

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی با تأکید بر مؤلفه‌های محیط سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی

دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۱۰

پذیرش: ۱۴۰۱/۰۳/۳۱

سیده نیلوفر شامرادی^۱

دانشجوی دکتری گروه مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران.

چکیده:

توجه به سرمایه انسانی؛ به عنوان مهم‌ترین عنصر هر سازمانی، هدف اصلی پژوهش حاضر شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی با تأکید بر مؤلفه‌های محیط سازمانی است، که می‌توانند این عوامل اثرات مخربی بر کارکنان داشته باشد. روش تحقیق از نظر هدف، کاربردی است، از نظر فرایند انجام کار جزء تحقیقات توصیفی از نوع میدانی است. همچنین از روش کتابخانه‌ای نیز برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است. جامعه آماری در بخش کیفی خبرگان و متخصصین آشنا به موضوع بودند و حجم نمونه در بخش کیفی براساس روش استراوس کوربین و اشباع نظری تعیین شد که ۲۰ نفر به صورت هدفمند به عنوان نمونه تعیین گردید. گردآوری داده ها در بخش کمی از طریق پرسشنامه محقق ساخته انجام شد، روایی آن توسط خبرگان و پایایی آن با آلفای کرونباخ ۰/۸۲ مورد تأیید قرار گرفت. جامعه آماری در این بخش شامل ۶۰۰ نفر از کارکنان است که با توجه به جدول مورگان تعداد ۲۳۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد و روش نمونه‌گیری نیز به صورت تصادفی می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها در بخش کمی از آزمون های T و فریدمن استفاده شد و از نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ برای تحلیل‌های آماری بهره گرفته شد. سبک مدیریت با میانگین رتبه (۰۳/۰۱)، ساختار سازمانی (۴۹/۱۹)، تعارض کار-خانواده (۴۵/۶۲)، فرهنگ سازمانی (۴۲/۱۱)، ارتباطات درون سازمانی (۳۸/۷۶)، ویژگی‌های شخصیتی (۳۲/۰۵)، تحصیلات و تخصص (۲۸/۸۹)، رشد خودکارآمدی (۲۰/۱۷) و انگیزش (۱۸/۵۶)، در رتبه‌های اول تا نهم قرار گرفتند. طبق یافته های به‌دست آمده از پژوهش، می‌توان بیان داشت که توجه به سبک مدیریت، ساختار سازمانی و همچنین تعارض کار-خانواده جزء مهم‌ترین عوامل مؤثر بر استرس شغلی محسوب می‌شوند که باید به آن‌ها توجه ویژه شود. طبق یافته های به‌دست آمده از پژوهش، می‌توان بیان داشت که توجه به سبک مدیریت، ساختار سازمانی و همچنین تعارض کار-خانواده جزء مهم‌ترین عوامل مؤثر بر استرس شغلی محسوب می‌شوند که باید به آن‌ها توجه ویژه شود.

واژگان کلیدی: استرس، استرس شغلی، محیط سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی.

Identifying and ranking the factors affecting job stress with emphasis on the components of the organizational environment of Islamic Azad University

Seyedeh Niloufar Shamoradi¹

PhD Student in Educational Management, Faculty of Management, Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran.

Abstract:

Given the importance of the issue of attention to human capital; as the most important element of any organization, the main purpose of this study is to identify and rank the factors affecting job stress by emphasizing the components of the organizational environment, which can have destructive effects on employees in the field of readiness and support. The research method is applied in terms of purpose, in terms of the work process is a descriptive field research that has been done qualitatively. The library method has also been used to collect information. The statistical population of experts in the field of readiness and support were familiar with the subject and the sample size in the qualitative section was determined based on the Strauss-Corbin method and theoretical saturation, in which 20 people were purposefully selected as the sample. Data were collected in a quantitative part through a researcher-made questionnaire, its validity was confirmed by experts and its reliability was confirmed by Cronbach's alpha of 0.82. The statistical population in this section includes 600 employees, which according to Morgan's table, 234 people were selected as the sample and the sampling method is random. T-test and Friedman test were used to analyze the data in quantitative part and SPSS software version 25 was used for statistical analysis. Management style with average rank (51.3), organizational structure (49.19), work-family conflict (45.62), organizational culture (42.11), intra-organizational communication (38.76), Personality traits (32.05), education and specialization (28.89), self-efficacy growth (20.17) and motivation (18.56) were ranked first to ninth. According to the findings of the study, it can be said that attention to management style, organizational structure and work-family conflict are among the most important factors affecting job stress that should be considered. Be special. According to the findings of the study, it can be said that attention to management style, organizational structure and work-family conflict are among the most important factors affecting job stress that should be they pay special attention.

Keywords: stress, job stress, organizational environment, Islamic Azad University.

¹ Corresponding author: shamoradi8498@gmail.com

مقدمه

هر سازمانی برای پیشرفت و توسعه خود نیازمند راهبرد و برنامه‌ریزی‌های خرد و کلان است. جایگاه و نقش نیروی انسانی در این راهبردها، از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار می‌باشد (Sajedi, 2007). ضروری است که به مؤلفه‌هایی همچون شرایط محیط کاری، رضایت شغلی، استرس شغلی، فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی توجه شود (Savizi, Mohammadi Moghadam & Nouri, 2017). به‌طور طبیعی جریان رشد و توسعه سازمان‌ها، همیشه در دو بعد مقیاس‌های کمی و نسخه‌های کیفی انجام می‌شود. به عبارتی، سرمایه‌گذاری سازمان هم می‌باید بر سرمایه‌های فنی و تکنولوژیکی مؤثر باشد و هم آن که از توجه به سرمایه‌های اجتماعی سازمانی، فرهنگ سازمانی و منابع انسانی دریغ ندارد (Shamoradi, Mohajeran, Hoseinpour Ashnaabad & Moazzami, 2022). اخیراً، در نظام‌های پویا و محیط رقابتی، سازمان‌ها در جستجوی فرصت‌های جدیدی برای دستیابی به مزیت رقابتی به منظور حفظ پایداری در بازار را آغاز کرده‌اند (Alshurideh, Al-Bilbiese, & Al-Nomimi, 2017). دانشمندان مدت‌هاست که مفاهیم نظری و عملی سرمایه انسانی را به رسمیت شناخته‌اند. همانطور که سازمان‌ها محصولات و خدمات خود را با ایجاد ارزش منحصربه‌فرد برای مشتریان متمایز می‌کنند، برای کارکنان خود نیز ارزش منحصربه‌فردی ایجاد می‌کنند و این کار را از طریق ارائه مشوق‌ها، مزایا، خدمات مالی و ... برای کارکنان خود انجام می‌دهند و با این اقدامات به سازمان‌ها کمک می‌شود تا مزایای رقابتی خود را نسبت به رقبای خود مدنظر داشته باشند (Kryscynski, & Campbell, 2021). نیروی انسانی به عنوان یکی از منابع مهم هر سازمان نقشی کلیدی در موفقیت و یا عدم موفقیت یک سازمان دارد که باید در جهت مدیریت صحیح آن‌ها همت گماشت، این یک فلسفه مدیریت افراد است، بر اساس این باور که، سرمایه‌های انسانی از اهمیت منحصربه‌فردی برخوردار هستند. برای موفقیت پایدار

در یک سازمان و با استفاده مؤثر از افراد خود، از تخصص و نبوغ آن‌ها برای دستیابی به اهداف مشخص، مزیت رقابتی به دست می‌آورد (Kalitanyi, & Goldman, 2021).

کارکنان هر سازمانی به مثابه سرمایه‌ای برای سازمان هستند و از مهم‌ترین دارایی‌های هر سازمانی محسوب می‌شوند، و هر سازمانی برای دستیابی به اهداف خود به کارکنانی نیازمند است که آن سازمان را در پیشبرد اهدافش یاری رسانند، بنابراین توجه به روحیه کارکنان در کنار توجه به محیط فیزیکی سازمانی از ضروریاتی است که هر سازمانی باید به آن واقف باشد و از آن غافل نگردد. کارکنانی که در محیط‌های با آرامش و دور از استرس‌های غیرقابل تحمل فعالیت می‌کنند، یقیناً عملکرد بهتری را نسبت به افرادی دارند که محیط سازمانی‌شان مملو از عوامل استرس‌زا می‌باشد. هر زمانی که بعد انسانی سازمان به فراموشی سپرده شود و یا آن‌که از اهمیت آن غفلت شود، سازمان شاهد نارضایتی‌ها، غیبت، تأخیر، کارشکنی، نافرمانی، کیفیت پایین، عملکرد ضعیف، بهره‌وری پایین، عدم تعهد، افول انگیزه در کارکنانی خواهد شد که موفقیت و عدم موفقیت یک سازمان را تضمین می‌کنند. با توجه به اهمیت این مسئله هدف اصلی پژوهش حاضر شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی با تأکید بر مؤلفه‌های محیط سازمانی است، و در این راستا اهداف خرد پژوهش بدین شرح می‌باشد: ۱- شناسایی عوامل مؤثر بر استرس شغلی با تأکید بر مؤلفه‌های محیط سازمانی. ۲- رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی با تأکید بر مؤلفه‌های محیط سازمانی.

عملکرد کارکنان هر سازمانی تحت تأثیر عوامل متعددی قرار می‌گیرد، از جمله استرس (Chaturanga & Ouellette, Frazier, Shernoff, Wijesooriya, 2021). استرس را به عنوان یک تجربه احساسی منفی در یک محیط خاص، همراه با احساس اضطراب، سرخوردگی، خشم و تنش تعریف می‌کنند. استرس شغلی به عنوان یک عامل خطرناک و شایع در بین کارکنان

از مهم‌ترین عوامل محیطی اثرگذار بر سازمان هستند (Daft, 2020). محیط سازمانی مجموعه عوامل پیرامونی یک سازمان است. این عوامل ممکن است دسترسی سازمان به منابع را مختل یا تسهیل کنند، به این معنی که آن‌ها هم می‌توانند فرصت ارائه دهند و هم تهدید کنند. علاوه بر این، اگرچه این منابع برای سازمان ارزشمند هستند، اما کمیاب نیز هستند (Riggio, 2017).

عملکردهای یک سازمان تحت تأثیر هر دو نوع محیط قرار می‌گیرد: محیط داخلی/محیط خرد/ و محیط خارجی/محیط کلان. بنابراین، مدیران باید به تجزیه و تحلیل عمیق عناصر محیط بپردازند تا بتوانند در خود درک درستی از شرایط داخلی و خارجی سازمان ایجاد کنند. بر اساس درک آن‌ها، آن‌ها بهتر می‌توانند اهداف مورد نیاز برای سازمان خود را تعیین کرده و استراتژی‌های مناسبی را برای دستیابی به آن اهداف تدوین کنند. محیط داخلی به طور کلی شامل عناصری است که در داخل یا درون سازمان وجود دارد. Di Fabio, Rosen & (1918)، در پژوهش خود مطرح می‌کنند که، انتظار می‌رود که محیط‌های پیچیده‌تر و نامشخص با منابع کمیاب، تأثیر مضر بر سلامت و رفاه کارکنان داشته باشد. محیط سازمانی را مجموعه تمام مؤلفه‌های فیزیکی و اجتماعی که مستقیماً در تمامی رفتارها و تصمیم‌گیری‌های افراد سازمان لحاظ می‌شود، معرفی می‌کنند. عوامل محیطی خارجی شامل آن دسته از عواملی است که از نظر طبیعت مشترک هستند و عموماً بر همه سازمان‌ها تأثیر می‌گذارند. محیط کلی شامل تمام چارچوب‌های سیاسی، حقوقی، اقتصادی و اجتماعی فرهنگی است که سازمان در آن فعالیت می‌کند (Samuel, & Sibindi, 2019). با توجه به ناآرامی محیط و رقابت در سازمان، مدیران، فرصت‌چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشتر زمان و توان خود را صرف شناسایی محیط سازمان کنند و سایر وظایف عادی را به کارکنان واگذار کنند؛ بنابراین، مهم‌ترین مزیت رقابتی در سازمان‌ها، کارکنان برانگیخته، وظیفه‌شناس، متعهد و متعلق به سازمان است (alilan, 2017). از آنجایی که پژوهش حاضر درصدد بررسی استرس شغلی کارکنان می‌باشد، پژوهشگران تنها به بررسی عوامل محیط درونی سازمانی اکتفا نموده‌اند و از میان آن‌ها به دلیل

سازمان‌ها می‌باشد که می‌تواند بر روی کمیت و کیفیت خدمات اثرگذار باشد و از آن بکاهد (Biganeh, Ashtarinezhad, Behzadipour, 2021)، و تأثیر این عامل را می‌توان در پژوهش‌های گوناگونی مشاهده نمود (Li, Zhang, Li, & Lu, 2021; Hayajneh, Suifan, Obeidat, Abuhashesh, Alshurideh, & Masa'deh, 2021; Wu, Ren, Wang, He, Xiong, Ma, & Zhang, 2021; Jia, He, Zhang, Li, He, & Zhang, 2021). استرس شغلی دارای اثرات مهم و تأثیرات غیرمستقیم قابل توجهی است (Xu & Yang, 2021). به گفته Lu (2017)، استرس شغلی بر عوامل رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد از سویی دیگر استرس شغلی باعث نارضایتی شغلی می‌شود و تأثیر عمده‌ای بر بهره‌وری کارکنان دارد (Brewer, 2003).

استرس‌های شغلی بر روابط بین فردی روابط در محل کار، مانند درگیری با سرپرستان، همکاران، زیردستان یا سیاست‌های سازمانی تأثیر می‌گذارد (Hoboubi, Choobineh, Ghanavati, Keshavarzi, & Hosseini, 2017). کارکنان روزانه از عوامل استرس‌زای شغلی رنج می‌برند (Detienne, Agle, Phillips, & Ingerson, 2012)، استرس شغلی ناشی از فعل و انفعالات فردی و محیطی است و می‌تواند دلیلی بر وجود تنش باشد (Queri, 2016)، بنابراین استرس می‌تواند منجر به خستگی کارکنان شود (Castillo, Fernandez, & Sallan, 2018). به گفته Haque, Karim, Muqtadir, & Anam (2012)، استرس شغلی رضایت کارکنان را در مواردی مانند کارهای معمول، محیط فیزیکی کاهش می‌دهد. مطالعات بر روی سرمایه انسانی، که تا به امروز انجام شده است، به وضوح اهمیت آن را برای سازمان‌ها آشکار کرده است (Mignenan, 2021). تعامل میان سازمان‌ها و محیط آن‌ها به‌طور گسترده‌ای مورد تأیید می‌باشد، و بحث اصلی این است که محیط بر سازمان تأثیر می‌گذارد (De Carvalho, 2021). محیط سازمان عبارت است از تمام عواملی که بر تمام یا بخشی از سازمان، اثرات بالقوه می‌گذارند (سی‌سی و ماسینی، ۲۰۱۹)، و از سویی دیگر سازمان‌ها تا حدودی بر عوامل محیطی تأثیر می‌گذارند، اگرچه این تأثیر اغلب محدود است و تأثیر آن همیشه فوری نیست (Oancea, & Kamau, 2020). همچنین صنعت، دولت، مشتری، عرضه‌کنندگان کالا، مؤسسات مالی و دیگر سازمان‌ها

آن‌که عوامل بسیاری می‌تواند بر استرس شغلی تأثیرگذار باشد، عوامل سازمانی و عوامل فردی مورد بررسی قرار گرفته است.

عوامل سازمانی در ادبیات پژوهشی موارد مختلفی هستند که در این پژوهش به فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی مکانیکی، سبک مدیریت استبدادی، ارتباطات درون سازمانیبه عنوان عوامل مهم و اثرگذار بر استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. فرهنگ سازمانی: هر سازمانی با توجه به خصوصیات و اصول سازمانی‌اش فرهنگ خاص خود را دارد (Furtasan Ali, 2020). فرهنگ سازمانی نشان‌دهنده ویژگی‌های یک سازمان است که روابط کاری روزمره کارکنان را هدایت و آن‌ها در مورد نحوه رفتار و ارتباط درون سازمان و همچنین نحوه ایجاد سلسله‌مراتب شرکت راهنمایی می‌کند (Ribièrè, & Sitar, 2003). از این دیدگاه، فرهنگ یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های یک سازمان با ویژگی‌های متنی است که می‌تواند هر دو حامی باشند و اثرات بازدارنده در تمام زمینه‌ها و فعالیت‌های سازمان، شامل پاسخگویی به تغییرات محیطی می‌باشد (Ghasemi, Ghazanfari, Yadollahi, 2021). فرهنگ استحکام سیستم اجتماعی را بیشتر می‌کند و باعث بهبود شناخت افراد می‌شود و رفتار آن‌ها را شکل می‌دهد و در به‌کارگیری توانایی‌های اعضای سازمان قابل انکار نیست (نصیری و لبادی، ۱۳۹۷). ساختار سازمانی: ساختار سازمان مجموعه راه‌هایی است که طی آن فعالیت‌های سازمان به وظیفه‌های شناخته شده تقسیم و میان این وظیفه‌ها هماهنگی ایجاد می‌شود (Mihm, Loch, Wilkinson, Huberman, 2010). ساختار سازمانی نشان‌دهنده سطوحی است که در سلسله‌مراتب اداری وجود دارد و نیز حیطة کنترل مدیران یا سرپرستان را مشخص می‌نماید (Shoghi, Aghajani, 2013). ساختار سازمانی الگوهای تعیین شده برای روابط میان اعضای یک سازمان است و نظامی رسمی است زیرا مدیران عالی به‌طور رسمی آن را پدید می‌آورند. ساختار سازمانی از عواملی چون محیط، فناوری، اندازه و استراتژی سازمان و نحوه توزیع قدرت کنترل در آن قرار دارد (Shirzad, Banisi & Mirza, 2016).

سازمان‌ها دارای انواع مختلفی از ساختار هستند که بر حسب نیاز و با توجه به شرایط آن سازمان به‌کار می‌رود. ساختار مکانیکی سازمان به وسیله ویژگی‌هایی نظیر پیچیدگی، رسمیت زیاد، تمرکززدایی و رفتارهای برنامه‌ریزی شده در قالب مقررات شناخته می‌شود (Mihm, Loch Ch, Wilkinson, & Huberman). سبک مدیریت: سازمان‌ها زمانی می‌توانند در انجام رسالت و رسیدن به اهداف خود موفق شوند که از رهبری توانمند و کارآمد برخوردار باشند (Shamoradi, Moazzami, 2017). مدیریت قادر است موجب هم‌افزایی اعضای درون سازمان شده و از سویی دیگر نیز، می‌تواند تنش‌هایی که میان اعضای سازمان اتفاق می‌افتد و موجب مختل شدن روابط بین فردی می‌شود را از میان بردارد (Van Knippenberg, & Van Ginkel, 2021). مدیران نقشی اساسی در هماهنگی تلاش‌های افرادی دارند که غالباً به دنبال مرتفع ساختن منافع شخصی خود هستند، و درصد آن هستند که افراد را متقاعد سازند تا مطابق میل آن‌ها عمل کنند، و تلاش‌های افراد را به سمت به دست آوردن هدف‌های سازمانی هدایت می‌کنند و از آن بهره‌مند می‌شوند (Antonakis, 2021). مدیران اهرم‌های قدرتمندی هستند که می‌توانند انتخاب‌هایی استراتژیک انجام دهند که آن هم به نوبه خود می‌تواند پیامدهای واقعی و پایدار بر عملکرد سیستم‌های گوناگون به جای بگذارد (Abrams, Lalot, & Hogg, 2021). مدیران می‌توانند از راه دور و نزدیک فعالیت خود را انجام دهد. مدیریت چه از طریق رسانه‌های اجتماعی، که يك ابزار مهم اطلاع رسانی در محیط فعلی است و یا مستقیماً (Antonakis, D'adda, Weber, Zehnder, 2021). با توجه به ترکیب نیروی انسانی در هر سازمان، سبک مدیران آن می‌تواند نقش مهمی در توانمندسازی کارکنان داشته باشد. در این سبک، رهبر به زیردستان خود اعتماد کمی دارد و روابط رهبر و پیرو مبتنی بر ترس و ارباب است، همچنین در این سبک از مدیریت کار گروهی تشویق نمی‌شود، روحیه افراد ضعیف و بازده کارکنان نیز پایین است (Ghareh & Hesami, 2016). ارتباطات درون سازمانی: ارتباطات سازمانی به

آن‌که عوامل بسیاری می‌تواند بر استرس شغلی تأثیرگذار باشد، عوامل سازمانی و عوامل فردی مورد بررسی قرار گرفته است.

عوامل سازمانی در ادبیات پژوهشی موارد مختلفی هستند که در این پژوهش به فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی مکانیکی، سبک مدیریت استبدادی، ارتباطات درون سازمانیبه عنوان عوامل مهم و اثرگذار بر استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. فرهنگ سازمانی: هر سازمانی با توجه به خصوصیات و اصول سازمانی‌اش فرهنگ خاص خود را دارد (Furtasan Ali, 2020). فرهنگ سازمانی نشان‌دهنده ویژگی‌های یک سازمان است که روابط کاری روزمره کارکنان را هدایت و آن‌ها در مورد نحوه رفتار و ارتباط درون سازمان و همچنین نحوه ایجاد سلسله‌مراتب شرکت راهنمایی می‌کند (Ribièrè, & Sitar, 2003). از این دیدگاه، فرهنگ یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های یک سازمان با ویژگی‌های متنی است که می‌تواند هر دو حامی باشند و اثرات بازدارنده در تمام زمینه‌ها و فعالیت‌های سازمان، شامل پاسخگویی به تغییرات محیطی می‌باشد (Ghasemi, Ghazanfari, Yadollahi, 2021). فرهنگ استحکام سیستم اجتماعی را بیشتر می‌کند و باعث بهبود شناخت افراد می‌شود و رفتار آن‌ها را شکل می‌دهد و در به‌کارگیری توانایی‌های اعضای سازمان قابل انکار نیست (نصیری و لبادی، ۱۳۹۷). ساختار سازمانی: ساختار سازمان مجموعه راه‌هایی است که طی آن فعالیت‌های سازمان به وظیفه‌های شناخته شده تقسیم و میان این وظیفه‌ها هماهنگی ایجاد می‌شود (Mihm, Loch, Wilkinson, Huberman, 2010). ساختار سازمانی نشان‌دهنده سطوحی است که در سلسله‌مراتب اداری وجود دارد و نیز حیطة کنترل مدیران یا سرپرستان را مشخص می‌نماید (Shoghi, Aghajani, 2013). ساختار سازمانی الگوهای تعیین شده برای روابط میان اعضای یک سازمان است و نظامی رسمی است زیرا مدیران عالی به‌طور رسمی آن را پدید می‌آورند. ساختار سازمانی از عواملی چون محیط، فناوری، اندازه و استراتژی سازمان و نحوه توزیع قدرت کنترل در آن قرار دارد (Shirzad, Banisi & Mirza, 2016).

زیربنای نظام رفتاری افراد را تشکیل می‌دهند، پرداختن به این مقوله می‌تواند جنبه‌های خاصی از عملکرد افراد را در زمینه‌های مختلف روشن سازد (Karimi, 2005). خودکارآمدی: خودکارآمدی، توانایی مقابله فرد در موقعیت‌های خاص است و الگوهای فکری، رفتاری و هیجانی را در سطوح مختلف تجربه انسانی تحت تأثیر قرار می‌دهد (اثرزاده، بجانی و ملکی‌نیا، ۱۳۹۰). افرادی که خودکارآمدی بالایی دارند، انتظار کسب نتایج مناسب نیز در آن‌ها بالاتر است و بر این باورند که قادرند به صورت اثربخش با رویدادهای خاص و شرایط بحرانی در سازمان کار کنند. همچنین این افراد محیط کاری را، چالش می‌پندارند نه تهدید و فعالانه به دنبال ایجاد فرصت و یا خلق موقعیت‌های جدید هستند (Liaw, 2009). انگیزش: منظور انگیزه کارکنان برای انجام کار مربوط است، انگیزه اتمام موفقیت‌آمیز کاری که کارکنان در دست دارند و در ارزیابی تمایل افراد باید به خاطر داشت که همه افراد برای انجام دادن همه کارها تمایل یکسانی ندارند. کارکنان بیشترین تمایل به کارهایی دارند که به طور موفقیت‌آمیز عهده آن برآیند و کار برای آن‌ها انگیزشی باشد یا آرامش روانی داشته باشد (Rezaeian, 2020). در پژوهش شهبازیان خونیک، مصرآبادی و افتخاری‌فر (۱۳۹۶)، مشاهده می‌شود که بین انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی رابطه منفی معناداری مشاهده می‌شود.

در این بخش از پژوهش، پژوهشگران تلاش کرده‌اند به ترتیب عواملی که پیش از این به آن‌ها اشاره شده است، پیشینه را معرفی نمایند.

Joseph, & Kibera (2019) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان مورد مطالعه تأثیر معناداری داشته است. در مطالعات Kian Mehr, Abbasi (2014)، مشاهده شد که بین فرهنگ سازمانی و استرس شغلی با رضایت شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش Mahdipour (2020)، حاکی از ارتباط بین مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی با بهره‌وری و وجود رابطه بین استرس شغلی با بهره‌وری کارکنان است. Fegghi Farahmand (2008)، در یافته‌های خود نشان داده است که از دیدگاه مدیران، ساختار سازمانی نامناسب به عنوان مهم‌ترین عامل تنش‌زای سازمانی محسوب

ارتباطاتی اطلاق می‌شود که در راستای اهداف سازمانی یا روابط بین فردی کارکنان شکل می‌گیرد و معمولاً به منظور تفهیم دستورات، انتقال اطلاعات و صحبت‌های معمول میان کارکنان برزو می‌یابد. از منظر دیگر، ارتباطات سازمانی به کانال‌های ارتباطی اطلاق می‌شود که فرستند و گیرند پیام، هر دو در یک سازمان هستند و معمولاً با هدف تقریب نظرات کارکنان و مدیران به وجود می‌آید (Kotter & Schilinger, 1979). ارتباطات درون سازمانی به آن بخش از ارتباطات سازمانی اطلاق می‌شود که درون یک سازمان و بین همکاران با یکدیگر یا با رؤسای بخش شکل می‌گیرد و در صدد است تا هماهنگی میان اعضای سازمان را به منظور انجام بهتر وظایف، ارتقا بخشد (Gibson, & Vermeulen, 2003).

عوامل فردی؛ این عوامل مشخصه‌های مرتبط با پذیرش کارکنان است (Movahedi, Ahmadvand, Alyari & Namjouian, 2015). بر اساس ادبیات نظری عوامل مختلفی وجود دارند که می‌توانند به عنوان عوامل فردی تأثیرگذار باشند که در این پژوهش به‌طور مختصر به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود. تعارض کار-خانوادگی: امروزه اکثر متخصصان رفتار سازمانی اعتقاد دارند که اثرات کار زیاد و عدم تعادل مناسب بین کار و زندگی خانوادگی و اثر نامطلوب آن بر کیفیت زندگی، مجموعه عواملی را ب‌ه‌وجود می‌آورد که به صورت متقابل و یا چندگانه یکدیگر را تشدید می‌کنند و در نتیجه شرایط زندگی و سلامت انسان‌ها، خانواده‌ها و جوامع را در معرض خطر جدی قرار می‌دهند، به‌گونه‌ای که عدم تعادل بین کار و زندگی، یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های قرن بیست و یکم شناخته شده است (Nasiripour, Pour Motahari, 2014). تحصیلات و تخصص: شاخص‌های تحصیلات و تخصص شامل تخصص و صلاحیت کافی در زمینه شغل مورد تصدی، داشتن مهارت‌های کافی در زمینه شغل مورد تصدی، تجربه کاری، سابقه خدمت و ارائه آموزش‌های لازم می‌باشد (Rezaeian, 2020). ویژگی‌های شخصیتی: خصیت مجموعه‌ای از صفات هیجانی و رفتاری است که فرد را در زندگی روزمره اش احاطه و همراهی مری‌کند. توجه به ابعاد شخصیت افراد در سازمان از مقوله‌هایی است که می‌تواند سازمانها را در رسیدن بره بهره‌وری یاری کند. از آنجایی که ایرن ویژگی‌ها

به عنوان زمینه‌های شکل‌گیری تعارض کار-خانواده شناخته شده است. نتایج مطالعات Bhargava, & Anbazhagan (2014)، حاکی از آن است که عملکرد ارائه شده توسط کارکنان به دلیل مدارک تحصیلی آن‌ها متفاوت است. به عبارتی کارکنان با تحصیلات عالی بهتر از کارکنانی هستند که فقط تحصیلات متوسطه را گذرانده‌اند. یافته‌های Jones, Michael, Butt, & Hauck (2016)، پیوند قوی بین تحصیلات و بهره‌وری در سطح سازمان‌ها را تأیید می‌کند. طبق بررسی‌های انجام شده در پژوهش Jafarpur, Karami & Asadzadeh (2012)، بلوغ شغلی و شخصیت توانایی پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارند. Tasabian, Asadi Gandomani & Bagheri (2017)، در پژوهش خود نشان دادند که از میان مؤلفه‌های ویژگی‌های شخصیتی، تنها دو مؤلفه برون‌گرایی و روان‌رنجورخویی، دارای همبستگی معنادار با استرس شغلی بودند. Zahoor, Abdullah, & Zakaria (2021)، در یافته‌های خود مطرح می‌کنند که بانک‌ها باید قبل از جذب و انتخاب کارکنان برای پست‌های پرهیجان، تست‌های شخصیتی را انجام دهند. همچنین پژوهشی که Jafari, Amiri Majd & Esfandiari (2012)، انجام دادند، با بررسی یافته‌های پژوهش مشخص می‌شود که ویژگی شخصیتی روان‌نژندی پرستاران با استرس شغلی رابطه معنادار دارد. Asarzadeh (2011)، در پژوهش خود به این نتیجه دست پیدا کردند که خودکارآمدی از طریق افزایش انگیزش، تمرکز بر وظیفه، تلاش برای کاهش نگرانی و تفکر منفی به عملکرد شغلی کارکنان کمک می‌کند. یافته‌های به‌دست آمده از پژوهش Hoseini & Soltani (2017)، حاکی از آن است که بین انگیزش شغلی و فشار شغلی رابطه منفی وجود دارد. همچنین در پژوهشی دیگر مشاهده شده است، انگیزش شغلی نقش مهمی در پیش‌بینی فشار روانی شغلی دارد (Farazi, Khamesan & Shahabi Zadeh, 2018).

می‌شود و سایر عوامل در رده‌های بعدی قرار می‌گیرند. Chahardoli, Moetamedzadeh, Hamidi & Hamidi (2015) با پژوهش خود نشان دادند که تغییر ساختار به سمت ساختارهای ارگانیک و توجه بیشتر به عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی در محیط کار می‌تواند در بازدهی و بهره‌وری سازمان نقش مؤثری ایفا نماید. یافته‌های پژوهش Shafiezadeh, Jafar & Karami (2017)، نشان می‌دهد که بین سبک مدیریت مستبدانه با استرس شغلی کارکنان رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد که با افزایش مدیریت مستبدانه استرس شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. همچنین نتیجه مشابه این پژوهش را می‌توان در پژوهش Agha mohammadi & Rastegar (2011)، یافت. قره و حسامی (۱۳۹۵)، با پژوهش خود نشان داده‌اند که بین سبک مدیریتی وظیفه‌مدار و استرس شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و سبک مدیریتی مدیران، پیش‌بینی‌کننده قوی برای استرس شغلی و پیشرفت شغلی کارکنان است. Ahmadi & Bazrafshan (2014)، اشاره می‌کنند که سبک مدیریتی ضابطه‌مدار با استرس شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. کاظمی، جاویدی و آرام (۱۳۸۹)، نشان دادند که ارتباطات درون سازمانی منجر به ایجاد صمیمیت، حمایت اجتماعی، همکاری و در نتیجه کاهش استرس شغلی می‌شود. همچنین Azad Marzabadi & Tarkhorani (2007)، بیان داشتند سطح بالایی استرس شغلی با میزان اندک حمایت اجتماعی رابطه دارد. در یافته‌های تحقیقات Arizi Samani & Zakerfard (2010)، مشاهده می‌شود که عدم تعادل بین کار و خانواده باعث بروز پیامدهای منفی فردی مانند اضطراب و افسردگی و پیامد سازمانی مانند افزایش غیبت و ترک کار، کاهش تعهد سازمانی و در نهایت رکود بهره‌وری سازمانی می‌شود. Jalilian (2017)، در پژوهش خود اشاره می‌کند که سه عامل فشار زمانی برای پذیرش نقش‌هایی با انتظارات متفاوت، بروز رفتارهای غیرهمسو برای یک نقش و ایجاد استرسی که موجب تنش جسمی روانی می‌شود،

جدول (۱): مدل تحلیلی پژوهش

ردیف	پژوهشگر (سال)	عنوان پژوهش	خلاصه پژوهش	عامل شناسایی شده و اثرگذار بر استرس شغلی
------	---------------	-------------	-------------	--

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی با تأکید بر مؤلفه‌های محیط سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی

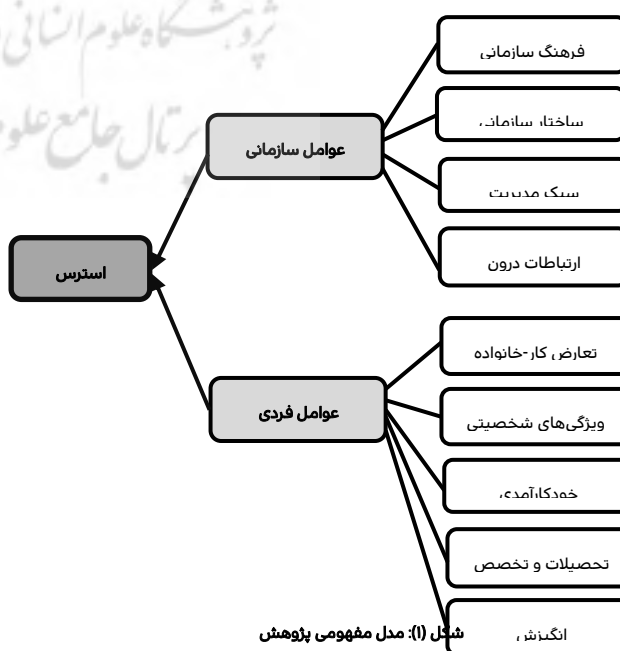
فرهنگ سازمانی	فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان مورد مطالعه تأثیر معناداری داشته است.	فرهنگ و عملکرد سازمانی: شواهدی از موسسات مالی خرد در کنیا	جوزف و کبیره (۲۰۱۹)	۱
فرهنگ سازمانی	بین فرهنگ سازمانی و استرس شغلی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.	رابطه فرهنگ سازمانی و استرس شغلی با رضایت شغلی کارمندان بانک	کیان مهر و عباسی (۲۰۱۴)	۲
فرهنگ سازمانی	نتایج حاکی از ارتباط بین مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی با بهره‌وری و وجود رابطه بین استرس شغلی با بهره‌وری کارکنان است.	تأثیر فرهنگ سازمانی و استرس شغلی بر بهره‌وری کارکنان دانشگاه	مهدیپور (۱۳۹۹)	۳
ساختار سازمانی	ساختار سازمانی نامناسب به عنوان مهم‌ترین عامل تنش‌زای سازمانی محسوب می‌شود.	مدیریت استرس مدیران و کارکنان سازمان	فقهی فرهمند (۱۳۸۸)	۴
ساختار سازمانی	تغییر ساختار به سمت ساختارهای ارگانیک و توجه بیشتر به عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی در محیط کار می‌تواند در بازدهی و بهره‌وری سازمان نقش مؤثری ایفا نماید.	بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی کار، ساختار سازمانی و رضایت شغلی کارکنان بانک	چهاردولی و همکاران (۱۳۹۴)	۵
سبک مدیریت	با افزایش مدیریت مستبدانه استرس شغلی کارکنان افزایش می‌یابد.	رابطه سبک‌های مدیریت با استرس شغلی کارکنان پلیس آگاهی مشهد	شفیع‌زاده، جعفری و کرمی (۱۳۹۶)	۶
سبک مدیریت	بین سبک مدیریت مستبدانه با استرس شغلی کارکنان رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد.	بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بانداری الکترونیکی (مطالعه موردی: بانک ملت)	آقامحمدی و رستگار (۱۳۹۰)	۷
سبک مدیریت	سبک مدیریتی مدیران، پیش‌بینی‌کننده قوی برای استرس شغلی و پیشرفت شغلی کارکنان است.	ارتباط سبک‌های مدیریتی مدیران با استرس شغلی و انگیزه پیشرفت شغلی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان	قره و حسامی (۱۳۹۵)	۸
ارتباطات درون سازمانی	ارتباطات درون سازمانی منجر به ایجاد صمیمیت، حمایت اجتماعی، همکاری و در نتیجه کاهش استرس شغلی می‌شود.	تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان	کاظمی و همکاران (۱۳۸۹)	۹
ارتباطات درون سازمانی	سطح بالای استرس شغلی با میزان اندک حمایت اجتماعی رابطه دارد.	بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت‌مندی شغلی کارکنان	آزاد مرزآبادی و طرخورانی (۱۳۸۶)	۱۰
تعارض کار-خانواده	سه عامل فشار زمانی برای پذیرش نقش‌هایی با انتظارات متفاوت، بروز رفتارهای غیرهمسو برای یک نقش و ایجاد استرسی که موجب تنش جسمی روانی می‌شود، به عنوان زمینه‌های شکل‌گیری تعارض کار-خانواده شناخته شده است.	بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر تعلق سازمانی کارکنان	جلیلیان (۱۳۹۶)	۱۱
تعارض کار-خانواده	عدم تعادل بین کار و خانواده باعث بروز پیامدهای منفی فردی مانند اضطراب می‌شود.	رابطه تعارض کار خانواده با رفتارهای مدنی سازمانی با توجه به نقش تعدیلی عدالت رویه‌ای	عریضی سامانی و ذاکر فرد (۱۳۸۹)	۱۲
تحصیلات و تخصص	عملکرد ارائه شده توسط کارکنان به دلیل مدارک تحصیلی آن‌ها متفاوت است.	تحصیلات و تجربه کاری بر عملکرد تأثیر می‌گذارد.	بارگاو و آتباراگان (۲۰۱۴)	۱۳
تحصیلات و تخصص	پیوند قوی بین تحصیلات و بهره‌وری در سطح سازمان‌ها وجود دارد.	درک ماما‌های تانزانایی از نقش حرفه‌ای و پیامدهای آن‌ها برای آموزش مداوم در جهت توسعه حرفه‌ای	جونز و همکاران (۲۰۱۶)	۱۴
ویژگی‌های شخصیتی	مؤلفه برون‌گرایی و روان‌رنجورخویی، دارای همبستگی معنادار با استرس شغلی هستند.	رابطه استرس شغلی با ویژگی‌های شخصیتی و تجارب معنوی پرستاران	نساپیان و همکاران (۱۳۹۶)	۱۵
ویژگی‌های شخصیتی	بانک‌ها باید قبل از جذب و انتخاب کارکنان برای پست‌های پرهیجان، تست‌های شخصیتی را در انجام دهند.	نقش شیوه‌های کاری با عملکرد بالا، تعارض کار و خانواده، استرس شغلی و شخصیت در تأثیر بر تعادل زندگی کاری	ظهور و همکاران (۲۰۲۱)	۱۶
ویژگی‌های شخصیتی	ویژگی شخصیتی روان‌نژندی پرستاران با استرس شغلی رابطه معنادار دارد.	رابطه ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های مقابله‌ای با استرس شغلی در پرستاران	جعفری (۱۳۹۱)	۱۷
خودکارآمدی	خودکارآمدی از طریق افزایش انگیزش، تمرکز بر وظیفه، تلاش برای کاهش نگرانی و تفکر منفی به عملکرد شغلی کارکنان کمک می‌کند.	بررسی خودکارآمدی نیروی انسانی در سازمان‌ها و ارائه الگوی مفهومی برای سنجش آن	انژزاده و همکاران (۱۳۹۰)	۱۸
انگیزش	بین انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی رابطه منفی معناداری مشاهده می‌شود.	نقش انگیزش شغلی و اهمال کاری شغلی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان بیمارستان شهر اهر	شهبازیان خونیک (۱۳۹۶)	۱۹

انگیزش	بین انگیزش شغلی و فشار شغلی رابطه منفی وجود دارد.	بررسی رابطه کار تیمی با استرس شغلی و انگیزش شغلی پرستاران	حسینی و سلطانی (۱۳۹۶)	۲۰
انگیزش	انگیزش شغلی نقش مهمی در پیش‌بینی فشار روانی شغلی دارد.	رابطه بین نیازهای خانوادگی و انگیزش شغلی با فشار روانی شغلی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر بیرجند	فرازی و همکاران (۱۳۹۷)	۲۱

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف جزء پژوهش‌های کاربردی است و از نظر فرایند انجام کار جزء پژوهش‌های توصیفی از نوع میدانی است؛ به این دلیل که، چون پژوهش از نوع اکتشافی است از روش میدانی استفاده شده است و هدف از انجام این پژوهش، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی است که می‌تواند بر روی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی (شهر تهران) داشته باشد. همچنین در این پژوهش از روش کتابخانه‌ای نیز جهت گردآوری اطلاعات بهره گرفته شده است. جامعه آماری در بخش کیفی پژوهش خبرگان و متخصصین آشنا به موضوع بودند که با توجه به محدود بودن آن‌ها و خیره محور بودن روش، ۲۰ نفر به صورت هدفمند در دسترس حاضر به همکاری در تحقیق شدند که به عنوان حجم نمونه بر اساس روش استراوس کوربین و اشباع نظری تعیین گردیدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته جهت رتبه‌بندی عوامل استفاده شد. این پرسشنامه شامل راهکارهایی است که طی بررسی‌های انجام شده در تحقیقات قبلی، ادبیات پژوهش و از طریق نظرات خبرگان به‌دست آمده است که با طیف لیکرت ۵ نقطه‌ای (کاملاً موافقم= ۵، موافقم= ۴، نظری ندارم= ۳، مخالفم= ۲ و کاملاً مخالفم= ۱) امتیازدهی شد، همچنین خاطر نشان می‌شود که به افراد مشارکت‌کننده در تکمیل پرسشنامه‌ها این اطمینان داده شده است که پس از گردآوری اطلاعات لازم، اطلاعات شخصی آن‌ها نزد پژوهشگران محفوظ خواهد ماند. روایی این پرسشنامه توسط خبرگان و پایایی آن توسط آلفای کرونباخ و با نرم‌افزار SPSS، ۰/۸۲.

پس از انجام بررسی‌ها و مطالعات گوناگون در میان بسیاری از پژوهش‌های انجام شده توسط پژوهشگران مختلف (داخلی و خارجی)، مشخص شد که مسئله استرس شغلی آن چیزی است که مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و سازمان‌های مختلف می‌باشد. هر یک از پژوهش‌ها فقط به یک عامل خاص و یا عوامل فردی یا عوامل سازمانی پرداخته‌اند، اما پژوهشی یافت نشد که هم‌زمان بر عوامل سازمانی و عوامل فردی تمرکز کرده باشد لذا پژوهشگران تلاش کرده‌اند بتوانند عوامل را شناسایی و رتبه‌بندی نمایند و نتایج به‌دست آمده را در اختیار سازمان مدنظر قرار داده و آن‌ها را از اهمیت این عوامل آگاه و مطلع سازند.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

در این بخش به بررسی یافته‌های توصیفی عوامل پرداخته شد که نتایج به شرح جدول (۳) نشان داده شده است.

جدول (۳): آمار توصیفی عوامل مؤثر بر استرس شغلی

ردیف	شاخص‌ها	میانگین	انحراف معیار
۱	فرهنگ سازمانی	۴/۸۸	۰/۵۱۷
۲	ساختار سازمانی مکانیکی	۴/۲۴	۰/۴۳۶
۳	سبک مدیریت استبدادی	۳/۶۳	۰/۷۶۶
۴	ارتباطات درون سازمانی	۳/۰۳	۰/۲۳۶
۵	تعارض کار-خانواده	۳/۷۷	۰/۳۵۴
۶	ویژگی‌های شخصیتی	۲/۱۵	۰/۲۶۱
۷	خودکارآمدی	۱/۴۴	۰/۲۲۸
۸	تحصیلات و تخصص	۳/۳۷	۰/۳۸۱
۹	انگیزش	۱/۸۳	۰/۲۱۶

میانگین نمرات بین ۴/۸۸ برای عامل فرهنگ سازمانی و ۱/۴۴ برای عامل خودکارآمدی بود است و همچنین چون تمامی نمرات میانگین بیشتر از نقطه برش ۲/۵ است، می‌توان چنین استناد کرد که تمامی عوامل شناسایی شده بر روی استرس شغلی تاثیرگذار هستند.

آزمون T

برای این که مشخص شود آیا عوامل ارائه شده می‌توانند باعث ایجاد استرس شغلی شوند، لازم است از آزمون T استفاده شود که نتایج آن به شرح جدول (۴) ارائه شده است.

جدول (۴): آزمون T

ردیف	عوامل	مقدار T	سطح معناداری
۱	فرهنگ سازمانی	۵۳/۷۷	۰/۰۰۰
۲	ساختار سازمانی	۶۱/۳۴	۰/۰۰۰
۳	سبک مدیریت	۲۹/۶۶	۰/۰۰۰
۴	ارتباطات درون سازمانی	۷۱/۸۴	۰/۰۰۰
۵	تعارض کار-خانواده	۳۰/۶۹	۰/۰۰۰
۶	ویژگی‌های شخصیتی	۳۴/۶۹	۰/۰۰۰
۷	خودکارآمدی	۴۵/۴۵	۰/۰۰۰
۸	تحصیلات و تخصص	۴۱/۳۲	۰/۰۰۰
۹	انگیزش	۲۱/۳۵	۰/۰۰۰

چون سطح اطمینان آزمون ۰/۹۵ است و سطح خطا نیز ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار T نیز بیشتر از ۱/۹۶ است و سطح خطا کمتر از ۰/۰۵ برآورد شده است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که عوامل مطرح شده فوق باعث ایجاد استرس شغلی خواهند شد.

آزمون فریدمن

در این بخش به رتبه بندی مؤثر بر استرس شغلی پرداخته شده است که با استفاده از آزمون فریدمن

به دست آمد و مورد تأیید قرار گرفت و پس از آن پرسشنامه میان نمونه توزیع گردید. لازم به ذکر است تعداد جامعه آماری پژوهش مذکور ۶۰۰ نفر است که شامل تمامی کارکنان در تمام سطوح می‌باشد که تعیین حجم نمونه مناسب با توجه به جدول مورگان ۲۳۴ نفر انتخاب شد و روش نمونه‌گیری نیز به روش تصادفی می‌باشد. همچنین در بخش کمی پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده‌هایی که به دست از آزمون‌های T و فریدمن استفاده شد، که نرم افزار مورد استفاده برای این منظور SPSS نسخه ۲۵ می‌باشد.

یافته‌های تحقیق

در این بخش از پژوهش، پژوهشگران پس از انجام تجزیه و تحلیل‌های مورد نیاز، یافته‌های خود را مطرح نموده‌اند که در ادامه به آن‌ها اشاره می‌شود. از آنجایی که پژوهش حاضر، فرضیه‌محور نمی‌باشد، پژوهشگران به طرح سؤالاتی مطرح نموده‌اند که درصدد پاسخ‌دهی به آن‌ها برآمده‌اند:

- ۱- شناسایی عوامل مؤثر بر استرس شغلی با تأکید بر مؤلفه‌های محیط سازمانی کدام است؟
- ۲- رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی با تأکید بر مؤلفه‌های محیط سازمانی چگونه است؟

براساس یافته‌هایی که از پژوهش حاضر، حاصل شده است محققین توانسته‌اند به شناسایی عوامل مؤثر بر استرس شغلی بپردازند، که یافته‌ها نشان می‌دهد عوامل مختلفی در این زمینه وجود دارند که به طور کلی در جدول (۲) ارائه شده‌اند.

جدول (۲): شناسایی عوامل مؤثر بر استرس شغلی

ردیف	عوامل	شاخص‌ها
۱	عوامل سازمانی	فرهنگ سازمانی
		ساختار سازمانی
		سبک مدیریت
		ارتباطات درون سازمانی
۲	عوامل فردی	تعارض کار-خانواده
		ویژگی‌های شخصیتی
		خودکارآمدی
		تحصیلات و تخصص
		انگیزش

آمار توصیفی

پژوهش حاضر به شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی در میان کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی (شهر تهران) پرداخته است که در نتیجه این بررسی ۹ عامل مورد شناسایی قرار گرفت که نتایج آن نشان می‌دهد که سبک مدیریت با میانگین رتبه (۰/۳/۵۱)، ساختار سازمانی (۱۹/۴۹)، تعارض کار-خانواده (۶۲/۴۵)، فرهنگ سازمانی (۱۱/۴۲)، ارتباطات درون سازمانی (۷۶/۳۸)، ویژگی‌های شخصیتی (۰/۳۲/۳۲)، تحصیلات و تخصص (۸۹/۲۸)، خودکارآمدی (۱۷/۲۰) و انگیزش (۵۱/۱۸)، در رتبه‌های اول تا یازدهم قرار گرفته‌اند. نتایج به‌دست آمده را می‌توان در تحقیقات انجام شده توسط Joseph et al (2019)، Kian Mehr & Abbasi (2014)، Mahdipour (2020)، Faghi Farahmand (2008)، Chahardoli (2015)، Shafizadeh et al (2016)، mohammadi & Rastegar (2011)، Azad Marzabadi & Kazemi et al (2009)، Tarkhorani (2007)، Jalilian (2017)، Arizi & Bhargava & Anbazhagan (2009)، Zakerfard (2009)، Jones, et al (2016)، Nasayan & et al (2017)، Asarzadeh, et al (2012)، Jafari (2021)، Zahoor, & et al (2012)، al (2011)، Shahbazian Khoniq (2016)، Hoseini & Soltani (2017) و Farazi & etal (2018) همسو می‌باشد، از آن جهت که هر یک از این پژوهش‌ها به عامل خاصی از عوامل مورد شناسایی در پژوهش حاضر پرداخته‌اند، که در نهایت مطالعه حاضر به رتبه‌بندی و تأثیری که هر یک از عوامل بر استرس شغلی در سازمان مربوطه داشته‌اند، پرداخته است و درجه اهمیت هر یک را مشخص نموده است. در پژوهش‌های انجام شده توسط این پژوهشگران، همه آن‌ها ادعان داشته‌اند که استرس شغلی یکی از عواملی است که بسیار مهم و قابل توجه برای هر سازمانی می‌تواند باشد، که از جهات مختلف نیز می‌تواند بر عملکرد سازمانی افراد تأثیرگذار باشد، که در نهایت سازمان را با چالش مواجه خواهد ساخت.

سازمان یک نهاد اجتماعی است که دارای ساختار سلسله‌مراتبی است که در آن همه موارد کنار هم

انجام شده و یافته‌های به‌دست آمده از این آزمون را می‌توان در جدول (۵) مشاهده نمود.

جدول (۵): آزمون فریدمن

ردیف	راهکارها	رتبه	میانگین رتبه
۱	فرهنگ سازمانی	۴	۱۱/۴۲
۲	ساختار سازمانی	۲	۱۹/۴۹
۳	سبک مدیریت	۱	۰۳/۵۱
۴	ارتباطات درون سازمانی	۵	۷۶/۳۸
۵	تعارض کار-خانواده	۳	۶۲/۴۵
۶	ویژگی‌های شخصیتی	۶	۰۳۲/۳۲
۷	خودکارآمدی	۸	۱۷/۲۰
۸	تحصیلات و تخصص	۷	۸۹/۲۸
۹	انگیزش	۹	۵۱/۱۸

سبک مدیریت با میانگین رتبه (۰/۳/۵۱)، ساختار سازمانی (۱۹/۴۹)، تعارض کار-خانواده (۶۲/۴۵)، فرهنگ سازمانی (۱۱/۴۲)، ارتباطات درون سازمانی (۷۶/۳۸)، ویژگی‌های شخصیتی (۰/۳۲/۳۲)، تحصیلات و تخصص (۸۹/۲۸)، رشد خودکارآمدی (۱۷/۲۰) و انگیزش (۵۱/۱۸)، در رتبه‌های اول تا نهم قرار گرفتند، که طبق این یافته‌ها می‌توان بیان داشت که توجه به سبک مدیریت، ساختار سازمانی و همچنین تعارض کار-خانواده باید در اولویت راهکارهای ارائه شده قرار گیرند.

بحث و نتیجه‌گیری

از آنجایی که هر سازمانی ویژگی‌های خاص خود را دارد، سازمان‌های آموزشی نیز به دلیل ماهیت خود و دغدغه‌هایی که در زمینه تعهد به مشتریان خود (دانشجویان، جامعه، بازار کار، والدین و ...) دارند، دچار تنش‌ها و چالش‌های بسیاری هستند که این بخش از کارکنان به دلیل ماهیت شغلی خود از اضطراب و دغدغه‌های بسیاری برخوردار هستند، بنابراین سازمان مربوطه باید بتواند شرایط را به گونه‌ای فراهم آورد که کارکنان در آن با آرامش درونی بیشتری به فعالیت بپردازند و با شرایط بهتری بتوانند به جامعه خدمت‌رسانی نمایند. هرچه شناخت بهتر و بیشتری بر روی ویژگی‌ها و عوامل اثرگذار بر کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی داشته باشیم، و بتوانیم اهمیت هر یک را اولویت‌بندی نماییم، به‌طور صحیح‌تری می‌توان مدیریت این مجموعه را با موفقیت انجام داد.

^۱ به جدول (۱) مراجعه شود.

چنانچه این مسئله مورد بی‌توجهی قرار بگیرد و یا به آن اهمیتی داده نشود، چه بسا منجر به خسارت‌های بسیاری برای سازمان و افراد شاغل در سازمان خواهد شد.

نظام‌های آموزشی در هر کشور و جامعه‌ای با توجه به نوع اهداف و سیاست‌هایی که در آن جامعه حاکم است، کاملاً متفاوت است و هیچ یک به یکدیگر شباهتی ندارد و هر یک معیارهای خاصی را برای تشخیص کیفیت سازمانی خود دارند. برای آن‌که بتوان این سازمان را به بهترین نحو ممکن مدیریت نمود، باید ویژگی‌های مثبت و منفی آن را از ابعاد گوناگون مورد بررسی قرار داد تا با شناختی صحیح از سازمان، به مدیریت مناسب و به موقع آن پرداخت. از آنجایی که نیروی انسانی هر سازمان، سرمایه مهمی برای آن محسوب می‌شود، توجه به کارکنان این سازمان‌ها می‌تواند در انگیزه و ایفای وظایف آن‌ها تأثیر مثبت نهاده و در آن‌ها نسبت به سازمان ایجاد تعلق و وابستگی نماید. بنابراین دانشگاه آزاد اسلامی نباید تنها بر بعد ساختاری و فیزیکی سازمان تمرکز نماید، بلکه ضرورتی غیرقابل انکار دارد که به بعد انسانی سازمان توجهی ویژه نماید. با عنایت به نتایج پژوهش، پیشنهادهایی به شرح ذیل می‌توان ارائه نمود: ضروری است که مدیران برای آن‌که بتوانند به تحقق اهداف سازمانی دست یابند، توجه کافی به سازمان غیررسمی داشته باشند، و ارتباطات انسانی و نیروی انسانی را به عنوان عنصر کلیدی در پیشبرد اهداف سازمانی را مورد عنایت قرار داده و علاوه بر جنبه‌های فیزیکی، جنبه‌های مادی سازمان را در نظر بگیرند و از اهمیت آن غافل نگردند. باید بتوان دوره‌های آموزشی فراهم آورد که کارکنان در آن به یادگیری مهارت‌هایی کاربردی؛ برای کنترل استرس شغلی، بپردازند. در یک نگاه سطحی، دوره‌های آموزشی برای سازمان ایجاد هزینه خواهد نمود، اما در عمل سازمان متوجه خواهد شد که هزینه کردن بر روی مهارتی که می‌تواند سلامت و آرامش را به کارکنان خود هدیه کند، بسیار ارزشمند است. همچنین باید در این زمینه از وجود متخصصین روان‌شناس و مشاورین زنده برخوردار گشت و حضور آن‌ها در این سازمان‌ها ضرورتی اجتناب‌ناپذیر می‌نماید.

قرار گرفته‌اند و برای رسیدن به هدف جمعی، در درون آن عمل می‌کنند. سازمان‌ها و فعالان آن‌ها همیشه تحت تأثیر محیط قرار می‌گیرند. در یک سازمان، هر اقدام در هر سطح، تحت تأثیر محیط قرار دارد. هر سازمانی، چه تجاری و چه غیرتجاری، محیط خود را دارد. محیط سازمانی همیشه پویا و در حال تغییر است. تغییرات امروز بسیار زیاد است و هر تغییری چالش‌های زیادی را به همراه دارد که مدیران و رهبران سازمان باید در مورد تغییرات محیطی هوشیار باشند. محیط یک سازمان شامل محیط پیرامون آن است؛ هر چیزی که بر عملکرد آن تأثیر مثبت یا نامطلوب بگذارد. یکی از مسائلی که باید به آن توجه کافی داشت، مسئله استرس شغلی است. به این دلیل که استرس شغلی تنها به حضور شخص در محل کار ختم نمی‌شود، بلکه می‌تواند مسائل عاطفی، جسمانی، روانی، اجتماعی و خانوادگی؛ که ناشی از شغل فرد می‌شود را برای فرد در هر محلی به غیر از محل کار نیز، رقم بزند. هر زمان که شخص با تحولات جدید، تنش‌ها، هیجانات، نگرانی‌های روزمره، چالش‌ها و یا تهدیدهایی مواجه می‌گردد که شخص قادر نیست خود را با موقعیت و وضعیت جدید سازگار نماید، و آن شرایط حالت توازن وی را از بین ببرد، فشارهای عصبی تحت عنوان استرس، برای فرد ایجاد خواهد شد که متعاقباً زندگی شغلی، خانوادگی و اجتماعی شخص را می‌تواند دست‌خوش دگرگونی و ناآرامی سازد. از آنجایی که شرایط محیطی و شغلی دائماً در حال تغییر است، نمی‌توان وجود استرس را نادیده انگاشت، بنابراین استرس به‌طور مداوم با شدت و ضعف‌هایی وجود دارد و در صورت عدم کنترل و مدیریت آن، می‌تواند اثرات جبران‌ناپذیر و هزینه‌برداری را برای سازمان به همراه داشته باشد. در سازمان‌های گوناگون شناخت و ریشه‌یابی استرس کارکنان، به عنوان عاملی مهم در عملکرد آن‌ها، حائز اهمیت است؛ چراکه کارکنان هر سازمانی به مثابه سرمایه‌ای برای سازمان هستند و از مهم‌ترین دارایی‌های هر سازمانی محسوب می‌شوند، و هر سازمانی برای دستیابی به اهداف خود به کارکنانی نیازمند است که آن سازمان را در پیشبرد اهدافش یاری رساند، لذا توجه به روحیه کارکنان در کنار توجه به محیط فیزیکی سازمانی از ضروریاتی است که هر سازمانی باید به آن واقف باشد و از آن غافل نگردد.

References

- Abrams, D., Lalot, F., & Hogg, M. A. (2021). Intergroup and intragroup dimensions of COVID-19: A social identity perspective on social fragmentation and unity. *Group Processes & Intergroup Relations*, 24(2), 201-209.
- Agha mohammadi, Zohreh & Rastegar, Abasali (2011). Investigating factors affecting the acceptance of electronic banking (case study: Bank Mellat). *Business Management*. 3 (10). 93-114.
- Ahmadi & Bazrafshan (2014). Relationship Management Styles to Organizational Health and Job Stress. *New Approaches in Educational Administrations*. 5 (18). 73-90.
- Al-Bilbise, M.E., & Al-Nomimi, M. (2017). The impact of internal service quality on organizational innovation examining the mediating role of organizational commitment: An empirical study in the foreign banks in Jordan. *International Journal of Business and Management*, 12(12). 135-143.
- Alshurideh, M., Al Kurdi, B., & Salloum, S. A. (2019). Examining the main mobile learning system drivers' effects: A mix empirical examination of both the Expectation-Confirmation Model (ECM) and the Technology Acceptance Model (TAM). In *International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics* (pp. 406-417). Springer, Cham.
- Antonakis, J. (2021). Leadership to defeat COVID-19. *Group Processes & Intergroup Relations*, 24(2), 210-215.
- Antonakis, J., d'Adda, G., Weber, R. A., Zehnder, C. (2021). Just words? Just speeches? On the economic value of charismatic leadership. *Management Science*, under minor revision.
- Arizi, Hamidreza; Zakerfard, Monir al-Sadat (2009). The relationship between work-family conflict and organizational civil behavior regarding the moderating role of procedural justice. *Family research*. 6 (21). 23-41.
- Asarzadeh, Reza. Bejani , Hossain. Molki Niya, Emad (2011). The Study of Human Resource Self Efficacy in Organizations and the Introduction of a Conceptual Model for its Measurement. *Journal of Police Organization Development*. 8 (37). 95-117.
- Azad Marzabadi, Esfandiari & Tarkhorani, Hamid (2007). Investigating the relationship between job stress and job satisfaction of employees. *Behavioral sciences*. 1 (2). 121-129.
- Bhargava, R. & Anbazhagan, S. (2014). Education and work experience influence on the performance. *Journal of Business and Management*, 16(5), 104-110.
- Biganeh, J., Ashtarinezhad, A., Behzadipour, D., Khanjani, N., Tavakoli Nik, A., & Bagheri Hosseiniabadi, M. (2021). Investigating the relationship between job stress, workload and oxidative stress in nurses. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 1-7.
- Brewer, E., & McMaha-Landers, J. (2003). The relationship between job stress and job satisfaction of industrial and technical teacher educators. *Journal of Career and Technical Education*, 20(1).
- Cao, N.; Zhang, Z.; Man To, K. & Po Ng, K. (2008). How are Supply Chains Coordinated? An Empirical Observation in Textile-apparel Businesses. *Journal of Fashion Marketing and Management: an International Journal*, 12(3), pp. 384-397.
- Castillo, C., Fernandez, V., & Sallan, J.M. (2018). The six emotional stages of organizational change. *Journal of Organizational Change Management*, 31(3), 468-493.
- Ceci, F., & Masini, A. (2019). Balancing specialized and generic capabilities in the provision of integrated solutions. *Industrial and Corporate Change*, 20(1), 91-131.
- Chahardoli, Somaieh. Moetamedzadeh, Majid. Hamidi (2015). Investigating the relationship between psycho-social work stressors, organizational structure and job satisfaction of bank employees. *Occupational health and safety*. 5 (4). 1-12.
- Chathuranga, M. M. N., & Wijesooriya, R. M. R. P. (2021). Job Stress and Organizational Level Factors: Sri Lankan Experience. *Research and Review: Human Resource and Labour Management*. Volume-2, Issue-2.
- Daft, Richard L. (2019). *Fundamentals of organization theory and design*. Translation: Ali Parsaian. Tehran: Cultural Research Office. Ghasemi, Javad; Ghazanfari, Morteza; Yadalhi, Alireza (2019). Investigating organizational culture (Queen's model) with the feasibility of establishing knowledge management in Soroush Media. *cultural management*. 14 (51). 95-83. *D in management and development sciences*. 3 (3). 1-8.

- De Carvalho, P. S. (2021). Insights on Organizational Environment.
- DeTienne, K.B., Agle, B.R., Phillips, J.C., & Ingerson, M.C. (2012). The impact of moral stress compared to other stressors on employee fatigue, job satisfaction, and turnover: An empirical investigation. *Journal of Business Ethics*, 110(3), 377-391.
- Di Fabio, A., & Rosen, M. A. (2018). Opening the black box of psychological processes in the science of sustainable development: A new frontier. *European Journal of Sustainable Development Research*, 2(4), 47.
- Faghi Farahmand, Nasser (2008). Stress management of managers and employees of the organization. *Productivity management*. 3 (11). 51-47.
- Furtasan Ali, Y. (2020). The Effect of Organizational Culture on Lecturers' Organizational Commitment in Private Universities in Indonesia. *International Journal of Higher Education*, 9(2), pp. 16-24. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n2> p16.
- Ghareh, Mohammad Ali; Hosami, Luqman (2015). The relationship between managers' management styles and job stress and motivation for career advancement in the employees of the Ministry of Sports and Youth. *Organizational behavior management studies in sports*. 3 (11). 51-47.
- Ghasemi, Javad; Ghazanfari, Morteza; Yadalahi, Alireza (1400). Investigating organizational culture (Queen's model) with the feasibility of establishing knowledge management in Soroush Media. *cultural management*. 15 (1). 83-95.
- Gibson, C., & Vermeulen, F. (2003). A healthy divide: Subgroups as a stimulus for team learning behavior. *Administrative science quarterly*, 48(2), 202-239.
- Haque, M., Karim, A., Muqtadir, A., & Anam, S. (2012). Dimensions of job satisfaction of library professionals: A qualitative exploration. *International Journal of Business and Social Research*, 2(5), 46-62.
- Hayajneh, N., Suifan, T., Obeidat, B., Abuhashesh, M., Alshurideh, M., & Masa'deh, R. (2021). The relationship between organizational changes and job satisfaction through the mediating role of job stress in the Jordanian telecommunication sector. *Management Science Letters*, 11(1), 315-326.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F.K., Keshavarzi, S., & Hosseini, A.A. (2017). The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67-71.
- Hoseini, Seyed Fakhaldin & Soltani, Fatemeh (2017). Investigating the relationship between teamwork and occupational stress and occupational motivation of nurses. *Clinical nursing and midwifery*. 6 (3). 82-90.
- Jafari, Asghar. Amiri Majid, Mojtaba & Esfandiari, Zahra (2012). The relationship between personality traits and coping styles with occupational stress in nurses. *Nursing management*. 1 (4).
- Jafarpur, Maryam, Karami, Abolfazl & Asadzadeh, Hasan (2012). Investigating the relationship between personality traits and career maturity with organizational citizenship behavior in the employees of the 7th district of Tehran. Gholi consulting master's thesis. Department of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabai University (RA).
- Jalilan, Hamid Reza (2017). Investigating the effect of individual and organizational factors on employees' organizational belonging. *Studies of organizational behavior*. 6 (3). 105-132.
- Jia, H., He, M., Zhang, X., Li, Y., He, S. C., & Zhang, X. Y. (2021). The relationship between job stress and job burnout moderated by BDNF rs6265 polymorphism. *Psychopharmacology*, 1-9.
- Jones, B., Michael, R., Butt, J., & Hauck, Y. (2016). Tanzanian midwives' perception of their professional role and implications for continuing professional development education. *Nurse education in practice*, 17, 116-122.
- Joseph, O. O., & Kibera, F. (2019). Organizational culture and performance: Evidence from microfinance institutions in Kenya. *Sage Open*, 9(1), 2158244019835934.
- Kalitanyi, V., & Goldman, G. A. (2021). Human capital management in the fourth industrial revolution. In *Research Anthology on Cross-Industry Challenges of Industry 4.0* (pp. 1592-1612). IGI Global.
- Kazemi, Sultan Ali; Javidi, Hojjatullah; Aram, Mehbobeh (2009). The effect of communication skills training on professional stress of experts. *A new approach in educational management*. 1 (4). 63-80.
- Kian Mehr, Venus; Abbasi, Javad (2014). The relationship between organizational culture and job stress with job satisfaction of bank employees. *International conference of management*, Tehran.
- Kotter, J. P., & Schlesinger, L. A. (1979). Choosing strategies for change.

- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Krystynski, D., Coff, R., & Campbell, B. (2021). Charting a path between firm specific incentives and human capital based competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 42(2), 386-412.
- Li, N., Zhang, L., Li, X., & Lu, Q. (2021). The influence of operating room nurses' job stress on burnout and organizational commitment: The moderating effect of over commitment. *Journal of Advanced Nursing*, 77(4), 1772-1782.
- Liaw, E. C. (2009). Teacher efficacy of pre-service teachers in Taiwan: The influence of classroom teaching and group discussions. *Teaching and Teacher Education*, 25(1), 176-180.
- Locke, E. A., Shaw, K. N., Saari, L. M., & Latham, G. P. (1981). Goal setting and task performance: 1969-1980. *Psychological Bulletin*, 90(1), 125-152. doi: 10.1037/0033-2909.90.1.125.
- Lu, Y., Hu, X.M., Huang, X.L., Zhuang, X.D., Guo, P., Feng, L.F., & Hao, Y.T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 7(5).
- Mahdavian, Mahdi; Vahdati Ziadkhani, Sima (2015). Investigating the relationship between intra-unit communication and improving employees' reactions to organizational change in the branches of Asia Insurance Company in Mashhad. *International Conference on Change Management*.
- McEwan, D., Harden, S. M., Zumbo, B. D., Sylvester, B. D., Kaulius, M., Ruissen, G. R. Beauchamp, M. R. (2016). The effectiveness of multi-component goal setting interventions for changing physical activity behaviour: A systematic review and meta-analysis. *Health Psychology Review*, 10(1), 67-88. doi: 10.1080/17437199.2015.1104258.
- Michie, S., West, R., Sheals, K., & Godinho, C. A. (2018). Evaluating the effectiveness of behavior change techniques in health-related behavior: A scoping review of methods used. *Translational Behavioral Medicine*, 8, 212-224. doi: 10.1093/tbm/ibx019.
- Mignenan, V. (2021). Proposal of a Model for Building Human Capital in an Organizational Environment. *Journal of Organizational Psychology*, 27(4).
- Mihm J., Loch Ch, Wilkinson D., Huberman B. A. (2010). Hierarchical structure and search in complex organizations. *Management Science*, 56(5): 831-848.
- Mihm, J. L., Christoph, H., Wilkinson, D., Huberman, B.A., (2010). Hierarchical Structure and Search in Complex Organizations. *Management Science*, Vol. 56, No. 5, pp. 831-848.
- Movahedi, Massoud; Ahmadvand, Ali Mohammad; Aliyari, Shahram; Namjaoyan, Florence (2014). The role of individual, organizational and managerial factors affecting the adoption of information technology in Iranian government organizations. *Human resource management research*. 7 (3). 1-28.
- Naman, J. L., & Slevin, D. P. (1993). Entrepreneurship and the concept of fit: A model and empirical tests. *Strategic management journal*, 14(2), 137-153.
- Nasayan, Abbas; Asadi Gandmani, Ruqiya; Bagheri, Zahra (2016). The relationship between occupational stress and personal characteristics and spiritual experiences of nurses. *Nursing research*. 12 (3). 44-50.
- Nasiri, Mehdi; Labadi, Zahra (2017). Organizational culture in educational organizations and scientific research culture in higher education. *Applied studies in management and development sciences*. 3.
- Nasiripour, Amirashkan; Pourmatahari, Mehrak (2014). The relationship between the quality of work life and the level of work conflict - the family of nurses in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences. *Hospital*. 13 (4). 145-151.
- Oancea, C., & Kamau, C. (2020). *Organizational Psychology of mergers and acquisitions*. Routledge.
- Ouellette, R.R., Frazier, S.L., Shernoff, E.S., Cappella, E., Mehta, T.G., Maríñez-Lora, A., & Atkins, M.S. (2018). Teacher job stress and satisfaction in urban schools: Disentangling individual, classroom, and organizational-level influences. *Behavior Therapy*, 49(4), 494-508.
- Queri, S.K. (2016). Factors associated with employee stress in psychiatric rehabilitation: Identifying vulnerability and resilience. *Journal of Social Service Research*, 42(3), 386-401.

- Rezaei, Abbas Ali; Zahedi, Mohammad Hadi (2017). The role of new technologies in the development of electronic education (looking at the opportunities and challenges ahead in universities and higher education centers in Iran). *Research in educational systems*, 12 (40). 207-224.
- Rezaian, Ali (2019). *Fundamentals of organizational behavior management*. Tehran: Organization for Studying and Compiling Academic Books in Islamic and Human Sciences (Samt).
- Rivière, V. M., & Sitar, A. S. (2003). Critical role of leadership in nurturing a knowledge-supporting culture. *Knowledge management research & practice*, 1(1), 39-48.
- Riggio, R. E. (2017). *Introduction to industrial/organizational psychology*. Routledge.
- Saadat, Esfandiari (2019). *Human resources management*. Tehran: Organization for Studying and Compiling Humanities Books of Universities (Samt).
- Sajdi, Fazlollah (2006). *Capable employees and today's organizations*. Tehran: Tadbir.
- Samuel, O. M., & Sibindi, N. (2019). Structure and an unstable business operating environment: revisiting Burns and Stalker's organisation-environment theory in Zimbabwe's manufacturing sector. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 22(1), 1-12.
- Savizi, Hassan; Mohammadi Moghadam, Yusuf; Nouri, Ahmed (2014). Explanation of the components of the quality of work life in the deputy of Amad and supporting Naja. *Development of human resource management and support*. 45. 93-112.
- Shafizadeh, Javad; Jafari, Mohammad; Kerami, Zabihullah (2016). The relationship between management styles and occupational stress of police officers in Mashhad. *Police management research*, 12 (4). 630-611.
- Shahbazian Khoniq, Arash; Misrabadi, Javad; Iftikharifar, Nahid (2016). The role of job motivation and job procrastination in predicting the job burnout of Ahar hospital employees. *Iran's work health*, 14 (5). 27-35.
- Shamoradi, Seyedah Niloufar; Moazzami, Mojtaba (2016). Effective leadership styles in the service and support organization of the Imam Khomeini (RA) relief committee from the perspective of the Qur'an and hadiths. *Behavioral studies in management*, 8 (16). 63-76.
- Shamoradi, Seyedah Niloufar; Mohajiran, Behnaz; hosinpour Ashnaabad, Alireza; Moazzami, Mojtaba (1400). The role of emotional intelligence in conflict management styles of managers of Tarbiat Modares University. *Applied educational leadership*.
- Shirzad, Bahark; Benny C, a cute fairy; Mirza, Seyed Nima (2012). The relationship between the type of organizational structure and the level of emotional intelligence among managers of education districts in Tehran. *Training and evaluation*, 6 (22). 111-132.
- Shoghi, Behzad; Aghajani, Tahmurt (2012). Examining the effect of organizational structure on organizational culture. *Quantitative studies in management*, 4 (2). 96-79.
- Swann, C., Rosenbaum, S., Lawrence, A., Vella, S. A., McEwan, D., & Ekkekakis, P. (2021). Updating goal-setting theory in physical activity promotion: a critical conceptual review. *Health psychology review*, 15(1), 34-50.
- Van Knippenberg, D., & van Ginkel, W. P. (2021). A diversity mindset perspective on inclusive leadership. *Group & Organization Management*, 1059601121997229.
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, health & medicine*, 26(2), 204-211.
- Xu, Z., & Yang, F. (2021). The impact of perceived organizational support on the relationship between job stress and burnout: a mediating or moderating role? *Current Psychology*, 40(1), 402-413.
- Zahoor, N., Abdullah, N., & Zakaria, N. (2021). The role of high performance work practices, work-family conflict, job stress and personality in affecting work life balance. *Management Science Letters*, 11(4), 1367-1378.