

Original Article (Qualitative)

Identification and validation of occupational stress factors for employees of the electricity distribution company of Ilam province

Ardeshir Shiri 

University of Ilam

Receive:

10 December 2023

Revise:

01 March 2024

Accept:

07 April 2024

Keywords:

stress,
job stress,
behavioral style of
managers,
environmental factors,
cultural factors,
environmental factors.

Abstract

This research was conducted with the aim of identifying and validating occupational stress factors among the employees of the electricity distribution company of Ilam province. The research is applicable in terms of purpose, and exploratory in terms of its mixed nature (qualitative-quantitative); which used thematic analysis strategy in the qualitative stage and descriptive-survey research in the quantitative stage. The statistical population in the qualitative section consists of the organization's experts, which was conducted with a targeted sampling of 16 in-depth interviews until reaching theoretical saturation. The statistical population in the quantitative part consists of the managers and employees of the electricity distribution company of Ilam province; using Morgan's table, 212 people were selected as a sample in a simple random way. The research tool has appropriate validity and reliability. In order to analyze quantitative data, factor analysis was used by means of Lisrel software. 7 overarching themes and 22 main themes were identified from the findings of the research. These themes include: individual factors (role burden, lack of experience, and personal expectations), group and interpersonal factors (intragroup conflict, utilitarianism, and group norm), job factors (job autonomy, job nature, and job facilitators), managerial factors (interaction method of managers, characteristics of managers, and behavioral style of managers), administrative and structural factors (service compensation, human resources planning, space and equipment, administrative issues, and control regulations), cultural factors and organizational climate (organizational climate, and organizational culture), and environmental factors (social and political factors, unexpected events, and economic factors).

Please cite this article as (APA): Shiri, A. (2024). Identification and validation of occupational stress factors for employees of the electricity distribution company of Ilam province. *Management and Educational Perspective*, 6(2), 194-218.

Publisher: Iranian Business Management Association

<https://doi.org/10.22034/jmep.2024.429921.1297>



Corresponding Author: Gh



Email: a.shiri@ilam.ac.ir

Creative Commons: CC BY 4.0





Extended abstract

Introduction

Occupational stress is a physical and psychological response to the environmental stimuli (Ghaib Elahi & Adel, 2021). Job stress occurs when the job requirements do not match the capabilities and needs of the individual, (Tongchaiprasit, 2016). Considering the importance of the issue, it is necessary to identify sources of job stress to prevent the development of mental illnesses and reduce the job performance of employees (Mardani Hamooleh, et al, 2018).

The human resources and specialists of the electricity distribution company of Ilam province, who mostly have acceptable scientific knowledge and abilities and should have a good quality and quantity of work due to the nature of work; need to overcome these factors by the management of their organization if facing job stressors. Considering the scientific gap in the field of the effect of occupational stress on the employees of workshop environments and electric companies, it is necessary to investigate and analyze the factors of the occupational stress of employees, and more researches are needed to have a correct, deep, and comprehensive understanding of the factors. Get a stressful job; researches based on the context of each organization and each region, and according to which, operational solutions can finally be achieved to reduce the level of occupational stress. With this approach, the aim of the current research was to identify and validate the occupational stress factors of the employees of the electricity distribution company of Ilam province, and the following questions were raised and investigated:

- What are the job stressors of the employees of Ilam Electricity Company?
- How is the validation of the occupational stressors model of the employees of Ilam Electricity Company?

Theoretical framework

Occupational stress is a tension in which the interaction between the working conditions and the individual characteristics of the employee occurs; so that the demands of the work environment and as a result the pressures related to it are more than a person can handle (Hasanvand, Azad & Eskandari, 2022). Various factors affect the formation of occupational stress; from the perspective of Semmer (2003), the sources of occupational stress include intrinsic job stressors, role in the organization, workplace relationships, organizational structure, culture, and organizational atmosphere. In the following, some job stressors are presented based on research literature.

Occupational stressors

Individual factors are personal and individual characteristics in a job role, including role burden, job demand, role ambiguity, and role conflict. Role burden is the origin of many organizational problems, including job stress (Abbasi, 2015). Among the group factors that cause psychological pressure in the members of the group, we can mention the behavioral style of the managers, the lack of group cohesion, the conflict within the group, and the lack of respect for the dignity of the people in the group. Two of the most important job factors affecting job stress are job demand and job characteristics. Job demand is a psychological source of stress (shao et al, 2022). From the perspective of Armstrong & Taylor (2014), jobs are different in terms of variety of tasks, work autonomy, interaction with other jobs, responsibility, knowledge, and required skills. At the organizational level, various factors such as organizational culture, organizational atmosphere, and organizational structure are the cause of job stress in employees. Culture is defined as shared orientations that provide unity and give a certain identity (Ghalavandi, 2023), organizational culture is the shared views and

values of employees, and organizational climate is a relatively stable feature that governs the organization's atmosphere (Ashkanasy et al, 2011). And extra-organizational factors are factors that are outside the organization's environment and affect the behavior of employees and create stress in employees. The most important of these factors are: family issues, social status, economic status, and environmental changes (Shiri, 2015).

Research methodology

The current research is applicable in terms of purpose, and mixed type (qualitative-quantitative) in terms of method. To achieve this goal, thematic analysis method was used. Structural equation approach was used to validate the research model. The statistical population of this research in the qualitative part includes senior managers, vice presidents, heads and experts; and the statistical population in the quantitative part includes the employees of the Electricity Distribution Company of Ilam Province, numbering 500 people. The number of samples by random sampling was 212 people. The qualitative data collection tool was a semi-structured interview with 16 experts in a targeted way and up to the theoretical saturation stage. In order to check the reliability and validity of the research, first, all the interviews were recorded by the researcher and a fellow interviewer. Finally, the intra-subject agreement of the codes was checked, all of which were above 60%. Structural equation method was used to validate the quantitative model, and the data were analyzed through a researcher-made questionnaire using Lisrel software. The reliability of the questionnaire was calculated using Cronbach's alpha coefficient (0.94).

Research findings

The findings of the qualitative section with the theme analysis approach led to the extraction of 56 basic themes, 22 main themes (components), and 7 overarching themes (dimensions). The themes of individual factors, group and interpersonal factors, occupational factors, managerial factors, structural and administrative factors of the organization, cultural factors and organizational atmosphere, and environmental factors were identified as the main dimensions of occupational stress factors of employees. The confirmatory factor analysis method was used to validate the stress factors model of the career of employees. The fit index of the model is the chi square ratio to the degree of freedom of 1.81; and the GFI, AGFI, NFI, and IFI indices are estimated at 0.99, 0.85, 0.97, and 0.98, respectively; and the index RMSEA was also 0.05, which confirms the appropriate fit of the estimated model. In addition, all factor loadings are higher than 0.5 and significant, and show that the measurement model designed for the occupational stress factors of the employees of Ilam Electricity Distribution Company has a good fit, and all its components have desirable and meaningful effect in the model.

Discussion

The research was conducted with the aim of identifying and validating the stress factors of the employees of Ilam Electricity Distribution Company using a mixed method (qualitative-quantitative). The final research model was confirmed with 7 main dimensions.

In the dimension of individual factors, the results showed that employees are under psychological pressure at work in terms of the role burden, lack of experience, and the expectation of activities outside the job description, which corresponds with the research of Hosseinzadeh and Salimi (2023) and Flanagan & Flanagan (2023). In the context of group and interpersonal factors, research results confirm the effect of intragroup conflict, utilitarianism of individuals in the group, and intragroup norms on employee stress. The findings of this research are consistent with the findings of Soori et al, (2018) and Rezaian (2023). The results




related to job factors, including job independence, job nature, and job facilitators have an effect on employee stress, which is consistent with the findings of Darvishi et al, (2015) and Alborzi & Esmailzadeh (2015). The results of managerial factors include the three components of managers' interactive style, managers' characteristics, and managers' behavioral styles; aligned with the findings of Olivar et al, (2022) and Dodanwala et al, (2023). In the field of structural and administrative factors affecting employees' stress, service compensation components, human resource planning, space and equipment, administrative issues, and control regulations were identified. These items are consistent with the research results of Flanagan & Flanagan (2020) and Abd et al, (2023). In the context of cultural factors and organizational climate, two components of organizational climate and organizational culture were identified on employee stress, which corresponds with the findings of Ashkanasy et al, (2011) and Mirkamali, et al, (2016). Regarding environmental factors; the components of political and social factors, unexpected events, and economic factors were identified as stress factors for employees. This finding is aligned with the research results of Ghaib Elahi & Adel (2021) and Rashidi et al, (2020). According to the research findings, in order to moderate the impact of stressful factors, it is suggested:

- The job qualification conditions must be observed in the appointment of employees.
- To provide a necessary platform for participation and free expression in group decision-making meetings.
- The company should act on the granting of work independence by conducting a field survey of the maturity level and ability of the employees.
- Human relations training courses for managers should be held.
- Clarification should be made regarding the service compensation system and the method of payment of benefits.
- It is suggested to use the ideas and opinions of employees.
- Employees should be given material and spiritual support and judicial assistance.
- Courses of: time management, conflict management, psychological stress management at work, and lifestyle improvement for employees should be held.

علمی پژوهشی (کیفی)

شناسایی و اعتبار سنجی عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام

اردشیر شیری 

دانشگاه ایلام

چکیده

این پژوهش با هدف شناسایی و اعتبار سنجی عوامل استرس‌زای شغلی در میان کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام انجام شده است. تحقیق از نظر هدف کاربردی و از جهت ماهیت آمیخته اکتشافی (کیفی - کمی) است که در مرحله کیفی، از استراتژی تحلیل مضمون و مرحله کمی از پژوهش توصیفی - پیمایشی بهره گرفته است. جامعه آماری در بخش کیفی صاحب نظران سازمانی که با نمونه‌گیری هدفمند ۱۶ مصاحبه عمیق تا رسیدن به اشباع نظری انجام شد. در بخش کمی جامعه آماری مدیران و کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام که با استفاده از جدول مورگان تعداد ۲۱۲ نفر به عنوان نمونه به شیوه تصادفی ساده انتخاب گردید. ابزار تحقیق از روایی و پایایی مناسب برخوردار است. به منظور تحلیل داده‌های کمی از تحلیل عاملی، با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شده است. از یافته‌های پژوهش ۷ مضمون فراگیر و ۲۲ مضمون اصلی شناسایی شد. این مضامین عبارتند از: عوامل فردی (گرانباری نقش، کم تجربه بودن و انتظارات شخصی)، عوامل گروهی و بین فردی (تعارض درون گروهی، منفعت گرایی و هنجار گروهی)، عوامل شغلی (استقلال شغلی، ماهیت شغل و تسهیل گرهای شغلی)، عوامل مدیریتی (شیوه تعامل مدیران، ویژگی‌های مدیران و سبک رفتاری مدیران)، عوامل اداری و ساختاری (جبران خدمات، برنامه‌ریزی منابع انسانی، فضا و تجهیزات، مسائل اداری و مقررات کنترلی)، عوامل فرهنگی و جو سازمانی (جو سازمانی، فرهنگ سازمانی) و عوامل محیطی (عوامل اجتماعی و سیاسی، حوادث غیر مترقبه و عوامل اقتصادی).

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۹




تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۱۲/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۱/۱۹

کلید واژه‌ها:

استرس،
استرس شغلی،
سبک رفتاری مدیران،
عوامل محیطی،
عوامل فرهنگی،
عوامل محیطی.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): شیری، اردشیر. (۱۴۰۳). شناسایی و اعتبار سنجی عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام. فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش. ۶(۲). ۲۱۸-۱۹۴.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | https://doi.org/10.22034/jmep.2024.429921.1297 | ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران |
|  | | نویسنده مسئول: اردشیر شیری |
|  | Creative Commons: CC BY 4.0 | ایمیل: a.shiri@ilam.ac.ir |

مقدمه

هر عاملی که منجر به آسیب در منابع انسانی سازمان شود، سطح بهره‌وری و بازده سازمان را پایین می‌آورد و منابع مالی و انسانی را از بین می‌برد. از جمله عوامل آسیب‌زای سازمانی استرس در محیط کاری است. ضرورت برنامه‌ریزی مناسب در محل کار و ایجاد شرایط برای بهبود کیفیت زندگی و کاهش استرس کارکنان یکی از وظایف مهم مدیران سازمانی می‌باشد. استرس شغلی پاسخی فیزیکی و روانی به محرک‌های محیطی است (Ghaib Elahi & Adel, 2021). زمانی که نیازهای شغلی با ظرفیت‌ها و نیازهای فرد همسان نباشد، استرس شغلی اتفاق می‌افتد (Tongchaiprasit, 2016). در انگلستان گزارش شده است که از هر ۵ نفر شاغل، یک نفر از درجات بالای استرس شغلی رنج می‌برد و بیش از ۵۰۰ هزار کارگر در سال، به علت استرس‌های ناشی از کار، غیبت می‌کنند (Khatami & Heidari, 2012). استرس شغلی می‌تواند باعث اثرات منفی بر رفتار افراد شود و هم چنین بر روی عملکرد شغلی آن‌ها اثرات منفی داشته باشد (Alborzi & Esmailzadeh, 2015). استرس شغلی با مشکلات شغلی هم چون کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و یا خروج از کار در سازمان در ارتباط است (Barqi, 2021). در تعریفی از استرس شغلی چنین آمده است: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای است که خواسته‌های محیط کار و در نتیجه، فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید (Nasel, 2004). تا زمانی که استرس به عنوان مسئله غیر قابل اجتناب در کار تلقی شود روزانه شاهد افزایش مشکلات کارکنان، کاهش عملکرد و بهره‌وری و در یک کلام پرداخت‌های گزافی خواهیم بود (Hasanvand, Azad & Eskandari, 2022). صاحب‌نظران دیدگاه‌های متفاوتی پیرامون استرس دارند. به گونه‌ای که عده‌ای دیدگاهی منفی نسبت به استرس دارند، و عده‌ای دیگر استرس را به عنوان یک عامل مثبت در نظر می‌گیرند زیرا منابع انسانی را با انرژی قابل توجهی به منظور مقابله با نیازهای بیرونی آماده می‌کند (Jamali, Klatter & Salamabadi, 2019). نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند محیط شغلی و استرس‌های شغلی می‌توانند باعث ایجاد بیماری روانی در کارکنان شود و یا روند ایجاد بیماری روانی را تسریع نماید (Pakdel, Shorabi & Haji Alizade, 2022). بعد از تجربه استرس شغلی، فرد به بیماری روانی مبتلا شده و گاهی از کار افتاده و ناتوان می‌گردد (Ameri & Esmaeili, 2010). با توجه به اهمیت موضوع، شناسایی منابع استرس‌زای شغلی کارکنان برای جلوگیری از ایجاد بیماری‌های روانی و هم چنین کاهش عملکرد شغلی آن‌ها امری ضروری است. از منابع عمده استرس‌زا می‌توان مسئولیت بالا، خستگی، شرایط کاری، فشار زمانی و حجم زیاد کاری ذهنی را نام برد (Mardani & Hamooleh, et al, 2018).

یکی از عواملی که نقش تعیین‌کننده‌ای در بروز استرس شغلی کارکنان دارد، میزان ادراک کارکنان از عدالت موجود در سازمان می‌باشد (Chummar et al, 2019). در واقع باید اذعان داشت که در این حالت، استرس شغلی زمانی روی می‌دهد که انتظارات فرد بیشتر از سطح ادراک وی از عدالت موجود در سازمان باشد (Saito et al, 2018). در حالی که عوامل خارج از محیط کار به طور قابل توجهی بر استرس فرد نقش دارد، مشکلات کاری شایع‌ترین عامل استرس‌زا هستند (Bourghani Farahani et al, 2018). چرا که با پیچیده‌تر شدن سازمان‌ها و در کنار آن افزایش مسئولیت و وظایف، به همان میزان بر استرس شغلی کارکنان سازمان افزوده می‌شود (Rashidi et al, 2020). از این رو، مدیران باید برای ایجاد محیطی عاری از هر گونه استرس منفی تلاش نمایند و اقدامات لازم را انجام دهند (Litzky et al, 2016).

برخی از عوامل استرس‌زا در محل کار عبارتند از الزامات نامشخص، حجم کاری بیش از حد، بار استرس بالا، عواقب ناگوار برای شکست‌های کوچک، فقدان کنترل شخصی، عدم شناسایی، رهبری ضعیف. استرس شغلی به تدریج و به طور مداوم در طول زمان بین کارکنان پخش می‌شود (Salimi & Mohammadian, 2020). در واقع، عوامل بسیاری از قبیل اضافه کاری، سبک مدیریت و ابهام نقش، می‌توانند منابع احتمالی استرس شغلی باشند و برای رفع این مشکلات، ریشه آن‌ها را باید مورد بررسی قرار داد (Vong et al, 2018)، زیرا، هنگامی که کارکنان قادر به مهار کردن استرس نیستند، آن‌ها احتمالاً تعارض بین شغل و فعالیت شخصی خود را تجربه خواهند کرد و همین موضوع موجب تمایل آنان به ترک شغل خواهد شد (Rabenu et al, 2017). به همین دلیل، یکی از راه‌های مقابله با استرس، شناخت و داشتن آگاهی از استرس می‌باشد. این شناخت بیشتر ناشی از افکار افراد در رابطه با فرایندهایی است که آنها آموخته‌اند، از این نظر استرس وقتی رخ می‌دهد که فرد برای سازگاری با محیط فشار زیادی را تحمل کند (Gyllensten & Palmer, 2006).

با نگاهی به سابقه استرس شغلی می‌توان فهمید چیزی که یک عامل استرس‌زا را جدی‌تر از دیگری می‌کند، شدت عامل، مزمن بودن آن، زمان‌بندی آن، چگونگی تأثیرگذاری بر زندگی فرد، میزان انتظار از وقوع و مقدار کنترل پذیر بودن آن است (Soori et al, 2018). استرس بیش از حد باعث اختلال در عملکرد و کاهش بهره‌وری کارکنان در سازمان‌ها می‌شود. از این رو استرس یکی از موضوعاتی است که در حوزه مدیریت و رفتار سازمانی مورد مطالعه و بررسی قرار می‌گیرد (Pakdel et al, 2022). مطالعات نشان داده‌اند که استرس ناشی از حجم کاری سنگین و کمبود زمان برای برنامه‌ریزی و آماده‌سازی کار، سطح رضایت کارکنان را نیز کاهش می‌دهد (Pozas, Letzel-Alt & Schwab, 2023). لذا سازمان‌ها در برنامه خود توجه زیادی به مطالعه، کنترل و کاهش استرس در محیط کار نموده تا از این طریق هم از هزینه‌های مربوط به آسیب‌های جسمی و روانی استرس بکاهند و هم باعث ارتقای بهره‌وری کارکنان خود شوند (Salmond & Ropis, 2005). در حقیقت استرس با بسیاری از بیماری‌های جسمی و روانی ارتباط داشته، که باعث کاهش سلامت عمومی کارکنان سازمان، نیروی ابتکار و خلاقیت، تلاش افراد و کاهش بهره‌وری و افزایش تعداد حوادث می‌شود. به همین دلیل مطالعه استرس هم در زمینه سلامت کارکنان و بهداشت روانی و هم در بررسی عملکرد افراد در سازمان‌ها دارای اهمیت زیادی است (Salimi & Mohammadian, 2020). نیروی انسانی و متخصص شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام که اکثراً از دانش و توانایی‌های علمی قابل قبول برخوردارند و به دلیل ماهیت کاری می‌بایست از کیفیت و کمیت کاری مطلوبی برخوردار باشند، نیازمند آن هستند که در صورت رویارویی با عوامل فشارزای شغلی، توسط مدیریت‌های سازمان خود بتوانند به این عوامل غلبه کنند. از سویی دیگر با شناخت این عوامل کارکنان سازمان با علم به این نکات از مشکلات و منابع آسیب‌زای حرفه‌ای خود اطلاع پیدا کرده و طریقه‌ی مقابله با اثرات نامطلوب آن را به کار خواهند برد و با وجود خلأ علمی در زمینه اثر فشار شغلی بر کارکنان محیط‌های کارگاهی و شرکت‌های برق و به دلیل ضرورت کاربردی و قانونی، بررسی و تحلیل عوامل فشار شغلی کارکنان شرکت برق استان ایلام امری ضروری می‌باشد. به هر حال اگرچه برخی پژوهش‌ها به سازه‌های پیرامون استرس شغلی پرداخته‌اند اما واضح است که شواهد تجربی در این حوزه همچنان معدود است و پژوهش‌های بیشتری لازم است تا درک درست، عمیق و جامعی از عوامل استرس‌زای شغلی به دست آید. پژوهش‌هایی که مبتنی بر بافت هر سازمان و هر منطقه بوده و بر اساس

آن بتوان در نهایت به راهکارهایی عملیاتی جهت کاهش میزان استرس شغلی دست یافت. با این رویکرد هدف از پژوهش حاضر، شناسایی و اعتبار سنجی عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام بوده است که سؤالات زیر مطرح و مورد بررسی قرار گرفت:

- عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان شرکت برق ایلام کدامند؟

- اعتبار سنجی مدل عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان شرکت برق ایلام چگونه است؟

مبانی نظری

در زندگی همه‌ی افرادی که دارای شغل هستند استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آنان فشار روانی ایجاد می‌کند. سلامتی انسان می‌تواند در اثر وجود استرس‌های شغلی و عدم تعادل در حالت جسمی و روانی تحت تأثیر قرار گیرد. در واقع استرس عدم تعادل در شرایط جسمی و ذهنی است، که در واژه‌های علائم جسمانی، نگرانی، افسردگی و احساس خصومت بیان می‌شود. در میان منابع عمده استرس‌زا می‌توان مسئولیت بالا، خستگی، شرایط کاری، فشار زمانی و بار کاری زیاد را نام برد (Mardani Hamooleh, et al, 2018). بنیاد سلامت روان (Mental Health Foundation, 2021) استرس را به عنوان «احساس غرق شدن یا ناتوانی در مقابله با فشار روانی یا عاطفی» تعریف می‌کند که در نتیجه تجربه چیزی جدید یا غیرمنتظره ایجاد می‌شود (Daylamani-Zad, Spyridonis & Al-Khafaaji, 2022). در تعریفی، استرس پاسخی است که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی، به صورت رفتاری روانی یا جسمانی از خود بروز می‌دهد. در این تعریف استرس عبارت است از عکس‌العمل‌های فرد در مقابل موقعیت‌های تهدید کننده در محیط. صاحب نظری دیگر، استرس را مجموعه‌ی واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و غیر منتظره‌ی خارجی یا به عبارت ساده‌تر اخلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی تعریف می‌کند. از دیدگاه وی هرگاه تعادل و سازگاری ارگانیکم به علت عوامل مخل خارجی از میان می‌رود فرد دچار استرس می‌شود. در یک تعریف دقیق‌تر، استرس حالتی بیان شده که در آن فرد با موقعیت‌ها و فرصت‌ها، موانع و محدودیت‌ها، یا نیازها و انتظاراتی مواجه می‌شود که نتایج حاصل از آنها برای او مهم‌اند، اما امکان تحقق نتایج مذکور نامطمئن و غیرقابل پیش بینی است (Dodanwala et al, 2023).

استرس شغلی در عصر حاضر به یکی از موضوعات اصلی تبدیل شده که بر خانواده، کار و کیفیت زندگی افراد تأثیر می‌گذارد. در واقع، استرس شغلی تنشی است که در آن کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به وجود می‌آید؛ طوری که خواست محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید. به همین منظور، استرس مربوط به کار، پاسخ مردم به خواسته‌ها و فشارهای کاری است که با دانش و توانایی‌های آن‌ها مطابقت ندارد و توانایی آن‌ها را برای کنار آمدن در کار به چالش می‌کشد. این استرس با توجه به نوع شغل، وضعیت فیزیولوژیکی، روانی و اجتماعی فرد ممکن است از خفیف تا شدید متفاوت باشد (Hasanvand, Azad & Eskandari, 2022). استرس شغلی را می‌توان جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. استرس شغلی نوعی استرس است که با محیط کاری یا عوامل مرتبط با آن در ارتباط است و زمانی رخ می‌دهد که شرایط کاری با اطلاعات، توانایی‌ها، نیازها و میل و رغبت فرد

مطابقت ندارد و شامل استرس ناشی از نارضایتی شغلی، امنیت شغلی، مشاغل پرتنش و پرخطر است (Flanagan, 2023) & (Flanagan & استرس شغلی می‌تواند با مشکلات متعدد روان شناختی: 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 کلیدی و آرتریت روماتوئید و (سازمانی) مانند: غیبت کاری، جابه‌جایی، تولید پایین، بیگانه شدن با همکاران، عدم رضایت شغلی، کاهش تعهد و وفاداری به سازمان و افت عملکرد شغلی همراه باشد (Mardani Hamooleh, et al, 2018). استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های اضطراب‌زا و آن‌گونه 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 برآوردن این خواست‌ها وقت محدودی در اختیار داشته باشد و طبیعی است که چون نمی‌تواند از پس انجام آنها برآید با ایرادگیری‌های پی‌درپی سرپرستان روبرو می‌شود (Gyllensten & Palmer, 2006). عوامل مختلفی بر شکل‌گیری استرس شغلی اثرگذار هستند، از منظر (Semmer, 2003) منابع استرس‌زای شغلی شامل عوامل استرس‌زای ذاتی شغل، نقش در سازمان، روابط در محل کار، ساختار سازمانی، فرهنگ و جو سازمانی است. در همین راستا، در ادامه بعضی از عوامل استرس‌زای شغلی بر مبنای ادبیات تحقیق ارائه می‌گردد.

عوامل استرس‌زای شغلی

عوامل فردی

عوامل فردی، ویژگی‌های شخصیتی و فردی در نقش شغلی از جمله گرانباری در نقش، تقاضای شغلی، ابهام در نقش و تعارض در نقش است. گرانباری نقش منشاء بسیاری از مشکلات سازمانی از جمله استرس شغلی است (Abbasi, 2015)؛ زمانی رخ می‌دهد که وظایف شغلی واگذار شده به فرد بیش از توان و صلاحیت حرفه‌ای اوست. در چنین حالتی فرد دچار استرس ناشی از شغل می‌شود (Kondalkar, 2007). تعارض در نقش، نقش؛ مجموعه‌ای از کارها و رفتارهایی است که دیگران انتظار دارند، شاغل در کار خود انجام دهد و تعارض در نقش؛ به دریافت پذیرنده نقش از پیام‌ها و فشارهای ناسازگار واگذارکنندگان نقش گفته می‌شود که به طور مستقیم بر پذیرنده نقش اثر می‌گذارد (Wagner & Hollenbeck, 2010). ابهام در نقش زمانی رخ می‌دهد که افراد نمی‌دانند چه انتظاری از آنان می‌رود. روشن نبودن سیستم پاداش و نحوه برخورداری افراد از مزایای سازمانی می‌تواند به ابهام در نقش کمک کند (Wagner & Hollenbeck, 2010).

عوامل گروهی

از جمله عوامل گروهی که سبب ایجاد فشار روانی در افراد عضو گروه می‌شود، می‌توان به سبک رفتاری مدیران، عدم انسجام گروه، تعارض درون گروه و عدم رعایت شأن افراد در گروه اشاره کرد. منظور از سبک رفتاری مدیران شیوه برخورد مدیران با کارکنان است. از جمله سبک‌های رفتاری شناخته شده در ادبیات رفتار سازمانی سبک رفتاری وظیفه‌مدار و سبک رفتاری کارمندمدار است، چنانچه سبک رفتاری مدیران با ویژگی‌های شخصیتی کارمند هماهنگ نباشد سبب ایجاد استرس در کارکنان می‌شود (Oliver et al, 2022). انسجام گروه فراگردی که طی آن، حس "ما" بودن در افراد برای استفاده بهینه از تفاوتها و ارتقای انگیزه‌های فردی پدیدار می‌شود. هرگاه فردی از افراد سازمان؛ فرصت بودن با گروه را از دست بدهد یا این که اعضای گروه او را نپذیرند؛ عدم انسجام گروه شکل می‌گیرد، و زمینه ایجاد استرس شغلی شدید برای او فراهم خواهد شد (Shiri, 2015). تعارض درون گروهی برخوردهای میان برخی از اعضای گروه یا همگی آنان با یکدیگر را تعارض درون گروهی می‌گویند، که اغلب بر فراگردهای گروهی و اثربخشی آنها اثر می‌گذارد، وجود تعارض درون گروهی سبب از بین رفتن اعتماد اعضاء گروه به همدیگر شده و زمینه ایجاد تنش را در افراد فراهم می‌کند. وجود تنش درون گروهی نیز بر استرس شغلی تأثیرگذار است. از دیگر عوامل گروهی عدم رعایت شأن فرد در گروه هست. وجهه و اعتبار شخص بیانگر رتبه نسبی، ارزش و جایگاه فرد از حیث تشخص و احترام در درون گروه است. این جایگاه می‌تواند مبتنی بر عوامل متعددی مانند سن فرد، سابقه کاری، حرفه، تحصیلات و... یا وجهه و اعتبار وی در سایر گروه‌ها باشد. عدم رعایت شأن فرد در گروه مسائلی از قبیل تنیدگی ناخواسته، عدم رضایت و یا ناکامی اعضای گروه را به همراه دارد. در چنین حالتی اگر اعضاء گروه سعی نمایند رعایت شأن خود را از لحاظ احساسی کتمان نمایند، فشار روانی بیشتری را تجربه می‌نمایند (Rezaian, 2023).

عوامل شغلی

از مهم‌ترین عوامل شغلی مؤثر بر استرس شغلی می‌توان به تقاضای شغلی و ویژگی‌های شغلی اشاره کرد. تقاضای شغلی، استلزامات و تقاضاهایی است که محیط کاری از شاغل دارد، ممکن است این تقاضاها متفاوت و متضاد باشند، تقاضای شغلی منبع روان‌شناختی استرس است (shao et al, 2022)؛ لازمه ایفای نقش جوابگویی به تقاضاهای متعدد محیطی است که خود سبب ایجاد استرس در فرد می‌شوند. ویژگی‌های شغل، نیز از عوامل مؤثر بر استرس شغلی محسوب می‌شود، از دیدگاه (Armstrong & Taylor, 2014) مشاغل به لحاظ تنوع وظایف، استقلال کاری، شیوه تعامل با سایر مشاغل، مسؤلیت، دانش و مهارت مورد نیاز با هم تفاوت دارند.

عوامل سازمانی

در سطح سازمانی، عوامل مختلفی از جمله فرهنگ سازمانی، جو سازمانی و ساختار سازمانی زمینه ساز استرس شغلی در کارکنان هستند. فرهنگ را به عنوان جهت‌گیری‌هایی مشترکی که وحدت را فراهم می‌کند و هویت خاصی می‌بخشد، تعریف می‌کنند (Ghalavandi, 2023)، فرهنگ سازمانی دیدگاه‌ها و ارزش‌های مشترک کارکنان است و جو سازمان ویژگی نسبتاً ثابت حاکم بر فضای سازمان است (Ashkanasy et al, 2011). ساختار سازمانی نیز از عواملی است که در

ایجاد استرس کارکنان تأثیرگذار است. تمرکز بیش از اندازه بر نیروهای سطوح عملیاتی سازمان، به کارگیری سبک مدیریت دستوری، عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، سبب استرس می‌شود (shiri, 2015).

عوامل فرا سازمانی

عوامل فراسازمانی عواملی هستند که بیرون از محیط سازمان هستند و بر رفتار کارکنان و ایجاد استرس در کارکنان تأثیر می‌گذارند. مهم‌ترین این عوامل عبارتند از: مسائل خانوادگی، وضعیت اجتماعی، وضعیت اقتصادی و تغییرات محیطی (shiri, 2015).

پیشینه پژوهش

(Hosseinzadeh & Salimi, 2023) در یک مطالعه توصیفی مقطعی نشان دادند تعارض کار- خانواده بر تمایل به ترک شغل (۰/۲۴)؛ تعارض کار- خانواده بر استرس شغلی (۰/۴۳)؛ استرس شغلی بر تمایل ترک شغل (۰/۲۶) تأثیر مستقیم دارد. همچنین تعارض کار- خانواده بر تمایل به ترک شغل کارکنان زن ادارات دولتی شهر زاهدان از طریق استرس شغلی (۰/۵۷) تأثیر غیر مستقیم دارد.

(Flanagan & Flanagan, 2023) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و استرس شغلی پرداختند و به این نتیجه دست یافتند که استرس ناشی از کمبود وقت، حمایت سازمانی و مشارکت را به عنوان منابع استرس معرفی کردند و اثر منفی استرس شغلی روی رضایت شغلی را گزارش کردند. همچنین، مهم‌ترین عوامل خطرزای استرس، نشانه‌های فردی و سازمانی و بیماری‌های مربوط به آن تشکیل شده است. آنان هفت عامل استرس‌زا را که بر کارکنان تأثیر می‌گذارد، مشخص کردند که با نشانه‌های فردی و سازمانی به پیامدهای فردی و سازمانی منجر می‌شود.

(Dodanwala et al, 2023) در تحقیقی به بررسی ارتباط بین استرس شغلی و رضایت شغلی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که استرس شغلی اثر منفی و معناداری بر رضایت شغلی داشته است. آنان چنین نتیجه‌گیری کردند که موضوع استرس خصوصاً استرس شغلی یکی از موضوعات اساسی بوده که در زندگی روزمره و نهایتاً بر عملکرد افراد در سازمان‌ها تأثیر دارد و آن چه در این پژوهش انجام دادند، شناسایی عوامل تنش‌زا در سازمان‌های مورد تحقیق و معرفی این عوامل برای بهبود شرایط کار است تا با استفاده از نتایج حاصله بتوان در جهت شناخت عوامل استرس شغلی و پیشگیری و کاهش فشارهای شغلی در جهت افزایش کارآیی و بهداشت روانی مدیران و کارکنان سازمان‌ها، برنامه‌ریزی کرد.

(Oliver et al, 2022) در تحقیقی با عنوان تأثیر سبک‌های مدیریتی بر رضایت شغلی و استرس شغلی: نقش واسطه‌ای سبک‌های پیروی و تأثیرات متقابل رفتار شهروندی سازمانی هتل‌های سه ستاره انجام دادند. آنان در این تحقیق ۳۰۰ کارمند شاغل در هتل‌های سه ستاره در فیلیپین را به روش توصیفی - همبستگی مورد مطالعه قرار دادند. تحلیل رگرسیون متغیرهای تحقیق و آزمون سوبل نقش متغیر میانجی یافته‌های تحقیق نشان داد: چنانچه سبک رفتاری مدیران (مشمتمل بر سبک رفتاری وظیفه مدار و سبک رفتاری کارمند مدار) با ویژگی‌ها و سبک پیروی کارکنان هماهنگ باشد بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت دارد و چنانچه بین سبک رفتاری مدیران و ویژگی‌های کارکنان ناهماهنگی وجود داشته باشد،

منجر به استرس شغلی کارکنان می‌شود. آنان پیشنهاد می‌کنند سرپرستان و مدیران سازمانی دوره‌های آشنایی با سبک‌های رهبری را فرا گیرند.

تحقیق (Savadkoochi Qudjanki & Zarbakhsh Bahri, 2022) با عنوان رابطه سبک زندگی و سبک‌های مقابله‌ای با استرس با احساس تنهایی کاربران توئیتر با نقش میانجی وابستگی به شبکه‌های اجتماعی به روش توصیفی - همبستگی در بین کاربران توئیتر در تهران که حداقل دو سال از عضویت آنان در این فضا می‌گذشت انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد بین سبک مقابله با استرس با وابستگی به شبکه‌های اجتماعی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. آنان بیان می‌کنند؛ استرس در شرایطی ایجاد می‌گردد که فرد موقعیتی را چالش برانگیز و طاقت فرسا ارزیابی نمایند.

(Barqi, 2021) به تأثیر استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت اجتماعی و هوش هیجانی در بین کارکنان شهرداری‌های غرب استان گیلان پرداخت. جامعه آماری تحقیق ۵۶۰ نفر از کارکنان فنی شهرداری‌های استان گیلان بود. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۹ نفر برآورد و از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای استفاده شد. برای پاسخگویی به فرضیات پژوهش و نتیجه‌گیری از روش ضریب مسیر با استفاده از نرم افزار SPSS22 و Smart PLS3 انجام گردید. نتایج بدست آمده نشان داد که رفاه کارکنان بر تعهد کارکنان شهرداری‌های استان گیلان تأثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین استرس شغلی بر تعهد کارکنان شهرداری‌های استان گیلان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

نتایج تحقیق (Alizadeh, 2021) با عنوان بررسی نقش میانجی ترس از شکست و استرس ادراک‌شده در رابطه میان کمرویی و اضطراب اجتماعی در دانشجویان دانشگاه پیام نور واحد مرند نشان داد، دانشجویان دارای استرس ادراک‌شده بالا به دلیل خود ارزیابی افراطی از عملکردشان و اینکه تمرکز اصلی آنها بر جنبه‌های منفی وقایعی است که برایشان اتفاق می‌افتد احتمال ابتلا به کمرویی بالایی دارند، این افراد به علت ترس بالا از عدم پذیرش و ترس از مورد انتقاد قرار گرفتن از سوی دیگران کمرویی بیشتری را نسبت به افراد با خود انتقادی پایین تجربه می‌کنند.

تحقیق (Kim et al, 2020) با هدف بررسی تأثیر کنترل شغلی و اضافه کاری بر استرس ادراک شده کارکنان بصورت مطالعه بین فرهنگی در دو کشور امریکا و کره جنوبی انجام شد. در این مطالعه از تعداد ۳۹۰ کارمند امریکایی و ۳۹۷ کارمند کره‌ای، جمعاً ۷۸۷ کارمند نظر سنجی انجام شد. داده‌ها به روش تحلیل مسیر چند گروهی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج مدل مسیری نشان داد در هیچ یک از دو کشور ارتباطی بین کنترل شغلی و اضافه کاری وجود ندارد، هر چند ابزار جمع‌آوری و ابزار تحلیل یکسانی برای هر دو نمونه استفاده شد، ولی نتایج یکسانی در ادراک استرس مشاهده نشد؛ برخلاف کارکنان امریکایی در کره جنوبی کنترل شغلی ارتباط معنی داری با استرس ادراک شده کارکنان داشت. یافته‌های تحقیق تأثیر متغیرهای فرهنگی از قبیل فاصله قدرت، وجود هنجارهای گروهی و وفاداری به سرپرست بر شدت اثرپذیری استرس از کنترل شغلی را نشان داد.

(Soori et al, 2018) به تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ پرداختند و دریافتند که، مؤلفه‌های پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون-گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی محیط کار، فضای کلی زندگی کار، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی، رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش از نوع آمیخته (کیفی - کمی) بوده و هدف آن شناسایی و اعتبار سنجی عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام است. از آنجا که شناسایی این عوامل نیاز به تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد است، برای دستیابی به این هدف از روش تحلیل مضمون استفاده شد. برای اعتبارسنجی مدل پژوهش از رویکرد معادلات ساختاری بهره گرفته شد. جامعه آماری این پژوهش در بخش کیفی، مدیران ارشد، معاونین، رؤسا و خبرنگاران و جامعه آماری در بخش کمی شامل کارکنان رسمی پیمانی، قرارداد شرکتی و قرارداد حجمی شرکت توزیع برق استان ایلام به تعداد ۵۰۰ نفر است. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی با استفاده از جدول مورگان انتخاب شده است که شامل ۲۱۲ نفر می‌شود. در بخش کیفی ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه ساختاریافته بوده است. در این تحقیق داده‌های مورد نیاز با استفاده از روش میدانی و مصاحبه با ۱۶ نفر از مدیران، معاونان و رؤسا و خبرنگاران شرکت توزیع برق ایلام که به شکل هدفمند و تا رسیدن به اشباع نظری انتخاب شدند؛ جمع‌آوری گردید. به منظور بررسی پایایی و اعتبار پژوهش، ابتدا تمامی مصاحبه‌ها را خود محقق و یک مصاحبه‌گر همکار یادداشت‌برداری کرده‌اند. در نهایت، توافق درون موضوعی کدها بررسی شد که همگی بالای ۶۰ درصد بوده؛ این بدان معنی است که اطمینان‌پذیری کدها در سطح مطلوب بوده است. پس از شناسایی شاخص‌ها و مؤلفه‌ها برای اعتبارسنجی مدل کمی استخراج شده از روش کمی معادلات ساختاری استفاده شده است و داده‌ها از طریق پرسش‌نامه محقق ساخته، براساس مؤلفه‌ها و شاخص‌های استخراج شده مدل کیفی و در قالب ۵۶ گویه و در طیف ۵ درجه‌ای لیکرت طراحی و ساخته شد و با استفاده از نرم افزار لیزرل تجزیه و تحلیل شدند. جهت تعیین پایایی پرسشنامه، روش برآورد ضریب آلفای کرونباخ مورد استفاده قرار گرفت. در این پژوهش، پس از جمع‌آوری داده‌ها از نمونه اولیه (۴۰ نفر) داده‌ها وارد نرم‌افزار SPSS شده و ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه (۰/۹۴) محاسبه شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های بخش کیفی

یافته‌های بخش کیفی در قالب یافته‌های حاصل از نتایج کدگذاری با رویکرد تحلیل مضمون و مفاهیم از داده‌ها است. تحلیل کیفی داده‌ها منجر به استخراج ۵۶ مضمون پایه، ۲۲ مضمون اصلی (مؤلفه) و ۷ مضمون فراگیر (بعد) شد. جدول (۱) با بررسی مضامین نظر پاسخ‌دهندگان و خبرگان در مصاحبه‌ها به مهم‌ترین مقوله‌ها و مضامین حاصل از کدگذاری می‌پردازد.

جدول ۱. نتایج تحلیل مضمون (منبع: یافته‌های پژوهش)

| مضامین پایه | مضامین سازمان دهنده | مضامین فراگیر |
|--|---------------------|---------------|
| انتظارات متفاوت و ناسازگار کاری از جانب همکاران، وظایف واگذار شده فراتر از شرح شغل کارمند، انتظارات فراتر از اختیار قانونی کارمند، انتظار فعالیت خارج از شرح شغل | گرانباری نقش | عوامل فردی |
| بی‌تجربگی در شغل، عدم آشنایی با وظایف شغلی، نا آشنا بودن با فرایند اجرای امور در سازمان | کم تجربه بودن | |

| | | |
|------------------------------|---|------------------------------|
| انتظارات شخصی | ناهماهنگی مهارت فرد نسبت به شغل تحت تصدی، مشکلات خانوادگی | عوامل گروهی و بین فردی |
| تعارض درون گروهی | تضاد بین فردی، تعارض بین تیروهای عملیاتی و ستادی، تعارض بین نیروهای با سطح تحصیلات بالا با تحصیلات پایین تر | |
| منفعت گرایی افراد | پیگیری منافع فردی در سازمان توسط همکاران، وجود گروه‌های ذینفع در سازمان، وجود غرض ورزی شخصی کارکنان و مسئولین دواپر در پاسخگویی | |
| هنجار گروهی | نبود اعتماد بین همکاران، محفوظ نبودن شأن افراد در مجموعه کاری، وجود فرهنگ تملق در سازمان | |
| عوامل شغلی | رعایت دقیق قوانین و مقررات، آزادی نداشتن در انجام وظایف | عوامل شغلی |
| ماهیت شغلی | مشخص نبودن محدوده اختیارات کارمند، نوع و ماهیت کار، عدم امنیت شغلی | |
| تسهیل گرهای شغلی | تهیه گزارش روزانه، تقسیم ناعادلانه وظایف شغلی و حجم کار، وجود فناوری و شیوه‌های جدید کار | |
| عوامل مدیریتی | شیوه تعامل مدیران | عوامل مدیریتی |
| صفات مدیران | رفتار تبعیض آمیز مدیران با کارکنان، وجود افراد نورچشمی در سازمان، سبک مدیریت به شیوه دستوری | |
| سبک رفتاری مدیران | استرس داشتن مدیران بالا دستی، عدم تسلط مدیران به وظایف شغلی زیردستان، بی تفاوتی مدیران نسبت به مسائل زیردستان | |
| عوامل ساختاری و اداری سازمان | جبران خدمات | عوامل ساختاری و اداری سازمان |
| برنامه‌ریزی منابع انسانی | بی‌عدالتی در پرداخت، پرداخت اضافه کار به صورت نامنظم، متناسب نبودن خدمات رفاهی با نیاز کارکنان | |
| فضا و تجهیزات | انتصاب افراد غیر متخصص در پست‌های کلیدی، عدم توجه به شایستگی در ارتقا و انتصابات، کمبود نیروی انسانی | |
| مسائل اداری | کهنه و معیوب بودن تجهیزات و خرابی شبکه، کسالت آور بودن فضای کاری | |
| مقررات کنترلی | بی‌توجهی به نظر کارکنان در تصمیم‌گیری، ضعف سیستم ارزیابی عملکرد | عوامل فرهنگی و جو سازمان |
| جو سازمانی | کنترل کارکنان به شیوه‌های مختلف، رعایت تشریفات اداری دست و پا گیر | |
| فرهنگ سازمانی | وجود روحیه محافظه‌کاری و عدم پذیرش خلاقیت، وجود فضای تخریب شخصیت در شرکت، وجود جو حسادت در شرکت | |
| عوامل اجتماعی و سیاسی | عدم انتقادپذیری و فرهنگ گفتمان در شرکت، ناعادلانه بودن انتصابات در شرکت | عوامل محیطی |
| عوامل اجتماعی و سیاسی | تغییرات زیاد محیطی (مسائل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی)، فشارهای سیاسی (نمایندگان، مقامات اداری) | |
| حوادث غیر مترقبه | حوادث برنامه‌ریزی نشده و شبکه فرسوده، قطعی برق | |
| عوامل اقتصادی | مشکل مالی و معیشتی همکاران، حقوق و مزایای پرداختی کم، ناعادلانه بودن وضعیت کار و مزایا در مقایسه با سایر شرکت‌ها | |

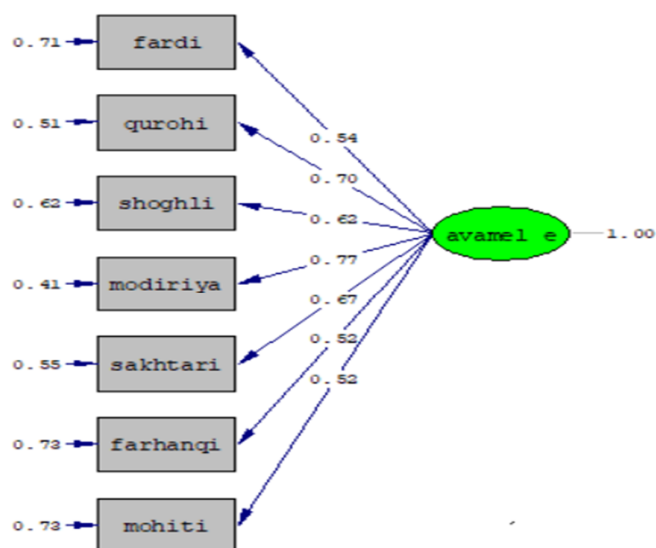
در پایان مضامین عوامل فردی، عوامل گروهی و بین فردی، عوامل شغلی، عوامل مدیریتی، عوامل ساختاری و اداری سازمان، عوامل فرهنگی و جو سازمان و عوامل محیطی به عنوان ابعاد اصلی عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان شناسایی گردید که دارای ۲۲ مؤلفه می‌باشند. مدل حاصل از تحلیل کیفی به صورت زیر نمایش داده می‌شود.



نمودار ۱. مدل مفهومی برگرفته از یافته‌های کیفی

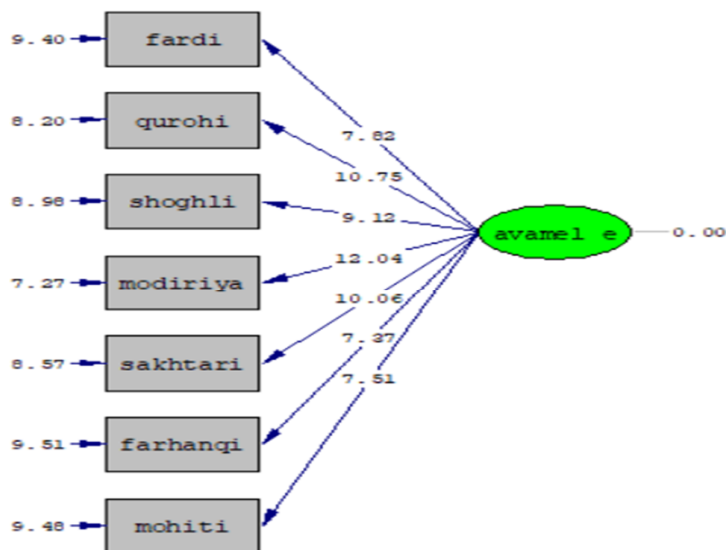
یافته‌های بخش کمی

به منظور بررسی اینکه آیا خرده مقیاس‌های عوامل فردی، عوامل گروهی و بین فردی، عوامل شغلی، عوامل مدیریتی، عوامل اداری و ساختاری سازمان، عوامل فرهنگی و جو سازمانی و همچنین عوامل محیطی خرده مقیاس‌های سازه عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان هستند یا نه و اینکه هر یک از این عوامل مذکور تا چه اندازه عوامل استرس‌زای شغلی را به عنوان یک سازه تبیین می‌نمایند؛ از روش تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد. براساس این روش آماری می‌توان تعیین نمود سهم هر عامل در تبیین میزان واریانس سازه عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان به چه میزان است و سازه عوامل استرس-زای شغلی را براساس ضرایب استاندارد شده فرموله کرد. در جدول شماره (۲) شاخص‌های برازش و در ادامه مدل معناداری، مدل استاندارد، شاخص‌های برازش و بارهای عاملی استاندارد شده هر مؤلفه و شاخص‌های آن‌ها در تحلیل عاملی تاییدی عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان ارائه شده است.



Chi-Square=76.61, df=24, P-value=0.00000, RMSEA=0.069

شکل ۱: نتایج تحلیل عاملی تأییدی عوامل استرس‌زای شغلی مدل در حالت استاندارد



Chi-Square=76.61, df=24, P-value=0.00000, RMSEA=0.069

شکل ۲: نتایج تحلیل عاملی تأییدی عوامل استرس‌زای شغلی مدل در حالت ضرایب معناداری

نتایج بررسی شاخص‌های برازش مدل در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول ۲. مقادیر برازش مدل تحلیل عاملی تاییدی

| عنوان شاخص | حدمطلوب | مقدار | نتیجه |
|------------|----------------|-------|-----------|
| CMIN/DF | $CMIN/DF < 3$ | ۱/۸۱ | تأیید مدل |
| RMSEA | $RMSEA < 0.08$ | ۰/۰۵ | تأیید مدل |
| GFI | $GFI > 0.9$ | ۰/۹۹ | تأیید مدل |
| AGFI | $AGFI > 0.85$ | ۰/۸۷ | تأیید مدل |
| NFI | $NFI > 0.9$ | ۰/۹۷ | تأیید مدل |
| IFI | $IFI > 0.9$ | ۰/۹۸ | تأیید مدل |

با توجه به جدول (۲) نسبت مجذور کای به درجه آزادی ۱/۸۱ بوده و نشان می‌دهد مدل از برازش منطقی برخوردار است. شاخص‌های $AGFI, GFI, NFI$ و IFI نیز به ترتیب ۰/۹۹، ۰/۸۵، ۰/۹۷ و ۰/۹۸ برآورد شده‌اند که بر برازش مطلوب مدل دلالت دارند و شاخص $RMSEA$ نیز ۰/۰۵ بوده و برازش مناسب مدل برآورد شده را تأیید می‌کند. بنابراین، مدل اندازه‌گیری عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان در شرکت توزیع برق ایلام از برازش قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۳. بارهای عاملی تعیین شده سازه عوامل استرس‌زای شغلی

| ابعاد | مولفه‌ها | شاخص | بار عاملی | مقدار t |
|--------------------------------|---------------------------------|---|-----------|-----------|
| عوامل فردی personal factors | گرانباری نقش work overload | انتظارات متفاوت و ناسازگار کاری از جانب همکاران | ٪۷۷ | ۲/۸۷ |
| | | وظایف واگذار شده فراتر از شرح شغل کارمند | ٪۷۳ | ۲/۴۸ |
| | | انتظارات فراتر از اختیار قانونی کارمند | ٪۷۹ | ۲/۷۲ |
| عوامل فردی personal factors | کم تجربه بودن low experience | بی‌تجربگی در شغل | ٪۸۹ | ۲/۱۶ |
| | | عدم آشنایی با وظایف شغلی | ٪۸۹ | ۲/۱۲ |
| | | نا آشنا بودن با فرایند اجرای امور در سازمان | ٪۸۷ | ۲/۰۸ |
| انتظارات شخصی personal | انتظارات شخصی | ناهماهنگی مهارت فرد نسبت به شغل تحت تصدی | ٪۶۰ | ۳/۵۴ |

| | | | | | |
|------|-----|---|--|---|-------------------------------------|
| ۲/۶۰ | %۶۱ | مشکلات خانوادگی، اقتصادی، اجتماعی | expectation | عوامل گروهی و بین فردی group and interpersonal factors | |
| ۳/۰۴ | %۷۱ | تضاد بین فردی | تعارض درون گروهی intra- group conflict | | |
| ۲/۸۸ | %۷۵ | تعارض بین نیروهای عملیاتی و ستادی | | | |
| ۲/۸۴ | %۷۵ | تعارض بین نیروهای با سطح تحصیلات بالا با تحصیلات پایین تر | | | |
| ۲/۹۷ | %۷۴ | پیگیری منافع فردی در سازمان توسط همکاران | منفعت گرایی افراد personal utilitarianism | | |
| ۲/۷۹ | %۷۹ | وجود گروه‌های ذی نفع در سازمان | | | |
| ۲/۷۲ | %۷۵ | وجود غرض ورزی شخصی کارکنان و مسئولین دوایر در پاسخگویی | | | |
| ۲/۷۲ | %۷۲ | نبود اعتماد بین همکاران | هنجار گروهی group norms | | |
| ۲/۷۹ | %۸۱ | محفوظ نبودن شأن افراد در مجموعه کاری | | | |
| ۲/۸۶ | %۶۶ | وجود فرهنگ تعریف و تمجید در سازمان | | | |
| ۲/۹۹ | %۷۶ | رعایت دقیق قوانین و مقررات | استقلال شغلی job autonomy | عوامل شغلی occupational factors | |
| ۳/۰۴ | %۴۵ | آزادی نداشتن در انجام وظایف | | | |
| ۲/۷۹ | %۸۲ | مشخص نبودن محدوده اختیارات کارمند | ماهیت شغل job nature | | |
| ۳/۴۳ | %۷۸ | نوع و ماهیت کار | | | |
| ۴/۰۷ | %۶۰ | عدم امنیت شغلی | | | |
| ۲/۶۸ | %۷۹ | تهیه گزارش روزانه | تسهیل گرهای شغلی job facilitators | | |
| ۳/۶۷ | %۷۳ | تقسیم ناعادلانه وظایف شغلی و حجم کار | | | |
| ۲/۶۴ | %۶۱ | وجود فناوری و شیوه‌های جدید کار | | | |
| ۲/۹۷ | %۸۴ | رفتار تبعیض آمیز مدیران با کارکنان | شیوه تعامل مدیران managerial interaction way | | عوامل مدیریتی managerial factors |
| ۳/۲۲ | %۸۴ | وجود افراد نورچشمی در سازمان | | | |
| ۳/۲۳ | %۷۳ | سبک مدیریت به شیوه دستوری | | | |
| ۳/۷۴ | %۷۵ | استرس داشتن مدیران بالا دستی | ویژگی‌های مدیران managerial characteristics | | |
| ۳/۵۸ | %۸۲ | عدم تسلط مدیران به وظایف شغلی زیردستان | | | |
| ۳/۷۰ | %۸۲ | بی تفاوتی مدیران نسبت به مسائل زیردستان | | | |
| ۳/۶۵ | %۷۳ | روابط نامطلوب با مدیر | سبک رفتاری مدیران managerial behavior style | | |
| ۳/۵۹ | %۷۹ | سبک رفتار مدیران به شیوه دستوری | | | |
| ۳/۵۷ | %۷۶ | ویژگی رفتاری مافوق بلافاصل | | | |
| ۳/۵۷ | %۶۶ | بی عدالتی در پرداخت | جبران خدمات compensation | عوامل ساختاری و اداری سازمان administrative and structural factors | |
| ۳/۴۸ | %۵۶ | پرداخت اضافه کار به صورت فعلی | | | |
| ۳/۷۸ | %۶۷ | متناسب نبودن خدمات رفاهی با نیاز کارکنان | | | |
| ۳/۸۲ | %۶۶ | انتصاب افراد غیر متخصص در پست‌های کلیدی | | | |
| ۳/۵۹ | %۵۶ | عدم توجه به شایستگی در ارتقا و انتصابات | برنامه‌ریزی منابع انسانی human resources planning | | |
| ۳/۷۵ | %۵۹ | کمبود نیروی انسانی | | | |

| | | | | |
|------|-----|--|--|---|
| ۳/۵۹ | %۶۷ | کهنه و معیوب بودن تجهیزات و خرابی شبکه | فضا و تجهیزات space & equipment | عوامل فرهنگی و جو سازمان cultural factors and organizational climate |
| ۳/۳۴ | %۷۱ | کسالت آور بودن فضای کاری | | |
| ۳/۱۴ | %۸۰ | بی توجهی به نظر کارکنان در تصمیم گیری | مسائل اداری administrative issues | |
| ۳/۵۲ | %۵۶ | ضعف سیستم ارزیابی عملکرد | مقررات کنترلی controlling regulations | |
| ۳/۵۸ | %۸۲ | کنترل کارکنان به شیوه‌های مختلف | جو سازمانی organizational climate | |
| ۳/۷۰ | %۸۲ | رعایت تشریفات اداری دست و پا گیر | | |
| ۲/۹۷ | %۵۰ | وجود روحیه محافظه کاری و عدم پذیرش خلاقیت | فرهنگ سازمانی organizational cultural | |
| ۲/۸۴ | %۸۴ | وجود فضای تخریب شخصیت در شرکت | | |
| ۳/۰۴ | %۸۴ | وجود جو حسادت در شرکت سطح معناداری بالا | | |
| ۳/۵۰ | %۷۵ | عدم انتقادپذیری و فرهنگ گفتمان در شرکت | عوامل اجتماعی و سیاسی social and political factors | |
| ۴/۰۴ | %۹۷ | تاکید بیش از حد بر مشتری مداری | | |
| ۳/۴۱ | %۷۶ | ناعادلانانه بودن انتصابات در شرکت | | |
| ۳/۵۹ | %۶۷ | تغییرات زیاد محیطی (مسائل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی) | حوادث غیر مترقبه force majeure | عوامل محیطی environmental factors |
| ۳/۳۴ | %۷۱ | فشارهای سیاسی (نمایندگان، مقامات اداری و ...) | | |
| ۳/۳۸ | %۸۴ | حوادث برنامه ریزی نشده و شبکه فرسوده | عوامل اقتصادی economic factors | |
| ۳/۶۶ | %۷۸ | قطعی برق | | |
| ۴/۰۴ | %۸۰ | مشکل مالی و معیشتی همکاران | | |
| ۳/۸۱ | %۸۰ | حقوق و مزایای پرداختی کم | عوامل فرهنگی و جو سازمان و عوامل محیطی cultural factors and environmental factors | |
| ۳/۳۴ | %۵۸ | ناعادلانانه بودن وضعیت کار و مزایا در مقایسه با سایر شرکت‌ها | | |

همچنان که در جدول (۳) ملاحظه می‌شود، تمامی بارهای عاملی بالاتر از ۰/۵ و معنی‌دار هستند و نشان می‌دهند مدل اندازه‌گیری طراحی شده برای عوامل استرس‌زای شغلی کارکنان شرکت توزیع برق ایلام، از برازش خوبی برخوردارند و تمام مؤلفه‌های آن تأثیر مطلوب و معناداری در مدل دارند.

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف شناسایی و اعتبار سنجی عوامل استرس‌زا در بین کارکنان شرکت توزیع برق ایلام به روش آمیخته (کیفی - کمی) انجام شد. برای رسیدن به هدف پژوهش، با مصاحبه نیمه ساختاریافته با مدیران، معاونین، رؤسا و خبرنگاران شرکت برق ایلام و تحلیل یافته‌های حاصل شده، مضامین پایه، اصلی و فراگیر مدل با رویکرد تحلیل مضمون شناسایی شدند و الگوی حاصل از نتایج کیفی طراحی گردید و در نهایت، با روش معادلات ساختاری، الگوی استخراج شده از بخش کیفی اعتبارسنجی و مدل نهایی پژوهش با ۷ مضمون فراگیر، شامل عوامل فردی، عوامل گروهی و بین فردی، عوامل شغلی، عوامل مدیریتی، عوامل ساختاری و اداری، عوامل فرهنگی و جو سازمان و عوامل محیطی مشتمل بر ۲۲ مضمون

اصلی تأیید شد. مضمون‌های شناسایی شده با بسیاری از عوامل ارائه شده پژوهشگران داخلی و خارجی مطابقت داشت. در ادامه به بررسی همسویی نتایج با پژوهش‌های پیشین پرداخته شده است و برای هر یک از ابعاد پیشنهادهایی ارائه شده است. در بعد **عوامل فردی** نتایج نشان داد، کارکنان در زمینه گرانباری نقش، کم تجربه بودن و انتظار فعالیت خارج از شرح شغل دچار فشار روانی در کار هستند، این یافته‌ها با نتایج بعضی پژوهش‌های انجام شده از جمله: گرانباری نقش (Abbasi, 2015)، شاخص انتظار فعالیت خارج از شرح شغل در مطالعات (Hosseinzadeh and Salimi, 2023)، (Darvishi et al, 2015) و نتایج تحقیق (Flanagan & Flanagan, 2023) که به تأثیر عوامل فردی بر استرس کارکنان اشاره می‌کند، مطابقت دارد. در توجیه این مطلب می‌توان چنین استدلال کرد، عدم رعایت شرایط احراز شغل و بالا بودن مدارک تحصیلی کارکنان بستر این شرایط را فراهم کرده است. به همین منظور پیشنهاد می‌گردد شرکت شرایط مناسبی برای رعایت احراز شغل در انتصاب کارکنان فراهم نماید که فشار روانی کارکنان کاهش یابد.

در زمینه **عوامل گروهی و بین فردی** نتایج تحقیق مؤید تأثیر تعارض درون گروهی، منفعت‌گرایی افراد در گروه و هنجارهای درون گروهی بر استرس کارکنان است. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های مطالعه (Soori et al, 2018) که نشان داد انسجام اجتماعی و یکپارچگی اجتماعی بر استرس کارکنان اثرگذار است و نتایج مطالعات (Rezaian, 2023) در خصوص عدم رعایت شأن فرد در گروه، مطابقت دارد. در تبیین این موضوع می‌توان گفت وجود تعارض درون گروهی و منفعت‌گرایی افراد سبب از بین رفتن اعتماد اعضای گروه به همدیگر شده و زمینه استرس را فراهم می‌کند. از جمله عوامل گروهی مؤثر بر استرس کارکنان نحوه مشارکت کارکنان در فرایندهای تصمیم‌گیری در اموراداری است. به همین جهت پیشنهاد می‌شود، در جلسات تصمیم‌گیری گروهی بستری برای مشارکت و اظهار نظر آزاد و بدون دغدغه کارکنان فراهم شود. از جمله عوامل مؤثر بر این فرایند رفتار مدیر در جلسه و ترجیحاً فرایند اتخاذ تصمیم به گونه‌ای باشد رئیس جلسه در پایان نسبت به جمع‌بندی و اظهار نظر شخصی اقدام نماید.

نتیجه تحقیق نشان داد، **عوامل شغلی** شامل استقلال در شغل، ماهیت شغل و تسهیل‌گرهای شغلی بر استرس کارکنان اثرگذار است. نتایج این تحقیق با یافته‌های مرتبط با وابستگی وظایف شغلی به عملکرد سایر واحدهای سازمانی در پژوهش (Nasiri Bari et al, 2012)، شاخص نوع و ماهیت کار در مطالعه (Darvishi et al, 2015)؛ (Alborzi & Esmailzadeh, 2015)، مطابقت دارد. براساس ادبیات تحقیق و یافته‌های مصاحبه از مشارکت‌کنندگان نوع و ماهیت کار، حجم بالای کار و پرخاشگری مشتریان به کارکنان میزان استرس‌زایی عوامل شغلی در جامعه مورد مطالعه بالاست، در این راستا پیشنهاد می‌شود، در زمینه توزیع عادلانه وظایف بین واحدهای اداری و همچنین هماهنگی بین واحدهایی که وابستگی کاری به سایر واحدها دارند، راهکارهای تسهیل‌گری ارتباط بین واحدها و بازنگری شرح شغل و فرایندهای جریان کار می‌تواند به تسهیل ارتباطات سازمانی و تعادل بخشی حجم وظایف کاری کمک نماید. همچنین عدم استقلال کاری کارکنان از عوامل موجد استرس در کارکنان است؛ با توجه به سطح تحصیلات و جوان بودن نیروی انسانی این مورد امری بدیهی است، در این خصوص پیشنهاد می‌شود شرکت با بررسی میدانی سطح بلوغ و قابلیت کارکنان متناسب با میزان آمادگی کارکنان نسبت به اعطای استقلال کاری اقدام نماید.

بعد **عوامل مدیریتی** مشتمل بر سه مؤلفه شیوه تعاملی مدیران، ویژگی‌های مدیران و سبک‌های رفتاری مدیران است. نتایج نشان می‌دهد شاخص‌های تعامل ضعیف مدیران با کارکنان، استفاده از سبک مدیریت دستوری و سبک رفتاری

نامتناسب با انتظار کارکنان، وجود نیروهای نور چشمی نیازمند بازنگری در شیوه رفتاری مدیران است. یافته‌های تحقیق با مطالب تأثیر سبک رفتاری مدیران (Olivar et al, 2022)، شاخص ویژگی رفتاری سرپرست بلافاصله، مطالعه‌ی (Dodanwala et al, 2023)، شاخص بی‌عدالتی در پرداخت (Alborzi & Esmailzadeh, 2015)، عادلانه بودن روند محاسبه و پرداخت حق جذب در تحقیقات (Salmond & Ropis, 2005)، مطابقت دارد. لازم است به منظور بهسازی رویه‌های ارتباطی توجه بیشتری به مهارت‌های انسانی مدیران در شرکت شود. نیروی انسانی سرمایه غیرقابل جایگزین، غیر قابل تقلید و منبع مزیت رقابتی سازمان هستند. در هدایت و به‌کارگیری این سرمایه بی‌بدیل مدیران نقش برجسته‌ای دارند، لازمه بهره‌وری سیستم، وجود تعامل مطلوب و همکاری مبتنی بر اعتماد سطوح مختلف سازمانی است. در این راستا پیشنهاد برگزاری دوره‌های آموزشی روابط انسانی ویژه مدیران ارائه می‌شود. همچنین بعضی از شاخص‌های مرتبط با عوامل مدیریتی نشان از تأثیر میزان استرس مدیران بر کارکنان و بی‌تفاوتی مدیران نسبت به مسائل کارکنان دارد. در این زمینه به منظور تنش‌زدایی در مدیریت، آموزش مدیران در خصوص شفاف‌سازی و خودگشودگی و همچنین فراهم نمودن بستر لازم برای ارائه بازخورد، شیوه‌های تعاملی مدیران از جانب کارکنان پیشنهاد می‌شود.

در زمینه **عوامل ساختاری و اداری** مؤثر بر استرس کارکنان مؤلفه‌های جبران خدمات، برنامه‌ریزی منابع انسانی، فضا و تجهیزات، مسائل اداری و مقررات کنترلی شناسایی شد. برای مؤلفه جبران خدمات بیشترین عوامل استرس‌زا در خصوص عدم عدالت در پرداخت اضافه کار اداری، خدمات رفاهی، حق جذب نیروهای رسمی، توزیع نامتوازن امکانات و تجهیزات بین واحدها در تحلیل داده‌ها گزارش شده است. تبعیض در جبران خدمات درون سازمانی از جمله عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارکنان است که منجر به استرس و طفره‌روی اجتماعی کارکنان و همچنین شکل‌گیری فضای تخریب در شرکت می‌شود. نتایج تحقیق با یافته‌های مرتبط با کمبود نیروی انسانی، تحقیقات (Darvishi et al, 2015)؛ (Salmond & Ropis, 2005)؛ شاخص عدم وجود عدالت در انتصابات شرکت، تحقیقات (Khatami & Heidari, 2012)؛ (Alborzi & Esmailzadeh, 2015)؛ (Flanagan & Flanagan, 2020)؛ عدم استقبال از ایده‌ها و پیشنهادهای تحقیق (Mirkamali, et al, 2016)؛ (Flanagan & Flanagan, 2020)؛ (Abd et al, 2023)؛ (Plaisier et al, 2007)؛ پیرامون شاخص عدم حمایت مادی و معنوی از کارکنان، تحقیقات (Byshevets et al, 2023)؛ (Jahan Miri & Ghobishawi, 2021)، مطابقت دارد. با علم به اینکه منشأ بسیاری از این عوامل فراسازمانی است در عین حال پیشنهاد می‌شود، در خصوص این شاخص‌ها و نحوه پرداخت مزایا شفاف‌سازی صورت گیرد. در خصوص مسائل اداری نتایج تحقیق نشان می‌دهد کارکنان در تصمیم‌گیری مشارکت ندارند. مسئولین سازمان باید تلاش کنند تا حد امکان در تصمیم‌گیری‌ها نظرات و نیازهای کارکنان را نیز جویا شوند. و در خصوص تفویض اختیار به کارکنان نیز به نظر می‌رسد با توجه به توان نیروی انسانی موجود امکان تفویض اختیار در شرکت وجود دارد فلذا پیشنهاد می‌شود، با امکان‌سنجی شرایط و سطح بلوغ سازمانی کارکنان این مورد اجرایی شود.

در زمینه عوامل **فرهنگی و جو سازمان** دو مؤلفه جو سازمانی و فرهنگ سازمانی بر استرس کارکنان شناسایی شد. فرهنگ سازمانی باورها، دیدگاه‌ها و ارزش‌های مشترکی است که در سازمان وجود دارد. و جو سازمانی از منظر (Ashkanasy et al, 2011) ویژگی نسبتاً ثابت حاکم بر فضای سازمان است که بر فرآیندها، گروه‌ها و تیم‌های کاری سازمان تأثیرگذار است. یافته‌های تحقیق با نتایج تحقیق (Mirkamali, et al, 2016) هماهنگی دارد. در خصوص عوامل

استرس‌زای فرهنگی سازمان پیشنهاد می‌شود، پیرامون فرهنگ گفتمان و انتقادپذیری اقدام فرهنگی صورت پذیرد، چنانچه انتقادپذیری از جانب مدیران شروع و استمرار یابد، در جامعه‌پذیری کارکنان و فرهنگ سازی نقش مؤثری دارد. همچنین پیشنهاد می‌شود از ایده‌ها و نقطه نظرات کارکنان استفاده شود، برای عملی شدن این مهم بکارگیری عملی نظام پیشنهادات سازکاری مطلوب است. علاوه بر این حمایت مادی و معنوی و معاضدت قضایی از کارکنان راهکاری عملی برای کاهش فشارروانی کارکنان تلقی می‌شود.

در خصوص **عوامل محیطی**، مؤلفه‌های عوامل سیاسی و اجتماعی، حوادث غیر مترقبه و عوامل اقتصادی به عنوان عوامل استرس‌زای کارکنان شناسایی شد. نتایج این تحقیق با یافته‌های تحقیقات انجام شده پیرامون تغییرات زیاد محیطی و انتظارات غیر قانونی ارباب رجوع، در تحقیق (Ghaib Elahi & Adel, 2021)، اتفاقات طبیعی خارج از کنترل سازمان، مطالعه‌ی (Rashidi et al, 2020)، مشکل مالی و معیشتی کارکنان و عدم تناسب حقوق و مزایای کارکنان با هزینه زندگی، تحقیق (Nasiri Bari et al, 2012) هم‌خوانی دارد. عوامل محیطی فراسازمانی هستند پیشنهاد می‌شود، به آموزش و توسعه کارکنان با برگزاری دوره‌های مدیریت زمان، مدیریت استرس ناشی از حل مسأله و بحران‌ها، بهبود سبک زندگی و برگزاری جلسات مشاوره‌ای برای کاهش تعارضات توجه شود.

تقدیر و تشکر

از تمام مدیران و کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام که در مرحله کیفی با مشارکت در مصاحبه و همچنین کسانی که در مرحله کمی با تکمیل پرسشنامه پژوهشگر را در انجام مطالعه حاضر یاری کردند، تقدیر و تشکر می‌شود.

References

- Abbasi, T. F., (2015), Impact of Work Overload on Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intentions with Moderating Role of Islamic Work Ethics, Management Studies and Economic Systems (MSES), 2 (1), 27-37. https://www.msae.org/article_10101_45af31a610e2ab8f3fedc932d9db8d53.pdf
- Abd, I. M., Zuhairi, M. M. K., & Kamil, G. H. (2023). The Mediating Role of the Participatory Leadership Style on the Effect of Job Stress on Job Performance. *Journal of Applied Business and Technology*, 4(3), 260-270. <https://doi.org/10.35145/jabt.v4i3.139>
- Alborzi, M., Esmailzadeh, F. (2015). Examining occupational stress and factors influencing it among the employees of the General Department of Meteorology in Fars province. *Journal of Newar Extension Scientific*, 40(94), 17-24. (in Persian). <https://10.30467/NIVAR.2016.42611>
- Alizadeh, S. (2021), The relationship between shyness and students' social anxiety using the mediating role of perceived fear of failure and stress, *Management and Eduactional Perspective*, 3(2). 1-24, (in persian). https://www.jmsep.ir/article_136066.html?lang=en
- Ameri, M. H., & Esmaili, M. (2010). The Relationship among Employees' Empowerment, Organizational Commitment and Job Commitment in Physical Education Organization of Tehran province. *Journal of Winter Sports Management*, 2(7), 104-125. (in Persian). https://jsm.ut.ac.ir/article_23771.html?lang=en
- Armstrong, M & Taylor, S., (2014), Armstrong's handbook of management practice, 13th edition, KOGAN PAGE, London and Philadelphia.
- Ashkanasy, N, M., Wilderom, C & Peterson, M, F, (2011), organizational culture & climate, SAGE Publications, Inc.

- Barqi, P. (2021). The Effect of Job Stress on Organizational Citizenship Behavior and Social Justice and Emotional Intelligence among Municipal Employees of Gilan Province. *Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 5 (83), 1799-1790. (in Persian). <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/1229>
- Bourghani Farahani, S., Fotovat, B., Abdarzadeh, P., Hemmati, A. (2018). Study of the Role of Work Ethic on Job Stress and Job Burnout (Case Study: Teachers of Physical Education in Tehran Secondary Schools). *Organizational Behavior Management Studies in Sports*, 5(1), 23-51. (in Persian). https://fmss.journals.pnu.ac.ir/article_4486_en.html
- Byshevets, N. A., Andrieieva, O., Goncharova, N. A., Hakman, A., Zakharina, I., Synihovets, R., & Zaitsev, V. (2023). Prediction of stress-related conditions in students and their prevention through health-enhancing recreational physical activity. <https://reposit.uni-sport.edu.ua/handle/787878787/4534>
- Chang, C. M., Hsieh, H. H., Huang, H. C., Lin, Y.C. (2017). The Relationships Among Personality Trait, Job Stress and Career Development Satisfaction of Lifeguards in Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation*, 10(2), 188-204. <https://www.proquest.com/docview/1975985139>
- Chummar, S., Singh, P. and Ezzedeen, S.R. (2019). Exploring the Differential Impact of Work Passion on Life Satisfaction and Job Performance Via the Work-Family Interface. *Personnel Review*, 48(5), 1100-1119. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2017-0033>.
- Darvishi, E., Sadeghi, F., Saed Panah, K. (2015). Evaluation of Effective Factors on Occupational Stress in Firefighting Personnel. *Journal of Health System Research*, 11(1), 184-192. (in Persian). <https://hsr.mui.ac.ir/article-1-749-en.html>
- Daylamani-Zad, D., Spyridonis, F., Al-Khafaaji, K. (2022). A framework and serious game for decision making in stressful situations; a fire evacuation scenario. *International Journal of Human - Computer Studies*, 162(1), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2022.102790>
- Dodanwala, T. C., Santoso, D. S., & Yukongdi, V. (2023). Examining work role stressors, job satisfaction, job stress, and turnover intention of Sri Lanka's construction industry. *International Journal of Construction Management*, 23(15), 2583-2592. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15623599.2022.2080931>
- Flangan NA, Flangan TJ. (2023). An analysis of the relationship between job satisfaction and job stress in correctional nurses. *Research in nursing & health*, 25(4): 282-294. <https://doi.org/10.1002/nur.10042>.
- Flangan, N. A, Flangan, T. J. (2023). An Analysis of the Relationship Between Job Satisfaction and Job Stress in Correctional Nurses. *Research in Nursing & Health*, 25(4), 282-294. <https://doi.org/10.1002/nur.10042>
- Ghaib Elahi, F., Adel, M. H. (2021). Investigating the Relationship between Dimensions Related to Job stress and Job Commitment of Employees (Case Study: Yazd Province Electricity Distribution Company). *Management Science Research*, 3 (8), 96-108. (in Persian). <https://civilica.com/doc/1500934>
- Ghalavandi, H. (2023). Analysis of the relationship between school culture and basic psychological needs with alienation of education. *Management and Educational Perspective*, 5(3), 225-247, (in Persian). <https://doi.org/10.22034/jmep.2023.424346.1276>
- Gyllensten, K & Palmer, S (2006). Experiences of Coaching and Stress in the Workplace: An Interpretive Phenomenological Analysis. *International Coaching Psychology Review*, 1(1),86-98. <https://doi.org/10.53841/bpsicpr.2006.1.1.86>
- Hasanvand, B., Azad, E., Eskandari, M. (2022). Identifying Factors Affecting Job Stress Management in Iranian Navy Staff: A Qualitative Study. *Journal of Marine Medicine*, 4(1), 56-67. (in Persian). <http://jmarmed.ir/article-1-271-fa.html>
- Hosseinzadeh, S. & Salimi, S. (2023). Clarifying the mediating role of job stress in the effect of work-family conflict on the desire to leave the job of female employees. *Women and family studies*, (16), 59,7-26. (in Persian). https://journals.iau.ir/article_691825.html.



- Jahan Miri, M. H., Ghobishawi, M. (2021). Investigating the Impact of Job Stress on Initiative and Innovation and Job Performance of Employees of Arvand Petrochemical Complex. *Journal of New Researches in Entrepreneurial Management and Business Development*, 2 (2), 156-143. (in Persian). <https://confpaper.com/articles/20380>
- Jamali, Y., Klatter Kushch, S. M., Shafiabadi, A., Salamabadi, M. (2019). Development of Job Satisfaction Model Based on Islamic Lifestyle, Marital Compatibility and Gender in Teachers. *Islamic Journal of Women and Family*, 5 (8), 45-65. (in Persian). <https://civilica.com/doc/1473449>
- Khatami, A., Heidari, A. (2012). Recognize the Cause of Organizational Stresses and Employee's Productivity and Industrial Environments and Priority with MADM Techniques (Case Study: South Pars Gas Company). *Journal of Operational Research and Its Applications*, 9(1), 93-105. (in Persian). <http://jamlu.liau.ac.ir/article-1-369-fa.html>
- Kim, S; Kwon, K & Wang, J., (2020), Impacts of job control on overtime and stress: cases in the United States and South Korea, *The International Journal of Human Resource Management*, pp. 1352-1376, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09585192.2020.1757738>
- Kondalkar, V.G. (2007), *Organizational behavior*, New Age International (P) Ltd., Publishers, New Delhi.
- Litzky, B.E., Eddlestone, K., & Kider, D. (2016). The Good, the Bad, and the Misguided: How Manager Inadvertently Encourage Deviant Behaviors. *Academy of Management Perspectives*, 20(1), 91-103. <https://doi.org/10.5465/amp.2006.19873411>.
- Mardani Hamooleh, M., Ebrahimi, E., Mostaghassi, M., Taghavi Maryjane, T. (2018). Relationship between Organizational Justice and Job Stress among Hospital Personnel. *Journal of Medical Ethics and History of Medicine*, 6(3):64-71. (in Persian). <https://ijme.tums.ac.ir/article-1-5121-en.pdf>
- Mirkamali, S. M., & Mazari, E., Khabare, K., Zoughipour, S. (2016). Identify Job Stressors and Their Relationship with Quality of Work Life (Case: Faculty Members of Birjand University). *Organizational Culture Management*, 13(4), 1113-1133. (in Persian). https://jomc.ut.ac.ir/article_55430.html?lang=en
- Nasel, D. (2004), *Spiritual Orientation in Relation to Spiritual Intelligence: A Consideration of Traditional Christianity and New Age/Individualistic Spirituality [Dissertation]*. Australia: The University of South Australia.
- Nasiri Bari, H., Payvasteh, A., Drakhsfan Mehraban, A. (2012). An Investigation into and Prioritization of the Effective Factors on Job stress among the Military Commanders and Managers (A Case Study in an Iranian Army Ground Force). *Military Management Quarterly*, 12(46). 131-154. (in Persian). https://jmm.iranjournals.ir/article_3391.html?lang=en
- Oliver, K. G., Ocio, R. L., & Sitier, N. J. S. (2022). Influence of Managerial Styles on Career Satisfaction and Occupational Stress: The Mediating Role of Followership Styles and the Interaction Effects of Organizational Citizenship Behavior of Three Star Hotels. *Archives of Business Research*, 10(10). 26-38. DOI: [10.14738/abr.1010.12996](https://doi.org/10.14738/abr.1010.12996)
- Pakdel, H., Shorabi, F., Haji Alizade, K. (2022). The Efficacy of Intensive Short-Term Dynamic Psychotherapy on Job Stress Coping Strategies, Health-Related Quality of Life, and Self-Efficacy of Iran Air Traffic Controller Staff. *Journal of Psychological Sciences*, 21(111), 546-558. (in Persian). <http://psychologicalscience.ir/article-1-1324-fa.html>
- Plaisier, I. Bruijin, J.G. Greal, R. Have, M. 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 and Medicine*, 649(1), 401-410. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2006.09.008>
- Pozas, M., Letzel-Alt, V., Schwab, S. (2023). The effects of differentiated instruction on teachers' stress and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 122(1), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103962>
- Rabenu, E., Tziner, A., & Sharoni, G. (2017). The Relationship between Work-Family Conflict, Stress, and Work Attitudes. *International Journal of Manpower*, 38(8), 1143-1156. <https://doi.org/10.1108/IJM-01-2014-0014>.

- Rashidi, M., Vosoughi, S., Poornajaf, A., Faraji, M., Poornajaf, M., Kazemi, M., Kazemi, M. (2020). Investigative of the Relationship between job Stress and General Health among staffs of Ilam University of Medical Sciences in 2015. *journal of Iran's work health*, 17(26), 4-16. (in Persian). file:///C:/Users/GitiPardaz/Downloads/gha46013990126.pdf
- Rezaian, A., (2023), *Organizational Behaviour Management*, 21editio, Samt.
- Saito, Y., Igarashi, A., Noguchi-Watanabe, M., Takai, Y., & Yamamoto-Mitani, N. (2018). Work Values and their Association with Burnout/Work Engagement Among Nurses in Long-Term Care Hospitals. *Journal of Nursing Management*, 26(4), 393-402. <https://doi.org/10.1111/jonm.12550>
- Salimi, M, Mohammadian, M. (2020). Factors Affecting the Job Stress of Employees and its Effect on the Quality of Work Life (Study case: Ilam Province Electricity Distribution Company). *journal of Contemporary Research in Management and Accounting Sciences*, 2(5), 86-100. (in Persian). <https://www.jocrimas.ir/fa/showart-bd28d2e95e2f6d8f8c18ce8ead4ac885>
- Salmond, S., & Ropis, P. E.(2005). Job Stress and General Wellbeing: A Comparative Study of Medical-Surgical and Home Care Nurses. *Medsurg Nursing*, 14(5), 301-309. <https://www.researchgate.net/publication/7451128>
- Savadkoohi Qudjanki, M & Zarbakhsh Bahri, M., (2022), The relationship between lifestyle and stress coping styles with the feeling of loneliness of Twitter users with the mediating role of dependence on social networks, *Management and Eduactional Perspective*, 4(3), 67-87, (in persian). <https://doi.org/10.22034/jmep.2022.348656.1125>
- Semmer, N., (2003). 'Individual differences, work stress and health', In M. Schabracq, J. Winnubst & C. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*, New York: John Wiley.
- Shao, L; Guo, H; Yue, X & Zhang, Zh., (2022). Psychological Contract, Self-Efficacy, Job Stress, and Turnover Intention: A View of Job Demand-Control-Support Model, *Front. Psychol*, (13), 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.868692>
- Shiri, A. (2015), *Management of group and interpersonal behavior*, Hawar.
- Soori, A., Ramezan Zadeh, S., Ehsan Poor, E. (2018). The Impact of Job Stressors Factors on the Quality of Work Life of the Traffic Staff in Tehran. *Rahor Research Studies Quarterly*, 8(28), 162-190. (in Persian). file:///C:/Users/GitiPardaz/Downloads/4014913982807.pdf
- Taylor, Steve. (2007). *Sociology of Health and Health Care*. London: Wiley- Black Well. <https://doi.org/10.1080/13668800802133784>
- Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and Turnover Intention Among Hotel Chefs: The Mediating Effects of Job Satisfaction and Job stress. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33-40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009>
- Vong, L.T, Boyol Ngan, H.F., & Chun-Pong Lo, P. (2018). Does Organizational Climate Moderate the Relationship between Job Stress and Intent to Stay? Evidence from Macau SAR, China. *Journal of Chinese Human Resource Management*, 9(2), 1-10. <https://doi.org/10.1108/JCHRM-09-2017-0022>
- Wagner, J. A, & Hollenbeck, J. R, (2010), *Organizational behavior: securing competitive advantage*, Taylor & Francis.