

## بررسی روابط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

محمد اسماعیل انصاری<sup>۱</sup> - سیدمحمد رضا میراحمدی<sup>۲</sup> - کاظم ذبیح زاده<sup>۳</sup>

### چکیده

با ورود به قرن بیست و یکم، از مهم‌ترین چالش‌هایی که سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند، افزایش استرس شغلی در بین کارمندانشان است. در این بین، این سؤال مطرح می‌شود که این استرس فزاینده چه تأثیری بر کارایی، رضایت و تعهد کارمندان دارد. هدف این پژوهش، ارائه مدلی است که بتواند روابط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را بسنجد. نمونه مورد مطالعه، ۱۰۳ نفر از کارکنان شرکت حفاری نفت فلات قاره ایران بودند. از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری، برای ارزیابی مدل پیشنهادی استفاده گردید. نتایج حاکی از برازش مناسب مدل پیشنهادی بوده و یک رابطه معنادار و منفی بین متغیر استرس شغلی و متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی مشاهده شد. همچنین مشخص شد که رضایت شغلی به صورت مثبت و معنادار، بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد.

### واژه‌های کلیدی

استرس شغلی، عوامل استرس‌زا، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، مدل‌سازی معادلات ساختاری.

۱. استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده اقتصاد و علوم اداری، دانشگاه اصفهان

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مبارکه، m.mirahmadi@gmail.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه اصفهان

## مقدمه

کار و شغل، نقش مهمی در زندگی افراد داشته، تأثیرات قابل‌توجهی در بهزیستی و شادکامی آنها دارد. از دهه ۱۹۶۰ تاکنون، توجه به شغل، سهم عمده‌ای از زندگی افراد را تشکیل داده و اگر چه اشتغال یک چالش هیجان‌آور برای افراد است، ولی همین شغل می‌تواند به‌عنوان یک منبع عمده استرس‌زا در زندگی افراد مطرح باشد (Long, 1995). استرس‌های شغلی بر سلامت افراد تأثیر می‌گذارد، کیفیت زندگی را کاهش می‌دهد و احتمال وقوع مصدومیت‌های ناشی از کار را بیشتر می‌کند (Karasek, 1990). همچنین استرس شغلی آثار منفی بر نتایج سازمانی (مانند خشونت در محل کار، افزایش سوانح و تصادفات در محل کار، غیبت و فرسودگی شغلی) وارد می‌آورد (Addae et al, 2006). نتایج استرس شغلی به محیط کار محدود نمی‌شود و متعاقباً این اثر به دیگر محیط‌های زندگی نیز منتشر می‌شود. همچنین استرس شغلی انسجام زندگی زناشویی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و اثرات تعیین‌کننده‌ای بر کیفیت تعاملات خانوادگی دارد (Caulfield et al, 2004).

## چهار چوب نظری

استرس از کلمه لاتین استرینگر مشتق شده است که به‌معنای در آغوش گرفتن، فشردن و بازفشردن است. در علم پزشکی امروز، برداشت‌های مختلفی از استرس صورت گرفته است. اجبار و اضطرار نسبت به محرک‌ها، هیجان نسبت به واکنش‌های روانی که ایجاد می‌گردد، و اضطرار نسبت به تغییرات فیزیولوژیک ناشی از آن، از جمله این برداشت‌ها هستند (Doyle, 2003).

فشار و استرس ممکن است در نظر افراد به شکل‌های متفاوتی ادراک شود. نظریه‌پردازان نیز دیدگاه‌های متفاوتی پیرامون فشار و استرس دارند. عده‌ای دیدگاهی منفی نسبت به استرس داشته و عده‌ای دیگر، فشار را به‌عنوان یک عامل مثبت در نظر می‌گیرند، زیرا این فشار، افراد را با انرژی قابل‌توجهی به‌منظور مقابله با نیازهای بیرونی آماده می‌کند (همان).

در زندگی افراد، استرس ممکن است از منابع متعددی ناشی شود. یکی از این منابع، شغل فرد است. استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشارزا بودن آنها اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی، دستخوش آن می‌شود (آزاد مرزآبادی، ۱۳۸۶).

## عوامل استرس‌زا

تلاش‌های زیادی برای شناسایی و دسته‌بندی عوامل استرس‌زا در محیط کار به عمل آمده است. یکی از مهم‌ترین مشکلاتی که در این راه وجود دارد، تنوع این عوامل در محیط‌های کاری مختلف است. چهارچوب این پژوهش بر مبنای دسته‌بندی لی و شین<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) قرار گرفته که عوامل استرس‌زا در محیط کار را به سه دسته عمده عوامل فیزیکی (۶ عامل)، عوامل روانی (۳۵ عامل) و عوامل محیطی (۱۲ عامل) تقسیم‌بندی نمودند. در جدول ۱ این عوامل به تصویر کشیده شده‌اند.

جدول ۱: عوامل استرس‌زا در محیط کار

گروه عوامل	عوامل استرس‌زا (Stressor)
عوامل فیزیکی Physical Factors	زمان استراحت غیرقابل انعطاف (PH1)، کارهای تکراری و ساده (PH2)، قرارگیری در وضعیت‌های نامناسب بدنی مانند ایستادن به مدت طولانی (PH3)، کار با تجهیزات کاری سنگین (PH4)، نیاز به قدرت بدنی (PH5)، محیط فیزیکی نامناسب (PH6).
عوامل روانی-اجتماعی Psychosocial Factors	فشار افزایش استانداردهای عملکرد (PS1)، نیاز به مهارت‌ها و دانش جدید (PS2)، نیاز به سطح بالایی از خلاقیت (PS3)، وظایف کاری متنوع (PS4)، وظایف خردهریز (PS5)، عدم‌اختیار برای انجام وظایف (PS6)، همکاران بی-ملاحظه (PS7)، عدم‌پاسخگویی مدیریت به نگرانی‌های کارکنان (PS8)، عدم‌پاسخگویی مدیریت به درخواست کمک از جانب کارکنان (PS9)، سلسله‌مراتب بی‌روح اداری (PS10)، ایجاد تعادل بین کار و خانواده (PS11)، پاسخگویی به درخواست کمک از طرف دیگران (PS12)، عدم‌شتیاق همکاران به کمک به یکدیگر (PS13)، همکاری نامناسب بین بخش‌ها (PS14)، همکاران توانا (PS15)، فرصت‌های نابرابر برای کارمندان زن و مرد (PS16)، عدم‌ستقبال مدیریت نسبت به پیشنهادهای کارکنان (PS17)، رفتار نابرابر با کارکنان (PS18)، ارزش قائل نشدن برای تحصیلات کارکنان (PS19)، منظور نشدن تلاش اضافه و موفقیت‌ها در حقوق (PS20)، در نظر نگرفتن پاداش برای تلاش اضافه و موفقیت‌ها (PS21)، عدم ایجاد ارتباطات توسط موقعیت شغلی برای استفاده در آینده (PS22)، موقعیت نامناسب شغل برای استفاده در آینده (PS23)، عدم‌وجود فرصت ارتقاء شغلی (PS24)، ترس از دست دادن شغل (PS25)، انتظار تغییرات نامطلوب در موقعیت یا شرایط کاری (PS26)، نگرانی درباره ارتقا و توسعه شغلی (PS27)، احساس ناخوشایند در موقعیت فعلی (PS28)، مسئولیت‌پذیری نسبت به همکاران و

<p>زیردستان (PS29)، نیاز به تمرکز شدید در دوره‌های بلندمدت (PS30)، روبه‌رویی با وظایف زیاد به صورت ناگهانی (PS31)، عدم اطمینان درباره آینده شغلی (PS32)، عدم وجود منافع جانبی برای شغل (PS33)، عدم وجود وقت کافی برای انجام وظایف (PS34)، کمک نکردن شغل به بهبود و افزایش سطح مهارت‌ها (PS35)،</p>	
<p>روشنایی نامناسب محیط کاری (EN1)، تماس با مواد خطرناک و سمی (EN2)، سطح دمای تابستان در محیط کاری (EN3)، سطح دمای زمستان در محیط کاری (EN4)، عدم وجود تهویه مطبوع در محیط کاری (EN5)، محیط کاری شلوغ (EN6)، سر و صدای بیش از حد (EN7)، مناسب نبودن محیط کاری (EN8)، شرایط کاری غیرایمن (EN9)، کافی نبودن تعداد کارکنان، فضا، تجهیزات و امکانات (EN10)، تمیز نبودن محیط کار (EN11)، سطح رطوبت در محیط کاری (EN12).</p>	<p>عوامل محیطی Environmental Factors</p>

هر یک از این عوامل در محیط‌های کاری مختلف می‌تواند باعث ایجاد استرس در کارمندان شود. البته باید توجه داشت که برای حصول نتیجه بهتر لازم است تا این عوامل در محیط‌های مشابه مورد سنجش قرار گیرند، زیرا محیط‌های کاری متفاوت (مانند محیط‌های اداری یا تولیدی) می‌توانند عوامل استرس‌زای متفاوتی داشته باشند. در این پژوهش، سطح استرس کارکنان حاضر در میادین نفتی جنوب کشور و شاغل در شرکت حفاری نفت فلات قاره ایران، توسط این معیارها مورد سنجش قرار گرفته است.

## تحقیقات پیشین

### تحقیقات داخلی

هر چند تحقیقات زیادی بر روی ارتباط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته، اما بیشتر این پژوهش‌ها به صورت تک بعدی بوده و تنها به بررسی تأثیر یکی از این متغیرها بر روی دیگری محدود می‌شود.

گنجی ارجنگی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی رابطه بین سطح استرس و خودکارآمدی با رضایت از زندگی در بین امدادگران حوادث گاز استان اصفهان پرداختند. آنها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای ارزیابی مدل خود استفاده کردند. نتایج پژوهش نشان داد که بین عوامل استرس‌زای شغلی، خودکارآمدی و رضایت از زندگی، رابطه‌ای منفی و معنا دار وجود دارد. متغیر خودکارآمدی شغلی در مدل آنها، نقش متغیر میانجی را بین عوامل استرس‌زای شغلی و رضایت شغلی داشت.

یعقوبی و همکاران (۱۳۸۷) نیز در بررسی رابطه تعهد سازمانی و استرس شغلی در مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان دریافتند که بین تعهد سازمانی و سابقه کار ارتباط معنی داری وجود دارد، اما رابطه معنی داری بین استرس شغلی و تعهد سازمانی مشاهده نکردند.

آزاد مرزآبادی و همکاران (۱۳۸۶) نیز در طی پژوهشی به بررسی ارتباط بین استرس شغلی و رضایت شغلی در کارکنان پرداختند. آنها نمونه‌ای متشکل از ۱۴۶ نفر از کارکنان یک واحد نظامی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که بین استرس کار و خانواده و تنیدگی شغلی رابطه معنی داری وجود دارد، اما بین رضایت از کار و تنیدگی شغلی ارتباط معنی داری یافت نشد. همچنین بین استرس خانواده و تنیدگی شغلی و بین استرس ناشی از کار و رضایت از مسئول ارتباط معنی داری وجود دارد.

جهانگیر و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهشی دیگر به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ویژگی‌های فردی پرستاران در بخش‌های داخلی جراحی بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی پرداختند. آنها از روش توصیفی - همبستگی جهت توصیف و ارزیابی روابط بین متغیرها استفاده کردند. نتایج این پژوهش نشان داد که بین رضایت شغلی پرستاران و تعهد عاطفی و تکلیفی رابطه‌ای مثبت، ولی بین رضایت شغلی و تعهد مستمر رابطه‌ای منفی وجود دارد. واحدهای مورد پژوهش به ترتیب بیش‌ترین میزان رضایت را از ارتباط با همکاران، جایگاه شغلی، نظارت و سرپرستی و مدیریت و کم‌ترین میزان رضایت را از شرایط کار، امنیت شغلی و حقوق و مزایا داشتند.

### تحقیقات خارجی

لی و شین (۲۰۱۰) در پژوهشی به بررسی رابطه بین استرس و رضایت شغلی پرداختند. آنها عوامل استرس‌زا را به سه دسته عوامل فیزیکی، محیطی و روانی تقسیم بندی نموده و با استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی، اثر این عوامل را بر رضایت شغلی بررسی کردند. نتایج این تحقیق، تأثیر معنی‌دار و منفی استرس شغلی بر رضایت شغلی را تأیید کرد. همچنین آنها دریافتند مهم‌ترین عوامل استرس‌زا در مطالعه موردی آنها، محیط کاری نامناسب، سبک مدیریت، همکاران بی‌ملاحظه، عدم برآورده شدن خواسته‌های شغلی، محیط کاری غیرایمن و عدم وجود تجهیزات و نفرت کافی بود.

کیم<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۹) نیز با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، اثر تعدیلی جنس و سطح سازمانی بر استرس و رضایت شغلی در میان کارکنان یک هتل را

1. Kim et al, 2009

بررسی نمودند. آنها متغیرهای سن و وضعیت شغلی را به عنوان متغیرهای کنترلی در نظر گرفتند. نتایج این تحقیق نشان داد که اثر منفی استرس شغلی بر رضایت شغلی به صورت معنی داری برای کارکنان زن و سرپرستان، قوی تر از کارکنان مرد و غیرسرپرست بود.

گایتر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۸) با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری به بررسی رابطه بین محیط سازمانی، تعارض کار و خانواده، استرس شغلی، ویژگی های فردی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در داروسازان ایالات متحده پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که عوامل سازمانی به شکل های بار کاری بیش از حد، تعارض و کارایی آسان، از جمله مهم ترین متغیرهایی بودند که بر استرس شغلی بیشترین تأثیر را داشتند. همچنین در مدل آنها ارتباط معنی داری بین ویژگی های فردی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی مشاهده شد.

### روش تحقیق

این تحقیق از نوع توصیفی- تحلیلی بوده و جامعه مورد مطالعه آن، کلیه کارکنان شاغل در حوزه های بهره برداری نفتی شرکت نفت فلات قاره ایران است.

در مرحله اول، برای سنجش متغیرهای پژوهش، پرسشنامه ای با ۹۰ سؤال و در چهار بخش طراحی شد. بخش اول شامل ۵۵ سؤال بوده که به سنجش عوامل استرس زا در بین جوانگویان می پرداخت. عوامل مورد سنجش در این بخش، از پژوهش «لی و شین» (۲۰۱۰) اخذ شد. بخش دوم نیز شامل ۶ سؤال در مورد رضایت شغلی بوده که از پژوهش ایمانی پور و زیودار (۱۳۸۷) اخذ گردید. بخش سوم پرسشنامه، مربوط به سنجش تعهد سازمانی و شامل ۲۰ سؤال بود. در نهایت، در بخش چهارم، به سنجش رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از پرسشنامه نتمیر<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) با ۱۲ سؤال در قالب چهار عامل جوانمردی، رفتار مدنی، با وجدان بودن و نوع دوستی پرداخته شد.

بعد از پخش نمونه اولیه پرسشنامه به تعداد ۳۰ عدد و جمع آوری آنها، داده های پرسشنامه ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. روایی پرسشنامه با انجام تحلیل عاملی تأییدی به کمک نرم افزار Amos 16 روی مدل های اندازه گیری مورد آزمون قرار گرفت و سؤالاتی که دارای بار عاملی مطلوب نبودند، حذف شدند. در جدول ۳، شاخص های برازش این چهار مدل اندازه گیری نشان داده شده است. همان گونه که مشاهده می شود، شاخص های برازش در سطح مطلوبی قرار داشته و نشان از برازندگی مناسب داده ها برای

1. Gaither et al, 2008  
2. Netemeyer, 1997

مدل پیشنهادی است.

پایایی پرسشنامه نیز بعد از حذف سؤالات اضافی با آلفای کرونباخ ۰/۸۳۳ مورد تأیید قرار گرفت. در نهایت، پرسشنامه نهایی با ۴۱ سؤال برای سنجش متغیرهای پژوهش تهیه گردید.

با بررسی پارامترهای نمونه ۳۰ تایی اولیه، تعداد نمونه با توجه به فرمول کوکران به صورت زیر محاسبه شد.

$$n \geq \frac{\delta^2 \cdot Z_{\alpha/2}^2 \cdot N}{(N-1) \cdot d^2 + \delta^2 \cdot Z_{\alpha/2}^2} = \frac{0.73 \cdot 1.96^2 \cdot 1790}{1789 \cdot 0.1^2 + 0.73^2 \cdot 1.96^2} = 98.74$$

پرسشنامه نهایی به تعداد ۱۵۰ عدد در بین کارکنان شرکت نفت فلات قاره ایران توزیع شد. تعداد ۱۱۰ پرسشنامه عودت داده شد که از این بین، تعداد ۱۰۳ پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل نهایی مورد استفاده قرار گرفت.

در ابتدا، شاخص‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که نتیجه آن در جدول ۲ نمایش داده شده است. شایان توجه است که با توجه به جامعه مورد مطالعه، که شامل شاغلین در مناطق جنوب می‌شد، تمام پاسخگویان مرد بودند.

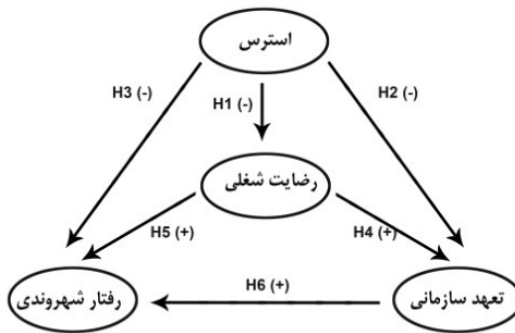
جدول ۲: شاخص‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان

متغیر	فراوانی (%)	(انحراف معیار ±) میانگین
<u>سن</u>		۳۷/۴ (±۱۰/۴)
<u>سابقه</u>		
۵ تا ۱۰ سال	۵۲	
۱۰ تا ۲۰ سال	۱۶	
۲۰ تا ۳۰ سال	۳۲	
<u>مدرک تحصیلی</u>		
زیر دیپلم	۲	
دیپلم	۴۰	
فوق دیپلم	۲۸	
کارشناسی	۲۶	
کارشناسی ارشد و بالاتر	۴	
<u>وضعیت تاهل</u>		
متاهل	۲۳	
مجرد	۷۷	

## مدل مفهومی

در این پژوهش برای الگوسازی و تعیین روابط بین متغیرها، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. الگوی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای کنونی می‌باشد. در واقع، یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری و علوم اجتماعی، تجزیه و تحلیل چندمتغیره یا همان مدل‌سازی معادلات ساختاری است (سهرابی و خانلری، ۱۳۸۸).

با بررسی ادبیات موضوع، مدل اولیه پژوهش به صورت زیر ارائه شد. این مدل، مدلی ذهنی بوده و نقطه شروع مناسبی برای بررسی روابط ساختاری مابین متغیرهای پژوهش است.



شکل ۱: مدل اولیه پژوهش

## فرضیات پژوهش

- فرضیه ۱: بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه معکوس وجود دارد.
- فرضیه ۲: بین استرس شغلی و تعهد سازمانی رابطه معکوس وجود دارد.
- فرضیه ۳: بین استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معکوس وجود دارد.
- فرضیه ۴: بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۵: بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه ۶: بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.

## یافته‌های پژوهش

مدل پیشنهادی با استفاده از نرم‌افزار Amos 16 مورد آزمایش قرار گرفت. هدف ابتدایی، تعیین معیارهای تناسب و برازش مدل اولیه بود. بعد از تعیین برازش الگو،



معنی داری تخمین پارامترهای مختلف مدل، مورد بررسی قرار گرفت و روابطی که معنی دار نبودند، از مدل اولیه حذف و در نهایت مدل نهایی ارائه گردید. برای تعیین معیارهای تناسب و برازش مدل، از شاخص‌های متعددی استفاده می‌شود که مهم‌ترین این شاخص‌ها و مقادیر قابل قبول برای آنها، در جدول شماره ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳: شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل پیشنهادی (هارتویک و بارکی، ۱۹۹۴)

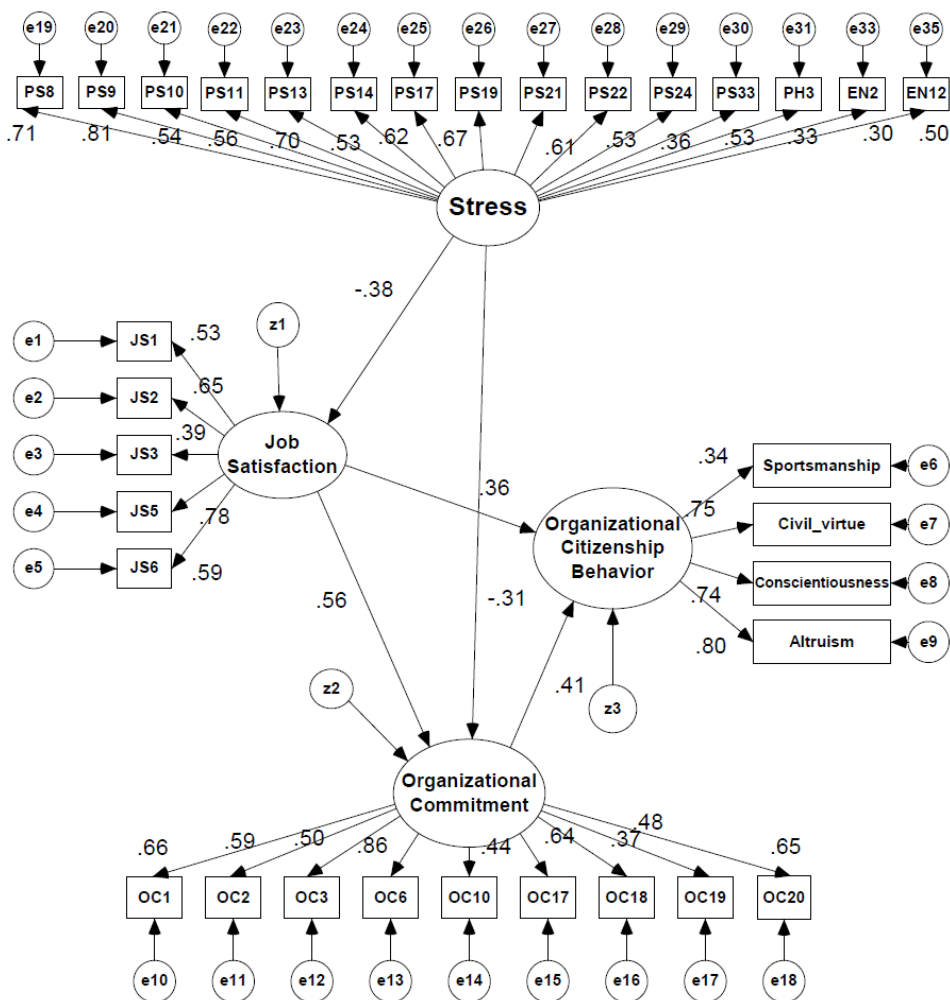
مقادیر توصیه شده	کل مدل	مدل اندازه‌گیری رضایت شغلی	مدل اندازه‌گیری تعهد سازمانی	مدل اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی	مدل اندازه‌گیری استرس	شاخص
$\geq 0.05$	0.06	0.13	0.07	0.12	0.09	P Value
$\leq 3$	1/61	2/54	1/58	2/04	1/62	$\chi^2/df$
$\geq 0.9$	0.86	0.90	0.94	0.88	0.91	GFI
$\geq 0.8$	0.79	0.83	0.89	0.79	0.85	AGFI
$\geq 0.9$	0.90	0.88	0.91	0.86	0.90	NFI
$\leq 0.08$	0.077	0.080	0.055	0.081	0.052	RMSEA

پس از بررسی و تأیید مدل، فرضیه‌های پژوهش مورد ارزیابی قرار گرفتند. نتایج اجرای مدل در محیط Amos 16 در شکل ۲ نشان داده شده است.

تمام تجزیه و تحلیل‌ها با سطح معنی‌داری 0.05 انجام شده است. نتایج بیانگر یک رابطه منفی و معنی‌دار بین استرس شغلی و رضایت شغلی و همچنین استرس شغلی و تعهد سازمانی است که فرضیه‌های ۱ و ۲ پژوهش را مورد تأیید قرار می‌دهند. اما بین استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری مشاهده نشد. بنابراین، این رابطه از مدل حذف شده و فرضیه ۳ پژوهش رد می‌شود. همچنین نتایج، رابطه‌ای قوی و مثبت را بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی و همچنین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهند که فرضیه‌های ۴ و ۵ پژوهش را مورد تأیید قرار می‌دهند. فرضیه ۶ پژوهش، که بیانگر رابطه مثبت بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است، نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

همچنین با تحلیل عاملی که بر روی عوامل استرس‌زا انجام گرفته، از بین این عوامل، عوامل عمده ایجاد استرس در میان جامعه مورد مطالعه استخراج شد. در جدول

۴، این عوامل به همراه ضرایب عاملی آنها نشان داده شده است.



شکل ۲: نتایج اجرای مدل در نرم افزار Amos

جدول ۴: عوامل اصلی استرس‌زا بین کارکنان شرکت حفاری نفت فلات قاره ایران به ترتیب اهمیت

ضریب عاملی	گروه عامل	عامل استرس‌زا
۰/۸۱۲	روانی	عدم پاسخگویی مدیریت به درخواست کمک از جانب کارکنان (PS9)
۰/۷۱۲	روانی	عدم پاسخگویی مدیریت به نگرانی‌های کارکنان (PS8)
۰/۶۹۹	روانی	عدم اشتیاق همکاران به کمک به یکدیگر (PS13)
۰/۶۷۲	روانی	ارزش قائل نشدن برای تحصیلات کارکنان (PS19)
۰/۶۲۲	روانی	عدم استقبال مدیریت نسبت به پیشنهادهای کارکنان (PS17)
۰/۶۱۴	روانی	در نظر نگرفتن پاداش برای تلاش اضافی و موفقیت‌ها (PS21)
۰/۵۵۵	روانی	ایجاد تعادل بین کار و خانواده (PS11)
۰/۵۴۰	روانی	سلسله‌مراتب بی‌روح اداری (PS10)
۰/۵۳۵	روانی	همکاری نامناسب بین بخش‌ها (PS14)
۰/۵۳۴	روانی	عدم وجود منافع جانبی شغل (PS33)
۰/۵۳۳	روانی	عدم ایجاد ارتباطات توسط موقعیت شغلی برای استخدام در آینده (PS22)
۰/۴۹۵	محیطی	سطح رطوبت در محیط کاری (EN12)
۰/۳۶۴	روانی	عدم فرصت ارتقاء شغلی (PS24)
۰/۳۵۵	فیزیکی	قرارگیری در وضعیت‌های نامناسب بدنی (PH3)
۰/۳۰۳	محیطی	تماس با مواد خطرناک و سمی (EN2)

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش در دو حوزه، قابل بحث و تأمل است. حوزه اول مربوط به شناسایی و تعیین اهمیت عوامل استرس‌زا در محیط کاری جامعه مورد بررسی، یعنی کارکنان میادین نفتی شرکت حفاری فلات قاره ایران است. این عوامل در جدول ۴ نمایش داده شد. با توجه به این جدول، به نظر می‌رسد سبک مدیریت (عدم پاسخگویی مدیریت به درخواست کمک از جانب کارکنان، عدم پاسخگویی مدیریت به نگرانی‌های کارکنان، عدم استقبال مدیریت نسبت به پیشنهادهای کارکنان)، یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر سطح استرس کارکنان این شرکت است. ساختار سازمانی (ارزش قائل نشدن برای تحصیلات کارکنان، در نظر نگرفتن پاداش برای تلاش اضافه و موفقیت‌ها، سلسله

مراتب بی‌روح اداری، همکاری نامناسب بین بخش‌ها) و همچنین ایجاد تعادل بین کار و زندگی، از جمله دیگر عوامل استرس‌زا برای این کارکنان است. با توجه به این نتایج، مدیریت می‌تواند برنامه‌هایی را برای کاهش استرس در کارکنان تدارک ببیند.

حوزه دوم مربوط به تاثیر استرس بر متغیرهای سازمانی مورد بررسی است. در این پژوهش سعی شد با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، مدلی جامع از استرس ارائه گردد. نتایج حاکی از برازش مناسب مدل پیشنهادی بوده و تمام فرضیه‌های پژوهش به جز فرضیه ۳ که مربوط به ارتباط بین استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بود، مورد تأیید قرار گرفتند.

رابطه بین استرس و رضایت شغلی، منفی و برابر با  $-0/38$  - به دست آمده است. این نتیجه با نتایج بسیاری از مطالعاتی که در زمینه استرس انجام شده (گنجی ارجنگی و همکاران،  $1387$ ؛ آزاد مرزآبادی و همکاران،  $1386$ ؛ لی و شین،  $2010$ ؛ کیم و همکاران،  $2009$ ) و حاکی از ارتباط معکوس بین استرس و رضایت شغلی بوده است، مطابقت دارد. همچنین استرس هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم بر تعهد سازمانی اثری منفی نشان داد. اثر مستقیم این متغیر بر تعهد سازمانی  $-0/31$  و اثر غیرمستقیم آن از طریق تأثیر بر رضایت شغلی برابر با  $-0/22$  - مشاهده گردید.

اگر چه در این پژوهش رابطه مستقیم معنی‌داری بین استرس شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مشاهده نشد، اما استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی به چند طریق به صورتی غیرمستقیم، تأثیرگذار بوده است. اول از طریق رضایت شغلی (با ضریب  $-0/137$ )، دوم از طریق تعهد سازمانی (با ضریب  $-0/127$ ) و سوم از طریق تأثیر ترکیبی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی (با ضریب  $-0/087$ )، که اثر غیرمستقیمی برابر با  $-0/351$  - را نشان می‌دهد. هر دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیری مستقیم و معنادار بر رفتار شهروندی سازمانی نشان دادند (با ضرایب  $0/36$  و  $0/41$ ). از طرف دیگر، رضایت شغلی به صورت غیرمستقیم نیز بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق متغیر تعهد سازمانی تأثیرگذار است (با ضریب  $0/23$ ). در نهایت، رضایت شغلی رابطه مستقیمی با تعهد سازمانی با ضریب  $0/56$  نشان داد.

## منابع

۱. آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ طرخورانی، حمید (۱۳۸۶)، «بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت‌مندی شغلی کارکنان»، علوم رفتاری، دوره یک، شماره ۲، صص ۱۲۱-۱۲۹.
۲. ایمانی‌پور، نرگس؛ زیودار، مهدی (۱۳۸۷)، «بررسی رابطه گرایش به کارآفرینی شرکتی و عملکرد (مطالعه موردی: نمایندگی‌های فروش شرکت سهامی بیمه ایران در شهر تهران)»، توسعه کارآفرینی، سال اول، شماره دوم، صص ۱۱-۳۴.
۳. باقری، محمد علی؛ حمیدی، محمد تقی؛ علیدوستی، سیروس (۱۳۸۸)، «پذیرش بانکداری اینترنتی در ایران: بسط مدل پذیرش فن‌آوری». علوم و فن-آوری اطلاعات، دوره ۲۴، شماره ۳، صص ۵-۳۴.
۴. جهانگیر، فریدون؛ بازارگادی، مهرانوش؛ محفوظ پور، سعادت؛ اکبرزاده باغبان، علیرضا (۱۳۸۶)، «بررسی رابطه بین تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عوامل فردی پرستاران در بخش‌های داخلی جراحی بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی»، مجله پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، سال دوازدهم، شماره ۵، صص ۴۰۷ تا ۴۱۶.
۵. سهرابی، بابک؛ خانلری، امیر (۱۳۸۸)، «اخلاق، فن‌آوری اطلاعات و رفتار شهروندی سازمانی»، فصلنامه اخلاق در علوم و فن‌آوری، سال چهارم، شماره-های ۱ و ۲، صص ۱-۱۰.
۶. گنجی ارجنگی، معصومه؛ فراهانی، محمد نقی (۱۳۸۷)، «رابطه استرس شغلی و خودکارآمدی با رضایت از زندگی در امدادگران حوادث گاز استان اصفهان»، پژوهش در سلامت روانشناختی، دوره ۲، شماره ۳، صص ۱۵-۲۴.
۷. یعقوبی، مریم؛ یارمحمدیان، محمد حسین؛ جوادی، مرضیه (۱۳۸۷)، «رابطه تعهد سازمانی و استرس شغلی در مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان»، فصلنامه مدیریت اسلامی، شماره ۳۳، صص ۶۳-۶۸.
8. Addae, H. M.; Wong, M. (2006), "Stress at work: Linear and Curvilinear Effects of Psychology, Job, and Organization-related factors: An exploratory study of Trinidad and Tobago", International Journal of Stress Management, vol. 13, pp. 479-493.
9. Allen, N.; Meyer, J. (1990), "Organizational socialization tactics: A longitudinal analysis of links to newcomer's commitment and role orientation", Academy of Management Journal, 33, 847-858.

10. Bau, G. J.; Boal, K. P. (1987), "Conceptualization how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism", *Academy of Management Review*, 12, pp. 288-300.
11. Caulfield, N.; Chang, D.; Dollard, M. F.; Elshaug, C. (2004), "A Review of Occupational Stress Interventions in Australia", *International Journal of Stress Management*, vol. 11, pp. 149-166.
12. Doyle, E, Christines (2003), "Work and organization Psychology: An Introduction With attitude", Psychology Press, Taylor & Francis Group, p106-111.
13. Gaither, A.C.; Doucette, W.R.; Pederson, C.A. (2008), "A modified model of pharmacists' job stress: The role of organizational, extra-role, and individual factors on work-related outcomes", *Administrative Pharmacy*, vol. 4, pp. 231-243.
14. Hartwick, J.; Barki, H. (1994), "Explaining the role of user participation in informationsystem use", *Management Science*, vol. 40(4), pp. 440-465.
15. Karasek, R.A.; Theorell, T. (1990), "Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life", New York: Basic Books.
16. Kim, B.P.; Murrmann, S.K.; Lee, G. (2009), "Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees", *International Journal of Hospitality Management*, vol. 28, pp. 612-619.
17. Lee, Y.; Shin, S. (2010), "Job stress evaluation using response surface data mining", *International Journal of Industrial Ergonomics*, vol. 40, pp 379-385.
18. Long, B.C. (1995), "Stress in work place", ERIC Identifier: ED 414521.
19. Netemeyer, R.G.; Bowles, J.S.; MacKee, D.O.; McMurrian, R. (1997), "An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context", *Journal of Marketing*, vol. 61, pp. 85-98.