

## تأثیر استرس شغلی بر خودکارآمدی (مطالعه موردی): کارکنان سازمان حمل و نقل ریلی شهرداری شیراز



زینب جوکار\*  
دانشجوی دکتری، مدیریت فناوری اطلاعات گرایش کسب و کار  
هوشمند

### چکیده

استرس 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. فشار عصبی در سازمان همچون آفتی فعالیت‌ها را تحلیل داده و از بین می‌برد. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس ناشی از شغل را بیماری شایع قرن نام‌گذاری کرده‌اند. شاید هم به‌راستی دوران ما عصر استرس‌ها است که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل استرس‌زا قرار گرفته و مسائل و مشکلات زیادی از هر سو او را احاطه کرده است. با توجه به ضرورت پرداختن به این موضوع در این مقاله سعی کرده‌ایم به پدیده استرس شغلی و تأثیر آن بر توانمندی‌ها و توانایی‌های کارکنان بپردازیم. در این پژوهش استرس شغلی متغیر مستقل و احساس خودکارآمدی متغیر وابسته است. نتایج مؤید این نکته است که هرچه استرس در کارکنان بیشتر باشد، احساس توانمندی در آن‌ها کاهش می‌یابد.

**واژه‌های کلیدی:** استرس شغلی، خودکارآمدی، خودآثربخشی، حمل‌ونقل ریلی.

## ۱- مقدمه

شغل هر انسانی عاملی بسیار مهم و تأثیرگذار در میزان رضایت و احساس خشنودی او از زندگی‌اش است. کار جنبه‌ای از زندگی است که صرف‌نظر از منابع مالی، برخی از نیازهای اساسی آدمی، نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی و احساسات خودارزشمندی را ارضا می‌کند. در واقع حرفه و شغل به‌نوعی شناسنامه اجتماعی فرد است و از این نظر عوامل فشارزا و نیز رضایت‌زای ناشی از شغل و حرفه می‌تواند راهگشای ما در کشف و تعیین زمینه‌هایی شود که باعث افزایش بهداشت روانی فرد به‌عنوان موجودی سازگار با خود شود. این زمینه‌ها می‌توانند افزایش خلاقیت و تغییر ماهیت آن را در محیط کار سبب شوند و در نتیجه باعث تشکیل فرهنگ کار متناسب با جامعه در حال گذار شوند (سلیمان زاده، ۲۰۰۴). مدارک و شواهد کافی در این زمینه نشان می‌دهد این استرس‌ها بر سلامت جسمی، روانی، کمیت و کیفیت عملکرد، کاهش بهره‌وری، نارضایتی شغلی، ترک خدمت، تأخیر، غیبت کارکنان و غیره مؤثر است (Keats, 2010). از سویی دیگر افراد برای مقابله با استرس‌ها، از راه‌های مقابله‌ای مختلف استفاده می‌کنند. انتخاب راه مقابله‌ای مناسب در برابر استرس‌های ایجادشده می‌تواند از تأثیر استرس‌ها بر سلامت روانی فرد بکاهد و در نتیجه به سازگاری و انطباق هرچه بیشتر منجر شود.

مسائل شغلی از موضوع‌های مهم و بنیادین امروزی جوامع هستند. گسترش شهرنشینی، توسعه صنعت، جهانی‌شدن، رقابت اقتصادی و عواملی مانند آن‌ها شغل را به مسئله‌ای اساسی در زندگی انسان امروزی تبدیل کرده است. بسیاری از جنبه‌های دیگر زندگی، مانند ازدواج، تفریح و حتی سلامت جسمانی و روانی انسان، ارتباط تنگاتنگی با شغل وی دارد؛ بنابراین مسائل شغلی یکی از موضوع‌های اساسی زندگی کنونی انسان است.

در میان استرس‌هایی که افراد با آن مواجه می‌شوند، استرس‌های شغلی اهمیت ویژه‌ای دارند. استرس شغلی که با اصطلاحات «Occupational stress»، «Job stress» و «Stress in organization» stress شناخته می‌شود، حالتی است که در آن عوامل مرتبط با شغل با سلامت جسمی و روانی افراد تداخل می‌کند؛ همچنین استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عوامل استرس‌زا و آن‌گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشارزا بودن آن اتفاق نظر دارند. به‌بیان دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فردی معین بر سر شغلی معین دچار آن می‌شود (Azadmarzabadi & Tarkhorani, 2007).

یکی از موضوع‌های اصلی در حیطه شغل، استرس شغلی است که پیامدهای منفی فراوانی دارد؛ برای مثال به گزارش مؤسسه سلامت و ایمنی طی سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۰۹، بیش از ۱۳/۵ میلیون روز کاری

و سالانه بیش از چهار میلیون پوند به دلیل صدمات ناشی از استرس شغلی هدر می‌رود (ساچی،<sup>۱</sup> ۲۰۰۸). استرس عبارت است از پاسخ افراد به اوضاع و احوال یا رویدادهای تهدیدکننده (فشارها) که طی آن لازم است فرد توانمندی‌های خود را برای مقابله و کنار آمدن با فشارها به کار گیرد (سوارد،<sup>۲</sup> ۲۰۰۴). به استرس در محیط کار و ناشی از شغل استرس شغلی می‌گویند (کانوی،<sup>۳</sup> ۱۹۹۲). بنا به تعریف مؤسسه ملی ایمنی و سلامت شغلی، استرس شغلی پاسخ هیجانی آزردهنده‌هایی است که در صورت نبود تناسب میان خواسته‌ها و الزام‌های شغلی با استعداد یا منابع یا نیازهای کارکنان بروز می‌کند (ساچی، ۲۰۰۸) و زمانی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی نباشد (سوارد، ۲۰۰۷). به نظر می‌رسد عوامل دیگری نیز از فشار کاری نظیر نوع باور و درک افراد درباره خود، در بروز استرس شغلی نیز مؤثر است (والتمر، رستا، زایگریست،<sup>۴</sup> ۲۰۱۲). از میان باورهای درست افراد، خودکارآمدی نقش درخور توجهی در مواجهه با موانع، گرفتاری‌ها و ناکامی‌ها دارد (لو و سیو،<sup>۵</sup> ۲۰۰۵). باور خودکارآمدی یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار در تغییر رفتارهای مرتبط با سلامت است (راگی<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۰) و برای اینکه افراد بتوانند در دستیابی و ارتقای رفتارهای مرتبط با سلامت خود موفق باشند، باید خود را در غلبه بر مشکلات و موانع کارآمد ببینند (میرغفوروند، ۲۰۱۲).

خودکارآمدی یا خوداثربخشی شناسی عبارت است از انتظارات متصور یک فرد در موفقیت در کاری یا رسیدن به نتیجه‌ای مطلوب از طریق فعالیت‌های فردی؛ بنابراین خودکارآمدی فرآیندی ذهنی است که شامل شناسایی هدف، برآورد تلاش و توانایی‌های لازم برای رسیدن به آن اهداف و پیش‌بینی نتیجه آن است. افراد دارای خودکارآمدی مطلوب به توانایی‌های خود باور دارند و برای رسیدن به هدف خود پافشاری می‌کنند و تسلیم نمی‌شوند؛ از این رو در متقاعد کردن دیگران موفق عمل می‌کنند (اوانس و کلارک،<sup>۷</sup> ۲۰۱۱، به نقل از منصور، معمار و آزموده، ۱۳۹۱).

همچنین باندورا خودکارآمدی را باورهای افراد در مورد قابلیت‌ها و لیاقت‌های خودشان برای اعمال کنترل در عملکرد خویشتن و بر رویدادها و حوادث مؤثر زندگی تعریف کرده است (باندورا،<sup>۸</sup> ۲۰۰۰). کسانی که خودکارآمدی مطلوبی دارند، هدف‌های چالش‌برانگیزتر و سخت‌تری را برمی‌گزینند، خود را

1. Saatchi
2. Seward
3. Conway
4. Voltmer, Rosta, Siegrist
5. Lu and Siu
6. Raggi
7. Ounce & Clarck
8. Bandura

بیشتر باور دارند و کوشش و پافشاری بیشتری نشان می‌دهند. خودکارآمدی بیشتر از اینکه تحت تأثیر ویژگی‌های هوش باشد، تحت تأثیر ویژگی‌های شخصیتی، از جمله خودباوری (اعتمادبه‌نفس)، تلاشگر بودن و تحت کنترل درآوردن تکانه‌ها (خود رهبری) است (لوتانز و پترسون، ۲۰۰۲).

یانگ در پژوهشی با عنوان صلاحیت‌های مدیریت و رهبری، مهم‌ترین ملاک‌ها را بدین شرح مطرح کرد:

۱. توانایی‌ها و مهارت‌های مدیریتی؛
۲. شایستگی‌های مدیریت کارکنان و احساس خودکارآمدی؛
۳. مهارت‌های برقراری ارتباط؛
۴. خصلت‌ها و ویژگی‌های شخصی، مانند عزت‌نفس و قاطعیت؛
۵. توانایی‌ها و مهارت‌های مذاکره و متقاعدسازی و قدرت متقاعد کردن (یانگ، ۲۰۰۵).

باورهای خودکارآمدی بر طرز تفکر افراد، چگونگی رویارویی با مشکلات، سلامت هیجانی، تصمیم‌گیری، مقابله با استرس و افسردگی تأثیر می‌گذارد (باندورا و لاکي، ۲۰۰۳). یکی از جنبه‌های اساسی خودکارآمدی شخص این باور است که فرد از راه اعمال کنترل می‌تواند بر پیامدهای زندگی خود اثر بگذارد؛ به‌ویژه در هنگام رویارویی با عوامل استرس‌زا، داشتن احساس کنترل بر شرایط، عاملی مهم در سازگاری با موقعیت‌های گوناگون است. انتظارات ویژه فرد در مورد توانایی‌هایش برای انجام اعمال خاص، بر کوشش فرد در انجام یک عمل و پایداری در انجام آن و ایجاد انگیزه‌های مناسب تأثیر دارد (باندورا و پاستورلی، ۱۹۹۹، به نقل از مسعودنیا، ۱۳۸۶).

پژوهش‌ها نشان می‌دهد احساس خودکارآمدی با مسئولیت‌پذیری شغلی و احساس رضایت شغلی رابطه مثبت دارد (گاین، کلادیو، پاترزیبا، ۲۰۰۶). به‌طور کلی افرادی که باورهای اثرمندی مثبتی دارند در مواجهه با موقعیت‌های تهدیدکننده، از نظر هیجانی آشفته نمی‌شوند. در مقابل افرادی که به ناتوانی در مقابله با موقعیت‌های آسیب‌زا باور دارند، به احتمال زیاد، اضطراب بیشتری را در این موقعیت‌ها تجربه می‌کنند (هسو و سانگ، ۲۰۰۸).

با توجه به ضرورت پرداختن به این موضوع، در این مقاله نگارنده سعی کرده است به پدیده استرس شغلی و تأثیر آن بر توانمندی‌ها و توانایی‌های کارکنان بپردازد.

## ۱-۱- مفاهیم نظری و پیشینه تحقیق

استرس شغلی: درباره استرس شغلی نظریه‌های مختلفی ارائه شده است. بر اساس مدل تناسب شخص-محیط، نبود تناسب میان ویژگی‌های شخص با محیط کار به استرس شغلی منجر می‌شود. مدل تقاضا-کنترل با اثرهای تعاملی سطوح فشار شغلی (تقاضا) و تصمیم‌گیری (کنترل) سروکار دارد. در این مدل فرض می‌شود کارکنانی که با تقاضای زیاد روبه‌رو هستند، ولی کنترل کمی روی کارشان دارند، در خطر زیاد بیماری هستند. مطابق مدل ناهماهنگی تلاش-پاداش نبود تعادل میان حجم کاری زیاد (تقاضای کاری زیاد) و کنترل اندک بر پاداش‌های دریافتی، در درازمدت به استرس شغلی منجر می‌شود. هماهنگ با نظریه لازاروسو فولکمن رویدادهای زندگی و نیز رویدادهای استرس‌زا در دو مرحله ارزیابی شناختی می‌شوند. در ارزیابی نخست، فرد به ارزیابی محرک تنش‌زا می‌پردازد و بر اساس تجربه پیشین خود به این نتیجه می‌رسد که این رویداد یا محرک خاص زیان‌آور و مضر و نوعی تهدید در آینده است، یا برعکس چالشی است که فرد از منابع و لوازم لازم برای فائق آمدن بر آن برخوردار است. در ارزیابی دوم فرد منابع خود را برآورد می‌کند و تعیین می‌کند با چه میزان اثربخشی می‌تواند به مقابله با آن رویداد بپردازد. در صورتی که آسیب و تهدید رویداد زیاد و چالش و منابع کم باشد، مقدار فشار بر فرد زیاد و در شرایطی که آسیب و تهدید کم و چالش و منابع زیاد باشد، مقدار فشار کم خواهد بود.

استرس ناشی از شغل، استرسی است که فردی معین بر سر شغلی معین دستخوش آن می‌شود. در بعضی محیط‌ها مطالعه عوارض و روش‌های مقابله با استرس اهمیت بیشتری دارد؛ مانند محیط‌های نظامی یا مراکز هسته‌ای. به همین دلیل بررسی، مطالعه و کنترل استرس در چنین محیط‌هایی یا محیط‌های دیگری مانند مراکز کنترل و مراقبت پرواز، مشاغل نهبانی و کادر پرواز و به‌طور کلی انجام کار با وسایلی که نیاز به دقت زیاد و مداوم دارد، به مراتب اهمیت بیشتری دارد (cherakhalipur, 2010).

مفهوم خودکارآمدی: خودکارآمدی<sup>۱</sup> از نظریه شناخت اجتماعی<sup>۲</sup> آلبرت باندورا (۱۹۹۷) روان‌شناس مشهور، مشتق شده است که به باورها یا قضاوت‌های فرد به توانایی‌های خود در انجام وظایف و مسئولیت‌ها اشاره دارد. نظریه شناخت اجتماعی مبتنی بر الگوی علی سه‌جانبه رفتار و محیط و فرد است. این الگو به ارتباط متقابل بین رفتار، اثرات محیطی و عوامل فردی (عوامل شناختی، عاطفی و بیولوژیک) که به ادراک فرد برای توصیف کارکردهای روان‌شناختی اشاره دارد، تأکید می‌کند. بر اساس این نظریه، افراد در نظام علیت سه‌جانبه بر انگیزش و رفتار خود اثر می‌گذارند. باندورا (۱۹۹۷) اثرات یک‌بعدی محیط

1. Self-efficacy
2. Social cognition Theory

بر رفتار فرد را رد کرد که یکی از فرضیه‌های مهم روان‌شناسان رفتارگرا است. انسان‌ها دارای نوعی نظام خودکنترلی و نیروی خودتنظیمی هستند و با آن نظام، افکار و احساسات و رفتارهای خود را کنترل می‌کنند و بر سرنوشت خود نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا می‌کنند.

بدین ترتیب رفتار انسان تنها در کنترل محیط نیست، بلکه فرایندهای شناختی نقش مهمی در رفتار آدمی دارند. عملکرد و یادگیری انسان متأثر از گرایش‌های شناختی، عاطفی و احساسات، انتظارات، باورها و ارزش‌هاست. انسان موجودی فعال است و بر رویدادهای زندگی خود اثر می‌گذارد. انسان تحت تأثیر عوامل روان‌شناختی است و به‌طور فعال در انگیزه‌ها و رفتار خود اثر دارد. بر اساس نظر باندورا، افراد نه به‌وسیله نیروهای درونی رانده می‌شوند، نه محرک‌های محیطی آن‌ها را به عمل سوق می‌دهند، بلکه کارکردهای روان‌شناختی عملکرد، رفتار، محیط و محرک‌های آن را تعیین می‌کند.

باندورا مطرح می‌کند خودکارآمدی، توان‌سازنده‌ای است که بدان وسیله مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف، به‌گونه‌ای اثربخش ساماندهی می‌شود. به نظر وی داشتن دانش، مهارت‌ها و دستاوردهای قبلی افراد، پیش‌بینی‌کننده‌های مناسبی برای عملکرد آینده افراد نیستند، بلکه باور انسان درباره توانایی‌های خود در انجام آن‌ها بر چگونگی عملکرد مؤثر است. بین داشتن مهارت‌های مختلف با توان ترکیب آن‌ها به روش‌های مناسب برای انجام وظایف در شرایط گوناگون، تفاوتی آشکار وجود دارد. «افراد کاملاً می‌دانند که باید چه وظایفی را انجام دهند و مهارت‌های لازم برای انجام وظایف دارند، اما اغلب در اجرای مناسب مهارت‌ها موفق نیستند» (باندورا ۱۹۹۷).

خودکارآمدی روی میزان استقامت، تعهد و تلاش برای دستیابی به هدف اثر می‌گذارد (شوارتز، ۱۹۹۲). استرس و فشار روانی: خودکارآمدی بر مقدار استرس و فشار روانی و افسردگی ناشی از موقعیت‌های تهدیدکننده اثر می‌گذارد. افراد با کارآمدی زیاد در موقعیت‌های فشارزا سطح فشار روانی خود را کاهش می‌دهند؛ ولی افراد دارای خودکارآمدی اندک، در کنترل تهدیدها، اضطراب زیادی را تجربه می‌کنند و ناکارآمدی خود را گسترش می‌دهد و بسیاری از جنبه‌های محیطی را پرخطر و تهدیدزا می‌بیند که می‌تواند موجب استرس و فشار روانی فرد شود. افرادی که باور دارند می‌توانند تهدیدها و پافشاری‌های بالقوه را کنترل کنند، عوامل آشفته‌ساز را به ذهن خود راه نمی‌دهند؛ در نتیجه به‌وسیله آن‌ها آشفته نمی‌شوند.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد خودکارآمدی با سلامت بیشتر، موفقیت بیشتر و یکپارچگی اجتماعی ارتباط دارد. این مفهوم در حیطه‌های مختلفی، از قبیل موفقیت تحصیلی، اختلالات هیجانی، سلامت انتخاب شغل و تغییرات اجتماعی سیاسی کاربرد دارد (شوارتز و فاجس، ۱۹۹۶).

تأثیر خودکارآمدی بر عواطف: موفقیت و پیروزی هر انسانی در زندگی، کسب‌وکار، دوست‌یابی یا هر



اقدام دیگر، حاصل تصور و نگرش مثبت شخصی او از خویشتن است. این نگرش مثبت است که فرد را به سوی موفقیت می کشاند و برعکس نگرش منفی از خود و دیگران باعث می شود ذهن انسان به جای استفاده از فرصت ها، صرف فکر کردن به مشکلات شود که در درازمدت می تواند اثرات سوء دیگری در رفتار و خلق و خوی ما با دیگران داشته باشد.

## ۲- روش پژوهش

روش پژوهش حاضر از نوع علی مقایسه ای است. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان سازمان حمل و نقل ریلی شهرداری شیراز در سال ۱۳۹۶ است. برای این منظور صد نفر به صورت تصادفی انتخاب شده و به دو پرسشنامه پاسخ دادند.

پرسشنامه باورهای خودکارآمدی شرر و همکاران برای سنجش باورهای خودکارآمدی عمومی ساخته شده است. این پرسشنامه حاوی هفده ماده است و بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت از دامنه کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) تنظیم می شود (Young, 2005). پرسشنامه خودکارآمدی را براتی بختیاری ترجمه و اعتباریابی کرده است (براتی بختیاری، ۱۳۹۱).

ضریب پایایی پرسشنامه خودکارآمدی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده است. شرر و همکاران پایایی این پرسشنامه را ۰/۸۶ گزارش کرده اند (Young, 2005). در این پژوهش پایایی پرسشنامه حاضر با مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۱ تأیید شده است.

پرسشنامه استرس شغلی شامل ۳۵ سؤال با هفت زیر مقیاس تقاضا، کنترل، حمایت مسؤلین، حمایت همکار، روابط بین همکاران، نقش و تغییر است. در این پرسشنامه هر کدام از مقیاس ها از ۱ تا ۵ نمره دهی می شوند. میانگین نمرات عبارت در هر زیر مقیاس بیانگر مقدار اندازه گیری شده هر زیر مقیاس است و دارای دامنه تغییرات ۱ تا ۵ بوده است که در آن ۱ حالت مطلوب و ۵ حالت پراسترس و نامطلوب است. اعتبار و روایی این پرسشنامه را آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی (۱۳۹۰) با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ و با استفاده از روش دونیم کردن ۰/۶۷ گزارش شده است (آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۹۰). در این پژوهش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ بود.

### ۱-۲- پرسشنامه استرس شغلی اسیبو (OOSI)

برای ارزیابی استرس فرد در شش بعد به کار می رود: اضافه بار نقش، بی کفایتی نقش، ابهام نقش، مرز نقش، مسؤلیت و محیط فیزیکی. هر یک از این ابعاد به وسیله ده گویه ارزیابی می شود. گویه ها روی مقیاس لیکرت از هرگز (۱) تا بیشتر اوقات (۵) نمره گذاری می شوند. ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه

۰/۸۹ گزارش شده است. برای تنظیم نسخه فارسی از روش ترجمه و ترجمه وارون استفاده شد. اجرای نسخه فارسی روی پنجاه نفر، پیش از انجام پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ را به دست داد.

### جدول ۱: پرسشنامه استرس شغلی اسپینو

بیشتر اوقات	گاهی اوقات	تقریباً	خیلی کم	هرگز	
					انتقاد از نحوه عملکرد مرا عصبانی می‌کند
					علايق من به انجام وظايف شغلي ام كم شده است
					شغل به من استرس زيادي مي‌دهد
					من با كوچك‌ترين ناراحتي، بدخلق، عصبي و بي‌حوصله مي‌شوم
					احساس مي‌كنم مسؤليت‌هاي من از عهده من خارج شده است

### ۲-۲- پرسشنامه خودکارآمدی کارکنان

در این پرسشنامه که خودکارآمدی کارکنان را بررسی می‌کند، پاسخ هر سؤال از چهار گزینه (اصلاً صحیح نیست، کمی صحیح است، تا حدی صحیح است و کاملاً صحیح است) تشکیل شده است. امتیازبندی در این مقیاس ده سؤالی بر اساس رتبه‌بندی چهاردرجه‌ای لیکرت انجام شده است. بدین ترتیب که دامنه امتیازات بین ۱۰ تا ۴۰ خواهد بود. نمرات بین ۱۰ تا ۲۰ را به‌عنوان خودکارآمدی اندک، نمرات بین ۲۱ تا ۳۰ به‌عنوان خودکارآمدی متوسط و نمرات بیشتر از ۳۰ به‌عنوان خودکارآمدی زیاد در نظر گرفته شده است.

### جدول ۲: پرسشنامه خودکارآمدی کارکنان

کاملاً صحیح است	تا حدی صحیح است	کمی صحیح است	اصلاً صحیح نیست	
				شکست باعث تلاش بیشتر من می‌شود.
				من در انجام مسؤليت‌هاي شغلي خود احساس ناکامي نمي‌کنم.
				به توانايي خود براي انجام کارها اعتماد دارم.
				به سادگي تسليم نمي‌شوم.





کاملاً صحیح است	تا حدی صحیح است	کمی صحیح است	اصلاً صحیح نیست	توانایی برخورد با اغلب مشکلاتی را که در زندگی برایم پیش می‌آید، دارم.
-----------------	-----------------	--------------	-----------------	---

### ۳- یافته‌های پژوهش

۸۶ درصد از شرکت‌کنندگان در مطالعه مرد و ۱۴ درصد آن‌ها زن بوده‌اند. ۴۲ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و دکتری و ۵۸ درصد دارای تحصیلات کارشناسی بوده‌اند.

#### جدول ۳: یافته‌های پژوهش

درصد فراوانی				متغیرها		
خودکارآمدی		استرس شغلی				
ندارد	دارد	ندارد	دارد			
۴۰	۶۰	۳۴	۶۶	٪۸۶	مرد	جنسیت
۵۵	۴۵	۱۰	۹۰	٪۱۴	زن	
۵۸	۴۲	۲۵	۷۵	٪۱۴	مجرد	تاهل
۲۹	۷۱	۳۱	۶۹	٪۸۶	متاهل	
۶۰	۴۰	۳۵	۸۵	٪۲۹	کمتر از ۵ سال	میزان سابقه کاری
۳۳	۶۷	۳۲	۶۸	٪۷۱	۵ سال و بیشتر	
۳۱	۶۹	۶۴	۵۶	٪۴۲	کارشناسی ارشد و دکتری	تحصیلات
۵۱	۴۹	۲۰	۸۰	٪۵۸	کمتر از کارشناسی ارشد	

طبق جدول ۳، ۶۶ درصد از کارکنان مرد استرس شغلی دارند و ۶۰ درصد از آن‌ها احساس خودکارآمدی ندارند. ۹۰ درصد از کارکنان زن استرس شغلی دارند و فقط ۵۵ درصد از آن‌ها احساس خودکارآمدی دارند. ۷۵ درصد از کارکنان مجرد استرس شغلی دارند و خودکارآمدی آن‌ها ۴۲ درصد است. ۶۹ درصد از کارکنان متأهل استرس شغلی دارند و ۷۱ درصدشان احساس خودکارآمدی می‌کنند. زنان نسبت به مردان استرس شغلی بیشتری دارند و خودکارآمدی کمتری احساس می‌کنند؛ همچنین کارکنان متأهل استرس بیشتر و خودکارآمدی کمتری گزارش کرده‌اند.

#### ۴- نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر مطالعه ارتباط بین استرس شغلی و احساس خودکارآمدی کارکنان سازمان حمل‌ونقل ریلی شهرداری شیراز بود. نتایج پژوهش نشان می‌دهد بین این دو متغیر همبستگی منفی وجود دارد؛ یعنی با افزایش استرس سطح خودکارآمدی کارکنان کاهش می‌یابد که با نتایج پژوهش زراعت و همکاران (۱۳۹۲)، سپاه منصور و همکاران (۱۳۹۱)، سید محرمی و همکاران (۱۳۹۶) و رزمی و همکاران (۱۳۹۰) همسو است. در این مطالعه ارتباط معناداری بین استرس شغلی و جنسیت به دست آمد. زنان استرس بیشتری دارند و در زمان استرس خودکارآمدی کمتری نسبت به مردان احساس می‌کنند. بین تأهل و استرس نیز ارتباط معنادار است. کارکنان متأهل استرس بیشتر و خودکارآمدی کمتری گزارش کرده‌اند. بین سابقه کاری و استرس نیز ارتباط معناداری وجود دارد. به این ترتیب می‌توان گفت هرچه سابقه کاری بیشتر باشد، مقدار تجربه و تحمل استرس بیشتر است و افراد با توجه به گذراندن تنش‌های مشابه، میزانی از سازگاری با استرس را به دست آورده و راه‌های مقابله با استرس را آموخته‌اند. به‌طور کلی نتایج مؤید این نکته است که هرچه استرس در کارکنان بیشتر باشد احساس توانمندی در آن‌ها کاهش یافته است.

#### ۵- پیشنهادها

با توجه به مطالب گفته‌شده در مورد استرس، دلایل و اثرات استرس و راه‌های مقابله با استرس و با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود به کارکنان در به‌کارگیری راهکارهای عملی به‌منظور افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی یاری رسانده شود تا از این طریق در راستای سالم‌سازی محیط کار و ارتقای بهداشت روانی سازمان خود حرکت کنند و انرژی‌هایی که ناخواسته صرف تنش‌های سازمانی می‌شود برای ارتقای کمیت و کیفیت و تحقق مسئولیت‌های اجتماعی آن سازمان به کار گرفته شود. درمان‌های روان‌شناختی یا آموزش مدیریت استرس می‌تواند در این راه یاری‌رسان باشد.

#### منابع

##### الف. فارسی

- آزاد مرزابادی، اسفندیار و محمد غلامی فشارکی (۱۳۹۰)، «بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی نظامیان»، مجله طب نظامی، ۱۳، ۱-۶.
- براتی بختیاری (۱۳۹۱)، رابطه بین خودکارآمدی، عزت‌نفس و خودیاری و عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان سوم دبیرستان در شهر اهواز، پایان‌نامه روانشناسی تربیتی، شهید چمران.

رزمی، شهریار و دیگران (۱۳۹۰)، «نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روان و رضایت شغلی کارکنان»، بانک صادرات تبریز، ۸، ۵۷-۶۵.

زراعت، مهسا و دیگران (۱۳۹۳)، «بررسی نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی، رفتار شهروندی و رضایت شغلی اعضای هیئت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه»، مجله پرستاری و مامایی ارومیه، ۱۲، ۲۳۸-۲۴۸.

ساعتچی، محمود (۱۳۸۷)، *بهداشت روانی در محیط کار*، تهران: انتشارات ویرایش.

سپاه منصور، مژگان و دیگران (۱۳۹۱)، «رابطه عزت‌نفس و خودکارآمدی با متقاعدسازی در مدیران آموزشی»، مجله شناخت اجتماعی، ۱، ۹۲-۱۰۰.

سید محرمی، ایمان و دیگران (۱۳۹۶)، «تأثیر گروه‌درمانی مدیریت استرس بر استرس شغلی و خودکارآمدی پرستاران»، مجله طنین سلامت، ۵، ۳۲-۴۲.

#### ب. انگلیسی

- Azadmarzabadi E & Tarkhorani H. The relationship between job stress and job satisfaction. *Journal of Behavioral Sciences*, 2007; 1(2): 121-9 [Article in Persian]
- Bandura, A. (2000). Cultivate self-efficacy for personal and organizational effectiveness. In E.A.Locke(Ed), *Handbook of principles of organization behavior*. (pp.120-136). Oxford, UK:Blackwell.
- Cherakhalipor Z. Comparison of job stress in military drivers in Tehran [Thesis in Persian]. Tehran: Baghiatallah University; 2010.
- Keats PA. Soldiers working internationally: impacts of masculinity, military culture, and operational stress on cross-cultural adaptation. *International Journal for the Advancement of Counselling* 2010; 32(4): 290-303.
- Lu CQ, Siu OL, Cooper CL. Managers' occupational stress in China: The role of self-efficacy. *Pers Individ Dif*. 2005 Feb 28;38(3):569-78.
- Luthans, F. & Peterson, S. (2002). Employee engagement and manager self efficacy. *Journal of management development*, Vol21.P.376-387.
- Raggi A, Leonardi M, Mantegazza R, Casale S, Fioravanti G. Social support and self-efficacy in patients with Myasthenia Gravis: a common pathway towards positive health outcomes. *Neurol Sci*. 2010 Apr 1;31(2):231-5.
- Schwarzer, R. (1997). General perceived self-efficacy in 14 cultures. Retrieved from <http://www.yorku.ca.faculty/academic/schwarze/>

world14.htm.

- Schwarzer, R., & Fuchs, R. (1996). Self-efficacy and health behaviors. In Conner & Norman, P. (Eds.), predicting health behavior: research and practice with social cognition models. UK: open university press.
- Seward JP. Occupational Stress. In: La Dou J, Editor. Current occupational environmental medicine, 3rd edition. New York: Mc Craw Hill; 2004.
- Sherer M, Maddux Je, Mercanant B, Parentice-Dunn S, Jacob B, Rogers RW. The self-efficacy scale: Construction and validation. Psychol Rep, 1982; 51(2):663-71.
- Solimannezhad H. The relationship between occupational stress and job satisfaction among employees of government agencies in Ilam. Scientific Journal of Ilam University of Medical Sciences 2004; 12(44-45): 33-9[Article in Persian].
- Voltmer E, Rosta J, Siegrist J, Aasland OG. Job stress and job satisfaction of physicians in private practice: comparison of German and Norwegian physicians. Int. Arch Occup Environ Health. 2012 Oct 1;85(7):819-28.
- Young, M. (2005). A Model of Command, Leadership and Management Competency in the British Royal Navy. Journal of Leadership. Vol 88.