

محیط کار روانی اجتماعی؛ مکانیزمی نوین در کاهش استرس شغلی (مطالعه موردی: دانشگاه علوم پزشکی قم و معاونت‌های آن)

فاطمه طاهری*

استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۰۳

تاریخ ارسال: ۱۳۹۸/۰۵/۲۹

چکیده

محیط کار روانی اجتماعی به عنوان راهکاری در جهت مقابله با استرس و چالش‌های اجتماعی، یکی از مباحث نوین در حوزه مطالعات رشته مدیریت است. هدف این مقاله شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های متغیر مذکور در سازمان‌های دولتی منتخب است. روش پژوهش آمیخته است. جامعه آماری در مرحله اول خبرگان دانشگاهی و اجرایی و در مرحله دوم مدیران و کارشناسان دانشگاه علوم پزشکی استان قم و دو سازمان زیرمجموعه آن است. تعداد نمونه آماری در بخش کیفی با تکنیک دلفی ۱۲ نفر و در بخش کمی از طریق جدول کرجسی و مورگان ۱۴۴ نفر به دست آمد که به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. روایی محتوایی پرسشنامه از طریق قضاوت خبرگان و پایایی آن از طریق محاسبه آلفای کرونباخ تأیید شد. با انجام آزمون کندال و تحلیل عاملی از طریق دو نرم‌افزار SPSS و LISREL، تعداد ۲۰ مؤلفه در قالب ۸ بعد محیط کار روانی اجتماعی استخراج و مورد آزمون قرار گرفت. بر اساس نتایج پژوهش، این ابعاد بر حسب رتبه کسب کرده عبارت‌اند از: رهبری، انتظارات نقش، تعهد نسبت به سازمان، تقاضاهای شغلی، کنترل در کار، فرهنگ و جو سازمانی، تعادل بین زندگی کاری و شخصی، تعاملات اجتماعی.

واژه‌های کلیدی: شغل، فرد، سازمان دولتی، استرس.

۱- مقدمه

تغییرات چشمگیر اقتصادی، اجتماعی و فناوری در هزاره سوم روش‌ها، ابزارها، فرایندها و رویه‌های کاری در سرتاسر دنیا را بشدت تحت تأثیر قرار داده است و به تبع آن امروزه سازمان‌ها با تهدیدها و فرصت‌های جدیدی روبرو هستند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند امروزه کار، به‌خودی‌خود به موضوعی سخت، غیراستاندارد و با ماهیتی تغییرپذیر تبدیل شده است. [۱] و نیروی کاری برای تطبیق با آن با تقاضاهای عاطفی و اجتماعی جدیدی مواجه است. به‌عنوان مثال، بخشی از کارکنان در سازمان‌ها در نتیجه پیشرفت تکنولوژی، خواهان برخورداری از انعطاف‌پذیری بیشتر در انجام فعالیت‌ها هستند؛ بنابراین انجام کارها به‌صورت هوشمند، غیرحضور، پاره‌وقت و بر مبنای قراردادهای کوتاه‌مدت [۲] مطرح شده است. نتیجه پیاده‌سازی چنین روش‌های کاری افزایش کیفیت زندگی کارکنان، محو شدن تدریجی مرز بین کار و زندگی و ارتقای سلامت روحی و روانی آن‌ها خواهد بود [۳]. این مثال و مواردی نظیر آن بیان می‌کنند تمرکز بر ابعاد روان‌شناختی و اجتماعی که به محیط کار روانی اجتماعی^۱ تعبیر شده به ضرورتی انکارناپذیر در سازمان‌های امروزی تبدیل شده است؛ چنانچه اگر منابع مناسب برای تطابق با این وضعیت وجود نداشته باشد، چالش‌های متعددی بروز خواهد نمود که ممکن است تأثیرات عمیقی بر کارکنان و سازمان‌ها داشته باشد. یکی از پیامدهای بارز در این زمینه، استرس شغلی است [۴].

استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عوامل استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغلی دانست که اکثر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. استرس شغلی دارای چهار دسته پیامدهای مختلف و درعین‌حال هم‌پوشان و به هم مرتبط است: روان‌شناختی، فیزیکی، رفتاری و سازمانی. وقوع استرس ممکن است یکی و یا حتی چهار پیامد را به‌طور هم‌زمان به همراه داشته باشد. بدین معنی که به‌عنوان مثال پیامد روان‌شناختی (مانند افسردگی) به پیامدهای فیزیکی (مانند بیماری‌های قلب و عروق)، رفتاری (مانند ضرب و شتم یا اعتیاد به مواد مخدر) و سازمانی (مانند غیبت از کار و از دست دادن بهره‌وری) منجر گردد [۵].

باوجود چنین پیامدهای مخربی در سازمان، اما امروزه به دلیل عدم برخورداری بسیاری از سازمان‌ها از رویه‌های مطلوب و مورد تقاضای کارکنان در انجام کارها و عدم

فراهم‌سازی شرایط مطلوب روحی-روانی و اجتماعی در مواردی همچون بازسازی‌ها، سازمان‌دهی مجدد محیط کار، بحران‌های مالی، ورشکستگی و... استرس، خشونت و اختلالات روانی کارکنان افزایش یافته است. به‌عنوان مثال در اروپا افزایش میزان و سرعت بیکاری با بالا رفتن نرخ خودکشی ارتباط نشان داده است. به همین ترتیب، بررسی مطالعات مرگ‌ومیر در ۱۳ کشور جهان نشان می‌دهد افزایش نرخ مرگ‌ومیر ناشی از بیماری‌های قلبی و عروقی در دوره‌های بحران سازمان‌ها به میزان $\frac{6}{4}$ درصد افزایش پیدا کرده است [۶]. دیگر مطالعات انجام‌شده از سوی نیروی کار بریتانیا^۱ در سال ۲۰۱۳ نشان می‌دهد استرس، افسردگی و اضطراب، حدود ۳۹ درصد بیماری‌های مربوط به کار را تشکیل می‌دهد [۷]. پژوهش دیگری در کشور استرالیا نشان داد ۴۲ درصد درخواست خروج^۲ زود هنگام کارگران، ناشی از اختلالات روانی- اجتماعی مرتبط با کار است. نتیجه اینکه افزایش رقابت اقتصادی و جهانی‌سازی منجر به اپیدمی استرس و اختلالات مربوط به آن در سراسر دنیا شده [۸] و به‌تبع آن پژوهش‌های مختلفی در مورد این موضوع در حال انجام است. چنانکه مروری بر مقالات ارائه‌شده در سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۳ نشان می‌دهد در این بازه زمانی تعداد پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه مطالعاتی حدود ۵۰ درصد افزایش یافته است. اما نکته مهم اینکه بیشتر این مطالعات بر شناسایی ارتباط بین استرس شغلی و پیامدهای آن متمرکز است تا شناسایی راهکارهای مؤثر بر کاهش آن. حال آنکه برای سازگاری موفقیت‌آمیز سازمان‌ها با تحولات عصر، چگونگی جلوگیری از بروز استرس از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و نه صرفاً شناسایی پیامدهای این متغیر. در این راستا توجه به متغیر محیط کار روانی اجتماعی نمود چشمگیری پیدا نموده است؛ موضوع کاربردی و مفیدی که در داخل کشور، مطالعات اندکی در مورد آن صورت گرفته است. ضرورت دیگر انجام این پژوهش از این قرار است که برخی پژوهش‌های صورت گرفته در این ارتباط هنوز بسیاری از جنبه‌های محیط کار روانی اجتماعی را به‌طور جامع مورد موشکافی قرار نداده‌اند و حتی گاهی از ماهیت مبهم و بدون روابط علت - معلولی شفاف برخوردار هستند [۹]. این مقاله درصدد است به استخراج عوامل مرتبط با محیط روانی اجتماعی در سازمان‌های دولتی - معاونت‌های زیرمجموعه دانشگاه علوم پزشکی - بپردازد. برای این منظور پاسخ به سؤالات زیر مدنظر قرار می‌گیرد:

۱. ابعاد محیط روانی اجتماعی در سازمان‌های دولتی کدام‌اند؟
 ۲. مؤلفه‌های محیط روانی اجتماعی در سازمان‌های دولتی کدام‌اند؟
- بدین منظور ابتدا با مرور جامعی بر ادبیات پژوهش و نیز نظرسنجی از خبرگان مدیریت، عوامل مربوطه احصا می‌گردد و در مرحله بعد به اعتبارسنجی و آزمون آن‌ها پرداخته می‌شود.

۲- پیشینه پژوهش

مفهوم و مؤلفه‌های محیط کار روانی اجتماعی

در سال ۱۹۸۶ کمیسیونی مشترک بین دفتر بین‌المللی کار^۵ و سازمان بهداشت جهانی، عوامل روانی اجتماعی در محیط کار را به صورت زیر تعریف نمودند: "ارتباط بین محتوای شغل، سازمان کاری، نحوه مدیریت و دیگر شرایط سازمانی و محیطی از یک طرف و نیازها و شایستگی‌های کارکنان از طرف دیگر" [۱۰]. محیط کار روانی اجتماعی مواضع سازمان از لحاظ مراقبت بلندمدت^۶ از کارکنان را مدنظر قرار می‌دهد و ماحصل آن ارتقاء کیفیت زندگی افراد در سازمان است. در تعریف دیگری این محیط اشاره به فرهنگ، فعالیت‌ها و جو محیط کار با هدف حفظ سلامت روانی و اجتماعی کارکنان دارد [۱۱].

این تعاریف، توصیف کلی محیط کار روانی اجتماعی کارکنان می‌باشند؛ حال آنکه در پژوهش‌های مختلف، ابعاد این متغیر به طور ملموس‌تری مورد بررسی و موشکافی قرار گرفته است. روشنا تیکیم^۶ و همکارانش [۱۲] در مطالعه خود در مورد شرایط بحرانی سازمان‌ها، اولین فاکتور محیط روانی اجتماعی را ویژگی‌های شغلی^۷ در نظر گرفتند. ویژگی‌های شغلی دربرگیرنده مؤلفه‌هایی همچون محیط کار، بار کاری^۸ (فشار کاری)، شرایط آب‌وهوا و ساعات کاری طولانی است که همگی در زمره عوامل مؤثر بر افسردگی و استرس در نظر گرفته شده‌اند [۱۳].

فاکتور دوم، نقش افراد در سازمان است که به ویژگی‌هایی همچون شرح شغل، مسئولیت‌ها و مهارت‌های مورد نیاز افراد اشاره دارد. اینکه چقدر توانایی و شایستگی افراد با وظایف و مسئولیت‌های آن‌ها هماهنگی داشته باشد، عاملی مهم در آرامش روانی آن‌ها محسوب می‌شود. در این ارتباط فنگ لاو و همکارانش^۹ [۱۴] مطرح می‌کنند که سن و تجربه

افراد هم نقش مهمی در این زمینه بازی می‌کنند؛ چرا که به کارکنان کمک می‌کند تا فعالیت‌های خود را اولویت‌بندی و در نتیجه از درهم‌ریختگی روال انجام کارها که یک عامل اصلی در ایجاد تنش‌های روحی است، خودداری کنند. از سوی دیگر، تعارضات در نقش‌ها اغلب به دلیل فقدان احساس کنترل نسبت به کار و نیز عدم وجود مهارت به‌منظور فائق آمدن بر چالش‌های کاری پدید می‌آید. از این رو کارکنان برای ایجاد روابط سالم در محیط کار، بایستی نقش‌های خود در مواقع بحرانی را به خوبی درک و فهم کنند [۱۵]. به‌غیراز این عوامل، جو و فرهنگ اجتماعی سازمان‌ها یکی از عوامل محیط مذکور در نظر گرفته شد؛ چرا که در موقعیت‌های بحرانی سازمان‌ها، شرایط استرس‌زایی بر کارکنان تحمیل می‌شود که خود موجب تعارض‌های بین فردی و نیاز افراد به حمایت‌های عاطفی می‌گردد [۱۶]. میزان پایین حمایت اجتماعی از کارکنان، بیشترین تأثیر روحی مخرب را بر آن‌ها می‌گذارد و این شرایط بر کیفیت زندگی کاری آن‌ها در بلندمدت تأثیر منفی خواهد گذاشت.

از سوی دیگر در شرایط بحرانی سازمان‌ها، عامل مهم دیگر تأثیرگذار بر روحيات کارکنان، چشم‌اندازهای آینده شغلی آن‌ها شامل وضعیت حقوق و مزایا، توسعه شغلی، نامنی شغلی و قراردادهای کاری متزلزل است. هرچند این عوامل در شرایط عادی هم نقش استرس‌زایی بر کارکنان ایجاد می‌کنند. لینچ^۱ و همکارانش [۱۷] نیز دریافته‌اند که نابرابری در دریافت حقوق و رفتار تبعیض‌آمیز و عدم اطمینان نسبت به قراردادهای کاری، بر ناآرامی جو کلی سازمان تأثیرگذار است.

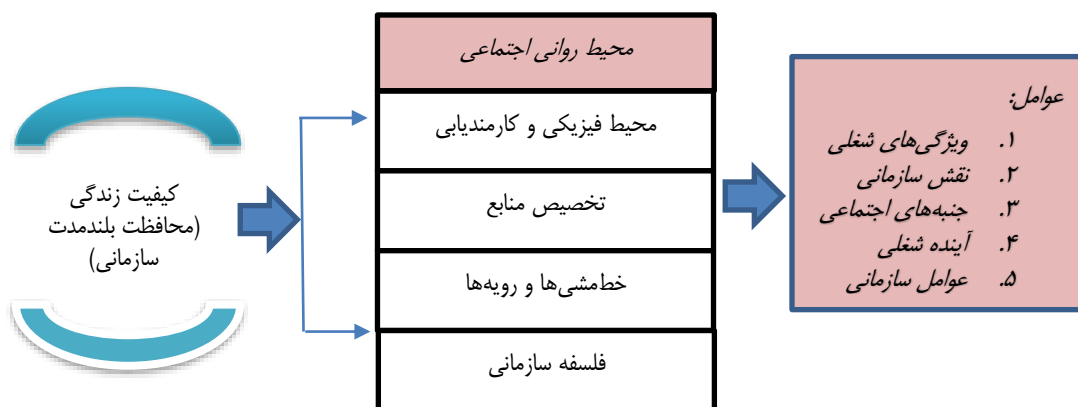
در نهایت عوامل سازمانی از جمله شیوه رهبری (به معنی اطلاعات و مشاوره در مورد ماهیت کارها)، سبک مدیریت؛ و نیز رویه‌ها و سیاست‌های شرکت‌ها در مورد چگونگی پیشبرد امور، می‌تواند نقش مؤثری در کاهش استرس کارکنان ایفا کنند. اگرچه این عوامل، به‌طور بالقوه سلامت فیزیکی کارکنان و ذهنی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، اما نکته قابل‌توجه آن است که چالش‌ها بخصوص زمانی بروز می‌کنند که تیم مدیریت و کارکنان ملزم به انجام کار تحت فشار زمانی و نیز هزینه‌زدست‌رفته به‌واسطه وقوع حادثه در شرایط بحرانی باشند. پژوهش‌های مختلف انجام‌شده در حوزه محیط روانی اجتماعی همین عوامل مطرح‌شده یا برخی از آن‌ها را به‌عنوان عوامل مؤثر بر موفقیت سازمان‌ها در نظر گرفته‌اند که در جدول شماره ۱ به آن‌ها اشاره شده است.



جدول ۱. برخی عوامل استخراج شده در پژوهش‌های مرتبط با محیط کار روانی اجتماعی

| [۱] | [۲] | [۳] | [۴] | [۵] | [۶] | [۷] | [۸] | [۹] | عوامل محیط کار روانی اجتماعی |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|
| ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ویژگی‌های شغل |
| ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | نقش در سازمان |
| ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ابعاد اجتماعی |
| ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | آینده شغلی |
| ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | عوامل سازمانی |

در پژوهش دیگری چارچوب محیط روانی اجتماعی مطرح شده توسط بل^{۱۱} [۱۸]، پنج مؤلفه (محیط روانی اجتماعی، نیروی انسانی و محیط فیزیکی، تخصیص بودجه، سیاست‌ها و رویه‌های سازمانی و فلسفه سازمانی) را در شرکت‌های مورد مطالعه در نظر می‌گیرد. همچنین در مطالعه‌ای که توسط ورزاک و مورگان^{۱۲} [۱۹] انجام شد، محیط روانی اجتماعی به پنج حوزه تقسیم شد که شامل ویژگی‌های شغلی، نقش سازمانی، جنبه‌های اجتماعی، چشم‌اندازهای شغل و عوامل سازمانی می‌گردند. ترکیب دو مدل اخیر مطرح شده در شکل شماره ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. چارچوب محیط روانی اجتماعی درمانی [۱۸]

عوامل مشخص شده در شکل ۱ نشان می‌دهد تأمین امنیت روانی و اجتماعی کارکنان در محیط کار در گرو تأمین محیط فیزیکی استاندارد در سازمان، چگونگی اجرای رویه‌های درست کارمندیابی، تخصیص منابع، خط‌مشی‌ها و رویه‌های سازمانی و به‌طور کلی فلسفه سازمان در ارتباط با چگونگی برخورد با کارکنان است.

پژوهش‌های دیگر نشان می‌دهد شرایط کاری با تقاضاهای شغلی بالا و درعین حال وجود حداقل امکانات برای ارتقا یا ارائه انواع جوایز و پاداش‌ها به کارکنان را مواردی در نظر گرفته‌اند که با سلامت روحی و اجتماعی افراد ارتباط منفی دارند. در موارد شدیدتر، محیط‌های کاری با شرایط روانی- فیزیکی نامطلوب، تخریب‌های فیزیکی و ذهنی برای کارکنان به همراه می‌آورد که تحت عنوان تحلیل‌رفتگی^{۱۲} نیز از آن نام‌برده شده است [۲۰]. پژوهش‌های دیگر، برخورداری کارکنان از عواملی همچون استقلال (اختیار)، حمایت اجتماعی، کیفیت روابط کارکنان با سرپرستان، وضوح انتظارات شغلی و بازخورد را از عوامل مؤثر بر ایجاد محیط کار روانی- اجتماعی در نظر گرفته‌اند [۲۱].

یکی دیگر از مطالعات صورت گرفته در زمینه محیط کار روانی اجتماعی، مدل تقاضا- منابع شغلی^{۱۴} [۲۲] است. این مدل نوعی چارچوب تئوریک است که جنبه‌های خاص محیط کاری را تشریح می‌کند و تأثیر نافذی بر عملکرد شغلی دارد. یکی از مفروضات اصلی مدل تقاضا- منابع آن است که اگرچه هر شغلی ممکن است ویژگی‌های کاری خاص خودش را داشته باشد، اما با این وجود می‌توان آن را در قالب دو دسته ویژگی‌های کلی تقاضاهای شغلی و منابع شغلی مدل‌سازی کرد. تقاضاهای شغلی اشاره به جنبه‌های فیزیکی، روان‌شناختی، اجتماعی یا سازمانی مورد نیاز برای ایفای شغل دارد که به تلاش‌های فیزیکی، فکری و سرمایه‌های معنوی برای انجام آن نیاز دارد. منابع شغلی اشاره به جنبه‌های فیزیکی، روان‌شناختی، اجتماعی یا سازمانی در دسترس برای ایفای شغل دارد که وجود آن‌ها نقش کارکردی در نیل به اهداف شغلی، کاهش هزینه‌های فیزیولوژیک و روان‌شناختی ایفا نموده و موجب رشد و توسعه فردی می‌گردد [۲۳]. این منابع مواردی همچون بازخور، استقلال^{۱۵}، مربی‌گری سرپرستان، وجود حمایت از سوی همکاران و مواردی شبیه آن را شامل می‌شود. نکته قابل توجه آنکه مدل تقاضا- منابع مطرح می‌کند که تقاضاهای شغلی و منابع شغلی دو فرایند متفاوت را باعث می‌شوند: فرایند اختلال سلامتی^{۱۶} و فرایند انگیزشی^{۱۷}. دمروتی و

همکارانش [۲۳] بیان می‌کنند تقاضاهای شغلی پیش‌بین‌های خاص فرسودگی^{۱۸} هستند، درحالی‌که منابع شغلی پیش‌بین‌های منحصربه‌فردی در ایجاد اشتیاق یا تعهد شغلی هستند. بسیاری از مطالعات بعدی نیز همگی شواهد محکمی برای این فرایندهای دوگانه ارائه کرده‌اند و تصدیق نموده‌اند که منابع شغلی پیش‌بین‌های ضروری اشتیاق شغلی می‌باشند. منابع شغلی با تأمین نیازهای اساسی افراد، همچون نیاز به اقتدار^{۱۹}، برقراری ارتباطات با دیگران و احساس شایستگی به‌عنوان یک نیروی انگیزشی درونی و از سوی دیگر با تأمین نیازهای برونی و تقویت تمایل به وقف تلاش‌ها و توانایی‌ها در راستای بهبود هرچه بیشتر عملکرد کاری به‌عنوان یک نیروی انگیزشی برونی عمل می‌کنند [۲۴ و ۲۵].

در مطالعه دیگری محیط کار روانی اجتماعی کارکنان متأثر از دو دسته عوامل منابع شغلی و منابع فردی در نظر گرفته شده است. منابع شغلی به مواردی همچون اختیار، بازخور، فرصت رشد و حمایت اجتماعی اشاره دارد و منابع شخصی مؤلفه‌های خودکارآمدی و خوش‌بینی را در برمی‌گیرد. بر اساس این مطالعه منابع فردی و شغلی، منجر به درگیری شغلی و در نهایت تعهد سازمانی می‌گردند [۲۶].

کوین کلووی و همکارانش^{۲۰} [۲۷] (۲۰۰۸) در مطالعه خود در ارتباط با محیط کار روانی اجتماعی، چگونگی دچار شدن کارکنان به استرس را مورد تأکید قرار دادند. مؤلفه‌های در نظر گرفته شده در این پژوهش به‌عنوان عوامل استرس‌زای اصلی در سازمان عبارت بودند از: برنامه‌ریزی‌های کاری (الزامات موجود برای برخی کارکنان در ارتباط با کار به‌صورت شیفت‌های در گردش به‌خصوص کار در ساعات شب و نقش مخرب آن در روابط اجتماعی آن‌ها)، بار کاری و سرعت کار، مسائل مربوط به مسیر پیشرفت شغلی و عدم وجود امنیت شغلی لازم، استرس‌زاهای نقش مرتبط با میزان توانایی فرد برای تأمین انتظارات نقش (شامل مؤلفه‌های تعارض نقش و ابهام در نقش)، محتوای شغل و میزان احساس کنترل نسبت به آن و کیفیت ارتباطات بین فردی (وجود خشونت و پرخاشگری در محیط کار). به‌زعم این پژوهشگران، شناخت عوامل استرس‌زا در سازمان و میزان کنترل آن، گامی اساسی در جهت پرورش محیط کار روانی اجتماعی است.

در پژوهش دیگری عوامل محیط کار روانی اجتماعی هفت مورد کنترل استرس مخرب، حمایت اجتماعی عمومی و سازمانی، درگیری شغلی، مهارت‌های ارتباطات، استرس شغلی و

قلدری^{۲۱} در محیط کار در نظر گرفته شده است که نتایج پژوهش نشان می‌دهد وضعیت مطلوب این مؤلفه‌ها در محیط کار منجر به بروز بهروزی روانی اجتماعی^{۲۲} می‌گردد [۲۸]. تعارض بین فردی، ارتباطات اجتماعی در محیط کار، رهبری توانمندساز و اعتماد به مدیریت از دیگر ابعاد تأثیرگذار بر محیط مذکور محسوب شده که هرکدام دارای سنجه‌های مربوط به خود هستند [۲۹].

به‌طورکلی ادبیات موجود در ارتباط با محیط کار روانی اجتماعی، نشان می‌دهد که برای حمایت روانی و اجتماعی کارکنان در محیط کار بایستی به مؤلفه‌های مختلفی توجه نمود. در این پژوهش قصد بر آن است که ابعاد و مؤلفه‌های محیط کار روانی اجتماعی مطرح‌شده در پژوهش‌های مختلف از دید صاحب‌نظران دانشگاهی (آشنا با موضوع پژوهش) و اجرایی (مدیران دستگاه‌های اجرایی و آشنا با محیط‌های آن‌ها) مورد ارزیابی قرار گیرد و به‌واسطه آن مشخص گردد برای ایجاد محیطی سالم از لحاظ روحی- روانی و اجتماعی در سازمان‌های دولتی چه مواردی و با چه اولویتی مدنظر قرار گیرند.

۳- روش پژوهش

روش این پژوهش آمیخته با توالی کیفی- کمی است. همچنین با توجه به بررسی نظری مطالعات صورت گرفته، توصیفی و به دلیل آنکه در مرحله دوم به دنبال پاسخی برای پرسش‌های پژوهش هستیم، از نوع کاربردی محسوب می‌شود.

در مرحله اول (مرحله کیفی) برای شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های محیط کار روانی اجتماعی (با پشتوانه مرور جامع ادبیات پژوهش) با تکنیک دلفی، از نظرات خبرگان مدیریت استفاده شد. دلفی، پیمایشی مبتنی بر نظر خبرگان است که در دو یا چند دور انجام می‌شود و در هر دور، نتایج پیمایش قبلی به عنوان بازخور به پاسخ‌دهندگان ارائه می‌شود. این افراد ۱۲ نفر با مدرک دکتری مدیریت و آشنا با موضوع تحقیق بودند که ۶ نفر از آن‌ها دارای سابقه کار اجرایی و مدیریتی (حداقل پنج سال) در سازمان‌های دولتی و ۶ نفر دیگر به‌عنوان عضو هیئت علمی دانشگاه (بنا بر تسلط بر مباحث تئوریک موضوع پژوهش) مشغول فعالیت هستند. شایان‌ذکر است شرکت‌کنندگان در تحقیق دلفی از ۵ تا ۲۰ نفر را شامل می‌شوند [۳۰].

تکنیک دلفی در این پژوهش در دو مرحله اجرا شد. در دور اول، پرسشنامه‌ای شامل

۱۰۸ شاخص و در قالب ۲۴ مؤلفه در اختیار اعضا قرار گرفت. علاوه بر این از آنان خواسته شد نظراتشان را درباره مؤلفه‌هایی که در این فهرست موجود نیست، ارائه کنند. در دور دوم، مجموعه مؤلفه‌هایی که در دور اول پیشنهاد شده بود، برای تعیین درجه تناسب و در قالب طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت شامل گزینه‌های "کاملاً مناسب: ۵"، "مناسب: ۴"، "نظری ندارم: ۳"، "نامناسب: ۲"، "کاملاً مناسب: ۱"، با محتوای ۸ بعد، ۲۰ مؤلفه و ۹۵ شاخص در اختیار خبرگان قرار گرفت. به دلیل آنکه پاسخ‌ها به اشباع نظر رسیدند، نتایج نهایی دلفی تا پایان یافتن دور دوم بسته شد. در این مرحله بر اساس یافته‌های جمع‌آوری شده و تحلیل نظرات اساتید، پرسشنامه دیگری (مناسب برای پاسخگویی کارکنان سازمان‌ها) طراحی شد و در میان مدیران و کارشناسان سه سازمان معاونت غذا و دارو، مرکز بهداشت و دانشگاه علوم پزشکی استان قم توزیع شد. تعداد جامعه آماری پژوهش در این مرحله ۵۳۰ نفر است که حجم نمونه ۱۴۴ نفر از طریق جدول کرجسی و مورگان و با روش نمونه‌گیری تصادفی محاسبه شده است. برای تعیین روایی محتوایی پرسشنامه از نظرات خبرگان استفاده شد. بدین‌صورت که از ۵ نفر از صاحب‌نظران مطالعات رفتار سازمانی درخواست شد که پس از مطالعه دقیق پرسشنامه، دیدگاه اصلاحی خود را به‌صورت کتبی ارائه نمایند. همچنین موارد دستور زبان، استفاده از کلمات مناسب و اهمیت سؤالات، قرارگیری سؤالات در جای مناسب خود را مدنظر قرار دهند. پس از جمع‌آوری نظرات متخصصین، تغییرات لازم در ابزار موردتوجه قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ در نرم‌افزار SPSS صورت گرفت.

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- یافته‌های بخش دلفی

در این بخش، با استفاده از مطالعه نظری و انجام تکنیک دلفی، مؤلفه‌های محیط روانی اجتماعی شناسایی شدند. سپس با روش آماری ضریب هم‌هنگی کندال، مؤلفه‌های کم‌اهمیت حذف شدند و موارد نهایی به دست آمدند. قابل‌ذکر است ضریب همبستگی کندال که با نماد W نشان داده می‌شود، یک آزمون ناپارامتریک است و برای تعیین میزان هم‌هنگی میان نظرات استفاده می‌شود. این ضریب بین ۰ و ۱ متغیر است. مقدار صفر یعنی عدم توافق کامل

و مقدار یک یعنی توافق کامل وجود دارد. در جدول شماره ۲، مؤلفه‌های نهایی قابل قبول ارائه شده‌اند.

جدول ۲. مؤلفه‌های احصا شده محیط کار روانی اجتماعی بر اساس نظر خبرگان

| ضریب کندال | انحراف معیار | میانگین | تعداد پاسخ‌ها | مؤلفه محیط کار روانی اجتماعی | ضریب کندال | انحراف معیار | میانگین | تعداد پاسخ‌ها | مؤلفه محیط کار روانی اجتماعی |
|------------|--------------|---------|---------------|------------------------------|------------|--------------|---------|---------------|------------------------------|
| ۰/۶۵ | ۰/۴۹ | ۴/۳۳ | ۱۲ | توانایی کاری | ۰/۸۱ | ۰/۶۲ | ۴/۲۵ | ۱۲ | تقاضاهای کمی |
| ۰/۷۴ | ۰/۷۹ | ۴/۰۸ | ۱۲ | خودکارآمدی | ۰/۶۵ | ۰/۶۰ | ۴/۰۰ | ۱۲ | تقاضاهای تصمیم |
| ۰/۷۴ | ۰/۶۷ | ۳/۹۲ | ۱۲ | حمایت از سوی همکاران | ۰/۷۸ | ۰/۷۹ | ۴/۰۸ | ۱۲ | تقاضاهای یادگیری |
| ۰/۷۴ | ۰/۷۹ | ۴/۰۸ | ۱۲ | حمایت از سوی سرپرست | ۰/۸۶ | ۰/۶۵ | ۴/۳۳ | ۱۲ | وضوح نقش |
| ۰/۷۶ | ۰/۶۲ | ۴/۲۵ | ۱۲ | رهبری توانمندساز | ۰/۸۳ | ۰/۶۰ | ۴/۲۵ | ۱۲ | تعارض در نقش |
| ۰/۷۹ | ۰/۵۸ | ۴/۱۷ | ۱۲ | رهبری منصفانه | ۰/۸۳ | ۰/۶۷ | ۴/۰۸ | ۱۲ | کنترل سرعت کار |
| ۰/۸۱ | ۰/۵۳ | ۴/۱۷ | ۱۲ | جو اجتماعی | ۰/۷۰ | ۰/۸۳ | ۴/۱۷ | ۱۲ | کنترل تصمیمات |
| ۰/۷۳ | ۰/۳۹ | ۴/۱۷ | ۱۲ | جو نوآورانه | ۰/۷۳ | ۰/۶۲ | ۴/۲۵ | ۱۲ | رضایت از شغل و زندگی |
| ۰/۶۶ | ۰/۶۰ | ۴/۰۰ | ۱۲ | اولویت منابع انسانی | ۰/۸۲ | ۰/۶۷ | ۳/۹۲ | ۱۲ | غنی‌سازی کار زندگی |
| ۰/۹۱ | ۰/۶۷ | ۴/۵۰ | ۱۲ | مبارزه با قلدری و تخریب | ۰/۶۵ | ۰/۷۲ | ۴/۱۷ | ۱۲ | انگیزش کاری |

در مرحله بعد، مؤلفه‌ها مقوله‌بندی و به هشت بعد- در سه سطح متمایز وظیفه، فردی و سازمانی- اجتماعی تقسیم‌بندی شده‌اند. جدول ۳ این نتایج را نشان می‌دهد.

جدول ۳. ابعاد و مؤلفه‌های محیط کار روانی اجتماعی در سه سطح

| سطح وظیفه | سطح فردی | سطح سازمانی و اجتماعی |
|--|---|---|
| تقاضاهای شغلی | تعامل بین زندگی کاری و شخصی | تعاملات اجتماعی |
| تقاضاهای کمی تقاضاهای تصمیم تقاضاهای یادگیری | رضایت از شغل و زندگی غنی‌سازی کار- زندگی | حمایت از سوی همکاران حمایت از سوی سرپرست |
| انتظارات نقش | تعهد به سازمان | رهبری |
| وضوح نقش | انگیزش کاری | رهبری توانمندساز |
| تعارض نقش | توانایی کاری | رهبری منصفانه |
| کنترل در کار | خودکارآمدی | فرهنگ و جو سازمانی |
| کنترل سرعت کار کنترل تصمیمات | | جو اجتماعی جو نوآورانه اولویت منابع انسانی مبارزه با قلدری و تخریب |

بر اساس این جدول، ۸ بعد احصا شده برای نیل به محیط کار روانی اجتماعی عبارت‌اند از تقاضاهای شغلی (با سه مؤلفه)، انتظارات نقش (با دو مؤلفه)، کنترل در کار (با دو مؤلفه)، تعامل بین زندگی کاری و شخصی (با یک مؤلفه)، تعهد نسبت به سازمان (با سه مؤلفه)، تعاملات اجتماعی (با دو مؤلفه)، رهبری (با دو مؤلفه)، فرهنگ و جو سازمانی (با چهار مؤلفه). مؤلفه‌های مربوط به وظیفه شغلی به ماهیت فعالیت‌های انجام‌شده، تصمیمات مربوط به آن، میزان وضوح نقش مربوطه یا وجود تعارض بین نقش‌ها، تسلط فرد مجری بر سرعت انجام کار و کنترل تصمیمات اخذشده اشاره دارد. مؤلفه‌های مربوط به سطح فردی دو حوزه کلی ایجاد تعامل مثبت بین کار و زندگی شخصی و نیز سطح تعهد و خودکارآمدی و انگیزش فرد اشاره دارد. مؤلفه‌های مربوط به سطح سازمان نیز به وضعیت ارتباطات حمایتی از سوی همکاران و سرپرستان، وضعیت رهبری توانمندساز و منصفانه و در نهایت فرهنگ کلی حاکم بر سازمان اشاره دارد.

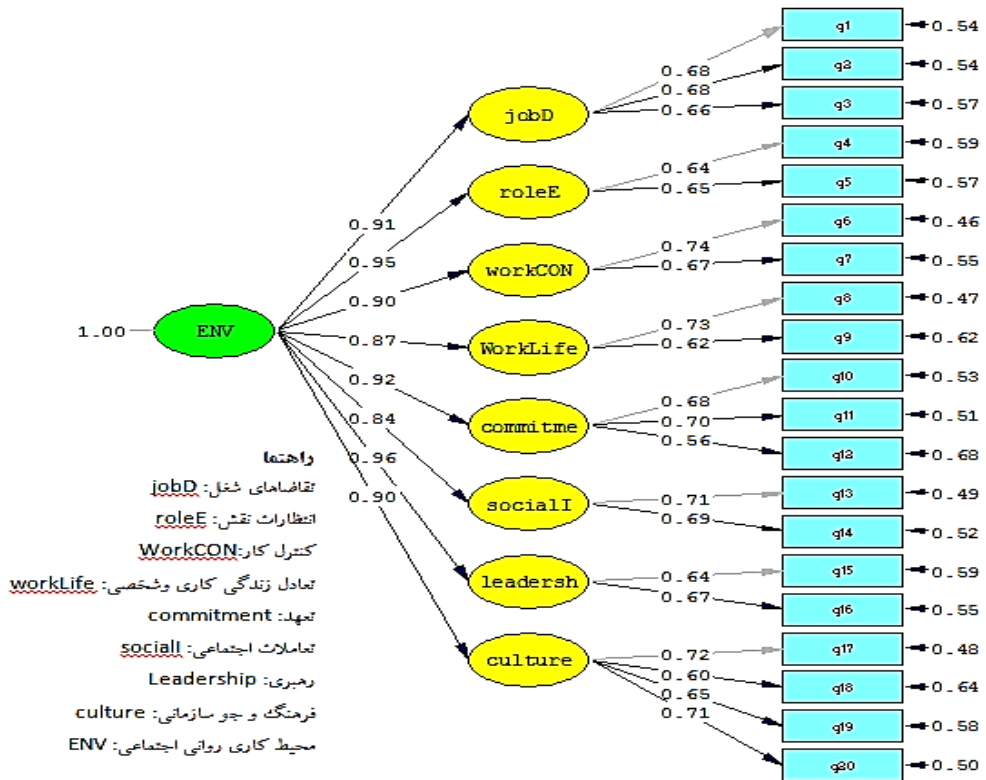
۴-۲- یافته‌های بخش کمی

۴-۲-۱- تحلیل عاملی تأییدی

برای تأیید رابط میان مؤلفه‌ها و شاخص‌ها، پرسشنامه تأیید مدل، میان مدیران و

کارشناسان سه سازمان دولتی در استان قم توزیع شد و پس از تحلیل عاملی تأییدی با نرم‌افزار LISREL، مدل نهایی ابعاد و مؤلفه‌های محیط کار روانی اجتماعی شناسایی شدند. پایایی پرسشنامه توزیع‌شده بین مدیران و کارشناسان با محاسبه آلفای کرونباخ برای تقاضاهای شغلی ۰/۸۰، انتظارات نقش ۰/۷۵، کنترل در کار ۰/۹۳، تعامل بین زندگی کاری و شخصی ۰/۸۹، تعهد به سازمان ۰/۷۳، تعاملات اجتماعی ۰/۸۲، رهبری ۰/۹۱ و فرهنگ و جو سازمانی ۰/۸۶ به دست آمد که همگی از میزان قابل قبولی برخوردار هستند.

۲-۲-۴- تحلیل عاملی مرتبه دوم محیط کار روانی اجتماعی



Chi-Square=275.07, df=162, P-value=0.00000, RMSEA=0.053

شکل ۲. مدل در حالت تخمین استاندارد



همان‌طور که در شکل شماره ۲ دیده می‌شود، تمام عامل‌ها بار عاملی معنی‌دار و نسبتاً بالایی دارند (بزرگ‌تر از ۰/۵). همچنین در شکل شماره ۳ نیز اعداد معنی‌داری (بزرگ‌تر از ۱/۹۶) به معنای تأیید همبستگی مثبت و معنی‌دار بین ابعاد و مؤلفه‌های محیط کار روانی اجتماعی است. نتایج فوق، بیانگر تأیید تحلیل عاملی تأییدی است.

در جدول ۴ ضرایب مؤلفه‌ها ارائه شده است. بر اساس این جدول تمامی ضرایب مؤلفه‌ها بیشتر از ۰/۵ است و نشان از روابط معنادار مؤلفه‌ها بر ابعاد محیط کار روانی - اجتماعی دارد. همچنین بعد رهبری (۰/۹۶) و بعد آن انتظارات نقش (۰/۹۵) و تعهد به سازمان (۰/۹۲) بیشترین سهم را در تعریف محیط کار روانی اجتماعی داشته است.

جدول ۴. ضرایب تأثیر مؤلفه‌های محیط کار روانی اجتماعی

| مؤلفه‌های محیط کار روانی اجتماعی | میانگین | ضریب مسیر | آماره تی | رتبه | نتیجه |
|----------------------------------|---------|-----------|----------|-------|-----------------------|
| تقاضاهای شغلی | ۳/۴۷ | ۰/۹۱ | ۱۰/۴۸ | چهارم | تأثیر مثبت و معنی‌دار |
| انتظارات نقش | ۳/۴۰ | ۰/۹۵ | ۱۰/۰۷ | دوم | تأثیر مثبت و معنی‌دار |
| کنترل در کار | ۳/۴۲ | ۰/۹۰ | ۱۱/۳۷ | پنجم | تأثیر مثبت و معنی‌دار |
| تعامل بین زندگی کاری و شخصی | ۳/۴۳ | ۰/۸۷ | ۱۰/۷۶ | ششم | تأثیر مثبت و معنی‌دار |
| تعهد به سازمان | ۳/۵۱ | ۰/۹۲ | ۱۰/۶۶ | سوم | تأثیر مثبت و معنی‌دار |
| تعاملات اجتماعی | ۳/۵۸ | ۰/۸۴ | ۱۰/۰۷ | هفتم | تأثیر مثبت و معنی‌دار |
| رهبری | ۳/۴۷ | ۰/۹۶ | ۱۰/۳۱ | اول | تأثیر مثبت و معنی‌دار |
| فرهنگ و جو سازمانی | ۳/۴۹ | ۰/۹۰ | ۱۱/۳۵ | پنجم | تأثیر مثبت و معنی‌دار |

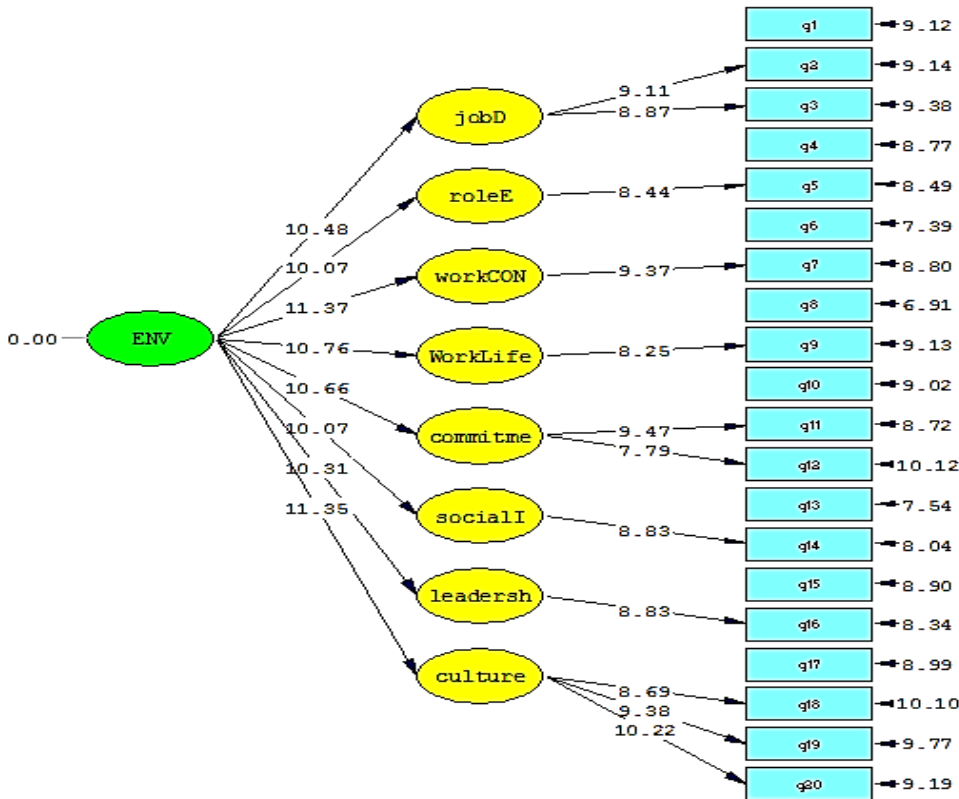
۳-۲-۴- بررسی برآزش نهایی مدل

جدول ۵ مهم‌ترین شاخص‌های برآزش مدل یا تناسب آن را نشان می‌دهد. چنانچه ارزش این شاخص‌ها در محدوده استاندارد قرار گرفته باشد مدل از تناسب کافی برخوردار است.

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل

| نتیجه | مقدار برآورد | میزان استاندارد | نام شاخص |
|--------------|-----------------|--------------------|--|
| مطلوب | ۰/۹۰ | $0/90 \geq$ | نیکویی برازش (GFI) |
| مطلوب | ۰/۰۵۳ | $0/08 <$ | ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) |
| مطلوب | ۰/۹۹ | $0/90 \geq$ | برازندگی تعدیل‌یافته (CFI) |
| نسبتاً مطلوب | ۰/۸۷ | $0/90 \geq$ | نیکویی برازش تعدیل‌یافته (AGFI) |
| مطلوب | ۰/۰۴۸ | $0/08 <$ | استاندارد ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده (SRMR) |
| مطلوب | ۱/۷۰ | $3 <$ | نسبت کای دو به درجه آزادی (CMIN/DF) |

همان‌طور که مشاهده می‌شود اکثر ابعاد بیانگر تناسب مدل با داده‌های مشاهده شده‌اند؛ نسبت کای دو به درجه آزادی کمتر از ۳ (۱/۷۰)، مقدار RMSEA کمتر از ۰/۰۸ (۰/۵۳) و بقیه ابعاد نیز قابل قبول هستند. به بیان دیگر مدل تحقیق، معنی‌دار و قابل قبول است. مدل نهایی ابعاد و مؤلفه‌های محیط کار روانی اجتماعی در شکل شماره ۳ نشان داده شده است.



Chi-Square=275.07, df=162, P-value=0.00000, RMSEA=0.053

شکل ۳. مدل در حالت عدد معنی داری

۵- نتیجه گیری و پیشنهادها

در دنیای امروزی که به طور فزاینده‌ای با پیچیدگی مواجه است؛ روش کار، زندگی و سلامتی هر فردی به واسطه محیط فیزیکی، اجتماعی، سیاسی یا اقتصادی که در آن زندگی می‌کند، رقم می‌خورد. روابط متقابل بین محیط‌های مذکور را نمی‌توان در انزوا مشاهده کرد؛ چنانکه همه آن‌ها ارتباط متقابل با یکدیگر دارند و تغییرات مستمر دنیای پیرامون را باعث می‌شوند. تطابق با این تحولات گسترده، نیاز به حمایت‌های مختلفی از سوی سازمان‌ها دارد که به

محیط کار روانی - اجتماعی تغییر پیدا کرده است.

اگرچه از زمان مطرح‌شدن متغیر موردپژوهش در جهان نزدیک به دو دهه می‌گذرد، اما در ایران در این ارتباط مطالعات بسیار ناچیزی صورت پذیرفته و لذا دانش محدود در مورد چالش‌های بالقوه محیط کار روانی اجتماعی نیاز به پژوهش‌های متعددی در این حوزه دارد. مرور مطالعات صورت گرفته در ارتباط با محیط روانی اجتماعی نشان می‌دهد که عوامل متعدد در نظر گرفته شده بسته به نوع مشاغل و ماهیت وظایف آن‌ها از تنوع و گونه‌گونی برخوردار است. این پژوهش به بررسی عوامل مرتبط با محیط روانی اجتماعی کارکنان در سازمان‌های دولتی پرداخته است تا به واسطه نتایج آن بتواند تا حدی از فشار روانی و استرس‌های وارد بر کارکنان در این سازمان‌ها - به واسطه بوروکراسی‌های دایناسور گونه حاکم بر این محیط‌های کاری و ویژگی‌های انعطاف‌ناپذیر و سکون و بی‌تحركی [۳۱] آن‌ها - بکاهد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد عوامل حائز اهمیت برای ایجاد یک محیط روانی اجتماعی در سازمان‌های دولتی سه سطح مرتبط با وظایف شغلی، فردی و سازمانی - محیطی را در برمی‌گیرد. در سطح شغلی، تقاضاهای سازمان از کارکنان چه از لحاظ کمیت آن‌ها و چه از لحاظ توانایی تصمیم‌گیری و داشتن پتانسیل‌های یادگیری از موارد حائز اهمیت است. لذا رعایت حجم درخواست‌های کاری از کارکنان و درعین‌حال پیاده‌سازی سیاست‌های توانمندسازی آن‌ها به منظور افزایش سرعت و کیفیت در انجام وظایف از راهکارهای عملی کاهش استرس در آن‌ها به شمار می‌رود. بیکر و دمروتی [۲۱] نیز در مطالعات خود به این نتایج نائل شده بودند. همچنین وضوح نوع وظایف کاری برای کارکنان و مدیران و کاهش تعارض‌های احتمالی بین حوزه‌های مختلف عملکرد از دیگر سیاست‌های ایجاد محیط روانی اجتماعی است. کاهش ابهام در وظایف شغلی می‌تواند از طریق شفاف‌سازی تجزیه و تحلیل شغل برای کارکنان صورت گیرد. بدین منظور ارائه راهنماهای مدون و مشروح در مورد وظایف کارکنان و به‌روزرسانی مرتب آن از سوی سازمان و اطلاع‌رسانی گسترده به کلیه کارکنان مربوط در هر بخش از اقدامات مفید است. این نتایج با پژوهش بیکر و همکارانش [۲۲] همسویی دارد.

راهکار دیگر ایجاد شرایطی به منظور افزایش میزان تسلط کارکنان در انجام کارشان از لحاظ سرعت و کیفیت و اشراف آن‌ها نسبت به نوع تصمیمات اخذ شده در موردشان است.

برای تحقق این مورد جذب نیروی کاری شایسته و توانمند و نیز برقراری دوره‌های آموزشی، می‌تواند مثمر ثمر واقع گردد. برقراری چنین دوره‌هایی بایستی با نظرخواهی از کارکنان در مورد ماهیت آموزش‌های مورد نیاز آن‌ها صورت پذیرد؛ به‌جای آنکه اجرای آن‌ها صرف رقابت با سازمان‌های دیگر یا صرف بودجه مربوطه باشد. جیا [۱۳] نیز توانمندسازی کارکنان را یکی از معیارهای مهم کنترل استرس و ایجاد محیط روانی اجتماعی در سازمان در نظر گرفته است.

به‌غیر از عوامل فوق که به ماهیت مشاغل برمی‌گردد، یکسری عوامل در راستای توجه به زندگی شخصی کارکنان در سازمان است. در این ارتباط تعادل بین کار- زندگی و غنی‌سازی کار- زندگی^{۳۳} می‌تواند در ایجاد محیطی آرام و با استرس کمتر تأثیرگذار باشند. پال و ساکسویک [۳۲] نیز در مطالعه خود دریافتند که تعارض کار- زندگی یکی از عوامل مخل در برقراری محیط روانی- اجتماعی است. در واقع از آنجاکه ناآرامی کارکنان برخی زمان‌ها نشئت‌گرفته از مشکلات مربوط به زندگی شخصی آن‌ها و تعارض بین این محیط با محیط کار است، دلجویی و تلاش سازمان در راستای حل مشکلات خانوادگی کارکنان، ارائه کمک‌های مختلف از جمله خدمات مشاوره رایگان، در نظر گرفتن کمک هزینه‌های مختلف بسته به نیاز افراد و سایر اقدامات مشابه از گام‌های مؤثر جهت حل مشکلات اعضا و برقراری آرامش بیشتر در کارکنان و کاهش بار فکری بر آنان است. همچنین ارائه راهکارهای حمایتی در مورد زنان شاغل در سازمان از جمله ساعات کاری شناور و پاره‌وقت، و یا ارائه خدمات مختلف در نگهداری از کودکان آن‌ها در زمره سیاست‌های ایجاد توازن و تعادل بین کار و خانواده کارکنان است.

در سطح سازمانی، ایجاد تعاملات اجتماعی مؤثر و حمایتی از سوی مدیران و نیز همکاران، نوعی احساس دلگرمی و خوش‌بینی نسبت به سازمان را در کارکنان فراهم می‌آورد و نتیجه آن افزایش سرمایه اجتماعی، ایجاد امید، تاب‌آوری و کاهش تنش‌های روحی خواهد بود. رهبران توانمندساز و حمایتگر نیز از عوامل سطح سازمانی محیط روانی اجتماعی است که حضور آن‌ها در سازمان جنبه الهام‌بخشی برای کارکنان در پی دارد و حس برانگیختگی بالایی در کارکنان ایجاد می‌کند که این مورد با یافته‌های مالوی و پنپراس^{۳۴} [۳۳] نیز هم‌هنگی دارد.

همچنین توجه به فرهنگ سازمانی حمایتگر و اجتماعی، جو صمیمیت و مبارزه با رفتارهای کاری مخرب، توجه و اهمیت قائل شدن برای سرمایه انسانی و در نهایت ترویج و تقویت فضای نوآوری و تغییرپذیری همگی زمینه‌ساز نوعی آرامش خاطر برای کارکنان خواهد بود [۳۴] و این‌چنین محیط روانی اجتماعی نقش مهمی در کاهش استرس افراد به‌جای خواهد گذاشت. در این ارتباط توجه به ارزش‌های کاری سالم در بلندمدت، تقدیر از کارکنان با رفتارهای شایسته (همچون رفتار شهروندی و رفتارهای اخلاقی)، در نظر گرفتن برخی از شاخص‌های ارزیابی عملکرد یا معرفی کارکنان نمونه بر اساس رفتارهای مطلوب آن‌ها، برقراری دوره‌های آموزشی مستمر و تدریجی در مورد ارزش‌های مطلوب کاری به‌منظور فرهنگ‌سازی آن‌ها مواردی از اقدامات مؤثر در این ارتباط است.

در پایان به پژوهش‌گران علاقه‌مند در این حوزه پیشنهاد می‌شود به بررسی و شناسایی محیط روانی اجتماعی در سازمان‌های خصوصی پرداخته و نتایج آن را با سازمان‌های دولتی مقایسه کنند. همچنین عوامل تأثیرگذار بر محیط روانی اجتماعی به‌صورت یک پژوهش کیفی و از منظر خود کارکنان در سازمان‌های دولتی و خصوصی مورد واکاوی قرار گیرد و بدین طریق تسهیل‌گر ایجاد سازمان‌هایی توانمند در کاهش و کنترل استرس کارکنان گردند.

۶- پی‌نوشت‌ها

1. Psychosocial Work Environment
2. UK Labour Force
3. Turnover
4. International Labor Office
5. Long-Term Care
6. Roshana Takima
7. Job Characteristics
8. Workload
9. Pheng Low
10. Lynch
11. Bell
12. Werezack & Morgan
13. Burn Out
14. Job Demands-Resource (J D-R)
15. Autonomy
16. Health-Impairment Process
17. Motivational Process



18. Exhaustion
19. Authority
20. Kevin Kelloway
21. Bullying
22. Psychosocial Wellbeing
23. Work-Life Enrichment
24. Malloy & Penprase

۸- منابع

- [1] Houtman, I. L. D., M. Douwes, E. Zondervan, and M. Jongen. "Monitoring new and emerging risks.", 2017.
- [2] Rasmussen E, Lind J, Visser J, "Divergence in Part- Time work in new zealand, the netherlands and Denmark", *British Journal of Industrial Relations*, vol. 42, no. 4, pp. 637-58, 2004.
- [3] Vives A, Amable M, Ferrer M, Moncada S, Llorens C, Muntaner C, Benavides FG, Benach J. "Employment precariousness and poor mental health: evidence from Spain on a new social determinant of health". *Journal of environmental and public health*, pp. 1-10, 2013.
- [4] Bakker AB, Demerouti E. "The job demands- resources model: State of the art". *Journal of managerial psychology*, vol, 22, no. 3, pp. 309-328, 2007.
- [5] Jos A, Pichardo S, Prieto AI, Repetto G, Vázquez CM, Moreno I, Cameán AM. Toxic cyanobacterial cells containing microcystins induce oxidative stress in exposed tilapia fish (*Oreochromis sp.*) under laboratory conditions. *Aquatic toxicology*. Vol. 72, no. 3, pp. 261-71. 2005.
- [6] Falagas ME, Vouloumanou EK, Mavros MN, Karageorgopoulos DE. "Economic crises and mortality: a review of the literature". *International journal of clinical practice*. Vol. 63, no. 8, pp.1128-35, 2009.
- [7] Sohrabi, A, Hassanzadeh, K, Molavi, Z, Akhavan kharrazian, M. "The role of organizational bullying in the psychological characteristics of the job (job conflict, stress and job insecurity) studied: Branches of one of the selected banks in Qom province," *Management Research in Iran*. Vol, 22, no. 3, pp. 159-79, 2018.

- [8] Sauter, S. L., Murphy, L. R., & Hurrell, J. J. "Prevention of work-related psychological disorders: A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)," *American Psychologist*. vol, 45, no.10, p. 1146, 1999.
- [9] Hasle P. "Lean production—an evaluation of the possibilities for an employee supportive lean practice. " *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*. Vol, 24, no.1, pp. 40-53, 2014.
- [10] Nieuwenhuijsen K, Bruinvels D, Frings-Dresen M. "Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review". *Occupational medicine*. Vol, 60, no.4, pp. 277-86, 2010.
- [11] Boschman JS, Van der Molen HF, Sluiter JK, Frings-Dresen MH. "Psychosocial work environment and mental health among construction workers". *Applied ergonomics*. vol, 44, no. 5, pp. 748-55, 2013.
- [12] Takim R, Talib IF, Nawawi AH. "Quality of life: Psychosocial environment factors (PEF) in the event of disasters to private construction firms". *Procedia-social and behavioral sciences*. 234, pp. 28-35, 2016.
- [13] Jia YA, Rowlinson S, Ciccarelli M. "Climatic and psychosocial risks of heat illness incidents on construction site". *Applied ergonomics*. vol, 53, pp. 25-35, 2016.
- [14] Pheng Low, S., Liu J, Sio S. "Business continuity management in large construction companies in Singapore." *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, vol, 19, no. 2, pp. 219-232, 2010.
- [15] Razzaghian M, Shah A. "Prevalence, antecedents, and effects of workplace bullying: A review." *African Journal of Business Management*. Vol, 5, no. 35: pp.13419-27, 2011.
- [16] Stansfeld, S., & Candy, B. "Psychosocial work environment and mental health—a meta-analytic review." *Scandinavian journal of work, environment & health*, pp. 443-462. 2006.
- [17] Lynch, J. W., Smith, G. D., Kaplan, G. A., & House, J. S. "Income inequality and

- mortality: importance to health of individual income, psychosocial environment, or material conditions.” *Bmj*, vol. 320, pp. 1200-1204. 2000.
- [18] Bell, N. Psychosocial issues in construction. *EU-OSHA, Campaign*, 2. 2015.
- [19] Werezak, L. J., & Morgan, D. G. “Creating a therapeutic psychosocial environment in dementia care: A preliminary framework.” *Journal of Gerontological Nursing*, vol. 29, no.12, pp. 18-25. 2003.
- [20] Bakker, C. E., Verheij, C., Willemsen, R., van der Helm, R., Oerlemans, F., Vermey, M., & De Boule, K. “Fmr1 knockout mice: a model to study fragile X mental retardation.” *Cell*, vol. 78, no. 1, pp. 23-33. 1994.
- [21] Bakker, A. B., & Demerouti, E. “The job demands-resources model: State of the art.” *Journal of managerial psychology*, vol. 22, no.3, pp. 309-328. 2007.
- [22] Bakker, A. B., & Demerouti, E. “Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward.” *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 22, no. 3, pp. 273-285. 2017.
- [23] Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. “The job demands-resources model of burnout.” *Journal of Applied psychology*, vol. 86, no. 3, pp. 499-512. 2001.
- [24] Halbesleben, J. R. “A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences.” *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, vol. 8, no 1, pp. 102-117. 2010.
- [25] Pahkin, K., Björklund, C., Mykletun, R. J., Furunes, T., Gard, G., & Lindström, K. *User's guide for the QPSNordic-ADW*. Nordic Council of Ministers. pp. 1-111. 2007
- [26] Lazauskaite-Zabielske, J., Urbanaviciute, I., & Rekasiute Balsiene, R. “From psychosocial working environment to good performance: the role of work engagement.” *Baltic Journal of Management*, vol. 13, no. 2, pp. 236-249. 2018.
- [27] Kevin Kelloway, E., Teed, M., & Kelley, E. “The psychosocial environment: towards an agenda for research.” *International Journal of Workplace Health*

- Management*, vol.1, no. 1, pp. 50-64. 2008.
- [28] Na, L., & Streim, J. E. "Psychosocial well-being associated with activity of daily living stages among community-dwelling older adults." *Gerontology and geriatric medicine*, vol. 3, 2333721417700011. 2017.
- [29] Christensen, M., Saksvik, P. Ø, & Karanika-Murray, M. (Eds.). *The positive side of occupational health psychology*. Springer International Publishing. 1-155. 2017.
- [30] Rowe, G., & Wright, G."The Delphi technique as a forecasting tool: issues and analysis." *International journal of forecasting*, vol. 15, no. 4, pp.353-375. 1999.
- [31] Sepahvand, R., Arefnejad, M., Shariatnejad. A. "Identifying and prioritizing the factors causing organizational inertia using fuzzy Delphi method." *New research in decision making*, Vol. 2, no. 1, pp. 95-118. 2017.
- [32] Pal, S., and Saksvik, P. Ø. "Work-family conflict and psychosocial work environment stressors as predictors of job stress in a cross-cultural study." *International Journal of Stress Management*, vol.15, no.1. 2008.
- [33] Malloy, T., and Penprase, B. "Nursing leadership style and psychosocial work environment." *Journal of Nursing Management*, vol. 18, no. 6, pp. 715-725. 2010.
- [34] Jabbarzadeh Karbasi, B., Rahman Seresht, H., Khashei, V., and Khalilnejad. SH., "Elements affecting inter-organizational cooperation in the preliminary stages." *Management Research in Iran*. Vol. 23, no. 2. pp. 55-77. 2019.