

## سرسختی به منزله یک منبع حمایتی در محیط کار: یک متغیر پیش‌بین عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای

دکتر محترم نعمت طاوسی \*

محبوبه محمد علی شریفی \*\*

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی ارتباط بین پیامدهای تنیدگی حرفه‌ای و سرسختی به منزله یکی از منابع بالقوه حمایتی بود. ۱۰۰ کارشناس دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز (با میانگین سنی ۳۸/۱۸) به‌طور تصادفی انتخاب شدند و به زمینه‌یابی دیدگاه‌های شخصی و سنجش‌های عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای شامل مقیاس تعارض بین فردی در محیط کار، مقیاس محدودیتهای سازمانی و فهرست بارگمی کار پاسخ دادند. نتایج نشان می‌دهد سرسختی با عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای همبستگی منفی معنادار دارد و می‌تواند تعارض بین فردی و محدودیتهای سازمانی را به‌طور معنادار پیش‌بینی کند. برخی از مکانیزم‌های زیربنایی ارتباط‌های ناشی از عوامل تنیدگی‌زا و استلزام‌های آنها بر اساس الگوی فرایند تنیدگی حرفه‌ای مورد بحث قرار گرفته‌اند.

واژه‌های کلیدی: سرسختی، تعارض بین فردی در محیط کار، محدودیتهای سازمانی، بارگمی کار، کارکنان دانشگاه.

## مقدمه

یکی از دلایل اصلی تمرکز بر تنیدگی حرفه‌ای<sup>۱</sup>، هزینه‌های تنیدگی در محیط کار است که به هزینه‌های کلان برای سازمانهای کاری و کارکنان سراسر جهان منجر شده‌اند (اندرسون<sup>۲</sup>، اونزو<sup>۳</sup> و سیناگیل<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲ نقل از پالسن، ۲۰۰۷). برای مثال ایالات متحده آمریکا هر سال به دلیل غیبت در حدود ۵۵ میلیون روز کاری را از دست می‌دهد که ۵۴ درصد از این غیبتها به گونه‌ای با تنیدگی ناشی از محیط کاری ناسالم ارتباط دارند (کوپر<sup>۵</sup>، ۱۹۹۴ نقل از پالسن، ۲۰۰۷). هزینه‌های جمعی تنیدگی ناشی از غیبت<sup>۶</sup>، کاهش بهره‌وری<sup>۷</sup> و سلامت در تجارت آمریکا نیز بیش از ۱۵۰ میلیارد دلار در هر سال برآورد شده‌اند (آلدانا و پرونک، ۲۰۰۱؛ رایت<sup>۸</sup>، بیرد<sup>۹</sup> و ادینگتون<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۱، موسیچ<sup>۱۱</sup>، نیپر<sup>۱۲</sup> و ادینگتون، ۲۰۰۱ نقل از مک‌کالیستر، دولبیر، وبستر، مالون و اشتاین‌هارت، ۲۰۰۶).

تنیدگی حرفه‌ای به منزله یکی از مهمترین عوامل خطر سلامت کارکنان در ایالات متحده و کشورهای توسعه یافته دیگر شناخته شده است که می‌تواند به استیصال هیجانی، اختلالات معده، سردرد، بی‌خوابی و فقدان انرژی منجر شود و در درازمدت نیز به بیماریهای وخیم و حتی مرگ زودرس که غالباً ناشی از بیماری قلبی عروقی است، بیانجامد. افزون بر این، به نظر می‌رسد تنیدگی حرفه‌ای در محیط کاری مدرن شایع است؛ زمینه‌یابیهای ملی در کشورهای مختلف نشان داده‌اند که اکثر کارگران، سطوح بالای احساس تنیدگی را گزارش می‌دهند (پالسن، ۲۰۰۷).

بسیاری از افراد مشکلات سلامت جسمانی و روانی خود را با کار مرتبط می‌دانند و اغلب بار فیزیکی، روانی و شرایط کلی کار خود را به عنوان علل اصلی شکایتهای سلامت خویش ذکر می‌کنند. اهمیت پیامدهای زیانبار سطوح بالای تنیدگی ناشی از کار در سطح فردی و سطح سازمانی قابل توجه است؛ این پیامدها در سطح فردی به منزله تهدیدی برای سلامت جسمانی و روانی، کیفیت زندگی و تحول فردی است و در سطح سازمانی نیز افزایش غیبت، تعارض<sup>۱۳</sup>، جابه‌جایی<sup>۱۴</sup> و کاهش کمی و کیفی کار را در پی دارند (مؤسسه ملی ایمنی و سلامت حرفه‌ای<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۷).

اهمیت نقش محیط کار در تنیدگی حرفه‌ای به اثبات رسیده و مشخص شده است که عوامل محیطی می‌توانند در سلامت روانی و جسمانی افراد تأثیر داشته باشند (مؤسسه ملی ایمنی و سلامت حرفه‌ای، ۲۰۰۷؛ انجمن روانشناسی آمریکا<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۴؛ فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۴؛ کاراسک<sup>۱۷</sup>، ۱۹۹۷ نقل از فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۴؛ رپتی<sup>۱۸</sup>، ۱۹۹۳ نقل از

1. occupational stress
2. Anderson, N.
3. Ones, D. S.
4. Sinaugil, V.
5. Cooper, C. L.
6. absenteeism
7. productivity
8. Wright, D. W.
9. Beard, M. J.
10. Edington, D. W.
11. Musich, S.
12. Napier, D.
13. conflict
14. turnover
15. National Institute of Occupational Health and Safety (NIOSH)
16. American Psychology Association (APA)
17. Karasek, R.
18. Repetti, R. L.

موجوی اینولا، ۲۰۰۸). عوامل محیطی مختلف مانند حجم کاری زیاد، سبک مدیریت<sup>۱</sup>، نقشهای کاری، خواسته‌های حرفه‌ای<sup>۲</sup>، حمایت اجتماعی<sup>۳</sup> و مهارت<sup>۴</sup> در تنیدگی حرفه‌ای و سلامت روانی کارکنان تاثیر دارند (برای مثال مؤسسه ملی ایمنی و سلامت حرفه‌ای، ۲۰۰۸؛ فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۴).

کوششهایی که به منظور طبقه‌بندی عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای انجام شده نشان داده‌اند که برخی از منابع تنیدگی‌زا به ماهیت شغل و وظایف شغلی مربوط می‌شوند. برای مثال، مشاغل با بارکاری سنگین که نیاز به توجه طولانی مدت دارند (مانند راندن یک کامیون) و مشاغلی که به شدت تکراری و کسل کننده‌اند، احتمالاً به عنوان یک عامل تنیدگی‌زا ادراک خواهند شد. برخی از عوامل تنیدگی‌زای دیگر به روابط بین فردی در کار مانند تعارض با همکاران و رفتار توهین آمیز از سوی سرپرستان مربوط می‌شوند. در نهایت، برخی از عوامل تنیدگی‌زا مانند نارسایی امکانات (مانند تجهیزات معیوب یا لوازم نامناسب)، یا پرداخت و سیستمهای پاداش غیرمنصفانه، در بافت سازمانی وجود دارند (اسپکتور، ۲۰۰۲).

اما به رغم آنکه ارتباط بین تنیدگی و بیماری به اثبات رسیده است، بررسیها نشان داده‌اند که همه افرادی که در معرض موقعیتهای تنیدگی‌زای بالقوه قرار می‌گیرند بیمار یا تنیده نمی‌شوند. این یافته‌ها موجب شده که پژوهشگران تنها به شرایط محیطی که به تنیدگی حرفه‌ای می‌انجامند، تاکید نوزند بلکه توجه خود را به معنای روان شناختی رویدادها برای افراد نیز معطوف سازند (دولبیر، اسمیت و اشتاین‌هارت، ۲۰۰۷).

پژوهشهایی که ارتباط بین تنیدگی با خصیصه‌های روان‌شناختی را تأیید کرده‌اند، این نکته را برجسته ساخته‌اند که منابع محیطی و ویژگیهای شخصیتی معینی به افراد برای مقابله مؤثرتر با تنیدگی کمک می‌کنند. برخی از عوامل مانند فقدان شبکه حمایتی، مهارتهای مقابله‌ای ضعیف، اضطراب و بدبینی<sup>۵</sup>، به کاهش مقاومت<sup>۶</sup> افراد در برابر تنیدگی و افزایش آسیب‌پذیری نسبت به رویدادهای تنیدگی‌زا منجر می‌شوند. در مقابل، عوامل حمایتی مانند راهبردهای مقابله‌ای<sup>۸</sup> کارآمد، حمایت اجتماعی<sup>۹</sup> و عوامل شخصیتی مانند خودکارآمدی، خوش‌بینی<sup>۱۰</sup>، حرمت‌خود<sup>۱۱</sup>، سرسختی<sup>۱۲</sup> و... به منزله منابع شخصی یا محیطی، با کاهش در ارزیابی تهدید، میزان ناخوشایندی یک رویداد یا تهدید ارزیابی شده را تقلیل می‌دهند (کوهن<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۲ نقل از نعمت‌طاوسی، ۱۳۸۷).

بررسیهای انجام شده در موقعیتهای سازمانی مختلف نشان داده‌اند که یکی از ویژگیهای شخصیتی که ارتباط تنگاتنگی با تنیدگی حرفه‌ای دارد، سرسختی است. نخستین بار کوباسا<sup>۱۴</sup> (۱۹۷۹ نقل از شارن و لسلی، ۲۰۰۳) سرسختی را به عنوان یک متغیر مداخله‌گر در تعدیل ارتباط بین تنیدگی و بیماری مورد بررسی قرار داد. وی این

1. management style
2. job demand
3. social support
4. control
5. stressor
6. pessimism
7. resistance
8. coping strategies
9. social support
10. optimism
11. self - esteem
12. hardiness
13. Cohen, S.
14. Kobasa, S. C.

نکته را آشکار کرد افرادی که سطوح بالای تنیدگی را تجربه می‌کنند و بیمار نمی‌شوند، از نظر ویژگی سرسختی متفاوت از افرادی هستند که در شرایط تنیدگی آور بیمار می‌شوند. کوباسا (۱۹۷۹ نقل از مک‌آلیستر و دیگران، ۲۰۰۶) سه ویژگی شخصیتی را در کارکنانی که در خلال تنیدگی حرفه‌ای بیمار نشدند، شناسایی کرد و سپس سرسختی را به منزله منظومه‌ای از ویژگیهای شخصیتی تعریف کرد که در رویارویی با رویدادهای تنیدگی‌زای زندگی به عنوان یک منبع مقاومت عمل می‌کند. این سه عنصر اصلی سازنده سرسختی عبارتند از: توانایی ادراک تغییر به عنوان یک چالش، توانایی حفظ هدفمندی و تعهد عمیق نسبت به مردم و فعالیتهایی که در آنها مشارکت دارند و توانایی ادراک حس مهار فردی در مدیریت فعالیتهای و رویدادهای زندگی. کنش حمایتی سرسختی در تجربه تنیدگی حرفه‌ای و ناراضیاتی شغلی از نظر تجربی مورد تایید قرار گرفته است (اشتاین‌هارت، دولیبر، گاتلیب و مک‌کالیستر، ۲۰۰۳؛ کالینز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶ نقل از مک‌کالیستر و دیگران، ۲۰۰۶). پژوهشها نشان داده‌اند که سرسختی بر ادراکهای کلی تنیدگی و رویدادهای تنیدگی‌زای زندگی تاثیر مثبت دارد و با گزارشهای فرد از سلامت جسمانی، نشانه‌های جسمانی، افسردگی و اضطراب نیز مرتبط است (دولیبر و دیگران، ۲۰۰۷).

سرسختی مجموعه‌ای از بازخوردها و مهارتهایی است که شجاعت رویارویی با موقعیتهای تنیدگی آور زندگی را به وجود می‌آورد (مدی، ۲۰۰۷). سرسختی نه تنها تنیدگی را کاهش می‌دهد بلکه به گسترش مهارتهای مقابله‌ای نیز کمک می‌کند؛ مهارتهایی که برای افراد و سازمانها سودمندند. ارتباط بین سرسختی و تنیدگی و فرسودگی، رضایت شغلی و موضوعهای مرتبط با حفظ، جابه‌جایی و غیبت نشان شده است. افراد سرسخت در برابر تنیدگی، فشار و فرسودگی مقاوم‌تر هستند (شارن و لسلی، ۲۰۰۳).

بررسیهای ۲۵ سال گذشته این نکته را برجسته ساخته‌اند که سرسختی به عنوان مجموعه‌ای از ویژگیهای شخصیتی به افراد کمک می‌کند که موقعیتهای تنیدگی‌زای حرفه‌ای را از مصایب بالقوه به فرصتهایی برای عملکرد، رهبری، مدیریت، ارتقای سلامت و رشد روانی تبدیل کنند (مدی، ۲۰۰۷). سرسختی از دو طریق از فرد در مقابل تنیدگی حمایت می‌کند: با تغییر دادن ادراکهای فرد از تنیدگی و با بسیج کردن راهبردهای مقابله‌ای مؤثر (کوباسا، مدی و کان<sup>۲</sup>، ۱۹۸۲ نقل از شارن و لسلی، ۲۰۰۳). در نتیجه، افراد سرسخت با ارزیابی مثبت‌تر و قابل کنترل‌تر رویدادهای تنیدگی‌زا، برانگیختگی فیزیولوژیکی ناشی از ارزیابی منفی رویدادها را تجربه نمی‌کنند. پژوهشگران نشان داده‌اند که انعطاف‌پذیری افراد سرسخت در برابر رویدادهای تنیدگی‌زا متأثر از شیوه‌های مقابله‌ای خاصی است که محصول توحید یافتگی مؤلفه‌های سرسختی است (کوباسا، مدی و زولا<sup>۳</sup>، ۱۹۸۳، مدی، ۱۹۸۸، مدی و هاروی، ۲۰۰۶ نقل از نعمت طاوسی، ۱۳۸۷).

بنابراین، با توجه به اهمیت سرسختی در محیط کار و ارتباط آن با تنیدگی حرفه‌ای (برای مثال مارچانت و دیگران، ۲۰۰۹؛ شارن و لسلی، ۲۰۰۳؛ مک‌آلیستر و دیگران، ۲۰۰۶)، این پژوهش نیز برای پاسخ پرسش زیر تحقق یافته است:

آیا مؤلفه‌های سرسختی می‌توانند عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای را پیش‌بینی کنند؟

1. Collins, M.
2. Kahn, S.
3. Zola, M.

## روش

برای پیش‌بینی عوامل تنیدگی‌زا در محیط کار براساس سرسختی، از روش مقطعی<sup>۱</sup> بر مبنای یک طرح همبستگی استفاده شد. جامعه آماری پژوهش مشتمل بر کلیه کارشناسان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، با سطح تحصیلات کارشناسی و بالاتر بود که با روش نمونه‌برداری تصادفی ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند.

در این پژوهش برای ارزشیابی تنیدگی ناشی از شغل، از سنجش‌های عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای<sup>۲</sup> (MJS؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸) استفاده شد. این ابزار شامل مقیاس تعارض بین فردی در محیط کار<sup>۳</sup> (ICAWS)، مقیاس محدودیت‌های سازمانی<sup>۴</sup> (OCS) و فهرست بارگمی کار<sup>۵</sup> (QWI) است. سرسختی نیز با مقیاس زمینه‌یابی دیدگاه‌های شخصی<sup>۶</sup> (PVS؛ مؤسسه سرسختی، ۱۹۸۵) اندازه‌گیری شد.

\* **مقیاس تعارض بین فردی در محیط کار (ICAWS؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸)** با ۴ گویه تعارض‌های بین فردی در محل کار را به عنوان مهمترین منبع تنیدگی‌زای حرفه‌ای (کینن<sup>۷</sup> و نیوتن<sup>۸</sup>، ۱۹۸۵ نقل از اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸) اندازه‌گیری می‌کند. تعارض‌های بین فردی در محیط کار می‌توانند از عدم توافقی‌های خفیف بین همکاران تا توهین‌های بدنی نسبت به دیگران گسترده باشند. این تعارضها ممکن است به شکل آشکار (مانند بی‌ادبی نسبت به یک همکار) و یا به صورت ناآشکار (مانند شایعه‌سازی<sup>۹</sup> در مورد یک همکار) بروز کنند.

\* **مقیاس محدودیت‌های سازمانی (OCS؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸)** که بر اساس کار پیترز<sup>۱۰</sup> و آکونور<sup>۱۱</sup> در سال ۱۹۸۰ گسترش یافته، با ۱۱ گویه، به ارزشیابی محدودیت‌هایی می‌پردازد که با عملکرد شغلی تداخل می‌کنند. هر گویه یکی از محدودیت‌های سازمانی را ارزیابی می‌کند. محدودیت‌های موقعیتی متداول در سازمانها شامل تجهیزات معیوب، اطلاعات ناکامل یا نارسا و یا مزاحمت‌های دیگران هستند. هر گویه یکی از ۱۱ قلمرو محدودیتها و مجموع تمام گویه‌ها نشان دهنده نمره کل در این مقیاس است (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸). به رغم آنکه محدودیت‌های موقعیتی به عنوان یک متغیر واحد عمل می‌کنند، گویه‌های جداگانه این مقیاس به منزله شکل‌های موازی یک سازه زیربنایی یکسان نیستند. برای مثال، داشتن تجهیزات ناقص با ایجاد مزاحمت از سوی همکاران معادل نیست. به عبارت دیگر، مقیاس محدودیت‌های سازمانی (OCS) یک مقیاس نشانگر علی است و برآورد اعتبار آن از نوع هماهنگی درونی<sup>۱۲</sup> به عنوان یک معیار نامناسب است. اگرچه ضریب آلفای این مقیاس (OCS) کاملاً مناسب گزارش شده است (۰/۸۵)، اما باید این نکته را در نظر داشت که این محدودیتها به سازمان یا دست کم به ادراک از آن مربوط می‌شوند. با این وجود، برای محاسبه نمره فرد در این مقیاس، نمره تمام گویه‌ها با هم جمع می‌شوند و

1. cross-sectional approach
2. Measures of Job Stressors (MJS)
3. Interpersonal Conflict at Work Scale (ICAWS)
4. Organizational Constraints Scale (OCS)
5. Quantitative Workload Inventory (QWI)
6. Personal Views Survey (PVS)
7. Keenan, A.
8. Newton, T. J.
9. spreading rumors
10. Peters, L. H.
11. O'Connor, E. J.
12. internal consistency

فرض بر آن است که هرچه نمره فرد بیشتر باشد، محدودیتها بیشترند (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸).

**\*فهرست بارگمی کار (QWI؛ اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸)** با ۵ گویه برای ارزشیابی مقدار یا کمیت کار در یک حرفه طراحی شده است. در ابتدا، این فهرست برای سنجش بار کیفی و کمی کار یعنی دشواری و مقدار کار، گسترش یافته بود. اولین نسخه آن که توسط اسپکتور در سال ۱۹۸۷ مورد استفاده قرار گرفت، ۸ گویه داشت. در بررسیهای بعدی آشکار شد که برخی از گویهها مشکلزا هستند و حذف آنها می‌تواند هماهنگی درونی مقیاس را افزایش دهد. در نسخه دوم یک گویه (اسپکتور و دیگران، ۱۹۸۸) و در نهایت دو گویه دیگر کنار گذاشته شد. در نسخه نهایی، تنها ۵ گویه مربوط به بار کمی کار باقی ماند. هر گویه نشان‌دهنده یک عبارت در مورد مقدار کار است.

داده‌های حاصل از فراتحلیل ۱۸ بررسی با نمونه‌ای متشکل از ۳۸۶۸ آزمودنی مشاغل مختلف در سازمانهای متفاوت نشان دادند که سه عامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای با یکدیگر از  $0.20$  (ICAWS و QWI) تا  $0.44$  (OCS و ICAWS) همبسته بودند. براساس این یافته‌ها ضرایب اعتبار مقیاس تعارض بین فردی در محیط کار (ICAWS) و فهرست بارگمی کار (QWI) از نوع هماهنگی درونی به طور متوسط  $0.74$  و  $0.28$  گزارش شد (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸).

این یافته‌ها نشان دادند که مقیاسهای تنیدگی حرفه‌ای از روایی همگرایی<sup>۱</sup> قابل قبول نیز برخوردارند. برای مثال ضرایب همبستگی بین اندازه‌های تنیدگی حرفه‌ای مانند تعارض نقش<sup>۲</sup>، ابهام نقش<sup>۳</sup> و عاطفه منفی با ICAWS به ترتیب برابر با  $0.40$ ،  $0.29$  و  $0.33$  و با OCS به ترتیب برابر با  $0.44$ ،  $0.61$  و  $0.30$  گزارش شدند. میزان ارتباط ICAWS و OCS با اغلب اندازه‌های فشار شغلی مشابه بودند و بیشترین همبستگی را با فشارهای روان شناختی مانند اضطراب، ناکامی، قصد ترک شغل و نارضایتی حرفه‌ای<sup>۴</sup> نشان دادند. فهرست بارگمی کار (QWI) نیز با عاطفه منفی، فشارهای روان شناختی همبسته بود. ارتباط بین QWI و ساعات کار ( $r=0.35$ ) نیز نمایانگر روایی همگرایی این فهرست بود (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸).

در بررسی‌ای که در ایران برای تعیین ویژگیهای روان‌سنجی اندازه‌های عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای در یک نمونه ۶۰ نفری از کارکنان شرکت بیمه انجام شد، ضرایب اعتبار مقیاس تعارض بین فردی در محیط کار (ICAWS)، مقیاس محدودیت‌های سازمانی (OCS) و فهرست نشانه‌های جسمانی (PSI) با روش آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با  $0.81$ ،  $0.91$  و  $0.95$  به دست آمد. مقادیر ضرایب همبستگی ICAWS با سرسختی، مهار، تعهد، حرمت خود و رضایت حرفه‌ای (به ترتیب برابر با  $-0.363$ ،  $-0.453$ ،  $-0.406$ ،  $-0.372$  و  $-0.219$ ) و OCS با تنیدگی حرفه‌ای، بار فیزیکی کار و رضایت حرفه‌ای (به ترتیب برابر با  $0.329$ ،  $0.281$  و  $-0.489$ ) نیز روایی همگرایی قابل قبول این مقیاسها را تایید کردند (نعمت‌طاوسی، در دست انتشار).

در بررسی دیگری روایی فهرست بارگمی کار (QWI) از طریق اجرای همزمان آن با مقیاس بارکاری پرسشنامه محتوای شغل<sup>۵</sup> (JCQ؛ کاراسک، ۱۹۸۵) در یک نمونه ۱۰۰ نفری برابر با  $0.353$  به دست آمد. مقادیر ضرایب همبستگی بین QWI با OCS و تنیدگی حرفه‌ای (به ترتیب برابر با  $0.342$  و  $0.376$ ) نیز روایی همگرایی قابل قبول

1. convergent validity
2. role conflict
3. role ambiguity
4. job dissatisfaction
5. Job Content Questionnaire (JCQ)

این مقیاس را تایید کرد (نعمت طاوسی، در دست انتشار).

\***زمینه‌یابی دیدگاه‌های شخصی (PVS؛ مؤسسه سرسختی، ۱۹۸۵)** یک مقیاس خود گزارش دهی ۵۰ گویه‌ای است که به ارزیابی سه مؤلفه سرسختی به منزله یک سبک شخصیتی می‌پردازد: ۱) مؤلفه تعهد<sup>۱</sup> (۱۶ گویه) براساس گرایش فرد را به درگیر شدن با آنچه با آن مواجه می‌شود، مشخص می‌شود، ۲) مؤلفه مهار<sup>۲</sup> (۱۷ گویه) به این باور را که فرد سازنده رویدادهای زندگی خویش است و می‌تواند بر محیط خود تأثیر بگذارد، اشاره می‌کند؛ و ۳) مؤلفه مبارزه‌جویی<sup>۳</sup> (۱۷ گویه) تمایل به پذیرش تغییر، مواجهه با فعالیتهای جدید و فراهم کردن امکانات رشد را نشان می‌دهد. زمینه‌یابی دیدگاه‌های شخصی با ارزیابی مؤلفه‌های مذکور، یک نمره کلی و سه نمره برای هر یک از مؤلفه‌ها به دست می‌دهد (مدی، ۱۹۹۰ نقل از نعمت طاوسی، ۱۳۸۷). این مقیاس از هماهنگی درونی بالایی برخوردار است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی این مقیاس، ۳ عامل مرتبط با سازه سرسختی را آشکار کرده‌اند. روایی و اعتبار این مقیاس که واجد کارآیی لازم برای گروه‌های غیرشاغل، کم سواد و عامی است، نسبت به مقیاس‌های دیگر بالاتر است (مدی، ۱۹۹۸، اوئلت<sup>۴</sup>، ۱۹۹۲ نقل از مدی و هاروی، ۲۰۰۶). بررسی‌هایی که در ایران برای تعیین ویژگی‌های روان‌سنجی زمینه‌یابی دیدگاه‌های شخصی (PVS) صورت پذیرفته‌اند، روایی و اعتبار آن را تأیید کرده‌اند.

در این پژوهش نیز مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ و اسپیرمن - براون به ترتیب برابر با ۰/۸۵۳ و ۰/۷۴۸ موید اعتبار قابل قبول این مقیاس بودند. محاسبه همبستگی بین سرسختی و حرمت خود (۰/۰۱،  $p < 0/438$ ) و متغیرهای سازمانی تنیدگی شغلی، بهره‌گیری از مهارت<sup>۵</sup> و اختیار در تصمیم‌گیری<sup>۶</sup> (به ترتیب برابر ۰/۰۱،  $p < 0/288$ ،  $r = -0/288$ ،  $p < 0/05$ ،  $r = 0/205$ ،  $p < 0/01$ ،  $r = 0/303$ ) نیز نشان داد که روایی همگرایی زمینه‌یابی دیدگاه‌های شخصی قابل قبول بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون استفاده شده است.

## یافته‌ها

میانگین، انحراف‌استاندارد و ضرایب همبستگی متغیرهای تنیدگی‌زای حرفه‌ای، سرسختی و مؤلفه‌های آن در جدول ۱ منعکس شده است.

1. commitment
2. control
3. challenge
4. Ouелlette, S. C.
5. skill discretion
6. decision authority

جدول ۱ - میانگینها، انحراف استاندارد و همبستگیهای متقابل برای عوامل تنیدگی زای حرفه‌ای و سرسختی

متغیرها	<u>M</u>	<u>SD</u>	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱. تعارض بین فردی	۷/۵۹	۲/۰۴	—					
۲. محدودیتهای سازمانی	۱۸/۶۷	۸/۹۵	۰/۱۵۲	—				
۳. بارگمی کار	۱۳/۴۶	۵/۲۹	۰/۰۹۵	۰/۳۴۲**	—			
۴. تعهد	۶۵/۶۳	۱۵/۷۰	-۰/۳۹۶**	-۰/۴۰۶**	-۰/۱۸۷*	—		
۵. مهارت	۶۹/۱۷	۱۳/۴۱	-۰/۴۷۹**	-۰/۳۶۴**	-۰/۱۴۸	۰/۷۵۷**	—	
۶. مبارزه‌جویی	۴۴/۰۷	۱۱/۳۶	-۰/۱۲۳	۰/۰۰۸	-۰/۱۵۸	۰/۳۱۶**	۰/۲۲۸*	—
۷. سرسختی	۵۹/۴۶	۱۱/۱۶	-۰/۴۱۸**	-۰/۳۱۸**	-۰/۱۸۶*	۰/۸۳۶**	۰/۸۳۰**	۰/۵۷۷**

\*p<۰/۰۵      \*\*p<۰/۰۱

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهند که سرسختی و مؤلفه تعهد با تعارض بین فردی، محدودیتهای سازمانی و بار گمی کار همبستگی منفی معنادار دارند. مؤلفه مهارت نیز با تعارض بین فردی و محدودیتهای سازمانی همبستگی منفی معنادار دارد اما بین مؤلفه مبارزه‌جویی و هیچیک از عوامل تنیدگی زای حرفه‌ای همبستگی معنادار مشاهده نشد. برای پیش‌بینی متغیرهای تعارض بین فردی در محیط کار، محدودیتهای سازمانی و بار گمی کار بر اساس سرسختی تحلیل رگرسیون اجرا شد. سرسختی به عنوان متغیر پیش‌بین و تعارض بین فردی در محیط کار، محدودیتهای سازمانی و بار گمی کار به عنوان متغیر ملاک در معادله رگرسیون وارد شدند (جدول ۲).



جدول ۲ - خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون تعارض بین فردی،

محدودیت‌های سازمانی و بارکمی کار بر سرسختی

شاخص							متغیرها
<u>SE</u>	<u>R<sup>۲</sup></u>	<u>R</u>	<u>F</u>	<u>Ms</u>	<u>df</u>	<u>SS</u>	
۱/۸۶۳۲	۰/۱۷۵	۰/۴۱۸	۱۲/۵۱۱	۷۱/۹۹۵	۱	۷۱/۹۹۶	تعارض بین فردی
۸/۵۳۱۳	۰/۱۰۱	۰/۳۱۸	۱۱/۰۱۰	۸۰۱/۳۳۷	۱	۸۰۱/۳۳۷	محدودیت‌های سازمانی
۵/۲۳۲۶	۰/۰۳۴	۰/۱۸۶	۳/۴۹۳	۹۵/۶۴۲	۱	۹۵/۶۴۲	بارکمی کار

شاخص				متغیرها
<u>t</u>	<u>B</u>	<u>SEB</u>	<u>B</u>	
-۴/۵۵۴	-۰/۴۱۸**	۰/۰۱۷	-۰/۰۷۶	تعارض بین فردی
-۳/۳۱۸	-۰/۳۱۸**	۰/۰۷۷	-۰/۲۵۵	محدودیت‌های سازمانی
-۱/۸۶۹	-۰/۱۸۶	۰/۰۴۷	-۰/۰۸۸	بارکمی کار

\*\*p < ۰/۰۱

با توجه به نتایج جدول ۲ مشخص می‌شود که ۱۷/۵٪ از واریانس مربوط به تعارض بین فردی با متغیر سرسختی تبیین می‌شود ضریب رگرسیون متغیر پیش‌بین نشان می‌دهد که متغیر سرسختی می‌تواند واریانس متغیر تعارض بین فردی را به صورت معنادار تبیین کند. ضریب سرسختی ( $B = -۰/۰۷۶$ ) با توجه به آماره  $t$  نشان می‌دهد که با متغیر سرسختی می‌توان تغییرات مربوط به تعارض بین فردی نمونه مورد بررسی را با اطمینان ۹۹٪ پیش‌بینی کرد؛ به عبارت دیگر، سطوح بالای سرسختی منجر به کاهش تعارض بین فردی در محیط کار خواهد شد. همچنین نتایج نشان می‌دهند که ۱۰٪ از واریانس مربوط به محدودیت‌های سازمانی با متغیر سرسختی تبیین می‌شود. ضریب رگرسیون متغیر پیش‌بین نشان می‌دهد که متغیر سرسختی می‌تواند واریانس متغیر محدودیت‌های سازمانی را به صورت معنادار تبیین کند. ضریب سرسختی ( $B = ۰/۲۵۵$ ) با توجه به آماره  $t$  نشان می‌دهد که با متغیر سرسختی می‌توان تغییرات مربوط به محدودیت‌های سازمانی را با اطمینان ۹۹٪ پیش‌بینی کرد؛ به عبارت دیگر، سطوح بالای سرسختی منجر به کاهش محدودیت‌های سازمانی در محیط کار خواهد شد. با این وجود، ضریب رگرسیون متغیر پیش‌بین نشان می‌دهد که متغیر سرسختی نمی‌تواند واریانس متغیر بارکمی کار را به صورت معنادار تبیین کند. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی تعارض بین فردی در محیط کار بر اساس مؤلفه‌های مهار و تعهد و در جدول ۳ منعکس شده‌اند.

جدول ۳ - خلاصه تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی تعارض بین فردی

بر اساس مؤلفه‌های مهار و تعهد

<u>متغیر</u>	<u>B</u>	<u>SEB</u>	<u>β</u>	<u>R<sup>۲</sup></u>	<u>ΔR<sup>۲</sup></u>
گام ۱					
مهار	-۰/۰۷۳	۰/۰۱۳	-۰/۴۷۹**	۰/۲۳۰	
گام ۲					
مهار	-۰/۰۶۳	۰/۰۲۱	-۰/۴۱۷**		
تعهد	-۰/۰۱۱	۰/۰۱۵	-۰/۰۸۲	۰/۲۳۳	۰/۰۰۳

\*\*p < ۰/۰۱

نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در جدول ۳ نشان دادند که در گام اول مهار ۲۳٪ از تعارض بین فردی در محیط کار را تبیین می‌کند ( $\beta = -۰/۴۷۹$ ). در گام دوم، با اضافه شدن تعهد مشخص شد که قدرت پیش‌بینی تعارض بین فردی چندان تغییر نکرد ( $R^2 = ۰/۲۳۳$ ). این نتایج نشان دادند که تنها متغیر مهار توان پیش‌بینی تعارض بین فردی در محیط کار را دارد.

نتایج حاصل از اجرای رگرسیون گام به گام به منظور پیش‌بینی محدودیتهای سازمانی براساس مؤلفه‌های مهار و تعهد در جدول ۴ درج شده‌اند.

جدول ۴ - خلاصه تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی محدودیتهای سازمانی

بر اساس مؤلفه‌های مهار و تعهد

<u>متغیر</u>	<u>B</u>	<u>SEB</u>	<u>β</u>	<u>R<sup>۲</sup></u>	<u>ΔR<sup>۲</sup></u>
گام ۱					
مهار	-۰/۲۴۳	۰/۰۶۳	-۰/۳۶۴**	۰/۱۳۲	
گام ۲					
مهار	-۰/۰۸۸	۰/۰۹۴	-۰/۱۳۲		
تعهد	-۰/۱۷۵	۰/۰۸۱	-۰/۳۰۶*	۰/۱۷۲	۰/۰۴۰

\*\*p < ۰/۰۱ \*p < ۰/۰۵

نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در جدول ۳ نشان دادند که در گام اول، مهار ۱۳٪ از محدودیتهای سازمانی را تبیین می‌کند ( $\beta = -۰/۳۶۴$ ). در گام دوم، با اضافه شدن تعهد، قدرت پیش‌بینی محدودیتهای سازمانی برابر با ۱۷/۲٪ می‌شود ( $\beta = -۰/۳۰۶$ ). نتایج تحلیل رگرسیون نشان دادند که در مجموع دو متغیر مذکور حدود ۱۷/۲٪ محدودیتهای سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند.

## بحث

نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد سرسختی با عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای همبستگی منفی معنادار دارد و افراد سرسخت به میزان کمتری موقعیتهای حرفه‌ای را تنیدگی‌زا ارزیابی می‌کنند. این نتایج با پژوهشهای دیگر (برای مثال مدی و کوباسا، ۱۹۸۴ نقل از مدی و هاروی، ۲۰۰۶؛ شارن و لسلی، ۲۰۰۳؛ مک‌آیستر و دیگران، ۲۰۰۶؛ دولیور و دیگران، ۲۰۰۷؛ مارچانت و دیگران، ۲۰۰۹) همسو هستند. یکی از چندین تبیین احتمالی این یافته مبتنی بر الگوی خاص بازخوردها و مهارتهای افراد سرسخت است؛ سرسختی با تسهیل انعطاف‌پذیری فرد در موقعیتهای تنیدگی‌زا می‌تواند به منزله یک سد یا ضربه‌گیر<sup>۱</sup> در مقابل تنیدگی عمل کند و کنش‌وری فرد در موقعیتهای حرفه‌ای تنیدگی‌زا را بهبود بخشد (مارچانت و دیگران، ۲۰۰۹؛ مدی و هاروی، ۲۰۰۶؛ نعمت‌طاوسی، ۱۳۸۷). پژوهشگران انعطاف‌پذیری افراد سرسخت در برابر رویدادهای تنیدگی‌زا را متأثر از شیوه‌های مقابله‌ای خاص در افراد سرسخت می‌دانند. به عبارت دیگر، صرف‌نظر از میزان تنیدگی، افراد سرسخت در مواجهه با رویدادهای تنیدگی‌زا از مقابله تبدیلی<sup>۲</sup> استفاده می‌کنند؛ مقابله‌ای که از طریق آن هر موقعیت تنیدگی‌زا به عنوان مشکلی تفسیر می‌شود که باید با آن مواجه شد تا با ابتکار آن را حل کرد. این شیوه مقابله با مطرح کردن تنیدگیها به وسیله روش مقابله واپس‌رونده<sup>۳</sup> انکار و اجتناب یا روش مقابله مخرب<sup>۴</sup> یعنی فاجعه‌آمیز تلقی کردن تنیدگیها در تضاد است (مدی، ۲۰۰۲؛ مدی و کوباشا، ۲۰۰۵؛ مدی و هاروی، ۲۰۰۶).

افزون برآن، پژوهشگران مختلف به این نتیجه رسیده‌اند که شیوه مقابله تبدیلی، با تبدیل تنیدگی از یک عامل منفی به یک پدیده مثبت، از آثار منفی تنیدگی بر سلامت نیز ممانعت به عمل می‌آورد. چراکه افراد با سطوح بالای سرسختی در مقایسه با افراد با سطوح پایین سرسختی، رویدادهای تنیدگی‌زا را مثبت‌تر و قابل مهارتر ارزیابی می‌کنند و در نتیجه، برانگیختگی فیزیولوژیکی ناشی از ارزیابی منفی رویدادها را تجربه نمی‌کنند. (مدی، ۱۹۹۸ نقل از نعمت‌طاوسی، ۱۳۸۷).

یکی دیگر از مهارتهای سرسختانه به تعامل با افراد معنادار<sup>۵</sup> که افزایش حس فرد نسبت به حمایت اجتماعی<sup>۶</sup> را در پی دارد، مربوط می‌شود (کوشابا و مدی، ۲۰۰۱؛ مدی و کوباسا، ۱۹۸۴ نقل از مدی و هاروی، ۲۰۰۶). برای ایجاد چنین تعاملی فرد باید تعارضهای با افراد معنادار را تشخیص دهد و آنها را حل کند. سپس این تعارضها را با الگوی یاری‌رساندن به دیگران و دلگرمی و کمک‌گرفتن از آنها جانشین سازد، درحالی که از رقابت یا حمایت بیش از حد اجتناب می‌کند. بدیهی است که تعارض و رقابت منجر به سست شدن فرایندی می‌شوند که ویژگی آن کمک و دلگرمی در روابط است (مدی و هاروی، ۲۰۰۶). نتایج پژوهش حاضر نیز نشان دادند مؤلفه مهار می‌تواند تعارضهای بین‌فردی و محدودیتهای سازمانی را پیش‌بینی کند. به عبارت دیگر این یافته‌ها آشکار کردند که افراد با سطوح بالای مهار، کمتر دچار تنیدگی حرفه‌ای می‌شود.

1. buffering
2. transformational coping
3. regressive coping
4. destructive coping
5. significant
6. social support

مهاری که نمایانگر تمایل فرد به احساس مهاری موقعیت است، منجر به افزایش مقاومت در برابر تنیدگی می‌شود. بنابراین، فرد احساس می‌کند با انجام یک کار خاص از سوی وی احتمال وقوع یک پیشامد افزایش می‌یابد (کوباسا و دیگران، ۱۹۸۲ نقل از شارن و لسل، ۲۰۰۳). به نظر می‌رسد که مهاری در بهبود واکنشهای گوناگون و گسترده در مقابل با تنیدگی، نقش بسزایی دارد؛ واکنشهایی که حتی در خطرناکترین موقعیتهای نیز مؤثرند (بارتن<sup>۱</sup>، ارسانو<sup>۲</sup>، رایت<sup>۳</sup> و اینگراهام<sup>۴</sup> ۱۹۸۹ نقل از شارن و لسل، ۲۰۰۳). وجود چنین واکنشهایی در برابر تنیدگی، افراد را در خلال تجربه ناملازمات سازمانی مانند تعارضهای بین فردی و محدودیتهای سازمانی به گونه‌ای هدایت می‌کنند که سلامت سازمان و سلامت فرد را در پی‌دارند (ترنیسیسد<sup>۵</sup>، ۱۹۹۹ نقل از شارن و لسل، ۲۰۰۳) و در نتیجه، کمتر دچار تنیدگی می‌شوند.

کسانی که از مهاری (در مقابل ناتوانی<sup>۶</sup>) بالایی برخوردارند، رویدادهای زندگی را قابل پیش‌بینی و مهاری می‌دانند و براین باورند که با کوشش و تلاش خود می‌توانند بر پیامدهای پیرامون خویش تاثیر گذارند. در نتیجه، برای حل مشکلات، به مسئولیت خود بیش اعمال یا اشتباهات دیگران تأکید می‌ورزند (مدی و هاروی، ۲۰۰۶). با وجود این، نتایج این پژوهش نشان دادند که مؤلفه مهاری با بار کمی کار همبستگی معنادار ندارد. این یافته با پیشینه پژوهش همخوانی ندارد (برای مثال، اشتاین‌هارت و دیگران، ۲۰۰۳؛ کالینز، ۱۹۹۶ نقل از مک‌آلیستر و دیگران، ۲۰۰۶؛ دولیبر و دیگران، ۲۰۰۷؛ مارچانت و دیگران، ۲۰۰۹). به نظر می‌رسد که این عدم رابطه ناشی از نبود تعریفی دقیق از مقدار یا بار کمی کار در ساختارهای سازمانی ایران باشد. در اغلب سازمانها برای حضور فیزیکی افراد در محیط کاری اهمیت قائل می‌شوند و نه مقدار کاری که باید در زمان معین از سوی فرد انجام شود. در نتیجه، بار کمی کار به منزله یک رویداد تنیدگیزا ادراک نشده است.

نیرومندی در مؤلفه تعهد (در مقابل بیگانگی<sup>۷</sup>) بر اساس گرایش افراد به داشتن ارتباط عمیق با مردم و رویدادهای جهان برونی مشخص می‌شود. چنین افرادی اهمیت زندگی خود، ارزش و معنای آن را باور دارند و در نهایت، این توانایی را دارند که برای هر کاری که انجام می‌دهند معنایی بیابند و کنجکاوی خود را برانگیزند. این افراد با بسیاری از جنبه‌های گوناگون زندگی خود مانند زندگی حرفه‌ای، خانوادگی و روابط بین فردی کاملاً درگیر می‌شوند چرا که شیوه ادامه دادن زندگی و یافتن معنای آن در نزد آنان روشن است. نتایج پژوهش حاضر نیز نشان دادند که مؤلفه تعهد با تعارض بین فردی، محدودیتهای سازمانی و بار کمی کار همبستگی منفی معنادار دارد. به عبارت دیگر، با افزایش سطح تعهد، میزان تنیدگی حرفه‌ای کاهش یافته است.

این یافته را می‌توان بر این اساس تبیین کرد که تعهد تمایل فرد به درگیر شدن در رویدادهای زندگی روزمره را نشان می‌دهد. افراد متعهد روابط خود با محیط پیرامون خویش را در نظر می‌گیرند، در برابر رویدادهای تنیدگی‌زا به آسانی تسلیم نمی‌شوند و در روابط خویش به جای آنکه فعل‌پذیر باشند، فعالانه عمل می‌کنند (کوباسا و دیگران، ۱۹۸۲ نقل از شارن و لسل، ۲۰۰۳). به نظر می‌رسد تعهد عمیق این افراد نسبت به مردم و فعالیتهایی که در آنها

1. Barton, P.T.
2. Ursano, R.J.
3. Wright, K.M.
4. Ingraham, L.H.
5. Turnipseed, D.L.
6. powerlessness
7. alienation

مشارکت دارند، موجب می‌شوند که آنها کمتر دچار تعارضهای بین فردی در محیط کار شوند و آثار منفی محدودیتهای سازمانی و بار کمی کار نیز در آنها کمتر باشند.

اما آنچه اهمیت یافته‌های این پژوهش را برجسته می‌سازد، عدم وجود همبستگی معنادار مؤلفه مبارزه‌جویی با عوامل تنیدگی‌زای حرفه‌ای است. این یافته با پیشینه پژوهش همخوانی ندارد (برای مثال کوباسا، مدی و زولا، ۱۹۸۲ نقل از شارن و لسلی، ۲۰۰۳؛ مک آلیستر و دیگران، ۲۰۰۶؛ دولبر و دیگران، ۲۰۰۷؛ مارچانت و دیگران، ۲۰۰۹).

مبارزه‌جویی به معنای این باور است که تغییر بهتر از ثبات است. افرادی که مبارزه‌جو هستند در هنگام تغییرات تحریک می‌شوند، از خود واکنش نشان می‌دهند و منعطفانه عمل می‌کنند (ترنیسید، ۱۹۹۴ نقل از شارن و لسلی، ۲۰۰۳). این افراد در جهت تغییر خویشتن تلاش می‌کنند و در مقابل عوامل تنیدگی‌زا به‌طور قاطعانه به اعمالی مبادرت می‌ورزند که برای از بین بردن آن سودمند است. در نتیجه، به‌جای اینکه در جای سابق خود باقی بمانند و ماهیت قبلی خود را حفظ کنند، رشد می‌یابند (کوباسا و دیگران، ۱۹۸۲ نقل از شارن و لسلی، ۲۰۰۳). بنابراین می‌توان دریافت که نیرومندی در مؤلفه مبارزه‌جویی (در مقابل احساس تهدید) با این باور مطابقت دارد که تغییر، ویژگی طبیعی زندگی و به‌منزله فرصتی اجتناب‌ناپذیر برای رشد است که امکان دستیابی به شیوه‌های جدید معنادمی و یادگیری از تجربه‌های زندگی را میسر می‌سازد (مدی و هاروی، ۲۰۰۶). معهدا، به نظر می‌رسد تمایل به ثبات، انتظار ایمنی و آسایش سهل‌الوصول در یک دنیای بدون تغییر موجب شده است که نمونه مورد بررسی موقعیتهای مثبت یا منفی را که مستلزم سازش‌یابی مجدد است، به‌منزله تهدیدی برای امنیت و آسایش خود بدانند و چنین موقعیتهایی را به‌عنوان فرصتی برای رشد و یادگیری در نظر نگیرند.

نتایج به‌دست آمده محدود به کارشناسان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز است بنابراین تعمیم نتایج به کارشناسان دانشگاههای دیگر مستلزم پژوهشهای دیگر است. افزون بر این، اگرچه در این پژوهش سطوح سرسختی و تنیدگی حرفه‌ای با استفاده از معتبرترین آزمونها ارزیابی شده‌اند، اما این آزمونها نیز از انتقادهایی که متوجه همه مقیاسهای خودگزارش‌دهی هستند مبرا نیستند. پیشنهاد می‌شود به‌منظور افزایش تعمیم‌دهی نتایج، در پژوهشهای بعدی مراکز دانشگاهی دیگر مورد ارزیابی قرار گیرند. با استفاده از آزمونهای دیگر نیز می‌توان نقش منابع حمایتی دیگر را در تنیدگی حرفه‌ای مشخص ساخت.

## منابع

- نعمت‌طاوسی، م. (۱۳۸۷). تأثیر آموزش تنش‌زدایی تدریجی بر مدیریت تنیدگیهای ناشی از رویدادهای روزمره. فصلنامه روانشناسان ایرانی، (۴) ۱۶، ۳۳۲-۳۲۱.
- نعمت‌طاوسی، م. (دردست انتشار). تنیدگی حرفه‌ای و سلامت در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی. طرح پژوهشی، معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.

**Aldana, S. G., & Pronk, N. P. (2001).** Health Promotion programs, modifiable health risks and employee absenteeism. *Journal of Occupational environment*, 43, 36-46.

**American psychological Association (2004).** *Mind /Body health: Job stress*. URL: <http://>

www. Apa help center.org. (8/5/2008).

- Dolbier, C. L., Smith, S. H., & Steinhard, M. A. (2007).** Relationships of protective factors to stress and symptoms of illness. *American Journal of Health Behavior, 31(4)*, 423-433.
- Fox, S., & Spector, P. E. (2004).** *The role of control in a stressor emotion theory of counter-productive work behavior.* URL: [http:// www. sba. luc edu.](http://www.sba.luc.edu)(3/5/2009).
- Maddi, S. R. (2002).** The story of hardiness: Twenty years of theorizing, research, and practice. *Consulting Psychology Journal, 54*, 173-185.
- Maddi, S. R. (2007).** Relevance of Hardiness Assessment and Training to the Military Context. *Military psychology, 19 (1)*, 61-70.
- Maddi, S. R., & Harvey, R. H. (2006).** Hardiness considered across cultures. In P. T. P. Wong & L. C. G. Wong (Ed.), *Handbook of multicultural perspectives on stress and coping.* New York: Springer.
- Maddi, S. R., & Khoshaba, D. M. (2005).** *Resilience at work: How to succeed no matter what life throws you.* New York, NY: Amacom.
- Marchant, D. C., Polman, R. C. J., Clough, P. J., Jackson, J. G., Levy, A. R., & Nicholls, A. R. (2009).** Mental toughness: managerial and age differences. *Journal of Managerial Psychology, 24 ( 5)*, 428-437.
- McCalister, K. T., Dolbier, C. L., Webster, J. A., Mallon, M. W., & Steinharadt, 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.
- Mojoyinola, J. K. (2008).** Effects of job stress on health, personal and work behavior of nurses in public hospitals in Ibadan metropolis, Nigeria. *Ethnological Medicine, 2(2)*, 143-148.
- National Institute of Occupational Health and Safety (2007).** *Managing stress at work.* URL: [http://www.cdc.gov/niosh/stress wk.](http://www.cdc.gov/niosh/stress wk) (4/5/2008).
- National Institute of Occupational Safety and Health working group. (2008).** *Stress in the work place.* Retrieved 15 / 12 / 2008, URL: [http:// www. cdc. gov / niosh / blog / nsb120307-stress.](http://www.cdc.gov/niosh/blog/nsb120307-stress)(15/12/2008).
- Pallesen, E. S. (2007).** *Work related stress and health among hotel employees in Malmo.* URL: [http://www.Bibl.hkr.Se /archive/0001588/01/Exrab-storm pallesen.](http://www.Bibl.hkr.Se/archive/0001588/01/Exrab-storm pallesen)(10/11/2008).
- Sharon, J. R. N., & Leslie, F. R. N. (2003).** Creating a hardy work environment. *journal of Rural Health, 21(4)*, 11-17.
- Spector, P. E. (2002).** Employee control and occupational stress. *Current Directions, 11*, 133-136.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998).** Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*, 356-367.
- Steinhardt, M. A., Dolbier, C. L., Gottlieb. N.H., & McCalister. K.T. (2003).** The relationship between hardiness, supervisor support, group cohesion, and job stress as predictors of job satisfaction. *American Journal of Health Promotion, 17*, 382-389.