

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۰۹/۱۱  
تاریخ بررسی مقاله: ۹۲/۱۲/۱۲  
تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۰۳/۰۵

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی  
دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار و تابستان ۱۳۹۳  
دوره‌ی اول، سال ۱، شماره‌ی ۱  
صص: ۱۱۹-۱۳۲

## بررسی رابطه بین استرس شغلی و سلامت عمومی با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان شرکت نفت

حجت دمیری \*

عبدالکاسم نیسی \*\*

نسرین ارشدی \*\*\*

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین استرس شغلی و سلامت عمومی با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان شرکت نفت می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت نفت اهواز می‌باشند که از بین آن‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شده‌اند. در این پژوهش برای سنجش متغیرها از سه پرسشنامه استرس شغلی، پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ) و پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده استفاده شده است. فرضیات این پژوهش با استفاده از روش همبستگی پیرسون و رگرسیون تعاملی و با استفاده از نرم افزار spss ویراست ۱۶ انجام گرفته است. نتایج نشان می‌دهد که استرس شغلی و سلامت عمومی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. همچنین حمایت سازمانی ادراک شده رابطه بین استرس شغلی و سلامت عمومی در کارکنان شرکت نفت را تعدیل می‌کند.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، سلامت عمومی، حمایت سازمانی ادراک شده

---

\* دانشجوی دکتری دانشگاه شهید چمران اهواز و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد شادگان (نویسنده مسئول)

\*\* دانشیار گروه روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

\*\*\* استادیار گروه روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

## مقدمه

استرس شغلی<sup>۱</sup> در اعصار گذشته به گونه‌های مختلف، انسان را مورد تهدید قرار داده است و دامنه‌ی وسیع استرس شغلی مقارن با انقلاب صنعتی است. که تغییرات زیادی در زندگی بشر به وجود آورده است. زندگی در دنیای ماشینی امروز که با استیلای صنعت بر شئون مختلف زندگی، افزایش بی‌رویه جمعیت، رشد فردگرایی، مشکلات اقتصادی، جهانی شدن، تغییرات سریع در تکنولوژی و محیط، رقابت‌های جهانی و... روبرو است، فرد را بیش از پیش در برابر این رویدادها ناتوان ساخته و زمینه را برای هجوم استرس فراهم می‌کند، به طوری که بسیاری از صاحب نظران آن را بیماری قرن می‌نامند (به نقل از افروز، ۱۳۸۵). در دوران کنونی بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مربوط به زندگی مردم در سازمان‌ها انجام می‌گیرد و زندگی بدون وجود این سازمان‌های آموزشی، صنعتی، خدماتی، سیاسی، نظامی و... تقریباً نامحتمل است. علاوه بر این، افراد بیشتر اوقات خود در محیط‌های کاری با شرایط مختلف می‌گذرانند. بنابراین بخش عمده‌ای از استرس یا استرس فرد می‌تواند ناشی از سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها و یا استراتژی سازمان باشد (ویکتور<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ تیمری و برگمن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴).

ناکارآمدی و عدم اثربخشی سازمان‌ها در حیطه‌های مذکور باعث بروز عوامل فشارزای شغلی در کار شده که این فشارزاهای شغلی نیز به نوبه خود باعث تجربه استرس از سوی افراد می‌شود (کوپر<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸). پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که استرس ناشی از شغل می‌تواند به واکنش‌های روانی، جسمی، رفتاری مختلف مانند فرسودگی عاطفی، افسردگی، بیماری‌های روان‌تنی و تغییر در نگرش‌های مختلف شغلی مانند انگیزش، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و.. شود (ارشدی و شکرکن، ۱۳۶۹؛ دمیری، ۱۳۹۰).

سلامت عمومی با عواطف، تفکر و رفتار آدمی ارتباط دارد. فردی که از سلامت عمومی خوبی برخوردار است معمولاً می‌تواند با حوادث روز افزون و مشکلات روزمره محیط کاری و محیط زندگی مقابله کند، اهداف خود را در زندگی دنبال کند و عملکرد مؤثری در زندگی

---

1- job stress

2- Victor

3- Timrey & Bergman

4- Cooper

داشته باشد. سلامت عمومی در واقع زمینه رشد مهارت‌های فکری و ارتباطی را برای یک عملکرد شغلی موفقیت‌آمیز فراهم می‌کند و باعث رشد عاطفی، انعطاف‌پذیری و افزایش عزت نفس آدمی می‌شود. عملکرد موفقیت‌آمیز کارکردهای ذهنی و در نتیجه انجام فعالیت‌های سازنده، داشتن روابط مناسب با دیگران، توانایی سازگاری با تغییرات و رویارویی مؤثر با حوادث ناگوار زندگی همه از پیامدهای داشتن سلامت عمومی محسوب می‌شود.

حمایت سازمانی ادراک شده یکی از انواع مبادلات اجتماعی در محیط کاری می‌باشد که در نظریه‌ی حمایت سازمانی ایزنبرگر و رودس<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) معرفی شد. این نظریه استدلال می‌کند که کارکنان توان سازمان در پاداش دادن به تلاش‌های شغلی و برآورده کردن نیازهای اجتماعی- عاطفی خود را ارزیابی می‌کنند و در این خصوص به شکل‌دهی یک باور کلی می‌پردازند. محتوای این باور این است که چقدر سازمان به مشارکت‌ها و تلاش‌های مطلوب آنان بها می‌دهد و نگران و متوجهی رفاه و آسایش آنان می‌باشد (ایزنبرگر و رودس، ۲۰۰۲).

تجربه استرس می‌تواند تأثیرات زیان‌آوری بر سلامت جسمی و روانی افراد داشته باشد (تیمری و برگمن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳؛ کوپر، ۱۹۹۸) به عنوان مثال استرس شغلی ممکن است باعث ایجاد فشار عصبی، فکری و عاطفی شود علاوه بر این سبب تشدید مشکلات جسمانی و قلبی- عروقی، دردهای اسکلتی و عضلانی داشته باشد (کوپر، ۱۹۹۸؛ شاوفلی، مسلج و ماک<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳). هم‌چنین استرس آثار منفی بر نتایج سازمانی مانند (خشونت در محل کار، افزایش حوادث شغلی، غیبت، فرسودگی شغلی، کاهش انگیزه و خشنودی شغلی، افزایش میل به ترک شغل در افراد شود (چانگ و دولاد<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴؛ ادی و وانگ<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶؛ به نقل از چرخ‌آبی، ۱۳۹۰).

استرس در محل کار حتی ممکن است به بروز مشکلات رفتاری مانند مصرف الکل، اعتیاد، رفتارهای ستیزه‌جویانه با همکاران و مشتریان نیز بینجامد. علاوه بر این استرس شغلی تأثیرات منفی بر خانواده‌ها و زندگی خانوادگی کارکنان نیز به دنبال خواهد داشت؛ زبانی که چندان به چشم نمی‌آید اما جبران‌ناپذیرتر از بقیه است. این موضوع از آن رو بسیار قابل توجه

1- Eisenberger & Rhoades

2- Timrey & Bergman

3- Schaufeli, Maslach, & Marek

4- Chang & dulad

5- Eddy & Vaung

است که آثار استرس مانند بسیاری از بیماری‌های روانی و عاطفی دیگر، از محیطی به محیط دیگر یا از حوزه‌ای به حوزه دیگر منتقل می‌شود (کارلفید و چانگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

به عنوان یک نتیجه‌گیری منطقی از پیشینه پژوهش‌های مربوط به استرس شغلی، می‌توان بیان داشت که ارتباط بین پیشایندها با استرس شغلی و همچنین استرس شغلی با پیامدها تحت تأثیر عوامل فردی و سازمانی متعددی قرار دارد. محققان شماری از عوامل تعدیل‌کننده را مورد شناسایی قرار داده‌اند که موجب کاهش یا تعدیل تأثیرات منفی استرس شغلی می‌شوند. این عوامل شامل: نوع مقابله شخصی، مقابله‌شناختی و هیجانی، سطوح کنترل و حمایت اجتماعی، حس سامان‌یافتگی و تاب‌آوری می‌شوند (ویسوسواران، سانچز و فیشر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹؛ دکود، لانگان، پیتر و فوکس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱؛ بوید، لوین و ساگر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹). بنابراین عوامل فشارزا به طور مستقیم و مطلق نمی‌تواند منجر به تجربه استرس شغلی شوند، علاوه بر این استرس شغلی تجربه شده نیز همیشه و به طور مطلق منجر به پیامدهای مخرب نمی‌شود. با توجه به اینکه استرس یک پدیده اجتناب‌ناپذیر در سازمان‌هاست و در بسیاری از موارد از بین بردن عوامل فشارزا بسیار دشوار و تا حدی غیرممکن است نقش ویژگی‌های شخصی و سازمانی در خصوص تجربه استرس، نحوه واکنش در برابر آن و میزان تأثیرگذاری آن‌ها بر فرد حائز اهمیت است؛ تا از طریق بتوان آسیب‌پذیری کارکنان در مقابل استرس را کاهش داد.

بنابراین مساله اصلی در این پژوهش بررسی رابطه بین استرس شغلی و سلامت عمومی با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده در کارکنان می‌باشد. به عبارت دیگر این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این پرسش است که آیا بین استرس شغلی و سلامت عمومی در کارکنان رابطه وجود دارد؟ و اینکه آیا حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند ارتباط بین این دو متغیر را تعدیل کند یا خیر؟

### فرضیه‌های تحقیق

۱. بین استرس شغلی و سلامت عمومی در کارکنان شرکت نفت رابطه معنادار وجود دارد.

- 1- Carfield & chang
- 2- Viswesvaran, Sanchez, & Fisher
- 3- Decode, London, Peter, & fox
- 4- Boyd, Lewin, & Sager

۲. حمایت سازمانی ادراک شده رابطه بین استرس شغلی و سلامت عمومی را تعدیل می‌کند.

### جامعه و نمونه مورد پژوهش

جامعه مورد نظر در این پژوهش کلیه کارکنان شرکت نفت اهواز می‌باشند که در با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه اصلی انتخاب شده‌اند. ۸۶ درصد (۸۶ نفر) اعضای نمونه در این پژوهش مرد و ۱۴ درصد (۱۴ نفر) نیز زن بودند. هم‌چنین ۷۳ درصد (۷۳ نفر) به صورت رسمی و ۲۷ درصد (۱۷ نفر) نیز به صورت پیمانی شاغل بودند.

### ابزارهای پژوهش

در این پژوهش از دو پرسشنامه جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است که به شرح زیر می‌باشند.

۱. پرسشنامه استرس شغلی پارکر و دکوتیس. در این پژوهش جهت سنجش استرس شغلی از پرسشنامه استرس شغلی پارکر و دکوتیس<sup>۱</sup> (۱۹۸۳) استفاده شده است. این پرسشنامه در ایران برای اولین بار توسط دمیری (۱۳۹۰) ترجمه، تنظیم و اجرا گردیده است. این مقیاس دارای ۱۳ ماده است که بر روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۵ (کاملاً موافق) به آن پاسخ داده می‌شود.

در این پرسشنامه استرس شغلی دارای دو بعد (فشار زمانی<sup>۲</sup>) و (اضطراب مربوط شغل<sup>۳</sup>) است. پارکر و دکوتیس (۱۹۸۳) پایایی دو بعد این مقیاس را با استفاده از آلفای کرونباخ برای بعد فشار زمانی ۰/۸۶ و برای بعد اضطراب مرتبط با شغل ۰/۷۴ ذکر شده است. اعتبار این پرسشنامه از طریق همبسته کردن با یک سؤال کلی ۰/۵۴ ذکر شده است. دمیری (۱۳۹۰) ضرایب پایایی این پرسشنامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای فشار زمانی ۰/۸۳، برای بعد اضطراب ۰/۸۲ و پایایی کلی این مقیاس ۰/۹۰ و ضریب اعتبار، ۰/۶۸ ( $p < ۰/۰۰۱$ ) گزارش

1- Parker & Decotiis

2- feelings of being under substantial time pressure

3- job-related feelings of anxiety

کرده است. ضریب پایایی این پرسشنامه در این پژوهش با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای فشار زمانی ۰/۷۶، برای بعد اضطراب ۰/۷۹ و پایایی کلی این مقیاس ۰/۸۶ به دست آمد.

۲. پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ). این پرسشنامه توسط گلدبرگ<sup>۱</sup> (۱۹۹۷)، به نقل از شریفی، (۱۳۸۱) ساخته شده است. این پرسشنامه دارای ۲۸ ماده و ۴ خرده مقیاس زیر می‌باشد: (۱) نشانه‌های بدنی (۲) اضطراب و بی‌خوابی (۳) ناکارایی اجتماعی (۴) افسردگی وخیم. گلدبرگ (۱۹۷۹) ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه را ۰/۸۸ و برای زیر مقیاس‌های آن از ۰/۶۶ تا ۰/۸۵ گزارش کرده‌اند. شریفی (۱۳۸۱) پایایی کل پرسشنامه را با استفاده از روش‌های تصنیف ۰/۶۴ و روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ گزارش کرد هم‌چنین او ضرایب پایایی زیر مقیاس‌ها را در دامنه‌ای بین ۰/۴۱ تا ۰/۵۹ گزارش نموده است. ضریب پایایی این پرسشنامه در این پژوهش با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۳ به دست آمد.

۳. پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده. در این پژوهش به منظور اندازه‌گیری حمایت سازمانی ادراک شده از مقیاس حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر (۱۹۸۶) استفاده شده است. این مقیاس دارای ۸ سؤال است که میزان حمایت ادراک شده کارکنان از سوی سازمان و سرپرستاران را اندازه‌گیری می‌کند. افراد به این ۸ سؤال بر روی یک طیف ۵ گزینه‌ای لیکرتی از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۵ کاملاً موافق پاسخ می‌دهند و نمره مجموع این ۸ سؤال نشان‌دهنده میزان حمایت سازمانی ادراک شده از سوی فرد می‌باشد (دعایی و برجعلی‌لو، ۱۳۸۹). آیزنبرگر و رودس (۲۰۰۲) ضریب پایایی این مقیاس را با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تصنیف به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۵ گزارش کرده‌اند و ضریب اعتبار آن را از طریق همبسته کردن با یک سؤال کلی ۰/۷۹ و از طریق تحلیل عوامل تأییدی ۰/۸۱ گزارش کرده‌اند. ضریب پایایی این پرسشنامه در این پژوهش با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ به دست آمد.

## یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش حاضر به شکل یافته‌های توصیفی و یافته‌های مرتبط با فرضیه پژوهش ارائه گردیده‌اند. یافته‌های توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های

1- Goldberg

افراد نمونه روی متغیرهای مطالعه در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

جدول ۱. یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش برای کل آزمودنی‌ها

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
سلامت عمومی	۴۸/۳۲	۶/۵۳	۳۲	۹۰
استرس شغلی	۲۳/۳۰	۹/۸	۱۶	۵۸
حمایت سازمانی ادراک شده	۲۱/۱۲	۸/۳۹	۸	۳۸

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد میانگین و انحراف معیار برای سلامت عمومی به ترتیب ۴۸/۳۲ و ۶/۵۳، برای متغیر استرس شغلی ۲۳/۳۰ و ۹/۸ و برای متغیر حمایت سازمانی ادراک شده نیز ۲۱/۱۲ و ۸/۳۹ به دست آمده است.

جدول ۲. جدول مربوط به ضریب همبستگی بین دو متغیر استرس شغلی و سلامت عمومی

سلامت عمومی		استرس شغلی
-۰/۴۵	ضریب همبستگی پیرسون (r)	
۰/۰۰۰۱	سطح معناداری (sig)	
۲۷۰	تعداد (N)	

همان‌گونه که جدول ۲ نشان می‌دهد ضریب همبستگی پیرسون برای ارتباط بین استرس شغلی و سلامت عمومی دو متغیر -۰/۴۵ است که این ضریب همبستگی در سطح  $p < ۰/۰۰۰۱$  معنادار است. بنابراین بین استرس شغلی و سلامت عمومی رابطه منفی و معنادار وجود دارد به عبارت دیگر نتایج نشان می‌دهد هرچه استرس شغلی بیشتر باشد کارکنان از سلامت عمومی پایین‌تری برخوردارند.

در پژوهش حاضر برای آزمون فرضیه مربوط به روابط تعاملی از روش رگرسیون تعدیل‌گر استفاده شده است. فرضیه دوم پژوهش بیان می‌کند رابطه منفی بین استرس شغلی با سلامت عمومی در کارکنانی که از حمایت سازمانی بیشتری برخوردار هستند کمتر است. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل‌گر در جدول ۳ ارائه شده‌اند.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل‌گر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده در ارتباط بین استرس شغلی و سلامت عمومی

سلامت عمومی					متغیر ملاک
$R^2\Delta$	$R^2$	گام ۳	گام ۲	گام ۱	شاخص‌ها متغیرهای پیش‌بین
---	۰/۱۹۳	$\beta=۰/۱۷^*$	$\beta=۰/۲۷^{**}$	$\beta=۰/۳۴^{**}$	استرس شغلی
۰/۰۵۴ <sup>**</sup>	۰/۲۴۷	$\beta=۰/۲۷^*$	$\beta=۰/۳۳^{**}$		حمایت سازمانی ادراک شده
۰/۰۳۴ <sup>*</sup>	۰/۲۸۱	$\beta=۰/۱۸^*$			استرس شغلی* حمایت سازمانی ادراک شده

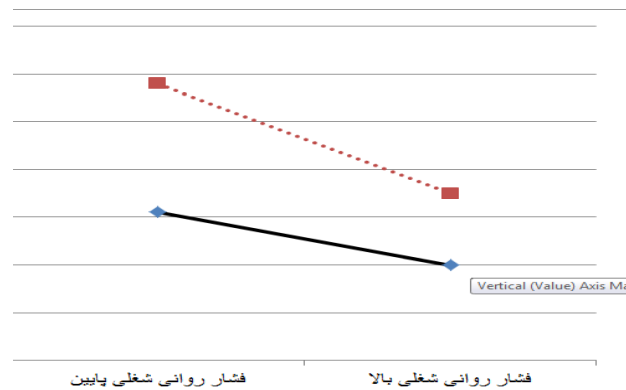
\* $p<۰/۰۵$       \*\* $p<۰/۰۱$

همان‌طور که جدول ۳ نشان می‌دهد بیشترین مقدار واریانس توسط الگو در گام ۳ تبیین شده است  $R^2=۰/۲۸۱$  در گام اول استرس شغلی به عنوان پیش‌بین اول در تحلیل رگرسیون وارد شد. در گام دوم حمایت سازمانی ادراک شده (متغیر تعدیل‌کننده) به عنوان متغیر پیش‌بین دوم وارد تحلیل رگرسیون شده است و در گام سوم تعامل استرس شغلی حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان متغیر پیش‌بین سوم وارد تحلیل شده است. مقدار و سطح معنی‌داری مربوط به متغیرهای پیش‌بین در گام‌های ۱ تا ۳ در جدول ۳ قابل مشاهده است. نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که تعامل استرس شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده، واریانس تبیین شده متغیر ملاک را و برای اثر هر دوی آن‌ها از  $۰/۲۴۷$  به  $۰/۲۸۱$  افزایش داده است. ضریب رگرسیون مربوط به این متغیر ( $\beta=۰/۱۸$ ,  $P<۰/۰۵$ ) است که نشان می‌دهد این افزایش به لحاظ آماری معنی‌دار است. بنابراین رابطه تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده در ارتباط بین استرس شغلی و سلامت عمومی مورد تأیید قرار می‌گیرد. به منظور نمایش این اثر تعدیل‌گر، آزمودنی‌ها بر اساس میانه نمره‌هایشان در متغیر تعدیل‌کننده به دو گروه تقسیم شدن و ضریب همبستگی بین دو متغیر در سطوح مختلف متغیر تعدیل‌کننده محاسبه شد که نتایج نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین استرس شغلی و سلامت عمومی در افرادی که حمایت سازمانی ادراک شده بالاتری دارند کمتر است.

نمودار ۱ نحوه تعامل استرس شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده را در ارتباط با سلامت

عمومی نشان می‌دهد.





نمودار ۱. تعامل تعامل استرس شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده را در ارتباط با سلامت عمومی

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج ذکر شده در جدول ۱ نشان می‌دهد بین استرس شغلی و سلامت عمومی در کارکنان شرکت نفت رابطه منفی و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر نتایج نشان داد که هر چه کارکنان استرس شغلی بالاتری داشته باشند از سلامت عمومی پایین‌تری برخوردار هستند. این نتیجه با یافته‌های پژوهش چرخ‌آبی (۱۳۹۰) و معظمی گودرزی (۱۳۸۶) همسو است. در جهت حمایت از فرضیه فوق می‌توان به موارد زیر اشاره کرد.

استرس یا فشار عصبی از مسائل بسیار حاد کنونی سازمان‌ها می‌باشد که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس ناشی از شغل را بیماری شایع قرن نام‌گذاری کرده‌اند. شاید هم به راستی دوران ما عصر استرس‌ها است که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل استرس‌زا قرار گرفته و مسائل و مشکلات زیادی از هر سوء او را احاطه کرده است. در قرن گذشته، این تفکر که استرس روان‌شناختی در سر کار می‌تواند بر سلامت جسمانی فرد تأثیر بگذارد، توسط پزشکانی مطرح شد که عقیده داشتند، دلبستگی کاری مفرط، یکی از ویژگی‌های افراد دارای بیماری‌های قلبی-عروقی است (به نقل از چرخ‌آبی، ۱۳۹۰).

طبق نظریه سلیه<sup>۱</sup> (۱۹۷۵)، استرس یک واکنش غیراختصاصی ارگانیسم به یک تهدید

1- Selye

بیرونی است که می‌تواند توسط عوامل مختلفی ایجاد گردد. ارگانسیم می‌کوشد تا به واسطه‌ی مجموعه‌ای از واکنش‌های فیزیولوژیکی، از خود دفاع کند. سلیه (۱۹۷۵) مجموعه این واکنش‌ها را نشانگان انطباق عمومی<sup>۱</sup> (GAS) نامید. این نشانگان شامل سه مرحله است: نخستین مرحله، واکنش هشدار است که با استفاده از تغییرات فیزیولوژیکی و روان‌شناختی ارگانسیم را بر می‌انگیزاند تا از خود در برابر تهدید محافظت کند. اگر استرس‌زا بقول بیانجامد و برای ارگانسیم امکان مبارزه کردن وجود داشته باشد، مرحله مقاومت شروع می‌شود. در مرحله مقاومت که دوره‌ای از انطباق بهینه می‌باشد، ارگانسیم مناسب‌ترین روش‌ها را برای غلبه بر تهدیدی که واسطه‌ی استرس‌زا ایجاد گردیده، بکار می‌گیرد. با طولانی شدن مواجهه‌ی پیوسته با استرس‌زا، انرژی انطباق سیستم تحلیل می‌رود و مرحله فرمایش فرا می‌رسد که غالباً پیامدهای منفی مانند، بیماری، خستگی و فرسودگی برای فرد به همراه دارد (ایوانسویچ و ماتسون<sup>۲</sup>، ۱۹۸۰). با این حال ثابت شده است که الگوی پاسخ کلی مشابه به رویدادهای استرس‌آمیز مختلف، درست نیست. بسته به ماهیت و تفسیر محرک و هم‌چنین هیجانی که تجربه می‌شود، گونه‌های مختلفی از واکنش‌های فیزیولوژیکی و هورمونی می‌تواند ایجاد گردد (لازاروس و فالکمن<sup>۳</sup>، ۱۹۸۶).

نتایج ذکر شده در جدول ۳ نشان می‌دهد که حمایت سازمانی ادراک شده رابطه بین استرس شغلی و سلامت روان را در کارکنان شرکت نفت تعدیل می‌کند. به عبارت دیگر کارکنانی که احساس می‌کنند از سوی سازمان مورد حمایت قرار می‌گیرند در مواجهه با استرس‌زاهای شغلی سلامت عمومی آن‌ها نسبت به کارکنانی که حمایت سازمانی کمتری برخوردارند کمتر تهدید می‌شود.

این موضوع افرادی با مشاغل رده پایین‌تر بیشتر در معرض ابتلا به بیماری‌های قلبی و عروقی بودند، نقش عوامل روان‌شناختی را آشکار می‌سازد (کوپر و مارشال<sup>۴</sup>، ۱۹۷۶). در واقع چندین محقق خاطر نشان ساخته‌اند که تفاوت‌های مهمی در ویژگی‌های روان‌شناختی وجود دارد که می‌تواند تا اندازه‌ای تفاوت‌های موجود در سلامت جسمانی را تبیین کند. برای مثال

- 1- General Adaptation Syndrome
- 2- Ivancevich & Matteson
- 3- Lazarus & Folkman
- 4- Cooper & Marshall

افرادی که از سطح شغلی پایین‌تری برخوردارند و تماس‌های اجتماعی کمتری بر سر کار دارند، کنترل کمتری بر کارشان داشته و فشار کاری بالاتری را تجربه می‌کنند (دمیری، ۱۳۹۰). یکی از محدودیت‌های این پژوهش عدم همکاری مناسب و صادقانه بعضی از کارکنان و همچنین محدودیت‌های مربوط به نمونه تحقیق و عدم تعمیم‌پذیری نتایج به کارکنان سایر ارگان‌ها با توجه به شرایط کاری متفاوت است. بر اساس یافته‌های تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که استرس شغلی یکی از مهم‌ترین عوامل تهدیدکننده سلامت عمومی در کارکنان می‌باشد به همین دلیل پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان سازمانی برای ارتقاء سلامت عمومی کارکنان باید به کنترل و مدیریت استرس شغلی در سازمان بپردازند و از طریق برنامه‌ریزی‌هایی مانند برنامه‌های رفاهی، کنترل استرس‌زاهای مربوط به نقش و ... به کاهش استرس شغلی بپردازند. همچنین نتایج مربوط به متغیر تعدیل‌کننده نشان می‌دهد در صورتی که امکان کنترل بعضی از فشارزاهای سازمان دشوار یا ناممکن است سازمان‌ها باید از کارکنان حمایت کنند تا با وجود استرس شغلی سلامت عمومی آن‌ها کمتر تهدید شود. البته باید توجه داشت این حمایت به گونه‌ای باشد که برای کارکنان واقعی و ملموس باشد زیرا آنچه که از حمایت سازمانی مهم‌تر است ادراک کارکنان از حمایت سازمانی می‌باشد.

## منابع

### فارسی

- ارشدی، نسرین، شکرکن، حسین. (۱۳۶۹). بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل‌کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب اهواز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- چرخ‌آبی، مرتضی. (۱۳۹۰). طراحی و آزمودن الگویی از پیش‌آیندهای مهم سلامت عمومی و جسمانی در پرستاران بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- دعایی، حبیب، برجعلی‌لو، شهلا. (۱۳۸۹). بررسی رابطه‌ی حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت. چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۳، پاییز ۱۳۸۹، صص، ۶۳-۷۷.
- دمیری، حجت. (۱۳۹۰). طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیش‌آیندها و پیامدهای مهم فشار روانی شغلی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- راس، رندال آر، آلتمایر، الیزابت. (۱۹۹۴). استرس شغلی. ترجمه غلام‌علی افروز، (۱۳۸۵). چاپ اول، تهران، انتشارات بازتاب.
- شریفی، طیب. (۱۳۸۱). بررسی رابطه نگرش دینی با سلامت عمومی، افسردگی، اضطراب، پرخاشگری و شکیبایی در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- معظمی‌گودرزی، علی. (۱۳۸۶). بررسی رابطه ساده و چندگانه ابهام نقش، تعارض نقش و گرانپاری نقش با عدم سلامت عمومی و با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی حس سامان‌یافتگی و الگوی رفتاری نسخ الف کارکنان یک شرکت در اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

لاتین

- Boyd, N.G., Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 197–211.
- Carfield, A, chang, J. E. (2004). Stress and behavior in organizations. In M. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. (pp. 1351-1395). Chicago: Rand McNally.
- Cooper, C. L. (1998). Introduction. In C. L. Cooper (Ed.), “Theories of organizational stress” (pp. 1-5). Oxford: Oxford University Press.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Decode, J., London, H., Peter, R., & fox, J. (2001), “Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross sectional study”, *Social Science and Medicine*, Vol. 50, pp. 1317-27.
- Eisenberger, R. & Rhoades, L. (2002), "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature", *Journal of Organizational Psychology*, 87 (4), 698-714.
- Eisenberger. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, pp. 500-507.
- Goldberg, D. P. (1979). A scale version of the general health question naire. *Psychological medicine*, 9, 131- 145.
- Ivancevich J. M., Matteson, M.T. (1980). *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Glenview, IL: Scott Foresman; 1980.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Parker, D. F. & Decotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor and Francis.
- Selye. (1975). Confusion and controversy in the stress field. *Journal of Human Stress* 1, (2), 37–44.

- Timrey, A. R., Bergman, G. E. (2003). Stresses on women physicians: Consequences and coping techniques. *Depression & Anxiety, 17*, 180–189.
- Victor, P. A. (2007). Occupational stress in (inter)action: the interplay between job demands and job resources. *Journal of Organizational Behavior, 26*, 535–560.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior, 54*, 314-334.