

## نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی امدادگران اورژانس

علی اصغر محمدی<sup>۱</sup>

محمد نقی فراهانی<sup>۲</sup>

جعفر حسینی<sup>۳</sup>

عباس سامی<sup>۴</sup>

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی امدادگران اورژانس شهر تهران انجام شد. روش پژوهش از نوع همبستگی بود و ۱۶۰ نفر از امدادگران اورژانس شهر تهران به روش نمونه گیری خوشه ای انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه استرس شغلی، پرسشنامه منبع کنترل کار و پرسشنامه رضایت شغلی بود. نتایج نشان داد که بین استرس شغلی و رضایت شغلی همبستگی منفی و معنادار وجود دارد. همچنین، بین منبع کنترل درونی و بیرونی با رضایت شغلی به ترتیب همبستگی مثبت و منفی وجود داشت. علاوه بر این، نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که خرده مقیاس های منبع کنترل بیرونی، نقش، منبع کنترل درونی، ارتباط و سرپرستان می توانند ۵۴ درصد از واریانس رضایت شغلی را پیش بینی کنند. با توجه به نتایج به دست آمده، می توان استنتاج کرد که استرس شغلی و منبع کنترل کار پیش بینی کننده های مهمی برای رضایت شغلی امدادگران اورژانس هستند.

واژه های کلیدی: استرس شغلی، امدادگران اورژانس، رضایت شغلی، منبع کنترل کار

۱. کارشناس ارشد روان شناسی دانشگاه خوارزمی mohammadiaa17@yahoo.com

۲. استاد دانشگاه خوارزمی تهران

۳. دانشیار دانشگاه خوارزمی تهران

۴. دانشجوی دکتری مشاوره دانشگاه خوارزمی تهران

## مقدمه

زندگی شغلی یکی از بخش‌های مهم زندگی روزانه ما است که می‌تواند باعث ایجاد استرس گردد. به علت ماهیت رقابتی محیط شغلی، بیشتر افراد در جهان بخش قابل توجهی از اوقات زندگی خود را برای اهداف مربوط به شغل‌شان می‌گذارند و در نتیجه استرس‌هایی که زندگی و شغل آن‌ها را تحت تاثیر قرار می‌دهد نمی‌توان نادیده گرفت. معمولاً افراد درباره پیامدهای شغلی خود بسیار نگران هستند، که این مسأله می‌تواند حتی بر نحوه رفتار آن‌ها با افراد دیگر از قبیل همکاران و مشتریان تاثیر داشته باشد (احسان، عبدالله، یانگ گان فی، و آلام، ۲۰۰۹). از سوی دیگر ادبیات تحقیق بیانگر این است که نوع شغلی که افراد در آن مشغول به کار هستند، در میزان ابتلای آنان به انواع فشارهای روانی تاثیر می‌گذارد (کبیرزاده، محسنی ساروی، اصغری، باقریان فرح آبادی و باقرزاده لداری، ۱۳۸۶). برای مثال، معلوم شده است ادراک خود گزارشی استرس‌زاهای شغلی در میان جمعیت مشاغل فوریتی و اورژانسی در مقایسه با مشاغل غیر فوریتی بیشتر است. افراد شاغل در اورژانس‌ها فشارهای روانی متعدد و تغییرات جسمی، هیجانی و اجتماعی را تجربه می‌کنند، بنابراین از نظر جسمی مستعد بیماری‌های قلبی و عروقی و زخم معده و از نظر هیجانی مستعد افزایش حساسیت در روابط بین فردی، پرخاشگری، اضطراب و افسردگی، و از نظر اجتماعی و شغلی نیز مستعد غیبت‌های مکرر از محیط کار هستند (بساک نژاد و داودی، ۱۳۸۸؛ ماکي و ميكي<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). بنابراین می‌توان گفت میزان فشارهای عصبی، نقل و انتقالات کارکنان و نارضایتی شغلی نیز در بین مشاغل فوریتی و اورژانسی بیشتر از دیگر مشاغل است (کبیرزاده و همکاران، ۱۳۸۶؛ براگک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴).

استرس شغلی و رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن‌ها از جمله موضوعات سازمانی و اجتماعی است که در دو دهه گذشته مورد توجه بسیاری از محققان و روان‌شناسان سازمانی قرار گرفته است (چن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸؛ رحیمی، ۱۳۸۸). موفقیت هر سازمان تا حدود زیادی وابسته به تلاش و کوشش کارکنان آن سازمان است و این تلاش و کوشش زمانی به حد مطلوب خواهد رسید که کارکنان از شغل خود رضایت داشته باشند. رضایت شغلی واکنش افراد را نسبت به شغل خود و جنبه‌های گوناگون شغل‌شان و همچنین نسبت به موقعیت‌های کاری‌شان می‌دهد (وود، وود و بوید<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷). در تعریف رضایت شغلی این اتفاق نظر وجود دارد که رضایت شغلی احساسات منفی و مثبت افراد را نسبت به شغل‌شان نشان می‌دهد و به عنوان گستره‌ای که افراد شغل خود را دوست دارند و یا دوست ندارند، تعریف می‌شود (تیلمن، اسمیت و تیلمن<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰؛ چن، ۲۰۰۸). همچنین رضایت شغلی به تناسب بین پاداش‌ها و انتظارات، نیازها و امیال افراد شاغل وابسته است، به این

1. Ahsan, Abdullah, Yong Gun Fie, & Alam
2. Maki & Miki
3. Brough
4. Chen
5. Wood, Wood, & Boyd
6. Tillman, Smith, & Tillman

صورت که عملکرد بهتر منجر به پاداش بیشتر می‌شود و اگر این پاداش‌ها از نظر فرد منصفانه و کافی باشد، نتیجه آن افزایش رضایت شغلی خواهد بود (آراسلی و تومر، ۲۰۰۸). عوامل متعددی احساس افراد را نسبت به رضایت شغلی تحت تاثیر قرار می‌دهد. با توجه به تفاوت‌های فردی، عواملی از قبیل ویژگی‌های فرد شاغل (شامل متغیرهای جمعیت‌شناختی، توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی افراد) و ویژگی‌های شغلی که افراد در آن مشغول به کار هستند (از قبیل خصوصیات شغل و پاداش‌های درونی) و خصوصیات سازمانی، رضایت شغلی افراد را تحت تاثیر قرار می‌دهد (گیلسون و دیورک<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸، به نقل از چن، ۲۰۰۸).

یکی از عوامل تاثیرگذار در رضایت شغلی، استرس شغلی است. استرس حالتی هیجانی و فیزیولوژیکی است که می‌تواند بهره‌وری، سودمندی، سلامت فردی و کیفیت شغل فرد را تحت تاثیر قرار دهد (شاهو و گله<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). استرس شغلی نیز نوعی از استرس است که در محیط کار تجربه می‌شود و می‌تواند در نتیجه چندین عامل از قبیل شرایط کاری ضعیف، فشار کارهای اجرایی، شیفت کاری، ساعات کاری طولانی، ابهام در نقش، تعارض در نقش، رابطه ضعیف با مدیران و همکاران و زیردستان و خطرهای موجود در شغل بوجود آید (کوهتر و روتمن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷؛ موجینولا<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸؛ بوکتی و ابوطالب<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹).

تخمین زده می‌شود که پیامدهای استرس شغلی و فرسودگی شغلی سالانه هزینه‌ای بالغ بر ۳۰۰ میلیارد دلار در آمریکا بر جای می‌گذارد (چاپمن<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵، به نقل از بوید، لوین و ساکر<sup>۸</sup>، ۲۰۰۹). همچنین معلوم شده است که تجربه استرس شغلی می‌تواند منجر به بروز رفتارهای غیر معمول و ناسازگارانه در محیط کار و نارضایتی شغلی گردد (ناکاتا، هاراتانی، تاکاهاشی، کواکامی، آراتیو، کوبایاشی و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۰۴؛ احسان و همکاران، ۲۰۰۹). اگرچه اضطراب و استرس برای بیشتر افراد یک واکنش بهنجار و گذرا است و موجب حفاظت آنان در برابر صدمات بالقوه می‌شود، ولی افراد دارای استرس و اضطراب زیاد در صورت افزایش کار به آسانی آزرده می‌شوند و دامنه کنشوری آنان در زمینه‌های اجتماعی، روان‌شناختی، جسمانی و خانوادگی دچار اختلال می‌شود و کاهش تولید، افزایش خطاها و تصادف‌ها، کاهش سطح قضاوت و افزایش نارضایتی شغلی را به دنبال دارد (لکا، گریفیثس و کاکس<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۴؛ لازاروس، رودافینوس، متسیگس و استاماتولاگیس<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۹).

1. Arasli & Tumer
2. Gilsson & Durick
3. Shahu & Gole
4. Coetzer & Rothmann
5. Mojyinola
6. Bokti, & Abu Talib
7. Chapman
8. Boyd, Lewin, & Sager
9. Nakata, Haratani, Takahashi, Kawakami, Arito, Kobayashi, & Araki
10. Leka, Griffiths, & Cox
11. Lazarus, Rodafinos, Matsiggos, & Stamatoulakis

بنابراین، استرس هم برای افرادی که به آن مبتلا هستند و هم برای مؤسسات و واحدهای تولیدی پرهزینه بوده و عوارض ناشی از آن در قالب خستگی روحی و جسمی، زود رنجی و تحریک پذیری، تند خویی، اضطراب، افزایش فشار خون، عدم اعتماد به نفس و فقدان رضایت شغلی، فقدان انگیزه کاری و کاهش بهره‌وری بروز می‌کند (پفلانز و اوگل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶؛ کوهرتز و روتمن، ۲۰۰۷؛ موسترت، روتمن، و نل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸؛ فورنل، میتاس، مورگانسن و کریشنان<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). پژوهش‌های متعددی رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی را مورد بررسی قرار داده‌اند. برای مثال، بوید و همکاران (۲۰۰۹) در مطالعه‌ی تاثیر استرس شغلی و راهبردهای مقابله‌ی بر پیامدهای سازمانی و فردی را بر روی ۴۹۵ نفر از فروشندگان زن و مرد شاغل در فروشگاههای کارخانجات تولیدات شیمیایی و پزشکی مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه آنان نشان داد که راهبردهای مقابله‌ی هیجان‌مدار و اضطراب‌وابسته به شغل به طور معنی‌داری رابطه منفی با رضایت شغلی دارد. عابدی، زارع، برخوردار، و حلوانی (۱۳۸۸) نیز در پژوهشی رابطه بین استرس شغلی و نارضایتی از کار و ارتباط آن با فاکتورهای فردی و حوادث را در بین ۳۵۰ نفر از کارگران یکی از کارخانجات بزرگ مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه آن‌ها با استفاده از روش همبستگی نشان داد که بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه همبستگی منفی وجود دارد. همچنین فقدان رضایت شغلی می‌تواند سبب افزایش میزان استرس گردد.

علاوه بر عوامل محیطی تاثیرگذار بر رضایت شغلی، معلوم گردیده است که ویژگی‌های شخصیتی افراد نیز بر رفتار سازمانی افراد تاثیر می‌گذارد. از این رو، در سال‌های اخیر توجه فزاینده‌ی در پژوهش‌های مربوط به استرس شغلی نسبت به نقش بالقوه عقاید کنترل عمومی به وجود آمده است (موهنن و ترکلسون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). مفهوم منبع کنترل برخاسته از نظریه یادگیری اجتماعی و بخشی از نظریه اسناد راتر<sup>۵</sup> است. راتر معتقد است افراد از نظر توجیه علل رویدادها به دو گروه تقسیم می‌شوند: گروه اول افرادی هستند که موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به عوامل شخصی (درونی) نسبت می‌دهند و گروه دیگر افرادی هستند که موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به عوامل بیرونی نسبت می‌دهند (اسپکتور، سانچز، سیو، سالگادو و ما<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴؛ میل<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵؛ مارتین، توماس، چارلز، اپیتروپکی، و مک‌نمارا<sup>۸</sup>، ۲۰۰۵). افرادی که معتقدند می‌توانند تقویت‌کننده‌ها را از طریق رفتارشان کنترل کنند دارای منبع کنترل درونی هستند، ولی افرادی که معتقدند نیروهای بیرونی از قبیل شانس و سرنوشت و تقویت‌کننده‌ها رفتار آن‌ها را کنترل می‌کنند، دارای

1. Pflanz & Ogle
2. Mostert, Rothmann, Mostert, & Nell
3. Fornell, Mithas, Morgenson, & Krishnan
4. Muhonen & Torkelson
5. Rotter
6. Sanchez, Siu, Salgado & Ma
7. Millet
8. Martin, Thomas, Charles, Epitropaki & McNamara

منبع کنترل بیرونی می‌باشند (الیور، ژوزه و براگ، ۲۰۰۶).

به طور کلی دو دیدگاه در مورد سازه منبع کنترل وجود دارد: منبع کنترل به عنوان یک سازه واحد و منبع کنترل به عنوان یک سازه چندگانه؛ سازه‌ی واحد به یک باور کنترل عمومی اشاره دارد، در حالی که سازه چندگانه نشان می‌دهد که افراد ممکن است در عقاید منبع کنترل شان با توجه به حوزه‌های مختلف زندگی شان، از قبیل پیامدهای سلامتی و پیشرفت با هم فرق داشته باشند (زندى پور، نجف‌لوی و یادگاری، ۱۳۸۵؛ جانسون، بتی و هولدرث، ۲۰۰۹). منبع کنترل کار نیز یکی از مقیاس‌های مربوط به یک حوزه خاص است که توسط اسپکتور ابداع شده است و منبع کنترل را در حیطه‌های سازمانی و شغلی و بوسیله شاخص‌هایی از قبیل پاداش‌ها یا پیامدهایی از قبیل ترقی و پیشرفت، افزایش حقوق و پیشرفت در کار و حرفه مورد سنجش قرار می‌دهد (اسپکتور، ۱۹۸۸).

مطالعات متعددی رابطه بین منبع کنترل با رضایت شغلی و استرس شغلی را مورد بررسی قرار داده‌اند. از جمله در مطالعه‌ی موهنن و ترکلستون (۲۰۰۴) رابطه منبع کنترل کار با سلامت و رضایت شغلی را در میان ۲۸۱ نفر از افراد مدیر و غیرمدیر زن و مرد در شرکت مخابرات سوئد مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه آنان با استفاده از تحلیل رگرسیون نشان داد که منبع کنترل بیرونی هم در میان مردان و هم در میان زنان پیش‌بینی‌کننده مهمی برای رضایت شغلی و سلامت است و به صورت منفی با رضایت شغلی و سلامت افراد رابطه دارد.

اما در ایران پژوهش‌های اندکی رابطه بین منبع کنترل شغلی و رضایت شغلی را مورد بررسی قرار داده‌اند. تنها در یک مطالعه زندی پور و همکاران (۱۳۸۵) رابطه بین منبع مهار شغلی و گذشت با رضایت شغلی را مورد بررسی قرار دادند، نتایج مطالعه آنان نشان داد که منبع کنترل رابطه‌ی معناداری با رضایت شغلی دارد و افراد دارای منبع کنترل درونی رضایت شغلی بیشتری را نسبت به افراد دارای منبع کنترل بیرونی گزارش می‌کنند.

بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده، پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی امدادگران اورژانس شهر تهران انجام شد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف بنیادی است و بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها به طرح‌های همبستگی تعلق دارد. جامعه آماری این پژوهش شامل تمام امدادگران مرد بخش اورژانس با مدرک تحصیلی کاردانی و بالاتر شاغل در پایگاه‌های فوریت پزشکی نواحی چهارگانه اورژانس شهر تهران در سال ۱۳۹۰ بود. اورژانس شهر تهران دارای چهار ناحیه شمال، غرب، جنوب، و شرق است که هر ناحیه به ترتیب از ۳۱، ۳۴، ۳۰ و ۲۹ منطقه تشکیل شده است. گروه نمونه در پژوهش حاضر شامل ۱۶۰ نفر از امدادگران اورژانس شهر تهران است که از میان ۱۱۱۶ نفر از افراد شاغل در

1. Oliver, Jose & Brough
2. Johnson, Batey & Holdsworth

پایگاه‌های اورژانس سطح تهران به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب گردید.

### ابزار پژوهش

- پرسش‌نامه استرس شغلی: این پرسشنامه شامل ۳۵ سؤال و ۷ عامل با اسامی ۱- تقاضا، ۲- کنترل، ۳- حمایت مسئولین، ۴- حمایت همکاران، ۵- ارتباط ۶- نقش و ۷- تغییرات است. سؤال‌های تقاضا و ارتباطات به ترتیب با شماره‌های ۵ تا ۱ و بقیه سؤال‌ها از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری می‌شوند. میانگین نمره‌های سئوال‌ها هر عامل بیانگر مقدار اندازه‌گیری شده هر سؤال است که دارای دامنه تغییرات ۱ تا ۵ است، که در آن ۱ نشانگر حالت مطلوب و ۵ نشانگر حالت نامطلوب آن است. در صورتی که سؤال‌هایی پاسخ داده نشود باید آن‌ها را با میانگین نمره‌های کلیه پاسخ‌دهندگان پر نمود. نمره‌های بالا در این پرسشنامه نشان‌دهنده سلامت و ایمنی بیشتر از نظر استرس و نمره‌های کمتر در این پرسشنامه نشان‌دهنده استرس بیشتر آزمودنی‌ها است (غلامی، ۱۳۸۷). در پژوهش گنجی و فراهانی (۱۳۸۷) میزان آلفای کرونباخ خرده‌مقیاس‌های تقاضا، ارتباطات، کنترل، حمایت مسئولین، حمایت همکاران، نقش و تغییرات به ترتیب ۰/۷۱، ۰/۶۳، ۰/۵۴، ۰/۷۲، ۰/۷۰، ۰/۷۳ و ۰/۵۰ بدست آمد. در پژوهش حاضر نیز از روش آلفای کرونباخ برای برآورد پایایی پرسشنامه استفاده شد، که میزان آلفای کرونباخ برای مولفه‌های نقش، کنترل، تقاضا، ارتباط، همکاران، سرپرستان و تغییرات به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۷۴، ۰/۷۶، ۰/۷۵، ۰/۷۶، ۰/۶۹ و ۰/۷۲ به دست آمد.

- پرسشنامه منبع کنترل کار: این پرسشنامه که توسط اسپکتور تهیه شده است دارای ۱۶ گویه است و مقدار آلفای کرونباخ آن بر روی شش نمونه، که مجموعاً ۱۱۶۵ نفر را در بر گرفت، بین ۰/۷۵ تا ۰/۸۵ به دست آمده است (اسپکتور، ۱۹۸۸). پرسش‌های اول تا هشتم پرسش‌نامه، منبع کنترل درونی (کنترل افراد بر اعمال و مهار آن‌ها) و پرسش‌های نهم تا شانزدهم، کنترل بیرونی (شانس و عوامل خارجی) را می‌سنجد. پاسخ‌ها در طیف لیکرت و از شدیداً مخالفم " تا " شدیداً موافقم " طراحی شده‌اند. پرسش‌های اول تا هشتم که منبع کنترل درونی را می‌سنجد، به صورت مستقیم یعنی از صفر تا شش نمره‌گذاری می‌شوند، و از پرسش نهم تا آخر که منبع کنترل بیرونی را می‌سنجد، به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. در پژوهش زندی پور و همکاران (۱۳۸۵) میزان آلفای کرونباخ برای این ابزار ۰/۸۸ بدست آمد. در پژوهش حاضر نیز از روش آلفای کرونباخ برای برآورد پایایی کل مقیاس و خرده‌مقیاس‌های منبع کنترل درونی و بیرونی استفاده شد، که میزان آلفای کرونباخ برای منبع کنترل درونی و بیرونی به ترتیب ۰/۷۱ و ۰/۸۵ بدست آمد.

- پرسشنامه رضایت شغلی: این پرسشنامه توسط اسپکتور (۱۹۸۵) ساخته شده، شامل ۳۶ سؤال است. پرسش‌های اول تا هفدهم این پرسش‌نامه، رضایت شغلی را می‌سنجد و به طور مستقیم نمره‌گذاری می‌شود و پرسش‌های هیجدهم تا آخر، نارضایتی شغلی را می‌سنجد و به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود (زندی پور و همکاران، ۱۳۸۵). در پژوهش زندی پور و همکاران (۱۳۸۵) میزان آلفای کرونباخ برای این ابزار ۰/۹۰ بدست آمد. در پژوهش حاضر نیز از روش آلفای کرونباخ برای برآورد پایایی خرده‌مقیاس‌ها و کل مقیاس رضایت شغلی استفاده شد، که میزان

آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس های حقوق، سرپرستان، پاداش، همکاران، ارتباط، ترفیعات، منافع، فرایندهای کاری و ماهیت کار به ترتیب ۰/۷۰، ۰/۸۵، ۰/۶۴، ۰/۷۵، ۰/۷۳، ۰/۷۰، ۰/۷۹، ۰/۶۳ و ۰/۷۷ بدست آمد.

روش گردآوری و تجزیه و تحلیل داده ها: پس از اخذ مجوزهای لازم برای اجرای پژوهش از سوی مرکز اورژانس شهر تهران، پرسشنامه های مورد نظر چاپ و به صورت یک مجموعه چهار برگی تهیه گردید، و برای اطمینان پاسخ دهندگان از حفظ اطلاعات آن ها پرسشنامه ها در داخل پاکت های مخصوص قرار داده شد. در مرحله بعد محقق شخصا با مراجعه به پایگاه های اورژانس مورد نظر در سطح شهر تهران پاکت های حاوی پرسشنامه را در اختیار نمونه مورد بررسی قرار داد و برای تحویل گرفتن پرسشنامه ها با هماهنگی قبلی با پاسخ دهندگان، در شیفیت بعد به مراکز مورد نظر مراجعه و اقدام به جمع آوری پرسشنامه ها گردید. برای جلب توجه پاسخ دهندگان پژوهشگر توضیحاتی را در مورد اهداف پژوهش به صورت حضوری ارائه داد و در ضمن از پاسخ دهندگان خواسته شد که پس از تکمیل پرسشنامه ها آن ها را در داخل پاکت های مورد نظر قرار داده و آن را ببندند. از تعداد ۱۸۰ پرسشنامه توزیع شده ۱۶۷ پرسشنامه جمع آوری گردید. از این تعداد ۷ پرسش نامه به دلیل عدم تکمیل آن توسط آزمودنی ها کنار گذاشته شد. در نهایت، داده های حاصل از ۱۶۰ نفر از طریق نرم افزار SPSS-۱۶ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای بررسی داده ها علاوه بر آمار توصیفی از روش های استنباطی ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون به شیوه گام به گام استفاده شد.

### یافته های پژوهش

#### جدول ۱: شاخص های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	شاخص	میانگین	انحراف استاندارد
نقش	۲۰/۵۳	±۳/۹۱	
کنترل	۱۷/۸۷	±۴/۵۱	
تقاضا	۲۳/۸۱	±۵/۵۱	
ارتباط	۱۵	±۳/۳۱	
همکاران	۱۴/۶۵	±۲/۸	
سرپرست	۱۶/۶۴	±۳/۴۵	
تغییرات	۹/۲۹	±۲/۵۸	
منع کنترل درونی	۲۶	±۶/۳۱	
منع کنترل بیرونی	۲۷/۷	±۷/۸۶	
رضایت شغلی	۱۱۹/۰۹	±۲۲/۰۳	

در این پژوهش ۱۶۰ نفر از امدادگران اورژانس شرکت داشتند. از این تعداد، ۱۲ نفر در دامنه سنی کمتر از ۲۵ سال، ۸۸ نفر در دامنه سنی بین ۲۵ الی ۳۵، ۵۴ نفر بین ۳۵ الی ۴۵، و ۶ نفر هم در دامنه سنی ۴۵ سال به بالاتر قرار داشتند. همچنین ۴۵ نفر از شرکت کنندگان مجرد و ۱۱۵ نفر نیز متأهل بودند. از نظر سطح تحصیلات نیز، ۷۵ نفر از شرکت کنندگان دارای مدرک کاردانی، ۶۹ نفر دارای تحصیلات کارشناسی، ۴ نفر دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و ۱۲ نفر نیز دارای مدرک دکتری پزشکی بودند. همچنین از این تعداد ۳۷ نفر به صورت رسمی، ۳۳ نفر به صورت پیمانی، ۶۸ نفر به صورت قراردادی، و ۲۲ نفر نیز به صورت طرحی مشغول به کار بودند در جدول شماره ۱ داده های توصیفی برای ۱۰ تا از متغیرهای پژوهش (۷ متغیر مربوط به استرس شغلی، رضایت شغلی و منبع کنترل کار درونی و بیرونی) آورده شده است.

در جدول ۲ ضرایب همبستگی متغیرهای مورد بررسی با هم نشان داده شده است. ماتریس همبستگی نشان می دهد که بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه همبستگی منفی (۰/۵۹-) وجود دارد، که در سطح ۰/۰۱ معنادار است. همچنین بین استرس شغلی و منبع کنترل درونی رابطه منفی (۰/۳۶-)؛ و بین استرس شغلی و منبع کنترل بیرونی رابطه مثبت (۰/۳۸) وجود دارد، که در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. ضریب بین منبع کنترل درونی و بیرونی با رضایت شغلی به ترتیب ۰/۳۵ و ۰/۵۵- است، که در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

جدول ۲: ماتریس همبستگی استرس شغلی و منبع کنترل کار با رضایت شغلی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
۱. نقش											
۲. کنترل	۰/۴۸**										
۳. تقاضا	۰/۱۴*	۰/۳۰**									
۴. ارتباط	۰/۲۸**	۰/۲۶**	۰/۵۷**								
۵. همکاران	۰/۵۲**	۰/۳۴**	۰/۱۴*	۰/۳۷**							
۶. سرپرست	۰/۵۳**	۰/۴۴**	۰/۱۷*	۰/۳۰**	۰/۶۷**						
۷. تغییرات	۰/۳۳**	۰/۶۰**	۰/۱۹**	۰/۱۷*	۰/۳۷**	۰/۵۴**					
۸. استرس شغلی	۰/۶۸**	۰/۷۴**	۰/۶۰**	۰/۶۴**	۰/۶۷**	۰/۷۳**	۰/۶۴**				
۹. منبع کنترل درونی	۰/۳۳**	۰/۳۷**	۰/۱۴*	۰/۰۷	۰/۱۸**	۰/۲۶**	۰/۳۶**	۰/۳۶**			
۱۰. منبع کنترل بیرونی	۰/۵۹**	۰/۲۰**	۰/۴۱**	۰/۳۵**	۰/۱۹**	۰/۲۶**	۰/۲۶**	۰/۳۸**	۰/۱۹**		
۱۱. استرس شغلی	۰/۴۰**	۰/۲۷**	۰/۰۴**	۰/۰۵**	۰/۰۴**	۰/۴۸**	۰/۳۵**	۰/۵۹**	۰/۳۵**	۰/۵۵**	

\*\*  $p < 0.01$  \*  $P < 0.05$

برای پاسخ به سوال پژوهش، در مورد اینکه چند درصد از واریانس رضایت شغلی توسط متغیرهای استرس شغلی و منبع کنترل کار تعیین خواهد شد، از روش تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده گردید، که در جدول ۳ به آن پرداخته شده است. در این تحلیل رگرسیون متغیرهای استرس شغلی و منبع کنترل کار به عنوان متغیرهای پیش بین و متغیر رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده است.



جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون رضایت شغلی بر اساس استرس شغلی و منبع کنترل کار

تغییر R <sup>۲</sup>	R <sup>۲</sup>	$\beta$	SEB	B	متغیرها	گام
۰/۳۱	۰/۳۱	-۰/۵۵	۰/۱۸	-۱/۵۵	منبع کنترل بیرونی	اول
۰/۱۲	۰/۴۳	-۰/۳۵	۰/۳۳	-۲/۰۱	نقش	دوم
۰/۰۶	۰/۴۹	-۰/۲۶	۰/۴۲	-۱/۷۶	ارتباط	سوم
۰/۰۳	۰/۵۲	۰/۱۸	۰/۲۱	۰/۶۳	منبع کنترل درونی	چهارم
۰/۰۲	۰/۵۴	-۰/۱۷	۰/۴۳	-۱/۱۴	سرپرستان	پنجم

نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در جدول ۳ نشان می دهد که از بین ۹ متغیر پیش بین (هفت متغیر استرس شغلی و دو متغیر منبع کنترل کار)، به ترتیب متغیرهای منبع کنترل بیرونی، نقش، ارتباط، منبع کنترل درونی و سرپرستان وارد معادله رگرسیون شدند و قدرت پیش بینی کنندگی داشتند. همچنانکه در جدول ۳ آمده است، در گام اول منبع کنترل بیرونی توانست ۳۱ درصد از واریانس رضایت شغلی را پیش بینی کند. در گام دوم متغیر نقش وارد معادله رگرسیون شد و ضریب تبیین را به ۴۳ درصد رساند. در گام های سوم و چهارم با وارد شدن متغیر ارتباط ضریب تبیین به ۴۹ درصد و با ورود منبع کنترل درونی ضریب تبیین به ۵۲ درصد افزایش یافت. نهایتاً در گام پنجم، متغیر سرپرستان وارد معادله رگرسیون گردید و توانست ضریب تبیین را به ۵۴ درصد برساند. متغیرهای منبع کنترل بیرونی، نقش، ارتباط و سرپرستان به عنوان پیش بینی کننده های منفی معنادار و متغیر منبع کنترل درونی به عنوان پیش بینی کننده مثبت معنادار برای رضایت شغلی بودند.

### بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی بود. همسو با پژوهش های گذشته (کریم، باسون، و موهتر، ۲۰۰۶؛ موهنن و ترکلسون، ۲۰۰۴؛ زندگی پور و همکاران، ۱۳۸۵) نتایج پژوهش حاضر نشان داد که منبع کنترل کار ارتباط قوی و معناداری با رضایت شغلی دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که منبع کنترل بیرونی و درونی به ترتیب ۳۱ درصد و ۳ درصد از واریانس رضایت شغلی را پیش بینی می کند. معلوم شده است افراد دارای منبع کنترل بیرونی در انجام کارشان تلاش بیشتری انجام نمی دهند و احساس کنترل را به منابع بیرونی از قبیل کارفرما و یا شانس نسبت می دهند و به احتمال بیشتری سطوح بالایی از استرس را در پاسخ به موقعیت های دشوار تجربه می کنند (اسپکتور و همکاران، ۲۰۰۴). همچنین، افراد دارای منبع کنترل بیرونی اعتقاد دارند که تلاش ها و مهارت هایشان هیچ تاثیری بر نتایج کاری آن ها ندارد و به احتمال کمتری مشتاق هستند که برای رسیدن به اهدافشان در محیط شغلی به مهارت ها و تلاش هایشان تکیه کنند. در مقابل افراد دارای منبع کنترل درونی، معتقدند که نتایج کارشان با تلاش ها و مهارت های آن ها رابطه نزدیکی دارند. همچنین معلوم شده است که افراد دارای منبع کنترل درونی نسبت به افراد دارای منبع کنترل بیرونی در ایجاد و خلق موقعیت هایی که منجر

به اعطای پاداش به فعالیت هایشان می‌شود، فعال‌تر هستند (میلست، ۲۰۰۵؛ کلی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). علاوه بر این، افراد دارای منبع کنترل درونی تمایل بیشتری دارند تا تلاش کنند بر بعضی از حیثه‌های کاری، از قبیل جریان کار، اتمام تکلیف و کار محوله، فرایندهای عملیاتی، مأموریت‌های کاری، شرایط کاری، روابط با مافوق‌ها و زیردستان، برنامه‌کاری و سیاست‌های سازمانی، کنترل پیدا کنند. بنابراین با توجه به روش‌هایی که آن‌ها کارشان را احساس می‌کنند، تمایل بیشتری دارند که از شغل خود راضی باشند (کریم و همکاران، ۲۰۰۶).

یافته‌های این پژوهش هماهنگ با یافته‌های پژوهش‌های قبلی (بوید و همکاران ۲۰۰۹؛ احسان و همکاران، ۲۰۰۹؛ لکا و همکاران، ۲۰۰۴؛ ادی و وانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶؛ عابدی و همکاران، ۱۳۸۸ و بوکتی و ابوظالیب، ۲۰۰۹) نشان داد که مؤلفه‌های استرس شغلی شامل نقش، ارتباط و سرپرستان ارتباط قوی با رضایت شغلی دارند. معلوم شده است که استرس نقش می‌تواند تعیین‌کننده پیامدهای سازمانی و فردی، از قبیل افزایش در تنش ادراک شده، نارضایتی شغلی، نقل و انتقالات کارکنان، فرسودگی شغلی کارکنان و کاهش تعهد و عملکرد سازمانی افراد گردد. استرس نقش می‌تواند به دو مقوله ابهام در نقش و تعارض در نقش تقسیم گردد (یانگ و چانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰؛ بورک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). براساس تئوری نقش، عواملی از قبیل فقدان تخصص لازم برای کاری که فرد انجام می‌دهد، پش بینی ناپذیری مسؤولیت‌های افراد و نیز وجود اطلاعات مبهم مربوط به نقش می‌تواند منجر به ابهام در نقش گردد، که این ابهام در نقش به طور منفی بر رضایت شغلی تاثیر می‌گذارد (کاهن، ولف، کوین، اسنوک و روسنتال<sup>۵</sup>، ۱۹۶۴؛ به نقل از یانگ و چانگ، ۲۰۱۰). در حالی که وضوح و روشنی نقش که به شفافیت فعالیت‌هایی که از یک فرد انتظار می‌رود اشاره دارد، با پیامدهای مثبت مانند افزایش انگیزش کارکنان و رضایت شغلی رابطه دارد. تعارض در نقش نیز به عنوان گستره‌ی که افراد تقاضاهای متضادی را در محل کار تجربه می‌کنند، اشاره دارد. برای مثال، هنگامی که اطلاعات مربوط به نقش در سازمان و محل کار با اطلاعات مربوط به نقش یک فرد دیگر در تضاد باشد، تعارض در نقش به وجود می‌آید. همانند ابهام در نقش، تعارض در نقش نیز به طور منفی با پیامدهای سازمانی و فردی از قبیل رضایت شغلی و سلامتی رابطه دارد (کاهن و همکاران، ۱۹۶۴؛ به نقل از یانگ و چانگ، ۲۰۱۰). مؤلفه‌های دیگر استرس شغلی که با رضایت شغلی رابطه قوی دارد، مؤلفه‌های ارتباط و سرپرستان است. معلوم شده است که رفتار افراد بوسیله شبکه‌های اجتماعی که فرد در داخل آن قرار دارد، تحت تاثیر قرار می‌گیرد. همچنین این شبکه‌های اجتماعی برای انتشار اطلاعات و نفوذ کارکنان در سازمان‌ها از اهمیت بسزایی برخوردار است و موجب پیشرفت حرفه‌ی، عملکرد شغلی خوب و کاهش اختلافات در محیط کاری می‌شود (بیک، واگنر،

1. Kelley
2. Addae & Wang
3. Yung & Chang
4. Brough
5. Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal

اسپیروونبرگ، فریچترز، ریبه، گرون و گن، ۲۰۱۱). همچنین اگر کارکنان سازمان‌ها نتوانند درباره راهبردهای مسئولیت سازمان اظهار نظر کنند، آن‌ها نمی‌توانند به صورت موثر انجام وظیفه کنند. کارکنان برای درک و هماهنگ کردن فعالیت‌های کاری، به ایجاد ارتباط بین قسمت‌های مختلف سازمان نیاز دارند. اما اگر ارتباط درون سازمانی برای انتقال اطلاعات وجود نداشته باشد، باعث می‌شود که کارکنان تکالیف کاری خود را به صورت مناسب درک نکنند و این به نوبه خود باعث سردرگمی و در نهایت منجر به عدم انجام و یا عدم تکمیل تکالیف محوله می‌گردد (بیک و همکاران، ۲۰۱۱؛ علی و حیدر، ۲۰۱۲). بنابراین، فقدان رابطه در محیط کاری باعث می‌شود که ارتباط بین فردی از بین برود و آن نیز باعث نارضایتی در کارکنان شود و مشکلاتی در کارآمدی و تولید سازمان‌ها ایجاد کند (ویلکاس و کرنوی، ۲۰۰۴). در مورد تاثیر سرپرستان بر رضایت شغلی نیز محققان معتقدند که ایجاد پسخوراند<sup>۳</sup> در کارکنان برای نگهداشتن و افزایش انگیزش و رضایت شغلی از اهمیت بالایی برخوردار است. از این رو پیشنهاد می‌شود که سرپرستان رفتارهای ویژه‌ی را که از فرایندهای پسخوراند در سازمان حمایت می‌کند، به کار ببرند که باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان سازمان‌ها می‌شود (آنسیل و لونز، ۲۰۰۷). علاوه بر این، معلوم شده است که خلق و خوی سرپرستان نیز بر روی رضایت شغلی تاثیر می‌گذارد و سطوح بالای اعتماد، مهربانی، سازگاری، برونگرایی و ثبات عاطفی سرپرستان به طور مستقیم با رضایت شغلی زیردستان رابطه دارد (استریتر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵؛ پورتر، ورنچ و هاسگینسون<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷؛ محبوب، آریف و جلال<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱).

نتیجه‌ی این پژوهش و مطالعات مشابه در مورد تاثیر استرس شغلی و منبع کنترل بر رفتار سازمانی، اهمیت و نقش آن‌ها را بر روی عملکرد و رفتار سازمانی نشان می‌دهد و جا دارد که مسئولان و مدیران سازمان‌ها تاثیر این عوامل را در حیطه سازمانی مد نظر داشته باشند. با توجه به نتایج بدست آمده در این پژوهش پیشنهاد می‌گردد مطالعات مشابهی بر روی کارکنان آتش‌نشانی، افسران پلیس و دیگر مشاغل فوریتی صورت گیرد. همچنین ایجاد کارگاه‌هایی برای آموزش روش‌های مقابله موثر با استرس در محیط کار و برقراری روابط سازمانی مناسب برای کارکنان و مدیران ضروری به نظر می‌رسد. علاوه بر این، با توجه به تاثیر ویژگی‌های شخصیتی بر روی عملکرد و رفتار سازمانی، شرایطی فراهم گردد تا افراد در مشاغل متناسب با ویژگی‌های فردی مشغول به کار گردند که باعث بالا رفتن عملکرد و رضایت شغلی افراد و در نهایت بهره‌وری سازمانی گردد. با توجه به اینکه این پژوهش بر روی جامعه‌ای خاص انجام شده پیشنهاد می‌شود در تعمیم نتایج تمام جوانب در نظر گرفته شود.

1. Beek , Wagner, Spreuwenberg, Frijters, Ribbe, & Groenewegen
2. Villegas, & Cerveny
3. feedback
4. Anseel
5. Straiter
6. Porter, Wrench & Hoskinson
7. Mehboob, Arif & Jalal

## منابع

- بساک نژاد، سودابه. و داودی، ایران. (۱۳۸۸). بررسی علایم اختلال فشار روانی پس آسیبی و رابطه ی آن با آسیب شناسی روانی در پرستاران بخش های اورژانس اهواز. مجله علمی پژوهشی اصول بهداشت روانی، ۱۱(۲)، ۱۶۷-۱۵۹.
- رحیمی، اسکندر (۱۳۸۸). بررسی عوامل تنش شغلی و رابطه آن با رضایت شغلی در کارکنان تربیت بدنی استان فارس. فصلنامه المپیک، ۱۷(۱)، ۱۷-۷.
- زندی پور، طیبه، نجفلوی، فاطمه، یادگاری، هاجر (۱۳۸۵). رابطه منبع مهار شغلی و گذشت با رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه الزهراء(س). مجله مطالعات روان شناختی، ۲(۴-۳)، ۱۰۸-۹۳.
- عابدی، کمال الدین، زارع، محسن، برخورداری، ابوالفضل و حلوانی، غلامحسین (۱۳۸۸). استرس های شغلی و نارضایتی از کار و ارتباط آن با فاکتورهای فردی و حوادث در یکی از صنایع کشور. مجله دانشگاه علوم پزشکی جهرم، ۷(۲)، ۲۰-۱۰.
- کبیرزاده، آذر، محسنی ساروی، بنیامین، اصغری، زلیخا، باقریان فرح آبادی، ابراهیم و باقرزاده لداری، رحیم (۱۳۸۶). سلامت عمومی و استرس شغلی در کارکنان بخش مدارک پزشکی شاغل در بیمارستان های استان مازندران. مدیریت اطلاعات سلامت، ۴(۲)، ۲۲۲-۲۱۵.
- گنجی ارجنگی، معصومه و فراهانی، محمد نقی (۱۳۸۷). رابطه استرس شغلی و خودکارآمدی با رضایت از رندگی در امدادگران امداد گاز استان اصفهان. فصلنامه علمی پژوهشی پژوهش در سلامت روان شناختی، ۲(۳)، ۲۴-۱۵.

- Addae, H. M., & Wang, X. (2006). Stress at Work: Linear and Curvilinear Effects of Psychological, Job, and Organization-Related Factors: An Exploratory Study of Trinidad and Tobago. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 476-493.
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Yong Gun Fie, D., & Alam, S. S. (2009). A study of job Stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Sciences*, 8(1), 121-131.
- Ali, A., & Haider, J. (2012). Impact of internal organizational communications on employee job satisfaction- Case of some Pakistani Banks. *Journal of Management and Business Studies*, 1(1), 038-044.
- Anseel, F., & Lievens, F. (2007). The long-term impact of the feedback environment on Job Satisfaction: A field Study in a Belgian Context. *Applied Psychology: An international review*, 56(2), 254-266.
- Arasli, H., & Tumer, M. (2008). Nepotism, favoritism and Cronyism: A study of their effects on job stress and job satisfaction in the banking industry of north Cyprus. *Social Behavior and Personality*, 36(9), 1237-1250.
- Beek, A. P. A., Wagner, C., Spreeuwenberg, P., Frijters, D., Ribbe, M. W., & Groenewegen, P. P. (2011). Communication, advice exchange and job satisfaction of nursing staff: a social network analysis of 35 long-term care units. *BMC Health Services Research*, 11(140), 1-9.
- Bokti, N. L. M., & Abu Talib, M. (2009). A preliminary study on occupational stress and job satisfaction among male navy Personnel at a Naval Base in Lumut. *The Journal of International Social*

- Research, 2 (9), 299-307.
- Boyd, N.G., Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior, 75*(2), 197–211.
- Brough, P. (2004). Comparing the influence of traumatic and organizational Stressors on the psychological health of police, fire, and Ambulance officers. *International Journal of Stress Management, 11*(3), 227–244.
- Burke, R.J. (2004). Work and Personal Life Integration. *International Journal of Stress Management, 11*(4): 299–304.
- Carrim, N., Basson, J., & Coetzee, M. (2006). the relationship between job satisfaction and locus of control in a South African call centre environment. *South African Journal of Labour Relations, 30*(2), 66-82.
- Chen, L. H. (2008). Job satisfaction among information system (IS) personnel. *Computers in Human Behavior, 24*(1): 105–118.
- Coetzer, C. F., & Rothmann, S. (2007). Job demands, job resources and work engagement of employees in a manufacturing organization. *Southern African Business Review, 11*(3), 17–32.
- Fornell, C., Mithas, S., Morgenson, F., & Krishnan, M. (2006). Customer satisfaction and stock prices: High risks, low returns. *Journal of Marketing, 70*(1), 3–14.
- Johnson, S. J., Batey, M., & Holdsworth, L. (2009). Personality and health: The mediating role of trait emotional intelligence and work locus of control. *Personality and Individual Differences, 47*(5), 470–475.
- Kelley, L. L. (2006). Locus of control and attitudes to working in virtual teams. *International Journal of Project Management, 24*(3), 234–243.
- Lazarus, L., Rodafinos, A., Matsiggos, G., & Stamatoulakis, A. (2009). Perceived occupational stress, affective, and physical well-being among telecommunication employees in Greece. *Social Science & Medicine, 68*(6): 1075–1081.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *Work organization & stress, systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. Geneva; WHO
- Maki, T. T., & Miki, A. (2010). A longitudinal study of factors associated with Intentions to Leave among newly graduated nurses in eight advanced treatment hospitals in Japan. *Industrial Health journal, 48*(3), 305–316.
- Martin, R, Thomas, G, Charles, K, Epitropaki, O., & McNamara, R. (2005). The role of leader-member exchanges in mediating the relationship between locus of control and work reactions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 78*(1), 141-147.
- Mehboob, M., Arif, I., & Jalal, M. (2011). Analysis of effect of supervisors' behavior on subordinates' job satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5*(12), 2984-2993.
- Millet, P. (2005). Locus of control and its relation to working life: Studies from the fields of vocational rehabilitation and small firms in Sweden. Department of Human Work Science, Luleå University of Technology Sweden.
- Mojinyinola, J. K. (2008). Effects of job stress on health, personal and work Behaviour of nurses in Public Hospitals in Ibadan Metropolis, Nigeria. *Ethno-Med, 2*(2), 143-148.
- Mostert, F.F., Rothmann, S., Mostert, K. & Nell, K. (2008). Outcomes of occupational stress in a higher education institution. *Southern African Business Review, 12*(3), 101–127.
- Muhonen, T., & Torkelson, E. (2004). Work locus of control and its relationship to health and job satisfaction from a gender perspective. *Journal of Stress and Health, 20*(1), 21–28.
- Nakata, A., Haratani, T., Takahashi, M., Kawakami, N., Arito, H., Kobayashi, F., & Araki, S. (2004). Job stress, social support, and prevalence of insomnia in a population of Japanese daytime work-

- ers. *Social Science & Medicine*, 59(8): 1719–1730.
- Oliver, J. E., Jose, P. E., & Brough, P. (2006). Confirmatory factor analysis of the Work Locus of Control Scale. *Educational and Psychological Measurement*, 66 (5), 835-851.
- Pflanz, S. E., & Ogle, A. D. (2006). Job stress, depression, work performance and Perceptions of supervisors in military Personnel. *Journal of Military Medicine*, 171(9): 861-865.
- Porter, H., Wrench, J. S., & Hoskinson, C. (2007). The Influence of Supervisor Temperament on Subordinate Job Satisfaction and Perceptions of Supervisor Sociocommunicative Orientation and Approachability. *Communication Quarterly*, 55(1): 129–153.
- Shahu, R., & Gole, S.V. (2008). Effect of Job Stress and Job Satisfaction on Performance: An Empirical Study. *International Journal of Management*, 2(3): 237-246
- Spector, P. E., Sanchez, J. I., Siu, O. L., Salgado, J., & Ma, J. (2004). Eastern versus Western Control Beliefs at Work: An Investigation of Secondary control, socioinstrumental control, and work Locus of control in China and the US. *Applied Psychology: An International review*, 53(1), 38–60.
- Spector, P. E. (1988). Development of the work locus of control scale. *Journal of Occupational Psychology*, 61(4), 335-340.
- Straiter, K. L. (2005). The Effects of Supervisors' trust of subordinates and their organization on Job Satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Leadership Studies*, 1 (1),86-101.
- Tillman, C. J., Smith, F. A., & Tillman, W.R. (2010). Work locus of control and the multidimensionality of job satisfaction. *Journal of organizational Culture, Communications and Conflict*, 14(2), 107-124.
- Villegas, M., & Cerveny, C. (2004). Is communication a moderator of the relationship Between job satisfaction and absenteeism. *buena Vista University*.
- Wood, S. E., & Wood, E. G., & Boyd, D. (2007). *The World of Psychology* (Vol. 6): Pearson Education, Inc.
- Yung, Tai Tang, & Chen, Hua Chang. (2010). Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity. *African Journal of Business Management*, 4(6), 869-888.