

بررسی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر استرس شغلی فرماندهان و مدیران نظامی (مطالعه موردی در یک واحد نظامی^۱ نزا)

حسین نصیری باری^۲

اکبر پیوسته^۳ و عادل درخشان مهربان^۴

چکیده

اضطراب شغلی در سازمان‌ها یکی از مشکلات روز جهانی است که با آغاز انقلاب صنعتی و رواج تولید انبوه و شکل‌گیری نهادهای دولتی و سازمان‌های گسترده مد نظر صاحب نظران مدیریت و روان‌شناسی قرار گرفت و مباحثی همچون سلامتی، ارزش‌های انسانی، ایمنی، آرامش، اضطراب، ناکامی، سرخوردگی، بحران روحی و عدم احساس موفقیت و امثال آن طرح گردید. تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیق کاربردی و از نظر ماهیت و روش از نوع توصیفی - پیمایشی و همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه مدیران و فرماندهان واحد نظامی ۰۳ عجب‌شیر است که بر اساس آمار گرفته شده از واحدهای مربوط، تعداد آن‌ها بالغ بر ۷۰ نفر است. با توجه به این‌که جامعه آماری تحقیق زیر ۱۰۰ نفر بوده است لذا نیازی به نمونه‌گیری نبوده و به منظور تمام شماری، در بین کلیه اعضای جامعه تحقیق، که تعداد ۷۰ نفر بوده‌اند، پرسش‌نامه توزیع گردیده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه اضطراب شغلی و برای تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی (جدول و نمودار توزیع فراوانی) برای توصیف جامعه آماری و از آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون) برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و فرضیه‌ها استفاده شده است. در واقع هدف اصلی از انجام این تحقیق بررسی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی در این واحد نظامی است. عوامل مؤثر بر اضطراب شغلی در این پژوهش عبارتند از: رضایت شغلی، عوامل سازمانی اضطراب شغلی (عوامل محیطی، تعارض نقش، ابهام نقش و بار کاری)، عوامل غیر کاری (مسائل خانوادگی و مسائل اجتماعی)، عوامل فردی و فشارهای روحی و جسمی. نتایج حاصل شده از پژوهش نشان داد که میزان همبستگی علی میان اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی و رضایت شغلی با ضریب ۰.۷۸ بیشترین تأثیر و عوامل فردی اضطراب با ضریب همبستگی ۰.۵۴ کم‌ترین تأثیر را بر اضطراب شغلی دارند. همچنین نتایج حاصل از تحلیل فرضیات نشان داد که بین عوامل سازمانی اضطراب شغلی، عوامل غیر کاری، عوامل فردی اضطراب و در نهایت مسائل رفتاری با اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی رابطه مثبتی وجود دارد.

واژگان کلیدی: فرماندهان، مدیران، اضطراب شغلی، حجم کاری، رضایت شغلی.

۱- مدیران و فرماندهان واحد نظامی ۰۳ عجب‌شیر

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه افسری امام علی (ع)

۳- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

۴- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

مقدمه

فشار عصبی که به اصطلاح اضطراب نامیده می‌شود که در آن بر عواطف و هیجان‌ها و فرایندهای اندیشیدن و حالت‌های بدنی انسان تأثیر می‌گذارد. هنگامی که فشار عصبی بیش از اندازه باشد، توانایی انسان در سازگاری با پیرامون در خطر می‌افتد. «فشار عصبی» یک عبارت کلی است که همه گونه فشاری را که انسان در زندگی احساس می‌کند در برمی‌گیرد. در دنیای کنونی اضطراب یکی از آفات نیروی انسانی است. اثرات مخرب اضطراب بر زندگی فردی و اجتماعی کاملاً مشهود بوده و کارکنان یکی از آسیب‌پذیرترین قشرها در برابر اضطراب هستند، در سال‌های اخیر استفاده از واژه اضطراب در روان‌شناسی مدیریت رواج یافته و به علت بودن آن در زندگی اجتماعی افراد، بخشی از مباحث سازمانی به آن اختصاص یافته است. ارتقای بهداشت روانی^۱ محیط کار به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی، در چند دهه اخیر توجه محققان زیادی را در ایران و کشورهای خارج به خود جلب کرده است. باید توجه داشت که ماهیت و پیچیدگی شغلی فرماندهان ایجاب می‌کند که آن‌ها با تصمیم‌گیری‌های متنوعی سروکار داشته باشند. عوامل ایجادکننده فشارهای روانی احتمالاً در فرآیند تصمیم‌گیری آن‌ها می‌تواند دخالت داشته باشد. از آنجایی که فرماندهان از یک طرف با محدودیت زمانی برای تصمیم‌گیری‌های خود روبه‌رو بوده و از سوی دیگر، اختیار و آزادی عمل برای تصمیم‌گیری‌ها کافی نیست، لذا این دو عامل موجبات بروز فشارهای روانی بیشتر را فراهم می‌نماید.

اضطراب، از جمله مشکلاتی است که دستاورد زندگی به اصطلاح، متمدن بشر امروزی است و افراد در همه عرصه‌های زندگی با آن دست به‌گریبان هستند. این عامل از لحاظ جسمانی، هیجانی، شناختی و رفتاری تأثیرات مخربی بر انسان از خود به جا می‌گذارد. (پراند^۲، ۲۰۰۷: ۱۷)

ادبیات تحقیق

مسئله فشارهای عصبی و علل و عوارض آن در بحث رفتار سازمانی به تازگی گشوده شده است و علمای این دانش مدت کوتاهی است که به تحلیل فشارهای روانی و آثار آن در سازمان و عملکرد اعضای آن پرداخته‌اند. واقعیت‌های موجود در مبحث رفتار سازمانی نشان می‌دهد که درصد قابل توجهی از علل و موجبات بیماری‌های روانی و کسالت‌های ناشی از خستگی کار شایع در بین کارکنان سازمان‌ها را می‌توان در شیوه‌های رفتاری، برخوردها و شخصیت مدیران جستجو کرد. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، فشار روانی را بیماری شایع قرن نام‌گذاری کرده‌اند. شاید هم به راستی این دوران، عصر فشارهای روانی است. دوره‌ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل فشارزا قرار گرفته و مسایل و مشکلات بی‌شماری از هر سو او را احاطه کرده است. این فشارها به طور حتم با پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها و گسترش تکنیک‌ها، ابزارها و دیگر ابعاد سازمان در صورت عدم برنامه‌ریزی صحیح و مناسب، افزایش هم می‌یابند. (پورعمادی، ۱۳۹۰: ۲۳)

در یک تعریف نسبتاً جامع، فشار روانی به عنوان حالتی در نظر گرفته شده است که در آن فرد با فرصت‌ها، محدودیت‌ها، تهدیدات و تقاضاهایی مواجه می‌گردد که نتایج حاصل از هر کدام آن‌ها برای وی مهم است. اما امکان تحقق نتایج مذکور غیر قابل پیش‌بینی، نامطمئن و نامعلوم است. در این تعریف، «محدودیت‌ها» نیروهایی هستند که افراد را از آنچه که تمایل به انجام آن دارند، باز می‌دارند و «تقاضاها» عبارت است از دست نیافتنی‌ها و یا از دست دادن بعضی از چیزهایی که مطلوب نظر فرد است (رابینز، ۱۹۹۸: ۵۱۳).

بعضی از مشاغل نسبت به مشاغل دیگر بیشتر در معرض فشارهای روانی هستند. یکی از این مشاغل، شغل‌های مدیریتی است. مدیران یکی از آسیب‌پذیرترین قشرها در برابر فشار روانی به شمار می‌آیند. این گروه که دارای مسئولیت‌های بسیاری بوده و به

انجام رساندن هدف‌های سازمانی را بر عهده دارند از محیط سازمانی و محیط اجتماعی تأثیر پذیرفته و در صورتی که مورد هجوم فشارهای روانی قرار گیرند، آثار منفی آن به سرعت در عملکرد سازمان ظاهر خواهد شد (خنیفر، ۱۳۸۹: ۹-۱۰). لغت قدیمی دیسترس بر اثر حذف به کلمه‌ی متداول و روزمره اضطراب مبدل شده است. استراتژی ما باید در جهت به حداقل رساندن اضطراب منفی و به حداکثر رساندن اضطراب مثبت باشد (گملچ، ۱۳۷۵: ۱۲)

مفهوم اضطراب در فرآیند تحول خود از زمان دیرین یا عصر پسین هر چه بیشتر شهرت یافته از دقت آن کاسته شده است در واقع امروزه مردم هنگامی که به هر گونه ملالتی از خستگی گرفته تا خشم دچار می‌شوند، می‌گویند تحت تأثیر اضطراب‌اند یا اضطراب بر آن‌ها وارد می‌شود. هرگاه کلمه‌ی Desserts به معنای دسر برابر عکس هجی کنید، (stressed) به معنی تحت فشار است (ایستاین، ۱۳۸۴: ۱۷).

در کتاب فرهنگ روان‌شناسی، کلمه‌ی اضطراب (stress) به معنی فشار روانی، تنیدگی، اضطراب، فشار هیجانی^۱ تنش، فشار روحی، تکیه صدا و فشار به کار رفته است (خدایپرست، ۱۳۷۹: ۳۶۸).

اضطراب در واقع نوعی اضطراب، فشار روحی، خستگی، نگرانی، وحشت و ترس است. اضطراب موجب بروز انواع بیماری‌ها، افسردگی، ناراحتی و رنج می‌شود (نایک، ۱۳۸۳: ۱۲). از جمله اثرات رفتاری مخرب این عامل، ایجاد اختلال در کارکردهای اجتماعی است (کاکیوپو^۲، ۲۰۰۷).

اضطراب عبارت است از هر نوع رویدادی که چه از لحاظ ذهنی و چه از لحاظ جسمی، فشاری بر بدن شما وارد آورد (گملچ، ۱۳۷۵: ۱۲).

1-Emotional pressure
2-Cacioppo JT

کواتنز^۱، گرانبرک و بوم^۲ اضطراب را این گونه تعریف کرده اند: اضطراب به موقعیت درونی فردی اطلاق می گردد که تهدیدی را نسبت به وضعیت جسمی و یا آرامش روانی خود احساس کرده باشد. درک عدم تعادل در این مکانیزم به واکنش های ناشی از اضطراب می انجامد که می تواند فیزیولوژیکی یا رفتاری باشد (حسن زاده، ۱۳۸۷: ۱۹).

به عنوان یک پدیده روحی و روانی، اضطراب حالتی است که بیشتر ما در زندگی روزانه چه در محیط خانواده و چه در اجتماع و محیط کار آن را تجربه می نماییم و این تجربه، منجر به نتایج گاه مثبت و گاه منفی می گردد (اشتاین، ۲۰۰۰: ۹).

اضطراب ها انواع مختلفی دارند که به انواع مثبت، منفی، خنثی، یو استرس، دیسترس، خفیف و شدید، حاد یا مزمن، فردی و یا جمعی، بیرونی و درونی، کوتاه مدت و بلند مدت، عاطفی و جسمی، سازمان یافته و جانشین و اجتماعی و ... طبقه بندی می شوند که در زیر به چند نمونه از آن ها اشاره می شود:

اضطراب های خنثی

کلماتی مانند تغییر، مسئله، تعارض، بحران، سرو صدا، پول، انتقاد، عدم توازن، ابهام، غیر منتظره بودن، و ... کلمات، نگرش ها و رفتارهایی است که در ابتدا احساسات منفی را بر می انگیزد اما باید آن ها را خنثی بدانیم؛ یعنی اگر این احساسات را به نحو مناسبی کنترل نماییم و دیدگاه محیطی در مورد آن ها اتخاذ کنیم حتی می توانند تجارب مثبتی به شمار آیند. مثلاً تعارض ما را به یاد رویارویی های ناخوشایند با همکاران می اندازد. در حالی که این رویارویی ها می توانند باعث تغییرات مثبت، تخلیه احساسات، نوآوری و خلاقیت بشوند و در شکل افراطی خود موجب خشم، ناکامی و سر در گمی شوند (لیبر^۳، ۱۹۹۹: ۱۹۸).

1-Coatetez

2-Grannenber & Buom

3- Lieber

اضطراب‌های اجتماعی

اضطراب‌های اجتماعی در زندگی افراد درست در لحظه‌ای که فرد زندگی خود را شروع می‌کند وجود دارند. فرد با خلق و خوی افراد دیگر، پرخاشگری و عصبانیت مواجه می‌شود. البته در این بین نباید وقایع بزرگ زندگی را فراموش کنیم، زمانی که شغل خود را از دست می‌دهید، ترفیع و درجه دریافت نمی‌کنید، صاحب فرزند می‌شوید، یا مرگ یکی از عزیزان خود را تجربه می‌کنید (تورگینگتون، ۱۳۸۳: ۲۲). اما اگر اضطراب بلند مدت باشد و شما بر آن کتتری نداشته باشید بدنتان فرصتی برای استراحت پیدا نمی‌کند و اثرات این اضطراب بد، خودش را نشان می‌دهد. قلب در نهایت یک عضله است، یک ماشین دائمی نیست دیری نمی‌پاید که با ضربان جا افتاده و یا تندی ضربان قلب مواجه می‌شوید و بعید نیست که روزی قلبتان نیز درد بگیرد (کیس، ۱۳۸۰: ۱۹).

اضطراب عاطفی: به شرایطی اطلاق می‌شود که در خانواده گفت و شنودهایی صورت بگیرد و یا یکی از بستگان یا عزیزان فوت شود (والراند، ۱۹۹۳: ۲۸۴).

تعریف اضطراب شغلی^۱

کریاکو (۱۹۸۹) فشار عصبی را تجارب ناخوشایند، احساسات منفی مانند تنش، اضطراب، ناکامی، عصبی بودن، افسردگی بر اثر جنبه‌های کار تعریف نموده است. وی معتقد است که فشار عصبی منجر به کاهش عملکرد شغلی می‌شود یعنی پدیده‌ای که امروزه برای پیشرفت کیفیت تدریس در مدارس یکی از موانع تلقی می‌شود. در رابطه با فشار عصبی شغلی، گروهی از محققان از قبیل فیتلر و توکار (۱۹۸۶) فشار عصبی را بر اساس هنجارهای سازمانی ابهام نقش و تعارض نقش و تأثیر آن‌ها بر فرد، توضیح و تبیین می‌نمایند. آرنولد و فلدمن (۱۹۸۹) فشار عصبی شغلی را واکنش‌های افراد نسبت به عوامل جدید یا تهدید کننده در محیط‌های کارشان تعریف می‌کنند (نایک، ۱۳۸۳: ۷۳). رندال در تعریف اضطراب شغلی، آن را عبارت از واکنش متقابل بین شرایط کار و

ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای که خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن باشد که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید تعریف می‌کند (دیوید، ۱۳۸۵: ۳۲). بیر و نیومن فشار شغلی را شرایطی می‌دانند که از تعامل بین اشخاص و شغل آن‌ها بر می‌خیزد و همراه با تغییراتی در درون آن‌هاست که آن‌ها را وادار به دور شدن از عملکرد عادی‌شان می‌کند. کوپر معتقد است که چون گروه بی‌شماری از مردم درگیر کار در بیرون از خانه هستند لذا تحقیقات در زمینه اضطراب باید بر روی اضطراب شغلی تمرکز یابد (هارتوپ^۱، ۱۹۸۳، ۱۱).

اضطراب شغلی می‌تواند با مشکلات متعدد روان‌شناختی: اضطراب، افسردگی، خستگی عصبی، بی‌تفاوتی، پرخاشگری، تخلیه ناگهانی عاطفی، رفتار تکانشی، خنده عصبی، ناتوانی در تصمیم‌گیری، تمرکز ضعیف، توجه کم، وقفه‌های ذهنی و حساسیت نسبت به انتقاد، (جسمانی) مانند: سردردهای میگرنی، افزایش ضربان قلب و فشار خون، بیماری‌های قلبی - عروقی، دردهای اسکلتی - عضلانی، اختلالات ریوی و گوارشی، بیماری‌های کلیوی و آرتروز روماتوئید و (سازمانی) مانند: غیبت کاری، جابه‌جایی، تولید پایین، بیگانه شدن با همکاران، عدم رضایت شغلی^۲، کاهش تعهد و وفاداری به سازمان و افت عملکرد شغلی همراه باشد. (آزمن^۳، ۲۰۱۰: ۱۵). اضطراب شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های اضطراب‌زا و آن گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به اضطراب‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. برای نمونه یکی از وضعیت‌های پراضطراب و مرتبط با شغل این است که از یک سو کارگر یا کارمند در معرض خواست‌ها یا فشارهای زیاد در محیط کار قرار بگیرد و از سوی دیگر برای بر آوردن این خواست‌ها وقت محدودی در اختیار داشته باشد و طبیعی است که چون نمی‌تواند از پس انجام آن‌ها برآید با ایرادگیری‌های پی در پی سرپرستان روبرو می‌شود (علوی، ۱۳۷۲: ۱۶).

1- Hartup
2- job satisfaction
3- Azman

نشانه‌های اضطراب شغلی

علایم و آثار فشار روانی ممکن است به سه صورت «علایم فیزیولوژیکی» مانند تغییرات فشار خون، ضربان قلب، زخم معده و...، «علایم روانی» نظیر افسردگی، اضطراب، هیجانات شدید، ترس و... و «علایم رفتاری» نظیر بی‌علاقگی و بی‌میلی، عدم رضایت، تعجیل و شتاب‌زدگی، تعلل و مسامحه، بی‌نظمی و مانند این‌ها بروز نماید (ممی‌زاده، ۱۳۷۳: ۱۴). بیر و نیومن در ۱۹۷۸ سه دسته از نشانه‌هایی را که در شرایط اضطراب شغلی بروز می‌کنند نام برده‌اند: نشانه‌های روانی، نشانه‌های جسمانی و نشانه‌های رفتاری.

نشانه‌های جسمانی

یکی از عمومی‌ترین نشانه‌های بیماری جسمانی مرتبط با اضطراب شغلی بیماری‌های قلبی - عروقی است. پژوهش‌های معتبری وجود دارد که رابطه بین شرایط اضطراب‌زای کار را با عوامل خطر آفرین بیماری قلبی - عروقی نشان می‌دهند. پژوهش‌هایی که ساترلند و کوپر در (۱۹۹۰) انجام داده‌اند اطلاعات بیشتری را در این باره در اختیار ما می‌گذارد. همین‌طور ثابت شده است که ناراحتی‌های معده‌ای - روده‌ای مثل زخم‌های دستگاه گوارش و اضطراب شغلی با هم رابطه دارند. از دیگر بیماری‌های جسمانی که ممکن است نتیجه اضطراب‌های شغلی پیاپی باشند انواع حساسیت‌ها (آلرژی‌ها) و بیماری‌های پوستی، اختلال در خواب سردرد و ناراحتی‌های تنفسی را می‌توان نام برد (آبلارد^۱، ۲۰۰۳: ۹۰).

نشانه‌های روانی

آن دسته از مشکل‌های عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از اضطراب شغلی بروز می‌کنند. نارضایتی از شغل یکی از رایج‌ترین پیامدهای اضطراب شغلی است. شخصی که از شغل خود ناراضی است با بی‌میلی و تأخیر به سر کار خود می‌آید و برای

آن که کارش را به خوبی انجام دهد دلیل چندانی نمی‌بیند. دیگر نشانه‌های روانی عبارت‌اند از: افسردگی، اضطراب، ملالت، احساس ناکامی، انزوا و بیزاری، بعضی از این نشانه‌ها به خودی خود مشکل‌هایی هستند و تا جایی که ممکن است موجب وخیم‌تر شدن اضطراب شغلی می‌شوند؛ مثلاً کارگری که روز به روز احساس ناکامی و ناخرسندی بیشتری از شرایط شغلی‌اش می‌کند ممکن است افسرده و سر در گریبان شود. در نتیجه توان او برای مقابله با مشکل‌های شغلی باز هم کم‌تر می‌شود و امکان بهبود بخشیدن به شرایط کار و گسترش دیدگاه‌های فکری خود را از دست می‌دهد (همان منبع).

نشانه‌های رفتاری

نشانه‌های رفتاری به دو دسته تقسیم می‌شوند: **دسته اول** نشانه‌هایی هستند که می‌توان گفت به طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است. این دسته شامل رفتارهایی است؛ مثل خودداری از کار کردن، مصرف روز افزون مشروبات الکلی و دارو، پرخوری یا بی‌اشتهایی، رفتارهای ستیزه جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده و به طور کلی مشکل‌های میان فردی (کامرون، ۲۰۰۵: ۱۳۲).

دسته دوم از نشانه‌های رفتاری پیامدش به سازمان یا تشکیلات اداری بر می‌گردد، از جمله غیبت از کار، رها کردن شغل، افزایش حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری (رندل و همکاران، ۱۳۷۷: ۳۸-۳۷).

به بیان دیگر اضطراب ناشی از شغل اضطرابی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود، در این تعریف چند نکته نهفته است: شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است، کار آزموده است و یا تازه کار. میزان قدرت و ضعف او در مقابله با شرایط موجود چه قدر است؛ چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان می‌دهد (هارتوپ، ۱۹۸۳: ۹۹).

این تعریف‌ها هر یک در نوع خود مناسب است، زیرا یکی به جنبه‌های معینی از محیط کار تأکید دارد و دیگری به ویژگی‌ها و جنبه‌های معینی از شخصیت فرد توجه می‌کند. اما در این تعاریف یک نکته از قلم افتاده است و آن تأثیر متقابلی است که شخص بر محیط و محیط بر شخص دارد (آتش پور، ۱۳۷۴: ۲۴).

اضطراب شغلی کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای است که خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها بر آید (رنдал، آلتمایر، ۱۳۷۷).

اهمیت و ضرورت تحقیق

پدیده اضطراب یا فشار عصبی از مسائل بسیار حاد در سازمان‌های امروزی است که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است. چون کارکنان ساعات زیادی را در محیط کار سپری می‌کنند، ناراضی‌های شغلی و فشارهای روحی و روانی در پی آن اضطراب ظرف چند سال فرد شاغل را بیمار می‌کند، به همین علت ما با تحقیق در این زمینه و عوامل مؤثر بر اضطراب شغلی می‌توانیم علل‌های موجود را شناسایی کنیم و با آموزش‌های لازم برای پیشگیری و یا به حداقل رساندن عوامل اضطراب‌زا توسط فرماندهان و مدیران بتوانیم بهره‌وری سازمانی را بهبود بخشیم. همچنین می‌توان در عملی پیشگیرانه عوامل اضطراب‌زا را از محیط کار کاهش داد و باعث خلاقیت و پیشرفت در سازمان گردید.

پیشینه تحقیق

رضایی و همکاران (۱۳۸۵) در یک بررسی آزمایشی، تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش اضطراب شغلی پرستاران را تأیید نمودند. بروسکی با مطالعه بیش از ۲۰۰۰ بیمار، اثر اضطراب‌های شغلی را اضطراب، ترس، بی‌خوابی، تحریک پذیری، خستگی و ناتوانی در

تمرکز و بیماری‌های جسمانی مانند اختلالات قلبی، عروقی، معده و روده‌ای می‌داند (آزاد مرزآبادی و طرخورانی، ۱۳۸۶).

اسملتزر^۱ با مطالعه‌ای تحت عنوان «رابطه‌ی ارتباطات و اضطراب» به این نتیجه رسید که ارتباط‌های فردی و گروهی ارتباط بسیار قوی با اضطراب شغلی دارند و برای کاهش اضطراب شغلی، فعالیت‌هایی مانند تیم و یادگیری مهارت‌های ارتباطی می‌بایست قبل از هر متغیر دیگر مدنظر قرار گیرد (اسملتزر، ۱۹۸۷: ۵۴). کالیگن و هیگینس^۲ در بررسی خود با عنوان «اضطراب شغلی: ریشه‌یابی و پیامدها» عوامل مؤثر در ایجاد اضطراب شغلی را محیط ناسالم کار، بار شغلی، انزوا، ساعت‌های کاری، ابهام نقش، تعارض نقش، فقدان استقلال کاری، موانع توسعه شغلی، مشکل در برقراری روابط با مدیران و همکاران، تحکم مدیریتی، آزار و اذیت، جو سازمانی برشمردند (کالیگن و هیگینس، ۲۰۰۶: ۹۰). اضطراب می‌تواند باعث کاهش تمرکز فکر، حواس‌پرتی، اختلال در حافظه، تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم‌گیری شود و از نظر هیجانی موجب خود بیگاری، غیبت از کار، سوء مصرف ماده روان گردان و کاهش عزت نفس شود (فونتانا^۳، ۱۳۷۱: ۵۲).

چارچوب مفهومی تحقیق

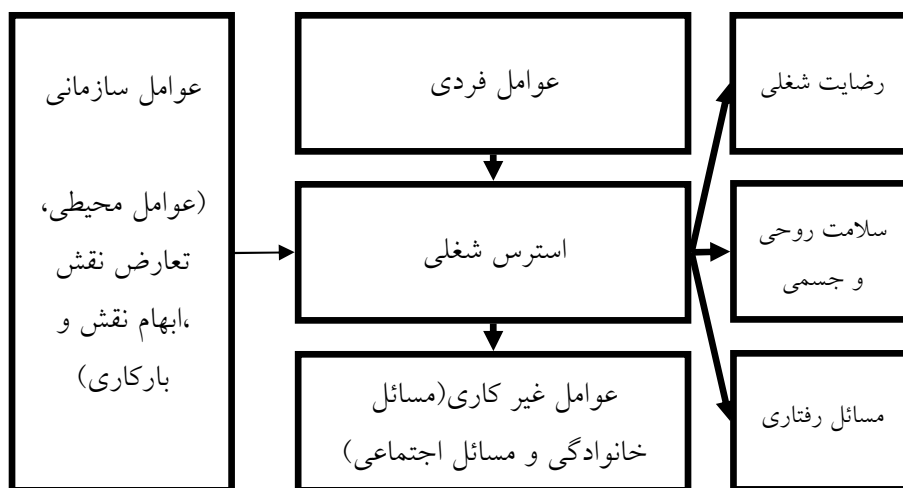
الگوی ارائه شده در شکل ۱-۱ چارچوب نظری تحقیق را نشان می‌دهد. در این الگو اضطراب شغلی کارکنان به عنوان متغیر وابسته برای عوامل غیر کاری، عوامل فردی و عوامل سازمانی اضطراب شغلی (عوامل محیطی، تعارض نقش، ابهام نقش و بار کاری) و رضایت شغلی، سلامت روحی و جسمی و مسائل رفتاری به عنوان متغیر وابسته برای اضطراب شغلی می‌باشند. این الگو بر اساس مقاله‌ای که آقای لارنس مورفی^۴ در ایالت اوهایوی آمریکا انجام گرفته الگوگیری شده است. (لارنس، ۱۹۹۵: ۴۲).

1-Smeltzer

2- Colligan & Higgins

3- Fontana

4- Lawrence R. Murphy



شکل ۱-۱: الگوی تحلیلی تحقیق (لارنس مورفی، ۱۹۹۵: ۴۲)

فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین اضطراب شغلی فرماندهان و عوامل سازمانی اضطراب شغلی (عوامل محیطی، تعارض نقش، ابهام نقش و بار کاری) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین اضطراب شغلی فرماندهان و عوامل فردی رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین اضطراب شغلی فرماندهان و عوامل غیر کاری (مسائل خانوادگی و مسائل اجتماعی) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین اضطراب شغلی فرماندهان و رضایت شغلی آنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۵- بین اضطراب شغلی فرماندهان و فشارهای روحی و جسمی آنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۶- بین اضطراب شغلی فرماندهان و مسائل رفتاری آنان رابطه معنی داری وجود دارد.

روش‌شناسی تحقیق

با توجه به این‌که از نتایج حاصل شده در این پژوهش در مدیریت‌های سازمان‌ها می‌توان استفاده نمود، بنابراین تحقیق حاضر از نوع کاربردی و با توجه به این‌که روش جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از طریق پرسش‌نامه و توزیع آن مقدور می‌گردد لذا تحقیق از نوع پیمایشی است. از آمار توصیفی (جدول و نمودار توزیع فراوانی) برای توصیف جامعه آماری و از آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون) برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و فرضیه‌ها استفاده شده است.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه مدیران و فرماندهان واحد نظامی ۰۳ عجب‌شیر است که بر اساس آمار گرفته شده از واحدهای مربوط، تعداد آنها بالغ بر ۷۰ نفر است. با توجه به این‌که جامعه آماری تحقیق زیر ۱۰۰ نفر بوده است، لذا نیازی به نمونه‌گیری نبوده و برای تمام شماری در بین کلیه اعضای جامعه تحقیق که تعداد ۷۰ نفر بوده‌اند پرسش‌نامه توزیع گردیده است.

ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار جمع‌آوری اطلاعات این پژوهش مطالعات اسناد و پرسش‌نامه بوده است. با بررسی منابع اطلاعاتی مرتبط، پرسش‌نامه استاندارد تهیه شده توسط حبیب‌اله جوانمرد^۱ و همکاران، پرسش‌نامه‌ای مرکب از سؤالات بسته طراحی شده استفاده می‌گردد. پرسش‌نامه این تحقیق حاوی شش بخش و شصت سؤال به شرح زیر است: از مجموع شصت سؤال، دوازده سؤال مربوط به عوامل محیطی مؤثر بر اضطراب، شش سؤال عوامل فردی اضطراب، ده سؤال اضطراب شغلی، پنج سؤال عوامل غیر کاری اضطراب

۱- استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

(مسائل خانوادگی و مسائل اجتماعی)، هفت سؤال مربوط به رضایت شغلی، دوازده سؤال مربوط به سلامت جسمی و روحی و هشت سؤال مربوط به مسائل رفتاری است. شاخص‌های رضایت شغلی (سادگی و پیچیدگی کار، ارتباط با همکاران، پیشرفت شغلی، ارزیابی کار)، شاخص‌های عوامل سازمانی (عوامل محیطی، حجم کاری، ابهام نقش، تعارض نقش)، شاخص‌های عوامل غیر کاری (مسائل اقتصادی، مسائل خانوادگی، مسائل اجتماعی، امکانات تفریحی و آموزشی)، شاخص‌های سلامت جسمی (استفاده از داروها، داشتن سردرد، احساس ضعف و سستی)، شاخص‌های سلامت روحی (تأثیر نگرانی، تحت فشار بودن، امیدوار بودن) و شاخص‌های مسائل رفتاری (وجدان کاری، سوءاستفاده از امکانات سازمان، عدم اهمیت به سازمان) می‌باشند.

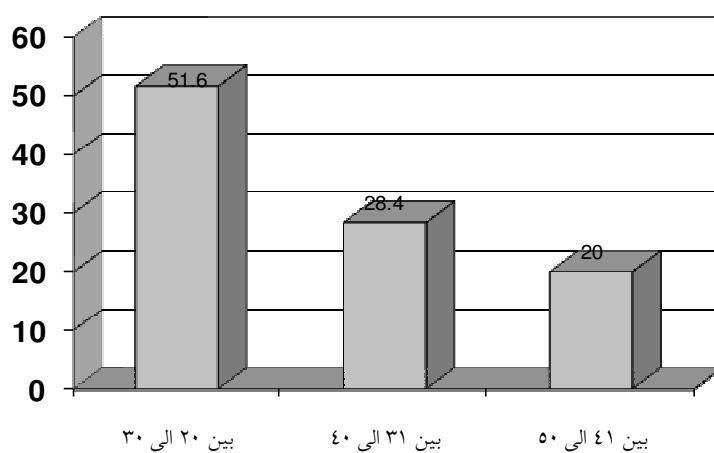
روایی^۱ و اعتبار ابزار اندازه‌گیری

پرسش‌نامه استاندارد تهیه شده به رؤیت استادان و کارشناسان امر رسیده و پس از اخذ نقطه نظرات آنان نسبت به بومی‌سازی آن اقدام و در نهایت پرسش‌نامه نهایی تنظیم گردیده است و بر این اساس روانی وسیله اندازه‌گیری به طریق محتوایی حاصل شده است. ضریب همابستگی پرسش‌های پرسش‌نامه این تحقیق با ضریب اعتماد آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم افزار SPSS سنجیده شده است. مقادیر آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه مقدار ۰/۸۵ شده است که پایایی^۲ بالای پرسش‌نامه طراحی شده را نشان می‌دهد.

1- Validity
2- Reliability

تجزیه و تحلیل داده‌ها

بخش توصیفی: اطلاعات مندرج مطابق نمودار شماره ۱ نشان می‌دهد که ۵۱/۶ درصد آزمودنی‌ها ۲۰ الی ۳۰ سال سن دارند، ۲۸/۴ درصد آزمودنی‌ها ۳۱ الی ۴۰ سال و ۲۰ درصد آزمودنی‌ها ۴۱ الی ۵۰ سال سن دارند.



نمودار شماره ۱: نمودار مربوط به سن آزمودنی‌ها

بخش استنباطی: در این مطالعه شش فرضیه مورد بررسی و تجزیه و تحلیل داده‌های آماری قرار گرفته که در زیر نتایج هر یک بیان می‌شود.

فرضیه اول: بین اضطراب شغلی فرماندهان و رضایت شغلی آنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۱- آزمون T پیرسون برای تعیین همبستگی اضطراب شغلی با رضایت شغلی

شرح متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	سطح اعتبار
اضطراب شغلی	۱۸/۷	۵/۷	۰/۷۸	۰/۰۰۱
رضایت شغلی	۵/۲۲	۱/۲۶		

مطابق با نتایج حاصل شده میزان همبستگی میان اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی و رضایت شغلی رقمی معادل با $R = 0/78$ است و سطح اعتبار حاصل برابر با $p = 0/01$ است. با توجه به این که مقدار سطح اعتبار به دست آمده از مقدار ($p = 0/05$) کوچک تر است، لذا می توان نتیجه گرفت که فرضیه شماره یک تأیید می شود؛ یعنی بین دو متغیر اضطراب شغلی با رضایت شغلی رابطه معنادار مثبت وجود دارد.

فرضیه دوم: بین اضطراب شغلی فرماندهان و عوامل فردی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۲ آزمون I پیرسون برای تعیین همبستگی اضطراب شغلی با عوامل فردی

شرح متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	سطح اعتبار
اضطراب شغلی	۱۸/۷	۵/۷	۰/۵۴	۰/۰۰۱
عوامل فردی	۵/۷۳	۱/۸۳		

مطابق با نتایج حاصل شده میزان همبستگی میان اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی با عوامل فردی رقمی معادل با $R = 0/54$ است و سطح اعتبار حاصل برابر با $p = 0/01$ است. با توجه به این که مقدار سطح اعتبار به دست آمده از مقدار ($p = 0/05$) کوچک تر است، لذا می توان نتیجه گرفت که فرضیه شماره دو تأیید می شود. یعنی بین دو متغیر اضطراب شغلی با عوامل فردی رابطه معنی دار مثبتی وجود دارد.

فرضیه سوم: بین اضطراب شغلی فرماندهان و مسائل رفتاری آنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۳- آزمون I پیرسون برای تعیین همبستگی اضطراب شغلی با مسائل رفتاری

شرح متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	سطح اعتبار
اضطراب شغلی	۱۸/۷	۵/۷	۰/۶۸	۰/۰۰۱
مسائل رفتاری	۷/۲۷	۲/۷۱		

مطابق با نتایج حاصل شده میزان همبستگی میان اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی با مسائل رفتاری رقمی معادل با $R = ۰/۶۸$ است و سطح اعتبار حاصل برابر با $p = ۰/۰۰۱$ است. با توجه به این که مقدار سطح اعتبار به دست آمده از مقدار $(p=۰/۰۰۵)$ کوچک تر است، لذا می توان نتیجه گرفت که فرضیه شماره سه تأیید می شود. یعنی بین دو متغیر اضطراب شغلی با مسائل رفتاری رابطه معنی دار مثبتی وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین اضطراب شغلی فرماندهان و عوامل غیر کاری (مسائل خانوادگی و مسائل اجتماعی) رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۴- آزمون I پیرسون برای تعیین همبستگی اضطراب شغلی با عوامل غیر کاری

شرح متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	سطح اعتبار
اضطراب شغلی	۱۸/۷	۵/۷	۰/۶۲	۰/۰۰۱
عوامل غیر کاری	۸/۰۵	۲/۸۳		

مطابق با نتایج حاصل شده میزان همبستگی میان اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی با عوامل غیر کاری رقمی معادل با $R = ۰/۶۲$ است و سطح اعتبار حاصل برابر با $p = ۰/۰۰۱$ است. با توجه به این که مقدار سطح اعتبار به دست آمده از مقدار $(p=۰/۰۰۵)$ کوچک تر است، لذا می توان نتیجه گرفت که فرضیه شماره چهار تأیید می شود. یعنی بین دو متغیر اضطراب شغلی با عوامل غیر کاری (مسائل خانوادگی و مسائل اجتماعی) رابطه معنی دار مثبت وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین اضطراب شغلی فرماندهان و فشارهای روحی و جسمی آنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۵- آزمون T پیرسون برای تعیین همبستگی اضطراب شغلی با فشار روحی و جسمی

شرح متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	سطح اعتبار
اضطراب شغلی	۱۸/۷	۵/۷	۰/۷۰	۰/۰۰۱
فشارهای روحی و جسمی	۵/۵۱	۱/۶۵		

مطابق با نتایج حاصل شده میزان همبستگی میان اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی با فشارهای روحی و جسمی رقمی معادل با $R = 0.70$ است و سطح اعتبار حاصل برابر با $p = 0.001$ است. با توجه به این که مقدار سطح اعتبار به دست آمده از مقدار $(p = 0.05)$ کوچک تر است، لذا می توان نتیجه گرفت که فرضیه شماره چهار تأیید می شود. یعنی بین دو متغیر اضطراب شغلی با فشارهای روحی و جسمی رابطه معنی دار مثبتی وجود دارد.

فرضیه ششم: بین اضطراب شغلی فرماندهان و عوامل سازمانی اضطراب شغلی (عوامل محیطی، تعارض نقش، ابهام نقش و بار کاری) رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۶- آزمون T پیرسون برای تعیین همبستگی اضطراب شغلی با عوامل سازمانی

شرح متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	سطح اعتبار
اضطراب شغلی	۱۸/۷	۵/۷	۰/۷۴	۰/۰۰۱
عوامل سازمانی	۷/۲۶	۱/۵۸		

مطابق با نتایج حاصل شده میزان همبستگی میان اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی با عوامل سازمانی معادل با $R = 0.74$ است و سطح اعتبار حاصل برابر با $p = 0.001$ است. با توجه به این که مقدار سطح اعتبار به دست آمده از مقدار

($p=0/05$) کوچک تر است، لذا می توان نتیجه گرفت که فرضیه شماره چهار تأیید می شود. یعنی بین دو متغیر اضطراب شغلی با عوامل سازمانی رابطه معنی دار مثبت وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

در این تحقیق شش فرضیه مورد بررسی قرار گرفت. در این تحقیق مشخص شد که بین عوامل سازمانی اضطراب شغلی مانند عوامل محیطی، تعارض نقش، ابهام نقش و بار کاری با اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی و همچنین بین عوامل غیر کاری (مسائل خانوادگی و مسائل اجتماعی) اضطراب، رضایت شغلی، سلامت جسمی و روحی و بین عوامل فردی اضطراب با اضطراب شغلی، در نهایت مسائل رفتاری با اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی رابطه مثبتی وجود دارد. در این تحقیق مشخص شد که متغیرهای فوق الذکر عوامل اثرگذار مهمی در ایجاد اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی در واحد نظامی مرکز آموزشی بودند. در این تحقیق مطابق با نتایج حاصل شده میزان همبستگی علی میان اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی و رضایت شغلی برابر است با ۰.۷۸ که بیشترین تأثیر را بر اضطراب شغلی نشان داده است. عوامل سازمانی اضطراب با ضریب همبستگی ۰.۷۴، سلامت روحی و جسمی با ضریب همبستگی ۰.۷۰ تأثیر را بر اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی نمایان کرده است. مسائل رفتاری با ضریب همبستگی ۰.۶۸ و عوامل غیر کاری اضطراب با ضریب همبستگی ۰.۶۲ تأثیر را بر ایجاد اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی نشان داده اند. عوامل فردی اضطراب با ضریب همبستگی ۰.۵۴ تأثیر کمی را در ایجاد اضطراب شغلی فرماندهان و مدیران نظامی داشته است.

پیشنهادات در راستای نتایج تحقیق

- ۱- برقراری جلسات منظم برای کارکنان در این مرکز آموزشی و تشویق آن‌ها به ابراز مشکلات و نارسانه‌های موجود در محیط کار و اقدام به حل مشکل.
- ۲- افزایش سطح آگاهی و میزان سازگاری کارکنانی که در معرض عوامل اضطراب زای شغلی هستند.
- ۳- راه‌اندازی مراکز مشاوره بهداشت روانی در این مرکز آموزشی.
- ۴- افزایش سطح آگاهی فرماندهان و مدیران در زمینه برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری هر چه بهتر و کاهش اضطراب‌های محیط کاری.
- ۵- جهت کاهش اضطراب‌ها لازم است تدابیری جهت ایجاد شرایط مناسب زیستی و ایمنی، ارگونومی محیط کار و برنامه ریزی شغلی و کارگاه‌های آموزشی مورد توجه جدی قرار گیرد.
- ۶- به منظور جلوگیری از تنش‌های روانی، کارکنانی را که علاقه‌مند به مسئولیت‌پذیری و اجرای کار به نحو مطلوب هستند و از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردار می‌باشند را شناسایی و برای تصدی شغل‌ها انتخاب گردند.
- ۷- فرماندهان و مدیران این مرکز آموزشی باید تلاش کنند تا محیط کار برای کارکنان اضطراب آور نباشد تا احساس امنیت شغلی کنند و با شادی و نشاط و شوق و انگیزه به دور از هر گونه خشم و درگیری بیهوده به وظایف خود عمل نمایند.
- ۸- فرماندهان و مدیران این مرکز آموزشی باید با به‌کارگیری راهکارهای عملی در راستای سالم سازی محیط کار و ارتقای بهداشت روانی سازمان حرکت کنند تا هیچ یک از کارکنان سازمان به دلیل عوامل موجود در سازمان گرفتار اختلال روانی نشوند و هر یک از کارکنان سازمان نسبت به خود، مرئوسین، همکاران

- خود و به طور کلی نسبت به جهان اطراف خود و به خصوص نسبت به جایگاه خود در سازمان احساس مثبتی داشته باشند.
- ۹- انجام بررسی‌های بیشتر در زمینه سبب‌شناسی اضطراب شغلی در کارکنان و ارائه راه کارهای کاربردی در راستای کاهش عوامل اضطراب‌زا و تقویت احساس خود مختاری، مسئولیت، اطمینان و حس کنترل و مالکیت در کارکنان.
- ۱۰- چون یافته‌های این پژوهش قابل تعمیم به کلیه واحدها و مراکز آموزشی نیروی زمینی ارتش جمهوری اسلامی نیست، بنابراین پیشنهاد می‌شود این تحقیق در جامعه آماری بزرگ‌تری انجام گیرد تا قابلیت توسعه به همه واحدهای نزا را داشته باشد.

منابع و مأخذ

- ۱- آتش پور، حمید، شفتی، عباس، بهار ۱۳۷۴، شغل و فشار روانی، تهران: صنایع. فولاد، مجله نولاد شماره ۱۰.
- ۲- اپستاین، رابرت، ۱۳۸۴، فعالیت‌های آرام‌بخش، ترجمه حمید جعفریزدی و همکاران، تهران: انتشارات جوانه رشد.
- ۳- آزاد مرزآبادی، اسفندیار، طرخورانی، حمید، ۱۳۸۶، بررسی ارتباط بین اضطراب‌های شغلی و رضایت‌مندی شغلی کارکنان، مجله علوم رفتاری، دوره ۱، شماره ۱، صفحات ۱۲۱-۱۲۹.
- ۴- پورعمادی، نوراله عوامل ایجاد فشار عصبی در مدیران و نقش آن بر عملکرد آنها در مراکز آموزش علمی کاربردی جهاد کشاورزی، ۱۳۹۰.
- ۵- حبیب اله جوانمرد، رضا گودرزی سال ۱۳۸۹، پایان نامه بررسی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر اضطراب شغلی پرستاران، (بیمارستان‌های استان مرکزی).
- ۶- حسن‌زاده، روح‌ا...، ۱۳۸۷، اضطراب شغلی قم: مرکز تحقیقات فرهنگیان.
- ۷- خداپرست، ابوالفضل، ۱۳۷۹، فرهنگ روان‌شناسی دوسویه انتشارات پیوسته چاپ اول.
- ۸- خنیفر حسین، اضطراب شغلی؛ از افسانه تا واقعیت، فصلنامه علمی راهبرد، ۱۳۸۹، ۹-۱۰.
- ۹- خدادادی، مهدی، دولتیار باستانی، رضا، ۱۳۸۶، اضطراب شغلی راه‌های پیشگیری و مقابله، تهران: انتشارات مدبر.
- ۱۰- رایبیز، استیفن (۱۹۹۱) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی (۱۳۷۴)، انتشارات موسسه مطالعه و پژوهش‌های بازرگانی.

- ۱۱- راس، راندل آلتمایر، الیزابت (۱۳۷۷)، اضطراب شغلی (کتابی کاربردی در سطح فرد و سازمان)، ترجمه غلامرضا خواجه پور، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- ۱۲- علوی، امین...، ۱۳۷۲، فشارهای عصبی و روانی در سازمان؛ اضطراب، تهران: مرکز مدیریت دولتی، فصلنامه مدیریت دولتی شماره ۲۰.
- ۱۳- فونتانا، دیوید (۱۳۷۱)، اضطراب چیست، ترجمه بهمن نجاریان، مجله دارو و درمان، سال دهم، شماره ۶۶.
- ۱۴- کوپر، ال (۱۳۷۳)، فشار روانی، راه‌های شناخت و مقابله، ترجمه مهدی قراچه‌داغی و ناهید شریعت‌زاده، تهران، انتشارات رشد.
- ۱۵- گملچ، والترچ، همکاران، ۱۳۷۵، اضطراب در راه موفقیت، ترجمه مهرداد فیروز بخت و همکاران، انتشارات ابجد، چاپ اول، زمستان.
- ۱۶- ممی زاده، جعفر (۱۳۷۳)، مدیریت اضطراب در سازمان، ماهنامه زمینه. شماره ۳۹-۴۰.
- ۱۷- نایک، آنیتا، (۱۳۸۳)، اضطراب ترجمه مینا اخباری آزاد، انتشارات پیدایش، چاپ اول.
- 18 - Ablard , k .(2003) implicit theories of intelligence and self: perception s of academically talented adolescents and children , journal of youth and adolescence.
- 19 - Azman I. Occupational stress features, emotional intelligence and job Satisfaction: an empirical study in private institutions of higher learning. 2010;
- 16 (5): 5-33. Available from: www.revistanegotium.org.ve
- 20- Cacioppo JT, Tassinary LG, Berntson G. Handbook of psychophysiology. New York: Cambridge University Press; 2007
- 21- Colligan, Thomas. w , Higgins, Eileen. M (2006), Workplace stress, Journal of workplace behavioral health , vol:21:2, pp. 89-97.
- 22- Hartup , w(1983) the peer system. In e. m. Hetherington (ed). Hand books col publishing company. V. u .a

- 23- Lawrence R .Murphy .Managing job stress An employee assistance/human resource management partnership, National Institute for Occupational Safety and Health, Cincinnati, ohio USA ,Vol. 24 No. 1, 1995. pp. 41-50.
- 24- Lieber, ron (1999) reinvent yourself. [Http// www.fast company.Com online/29\) reinvent .html](http://www.fastcompany.com/online/29/reinvent.html).
- 25 -Parand A, Khodayarifard M. Stress and ways to counter it with scale: measuring stressors, stress symptoms, ways of coping. Tehran: University of Tehran Publication; 2007
- 26- Smeltzer, Larry. R (1987), The Relationship of Communication to Work Stress, Journal of Business Communication, Vol.24:2, pp.47-58.