

## رابطه منابع استرس‌زای سازمانی با استرس شغلی کارکنان شرکت گاز استان مازندران

ترانه عنایتی<sup>۱\*</sup>، فرشیده ضامنی<sup>۲</sup>، حمید رضا غضنفری<sup>۳</sup>، حامد محمدی<sup>۴</sup>

۱) دکتری مدیریت آموزشی، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساری

۲) دکتری مدیریت آموزشی، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساری

۳) کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساری

۴) دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین

\*نویسنده مسوول: [tenayati@yahoo.com](mailto:tenayati@yahoo.com)

تاریخ دریافت مقاله ۹۰/۱۰/۳ تاریخ آغاز بررسی مقاله ۹۰/۱۰/۷ تاریخ پذیرش مقاله ۹۱/۲/۱۶

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه منابع استرس‌زای سازمانی با استرس شغلی کارکنان شرکت گاز استان مازندران بود. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی بوده است. بدین منظور، از جامعه ۴۲۳ نفری کارکنان شرکت گاز استان مازندران، به شیوه تصادفی طبقه‌ای (برحسب نواحی جغرافیایی) ۲۰۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، دو پرسشنامه منابع استرس‌زا و استرس شغلی بود. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌های مذکور توسط متخصصان بررسی و مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آنها نیز با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۴ و ۰/۸۳ به دست آمد. به منظور تحلیل داده‌ها از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد که از بین عوامل هشت‌گانه ایجاد استرس، شش عامل انتظارات سازمانی، ارتباطات، حمایت همکاران، ویژگی‌های نقش، حمایت مسؤولین و تغییرات کاری با استرس کارکنان رابطه معنی‌داری داشتند و فقط بین دو عامل اختیارات و محیط فیزیکی با استرس کارکنان رابطه معنی‌داری وجود نداشت. همچنین از بین هشت عامل مذکور، سه عامل انتظارات سازمانی، ارتباطات و ویژگی‌های نقش، پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای استرس کارکنان بودند. باید توجه داشت که پدیده استرس یکی از مسایل بسیار جدی در سازمان‌های امروزی است که سلامت نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه‌های سنگینی را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند، بنابراین، مدیران بایستی در عملی پیشگیرانه عوامل استرس‌زا را در محیط کار مورد شناسایی قرار داده و نسبت به رفع آن اقدامات لازم را به عمل آورند.

واژگان کلیدی: عوامل استرس‌زای سازمانی، استرس شغلی، شرکت گاز استان مازندران.

### مقدمه

بخش مهمی از عمر انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود و بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی آنها در طول ساعات کار شکل می‌گیرد (موتابی، ۱۳۸۵)، یکی از انواع استرس که می‌تواند سبب عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد شده، سلامت وی

استرس<sup>۱</sup> جزئی جدایی ناپذیر از زندگی بشری است (فولکمن<sup>۲</sup> و موسکوویتز<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴) و از آنجا که

<sup>1</sup> Stress

<sup>2</sup> Folkman

<sup>3</sup> Moskowitz

بررسی‌های انجام گرفته نشان می‌دهد که تقریباً در تمامی مشاغل استرس وجود دارد، اما میزان و عوامل آن به لحاظ نوع و ماهیت استرس و خصوصیات شغلی و شخصی افراد متفاوت است (ساعتچی، 1385). در زندگی همه افرادی که دارای شغل هستند، استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آنها فشار وارد می‌کند. هنگامی که در محیط کار، شرایط فیزیکی نامناسب بوده، انتظارات و خواسته‌های سازمان با شرایط فرد متناسب نباشد و سلسله مراتب اختیارات به شکل سستی و خشک بوده و روابط بین کارکنان نامناسب و ابهام شغلی<sup>4</sup> وجود داشته باشد، مجال نشان دادن خلاقیت، تصمیم‌گیری و درایت از فرد گرفته می‌شود و فرد دچار استرس شده که منجر به کاهش کارایی<sup>5</sup> وی می‌گردد (وارد، 1381). عده‌ای از متخصصان اعتقاد دارند که علاوه بر عوامل سازمانی، عوامل فردی نیز نظیر سن، سابقه خدمت، جنسیت، وضعیت تأهل و سطح تحصیلات نیز در بروز استرس نقش دارند (نیک، 1385).

به نظر برخی صاحب‌نظران می‌توان علل استرس را به دو بخش عمده درون سازمانی<sup>6</sup> و برون سازمانی<sup>7</sup> تقسیم کرد. تنش‌زاهای برون سازمانی شامل تغییرات اجتماعی، فناوری، خانواده، جابه‌جایی، شرایط اقتصادی، نژاد و طبقه اجتماعی و شرایط محیط زندگی می‌شود. معرفی منابع و عوامل تنش‌زا بستگی به این دارد که صاحب‌نظران، انسان را از چه دیدگاهی مورد بررسی قرار دهند. پیروان رفتار سازمانی<sup>8</sup>، فرد را درون سازمانی و به عبارتی، سازمانی می‌دانند و به

را به مخاطره انداخته، اهداف سازمانی را تهدید کرده و به کاهش کیفیت خدمات و همچنین عملکرد فرد منجر شود، استرس ناشی از شغل و یا همان استرس شغلی<sup>1</sup> است. نتایج تحقیقات متعدد نشان می‌دهد که استرس شغلی سبب کاهش تصمیم‌گیری‌های صحیح و به موقع، کاهش مهارت و تعهد کارکنان و همچنین موجبات نارضایتی از کار، احساس عدم کفایت، افسردگی<sup>2</sup>، کاهش ارزش‌های شغلی، بیزاری، خستگی از کار، غیبت، تأخیر از کار و مرخصی‌های استعلاجی را فراهم آورده، در نتیجه کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان را کاهش می‌دهد (میلر<sup>3</sup>، 1387). تحقیقات داخلی نیز نشان می‌دهد سالانه مبالغ هنگفتی از بودجه سازمان‌های داخلی، صرف هزینه‌های ناشی از استرس کارکنان مانند ترک محل خدمت و یا غیبت از کار می‌شود (باروق، 1383). در بسیاری از کشورهای پیشرفته، استرس اولین علت ناتوانی ناشی از کار است و سالیانه چندین میلیارد دلار ضرر اقتصادی به همراه دارد. طبق برآوردهایی که در سال 1997 در ایالات متحده به عمل آمده، میانگین غیبت از کار به دلیل استرس شدید حدود چهار برابر تمام آسیب‌ها و بیماری‌های غیر کشنده شغلی بوده است. آمار نشان می‌دهد استرس و عوارض ناشی از آن همه ساله موجب از بین رفتن صدها روز کاری می‌شود و به طور متوسط، روزانه یک میلیون نفر در جهان به علت اختلالات و ناخوشی‌های ناشی از استرس، از حضور در محل کار خودداری می‌کنند (حقگو، 1386).

<sup>4</sup> Job ambiguity

<sup>5</sup> Efficiency

<sup>6</sup> Inter-Organizational

<sup>7</sup> External Organizational

<sup>8</sup> Organizational Behavior

<sup>1</sup> Job Stress

<sup>2</sup> Depression

<sup>3</sup> Miler

عملکرد بود؛ همچنین وجود رابطه معنادار بین منابع استرس شغلی با میزان استرس شغلی کارکنان تأیید شد. شریعتی و همکاران (۱۳۹۰) عوامل مؤثر بر استرس شغلی دانش‌آموختگان شاغل در کلاسترهای تهران بزرگ را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌ها حاکی از آن بود که بین ویژگی‌های فردی کارکنان شامل سن، جنسیت و تأهل و همچنین منابع محیطی با استرس شغلی کارکنان رابطه‌ای مشاهده نشد، ولی بین آموزش، ویژگی‌های نقش و ساختار سازمانی، رابطه معناداری وجود داشت. لطفی‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) نیز نشان دادند که استرس شغلی کارکنان دارای محیط کاری سخت، بیشتر از بقیه کارکنان است. خاتمی‌فیروزآبادی و حیدری (۱۳۹۰) به شناسایی و رتبه‌بندی عوامل استرس‌زای سازمانی در محیط صنعتی مجتمع گاز پارس جنوبی با منطبق فازی پرداختند، نتایج نشان داد که روابط ضعیف سرپرستی و نوبت کاری بالاترین عوامل استرس‌زا بوده‌اند. عسگری و نگل‌زاده (۱۳۸۹) در زمینه رابطه استرس شغلی و حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی تحقیقی انجام دادند. نتایج بیانگر رابطه میان استرس شغلی، حمایت اجتماعی با رضایت شغلی بود. بدین معنی که حمایت اجتماعی منجر به کاهش استرس شغلی و در نتیجه رضایت شغلی می‌شود. کاظمی و همکاران (۱۳۸۹) تحقیقی با عنوان بررسی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان شهرداری شیراز انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی در بعد حمایت همکاران و ارتباطات بر کاهش استرس معنادار نبود، اما در بعد ویژگی نقش و تغییرات معنی‌دار بود. مرادمند و کریمی (۱۳۸۹) به بررسی رابطه بین ادراک معلمان از

همین لحاظ منابع استرس را به درون و برون سازمانی تقسیم می‌کنند. برخی نیز انسان را درون جامعه می‌بینند و تقسیمات خود را از منابع استرس بیشتر به صورت جامعه‌شناختی ارائه می‌دهند (پورافکاری، ۱۳۷۶). مک‌کای و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) نیز از کسانی بودند که به بررسی منابع سازمانی استرس پرداختند و ویژگی‌های نقش، اختیارات، محیط فیزیکی، ارتباطات، حمایت مسئولین، حمایت همکاران و تغییرات کاری را به عنوان منبع استرس شغلی شناسایی کردند. در سال‌های اخیر پژوهش‌های زیادی درباره عوامل مؤثر بر استرس کارکنان انجام شده است که می‌توان به آنها اشاره کرد:

الهامی و همکاران (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، اما رابطه میان سن و سابقه کار با استرس معنی‌دار نبود. عظیمی مهر و همکاران (۱۳۹۰) نیز در تحقیقی استرس شغلی پرستاران شبکه بهداشت و درمان را مورد بررسی قرار داده و نتیجه گرفتند که سن و سابقه کار با استرس رابطه معکوس دارند، به این معنی که با افزایش سن و سابقه کار استرس کاهش می‌یابد. جزنی و همکاران (۱۳۹۰) تحقیقی در خصوص تحلیل عوامل مؤثر بر استرس شغلی و راهکارهای مدیریت آن در کارکنان منطقه ۳ عملیات انتقال گاز انجام دادند. نتایج حاکی از آن بود که وجود سطح بالایی از نشانه‌های استرس در بین کارکنان مشاهده شد؛ سه منبع اصلی ایجاد استرس شغلی شامل فقدان کنترل، ابهام نقش (شکاف اطلاعات) و ارزیابی

<sup>۱</sup> Mackay et al.

ساختار سازمانی با سطح استرس شغلی آنان پرداختند. نتایج بیانگر آن بود که رابطه میان ساختار سازمانی مدارس با استرس شغلی معلمان در برخی مؤلفه‌ها چون رابطه بین تمرکز ساختار با روابط بین همکاران و همین‌طور ارتباط رسمیت با استرس شغلی معنی‌دار است، بدین معنی که هر چه قدر ساختار رسمی‌تر باشد استرس شغلی بیشتر است. زارع و همکاران (۱۳۸۸) استرس‌های شغلی را در کارگران سازمان بنادر و کشتیرانی استان هرمزگان مورد بررسی قرار دادند. در این تحقیق منابع استرس شغلی و واکنش در برابر استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که محیط فیزیکی کار مهم‌ترین منبع استرس شغلی در کارکنان می‌باشد و بعد از آن نیز نقش سازمانی بیشترین استرس را به افراد وارد می‌کند. بهرامی و همکاران (۱۳۸۷) به ارزیابی رابطه استرس شغلی و اعمال نایمن با حوادث شغلی در صنعت خودروسازی پرداختند. یافته‌ها نشان داد که شرایط فیزیکی محیط کار بیشترین سهم را در سطح استرس موجود در سازمان، و روابط با همکاران کمترین نمره میانگین استرس شغلی را دارا بود. کالیگن و هیگینس (۲۰۰۶)، به نقل از کاظمی، (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان استرس شغلی: ریشه‌یابی و پیامدها؛ عوامل مؤثر بر ایجاد استرس شغلی را مورد بررسی قرار داده و نتیجه گرفتند ویژگی نقش چون ابهام نقش و تعارض نقش، بار شغلی، روابط با مدیران و همکاران و ارتباطات در استرس شغلی نقش دارند. نتایج تحقیق جاهد بزرگان (۱۳۸۳) که با هدف بررسی میزان و منابع استرس شغلی کارکنان شرکت ملی نفت ایران انجام شده بود، نشان داد در اکثر موارد رابطه معناداری بین متغیرهای سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و جنسیت با

میزان و منابع استرس کارکنان وجود ندارد. ولی بین بخش‌های مختلف سازمان، از جهت میزان و منابع استرس شغلی تفاوت معناداری وجود دارد که منبع اصلی استرس کارکنان، محیط کار و سپس سبک باری نقش تعیین شد. انصاری و دانش (۱۳۸۰) به بررسی دیدگاه کارکنان در مورد تأثیر عوامل فشارزای شغلی بر عملکرد پرداختند، نتایج نشان داد که عواملی چون ساختار سازمان، ویژگی‌های نقش چون گرانباری و تعارض نقش و روابط میان افراد بر عملکرد کارکنان مؤثر هستند. رضایی‌نژاد (۱۳۷۹) پژوهشی را با هدف تعیین عوامل استرس‌زای شغلی مربیان تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی کشور انجام دادند. نتایج نشان داد که در بین عوامل مختلف استرس‌زای شغلی در بین مربیان، قدرت استرس‌زایی پیشرفت شغلی، تکنولوژی شغل، فشار زمان، پذیرش مسئولیت دیگران، تضاد نقش، ابهام نقش و اختیارات به ترتیب از بیشترین به کمترین است. سلیمی و قضاوی (۱۳۷۹) نیز به بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی مدیران و دبیران پرداخته و نتیجه گرفتند که میان روابط نامناسب کاری و استرس رابطه وجود دارد. آيسان<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در تحقیق خود شش عامل نقش مدیریت، ارتباطات، محیط فیزیکی، حجم کار، ابهام نقش و انتظارات سازمانی را بررسی کرد. نتایج تحقیق وی که در دانشگاه مولتی‌مدیا<sup>۲</sup> مالزی انجام شد، نشان داد که بین متغیرهای نقش مدیریت، محیط فیزیکی، حجم کار، ابهام نقش و انتظارات سازمانی با استرس شغلی کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد. اما بین متغیر ارتباطات و استرس کارکنان رابطه معنی‌داری یافت

<sup>1</sup> Aisan

<sup>2</sup> Multimedia University

همچنین بین متغیرهای انتظارات، احساس نابرابری، عدم پشتیبانی و حمایت سرپرستان، محدودیت قوانین و مقررات، تغییرات کاری و فرصت های ارتقاء با استرس کارکنان رابطه معنی داری یافت شد. اما بین دو عامل ابهام نقش و سختی کار با استرس کارکنان رابطه معناداری یافت نشد. سالموند<sup>۷</sup> و روپس<sup>۸</sup> (۲۰۰۵) طی تحقیقی که با عنوان استرس شغلی و رفاه عمومی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی در دانشگاه نیوجرسی<sup>۹</sup> ایالات متحده انجام شده بود، دریافتند که کاغذ بازی بیشترین عامل اثرگذار بر استرس کارکنان است. همچنین نتایج نشان داد انتظارات سازمانی، فشار زمانی برای انجام بعضی از کارها و عدم وجود پرسنل کافی جهت رسیدگی و ارجاع کارها و علاوه بر آن عدم همکاری همکاران به ترتیب از دیگر منابع اصلی استرس در کارکنان هستند.

العمر<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۳) حمایت سرپرستان، جنسیت، وضعیت تأهل و زبان را در استرس شغلی کارکنان دانشگاه مؤثر دانست. نتایج تحقیق وی نشان داد که کارکنان زن بیش از مردان، متأهلین بیش از مجردان و کارکنان خارجی بیش از کارکنان بومی، استرس را تجربه می کنند. همچنین یافته ها مشخص کرد که بین سن و تجربه با استرس شغلی رابطه معنادار و منفی وجود دارد. در این تحقیق بین مدرک تحصیلی و استرس شغلی رابطه معناداری یافت نشد.

در تحقیق حاضر نیز محققان درصددند تا رابطه منابع استرس را با استرس شغلی در کارکنان شرکت گاز استان مازندران مورد بررسی قرار دهند تا بتوانند متناسب با یافته ها، راهکارهای لازم را جهت کاهش

نشد. اولایتان<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در مطالعه ای که تحت عنوان بررسی شیوع استرس شغلی در بین کارکنان دولتی غرب نیجریه انجام داد، عدم تفویض اختیار و همچنین عدم وجود برنامه ریزی در کارها را تأثیرگذارترین منبع استرس در بین کارکنان شناسایی کرد. نتایج نشان داد عامل بعدی ایجاد استرس در کارکنان، سلامت روانی و جسمانی بود. ناسوردین<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) در مطالعه ای حجم بیش از حد کار و انتظارات سازمان را مهم ترین عامل ایجاد استرس در کارکنان معرفی کرد. وی ابتدا میزان استرس را در کارکنانی که حجم کاری کمی داشتند اندازه گیری کرد، سپس با آهنگ ملایمی به حجم کار آنان افزود. نتایج نشان داد که با افزایش ملایم حجم کار، دامنه استرس با سرعت بالایی در کارکنان افزایش می یابد. وی همچنین محیط فیزیکی را دومین عامل مهم ایجاد استرس در کارکنان شناسایی کرد، تقریباً تمامی کارکنانی که در محیط نامناسب مشغول به فعالیت بودند، استرس بالایی را تجربه کرده بودند. کومار<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) در تحقیقی تأثیر ده عامل را به عنوان منابع استرس شغلی بررسی کرد: تعارض نقش<sup>۴</sup>، گرانباری نقش<sup>۵</sup>، ابهام نقش<sup>۶</sup>، انتظارات، احساس نابرابری، عدم پشتیبانی و حمایت سرپرستان، محدودیت قوانین و مقررات، سختی کار، تغییرات کاری و فرصت های ارتقاء. یافته های پژوهش حاکی از آن بود که در میان متغیرهای برگزیده شده، گرانباری نقش مهم ترین منبع استرس شغلی کارکنان می باشد و تعارض نقش در مکان بعدی قرار دارد.

<sup>1</sup> Olaitan

<sup>4</sup> Nasurdin

<sup>5</sup> Kumar

<sup>4</sup> Role Conflict

<sup>5</sup> Role Overload

<sup>6</sup> Role Ambiguity

<sup>7</sup> Salmond

<sup>8</sup> Ropis

<sup>9</sup> New Jersey

<sup>10</sup> Alomar

متناسب با حجم جامعه مورد نظر، تعداد ۲۰۵ نفر از کارکنان به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. برای انتخاب نمونه از روش تصادفی طبقه‌ای (برحسب نواحی جغرافیایی) استفاده شده است که شرح آن در جدول ۱ آمده است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه اول پرسشنامه استاندارد شده تعیین منابع استرس شغلی بود که توسط سازمان ایمنی و بهداشت انگلستان<sup>۱</sup> تدوین شده و در سایت اینترنتی<sup>۲</sup> این سازمان به ۱۸ زبان ترجمه شده و قابل دسترسی می‌باشد. این پرسشنامه منابع استرس شغلی کارکنان را بر مبنای طیف پنج گزینه‌ای لیکرت مورد سنجش قرار می‌دهد. روایی<sup>۳</sup> محتوایی پرسشنامه با همکاری تیم‌های مختلف و با تجربه در زمینه روانشناسی، بهداشت و ایمنی کار به صورت جهانی و در کشورهای مختلف بررسی و تأیید شده است. این کشورها شامل کشورهای اروپایی مانند: اسکاتلند، اسپانیا، فنلاند، چک، سوئیس؛ کشورهای آمریکایی مانند: ایالات متحده، کانادا، برزیل، کاستاریکا؛ کشورهای آفریقایی مانند: نیجریه، آفریقای جنوبی، تونس؛ و کشورهای آسیایی مانند: مالزی، هنگ‌کنگ، ایران و قطر بودند. این پرسشنامه هشت عامل انتظارات سازمانی<sup>۴</sup>، اختیارات، حمایت مسئولین، حمایت همکاران، ارتباطات،

استرس کارکنان و متعاقباً بهبود عملکرد آتی آنان ارایه دهند. بنابراین، با توجه به اهمیت موضوع، این تحقیق درصدد پاسخگویی به فرضیه‌های زیر می‌باشد:

۱. بین انتظارات سازمانی با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
۲. بین اختیارات با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
۳. بین حمایت مسئولین با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
۴. بین حمایت همکاران با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
۵. بین ارتباطات با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
۶. بین ویژگی‌های نقش با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
۷. بین تغییرات با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
۸. بین محیط فیزیکی با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
۹. منابع استرس‌زا قدرت پیش‌بینی‌کنندگی استرس شغلی کارکنان را دارند.
۱۰. بین عوامل دموگرافیک (سن، سابقه کاری) با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

#### روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی است و از آنجا که به بررسی رابطه بین متغیرها می‌پردازد، از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان شرکت گاز استان مازندران در سال ۱۳۸۹ به تعداد ۴۲۳ نفر تشکیل می‌دهند. با توجه به جدول کرجسی و مورگان و

جدول ۱: توزیع فراوانی جامعه و نمونه بر حسب نواحی

نواحیه	نوع	تعداد	نسبت
فراوانی جامعه	۱۹	۲۳	۰/۰۳
نسبت هر طبقه به جامعه	۰/۰۸	۰/۰۹	۰/۰۶
فراوانی نمونه	۱۰	۱۲	۰/۰۳

روایی محتوایی آن توسط متخصصان بررسی و مورد تأیید قرار گرفت. همچنین ضریب پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۳ به دست آمده در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از اجرای پرسشنامه، از روش‌های توصیفی شامل جداول توزیع فراوانی، درصدها و میانگین‌ها و آمار استنباطی شامل آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است.

ویژگی‌های نقش، تغییرات و محیط فیزیکی را به عنوان منابع استرس کارکنان مورد بررسی قرار می‌دهد. پایایی پرسشنامه توسط سازنده پرسشنامه در یک مطالعه پایلوت<sup>۲</sup> در ۲۸ سازمان کشور انگلستان ۰/۸۶ به دست آمده است، همچنین در تحقیقی که توسط آزادمرزآبادی و غلامی فشارکی (۱۳۸۹) به منظور بررسی این پرسشنامه انجام گرفت، پایایی و روایی پرسشنامه مذکور مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. در این تحقیق نیز ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۸۴ به دست آمد. پرسشنامه دوم به منظور اندازه‌گیری میزان استرس شغلی کارکنان مورد استفاده قرار گرفت.

جدول ۲: ویژگی‌های دموگرافیک نمونه مورد مطالعه

جنسیت	تحصیلات							مرد	زن
	فوق دیپلم و پایین تر	لیسانس	فوق لیسانس	بهره برداری	مهندسی	پشتیبانی و مالی	رشته شغلی		
فراوانی	۷۴	۵۷	۵	۷۰	۱۸	۲۱	۲۷	۱۱۴	۲۲
درصد	۵۴/۴	۴۱/۹	۳/۷	۵۱/۵	۱۳/۲	۱۵/۴	۱۹/۹	۸۳/۸	۱۶/۲

<sup>1</sup> Reliability

<sup>2</sup> Pilot

برای پاسخ به فرضیه های اول تا هشتم تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که شرح آن در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳: ضرایب همبستگی ساده هشت گانه استرس‌زا با استرس شغلی کارکنان

عوامل	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
انتظارات سازمانی	۱۹۸	۰/۳۵۸	* ۰/۰۰۰
اختیارات	۱۹۸	۰/۰۸۶	۰/۲۲۷
حمایت مسئولین	۱۹۸	۰/۲	* ۰/۰۰۵
حمایت همکاران	۱۹۸	۰/۲۲۵	* ۰/۰۰۱
ارتباطات	۱۹۸	۰/۳۳	* ۰/۰۰۰
ویژگی‌های نقش	۱۹۸	۰/۲۱۹	* ۰/۰۰۲
تغییرات کاری	۱۹۸	۰/۱۸۲	* ۰/۰۰۱
محیط فیزیکی	۱۹۸	۰/۰۱۹	۰/۷۹۴

\* رابطه معنادار در سطح ۰/۰۵

همانطور که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، شش عامل انتظارات سازمانی، حمایت مسئولین، حمایت همکاران، ارتباطات، ویژگی‌های نقش و تغییرات کاری با استرس شغلی کارکنان دارای رابطه معنی‌داری  $P \leq 0/05$  هستند و فقط بین دو حیطة اختیارات و محیط فیزیکی با استرس شغلی کارکنان رابطه معنی‌داری  $P > 0/05$  وجود نداشت. همچنین با توجه به ضرایب همبستگی به‌دست آمده، انتظارات سازمانی دارای بالاترین میزان همبستگی معنی‌دار ( $r = 0/358$ ) و محیط فیزیکی دارای پایین‌ترین میزان همبستگی معنی‌دار ( $r = 0/019$ ) با استرس شغلی کارکنان بوده است.

برای پاسخ به فرضیه نهم تحقیق، از رگرسیون چند متغیره با استفاده از روش گام به گام استفاده شده که شرح آن در جداول ۴ الی ۶ آمده است.

جدول ۴: خلاصه مدل به دست آمده از رگرسیون چندمتغیره

مدل	همبستگی	مجذور R	مجذور اصلاح شده R	انحراف معیار
۱	۰/۴۸۶(a)	۰/۲۳۶	۰/۲۰۴	۰/۴۴۶۹۰

جدول ۵: نتایج تحلیل آماری آنووا (Anova)

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F (آزمون فشر)	سطح معنی داری
رگرسیون	۱۱/۶۷۶	۸	۱/۴۵۹	۷/۳۰۸	۰/۰۰۰
باقیمانده	۳۷/۷۴۶	۱۸۹	۰/۲		
کل	۴۹/۴۲۲	۱۹۷			

با ملاحظه مجذور R اصلاح شده در جدول ۴ مشخص می‌گردد که مدل به‌دست آمده قادر است ۰/۲۰۴ واریانس استرس شغلی را تبیین کند. همانطور که از جدول ۵ نیز مشخص است، مدل فوق معنادار می‌باشد ( $\text{sig} = 0/000$ ).



جدول ۶: ضرایب معادله رگرسیون چند متغیره

مدل	ضریب غیراستاندارد		ضریب استاندارد		سطح معنی داری
	B	خطای استاندارد	Beta	t	
عدد ثابت	۰.۹۷۵	۰.۲۵۴		۳.۸۴۸	۰.۰۰۰
انتظارات سازمان	۰.۲۲۱	۰.۰۵۰	۰.۲۹۶	۴.۴۰۵	۰.۰۰۰
اختیارات	۰.۰۰۱	۰.۰۵۸	۰.۰۰۱	۰.۰۲۰	۰.۹۸۴
حمایت همکاران	۰.۰۳۰	۰.۰۵۸	۰.۰۴۱	۰.۵۱۵	۰.۶۰۷
حمایت مسئولین	-۰.۰۰۱	۰.۰۷۵	-۰.۰۱۱	-۰.۱۳۲	۰.۸۹۵
ارتباطات	۰.۱۵۴	۰.۰۴۵	۰.۲۴۵	۳.۳۸۹	۰.۰۰۱
تغییرات کاری	۰.۰۰۱	۰.۰۵	۰.۰۰۲	۰.۰۲۴	۰.۹۸۱
ویژگی نقش	۰.۱۴۶	۰.۰۵۶	۰.۱۸۲	۲.۵۹۶	۰.۰۱
محیط فیزیکی	۰.۰۴۵	۰.۰۳۴	۰.۰۸۶	۱.۳۳	۰.۱۸۵

متغیرهای پیش‌بین، انتظارات سازمان از قدرت بیشتری در پیش‌بینی متغیر استرس نسبت به سایر عوامل استرس‌زا برخوردار است و بعد از آن به ترتیب متغیرهای ارتباطات و ویژگی نقش بیشترین قدرت پیش‌بینی را دارند. به منظور بررسی فرضیه دهم تحقیق و بررسی رابطه عوامل دموگرافیک سن و سابقه کاری با استرس شغلی کارکنان از ضریب همبستگی پیرسون به شرح جدول ۷ استفاده شده است.

جدول ۷: ضریب همبستگی بین عوامل دموگرافیک (سن و سابقه کاری) با استرس شغلی کارکنان

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	فراوانی
سن کارکنان	-۰/۱۵۵	۰/۰۲۹	۱۹۸
سابقه کاری	-۰/۱۵۹	۰/۰۲۶	۱۹۸

استرس شغلی؛ و سابقه کار و استرس شغلی کارکنان رابطه منفی و معنی دار وجود دارد.

#### بحث و نتیجه‌گیری

در بررسی فرضیه اول پژوهش، یافته‌ها نشان داد که بین انتظارات سازمان و استرس شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد. نتایج پژوهش‌های آیسان

همانطور که در جدول ۶ ملاحظه می‌شود، مقدار بتا استاندارد شده (که نشان‌دهنده مقدار تأثیر متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک است)، حاکی از آن است که با تغییر یک انحراف استاندارد در هر یک از متغیرهای انتظارات سازمان، ارتباطات و ویژگی‌های نقش، به ترتیب ۰/۲۹۶، ۰/۲۴۵، ۰/۱۸۲ تغییر در انحراف استاندارد متغیر استرس شغلی رخ خواهد داد. از بررسی ضریب بتا مشخص می‌شود که در بین

با توجه به همبستگی به دست آمده از دو متغیر سن و استرس شغلی ( $r = -0/155$ ) در سطح معنی داری ( $sig = 0/029$ ) و دو متغیر سابقه کار و استرس شغلی ( $r = -0/159$ ) در سطح معنی داری ( $sig = 0/026$ ) این همبستگی‌ها معنی دار هستند. از این رو بین سن و

(۲۰۰۹)، ناسوردین (۲۰۰۸)، کومار (۲۰۰۶)، سالموند و روپیس (۲۰۰۵) نیز همسو با نتیجه به دست آمده در این تحقیق می‌باشد، آنان نیز نشان دادند انتظارات سازمانی یکی از عوامل تأثیرگذار در استرس شغلی کارکنان است. نتیجه به دست آمده را می‌توان چنین توصیف کرد که حجم زیاد امور محوله به کارکنان، نداشتن فرصت کافی و فشار زمانی برای انجام کارها و همچنین ساعات کار طولانی از مهم‌ترین عوامل بروز استرس ناشی از انتظارات سازمانی در کارکنان شرکت گاز استان مازندران می‌باشند.

یافته‌های به دست آمده از بررسی فرضیه دوم نشان داد که بین اختیارات و استرس کارکنان رابطه معنی‌دار وجود ندارد. رضوانی‌نژاد (۱۳۷۹) نیز در پژوهش خود نشان داد اختیارات کمترین قدرت استرس‌زایی را دارد. شریعتی و همکاران (۱۳۹۰)، مرادمند و کریمی (۱۳۸۹)، انصاری و دانش (۱۳۸۰)، اولایان (۲۰۰۹)، العمر (۲۰۰۳) در پژوهش خود نتایجی غیرهمسو با نتایج این تحقیق به دست آوردند، مبنی بر این‌که بین اختیارات و استرس، رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد. شاید بتوان این عدم وجود ارتباط بین عامل اختیارات با استرس شغلی در پژوهش فوق را ناشی از وضعیت موجود شرکت گاز استان مازندران در خصوص سیستم مناسب تفویض اختیار، بهره‌گیری از سیستم‌های پیشرفته اتوماسیون و اطلاع‌رسانی، و اجرای روش‌های صحیح نظارت و کنترل دانست.

در بررسی فرضیه سوم پژوهش، مشخص شد که بین حمایت مسئولین و استرس کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد. کومار (۲۰۰۶)، سالموند و روپیس (۲۰۰۵)، مک‌کای و همکاران (۲۰۰۴) و

العمر (۲۰۰۳) نتایجی مشابه با نتایج کسب شده در این تحقیق به دست آوردند. شاید مشابه تحقیقات دیگر محققان، بتوان کم‌توجهی از سوی مسئولین و سرپرستان نسبت به مسایل و مشکلات کارکنان و عدم همراهی مناسب به هنگام مواجهه کارکنان با مشکلات و دشواری‌های کاری را از مهم‌ترین عوامل بروز استرس ناشی از حمایت مسئولین در شرکت گاز استان مازندران دانست.

بررسی فرضیه چهارم پژوهش نشان داد که بین حمایت همکاران و استرس کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد. مرادمند و کریمی (۱۳۸۹)، جاهد بزرگان (۱۳۸۳) و مک‌کای و همکاران (۲۰۰۴) در تحقیقات خود نتایجی همسو به دست آوردند و حمایت همکاران از یکدیگر را بر میزان استرس کارکنان مؤثر دانستند. نتیجه به دست آمده را می‌توان چنین توصیف کرد که عدم توجه همکاران به مشکلات یکدیگر، عدم راهنمایی و حمایت همکار به هنگام مواجهه با مشکلات و عدم برخورد مناسب با یکدیگر، از مهم‌ترین عوامل بروز استرس ناشی از حمایت همکاران در شرکت گاز استان مازندران می‌باشد. اما کاظمی و همکاران (۱۳۸۹)، بهرامی و همکاران (۱۳۸۷)، سالموند و روپیس (۲۰۰۵) به نتایجی مغایر با نتایج تحقیق فوق رسیدند که شاید بتوان دلیل آن را به سازمان‌های مورد مطالعه نسبت داد.

یافته‌های فرضیه پنجم پژوهش بیانگر است که بین ارتباطات و استرس کارکنان رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. خاتمی‌فیروزآبادی و حیدری (۱۳۹۰)، زارع و همکاران (۱۳۸۸)، سلیمی و قضاوی (۱۳۷۹)، کالینگ و هیگینس (۲۰۰۶)، مک‌کای و همکاران (۲۰۰۴)، نتایجی همسو و آيسان (۲۰۰۹) نتیجه‌ای

در بررسی فرضیه هفتم پژوهش مشخص شد که بین تغییرات کاری و استرس کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد. کاظمی و دیگران (۱۳۸۹) و کومار (۲۰۰۶) در تحقیق خود نتایجی همسو با نتایج این تحقیق به دست آوردند و نیز تغییرات و پیشرفت تکنولوژی را به عنوان یک عامل تأثیرگذار در استرس کارکنان معرفی کرد. نتیجه به دست آمده را می‌توان چنین تبیین کرد که عدم مشورت با کارکنان به هنگام ایجاد تغییرات و همچنین عدم وجود مهارت و آموزش لازم در کارکنان برای تطبیق و کنار آمدن با تغییرات از مهم‌ترین عوامل مؤثر در بروز این نوع استرس بین کارکنان شرکت گاز استان مازندران می‌باشد.

در بررسی فرضیه هشتم پژوهش یافته‌ها نشان داد بین محیط فیزیکی و استرس کارکنان رابطه معنی‌دار وجود ندارد. شریعتی و همکاران (۱۳۹۰)، لطفی‌زاده و همکاران (۱۳۹۰)، مک‌کای و همکاران (۲۰۰۴)، زارع و همکاران (۱۳۸۸)، بهرامی و همکاران (۱۳۸۷)، جاهد بزرگان (۱۳۸۳)، آيسان (۲۰۰۹)، ناسوردین (۲۰۰۸) در تحقیقات خود نتایجی غیرهمسو با این تحقیق کسب کردند. وجود محیط‌های کاری متفاوت با تجهیزات و امکانات مختلف و استفاده برخی سازمان‌ها از محیط‌های کاری نوساز با امکانات رفاهی و تکنولوژی بالا و در مقابل استفاده برخی سازمان‌ها از محیط و امکانات قدیمی، از جمله عوامل به دست آوردن نتایج غیرهمسو در تحقیقات گوناگون می‌باشد. نتیجه به دست آمده را می‌توان چنین توصیف کرد که در شرکت گاز استان مازندران به دلیل وجود محیط‌های کاری مطلوب از نظر شرایط دمایی و تهویه هوا، نور و روشنایی، تجهیزات رایانه‌ای، بهداشت،

غیرهمسو با نتایج به دست آمده در این تحقیق کسب کردند. این تفاوت را می‌توان ناشی از وجود فرهنگ‌های کاری و اجتماعی و سیستم‌های ارتباطی متفاوت در سازمان‌ها قلمداد کرد. یافته اخیر نشان داد که استفاده از سیستم اتوماسیون اداری پیشرفته در شرکت گاز استان مازندران که موجب انجام کارها به صورت رایانه‌ای و بدون ارتباط مستقیم کارکنان دواير مختلف با یکدیگر می‌شود، و همچنین وجود جوی قانون‌مدار و به دور از احساسات در این شرکت، از مهم‌ترین عوامل بروز استرس ناشی از ارتباطات در شرکت گاز استان مازندران می‌باشد.

یافته‌های فرضیه ششم پژوهش حاکی از آن است که بین ویژگی‌های نقش و استرس کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد. جزنی و همکاران (۱۳۹۰)، شریعتی و همکاران (۱۳۹۰)، خاتمی‌فیروزآبادی و حیدری (۱۳۹۰)، کاظمی و همکاران (۱۳۸۹)، زارع و همکاران (۱۳۸۸)، جاهد بزرگان (۱۳۸۳)، انصاری و دانش (۱۳۸۰)، رضانی‌نژاد (۱۳۷۹)، آيسان (۲۰۰۹)، ناسوردین (۲۰۰۸)، کومار (۲۰۰۶)، کالیگن و هیگینس (۲۰۰۶) در تحقیقات خود ویژگی‌های نقش را به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل ایجاد استرس در کارکنان شناسایی کردند و همگی نتایجی همسو با نتایج این تحقیق به دست آوردند. نتیجه به دست آمده را می‌توان چنین تفسیر کرد که گرانباری نقش از مهم‌ترین عوامل بروز استرس ناشی از ویژگی‌های نقش در شرکت گاز استان مازندران است. دادن مسؤلیت‌های سنگین به کارکنان و درخواست انجام کار زیاد در زمان محدود از مهم‌ترین عوامل بروز گرانباری نقش می‌باشد.

استانداردهای میز و صندلی و تجهیزات ساختمانی، تا حد زیادی از بروز استرس ناشی از محیط و شرایط فیزیکی کاسته شده این امر تأثیر قابل توجهی بر استرس کارکنان ندارد.

نتیجه به دست آمده از فرضیه نهم تحقیق نشان داد که از بین هشت عامل استرس‌زا، سه عامل انتظارات سازمانی، ارتباطات و ویژگی نقش پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای استرس کارکنان بودند. این نتیجه با یافته جزئی و همکاران (۱۳۹۰) همخوان است.

در بررسی فرضیه دهم پژوهش، یافته‌ها نشان داد که بین سن و سابقه کار با استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. عظیمی مهر و همکاران (۱۳۹۰) و العمر (۲۰۰۳) نیز مانند نتیجه تحقیق حاضر، بین متغیرهای سن و سابقه کار با استرس شغلی رابطه معنی‌دار و منفی یافتند، به این معنی که افراد با سن و سابقه کار بیشتر، کمتر در معرض استرس قرار دارند. عده‌ای از متخصصان نیز اعتقاد دارند که عوامل فردی نظیر سن و سابقه خدمت در بروز استرس نقش دارند (نیک، ۱۳۸۵). نتیجه به دست آمده را می‌توان چنین تبیین کرد که این امر به دلیل تجربه بالا و شناخت بیشتر افراد مسن و با سابقه کار زیاد، از محیط‌ها و روش‌های انجام کار می‌باشد.

نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر نشان داد عوامل سازمانی تأثیر عمده‌ای بر استرس کارکنان دارند. از آن جا که استرس پیامدهای رفتاری، روانی، جسمی و سازمانی برای فرد به همراه دارد و کیفیت زندگی کاری، خانوادگی و اجتماعی وی را به مخاطره می‌اندازد؛ و همچنین از آنجا که منابع انسانی پویا مهم‌ترین عنصر جهت پیشرفت هر سازمانی است و کارایی، اثربخشی و بهره‌وری هر سازمان در گرو

سلامت جسمی، روحی و روانی منابع انسانی آن است و تأمین این سلامت تا حد زیادی به مدیران و نوع مدیریت آنان بستگی دارد؛ متولیان امور سازمان باید حداقل تا جایی که به عوامل سازمانی مربوط می‌شود؛ در قبال ایجاد مصونیت از تبعات استرس برای افراد احساس مسئولیت کنند. چراکه در غیر این صورت هزینه‌های سنگینی بر سازمان، فرد و جامعه تحمیل می‌شود. انسان‌ها سرمایه اصلی هر سازمان و عامل مؤثر در بهره‌وری و به تبع آن پیشرفت و توسعه سازمان در دنیای رقابتی امروز هستند. به همین دلیل توجه به محیط‌های شغلی و شرایط کاری کارکنان و بررسی عوامل استرس‌زای شغلی و مرتفع ساختن آن به منظور بهبود عملکرد کارکنان و افزایش کارایی، اثربخشی و در نهایت بهره‌وری سازمان از ضرورت‌های پیش روی مدیران در سازمان‌های امروز است. سازمان‌ها می‌توانند افراد مبتلا به استرس شغلی را شناسایی کنند و به آنها آموزش دهند. همچنین می‌توانند در عملی پیشگیرانه عوامل استرس‌زا را در محیط کار تعدیل و اصلاح کنند. مدیران و کارکنان سازمان‌ها می‌توانند با به‌کارگیری راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی خود گام برداشته و از این بابت در راستای سالم‌سازی محیط و ارتقای بهداشت روانی سازمان حرکت کنند تا انرژی‌هایی که ناخواسته صرف تنش‌های سازمانی می‌گردد در جهت ارتقای کمیت و کیفیت و تحقق مسئولیت‌های اجتماعی سازمان به کار گرفته شود. با توجه به یافته‌های حاصل از تحقیق حاضر پیشنهاد می‌گردد: کارگاه‌های آموزش روابط انسانی برای مدیران و کارکنان جهت آموزش اصول ارتباطی برگزار شود؛ کارکنان در تصمیم‌گیری‌های

کاری، همچنین کارگاه‌های آموزش تکنیک‌های کاهش استرس به کارکنان را برگزار نمایند. مننن

#### منابع

- الهامی، محمد؛ کمالی، محمد؛ عشایری، حسن و کیانی، محمدرضا. (۱۳۹۱). *بررسی و مقایسه استرس شغلی کارکنان بهزیستی گیلان*. قابل دسترسی در سایت پزشکان امروز.

[http://pezeshkanemrooz.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1502&Itemid=29](http://pezeshkanemrooz.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1502&Itemid=29)

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار و غلامی فشارکی، محمد. (۱۳۸۹). بررسی اعتبار و روایی پرسشنامه استرس شغلی *HSE علوم رفتاری*، ۴(۴)، ۲۹۷-۲۹۱.

- انصاری، محمداسماعیل و دانش، داریوش. (۱۳۸۰). بررسی دیدگاه کارکنان در مورد تأثیر عوامل فشارزای سازمانی بر عملکرد. *مجله پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان*، ۱۲(۲-۱)، ۳۴-۱۹.

- باروق، نسرين. (۱۳۸۳). شیوه‌های مقابله با استرس. *فصلنامه حیات*، ۱۰(۲۳)، ۲۱-۲۷.

- بهرامی، عبدالرحمن؛ فاطمی، فرزین؛ گل‌محمدی، رستم و محبوب، حسین. (۱۳۸۷). ارزیابی رابطه استرس شغلی و اعمال نایمن با حوادث شغلی در صنعت خودروسازی. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی همدان*، ۱۵(۳)(۴۹).

- پورافکاری، نصرت الله. (۱۳۷۶). *فرهنگ جامع روانشناسی و روانپزشک*. تهران: فرهنگ معاصر.

مربوط به شغل‌شان مشارکت داده شوند و تفویض اختیار از سوی مدیران به کارکنان متناسب با سطح توانمندی و مسئولیت‌پذیری آنان صورت پذیرد؛ سیستم مشاوره‌ای جهت همفکری و تبادل نظر در مورد مسایل شغلی ایجاد گردد؛ شرایط برای صحبت با سرپرستان در مورد مشکلات کاری فراهم شود؛ کارگاه‌هایی جهت آشناسازی افراد به قوانین و مقررات مربوط به حوزه کاری آنان برگزار شود، اولویت‌های کاری و آگاه‌سازی آنان از سیاست‌ها و خط‌مشی سازمان صورت پذیرد؛ انتصاب افراد در مشاغل بر حسب تخصص و توانمندی آنان باشد؛ کارگاه‌های آموزشی افزایش مهارت شغلی برگزار شوند؛ سیستمی جهت ارزیابی عادلانه از عملکرد کارکنان و همچنین سیستم تشویقی در قبال عملکرد مطلوب آنان برقرار شود؛ جلسات منظم توسط مدیران برای بحث در مورد فشارهای کاری با کارکنان برنامه‌ریزی و برگزار شود؛ سیستم نظارت حمایتی جهت شناسایی مسایل کارکنان و مرتفع ساختن آن با کمک خود آنان برقرار شود؛ سیستمی برای حفظ و طبقه‌بندی سوابق مهارتی و آموزشی کارکنان طراحی و ایجاد نمایند تا با توجه به نیازهای جدید سازمان، نیازهای آموزشی و مهارتی کارکنان شناسایی، برنامه‌ریزی و برطرف گردد؛ شرایط فیزیکی مناسب برای کار کارکنان در محیط کار(فضا، گرما، سرما، سروصدا و...) فراهم سازند و در نهایت سیستم اطلاعاتی و ارتباطی یکپارچه ای را ایجاد نمایند تا اطلاعات و منابع مورد نیاز را جهت انجام کار درست در اختیار کارکنان قرار دهند و اردوهای علمی، سیاحتی و تفریحی جهت رفع تنش‌های

- جاهد بزرگان، ناهید. (۱۳۸۳). *بررسی میزان و منابع استرس شغلی کارکنان شرکت ملی نفت ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا تهران.
- جزنی، نسرین؛ حبیبی، معصومه و نصر، سجاد. (۱۳۹۰). تحلیل عوامل مؤثر بر استرس شغلی و راهکارهای مدیریت آن (مطالعه موردی: منطقه ۳ عملیات انتقال گاز). *فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، ۴(۱۱)، ۱۴۸-۱۲۷.
- حفقو، ناصر. (۱۳۸۶). *ایمنی و بهداشت*. تهران: بلور.
- خاتمی‌فیروزآبادی، علی و حیدری، ایوب. (۱۳۹۰). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل استرس‌زای سازمانی در محیط‌های صنعتی با رویکرد فازی (مجتمع گاز پارس جنوبی). *تحقیق در عملیات و کاربردهای آن*، ۹(۱) (پیاپی ۳۲)، ۹۳-۱۰۵.
- رضانی‌نژاد، رحیم. (۱۳۷۹). *بررسی عوامل استرس‌زای شغلی در بین مربیان تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی کشور*. *فصلنامه حرکت*، ۶، ۵۹-۷۱.
- زارع، محسن؛ عابدی، کمال‌الدین؛ حلوانی، غلام‌حسین؛ برخوردار فیروزآبادی، ابوالفضل و امینی‌پور، محمدرضا. (۱۳۸۸). *بررسی استرس‌های شغلی در کارگران سازمان بنادر و کشتیرانی استان هرمزگان و ارتباط آن با حوادث غیرمربار رخ داده*. *مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی شهید صدوقی یزد*، ۱۷(۳) (پیاپی ۶۶)، ۱۴۲-۱۴۸.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۵). *روان شناسی کار* (چاپ یازدهم). تهران: ویرایش.
- سلیمی، قربانعلی و قضاوی، منصوره. (۱۳۷۹). *بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی مدیران و دبیران دبیرستان‌های دولتی اصفهان*. *مجله دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، ۲(۵)، ۸۰-۵۹.
- شریعتی، مسعود؛ نوربخش، سیدمرتضی؛ رفعتی‌اصل، سید عزیز و بهریر، سروش. (۱۳۹۰). *عوامل مؤثر بر استرس شغلی دانش‌آموختگان شاغل در کلانتری‌های تهران بزرگ*. *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*، ۶(۲)، ۲۹۶-۲۶۶.
- عسگری، پرویز و نگل‌زاده، مریم. (۱۳۸۹). *رابطه استرس شغلی با حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی کارکنان شرکت ملی حفاری*. *یافته‌های نو در روانشناسی*، ۵(۱۴)، ۳۷-۵۲.
- عظیمی‌مهر، رسول؛ شرفی، وحید و عظیمی‌مهر، موسی. (۱۳۹۰). *بررسی استرس شغلی پرستاران شبکه بهداشت و درمان شهر ایلام*. *همایش ملی رفتار سازمانی در پرستاری*.
- کاظمی، سلطانعلی؛ جاویدی، حجت‌الله و آرام، محبوبه. (۱۳۸۹). *تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان شهرداری شیراز*. *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱(۴)، ۸۰-۶۳.
- لطفی‌زاده، مسعود؛ نورهسیم، 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.
- مرادمند، رضا و کریمی، فریبا. (۱۳۸۹). *رابطه‌ی بین ادراک معلمان از ساختار سازمانی با سطح استرس شغلی آنان در مدارس متوسطه‌ی شهر*

- Kumar, M, D. (2006). *A study on job stress of nationalized & non nationalized company employees*. Sinhgad Business School. Retrieved from [http://www.indianmba.com/Faculty\\_Column/FC231/fc231.html](http://www.indianmba.com/Faculty_Column/FC231/fc231.html).
- Mackay, C. J., Cousins, R., Kelly, P. J., Steve L., & McCaig, R.H. (2004). 'Management Standards' and work-related stress in the UK: *Policy background and science*. **Work & Stress**, 18(2), 91-112.
- Nasurdin, M, A. (2008). Organizational Stressors and Job Stress among Managers. **Singapore Management Review**, 27(2), 63-79.
- Olaitan, L. (2009). Prevalence of job stress among Staff governmental organizations in South-west, Nigeria. **African Journal of Microbiology Research**, 4 (5), 339-342.
- Salmond, S. & Ropis, P. E. (2005). Job Stress and General Well-Being: A Comparative Study of Medical-Surgical and Home Care Nurses. **MEDSURG Nursing Journal**, 14(5), 301-309.
- اصفهان. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۴(۲۰)، ۱۴۵-۱۲۵.
- موتابی، فرشته. (۱۳۸۵). *مهارت مدیریت استرس*. تهران: دانژه.
- میلر، نت، لی. (۱۳۸۷). *چگونه بر استرس و اضطراب غلبه کنیم؟* ترجمه شهروز بیگونند. تهران: استنادارد.
- نیک، آنیثا. (۱۳۸۵). *استرس*. تهران: پیدایش.
- وارد، برایان لوک. (۱۳۸۱). *مدیریت استرس*. ترجمه مهدی قراچه داغی. تهران: پیکان.
- 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.
- AL-OMAR, B, A. (2003) Sources of work-stress among hospital-staff at the Saudi. **JKAU: Econ. & Adm.**, 17(1), 3-16.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. **Annual Review of Psychology**, 55, 745-74.

---

Quarterly Journal of Educational Psychology

Islamic Azad University Tonekabon Branch

Vol. 3, No. 1, spring 2011, No 9



Journal of Educational  
Psychology

---

## Relationship between Organizational Stress sources with Job Stress in Mazandaran's Gas Corporation Employees

**Taraneh Enayati; Farshideh Zamati; Hamid Reza Ghazanfari; Hamed Mohammadi**

1) Assistant Professor. Islamic Azad University. Sari Branch. Sari. Iran

2) Assistant Professor. Islamic Azad University. Sari Branch. Sari. Iran

3) M.A Educational Administration. IAU. Sari Branch. Sari. Iran

\*Corresponding author: tenayati@yahoo.com

---

### Abstract

The purpose of the study was to investigate the relationship between organizational stress sources with job stress in Mazandaran's Gas Corporation employees. The research was descriptive, correlation. The statistical population was all staff's (423 people) of Mazandaran Gas company in 2010 and statistical sample was 205, which selected by stratified random method (according to the region). In order to gather the data, two questionnaires were used: Job stress questionnaire and standardized stress sources questionnaire. Face and content validity of the questionnaires was reviewed and confirmed by experts and Cronbach's alpha reliability coefficients were calculated as 0.84 and 0.83 respectively. In order to analyze data, Pearson's Correlation test and Multiple Regression were used. The result showed that organizational demands, relationship, colleagues' support, role characteristic, manager supports and work changes had significant relationship with job stress and there were no significant relationship between authorities and physical environment. Also organizational demands, relationship and role characteristic had power to predict employee's job stress. It should be noted that stress is a very serious issues in today's organizations that can impose threatens the health of workforces and costs to the organization. So managers should moderate the workplace stressors by preventive actions.

**Keywords:** Organizational Stress sources, Job Stress, Mazandaran's Gas Corporation.

---