

Predicting job Performance and Organizational Creativity by Internal and External Stressors Among Telecommunication Company Employees in Shiraz

Alireza Ghasemizad. Ph.D.

Department of Educational Administration, Kazerun branch, Islamic Azad University, Kazerun, Iran.

Vahid Farhadi. M.A.

Public Management, Marvdasht Telecommunication Company.

پیش‌بینی عملکرد شغلی و خلاقیت سازمانی با استفاده از عوامل استرس‌زای درون و برون‌سازمانی در کارکنان شرکت مخابرات شهر شیراز

علیرضا قاسمی‌زاد

عضو هیأت علمی گروه مدیریت آموزشی واحد کازرون،

دانشگاه آزاد اسلامی، کازرون، ایران

وحید فرهادی

کارشناس ارشد مدیریت دولتی، شرکت مخابرات مرودشت

Abstract

The main aim of this research was to predict job performance and organizational creativity by internal and external stressors among Shiraz Telecommunication Company employees. The research method was descriptive - correlational. The population consists of all administration staffs of Shiraz Telecommunication Company (422 people). From among them, 201 cases were selected using stratified random sampling. The research instruments were standardized questionnaires including Cohen and Williamson stress scale (1998), Alves, Faerstein & Werneck Job Stress Scale (2004), McColl, Paterson, Davies, Doubt & Law Job Performance Scale (2000) and Ivancevich & Matteson Creativity Scale (1990). Multiple regression method was used to analyze the collected data. Overall, the findings showed that external and internal organizational stressors are able to predict 64% of employee's performance ($P < 0.01$). Also, external and internal organizational stressors are able to predict 80% of employee's creativity ($P < 0.01$).

Keywords: internal and external stressors, organizational creativity, organizational performance, Shiraz Telecommunications Company.

چکیده

هدف از این پژوهش پیش‌بینی عملکرد شغلی و خلاقیت سازمانی با استفاده از عوامل تنش‌زای درون و برون‌سازمانی در کارکنان شرکت مخابرات شهر شیراز است. طرح پژوهش رابطه‌ای از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش همه کارکنان اداره مخابرات شیراز (۴۲۲ نفر) بود که از این تعداد ۲۰۱ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های استرس (کوهن و ویلیامسون، ۱۹۸۸)، استرس شغلی (آلوزو، فارستین و ورنک، ۲۰۰۴)، عملکرد شغلی (مک‌کول، پاترسون، داویس و لاول، ۲۰۰۰)، خلاقیت شغلی (ایوانکوویچ و ماتسون، ۱۹۹۰) بود. برای تحلیل داده‌ها از تحلیل رگرسیون همزمان استفاده گردید. یافته‌های پژوهش حاکی از این بود که استرس برون و درون‌سازمانی قادر به پیش‌بینی ۶۴ درصد از عملکرد شغلی کارکنان است ($P < 0.01$). همچنین استرس برون و درون‌سازمانی قادر به پیش‌بینی ۸۰ درصد از خلاقیت سازمانی کارکنان است ($P < 0.01$).

واژه‌های کلیدی: استرس برون و درون‌سازمانی، خلاقیت سازمانی، عملکرد، شغلی، شرکت مخابرات.

مقدمه

از جمله فرهنگ، باورها و سنت‌ها همراه است که تلاش در تطابق با موازین ارزشی جدید، استرس زیادی بر مردم وارد می‌سازد. تغییرات فناوری نیز به گونه‌ای به عنوان تنش‌زای محیطی عمل می‌کند که با توجه به ارزش‌های فرد قبول این تغییرات ممکن است باعث بروز استرس در وی گردد. همچنین مسائل خانوادگی ممکن است به گونه‌ای منبع مقاومت در برابر تنش‌زاها باشد که بر نحوه کار فرد تأثیر فراوانی خواهد گذاشت (سلیمانی، ۱۳۸۱). یکی از انواع استرس‌ها که همواره عملکرد کارکنان را در سازمان‌ها تحت تأثیر قرار می‌دهد، استرس شغلی یا استرس درون‌سازمانی است. استرس شغلی نوعی استرس درون‌سازمانی است که با محیط کاری یا عوامل مرتبط با محیط کاری فرد ارتباط دارد. تغییر در فعالیت‌های کاری همچون فناوری جدید یا تغییر اهداف ممکن است باعث ایجاد استرس شود. به کارگیری فرد در کاری که توانایی‌ها و اطلاعات او همخوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری او ممکن است باعث ایجاد استرس در فرد شود، به‌عنوان مثال پذیرفتن مسئولیت، اضافه یا کم کاری، تغییرات فناوری، تغییر در قوانین و رویکردها (اسپیلبرگر^۵، ۲۰۱۰).

استرس اعمال انسان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، از جمله مواردی که در سازمان‌ها از مقوله استرس قابل بررسی است، خلاقیت سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان در سازمان‌ها است. خلاقیت در فرهنگ توصیفی روان‌شناسی به‌عنوان توانایی پیدا کردن راه‌حل‌هایی نامتعارف و با کیفیت بالا برای مسائل، تعریف می‌شود (آیزنک، ۱۳۷۹). در واقع می‌توان گفت استرس درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به‌صورت منفی معناداری عملکرد شغلی کارکنان را پیش‌بینی می‌کنند (لیم و تئو^۶، ۱۹۹۹؛ وانرولنا، جاو کو، مورس، گادین و لاکس^۷، ۲۰۰۹). همچنین پژوهش‌ها نشان داده‌اند استرس درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به‌صورت منفی معنی‌داری خلاقیت سازمانی کارکنان را پیش‌بینی می‌کند (جانگ و یو^۸، ۲۰۱۴؛ شانی^۹، ۲۰۱۰؛ هان، چان و لو^{۱۰}، ۲۰۱۳). استرس سازمانی را می‌توان با مقیاس کارگریزی و کیفیت کار اندازه‌گیری کرد. مبحث استرس در شرکت‌های مخابرات و به‌ویژه در مخابرات شیراز با توجه به ماهیت

استرس و انواع فشار روانی که به‌طور فزاینده‌ای عملکرد انسان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ و با سرکوب سیستم ایمنی در ارتباط است، توجه جامعه بزرگ علمی را به خود جلب کرده است (خانساری، مارگو و فایس^۱، ۱۹۹۰). از نظر روان‌شناسان و روانپزشکان عوامل مختلفی موجب بیماری‌های روانی و به‌طور کلی رفتار نابهنجار است. یکی از این عوامل مفهوم استرس است. نظریه‌پردازان و پژوهشگران تلاش کرده‌اند که استرس را به صورت‌های مختلف تعریف و بررسی کنند. واژه استرس در برگیرنده مسائل و موضوعاتی همچون ناکامی، تعارض، اضطراب، خستگی و نظایر آن است. همچنین استرس را به‌صورت یک رویداد تحریک‌کننده تعریف کرده‌اند. به عقیده آنها هرگونه تغییر در زندگی ممکن است تنش‌زا باشد، حتی اگر این تغییرات مطلوب باشند (بک^۲، ۱۹۷۸ به نقل از خدیوی، ۱۳۹۰). استرس شغلی در اثر ناهماهنگی بین نیازهای کاری با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد به وجود می‌آید. پیامدهای فیزیولوژیک، روانی و رفتاری ناشی از استرس شغلی، ضمن صدمه رساندن به خود فرد، هزینه‌های گزافی را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند. تأثیرات استرس در زندگی سازمانی نیز از واکنش‌های فیزیولوژیک ناشی می‌گردد و عملکرد و خلاقیت کارکنان را تحت شعاع قرار می‌دهد (سی‌وارد^۳، ۱۹۹۷). به‌طور کلی استرس زندگی انسان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، به این نوع استرس، استرس برون‌سازمانی می‌گویند؛ یعنی به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و غیرمنتظره خارجی یا به‌عبارتی ساده‌تر اخلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی (آیزنک^۴، ۱۳۷۹). عوامل تنش‌زای برون‌سازمانی عبارت‌اند از: تغییرات اقتصادی از جمله افزایش تورم و یا نوسان نرخ بهره و امثال آنها با کم شدن قدرت خرید مردم ارتباط مستقیم دارد. در چنین شرایطی مردم در برنامه‌ریزی مالی دچار سردرگمی و فشار عصبی (استرس) می‌شوند. تغییرات سیاسی - اجتماعی در یک کشور ممکن است علت استرس افراد گردد. از طرفی تغییرات و تحولات اجتماعی معمولاً همراه با تغییر در ارزش‌ها

1. Khansari, Murgo & Faith

3. Seaward

5. Spielberg

7. Vanroelena, Levecque, Moors, Gadeyne & Louckx

9. Shane

2. Beak

4. Eysenck

6. Lim & Teo

8. Junge & Yooh

10. Hon, Chan & LU

ابزار سنجش

پرسشنامه استرس برون‌سازمانی: در این پژوهش برای سنجش استرس برون‌سازمانی از پرسشنامه استرس کوهن و ویلیامسون^۱ (۱۹۸۸) استفاده شد. این پرسشنامه ده گویه دارد که بر اساس مقیاس چهار درجه‌ای همیشه (۴)، اغلب (۳)، گاهی (۲)، به ندرت (۱) تدوین شده است. پایایی این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ در مطالعه کوهن و ویلیامسون (۱۹۸۸) ۰/۸۴ گزارش شده است. در این پژوهش پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمده است. در ضمن روایی این پرسشنامه در پژوهش با استفاده از روایی محتوایی تأیید شده است. یک نمونه از پرسش‌های پرسشنامه عبارت است از: «در یک ماه گذشته، چقدر در حل مشکلات شخصیت خود مطمئن بوده‌اید؟»

پرسشنامه استرس درون‌سازمانی: برای سنجش استرس درون‌سازمانی از پرسشنامه استرس شغلی آلوز، چور، فارستین و ورنک^۲ (۲۰۰۴) استفاده شد. این پرسشنامه هفده گویه دارد که بر اساس مقیاس چهار درجه‌ای همیشه (۴)، اغلب (۳)، گاهی (۲)، به ندرت (۱) تدوین شده است. در این پژوهش پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۰ به دست آمده است. ضمناً روایی این پرسشنامه با استفاده از روایی محتوایی تأیید شد. یک نمونه از پرسش‌های پرسشنامه عبارت است از: «آیا شما زمان کافی برای انجام هر کاری دارید؟»

پرسشنامه عملکرد شغلی: برای سنجش عملکرد شغلی از پرسشنامه عملکرد شغلی مک‌کول، پاترسون، داویس و لاو^۳ (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه ۱۵ پرسش دارد که هر پرسش از یک مقیاس پنج درجه‌ای همیشه (۵)، اغلب (۴)، گاهی اوقات (۳)، به ندرت (۲) و هیچ‌گاه (۱) تدوین شده است. پایایی آن پرسشنامه در مطالعه ارشدی و شکرشکن (۱۳۸۶) به روش تنصیف و آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۶۴ و ۰/۷۴ گزارش شده و روایی این پرسشنامه با استفاده از روایی محتوایی تأیید شده است. یک نمونه از گویه‌های پرسشنامه عبارت است از: «کاری را که بر عهده گرفته‌ام، برای حصول نتیجه و دلگرمی پیگیری می‌کنم».

پرسشنامه خلاقیت سازمانی: برای سنجش خلاقیت سازمانی از پرسشنامه خلاقیت ایوانکوویچ و ماتسون^۴ (۱۹۹۰) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۳۱ گویه است. هدف از این پرسشنامه ارزیابی میزان خلاقیت فرد در سازمان است. مقیاس پاسخگویی

نوع خدماتی که به مشتریان خود ارائه می‌دهد، هم از جنبه کارهای فنی و هم مالی مهم است. در قسمت فنی کارکنان باید به صورت شبانه‌روزی سیستم‌های مخابراتی را در حال خدمت نگه دارند تا وقفه‌ای به وجود نیاید و این یکی از عوامل تنش‌زای مخابرات است. همچنین با توجه به خصوصی بودن شرکت مخابرات، عملیات مالی شرکت در تعیین ارزش سهام نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. از طرف دیگر با توجه به خصوصی شدن شرکت مخابرات و تغییر ساختار این شرکت که از عوامل تنش‌زای سازمانی محسوب می‌شود، اهمیت توجه به استرس را بارزتر می‌کند. از دیگر عوامل بروز استرس، وضعیت استخدامی کارکنان است و وجود وضعیت استخدامی متفاوت از قبیل کارکنان رسمی، کارکنان تأمین نیروی انسانی و کارکنان پیمانکاری است. این پژوهش به بررسی رابطه استرس درون و برون‌سازمانی با خلاقیت و عملکرد سازمانی کارکنان مخابرات شیراز پرداخته است. بنابراین هدف اصلی پژوهش پیش‌بینی عملکرد شغلی و خلاقیت سازمانی با استفاده از عوامل تنش‌زای درون و برون‌سازمانی در کارکنان شرکت مخابرات شهر شیراز است و فرضیه‌های پژوهش عبارت‌اند از:

- ۱- استرس درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به صورت معناداری عملکرد کارکنان مخابرات شیراز را پیش‌بینی می‌کنند.
- ۲- استرس درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به صورت معناداری خلاقیت کارکنان مخابرات شیراز را پیش‌بینی می‌کنند.

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: طرح این پژوهش رابطه‌ای از نوع همبستگی است. جامعه پژوهش، همه کارکنان اداره مخابرات شیراز است که در زمان انجام پژوهش ۴۲۲ نفر بود. برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان^۱ (۱۹۷۰) استفاده شد. بنابراین جدول حجم نمونه آماری ۲۰۱ نفر برآورد گردید که این تعداد از افراد با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از جامعه آماری پژوهش انتخاب شدند. از ۲۰۱ فرد مورد بررسی، ۱۱۵ نفر از پاسخگویان (۵۷ درصد) مرد و ۸۶ نفر زن (۴۳ درصد) بودند. همچنین ۴۱ درصد (۸۳ نفر) تحصیلات کاردانی، ۴۵ درصد (۹۰ نفر) تحصیلات کارشناسی و ۲۸ درصد (۱۴ نفر) تحصیلات کارشناسی و بالاتر داشتند.

1. Krejcie & Morgan

3. Alves, Chor, Faerstein, Lopes & Werneck

5. Ivancevich & Matteson

2. Cohen & Williamson

4. McColl, Paterson, Davies, Doubt & Law

SPSS نسخه ۲۱ استفاده گردید. به این صورت که یک بار متغیر خلاقیت سازمانی به عنوان ملاک و بار دیگر عملکرد شغلی به عنوان متغیر ملاک در تحلیل رگرسیون وارد شد. در این تحلیل‌ها متغیرهای عوامل تنش‌زای درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به عنوان متغیر پیش‌بین وارد معادله رگرسیون شده‌اند.

یافته‌ها

یافته‌های حاصل از تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی عملکرد شغلی براساس عوامل تنش‌زای درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در جدول ۱ آورده شده است.

براساس مقیاس پنج درجه‌ای کاملاً موافقم (۵)، موافقم (۴)، نظری ندارم (۳)، مخالفم (۲) و کاملاً مخالفم (۱) تدوین شده است. در این پژوهش پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۷ به دست آمده است. ضمناً روایی این پرسشنامه با استفاده از روایی محتوایی تأیید شده است. یک نمونه از گویه‌های پرسشنامه عبارت است از: «به نظر من روش گام به گام بهترین روش حل مسائل و مشکلات است».

روش اجرا و تحلیل داده‌ها

پژوهشگران پرسشنامه‌ها را بین کارکنان توزیع کردند و درباره‌ی پر کردن آن به صورت خود گزارشی؛ توضیح داده شد. برای تحلیل داده‌ها از تحلیل رگرسیون همزمان با کاربرد نرم‌افزار

جدول ۱- پیش‌بینی عملکرد شغلی بر اساس عوامل تنش‌زای درون و برون‌سازمانی

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	B	β	R	R ²	F	sig
عملکرد شغلی	استرس برون‌سازمانی	-۰/۷۰۹	-۰/۷۶۷				۰/۰۰۱
	استرس درون‌سازمانی	-۰/۰۸۸	-۰/۰۵۹	۰/۸۰۰	۰/۶۴۰	۵۴/۱۷	۰/۰۰۱

یافته‌های حاصل از تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی خلاقیت سازمانی براساس عوامل تنش‌زای درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در جدول ۲ آورده شده است.

چنانکه در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، متغیر استرس برون‌سازمانی با ضریب بتای ۰/۷۶۷- و استرس درون‌سازمانی با بتای ۰/۰۵۹- قادر به پیش‌بینی معنادار عملکرد شغلی هستند. و در مجموع ۶۴ درصد از کل تغییرات عملکرد کارکنان را پیش‌بینی می‌کنند ($P < ۰/۰۰۱$)، بنابراین فرضیه یک تأیید شد.

جدول ۲- پیش‌بینی خلاقیت سازمانی براساس عوامل تنش‌زای درون و برون‌سازمانی

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	B	β	R	R ²	F	sig
خلاقیت سازمانی	استرس برون‌سازمانی	-۰/۵۷۷	-۰/۸۲۹				۰/۰۰۱
	استرس درون‌سازمانی	-۰/۱۲۳	-۰/۱۱۰	۰/۸۹	۰/۷۹	۸۴/۴۸	۰/۰۰۱

یافته این است که چون به احتمال زیاد استرس بالا موجب از میان رفتن تمرکز فرد بر وظایف و تکالیف خواهد شد (حاجلو، صبحی قراملکی و امامی، ۱۳۹۱)، و با توجه به اینکه خلاقیت نیاز به تمرکز، تلاش و کوشش فرد برای خلق ایده نو و جدید دارد، محیط توأم با استرس تأثیر منفی بر خلاقیت افراد می‌گذارد. استرس باعث فشار روانی بر فرد می‌گردد و این فشار روانی باعث کاهش خلاقیت در افراد می‌شود. اگر افراد در زندگی و محیط کار آزادی عمل بیشتری داشته باشند، به احتمال زیاد بهتر و راحت‌تر می‌توانند درباره مسائل زندگی و کاری خود تصمیم‌گیری و آن را اجرا کنند.

با توجه به یافته‌های پژوهش، می‌توان گفت شرکت مخابرات با ارائه کلاس‌های آموزشی و توجه بیشتر به کارکنان از قبیل برگزاری مسابقات ورزشی و تقسیم صحیح وظایف استرس را کاهش خواهد داد. همچنین با فراهم کردن محیط کاری مطمئن و عاری از استرس برای کارکنان به احتمال زیاد عملکرد کارکنان بهبود خواهد یافت. بنابراین یکی از وظایف مهم مدیران ارائه فضای سازمانی مناسب و آرام و بدون تنش به منظور کاهش استرس برون و به‌ویژه درون‌سازمانی است. مدیران و برنامه‌ریزان سازمان‌ها با کاهش سیاست‌های ناعادلانه، ایجاد عدالت شغلی، حذف یا کاهش قوانین خشک و غیرقابل انعطاف، توجه به شرایط فیزیکی سازمان، حذف نظارت‌های بی‌مورد و آزاردهنده، سعی کنند استرس درون‌سازمانی را در راستای بهبود خلاقیت و عملکرد افراد کاهش دهند. همچنین با برنامه‌ریزی و تقسیم وظایف براساس توانایی کارکنان، سعی کنند زمان بیشتری را در اختیار افراد قرار دهند تا کارکنان ساعات بیشتری را به امور خانوادگی خود اختصاص دهند. این پژوهش محدودیت‌هایی نیز داشته است؛ شاید بتوان گفت حجم زیاد کار کارکنان شرکت مخابرات موجب کم‌اهمیت دانستن پژوهش توسط کارکنان شده باشد که این امر احتمالاً در نتایج پژوهش تأثیرگذار است. با توجه به اینکه از نتایج پژوهش‌های همبستگی نمی‌توان تفسیر علی‌کرد، پیشنهاد می‌شود پژوهشگران بعدی از پژوهش علی و مدل معادلات ساختاری استفاده کنند.

چنانکه در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، متغیر استرس برون‌سازمانی با مقدار بتای ۰/۵۷۷- و استرس درون‌سازمانی با بتای ۰/۱۲۳- قادر به پیش‌بینی معنادار خلاقیت سازمانی هستند. و در مجموع ۷۹ درصد از تغییرات خلاقیت کارکنان را پیش‌بینی می‌کنند. ($P < 0/001$)، بنابراین فرضیه دو تأیید شد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش پیش‌بینی عملکرد شغلی و خلاقیت سازمانی با استفاده از عوامل تنش‌زای درون و برون‌سازمانی در کارکنان شرکت مخابرات شهر شیراز بود. یافته‌ها نشان داد که استرس درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به صورت منفی معناداری عملکرد شغلی کارکنان را پیش‌بینی می‌کنند (جدول ۱)، بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید شد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های لیم و تئو^۱ (۱۹۹۹)، وانرولنا، جاوگو، مورس، گادین و لاکس^۲ (۲۰۰۹) همسو است. در تبیین این یافته می‌توان بیان کرد با توجه به اینکه کارکنان ساعات زیادی را در محیط کار سپری می‌کنند، به احتمال زیاد نارضایتی شغلی و در پی آن استرس ظرف چند سال فرد شاغل را بیمار می‌کند. همچنین استرس باعث فشارهای روانی بسیاری بر روی فرد می‌شود که این فشارها به شکل‌های مختلف در رفتار فرد در محیط کاری خود را نشان می‌دهد که از مهمترین نتایج آن تأثیرگذاری بر عملکرد کارکنان است. تبیین دیگر این یافته این است که مدیریت ضعیف، نبود تشویق، ارتباطات افقی ناکافی و ارتباطات ضعیف بین کارکنان عواملی هستند که تنش‌زا است و روی عملکرد کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد (بادار^۳، ۲۰۱۱؛ پارسونز^۴، ۲۰۱۴).

به‌علاوه، یافته‌های پژوهش نشان داد که استرس درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به صورت منفی معنی‌داری خلاقیت سازمانی کارکنان مخابرات شیراز را پیش‌بینی می‌کنند (جدول ۲). بنابراین فرضیه دوم پژوهش نیز تأیید شد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های جانگک و یو^۵ (۲۰۱۴) شانی^۶ (۲۰۱۰)، هان، چان و لو^۷ (۲۰۱۳) همسو و بر خلاف نتایج پارسائزاد، احمدی و ایرانیان (۱۳۹۰) است. تبیین احتمالی این

1. Lim & Teo

3. Badar

5. Junge & Yooh

7. Hon, Chan & LU

2. Vanroelena, Levecque, Moors, Gadeyne & Louckx

4. Parsons

6. Shane

منابع

- Hon, A.H., Chan, W.W., & Lu, L. (2013). Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: The role of task feedback from supervisor. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 416-424.
- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T. (1990). *Organizational Behaviour and Management*, 2nd ed, Richard Irwin, Homewood.
- Jung, H.S., & Yoon, H.H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88.
- Khansari, D.N., Murgo, A.J., & Faith, R.E. (1990). Effects of stress on the immune system. *Immunology today*, 11, 170-175.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational Psychology Measurement*, 30, 607-610.
- Lim, V.K., & Teo, T.S. (1999). Occupational stress and IT personnel in Singapore: factorial dimensions and differential effects. *International Journal of Information Management*, 19(4), 277-291.
- McCull, M.A., Paterson, M., Davies, D., Doubt, L., & Law, M. (2000). Validity and community utility of the Canadian Occupational Performance Measure. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 67(1), 22-30.
- Parsons, K. (2014). *Human thermal environments: the effects of hot, moderate, and cold environments on human health, comfort and performance*. Crc Press, Florida.
- Paterson, D.G. (1963). The Scott company graphic rating scale. *The Journal of Personnel Research*, 1, 361-376.
- Shane, J.M. (2010). Organizational stressors and police performance. *Journal of Criminal Justice*, 38(4), 807-818.
- Spielberger, C.D. (2010). *Job stress survey*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Vanroelen, C., Levecque, K., Moors, G., Gadeyne, S., & Louckx, F. (2009). The structuring of occupational stressors in a Post-Fordist work environment. Moving beyond traditional accounts of demand, control and support. *Social science & medicine*, 68(6), 1082-1090.
- ارشدی، نسرين. و شکرشکن، حسین. (۱۳۸۶). «بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل‌کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی نفت». *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی*، دوره سوم، سال چهاردهم، شماره ۲، صص ۱۲۹-۱۴۸.
- آیزنک، م. (۱۳۷۹). *فرهنگ توصیفی روان‌شناسی*. ترجمه علینقی خرازی، رمضان دولتی، محسن رئیسی قاسم و حسین کمالی. تهران: نشر نی.
- پارسائزاد، م.، احمدی، ع.، و ایرانیان، س.ج. (۱۳۹۰). «رابطه خلاقیت سازمانی و رضایت شغلی با استرس شغلی در بین کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس». *تازه‌های روان‌شناسی صنعتی/سازمانی*، ۲(۸)، ۷۱-۸۴.
- سلیمانی، ح. (۱۳۸۱). «بررسی رابطه بین استرس و سلامت روان، با توجه به نقش تعدیل‌کننده تیپ شخصیتی الف و جایگاه مهار در کارکنان مرد پتروشیمی بندر امام شهرستان ماهشهر». *پایان‌نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز*. سی‌وارد، ب.ل. (۱۹۹۷). *مدیریت استرس*. ترجمه مهدی قراچه‌داغی. تهران: نشر پیکان.
- حاجلو، ن.، صبحی قراملکی، ن. و امامی، ف. (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین خلاقیت سازمانی، استرس شغلی و انگیزش پیشرفت با تعهد شغلی پرستاران». *فصلنامه مطالعات روان‌شناختی*، ۸(۳)، ۹۱-۱۰۶.
- خدیوی، م. (۱۳۹۰). «بررسی اثربخشی درمان مدیریت استرس شناختی - رفتاری بر اصلاح الگوی رفتاری تیپ A و کاهش استرس شغلی در کارکنان شرکت صنایع فولاد خوزستان». *پایان‌نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد: دانشگاه شهید چمران اهواز*.
- Alves, M.G.D.M., Chor, D., Faerstein, E., Lopes, C.D.S., & Werneck, G.L. (2004). Short version of the "job stress scale": a Portuguese-language adaptation. *Revista de Saúde Pública*, 38(2), 164-171.
- Badar, M.R. (2011). Factors Causing Stress and Impact on Job Performance, A Case Study of Banks of Bahawalpur, Pakistan. *European Journal of Business and Management*, 3(12), 9-17.
- Cohen, S., and Williamson, G. (1988). *Perceived Stress in a Probability Sample of the United States*. Spacapan, S. and Oskamp, S. (Eds.) the Social Psychology of Health. Newbury Park, CA: Sage.