

عوامل موثر بر استرس شهروندان تهرانی^۱

فاطمه کرمی*

عقیل دغاقله**

معصومه حیدری زهرا پور***

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی میزان استرس‌زا بودن عوامل مختلف در حوزه‌های ساختار شهری، اقتصادی، خانوادگی، محیطی، اجتماعی و فرهنگی، شخصی و فردی است. روش انجام بررسی، پیمایشی بوده و نتایج مبتنی بر تحلیل داده‌های گردآوری شده از نمونه‌ای با حجم ۵۵۰ نفر از شهروندان تهرانی است. یافته‌ها نشانگر آنست که در حوزه ساختار شهری مشکلات مربوط به ترافیک و شلوغی، آلودگی‌های صوتی سطح شهر، آلودگی هوا و معطلی در صف، بیشترین شدت استرس‌زایی را دارند. در حوزه اقتصادی بیشترین شدت استرس‌زایی مربوط به تورم و گرانی کالاها و پس از آن به ترتیب کمبود و گرانی مسکن، بالا بودن اجاره خانه‌ها و مقروض بودن و بدهی داشتن بوده است. در حوزه اجتماعی و فرهنگی بیشترین شدت استرس‌زایی از نظر پاسخگویان به ترتیب مربوط به برخورد با افراد غیرقابل تحمل، رشد انحرافات اخلاقی، مورد سوء استفاده مالی قرار گرفتن، سرقت یا اخاذی، ابتلا به بیماری و تبعیضات قومی و زبانی بوده است.

واژگان کلیدی: استرس، عوامل موثر بر استرس، مشکلات شهر تهران، شهروندان تهرانی

۱- این مقاله حاصل پژوهشی است که با حمایت مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا) در فروردین ۸۴ انجام شده است.

* دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات

** عضو هیات علمی جهاد دانشگاهی

*** کارشناس ارشد مردم‌شناسی

مقدمه

استرس یکی از فراگیرترین جنبه‌های زندگی نوین است. عوامل مختلفی همچون مسائل شهرنشینی، پیچیدگی روابط اجتماعی، انتظارات، امکان و سهولت دستیابی به نیازها و خواسته‌ها، بی‌ثباتی ساختار سیاسی - اجتماعی - اقتصادی و عدم امنیت و ... به طور پیوسته شخصیت، جسم و روان آدمیان را تحت تأثیر و فشار قرار می‌دهد و به تدریج فرسوده می‌کند. استرس واکنشی است طبیعی نسبت به فشار دنیای بیرون (مثل محیط کار، خانواده و ...) یا درون (مثل تمایل به کسب موفقیت یا پذیرفته شدن). هر چند استرس معمولاً یادآور احساس ناخوشایندی در افراد است اما حداقلی از آن به عنوان عامل برانگیزاننده در زندگی و انجام وظایف و فعالیت‌ها و تمایل به پیشرفت و رقابت لازم است.

پیامدهای استرس شامل آسیب‌های جسمی و روانی مانند بروز بیماری‌های مختلف جسمی و روانی و همچنین آسیب‌های اجتماعی مانند کاهش کیفیت و توان کاری، انزوا و رفتارهای منفعلانه و یا واکنش‌های تهاجمی و پرخاشگرایانه و ... است. استرس‌ها معمولاً عامل تسریع کننده بروز بیماری‌های جسمی و روانی هستند. مهمترین عوارض ناشی از استرس عبارتند از: خستگی، بی‌خوابی، افسردگی، بدخلقی، احساس گناه، سردرد، دردهای جسمانی بدون علت فیزیولوژیک، احساس انزجار از محیط، افراد یا حتی نقش‌ها و مسئولیت‌ها. مشکلات و ناراحتی‌های روان شناختی زمینه بروز بیماری‌های جسمانی را فراهم می‌آورند.

در بعد اجتماعی، استرس‌ها زمینه‌ساز بروز و تشدید مشکلات اجتماعی مختلف محسوب می‌شوند و فقدان حمایت‌ها و پشتیبانی‌های اجتماعی در مقابله با عوامل استرس‌زا نیز بر احساس فقدان امنیت اجتماعی، عدم اتکاء و بی‌ثباتی می‌افزاید.

در شرایطی که عوامل استرس‌زا - هر چند کوچک - به طور مستمر بر افراد فشار وارد آورد و یا فشار استرسور بیش از حد بزرگ و قوی باشد، در جامعه شاهد بروز و افزایش احساس درماندگی و ناکامی از یک سو و کاهش میزان رضایت از سوی دیگر خواهیم بود، توان مفید جامعه رو به کاستی می‌گذارد و هزینه‌های جبرانی و ترمیمی افزایش می‌دهد، در نهایت این جریان به طور مستقیم یا غیرمستقیم رفتارها و تعاملات اجتماعی را در حوزه‌های مختلف تحت تأثیر قرار خواهد داد.

نخستین گام برای مقابله با استرس، شناسایی عوامل و زمینه‌های استرس‌زا است. در عین حال باید توجه داشت که نشانه‌ها و آثار استرس برای همه یکسان نیست و واکنش افراد در برابر عوامل استرس‌زا با یکدیگر متفاوت است. این تفاوت به اختلافات فردی، شخصیتی، تجارب زندگی و نحوه تعامل فرد با عامل و منبع فشار یا استرس مربوط می‌شود.

پژوهش حاضر قصد دارد تا مهمترین عوامل استرس‌زا در میان شهروندان تهرانی را در حوزه‌های ساختار شهری، اقتصادی، خانوادگی، محیطی، اجتماعی، فرهنگی و شخصی شناسایی و میزان اهمیت هر یک را در مقایسه با سایر عوامل بررسی کند.

یکی دیگر از نکات قابل توجه در این پژوهش این است که به شناسایی مهمترین عوامل استرس‌زا در شهر تهران بزرگ می‌پردازد، نتیجه این پژوهش از این جهت اهمیت دو چندان پیدا می‌کند که با تعیین و شناسایی مهمترین عوامل استرس‌زا می‌تواند به جلوگیری یا حداقل، کنترل و کاهش این عوامل کمک کند.

واکاوی ادبیات

به مفهوم و موضوع استرس از زوایای مختلفی پرداخته شده است. در مجموع می‌توان ادبیات موجود را ذیل چند بخش مرور کرد. بخش اول راجع به مفهوم و تعریف استرس است. از زاویه دیگر می‌توان به عوامل موثر بر شدت استرس پرداخت و این موضوع که استرس تحت تاثیر چه عواملی گسترش و تقویت می‌یابد. بعد دیگری که معمولاً به آن پرداخته شده است و در واکاوی ادبیات مروری بر آن خواهیم داشت، راجع به پیامدهای این پدیده است و به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که استرس چه پیامدهایی را در سطوح مختلف به دنبال خواهد داشت.

مفهوم استرس

در دیدگاه سنتی، استرس «مجموعه‌ای است از تقاضاها که دستیابی به آنها فراتر از امکانات و منابع موجود است» می‌باشد (بارک، ۱۹۹۸). در تعریف دیگر «استرس مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی است. بدین معنی که هر گاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، استرس پدید می‌آید». (علوی، ۱۳۷۲). هانس سلیه در اولین اثر خود تحت عنوان استرس اصطلاح استرس یا فشار روانی را برای توصیف پاسخ ارگانسیم در برابر عوامل استرس‌زا به کار برد. از نظر وی «استرس» حالتی است ترجمان یک نشانگان معین که با همه تغییرات نامعینی که بر یک نظام زیست‌شناختی اثر می‌کنند، مطابقت دارد. (استورا، ۱۳۷۷). استرس پاسخ فیزیولوژیکی روانی و رفتاری یک شخص جهت وفق یافتن و تعدیل دادن فشارهای خارجی و داخلی است. (میشل، ۱۳۷۴). سلیه در تعریف کامل‌تری از استرس آن را یک پاسخ غیراختصاصی می‌داند که بدن در مقابل درخواست‌هایی که با آن مواجه می‌شود، از خود نشان می‌دهد. مفهوم غیراختصاصی «در مقابل اختصاصی» است. آنچه اختصاصی منحصرأ به یک نوع و یک تحریک اختصاص دارد (لو، ۱۳۷۱).

استورا در مجموع استرس را شامل مجموعه واکنش‌های فیزیکی، ذهنی و شیمیایی بدن در مقابل عواملی است که موجب ترس، هیجان، دستپاچگی یا خشم می‌شود و فرد را برای مواجهه با رویدادهای مختلف آماده می‌سازد (استورا، ۱۳۷۷). برخی دیگر از تعاریف، استرس را با عوامل استرس‌زا تعریف کرده‌اند آنتونوسکی (۱۹۷۹) تعریف سلیه را در مورد استرسور به این صورت بیان می‌کند: «استرسورها چیزهایی هستند که منجر به استرس می‌شوند.» به اعتقاد فیپس عامل استرس‌زا یک تحریک آزارنده یا

تحریک کننده‌ای است که بتواند باعث بروز پاسخ استرس شود. یک استرسور می‌تواند بالقوه یا بالفعل، بیوفیزیکی - فیزیکی یا روانی، اجتماعی و فرهنگی باشد. اگر چه اکثر استرسورهایی که در بیماران دیده می‌شود، تحریکات منفی هستند، اما استرسورها می‌توانند تحریکات مثبتی از قبیل ازدواج، ورزش یا تولد بچه نیز باشند. (عارف مهر، ۱۳۷۹).

امروزه اکثر پژوهشگران مطابق نظریه لازاروس و فولکمن^۱ (۱۹۸۴) معتقدند فشار روانی چیزی بیشتر از یک «پاسخ عمومی به یک محرک» است. بر اساس این دیدگاه‌شناختی یک واقعه به خودی خود و بیرون از ذهن معنای خاصی ندارد، بلکه این ذهن شخص و ارزیابی وی از این موقعیت است که به آن معنا می‌بخشد. فشارزا بودن هر موقعیت معین بستگی به این دارد که چگونه آن را ارزیابی کنیم و در خود چه توانی برای مقابله با آن ببینیم.

پاتریک بویر^۲ و همکاران (۲۰۰۴) عنوان می‌کنند که در مجموع واژه استرس برای توصیف ۳ سازه به کار رفته است. الف- استرسورهای بیرونی ب) تقاضاهای محیط آنگونه که توسط فرد درک می‌شوند و سوم پاسخ فیزیولوژیکی به موقعیت‌های تهدیدآمیز. که کوهن^۳، کسلر^۴ و گاردن^۵ (۱۹۹۵) تا یک مدل اکتشافی از فرایندهای استرس را که سه رهیافت مبتنی بر چشم‌انداز تقاضاهای محیطی، چشم‌انداز روانشناختی (که عمدتاً بر دریافت، ارزیابی و پاسخ متمرکز است) و چشم‌انداز زیست‌شناختی (که ناظر بر فعالیت نظام‌های فیزیکی در پاسخ به تکرار تقاضاهاست) را به صورت منسجم ارائه کند. این مدل پیشنهاد می‌کند که تقاضاهای محیطی به پاسخ‌های رفتاری و فیزیولوژیکی منجر می‌شوند که ارزیابی از تقاضاهای محیطی و رفتارهای تطبیقی^۶ همچون عوامل میانی و واسط در این فضا عمل می‌کنند. (کوهن و همکاران، ۱۹۹۵).

بر اساس تئوری هویت، استرس نتیجه فرایندی است که تعیین می‌کند ما که هستیم و تکیه‌گاه ما در جامعه است. بنابراین تئوری رفتار ما به وسیله سیگنال‌هایی که حاکی از تفاوت بین ورودی‌های سیستم هویت - یعنی ادراکات - و استانداردهای هویت (معیارهایی که کاراکتر هویت را تعریف می‌کنند) است، برانگیخته می‌شود. افراد وقتی بازخوردی را دریافت می‌کنند که با هویت آنها تناسب و سازگاری ندارد، درجه‌ای از استرس را احساس می‌کنند. عدم انطباق و سازگاری بین معیارهای هویت و مفاهیم ادراکی منجر به این احساس ناگوار می‌شود. نوع استرس تجربه شده بستگی به نوع معیارهای هویتی درگیر در این فرآیند گسیختگی دارد. اگر معیار هویتی یک معیار آرمانی مبتنی بر آرزوها و امیال فرد که خواستار دستیابی به آنهاست باشد، این گسیختگی به افسردگی منتهی می‌شود و اگر معیار الزامی باشد، یعنی آنچه فرد از طریق هنجارها و انتظارات دیگران خود را ملزم به آن احساس می‌کند. این گسیختگی به پاسخ‌های

1- Lazarus, s. & s.folkman

2- Bovier

3- Cohen

4- Kessler

5- Garden

6- Adaptive behaviors

اضطراب آلود منتهی می‌شود. در نهایت حمایت اجتماعی به عنوان کمکی در نظر گرفته می‌شود تا فرد در جریان گسیختگی، حمایت شده و توان خود را مجدداً بازیابد.

در دیدگاه شناختی، استرس تمرکز بر مفهوم گسیختگی است. بنا بر تئوری گسیختگی، هر گاه در جریان رفتار یا تفکر سازمان یافته، وقفه ایجاد شود، استرس یا اضطراب در شکل پاسخی خود به خودی به وجود می‌آید. این پاسخ به مانند سیستمی هشداردهنده که بیانگر عدم تأثیر یک انتظار یا نقص برخی اعمال است، عمل می‌کند (مانلر، ۱۹۸۲).

از دیدگاه آسیب‌شناسی، استرس در سطح فردی باعث بروز آسیب‌های جسمی و روانی و در بعد اجتماعی باعث بروز و تشدید مشکلات اجتماعی می‌شود.

منابع استرس

استرس را می‌توان بر حسب عوامل به وجود آورنده دسته‌بندی کرد. در پژوهش‌های مختلف با توجه به اهداف در نظر گرفته شده دسته‌بندی‌های مختلفی انجام شده است. برخی استرس را به عوامل اجتماعی - محیطی - فردی و فکری تقسیم و تفکیک کرده‌اند. برخی نیز عوامل را بر حسب درونی یا بیرونی بودن دسته‌بندی کرده‌اند و یا آن را به تفکیک عوامل اقتصادی (مثل تورم، عدم امنیت اقتصادی، فقر و بیکاری و ...) عوامل فرهنگی (مثل کم‌رنگ شدن ارزش‌های علمی، ادبی، هنری و ...) عوامل اداری (مثل فقدان تأمین شغل، بوروکراسی، حاکمیت روابط بر ضوابط و ...) و عوامل سیاسی (مثل نامشخص بودن مشارکت فرد در تعیین سرنوشت خود، عدم احساس امنیت و ...) (سلطانی، ۱۳۸۴) مورد بررسی قرار داده‌اند. این موضوع نشان می‌دهد که ماهیت و منابع استرس متعدد و متغیر هستند. منابع روانی، اجتماعی و حتی انتظارات و تصورات می‌توانند به عنوان یک استرس‌زا عمل نموده و واکنش استرس را شروع نمایند (میشل، ۱۳۷۴).

میشل (۱۳۷۴) منابع استرس را عجز، محرومیت، عادات غذایی ناکافی، کمبود ویتامین‌ها و مواد معدنی، اعتیاد به دخانیات و اعتیاد به الکل، صدا، تیپ رفتار نوع A، ترافیک، تکنولوژی و ... می‌داند. استورا (۱۳۷۷) مسائل مربوط به محیط کار و ارتباط با همکاران و مدیران و مسائل خانوادگی، دگرگونی‌های اجتماعی از جمله تحرک اجتماعی و مهاجرت‌ها و جنگ‌ها، صنعتی شدن و مسائل ناشی از زندگی شخصی فرد را به عنوان منابع استرس‌زا ذکر می‌کند. هولمز و راهه (۱۹۷۷) طی بررسی‌های خود نشان می‌دهند که رویدادهایی که باعث تغییر در زندگی می‌شوند، می‌توانند فرد را در برابر بیماری‌های روانی آسیب‌پذیر کنند. هولمز و راهه ماهیت تغییر را به خودی خود فشارزا می‌دانند. اما نظریه پردازان شناختی از جمله لازاروس و فولکمن، راجر و دیگران ارزیابی شناختی و ادراکی تهدید را در ایجاد فشار روانی مؤثر می‌دانند (پاول وائرایت، ۱۳۷۷). بر این اساس برای سازش با تغییر. بروز هر گونه عدم توازن در برقراری این سازگاری می‌تواند به بیماری منتهی گردد. «استرس در تمام اجتماعات بدون توجه به اینکه چقدر ابتدایی

یا پیشرفته باشند، وجود دارد. هر کجا که انسان در رابطه متقابل با انسان‌های دیگر و محیط باشد، مقدار معینی استرس بوجود می‌آید» (میشل، ۱۳۷۴).

در مجموع تقاضاهای محیطی شامل وقایع شدید و بحرانی در زندگی، تنش‌های مزمن و طولانی و جروبحث‌های روزانه می‌توانند به پاسخ و واکنشی استرسی منجر شوند. البته نباید در این مقوله تنها وقایع خاص را مد نظر قرار داد که بسیاری از رخداد‌های زندگی روزانه می‌توانند دقیقاً همین عوارض را در پی داشته باشند. (تویتس^۱، ۱۹۹۵). مطالعات بسیاری نشان داده‌اند که وقایع روزمره^۲ حاد می‌توانند سطح بالایی از رخداد‌های زندگی روزانه که از استرس و افسردگی‌های جزئی شروع می‌شوند و به اعتیاد و خودکشی ختم می‌شوند را در پی داشته باشند. (داروند^۳، ۲۰۰۰، وسکانیچ^۴ و همکاران، ۲۰۰۲، تویتس، ۱۹۹۵، ترنر و لیود^۵، ۱۹۹۹).

همچنانکه در معرض استرسورهای مانند مسائل و مشکلات خانوادگی، مشکلات مالی و فشارهای شغلی به علاوه دیگر رخداد‌های منفی زندگی نیز می‌توانند بر استرس موثر افتند و بعضاً به افسردگی نیز منجر شوند. (بوش^۶، ۱۹۹۹، کوی و والینت^۷، ۱۹۹۶، مک‌گوناگل و کسلر^۸، ۱۹۹۰، پیرلین^۹، ۱۹۸۹، ترنر و ترنر و لیود، ۱۹۹۵)

پیرلین بیان می‌کند که عمده منابع استرس به زمینه‌های اجتماعی باز می‌گردند و بسیاری از استرس‌ها و رخداد‌های منفی زندگی نتیجه انواع فشریندی‌های اجتماعی، نژادی، جنسی و سنی هستند. به همین شکل استرس، خود نیز می‌تواند به نابرابری در بعد سلامت ذهنی منجر شود. (باومت^{۱۰}، ۱۹۹۹، مک‌ایون^{۱۱}، ۲۰۰۱). در واقع می‌توان گفت که گرچه تقریباً همه افراد به نوعی استرس را در روابط فردی، موقعیت‌های شغلی یا بحران‌های مالی تجربه کرده‌اند، اما در میان کسانی که از پایگاه اقتصادی-اجتماعی پائین‌تری برخوردار هستند، این موضوع از شدت و حدت بیشتری برخوردار است. (تی‌لور و سی‌من^{۱۱}، ۱۹۹۹). این موضوع به این منجر می‌شود که در اثر در معرض قرار گرفتن متفاوت در برابر استرس، احتمالاً اثرات مخرب بیشتری بر افرادی که در پایگاه اقتصادی اجتماعی پائین قرار دارند، خواهد داشت. باوم^{۱۲} و همکاران (۱۹۹۹) اینگونه عنوان می‌کند که موقعیت اقتصادی اجتماعی افراد با پایگاه اقتصادی-اجتماعی

- 1- Thoits
- 2- Dohrewend
- 3- Feskanich
- 4- Turner and lioyd
- 5- Bush
- 6- Cui & viallant
- 7- Mcgonagle & kessler
- 8- Pearlin
- 9- Baumet
- 10- Mceven
- 11- Seeman
- 12- Baum

آنها همبسته است و هرچه پایگاه اقتصادی- اجتماعی افراد پائین تر باشد، رخدادهای روزانه استرس دار بیشتری را تجربه می کنند. تجربه و در معرض رخدادهائی چون جرایم، تمایز نژادی و طبقاتی، خدمات نارسای شهری و مسائل ترافیکی به شکل معناداری در میان افراد با پایگاه اقتصادی- اجتماعی پائین تر بیشتر رایج و شایع است. ترنر و همکارانش نیز با بررسی نحوه توزیع اجتماعی استرس به نتایج مشابهی دست پیدا می کنند (۱۹۹۵). که موید این مطلب است که تعداد دفعات و فراوانی تجربه استرس به شکل قوی و جدی ای با متغیرهای اجتماعی رابطه دارد.

حمایت اجتماعی^۱ و مقابله با استرس

مقابله یا کنار آمدن به روشها و اقدامات شناختی و رفتاری اطلاق می شود که فرد برای تسلط یافتن، کاستن یا تحمل کردن خواسته های درونی یا بیرونی ناشی از تعاملات پراسترس پیش می گیرد (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴). به نظر لازاروس مهارت های مقابله ای در طول زمان تحول و تغییر پیدا می کند. آنچه در یک زمان به عنوان تکنیک مقابله ای مفید محسوب می شود، ممکن است در موارد دیگر سودمند نباشد. پولپن و راسکولر معتقدند، تأثیر مثبت شیوه های مقابله کمابیش به نوع استرسی که فرد تجربه می کند، بستگی دارد. به نظر کوهن (۱۹۸۴) نکته مهم این است که در خزانه رفتاری فرد چه میزان از این راهبردهای مقابله ای وجود دارد و فرد در استفاده از این راهبردها چطور انعطاف نشان می دهد (کورتیس، ۲۰۰۰).

فولکمن و لازاروس دو نوع شیوه مقابله یعنی شیوه مقابله متمرکز بر مسأله و شیوه مقابله متمرکز بر هیجان را نام می برند.

مقابله متمرکز بر مسأله دارای ۴ ویژگی جستجوی حمایت های اجتماعی، مشکل گشایی، برنامه ریزی شده و ارزیابی مجدد مثبت است. تلاش فرد در جهت تغییر یا تسلط داشتن بر اثرات نامطلوب تنش روانی و توجه دقیق به مشکل است.

مقابله متمرکز بر هیجان دارای ۴ ویژگی رویارویی، درون گزینی، خویشتن داری و فرار - اجتناب است. فرد سعی دارد با فراموش کردن مسأله یا جلب حمایت های عاطفی اضطراب خویش را کاهش دهد (شیرازی، ۱۳۷۸) روش مقابله هیجانی ممکن است در کوتاه مدت مفید باشد اما حل اصلی مشکل مستلزم برنامه ریزی و اجرای روش های حل مسأله است. افرادی که از روش متمرکز بر مسئله استفاده می کنند، بهتر می توانند خود را با شرایط دشوار سازگار کنند و نشانه های مرضی کمتری در آنها بروز می کند.

لازاروس بعضی از روش های مقابله را سازگارانه و بعضی روش های مقابله را ناسازگارانه می داند، روش های سازگارانه استرس را کاهش می دهند اما روش های ناسازگارانه استرس را کاهش نداده و باعث مشکلات ثانویه بیشتری برای فرد می شوند. در راهبردهای مقابله ناسازگارانه، فرد آنچه را اتفاق می افتد

تشخیص نمی‌دهد، موقعیت را به طور غیرمنطقی و به غلط بیش از حد فاجعه‌آمیز تفسیر می‌کند یا نشانه‌های جسمی خود را در واکنش در برابر آن موقعیت بیش از حد جدی و تهدید کننده تعبیر می‌کند. در حالی که روش‌های مقابله سازگارانه مبتنی بر بازشناسی منابع فشار روانی خارجی و انتظارات آگاهی از منابع فردی جهت مقابله و شناخت اساسی از آنچه رخ داده است، می‌باشد. (کوپر، ۱۹۸۱)

راجر با گسترش مهارت‌های مقابله‌ای ۴ شیوه مقابله انفصالی، هیجانی، اجتنابی و عقلانی را مطرح می‌کند.

مقابله انفصالی شامل راهبردهایی است که ناهشیارانه برای مقابله مستقیم با اضطراب به کار برده می‌شود نه با منبع اضطراب (راجر، ۱۳۷۹). مقابله اجتنابی، راهبردهایی است که ناهشیارانه برای فاصله گرفتن و اجتناب از منبع اضطراب اعم از اجتناب در سطح تفکر و افکار وجود عامل استرس‌زا یا اجتناب در سطح عمل اتخاذ می‌شود (توکلی، ۱۳۸۰).

مقابله عقلانی تحت عنوان مقابله شناختی نیز نامیده می‌شود و عبارت از راهبردهایی است که هشیارانه برای مقابله مستقیم با منبع اضطراب و جهت حل مسئله به کار برده می‌شود. در مقابله هیجانی، فرد به روش‌ها و راهبردهای هیجانی مثل سیگار کشیدن، خوردن، خوابیدن، پرخاشگری و ... متوسل می‌شود.

به نظر می‌رسد یکی از روش‌های جدی برای مقابله با استرس حمایت‌های اجتماعی است. حمایت‌های اجتماعی به امکان برقراری تمایل شخصی برای یک فرد با افراد یا گروه‌های دیگر گفته می‌شود. افراد که عضو شبکه اجتماعی گسترده‌ای هستند، کمتر تحت تأثیرات منفی رویدادهای فشارزای زندگی قرار می‌گیرند و احتمالاً کمتر دچار مشکلات سلامتی ناشی از فشار روانی می‌شوند.

سیستم‌های حمایتی مزایایی برای فرد دارد:

- ۱- برای فرد راه‌هایی برای ابراز احساساتش فراهم می‌کند.
- ۲- فرد از دیگران بازخورد دریافت می‌کند که این امر به ارزیابی درست ولی از یک موقعیت و گزینش هدف‌های واقع‌گرایانه کمک می‌کند.
- ۳- ارتباط با دیگران امکان کسب اطلاعات مفید و کمک عملی را فراهم می‌کند (پاول وانرایت، ۱۳۷۷).

روش‌شناسی

این پژوهش به روش پیمایشی انجام شده است و طی آن به بررسی موضوع از نگاه شهروندان تهرانی پرداخته شده است. اطلاعات با استفاده از ابزار پرسشنامه و به طریق مصاحبه حضوری با پاسخگویان جمع‌آوری شده است.

جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه مورد مطالعه این پژوهش شهروندان تهرانی ساکن در مناطق مختلف این شهر است. نمونه این پژوهش شامل ۵۵۰ نفر از شهروندان تهرانی است که با استفاده از روش خوشه‌ای چند مرحله‌ای و با استفاده از بلوک‌بندی در مناطق مختلف شهرداری انتخاب شده‌اند.

یافته‌های پژوهش

در ادامه یافته‌های پژوهش به تفکیک حوزه‌های بررسی شده مرور می‌شود و سعی خواهد شد تا بیان شود که در هر حوزه‌ای چه مسائل و مشکلاتی وجود دارد و مهمترین عوامل استرس‌زا کدامند.

الف) حوزه ساختار شهری

در حوزه ساختار شهری ۴ مورد مطرح شد که عبارتند از:

- آلودگی هوا
- معطل شدن در صف
- آلودگی صوتی در سطح شهر
- مشکلات مربوط به ترافیک و شلوغی

نمرات میانگین رتبه‌ای نشان می‌دهد که در مقایسه بین ۴ مورد مطرح شده، مشکلات مربوط به ترافیک و شلوغی (میانگین رتبه‌ای ۳/۹۸) و پس از آن آلودگی‌های صوتی سطح شهر (میانگین رتبه‌ای ۳/۹۵) از نظر پاسخگویان بیش از سایر موارد ایجاد استرس و ناراحتی می‌کنند و معطل شدن در صف (میانگین رتبه‌ای ۳/۲۸) کمتر از سایر موارد استرس‌زا دانسته شده است. نمرات میانگین رتبه‌ای شدت استرس‌زا بودن «مشکلات مربوط به ترافیک و شلوغی» و «آلودگی‌های صوتی سطح شهر» را در حد زیاد، میزان استرس‌زا بودن عامل «آلودگی هوا» (میانگین رتبه‌ای ۳/۷۷) را در حد نسبتاً زیاد و «معطل شدن در صف» را در حد متوسط رو به بالا نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱: میزان استرس‌زا بودن عوامل مربوط به حوزه ساختار شهری (میانگین رتبه‌ای)

عوامل	مشکلات ترافیک و شلوغی	آلودگی صوتی سطح شهر	آلودگی هوا	معطل شدن در صف
میانگین رتبه‌ای	۳/۹۸	۳/۹۵	۳/۷۷	۳/۲۸

تفاوت بین شدت استرس‌زا بودن «آلودگی‌های صوتی سطح شهر» و «آلودگی هوا» و «معطل شدن در صف» بر حسب نمره میانگین رتبه‌ای معنی‌دار است. اما تفاوت معنی‌داری بین شدت استرس‌زایی «مشکلات مربوط به ترافیک و شلوغی» و «آلودگی‌های صوتی سطح شهر» دیده نشد. با افزایش سن میزان استرس‌زا بودن مشکلات مربوط به ترافیک و شلوغی از نظر پاسخگویان به تدریج بیشتر می‌شود.

(ب) حوزه اقتصادی

موارد مورد بررسی در حوزه اقتصادی عبارتند از:

- کمبود و گرانی مسکن
- تورم و گرانی و هزینه‌های بالا
- مقروض بودن
- بالا بودن اجاره خانه‌ها

در مقایسه بین ۴ مورد مطرح شده، «تورم و گرانی و هزینه‌های بالای زندگی» (میانگین رتبه‌ای ۴/۲۱) از نظر پاسخگویان بیش از سایر موارد ایجاد استرس می‌کند. پس از آن به ترتیب «کمبود و گرانی مسکن» (۳/۷۲)، «بالا بودن اجاره خانه‌ها» (۳/۵۴) و کمتر از همه «مقروض بودن و بدهی داشتن» (۳/۲۷) از نظر شدت استرس‌زا بودن، قرار گرفته‌اند. آزمون t معنی‌داری تفاوت بین شدت استرس‌زا بودن عوامل عنوان شده را تأیید می‌کند. بنا بر نمرات میانگین رتبه‌ای شدت استرس‌زا بودن «تورم و گرانی و هزینه‌های بالای زندگی» از نظر پاسخگویان بالاتر از حد زیاد، شدت استرس‌زایی «کمبود و گرانی مسکن» و «بالا بودن اجاره خانه‌ها» در حد نسبتاً زیاد و «مقروض بودن و بدهی داشتن» در حد متوسط رو به بالا است.

جدول شماره ۲: میزان استرس‌زا بودن هر یک از عوامل مربوط به حوزه اقتصادی

(میانگین رتبه‌ای)

عوامل	تورم و گرانی و هزینه بالای زندگی	کمبود و گرانی مسکن	بالا بودن اجاره خانه‌ها	مقروض بودن و بدهی داشتن
میانگین رتبه‌ای	۴/۲۱	۳/۷۲	۳/۵۴	۳/۲۷

با افزایش سن میزان استرس‌زا بودن «تورم و گرانی» بیشتر می‌شود و با افزایش میزان تحصیلات میزان استرس‌زا بودن «تورم و گرانی» از نظر پاسخگویان کمتر شده است. بین نظرات ابراز شده در مورد میزان استرس‌زا بودن «تورم و گرانی» به تفکیک نوع فعالیت تفاوت معنی‌دار وجود دارد. به طور متوسط بازنشسته‌ها بیش از بقیه و محصل‌ها و دانشجویان کمتر از سایرین «تورم و گرانی» را استرس‌زا دانسته‌اند. به طور متوسط «تورم و گرانی» برای متأهل‌ها بیش‌تر از مجردها استرس‌زا است.

با افزایش سطح تحصیلات میزان استرس‌زا بودن «کمبود و گرانی مسکن» از نظر پاسخگویان کمتر می‌شود. به طور متوسط «کمبود و گرانی مسکن» از نظر متأهل‌ها پیش‌تر از مجردها استرس‌زا ارزیابی شده است.

به طور متوسط کمبود و گرانی مسکن از سوی ساکنان مرکز و غرب و جنوب بیش از سایر مناطق و از سوی ساکنان شمال تهران کمتر از بقیه استرس‌زا دانسته شده است. بین نظرهای ابراز شده در مورد میزان استرس‌زا بودن کمبود و گرانی مسکن به تفکیک جنس، سن و نوع فعالیت تفاوت معنی‌دار وجود ندارد. همچنین به طور متوسط میزان استرس‌زا بودن «بالا بودن اجاره خانه‌ها» از نظر متأهل‌ها بیش از مجردهاست.

ج) حوزه خانوادگی

در حوزه خانوادگی ۵ مورد عنوان شدند که عبارتند از:

- اختلافات فامیلی
- اختلافات خانوادگی
- مسائل و مشکلات مربوط به ازدواج اعضای خانواده
- بیماری اعضای خانواده
- پیدا کردن شغل مناسب برای اعضای خانواده

در مقایسه بین ۵ مورد مطرح شده، «بیماری اعضای خانواده» (میانگین رتبه‌ای ۳/۳۴) از نظر پاسخگویان بیش از موارد دیگر ایجاد استرس و نگرانی می‌کند. پس از آن به ترتیب «پیدا کردن شغل مناسب برای اعضای خانواده» (۳/۱۷)، «مسائل و مشکلات مربوط به ازدواج اعضای خانواده» (۲/۹۷)، «اختلافات خانوادگی» (۲/۴۵) و آخر از همه «اختلافات فامیلی» (۲/۲) از نظر شدت استرس‌زایی قرار گرفته‌اند.

جدول شماره ۳: میزان استرس‌زا بودن هر یک از عوامل مربوط به حوزه خانوادگی
(میانگین رتبه‌ای)

عوامل	بیماری اعضای خانواده	پیدا کردن شغل مناسب برای اعضای خانواده	مشکلات ازدواج اعضای خانواده	اختلافات خانوادگی	اختلافات فامیلی
میانگین رتبه‌ای	۳/۳۴	۳/۱۷	۲/۹۷	۲/۴۵	۲/۲

آزمون آماری تفاوت بین شدت استرس‌زا بودن عوامل یاد شده را معنی‌دار نشان می‌دهد. نمرات میانگین رتبه‌ای شدت استرس‌زا بودن «بیماری اعضای خانواده» را از نظر پاسخگویان در حد متوسط رو به بالا، شدت استرس‌زایی «پیدا کردن شغل مناسب برای اعضای خانواده» و «مسائل و مشکلات مربوط به ازدواج اعضای خانواده» را در حد متوسط و «اختلافات خانوادگی» و «اختلافات فامیلی» را در حد کم نشان می‌دهد.

با افزایش تحصیلات میزان استرس‌زا بودن «بیماری اعضای خانواده» از نظر پاسخگویان کمتر شده و به طور متوسط میزان استرس‌زا بودن «بیماری اعضای خانواده» از نظر زن‌ها بیشتر از مردهاست. با افزایش سن میزان استرس‌زا بودن «پیدا کردن شغل مناسب برای اعضای خانواده» از نظر پاسخگویان بیشتر می‌شود. همچنین با افزایش سطح تحصیلات میزان استرس‌زا بودن «پیدا کردن شغل مناسب برای اعضای خانواده» از نظر پاسخگویان کمتر می‌شود. با افزایش سن میزان استرس‌زا بودن «مسائل مربوط به ازدواج اعضای خانواده» از نظر پاسخگویان بیشتر شده است. همچنین با افزایش سطح تحصیلات پاسخگویان «مسائل مربوط به ازدواج اعضای خانواده» کمتر استرس‌زا هستند. به طور متوسط میزان استرس‌زا بودن «مسائل مربوط به ازدواج اعضای خانواده» از نظر زن‌ها بیشتر از مردهاست. در مقایسه بین گروه‌های فعالیتی مختلف افراد بیکار بیش از بقیه و صاحبان مشاغل آزاد کمتر از بقیه مسائل مربوط به ازدواج اعضای خانواده را استرس‌زا دانسته‌اند.

میزان استرس‌زا بودن «اختلافات خانوادگی» به طور معنی‌داری در بین زن‌ها بیشتر از مردهاست.
(د) حوزه محیطی (کار، تحصیل، مسائل اداری)

در حوزه محیطی ۴ مورد مطرح شده‌اند که عبارتند از:

- مشکلات اداری
- نامساعد بودن محل کار
- نامساعد بودن محل تحصیل
- عدم امنیت شغلی

در مقایسه بین ۴ مورد مطرح شده «مشکلات اداری» (میانگین رتبه‌ای ۳/۲۶) از نظر پاسخگویان بیشتر از موارد دیگر ایجاد استرس و ناراحتی می‌کند. پس از آن به ترتیب «عدم امنیت شغلی» (۲/۹۶)، نامساعد بودن محل تحصیل (۲/۷) و نامساعد بودن محیط کار (۲/۶۳) از نظر شدت استرس‌زایی قرار گرفته‌اند.

جدول شماره ۴: میزان استرس‌زا بودن هر یک از عوامل مربوط به حوزه محیطی

(میانگین رتبه‌ای)

عوامل	مشکلات اداری	عدم امنیت شغلی	نامساعد بودن محل تحصیل (خود یا اعضای خانواده)	نامساعد بودن محل کار
میانگین رتبه‌ای	۳/۲۶	۲/۹۶	۲/۷	۲/۶۳

آزمون آماری تفاوت بین شدت استرس‌زایی «نامساعد بودن محل تحصیل» و «نامساعد بودن محل کار» را معنی‌دار نشان نمی‌دهد، اما در سایر موارد تفاوت‌ها معنی‌دار است. نمرات میانگین رتبه‌ای شدت استرس‌زا بودن «مشکلات اداری» را از نظر پاسخگویان در حد متوسط رو به بالا، «عدم امنیت شغلی» را در حد متوسط «نامساعد بودن محل تحصیل» و «نامساعد بودن محل کار» را در حد متوسط رو به پایین نشان می‌دهد.

* به طور متوسط میزان استرس‌زا بودن «مشکلات اداری» از نظر مردها بیش از زن‌هاست.

همچنین با افزایش سن «عدم امنیت شغلی» استرس‌زایی کمتری دارد.

با افزایش سطح تحصیلات میزان استرس‌زا بودن «نامساعد بودن محل کار» از نظر پاسخگویان بیشتر می‌شود.

ه) حوزه اجتماعی و فرهنگی

در حوزه اجتماعی و فرهنگی موارد زیر مطرح شدند:

- رشد انحرافات اخلاقی
- ابتلا به اعتیاد
- سرقت یا اخاذی
- تبعیضات قومی یا زبانی
- مورد سوء استفاده مالی قرار گرفتن
- برخورد با افرادی که ظاهر نامطلوب و خطرناک دارند.

در میان ۶ مورد مطرح شده بیشترین میزان استرس‌زایی از نظر پاسخگویان مربوط به «برخورد با افراد نامطلوب و خطرناک» (میانگین رتبه‌ای ۳/۵۷) است و پس از آن سایر موارد به ترتیب از نظر شدت استرس‌زا بودن عبارتند از:

جدول شماره ۵: میزان استرس‌زا بودن هر یک از عوامل مربوط به حوزه اجتماعی و فرهنگی

(میانگین رتبه‌ای)

عوامل	برخورد با افراد غیرقابل تحمل	رشد انحرافات اخلاقی	مورد سوء استفاده مالی قرار گرفتن	سرقت یا اخاذی	ابتلا به اعتیاد	تبعیضات قومی و زبانی
میانگین رتبه‌ای	۳/۵۷	۳/۳۷	۳/۳۶	۳/۳	۳/۰۴	۱/۹۲

«رشد انحرافات اخلاقی» (۳/۳۷)، «مورد سوء استفاده مالی قرار گرفتن» (۳/۳۶)، «سرقت یا اخاذی»

(۳/۳)، «ابتلا به اعتیاد» (۳/۰۴) و کمتر از همه تبعیضات قومی و زبانی (۱/۹۲).

آزمون آماری تفاوت بین شدت استرس‌زایی موارد «سرقت یا اخاذی» با «سوء استفاده مالی» و همچنین «سوء استفاده مالی» با «رشد انحرافات اخلاقی» را تأیید نمی‌کند، اما در سایر موارد تفاوت بین میانگین‌های رتبه‌ای معنی‌دار است. نمرات میانگین رتبه‌ای شدت استرس‌زا بودن «برخورد با افراد غیرقابل تحمل» را در حد نسبتاً زیاد، شدت استرس‌زایی «رشد انحرافات اخلاقی»، «مورد سوء استفاده مالی قرار گرفتن» و «سرقت یا اخاذی» را در حد متوسط رو به بالا و «ابتلا به اعتیاد» را در حد متوسط و در نهایت «تبعیضات قومی و زبانی» را در حد کم نشان می‌دهد.

به طور متوسط میزان استرس‌زا بودن برخورد با افراد غیرقابل تحمل از نظر زن‌ها بیشتر از مردهاست.

همچنین میزان استرس‌زا بودن «رشد انحرافات اخلاقی» به طور متوسط از نظر زن‌ها بیشتر از مردهاست.

لیتوگرافی جدول شماره ۶: میزان استرس‌زا بودن «رشد انحرافات اخلاقی» به تفکیک جنس

(میانگین رتبه‌ای)

جنس	مرد	زن
میانگین رتبه‌ای	۳/۱۹	۳/۵۸

با افزایش سن میزان استرس‌زا بودن سوء استفاده مالی از نظر پاسخگویان افزایش می‌یابد. همچنین با

بالا رفتن سطح تحصیلات پاسخگویان عامل «مورد سوء استفاده مالی قرار گرفتن» را کمتر استرس‌زا دانسته‌اند.

(و) حوزه شخصی و فردی

در حوزه شخصی و فردی ۴ مورد مطرح شده‌اند که عبارتند از:

- مسائل و مشکلات تحصیلی خود
- حفظ سلامت شخصی
- نگرانی از بیماری خود
- مسائل و مشکلات مربوط به ازدواج خود

در میان موارد عنوان شده بیشترین میزان استرس‌زایی از نظر پاسخگویان مربوط به «بیماری خود» (میانگین رتبه‌ای ۳/۳۴) و پس از آن سایر موارد به ترتیب از نظر شدت استرس‌زا بودن عبارتند از: «مسائل و مشکلات تحصیلی خود» (۳/۱۹)، «سلامت شخصی» (۳/۱۷) و کمتر از همه «مسائل و مشکلات مربوط به ازدواج خود» (۲/۴۷) قرار دارند. آزمون آماری تفاوت بین شدت استرس‌زایی «مشکلات تحصیلی» و «سلامت شخصی» را معنی‌دار نشان نمی‌دهد. اما در سایر موارد تفاوت‌ها به لحاظ آماری معنی‌دار است. بر اساس نمرات میانگین رتبه‌ای شدت استرس‌زا بودن «بیماری خود» از نظر پاسخگویان در حد متوسط رو به بالا، شدت استرس‌زایی «مسائل و مشکلات تحصیلی خود» و «سلامت شخصی» در حد متوسط و «مسائل و مشکلات مربوط به ازدواج خود» در حد نسبتاً کم است.

جدول شماره ۷: میزان استرس‌زا بودن هر یک از عوامل مربوط به حوزه شخصی و فردی

(میانگین رتبه‌ای)

عوامل	بیماری	مسائل و مشکلات تحصیلی	حفظ سلامت شخصی	مسائل و مشکلات ازدواج
میانگین رتبه‌ای	۳/۳۴	۳/۱۹	۳/۱۷	۲/۴۷

به طور متوسط عامل بیماری از نظر زن‌ها بیش از مردها استرس‌زا دانسته شده است و به طور متوسط عامل «سلامت شخصی» از نظر زن‌ها بیش از مردها استرس‌زا دانسته شده است. میزان استرس‌زا بودن عامل «سلامت شخصی» در بین خانه‌دارها و محصل‌ها و دانشجویان بیش از بقیه و در بین بازنشسته‌ها کمتر از سایرین است.

با بالا رفتن سطح تحصیلات پاسخگویان بیشتر «مسائل و مشکلات مربوط به ازدواج خود» را استرس‌زا دانسته‌اند. در بین گروه‌های فعالیتی مختلف افراد بیکار بیش از بقیه و بازنشسته‌ها کمتر از بقیه «مسائل و مشکلات مربوط به ازدواج خود» را استرس‌زا دانسته‌اند. به طور متوسط مردها «مسائل و مشکلات مربوط به ازدواج خود» را بیش از متاهل‌ها استرس‌زا دانسته‌اند.

نتیجه گیری

این پژوهش با هدف بررسی میزان استرس‌زایی عوامل مختلف در حوزه‌های ساختار شهری، اقتصادی، خانوادگی، محیطی، اجتماعی و فرهنگی، شخصی و فردی و با بهره‌گیری از روش پیمایشی طراحی و اجرا شده است و نتایج مبتنی بر تحلیل داده‌های گردآوری شده از نمونه‌ای با حجم ۵۵۰ نفر از شهروندان تهرانی است. یافته‌ها نشانگر آنست که در مورد میزان استرس‌زایی ۲۷ مورد مطرح شده، عامل «تورم و گرانی و هزینه‌های بالای زندگی» که در حوزه اقتصادی قرار می‌گیرد، بیش از سایر موارد استرس‌زا دانسته شده است. پس از آن «مشکلات مربوط به ترافیک و شلوغی»، «آلودگی‌های صوتی سطح شهر» و «آلودگی هوا» که هر سه از عوامل مربوط به حوزه ساختار شهری هستند، بیشترین میزان ایجاد استرس را از نظر پاسخگویان دارا هستند. پنجمین رتبه استرس‌زایی مجدداً به یک عامل اقتصادی یعنی کمبود و گرانی مسکن اختصاص دارد و بعد از آن به ترتیب «برخورد با افراد غیرقابل تحمل» - از حوزه اجتماعی، فرهنگی - و «بالا بودن اجاره خانه‌ها» - از حوزه اقتصادی - در رتبه‌های ششم و هفتم قرار دارند. به عبارت دیگر در میان هفت اولویت اول استرسورها، عامل اقتصادی و عوامل مربوط به ساختار شهری بیشترین فشار را بر شهروندان وارد می‌کنند. در مقابل «تبعیضات قومی و زبانی» - که از عوامل حوزه اجتماعی، فرهنگی است - و پس از آن «اختلافات فامیلی» و «اختلافات خانوادگی» - از حوزه مسائل خانوادگی - کمتر از سایر موارد استرس‌زا دانسته شده‌اند. نتایج نشان می‌دهد، شدت استرس‌زایی هیچ یک از عوامل مربوط به حوزه ساختار شهری و اقتصادی کمتر از حد متوسط نیست. در حالی که در سایر حوزه‌ها شدت استرس‌زایی برخی عوامل کمتر از حد متوسط یا کم و خیلی کم ارزیابی شده است.

به نظر می‌رسد اولویت یافتن عوامل اقتصادی و ساختار شهری به این دلیل است که عوامل مربوط به حوزه اقتصادی به طور مستقیم با نیازهای اولیه و ضروری افراد و آرزوها و خواسته‌هایی که ماکول به آنهاست در ارتباط است و در حوزه ساختار شهری نیز عوامل مطرح شده از جمله عواملی هستند که بطور مستمر بر افراد فشار جسمی و روحی وارد می‌آورند و به طور مستقیم یا غیرمستقیم نیز بر سایر فعالیت‌های آنها تأثیر منفی دارد.

همانگونه که در ادبیات موضوع نیز به تفصیل آورده شد، افرادی که از پایگاه اقتصادی، اجتماعی، پایین تری برخوردار هستند تعداد عوامل کمتری را استرس‌زا ارزیابی می‌کنند، اما شدت استرس‌زایی این عوامل در میان این افراد بیشتر است. این عوامل در جامعه ما عوامل اقتصادی است که به نظر می‌رسد ضرورت جدی وجود دارد که در جهت شناسایی دقیق‌تر این مشکلات و ارائه راه‌کارهای تعاملی با این موضوع به شهروندان ارائه شود. بدیهی است که در جامعه جدید از وجود، حضور و تداوم مزمن تنش‌ها و مشکلات فراری نیست. اما بی‌شک می‌توان جهت ارتقای فرهنگ سلامت شهروندان به دنبال راه‌کارهای آموزشی جهت ارتقای کیفیت زندگی و کاهش سطح استرس شهروندان بود.

نکته دیگر که در بحث استرس اهمیت جدی و وافری دارد، چگونگی ارزیابی افراد از موقعیت‌های فشارزا است. تحقیقات بسیاری نشان داده است که شدت عوامل استرس‌زا بستگی به چگونگی ادراک افراد از موقعیت دارد و در مجموع استرس را به دو عامل ارجاع داده‌اند که اولی شدت و کثرت عوامل است و دیگری قدرت تطابق ما. کنترل موضوع اول عمدتاً امری مشکل است اما به نظر می‌رسد می‌توان به ارتقای قدرت تطابقی شهروندان تکیه کرد و به رشد و ارتقای آن پرداخت. همانطور که قبلاً نیز مشخص شد که عمده منابع استرس در حوزه اقتصادی و مشکلات موجود در زمینه خدمات شهری است، که در این حوزه نیز گروه‌های سنی بالا و با تحصیلات پایین و به تعبیر بهتر گروه‌هایی که از پایگاه اقتصادی - اجتماعی پایین‌تری برخوردار هستند، بیشترین فشارها و استرس را دارند. این موضوع به این نتیجه مشخص منجر می‌شود که باید در جهت ارتقای ظرفیت و توانایی گروه‌های پایین جامعه در تعامل با استرس و افزایش قدرت و توانایی انطباق آنها تاکید بیشتری شود.



منابع

- استورا، جان بنیامین، تنیدگی یا استرس: بیماری جدید تمدن، ترجمه پریخ دادستان، تهران، انتشارات رشد، ۱۳۷۷.
- امین‌الله علوی، فشارهای عصبی و روانی در سازمان (استرس)، مجله مدیریت دولتی، شماره ۲۰، ۱۳۷۲.
- باستانی، لعیا، استرس و رابطه آن با رویدادهای زندگی، پایان نامه، علامه طباطبایی، ۱۳۷۶.
- پاول، ترور جی وانرایت، سیمون جی، فشار روانی، اضطراب و راه‌های مقابله با آن، ترجمه عباس بخشی‌پور رودسری و حسن صبوری مقدم، مشهد، انتشارات آستان قدس رضوی، ۱۳۷۷.
- پورافکاری، نصرت‌الله، فرهنگ روانشناسی و روانپزشکی، تهران، انتشارات معاصر، ۱۳۷۳.
- توکلی، مهین، شیوه‌های مقابله با استرس و ارتباط آن با سلامت روانی، نشر قو، ۱۳۸۰.
- راجر، درک، تغییرات زندگی، فشار روانی و شیوه‌های مقابله، ترجمه بهمن نجاریان و ایران داودی، تهران، انتشارات رشد، ۱۳۷۹.
- ربکیو کالات، جیمز، روانشناسی فیزیولوژیک، ترجمه اسماعیل بیابانگرد و دیگران، تهران، انتشارات دانشگاه شاهد، ۱۳۷۴.
- رسول‌زاده طباطبایی، کاظم، بررسی استرس‌ورهای روانی - اجتماعی و رفتارهای مقایسه‌ای بین مناطق شمال و جنوب شهر تهران، پایان نامه، تربیت مدرس، ۱۳۶۹.
- ساراسون، ایروین جی، ساراسون، باربارا آر، روانشناسی مرضی، ترجمه بهمن نجاریان و دیگران، انتشارات رشد، تهران، ۱۳۷۳.
- سراج، معصومه، بررسی علل و عوامل استرس مدیران مناطق ۱۹ گانه آموزش و پرورش شهر تهران، پایان نامه، علامه طباطبایی، ۱۳۷۸.
- سلطانی، ایرج، راهکارهای عملی کاهش استرس در مدیران و کارکنان، فصلنامه تدبیر، دوره : ۱۳، شماره: ۱۲۹، پاییز ۱۳۸۱.
- شاملو، سعید، بهداشت روانی، تهران، انتشارات رشد، ۱۳۷۴.
- عارف‌مهر، منصوره، بررسی میزان استرس در حاملگی و شیوه‌های مقابله، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، ۱۳۷۹.
- کاپلان و ساروک، هارولد و جک، خلاصه روانپزشکی، ترجمه نصرت‌الله پورافکاری، انتشارات شهراب، تهران، ۱۳۷۶.
- کوپر، کاری‌ال، فشار روانی، راه‌های شناخت و مقابله، ترجمه مهدی قراچه دائمی و ناهید شریعت‌زاده، انتشارات رشد، ۱۳۷۳.
- گنجی، احمد، بهداشت روانی، نشر ارسباران، تهران، ۱۳۷۶.
- لویپیر و هنری لو، استرس دائمی، ترجمه عباس قریب، تهران، انتشارات درخشش، ۱۳۷۱.
- مارشال ریو، جان، انگیزش و هیجان، ترجمه سیدمهدی، یحیی، نشر ویرایش، تهران، ۱۳۷۶.
- میشل، مینا، استرس: علل، علائم، نشانه‌ها، راه‌حل‌ها، ترجمه ساعد هرسینی و عباس درشتی، کرمانشاه، جهاد دانشگاهی دانشگاه پزشکی کرمانشاه، ۱۳۷۴.
- میلانی‌فر، بهروز، بهداشت روانی، تهران، نشر قومس، ۱۳۷۳.
- نجاریان، بهمن، روانشناسی نگرانی، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دوره سوم، سال سوم، شماره اول و سوم، اهواز، دانشگاه شهید چمران، ۱۳۷۵.
- هیلگارد واتکینسون، ارنت، ریتال و ریچارد، زمینه روانشناسی، ترجمه براهنی و دیگران، انتشارات رشد، تهران، ۱۳۷۵.

- A. Bovior, Patrick, Chamot, Erick, (2002), "Perceived Stress, internal resource, and social support as determinants of mental health among young adults, Quality of Life Research, Vol.13, No.1.(Feb, 2004).
- Baum, Andrew, J.P. Garfalo, and Ann Marie Yali. 1999."Socioeconomic Status and Chronic Stress: Does Stress Account for SES Effects on Health?" Annals of New York Academy of Sciences 896:131-137.
- Burk, p.j. "Social Identities and psychosocial stress" Washington State University (1998).
- Bush, B.A. 1999."Major Life Events as Risk Factors for Post-stroke Depression." Brain Injury 13(2):131-37.
- Curtis A.j (2000) Health psychology Rout ledge co.
- Goob, s.(1976) social support as a moderator of life stress. Psychosomatic medicine.
- Kobasa, s.c.(1979) stress full life events, personality and health. Journal of personality and social psychology.
- Lantz, Paula M, House, James.S, Mero, Richard P., Journal of health and social behavior, Vol.46, No.3, (Sep.,2005).
- Lazarus, s. & s.folkman (1984), stress Appraisal and coping, New York. Springer.
- Mandler, G. "Stress and thought processes" Goldberger leo & S.Breznitz (Ed). New York: The Free press (1982).
- Pearlin LI, Schooler C. The structure of coping. J Health, Soc Behav 1978; 19(1): 2-21.
- Pervin, Lawrence A. (1996) The science of personality. New York. john Willey & Sons.
- Turner RJ. Social support as a contingency in psychological well-being. J Health Soc Behav 1981; 22(December)
- Weiss.j.m. (1972) psychological factors in stress and disease. Scientific American.