

# منابع استرس شغلی گروهی از کارکنان سازمان بهزیستی و رابطه این استرسورها با میزان رضایت شغلی آنان

دکتر پروانه محمدخانی

استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

## چکیده:

این مطالعه به منظور بررسی منابع استرس (استرسورهای) شغلی گروهی از کارکنان سازمان بهزیستی و همچنین رابطه این استرسورها با میزان و چگونگی رضایت شغلی آنان انجام گرفت. از منابع استرس شغلی که به طور کلی شامل دو دسته منابع یا متغیرهای فردی و منابع یا متغیرهای محیطی می‌باشند، احساس کنترل (منابع فردی)، تعارض نقش و ابهام نقش (منابع محیطی) مورد مطالعه قرار گرفتند، سپس رابطه هر یک از این عوامل استرس آور در شغل با خشنودی کارکنان از شغلشان (درابعاد خشنودی از ماهیت کار، سرپرست، همکاران، ترفیعات، حقوق) بررسی گردید.

جامعه آماری پژوهش شامل روان شناسان شاغل در سازمان بهزیستی بود که تعداد ۷۷ نفر از آنها با روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک (۳۰ درصد) برای مطالعه انتخاب شدند. داده‌های پژوهش با آزمون شاخص توصیف شغلی J.D.I<sup>(۱)</sup> (اسمیت و همکاران<sup>(۲)</sup>، ۱۹۶۹) و پرسشنامه دانش و مهارت شغلی و همچنین چک لیست سنجش نگرش به نقش شغلی جمع‌آوری شدند.

نتایج نشان دادند، تعارض نقش و ابهام نقش که خود متأثر از عدم کفایت دانش و مهارت شغلی کارکنان است، از عمده‌ترین منابع استرس شغلی کارکنان است، و وجود احساس کنترل، به طور مشخص نقش تعدیل‌کننده‌ای را در این ارتباط ایفا می‌نماید. واژه‌های کلیدی: استرس شغلی - کارکنان سازمان بهزیستی - رضایت شغلی

## مقدمه

سازمان بهزیستی، متغیرهای تعدیل‌کننده و چگونگی میزان رضایت شغلی آنان بود. چرا که به نظر می‌رسد به کارگماری این طبقه از کارکنان در سازمان، با توجه به فقدان سیاست‌های روشن سازمانی و ابهام در انتظاراتی که از آنان می‌رود،

تحقیقات سازمانی نشان می‌دهد که برنامه ریزی مؤثر سازمانی برای رویارویی با شرایط آتی، تابع توانایی سازمان در تشخیص مشکلات و مسایل خویش است. یکی از این مسایل، نیروی انسانی سازمان است. رابینز<sup>(۳)</sup> (۱۹۸۸) دو هدف اصلی رشد سازمانی را بهبود عملکرد سازمان و افزایش رضایت شغلی کارکنان توصیف می‌کند. هدف این پژوهش شناخت منابع استرس شغلی روان شناسان شاغل در

1-Job Description Index

2-Smith etal

3-Robbins

می‌تواند زمینه استرس‌های شغلی را فراهم آورد و بتدریج آنان را دچار فرسودگی کند و عملکرد شغلی آنان را در راستای اهداف سازمان تضعیف نماید. از آنجا که محور ارابه خدمات این سازمان را روشها و فنون روان‌شناسی تشکیل می‌دهد، لذا بهبود عملکرد سازمان در گرو تشخیص منابع استرس کارکنان و همچنین فراهم سازی شرایط افزایش رضایت شغلی آنان است.

### پیشینه پژوهش

فروتن برگر<sup>(۱)</sup> در سال ۱۹۷۴ سندرمی را به نام سندرم فرسودگی کارکنان توصیف نمود. او علایم جسمانی سندرم را کاهش انرژی، خستگی مزمن، ضعف و افزایش آسیب پذیری در برابر بیماریها، سردردهای مزمن، تنش عضلانی، دردهای پشت، شکایات متعدد جسمانی و اختلال خواب، ذکر کرد. و علایم روانی آن را احساس افسردگی، درماندگی، ناامیدی، افزایش تنش و تعارض در خانه، افزایش حالات عاطفی منفی مثل عصبانیت، تحریک پذیری، بیقراری و کاهش حالات مثبت مثل صمیمیت، ملاحظه‌گری، فروتنی و ادب برشمرد. فرسودگی روانی موجب نارضایتی از شغل، نگرش‌های منفی نسبت به خود، و در کل نسبت به زندگی و بالاخره ظهور رفتارهایی مثل کناره‌گیری از کار، غیبت و ترک کار می‌شود (سازمان جهانی بهداشت ۱۹۹۴).

حجم و وسعت این پدیده بطور دقیق مشخص نیست. با این حال ۳۰ تا ۴۰ درصد پزشکان از آن در رنج هستند. پژوهشی روی ۱۱۷۹ نفر از کارکنان گروههای مختلف شغلی در انگلستان نشان داد، کارکنان مشاغل بهداشتی به طور معنی داری بیش از کارکنان غیر بهداشتی به آن مبتلا می‌باشند.

تحقیق بیشتر روی پزشکان نشان داد، آنهايي که با بیماران مزمن، غیرقابل علاج و در حال مرگ سروکار دارند، از فرسودگی بیشتری رنج می‌برند، به طوری که ۴۳ درصد متخصصان عفونی در امریکا مبتلا به این سندرم تشخیص داده شده‌اند (سازمان جهانی بهداشت، ۱۹۹۴). از مشاغل دیگر مستعد به فرسودگی شغلی می‌توان مشاغل پلیسی و بطور کل مشاغل بهداشتی را نام برد (سینگ، گولزبای و

رودز<sup>(۲)</sup> ۱۹۹۴). همچنین پژوهشی بر روی درمانگران نشان داد، ۲ تا ۴ درصد آنان دچار فرسودگی اند (سازمان جهانی بهداشت، ۱۹۹۴).

فرسودگی به تدریج در سطوح مفرط و طولانی استرس‌ورهای شغلی رشد می‌کند. چنین استرس‌ورهایی باعث فشار به کارکنان می‌شوند و آنان به طور تدافعی و به منظور مقابله با استرس‌های شغلی، از نظر روانی از کار جدا شده، نسبت به آن بی‌علاقه، بدگمان و بدون انعطاف می‌شوند (همان منبع).

پژوهشگران تاکنون متغیرهای بسیاری را به عنوان عوامل استرس زا مورد مطالعه قرار داده‌اند. برخی از این متغیرها به خود فرد مربوط می‌شوند و تحت عنوان متغیرهای فردی، و در پاره‌ای از موارد متغیرهای شخصی، نام برده شده‌اند. برخی نیز متغیرهای محیطی نام دارند (متغیرهایی مانند تیپ شخصیتی A، احساس کنترل، مسوولیت، نوع سرپرستی، ماهیت کار، سابقه کار، جنسیت، حقوق، روابط با همکاران).

در این پژوهش، برخی متغیرها تحت عنوان متغیرهای فردی، برخی تحت عنوان متغیرهای محیطی و برخی نیز به عنوان عواملی که در ساختار خشنودی شغلی قرار دارند، مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. در یک سازمان، ایفای نقش با رفتارها و انتظارات معینی همراه است. ایفای نقش به گونه ناصحیح می‌تواند برای کارکنان استرس آور باشد و در دو شکل اتفاق می‌افتد (راس و آلتمایر، ۱۹۹۴)

تضاد نقش، هنگامی رخ می‌دهد که از کارکنان تقاضاهای متضادی می‌شود که با کار آنها ارتباط ندارد و یا با ارزشهای شخصی آنان منافات دارد. (مایلز و پروآلت، ۱۹۷۶ نقل از عطار و عمکاران ۱۳۷۵).

ابهام نقش زمانی رخ می‌دهد که اطلاعات مربوط به نحوه انجام شغل برای کارکنان ناکافی و یا قسمتی از آن مبهم و نامشخص است. در این حالت، معمولاً آنان راجع به هدف فعالیت خود، مسوولیت‌ها و نقش خود ابهام دارند. ولی به طور کلی بعضی افراد شاغل، علی‌رغم اینکه می‌دانند تحت استرس

این فرض که بهره‌گیری از کار قراردادی احساس عدم امنیت شغلی را کاهش می‌دهد (اسمیت ۱۹۸۱) از طرح تحقیق کنار گذاشته شدند. ۳۰ درصد جامعه آماری (۷۷ نفر) با روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شدند و داده‌های مربوط به ۷۲ نفر با میانگین سنی ۳۶/۹ و انحراف معیار ۶/۸، میانگین سابقه کار ۱۰/۱۸، انحراف معیار ۷ که ۶۴ نفر لیسانس، ۸ نفر فوق لیسانس و بالاتر بودند، از بخش‌های مختلف سازمان مورد تحلیل نهایی قرار گرفتند.

### ابزار پژوهش

داده‌های پژوهش با ابزار مندرج در زیر جمع‌آوری شدند. شاخص توصیف شغلی (JDL) اسمیت و همکاران (۱۹۶۹) ترجمه شکرکن، با ضرایب اعتبار ۰/۵۶ در سطح خطای ۰/۰۰۱ برای ماهیت کار، خشنودی از سرپرست ۰/۸۴ در سطح خطای ۰/۰۰۱، خشنودی از همکاران ۰/۳۵، خشنودی از حقوق ۰/۴۹، خشنودی از ترفیعات ۰/۷۴، در سطح خطای ۰/۰۰۱ و ضرایب پایانی با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ برای ماهیت کار، خشنودی از همکاران ۰/۷۶ در سطح خطای ۰/۰۱. پرسشنامه ویژگی‌های دموگرافیک، دانش و تنوع فعالیت‌های شغلی با ضرایب پایایی ۰/۹۱، ۰/۹۶ برای بخش‌های مختلف آن. چک لیست نگرش سنج برای سنجش نگرش مثبت و یا تضاد و ابهام نقش با جایگاه کنترل درونی و بیرونی (ضریب پایانی ۰/۸۶ در سطح اطمینان ۰/۹۹).

روش اجرا: پرسشنامه‌ها و چک لیست‌ها، پس از انجام هماهنگی‌های لازم با بالاترین مقام اداری محل کار آزمودنی‌ها، همراه نامه‌ای که اهداف کلی پژوهش را بیان می‌داشت و همچنین محرمانه بودن اطلاعات را خاطر نشان می‌ساخت، برای افراد ارسال گردید و با اتخاذ تدابیر لازم جمع‌آوری شد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: داده‌ها با استفاده از روشها و آزمونهای مختلف آماری از قبیل آزمون  $X^2$ ، تحلیل واریانس یک عاملی و دو عاملی، تحلیل رگرسیون چند متغیری با روش پیش رو و آزمون‌های ضریب همبستگی مورد تحلیل نهایی قرار گرفتند.

قرار دارند، فقط به این دلیل که احساس می‌کنند قادرند آن را کنترل نمایند، سازگاری بیشتری نشان می‌دهند (راس و آلتمایر، ۱۹۹۴). از سوی دیگر، مردم عقیده دارند که زندگی، یا درونی است و یا بیرونی. افراد درونی، به توانایی خود در کنترل رویدادها اعتقاد دارند و بیرونی‌ها معتقدند که افراد یا رویدادهای دیگر بر اوضاع و احوال زندگی آنان تأثیر دارند (سلیگمن، ۱۹۷۵).

عوامل وابسته به خشنودی شغلی جنبه‌هایی از ساختار آن است که لوکه (۱۹۶۹)، اسمیت (۱۹۶۹) و اسپکتور (۱۹۸۶) بیان می‌دارند. آنان در درجه اول، خشنودی شغلی را حالتی هیجانی منتج از ارزیابی شغل به عنوان عامل تسهیل‌کننده برای نیل به ارزشهای کاری فرد می‌دانند و در درجه دوم، ساختاری مشتمل بر رضایت از ماهیت کار، سرپرست، همکاران، حقوق و ترفیعات برای آن ذکر می‌کنند. ناگفته پیداست که هر یک از این جنبه‌ها می‌توانند متأثر از استرسورهای مربوط به شغل باشند و در عین حال، خود به عنوان استرسورهای شغلی عمل کنند.

بنابراین نقش هر یک از جنبه‌های ماهیت کار، سرپرست، همکاران، حقوق و ترفیعات در شکل‌گیری رضایت شغل کارکنان، میزان رضایت شغل کارکنان، استرسورهای شغل کارکنان از نقاط تمرکز این مطالعه بود و عمدتاً فرضیات زیر مورد آزمون قرار گرفتند:

- ۱- تضاد و ابهام نقش در کارکنانی که احساس کنترل ندارند (جایگاه کنترل بیرونی) بیشتر است.
- ۲- تضاد و ابهام نقش در کارکنانی که دانش شغلی بیشتری دارند و فعالیت‌های متنوع‌تر شغلی انجام می‌دهند کمتر است.
- ۳- خشنودی شغلی در کارکنانی که دچار تضاد و ابهام نقش می‌باشند و احساس کنترل ندارند (جایگاه کنترل بیرونی) پایین‌تر است.

### جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

کلیه روان‌شناسان رسمی و پیمانی (۲۰۶ نفر) سازمان بهزیستی (لیسانس، فوق لیسانس، دکتری) جامعه آماری پژوهش را تشکیل می‌دادند. پرسنل قراردادی و روزمزد، با

## یافته‌ها

در ارتباط با فرضیه نخست پژوهش، اولاً نتایج حاکی از آن بودند که استرسورهای تضاد و ابهام نقش در کارکنان با جایگاه کنترل بیرونی همراه است ( $P < 0/01, X^2 = 10/75$ ) به اضافه احساس کنترل (جایگاه درونی) با نگرش مثبت به نقش شغلی از طریق آزمون ضریب همبستگی پیرسون  $0/69$ .

همبستگی نشان داد. به بیان دیگر هرچه احساس کنترل در کارکنان کمتر گزارش شده بود، تضاد و ابهام نقش در آنان بیشتر و نگرش مثبت به نقش شغلی کمتر بود. جدول شماره ۱ میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱- میانگین و انحراف معیار تضاد و ابهام نقش و جایگاه کنترل

انحراف معیار	میانگین	شاخص آماری نگرش به نقش شغلی
۵/۵۴	۸/۲۲	نگرش مثبت به نقش شغلی
۲/۹	۴/۲۶	تضاد و ابهام نقش با جایگاه کنترل درونی
۴/۹۸	۱۱/۶۸	تضاد و ابهام نقش با جایگاه کنترل بیرونی

در سطح فرضیه دوم پژوهش، نگرش مثبت به نقش شغلی با دانش و تنوع فعالیت شغلی همبستگی مثبت نشان داد. به طوری که کارکنان بهره‌مند از دانش شغلی بیشتر، فعالیت‌های متنوع‌تری را انجام می‌دادند و از تضاد و ابهام نقش به عنوان استرسورهای محیطی شغل کمتر شکایت داشتند. بنابراین نخست اینکه جایگاه کنترل درونی (احساس کنترل) نقش تعدیل‌کننده‌ای برای استرسورهای تضاد و ابهام نقش داشت و جایگاه کنترل بیرونی خود به عنوان استرسور عمل می‌کرد.

علاوه بر آن، دانش شغلی بیشتر و انجام فعالیت‌های متنوع شغلی نیز با نگرش مثبت به نقش شغلی همراه بود. جدول شماره ۲ میانگین و انحراف معیار نمره‌های خشنودی شغلی کارکنان را در ابعاد، ماهیت کار، سرپرست، همکاران، حقوق، ترفیعات، نشان می‌دهد. نتایج حاکی از آن است که آنان به ترتیب از سرپرست، ماهیت کار، همکاران، ترفیعات و حقوق ماهانه رضایت داشتند.

جدول شماره ۲ - میانگین و انحراف معیار نمره‌های رضایت شغلی کارکنان

کل	حقوق	ترفیعات	همکاران	ماهیت کار	سرپرست	ابعاد خشنودی از شغل شاخص آماری
۸۶	۵/۶۴	۱۳/۳۶	۱۵/۹۴	۲۴/۹۹	۲۶/۰۷	میانگین
۷/۵۸	۵/۱	۸/۳	۵/۷۸	۹/۳۵	۹/۳۶	انحراف معیار

و اما بین خشنودی شغلی، تضاد و ابهام نقش و عدم احساس کنترل، همبستگی معکوس  $0/۴۵$  در سطح خطای  $0/01$  به دست آمد. در حالی که خشنودی شغلی با نگرش

مثبت به نقش شغلی، همبستگی مثبت  $0/۶۶۳$  داشت ( $P < 0/01$ ) به همین ترتیب، خشنودی از شغل با دانش شغلی رابطه معنی‌دار نشان داد ( $r = 0/۳۰$ ) در سطح خطای  $0/05$ .

حاکی است که ماهیت کار به تنهایی ۰/۶۰ واریانس خوشنودی شغلی را تعیین می‌کند، به همین ترتیب ماهیت کار و سرپرست ۰/۸۶ واریانس، ماهیت کار، سرپرست و همکاران ۰/۹۴، خوشنودی از ماهیت کار، سرپرست، همکاران و ترفیعات ۰/۹۹ واریانس را تعیین می‌کند. خوشنودی از حقوق ماهیانه تنها ۰/۰۱ واریانس باقی مانده را به خود اختصاص می‌داد.

بنابراین هرچه تضاد و ابهام نقش بیشتر بود و جایگاه کنترل بیرونی، خوشنودی از شغل در کارکنان کمتر گزارش شد. تحلیل رگرسیون چند متغیری نشان داد که نگرش مثبت به نقش شغلی ۰/۳۹ واریانس خوشنودی از شغل را تعیین می‌کند. بررسی تأثیر هر یک از ابعاد خوشنودی از شغل (ماهیت کار، سرپرست، حقوق ماهیانه، ترفیعات، همکاران) بر خوشنودی از شغل کلی، از طریق رگرسیون چند متغیری با روش پیش رونده

جدول ۳- همبستگی بین تضاد و ابهام نقش و جایگاه کنترل با خوشنودی شغلی

کل	همکاران	ترفیعات	حقوق	سرپرست	ماهیت کار	ابعاد رضایت شغلی متغیرهای پژوهش
-۰/۲۳	-۰/۰۷	-۰/۱۳	-۰/۱۱	-۰/۱۸	-۰/۲۰	تضاد و ابهام نقش با جایگاه کنترل بیرونی
۰/۴۱*	-۰/۲۱	-۰/۳۰	۰/۰۲	-۰/۱۹	-۰/۲۰	تضاد و ابهام نقش با جایگاه کنترل درونی
۰/۶۰*	۰/۳۵*	۰/۳۶*	۰/۱۷	۰/۳۱*	۰/۲۵*	نگرش مثبت به نقش شغلی

این دو استرس با میزان استرس متحمل شده توسط فرد و خوشنودی شغلی مرتبط هستند.

همچنین کاسل (۱۹۷۸) نقل از عطار و همکاران (۱۳۷۵) خاطر نشان می‌سازد که همبستگی بین تضاد نقش و ابهام نقش با ناخوشنودی از شغل بسیار قوی است. در حالی که این همبستگی با بهداشت روانی افراد ضعیف تر می‌باشد، افرادی که انعطاف پذیری کمتری دارند و برای اضطراب مستعدتر هستند، به موقعیت تضاد و ابهام نقش با حالت افراطی تری واکنش نشان می‌دهند (وال ۱۹۷۵) و اما یافته جالب این پژوهش نقش

بررسی میزان میل به ترک شغل نشان داد که ۲۴/۶ درصد کارکنانی که تضاد و ابهام نقش با جایگاه کنترل بیرونی نشان داده بودند به طور کلی مایل بودند که کارشان را رها سازند ( $X^2=8/68$  در سطح خطای  $P<0/03$ ).

#### بحث

در این پژوهش همان گونه که در بحث از نتایج نیز ذکر شد، عمده ترین منابع استرس شغلی (استرسورها) تضاد نقش بود. مایلز و پروآلت<sup>(۱)</sup> (۱۹۷۶) نقل از عطار و همکاران (۱۳۷۵) نیز وجود این استرسورها را با کاهش خوشنودی شغلی و گزارش بیشتر از تنش کاری در کارکنان مورد مطالعه بیان داشته بودند. راس و آلتمایر (۱۹۹۴) نیز متذکر شده بودند که

می تواند به عنوان استرسور عمل کند. سلیه (۱۹۷۴) اجبار فرد را به زندگی با افراد دیگر یکی از پرفشارترین جنبه های زندگی ذکر می کند. میلر و همکاران (۱۹۹۵) همدلی دیگران را به عنوان عامل کاهنده احساس فرسودگی گزارش می دهند. مینر<sup>(۸)</sup> (۱۹۹۲) در تعریف خشنودی شغلی، گرایش به همکاری با دیگران را به عنوان نتیجه منتج از آن ذکر می کند. فرنچ و کاپلان<sup>(۹)</sup> (۱۹۷۳) ارتباط حمایتی در محیط کار و سطح کورتیزون خون، فشار خون، قند خون، و تعداد سیگارهای مصرف شده توسط فرد را گزارش می دهند.

بنابراین با توجه به یافته های این پژوهش و گزارشهای مربوط به رابطه منفی بین استرسورهای سلامت روانی، عطار و همکاران (۱۳۷۵) میثرا و سومانی (۱۹۹۳)، پورشهباز (۱۳۷۴) ضروری است که برنامه های مدونی برای پیشگیری از روند پدیده فرسودگی و سرانجام میل به ترک شغل (همان طوری که در این پژوهش نشان داده شد) در سازمانها به اجرا درآید. سازمان جهانی بهداشت چهارچوب این گونه برنامه ها را این طور ترسیم می نماید:

اتخاذ استراتژیهای از قبیل تشویق کارکنان به گزینش اهداف واقع بینانه و ارضا کننده .

تشخیص استرسورهای روانی - اجتماعی و شغلی  
آموزش استراتژیهای مقابله ای برای پیشگیری از اثرات  
سوء استرسورهای شغلی

آموزش دانش و مهارت لازم به کارکنان به منظور افزایش  
کفایت و کارآمدی شغلی آنان آموزش بهداشت روانی

تعدیل کننده جایگاه کنترل درونی است. به طوری که کارکنان دارای جایگاه کنترل درونی درجات کمتری از تضاد و ابهام نقش را گزارش دادند و نیز خشنودی بیشتری از شغل خود ابراز داشته بودند.

در مطالعه فرانکن ها زر و یوهانسن<sup>(۱)</sup> (۱۹۸۶) نیز نشان داده شد، کارگرانی که در مقابل استرس شغلی احساس کنترل داشتند، در مقایسه با سایر کارکنان، علایم کمتری از استرس را آشکار ساختند.

علاوه بر احساس کنترل از عوامل و متغیرهای مربوط به شغل، دانش و تنوع فعالیت کارکنان بود که رابطه بین استرسورهای شغلی و خشنودی شغلی را تعدیل می بخشید. بدین معنی که کارکنان دارای دانش شغلی بیشتر، فعالیت های متنوع تری در شغل ارایه می دادند و نگرش مثبت تری به شغل خود گزارش نمودند.

واکر و گوست<sup>(۲)</sup> (۱۹۵۲)، بالداموس<sup>(۳)</sup> (۱۹۵۱)، مان و هافمن<sup>(۴)</sup> ۹۶ (نقل از شرکن ۱۹۷۰) طبق گزارش سازمان جهانی بهداشت، ۷۴٪ درمانگران، استرس آورترین جنبه شغلی خود را فقدان موفقیت درمانی ذکر کرده بودند. مارگولیس<sup>(۵)</sup> (۱۹۷۴) نیز کار کم را موجب ایجاد خستگی، کاهش جذابیت و فقدان توجه ذکر می کند (راس و آلتمایر ۱۹۹۴) هرزبرگ اعتقاد داشت که یک شغل کم مایه نمی تواند به عنوان انگیزه اقدام عمل کند (گروبرگ ۱۹۷۶).

یافته های مربوط به خشنودی شغلی نشان داد، خشنودی از ماهیت کار، بیش از ۶۰ درصد واریانس خشنودی شغلی را به خود اختصاص می دهد. به همین ترتیب، خشنودی از سرپرست و همکاران تا ۹۴٪ واریانس خشنودی شغلی را تعیین می کنند. وب ولوتر<sup>(۶)</sup> (۱۹۹۳) در مطالعه خود مشخص نمودند که نگرش مثبت ۵۳٪ رضایت شغلی را تعیین می کند. هرومکو و لیونز و نیکل<sup>(۷)</sup> فقدان آموزشهای تخصصی را موجب عدم رضایت از ماهیت کار گزارش نمودند.

و اما موضوع تعاملات اجتماعی نیز از عواملی است که

1-Franken Haeuser &amp; Johansson

2-Walker &amp; Guest

3-Baldamus

4-Mann &amp; Hoffman

5-Margolis

6-Webb &amp; Lowther

7-Hromco &amp; Lyons &amp; Nikkel

8-Miner

9-French &amp; Caplan

(براندنبرگ، سلینا<sup>(۱)</sup> (۱۹۹۴) که خود شامل آموزش استرسورهای روانی - اجتماعی، شغلی، نحوه ادراک و تفسیر کارکنان، استراتژیهای مقابله، به اضافه آموزش شناسایی استرسورها و نحوه ارتقا و بهبود شرایط کاری است، چنانچه نرول<sup>(۲)</sup> و همکاران ۱۹۹۳ نیز بر مداخله بهداشت روانی و کاهش استرس شغلی تاکید دارند.

## منابع

- ۱ - پورشهباز، عباس (۱۳۷۴) بررسی رابطه بین رضایت شغلی، سلامت روانی و نظرسنجی درباره طرح تشویق فرزندان کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان، دفتر خدمات مدیریت روابط صنعتی (وزارت نیرو).
- ۲ - عطار، حمید، براهنی و محمد نقی، نصر، مهدی (۱۳۷۵) بررسی بین استرس شغلی با خشنودی شغلی و سلامت روان کارکنان یک مجتمع صنعتی. پایان نامه جهت دریافت کارشناسی ارشد روان‌شناسی بالینی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران: انستیتو روانپزشکی تهران .
- ۳ - کورمن ابراهام (۱۳۷۰) روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه شکرکن . حسین. تهران. انتشارات رشد.
- 4-Brandenburg, U.& Slesina W.(1994) Health Promotion Circles: A new approach to health promotion at worksite. Homeostasis in Health & Disease. Vol.35(1-2),43-48.
- 5-French, J.R. & Caplan, R.D. (1973) Organiztional stress and individual strain. In A.J.Marrow (ed.), The Failure of Success. New yourk : AMACOM.
- 6-Frankenhaeuser,M. & Johansson, G.(1986) Stress at work : Psychological and psychosocial aspects.International Review of Applied Psychology,35 :287-99.
- 7-Gruneberg, M.M.(1976) Job Satisfaction. New York: John wiley, Inc.
- 8-Hromco, J.G.,Lyons, J.S.& Nikkel, R.E(1995) mental health care mangement: characteristics of Job function and Occupational stress. Communtiy Mental Health Journal. Vol.34 (2), 111-125.
- 9-Locke.E.A (1969) "What is Job-Satisfaction Organizational Behavioral Human Performance . 4.309-339.
- 10-Margolis, B.L.(1974) Job stress.an unlisted occupational hazard. Journal of Occupational Medicine, Vol.16:659-661.
- 11-Miller, R,Birkholt , M.,Scott, C. & Stage, C.(1995) Empathy and burnout in human service work: An extension of communication model. communication Research. Vol.22(9), 123-174.
- 12-Miner, J.B.(1992) Induserial - Organizational Psychology. McGrow-Hill,Inc.
- 13-Mirsha, P.C. & Somani, H.R.(1993) Occupational stress in relation to mental health of supervisors. Indian Journal of Behavior. Vol.17(409,1-5.

- 14-Norve, N, Walden . K., Gettelman , T. & Murrin , M.(1993) Understanding occupational stress in child welfare supervision. Journal of Applied Social Psychology.Vol .23(24).2043-2054.
- 15-Ross,R & Altmaier, E.M.(1994) Intervention in Occupational Stress. Sage Publication.
- 16-Robbins.S.P. (1988) Essentials of Organizational Behavior. London Prentice- Hall, 2nd.ED.
- 17-Seligman, M.E.(1975), Helplessness. On Depression, Development, and Death, San Francisvo:W.H.Freeman.
- 18-Selye, H.(1974)Stress Without Disstress.J.B Lippon Cott Company.
- 19-Singh, J,Goolsby, J.R & Rhoads, G.K.(1994) behavioral & psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. Journal of Marketing Research. vol. 31(4), 558-569.
- 20-Spector.P.E & Wimalasiri.J (1986) Across cultural comparison of Job satisfaction at the United States and Siingapore. Journal of Aplied Psychology. Vol 35:147-158.
- 21-Smith, P.Kendall, L. &, Hulltin , C.:(1969) The Measutement of Satisfaction in work and Retirement, Chicago , Rand .M.C. Nally.
- 22-Webb, N.C. & Lowther, M.A.(1993) Organzational commitment of child care providers employed in center facilities. Journal of Child & Youth care Vol. 8(3), 1-16.
- 23-World Health Organization (1994) guidlines for the Primary Prevention of Mental , Neurological and Psychosocial Disorders : Staff Burnout WHO : Division of Mental Health , Geneva.