

دریافت: ۸۸/۱۱/۱۶

پذیرش: ۸۹/۶/۲۹

# تحلیل عوامل موثر بر استرس شغلی و راهکارهای مدیریت آن

(موردپژوهی منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز)

نسبرین جزنی<sup>۱</sup> - معصومه حبیبی<sup>۲</sup> - سجاد نصر<sup>۳</sup>

## چکیده

یکی از عارضه‌های جدید زندگی به سبک مدرن، وجود استرس در محیط کار است. در زندگی تمامی افراد که در یکی از مشاغل موجود در جامعه فعالیت می‌کنند، استرس وجود دارد و این استرس، به شکل‌های گوناگون به آن‌ها فشار وارد می‌آورد. شناسایی منابع و عوامل موثر بر بروز استرس شغلی در یک سازمان، می‌تواند به مواجهه هرچه بهتر با این پدیده کمک رساند. هدف از این پژوهش نیز شناسایی منابع ایجادکننده‌ی استرس شغلی در بین کارکنان منطقه‌ی سه‌ی عملیات انتقال گاز است. روش تحقیق مورد استفاده، روش توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه‌ی آماری پژوهش را کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز تشکیل داده‌اند و نمونه‌ی آماری تحقیق، مشتمل بر ۱۴۸ نفر از کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز است. ابزار پژوهش، پرسشنامه‌ی منابع استرس دیویس و هم‌کاران، با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت است. مدل تحقیق با ده متغیر، مورد ارزیابی قرار گرفته است و در نهایت، سه منبع اصلی برای استرس شغلی در منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال

۱. دانشجویار دانشگاه شهید بهشتی: (۰۹۱۲۱۳۰۰۲۹۵) - [Njazani@sbu.ac.ir](mailto:Njazani@sbu.ac.ir)

۲. مسوول گروه مطالعات راهبردی مدیریت در موسسه‌ی مطالعات بین‌المللی انرژی (۰۹۱۲۵۴۷۰۴۰۸)

[masoome\\_habibi@yahoo.com](mailto:masoome_habibi@yahoo.com)

۳. کارشناس ارشد مدیریتی بازرگانی دانشگاه شهید بهشتی: (۰۹۱۹۱۲۶۹۷۴۴) [nasrsajad5@gmail.com](mailto:nasrsajad5@gmail.com)

گاز ایران، شناسایی شد. به علاوه، نتایج آزمون‌های آماری، نشان‌گر وجود رابطه‌ی معنی‌داری بین «منابع استرس شغلی» با «میزان استرس شغلی» کارکنان است.

#### واژه‌های کلیدی

میزان استرس شغلی، منابع استرس شغلی، استرس شغلی.

### ۱. مقدمه

امروزه بشر در حال گذر از دنیای صنعتی به دنیای فراصنعتی است. دنیای فراصنعتی نیز همانند دنیای صنعتی و کشاورزی، قاعدتا دارای ویژگی‌های خاص خود است. بشر به مدت هزاران سال به زندگی عادی و یکنواخت، خو گرفته بود. اما با گذشت زمان و با پیدایش دنیای جدید، بسیاری از جنبه‌های زندگی بشر، دچار تحول شد. امروزه، با پیشرفت در هر عرصه‌ای مشکلات جدید، بشر را به چالش می‌طلبند، گویی پیشرفت، خود طراح و خالق مشکلات جدید است. در طول یک قرن اخیر، ماهیت کار کردن دچار تغییرات گسترده‌ای شده است و هنوز هم این تغییرات با سرعت وصف‌ناپذیری در حال پیش‌روی است. متعاقب این تغییرات، آمار بیماری‌ها به سرعت بالا رفته، جنبه‌های اخلاقی و انسانی زندگی بشری روز به روز کم‌رنگ‌تر شده‌اند و هر روز مشکلات جدیدی پدیدار می‌شوند به طوری که در زندگی سازمانی، با پدیده‌ی تازه‌ای به نام «استرس شغلی» مواجه شده‌ایم که از آن به عنوان بیماری قرن یاد می‌کنند. استرس شغلی در اثر عدم هماهنگی بین نیازهای کاری با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد به وجود می‌آید. پیامدهای فیزیولوژیک، روانی و رفتاری ناشی از استرس شغلی، ضمن صدمه‌رساندن به خود فرد، هزینه‌های گزافی را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند. بنابراین، شناسایی عوامل موثر در شکل‌گیری استرس شغلی یا به عبارتی، «منابع استرس» می‌تواند برای سازمان‌ها مفید بوده و از عواقب ناخواسته‌ی آن جلوگیری کند.

این موضوع به صورت مطالعه‌ی موردی برای شرکت ملی گاز ایران (منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز)، اجرا شده است که جزییات و نتایج به دست آمده در این مقاله ارایه خواهد شد. در ابتدا، ضمن تشریح موضوع، ضرورت و اهمیت بررسی آن برای شرکت مورد مطالعه، توضیح داده خواهد شد. پس از مرور کوتاهی بر ادبیات تحقیق و معرفی

مدل‌های موجود، برای شناسایی منابع و علامت‌های استرس شغلی، به معرفی مدل مورد استفاده در این تحقیق خواهیم پرداخت. بخش بعدی، به طرح سوال‌ها و فرضیه‌های تحقیق و روش‌شناسی انجام کار، اختصاص یافته است. در انتها نیز ضمن ارائه‌ی یافته‌های تحقیق، به ذکر برخی پیشنهادات اجرایی خواهیم پرداخت.

## ۲. مسأله‌ی تحقیق

از آن‌جا که افزایش بهره‌وری، دستیابی به شاخص‌های بالای کارایی، ارتقای تکنولوژی، نوآوری در تکنولوژی، افزایش سطح رقابت‌پذیری، توجه و اهمیت دادن به کرامت انسانی و توجه و اهمیت دادن به منابع انسانی به‌عنوان اصلی‌ترین سرمایه‌ی سازمان، از جمله اهداف اصلی منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز است، تحقق این اهداف نیازمند حذف موانعی است که دستیابی به آن‌ها را با مشکل روبه‌رو می‌سازد. یکی از موانع عمده‌ای که با توجه به ماهیت کار کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز می‌تواند دستیابی به این اهداف را با مشکل روبه‌رو کند، بی‌توجهی به فشارها و استرس‌زاهای شغلی است که کارکنان با آن روبه‌رو هستند. در این راستا، شناسایی استرس‌زاهای شغلی که کارکنان با آن‌ها روبه‌رو هستند و ارائه راهکارهایی به‌منظور کاهش این استرس‌زاهای کم‌کم شایانی در رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده در منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز می‌کند. تحقیق حاضر در پی بررسی این موضوع است.

## ۳. اهمیت و ضرورت تحقیق

از آن‌جا که بخش عمده‌ای از زندگی انسان و تامین نیازهای مادی و معنوی او، از طریق کار کردن میسر می‌شود، شناخت این پدیده‌ی استرس و نحوه‌ی کنترل و اداره‌ی آن در محیط‌های کاری یا به‌عبارت‌دیگر، مدیریت استرس برای مقابله با عوارض و پی‌آمدهای نامطلوب آن، اهمیت به‌سزایی می‌یابد. بنابه گزارش موسسه‌ی ملی بهداشت و ایمنی<sup>۱</sup> در آمریکا، محیط‌های کاری روزبه‌روز پر استرس‌تر می‌شوند. از میان دو هزار سازمان مورد بررسی توسط موسسه‌ی ملی بهداشت و ایمنی در آمریکا، بیش از نیمی از آن‌ها معتقد

---

1. National institute for occupational safety and health

بودند که استرس، زیان‌های زیادی به آن‌ها وارد کرده است (NIOSH, 2002). نظر به اهمیت استرس در زندگی افراد و در حیات سازمان‌ها، و هم‌چنین مسایل و مشکلاتی که سازمان‌ها به سبب وجود استرس، درگیر آن‌ها هستند و اهمیت این مساله که سازمان‌ها سالیانه میلیاردها دلار بابت مسایل ناشی از بروز استرس در محیط کار، پرداخت می‌کنند، به ما این اجازه را می‌دهد که به گونه‌ای جدی‌تر به بررسی نقش استرس شغلی در ایجاد مشکلات سازمانی بپردازیم (Wuestner, 2002: 475).

منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز ایران، به‌عنوان یکی از بخش‌های مهم شبکه‌ی انتقال گاز، در قالب واحدهای ستادی و عملیاتی و وظیفه‌ی مهم دریافت گاز طبیعی از منابع تولید و مبادی وارداتی و انتقال به مبادی مصرف و پایانه‌های صادراتی و بهره‌برداری و نگهداشت سرمایه‌ی عظیم شرکت ملی گاز ایران در بخش انتقال گاز (شامل خطوط انتقال گاز، تاسیسات تقویت فشار، ماشین‌آلات و تجهیزات و شبکه‌ی مخابرات و تلمتری) را به عهده دارد. این شرکت به‌منظور انجام هرچه‌بهرتر وظایف خود، بایستی برنامه‌ریزی وسیعی در خصوص منابع انسانی انجام دهد و با مدیریت صحیح و استفاده‌ی بهینه از آن‌ها بیش‌ترین ارزش افزوده را در سطح ملی، ایجاد کند. یکی از برنامه‌هایی که تاثیر به‌سزایی در حفظ و افزایش کارایی منابع انسانی در منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز، می‌تواند داشته باشد، تامین بهداشت روحی و روانی کارکنان است که از مهم‌ترین آن‌ها کاهش اثرات ناشی از استرس شغلی و راهکارهای کنترل آن است. بنابراین، دستیابی به اطمینان از وجود علایم استرس شغلی و مهم‌تر از آن، شناسایی منابع آن ضروری است.

#### ۴. مروری بر پیشینه و ادبیات پژوهش

در این بخش، ضمن بیان تعاریف گوناگون ارائه شده برای استرس شغلی، در خصوص علایم وجود استرس شغلی، منابع استرس شغلی و برخی تحقیقات انجام شده در این رابطه بحث خواهیم کرد.

استرس به‌عنوان یک حقیقت در زندگی مدرن امروزی، مطرح است که بدون شناخت کافی، مدیریت آن میسر نخواهد بود. نخستین گام در کسب شناخت، آشنایی با

تعاریف گوناگون این پدیده است. سالی<sup>۱</sup> (۱۹۸۳)، استرس را به این صورت تعریف کرده است: «پی آمدی که بر اثر تقاضای محیطی بر روی اورگانیزم به وجود می آید». اما در نگاهی جامع، بیر و فرانز<sup>۲</sup> (۱۹۸۴) برای شناسایی استرس، سه طریق اصلی را مطرح کرده اند:

۱. به عنوان یک محرک محیطی (نیروی تحمیل شده به یک فرد).

۲. به عنوان یک واکنش جسمانی و روانی فرد به یک محرک.

۳. به عنوان کنش و واکنش بین فرد و شرایط.

در توضیح استرس به عنوان محرک، چونین گفته شده است «اتفاقات و رویدادهای محیطی که تقاضاهایی را روی فرد به وجود می آورند، تا اندازه ای قابل تحمل هستند که برای فرد استرس زا نباشند». در توضیح استرس به عنوان یک پاسخ، این طور توضیح داده شده است که در این حالت، استرس به خاطر این که بار زیادی بر فرد وارد می آورد، شکل می گیرد. سلی (۱۹۵۶) گفته است استرس یک واکنش غیرمشخص بدن به یک تقاضا است که در معرض واکنش یا پاسخ به یک محرک، به فشار یا استرس منجر می گردد. به بیان دیگر، این نگرش بر این مطلب تاکید دارد که پاسخ های گوناگون استرس در افراد و شرایط گوناگون، متفاوت هستند (Giga & etal, ۲۰۰۳).

در حال حاضر، استرس مرتبط با شغل در هر حرفه ای و بیش تر از یک دهه ی گذشته در حال رخ دادن است و به عنوان موضوعی جدی در ارتباط با سلامتی مطرح است (Lu et al., 2003). بنابراین، مطالعه ی آن بسیار مورد توجه قرار گرفته است. مطالعات بی شماری استرس را از ابعاد اجتماعی، روانشناسی و پزشکی، مورد بررسی قرار داده اند. از دیدگاه محیط کاری، محققان منبع اصلی استرس شغلی را محیط کاری و حرفه ای فرد می دانند. تحقیقات دیگری تفاوت های فردی را مرکز توجه خود قرار داده اند و به بررسی استرس شغلی از این دیدگاه پرداخته اند (Ganster & Chaubroeck, 1991).

طبق رویکرد «موسسه ملی سلامت و ایمنی شغلی» (۱۹۹۹)، استرس شغلی پاسخ های هیجانی آزاردهنده ای<sup>۳</sup> است که در صورت عدم تناسب بین خواست ها و الزامات شغل و

1. Salye  
2. Beer & Franz  
3. Harmful

استعداد فرد، و یا منابع و نیازهای کارگر، بروز می کند. طبق نظر محققان این موسسه، اغلب استرس شغلی و چالش، به یک معنی و مترادف یکدیگر به کار می روند در حالی که این دو مفهوم از هم جدا هستند. چالش،<sup>۱</sup> از لحاظ جسمانی و روانی، به فرد انرژی و نیرو می بخشد و افراد را در جهت آموختن مهارت های جدید در شغل شان برمی انگیزد. بنابراین، چالش، یک عامل مهم و سازنده برای سلامتی و بهره وری<sup>۲</sup> است Prochaska & (Norcross, 2007:78). در تعریفی دیگر، استرس شغلی عبارت است از: عدم توانایی در مواجه شدن با فشارهای شغلی به دلیل نبود تناسب بین توانایی های شخصی و شرایط و نیازهای کاری (Holmlund & Strandvik, 2005). برخی از تعاریفی که توسط محققان گوناگون در ارتباط با استرس مطرح گردیده است، در جدول ۱ به طور خلاصه آمده است.

برای کسب شناخت کامل تر از استرس شغلی، سوال هایی از این قبیل مطرح است که: استرس چگونه شناسایی می شود؟ علامت های استرس چیست؟ منابع ایجاد کننده ی استرس کدام است؟ پی آمدهای آن چیست؟ در بخش بعدی، به این موضوعات پرداخته شده است.

### نشانه های استرس

افراد نسبت به استرس شغلی، پاسخ ها یا واکنش هایی را نشان می دهند که در متن های گوناگون مربوط به استرس تحت عنوان نشانه های استرس شغلی، مورد بحث قرار گرفته اند، جکس و بیر (۲۰۰۳) نشانه های استرس شغلی را واکنش آزردهنده ی بالقوه ای می دانند که کارکنان نسبت به نشانه های استرس، از خود بروز می دهند. آن ها این نشانه ها را به سه دسته تقسیم می کنند: ۱. نشانه های روانی، ۲. نشانه های جسمانی، ۳. نشانه های رفتاری. آن ها معتقدند که فشارهای شغلی، نشانه هایی را به دنبال دارد که در جدول ۲ نشان داده شده است. (Schultz, 2003:232).

---

1. challenge  
2. productivity

جدول ۱. تعاریف مختلف ارائه شده برای استرس

تعریف	محقق/سال
استرس عبارت است از فشاری که بر اثر عدم وجود تعادل بین خواسته‌ها و منابعی که فرد به آن‌ها دسترسی دارد، به وجود می‌آید.	Chen (۲۰۱۰)
استرس عبارت است از کارکرد نامناسب کنش و واکنش بین تقاضاها، حمایت‌ها و محدودیت‌ها در انجام مسوولیت‌ها.	Michael (۲۰۱۰)
استرس عبارت است از فشاری که بر اثر وجود تقاضاهای زیاد و آزادی عمل و اختیار تصمیم‌گیری پایین (کنترل) بر فرد تحمیل می‌شود.	Campbell (۲۰۰۹)
استرس عبارت است از فشاری که بر اثر بی‌اطلاعی فرد از اهداف کاری، مسوولیت‌ها و انتظارات هم‌کاران به وجود می‌آید و موجب سردرگمی، ناکامی و درماندگی فرد می‌گردد.	Kamel (۲۰۰۹)
استرس عبارت است از مجموعه‌ی خواسته‌ها و انتظارات متعارضی که از فرد در ارتباط با مسوولیتش انتظار می‌رود و او را دچار تنش می‌سازد.	Jaiyeoba (۲۰۰۸)
استرس عبارت است از فشاری که در نتیجه‌ی محدودیت زمانی برای انجام مسوولیت‌ها، ساعات کار طولانی، وقفه و قطع مکرر و ناخواسته در انجام مسوولیت‌ها و عدم وجود فواصل زمانی برای استراحت به وجود می‌آید.	Rothmann (۲۰۰۸)
استرس مجموعه‌ای از الزامات و وظایفی است که خارج از توانایی فرد برای انجام آن موارد قرار دارد.	Jungwee (۲۰۰۷)
استرس عبارت است از فشارهای درونی و برونی که بر فرد وارد می‌شود و باعث برهم خوردن تعادل طبیعی ارگانسیم وی می‌شود.	Bradley (۲۰۰۷)
فشار روانی به واکنش‌هایی اشاره دارد که فرد در برابر موقعیت‌هایی که خواسته‌ها، قیود یا فرصت‌هایی را پیش می‌کشند، نشان می‌دهد.	Johnie (۲۰۰۵)

## جدول ۲. نشانه‌های استرس

نشانه‌های روانی	نشانه‌های عمومی
نشانه‌های جسمانی	خستگی مفرط، لرزش، سردرد و میگرن، تهوع و استفراغ، سرماخوردگی پی‌درپی، ترش کردن، دردهای شدید شکمی، تپش قلب، اسهال، درد قفسه‌ی سینه، گرفتگی عضلات، بی‌خوابی، کم‌دردی، فشار خون بالا، برافروخته شدن، عرق کردن، کم‌اشتهایی، احساس سرماخوردگی، عطش غیرعادی، کرخ‌شدگی جسمی، تحریک‌پذیری روده، اختلالات پوستی، اختلالات هورمونی، سوزش چشم.
نشانه‌های روانی	افسردگی، خشم و حمله‌های هراس، عدم تمرکز حواس، بی‌تابی، دلهره و اضطراب، تردید، حالت عصبی، رجعت و تکرار خاطرات گذشته، سرماخوردگی، احساس گناه کار بودن، نگرانی، فراموشی و ضعف حافظه، ترس، عدم امنیت، تحریک‌پذیری، ناامیدی و یاس، گوشه‌گیری، ناباوری و بهت‌زدگی.
نشانه‌های رفتاری	گریه و زاری، کاهش حس شوخ‌طبعی، پرتاب کردن یا خوردن اشیاء، قدم‌زدن، سرزنش کردن، بی‌قراری، فریاد کشیدن، عادت‌های عصبی (ناخن خوردن، پا کوبیدن)، خشمگین شدن، گرفتاری، وسواس (صحبت کردن درباره‌ی تجربه)، خاراندن، عبوسی، دندان‌قروچه کردن، دودلی و تردید، ازدست‌دادن آرامش، ازدست‌دادن اعتماد به نفس.

## منابع استرس شغلی

در میان موقعیت‌های گوناگون زندگی، محیط کاری به گونه‌ای آشکارا منبع بالقوه و مهمی در بروز استرس محسوب می‌شود. مقدار زمانی که فرد در چنین محیطی صرف می‌کند گواهی بر این مدعا است (Erkutlu & Chafra, 2006, 287).

تعداد زیادی از منابع استرس شغلی با درجه‌های متفاوتی از تاثیرگذاری، مورد شناسایی قرار گرفته‌اند. بر طبق گفته‌ی «هارول» منابع استرس فردی و سازمانی را می‌توان به ۵ طبقه تقسیم کرد: ۱- عملکردهای سازمانی (سیستم‌های پاداش دهی، عملکردهای وابسته به نظارت و سرپرستی، فرصت‌های ارتقا و پیشرفت) ۲- ویژگی‌های شغل (سنگین‌باری، سبک‌باری، استقلال) ۳- فرهنگ و جو سازمانی (ارزش کارمند، رشد شخصی، تمامیت و



کمال) ۴- روابط بین فردی (با سرپرستان، همکاران و مشتریان) و ۵- ویژگی های شخصی کارکنان (خصیصه های شخصی، روابط خانوادگی، مهارت های انطباقی).  
 با توجه به موقعیت های خاصی که یک شغل را استرس زا می سازد؛ منابع استرس را می توان به دو گروه کلی تقسیم کرد: ۱- فشارزاهای برون زاد (موقعیت های شغلی نامطلوب، سنگین باری کار، نبود حمایت، وغیره) ۲- فشارزاهای درون زاد (همانند ویژگی های شخصیتی افراد) (Antoniou, 2006). در جدول ۳ به طور خلاصه به منابع گوناگون ایجاد کننده ی استرس از دیدگاه صاحب نظران اشاره شده است.

جدول ۳. منابع گوناگون ایجادکننده ی استرس

منابع استرس	محقق
نبود دستورالعمل کاری مناسب و شناخته شده، ترس از آینده، ابهام کاری، ارتباطات کاری، ارتباطات خانوادگی، حجم کاری بالا.	اسپرینگر (۲۰۰۷)
شخصیت، سیستم کاری، فقدان حمایت، عدم وجود آموزش های لازم، فشار کاری و شرایط و پاسخ گویی کار در قبال سرپرستان، تعامل سازمانی، بازخورد عملکرد	برادفورد (۲۰۰۳)
مقدار حجم کاری تخصیص داده شده بالاتر از حد عادی، عدم امنیت کاری، تعارض نقش، نحوه ی انجام ارزیابی درون سازمان، امید به آینده ی شغلی.	اسوانسون (1997)
فقدان کنترل، شکاف اطلاعات، علت و نتیجه، تعارض، آینده ی شغلی به بین بست رسیده، بیگانگی، سنگین باری نقش، سبک باری نقش، محیط کار، و تعارض نقش.	دیویس و هم کاران (۱۹۹۱)
داشتن نقش های چندگانه، نداشتن زمان کاری برای استراحت، عدم تسلط کافی بر کار، ترس از اخراج به خاطر انجام اعمال خلاف، داشتن وابستگی به هم کاران، عدم پاسخ گویی مناسب به انتظارات.	دابلومی (۱۹۹۰)
پست سازمانی، ابهام نقش، پیشرفت کاری، ساختار سازمانی، تداخل زندگی کاری و خانوادگی، قسار گرفتن در معرض انتظارات متضاد، وظایف تکراری و کم تحریک کننده.	ماروین (۱۹۸۲)

### پی آمدهای ناشی از استرس شغلی

استرس سبب ایجاد گسترده‌ای از نتایج نامطلوب، پرهزینه و جبران ناپذیر می‌شود که هم بر فرد و هم بر سازمان تاثیرگذار است. در یک محیط سازمانی، استرس عامل اصلی بروز مشکلات در عملکرد افراد و سلامتی آنها است که ناخواسته اتفاق می‌افتد و پی آمدهایی را برای سازمان در پی دارد. بنابراین، آگاهی از این پی آمدها در مدیریت بر آن موثر خواهد بود. پی آمدهای ناشی از استرس شغلی را می‌توان در ابعاد فردی و سازمانی مورد بررسی قرار داد. این پی آمدها از جهت فردی، در سه گروه زیر قابل بررسی است:

۱. رفتارها و احساسات ناخوش آیند - همانند: نارضایتی شغلی، انگیزش پایین، تضعیف روحیه‌ی کارمند، ازدست رفتن تعهد سازمانی، افت کیفیت زندگی کاری، غیبت، تغییر و تبدیل، تمایل به ترک کار، بهره‌وری پایین، کاهش کمیت و کیفیت در کار، کاهش قدرت تصمیم‌گیری، افزایش دزدی، خراب کاری و وقفه در کار، فرسودگی شغلی، بیگانگی، و افزایش در مصرف سیگار و مشروبات الکلی.

۲. اختلالات فیزیولوژیکی - همانند: افزایش فشار خون و ضربان قلب، بیماری‌های قلبی - عروقی، افزایش کلسترول، افزایش قند خون، بی‌خوابی، سردرد، عفونت، مشکلات پوستی، و خستگی.

۳. اختلالات روانی - همانند: پریشانی، اضطراب، کاهش مقاومت و تجاوز، خستگی، ازدست دادن اعتماد به نفس و خودبرانگیختگی، ازدست دادن تمرکز، احساس پوچی کردن، شتاب‌زدگی، بی‌اعتنایی به هنجارها و ارزش‌های اجتماعی، نارضایتی از شغل و زندگی، دور ماندن از واقعیات و فرسودگی هیجانی.

از بعد سازمانی پی آمدهای استرس را می‌توان در دو گروه اصلی طبقه‌بندی کرد:

۱. پی آمدهای سازمانی: ازدست دادن روحیه‌ی کاری، کاهش بهره‌وری و عملکرد، کاهش در کیفیت خدمات و تولیدات، کاهش ارتباط با مشتریان، ازدست دادن مشتریان، خدشه دار شدن تصویر و شهرت شرکت، ازدست رفتن فرصت‌ها، پراکندگی در تولیدات، افزایش نرخ تصادفات و اشتباهات، افزایش در تغییر و تبدیلات، ازدست دادن کارمندان خبره، افزایش مرخصی استعلاجی، بازنشستگی زودرس، کاهش هم‌کاری،

کاهش ارتباط‌های داخلی، افزایش تعارض‌های داخلی و جو کاری غیرقابل پیش‌بینی.  
۲. **هزینه‌های سازمانی - همانند:** هزینه‌ی ناشی از کاهش عملکرد و بهره‌وری، هزینه‌های ناشی از جایگزینی افرادی که سازمان را ترک کرده‌اند، افزایش مخارج درمانی، افزایش هزینه‌های حفظ سلامتی، هزینه‌های ناشی از طرح دعوا علیه شرکت و هزینه‌های ناشی از صدمه دیدن تجهیزات.  
(Ganster, D. C., Schaubroeck, J., 1991)

### ۵. مدل مفهومی پژوهش

شکل شماره ۱ مدل مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد. در این مدل، میزان استرس شغلی، به‌عنوان متغیر وابسته و منابع استرس شغلی، به‌عنوان متغیر مستقل مطرح هستند. هدف اصلی در این تحقیق، بررسی میزان استرس شغلی کارکنان در جامعه‌ی مورد مطالعه (منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز) و بررسی تاثیرگذاری منابع استرس شغلی بر میزان استرس است که در نهایت موجب شناسایی منابع اصلی استرس در جامعه‌ی مورد مطالعه خواهد شد. منابع و میزان استرس شغلی شناسایی شده در این مدل، برگرفته از مدل استرس شغلی است که توسط «دیویس رابینز و مک کی» در سال ۱۹۹۱ مورد شناسایی قرار گرفت.

در این پژوهش پس از بررسی و مقایسه‌ی مدل‌های مرتبط با منابع و نشانه‌های استرس، مشخص شد که تمامی منابع و نشانه‌های استرس شغلی شناسایی شده توسط دیویس و هم‌کاران با نشانه‌ها و منابع شناسایی شده توسط سایر محققان هم‌پوشانی بسیار خوبی را نشان می‌دهد. به‌علاوه، مدل دیویس از بعد بیگانگی شغلی نیز دارای ارجحیت نسبت به سایر مدل‌ها می‌باشد. زیرا یکی از منابع مهم ایجادکننده‌ی استرس شغلی (که در سایر مدل‌ها به آن اشاره‌ای نشده و در مدل دیویس روی آن تاکید شده است)، بیگانگی شغلی است. در این مقایسه هم‌چنین مشخص شد که مدل دیویس ابعاد مرتبط و وسیع‌تری از منابع و نشانه‌های استرس را مورد بررسی قرار می‌دهد. به‌همین دلیل، در این تحقیق به‌منظور تعیین منابع استرس شغلی در منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز، از مدل دیویس بهره گرفته شده است.

دیویس و هم‌کاران ۱۰ منبع استرس‌زا را در محیط‌های کاری و سازمانی مورد

شناسایی قرار دادند که در مدل مفهومی حاضر نشان داده شده است. تعاریف این ۱۰ منبع در ادامه به اختصار آورده شده است:

ابهام در آینده‌ی شغلی: عدم اطمینان و بدبینی نسبت به آینده‌ی شغلی و نداشتن تامین شغلی و ترس از دست دادن شغل.

نبود کنترل: عبارت است از: عدم مهارت و برنامه‌ریزی در زمان‌بندی جهت انجام وظایف و فعالیت‌ها، و انتخاب ابزارها یا روش‌هایی نادرست برای به انجام رسانیدن کارها. ابهام نقش (شکاف اطلاعات): عبارت است از عدم آگاهی از حدود و انتظارات شغلی و ابهام و عدم اطمینان در ارتباط با مسوولیت‌های شغلی.

علت و نتیجه (ارزیابی عملکرد): عبارت است از فشارهای عصبی و روانی تجربه‌شده، توسط فرد و سرپرست در هنگام ارزیابی عملکرد.

مناسبات انسانی در محیط کار (تعارض): عبارت است از: فشار روانی که در اثر بی‌اعتمادی در روابط، حمایت اندک و بی‌توجهی و بی‌علاقگی، که در مواجهه شدن با مشکلات اعضای سازمان رخ می‌دهد.

بیگانگی شغلی: احساس دورافتادگی و عدم تعلق خاطر به شغل، که در اثر عواملی هم چون ناسازگاری با ماهیت کار، نداشتن جایگاه اجتماعی، نداشتن وجهه و اعتبار سازمانی و... ایجاد می‌شود.

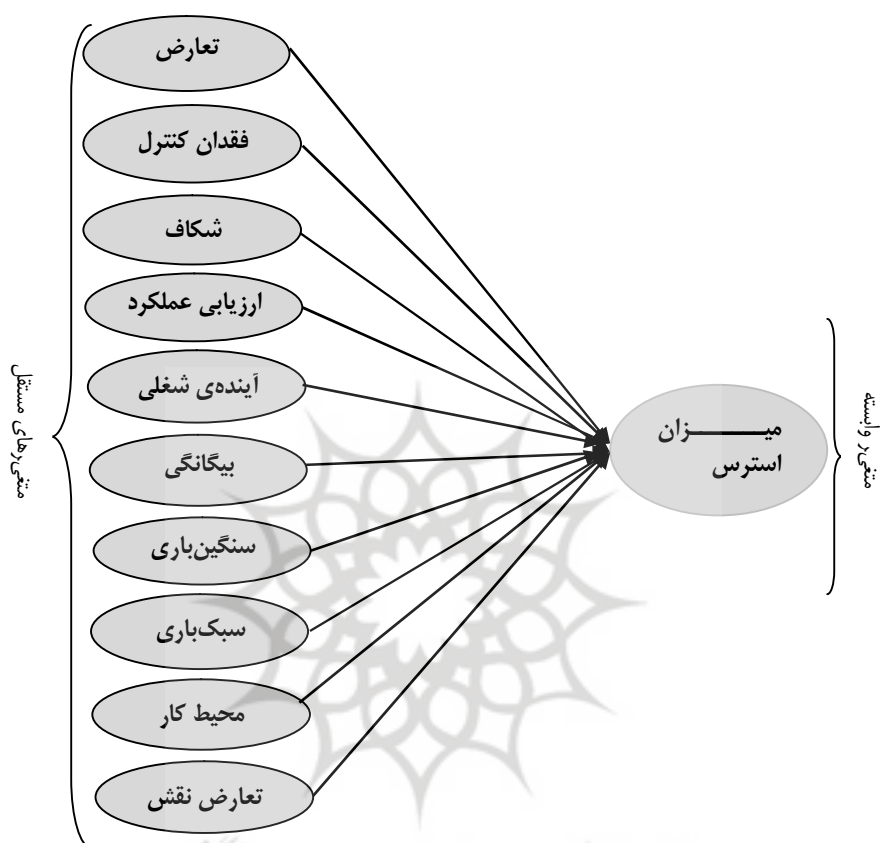
سنگین‌باری نقش: عبارت است از استرس شغلی که در نتیجه‌ی فشار زیاد یا زمان ناکافی برای انجام وظایف به وجود می‌آید.

سبک‌باری نقش: عبارت است از: فشار روانی که در اثر کمی کار و تکراری بودن کار ایجاد می‌شود و احساس کسالت در فرد را به دنبال دارد.

محیط کار: عبارت است از: استرس ناشی از عوامل محیط کاری که به طور مستقیم از نحوه‌ی طراحی سازمان و محیط‌های کاری نشأت می‌گیرد.

تعارض نقش: عبارت است از: قرار گرفتن در معرض انتظارات نامعین و متضاد، در ارتباطات در محیط کار راجع به این که چگونه فرد رفتار کند. ( Davis & etal, 1991:106-109).

شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش



### ۶. سوال‌های تحقیق

در این تحقیق دو سوال اصلی مورد نظر پژوهشگران، به قرار زیر بوده است:

۱. میزان استرس شغلی در بین کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز ایران چگونه

است؟

۲. منابع اصلی استرس شغلی در بین کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز ایران

کدام است؟

## ۷. فرضیه‌های تحقیق

۱. میزان استرس شغلی در بین کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز ایران بالا است.
۲. منابع استرس شغلی در مدل دیویس موجب افزایش استرس شغلی کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز ایران می‌شود.

## ۸. روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، در زمره‌ی تحقیق‌های کاربردی قرار دارد که نتایج آن مورد استفاده‌ی شرکت انتقال گاز ایران قرار خواهد گرفت و از نظر روش تحقیق، در زمره‌ی تحقیقات توصیفی - همبستگی دسته‌بندی می‌شود. هم‌چونین، از لحاظ گردآوری داده‌ها در زمره‌ی پژوهش‌های میدانی قرار می‌گیرد.

## ابزار گردآوری اطلاعات

به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها، از روش میدانی و کتابخانه‌ای استفاده گردیده است. در این پژوهش ابزار اندازه‌گیری، دو پرسشنامه‌ی «نشانه‌های استرس شغلی» و «منابع استرس شغلی» بوده که توسط دیویس و هم‌کاران، طراحی شده است و پرسش‌ها براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت، طرح‌ریزی شده است.

در این تحقیق برای اندازه‌گیری پایایی پرسشنامه، از روش «آلفای کرونباخ» استفاده شده است. این روش برای محاسبه‌ی هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری به کار می‌رود. آلفای کرونباخ، با استفاده از نرم‌افزار SPSS برای سوالهای پرسشنامه‌ی نشانه‌های استرس شغلی ۰/۸۴۱ و برای پرسشنامه‌ی منابع استرس شغلی ۰/۹۴۲ به دست آمده است که بیان‌گر پایایی مناسب برای هر دو پرسشنامه است. روایی پرسشنامه نیز به صورت محتوایی محک زده شده است. به این صورت که پرسشنامه استاندارد شده<sup>۱</sup> بعنوان مبنای کار انتخاب شده و پس از دریافت نظرات اساتید راهنما، مشاور و تعدادی از کارشناسان و خبرگان منابع

۱. این پرسشنامه در سال 1381، توسط آقای علی ستوده برای اولین بار در ایران هنجاریابی شده است

انسانی، اصلاحات مورد نیاز در آن به عمل آمده و نهایی شده است.

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی (هر دو)، استفاده شده است. داده‌های جمعیت‌شناختی براساس روش‌های آمار توصیفی (هم‌چون: فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و ضریب تغییرات) تحلیل شده است. به‌منظور آزمون سنجش میزان استرس شغلی، از آزمون میانگین استفاده شده است. برای شناسایی منابع اصلی استرس شغلی در بین کارکنان، از رگرسیون چندمتغیره به‌روش سلسله‌مراتبی بهره گرفته شده است.

### جامعه‌ی آماری

جامعه‌ی آماری تحقیق را کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز تشکیل می‌دهند که در زمان تحقیق (زمستان سال ۱۳۸۸)، ۶۸۰ نفر بوده‌اند.

### حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

تعداد نمونه، از فرمول حجم نمونه‌ی آماری کوکران از جامعه‌ی محدود، ۱۴۸ نفر به‌دست آمد.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

درصد توزیع صفت در جامعه = p،

تفاضل نسبت واقعی صفت در جامعه با میزان تخمین محقق = d،

حجم جامعه = N، q = 1 - P،

$$n = \frac{(1.96)^2 (.5*.5)}{(.071)^2} = 148$$

$$1 + 1/680 \left( \frac{1.96^2 (.5*.5)}{(.071)^2} - 1 \right)$$

در این تحقیق با توجه به قابلیت تفکیک جامعه‌ی آماری به بخش‌های مجزا (که هر بخش نیز دارای ویژگیهای مشترکی است)، از روش «نمونه‌گیری طبقه‌بندی تصادفی» استفاده شده است. در این تحقیق، سازمان و تشکیلات منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز به ۱۰ بخش تقسیم شد و از هر بخش با توجه به تعداد پرسنل هر بخش، نسبت مشخصی از حجم کل نمونه را به خود اختصاص داد که نحوه‌ی قسمت‌بندی حجم کل نمونه، طبق فرمول روبه‌رو مشخص شده است:

#### ۹- آزمون فرضیه‌های تحقیق

$$\frac{\text{تعداد پرسنل بخش}}{\text{تعداد کل نمونه}} \times \text{کل پرسنل}$$

#### آزمون فرضیه‌ی نخست

۷ میزان استرس شغلی در بین کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز بالاست.  
برای آزمون فرضیه‌ی نخست، از آزمون میانگین استفاده شده است. جدول ۴ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد.



جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه‌ی نخست

تعداد نمونه	حداقل میزان استرس	حداکثر میزان استرس	میزان استرس کارکنان به‌طور میانگین	سطح خطا	سطح معناداری	انحراف استاندارد
۱۵۰	۱/۰۰	۴/۸۱	۳/۸۳۷۲	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۵۹۴۵۰

بر اساس اطلاعات جدول ۴، متوسط میزان استرس کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز ایران، ۳/۸۳۷۲ است که به نسبت بالا است. همان‌طور که این جدول نیز نشان می‌دهد، سطح معناداری آزمون، از ۰/۰۵ کم‌تر است. بنابراین، فرضیه‌ی نخست، در سطح اطمینان ۹۵٪ درصد مورد تایید قرار می‌گیرد. به این معنا که نشانه‌های استرس در بین کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز، در سطح بالایی مشاهده شده است.

#### آزمون فرضیه‌ی دوم

۷ منابع استرس شغلی باعث افزایش استرس شغلی کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز ایران می‌شود.

برای آزمون فرضیه‌ی دوم، از رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است. جدول شماره‌ی ۵ نتیجه‌های به دست آمده از رگرسیون چندمتغیره را نشان می‌دهد. در این جدول تمام متغیرهای موجود در مدل اصلی، هم‌زمان وارد تحلیل شده‌اند و حسن این روش این است که با این کار اثرات خالص متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته، بررسی می‌شود و این امر از آن رو است که به دلیل هم‌بستگی موجود بین خود متغیرهای مستقل، تاثیرات ناشی از این هم‌بستگی خودبه‌خود کنترل می‌شود. مطابق با یافته‌های به دست آمده، با توجه به این که سطح معناداری آزمون، کم‌تر از ۰/۰۵ است، فرضیه‌ی دوم نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ درصد مورد تایید قرار می‌گیرد. به این معنا که منابع استرس باعث افزایش استرس شغلی کارکنان منطقه‌ی مورد مطالعه می‌شود. نتایج این بررسی در مدل اصلی هم‌چونین نشان می‌دهد که فقط سه متغیر از مجموع متغیرهای ده‌گانه‌ی موجود در مدل دیویس، بیش از سایر منابع، تاثیر معنی‌داری بر متغیر وابسته از خود نشان می‌دهند. این سه متغیر شامل فقدان کنترل، شکاف اطلاعات و ارزیابی عملکرد می‌باشند.

## جدول ۵. نتایج آزمون فرضیه دوم

مدل اصلی	مدل ۴	مدل ۳	مدل ۲	مدل ۱	مدل های رگرسیون	
۰/۴۱۵	۰/۴۳۵	۰/۴۴۶	۰/۵۴۹	۰/۶۴۴	مقدار ثابت	
۰/۱۸۱	۰/۲۲	۰/۲۲۴	۰/۲۳۴	۰/۳۴۴	ضریب مسیر	فقدان کنترل
۰/۱۸۳	۰/۱۸۹	۰/۱۹۶	۰/۲۳۲	۰/۳۹۸	ضریب مسیر	شکاف اطلاعات
۰/۲۱۴	۰/۱۹۳	۰/۱۸۲	۰/۲۴۰		ضریب مسیر	ارزیابی عملکرد
۰/۱۲۴	۰/۱۲۱	۰/۱۰۴	۰/۱۱۷		ضریب مسیر	تعارض
۰/۱۱۷	۰/۱۱۳	۰/۰۹۱			ضریب مسیر	آینده‌ی شغلی
۰/۰۸۱	۰/۰۷۳	۰/۰۵۴			ضریب مسیر	سبک‌باری نقش
۰/۰۸۲	۰/۰۶۴				ضریب مسیر	بیگانگی
۰/۰۲۲	۰/۰۲۰				ضریب مسیر	سنگین‌باری نقش
۰/۰۲۷					ضریب مسیر	تعارض نقش
۰/۱۱۳					ضریب مسیر	محیط کار
۰/۵۳۱	۰/۵۲۱	۰/۵۲۳	۰/۵۱۴	۰/۴۷۳	ضریب تعین	
۱۵/۷۵	۱۹/۴۶	۲۶/۱۳	۳۸/۲۹	۶۶/۰۶۵	F	
۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	Sig	

میزان استرس =  $0/514 +$  فقدان کنترل ( $0/181$ ) + شکاف اطلاعات ( $0/381$ ) + ارزیابی عملکرد ( $0/412$ ) + تعارض ( $0/421$ ) + آینده‌ی شغلی ( $0/117$ ) + سبک‌باری نقش ( $0/081$ ) + بیگانگی ( $0/082$ ) + سنگین‌باری نقش ( $0/022$ ) + تعارض نقش ( $0/027$ ) + محیط کار ( $0/113$ )

### ۱۰. نتیجه‌گیری و ارایه‌ی پیشنهاد

یافته‌های به‌دست آمده از آزمون فرضیه‌ی نخست، نشان داد که میزان استرس شغلی در بین کارکنان منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال قابل توجه است که این خود لزوم یافتن منابع استرس‌زا را هرچه پیش‌تر به ما گوش‌زد می‌کند. در همین رابطه، یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌ی دوم نیز نشان داد که مهم‌ترین منابع استرس شغلی در منطقه‌ی ۳ عملیات انتقال گاز عبارت‌اند از: ابهام نقش (شکاف اطلاعات)، فقدان کنترل و ارزیابی عملکرد (علت و نتیجه). شناسایی منابع اصلی استرس، به‌مدیریت بهتر کمک می‌کند. با توجه به منابع شناسایی شده برای استرس شغلی، پیشنهادهایی جهت کاهش آن به‌صورت زیر توصیه می‌شود:

#### الف. راهکارهایی جهت کاهش استرس ناشی از ابهام نقش:

- روشن کردن نقش‌های سازمانی: تلاش برای روشن کردن و یا تغییر انتظارات دیگران از نقش، یکی از تکنیک‌های مقابله با استرس ناشی از ابهام نقش است. کارکنان باید از سرپرستان خود بخواهند، آنچه را که از آن‌ها انتظار دارند، روشن نمایند و یا اگر نشانه‌های متضادی را از مدیرانشان دریافت می‌کنند، باید آن‌ها را از موقعیتی که در آن قرار دارند، آگاه کنند. می‌توان گفت که این ساده‌ترین راه‌حل جهت کاهش ابهام نقش است.
- مذاکره‌ی نقش: یکی از فنون دیگری که برای مقابله با ابهام نقش می‌توان به کار برد، فن «مذاکره‌ی نقش» نامیده می‌شود. شخص در نقش اصلی، انتظاراتی را که برای آن نقش ممکن است وجود داشته باشد؛ مشخص می‌کند و اعضای دیگر سازمان انتظارات خودشان را از شخص در شغل اصلی اعلام می‌دارند. مذاکره‌ی واقعی از مقایسه‌ی بین انتظارات متصدیان نقش و انتظارات اعضای سازمان پیروی می‌کند.

نقطه‌های متضاد و مبهم مذاکره‌ی نقش، بایستی یک نقش واقعی و خوب تعریف شده برای اعضای سازمان و متصدیان نقش باشد و انتظاراتی آن‌ها با یک‌دیگر سازگار باشد، که این خود باعث کاهش، در ابهام نقش می‌شود.

• **طراحی مجدد شغل:** یکی دیگر از راه‌حل‌هایی که برای جلوگیری از ابهام نقش، می‌توان مورد استفاده قرار داد و تاثیر به‌سزایی در کاهش ابهام نقش دارد، «طراحی مجدد شغل» است. در تعریف و طراحی مجدد شغل باید واقع‌بین بوده، اولویت‌های کار را به‌دقت مشخص کرد و ارتباط نقش‌ها با طرح‌های کاری سازمان را با وضوح درک کرد. برای جلوگیری از ابهام نقش باید مجدداً شغل‌ها تشریح و توصیف شوند و انتظاراتی که از آن‌ها می‌رود را مشخص کرد. منابعی که می‌توانند در رفع ابهام نقش در طراحی مجدد شغل، به فرد یاری برسانند، شامل رییس، دوستان، هم‌کاران و جایگزین هستند.

• **هدف‌گذاری:** مدیریت، هم‌چونین می‌تواند از هدف‌گذاری جهت کاهش استرس ناشی از ابهام نقش، استفاده کند. این فعالیت‌ها برای افزایش انگیزش شغلی و کاهش درجه‌ی ابهام نقش افراد در کار، طراحی شده‌اند. هدف‌گذاری به افراد این دیدگاه را می‌دهد که انرژی خود را به‌طور مستقیم در یک روش فعال به کار گیرند و نقش‌ها و فعالیت‌هایی که موظفند برای رسیدن به این هدف‌ها انجام دهند، به‌وضوح مشخص می‌شود. در هدف‌گذاری، هدف‌های کار با مشارکت کارکنان و پذیرش هدف‌های کاری توسط آن‌ها تعیین می‌شود و انتظاراتی که از کارکنان می‌رود به‌وضوح و کاملاً دقیق مشخص می‌شود.

ب. **راهکارهایی جهت کاهش استرس ناشی از عدم اطمینان و نبود کنترل**

• **مشارکت در تصمیم‌گیری:** مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های شغلی تاثیر قابل ملاحظه‌ای در کاهش فشار شغلی ناشی از عدم کنترل در محیط کار دارد. با مشارکت دادن افراد در تصمیم‌هایی که به‌طور مستقیم روی عملکرد شغلی‌شان تاثیر می‌گذارد، مدیریت می‌تواند کنترل کارکنان روی شغل‌شان را افزایش دهد و فشارهای شغلی آن‌ها را بکاهد.

• **تناسب کار با مهارت‌های فرد:** یکی از موارد دیگری که موجب ایجاد احساس

کنترل بر روی کار در فرد شده و به نوبه‌ی خود موجب کاهش استرس می‌گردد، محول کردن کار به افراد با توجه به سطح مهارت‌ها و آموزه‌های آن‌ها است.

- **آموزش:** آموزش قادر است که سرعت و دقت افراد در کار را افزایش دهد. به ویژه در زمان‌هایی که تکنولوژی‌های جدید، به علت تازگی و فقدان آموزش‌های قبلی و هم‌چنین به دلیل تازگی این تکنولوژی‌ها، فرد را دچار استرس می‌کند، این آموزش‌ها به فرد کمک می‌کند تا کنترل بیش‌تری بر انجام وظایف با توجه به مهارت‌های خود پیدا کند.
- **استفاده درست از ابزارها و روش‌های انجام کار:** کارکنان باید به منظور انجام بهینه، و صحیح وظایف از ابزارها و روش‌های متناسب برای انجام آن وظیفه استفاده کنند که این خود باعث کنترل هرچه بیش‌تر بر وظایف می‌شود.

### ج. راهکارهایی جهت کاهش استرس ناشی ارزیابی عملکرد

- استفاده از شاخص‌های منطقی و مناسب جهت ارزیابی عملکرد کارکنان
- آموزش ارزیابان جهت تفکیک ذهنیت‌ها و ارزش‌های شغلی و فردی خود در ارزیابی عملکرد
- جلوگیری از استفاده نامناسب ارزیابان از ارزیابی به عنوان حربه‌ای جهت محاکمه و انتقام‌جویی از افراد
- آموزش توجیهی کارکنان و آگاهی‌دادن به آن‌ها برای این که نتیجه‌ی ارزیابی را ناشی از سیستم ارزیابی سازمان ببینند و نه از دید فردی که ارزیابی را انجام می‌دهد.

### منابع و مآخذ

۱. رندال، آر راس. الیزابت، ام التمایر (۱۳۷۷). استرس شغلی. مقدم رضا خواجه پور، تهران: نشر سازمان مدیریت صنعتی، چاپ اول.
2. Antoniou, A.-S., Polychroni, F., Vlachakis, A.-N. (2006), Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece, *Journal of Managerial Psychology*, 21(7): 682-690
3. Comish, R., Swindle, B. (1994), Managing stress in the workplace, *National Public Accountant*, 39(9):24-28.

4. Cooper CI, & Sutherland VJ.(1987)." job stress Mental Health workers in the oil and Gas Extraction industries".Second Edition,Needham Heights,Massachusetts:Allyn and Bacon.
5. Davis,M.Robbins,E.E.&Mackay,M.(1991)."The Relaxation & stress reduction work-book".Oakland:New Harbinger publications.
6. Erkutlu, H. V., Chafra, J. (2006), Relationship between leadership power base and job stress ofsubordinates: example from boutique hotels, Management Research News, 29(5): 285-297.
7. Fotinatos-Ventouratos, R., Cooper, C. (2005), The role of gender and social class in work stress,Journal of Managerial Psychology, 20(1): 14-23
8. Ganster, D. C., Schaubroeck, J. (1991), Work Stress and Employee Health, Journal of Management,17(2): 235-271.
9. Giga, Sabir I.; Cooper, Cary L.; Faragher, Brian.(2003)." The Development of a Framework for a Comprehensive Approach to Stress Management Interventions at Work". International Journal of Stress Management, 10(4),280-296.
10. Greater China – An exploration of sub-cultural differences between the PRC and Taiwan, Journal ofManagerial Psychology, 18(6): 479-510.
11. Holmlund-Rytkönen, M., Strandvik, T. (2005), Stress in business relationships, Journal of Business &Industrial Marketing, 20(1): 12-22.
12. Lu, L., Cooper, C. L., Kao, S.-F., Zhou, Y. (2003), Work stress, control beliefs and well-being .
13. NIOSH (National occupational health and safety commission ,stress). (2002).[Online]( Cited 4 july 2002) Available From: URL:<http://www.nobs.gov.a/ohsinformation/nohsepublications/factsheets/stress1.html>
14. Prochaska J.O. & Norcross J.C. (2007). "Systems of psychology: A transtheoretical analysis". Third Edition,New York: John Wiley & Sons INC.
15. Schultz D.P. & Schultz S.E. (2003). )." Sources of occupational stress:An examination of British prison officers".journal of Work & Stress, 4 (2), 291- 299.
16. Sheely R.S. & Horan J.J. (2000)." The effects of stress inoculation training on the anxiety and academic performance of first year law students". presented at the annual meeting of the American psychological association, Washington D.C.
17. Wuestner, Kerstin.(2002). "New Forms of Work and Their Implications for Occupational Stress". International Sociological Association,

Brisbane, Australia.

18. Zhao, Jihong; Ren, Ling He, Ni.(2005)." Do Race and Gender Matter in Police Stress? A Preliminary Assessment of the Interactive Effects".  
Journal of Criminal Justice, 33(6), 535-547.18.  
<http://www.onetcenter.org>.





پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی