

# بررسی رابطه متغیر های سازمانی و استرس شغلی به شیوه فرا تحلیل<sup>۱</sup>

زهرا طباطبایی جبلی<sup>۲</sup>

علی دلاور<sup>۳</sup>

احمد برجعلی<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: 92/10/14

تاریخ پذیرش: 93/03/26

## چکیده

**زمینه:** در چند دهه گذشته تحقیقات بسیاری رابطه متغیر های سازمانی و استرس شغلی را بررسی کرده اند. اما گاهی نتایج آن ها نا هماهنگ و متناقض هستند. پژوهش فراتحلیلی، مجموعه ای از فنون نظام دار برای حل تناقض در مورد یافته های حاصل از تحقیقات مختلف درباره یک موضوع است. **هدف:** پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه عوامل سازمانی و استرس شغلی به شیوه فراتحلیل انجام شد. **روش:** 78 مطالعه از طریق جستجوی اینترنتی در بانک های اطلاعاتی داخلی و جستجوی دستی در دانشگاه های شهر تهران که بین سالهای 1373-1392 انجام شده بودند، شناسایی و اطلاعات مربوط به آن ها تحلیل شدند. **یافته ها:** شاخص اندازه اثر ترکیبی  $r$  در مدل ثابت 16. و در مدل تصادفی 17. که با توجه به معیار کوهن میزان اندازه اثر، کم بود. اما در بررسی اندازه اثر تفکیکی، متغیر های تعارض با سرپرست، تعارض با همکار، تعارض خانواده کار و اثر بخشی سازمان اندازه اثر زیاد و رابطه مثبت با استرس شغلی داشتند. با توجه به ناهمگنی در مطالعات، تحلیل تعدیل کننده ها صورت گرفت که بیانگر تاثیر تعدیل کننده های ابزار اندازه گیری، روش نمونه گیری، نوع پژوهش و نوع شغل بود. **نتیجه گیری:** نتایج کلی، حاکی از آن است که ویژگی های شغلی که منجر به کاهش احساس کنترل، خود کارامدی و حمایت اجتماعی در شغل زندگی فرد شوند، با استرس شغلی رابطه قوی تری دارند. بنابراین لازم است که مطالعات بیشتری در این زمینه بادر نظر گرفتن متغیر های تعدیل کننده شخصیتی و موقعیتی صورت گیرد.

**واژه های کلیدی:** استرس شغلی، فشار روانی حرفه ای، عوامل سازمانی، فراتحلیل.

1. این مقاله بخشی از پایان نامه کارشناسی ارشد نویسنده مسئول می باشد
2. دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول) Zahra.tabaei@gmail.com
3. استاد دانشگاه علامه طباطبائی
4. دانشیار دانشگاه علامه طباطبائی

## مقدمه

استرس شغلی<sup>۱</sup> یکی از شایع ترین مشکلات شغلی و تهدیدی جدی برای سلامت نیروی کار در جهان به شمار می آید. سازمان بین المللی کار<sup>۲</sup>، هزینه های وارده به کشورها به علت استرس شغلی را 1 تا 5 درصد تولید ناخالص داخلی تخمین زده است (کثیری دولت آبادی وهمکاران 1390)، همچنین در تحقیق های مختلف مشخص شده است که حدود 30 درصد نیروی کار کشورهای توسعه یافته از استرس شغلی رنج می برند. بر این اساس سازمان بین المللی کار، استرس شغلی را بعنوان شناخته شده ترین پدیده ی تهدید کننده برای سلامتی کارگران معرفی نموده است (غریبی وهمکاران 1390)، و در سال 1992 سازمان ملل متحد استرس شغلی را بیماری قرن بیستم دانست. چندی بعد نیز سازمان بهداشت جهانی آن را مشکلی همه گیر در جهان اعلام نمود.

در بیشتر الگوها و نظریه های استرس شغلی و همچنین نتایج تحقیقات مختلف بر نقش اصلی متغیرهای سازمانی<sup>۳</sup> (فیزیکی و روان شناختی) تاکید بسیاری شده و بخش قابل ملاحظه ای از استرس کارکنان را زاینده شرایط کار و مولد روابط و فرهنگ سازمانی می دانند. بر این اساس نوع کار، نقشی که افراد باید ایفا کنند، خواسته های همکاران، ساختار سازمانی، مدیریت یا رهبری و دیگر عوامل سازمانی در میزان فشار وارده بر فرد دخیل اند. در چند دهه گذشته تحقیقات بسیاری درباره رابطه متغیرهای سازمانی و استرس شغلی انجام گرفته است. در ایران به خصوص بین سال های 1388 تا 1392 پژوهش های متعددی به این مسئله ای شایع و پر هزینه اختصاص یافته است. امانتایج آن ها هماهنگ و یکدست نیستند و حتی گاهی نتایج متفاوتی گزارش کرده اند. به عنوان مثال: در حوزه متغیر سابقه شغلی، در تحقیق گلشیری وهمکاران (1392) و غریبی وهمکاران (1390) نشان داده شد که بین متغیر سابقه شغل و استرس شغلی رابطه وجود دارد. ولی در تحقیق ضیایی (1391) و مهری (1389) عدم رابطه بین متغیر سابقه شغل و استرس شغلی گزارش

- 
1. Job stress
  2. International labour organization
  3. Organisational variables

شده است و یا، در تحقیق افروز (1391) و بیگدلی (1389) بین میزان حقوق و دستمزد با میزان استرس شغلی رابطه معنی دار گزارش شده. ولی در تحقیقات مهری و همکاران (1389) اختلاف آماری معنی دار بین نمرات استرس شغلی و میزان حقوق و دستمزد گزارش نشده است.

این نتایج متناقض در مورد بعضی دیگر از متغیرهای سازمانی مانند جو سازمانی، وضعیت استخدامی، نوبت کار و غیره نیز گزارش شده است. اصولاً تفاوت در تدابیر آزمایشی، ابزارهای اندازه گیری، روش ها و موقعیت های پژوهشی، مقایسه داده های این مطالعات را برای محققین دشوار می سازد. حتی ممکن است تکرار متوالی تحقیق در این حوزه، پرهزینه و بی فایده و غیر علمی تلقی شود. بنا براین کاربرد نتایج متناقض پژوهش ها، انتشار، تفسیر، ارزشیابی و شناخت نقاط ضعف این تحقیقات مستلزم راه حلی است که مبتنی بر بازنگری و تجزیه و تحلیل درست پیشینه پژوهشی، بکارگیری شواهد متضاد و استفاده از یک روش ترکیبی است (دلاور، 1390)

. پژوهش فراتحلیلی<sup>1</sup>، مجموعه ای از فنون نظام دار برای حل تناقض در مورد یافته های حاصل از تحقیقات مختلف درباره یک موضوع است. در این روش نتایج مطالعات مختلف به مقیاس مشترک به نام اندازه اثر<sup>2</sup> تبدیل می شوند. و باروش های آماری، رابطه بین ویژگی های مطالعات و یافته ها بررسی می شود. (دلاور، 1390)

با توجه به آن که از یک طرف، استرس شغلی باعث کاهش کارایی فعالیت های روزانه و اختلال در جریان عادی زندگی می گردد و بر کارایی فردی و سازمانی اثر می گذارد و میزان شیوع آن در ایران بین 23٪ تا 50٪ است از طرفی دیگر در ایران پژوهش های بسیاری رابطه متغیرهای سازمانی و استرس شغلی را بررسی کرده اند. اما ناهمخوانی در نتایج این تحقیقات وجود دارد، از این رو بررسی نتایج متناقض این پژوهش ها و شناخت نقاط ضعف آن ها ضروری است. و برای جلوگیری از انجام تحقیقات مکرروبی نتیجه در این حوزه، به نظر می رسد که انجام یک پژوهش فراتحلیل به روشن ساختن

1. Meta-analysis

2. effect size

موضوع کمک خواهد کرد. در این امر تردید نیست که ترکیب نتایج استفاده از پژوهش‌های انجام شده پیشین (به عنوان واحد تحلیل) برای به دست آوردن یک تصویر کلی و بدون ابهام به مراتب مفیدتر و موثرتر از تعریف طرح‌های پژوهشی جدید در حوزه استرس شغلی است.

در حقیقت انجام پژوهش فراتحلیل استرس شغلی در تعیین اندازه اثر متغیرهای سازمانی بر استرس شغلی، تشخیص متغیرهای تعدیل کننده<sup>۱</sup> فردی و روش شناختی تاثیر گذار در این رابطه و تشخیص حوزه های پژوهش مساله دار و همچنین حوزه تحقیقاتی که پژوهش های گذشته به آن نپرداخته اند کمک می کند. همچنین پژوهش فراتحلیلی در حوزه استرس شغلی به پژوهشگر امکان می دهد تا مشخص کند کدام ویژگیهای پژوهش های پیشین در تفاوت حجم اثرهای یافت شده در مطالعات نقش دارند. در نتیجه قاطعانه تر می توان درباره روابط بین متغیرهای سازمانی و استرس شغلی نتیجه گیری کرد. و از این طریق می توان راه حل مناسبی برای جلوگیری از اتلاف سرمایه های انسانی و اقتصادی در حوزه پژوهش درباره استرس شغلی پیدا کرد و نهایتاً سلامت روانی فرد، سازمان و جامعه را بهبود بخشید.

حال با توجه به تحقیقات متنوع و متعدد انجام شده درباره رابطه متغیرهای سازمانی و استرس شغلی و بعضاً نتایج متناقض به دست آمده در این حوزه سوال های زیر مطرح است:

- کدام عوامل مبین تفاوت نتایج این تحقیقات می باشند؟
- کدام ویژگی پژوهش ها در تفاوت نتایج این تحقیقات نقش دارند؟
- و نتیجه کلی این تحقیقات کدامند؟

## روش

روش پژوهش حاضر از نوع فراتحلیل است. در ابتدا با جستجوی اینترنتی در پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات، مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، و بانک اطلاعات نشریات کشور با استفاده از کلید واژه های فشار روانی، استرس شغلی، فشار کار، فشار روانی حرفه

ای، ویژگی های سازمانی و فراتحلیل تمام مقاله های منتشر شده که به نحوی به بررسی استرس شغلی در ایران پرداخته اند، گردآوری شدند. همچنین، برای یافتن پایان نامه های کارشناسی ارشد و دکتری که گزارش پژوهشی آنها به صورت مقاله به چاپ نرسیده اند به دانشگاه ها و مؤسسه های آموزش عالی (دانشگاه علامه طباطبایی، دانشگاه تهران، دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه الزهرا، دانشگاه خوارزمی، دانشگاه شهید بهشتی، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد کرج، دانشگاه پیام نور تهران)، مراجعه شد.

در مجموع از 283 مقاله و پایان نامه که در فاصله 1373 تا 1392 انجام شده بودند، 78 مطالعه ملاک های ورود به فراتحلیل را داشتند. و مطالعاتی که اطلاعات لازم را گزارش نکرده بودند و امکان محاسبه اندازه اثر آنها وجود نداشت یا در دوره کارشناسی انجام شده بودند از جمع مطالعات حذف شدند.

برای انجام عملیات آماری فراتحلیل از ویرایش دوم نرم افزار جامع فراتحلیل سی ام آ<sup>1</sup> (بورنشتین. هجز. هیگینز. روتشتین<sup>2</sup> (2009)، مترجمان دلاور و گنجی (1390) استفاده شد این نرم افزار امکان محاسبه سوگیری انتشار، ناهمگنی مطالعات، تحلیل حساسیت و تحلیل تعدیل کننده ها را فراهم می کند.

در این پژوهش رابطه استرس شغلی با متغیر های سازمانی همبسته با آن مورد بررسی قرار گرفت. به این خاطر ضریب همبستگی به عنوان برآورد کننده اندازه اثر در هر مطالعه انتخاب شد. پس از ورود داده ها به نرم افزار و تحلیل حساسیت، اندازه اثر ترکیبی متغیر ها تحت هر دو مدل ثابت و تصادفی<sup>3</sup> محاسبه گردید. به علاوه جهت بررسی سوگیری<sup>4</sup> انتشار از نمودار قیفی<sup>5</sup>، آزمون رگرسیون ایگر<sup>6</sup>، آزمون N ایمن از خط<sup>7</sup> و اصلاح ویرایش دوال

- 
1. CMA2
  2. M. hedges, lhiggins, j. & Rothstein, H
  3. Random effect model & Fixed effect model
  4. publication bias
  5. funnel plot
  6. Eggers regression
  7. (Fail-safe N)

و توئیدی<sup>1</sup> و برای تحلیل همگنی مطالعات از آزمون های  $Q$  و  $I^2$  استفاده شده است. با توجه به معنادار شدن آماره  $Q$  کوکران از آزمون تحلیل واریانس یکراهه جهت بررسی نقش تعدیل کننده های مقوله ای متغیرهای فردی و روش شناسی (جنسیت، نوع شغل، نوع پژوهش، ابزار اندازه گیری، روش نمونه گیری) استفاده شد.

در این پژوهش به دلیل ناهمگن<sup>2</sup> بودن نتایج از مدل تصادفی استفاده شد. چون در صورت وجود ناهمگنی مدل اثرات تصادفی بر مدل اثرات ثابت ارجحیت دارد. این مدل محدودیت فرضیه ای که تمام مطالعات باید از توزیع یکسانی آمده باشند را ندارد، بنابراین فاصله اطمینان گسترده تر و مدل محتاطانه تر می شود.

### ویژگی مطالعات

از مجموع 78 مطالعه وارد شده به تحلیل، بیشتر پایان نامه و مقاله ها بین سال های 1388-1392 انجام شده بودند که با افزایش توجه به این اختلال و از طرفی افزایش دانشجو در این سالها قابل توجه است. نمونه بیشتر پژوهش ها شامل هردو جنس بود و فقط 17٪ از نمونه مرد و 11٪ از نمونه زن استفاده کردند. اکثر پژوهش ها در بین مشاغل آموزشی 34٪ و پزشکی 24٪ انجام گرفته و بیشتر پژوهش ها از روش نمونه گیری طبقه ای با فراوانی درصد 30٪ استفاده کرده بودند. در این مطالعات، طیف گسترده ای از ابزار اندازه گیری استرس شغلی استفاده شده است. اما پرسشنامه های اسپو، و ندردروف بیشتر مورد استفاده قرار گرفتند. و بیش از نیمی از پژوهش ها چاپ شده و 39٪ از آنها چاپ نشده است.

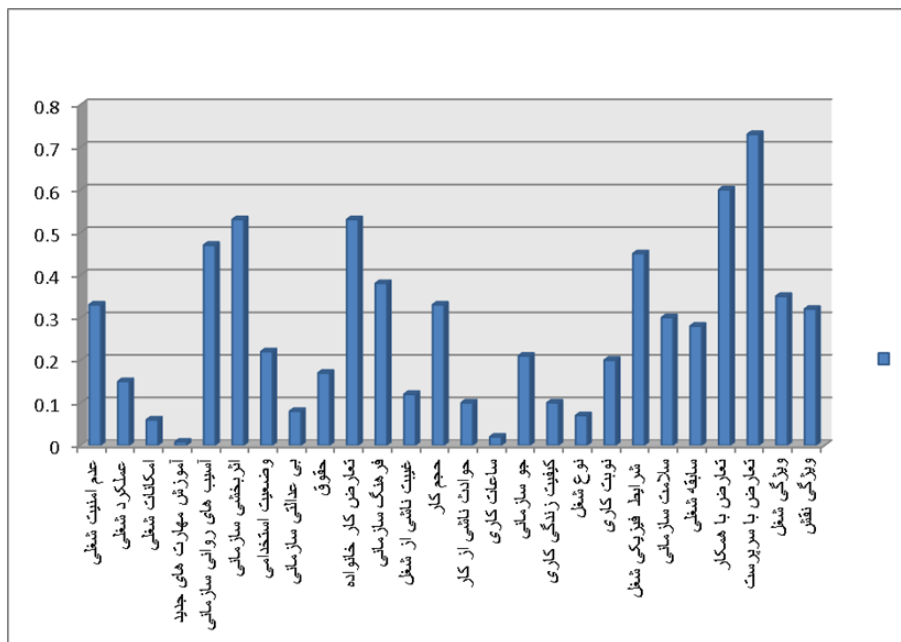
### یافته ها

در جدول 1 نتایج فراتحلیل مربوط به متغیرهای سازمانی موثر بر استرس شغلی گزارش شده است. اندازه اثر ترکیبی مطالعات در مدل اثرات ثابت 16.1 بود. در مدل اثرات تصادفی

1. Duval&tweedie  
2. heterogeneous

17. بدست آمد. برطبق معیار کوهن<sup>1</sup> (1997 به نقل از دلاور 1390) اندازه اثر ترکیبی بدست آمده در هردو مدل کم است. اما در بررسی اندازه اثر متغیر ها به طور جداگانه، اندازه اثر متغیر های تعارض با سرپرست و تعارض با همکار، اثر بخشی سازمان و تعارض کار خانواده زیاد است. و اندازه اثر متغیر های عدم امنیت شغلی، حجم کار، آسیب های روانی سازمانی، شرایط فیزیکی شغل، ویژگی شغل و ویژگی نقش، فرهنگ سازمانی متوسط است. و متغیر های دیگر اندازه اثر کم دارند. بیشترین اندازه اثر مربوط به متغیر تعارض با سرپرست و کمترین اندازه اثر مربوط به متغیر آموزش مهارت های جدید است.

شکل 1: نمودار اندازه اثر متغیر های سازمانی



جدول 1: اندازه اثر متغیر های سازمانی

ردیف	شاخص آماری متغیر	میانگین اندازه اثر	حد پایین	حد بالا	سطح معناداری
1	عدم امنیت شغلی	0.33	-0.054	0.63	0.09

1. Cohen, J.

2	عملکرد شغلی	-0.15	-0.42	.138	.3
3	امکانات شغلی	-0.06	-0.43	.32	.7
4	آموزش مهارت های جدید	-0.008	-0.62	.61	.9
5	آسیب های روانی سازمانی	.47	.21	.66	.001
6	اثربخشی سازمانی	-0.53	-0.86	.47	.1
7	وضعیت استخدامی	.22	-0.12	.52	.2
8	بی عدالتی سازمانی	-0.08	-0.66	.56	.8
9	حقوق	-0.17	-0.43	.122	.25
10	تعارض کار خانواده	.53	-0.02	.89	.05
11	فرهنگ سازمانی	-0.38	-0.8	.27	.34
12	غیبت ناشی از شغل	.12	-0.53	.68	.73
13	حجم کار	.33	.000	.6	.05
14	حوادث ناشی از کار	.10	-0.36	.54	.6
15	ساعات کاری	.02	-0.26	.33	.8
16	جو سازمانی	-0.21	-0.46	.07	.1
17	کیفیت زندگی کاری	.1	-0.29	.47	.6
18	نوع شغل	.07	-0.39	.51	.7
19	نوبت کاری	.2	-0.19	.54	.3
20	شرایط فیزیکی شغل	.45	.14	.6	.006
21	سلامت سازمانی	.30	-0.36	.7	.03
22	سابقه شغلی	.28	-0.02	.5	.03
23	تعارض با همکار	.6	.31	.81	.000
24	تعارض با سرپرست	.73	.48	.87	.000
25	ویژگی شغل	.35	-0.118	.7	.1
27	ویژگی نقش	.32	-0.6	.6	.1
نتیجه	مدل اثرات ثابت	.16	.15	.18	.000
کل	مدل اثر تصادفی	.17	.09	.24	.000

به منظور بررسی سوگیری انتشار از آزمون رگرسیون ایگر و اصلاح و برازش دوال و تونیدی و آزمون N ایمن از خطای کلاسیک استفاده شد.  
در روش رگرسیون ایگر ثابت رگرسیون برابر 0/9 محاسبه شد که سطح معناداری آن

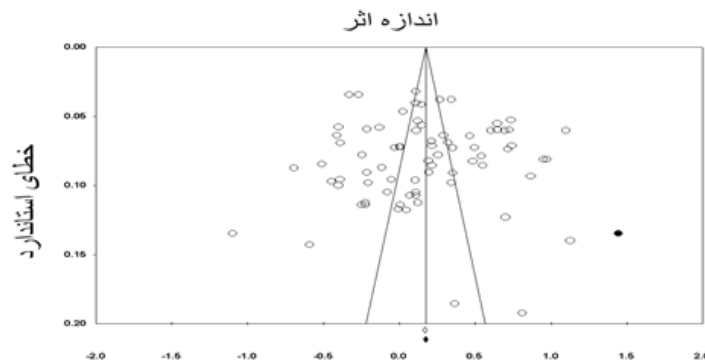


بیشتر از 0.05 است و نشان دهنده عدم انحراف معنادار مطالعات گردآوری شده از خط رگرسیون و در نتیجه عدم سوگیری در مطالعات است.

آزمون N ایمن از خطای کلاسیک به این سوال که سوگیری انتشار وجود دارد به طور مستقیم پاسخ نمی دهد. بلکه بیان می کند در صورتی که سوگیری انتشار وجود داشته باشد چه تعداد مطالعات جا افتاده با میانگین صفر لازم است به تحلیل اضافه شود تا یافته های فراتحلیل را بی اثر کند. در پژوهش حاضر، 9493 مطالعه جا افتاده باید به تحلیل اضافه شود تا اندازه اثر کلی به آلفای 0/05 کاهش یابد و اثر مشاهده شده لغو شود. با توجه به بالا بودن تعداد مطالعات با میانگین صفر، می توان گفت اندازه اثر کلی قابل اعتماد است و سوگیری انتشار نتایج را تهدید نمی کند.

نتایج به دست آمده از آزمون برازش دووال و تئیدی نشان داد که اگر یک مطالعه به سمت راست نمودار کیفی اضافه شود، نمودار متقارن می شود و در این صورت اندازه اثر ترکیبی در مدل اثرات ثابت از 0.16 به 0.17 و در مدل اثرات تصادفی از 0.17 به 0.18 افزایش می یابد.

شکل 2. نمودار کیفی متغیرهای سازمانی



نتایج آماره Q بین گروهی با احتمال کمتر از 0/01 معنادار شد. بنابراین فرض صفر مبتنی بر همگنی مطالعات رد می شود. یکی از دلایل ناهمگنی وجود متغیرهای تعدیل کننده است. بنابر این اثر متغیرهای فردی و روش شناسی (جنسیت، نوع شغل،

نوع پژوهش ، ابزار پژوهش ، روش نمونه گیری ) را به عنوان متغیر تعدیل کننده بررسی شدند . نتایج به دست آمده در جدول 2 ارائه شده است .

جدول 2. تحلیل متغیرهای تعدیل کننده:

آزمون Z تفاوت	آزمون Q	%95		میانگین اندازه اثر	تعداد متغیر	شاخص آماری متغیر تعدیل کننده
		حد بالا	حد پایین			
						جنسیت
**3.73	0.87	0.43	0.028	0.24	13	مرد
		0.34	-0.17	0.09	9	زن
		0.27	0.061	0.16	52	هر دو
						نوع شغل
**3.91	12.23*	0.13	-0.16	-0.01	26	آموزشی
		0.41	0.054	0.24	16	اداری
		0.59	-0.09	0.28	4	نظامی
		0.51	0.2	0.36	18	پزشکی
		0.35	-0.07	0.14	12	صنعتی
						ابزار اندازه گیری
**3.31	16.85**	0.51	-0.21	0.17	3	elliot
		0.4	0.09	0.36	9	Osipow
		0.52	0.07	0.31	7	Steamer
		0.17	-0.54	-0.21	3	cooper
		0.1	-0.46	-0.19	5	Kyriacou&satclife
		0.61	0.15	0.4	6	philiprice
		0.29	-0.14	0.07	9	vanderdoef
						روش نمونه گیری
*2.99	**19.57	-0.017	-0.24	0.11	1	در دسترس
		0.47	0.06	0.28	17	شمارش کامل
		0.32	-0.04	0.19	20	تصادفی
		0.37	0.004	0.14	22	تصادفی طبقه ای
		0.12	-0.35	-0.12	2	تصادفی منظم
		0.26	-0.04	0.12	11	خوشه ای
**3.32	**5.623	0.37	0.13	0.26	44	نوع پژوهش
		0.17	-0.08	0.04	29	چاپ شده
						چاپ نشده

P<0.05 \* P<0.01 \*\*, \*\*

آمار Q برای متغیرهای نوع شغل، نوع پژوهش، ابزار پژوهش، روش نمونه گیری معنادار شد که بیانگر تاثیر تعدیل کننده ی این متغیرها بر اندازه اثر محاسبه شده است. همچنین نتایج به دست آمده نشان می دهند که بیشترین اندازه اثر مربوط به مشاغل پزشکی نظامی و کمترین اندازه اثر مربوط به مشاغل آموزشی است. به نظر می رسد در مشاغل آموزشی، عوامل سازمانی کمتر منجر به استرس شغلی می شوند. احتمالاً در مشاغل آموزشی عوامل دیگری مانند ویژگی های فردی و شخصیتی و عوامل برون سازمانی بیشتر از عوامل درون سازمانی منجر به استرس شغلی می شوند. برخلاف مشاغل آموزشی، شواهد نشان می دهد که در مشاغل پزشکی و نظامی عوامل درون سازمانی بیشتر با استرس شغلی رابطه دارند. طبق نتایج تحقیقات مختلف، نوع شغل کارکنان در دچار شدن آنان به فشار عصبی نقشی مهم ایفا می کند. مشاغلی که تحت فشارهای زمانی هستند و زمان برای آنها اهمیت بسیار دارد. کسانی که در شغل خود با خطرات و آسیب های فیزیکی مواجه اند، مشاغل پر مسئولیت و پاسخگو نسبت به مسائل انسانی یا مالی و امثال آنها نسبت به فشارعصبی بیشتر حساسیت دارند.

همچنین نتایج بررسی متغیرهای تعدیل کننده نشان داد که تحقیقاتی که در آنها روش نمونه گیری سرشماری و تصادفی استفاده شده بیشترین اندازه اثر را کسب کرده اند. و کمترین اندازه اثر مربوط به تحقیقاتی است که در آنها روش نمونه گیری در دسترس استفاده شده است. بیشترین میانگین اندازه اثر مربوط به تحقیقاتی است که در آن از پرسشنامه اسپو<sup>1</sup> استفاده شده است. و کمترین اندازه اثر مربوط به پرسشنامه فلیپ رایس<sup>2</sup> است. این دو پرسشنامه عوامل استرس زای شغلی متفاوتی را می سنجد. پرسشنامه رایس استرس شغلی مرتبط با روابط بین فردی، وضعیت جسمانی، علایق شغلی را می سنجد و پرسشنامه اسپو استرس شغلی مرتبط با نقش شغل را می سنجد. این نتیجه حاکی از آن است که متغیرهای سازمانی با استرس ناشی از نقش رابطه بیشتری دارند و با روابط بین فردی، وضعیت جسمانی، علایق شغلی رابطه کمتری دارند.

- 
1. Osipow
  2. philiprice

نتیجه آمار Q برای جنسیت معنادار نشده است. در حقیقت جنسیت بر اندازه اثر محاسبه شده تاثیر نداشته است. و تفاوتی بین مردان و زنان در رابطه بین متغیرهای سازمانی و استرس شغلی وجود ندارد. اما کمترین میانگین اندازه اثر مربوط به تحقیقاتی است که در آنها از نمونه زن استفاده شده بود. نتایج این پژوهش با فراتحلیل لیف یو، یا شینگک لین و همکاران 2007 درباره اثر تعدیل کننده جنسیت و ابزار اندازه گیری همسو بود.

### بحث و نتیجه گیری

طبق نتایج به دست آمده، اندازه اثر ترکیبی مطالعاتی که به بررسی تاثیر عوامل درون سازمانی بر استرس شغلی پرداخته بودند در مدل اثرات ثابت 0.16 و در مدل اثرات تصادفی 0.17 به دست آمده. براساس معیار کوهن (1997، به نقل از دلاور، 1390) برای تفسیر معناداری عملی اندازه اثر، ارزش های برابر 0.1، 0.3، و 0.5 به ترتیب میزان اندازه اثر کم، متوسط و زیاد هستند. بنابراین میانگین اندازه اثر ترکیبی بدست آمده برای متغیرهای سازمانی در هر دو مدل کم است. این نتیجه حاکی از آن است که عوامل دیگری در رابطه بین متغیرهای سازمانی و استرس شغلی دخیلند. براساس تحقیقات و تجارب، موسسه ملی سلامت و ایمنی شغلی<sup>1</sup>، شرایط کاری نقش اولیه و اساسی در ایجاد استرس شغلی دارند، اما عوامل موقعیتی و فردی می توانند در شدت بخشیدن و یا کاستن اثر استرس مداخله کنند. طبق این الگو، تعامل بین کار و زندگی شخصی، شبکه حمایتی از دوستان و همکاران و دیدگاه مثبت و آرام فردی می توانند به کاهش اثرات شرایط کاری بر استرس کمک کنند.

در بررسی اندازه اثر متغیرها به طور جداگانه، اندازه اثر متغیرهای تعارض با سرپرست، تعارض با همکار، اثر بخشی سازمانی و تعارض کار-خانواده زیاد است. و اندازه اثر متغیرهای عدم امنیت شغلی، حجم کار، ابعاد روان شناختی سازمان، شرایط شغل، ویژگی شغل و ویژگی نقش متوسط است. و متغیرهای دیگر اندازه اثر کم دارند. بیشترین اندازه اثر مربوط به متغیر تعارض با سرپرست و کمترین اندازه اثر مربوط به متغیر آموزش مهارت های

---

1. National institute for occupational safety and health

جدید است.

یافته های این پژوهش همسوبا یافته های چویی<sup>1</sup> (2010) تسونوو همکاران<sup>2</sup> (2009)، آلموست<sup>3</sup> (2010) و گل پرور و همکاران (1392) بود. تعارض نتیجه طبیعی و اجتناب ناپذیر ارتباطات انسانی است. آلموست (2010) تعارض محیط های کار را در سطوح تعارض درون فردی، بین فردی، بین گروهی و تعارض درون گروهی تقسیم بندی نموده است. در مروری که آلموست (2010) انجام داده، روابط تعارض آمیز و منفی با سرپرست و همکاران که از اشکال اصلی تعارض بین فردی محسوب می شوند، خود از زمره عوامل استرس آور اصلی در محیط های کار محسوب می شود. نکته مهم این حقیقت است که نوع روابط با سرپرست و همکاران، در زمان مثبت بودن بعنوان یک عامل تسهیل گر موفقیت و اثربخشی شغلی و در زمان منفی بودن با کاهش احساس حمایت اجتماعی، رضایت شغلی و عملکرد موجب اضطراب، خستگی و استرس می شود. به خصوص اگر فرد از روش های مدیریت تعارض غیر اثر بخش استفاده کند بیشتر دچار استرس شغلی می شود.

آل موست (2010) بیان می کند که تعارض منجر به ناکامی می شود، ناکامی خشم را به دنبال دارد و برآیند آنها استرس است. گل پرور و همکاران (1389) بیان می کند که استرس به طور مستمر پیش زمینه تعارض می شود. تعارض کنترل نشده می تواند تدابیر سازمانی فرد را مختل کند و منجر به اضمحلال رفتار منظم فرد و آشفتگی روانی او شود. درحقیقت می توان نتیجه گیری کرد که رابطه تعارض و استرس شغلی رابطه دوطرفه است. هم تعارض با همکار و سرپرست منجر به افزایش استرس شغلی می شود و هم استرس شغلی می تواند منبع آشفتگی و در نتیجه کاهش توانایی فرد در سازگاری و انطباق با شرایط کاری باشد. طبق گزارش اس.تی.پل، نیاز به مهارت های بین فردی برای کار با اعضای تیم و سرپرستان، بزرگ ترین عامل استرس و نهایتاً فرسودگی در کارکنانی که از

1. Choi, S

2. Tsuno, K., Kavakami, N., Inoue, A., Ishizaki, M., Tabata, M., Tsuchiya, M., Akiyama, M., Kitazume, A., Kuroda, M., Shimazu, A

3. Almost, J.M

قبل تحت فشارهای کاری دیگری نیز قرار دارند، می باشد. تحت چنین فشارهایی احتمال کمی وجود دارد که افراد بتوانند به صورت مفید و مناسب پاسخگو باشند در چنین شرایطی ممکن است تعارضات بین فردی را حتی دشوارتر و خسته کننده تر از سایر فشارهای کاری توصیف نمایند.

طبق نتایج این پژوهش، متغیر اثر بخشی سازمان رابطه قوی با استرس شغلی دارد. این نتیجه با یافته های شاه حسینی (1384) ایمانی و بنیاب (1389)، هانزلی<sup>1</sup> (2010) به نقل از چگینی (1389) همسو بود. توانایی سازمان برای دستیابی به هدف های آن و قابلیت سازگاری سازمان با شرایط محیطی و رسیدن به نتایج مطلوب اثر بخشی سازمان را نشان می دهد (ایمانی و بنیاب، 1389). کاهش اثر بخشی سازمان منجر به تغییر در چرخه تجاری و عدم اطمینان و تزلزل در سیستم اقتصادی سازمان می شود. بنابر این کاهش اثر بخشی سازمان از یک سو با رکود کاری و کاهش امنیت شغلی و از سوی دیگر با احساس نا کارآمدی و احساس عدم رضایت فردی رابطه دارد. البته باید توجه داشت که اثر بخشی سازمانی تحت تاثیر مدیریت سازمان و فرهنگ سازمانی است. سومین متغیری که رابطه ی قوی با استرس شغلی دارد، تعارض-کار خانواده است. اندازه اثر زیاد تعارض کار-خانواده (تاثیر مسئولیت های کاری بر تعهدات خانوادگی) همسو با یافته های توگا و همکاران<sup>2</sup> (2014)، ساندریسو، دود<sup>3</sup> (2013)، تنجلیس، ارمان، و یک سورم، دلور<sup>4</sup> (2011)، کورتیس، کلومبو<sup>5</sup> (2010) لامبرت، هوگان، کمپ و ونچورا<sup>6</sup> (2006)، سامانی و همکاران (1390) است. رابطه این دو متغیر در تحقیقات مختلف بر اساس نظریه های گوناگون تبیین شده است. به عنوان مثال، بر اساس نظریه حفظ منابع<sup>7</sup>، تعارض کار-خانواده توانایی فرد را برای سازگاری بهتر با مقتضیات شغل و انتظارات

1. Hunsllly
2. Toga Raymond، 'Thembisa Binqela، Themba Q Mjoli
3. Sandiso Bazana، and Nicole Dodd
4. Tengelin, E., Arman, R., Wikström, E., & Dellve, L
5. Cortese, C. G., Colombo, L., & Ghislieri, C
6. Lambert, Hogan, Camp & Ventura
7. conservation resource theory

خانواده تهدید می کند و با اعمال نیروی منفی بر توانایی او، کنترل فرد بر موقعیت های مختلف و متنوع خانوادگی و کاری از دست می رود و سبب نقصان خودکارآمدی در فرد می گردد که نتیجه آن افزایش استرس شغلی و فرسودگی است. (سامانی و همکاران 1390)

همچنین بر اساس نظریه تقاضا - منابع شغلی، با افزایش تداخل تقاضا های شغلی و خانواده، فرد بین تقاضا های شغلی و منابعی که شغل برای برآورده کردن این انتظارات برای فرد فراهم می کند احساس عدم تعادل می کند. مطابق با مفهوم همئوستازی که توسط والتر کانن ارائه گردید، سیستم بدنی انسان در خروج از تعادل واکنش نشان می دهد و به منظور پاسخ به این شرایط، دچار فشار روانی می گردد. هانس سلیه به نقل از راس و آلتمایر، نیز بیان می کند، استرس ناشی از نیاز ما به ایجاد توازن در مقابل تغییرات است. خروج از تعادل خود یک تغییر است که باعث استرس می شود.

فرون، راسل، و بارنر<sup>1</sup> (1996) رابطه تعارض کار خانواده با استرس شغلی را بر طبق نظریه هویت برک<sup>2</sup> (1980) توضیح می دهند. بر طبق این نظریه، شغل و خانواده دو عامل بسیار مهم و تعیین کننده در هویت یابی فرد می باشد و تعارض بالا در این دو می تواند باعث ایجاد استرس از طریق مورد تهدید قرار دادن تصویر خود در فرد گردد. و پیامدهای شغلی مانند، عدم رضایت از کار، بی میلی به ماندن در شغل، کاهش تعهد کاری و شغلی ارتباط دارد.

نتایج کلی بررسی رابطه متغیر های سازمانی و استرس شغلی در پژوهش حاضر، حاکی از آن است که ویژگی های شغلی که منجر به کاهش احساس کنترل، خودکارآمدی و کاهش حمایت اجتماعی در شغل و زندگی فرد شوند، بیشتر منجر به استرس می شوند. این عوامل به دفعات مکرر در مدل های استرس شغلی مطرح شده اند. طبق مدل وظیفه - کنترل کاراسیک<sup>3</sup> (1979)، به نقل از لندی. فرانک: کنت جفری

- 
1. Frone, M. R., Russell, M
  2. Burke
  3. Karasek Demand- control Model



(1391) عوامل استرس زای شغلی، کنش متقابل پیچیده ای بین وظایف و کنترل کارکنان هستند. کنترل شغلی به کنترل بر فرایند کاری (یعنی توانایی تصمیم گیری و فرصت برای اعمال میزان کنترل بر روی کار به منظور به انجام رساندن آن) مربوط می شود. در این مدل با افزایش تقاضاهای شغلی، در صورتی که کنترل شغلی وجود نداشته باشد، بهزیستی روان شناختی یعنی ارزیابی شناختی و عاطفی افراد از زندگی شان صدمه می بیند. تقاضاهای شغلی در صورتی که همراه با کنترل شغل باشد، با فشار همراه نخواهد بود، زیرا مشاغل فعال (مشاغلی با تقاضای شغلی بالا و کنترل بالا) به فرد امکان گسترش رفتارهای دفاعی را می دهند، اما در مشاغلی که کنترل وجود ندارد، چنین رفتارهای دفاعی برانگیخته نمی شوند و در نتیجه فعالیت اندک، ناتوانی آموخته شده، افزایش استرس را موجب می شود.

همچنین در مدل فرنچ و همکارانش<sup>1</sup>، 2005. به نقل از (لندی . فرانک؛ کنت جفری، ترجمه بابازاده، 1391) میزان استرس وارده بر کارگر مستقیماً با نوع تفکر و برداشت او رابطه دارد. علاوه بر این فرنچ، عوامل و متغیر های خارجی (مثل کمک ها و حمایت های اعضای خانواده و همکاران) را در کاهش استرس شغلی موثر می داند، برای محافظت فرد در برابر استرس توصیه می کند که از کمک و حمایت های اجتماعی دیگران بهره بگیرند. بر اساس مدل پین استرس شغلی به عنوان کارکرد کنش و واکنش بین تقاضاها، حمایت ها و محدودیت ها در شغل در نظر گرفته می شود. فقدان منابع مربوطه که از نظر عرضه، محدودند، مشاغل را دشوارتر می سازند. چنین محدودیت هایی می تواند فرد را از حداکثر منافع حمایت ها باز دارد و بر چگونگی سازگاری با تقاضاها تاثیر بگذارد. طبق نظر پین اگر کارگر خوب حمایت شده باشد، یک شغل می تواند دارای تقاضای های شغلی بسیاری باشد بدون اینکه منجر به استرس شود. همچنین بر اساس مدل استرس شغلی موسسه ملی سلامت و ایمنی شغلی، علاوه بر تاکید متغیر های سازمانی بر استرس، عوامل موقعیتی و فردی مانند تعامل بین کار و زندگی شخصی، شبکه حمایتی از دوستان و

همکاران و دیدگاه مثبت یا منفی فرد می توانند در شدت بخشیدن و یا کاستن اثر استرس مداخله کنند .

پژوهش حاضر هم راستا با مدل های استرس شغلی نشان داد که عوامل سازمانی نقش ایجادکننده استرس شغلی را دارند و عوامل شخصیتی و موقعیتی نقش تعدیل کننده دارند . به همین خاطر پیشنهاد می شود در پژوهش های آینده، نقش تعدیل کننده ی متغیرهای شخصیتی و برون سازمانی به خصوص خود کارامدی و حمایت اجتماعی بررسی گردد، چرا که به نظر می رسد، برخی از متغیرهای شخصیتی و موقعیتی نقشی بسزا در میزان تحمل پذیری شرایط دشوار کار، در افراد مختلف داشته باشند. همچنین نتایج این پژوهش حاکی از این است که تناقض های موجود در تحقیقات گذشته در رابطه متغیر های سازمانی و استرس شغلی تحت تاثیر متغیر های فردی و روش شناسی (نوع شغل ، روش نمونه گیری ، ابزار اندازه گیری ) هستند. در نتیجه پیشنهاد می شود، در تحقیقات آتی و نیز در استفاده از نتایج آن ها به نقش متغیر های تعدیل کننده ی ذکر شده توجه شود .

## منابع

- ایمانی محمد نقی ، بنیاب فرزانه.(1389). "رابطه بین فشارهای روانی با اثربخشی مدیران مدارس راهنمایی دخترانه شهر تهران" فصلنامه علمی- پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی- سال دوم- شماره دوم - زمستان 1389
- افروز، آزاده. (1391) "مقایسه استرس شغلی، انگیزش شغلی و تعهد سازمانی دبیران رسمی و غیر رسمی" پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی
- بورنشتین. هجرت. هیگینز. روتشتین (1390) "راهنما ویرایش دوم نرم افزار جامع فراتحلیل" (علی دلاور و کامران گنجی، مترجمان). تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی
- بیگدلی، حسین. (1389) "بررسی ارتباط بین عوامل استرس زای شغلی و ویژگی های فردی در دبیران تربیت بدنی" پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی
- حسینی محمدعلی ، عظیم زاده الهه "همبستگی خودکارآمدی و راهبردهای مدیریت تعارض در پرستاران" مدیریت ارتقای سلامت دوره 2 شماره 4 پاییز 1392 -16
- 23
- چگینی ، گودرز زوند ، دیز گاه مراد ، سمیو محبی (1389) "رابطه فشارهای روانی با اثر بخشی مدیران دستگاه های اجرایی استان گیلان." <http://marketingarticles.com>
- دلاور، علی. (1390) "مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی واجتماعی" ، انتشارات رشد
- ضیایی سمیرا (1391) "سنجش رابطه کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی در کتابداران کتابخانه های دانشگاهی" پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد علوم تحقیقات
- عریضی سامانی حمید رضا ، دیباجی میثم ، صادقی میثم. (1390). "بررسی رابطه تعارض کار خانواده با حمایت سازمانی ادراک شده ، استرس شغلی ، و خود تسلط یابی در کارکنان اقماری" پژوهش روانشناسی بالینی و مشاوره 1(2) صص 151-171
- غریبی وحید ، ملکوتی جواد ، ارسنگک جنگک شاهرام ، غلامی عبدا... (1390) "بررسی شیوع استرس شغلی در کارگران یک صنعت تونل سازی در استان البرز" مجله تحقیقات نظام سلامت ، سال نهم، شماره 1

کثیری دولت آبادی نیره، حسینی کوکمری پریسا، شریف یراد اکبر حسن زاده غلامرضا، شهنازی حسین (1389) "بررسی ارتباط میزان استرس شغلی با غیبت های ناشی از کار در پرسنل اداری مرکز بهداشت اصفهان" مجله تحقیقات نظام سلامت دوره 7 شماره 6 ویژه نامه 1390 صص 1243-1249

گل پرور محسن (1389) "نقش تعدیل گر تعارض با سرپرست و همکاران و سبکهای مدیریت تعارض در پیوند میان استرو فرسودگی با رفتارهای انحرافی" فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی/سازمانی سال اول. شماره پنجم، 59 صص 73

گل پرور محسن، جوادیان زهرا، مصاحبتی محمد رضا، واثقی زهرا " نقش پنهان تعارضات میان فردی در پیوند یابی عدالت سازمانی، فرسودگی، استرس و رفتار های انحرافی " فصلنامه مطالعات روانشناختی دوره 9 شماره 2 تابستان 1392 گل پرور محسن (1389) "کارکردهای تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخاشگری" فصلنامه روانشناسی معاصر 7(2)، 1391, 61-72

گلشیری پرستو، پور عبدیان سیامک، نجیمی آرش، موسی زاده حمید، هاشمی نیا " عوامل موثر بر استرس شغلی پرستاران شاغل در بخش فوریت های پزشکی " مجله تحقیقات نظام سلامت، سال نهم شماره 1، 1392

لندی. فرانک؛ کنت جفری (1391) "کار در قرن 21 روانشناسی صنعتی - سازمانی" (مسعود بابا زاده، مترجم) انتشارات ساوالان

مهری، مجید (1389)، "ارتباط سطح استرس شغلی کارکنان با مهارت های حرفه ای مدیران در مراکز بهداشت درمانی شهر وروستای شهرستان رزن" پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد علوم تحقیقات

Almost, J.M. (2010). "Antecedents and consequences of intergroup conflict among nurses in acute care settings." Doctoral Dissertation of Nursing, University of Toronto

-Cortese, C. G., Colombo, L., & Ghislieri, C. (2010). "Determinants of nurses' job satisfaction: The role of work-family conflict, job demand, emotional charge and social support." *Journal of Nursing Management*, 18(1), 35-43. doi:10.

Choi, S. (2010). "Task and relationship conflict in subordinates and

- supervisors relationship: Interaction effect of justice perceptions and emotion management. Unpublished Doctoral Dissertation in Management", Louisiana State University
- Frone, M., Russell, M., & Barnes, G. (1996) "Work-family conflict, gender, and health-related outcomes: a study of employed parents in two community samples". *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 57-69.
- Hunsly (2010), "Effects of Qi-therapy on blood pressure, pain and psychological symptoms in the elderly": a randomized controlled pilot trial *Complementary Therapies in Medicine*, volume 11
- Lifa Yu, Yaw-Sheng Lin, Jew-Wu Chen, Hsiu-Hung Wang, and Chao-Hung Chiu (2007) "A meta-analysis Relationships between stress and health in taiwan" *Kaohsiung J Med Sci* June • Vol 23 • No 6
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Camp, S. D., & Ventura, L. A. (2006). "The impact of workfamily conflict on correctional staff: A preliminary study" *Criminology & Criminal Justice: An International Journal*, 6, 371-387
- Sandiso Bazana, and Nicole Dodd, "Conscientiousness, Work Family Conflict and Stress amongst Police Officers in Alice", *South Africa J Psychology*, 4(1): 1-8 (2013)
- Tsuno, K., Kavakami, N., Inoue, A., Ishizaki, M., Tabata, M., Tsuchiya, M., Akiyama, M., Kitazume, A., Kuroda, M., Shimazu, A. (2009). "Intra group and inter group conflict at work, psychological distress, and work engagement in a sample of employees in Japan" *Industrial Health*, 47, 640-648.
- Tengelin, E., Arman, R., Wikström, E., & Dellve, L. (2011). "Regulating time commitments in healthcare organizations: Managers' boundary approaches at work and in life". *Journal of Health, Organisation and Management*, 25(5)
- Toga Raymond, Thembisa Binqela, Themba Q Mjoli, "Job Satisfaction as a Moderator of the Relationship between Work-Family Conflict and Stress among Female Civil Service Managers Mediterranean " *Journal of Social Sciences MCSER Publishing, Rome-Italy* Vol 5 No 2 January 2014.