤالات پرسشنامه به دو دسته زوج و فرد تقسیم شده و برای هر یک از دسته‌ها امتیازات آن دسته محاسبه گردید. سپس همبستگی بین امتیازات دو نیمه به دست آمد. اعتبار پرسشنامه از فرمول اسپیرمن براون^(۲۲) محاسبه گردید که بدین ترتیب، اعتبار پرسشنامه شاخص توصیفی شغل^(۲۳) ۹۴ درصد و اعتبار پرسشنامه فشارهای عصبی و روانی ناشی از عوامل سازمانی ۹۶ درصد بود. در تعیین روایی یا ارزش علمی که به منطقی بودن مطالب، هماهنگی محتوای مطالب با یکدیگر و هماهنگ بودن نتایج بدست آمده با نتایج قبلی مربوط می‌شود، از نظر متخصصان در مورد پرسشنامه اعمال شده است.

متغیرهایی چون نوع کار، سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و فرایندهای کاری به عنوان عوامل سازمانی مؤثر بر فشار روانی و همچنین تأثیر آن متغیرها بر متغیر رضایت شغلی کارکنان، در این مطالعه مورد توجه بوده است.

برای آزمون فرضیه‌ها، تکنیک‌های آماری همچون ضریب همبستگی، ضریب تعیین و نیز آنالیز واریانس و آزمون کای دو مورد استفاده قرار گرفته است.

تجزیه و تحلیل

با استفاده از بخش نخست پرسشنامه، اطلاعات عمومی و جمعیت‌شناسی پاسخ دهندگان به دست آمد که مشخص شد ۹۱ درصد آنان مرد و بقیه دارای جنسیت زن هستند. به لحاظ سنی ۸۰ درصد پاسخ دهندگان کم‌تر از ۴۰ بودند. به عبارتی شرکت از

نیروی جوان برخوردار است. از نظر تحصیلی نیز بیش از ۶۰ درصد پاسخ دهندگان دارای درجه لیسانس و پست کارشناسی هستند. از نظر درآمدی گروه درآمدی ۷۰۰۰۰۰۰ ریال یا بیشتر بالاترین فراوانی یعنی ۲۷ درصد را به خود اختصاص داده است. برای آزمون فرضیه‌ها، از آزمون‌های ضریب همبستگی، کای دو، ضریب تعیین و نیز آنالیز واریانس استفاده گردید که نتایج این آزمون‌ها در جدول ۱ خلاصه شده است.

ارزیابی اولین فرضیه، یعنی آزمون رابطه معنادار بین فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان به صورت H_1 با متغیر مستقل X (استرس ناشی از عوامل سازمانی) و متغیر وابسته Y (رضایت شغلی) انجام گردید. با توجه به ضریب همبستگی دو متغیر (برابر با 0.94) ملاحظه می‌شود که ارتباط ۹۴ درصدی این دو متغیر بیانگر وجود یک رابطه قوی و مناسب بین آن‌ها است. لذا نتیجه آن است که بین فشارهای عصبی و روانی و رضایت شغلی کارکنان برق منطقه‌ای

جدول ۱ نتایج آزمون‌ها

تجزیه و تحلیل واریانس		آزمون			ضریب همبستگی	فرضیه
F	P	Q_2	کای دو			
			X^2_{cr}	X^2_{ob}		
۱۳۲/۹۶	۰	۰/۴۳	۹/۴۸۷	۱۴/۶۹۰	-۰/۹۴	۱
۷۷/۵۵	۰	۰/۵۵	۱۳/۲۷۶	۲۹/۱۱۱	-۰/۷۴	۲
۱۶/۲۵	۰	۰/۴۰	۹/۴۸۷	۱۲/۷۳۰	-۰/۴۵	۳
۹۱/۱۶	۰	۰/۴۹	۱۳/۲۷۰	۲۱/۲۹	-۰/۷۷	۴
۱۳/۵۱	۰	۰/۳۹	۹/۴۸۷	۱۲/۱۹۸	-۰/۴۲	۵

مأخذ: برگرفته از نتایج محاسبات کامپیوتری

زنجان رابطه معناداری وجود دارد. برای تجزیه و تحلیل بیشتر از آزمون کای دو و تجزیه و تحلیل واریانس استفاده گردید. مقدار بحرانی X^2 در سطح $\alpha = 5\%$ و با درجه آزادی $df = 4$ برابر با $X^2_{cr} = 9.487$ است. بنابراین با توجه به این که $X^2_{cr} = 9.487$ و $X^2_{ob} = 14.69 >$ فرض H_1 پذیرفته می‌شود. ضریب میانگین توان دوم توافقی

پیرسون نیز که برای سنجش و اندازه‌گیری همبستگی دو متغیر به کار می‌رود برابر با $Q_2 = 0/43$ است که بیانگر رابطه معنادار و قوی بین استرس ناشی از عوامل سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان است.

در تجزیه و تحلیل واریانس در سطح $P = 0$ تأثیر کلی چهار متغیر نوع کار، سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و فرایندهای سازمانی بر رضایت شغلی با صد درصد اعتماد معنادار است.

همچنین ضریب تعیین $R^2 = 0/897$ بیانگر آن است که فشارهای روانی ناشی از عوامل سازمانی که در این تحقیق مورد توجه و شامل چهار متغیر فوق است تقریباً ۹۰ درصد تغییرات در رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان را توجیه می‌کند. در مورد سایر فرضیه‌ها نیز به همین صورت آزمون‌های فوق انجام شد که دارای تحلیل‌های مشابهی هستند. بدین ترتیب، کلیه فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرند. در نتیجه می‌توان ادعا کرد که فشارهای ناشی از عوامل سازمانی همچون نوع کار، سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و فرایندهای سازمانی تماماً بر رضایت شغلی کارکنان برق منطقه‌ای زنجان مؤثرند. نتیجه این تحقیق با نتایج حاصل از تحقیقات مشابه در خارج از کشور گانستر و دیگران،^(۲۰) سولیوان و باگات،^(۲۱) همخوانی دارد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

مطالعه پیشینه موضوع و کار میدانی نتایجی به شرح زیر به دست می‌دهد: نوع کار یکی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان است. کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان عموماً از نوع کار شرکت رضایت کامل نداشته و اعتقاد داشتند که کار آن‌ها بیش از حد سنگین و نیز ساعات کارشان طولانی و میزان مسئولیتشان بسیار زیاد است، به گونه‌ای که موجب بروز فشارهای روانی در آن‌ها می‌گردد. ولی در هر حال، عده‌ای نیز از کمی کار و فقر وظایف شغلی ناراضی بودند.

سیاست‌های سازمانی، عاملی است که در رضایت شغلی کارکنان واجد اهمیت است. در مورد سیاست‌های سازمانی شرکت برق منطقه‌ای زنجان، اکثر کارکنان از جو حاکم بر محیط کار، نظام کنترل و ارزشیابی، فشار گروه‌های داخل سازمان و سبک رهبری مدیریت ناراضی بودند. چنانچه در این خصوص، روش‌گزینش و انتصاب افراد به گونه‌ای

باشد که تناسب معقولی بین شغل و شاغل برقرار گردد، در کاهش استرس مؤثر خواهد بود.

یکی از عوامل بسیار مؤثر در رضایت شغلی کارکنان، ساختار سازمانی و میزان مشارکت دادن پرسنل در اتخاذ تصمیم‌گیری‌ها است. اگر ساختار سازمانی به گونه‌ای باشد که تصمیم‌گیری‌ها فقط در سطح بالای هرم سازمانی اتخاذ گردد و کارکنان در این مورد نقش نداشته باشند، این امر موجب نارضایتی کارکنان می‌گردد. در مورد کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان اکثر کارکنان معتقد بودند که تصمیم‌ها توسط مدیریت ارشد اتخاذ می‌گردد و آنان احساس می‌کردند از آزادی عمل و استقلال چندانی در ایفای وظایف خود برخوردار نیستند که این عوامل، موجب فشارهای روانی کارکنان می‌شود.

فرایندهای سازمانی به عنوانی یکی دیگر از عوامل سازمانی است که موجب بروز فشارهای روانی در کارکنان می‌گردد. چنانچه شرح وظایف شغلی، نقش اهداف سازمانی و نیز فعالیت‌های روزانه در محیط کار روشن و تضاد و ابهامی در نقش‌ها وجود نداشته باشد کارکنان احساس رضایت خواهند کرد. در مورد شرکت برق منطقه‌ای زنجان، کارکنان از فرایندهای سازمانی تا حدودی راضی بودند و مستند سازی برای ISO ۹۰۰۰ را روشی برای رفع ابهامات شغلی می‌دانستند. به نظر آنان، چنانچه ارتباطات رسمی با کارکنان افزایش یابد، عدم اطمینان ناشی از ابهام و تضاد نقش کاهش می‌یابد که این امر نیز موجب بالا رفتن رضایت شغلی می‌گردد.

منابع و مآخذ

- ابطحی، سید حسین. (۱۳۷۰). «مدیریت فشارهای روانی»، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۱۲، تهران: دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران، صص ۷۸-۷۰.
- الوانی، سید مهدی. (۱۳۶۸). «فشارهای عصبی در سازمان و راه‌های مقابله با آن»، مجله مدیریت دولتی، شماره ۳، صص ۴۵-۵۹.
- ایوانسوویچ، ماتیسون، میش. (بهار و تابستان ۱۳۷۲). «کارکنان سازمان، استرس و بیماری انسداد شرایین»، ترجمه مهدی جمشیدیان، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال هفتم، شماره اول، صص ۱۰۰-۸۳.

- رایبیز، استیفن. پی. (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- شفر، مارتین. (۱۳۷۰). فشار روانی، ترجمه پروین بلورچی، تهران: انتشارات پاژنگ.
- کوپر، کاری. ال. (۱۳۷۳). راه‌های شناخت و مقابله، ترجمه مهدی قراچه داغی و ناهید شریعت زاده، تهران: انتشارات رشد.
- لوتانز، فرد. (۱۳۷۲). رفتار سازمانی، ترجمه غلامعلی سرمد، جلد اول، تهران: انتشارات مؤسسه بانکداری ایران.
- ول وارد، جین کران. (۱۳۷۳). غلبه بر استرس، ترجمه بابک مهر آیین، مشهد: انتشارات جاودان خرد.
- Arnold, Hugh J. and Feldman, Daniel C. (1986). *Organizational Behavior*. Singapor: Fong & Sons Printers.
- Baron, R.A. (1994). *The Physical enviornment of work settings. Research in Organizational Behaviour*, 16, PP. 1-46.
- Cherrington, David J. (1989). *Organizational Behaviour*. New York: Allyn and Bacon Inc.
- Davis, Keith & Newstrom, J. W. (1985). *Humman Behaviour at Work*. 7Th Ed., New York: McGraw-Hill.
- Farbery, Barry A. (1983). *Stress and Burnout*. New York: Pergamon Press.
- Ganster, D.C. Mayes, B.T., Sime W.E., & Tharp., G.D. (October, 1982). "Managing Organizational Stress A Field Experiment". *Journal of Applied Psychology*. PP 533-542.
- Greenberg, J. (1990). *Organizational Justice: Yesterday, today, and tomorrow*. *Journal of Management*, 16(2), PP. 399-132.
- Herzberg, Frederick. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: World Book.

- Coontz, Harold & Wehrich, Heinz. (1989). *Management. (9th Ed.)*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Forman, A.K. (1974) *The Psychology of Motivation*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Hiles, Robert H. (1976). *Role Requirements as Sources of Organizational Stress*. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 61, No.2, PP. 172-179.
- Loss, M. D, Leonard. (1987). *Management Stress*. New York: Addison Wesly Publishing Company.
- Wenger, Jaffery K. (1990). "Reducing Sales Manager Job Stress". *Journal of Consumer Marketing*. Vol.7, PP. 5-14.
- Wheeler, E.H. (1992). *Organizational Culture and Leadership*, 2nd., Sanfrancisco, CA: Jossey-Bass.
- Sullivan, S.E. & Bhagat, R. (1992). "Organizational Stress, Job Performance: Where do we go from here". *Journal of Management*. 18(2), PP. 360-361.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی