

بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان منطقه‌ی

فراساحلی پارس جنوبی

### Investigation into the moderating role of social support and its relation to job stress and satisfaction in the South Pars Gas Complex (SPGC) offshore employees

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۶/۱۴، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۴/۴/۲۱، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۵/۲۳

S. Hoseinian., (Ph.D) Sh. Tabatabaei\*, (Ph.D) M. Mataji., (M.A) A. Maleki., (M.A) M. Bahreini., (M.A) & Z. Dehghan., (M.A)

سیمین حسینیان<sup>۱</sup>، شهناز طباطبایی<sup>۲</sup>، میثم متاجی<sup>۳</sup>، اعظم ملکی<sup>۴</sup>، مریم بحرینی<sup>۲</sup> و زیاد دهقان<sup>۲</sup>

**Abstract:** Aim: investigating the relationship between job stress, job satisfaction, and social support among the south pars offshore region workers. Method: This descriptive-correlation and practical study was conducted in a sample of 120 out of the 2000 National Iranian Oil Company employees in several phases of the South Pars Gas Complex, which were selected by simple random method. Socio-demographic, job stress, job satisfaction and social support questionnaires were completed by the participants. One- sample t-test, paired- sample t-test and kruskal wallis test were used for analyzing the data. Results: "job stress", "job satisfaction" and "social support" among the offshore workers were lower than average level. Also, "occupational stress" had negative relationship with "job satisfaction" and positive relationship with "social support" significantly. There was no significant association between "job satisfaction" and "social support". Age, years of work experience, and the amount of monthly overtime could predict "occupational stress" and "social support" in these workers. There was a significant difference between men and women in "job stress" as well between single and married workers in "job stress", "job satisfaction", and "social support". Discussion: "job stress" was low that shows low work motivation in the staff. Insignificant association between "job satisfaction" and "social support" indicated that "job satisfaction" is more impressed by those parameters that are not covered by "social support". Owing to the positive relationship between "job stress" and "social support" managers should consider suitable strategies to enhance social support that lead to increase staff's work motivation.

**Key words:** job stress, social support, job satisfaction, offshore, South Pars Gas Complex, the National Iranian Gas Company

**چکیده:** هدف پژوهش حاضر بررسی ارتباط بین استرس و رضایت شغلی با حمایت اجتماعی در کارکنان منطقه‌ی فراساحلی پارس جنوبی است. روش پژوهش توصیفی- همبستگی و کاربردی است. نمونه پژوهش ۱۲۰ نفر از جامعه‌ی ۲۰۰۰ نفری کارکنان شرکت ملی گاز ایران در چند فاز منطقه‌ی پارس جنوبی بودند که به‌طور تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه‌های اطلاعات فردی و شغلی- حرفه‌ای، استرس شغلی، رضایت شغلی و حمایت اجتماعی بودند. از آزمون‌های: t تک‌گروهی و دو گروه همبسته و کروסקال واریس برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. یافته‌ها نشان داد میزان «استرس شغلی»، «رضایت شغلی» و «حمایت اجتماعی» کارکنان پایین‌تر از حد متوسط است. استرس با رضایت شغلی ارتباط معنادار و منفی و با حمایت اجتماعی ارتباط مثبت و معنادار دارد. ارتباط معناداری بین رضایت شغلی و حمایت اجتماعی یافت نشد. میزان «استرس شغلی» و «حمایت اجتماعی» از طریق «سن، سابقه خدمت و اضافه کاری ماهانه» قابل پیش‌بینی است. تفاوت معناداری در میزان «استرس شغلی» مردان و زنان؛ هم‌چنین در میزان «استرس شغلی»، «رضایت شغلی» و «حمایت اجتماعی» کارکنان مجرد و متأهل با راجحیت کارکنان مجرد مشاهده شد. نتایج نشان داد پایین بودن میزان استرس نشان‌دهنده‌ی کم بودن انگیزه‌ی کارکنان در ارتباط با کار است. فقدان ارتباط معنادار بین رضایت شغلی و حمایت اجتماعی بیان‌گر تأثیر کم رضایت شغلی از زیرمقیاس‌هایی تحت پوشش حمایت اجتماعی در مقایسه با سایر عوامل است. رابطه‌ی مثبت بین استرس و حمایت اجتماعی، مدیران را ملزم به اتخاذ راهکارهایی جهت افزایش حمایت اجتماعی و افزایش انگیزه، می‌کند.

**کلید واژه‌ها:** استرس، حمایت اجتماعی، رضایت شغلی، فراساحلی، شرکت ملی گاز ایران، پارس جنوبی.

۱. استاد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه الزهرا (س)، تهران، ایران.

۲. نویسنده مسئول: استادیار دانشکده‌ی سلامت، ایمنی و محیط زیست، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران.  
tabshahnaz@yahoo.com

۳. کارشناسی ارشد ارگونومی، دانشکده‌ی سلامت، ایمنی و محیط زیست، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران.

۴. کارشناس ارشد مدیریت و بازاریابی، دانشگاه اصفهان، مدیر آموزش پالایشگاه گاز پارسیان، استان فارس، شهرستان مهر.

## مقدمه

کشور ایران با دارا بودن ۱۵ درصد کل منابع گازی جهان، دومین کشور دارنده‌ی منابع گازی است. در واقع بخش عظیمی از زیربنای اقتصاد و صنعت کشور را صنایع نفت و گاز تشکیل می‌دهند. قرار گرفتن بخش بزرگی از این منابع در بستر دریاها سبب شکل‌گیری صنایع فراساحلی در مناطق جنوبی کشور شده است که افراد زیادی در این نواحی مشغول به فعالیت هستند. از آن‌جا که عامل محرک و تأثیرگذار در هر نوع صنعتی نیروی کار آن است توجه به عملکرد و کارآمدی کارکنان، جهت افزایش بهره‌وری سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. عوامل فیزیکی و روانی بسیاری می‌توانند بر کارآمدی کارکنان تأثیر بگذارند و مطالعات بسیاری تأثیر استرس شغلی و رضایت از کار را بر عملکرد کارکنان نشان داده‌اند (هسلاام و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵؛ مهداد، ۱۳۸۱؛ ساعتچی، ۱۳۸۸).

در صنایع فراساحلی به‌علت وجود تنش‌های روانی و فیزیکی متعدد از جمله سروصدا، ارتعاش، روشنایی و تهویه‌ی ضعیف، فضای زندگی و کاری محدود، شرایط آب و هوایی بسیار بد، ساعات کاری طولانی، نوبت کاری، نامنی شغلی و دوری از خانواده استرس شغلی ادراک شده‌ی کارکنان در سطح بالایی است (چن و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). این موضوع می‌تواند سبب بیماری‌های قلبی-عروقی، گوارشی، دردهای اسکلتی-عضلانی و اختلالات روانی گردد (کارایون و همکاران<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹؛ لونس‌تین<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰؛ استلمن<sup>۵</sup>، ۱۹۹۸، تئورل و کاراسک<sup>۶</sup>، ۱۹۹۶). از این‌رو شناسایی میزان استرس شغلی و کاهش آن در میان کارکنان از ارجحیت قابل توجهی نزد مدیران برخوردار است. طبق گزارش پژوهشگران، حمایت اجتماعی با سلامت روان رابطه دارد (برومت و همکاران<sup>۷</sup>، ۱۹۹۲؛ اسکریبا و تنیاس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۴؛ فوجیتا و کاناوکا<sup>۹</sup>، ۲۰۰۳؛ کاواکامی و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۲؛ پارک و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۴؛ پلایزیر و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۷، استنفلد و همکاران<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۹؛ واتانابه و

- 
1. Haslam et al.
  2. W. Q. Chen et al.
  3. Carayon et al.
  4. Levenstein
  5. Stellman
  6. Theorell & Karasek
  7. Bromet et al.
  8. Escribà-Agüir & Tenias-Burillo
  9. Fujita & Kanaoka
  10. Kawakami et al.
  11. Park et al.
  12. Plaisier et al.
  13. Stansfeld et al.

بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان...

همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). مطالعات نشان داده‌اند که حمایت اجتماعی، سبب کاهش استرس، افزایش رضایت شغلی و مقابله با اختلالات خواب می‌شود و با کاهش اختلالات افسردگی و اضطراب در ارتباط است (مک‌کلایستر و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶؛ ناکاتا و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴؛ اوگینسکا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵؛ پلایزر و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). برخی از یافته‌های پژوهشگران به این نظر منتج شده است که حمایت اجتماعی در واقع سپری در برابر عوامل استرس‌زای محیط کار است (کوپر، ۱۹۹۸). هرچند که ارتباطات اجتماعی می‌تواند منفی باشد یا جنبه‌های تعارض‌گونه‌ای داشته باشد (هوس و همکاران<sup>۶</sup>، ۱۹۸۸)، در بسیاری از مطالعات شواهدی موجود است که نشان می‌دهد حمایت اجتماعی در سطح پایین، سبب افزایش علائم روانی می‌شود (نیدهمر و همکاران<sup>۷</sup>، ۱۹۸۸؛ پاترنیتی و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۲؛ استنفلد و همکاران<sup>۹</sup>، ۱۹۹۷؛ استنفلد و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۹). بنا بر مدل تأثیر مستقیم یا تأثیر عمده، اثرات مثبت حمایت اجتماعی یا عدم انزوای اجتماعی منجر به بهبود کیفیت زندگی می‌شوند و رابطه‌ی بین کیفیت زندگی و حمایت اجتماعی خطی است. فلمینگ و بام<sup>۱۱</sup> (۱۹۸۶) که از نظریه‌پردازان مطرح این دیدگاه هستند معتقدند افرادی که از حمایت‌های اجتماعی بیشتری برخوردارند از کیفیت زندگی و سلامت بالاتری برخوردار هستند.

یکی از وظایف مهم مدیران در سازمان‌ها فراهم نمودن زمینه‌های رضایت شغلی کارکنان است زیرا رضایت شغلی با سلامت، کارایی و اثربخشی کارکنان همبستگی دارد (دیکی و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۱؛ دراگو و وودن<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۲؛ فرنچ و همکاران<sup>۱۴</sup>، ۱۹۸۲). در سال ۱۹۵۹ هرزبرگ<sup>۱۵</sup> نظریه‌ی دوعاملی خود را مبنی بر تفکیک عوامل انگیزشی به دو عامل بهداشتی و انگیزشی مطرح نمود. طبق این نظریه عوامل انگیزشی منجر به افزایش رضایت شغلی می‌شوند اما عوامل بهداشتی صرفاً منجر به کاهش ناراضی‌تی شغلی می‌شوند. عوامل انگیزشی شامل شش

- 
1. Watanabe et al.
  2. McCalister et al.
  3. Nakata et al.
  4. Oginska-Bulik
  5. Plaisier et al.
  6. House et al.
  7. Niedhammer
  8. Paterniti et al.
  9. Stansfeld et al.
  10. Stansfeld et al.
  11. Fleming & Baum
  12. Dickey et al.
  13. Drago & Wooden
  14. French et al.
  15. Herzberg

سیمین حسینیان، شهناز طباطبایی، میثم مناجی، اعظم ملکی، مریم بحرینی و زید دهقان

معیار مهم محتوای شغلی هستند: موفقیت، شناخت، ماهیت کار، مسئولیت‌پذیری، پیشرفت و امکان‌پذیر بودن رشد و ارتقا در شغل. عوامل بهداشتی نیز شامل معیارهای مهم زمینه‌ی شغل هستند: سیستم‌های سازمانی، سرپرستی، نحوه‌ی تعامل با سرپرستان، نحوه‌ی تعامل و ارتباطات با همکاران، زندگی شخصی، موقعیت و امنیت شغلی (بست- جونز و لوید<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). استرس شغلی و رضایت از کار در بین عوامل روانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند و در مطالعات متعددی تأثیر آن‌ها بر سلامت عمومی سنجیده شده است. سازمان بین‌المللی کار<sup>۲</sup> هزینه‌های وارده بر کشورها به‌علت استرس شغلی را ۱ تا ۳/۵ درصد تولید ناخالص داخلی تخمین زده است (تانگری<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). شرایط محیطی و شغلی نامناسب در مناطق فراساحلی می‌تواند سبب تشدید مشکلات سلامتی افراد شاغل در این مناطق گردد که این امر بیانگر اهمیت بررسی سلامتی در این قشر است.

استرس، احساس فرد از تنش است که می‌تواند حاصل عوامل متعددی بوده و به‌صورت درونی یا بیرونی باشد. یکی از نظریه‌های مهم درباره‌ی استرس و رابطه‌ی آن با شناخت، نظریه‌ی لازاروس<sup>۴</sup> (۱۹۹۱) است. لازاروس در نظریه‌ی شناختی استرس بر تعامل بین مؤلفه‌های درونی و بیرونی استرس تأکید دارد و معتقد است دیدگاه فرد به موقعیت است که تعیین می‌کند آیا رویدادی استرس‌زا است یا نه. در نظریه‌ی مبادله‌ی استرس لازاروس (۱۹۹۱)، ارزیابی شناختی، فرایندی دوبرخشی شامل ارزیابی نخستین و دومین است. ارزیابی نخستین، فرایند درک معنای رویداد استرس‌زا و مثبت و منفی بودن آن (ارزیابی تهدید، چالش، زیان) است. ارزیابی دومین بعد از درک رویداد به‌عنوان تهدید یا چالش رخ می‌دهد و در پی آن فرد منابع و امکانات فردی و اجتماعی خود را برای مقابله بررسی می‌کند. استرس یک آسیب جسمی یا روانی است که فرد از خود نشان می‌دهد و نتیجه‌ای از تضاد یا موقعیت‌های چالش‌برانگیز در شغل است (کیلن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). استرس شغلی واکنش‌های فیزیکی و عاطفی ناخوشایندی است که نتیجه‌ی تعاملات بین کارمند و محیطش بوده به‌طوری که نیازمندی‌های شغلی بیشتر از قابلیت‌های کارمند هستند (امینی‌ها، ۱۳۸۵). طبق تعریف مؤسسه‌ی ملی ایمنی و بهداشت حرفه‌ای آمریکا<sup>۶</sup> استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی نباشد (عقیلی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۶). رضایت شغلی، نگرش فردی نسبت به‌شغل بوده و یکی از

- 
1. Bassett-Jones & Lloyd
  2. International Labor Organization (ILO)
  3. Tangri
  4. Lazarus
  5. Keilen
  6. National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH)

بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان...

عوامل مهم در موفقیت شغلی است که باعث افزایش کارایی، بروز خلاقیت و احساس رضایت فردی می‌گردد (کاهه و هیودی، ۱۳۹۱).

می‌نو و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) در مطالعه‌ی خود نشان دادند که ۵۷/۷ درصد افرادی که دارای استرس شغلی هستند مستعد بیماری‌های روانی هستند. مطالعات کوپر و ساترلند<sup>۲</sup> (۱۹۸۷) بیان داشته است که کارگران فراساحلی استرس بیشتری را نسبت به عموم گزارش کرده‌اند. جرکان<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) نیز در مطالعه‌ی خود به این نتیجه رسید که کارگران فراساحلی خطرات مرتبط با کار بیشتری را دریافت کرده و کنترل کمتری بر سرعت کار در مقایسه با کارگران ساحلی تجربه می‌کنند. مطالعه‌ای که توسط پارکز<sup>۴</sup> (۱۹۹۲) صورت گرفت نشان داد که اضطراب در بین کارگران فراساحلی به‌طرز معناداری بالاتر از کارگران ساحلی بوده است. «ارتباطات در محل کار و منزل» مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌ی اضطراب در کارگران دور از ساحل است (کوپر و ساترلند<sup>۵</sup>، ۱۹۸۷). مطالعه‌ای که پیرامون حمایت اجتماعی در محیط کار صورت گرفت، نشان داد که حمایت اجتماعی ضعیف در محیط کار و زندگی با ناراحتی‌های ذهنی رابطه دارد. همچنین این مطالعه نشان داد که حمایت اجتماعی باعث کاهش استرس شغلی و افزایش رضایت شغلی می‌شود و با کاهش بروز افسردگی و اضطراب در ارتباط است و حمایت اجتماعی نوعی سپر محافظ در برابر عوامل استرس‌زای محیط کار است (سینوکی و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹). همچنین بیان شده است که پایین بودن میزان رضایت شغلی می‌تواند سبب افزایش اختلالات روانی گردد (حبیب و شیرازی، ۱۳۸۲).

اولبرگ و روندمو<sup>۷</sup> (۱۹۹۷) در مطالعه‌ای که در نروژ انجام دادند استرس شغلی، حمایت اجتماعی، رضایت شغلی و غیبت از کار را بین کارکنان نفتی دور از ساحل بررسی کردند. آن‌ها به رابطه‌ی بین استرس شغلی با نارضایتی از کار پی بردند و پیشنهاد کردند که بهبود عوامل اجتماعی و سازمانی در بهبود سلامتی کارگران دور از ساحل صنایع نفتی باید مورد توجه قرار گیرد. در مطالعه‌ای با عنوان «رضایت شغلی و قصد ترک شغل در بین کارگران دور از ساحل صنایع نفت و گاز دریای شمال» که توسط دیکی و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۱۱) انجام گرفت بیان شد که

- 
1. Mino et al.
  2. Cooper & Sutherland
  3. Bjerkan
  4. Parkes
  5. Cooper & Sutherland
  6. Sinokki et al.
  7. Ulleberg & Rundmo
  8. Dickey et al.

کارگرانی که در شرایط اقتصادی مناسبی بودند، ارتباط مناسبی بین مهارت و شغلشان برقرار بود و آموزش دریافت کرده بودند، سطوح بالاتری از رضایت شغلی را گزارش کردند. همچنین بیان شد که وضعیت سلامتی و تأهل بر سطوح رضایت شغلی کارگران فراساحلی تأثیر گذارند، در حالی که سن و جنس کارگران تعیین کننده‌های مهمی برای رضایت شغلی آن‌ها نبودند. عوامل تعیین کننده‌ی استرس کاری ادراک شده بین کارگران نفتی فراساحلی چینی توسط چن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) بررسی شد. آن‌ها برخی از منابع استرس را ضعف در شرایط ارگونومی، ایمنی، مدیریت و ارتباطات بین همکاران، محیط فیزیکی کار، ساختار سازمانی و دستاوردهای شغلی بیان کردند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که کارگران با تیپ شخصیتی (الف) استرس بیشتری از دستاوردهای شغلی و محیط کار دریافت می‌کنند. همچنین مطالعه‌ی آن‌ها نشان داد که کارگران با عناوین شغلی مختلف، استرس شغلی متفاوتی را تجربه کرده‌اند. سوترلند و کوپر<sup>۲</sup> (۱۹۸۷) در مطالعه‌ای با عنوان «استرس شغلی، سلامت روان و حادثه بین کارگران دور از ساحل در صنایع استخراج نفت و گاز» بیان کردند که رضایت شغلی کارگران دور از ساحل خیلی کمتر از رضایت شغلی همکاران ساحلیشان و به طرز معناداری در مقایسه با جمعیت عمومی بالاتر بود. آن‌ها هم-چنین بیان کردند که «ارتباطات در محل کار و منزل» مهم‌ترین پیش‌بینی کننده‌ی اضطراب در کارگران دور از ساحل بود. جرکان<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) دریافت که کارگران فراساحلی نروژی در مقایسه با کارگران ساحلی خطرات مربوط به کار بیشتری را تجربه کرده‌اند. چن و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) نتیجه‌گیری کردند که عوامل روانی-اجتماعی در کارگران فراساحلی چین، رفتارهای مرتبط با سلامتی کارگران را تحت تأثیر قرار می‌دهد. می‌نو و همکاران<sup>۵</sup> (۱۹۹۹) نشان دادند که خطر بیماری‌های روانی در افراد دچار استرس شغلی بیش از ۵۷/۷ درصد است. پارکز<sup>۶</sup> (۱۹۹۲) در رابطه با سلامت روان کارگران فراساحلی بیان داشته که بارکاری زیاد، ناامنی شغلی و خطر بالای ادراک شده با سطوح پایین تندرستی رابطه دارند. چن و همکاران (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای سلامت روان کارگران نفتی فراساحلی را در چین بررسی کردند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که ضعف سلامت روان به طرز معناداری با استرس شغلی رابطه‌ی مستقیم دارد. مهداد (۱۳۸۱) و ساعتچی (۱۳۸۸) بیان کردند که ضعف سلامت روان کارگران در کاهش بهره‌وری نقش مؤثری را ایفا می-

- 
1. Chen et al.
  2. Sutherland & Cooper
  3. Bjerkan
  4. Chen et al.
  5. Mino et al.
  6. Parkes

بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان...

کند؛ هم‌چنین مطالعه‌ی لادو<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) نشان‌دهنده‌ی تأثیر استرس بر سلامتی فرد و پیامدهای مهم سازمان از قبیل بهره‌وری است. ابعاد استرس شغلی و ارتباط آن با وضعیت سلامت عمومی در پرستاران توسط برزیده و همکاران (۱۳۹۱) سنجیده شد و نتایج نشان داد که میانگین امتیاز تمام ابعاد استرس شغلی با وضعیت کلی سلامت عمومی ارتباط معناداری دارد. رضایت شغلی و سلامت روان در کارکنان یک بیمارستان عمومی توسط حبیب و شیرازی (۱۳۸۲) بررسی شد. آن‌ها نیز به افزایش اختلالات روانی در اثر پایین بودن میزان رضایت شغلی پی بردند. لامبرت و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) همبستگی بین حجم کار بالا (یکی از ابعاد استرس شغلی) و سلامت عمومی ضعیف را بیان داشتند. رحمانی و همکاران (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای با عنوان «ارتباط بین سلامت عمومی، استرس و فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در بخش‌های ویژه‌ی بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز» به این نتیجه رسیدند که ارتباط آماری معناداری بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی و نیز استرس شغلی و سلامت عمومی وجود دارد. همتی راد و سپاه منصور (۱۳۸۷) رابطه‌ی بین استرس و حمایت اجتماعی در دانشجویان دانشگاه تهران را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که حمایت اجتماعی بر کاهش استرس در دانشجویان مؤثر است و بین حمایت اجتماعی، وضعیت تأهل و جنسیت رابطه معناداری حاکم است. روتر و لاوگراو<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) در پژوهشی که استرس شغلی و پیش‌بینی‌کننده‌های آن را در پرتونگاران مورد بررسی قرار دادند به این نتیجه رسیدند که کارکنان در مرتبه‌ی پایین‌تر، استرس شغلی کمتری را نسبت به سرپرستان تجربه می‌کنند. هم‌چنین، ابهام در نقش، تعارض نقش و مشکلات کاری با میزان استرس ارتباط معناداری داشته‌اند و این در حالی است که حمایت اجتماعی دریافت شده از طرف همکاران به‌عنوان سپر محافظتی در برابر اثرات استرس عمل کرده است.

کمبود پیشینه‌ی مطالعاتی در زمینه‌ی سلامت کارکنان مناطق فراساحلی در ایران، پژوهشگران را بر آن داشت تا با انجام چنین پژوهشی اطلاعات مفیدی را در اختیار مسئولان و مدیران مربوطه قرار دهند تا با استفاده از نتایج آن تصمیمات لازم را جهت افزایش انگیزه، کاهش میزان آسیب‌های وارده و فرسودگی شغلی، افزایش کارایی و حفظ نیروی کار اتخاذ نمایند. هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی نقش حمایت اجتماعی به عنوان یک متغیر تعدیل‌گر و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان منطقه‌ی فراساحلی پارس جنوبی است. اهداف فرعی و فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر می‌باشند.

1. La du
2. Lambert et al.
3. Rutter and Lovegrove

#### اهداف فرعی

- تعیین میزان الف) استرس شغلی، ب) رضایت از کار و ج) حمایت اجتماعی در کارکنان فراساحلی.
- تعیین میزان تفاوت در استرس شغلی گروه نمونه با ملاحظه بر برخی از متغیرهای جمعیت شناختی.
- تعیین میزان تفاوت در رضایت از کار گروه نمونه با ملاحظه بر برخی از متغیرهای جمعیت شناختی.
- تعیین میزان تفاوت در حمایت اجتماعی گروه نمونه با ملاحظه بر برخی از متغیرهای جمعیت شناختی.
- بررسی ارتباط بین الف) استرس شغلی و رضایت از کار؛ ب) استرس شغلی و حمایت اجتماعی و ج) رضایت از کار و حمایت اجتماعی در کارکنان فراساحلی.

#### فرضیه‌ها

- میزان استرس شغلی کارکنان فراساحلی بالاتر از حد متوسط است.
- میزان رضایت از کار کارکنان فراساحلی پایین‌تر از حد متوسط است.
- میزان حمایت اجتماعی کارکنان فراساحلی پایین‌تر از حد متوسط است.
- تفاوت در استرس شغلی گروه نمونه با ملاحظه بر برخی از متغیرهای جمعیت‌شناختی وجود دارد.
- تفاوت در رضایت از کار گروه نمونه با ملاحظه بر برخی از متغیرهای جمعیت‌شناختی وجود دارد.
- تفاوت در حمایت اجتماعی گروه نمونه با ملاحظه بر برخی از متغیرهای جمعیت‌شناختی وجود دارد.
- بین الف) استرس شغلی و رضایت از کار؛ ب) استرس شغلی و حمایت اجتماعی و ج) رضایت از کار و حمایت اجتماعی کارکنان فراساحلی ارتباط وجود دارد.
- میزان الف) استرس شغلی از طریق حمایت اجتماعی؛ ب) استرس شغلی از طریق رضایت از کار و ج) رضایت از کار از طریق حمایت اجتماعی قابل پیش‌بینی هستند.



بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان...

## روش پژوهش

روش پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر شامل ۲۰۰۰ نفر از کارکنان شاغل در فازهای ۴، ۵، ۷ یا ۸ شرکت ملی گاز ایران واقع در منطقه‌ی فراساحلی پارس جنوبی در سال ۱۳۹۱ بود. گروه نمونه‌ی پژوهش ۱۲۰ نفر از شاغلین بخش-های مختلف در مناطق مذکور بود. پرسشنامه‌های اطلاعات فردی و شغلی-حرفه‌ای، استرس ناشی از کار، رضایت شغلی و حمایت اجتماعی برای گروه نمونه‌ی پژوهش اجرا شد. اصل محرمانه ماندن داده‌های جمع‌آوری شده به اطلاع آزمودنی‌ها رسید.

## ابزار پژوهش

### پرسشنامه‌ی اطلاعات فردی و شغلی - حرفه‌ای

این پرسش‌نامه شامل اطلاعات فردی از قبیل سن، جنس، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و هم‌چنین اطلاعات شغلی-حرفه‌ای شامل سابقه‌ی کار، عنوان شغلی، محل فعالیت، نحوه‌ی نوبت کاری، میانگین اضافه‌کاری ماهانه و نوع آموزش‌های گذرانده شده، است.

### پرسشنامه‌ی استرس شغلی و منابع آن (فرم ۲۰ سؤالی و ۵۰ سؤالی)

پرسش‌نامه‌ی استرس شغلی و منابع آن توسط دیویس، رابینز و مک‌کی در سال ۱۹۹۱ تهیه شده است. این پرسش‌نامه خود از دو قسمت تشکیل شده است که عبارتند از:

الف) پرسش‌نامه‌ی سنجش علائم استرس شغلی که حاوی ۲۰ ماده است. این پرسش‌نامه علائم استرس شغلی را از ۳ ماه گذشته تاکنون مورد بررسی و سنجش قرار می‌دهد.

ب) پرسش‌نامه‌ی سنجش منابع استرس که شامل ۵۰ ماده است. این پرسش‌نامه به منظور تعیین منابع استرس شغلی، تجربیات شغلی افراد را در طول یک سال گذشته مورد بررسی قرار می‌دهد.

لازم به ذکر است که هر ۵ آیتم از این پرسش‌نامه یکی از منابع استرس شغلی را دربرمی‌گیرد. بدین ترتیب پرسش‌نامه‌ی منابع استرس شغلی ۱۰ منبع استرس‌زا که عبارتند از: فقدان کنترل،

شکاف اطلاعات، علت و نتیجه، تعارض، آینده‌ی شغلی به بن‌بست رسیده، بیگانگی، سنگین‌باری نقش، سبک‌باری نقش، محیط کار و تعارض نقش را اندازه‌گیری می‌کند (جاهد بزرگان، ۱۳۸۳).

روایی و پایایی پرسش‌نامه‌های مذکور در ایران توسط ستوده (۱۳۸۱) انجام شده که هر دو فرم پرسش‌نامه به‌شیوه‌ی ضریب روایی هم‌زمان مورد ارزیابی قرار گرفته است و برای هر دو فرم

معادل ۰/۷۰ است (ستوده، ۱۳۸۱). ضریب پایایی هر دو فرم پرسش‌نامه به شیوه‌ی آلفای کرونباخ محاسبه گردیده که این میزان برای پرسش‌نامه‌ی میزان استرس شغلی ۰/۸۶ و برای

پرسش‌نامه‌ی منابع استرس شغلی ۰/۹۲ به‌دست آمده است.

در این پرسش‌نامه به هر آزمودنی یک نمره‌ی کل تعلق می‌گیرد و نمره‌ی مربوط به هر یک از زیرمقیاس‌ها به‌طور جداگانه محاسبه می‌شود.

### پرسشنامه‌ی رضایت شغلی

شاخص توصیف شغلی<sup>۱</sup> (JDI) توسط اسمیت و همکاران<sup>۲</sup>، (۱۹۶۹) در دانشگاه کرنل<sup>۳</sup> آمریکا تدوین و برای اندازه‌گیری رضایت کارکنان از شغل خویش طراحی شده است. این پرسش‌نامه پس از ۴۰ سال پژوهش و کاربری هنوز هم یکی از رایج‌ترین و پراستفاده‌ترین معیارهای سنجش رضایت شغلی محسوب می‌شود. این ابزار اندازه‌گیری شش خرده‌مقیاس به شرح ذیل دارد:

(۱) ماهیت شغل، (۲) کیفیت ارتباط با سرپرستان، (۳) نحوه‌ی ارتباط با همکاران، (۴) کیفیت ارتقای شغلی، (۵) حقوق و مزایا، (۶) شرایط فیزیکی محیط کار در شغل فعلی.

اعتبار پرسشنامه‌ی رضایت شغلی ۵۵ سؤالی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۳ محاسبه شده است. روایی این پرسش‌نامه توسط چند تن از متخصصان و روان‌سنج‌ها تأیید شده است (طباطبایی و قرنجیکی، ۱۳۹۰). در این آزمون برای هر آزمودنی علاوه بر نمره‌ی رضایت شغلی کلی، نمرات مربوط به زیرمقیاس‌ها نیز به‌طور جداگانه برآورد می‌شود.

### پرسشنامه‌ی حمایت اجتماعی

این پرسش‌نامه که تحت عنوان ابزار سنجش حمایت اجتماعی مورد استفاده قرار می‌گیرد توسط فلمینگ و همکاران<sup>۴</sup>، (۱۹۸۲) تهیه شده و دارای دو فرم کوتاه و بلند است. فرم کوتاه آن دارای ۶ سؤال و فرم بلند آن دارای ۲۵ سؤال است (این پرسش‌نامه برای جامعه‌ی ایران استاندارد شده است و یکی از سؤالات آن حذف گردیده و به صورت فرم ۲۴ سؤالی در ایران اجرا می‌گردد). از فرم ۲۵ سؤالی این پرسش‌نامه، برای ارزیابی میزان ادراک حمایت اجتماعی گزارش شده توسط کارکنان مناطق فراساحلی استفاده شد.

این پرسش‌نامه دارای ۵ زیرمقیاس فرعی به شرح زیر است.  
(۱) حمایت از سوی دوستان، (۲) حمایت از سوی همسایگان، (۳) حمایت از سوی خانواده، (۴) حمایت به‌طور کلی، (۵) عقیده راجع به حمایت.

فلمینگ و همکاران (۱۹۸۲) اعتبار فرم کوتاه پرسش‌نامه‌ی حمایت اجتماعی را با استفاده از روش بازآزمایی ۰/۷۰ محاسبه کردند. حسینی (۱۳۷۵) ضریب اعتبار مقیاس حمایت اجتماعی را

1. Job Descriptive Index (JDI)

2. Smith et al.

3. Cornell University

4. Fleming et al.

بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان...

با روش آلفای کرونباخ برابر ۰/۶۹ برآورد کرده است. روایی این تست از طریق همبستگی درونی مواد پرسش‌نامه ۰/۸۴ گزارش شده است (لیوارجانی، ۱۳۷۵). هر آزمودنی یک نمره‌ی کل از این پرسش‌نامه می‌گیرد.

در راستای تحلیل داده‌ها و پاسخ به سؤال‌های پژوهش، از نرم‌افزار SPSS19 و روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (t تک‌گروهی و t دو گروه همبسته و آزمون کروسکال واریس و من-ویتنی) استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

در این مطالعه، اکثر افراد یعنی ۴۳/۳ درصد در دامنه‌ی سنی ۲۷-۳۰ سال، ۴۳/۳ درصد در دامنه‌ی سنی ۳۱-۳۵ سال و ۱۳/۳ درصد در دامنه‌ی ۳۶-۳۹ سال قرار دارند. تعداد ۱۰۰ نفر (۸۳/۳ درصد) از آزمودنی‌ها مرد و ۲۰ نفر (۱۶/۷ درصد) زن هستند. اکثر نمونه‌های پژوهش (۸۰ نفر یعنی ۶۶/۷ درصد) متأهل و ۴۰ نفر یعنی ۳۳/۳ درصد مجرد هستند. ۸۳/۳ درصد از اعضای نمونه دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر و ۱۶/۷ درصد دارای تحصیلات فوق دیپلم می‌باشند. اکثر نمونه‌های پژوهش (۴۰ درصد) دارای سابقه خدمت ۵-۷ سال، ۳۶/۷ درصد کمتر از ۴ سال و ۲۳/۳ دارای سابقه خدمت بالای ۸ سال بودند. همچنین ۶۰ درصد از افراد نمونه در بخش تولید، ۳۶/۷ درصد در بخش فنی و ۳/۳ درصد در بخش مدیریت مشغول خدمت هستند.

شاخص‌های آماری مرتبط با بررسی مقیاس‌های «استرس شغلی»، «رضایت شغلی» و «حمایت اجتماعی» با تأکید بر این‌که تفاوت اندکی بین نما، میانه و میانگین وجود داشت و از آنجایی‌که میزان ضریب کجی و ضریب کشیدگی کمتر از رقم ۱ بود، نشان داد که توزیع‌های متغیرهای بیان شده، مفروضه‌ی نرمال بودن را دارا هستند و می‌توان از میانگین به‌عنوان معرف شاخص گرایش مرکزی استفاده نمود و از مدل‌های آمار پارامتریک استفاده به‌عمل آورد.

سیمین حسینیان، شهناز طباطبایی، میثم مناجی، اعظم ملکی، مریم بحرینی و زبید دهقان

جدول ۱.  $t$  تک گروهی جهت بررسی «میزان استرس شغلی»، «رضایت شغلی» و «حمایت اجتماعی» در کارکنان شرکت ملی گاز ایران

متغیر	میانگین نظری	میانگین تجربی	میزان $t$	درجه‌ی آزادی	سطح معنی‌داری
استرس شغلی	۳	۱/۱۰	-۳۱/۳۳	۱۱۱	۰/۰۰۱
رضایت شغلی	۳	۲/۸۴	-۳/۶۰	۱۰۷	۰/۰۰۱
حمایت اجتماعی	۳	۰/۷۱	۲۰/۶۶	۱۰۷	۰/۰۰۱

با توجه به جدول ۱ و مقادیر  $t$  می‌توان گفت که تفاوت معنی‌داری ( $\alpha = ۰/۰۰۱$ ) بین میانگین‌های نظری با میانگین‌های تجربی در متغیرهای میزان «استرس شغلی»، «رضایت شغلی» و «حمایت اجتماعی» وجود دارد. بنابراین، میزان «استرس شغلی»، «رضایت شغلی» و «حمایت اجتماعی» در کارکنان شرکت ملی گاز ایران پایین‌تر از حد متوسط است.

جدول ۲. رگرسیون چندمتغیری جهت پیش‌بینی میزان ۱. «استرس شغلی»، ۲. «رضایت شغلی» و ۳. «حمایت اجتماعی» از طریق «سن، سابقه خدمت و اضافه کاری ماهانه»

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه-ی آزادی	میانگین مجذورات	میزان $F$	سطح معنی‌داری
استرس شغلی	رگرسیون	۳/۹۵	۳	۱/۳۱	۳/۴۳	۰/۰۲۰
	باقیمانده	۴۱/۴۹	۱۰۸	۰/۳۸		
رضایت شغلی	رگرسیون	۰/۳۲	۳	۰/۱۰	۰/۵۰	۰/۶۷۷
	باقیمانده	۲۲/۰۱	۱۰۴	۰/۲۱		
حمایت اجتماعی	رگرسیون	۰/۳۰	۳	۰/۱۰	۱۰/۶۲	۰/۰۰۱
	باقیمانده	۰/۹۹	۱۰۴	۰/۰۱		

با توجه به جدول ۲ و با تأکید بر مقادیر  $F$  ( $F_1=۳/۴۳$  و  $F_۳=۱۰/۶۲$ ) به دست آمده، می‌توان مطرح نمود که ارتباط معناداری بین «سن، سابقه خدمت و اضافه کاری ماهانه» با میزان «استرس شغلی» و «حمایت اجتماعی» مشاهده می‌شود. به عبارتی دیگر توان پیش‌بینی میزان

بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان...

«استرس شغلی» و «حمایت اجتماعی» از طریق «سن، سابقه خدمت و اضافه کاری ماهانه» وجود دارد، اما بین «سن، سابقه خدمت و اضافه کاری ماهانه» با «رضایت شغلی» ارتباط معنا-داری نیست و امکان پیش‌بینی «رضایت شغلی» از طریق این متغیرها وجود ندارد.

جدول ۳. رگرسیون چندمتغیری جهت پیش‌بینی خرده مقیاس‌های رضایت شغلی از طریق «سن، سابقه خدمت و اضافه کاری ماهانه»

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی‌داری
ماهیت شغل	رگرسیون	۴/۶۸	۳	۱/۵۶	۲/۸۷	۰/۰۳۹
	باقیمانده	۵۸/۵۶	۱۰۸	۰/۵۴		
کیفیت ارتباط با سرپرستان	رگرسیون	۵/۲۶	۳	۱/۷۵	۳/۸۱	۰/۰۱۲
	باقیمانده	۵۳/۴۴	۱۱۶	۰/۴۶		
نحوه‌ی ارتباط با همکاران	رگرسیون	۶/۵۴	۲	۲/۱۸	۴/۳۸	۰/۰۰۶
	باقیمانده	۵۵/۷۲	۱۱۲	۰/۴۹		
کیفیت ارتقای شغلی	رگرسیون	۲۷/۶۴	۳	۹/۲۱	۲۲/۰۳	۰/۰۰۱
	باقیمانده	۴۸/۵۲	۱۱۶	۰/۴۱		
حقوق و مزایا	رگرسیون	۲/۱۰	۳	۰/۷۰	۱/۳۱	۰/۲۷۴
	باقیمانده	۶۲/۰۱	۱۱۶	۰/۵۳		
شرایط فیزیکی محیط کار	رگرسیون	۱۰/۸۶	۳	۳/۶۲	۵/۷۷	۰/۰۰۱
	باقیمانده	۷۲/۷۸	۱۱۶	۰/۶۲		

با توجه به جدول ۳ و مقادیر  $F (F_1=2/87 ; F_2=3/81 ; F_3=4/38 ; F_4=22/03 ; F_5=5/77)$  ارتباط معناداری بین زیرمقیاس‌های «ماهیت شغل»، «کیفیت ارتباط با سرپرستان»، «نحوه‌ی ارتباط با همکاران»، «کیفیت ارتقای شغلی» و «شرایط فیزیکی محیط کار» با «سن، سابقه خدمت و اضافه کاری ماهانه» وجود دارد، به استثناء «حقوق و مزایا». بنابراین، رضایت از «ماهیت شغل»، «کیفیت ارتباط با سرپرستان»، «نحوه‌ی ارتباط با همکاران»، «کیفیت ارتقای شغلی» و «شرایط فیزیکی محیط کار» از طریق «سن، سابقه خدمت و اضافه کاری ماهانه» قابل پیش‌بینی است ولی رضایت از «حقوق و مزایا» نمی‌تواند از طریق «سن، سابقه خدمت و اضافه کاری ماهانه»

سیمین حسینیان، شهناز طباطبایی، میثم مناجی، اعظم ملکی، مریم بحرینی و زبیر دهقان  
 قابل پیش‌بینی باشد.

جدول ۴.۲ دو گروه مستقل جهت مقایسه ۱. «میزان استرس شغلی»، ۲. «رضایت شغلی» و ۳. «حمایت اجتماعی» با تأکید بر «جنس»، «وضعیت تأهل» و «سطح تحصیلات»

متغیر	میانگین	انحراف معیار	میزان‌های t	درجات آزادی	سطوح معنی‌داری	
میزان استرس شغلی	جنس		-۲/۹۰	۱۱۰	۰/۰۰۴	
	مرد	۱/۰۲				۰/۶۲
	زن	۱/۴۷				۰/۵۷
	وضعیت تأهل		۵/۳۵	۱۱۰	۰/۰۰۱	
	مجرد	۱/۵۳				۰/۴۹
	متأهل	۰/۹۳				۰/۶۱
تحصیلات		۱/۵۸	۱۱۰	۰/۱۱۵		
فوق دیپلم	۱/۳۱				۰/۶۷	
لیسانس و بالاتر	۱/۰۶				۰/۶۲	
رضایت شغلی	جنس		۱/۵۹	۱۰۶	۰/۱۱۶	
	مرد	۲/۸۶				۰/۴۹
	زن	۲/۷۴				۰/۲۱
	وضعیت تأهل		۲/۱۰	۱۰۶	۰/۰۳۸	
	مجرد	۲/۷۱				۰/۳۶
	متأهل	۰/۹۰				۰/۴۸
تحصیلات		۳/۲۰	۱۰۶	۰/۰۰۳		
فوق دیپلم	۳/۰۴				۰/۲۲	
لیسانس و بالاتر	۲/۸۰				۰/۴۷	
حمایت اجتماعی	جنس		۰/۷۶	۱۰۶	۰/۴۵۹	
	مرد	۰/۷۱				۰/۰۸
	زن	۰/۷۶				۰/۲۲
	وضعیت تأهل		۱/۹۱	۱۰۶	۰/۰۵۹	
	مجرد	۰/۷۵				۰/۱۱
	متأهل	۰/۷۰				۰/۱۰
تحصیلات		۰/۹۶	۱۰۶	۰/۳۴۱		
فوق دیپلم	۰/۷۳				۰/۰۵	
لیسانس و بالاتر	۰/۷۱				۰/۱۱	

بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان...

با توجه به جدول ۴ و مقادیر t به دست آمده، می‌توان مطرح نمود که:

الف) تفاوت معناداری در میزان استرس شغلی زنان و مردان (با اولویت زنان) و افراد مجرد و متأهل (با اولویت افراد مجرد) وجود دارد اما در میزان «استرس شغلی» با تأکید بر سطوح تحصیلی (فوق دیپلم و لیسانس و بالاتر) تفاوت معناداری وجود ندارد.

ب) تفاوت معناداری در میزان «رضایت شغلی» زنان و مردان وجود ندارد اما در میزان «رضایت شغلی» افراد مجرد و متأهل (با ارجحیت افراد مجرد) و همچنین افراد با سطوح تحصیلی متفاوت فوق دیپلم و لیسانس و بالاتر (با اولویت افراد دارای تحصیلات فوق دیپلم) تفاوت معنادار وجود دارد.

ج) بین حمایت اجتماعی ادراک شده‌ی زنان و مردان و همچنین افراد با سطوح تحصیلی متفاوت، تفاوت معناداری وجود ندارد اما در حمایت اجتماعی افراد مجرد و متأهل (با ارجحیت افراد مجرد) تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۵. همبستگی بین «میزان استرس شغلی و رضایت شغلی»؛ «میزان استرس

شغلی و حمایت اجتماعی»؛ و «رضایت شغلی و حمایت اجتماعی»

متغیر	میزان همبستگی	جهت همبستگی	سطح معنی‌داری
استرس شغلی با رضایت شغلی	-۰/۴۲	منفی	۰/۰۰۱
استرس شغلی با حمایت اجتماعی	۰/۳۰	مثبت	۰/۰۰۲
رضایت شغلی با حمایت اجتماعی	۰/۱۴	مثبت	۰/۱۶۳

با توجه به جدول ۵ می‌توان مطرح نمود که ارتباط منفی معناداری بین میزان استرس شغلی با رضایت شغلی و ارتباط مثبت معناداری بین میزان استرس شغلی با حمایت اجتماعی وجود دارد، اما بین رضایت شغلی با حمایت اجتماعی در سطح ارتباط معناداری وجود ندارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از پژوهش بیانگر این بود که میزان «استرس شغلی»، «رضایت شغلی» و «حمایت اجتماعی» در کارکنان شرکت ملی گاز ایران پایین‌تر از حد متوسط است. در عین حال که استرس با رضایت شغلی ارتباط معنادار و منفی و با حمایت اجتماعی رابطه‌ی معنادار اما مثبت دارد. همچنین ارتباط معناداری بین رضایت شغلی و حمایت اجتماعی دیده نشد. علاوه بر آن، «استرس شغلی» و «حمایت اجتماعی» از طریق «سن، سابقه خدمت و اضافه کاری

ماهانه» قابل پیش بینی است. تفاوت معناداری در میزان «استرس شغلی» مردان و زنان و تفاوت معناداری در «استرس شغلی»، «رضایت شغلی» و «حمایت اجتماعی» کارکنان با ملاحظه بر «وضعیت تأهل» آن‌ها وجود دارد. پایین بودن میزان استرس نشان‌دهنده‌ی کمبود انگیزه و علاقه به کار یا همان استرس مثبت در کارکنان است. از طرفی مشاهده می‌شود که ارتباط معناداری بین رضایت شغلی و حمایت اجتماعی وجود ندارد. این امر بیان‌کننده‌ی این مسأله است که رضایت شغلی بیشتر تحت تأثیر زیرمقیاس‌هایی قرار دارد که به‌وسیله‌ی حمایت اجتماعی پوشش داده نمی‌شوند.

دیکی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) در راستای پژوهش خود عنوان داشتند که کارگرانی که در شرایط اقتصادی مناسبی بودند سطوح رضایت شغلی بالاتری را گزارش کردند. آن‌ها هم‌چنین بیان داشتند که وضعیت سلامتی و تأهل بر سطوح رضایت شغلی کارگران فراساحلی تأثیرگذار است. سوترلند و کوپر<sup>۲</sup> (۱۹۸۷) در مطالعه‌ی خود به این نتیجه رسیدند که «ارتباطات در محل کار و منزل» مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌ی اضطراب در کارگران دور از ساحل بود است. نتایج پژوهش‌های دیکی و همکاران (۲۰۱۱) و سوترلند و کوپر (۱۹۸۷) نشان‌دهنده‌ی تأثیر عوامل حمایت اجتماعی بر رضایت شغلی بوده است در حالی که در پژوهش حاضر هیچ رابطه‌ای مابین حمایت اجتماعی و رضایت شغلی به‌دست نیامد که می‌تواند به این علت باشد که رضایت شغلی در این قشر بیشتر تحت تأثیر عواملی دیگر است که نیاز به بررسی بیشتر را جهت یافتن عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان مناطق فراساحلی نشان می‌دهد. اولبرگ و راندمو<sup>۳</sup> (۱۹۹۷) در مطالعه‌ی خود به ارتباط بین استرس شغلی و نارضایتی از کار پی بردند که مؤید یافته‌های این پژوهش مبنی بر ارتباط معنادار و منفی مابین استرس شغلی و رضایت شغلی است. همتی‌راد و سپاه‌منصور (۱۳۸۷) در پژوهش خود بیان داشتند که حمایت اجتماعی بر کاهش استرس مؤثر است. روتر و لاوگراو<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) در نتیجه‌گیری پژوهش خود بیان داشتند که حمایت اجتماعی دریافت شده از طرف همکاران به‌عنوان سپر محافظتی در برابر اثرات استرس عمل کرده است. چن و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) در بخشی از پژوهش خود عنوان داشتند که برخی از منابع استرس ارتباطات بین همکاران، ساختار سازمانی و دستاوردهای شغلی بیان داشتند. نتایج همتی‌راد و سپاه‌منصور (۱۹۹۷)، روتر و لاوگراو (۲۰۰۸) و چن و همکاران (۲۰۰۳) نشان‌دهنده‌ی تأثیر کاهنده‌ی حمایت اجتماعی بر استرس می‌باشد که با نتایج این تحقیق مغایرت دارد. تفاوت

1. Dickey et al.
2. Sutherland & Cooper
3. Ulleberg & Rundmo
4. Rutter & Lovegrove
5. Chen et al.



بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان...

موجود به این سبب است که به‌طور کلی میزان استرس در این کارگران پایین‌تر از مقدار متوسط بوده که بیانگر انگیزه‌ی کاری پایین کارگران است. در واقع حمایت اجتماعی سبب افزایش انگیزه در کارگران مورد مطالعه در این پژوهش می‌شود و به‌نوبه‌ی خود سبب افزایش استرس مثبت و نزدیکی آن به حد مطلوب متوسط می‌گردد.

ماهیت کار در مناطق فراساحلی مستلزم دور بودن از خانواده و انجام کار به‌صورت اقماری در محیط‌های سخت و زیان‌آور است که این شرایط ناخواسته، اذهان را به طبعی بودن نتایج پژوهش حاضر سوق می‌دهد اما زمانی که به سازمان کار در این مناطق به‌صورت سیستم فنی-اجتماعی نگریسته می‌شود، درمی‌یابیم که هنوز فضاهای خالی بسیار زیادی در زمینه‌ی تسهیلات رفاهی و بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان این مناطق وجود دارد. ارتقاء کیفیت زندگی کارکنان و بهبود شرایط حاکم، که نتایج این پژوهش بیانگر نامناسب بودن آن است، تنها با توجه مدیران و مسئولان شرکت ملی گاز ایران امکان‌پذیر است. در واقع مدیران می-بایست از طریق طراحی و اجرای الگوهای انگیزشی و همچنین بهبود حمایت‌های اجتماعی کارکنان به طرق مختلف و برگزاری آموزش‌های روان‌شناسی برای کارکنان و خانواده‌های آن-ها، انگیزه و علاقه به کار در کارگران را افزایش دهند. در ادامه لازم به‌ذکر است که نیاز به انجام پژوهش‌های مرتبط با کیفیت زندگی کارکنان مناطق فراساحلی و بررسی بنیادی مشکلات موجود به شدت احساس می‌شود و این التزام را برای مسئولان و پژوهشگران به همراه دارد که بیش از پیش به این موضوع بپردازند.

## منابع

- امینی‌ها ف. (۱۳۸۵). بررسی استرس شغلی نوبت کاری و بخش محل کار با کارایی خانواده پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران. (کارشناسی ارشد)، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران.
- برزیده م، چوبینه ع، طباطبایی س ح. (۱۳۹۱). ابعاد استرس شغلی و ارتباط آن با وضعیت سلامت عمومی پرستاران. فصلنامه علمی- تخصصی طب کار، ۴(۳)، ۲۷-۱۷.
- جاهد بزرگان ن. (۱۳۸۲). بررسی میزان و منابع استرس شغلی کارکنان شرکت ملی نفت ایران. (کارشناسی ارشد)، دانشگاه الزهراء، تهران.
- حبیب س، شیرازی م ع. (۱۳۸۲). رضایت شغلی و سلامت روانی در کارکنان یک بیمارستان عمومی. مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)، ۸(۴ (پیاپی ۳۲))، ۷۳-۶۴.
- رحمانی ف، بهشید م، زمانزاده و، رحمانی ف. (۱۳۸۹). ارتباط سلامت عمومی، استرس و فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در بخش‌های ویژه بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز. نشریه دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران (نشریه‌ی پرستاری ایران)، ۲۳(۶۶)،

سیمین حسینیان، شهناز طباطبایی، میثم مناجی، اعظم ملکی، مریم بحرینی و زبید دهقان

۶۳-۵۴

- ساعتچی م. (۱۳۸۸). روانشناسی صنعتی سازمانی. تهران: انتشارات ویرایش. ویرایش اول.
- ستوده، ع. (۱۳۸۱). هنجاریابی، بررسی روایی و پایایی پرسشنامه استرس شغلی و منابع آن در بین کارکنان شهر اصفهان. (کارشناسی ارشد)، دانشگاه اصفهان، اصفهان.
- طباطبایی ش، قرنجیکی ب. (۱۳۹۰). ارتباط استرس ناشی از کار و رضایت شغلی با نوبت و ساعت کاری در کارکنان کارخانه سیمان هرمزگان. فصلنامه کار سالم، ۱۴ و ۱۵، ۴۳-۴۸.
- عقبلی نژاد م، محمدی ص، افکاری م ا، عباس زاده دیزجی ر. (۱۳۸۶). بررسی رابطه استرس شغلی با سلامت روانی، تیپ شخصیتی و رویدادهای استرس‌زای زندگی در مأموران راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ. پژوهش در پزشکی (مجله پژوهشی دانشکده پزشکی) دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، ۱۹ (۴)، ۳۵۵-۳۶۰.
- کاهه د، هیودی ط. (۱۳۹۱). رضایت شغلی و سلامت روان. فصلنامه پایش، ۱۱(۳)، ص ۳۹۷-۳۹۱.
- لیوارجانی ش. (۱۳۷۵). بررسی عملی بودن، اعتبار، روایی و هنجاریابی مقیاس حمایت اجتماعی فلمینگ، باوم، گیسریل و گچل در میان دانش‌آموزان مقطع دبیرستان. (کارشناسی ارشد)، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
- مهداد ع. (۱۳۸۱). روانشناسی صنعتی سازمانی. ویرایش سوم، انتشارات جنگل، تهران، ایران.
- همتی راد گ، سپاه منصور م. (۱۳۸۷). رابطه بین استرس و حمایت اجتماعی در دانشجویان دانشگاه های تهران. اندیشه و رفتار، ۲ (۷).

- Bassett-Jones, N., & Lloyd, G. C. (2005). Does Herzberg's motivation theory have staying power? *Journal of Management Development*, 24(10), 929-943 .
- Bjerkkan, A. M. (2011). Work and health: A comparison between Norwegian onshore and offshore employees. *Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation*, 40(2), 125-142 .
- Bromet, E. J., Dew, M. A., Parkinson, D. K., Cohen, S., & Schwartz, J. E. (1992). Effects of occupational stress on the physical and psychological health of women in a microelectronics plant. *Social Science & Medicine*, 34(12), 1377-1383 .
- Carayon, P., Smith, M. J., & Haims, M. C. (1999). Work organization, job stress, and work-related musculoskeletal disorders. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 41(4), 644-663 .
- Chen, W.-q., Wong, T.-w., Yu, T.-s., Lin, Y.-z., & Cooper, C. L. (2003). Determinants of perceived occupational stress among Chinese offshore oil workers. *Work and Stress*, 17(4), 287-305 .
- Chen, W. Q., Wong, T. W., & Yu, I. T.-S. (2008). Association of occupational stress and social support with health-related behaviors among Chinese offshore oil workers. *Journal of occupational health*(0), 0804030005 .
- Chen, W. Q., Wong, T. W., & Yu, T. S. (2009). Mental health issues in Chinese offshore oil workers. *Occupational medicine*, 59(8), 545-549 .
- Cooper, C. L. (1998). *Theories of organizational stress*: Oxford University Press.

بررسی نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان...

- Cooper, C. L., & Sutherland, V. J. (1987). Job stress, mental health, and accidents among offshore workers in the oil and gas extraction industries. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 29(2), 119-125 .
- Dickey, H., Watson, V., & Zangelidis, A. (2011). Job satisfaction and quit intentions of offshore workers in the UK North Sea oil and gas industry. *Scottish Journal of Political Economy*, 58(5), 607-633 .
- Drago, R., & Wooden, M. (1992). The determinants of labor absence: Economic factors and workgroup norms across countries. *Industrial and Labor Relations Review*, 764-778 .
- Escribà-Agüir, V., & Tenias-Burillo, J. (2004). Psychological well-being among hospital personnel: the role of family demands and psychosocial work environment. *International archives of occupational and environmental health*, 77(6), 401-408 .
- Fleming, R., & Baum, A. (1986). Social support and stress: The buffering effects of friendship *Friendship and social interaction* (pp. 207-226):(Springer.
- French, J. R., Caplan, R. D., & Van Harrison, R. (1982). *The mechanisms of job stress and strain* (Vol. 8): Wiley New York.
- Fujita, D., & Kanaoka, M. (2003). Relationship between social support, mental health and health care consciousness in developing the industrial health education of male employees. *Journal of occupational health*, 45(6), 392-399 .
- Haslam, C., Atkinson, S., Brown, S., & Haslam, R. (2005). Anxiety and depression in the workplace: effects on the individual and organisation (a focus group investigation). *Journal of affective disorders*, 88(2), 209-215 .
- House, J. S., Landis, K. R., & Umberson, D. (1988). Social relationships and health. *Science*, 241(4865), 5 . ٥٤٥-٤٠
- Kawakami, N., Haratani, T., & Araki, S. (1992). Effects of perceived job stress on depressive symptoms in blue-collar workers of an electrical factory in Japan. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 195-200 .
- Keilen, P. (2007). Decreasing work stress; Signs of stress and decreasing stress on the job. from [www.suite101.com](http://www.suite101.com)
- LaDou, J. (2007). *Occupational & environmental medicine* 2nd Ed .
- Lambert, V. A., Lambert, C. E., Itano, J., Inouye, J., Kim, S., Kuniviktikul, W., . . . Ito, M. (2004). Cross-cultural comparison of workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental health among hospital nurses in Japan, Thailand, South Korea and the USA (Hawaii). *International Journal of Nursing Studies*, 41(6), 671-684 .
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*: Oxford University Press New York.
- Levenstein, S. (2000). The very model of a modern etiology: a biopsychosocial view of peptic ulcer. *Psychosomatic Medicine*, 62(2), 176-185 .
- McCalister, K. T., Dolbier, C. L., Webster, J. A., Mallon, M. W., & Steinhardt, M. A. (2006). Hardiness and support at work as predictors of work stress and job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*, 20(3), 183-191 .
- Mino, Y., Shigemi, J., Tsuda, T., Yasuda, N., & Bebbington, P. (1999). Perceived job stress and mental health in precision machine workers of Japan: a 2 year cohort study. *Occupational and environmental medicine*, 56(1), 41-45 .
- Nakata, A., Haratani, T., Takahashi, M., Kawakami, N., Arito, H., Kobayashi, F., & Araki, S. (2004). Job stress, social support, and prevalence of insomnia in a

- population of Japanese daytime workers. *Social Science & Medicine*, 59(8), 1719-1730 .
- Niedhammer, I., Goldberg, M., Leclerc, A., Bugel, I., & David, S. (1998). Psychosocial factors at work and subsequent depressive symptoms in the Gazel cohort. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 197-205 .
- Oginska-Bulik, N. (2005). The role of personal and social resources in preventing adverse health outcomes in employees of uniformed professions. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 18(3), 233-240 .
- Park, K.-O., Wilson, M. G., & Lee, M. S. (2004). Effects of social support at work on depression and organizational productivity. *American Journal of Health Behavior*, 28(5), 444-455 .
- Parkes, K. R. (1992). Mental health in the oil industry: A comparative study of onshore and offshore employees. *PSYCHOLOGICAL MEDICINE-LONDON-*, 22, 997-997 .
- Paterniti, S., Niedhammer, I., Lang, T., & Consoli, S. M. (2002). Psychosocial factors at work, personality traits and depressive symptoms Longitudinal results from the GAZEL Study. *The British Journal of Psychiatry*, 181(2), 111-117 .
- Plaisier, I., de Bruijn, J. G., de Graaf, R., Have, M. t., Beekman, A. T., & Penninx, B. W. (2007). The contribution of working conditions and social support to the onset of depressive and anxiety disorders among male and female employees. *Social Science & Medicine*, 64(2), 401-410 .
- Rutter, D., & Lovegrove, M. (2008). Occupational stress and its predictors in radiographers. *Radiography*, 14(2), 138-143 .
- Sinokki, M., Hinkka, K., Ahola, K., Koskinen, S., Kivimäki, M., Honkonen, T., . . . Virtanen, M. (2009). The association of social support at work and in private life with mental health and antidepressant use: the Health 2000 Study. *Journal of affective disorders*, 115(1), 36-45 .
- Smith, P. C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes .
- Stansfeld, S. A., Fuhrer, R., Head, J., Ferrie, J., & Shipley, M. (1997). Work and psychiatric disorder in the Whitehall II Study. *Journal of psychosomatic research*, 43(1), 73-81 .
- Stansfeld, S. A., Fuhrer, R., Shipley, M. J., & Marmot, M. (1999). Work characteristics predict psychiatric disorder: prospective results from the Whitehall II Study. *Occupational and environmental medicine*, 56(5), 302-307 .
- Stellman, J. M. (1998). *Encyclopaedia of occupational health and safety*: International Labour Organization.
- Tangri, R. P. (2003). What stress costs. *Special report produced by Chrysalis Performance Strategies, Inc. Nova Scotia, Canada* .
- Theorell, T., & Karasek, R. A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 9 .
- Ulleberg, P., & Rundmo, T. s. (1997). Job stress, social support, job satisfaction and absenteeism among offshore oil personnel. *Work & Stress*, 11(3), 215-228 .
- Watanabe, M., Irie, M., & Kobayashi, F. (2004). Relationship between effort-reward imbalance, low social support and depressive state among Japanese male workers. *Journal of occupational health*, 46(1), 78-81 .