

ارزیابی و رتبه بندی پیشایندهای استرس شغلی در میان کارکنان

سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان

مهدی دهقانی سلطانی^۱، عباسعلی رستگار^۲، امین همتی^۳

چکیده

زمینه و هدف: با توجه به تأثیر منفی استرس در زندگی کاری، پژوهش حاضر به بررسی تأثیر ماهیت کار، زمان کار، سیاست سازمانی، پست سازمانی، عوامل محیطی، روابط کاری و عوامل شخصی بر استرس شغلی در میان کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان می‌پردازد.

روش‌شناسی: روش تحقیق، توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان و روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده تصادفی است. با استفاده از پرسشنامه استاندارد نظرات ۳۹۱ نفر از کارمندان جمع‌آوری و جهت تحلیل داده‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل استفاده گردید.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد، ماهیت کار، زمان کار، سیاست سازمانی، پست سازمانی، عوامل محیطی، روابط کاری و عوامل شخصی تأثیر مثبت معناداری بر استرس شغلی دارد و از این بین عوامل، زمان کار و روابط کاری به ترتیب بیشترین و کمترین تأثیر را بر استرس شغلی دارند.

نتیجه‌گیری: بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان به عنوان الگوهای رفتاری در سازمان می‌تواند از بروز رفتارهای مخربی که سلامت روانی کارکنان را به خطر می‌اندازند جلوگیری کند.

کلیدواژه‌ها: استرس شغلی، ماهیت کار، سیاست سازمانی، عوامل محیطی، عوامل شخصی

۱. استادیار گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه ولیعصر (عج) رفسنجان، رفسنجان، ایران.

۲. دانشیار گروه مدیریت دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

۳. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی و کارمند دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۲/۰۵

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۷/۱۰/۰۱

نویسنده مسئول مقاله: عباسعلی رستگار

E-mail: a_rastgar@semnan.ac.ir

مقدمه

امروزه کار بخش مهمی از زندگی هر فردی به شمار می‌آید و از یکسو می‌تواند شماری از نیازهای اساسی انسان همچون پرورش روح و جسم، برقراری ارتباط اجتماعی، ایجاد حس ارزشمندی، اعتماد به نفس و شایستگی را ارضا کند (حسینی و آشتیانی، ۱۳۸۹). از طرفی، کار ممکن است منبع اصلی بروز استرس نیز باشد، استرس بیماری شایع قرن ۲۱ است که در شرایط مختلف بر انسان اثر می‌گذارد و مسبب ۳۰٪ از بیماری‌هاست که سالانه هزینه‌ای معادل ۳۰۰ الی ۴۰۰ میلیون دلار را در بردارد و این رقم تنها بعد مادی مسئله استرس را بیان می‌کند در حالی که استرس تأثیرات به‌سزایی بر جوانب مختلف زندگی افراد می‌گذارد (غلام‌نژاد و نیک پیمان، ۱۳۸۸). یکی از انواع استرس، استرس شغلی است؛ طبق تحقیق مؤسسه ملی امنیت و سلامت شغلی آمریکا تمام مشاغل دارای درجه‌ای از استرس می‌باشند. این مؤسسه، استرس شغلی را پاسخ‌های آسیب‌زای جسمانی و هیجانی حاصل از عدم توازن و سنخیت تقاضاهای شغلی با توانایی‌های فرد می‌داند (انسانی و همکاران، ۲۰۱۵). استرس درازمدت، بیماری‌های مزمن مانند بیماری‌های قلبی، بیماری‌های قند یا حمله‌های نفس تنگی و ... را در پی دارد؛ بیماری‌هایی که به صورت زودرس سلامت فرد را مختل می‌کنند و در موارد شدید به مرگ ناپهنگام منتهی می‌شود (استورا، ۱۳۹۳)؛ بنابراین، استرس بخش جدایی‌ناپذیر زندگی امروز است. استرس جنبه‌های مختلف زندگی فرد را از جمله جنبه‌های شناختی، عاطفی، روانی و حتی جسمی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. استرس نه تنها فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد بلکه عوارض آن دامن‌گیر سازمان و محیط حرفه‌ای نیز می‌شود به طوری که باعث بروز غیبت‌های مکرر و نهایتاً فرسودگی شغلی می‌شود (حسین پور فرد و همکاران، ۱۳۹۲). استرس یکی از عوامل کاهش میزان بهره‌وری در محیط‌های حرفه‌ای و خانوادگی است. کارکنان سازمان‌های دولتی نیز به خاطر پیامدهای ناشی از زندگی ماشینی در معرض استرس‌های اجتناب‌ناپذیری قرار دارند و این امر موجب کاهش میزان بهره‌وری آن‌ها در محیط‌های حرفه‌ای می‌شود (باعزت و شریف زاده، ۱۳۹۱). امروزه استرس به یکی از رایج‌ترین و پرهزینه‌ترین مشکلات محیط کاری تبدیل شده است. سازمان ملل متحد، استرس شغلی را بیماری قرن حاضر می‌داند و چندی بعد سازمان بهداشت جهانی آن را مشکلی همه‌گیر در جهان اعلام نمود (گنو و همکاران، ۲۰۱۶). انجمن بین‌المللی کار هزینه‌های وارده به کشورها به علت تنش شغلی را ۱ تا ۳/۵ درصد تولید ناخالص داخلی تخمین زده است. تحقیقات نیز نشان می‌دهد ۷۵ تا ۹۰ درصد بیماری‌های افرادی که به پزشکان مراجعه می‌کنند، به علت استرس

است و ۳۰ درصد نیروی کار در کشورهای توسعه یافته از تنش کاری رنج می‌برند و این میزان در کشورهای در حال توسعه بیشتر است (وئوقی نیری و همکاران، ۱۳۹۵). با شناسایی و بررسی عوامل استرس شغلی کارکنان سازمان‌ها می‌تواند با علم به این نکات از مشکلات و منابع آسیب‌زای حرفه خود اطلاع پیدا نموده و روش مقابله با اثرات نامطلوب آن را بیاموزند. در نتیجه، نیروهای انسانی و متخصص حاضر در سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان نیازمند آن هستند که در صورت رویارویی با عوامل استرس شغلی، توسط مدیریت سازمان خود بتوانند بر این عوامل غلبه نمایند. از سوی دیگر، ارتقای بهداشت روانی و غلبه بر عوامل استرس شغلی به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان‌ها، در چند دهه اخیر توجه نیروهای سالم جسمی و فکری در مؤسسات اقتصادی، خدماتی، آموزشی و صنعتی را به خود جلب نموده است و همین امر می‌تواند در افزایش سطح بهره‌وری تأثیر بسزایی داشته باشد (ساعتچی، ۱۳۹۴).

عدم توجه سازمان به عوامل مؤثر بر استرس شغلی یکی از مشکلاتی است که بیشتر سازمان‌های دولتی با آن روبه‌رو هستند و از آن رنج می‌برند و این مسئله با توجه به کاهش اثربخشی و عملکرد سازمانی در سازمان‌های دولتی حساسیت شدیدتری را برمی‌انگیزد. از طرفی، یکی از عوامل مهم بقا و حیات سازمان‌ها، توجه به عوامل بروز استرس در سازمان است. بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان ابزار با اهمیتی برای دست‌یافتن به سطح مطلوبی از بهره‌وری و عملکرد مطلوب منابع انسانی است. از این رو، بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان و قرار دادن این متغیرها در مسیر صحیح خود برای رشد سازمان اهمیت زیادی دارد. سازمان‌های دولتی به‌عنوان نهادهایی با اهمیت که نقش مهمی در رشد و توسعه کشور دارند، بدون نیروی انسانی توانمند و ماهر قادر نخواهد بود که به عملکرد مطلوبی دست یابند؛ افراد توانمندی که با تکیه بر توانایی‌ها و دانش جدید زمینه رشد سازمان را فراهم نمایند. مسئله‌ای که باعث شد این تحقیق در سازمان‌های دولتی شهر سمنان انجام شود، عدم اطلاع و شناخت کافی از عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان بود که باعث مشکلات عدیده‌ای در نحوه برخورد با منابع انسانی و حتی عدم اثربخشی آموزش‌ها و برنامه‌های توسعه کارکنان شده است.

با وجود جامعیت مفهوم استرس شغلی، پژوهشی در خصوص بررسی عوامل مؤثر (ماهیت کار، زمان کار، سیاست سازمانی، پست سازمانی، عوامل محیطی، روابط کاری و عوامل شخصی) بر استرس شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی موجود نیست که این امر ضرورت پژوهش در این حوزه را دوچندان می‌نماید. با توجه به این مباحث، هدف پژوهش

حاضر، بررسی عوامل تأثیرگذار بر استرس شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان است. در نتیجه پژوهش حاضر به دنبال بررسی عوامل تأثیرگذار بر استرس شغلی در سازمان‌های دولتی شهر سمنان است و از این طریق به گسترش مرزهای دانش موجود در این حوزه کمک می‌کند. با توجه به مطالب عنوان شده، اهمیت سازمان‌های دولتی در توسعه اقتصادی کشور و نتایجی که از کاربرد آن برای مدیران سازمان‌های دولتی حاصل خواهد شد، ضرورت انجام پژوهش حاضر مشخص می‌گردد.

پیشینه پژوهش

مروری بر مبانی نظری

استرس شغلی

استرس شغلی نتیجه ناسازگاری حاصل از افزایش عوامل استرس‌زای محیط کار و قابلیت‌های شخص برای مقابله با آن است و از طریق تعامل با بسیاری از ویژگی‌های فردی، می‌تواند موجب اختلالات روانی مانند فرسودگی شغلی، افسردگی، اضطراب، اختلال تبدیلی و دیگر اختلالات شود (سپهوند و همکاران، ۱۳۹۸).

از دیدگاه ژائو و گیسلی^۱ (۲۰۱۶) استرس عبارت است از فشارهای درونی و برونی که بر فرد وارد می‌شود و سبب برهم خوردن تعادل طبیعی ارگانیسم وی می‌شود. از نظر با عزت و شریف زاده (۱۳۹۱) استرس مجموعه‌ای از الزامات و وظایفی است که خارج از توانایی فرد برای انجام آن موارد قرار دارد.

انشاسی و همکاران^۲ (۲۰۱۵) استرس را فشاری می‌دانند که در نتیجه محدودیت زمانی برای انجام مسئولیت‌ها، ساعات کار طولانی، وقفه و قطع مکرر و ناخواسته در انجام مسئولیت‌ها و عدم وجود فواصل زمانی برای استراحت به وجود می‌آید. استرس شغلی معمولاً به عنوان بخشی از دانش که متمرکز بر جنبه‌های روان‌شناسی کار که بر سلامتی افراد تأثیر می‌گذارد، تعریف شده است (رضایی‌منش و قربانی پاجی، ۱۳۹۶).

1. Zhao & Ghiselli

۲. Enshassi et al.

علائم استرس

علائم استرس را می‌توان به علائم جسمانی، روانی و رفتاری تقسیم نمود. در جدول ۱ به این علائم اشاره شده است (استورا، ۱۳۹۳).

جدول ۱. نشانه‌های استرس، منبع: استورا (۱۳۹۳)

نشانه‌های استرس	نشانه‌گان عمومی
نشانه‌های جسمانی	خستگی مفرط، لرزش، سردرد و میگرن، تهوع و استفراغ، سرماخوردگی پی در پی، ترش کردن، دردهای شدید شکمی، تپش قلب، اسهال، درد قفسه سینه، گرفتگی عضلات، بی‌خوابی، کمردرد، فشار خون بالا، برافروخته شدن، عرق کردن، کم اشتها، احساس سرماخوردگی، عطش غیر عادی، کرخ شدگی جسمی، تحریک پذیری 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 گناهکار بودن، نگرانی، فراموشی و ضعف حافظه، ترس، عدم امنیت، تحریک پذیری، ناامیدی و یاس، گوشه‌گیری، ناپاوری و بهت‌زدگی.
نشانه‌های رفتاری	گریه و زاری، کاهش حس شوخ طبعی، پرتاب کردن یا خوردن اشیاء، قدم زدن، سرزنش کردن، بی‌قراری، فریاد کشیدن، عادت‌های عصبی (ناخن خوردن، پا کوبیدن)، خشمگین شدن، گرفتاری، وسواس (صحبت کردن درباره تجربه)، خاراندن، عبوسی، دندان قروچه کردن، دودلی و تردید، از دست دادن آرامش، از دست دادن اعتماد به نفس.

عوامل ایجاد استرس شغلی

استرس شغلی به عنوان پاسخ‌های فیزیکی و عاطفی زیان‌آور یک شخص در زمانی که شرایط شغلی با توانایی‌ها، امکانات در دسترس و یا نیازهای نیروی کار مطابقت نداشته باشد، تعریف می‌شود (الهیاری و همکاران، ۱۳۹۶). استرس شغلی معمولاً به عنوان بخشی از دانش که متمرکز بر جنبه‌های روانشناسی کار که بر سلامتی افراد تأثیر می‌گذارد تعریف می‌شود (رضایی‌منش و قربانی‌پاجی، ۱۳۹۶). مؤسسه ایمنی و بهداشت حرفه‌ای استرس شغلی را به عنوان پاسخ جسمی و روحی که در فرد در پی الزامات و یا خواسته‌های شغلی ناسازگار با

منابع و یا نیازمندی‌های کارمند تعریف کرده است (راکر^۱، ۲۰۱۶). عوامل استرس‌زا ممکن است اثرات مضرى بر جسم و سلامت روانى و رفاه فرد داشته باشد؛ استرس توجه، تمرکز و مهارت‌های تصمیم‌گیری را کاهش می‌دهد (جعفرى و همکاران، ۱۳۹۶). مک‌گروث^۲ (۱۹۷۰) معتقد است که پدیده‌های استرس، چند بعدى و دارای متغیرهای پیچیده‌ای است، زیرا استرس از دو جنبه عینى (اثرات فیزیولوژیکی) و ذهنى (تأثیرات ادراکی و شناختی) نشأت می‌گیرد، به گونه‌ای که هر رخدادى در زندگى روزمره انسان می‌تواند عاملی استرس‌زا بر اساس شناخت و یا ادراک وی محسوب گردد. عوامل استرس‌زا را می‌توان به صورت زیر دسته‌بندی نمود:

الف) عوامل محیطی: سازمان از محیط خود متأثر می‌شود و وجود یک محیط ناامن می‌تواند بر ساختار سازمانی تأثیر گذاشته و در نتیجه میزانی از استرس را بر اعضای سازمان وارد سازد. عوامل مرتبط با این متغیر به شرح زیر است:

۱. عدم امنیت اقتصادی: هنگامی که سیستم اقتصادی سیر رکود و یا شرایط نزولی را در پیش می‌گیرد، سازمان‌ها جهت مقابله با این وضعیت معمولاً نیروی انسانی خود را کاهش می‌دهند، تعدادی از کارکنان را موقتاً از کار برکنار می‌کنند و حقوق و مزایا و میزان ساعات کاری را نیز کاهش می‌دهند.

۲. تزلزل سیاسی: تغییرات در سیستم‌های سیاسی باثبات، به صورت منظم و بر اساس روندی اصولی است که این تغییرات آثار چشمگیر اجتماعی نداشته و در نتیجه سبب استرس نمی‌شوند، در حالی که در کشورهای بی‌ثبات این تغییرات سیاسی موجبات استرس را فراهم می‌آورد.

۳. فناوری: وسایل پیشرفته امروزی از قبیل رایانه و دستگاه‌های خودکار سبب ترس و نگرانی در افرادی که با آن آشنایی چندانی ندارند شده و در نتیجه استرس را به وجود می‌آورد (خدابخش و کولیوند^۳، ۲۰۰۶).

ب) عوامل فردی: عوامل استرس‌زای سطح فردی عواملی هستند که به طور مستقیم با وظایف شغلی فرد ارتباط دارند.

۱. Rocker

۲. Mc Grawth

۳. Khodabaksh & Kolivand

۱. مسائل خانوادگی: مشکلاتی که افراد در زندگی خانوادگی با آن مواجه می‌شوند مانند طلاق و از هم پاشیدن خانواده و چگونگی نگهداری بچه‌ها بر مبنای قوانین و امثال این موارد، برای یک فرد استرس زیادی ایجاد می‌کند که در همه حال با وی همراه است و به عبارتی دیگر فرد در ورود به سازمان آن‌ها را با خود به همراه می‌آورد.

۲. مسائل اقتصادی: چنانچه خواسته‌ها و نیازهای افراد بیش از درآمدها باشد و یا از نظر مالی ناتوان باشند موجب استرس بر آنان می‌گردد، به عبارتی در حین انجام کار به مسائلی خارج از محدوده کاری خود توجه و فکر می‌کنند (استورا، ۱۳۹۳).

ج) ماهیت کار: ماهیت کاری به عواملی اطلاق می‌شود که در ارتباط با نوع کار و شغل فرد است که شامل ساختار فردی مانند میزان آزادی عمل، تنوع کارها و میزان خودکار بودن دستگاه‌ها و وسایل کاری و نیز وضعیت ظاهری و فیزیکی محل کار است. چنان چه خط تولید سرعت زیادی داشته باشد این عامل سبب فشار بر روی کارکنان می‌گردد. میزان دمای مکان کاری، وجود سر و صدا و یا شرایط کاری آسیب‌زا و خطرناک و نامطلوب می‌تواند عوامل افزایش نگرانی و استرس باشد (سید جوادین، ۱۳۹۳).

د) روابط کاری: روابط فردی و نوع ارتباطی که فرد با سایرین دارد موجب وارد شدن استرس بر وی می‌گردد. چنان چه فرد در محیط کار خود دارای رابطه شخصی ضعیفی با سایرین باشد و نتواند حمایت همکاران خود را جلب نماید، تحت استرس شدید قرار خواهد گرفت و این امر به خصوص هنگامی که همکاران وی از نظر اجتماعی در سطح بالایی قرار گرفته باشند بیشتر رخ می‌دهد (ژائو و گیسلی، ۲۰۱۶).

چ) سیاست سازمانی: سبک مدیریتی اجرایی و ارشد سازمان، نشان دهنده سیاست سازمان است. برخی از مدیران اجرایی با دیدگاه استبدادی فرهنگی را بر سازمان تحمیل می‌کنند که ترس و وحشت، اضطراب و استرس جزئی از آن است. وادار نمودن افراد به انجام امور محوله در زمانی کوتاه، با کنترلی بسیار شدید و در صورت تمرد اخراج از کار، بر افراد فشارهایی غیر واقعی و طاقت فرسا را وارد می‌نماید که استرس سنگین را به همراه دارد (انشاری و همکاران، ۲۰۱۵).

ح) پست سازمانی: این امر تعیین کننده سطح عمودی اختلافات در سازمان و نشان دهنده میزان قوانین، مقررات و جایگاه‌هایی است که می‌توانند در امر تصمیم‌گیری دخالت داشته باشند. در صورتی که در این ساختار مشارکت افراد در فرآیند تصمیم‌گیری اندک باشد، منبعی بالقوه در ایجاد استرس پدید خواهد آمد. افراد در پست‌های بالای سازمانی نیز از بابت

اتخاذ تصمیماتی که باید در آینده پاسخگوی آن باشند، دچار نوعی استرس می‌باشند (جزنی و همکاران، ۱۳۸۹).

خ) زمان کاری: زمان کاری نقش مهمی در استرس شغلی دارد. این متغیر اشاره به ثابت بودن زمان کار و یا منطف بودن و چرخشی بودن آن اشاره دارد. به اعتقاد محققان مشاغل با زمان کاری چرخشی دارای استرس بیشتری خواهند بود (با عزت و شریف زاده، ۱۳۹۱).

از دیدگاه ریلی و همکاران^۱ (۲۰۱۴) ماهیت و زمان کار، سیاست و پست سازمانی، عوامل محیطی و شخصی و همچنین روابط کاری عوامل ایجادکننده استرس شغلی می‌باشند.

- ۱) ماهیت شغل به مجموعه‌ای از ویژگی‌های درونی یک شغل گفته می‌شود که بر کاهش خستگی شغلی و همین‌طور بر تلاش و عملکرد ذهنی و جسمی اثر دارد؛
- ۲) زمان کار به چارچوب زمانی دشوار برای کارها و همچنین ساعات کاری غیر ثابت با حجم زیاد و فشارهای کاری اشاره می‌کند؛
- ۳) وجود سیاست سازمانی در هر جایی که گروهی از افراد باهم بر سر منابع محدود در رقابت هستند، اجتناب ناپذیر است، در واقع سازمان‌ها و نهادها به دلیل شیوع مراکز قدرت و گروه‌های ذی نفع با برنامه‌های رقابتی و متناقض، سیاست‌های اداری مربوط به خود را دارند، سیاست سازمانی به قابلیت انطباق مسائل با تغییر ماهیت‌های شغل می‌پردازد.
- ۴) پست سازمانی عبارت است از محلی که در سازمان و مؤسسات دولتی به طور مستمر برای یک شغل و ارجاع آن به یک مستخدم در نظر گرفته شده است.
- ۵) در ارتباط با عوامل محیطی می‌توان چنین بیان کرد که سازمان از محیط خود متأثر می‌شود و وجود یک محیط ناامن می‌تواند بر ساختار سازمانی تأثیر گذاشته و در نتیجه میزانی از استرس را بر اعضای سازمان وارد سازد؛
- ۶) عوامل شخصی عبارت‌اند از صفات شخصیتی و منابع فردی که بر ارزیابی عوامل استرس‌زا تأثیر می‌گذارند و
- ۷) در نهایت روابط کاری به برقراری ارتباطات با همکاران و مدیران در سازمان اشاره می‌کند (ریلی و همکاران، ۲۰۱۴).

۱. Reilly et al.

پیشینه تجربی پژوهش

لطفی‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) نشان دادند که استرس شغلی کارکنانی که دارای محیط کاری سخت، بیشتر از بقیه کارکنان است. الهامی (۱۳۹۱) با بررسی استرس شغلی در کارکنان بهزیستی گیلان دریافتند که بهبود ارتباطات در سازمان و آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس شغلی کارکنان مؤثر بوده است. خیراندیش و همکاران (۱۳۹۳) بیان می‌کنند که بین متغیرهای روان‌رنجورخویی و برون‌گرایی با استرس شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. اکبری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که فرآیند کاری و محیط‌های شغلی مختلف تأثیر مثبت معناداری بر استرس شغلی کارکنان دارد. روح‌الهی و احدی‌مطلق (۱۳۹۳) بیان می‌کنند که روابط بین فردی، علاقه‌مندی به شغل و وضعیت جسمانی تأثیر معناداری بر استرس شغلی دارد. آریاپور و ایران‌دوست (۱۳۹۵) در پژوهشی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که سه متغیر تحصیلات، سمت و جنسیت کارکنان رابطه معنی‌داری با استرس شغلی نداشته ولی متغیرهای سن، نوبت کاری و سابقه کاری با استرس شغلی رابطه معنی‌داری دارند؛ همچنین بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان نیز رابطه معنی‌دار و مثبتی وجود دارد. درویشی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که کارکنان آتش‌نشانی در معرض خطر اختلال استرس شغلی قرار دارند و نوع شغل و سابقه کار عوامل اصلی مؤثر بر آن است و استرس شغلی نیز می‌تواند موجب کاهش رضایت شغلی گردد. ابراهیمی نژاد و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که در میان عوامل مؤثر بر استرس شغلی به ترتیب عوامل روانی-اجتماعی، فیزیکی و محیطی از اولویت برخوردار هستند؛ همچنین در بین عوامل روانی-اجتماعی، عامل عدم وجود فرصت ارتقای شغلی با بیشترین وزن و عامل عدم پاسخگویی مدیریت به نگرانی‌های کارکنان کمترین وزن را دارا می‌باشند. البرزی و اسمعیل‌زاده (۱۳۹۵) در تحقیقی که انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که میزان استرس شغلی در میان پیش‌بین‌ها بیشتر از امور فنی و امور فنی بیشتر از دیدبان بود؛ از طرفی نتایج حاکی از آن بود که عامل سابقه کار، قدرت پیش‌بینی‌کنندگی منفی و معناداری در استرس شغلی دارا است و همچنین مدرک تحصیلی مدرک تحصیلی نیز قدرت پیش‌بینی‌کنندگی مثبت و معناداری بر استرس شغلی دارا است؛ عواملی همچون مسئولیت کاری، شدت عوامل استرس‌زا، تکرار عوامل استرس‌زا، کمبود امکانات و بودجه از مهم‌ترین عوامل ایجادکننده استرس محسوب

می‌شوند. رضایی و رحیمی (۱۳۹۶) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که بین نمرات خودکنترلی کم و انگیزش شغلی زیاد با نمرات استرس شغلی کم و اخلاق سازمانی قوی رابطه معنی‌داری وجود دارد. سپهوند و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که اگرچه ۸۵ درصد از پرسنل نیروی دریایی سطح نرمالی از استرس را تجربه می‌کنند، با این وجود استرس شدید در افسران ارشد و کسانی که استخدام رسمی بودند ثبت شد؛ همچنین بیشترین سطح استرس در حیطة استرس محیط فیزیکی بود. صمدی‌راد و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیقی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که حدود ۵۰٪ از کارکنان دارای استرس شغلی متوسط و بیش از ۱۲٪ استرس شدید داشتند؛ همچنین مقایسه میانگین استرس شغلی در بین افراد سالم و افراد دارای بیماری جسمی نشان داد که افراد بیمار نسبت به افراد سالم دارای میانگین استرس شغلی بالایی می‌باشند. زرآبادی‌پور و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که سطح استرس در کل مطالعه بر اساس طبقه‌بندی تعریف شده در حد خفیف قرار داشت، اما تأثیرات روانی ناشی از همه‌گیری بیماری کرونا غیرقابل انکار است و دسترسی به سیستم‌های مشاوره روانشناسی می‌تواند کمک مؤثری به بهبود شرایط روانی افراد در قرنطینه بنماید.

نتایج یک مطالعه فرا تحلیلی^۱ توسط توبر و کولینز^۲ (۲۰۰۰) وجود رابطه منفی میان ابهام نقش و تعارض نقش با افزایش عملکرد را تأیید نمود. احتمال این که استرس دارای هیچ نوع تأثیری بر عملکرد نباشد بسیار کم مورد تأیید واقع شده است. تیوکسبوری و هیگینس^۳ (۲۰۰۶) بیان می‌کنند که استرس شغلی عمدتاً از مسائل سازمانی از جمله تعارض نقش، ناهنجاری‌های عاطفی ناشی می‌شود. آيسان^۴ (۲۰۰۹) در پژوهش خود شش عامل نقش مدیریت، ارتباطات، محیط فیزیکی، حجم کار، ابهام نقش و انتظارات سازمانی را به عنوان عوامل مؤثر بر استرس شغلی بررسی کردند. اولایتان^۵ (۲۰۰۹) در پژوهشی خود که در میان کارکنان دولتی غرب نیجریه انجام شد به این نتیجه دست یافت که عدم تفویض اختیار و همچنین عدم وجود برنامه‌ریزی در کارها به عنوان تأثیرگذارترین منبع استرس در بین

۱. Meta analysis

۲. Tubre & Collins

۳. Tewksbury & Higgins

۴. Aisan

۵. Olaitan

کارکنان می‌باشند. تیلوتاما^۱ (۲۰۱۴) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که دلایل اصلی استرس شغلی شامل ساعات کار طولانی مدت، سیستم نادرست پاداش‌دهی، عدم وجود استقلال کاری، فرهنگ سازمانی، تضاد در نقش و عدم وجود حمایت از کارمندان است. ریلی و همکاران^۲ (۲۰۱۴) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که ماهیت و زمان کار، سیاست و پست سازمانی، عوامل محیطی و شخصی و همچنین روابط کاری در استرس شغلی نقش مهمی دارند. جد^۳ (۲۰۱۹) در تحقیق خود نشان داد که تعارض شغلی و رضایت شغلی از عوامل اثرگذار بر استرس شغلی می‌باشند. چیئواتاناسوک و جرمسیتیپارسرت^۴ (۲۰۱۹) در تحقیقی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی، عملکرد شغلی، میزان غیبت و انگیزه تأثیر مثبت معناداری بر استرس شغلی دارد. زینودین و همکاران^۵ (۲۰۲۱) در پژوهشی که انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که مهارت‌های تشخیصی، فشار کاری و فشار زمان تأثیر مثبت معناداری بر استرس شغلی دارد.

با مرور پیشینه داخلی پژوهش مشخص می‌شود که برای بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی از مدل‌های مختلفی استفاده شده است، این در حالی است که بررسی‌های پژوهشگر نشان می‌دهد در هیچکدام از این تحقیق‌ها از مدل ریلی و همکاران (۲۰۱۴) که عوامل مؤثر بر استرس شغلی را از جنبه‌های مختلفی چون ماهیت و زمان کار، سیاست و پست سازمانی، عوامل محیطی و شخصی و همچنین روابط کاری بررسی کرده، پرداخته نشده است در نتیجه در پژوهش حاضر با مد نظر قرار دادن عوامل مؤثر بر استرس شغلی که از مدل ریلی و همکاران (۲۰۱۴) گرفته شده است، به مطالعه و بررسی این عوامل در سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان پرداخته شده است.

با مد نظر قرار دادن هفت بعد ذکر شده برای عوامل مؤثر بر استرس شغلی می‌توان مدل مفهومی تحقیق حاضر را به صورت زیر ترسیم نمود: در این مدل هفت عامل استرس شغلی به عنوان متغیر مستقل و متغیر استرس شغلی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته خواهد شد.

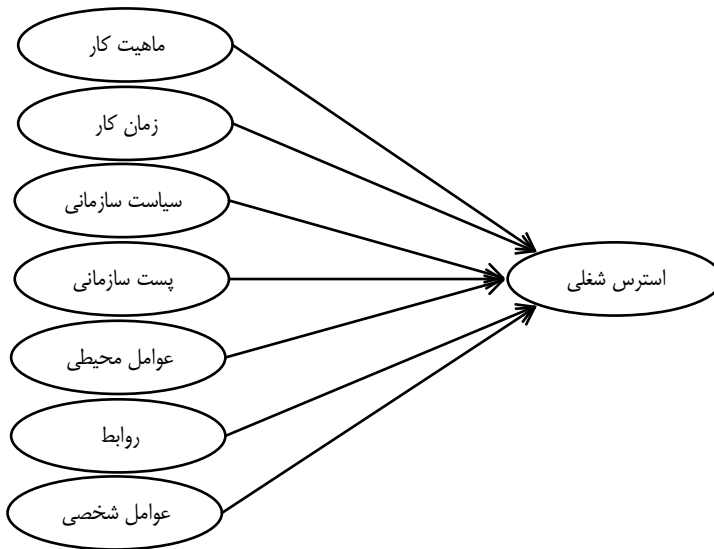
۱. Tilottama

۲. Reilly et al.

۳. Gede

۴. Chienwattanasook & Jermstittiparsert

۵. Zainuddin et al.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق، منبع: ریلی و همکاران (۲۰۱۴)

روش‌شناسی پژوهش

با توجه به اینکه این پژوهش حاضر در پی شناسایی و بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی در میان کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان و میزان تأثیر هر یک از این عوامل بر بروز استرس شغلی است؛ لذا این نوع تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی است و از آنجا که داده‌ها در یک مقطع از زمان جمع‌آوری شده‌اند (سرمد و همکاران، ۱۳۹۶)، این تحقیق از نوع تحقیقات پیمایشی - مقطعی است. همچنین تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی است، زیرا به سمت کاربرد عملی دانش هدایت می‌شود و از نتایج آن در سازمان‌های دولتی شهر سمنان استفاده می‌شود. بعلاوه پژوهش از نظر مکانی از نوع تحقیقات میدانی است؛ زیرا داده‌های تحقیق با حضور در جامعه و یا نمونه آماری و با استفاده از ابزارهای پرسشنامه و مصاحبه گردآوری می‌شود. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان سازمان‌های دولتی در سطح شهرستان سمنان است. با توجه به اینکه جامعه آماری محدود است (کل کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان در حدود ۶۰۰۰ نفر است (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان سمنان)) با استفاده از فرمول کوکران حداقل حجم نمونه تعیین می‌شود، بدین منظور با در نظر گرفتن مقدار ۰/۵ برای p و q و دقت برآورد ۵ درصد و سطح خطا ۵ درصد، حداقل حجم نمونه ۳۸۴ نفر تعیین گردید.

به منظور حصول اطمینان ۴۵۰ پرسشنامه در بین افراد نمونه توزیع گردید، از بین پرسشنامه‌های بازگشتی تعداد ۳۹۱ پرسشنامه کامل و مفید تشخیص داده شد (نرخ بازگشت ۸۷٪) و جهت آزمون فرضیات مورد استفاده قرار گرفت. در تحقیق حاضر از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده تصادفی استفاده می‌شود. در این روش تمامی اعضای جامعه شانس یکسانی برای انتخاب شدن دارند و از کمترین سوگیری و بیشترین تعمیم‌پذیری برخوردار است. در این روش ابتدا سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان شناسایی و تقسیم شده و سپس از میان هر طبقه سازمانی انتخاب و پرسشنامه به صورت تصادفی میان کارکنان آن اداره توزیع می‌گردد.

جدول ۲. تعداد سازمان‌های در شهر سمنان و حجم نمونه

ردیف	عنوان سازمان‌ها	حجم جامعه	حجم نمونه
۱	سازمان تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۱۵۸	۱۰
۲	سازمان آموزش و پرورش	۱۹۶	۱۳
۳	سازمان صنعت، معدن و تجارت	۲۵۹	۱۷
۴	سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران	۱۹۷	۱۳
۵	سازمان جهاد کشاورزی	۴۷۲	۳۱
۶	سازمان راه و شهرسازی	۲۷۵	۱۸
۷	سازمان بهزیستی	۳۸۹	۲۴
۸	سازمان تبلیغات اسلامی	۸۸	۶
۹	سازمان امور اقتصاد و دارایی	۱۸۷	۱۲
۱۰	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی	۲۰۷	۱۳
۱۱	سازمان میراث فرهنگی و گردشگری	۲۲۳	۱۵
۱۲	سازمان تعاون روستایی	۸۱	۵
۱۳	سازمان منابع طبیعی و آب‌خیزداری	۲۴۱	۱۶
۱۴	سازمان فرهنگ و ارشاد اسلامی	۱۶۸	۱۱
۱۵	سازمان امور مالیاتی	۳۶۲	۲۴
۱۶	استانداری	۵۶۶	۳۷
۱۷	شهرداری	۶۴۲	۴۲
۱۸	شرکت نفت	۱۸۵	۱۲
۱۹	شرکت گاز	۱۳۸	۹
۲۰	سازمان حج و زیارت	۵۵	۴
۲۱	سازمان ثبت احوال	۱۳۴	۹

۲۲	سازمان هلال احمر	۲۸۲	۱۸
۲۳	سازمان بازرسی	۵۶	۴
۲۴	سازمان بیمه خدمات درمانی	۶۸	۴
۲۵	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای	۲۱۹	۱۴
۲۶	سازمان هواشناسی	۴۲	۳
۲۷	سازمان حفاظت محیط زیست	۶۲	۴
۲۸	سازمان ورزش و جوانان	۴۸	۳
	مجموع	۶۰۰	۳۹۱

ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان

درصد	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت شناختی	
%۴۸	۱۸۸	زن	جنسیت
%۵۲	۲۰۳	مرد	
%۲۶	۱۰۲	بین ۲۰ تا ۳۰ سال	سن
%۳۳	۱۲۹	بین ۳۱ تا ۴۰ سال	
%۳۰	۱۱۷	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	
%۱۱	۴۳	بیشتر از ۵۱ سال	سطح تحصیلات
%۱۱	۴۳	دیپلم و فوق دیپلم	
%۴۹	۱۹۲	کارشناسی	
%۴۰	۱۵۶	کارشناسی ارشد و بالاتر	

روش جمع‌آوری داده‌ها، از طریق پرسشنامه استاندارد ریلی^۱ و همکاران (۲۰۱۴) بوده است. لازم به یادآوری است که سؤالات پرسشنامه با استفاده از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق مورد سنجش قرار گرفته است. در پژوهش حاضر، با توجه به اینکه متغیرهای ماهیت کار، زمان کار، سیاست سازمانی، پست سازمانی، عوامل محیطی، روابط کاری، عوامل شخصی و استرس شغلی بدون بعد هستند، برای روایی آن از الگوی اندازه‌گیری مرتبه اول استفاده شد. بار عاملی مقدار عددی است که شدت ارتباط بین متغیر

۱. Reilly

پنهان و آشکار را در تحلیل مسیر نشان می‌دهد (فیض و همکاران، ۱۳۹۶؛ دهقانی سلطانی و همکاران، ۱۳۹۸). همچنین در این جدول سوال‌ها نشان می‌دهد که هر متغیر توسط چند گویه مورد سنجش قرار گرفته است. نتایج مربوط به روایی و پایایی متغیرهای پژوهش در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴. روایی سازه و پایایی متغیرهای پژوهش

متغیر	سوال‌ها	آلفای کرونباخ	ضریب استاندارد	عدد معناداری
ماهیت کار	حجم زیاد کار کیفی	۰/۸۲۵	۰/۶۶	۱۳/۱۸
	ماهیت بسیار تخصصی کار		۰/۸۰	۱۴/۶۸
	نیاز به تعامل بسیار زیاد با افراد		۰/۶۸	۱۲/۶۳
	وجود چالش‌های کم در شغل		۰/۶۱	۱۰/۷۷
زمان کار	حجم زیاد کار کمی	۰/۸۱۶	۰/۷۷	۱۲/۴۲
	چارچوب زمانی دشوار برای کارها		۰/۸۱	۲۰/۶۱
	ساعات کاری غیرثابت		۰/۸۲	۱۷/۰۲
	فشارهای کاری		۰/۷۶	۱۴/۹۷
سیاست سازمانی	دانش ناکافی از اهداف سازمانی	۰/۷۵۲	۰/۷۳	۱۷/۵۷
	تضاد بین تقاضاهای مختلف در شغل		۰/۸۰	۱۷/۴۰
	قابلیت انطباق مسائل با تغییر ماهیت‌های شغل		۰/۷۱	۲۳/۵۸
	فضای ناکافی برای نوآوری		۰/۸۱	۱۹/۷۸
	وجود بروکراسی		۰/۷۷	۲۶/۲۲
پست سازمانی	ابهام در ملزومات شغلی	۰/۹۲۱	۰/۶۷	۱۲/۲۳
	اختیار/آزادی ناکافی برای تصمیم‌گیری		۰/۶۸	۱۰/۹۱
	کافی نبودن حقوق		۰/۷۹	۱۲/۷۶
	کمبود راهنمایی و مشاوره در زمینه مسیر شغلی		۰/۷۱	۱۲/۶۵
	کمبود فرصت ارتقاء		۰/۷۸	۱۱/۶۶
	کمبود ثبات شغلی		۰/۸۰	۳۰/۰۰
عوامل محیطی	نگرش‌های مختلف مدیران	۰/۸۹۲	۰/۷۳	۱۵/۲۲
	تضادهای موجود در نقش		۰/۸۲	۱۶/۸۴
	تخصیص‌های ناعادلانه حجم کاری		۰/۷۶	۷/۵۶
	محیط کاری ضعیف		۰/۷۴	۹/۵۸

۱۱/۴۳	۰/۶۲		وجود شرایط کاری خطرناک	
۱۷/۱۶	۰/۸۰	۰/۸۷۱	وجود دشواری و مسئله با سبک مدیریت مدیران	روابط کار
۱۵/۳۲	۰/۸۷		ارتباطات ضعیف با همکاران	
۱۲/۱۲	۰/۶۳		ارتباطات ضعیف با مدیران /سرپرستان	
۹/۲۸	۰/۸۰		ارتباطات ضعیف با بازیگران مخالف	
۱۴/۱۴	۰/۶۰	۰/۹۱۲	وجود دشواری و مسئله در به کار بردن توانمندی‌ها	عوامل شخصی
۱۰/۱۸	۰/۷۹		کمبود فرصت جهت یادگیری مهارت‌ها جدید	
۱۶/۶۵	۰/۸۰		تضاد بین کار و خانواده	
۲۸/۴۶	۰/۷۶		کافی نبودن تعطیلات	
-	۰/۷۶	۰/۸۲۱	عدم احساس آرامش و راحتی در انجام امور محوله	استرس شغلی
۲۳/۵۷	۰/۸۳		انجام امور محوله با بیشترین دقت و وسواس	
۳۰/۲۴	۰/۸۰		عدم القا احساس آرامش را به همکاران	

همچنین به منظور ارزیابی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج پایایی در جدول ۴ نشان داده شده است. همان‌طور که مشخص است ضریب پایایی تمامی متغیرها بالاتر از سطح قابل قبول ۷۰٪ است. برای ارزیابی روایی نیز از روش رجوع به خبرگان استفاده شد که بعد از چندبار رفت و برگشت و اعمال نظرات آنان مورد تأیید نهایی قرار گرفت. همچنین تحلیل عاملی تأییدی نیز برای سنجش روایی مورد استفاده قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش

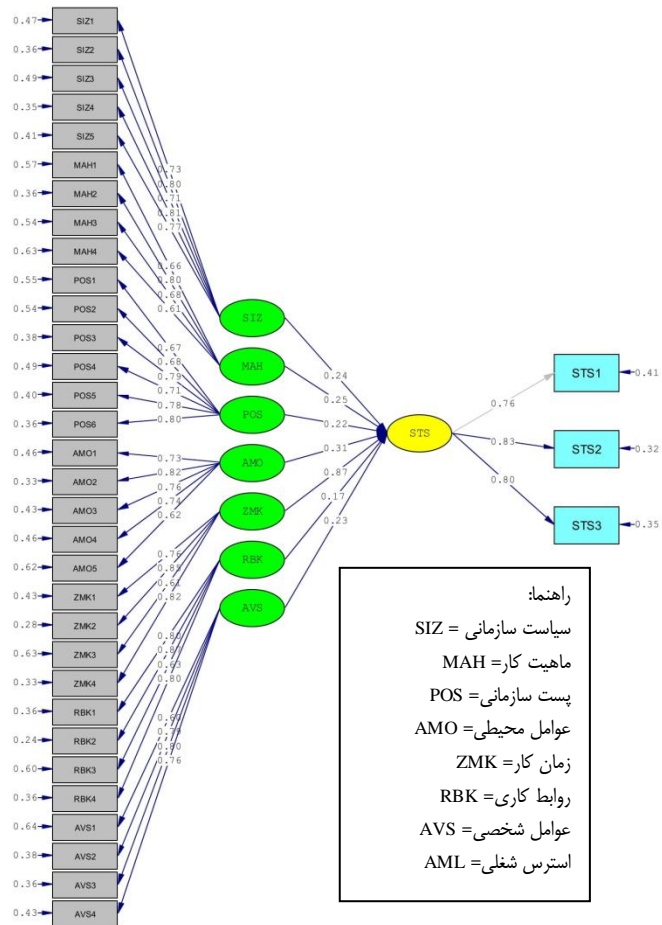
جهت بررسی و اطمینان از نرمال بودن داده‌ها، با استفاده از آزمون کلموگرف-اسمیرنوف به آزمون نرمال بودن توزیع نمونه پرداخته می‌شود. این آزمون به عنوان یک آزمون تطابق توزیع برای داده‌های کمی است. اگر اختلاف آن به قدر کافی بزرگ باشد، این آزمون نشان خواهد داد که داده‌های شما با یکی از توزیع‌های نظری مورد نظر تطابق ندارد. در این آزمون اگر معیار تصمیم (P-Value) کمتر از ۵٪ باشد در این صورت داده‌ها نمی‌توانند از یک توزیع خاص مانند نرمال، پواسن، نمایی یا یکنواخت باشند. نتایج به دست آمده از این آزمون در جدول ۵ ارائه شده است که حاکی از نرمال بودن تمام متغیرها است چرا که تمامی سطوح معنی‌داری بالاتر از سطح خطای ۵ درصد است.

نتایج تحلیل همبستگی نشان دهنده وجود رابطه معنی‌دار بین متغیرهای تحقیق است و می‌توان ادعا نمود که در سطح اطمینان ۰/۹۹ درصد تمامی متغیرهای تحقیق دارای رابطه معنی‌دار با یکدیگر می‌باشند.

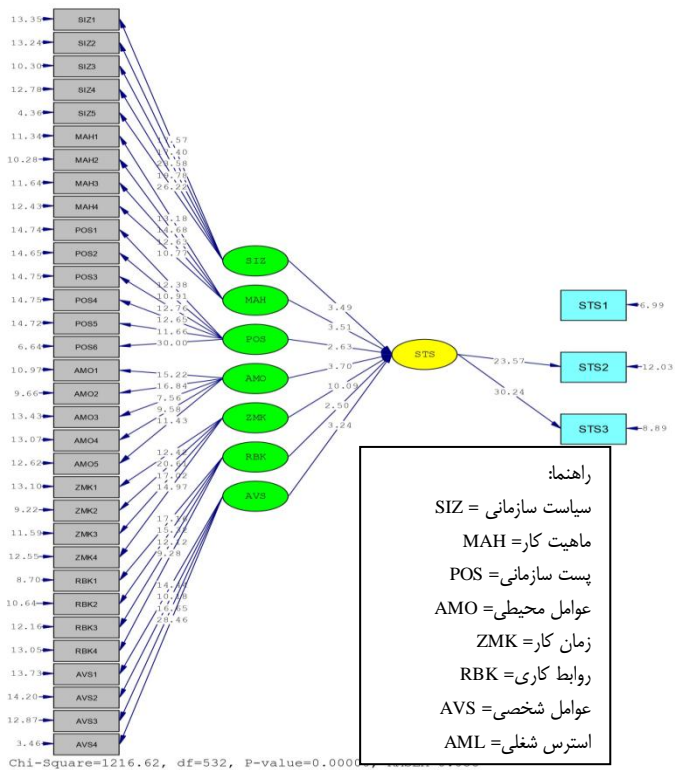
مدل آزمون شده با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری در شکل ۲ آورده شده است. شاخص ریشه میانگین مجذورات تقریب در این الگو ۰/۰۵۸ و شاخص برازندگی معادل ۰/۹۳ به دست آمد. به دلیل اینکه مقدار محاسبه شده برای معیار برازندگی بالای ۰/۹۰ و معیار ریشه میانگین مجذورات تقریب نیز کمتر از ۰/۰۸ به دست آمد، اعتبار و برازندگی برای هر دو الگوی به دست آمده تأیید شد. از طرفی، نسبت کای دو به درجه آزادی در تحقیق حاضر ۲/۲۸ محاسبه شد در نتیجه، با توجه به اینکه این مقدار از مقدار عددی ۳ کمتر است نشان‌دهنده برازندگی بالای الگو است؛ بنابراین می‌توان نتایج مربوط به تجزیه و تحلیل الگوی مدل‌سازی معادلات ساختاری با اعتماد کامل مورد استفاده قرار داد. سایر شاخص‌های برازش نیز در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷. شاخص‌های نیکویی برازش مدل

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	مقدار	حد مطلوب
۱	کای دو نسبی	χ^2 / df	۲/۲۸	<۳
۲	ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۵۸	<۰/۱
۳	ریشه مجذور مانده‌ها	RMR	۰/۰۵۵	حدود صفر
۴	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۴	>۰/۹۰
۵	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۶	حدود یک
۶	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۷	>۰/۹۰
۷	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۴	>۰/۹۰
۸	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۷	>۰/۹۰
۹	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۳	>۰/۹۰
۱۰	برازندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۲	>۰/۹۰



شکل ۲. ضرایب استاندارد حاصل از مدل‌سازی معادلات ساختاری



شکل ۳. ضرایب معناداری حاصل از مدل‌سازی معادلات ساختاری

در جدول ۸ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری گزارش شده است. با استفاده از نتایج جدول ۸ می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت که در ادامه آورده شده است.

جدول ۸. نتایج حاصل از مدل‌سازی معادلات ساختاری

نتایج	مقدار معناداری	ضریب استاندارد	رتبه	رابطه
تأیید	۳/۴۹	۰/۲۴	۴	سیاست سازمانی - استرس شغلی
تأیید	۳/۵۱	۰/۲۵	۳	ماهیت کار - استرس شغلی
تأیید	۲/۶۳	۰/۲۲	۶	پست سازمانی - استرس شغلی
تأیید	۳/۷۰	۰/۳۱	۲	عوامل محیطی - استرس شغلی
تأیید	۱۰/۰۹	۰/۸۷	۱	زمان کار - استرس شغلی
تأیید	۲/۵۰	۰/۱۷	۷	روابط کاری - استرس شغلی
تأیید	۳/۲۴	۰/۲۳	۵	عوامل شخصی - استرس شغلی

برای بررسی فرضیه‌های پژوهش با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، ضرایب معناداری به دست آمده هنگامی معنادار است که مقدار آن‌ها از عدد $1/96$ بزرگ‌تر و از عدد $1/96$ - کوچک‌تر باشد (دهقانی سلطانی و همکاران، ۱۳۹۹؛ فیض و همکاران، ۲۰۱۹؛ طاهری‌نیا و همکاران، ۱۴۰۰). با توجه به مقادیر ارائه شده در جدول فوق اقدام به تأیید یا رد فرضیات مطرح شده در تحقیق شد. بر این اساس تمامی فرضیات تحقیق مورد تأیید آماری قرار گرفت.

نتایج مربوط به رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی نیز با توجه به خروجی نمودار در حالت ضرایب استاندارد نشان می‌دهد که از بین عوامل تأثیرگذار بر استرس شغلی، زمان کار بیشترین تأثیر و روابط کاری کمترین تأثیر را بر استرس شغلی دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر در پی بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی در میان کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان بود. با استفاده از نتایج مدل‌سازی معادلات ساختار انجام شده می‌توان نتایج زیر را ارائه نمود:

تأثیر مثبت و معنی‌داری ماهیت کار بر استرس شغلی مورد تأیید واقع گردید. ماهیت کار واگذار شده یکی از مهم‌ترین عوامل در ایجاد استرس شغلی است و مدیران باید این مسئله را به دقت مورد بررسی قرار داده و در جهت بهبود آن تلاش نمایند. در این بین شاید آشنایی افراد با شغل واگذار شده قبل از ورود به شغل بتواند مشکل ایجاد استرس به سبب عدم تخصص را حل نماید. نتایج فرضیه حاضر با یافته‌های جزئی و همکاران (۱۳۸۸)، گلشیری و همکاران (۱۳۹۲) و میلر و اسمیت^۱ (۱۹۹۷) همخوانی دارد.

تأثیر مثبت و معنی‌داری زمان کار بر استرس شغلی مورد تأیید واقع گردید. در نتیجه می‌توان چنین استنباط نمود که حجم زیادی از کار در ساعات کاری غیرثابت و فشارهای کاری می‌تواند استرس شغلی کارکنان را افزایش دهد. با توجه به مقدار معنی‌داری این عامل بیشترین تأثیر را بر استرس شغلی از دیدگاه کارکنان داشته است. با توجه به اینکه این عامل بیشترین تأثیر را بر استرس شغلی داشته است؛ لذا مدیران سازمان‌های دولتی باید تلاش بیشتری در جهت مدیریت زمان کاری و کاهش آسیب‌های مخرب آن داشته باشند. نتایج به

۱. Miller & Smith

دست آمده با یافته‌های رضانی‌نژاد (۱۳۸۰) و یانگ هی و سانگ مون^۱ (۲۰۱۰) تطابق دارد. در مجموع باید بیان نمود زمان کاری یکی از عواملی است که در تحقیقات اکثر محققان به عنوان یک عامل مهم در استرس شغلی بیان شده است؛ بنابراین در خصوص متغیر زمان کار پیشنهاد می‌گردد:

- تدوین یک برنامه زمانی مشخص برای انجام هر یک از وظایف فرد؛
- عدم فشردگی در زمان‌بندی انجام کارها و اعطای فرصت کافی به افراد؛
- محول نمودن وظایف به طور عادلانه میان افراد به گونه‌ای که فرد احساس تبعیض ننماید؛

تأثیر مثبت و معنی‌داری سیاست سازمانی بر استرس شغلی مورد تأیید واقع گردید. سیاست‌های سازمان معمولاً توسط مدیران رده بالای سازمان تدوین می‌گردد و این مدیران باید توجه ویژه به انطباق این سیاست‌ها با شرایط کارکنان داشته باشند. در نتیجه دانش ناکافی از اهداف سازمانی، تضاد بین تقاضاهای مختلف در شغل و فضای ناکافی برای نوآوری می‌تواند زمینه استرس شغلی را فراهم نماید. نتایج به دست آمده با یافته‌های رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۸۳) و جزنی و همکاران (۱۳۸۸) همخوانی داشته و در یک راستا است؛ بنابراین در خصوص متغیر سیاست سازمانی پیشنهاد می‌شود:

- طراحی سیستم اتوماسیون اداری ساده و در عین حال کارا جهت کاهش کاغذ بازی‌های معمول؛
- استقبال از ایده‌های جدیدی که توسط کارکنان ارائه می‌شود؛
- مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیری‌ها در خصوص ارزیابی‌های شغلی و انتظارات و اهداف سازمانی؛

- برگزاری نشست‌هایی در خصوص اهداف سازمان به صورت ماهیانه یا فصلی تا مدیران ضمن تشریح اهداف سازمان، میزان پیشرفت را نیز بررسی نمایند؛

با توجه به نتایج پست سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر استرس شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان دارد. برخورداری از ثبات شغلی لازم در شغل، کافی و منصفانه بودن حقوق پرداختی به فرد، ارائه راهنمایی‌ها و مشاوره‌های لازم در خصوص مسیر

۱. Yonghee & Sangmun

شغلی، وجود فرصت کافی جهت ارتقاء و پیشرفت در سازمان، عدم وجود ابهام در ملزومات شغلی، برخورداری از آزادی عمل کافی برای تصمیم‌گیری از جمله شاخص‌هایی است که باید در این زمینه مدنظر قرار گیرد. نتایج به دست آمده حاکی از اهمیت وجود ثبات شغلی لازم در شغل است. نتایج به دست آمده با یافته‌های پژوهش آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی (۱۳۹۰) و انشاسی و همکاران (۲۰۱۵) همخوانی داشته و در یک راستا است؛ بنابراین در خصوص متغیر پست سازمانی پیشنهاد می‌شود:

- ایجاد اطمینان لازم در افراد جهت ثبات شغلی؛
 - استفاده از بیمه‌های مطمئن جهت بیمه نمودن افراد خانواده آنان و از بین بردن دغدغه خاطر افراد؛
 - پرداخت حقوق بر مبنای لیاقت افراد و همچنین پرداخت کارانه و کمک‌های غیر نقدی به افراد به مناسب‌های مختلف؛
 - توضیحات لازم به افراد در خصوص نحوه دستیابی به شغل بالاتر و معیارهای آن؛
 - شفاف نمودن بایدها، نبایدها و مقررات مربوط به هر شغل؛
 - اعطای آزادی عمل به افراد جهت انجام کار به همراه نظارت به عملکرد آنان؛
- تأثیر مثبت و معنی‌داری عوامل محیطی بر استرس شغلی کارکنان تأیید گردید. وجود نگرش واحد میان مدیران نکته‌ای است که باید در خصوص این متغیر بسیار مورد توجه قرار گیرد. تشریح اهداف سازمان و اتخاذ یک دیدگاه واحد در این راستا بسیار راه‌گشا است. نتایج به دست آمده با یافته‌های پژوهش گلشیری و همکاران (۱۳۹۲) همخوانی دارد؛ بنابراین در خصوص متغیر عوامل محیطی پیشنهاد می‌شود:
- برگزاری جلسات میان مدیران و کارکنان واحدهای مختلف سازمان جهت دستیابی به یک نگرش واحد؛
 - ایجاد شرایط کاری مناسب از قبیل شرایط محیطی ایمن؛
 - ایجاد یک محیط مناسب و استقرار یک سیستم گرمایشی و سرمایشی، سیستم تهویه و نور کافی؛

- برقراری عدالت در سازمان در خصوص نحوه تقسیم کار و توزیع پاداش؛
با توجه به نتایج روابط کاری تأثیر مثبت و معنی‌داری بر استرس شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان دارد. توجه به این مسئله که کارکنان درک نمایند که سازمان برای زحمات آنان ارزشی قائل است می‌تواند نقش مهمی در کاهش استرس شغلی

ایفا نماید. همچنین مقایسه مقادیر معنی‌داری نشان می‌دهد که روابط کاری از کمترین تأثیر بر استرس شغلی از دیدگاه کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان برخوردار است. نتایج به دست آمده با یافته‌های گلشیری و همکاران (۱۳۹۲) و انشاسی و همکاران (۲۰۱۵) تطابق و همخوانی دارد؛ بنابراین در خصوص متغیر روابط کاری پیشنهاد می‌شود:

- برگزاری گردهمایی‌هایی و جشن‌هایی در انتهای هر سال جهت تقدیر از افراد نمونه و جهت ارتباط بیشتر همکاران با یکدیگر؛

- اعطای تسهیلات به افراد نمونه از قبیل بلیط مسافرت و یا اعطای وام؛

- دقت در انتخاب مدیران واحدها به گونه‌ای که سعی گردد افرادی انتخاب شوند که مسئله‌ای با سایر کارکنان ندارند و بتوانند به آسانی با آنان کار کنند؛

- استفاده از سبک رهبری منعطف به گونه‌ای که کارکنان واحدها دارای آزادی عمل

بیشتری باشند؛

نتایج نشان داد عوامل شخصی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر استرس شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان دارد. کافی بودن تعطیلات موجود در کار، عدم وجود مشکل در بکار بستن توانایی‌ها، عدم وجود تضاد میان اهداف شغلی و خانوادگی و برخورداری از فرصت کافی جهت یادگیری مهارت‌های جدید شاخص‌هایی می‌باشند که در این زمینه مؤثر می‌باشند. مشاغل دولتی معمولاً از تعطیلات مناسبی نسبت به سایر مشاغل برخوردارند و این امر سبب شده که این متغیر نقش مهمی را در کاهش استرس شغلی و آرامش روانی ایفا نماید؛ بنابراین در خصوص متغیر عوامل شخصی پیشنهاد می‌شود:

- اعطای مرخصی به افراد در واقع نیاز تا آرامش خاطر افراد را به همراه داشته باشد؛

- حذف موانع قانونی و دست و پاگیر برای افراد جهت به‌کارگیری توانایی خود؛

- همسو نمودن اهداف شغلی و خانوادگی با نظرخواهی از افراد در خصوص اهداف

سازمانی تدوین شده؛

- ایجاد دوره‌های آموزشی در سازمان و اعطای نمره ارزشیابی مناسب به افرادی که

مدرک حضور در دوره‌های آموزشی را دارند.

نتایج نشان داد که ماهیت کار تأثیر مثبت و معنی‌داری بر استرس شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان سمنان دارد. ماهیت بسیار تخصصی کار و نیاز به تعامل بسیار زیاد با افراد در این مورد می‌تواند بر استرس شغلی کارکنان تأثیرگذار باشد. نتایج به دست آمده با یافته‌های رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۸۳) خدابخش و کولیوند (۲۰۰۶) همخوانی

- دارد؛ بنابراین در خصوص متغیر ماهیت کار پیشنهاد می‌شود:
- برگزاری دوره‌های آموزشی در هنگام استخدام افراد جدید جهت آشنایی با تخصص‌های مورد نیاز در کار؛
 - استفاده از تجربه افراد با سابقه جهت انتقال تجربیات خود به نیروهای تازه وارد؛
 - نوشتن شرح وظایف مشاغل برای کارکنان به گونه‌ای که چالش‌های پیش روی آنان در انجام وظایف کاهش یابد؛
 - ایجاد آموزش‌های ضمن خدمت برای تطبیق کارکنان با تغییرات جدید؛
 - برقراری سمینارها و جشن‌های سالانه در سازمان تا به واسطه این امر کارکنان با روحیات همدیگر بیشتر آشنا شده و ساده‌تر بتوانند با هم تعامل نمایند؛
- این پژوهش همچون سایر تحقیقات تحت تأثیر محدودیت‌هایی قرار دارد. اول اینکه، تحقیق حاضر بر روابط بین متغیرهای مطالعه در میان کارکنان سازمان‌های دولتی شهر سمنان تمرکز کرده است؛ در نتیجه یافته‌های به دست آمده از این پژوهش به این جامعه قابل تعمیم هستند. دوم، محدودیت‌های ذاتی ابزار سنجش از قبیل خطای اندازه‌گیری است. با این حال پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی، مدل مفهومی پژوهش در سایر سازمان‌ها و شرکت‌های خصوصی نیز مورد بررسی و آزمون قرار گیرد و در نهایت نتایج با هم مقایسه شود؛ پیشنهاد می‌شود تأثیر عوامل دیگر نیز بر استرس شغلی مورد مطالعه قرار گیرد؛ پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی از سایر روش‌های جمع‌آوری داده‌ها همانند مصاحبه و روش‌های ترکیبی استفاده شود.

منابع

- ابراهیمی‌نژاد، مهدی؛ زیمران، نرجس خاتون و شفیعی، هادی. (۱۳۹۵). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی در کارکنان با تکنیک AHP. *فصلنامه خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت*، ۷(۳)، ۱۳-۱.
- استورا. ا. (۱۳۹۳). *تنیدگی یا استرس*. ترجمه پریخ دادستان. تهران: انتشارات رشد.
- اکبری، روح‌اله؛ اکبری، جعفر؛ فراستی، فرهاد؛ امیری، ندا و مهکی، بهزاد. (۱۳۹۳). بررسی وضعیت استرس شغلی و عوامل استرس‌زای مرتبط با کار بین کارکنان شاغل در زندان. *فصلنامه طب کار*، ۶(۳)، ۱۱-۱.
- البرزی، محبوبه و اسمعیل‌زاده، فرید. (۱۳۹۵). بررسی استرس شغلی و عوامل مؤثر بر آن در بین کارکنان اداره هواشناسی استان فارس. *فصلنامه نیوار*، ۴۰(۹۴)، ۲۴-۱۷.
- الهامی، محمد. (۱۳۹۱). *بررسی و مقایسه استرس شغلی کارکنان بهزیستی گیلان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه گیلان.
- الهیاری، تیمور؛ خانه‌شناس، فرین و خلخالی، حمیدرضا. (۱۳۹۶). تبیین ارتباط استرس روانی-اجتماعی و عملکرد شغلی در صنعت بانکداری بر پایه یک مدل تلفیقی. *مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای*، ۴(۱)، ۲۵-۱۸.

- آریاپور، ماجد و ایران دوست، منصور. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین ویژگی‌های فردی با استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاهی سمنندج. *مجله دانشکده پرستاری، مامایی و پیراپزشکی کردستان*، ۱(۴)، ۴۸-۵۶.
- آزاد مرز آبادی، اسفندیار و غلامی فشارکی، محمد. (۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر استرس شغلی نظامیان. *طب نظامی*، ۱۳(۱)، ۱-۶.
- باعزت، فرشته و شریف زاده، حکیمه السادات. (۱۳۹۱). رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۴(۱۳)، ۵۵-۶۸.
- جزئی، نسرين؛ حبیبی، معصومه و نصر، سجاد. (۱۳۸۹). تحلیل عوامل مؤثر بر استرس شغلی و راهکارهای مدیریت آن (مورد پژوهی منطقه ۳ عملیات انتقال گاز). *فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، ۴(۱۱)، ۱۲۷-۱۴۸.
- جعفری، مهنوش؛ حبیبی هوشمند، بهرام و ماهر، علی. (۱۳۹۶). رابطه استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک شغل در پرستاران بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهرهای منتخب استان گیلان در سال ۱۳۹۵. *فصلنامه تحقیقات سلامت در جامعه*، ۳(۳)، ۲۴-۱۲.
- حسین پور فرد، محمدجواد؛ رفعتی، حسن و بابامحمودی سیدعبدالرضا. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر استرس شغلی بر اثربخشی مدیران منتخب نظامی. *فصلنامه طب نظامی*، ۱۵(۱)، ۵۱-۵۸.
- حسینی، سید مجتبی و فتحی آشتیانی، علی. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رضایت‌مندی زناشویی و مدت زمان ازدواج در میان دانش پژوهان مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره). *فصلنامه روانشناسی و دین*، ۳(۴)، ۱۲۷-۱۴۵.
- خیراندیش، مهدی؛ رضایی‌منش، بهروز و فلاح، هوشنگ. (۱۳۹۳). رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی با استرس شغلی؛ مطالعه موردی، *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۳(۱۲)، ۲۸-۱.
- درویشی، ابراهیم؛ صادقی، فاطمه و ساعدپناه، کیوان. (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی در پرسنل آتش‌نشانی (یک مطالعه مقطعی). *فصلنامه تحقیقات نظام سلامت*، ۱۱(۱)، ۱۹۲-۱۸۴.
- دهقانی سلطانی، مهدی؛ شول، عباس و رضایی، سارا. (۱۳۹۸). تأثیر ارزش زیست‌محیطی و تصویر سبز بر تمایل به تبلیغ دهان به دهان با تبیین نقش اعتماد سبز و تمایل به پرداخت در چارچوب مدل SOR. *فصلنامه مدیریت بازرگانی*، ۱۱(۴)، ۸۰۴-۸۲۴.
- دهقانی سلطانی، مهدی؛ مصباحی، مریم؛ میرزا صادقی، نعیمه. (۱۳۹۹). تأثیر رهبری زهرآگین بر ترومای سازمانی از راه ترویج رفتارهای ریاکارانه و ماکیاوولی‌گرانه. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۱۰(۳)، ۱۵۹-۱۸۶.
- رضایی‌منش، بهروز و قربانی‌پاجی، عقیل. (۱۳۹۶). تأثیر عوامل استرس‌زای با رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۱(۸۶)، ۶۰-۲۵.
- رضایی، سجاد و رحیمی، رئوف. (۱۳۹۶). تحلیل کانونی روابط چندگانه مولفه‌های کارایی سازمان با اخلاق سازمانی و استرس شغلی در کارکنان دانشگاه اصفهان. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۶(۲۳)، ۱۱۸-۸۷.
- رضایی‌نژاد، رحیم؛ همتی نژاد، مهرعلی و محمدی، مهدی. (۱۳۸۳). بررسی عوامل استرس‌زای شغلی دبیران تربیت بدنی و ورزش. *فصلنامه المپیک*، ۱۲، ۲۷-۳۶.
- روح‌الهی، احمدعلی و احدی‌مطلق، احسان. (۱۳۹۳). آسیب‌شناسی دلایل استرس شغلی کارکنان مراقبت

- پرواز (مورد مطالعه: کارکنان مراقبت پرواز نهاجا). *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۴(۴)، ۱۵۰-۱۳۱.
- زرآبادی پور، مهدیه؛ عسکری غنچه، محمدرضا؛ عسکری غنچه، سمیه و میرزاده، منیرزاده. (۱۳۹۹). بررسی روانشناختی عوامل مؤثر بر استرس شغلی ناشی از همه‌گیری کرونا در کادر درمان و جامعه شهر قزوین. *فصلنامه طب نظامی*، ۲۲(۶)، ۵۲۵-۵۱۷.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۹۴). *روانشناسی کار (کاربرد روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت)*. تهران: انتشارات ویرایش.
- سپهوند، محمدجعفر؛ جوادی، مهرروز؛ مختاری، جمیله؛ خاقانی‌زاده، مرتضی و باباجانی وفسی، سعید. (۱۳۹۸). بررسی استرس شغلی و ارتباط آن با برخی از پارامترهای دموگرافیک و استخدامی در کارکنان نیروی دریایی ایران. *فصلنامه طب دریا*، ۱(۳)، ۱۴۸-۱۴۱.
- سرمد، زهره؛ بازگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۹۵). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*، تهران: آگاه.
- سید جوادین، سید رضا. (۱۳۹۳). *مدیریت رفتار سازمانی*، تهران: انتشارات نگاه دانش.
- صمدی‌راد، بهرام؛ نظری، جلیل؛ حصیرچی، ناهید و بایبوردی، فاطمه. (۱۳۹۹). بررسی عوامل ایجادکننده استرس شغلی در کارکنان واحدهای مختلف مراکز پزشکی قانونی استان‌های شمال غرب ایران. *فصلنامه بهداشت و ایمنی کار*، ۱۰(۳)، ۲۰۰-۱۸۹.
- طاهری‌نیا، مسعود؛ شریعت‌نژاد، علی؛ موسوی، سیده نسیم و خدابخشی، اکبر. (۱۴۰۰). تشویق رهبران اقتدارگاره انحراف خلاق، از راه تقویت شهامت‌ورزی کارکنان. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۱۱(۲)، ۱۵۶-۱۳۹.
- غلام‌نژاد، هانیه و نیک‌پیما، نسرین. (۱۳۸۸). علل ایجادکننده استرس شغلی در پرستاران. *فصلنامه سلامت کار ایران*، ۱(۶)، ۲۲-۲۷.
- فیض، داود؛ موتمنی، علیرضا؛ کردناچی، اسداله؛ زارعی، عظیم و دهقانی سلطانی، مهدی. (۱۳۹۶). تأثیر عملکرد برند بر رقابت‌پذیری برند با تبیین نقش فرصت‌طلبی فناورانه. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۱۰(۳۵)، ۱۸۲-۱۵۹.
- گلشیری، پرستو؛ پورعبدیان، سیامک؛ نجیمی، آرش؛ موسی‌زاده، حمیده و هاشمی‌نیا، جواد. (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی پرستاران شاغل در بخش فوریت‌های پزشکی. *فصلنامه تحقیقات نظام سلامت*، ۹(۱)، ۵۰-۵۶.
- لطفی‌زاده، مسعود؛ نورهسپیم، اسماعیل و حبیبی، احسان. (۱۳۹۰). بررسی استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان ذوب آهن اصفهان. *مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد*، ۱۳(۵)، ۴۵-۳۷.
- و ثوقی‌نیری، عبدالله؛ روح‌الهی، احمدعلی و محمدحسین، حمید. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز. *مجله سلامت کار ایران*، ۱۳(۱)، ۵۷-۴۷.
- Aisan, N. (2009). A Study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia. *European Journal of Social Sciences*, 8(1), 121-131.
- Akbari, R., Akbari, J., Farasati, F., Amiri, N. & Mahaki, B. (2014). Job stress and work-related stressors in prison staff. *Tibbi-i-kar*, 6(3), 1-11. (In Persian)
- Alborzi, M. & Esmaelzadeh, F. (2016). Study of job stress and its effective factors among the staff of Fars Province Meteorological Department. *Journal of Nivar*, 40(94), 17-24. (In Persian)

- Allahyari, T., Khaneshenas, F. & Khalkhali, H. (2017). Explaining the relationship between psychosocial stress and job performance in banking industry: An integrated model. *Journal of Occupational Hygiene Engineering*, 4(1), 18-25. (In Persian)
- Ariapour, M. & Irandoost, M. (2016). The study of the relationship between individual characteristics and occupational stress and the tendency to leave job among the nurses working in the university hospitals of Sanandaj city. *Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty*, 1(4), 48-56. (In Persian)
- Azad Marzabadi, E. & Gholami Fesharaki, M. (2011). Effective factors on job stress in military personnel. *Journal of Military Medicine*, 13(1), 1-6. (In Persian)
- Baezat, F. & Sharifzadeh, H. (2012). The relationship between spiritual intelligence and emotional intelligence with job stress of university staff. *Journal of Career & Organization Counseling*, 4(13), 55-68. (In Persian)
- Chienwattanasook, K. & Jermisittiparsert, K. (2019). Factors Affecting Job Stress among Employees in the Banking Sector of Malaysia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 6(2), 288-302.
- Darvishi, E., Sadeghi F., Saedpanah, K. (2015). Investigating the factors affecting job stress in firefighting personnel (a cross-sectional study). *Health System Research Quarterly*, 11(1), 184-192. (In Persian)
- Dehghani Soltani, M., Mesbahi, M. & Mirzasadeghi, M. (2020). Studying The Effect of Toxic Leadership on Organizational Trauma: The Intermediating Role of Hypocrisy and Machiavellian Behaviors. *Journal of Human Resource Studies*, 10(37), 159-184. (In Persian)
- Dehghani Soltani, M., Shoul, A. & Ramezani, S. (2019). Investigating Environmental Value and Green Image Supposed Effects on the Word of Mouth Advertising Tendency by Explaining Green Trust and Willingness to Pay Roles through the SOR Model Framework. *Journal of Business Management*, 11(4), 804-824. (In Persian)
- Ebrahiminejad, M., Zeymaran, N.K. & Shafiee, H. (2017). Identifying and ranking the factors affecting job stress in employees with AHP technique. *Iranian Journal of Public Administration Mission*, 7(3), 1-13. (In Persian)
- Elhami, M. (2012). *Evaluation and comparison of job stress of Gilan welfare staff*. Master Thesis of Gilan University. (In Persian)
- Enshassi, A., El-Rayyes, Y. & Alkilani, S. (2015). Job stress, job burnout and safety performance in the Palestinian construction industry. *Journal of Financial Management of Property and Construction*, 20(2), 170-187.
- Feiz, D., Dehghani Soltani, M. & Farsizadeh, H. (2019). The effect of knowledge sharing on the psychological empowerment in higher education mediated by organizational memory. *Studies in Higher Education*, 44(1), 1-18.
- Feiz, D., Motameni, A., Kordnaiej, A., Zarei, A. & Dehghani Soltani, M. (2017). The Impact of Brand Performance on Brand Competitiveness with Clarifying the role of Technological Opportunism. *Public Management Researches*, 10(35), 159-182. (In Persian)

- Gede, R. (2019). Managing Work Family Conflict and Work Stress through Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance. *Jurnal Teknik Industri*, 20(2), 127-134.
- Geo, J., Chen, J., Fu, J., Ge, X., Chen, M. & Liu, Y. (2016). Structural empowerment, job stress and burnout of nurses in China. *Applied Nursing Research*, 31, 41-45.
- Gholam Nejad H. & Nikpeyma, N. (2009). Occupational stressors in nursing. *Iran Occupational Health*, 6(1), 22-27. (In Persian)
- Golshiri, O., Pourabdian, S., Najimi, A., Mousazadeh, H. & Hasheminia, J. (2013). Factors Effective on Job Stress of Nurses Working in Emergency Wards. *Journal of Health System Research*, 9(1), 50-56. (In Persian)
- Hoseini, S.M. & Fathi Ashtiani, A. (2010). Investigating the Relationship between Marital Satisfaction and Duration of Marriage among Scholars of Imam Khomeini Educational and Research Institute. *Journal of Psychology and Religion*, 3(4), 127-145. (In Persian)
- Hoseinpoufard, M., Rafati, H. & Babamahmoudi, S.A. (2013). Job Stress and the Efficacy of Selected Military Managers. *Journal of Military Medicine*, 15(1), 51-58. (In Persian)
- Jafari, M., Habibi Houshmand, B. & Maher, A. (2017). Relationship of Occupational Stress and Quality of Work Life with Turnover Intention among the Nurses of Public and Private Hospitals in Selected Cities of Guilan Province, Iran, in 2016. *Journal of health research in community*, 3(3), 12-24. (In Persian)
- Jazini, N., Habibi, M. & Nasr, S. (2010). Analysis of Factors Affecting Job Stress and Its Management Strategies (Case Study of Region 3 Gas Transmission Operations). *Strategic Studies in Petroleum and Energy Industry*, 4(11), 127-148. (In Persian)
- Kheirandish, M., Rezaeemanesh, B. & Fallah, H. (2014). Relationship between personality dimensions and emotional intelligence with job stress; Case Study. *Journal of Human Resource Studies*, 4(2), 1-28. (In Persian)
- Khodabaksh, A. & Kolivand, A. (2006) Stress and Job satisfaction among Air force Military Pilots. *Journal of Social Sciences*, 2(4), 121-124.
- Lotfizadeh, M., Noor-hassim, I. & Habibi, A. (2011). Analysis of occupational stress and the related issues among employees of Esfahan steel company (ESCO), Iran. *Journal of Shahrekord University of Medical Sciences*, 13(5), 37-45. (In Persian)
- Mc Grawth, A. (1970). *Social and Psychological factors in stress*. Holt Rinehart Winston.
- Miller, L.H. & Smith, A. (1997). *The stress solution, the different kinds of stress*. American Psychology Association.
- Olaitan, L. (2009). Prevalence of job stress among Staff governmental organizations in South-west, Nigeria. *African Journal of Microbiology Research*, 4(5), 339-342.

- Ramezanejad, R., Hemmatinejad, M. & Mohammadi, M. (2004). Study of job stressors of physical education and sports teachers. *Olympic Quarterly*, 12, 27-36. (In Persian)
- Rocker, K. (2016). Job Stress: Supervisor and Coworker Support in the United States Virtual Workplace (Doctoral dissertation, NORTHCENTRAL).
- Reilly, E., Dhingra, K & Boduszek, D.(2014). Teachers' self-efficacy beliefs, self-esteem, and job stress as determinants of job satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 28(4), 365-378.
- Rezaeemanesh, B. & Ghorbanipaji, A. (2018). The Impact of Job Stressors with Organizational Citizenship Behavior and Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Management Studies in Development and Evolution*, 26(86), 25-60. (In Persian)
- Rezaee, S. & Rahim, R. (2017). Focal analysis of multiple relationships of organizational performance components with organizational ethics and job stress in Isfahan University staff. *Journal of Human Resource Studies*, 7(1), 87-118. (In Persian)
- Rouholahi, A.M. & Ahadi Motlagh, E. (2014). Pathology of Causes of Job Stress in Flight Care Staff (Case Study: Nahaja Flight Care Staff). *Journal of Human Resource Studies*, 4(4), 131-150. (In Persian)
- Samadirad, B., Nazari, J., Hasirchi, N. & Baybordi, F. (2020). Study of occupational stress causing factors in staff of different units of legal medicine center at Iran Northwest Provinces. *Journal of Health and Safety at Work*, 10(3), 189-200. (In Persian)
- Sarmad, Z., Bazargan, A. & Hejazi, E. (2016). Research Methods in Behavioral Sciences. Tehran, Agah Publishing Institute. (In Persian)
- Satchi, M. (2015). *Work Psychology (Application of Psychology in Work, Organization and Management)*. Tehran, Agah Publication. (In Persian)
- Sepahvand, M.J., Javadi, M., Mokhtari, J., Khaghanizade, M. & Babajani-Vafsi S. (2019). Assessment of Job Stress and Its Relationship with Demographic and Recruitment Parameters in Iranian Navy Personnel. *Journal of Marine Medicine*, 1(3), 141-148. (In Persian)
- Seyedjavadin, S.R. (2014). *Management of Organizational Behavior*. Tehran, Negahdanesh Publication. (In Persian)
- Stoura, A. (2014). *Tension or Stress*. Translated by Parikh Dadestan. Tehran: Roshd Publication. (In Persian)
- Tewksbury, R. & Higgins, G.E. (2006). Prison staff and work stress: The role of organizational and emotional influences. *American Journal of Criminal Justice*, 30(2), 247-66.
- Tilottama, A. (2014). Managing stress among banking sectore employee in Bhopal. *International Journal of Multidisciplinary Research in Social & Management*, 2(2), 1-10.
- Tube, T.C & Collins, J.M.(2000). Jackson and Schuler (1985) revisited: A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict and job performance. *Journal of Management*, 26, 155-169.

- Vosoughi niri, A., Ruhollahi, A. & Mohmmad hosein, H. (2016). A survey of effect of job stress on general health and job performance on Air Traffic Controllers (ATC). *Iran Occupational Health*, 13(1), 47-57. (In Persian)
- Yonghee, L. & Sangmun, S. (2010). Job stress evaluation using response surface data mining. *International Journal of industrial Ergonomics*, 40, 379-385.
- Zhao, X & Ghiselli, R. (2016). Why do you feel stressed in a “smile factory? Hospitality job characteristics influence work–family conflict and job stress. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 305-326.
- Zainuddin, P.F.A., Noor, N.M., Kadri, A. & Maimon, N. Z. (2021). Identifying Factors of Job Stress That Affect Job Performance among Employees in Sarawak Corporation, Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(2), 1283-1293.
- Zarabadipour, M., Asgari Ghonche, M.R., Asgari Ghonche, S. & Mirzadeh, M. (2020). Psychological Evaluation of the Factors Affecting the Stress caused by COVID-19 Outbreak in the Medical Staff and the Community of Qazvin, Iran. *Journal of Military Medicine*, 22(6), 517-525. (In Persian)

