**1-2- بخش اول- امنیت شغلی**

1-1-2**مقدمه**

امروزه به علت توسعه یافتن سازمانها و وابستگی متقابل کارمندان و سازمان به یکدیگر، احتیاج به امنیت شغلی با وضع روشن تری مشاهده می شود. این احتیاجات عبارت از این است که هر شخص در سازمان احساس کند که دارای شغل ثابتی است و به علت تغییر و یا تجدید سازمان و یا عوامل دیگر شغلی، کار خود را از دست نمی دهد. در حقیقت اکثر کارمندان امروزه احساس می کنند که وابسته و متکی به سازمان خود هستندو بزرگترین احتیاجی که پس از تأمین احتیاجات جسمی و فیزیولوژیکی به نظر می رسد، احتیاج به امنیت شغلی است. احساس امنیت شغلی به حالتی گفته می شود که برآیند ارزیابی فرد از شرایط فردی،سازمانی ومحیطی،او رابه این نتیجه هدایت می کند که عامل خاصی امنیت شغلی وی را تهدید نمی کند و او می تواند در حال حاضر و در آینده به تداوم اشتغال خود اطمینان داشته باشد.اگر فرد الف احساس کند که دارای شغل مناسبی است و اطمینان داشته باشد که تا پایان دوران خدمت، در آن شغل به کار ادامه خواهد داد و از طرف شخص یا عامل به جهت ایفای مناسب نقش ها و وظایف شغلی خود مورد تهدید واقع نمی شود، دارای امنیت شغلی است (اعرابی ،1379).

« آبراهام مازلو» در نظریه سلسله مراتب نیازها به توضیح اهمیت نیازهای آدمی و نیازبه امنیت پرداخته است. به رغم نیازهای انسان از یک سلسله مراتب برخوردارند. وقتی که نیازهای فیزیولوژیکی که برای بقا و ادامه زندگی انسان ضرورت هستند؛ ارضا شوند نیازهای ایمنی مسلط می شوند. اهم این نیازها عبارت از نیاز فارغ بودن از ترس خطرات جانی و مالی و محرومیتهای فیزیولوژیکی است. و متضمن ملاحظاتی در مورد آینده است. اگر ایمنی یک انسان در خطر بیفتد چیزهای دیگر برایش بی اهمیت جلوه می کنند (ترجمه رضوانی،1367).

"هرزبرگ" نیز در تحقیقات خود، امنیت شغلی خود را مورد نظر قرار داد. ولی بین عواملی که موجبات رضایتمندی کارکنان را در سازمان فراهم می سازد و عواملی که موجبات نارضایتی و بی میلی او را به وجود می آورند، فرق گذاشته است، عواملی که در صورت فقدان آنها به نارضایتی کاری کارکنان منجر می شود عمدتاً شامل نحوه سرپرستی سازمان، روابط بین افراد سازمان، شرایط فیزیکی کار و بالاخره، امنیت شغلی خواهد بود. این عوامل را هرز برگ عوامل بهداشتی نام نهاد. این عوامل نمی توانند به نظرات مثبت شغلی منتهی شوند. آنها فقط می توانند از نارضایتی کارمند در سازمان جلوگیری کنند. (کوکلان،1370).

**2-1-2 تعاریف امنیت شغلی**

در جوامع امروزی هر فردی نیازمند داشتند یک شغل می باشد تا بتواند به سازمان اجتماعی تکیه کرده و در جامعه جایگاهی داشته باشد. صرف نظر از اینکه شغل افراد چه باشد، آنان در شغل خود با شرایط متفاوتی روبرو هستند که احساسات متفاوتی در افراد ایجاد می کند. ممکن است شخص در محیط کار احساس آرامش داشته باشد و نسبت به آینده شغلی خود مطمئن باشد و یا ممکن است احساس از دست دادن شغل یا انتقال به یک رتبه پایین تر در سازمان در او ایجاد عدم امنیت نماید.

نیاز به امنیت از جمله مسائلی است که همواره ذهن آدمی را بخود مشغول نموده است، نیاز به ایمنی و امنیت واقعی، میل ادمی در خصوص حفظ وضع موجود و اطمینان نسبت به ثبات وقایع و روند تحولات در آینده است. نیاز به حفظ موقعیت شغلی و یا به تعبیری امنیت شغلی که یکی از نیازهای ایمنی بشر محسوب می گردد بین تمامی افراد سازمانها در دنیا، در حد معقولی نیازی محسوس و یکسان می باشد، اما آنچه در این زمینه بین جوامع تفاوتهایی را به وجود می آورد، انتظار کارکنان کشورهای مختلف از امنیت شغلی و تفسیری است که از حد معقول امنیت در فرهنگهای مختلف به عمل می آید. اطمینان فرد به آینده شغلی خود و عدم نگرانی از برکناری از شغل؛ بسیاری از تنش ها،و اضطرابهای روانی کارکنان را کاسته وآنان را برای تحقق اهداف سازمان مهیا تر می سازد.

امنیت شغلی جنبه ذهنی و روانی دارد و تا حدودی به برداشت فرد از محیط کار بستگی دارد. در تعریف آن گفته اند: امنیت شغلی، احساس فراغت نسبی از خطر یا حالتی است که در آن ارضای نیازها و خواسته های مشخصی تحقیق می یابد (شاکری نیا، 1376)

احساس امنیت ، مستلزم توانایی در حفظ آن چیزی است که شخص دارد و حصول اطمینان از توانایی امرار معاش درآینده است(سرمد،1372:120) .

به عبارت دیگر، امنیت شغلی، حق تداوم اشتغال است که معمولاً تا زمان بازنشستگی ادامه می یابد و حدودی است که کارکنان در آن حیطه اطمینان حاصل می کنند که شغلشان را از دست نخواهد داد(خالقی ، 1377).

بر اساس تعاریف یاد شده، احساس امنیت شغلی پدیده ای ذهنی است، یعنی احساس و ادراک فرد است که امنیت شغلی را برای او رقم می زند. گاهی ممکن است در محیط کاری، عوامل تهدید کننده ای وجود نداشته باشد، اما فرد احساس خطر کند یا عوامل تهدید کننده ای وجود داشته باشد، ولی فرد احساس خطر نکند) مهر و پوک، 2006،26) .نتیجه تحقیقات نشان می دهد که کسانی که از دست دادن شغل خود را پیش بینی، و یا به عبارتی احساس می کنند که شغل خود را از دست خواهد داد، درمقایسه با زمانی که واقعاً شغلشان را از دست می دهند، تحت فشار روانی بیشتری قرار دارند(سای، ترام و اوهارا،2006:462).

بورلند [[1]](#footnote-1) (1994) امنیت شغلی را رهایی، ازترس از دست دادن و یا بر کناری از شغل تعریف کرده اند. بعضی از مشاغل و فعالیتها دارای امنیت شغلی بیشتری نسبت به سایر مشاغل هستند به طور کلی مشاغل دولتی دارای امنیت شغلی بیشتری نسبت به بسیاری از مشاغل بخش خصوصی می باشد. (ص 128).

روزنبلت [[2]](#footnote-2) (1996) معتقد است که عدم امنیت شغلی در دو بعد اتفاق می افتد. بعد اول احساساتی است که مربوط به محیط کار یا به عبارت بهتر کل شغل می شود. مانند انتقال به یک رتبه پایین تر در سازمان، انتقال به شغلی هم سطح شغل قبلی در سازمان، اخراج از کار و استرس شغلی. تغییر سازمانی نیز مربوط به این بعد عدم امنیت شغلی است به این صورت که تغییر ممکن است اخراج موقتی یا دائم کارکنان را در پی داشته باشد و باعث کاهش امنیت شغلی شود. بعد دوم مربوط به احساساتی است که فرد در مورد ویژگیهای شغل دارد. مانند احساس کارکنان نسبت به حقوق و دستمزد، ترفیع و ارتقاء در شغل، عدم اختیار در تصمیم گیریها و عاطفی بودن محیط کار (ص 58).

بروکنر و همکاران (1990) نیز امنیت شغلی را احساس قدرت و توانمندی در کنترل رویدادهای محیط کار، احساس آرامش و روشن بودن آینده شغلی تعریف می کند و معتقد است دخالت دادن کارکنان در تصمیمات به خصوص در زمینه حقوق و ارتقاء شغلی و همچنین تفویض اختیار باعث ایجاد احساس امنیت شغلی در فرد می شود.(به نقل از بافرانی ،1387) .

گرینهاگ [[3]](#footnote-3) (2000) عدم امنیت شغلی را تحت عنوان ابهام آینده شغلی که مرتبط با ابهام نقش است تعریف کرده و معتقدند که ابهام آینده شغلی یکی از چندین عامل استرس زایی است که در کنار نارضایتی شغلی و خستگی، منجر به شکایت های جسمانی و روان شناسی می شود و امنیت شغلی افراد را از بین می برد. (ص 94).

بر اساس تعاریف یاد شده، احساس امنیت شغلی پدیده ای ذهنی است؛ یعنی احساس و ادراک فرد است که امنیت شغلی را برای او رفم می زند. گاهی ممکن است در محیط کاری، عوامل تهدید کننده ای وجود نداشته باشد، اما فرد احساس خطر کند یا عوامل تهدید کننده ای وجود داشته باشد، ولی فرد احساس خطر نکند.

بنابراین، بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان، مستلزم بهبود احساس امنیت شغلی توسط آنان است. به این منظور شناخت عوامل مؤثر بر امنیت شغلی و اعمال مدیریت صحیح بر آنها ضروری به نظر می رسد.

**3-1-2 جایگاه امنیت شغلی در تئوریهای مدیریت**

1-3-1-2 **تئوری کلاسیک و امنیت شغلی**

قدیمی ترین نظریۀ مدیریت نظریۀ سنتی(کلاسیک) است. این نظریه به سه شاخۀ اصلی مدیریت علمی، مدیریت اداری و مدیریت بوروکراتیک تقسیم می شود.

از سوی واضعان تئوریهای مزبور که در حقیقت پیشگامان دانش مدیریت نیز به شمار می آیند، به مقوله امنیت شغلی توجه شده است.

علاوه بر ثبات شغلی و استخدامی که به عنوان مهمترین عامل تعیین کننده احساس امنیت شغلی محسوب می شود می توان به عنوان دیگری مانند همکاری مدیریت و کارکنان حقوق وبیمۀ بازنشستگی اشاره کرد که در نمودار شماره 1نشان داده است.(اعرابی وکمانی 1379)

**2-3-1-2 تئوری نئوکلاسیک و امنیت شغلی**

نئوکلاسیک ها با توجه ویژه ای که به انسان و نیازهای او مغطوف داشتند، نهضت روابط انسانی را پی افکندند . یرنامه هایی از قبیل امنیت شغلی، کمکهای غیر نقدی ، نشریات کارمندی و فنون تکامل یافتۀ مدیریت انسانی از روشهای کاربردی بیشترین تأکید بر امنیت شغلی است که در نظریات نظریه پردازان این مکتب به آن ها اشاره شده است.

نمودار شماره 2 بیانگر عوامل مؤثر بر امنیت شغلی از دیدگاه مازلو، هرزبرگ، آرجریس است. افزون بر آن بر اهمیت استخدام بلند مدت در قالب تئوری z نیز تأکید شده است. (اعرابی وکمانی 1379)

**اطمینان از تداوم شغل**

**مدیریت علمی و عوامل موثر برامنیت شغلی همراهی و همکاری دوستانه**

**مدیریت و کارکنان**

**تئوریهای کلاسیک و نظریه اداری و امنیت شغلی ثبات شغلی و استخدامی**

**امنیت شغلی ثبات شغلی و استخدامی**

**بروکراسی و عوامل موثر بر امنیت شغلی انتصاب و ارتقا براساس شایستگی**

**حقوق ثابت**

**پرداخت بیمه بازنشستگی**

**توجه به قانون بجای ملاحظات**

**خصوصی، فردی یا گروهی**

**جای دادن افراد در شغل مربوط بر**

**اساس تخصص و مهارتهای آنها**

**رعایت سلسله مراتب**

**نمودار عوامل موثر بر امنیت شغلی بر اساس تئوریهای کلاسیک**

**تداوم بخشیدن به کار**

**سلسله مراتب نیاز های مزلو و برقراری نظام بیمه و بازنشستگی**

**عوامل موثر بر امنیت شغلی**

**تئوریهای نئوکلاسیک و تئوری دو عاملی انگیزش و حقوق مناسب**

**امنیت شغلی عوامل بر امنیت شغلی مزایای رفاهی**

**تئوری z اختلاف بنیانی و استقلال کافی در شغل**

**عوامل موثر بر امنیت شغلی ابراز عقیده بدون ترس و وحشت**

**رابطه مناسب و اعتماد بین همکاران**

**تئوری z و امنیت شغلی استخدام بلند مدت**

**3-3-1-2 عوامل مؤثر بر امنیت شغلی (دیدگاه های جدید)**

عوامل مؤثر بر امنیت شغلی را به چهار دسته عوامل فردی وسازمانی ، فراسازمانی (محیطی) وشغلی تقسیم می کنند و هر یک از آنها را با استفاده از شاخصهای معینی مورد سنجش قرار می دهند.

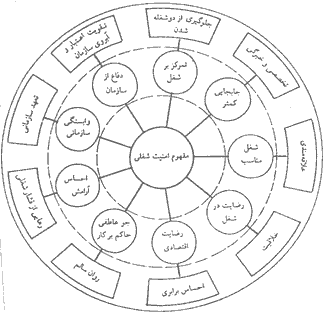
عوامل فردی اثرگذار بر امنیت شغلی، شامل سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل، درآمد ، وضعیت استخدام وسابقه کاراست(نیکوکار وهمکاران،1386).

مهمترین عوامل سازمانی تأثیرگذار بر امنیت شغلی عبارت است از: رضایت از درآمد، فرهنگ سازمانی و آموزش و بهسازی نیروی انسانی(سای، ترام و اوهارا، 2006،463،لائو و شولیهین،2005،390به نقل ازنیکوکار وهمکاران،1386).

مهمترین عوامل شغلی تأثیرگذار بر امنیت عبارت است از: غنای شغلی، توسعه شغلی و پیشرفت شغلی(لائو و شولیهین،2005،401،پارسونز و برودبریج،2006، 122به نقل از نیکوکار وهمکاران،1386).

سرانجام از بین عوامل محیطی، عواملی چون تحویل در مدیریت سازمانهای دولتی، تحول در ساختار سازمانی، تمرکززدایی و واگذاری اختیار و فعالیتهای میان بخشی، امنیت شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار می دهد. (نیکوکار وهمکاران،1386).

سلطانی (1379) نیز معتقد است: در مفهوم امنیت موضوعاتی چون تغییرات شغلی، از دست دان شغل و عدم دستیابی به شغل مناسب گنجانده شده است. به اعتقاد روانشناسان صنعتی و سازمانی امنیت شغلی یکی از عوامل به وجود آورنده رضایت شغلی است.در مدلی که سلطانی (1379) از مفهوم امنیت شغلی ارائه می دهد پنج مؤلفه اساسی در ایجاد امنیت شغلی نقش اساسی دارند که عبارتند از:1- ثبات شغلی 2- عاطفی بودن محیط کار 3- امکان بروز خلاقیت در شغل 4- عدم استرس شغلی 5- رضایت مادی.



**شكل شماره 1 -2 بيان كننده مفهوم امنيت شغلي (سلطانی 1379).**

همانطوري كه در شكل نشان داده شده است مولفه هاي امنيت شغلي در دايره ها نشان داده شده و آثار هركدام از مولفه در شكل گيري امنيت شغلي و استحكام آن در مستطيلها نشان داده شده است كه در زير هركدام از مولفه ها بطورمختصر بيان مي گردد.

- تمركز بر شغل توسط افراد بيانگر وجود ثبات شغلي است كه اين تمركز از دو شغله شدن افرادجلوگيري و بخشي از امنيت شغلي را شكل مي دهد.

- جابجايي كمتر در شغل بيانگر وجود امنيت شغلي است كه حاصل آن تخصصي و خبرگي است و زماني كه افراد در يك شغل خبرگي وتخصص پيدا كردند بخشي از امنيت شغلي آنهاشكل مي گيرد.

- انتخاب شغل مناسب زمينه ساز بروز و تقويت علاقه مندي از كار است كه با امنيت شغلي رابطه مستقيم دارد.

- رضايت در شغل موجب بروز خلاقيت در كارشده و نهايتا خلاقيتها استحكام بخش امنيت شغلي كاركنان خواهدبود.

- رضايت اقتصادي موجب دلگرمي فرد در كارشده و احساس برابري در كاركنان شكل مي گيردكه خود احساس برابري در سازمان نقش موثري در امنيت شغلي ايفا مي كند.

- ازجمله مولفه هاي امنيت شغلي ، عاطفي بودن محيط كار است كه به ساختن روان سالم انسانهاكمك مي كند و زماني كه انساني ازطريق كارشخصيت و روان خود را تكامل بخشند امنيت شغلي آنها نيز تامين مي شود.

- احساس آرامش در كار منجر به رهايي از فشارشغلي گرديده و درنتيجه بخشي از امنيت شغلي كاركنان كه از طريق فشارهاي شغلي تهديدمي شود، تامين مي گردد.

- وابسته شدن فرد به سازمان بيانگر وجودامنيت شغلي است كه حاصل آن تعهد سازماني است .

- زماني كه كاركنان يك سازمان از سازمان خوددفاع كنند بطور مستقيم و غيرمستقيم اعتبارسازمان را تقويت كرده كه در سايه آن امنيت شغلي افراد تامين مي گردد.(سلطانی 1379).

4-1-2 عوامل سازنده امنیت شغلی

افراد با نیازهای متفاوتی وارد سازمان می شوند و هیچ فردی به طور کامل تواناییها و نیرومندیهای یکسانی در این نیازها ندارد. برخی افراد اساساً با پول راضی می شوند، برخی دیگر تنها به فکر ارضای احساس ایمنی هستند. توجه به تفاوتهای فردی، مطلب بسیار مهمی است اما بدان معنا نیست که نمی توان آنچه باعث امنیت شغلی می شود را پیش بینی کرد.

یکی از نخستین پژوهشها مربوط به لارنس 1 (1949) است که در بین کارکنان صنعت نفت اجرا شد. از سرپرستان خواسته شد سعی کنند خود را به جای کارگران بگذارند و این کار را بادرجه بندی ترتیب و اهمیت رشته عواملی انجام دهند که توصیف کننده چیزهایی است که کارگران از شغل خود می خواهند. تاکید بر این بود که سرپرستان نباید بر پایه آنچه خود مایلند بلکه بر اساس آنچه فکر می کنند کارگران می خواهند، عمل درجه بندی را انجام دهند. نتایج این مطالعه نشان داد که سرپرستان به طور کلی به دستمزد خوب، امنیت شغلی، ارتقاء و شرایط مناسب کاری به عنوان چیزهایی که کارگران از شغل خود می خواهند بیشترین رتبه را دادند. از سوی دیگر کارگران احساس می کردند آنچه بیش از هر چیز می خواهند قدردانی کامل به خاطر انجام کار، احساس سهیم بودن در کار و درک همدلانه مشکلات شخصی است. نکته جالب توجه در این مطالعه آن است که آنچه کارگران به آن بیشتر اهمیت می دادند، سرپرستان با کمترین اهمیت رتبه بندی کردند (بافرانی، 1387).

بنابراین در صورت شناسایی عوامل تعیین کننده امنیت شغلی، پژوهشگران می توانند شرایط لازم و راهکارهایی را جهت افزایش بهره وری ایجاد نمایند. در این قسمت برخی از مهمترین عواملی که در ایجاد و حفظ احساس امنیت شغلی در کارکنان موثر هستند و در این پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته اند، به طور مختصر آورده می شود.

**1-4-1-2 رضایت مادی (حقوق و دستمزد)**

برخی از متخصصان حقوق و پرداختها را یکی از مهمترین عوامل موثر بر امنیت شغلی دانسته اند. کارکنان اغلب دریافتشان را علائمی از احترام می دانند که مدیران نسبت به کاری که انجام می دهند ابراز می دارند، به همین خاطر بسیاری از کارکنان غالباً حقوق خود را با میزان عملکرد و حقوق کارکنان هم تراز خود مقایسه می کنند.

1-Larens

جونز واسلون 1 (2004) بیان می دارند :

در ادبیات روانشناسی، رضایت افراد تا اندازه ای به درآمد نسبی یا آنچه دیگران دریافت می کنند، بستگی دارد. به عبارت دیگر بین رضایت کارمند و حقوق دیگر کارمندان رابطه معکوس وجود دارد. آنان به یک فرمولبندی با مفهوم محرومیت نسبی اشاره می کنند. طبق این فرمولبندی وقتی که میزان دستمزد یک فرد نسبت به دیگر کارمندان پایین شد، شخص به طور نسبی احساس محرومیت کرده و از میزان رضایت وی کاسته می شود. به عبارت بهتر هم حقوق کامل و هم حقوق نسبی بر امنیت شغلی تاثیر می گذارند، به این صورت که احساسات ارزش شغلی نه تنها تحت تاثیر حقوقی که فرد دریافت می دارد قرار می گیرد، بلکه تحت تاثیر حقوق دیگر کارگرانی که با وی در موقعیت یکسانی قرار دارند نیز می باشد (ص 362به نقل از بافرانی 1387).

میر سپاسی (1381) اعتقاد دارد پرداختها نقش مهمی را در رضایت شغلی ایفا می کنند و برای کارمندان به همان اندازه که برای کارگران مهم است، اهمیت دارد. مهمترین اجزای پرداخت، حقوق و مزایا می باشد که شخص در قبال کار خود دریافت می کند. حقوق، مقرری ثابت است که معمولاً به صورت ماهیانه به کارکنان پرداخت می گردد و دستمزد به مزد ساعتی یا روزانه کارگران اطلاق می شود.

در پژوهش لاولر 2 وپورتر3، 1963 (به نقل از بافرانی ، 1387) آمده است : اعضای سازمان غالباً حقوق خود را با حقوق دیگر اعضاء مقایسه می کنند و اگر تصور کنند که بیشتر از دیگران حقوق می گیرند، خیلی خشنود می شوند. آنها به انصاف و عدالت خیلی اهمیت می دهند. در یک مطالعه در آمریکا معلوم شد سرپرستانی که بیش از 12000 دلار دریافت می کردند، در مقایسه با روسای شرکت که کمتر از 49000 دلار کسب می کردند، راضی تر بودند. به عبارت دیگر بهتر اگر نسبت به توزیع پاداشها، احساس ناعادلانه وجود داشته باشد، در این صورت امکان بروز نارضایتی بسیار بالا است، در عین حال میزان خشنودی فرد نسبت به شرایط کار، بر احساس تعهد بیشتر یا کمتر وی نسبت به سازمان اثر می گذارد و این امر سرانجام عملکرد فرد را تحت تاثیر قرار می دهد .

1- Janes & Sloane 3-Porter

2-Lawler

**2-4-1-2 عاطفی بودن محیط کار**

در طول 30 سال گذشته کتابهای مهم زیادی در زمینه شادی در محیط کار به رشته تحریر درآمده است. بیشترین مطالعات مربوط به ساعات کاری، استرس شغلی، انتظارات و نقشهای درون سازمان و ویژگیهای شغلی می باشد. بعضی از دانشمندان انجام تحقیقاتی درباره رابطه بین شادی، کار و اوقات فراغت را به عهده گرفته اند. عده ای دیگر نیز به بررسی عوامل سازنده و موثر بر امنیت شغلی و مزایای اجتماعی و اقتصادی ناشی امنیت شغلی بالا پرداخته اند (گلان و پاتمر، 2002، به نقل از بافرانی ، 1387).

بلانچ فلاور 12005 (به نقل از بافرانی ، 1387) نیز بیان می کنند که: شادمانی در کار، رابطه نزدیکی با احساس امنیت شغلی دارد. افرادی که احتمال می دهند از کار اخراج شوند و کار خود را از دست بدهند شادمانی کمتری نسبت به آنهایی که فکر می کنند کارشان راحت بوده و می توانند شغل بهتری با کارفرمای دیگری پیدا کنند، داشتند.

مایرز و داینر 2 ،1995(به نقل از بافرانی ، 1387) برای بیان رابطه شادمانی و رضایت شغلی تئوری فعالیت را بیان می کنند. طبق این تئوری وقتی فرد به طور ناخودآگاه در فعالیتی جذب می شود، ذهنش را روی آن فعالیت متمرکز کرده و از زمان و وقت خود برای رسیدن به هدف به بهترین نحو استفاده می کند و نسبت به اطرافش بی اعتنا می شود. اگر شغل شخص جذابیت کافی داشته باشد این تحقق هدف با لذت خاصی همراه خواهد بود و شخص به جای پاداشهای بیرونی مانند پول، تحسین، تشویق و .... بیشتر به وسیله پاداشها و محرکهای درونی انگیزش پیدا می کند (ص 121).

آنان به نظر کاستاومک گرا 3 (1980) در این زمینه نیز اشاره می کنند مبنی بر این که شادمانی در محیط کار حاصی بی توجهی و بی اعتنایی به محیط اطراف نیست بلکه حاصل پذیرفتن فعالیتی هدفمند است. یعنی افراد چه سر کار باشند یا در حال تفریح و فراغت، وقتی جذب فعالیتی شوند بیشتر از وقتی که بیکارند، لذت می برند. بنابراین درگیری در فعالیتهای جالب مانند مشغول کار بودن منبع اصلی شادمانی است ( بافرانی ، 1387).

ماسکیچ ولیتر 4،1999 (به نقل از بافرانی ، 1387) طی 20 سال گذشته از پژوهشگران پیشرو در زمینه افسردگی در محیط کار بودند و آن را یک مشکل جدی در محیط کار می دانند و معتقدند هزینه کارکنان اندوهگین و افسرده (ناشاد) هم برای کارکنان و هم برای سازمانها

1- Blanchflower 2- Myers & Diener

3- Costa & MacCra 4- Maskach & Leter

بالاست. زیرا کارکنانی که در محیط کار خود شاد نیستند، به جای استفاده از حداکثر توان از حداقل استفاده می کنند. آنها از طریق مصاحبه با هزاران نفر در آمریکای شمالی و اروپا فهرستی را تهیه کردند که از روی آن احساسی را که افراد نسبت به محیط کار خود و افرادی که با آنها سر و کار دارند بررسی می شد. آنها با استفاده از این فهرست در پژوهشی دریافتند که مشکل افسردگی روحی و ناشاد بودن افراد در شغل مربوط به خود اشخاص نیست بلکه مربوط به محیط کار است آنها به این تیجه رسیدند که وقتی در محیط کار وجهه انسانی کار مورد توجه قرار نگیرد و یا از هر فرد بازده ای بیشتر از توان او مورد انتظار باشد اشخاص دچار افسردگی روحی شده و در نتیجه از شغل خود ناراضی می شوند. آنها در این پژوهش به شش نکته اساسی که در شادی کارکنان در محیط موثرند تاکید کردند: 1- حجم کار 2- کنترل و نظارت 3- حقوق 4- ارتباط با همکاران 5- عادلانه بودن سیستم ترفیع و ارتقاء 6- نظام ارزشی که در زیر به طور خلاصه بیان می شوند.

**1- حجم کار در حد توان** : کار بیش از حد، زمان و منابع کم موجب می شود فرد احساس کند کار بیش از ظرفیت اوست، اما حجم کار در حد توان فرد را قادر می سازد آنچه بایسته است را به انجام برساند و حتی قابلیت رویارویی با چالشهای جدید را در خود ببیند.

**2- کنترل و نظارت** : سیاستهای سخت گیرانه و قوانین خشک در محیط کار یا محیط بی نظم کاری مانع پیشرفت فرد شده، موجب نارضایتی او از محیط کار می شود اما اگر فرد فرصت داشته باشد یا به او اجازه داده شود که خود در مورد مسائل تصمیم بگیرد و مشکلات را حل کند یا به عبارتی مدیریت مشارکتی نهادینه شده باشد، فرد شغل خود را عاملی برای ارضاء تمام نیازهای خود دانسته و بدنبال آن از محیط کاری راضی و در نتیجه شاداب و سر زنده خواهد بود.

**3- حقوق** : اگر حقوق افراد پایینتر از کاری باشد که انجام می دهند و یا حتی کوچکترین قدردانی از کار آنها نشود باعث می شود کارکنان احساس کنند که کارشان بی ارزش بوده و در نتیجه موجب ناراحتی و اندوه آنها می شود. اما وقتی افراد حقوق خوبی بگیرند و یا از رئیس خود تقدیر نامه ای دریافت کنند احساس می کنند که کارشان در نظر دیگران مهم و ارزشمند است و احساس غرور کرده و در نتیجه شاد می شوند.

**4- ارتباط با همکاران** : کارکنانی که در محیط کار درباره وظایف و مسئولیت های خود با دیگران تنش دارند ناامید، خشمگین، مضطرب و بدگمان می شوند اما اگر تبادل نظر داشته باشند، با یکدیگر شوخی کنند یا با افرادی که دوست دارند در یک محیط باشند. احساس همبستگی، روحیه گروهی و حمایت گروهی بیشتر شده در نتیجه از کار خود لذت می برند و همین لذت موجب شادمانی آنها می شود.

**5- عادلانه بودن سیستم ترفیع و ارتقاء** : اگر در سازمانی فرد احساس کند که کار را انجام می دهد ولی دستمزد را دیگری دریافت می کند و یا بفهمد که در آن سازمان ارزشیابی ها و ترفیعات را دستکاری می کنند، فرد بی اعتماد شده و این عدم تعادل فرد با سازمان موجب بدبینی و احساس نامناسب فرد به محیط کار می شود اما اگر شخص احترام و عدالت را در محیط کاری خود احساس کند ارزش شخصی او تایید می گردد و همین امر موجب شادمانی او می شود.

**6- نظام ارزشی** : گاهی یک شغل منجر به این می شود که کارکنان کارهای غیر اخلاقی یا مغایر با ارزشهای شخصی خود انجام دهند (مثلاً دروغ بگویند تا بتواند کالایشان را بفروشند) و گاه ممکن است میان ارزشهای متضاد دچار تعارض شود مانند وقتی که احساس کند در سازمان کارهایی انجام می شود که خلاف آن را تبلیغ می کنند، در هر صورت احساس بدی نسبت به خود یا سمتی که در سازمان دارد پیدا کرده و در نتیجه ناراضی و اندوهگین می شود اما زمانی که کار شخص برایش معنادار و سازگار با اصول شخصی و نظام ارزشی او باشد احساس غرور خواهد کرد و از موفقیت هایی که در محیط کار به دست می آورد احساس خشنودی و رضایت خواهد کرد (صص53-52).

اگر این شش مورد رعایت شوند شخص در محیط کار احساس امیدواری و شادابی خواهد کرد و محیط کار برای کارکنان سرشار از امنیت روانی و در نتیجه امنیت شغلی خواهد شد.

**3-4-1-2 ثبات شغلی**

**تعریف ثبات شغلی**

ثبات شغلی اصطلاح خلاصه شده ای است که برای توصیف مدت زمانی که شخص در یک شغل می ماند به کار می رود. دو نوع آمار می تواند برای فراهم کردن اطلاعات درباره ثبات شغلی گزارش شود. اول اطلاعاتی درباره میانگین مدت مشاغل فعلی یا مدت زمانی که اخیراً عده ای از افراد به کار گرفته می شوند و دوم اطلاعاتی درباره سهم افرادی که در طول یک دوره زمانی شغلی را رها کرده اند. برای مثال، افزایش در میانگین مدت زمان یک شغل، تغییر جهت در سهم دوره تصدی شغل در جریان دوره های طولانی تر، یا کاهش احتمال رها کردن یک شغل به عنوان افزایش ثبات شغلی تفسیر خواهد شد.

فایول در اصول چهارده گانه مدیریت خود از اصلی به نام ثبات یاد می کند و معتقد است که کارمند برای تطبیق خود با محیط و خواستهای سازمان به زمان نیاز دارد و پس از تسلط بر کار به بهره دهی می رسد. اگر قبل از بهره دهی کامل جابجا شود، از یک طرف هزینه هایی که سازمان برای آموزش وی پرداخته است، به هدر می رود و از طرف دیگر روحیه اش تضعیف می گردد (رضائیان، 1372).

برای این که کارمند بتواند با شغل جدید خود آشنا شود و آن را به طریق شایسته ای انجام دهد به فرض این که استعداد لازم برای آن کار را داشته باشد، باز هم مدتی وقت لازم است حال اگر قبل از این که کارمند به شغل جدید خود آشنا شود شغل او را تغییر دهند، چنین کارمندی فرصت نخواهد یافت که کار قابلی برای موسسه انجام دهد و اگر این وضع چندین بار تکرار شود کار مورد نظر انجام نخواهد گرفت.

گردش مشاغل از تکنیکهای آموزشی است که موجب پویایی سیستم و افزایش تعلق کارکنان و مانع از خستگی کارکنان در یک شغل می گردد و علاوه بر این رضایت شغلی و درک همه جانبه از فرآیند سازمان را برای فرد به همراه دارد. به افراد شایستگی انجام کار تمامی اعضای گروه را می دهد و کارها را به یکدیگر مرتبط می سازد (کوهستانی، 1380).

روش گردش شغلی دارای معایبی نیز می باشد. اولا که هیچکس در ابتدای تصدی شغل با آن آشنا نیست و آموزش و یادگیری به زمان نیاز دارد، بنابراین تا مدتی تولید و کارایی در سطح بهینه نخواهد بود. دوم این که احساس موقتی بودن شغل باعث می شود که فرد اگر مرتکب اشتباهی هم شد زیاد سختگیری نشود و این امر در کیفیت تصمیم گیریها اثر سوء می تواند داشته باشد. (سعادت، 1375، ص 199).

بنابراین تغییرات سریع و جابه جایی شغلی، مانع استفاده صحیح از آموزش و هزینه های صرف شده است و از طرفی ثبات فرد در شغل معین برای مدت طولانی منجر به بیماری بی هویتی کاری می شود و تنها راه علاج آن جابه جایی و تعویض شغل است که موجبات رضایت شغلی احساس تعلق به سازمان و رشد خلاقیت و استعداد درونی افراد را فراهم می سازد.

**4-4-1-2 امکان بروز خلاقیت در شغل**

**تعاریف خلاقیت**

خلاقیت به عنوان یک پدیده انسانی و علمی از دیدگاه های مختلف، به شیوه های گوناگون و با تعاریف متعدد و متفاوت مطرح شده است اما هنوز تعریفی که مورد پذیرش همگان باشد در دسترس نیست.

دانشمندان علم مدیریت، تعاریف متعددی از خلاقیت ارائه کرده اند که در اینجا به بعضی از این تعاریف اشاره می نماییم. الوانی (1370) معتقد است: خلاقیت به معنای تولید یک اندیشه و فکر جدید یا به عبارت دیگر خلاقیت اشاره به قدرت ایجاد اندیشه های نو دارد (ص 25).

رابینز 1 (1378) معتقد است که: خلاقیت به معنای توانایی ترکیب ایده ها در یک روش منحصر به فرد و یا ایجاد پیوستگی بین ایده ها می باشد.

**فرآیند خلاقیت**

تا به حال مدل های زیادی از فرآیند خلاقیت ارائه شده است. در اینجا به یکی از آنها اشاره شده. از نظر مقیمی (1377) فرآیند خلاقیت شامل پنج مرحله به شرح ذیل است:

**مرحل اول مرحله آمادگی** : آمادگی شامل توجه دقیق و متمرکز بر روی مسئله تحت بررسی و شاخص های مختلف آن به منظور حل مسئله است. دانشمندان بعضی اوقات برای سال های متمادی در آزمایشگاه خود کار می کنند، بدون این که ایده ای جدید خلق کنند، دانشمندان تمایل دارند تا راه حل های متعددی را برای حل مساله بیازمایند.

**مرحله دوم نهفتگی (خواب بر روی مسئله):** عبارت است از زمان تفکر و واکنش به طور کلی یک دوره ای است که توجه ضمیر خود آگاه از تمرکز بر روی مسئله مورد نظر دور می شود. بعضی مواقع ایده های اساسی نتیجه تفکر ضمیر ناخودآگاه است و وقتی فرد به مسئله فکر نمی کند، در ذهن ایجاد می شود. از همین رو به این مرحله خواب بر روی مسئله هم گفته می شود.

**مرحله سوم مرحله اصرار و پافشاری**: دوره نهفتگی الزاماً منجر به خلاقیت نمی شود. بعضی اوقات تلاشهای مصرانه جسارت و پشتکار مورد نیاز است که در این مرحله تلاشها بیشتر می شود، اطلاعات جدید افزوده می گردد و یا مسئله دوباره تعریف می شود. تا نتایج مختلف و جدیدی ایجاد گردد.

**مرحله چهارم مرحله بینش و بصیرت** : بصیرت به عنوان نقطه واقعی حل مسئله، نتیجه مرحله آمادگی و نهفتگی است. با تجزیه و تحلیل وسیع عوامل مختلف و ترکیب این عوامل ایده خلاق به طور ناگهانی و غیر منتظره ایجاد می گردد. در این مرحله فرد ایده ای را می یابد. که همواره در جستجوی آن بوده ولی قبلاً از آن غافل شده است.

1- Robbins

**مرحله پنجم رسیدگی به تحقیق**: اکنون بینش یاایده جدید برای اطمینان از این که معتبر و مناسب است مورد آزمون قرارمی گیرد این یک مرحله حیاتی است، چرا که اگر ایده ای به کار برده شود بدون آن که مطلوبیت بالقوه آن مورد مورد سنجش قرار گرفته باشد، ممکن است منجر به زیانهای جبران ناپذیری گردد یک فرد خلاق بایستی فرضیات خود را از طریق تحلیل منتقدانه مورد بررسی قرار دهد و اگر فرضیات تایید نگردید، فرضیات دیگری را به طور متناوب تنظیم نماید (ص 164).

5-1- 2 **عوامل موثر بر امنیت شغلی**

عوامل موثر بر امنیت شغلی را به چهار دسته عوامل فردی، سازمانی، فراسازمانی (محیطی) و شغلی تقسیم می کنند و هر یک از آنها را با استفاده از شاخصهای معینی مورد سنجش قرار می دهند.

عوامل فردی اثر گذار بر امنیت شغلی، شامل سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تاهل، درآمد، وضعیت استخدام و سابقه کار است (نیکوکار، قربانی زاده واسحاقی،1386).

مهمترین عوامل سازمانی تاثیرگذار بر امنیت شغلی عبارت است از : رضایت از درآمد، فرهنگ سازمانی و آموزش و بهسازی نیروی انسانی (سای، ترام و اوهارا1، 2006 : 463؛ لائو و شولیهین2، 2005 : 390 به نقل از نیکوکار وهمکاران،1386).

مهمترین عوامل شغلی تاثیر گذار بر امنیت شغلی عبارت است از: غنای شغلی، توسعه شغلی و پیشرفت شغلی (لائو و شولیهین، 2005 : 1 40؛ پارسونز و برودبریج3، 2006 : 122 به نقل از نیکوکار وهمکاران،1386).

سرانجام از بین عوامل محیطی، عواملی چون تحویل در مدیریت سازمانهای دولتی، تحول در ساختار سازمانی، تمرکز زدایی و واگذاری اختیار و فعالیتهای میان بخشی، امنیت شغلی کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد (نیکوکار وهمکاران،1386)

1-Sy,Tram & O,Hara 3-Parsons & Broadbridge

2-Lau & Sholihin

**1-5-1-2 عوامل سازمانی**

سه دسته از عوامل مهم سازمانی، که امنیت شغلی کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد، عبارت است از: رضایت از درآمد، آموزش و فرهنگ سازمانی.

الف) **رضایت از درآمد**: عادلانه بودن سیستم حقوق و دستمزد در ایجاد امنیت شغلی موثر خواهد بود، زیرا پرداخت منصفانه مبنی بر توجه به کار و نیاز سازمان به نوع کار و مهارت تخصصی کارمند بستگی دارد (بولینگ، بیهر و لپیستو، 2006: 316). بدین شیوه احساس ایمنی در شغل با تامین هزینه های زندگی و ایجاد آرامش روحی- روانی کارکنان افزوده خواهد شد. نتیجه تحقیقات نشان می دهد که میان سطح درآمد و خشنودی شغلی، رابطه معناداری وجود دارد (عباس زادگان، 1381،22)؛ یعنی اگر کارکنان از رضایت لازم در درآمد بهره مند باشند، این بهره مندی به رضایت شغلی منجر می شود که نتیجه آن، احساس امنیت شغلی افراد در سازمان است. همچنین از عواملی که بیشترین تاثیر را بر کاهش امنیت شغلی کارکنان می گذارد، نگرانی نسبت به آینده شغلی و حقوق و دستمزد ناکافی است که همین موضوع باعث ایجاد ناامنی در فرد می شود و عدم امنیت شغلی را ایجاد می کند (به نقل از نیکوکار وهمکاران،1386).

**ب )آموزش شغلی** : آموزش به کارکنان کمک می کند تا نقش موثرتری در سازمان ایفا کنند؛ زیرا داشن کارکنان ورزیده، یکی از مهمترین عوامل افزایش در میزان کارایی و کارآمدی سازمان است. در چنین سازمانهایی، افراد کارآمد تربیت می شوند و امنیت شغلی هم فراهم می گردد (میرسپاسی، 1369، 297).

آموزش شغلی فرآیندی برای سازگاری افراد با محیط متحول سازمان و در نتیجه انطباق سازمان با محیط بیرونی است. به روز کردن اطلاعات کارکنان می تواند تواناییهای آنان را در ایفای نقش سازمانی مطابق با تحولات و تغییرات ایجاد شده افزایش دهد و در تثبیت موقعیت شغلی آنان مفید واقع گردد؛ اما آنچه در این زمینه اهمیت به سزایی دارد، ایجاد تناسب کافی بین آموزشهای کارکنان و نیازهای شغلی آنان است. در غیر این صورت، آموزشهای کارکنان از بازدهی کافی برخوردار نیست و سازمان از نیروی کارآمد بهره نخواهد برد (خالقی سروش، 1377 : 137). آموزش زمینه ساز ایجاد امنیت شغلی است؛ زیرا هر چه کارمند سطح دانش فنی و مهارتهای شغلی خود را افزایش دهد به همان اندازه به ارزش وی در بازار کار و در نتیجه به توانایی او در کسب درآمد بیشتر، افزوده خواهد شد. همچنین داشتن مهارتهای ویژه و سودمند موجب می شود مسئولان سازمان ارزش و اعتبار بیشتری برای کارکنان خود قائل شوند و در نتیجه امنیت شغلی بیشتری ایجاد شود. طبیعی است که کسب تواناییها و مهارتهای بیشتر به توان ارتقای کارکنان برای تصدی پستها و مشاغل عالیتر و مهمتر نیز خواهد افزود (بنچ، 1997، 243-244به نقل از نیکوکار وهمکاران 1386).

**ج )فرهنگ سازمانی**: اگر بین نیازهای فردی و فرهنگ سازمانی تجانس وجود داشته باشد، رضایت شغلی کارکنان و اعضای آن سازمان به بالاترین حد خود می رسد. میزان رضایت شغلی کارکنان در گرو پنداشت یا برداشتی است که آنها از فرهنگ سازمانی دارند. (پارساییان، اعربی، 1378: 1067).

وجود فرهنگهای متعارض بین گروههای غیر رسمی، فضای فرهنگی را متلاطم می سازد و سطح سازگاریها را کم می کند و در نتیجه هماهنگی سازمانی در سطح پایین قرار می گیرد و زمینه تعارض و عدم امنیت ایجاد می شود.

عواملی همانند سلسله مراتب، ارشدیت و سابقه کار همراه با تمایلات بخشی، فضای نسبتاً محدودی برای عوامل شایستگی، کار گروهی و توانایی چالش با مشکلات را ایجاد می نماید (عباس زادگان، 1381: 45)؛ به عبارت دیگر، فرهنگ سازمانی پیوستاری است از رفتارهای تهدید کننده و خشن در یک سو و رفتارهای مشارکتی و حمایتی از سوی دیگر.

اگر رفتارها بسته باشد در کارکنان احساس مسئولیت و اعتماد نسبت به کارها وجود نخواهد داشت و لذا مخفی کاری، تمامی سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد و موجب عدم خلاقیت کارکنان می گردد و در طرف دیگر پیوستار، که فرهنگ باز قرار دارد، تصمیمات مشارکتی گرفته می شود و میزان زیادی از اعتماد و اطمینان در کارکنان به وجود می آید؛ ارتباطات بین آنها بیشتر می شود و خلاقیت و احساس تعلق و وفاداری در آنها افزایش می یابد؛ لذا ترک خدمت آنها کاسته می شود (سید جوادین، 1378: 79به نقل از نیکوکار وهمکاران 1386

**2-5-1-2 عوامل شغلی**

سه دسته از عوامل شغلی تاثیر گذار بر امنیت شغلی عبارت است از: غنای شغلی، توسعه شغلی و پیشرفت شغلی که در ادامه مورد بررسی قرار می گیرد.

**الف) غنای شغلی** : غنی سازی به موردی اطلاق می شود که کارها یا وظایف افراد در

سازمان از نظر عمودی بسط و گسترش یابد؛ به عبارت دیگر با بالا رفتن سطح مسئولیت و با دادن اختیارات بیشتر به فرد، شغل تقویت می گردد. غنی سازی شغل باعث می شود که فرد در فرآیند برنامه ریزی، اجرا و ارزیابی کارهایش نقش بیشتری ایفا کند. در سازمانی که غنی سازی شغل اجرا می گردد، کارکنان از آزادی عمل، خود مختاری و استقلال بیشتری برخوردار هستند و مسئولیت آنان افزایش می یابد و از باز خورد کار مطلع می شوند و در نتیجه افراد می توانند کارهای خود را ارزیابی و در جهت رفع اشکالات و اصلاح عملکرد خود اقدام کنند.

غنی سازی شغل با دادن اختیارات بیشتر بدون این که وظایف را اضافه کنیم؛ ایجاد می شود؛ یعنی شغل را از جهت عمق توسعه می دهیم. در سازمانی که برنامه غنی سازی شغل به اجرا در می آید، کارکنان می توانند فعالیتهای کاری را به صورت کامل انجام دهند. آنان از آزادی عمل، خودمختاری و استقلال بیشتری برخوردار می شوند. مسئولیتشان افزایش می یابد و در نتیجه از فعالیتهای خود آگاه می شوند. لذا می توانند کارهای خود را ارزیابی، و اشتباهات را اصلاح کنند (پارساییان، اعرابی، 1384: 936به نقل از نیکوکار وهمکاران 1386

**ب) توسعه شغلی**: مشاغلی تخصصی و جزء جزء شده پس از مدتی باعث کسالت و دلزدگی شاغلان می شود و انگیزه کاری را در آنان تضعیف می کند. برای جلوگیری از این وضعیت می توان شغل را با افزودن وظایفی توسعه داد و از حالت یکنواختی و یکسانی خارج کرد؛ به عبارت دیگر، توسعه شغل در جهت عکس ساده کردن کار است. بر اساس این نظریه، شمار عملیات در هر شغل افزایش می یابد و این امر به دلیل تنوع ایجاد شده در کار و معنی یافتن کار در نیروی انسانی موجب کاهش احساس خستگی می شود. در چنین طراحی شغلی، حجم هزینه ها کاهش می یابد؛ میزان مشارکت کارکنان بیشتر می شود و غیبت و ترک خدمت نیز کاهش می یابد(سید جوادین،1378: 120-121).

شواهد معتبری حاکی است که هرچه تنوع در محتوای شغل بیشتر باشد، خشنودی افراد درگیر بیشتر است (عباس زادگان،1381: 22). شغلهایی که یکنواخت و تکراری است، ممکن است به تراز پایین عملکرد بیانجامد؛ زیرا چنین مشاغلی نمی تواند سبب فعالسازی یا انگیختگی مغزی شود که می تواند زمینه ساز عدم امنیت گردد (علوی، 1376: 199به نقل از نیکوکار وهمکاران 1386).

**ج) پیشرفت شغلی**: منظور از پیشرفت شغلی، فرایندی است که فرد با آن می کوشد مشاغلی را در سازمان بیابد و به عهده بگیرد که با ستعداد و توانایی، علایق و سلایق، ارزشها، خواسته ها و ویزگی های شخصی و شخصیتی او مطابقت و سازگاری داشته باشدو منظور از مدیریت پیشرفت، فرایندی است که به واسطه آن، مسئولان سازمان می کوشند مشاغلی را به عهده افراد بگذارند که هم با توانایی، مصالح و منافع انفرادی آنها و هم با نیاز و اهداف سازمان هماهنگ و سازگار باشد(سعادت،1374: 4-5).

مدیریت ماهرانه مسیر ترقی و پیشرفت شغلی از اهمیت بسیار برخوردار است؛ زیرا هنگامی که زندگی شخصی و کاری آدمها با هم سازگاری داشته باشد، آنان شادتر و راضی ترند. گذشته از این، قصور و کوتاهی در مدیریت مسیر ترقی، موجبات عدم پیشرفت حرفه ای (در جا زدن در یک سطح)، نگرش منفی نسبت به کار، فشارهای عصبی، روانی و سرانجام سطح زندگی نامناسب را به همراه خواهد داشت(به نقل از نیکوکار ،قربانی زاده ،اسحاقی1386).

علاوه بر این عوامل ، می توان در درون سازمان به عواملی که باعث افزایش رضایت شغلی و به تبع آن افزایش احساس امنیت شغلی کارکنان را شامل می شوند اشاره کرد. این عوامل عبارتند از :

**1- رشد کیفی کارکنان** : موسسات و ادارات برای بالا بردن توانائیهای کارکنان خود ، با فرض اینکه کارگر یا کارمند تا مرحله بازنشستگی در آن سازمان باقی خواهد ماند. باید برنامه های آموزشی مختلف طراحی کند که کارکنان در طی آموزشهای مختلف به صورت فشرده ، کوتاه مدت و ضمن خدمت با اطلاعات جدید از زمینه تخصص خویش آشنا بشوند ؛ و بدین طریق احساس دین نسبت به سازمان نمایند.

**2- ایجاد جو عاطفی مطلوب در سازمان** ، به گونه ای که اعضا و کارکنان احساس انسجام گروهی نمایند ، یعنی احساس «ما» بودن را در آنها تقویت کند. این انسجام باعث می گردد تا کرکنان خود را با معیارهای رسمی درون سازمان بیشتر سازش دهند.

**3- سازمان باید در جهت رشد اجتماعی کارکنان در درون سازمان تلاش کند**. به این معنی کارکنان خود را با قوانین اجتماعی داخل سازمان آشنا سازد. این فرایند را می توان از طریق آموزش تسریع کرد. به عبارت دیگر سازمانها می توانند از طریق تشکیل دوره های آموزشی به کارکنان خود بیاموزند که چه معیارها و هنجارهایی مورد قبول سازمان می باشد و چه هنجارهایی غیر قابل پذیرش برای سازمان است (صادقپور ، 1370 به نقل از نیکوکار وهمکاران 1386 ).

**7-1-2 عدم امنیت شغلی و پیامدهای آن**

ارتباط بین عدم امنیت شغلی، عدم رضایت شغلی، عدم پذیرش قوانین کاری و جستجو برای یک شغل جدید، می توانند از طریق نظریه های مختلف فشار کای استنباط شوند. تحقیقات بر روی فشارهای کاری، نشان داده است که اجتناب از موقعیتهای اضطراب آور، واکنش عمومی در مقابله با این گونه فشارها و تنشها می باشد (لطیفی، 1380) .

موسوی (1377) معتقد است: مطالعه بر روی عدم امنیت شغلی نشانگر ارتباط گسترده ای با تنش و اضطراب کارکنان می باشد، متصدیان شغلهای ناامن دچار اضطرابهای گوناگون می باشند که این فشارها بیشتر از احتمال تنزل و منفک شدن از شغل ناشی می شود. تا حدی عدم امنیت شغلی، عدم رضایت شغلی، جستجو برای تصدی یک شغل جدید، می تواند به واسطه کوششهای فردی برای دوری از یک موقعیت کاری توصیف گردد (ص 12).

عدم رضایت شغلی بیانگر کوششهای فردی کارکنان در جهت دوری جستن از تدثیر مثبت برای کارفرمایان فعلی می باشد و همچنین رفتارهای غیر قابل قبول کاری و تجسس برای شغل جدیدواکنش رفتاری کارکنان برای دوری کردن از محیطهای دارای تنش می باشد که ناشی از عدم امنیت شغلی است.

فریفته (1374) معتقد است: برنامه های حمایتی از طریق اتحادیه ها و سرپرستان برای محافظت اشخاص از احساس عدم امنیت شغلی که منجر به عدم رضایت شغلی و در نهایت ترک سازمان می گردد، ارائه می شود. از طریق این حمایتها از جانب کارفرمایان با ایجاد یک فضای مساعد کاری، احساس عدم رضایت شغلی و همچنین احتمال جذب افراد به سازمانهای دیگر حتی زمانی که افراد از امنیت شغلی بهره مند می باشند، کاهش می یابد (ص 52).

فدایی نسبت (1383) معتقد است: حمایتهای اتحادیه ها با ایجاد احساس تعلق و منافع مشترک که دارای تاثیر مثبتی بر روی روحیه کارکنان می باشد، منجر به تخفیف فشارهای کاری شده و به افراد کمک می کند تا موقعیت سازمان را بهتر درک کرده و کمتر به مخالفت با سازمان بپردازد. در ضمن می توان با ایجاد حمایتهای کافی میزان عدم رضایت شغلی را زمانی که امنیت شغلی افراد در خطر است کاهش داد (ص 41).

شاکری نیا (1376) در این زمینه تحقیقی انجام داده که نتایج آن به صورت زیر است:

**1-** حمایتهای شغلی، ارتباط بین عدم امنیت شغلی و عدم رضایت شغلی را تعدیل می کنند بدین شکل که ارتباط بین این دو وقتی که حمایتهای کاری در سطح پایینی قرار دارد مستحکم تر و قویتر است و زمانی که حمایتهای کاری از سطح بالایی برخوردار می باشد، ارتباط این دو پارامتر کمتر و ضعیف تر خواهد بود.

**2-** حمایتهای شغلی ارتباط بین امنیت شغلی و گرایش کارکنان به شغلهای جدید را تعدیل می کنند، بدین شکل که ارتباط بین این دو وقتی که حمایتهای شغلی در سطح پایینی قرار دارد مستحکم تر و قویتر می باشد و زمانی که حمایتهای شغلی از سطح بالایی برخوردار است ارتباط بین این دو پارامتر کمتر و ضعیف تر خواهد بود.

**3-** حمایتهای کاری رابطه بین عدم امنیت شغلی و بروز رفتارهای نامناسب شغلی را تعدیل می کنند. ارتباط آنها هنگامی که حمایتهای شغلی از سطح بالایی برخوردارند ضعیف تر خواهد بود و در عوض ارتباط بین این دو وقتی که حمایتهای کاری در سطح پایینی قرار دارند قویتر خواهد بود.

فریفته (1374) بیان می دارد: تنشهای ایجاد شده از احساس عدم امنیت شغلی محیط خارج از کار و احساس رضایت از زندگی فرد را تحت تاثیر قرار دهند. محققین علم رفتار سازمانی به این نتیجه دست یافته اند که طرز برخوردهای کاری و غیر کاری با هم مرتبط می باشند بدین معنی که کیفیت تجربیات حرفه ای شخص بر روی کیفیت تجربیات غیر حرفه ای تاثیر می گذارد. احساس عدم امنیت شغلی محتملاً بر روی ادراک فرد از تواناییهایش تاثیر گذارده و همچنین احساس فرد از ارزش خود را نیز تحت تاثیر قرار می دهد. احساس ناشی از عدم امنیت شغلی ممکن است بر روی چشم انداز فرد به زندگی تاثیر منفی گذارده و در وی یک حس نارضایتی از زندگی به وجود آورد (ص 56).

نتیجه تحقیقات نشان می دهد که کسانی که از دست دادن شغل خود را پیش بینی، و یا به عبارتی احساس می کنند که شغل خود را از دشت خواهند داد، در مقایسه با زمانی که واقعاً شغلشان را از دست می دهند، تحت فشار روانی بیشتری قرار دارند (سای، ترام و اوهارا1، 2006 : 462) .

بنابراین، بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان، مستلزم بهبود احساس امنیت شغلی توسط آنان است. به این منظور شناخت عوامل موثر بر امنیت شغلی و اعمال مدیریت صحیح بر آنها ضروری به نظر می رسد. امنیت شغلی بسیار زیاد و امنیت شغلی بسیار کم، غیر مولد و نامناسب است. حدی از امنیت شغلی، مولد و مناسب خواهد بود که به افزایش عملکرد منجر گردد.

1-Sy , tram & O, hara

برخی از آثار و پیامدهای مولد و غیر مولد امنیت شغلی در جدول شماره 2-1 نشان داده شده است.

جدول1-2: آثار و پیامدهای امنیت شغلی

|  |  |
| --- | --- |
| آثار غیر مولد | آثار مولد |
| - افزایش نرخ غیبت  - افزایش هزینه ها  - کاهش انگیزه کاری  - کاهش خلاقیت و نوآوری  - کاهش قابلیت انعطاف پذیری  سازمان از نظر نیروی انسانی  - عدم تمایل به برنامه های آموزشی | - افزایش بهره وری  - افزایش تعهد سازمانی  - افزایش رضایت شغلی  - کاهش مقاومت در مقابل تغییر  - کاهش نرخ ترک خدمت  - بهبود ارتباطات خانوادگی کارکنان  - بهبود تصویر سازمان در افکار عمومی  - بهبود بهداشت روانی کارکنان |

لذا انواع راهبردها، برنامه ها و راهکارهای فردی، سازمانی و فراسازمانی به منظور دستیابی به امنیت شغلی مناسب (کارکردی) ضروری است. این راهبردها، برنامه ها و راهکارها باید دارای آثار سه گانه زیر باشد.

1. کنترل کاهش و حذف عوامل تهدید کننده امنیت شغلی در نظام اداری

2- اصلاح نگرش ها و باورهای ذهنی کارکنان در جهت رسیدن به ارزیابی صحیح از عوامل تهدید

3- تقویت توانمندی کارکنان برای کنترل و مقابله با عوامل تهدید.

برای تحقق هدف اول بر روی اصلاحات ساختاری، مدیریتی و زمینه های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی تاکید شده است. جهت تامین هدف های دوم و سوم، بیشتر به افزایش توانمندی و مهارت های شناختی، فنی، اجتماعی و انسانی کارکنان توجه شده است. (اعرابی،1379)

**2- بخش دوم - استرس شغلی**

**1-2-2 مقدمه**

مفهوم کار از نظر پیشبرد سلامت بسیار ارزشمند است کار این احساس را در فرد ایجاد می کند که به گروهی مهم و ارزشمند و مورد نیاز جامعه تعلق دارد و فرصتی فراهم می آورد که بتواند تواناییهای خود را نشان دهد و به تمرین و بهسازی آنها و کسب مهارتهای تازه بپردازد. در همه مشاغل در جامعه استرس وجود دارد و به گونه های مختلف بر آنها فشار وارد می آورد. تحولات شغلی نظیر تغییرات سازمانی و تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونیهای اجتماعی موضوعایی هستند که به نحوی بر فرد فشار آورده و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می سازند (رابینز، 1374) .

با توجه به آن که حداقل یک سوم عمر ما در محیط کار سپری می شود و بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی ما در طی ساعات کار شکل می گیرد، می توان آن را بخش بسیار مهم و عمده زندگی تلقی کرد. هر چند دیدگاههای اخیر در زمینه کار تعاملی است، با این حال می توان کار و شغل را یکی از منابع مهم استرس در زندگی دانست. از طرفی افرادی که فشارهای روحی زیادی داشته باشند از سلامت و خشنودی کمتری برخوردارند اگر چه استثناهایی نیز وجود دارد (عطار، 1374).

شناخت عوامل استرس زای شغلی، مورد توجه بسیاری از محققان علوم اجتماعی، روان شناسی و رفتار سازمانی قرار گرفته است. بررسی عوامل یا محرک های استرس زای شغلی، از دیدگاه های نظری مختلف به دو منبع و عامل اساسی ماکرواسترسورها (عوامل استرس زای سازمانی) و میکرواسترسورها (عوامل استرس زای فردی) محدود شده است. میکرواسترسورها به عوامل فردی، گروهی و فیزیکی مربوط به ماهیت شغل یا وظیفه (مانند ابزار و امکانات، حجم و حساسیت کار) وابسته اند وارتباط زیادی با پیامدهای منفی جسمانی، عاطفی، رفتاری، شناختی و سازمانی دارند و این عوامل مانند حجم و کمیت کار، ابهام و تضاد نقش، حساسیت و کیفیت کار، فشار زمان و تکنولوژی شغل در کنار سایر ویژگی های فردی مانند وضعیت تاهل، سن، تجربه، جنس، وضعیت رفاهی و غیره ارتباط زیادی با کاهش عملکرد و رضایت مندی، افزایش اضطراب و افسردگی، تحلیل و خستگی و سایر اختلالات روان تنی نشان داده اند(دموری،1372)

**2-2-2 تعريف استرس**

استرس كلمه اي مشتق از لغت لاتين stringer به معني (سختي كشيدن) است.اصطلاح stress از زبان انگليسي گرفته شده است و معادل آن در فارسي كلمه ( فشار عصبي) ترجمه شده است . كاربرد واژه فشار عصبي ،فشار رواني و فشار روحي معادل دقيقي براي استرس در زبان فارسي نيست ، چون استرس حالتي از فشار است نه خود فشار ، اما با اندكي اغماض مي توان استرس را همان فشار عصبي تعريف كرد.

ساعتچي (1376،ص 119) ، در تعريف فشار رواني گفته است وقتي فرد در شرايط و اوضاع و احوالي قرار گيرد كه تحت فشار واقع شود، يا احساس ناراحت كنندهاي به او دست بدهد، عصبي باشد ، احساس ناكامي و تنش كند يا در تعارض و بلا تكليفي باشد، ميگوييم تحت فشار رواني است. به عبارت ديگر ، تنش عصبي كه در نتيجه تعارضهاي داخلي ناشي از موقعيتهاي خارجي مختلف بوجود آمده است را مي توان فشار رواني تعريف كرد.

همچنان كه خواجه پور (1377، ص 10) مطرح كرده است اصطلاح استرس معمولا به دو معني به كار مي رود: 1- محركي كه در فرد ايجاد استرس مي كند ، يعني عامل استرس زا 2- فرايند پيچيده و پيشرونده اي كه با پديد آمدن عامل استرس زا بر ارگانيسم شروع مي شود و به مجموعه اي از واكنشها در فرد مي انجامد. اصطلاح "فشار رواني " كه برابر استرس پيشنهاد شده و تا اندازهاي هم رواج يافته ، مختص معناي علمي و وسيع و دقيق استرس نيست. فشار رواني در واقع يكي از وجوه يا عارضه هاي گوناگون استرس است. واژه استرس در بسياري از زبانهاي گوناگون دنيا با همين لفظ و معنا بكار مي رود.

استرس واژه‌اي است در اصل به معني فشار و نيرو. در جهان فيزيكي هر گاه فشاري بر چيزي وارد شود كنشي بر آن وارد مي‌كند، ثبات اجزاي دروني آن را بر هم مي‌زند و تنشي در آن پديد مي‌آورد و بر مي‌آشوبد و سرانجام آن شي را به واكنش مي‌اندازد. در مهندسي گفته مي‌شود كه هر گاه فشار وارده از مقاومت شي در گذرد آن شي متلاشي مي‌شود و از وضعيت موجودش در مي‌آيد. روانشناسان و ديگر صاحبنظران استرس نيز مي‌گويند روي هم جمع شدن رويداد‌هاي زندگي كه سازگاري فرد را با وضع موجودش بر هم مي‌زند موجب استرس مي‌شود (رندال و التماير 1377، 10).

منظور از استرس هر نيرويي است كه در موقع اعمال بر يك سيستم سبب تغييرات قابل توجه در شكل سيستم مي گردد. اين اصطلاح به نيروهاي فيزيكي ، روانشناختي و فشارها اطلاق مي شود. در اين صورت استرس به اين مفهوم يك علت است. از ديد ديگر استرس يك حالت تنش روانشناختي است كه به وسيله انواع نيروها يا فغشارها به وجود مي آيد از اين رو استرس در مفهوم دوم يك معلول است.

همچنين استرس نرخ ترس و فشار در بدن كه در طول زندگي ايجاد مي‌شود، توصيف شده است. استرس توسط يك دوره كلي از فشار، مشكلات و تجربه‌هاي افراد است كه در طول زندگي بوجود مي‌آيد. خود استرس نه خوب است و نه بد. در حقيقت بعضي درجات استرس عادي است و براي ادامه حيات روزمره لازم است. حتي هنگامي كه افراد استراحت مي‌كنند، درجات كمي از استرس وجود دارد. بدون استرس انگيزه و انرژي وجود نخواهد داشت. استرس براي هر فرد اجتناب ناپذير است. استرس يك وضعيت فشار است كه روي احساسات يك نفر بوسيله فرايند‌ها و شرايط فيزيكي اثر مي‌گذارد و امروزه يكي از مسائل مهم و مورد توجه در حوزه سلامت فردي، سازماني و اجتماعي است (استون1 2004، 662)1.

بر اساس الواني و معمارزاده ،( 1377، ص 164) ، فشار عصبي به شكلهاي مختلفي تعريف شده است ، اما زمينه مشترك همه آ ن تعاريف اين است كه علت ايجاد فشار عصبي وجود محركي به صورت فيزيكي يا رواني است و فرد به طريقي خاص نسبت به آ ن عكس العمل نشان مي دهد. محركها را عموما عامل ايجاد فشار عصبي مي نامند. به عبارتي ديگر ، هر چيزي كه فشار ايجاد كند ، عامل ايجاد فشار عصبي اطلاق مي شود.

بنابراين فشار عصبي فقط زماني به وجود مي آيد كه فرد احساس مي كند از او چيزي خواسته شده است كه از عهده برآوردن آن بر نمي آيد در غير اينصورت فشار عصبي ايجاد نخواهد شد.

**3-2-2 مدل های استرس**

مدل های مختلفی جهت سهولت درک و توجیه چگونگی ایجاد استرس ارائه گردیده اند. در سال 1978 کاکس 2، کلیه مدل ها و تعاریف استرس را به سه گروه تقسیم نمود:

**1-مدل هایی که براساس پاسخ بنا گردیده اند،** این مدل ها استرس را به کمک واکنش و پاسخ فرد به عامل استرس زا تعریف نموده اند. مانند مدل سلیه که در ادامه این مبحث مورد بررسی قرار می گیرد .

1- Stone

2-Cox

**2- مدل هایی که براساس محرک تعریف شده اند**. این گروه از مدل ها به استرس از منظر عامل ایجاد کننده استرس نگاه می کنند، مثلاً فشار کاری زیاد یا سرو صدای محیطی با مسوولیت های فرد و....

**3- مدل های تعاملی** : در این مدل ها هم به عامل محرک ؛ یعنی عوامل استرس زا ؛ هم به پاسخ فرد ؛ علائم و نشانه های استرس ؛ و هم به فاکتورهای مداخله ای مثل ویژگی های شخصیتی فرد توجه شده است.

امروزه به مدل های تعاملی توجه بیشتری می شود چرا که بصورت کامل تری استرس را توصیف می نمایند. در واقع مدل های اخیر بگونه ای به هر سه راس مثلث استرس توجه  
 می نمایند. در اینجا برخی از مدل های مشهور استرس را مورد بحث قرار می دهیم.

**1-3-2-2 مدل مبتنی بر محرک**

این مدل بیان کننده این موضوع است که همه موقعیت ها و محرکات طبیعی استرس زا هستند. اگر چه در بعضی از افراد منجر به پاسخ استرسی نمی شوند. در این مدل استرس اصطلاحاً به محرکات معینی که از محیط بر فرد وارد می شود و او را تحت تاثیر و فشار قرار می دهد اطلاق می شود.

به عبارت دیگر استرس از محیط فرد برانگیخته می شود و در واقع واکنش به منابع تولید کننده فشارروانی خارجی نام دارد که برابر با مفهوم استرس در فیزیک و الکتریسته می باشد. هلمز و راهه تلاش کرده اند که موقعیت استرس زا را با حوادث زندگی و نحوه برخورد افراد با این حوادث مشخص نمایند. بر طبق تحقیقات آنها حوادث استرس زای زندگی شامل یکسری موقعیت های متنوع زندگی مانند طلاق ، مرگ یک شخص مهم ، پیشرفت بیکاری و.... بوده اند .

شکل 2-2) مدل محرک در زمینه فشار عصبی

کشش فشار عصبی (نیروی خارجی)

تخریب / آسیب دائمی فشار بیش از حد

منبع : کران ول ، ترجمه مهر آئین ، 1370 ، ص 16

2-3-2-2 **مدل مبتنی بر پاسخ (سلیه 1، 1956)**

این مدل تاکید بر روی پاسخ خاص ارگانیسم دارد. به عبارت دیگر پاسخ های خاصی هستند که انعکاس یک موقعیت را روی فردی که تحت فشار و استرس قرار دارد تعیین می کند ، یعنی براساس این مدل استرس را یک پاسخ خاص ارگانیسمی می دانند .

افرادی که بر مبنای این گرایش عمل می کنند ، مرکز خود را بر روی واکنش هایی قرار می دهند که توسط شخص ، نسبت به مقتضیات و تقاضاهای محیطی ایجاد شده است. این پاسخ ممکن است فیزیولوژیکی باشد ؛ مثلاً ضربان قلب شما سریع تر می شود و یا روانی باشد ؛ مثلاً احساس برانگیختگی در شما بوجود آید (کران ول ، ترجمه مهر آئین ، 1370، ص 15)

تحقیقاتی که براساس این مدل توسط سیله (پزشک اتریشی )مطرح گردیده است ، استرس را فقط یک متغیر وابسته می داند که تحت تاثیر متغیر مستقل قرار دارد. وی آزمایشاتی را بر روی جانوران انجام داد و دریافت که هر آنچه شرایط و مختصات محیطی بر روی جانور اعمال می کنند ، نظیر گرم و سرد شدن بیش از حد یا یک وضعیت خطرناک و تهدید کننده عکس العمل آنها یکسان خواهد بود ، وی این عکس العمل را «سندرم انطباق عمومی»نامید و معتقد بود که سندرم مشابهی نیز در مورد انسان ها وجود دارد (کران ول ، ترجمه مهر آئین ، 1370، ص 16)

در این مدل ، جریان پاسخ استرس در یک فرد ، که در معرض فشارزاهای مداوم قرار گرفته است طی سه مرحله مشخص تحت عنوان «حالت سازگاری عمومی»صورت می گیرد. این سه مرحله شامل: «هشدار ، مقاومت و از پا افتادگی»است. در مرحله هشدار ، بدن توسط

واکنش سیستم هورمونی عصبی حالت آماده به خود می گیرد و فرد آماده پاسخ گویی به عامل خطر ساز می شود. در مرحله مقاومت برخی علائم مرحله قبل برطرف می شود. مثلاً ضربان قلب طبیعی می شود ، تعداد تنفس به میزان اولیه اش می رسد و.... با ادامه اثر محرک خارجی ، فرد به مرحله سوم خواهد رفت . در مرحله از پا افتادگی ، مقاومت بدن از دست می رود و فرد بیمار می شود.

یکی از عیوب اساسی مدل سیله این است که صرفاً بع «پاسخ» توجه دارد و به «محرک» یا «فرد» و تعامل این سه عامل بر یکدیگر توجه نمی نماید.

1-Hans selye

امروزه پژوهشگران معتقدند که پاسخ ها و واکنش ها ممکن است از موقعیتی به موقعیت دیگر متفاوت باشد ، این امر منجر به پیدایش دیدگاه در مورد استرس تحت عنوان تاثیر متقابل شده است .

شکل (3-2) مدل مبتنی بر پاسخ

واکنش فیزیولوژیکی

استرس (استرس زاها در محیط کار)

واکنش روانی

منبع : کران ول ، ترجمه بابک مهر آئین ، 1370، ص 15

**3-3-2-2 مدل تاثیر متقابل یا تعاملی (لازاروس1 1966)**

این مدل درک استرس رایک مرحله فراتر می برد. تاکنون افراد، در یک نقش کاملاً انفعالی در نظر گرفته می شدند و در برخورد با یک موقعیت بصورت اتوماتیک عمل می کردند، اما اخیراً پژوهشگران مشاهده کرده اند که افراد نقش فعالانه تری بعهده گرفته اند و نیازها و مقتضیات هر موقعیتی را مورد تامل قرار داده و توانایی خود را در اجابت آن مقتضیات ارزیابی می مایند.

مدل مذکور ، استرس رابه عنوان نتیجه ای از یک عدم توازن میان سطح افراد و توانایی آنها در اجابت نیازهای مزبور ، توصیف می کند.این مدل در نمودار (2-5) نشان داده شده اشت.

از ویژگی های بارز این مدل این است که به درک فرد از عامل تهدید کننده توجه خاصی دارد در واقع بعضی ویژگی های شخصیتی افراد که بعضاً ناشی از تجارب گذشته آنها می باشد ،

موجب می شود بعضی از وقایع تهدید کننده و مهم تر از وقایع دیگر به نظر برسند. در واقع

این مدل هم به نقش منفرد استرسورها و هم به ویژگی های فردی شخص و اثر متقابل این دو بریکدیگر توجه دارد.

1- Richard Lazarus

شکل (4-2) مدل تاثیر متقابل

توانایی براورده ساختن نیازها تقاضاها و نیاز ها (استرس زاهای بالقوه)

ارزیابی توسط فرد

عدم توازن =استرس

نتیجه و پاسخ استرس

پاسخ روانی پاسخ فیزیولوژیکی

منبع : سید امین الله علوی به نقل از هانس سیله ، فشار عصبی درسازمان ، مجله مدیریت شماره 20، ص 37.

**4-3-2-2 مدل تناسب شخص – محیط (مدل کاپلان ، 1998)**

مدل تناسب شخص – محیط از جمله مدل های تعاملی است که بیان می کند : هنگامی که بین تقاضاهای کار و توانایی شخص برای اجابت تقاضاها اختلاف و فاصله وجود دارد یا بین نیازهای فرد و منابع محیط فاصله وجود دارد ، استرس ایجاد می شود . تقاضا ها شامل میزان کار و پیچیدگی شغل است ، نیازها شامل درآمد ، مشارکت در کار و تحقق ذات است ، منابع نیز به جو کار اشاره دارند مانند درآمد کافی برای ارضای نیازهای فرد.

براساس این مدل وقتی کار برای فرد خیلی سنگین یا پیچیده باشد و یا وقتی کار نتواند خواسته های فرد را برآورده سازد استرس رخ خواهد داد. این مدل بین نیازهای ذهنی شخص و محیط ، و نیازهایواقعی شخص و محیط تفاوت قائل می شود. تاکید مدل تناسب شخص – محیط بر ادراکات ذهنی مانند مدل سایکولوژی می باشد. یکی از مشکلات این مدل آن است که برای اثبات اینکه چه شرایط کاری واقعی منجر به استرس می شوند توانایی محدودی دارد. نقطه قوت این مدل ، تاکید آن بر نیازها جهت انعطاف پذیری و طراحی شغل و در نظر گرفتن کارکنان به عنوان افراد با توانایی های متفاوت انگیزه ها و ادراکات گوناگون است (بیکر و کارازک1 ، 2002 ص 422) .

1- Baker & Karazek

**5-3-2-2 مدل کنترل – تقاضای شغل (مدل کارازک)**

«این مدل اولین بار در سال 1976 توسط پروفسور کارازک و همکارانش ارائه گردید. مدل کنترل تقاضا بجای اینکه از ادراکات ذهنی کارمند ناشی شود ، برخاسته از ویژگی های کار است. این مدل ابراز می دارد که استرس ناشی از عدم تعادل بین تقاضاهای شغلی با میزان آزادی در تصمیم گیری (کنترل) بر روی کار است. به عبارت دیگر هر چه نیازهای کاری بیشتر و کنترل فرد بر روی کار کمتر باشد ، استرس شغلی بیشتر خواهد بود.

دامنه تصمیم گیری به دو مولفه بستگی دارد :

1-کنترل شخص بر تصمیم گیری یا اقتدار

2-سطح مهارت فرد

هر قدر کنترل فرد بر روی کار بیشتر شود و مهارت هایش افزایش یابد میزان دامنه تصمیم گیری اش افزایش یافته و طبعاً مقدار استرس شغلی کاهش می یابد .

در این مدل فرضی بر آن است که ترکیب تقاضای زیاد و کنترل کم منجر به لسترس شود . بنابراین برخی به آن ، مدل استرس شغلی نیز می گویند . نمودار شماره (2-6 ) این رابطه را نشان می دهد .

شکل(5-2 )

تقاضای کار ( سطح فعالیت )

بالا پایین

|  |  |
| --- | --- |
| فعال | استرس پایین |
| استرس بالا | غیر فعال |

سطح استرس

مشاغل با تقاضای زیاد و کنترل کم مانند پیشخدمتان ، متصدیان نمایش فیلم ویدئو استرس بالایی را تحمل می کنند . این ویژگی ها عمدتاً در مشاغلی با تقسیم کار زیاد و مهارت زدایی وظایف یافت می شود .

نکته مهمی که در این مدل وجود دارد این است که علاوه بر محور استرس محور دیگری به نام « محور فعالیت » وجود دارد . هر گاه نیاز و تقاضای کار همزمان با افزایش کنترل فرد بر روی کار افزایش یابد ، فرد دچار استرس نخواهد شد بلکه فردی فعال تبدیل می گردد و بر عکس اگر تقاضای کاری و کنترل بر روی کار همزمان کم باشد فرد غیر فعال خواهد شد .

نکته جالب دیگر آن است که دو محور فوق الذکر یعنی محور فعالیت و محور استرس ، به طور غیر مستقیم بر روی یکدیگر اثر می گذارند . به عنوان مثال زمانی که کاری غیر فعال باشد ، در طول زمان منجر به کاهش کارآمدی و کاهش اعتماد به نفس خواهد شد و بدین ترتیب منجر به تقلیل قدرت تصمیم گیری فرد می شود و موجب افزایش استرس می گردد . بنابراین کار غیر فعال در طول زمان می تواند منجر به استرس شود .

همچنین در این مدل فرضی بر این است که مشاغلی با تقاضاهای روانی زیاد و کنترل بالا منجر به ایجاد موقعیت منجر به استرس شود .

اشکال مدل تقاضا – کنترل آن است که روابط اجتماعی در محیط کار را جزء عوامل فرعی بحساب می آورد . برخی از تحقیقات اپیدمیولوژیک اخیر روی استرس شغلی و ریسک فاکتور های قلبی عروقی ، از مدل بسط یافته تقاضا – کنترل که شامل حمایت احتماعی هم می شود ، استفاده می کنند . مدل اخیر به عوامل فردی و سازمانی محیط کار نیز توجه نموده است  
( بیکر و کارازک ، 2002 ، ص 423 ).

به هر حال کارازک پرسشنامه ای جهت سنجش میزان استرس شغلی بر اساس مدل نیاز  
 – کنترل طراحی نموده است که از جمله مشهور ترین پرسشنامه های بررسی استرس شغلی  
می باشد و به عنوان پایه ای برای ایجاد پرسشنامه های دیگر به کار می رود .

**6-3-2-2 مدل عدم تعادل تلاش – پاداش ، سایگریست1 ( 1996)**

در این مدل تلاش و کوشش ممکن است ناشی از عوامل خارجی باشد مانند گرانباری شغل یا عوامل داخلی مانند نیاز به کنترل . این مدل بیشتر از مدل تقاضا – کنترل به عوامل اجتماعی توجه می کند و تاکید بیشتری بر نگرش های افراد دارد . بر اساس این مدل پاداش می تواند

ناشی از سه منبع باشد : پول ، احترام و قدردانی . ثبات و امنیت شغلی به مدل ERI توجه فزاینده ای شده است ، زیرا بگونه ای با تغییرات در بازار کار مرتبط است که در آن مشاغلی که نا امن است بطور متناوب بازسازی می شوند تا بتوانند با بازار جهانی به رقابت برخیزند .

هر یک از مدل های مذکور به جنبه های خاصی توجه نموده اند و همه جوانب کار را در نظر نگرفته اند ( سایگریست ، 1996 ، ص 35) .

1-Siegrist

**4-2-2 توسعه مدل های استرس شغلی**

به دلیل پیچیدگی پدیده استرس ، تحقیقات استرس به توسعه تعدادی از مدل های چگونگی ایجاد استرس شغلی منتهی شد. این مدل برگرفته از تلاش های اولیه در مورد نظریه های استرس در سطوح مدل های شناختی ، سایکولوژی و فیزیولوژیکی پاسخ های استرس بود.

**1-4-2-2 نقش سایکولوژی شناختی در مدل های استرس**

یک اصل مهم و اساسی از مدل های شناختی استرس این است که فرایند درک و تعبیر دنیای خارج ، چگونگی وضعیت روانی را تبیین می کند و خطراتی چون بیماری های قلبی عروقی را بدنبال دارد اثرات روانی استرس از طریق مفاهیم فشار کاری تحلیل می شوند . دیدگاه شناختی – روانی «بار کاری» را اینگونه تعریف می کند: «تمامی اطلاعاتی که کارمند برای انجام وظایف نیاز دارد بداند و درک کند. » فشار کاری زمانی رخ می دهد که فرایند ورود اطلاعات به فرد بیش از فرایند توانایی های وی است. این مدل ها بر فشار کاری ، مشکلات ارتباطی و ذهنی تاکید می ورزند. دیدگاه سایکولوژی تمایل دارد نقش استرسورهای فعال کاری را کاهش دهد و بجای آن بر اهمیت برآورد فرد از موقعیت تاکید نماید. اگر چه این رویکرد هنگامی که امکان اصلاح شرایط وجود دارد، مفیداست ولی زمانی که نیاز به ایجاد تغییرات اساسی در موقعیت باشد این دیدگاه جایی ندارد.

**2-4-2-2 نظریه های فیزیولوژیکی استرس**

نظریه های پاسخ فیزیولوژیکی استرس بر دو مکانیسم تاکید می ورزند:

1. پاسخ مرکزی آدرنال با دخالت اپی نفرین و نوراپی نفرین
2. پاسخ قشر آدرنال با دخالت کورتیزول

پاسخ مقابله – مقابله کانن بر تحریک قسمت مرکزی آدرنال و ترشح دلالت دارد . مکانیزم های مرکزی آدرنال به عواملی مانند تحریک پذیری شرایط ، فشار زمانی بمنظور افزایش عملکرد و درجاتی از موقعیت های اجتماعی کار مثل چالش های اقتدار پاسخ می دهند. پاسخ قشر آدرنال دوره ای است و هنگامی فعال می شود که فرد با استرس بیش از حد و خارج ازکنترل ،مواجه می شود. هنری و استیفن1 این رفتار را کاهش یا فقدان ارتباط اجتماعی توصیف کرده اند که منجر به قطع و کاهش تعاملات اجتماعی می شود. سیستم های کنترل بیولوژیکی شامل سیستم های عصبی، قلب و عروق و سایواندوکرین است و بیماری مرتبط با استرس ، فشار خون می باشد.

1-Henry & Stephens

**5-2-2 عوامل ایجاد کننده استرس شغلی:**

استرس شغلی معلول عللی است که از منابع مختلف می گیرد، این منابع می توانند در بیرون یا درون سازمان جایی داشته باشند و یا مربوط به گروههای موثر بر کارکنان و یا مربوط به خود افراد باشند.

اغلب گفته می شود: هرچه مقام فرد در سازمان بالاتر باشد استرس وی نیز بیشتر خواهد شد. برخی بررسی ها نشان داده اند که در اغلب سازمان ها، مدیران رده میانی، استرس بیشتری را تجربه می کنند. آنها با تقاضاهای زیادی از فرادستان و زیر دستان خود مواجه اند، پس بهتر است گفته شود عمدتاً در رده وسط دیده می شود.

عوامل استرس زا در تحقیقات گوناگون به صورت مختلف طبقه بندی و بیان گردیده است که درادامه به بخشی از آن اشاره خواهد شد.

در یک طبقه بندی عوامل استرس زا به چهار گروه تقسیم شده اند (برومند، 1374، صص 216-214).

1)عوامل سازمانی (سیاست ها، ساختارها، شرایط عینی، مراحل و فرایندها).

2)عوامل گروهی (عدم انسجام گروهی، عدم حمایت اجتماعی).

3)عوامل فردی (ابهام و تعارض نقش در سازمان، خصوصیات تیپA).

4) عوامل فرا سازمانی (تغییرات اجتماعی، خانوادگی، محلی، مالی، فن آوری).

کوپر1(1997) نیز در طبقه بندی خود عوامل استرس زای شغلی را به 5 دسته تقسیم می کند:

1)نوع شخصیت؛ شخصیت نوع A دارای استرس بیشتری است.

2) فرهنگ سازمانی؛ میزان همکاری، انگیزش و روحیه بر سطوح استرس تأثیر می گذارد.

سازمانهایی که کارکنان را به سوی سطوح بالای عملکرد سوق می دهند وضعیتی بر استرس به وجود می آورند.

3) رفتار مدیریت؛ سبک های مدیریت آرام و مشارکتی کمتر پر استرس اند. کارکنانی که مدیران خود رأی دارند به طور محتمل 5 برابر بی خوابی، سردرد و ناراحتی های گوارشی را در ارتباط با استرس گزارش می کنند.

4)انجام کار؛ بعضی از انواع کار پر استرس اند. در بعضی موارد جابه جا شدن در یک شغل همراه با کار لذت بخش، حرکتی بخردانه است که می تواند کمی از محرک های تنش زا را کمتر نماید.

1-Cooper

5)روابط انسانی، ارتباط های انسانی عاملی بسیار مهم در رضایت شغلی افراد است. وقتی افراد با یکدیگر همکاری نمی کنند محیط کار پر استرس می شود (کوپر، 1997، ص12).

رزنمان1(به نقل ازظهیری، 1374، صص24 و 25) عوامل استرس زا به صورت زیر تقسیم بندی نموده است :

**1) خط مشی ها سازمانی:**

- خط مشی ها و سیاست های ناعادلانه و عدم وجود عدالت شغلی

- قوانین خشک و غیر فابل انعطاف

- جابه جایی مکرر و انتقال های نابجا

- شرح شغل های غیر واقعی

2) ساختار سازمانی:

- تمرکز بیش از حد و عدم وجود اختیار کافی برای تصمیم گیری

- عدم امکان ارتقاء و پیشرفت

- تخصص گرایی افراطی و جزئی شدن وظایف شفلی

-تضاد بین صف و ستاد

**3) شرایط فیزیکی سازمان:**

- سر و صدای زیاد در محیط کار

- گرما و سرمای بیش از حد محیط کار

- وجود گازهای سمی در محیط کار

- خطرات شغلی و امکان آسیب دیدگی در کار

- نور کم یا ناکافی برای کار

**4) فرآیندهای سازمانی:**

- ارتباطات ناقص و عدم انتقال موثر اطلاعات

- عدم وجود بازخور

- کنترل های بی مورد

- ارزیابی های ناعادلانه

- ارائه اطلاعات نادرست

1-Rosenman

استیفن پی رابینز عوامل به وجود آورنده استرس را تحت عنوانمنابع بالقئه تنش زا به سه دسته تقسیم می کند:

**1)عوامل محیطی:**

- نامطمئن بودن وضعیت اقتصادی

- نامطمون بودن وضعیت سیاسی

- نامطمئن بودن تکنولوژی

**2)عوامل سازمانی:**

-نوع کار

- نقشی که فرد باید ایفا کند.

- خواسته های همکاران

- ساختار سازمانی

- رهبری مرحله حیات سازمانی

**3)عوامل فردی:**

-مسائل ساختاری

- مسائل خانوادگی(رابینز، ترجمه پارسائیان و اعرابی، 1378).

**وتن و کمرون عوامل استرس زا را به موارد زیر تقسیم کرده اند:**

**1-عوامل استرس زای زمانی:**

این عوامل به مسایلی همچون کار بسیار زیاد و زمان بسیار کوتاه اشاره دارد، این ها عمده ترین و غالب ترین منابغ استرسند که مدیران شرکت ها و سازمان ها با آنها مواجه می باشند.

یک دلیل برای نقش عوامل استرس زای زمانی آن است که فرهنگ ها نسبت به زمان فوق العاده حساس و هوشیار است و این حساسیت هر سال بیشتر می شود. این حساسیت و دلدادگی به زمان، آن را به منبع مهمی از استرس تبدیل می نماید.

کار بیش از حد در یک نقش و فشارهای شدید زمانی از یک سو و اختلاف های روان شناختی و فیزیولوژیک از سوی دیگر موجب بروز استرس می گردد، در این حالت کارکنان احساس می کنند که مجبورند شمار زیادی از وظایف را در زمانی کوتاه انجام دهند و به هر حال تداوم فشار زمانی یعنی داشتن کار زیاد و نداشتن وقت کافی برای انجام آن، معمولاً مضر است (وتن، کمرون، ترجمه جعفری مقدم، 1381، ص60).

**2-عوامل استرس زای رویارویی:**

این ها عوملی هستند که در اثر تعاملات بین فردی حاصل می شود، عوامل استرس زای رویارویی معمولاً مشترک و مشابه هستند. و عموماً در اثر 3 نوع تعارض به وجود   
می آیند.

الف)تعارض های نقش که در آن اعضاء گروه نقش های ناسازگار ایفا می کنند.

ب) تعارض های موضوع یا مسئله که در آن درباره اینکه یک مسئله را چگونه یا حکم کنیم، اختلاف نظر وجود دارد.

ج) تعارض های تعامل که در آن فرد به دلیل عدوات و خصومت متقابل، در انجام شایسته یک کار یا پیشرفت در آن شکست می خورند.

در تحقیقاتی که انجام شده است مشاهده گردیده استرس زای رویارویی، به عنوان دلیل اصلی خستگی مفرط و بریدن از کار معرفی شده است.

**3-عوامل استرس زای موقعیتی:**

این عوامل از محیط زندگی فرد یا شرایط شخصی نشأت می گیرند، یکی از عمده ترین اشکال فوق الذکر، شرایط کاری نامطلوب است. از نمونه های عوامل استرس زای موقعیتی می توان به:

بحران های مستمر، ساعت های طولانی کار، جدا بودن از همکاران، تغییرات با سرعت فراگیر و فزاینده نام برد.

کوچک سازی یا سازماندهی مجدد صورت گرفته در اکثر سازمان های کشورهای صنعتی به عنوان یکی از عوامل استرس زای موقعیتی تقریباً باعث افزایش استرس بوده است (همان، ص61).

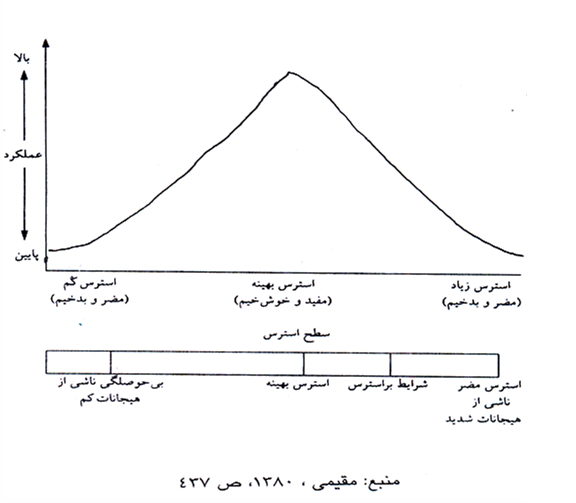
**4- عوامل استرس زای ناشی از انتظار:**

این عوامل، وقایع بالقوه باور نکردنی و غیر قابل پیش بینی است که وقوع آنها ما را تهدید می کند، چیزهای نامطلوبی که تاکنون روی نداده اند، اما ممکن است اتفاق بیافتند. در این هنگام استرس، ناشی از پیش بینی آن رویداد یا ترس از وقوع آن است(همان، ص61).

6-2-2**رابطه استرس و عملکرد**

رابطه استرس و عملکرد بدین صورت است که هر زمان استرس زیادی وجود دارد عملکرد پایین است و هر زمان استرس کمی وجود دارد باز هم عملکرد در سطح پایین است و تنها زمانی که استرس در حد متوسط و بهینه است در این صورت عملکرد فرد نیز به حداکثر میرسد.

همان طور که در شکل 2-4 نشان داده شده است عملکرد زمانی در بالاترین سطح قرار دارد که استرس بهینه وجود دارد. ممکن است ساده بودن کار باعث خستگی و بی تحرکی فرد شده و کار اضافی باعث ایجاد تنش و اضطراب شود. بنابراین این مقدار معینی از فشار عصبی ناشی از حجم کار به دلیل آن که می تواند منجر به سطح بالایی از نیرو و انگیزش شود مفید خواهد بود. شکل6-2 رابطه استرس و عملکرد



**7-2-2 انواع استرس از لحاظ پیامدهای آن**

والتر گیلبرت و ویلبرت چن1 استرس را به سه نوع منفی ، خنثی و مثبت تقسیم کرده اند.

**1) استرس منفی**

منشا آن وضعیت های پر فشار به هم گره خورده ، تنش های عصبی و نیازهای شخصی و دیگر رویه های ناخوشایند است. " مانند نگرانی ، فشار ، تنش ، ناکامی ، خشم ، ترس ، آزار ، دردسر ، سرسام ، خستگی ، ضربه روانی ، آشفتگی خاطر ، سزدرگمی و نارضایتی " ( گلمچ2 و چن ، ترجمه فیروزبخت ، بیگی ، 1375 ، ص 11 )

1-Walter . H,Gilbert & Willbert Chen

2-Gmelch

**2) استرس خنثی:**

نگرش ها و رفتارهایی را شامل می شود که ابتدا احساسات را بر می انگیزند. اما باید آنها را خنثی بدانیم چون اگر احساسات را به نحو مناسبی کنترل نمائیم و دیدگاه صحیحی در مورد آنها داشته باشیم حتی می تواند تجارب مثبتی به شمار آیند. مانند: «تغییر، مسئله، تعارض، بحران، سر و صدا، پول، فرصتها، ارتباط، انتقاد عدم توازن، ناراحتی، انتظارات، برنامه ها، تلفن ها، غیر منتظره بودن» (همان منبع)

**3) استرس مثبت:**

هیجان هایی هستند که مثبت یا خوشایند تلقی می شوند و موجب استرس های خوشایند می گردند. مانند موفقیت، ارتقاء، چالش، فرصت، توسعه، پیشرفت، تهیج، بهبود، خلاقیت، دوستی، ازدواج، فرزندان، انگیزش، تعطیلات، دارایی (همان منبع).

انسان ها دارای نقطه اوج یا حداکثر تحمل برای استرس های مثبت (خوشایند) و منفی (ناخوشایند) هستند. تعیین حداکثر میزان تحمل انسان ها در مقابل استرس ها، استانداردپذیر نیست و به بسیاری از عوامل جسمی روانی و نظایر این ها بستگی دارد. به طور خلاصه می توان گفت که تمام انسان ها در مقابل انواع مختلف اسارس مناسب ترین عکس العمل ها و رفتارها را از خود نشان می دهند ولیکن چنانچه میزان اینگونه فشارها بیشتر از اندازه تحمل باشد نتایج نامطلوب و حتی خطرناک و غیر قابل جبرانی را در بر خواهد داشت.

**8-2-2 علایم و نشانه های استرس :**

الوانی و معمار زاده (1377) مطرح می کنند که نشانه های فشار عصبی را می توان به پیامدهای زیر تفکیک کرد:

**1-8-2-2 پیامدهای فردی** :

پیامدهای فردی نتایجی هستند که عمدتاً بر فرد اثر می گذارند. پیامدهای فردی فشار عصبی را می توان به سه گروه رفتاری، روانی و جسمانی تقسیم کرد.

پیامدهای رفتاری فشار عصبی واکنشهایی هستند که ممکن است باعث ایجاد آسیب به فرد یا دیگران شوند. نشانه های رفتاری نشانه هایی هستند که می توان گفت به طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است و شامل رفتارهایی است مثل: صرف روز افزون مشروبات الکلی، پر خوری یا بی اشتهایی، رفتارهای ستیزه جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده، کناره گیری از دیگران، جویدن ناخن، چنگ زدن به موها، داشتن افکار مزاحم و بی مورد و وسواسی شدن.

پی آمدهای روانی فشار عصبی بستگی به سلامت جسمانی – روانی فرد دارند.   
نشانه های روانی آن دسته از مشکلات عاطفی شناختی هستند که بر اثر ناراحتی های ناشی از استرس شغلی بروز می کنند. از نشانه های روانی می توان به افسردگی، اضطراب، ملامت و خستگی، احساس ناکامی، انزوا و بیزاری، ترسهای بیمارگونه، هجوم هراس و پریشانی، بدگمانی، احساس گناه، تغییر خلق و خوی، تحریک پذیری، احساس تنها ماندن و نگرانی بیش از حد اشاره کرد.

پی آمدهای جسمانی فشار عصبی ممکن است باعث بروز بی نظمیهای جسمی نیز شود. پی آمدهای جسمانی فشار عصبی بر وضع جسمی فرد اثر می گذارند.

برخی از نشانه های جسمانی فشار عصبی عبارتند از : سردرد، کمردرد، درد گردن، تنفس نامنظم، تپش ناگهانی قلب، بی قراری، پرشهای عصبی، تعریق، لرزش، سرگیجه، خستگی مفرط، تهوع، افزایش حساسیت نسبت به سر و صدا، زخم معده و سایر دردهای بدنی.

2-8-2-2 **پیامدهای سازمانی** :

پیامدهای سازمانی فشار عصبی شامل موارد زیر است :

**1- عملکرد** :

یکی از پیامدهای واضح فشار عصبی شدید، کاهش عملکرد مناسب و درست است. این کاهش در مورد کارگران اجرایی به صورت کیفیت ضعیف کار و افت بهره وری متجلی می گردد. در مورد مدیران ممکن است به معنی تصمیم گیری غلط یا بر هم زدن روابط کاری با دیگران به دلیل عصبانیت و ناسازگاری باشد.

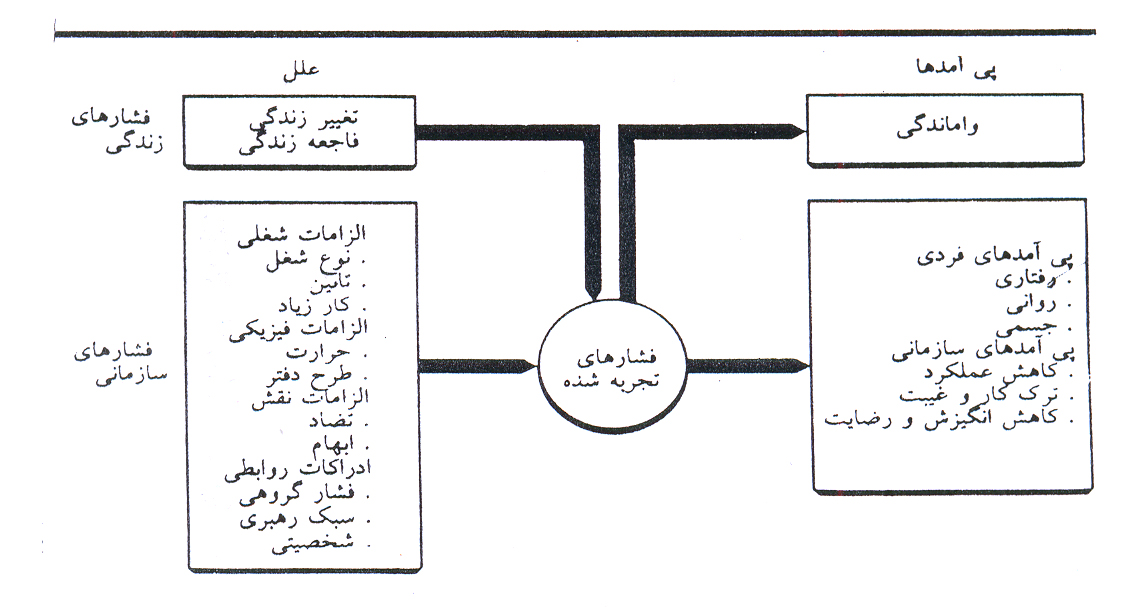
**2- کناره گیری** :

کناره گیری نیز می تواند نتیجه فشار عصبی باشد. مهمترین انواع کناره گیری عبارتند از: غیبت و استعفاء. اشخاصی که برای مقابله با فشار عصبی دوران سختی را در محیط کار می گذرانند احتمالاً بیشتر بیمار می شوند و یا به منظور پیدا کردن سازمان بهتری به ترک سازمان خود می اندیشند.

3**- طرز تلقی ها** :

یکی دیگر از پیامدهای مستقیم سازمانی فشار عصبی کارکنان، به طرز تلقی مربوط می شود. رضایت شغلی، روحیه، تعهد سازمانی همزمان با انگیزش فرد از فشار عصبی صدمه می بیند. شکل 3-2 علل فشارهای زندگی و سازمانی و پیامدهای آن را نشان داده است.

شکل 7-2 علل فشارهای زندگی و سازمانی و پیامدهای آن



منبع : مورهد/ گریفین، ترجمه الوانی و معمار زاده، 1377، ص 168

همان طوری که در شکل 2-3 نشان داده شده است فشارهای زندگی شامل: تغییر زندگی و فاجعه زندگی است و فشارهای عصبی سازمانی عبارتند از: الزامات وظیفه، الزامات فیزیکی، الزامات نقش و الزامات درون شخصی. الزامات شغلی شامل (نوع شغل، تامین، کار زیاد)، الزامات فیزیکی شامل (حرارت، طرح دفتر)، الزامات نقش شامل (تضاد، ابهام) و الزامات درون شخصی و ادراکات روابطی شامل (فشار گروهی، سبک رهبری و شخصیتی) است. هر یک از این فشارهای زندگی و سازمانی پیامدهای رفتاری، روانی، جسمانی، کاهش عملکرد، غیبت و ترک کار و کاهش انگیزش و رضایت را در پی خواهد داشت.

9-2-2 **استرس معلمان**

از اواسط دهه 80 و پس از اعلام قاطع و رسای میلشتاین و گوالتسویسکی1 (1985) برای توجه به استرس معلمان، مطالعات متعددی در کاوش این پدیده مهم انجام شده است. مطالعات، معلمان را با سایر متخصصان مقایسه کرده اند و غالباً یافته اند که معلمان مدارس یکی از بالاترین و اغلب بیشترین سطوح استرس شغلی را گزارش کرده اند (کوپر و کلی2، 1993، کوکس و بروکلی3، 1984؛ کایریاکو4، 1980؛ فلچر5، 1982؛ نول و والاند6، 1981).

مهم تر این که به نظر می رسد، استرس معلم به شکل پاسخ های متنوع بدنی (سردرد، سرگیجه، دردهای شکمی، بی خوابی، خستگی)، روان شناختی (عدم رضایت شغلی، اضطراب، تنش، بی قراری، افسردگی) و رفتاری (بازنشستگی زودرس و یا استفاده از دارو،

سیگار، داروهای اشتها آور) اظهار می شود که برای کار حرفه ای معلمی زیان بار است (نیدل، گریفت، سوندسون و برنی7، 1980؛ هیوس، 1990).

در بررسی مشهور بین المللی در مورد استرس معلمی، کایریاکو و ساتکلیف 8(1978) استرس معلمی را چنین تعریف می کنند: استرس معلمی پاسخ معلم است به عواطف نامطلوب مثل تنش، ناکامی، اضطراب، خشم و افسردگی ناشی از جنبه های شغلی او به عنوان معلم.

کایریاکو و ساتکلیف (1977) پژوهش چند محقق را ذکر می کنند (کارانزا9، 1972؛ دانهام10، 1976؛ سیمسون11، 1962؛ سولومون12، 1960) و از طریق تحلیل آن ها نشان می دهند که چگونه استرس در میان معلمان متجلی می شود. آن ها مطرح می کنند که دو نوع پاسخ اساسی متداول به استرس در میان معلمان وجود دارد: اولین پاسخ که با سردرد، اختلالات معده، آشفتگی های خواب، فشار خون بالا و کهیر پوست همراه بوده و در موارد طولانی به بیماری افسردگی منجر می شود، ناکامی است. دومین نوع پاسخ، اضطراب است که با احساس بی کفایتی، عدم اطمینان، ابهام در تفکر، و گاه هراس همراه است.

1- Milstein & Goalszewiski 5- Fletcher 9- Carranza

2- Cooper & Kelly 6- Nevell & Wahlund 10- Dunham

3- Cox & Brockly 7- Needle, Griffith, Svendson & Berne 11- Simpson

4-Kyriacou 8- Sutclife 12- Solomon

موارد اضطراب شدید ممکن است به نشانه های روان تنی مانند تیک چشم، کهیر زدن عصبی پوست، از دست دادن صدا، و از دست دادن وزن بیانجامد. استرس طولانی مدت می تواند به از هم پاشیدگی عصبی منتهی شود. دانهام (1976) بدین نتیجه رسید که غیبت، فرار از مدرسه، ترک آموزش، غیبت ناشی از بیماری و بازنشستگی زودرس، شکلهایی از کناره گیری ناشی از موقعیت های فوق العاده استرس زا هستند.

بر طبق الگوی استرس معلمی کایریاکو و ساتکلیف(1985)- درک استرس ناشی از استنباط معلم است از این که:

1) خواسته ای بر او تحمیل می شود؛

2) او از برآوردن این خواسته ها ناتوان است یا برای برآوردن آن ها مشکل دارد؛

3) بنابراین، شکست در انجام آنها بهداشت روانی و فیزیکی او را تهدید می کند. عنصر کلیدی در این الگو درک معلم از تهدید است. این عناصر تحمیل شده بر معلم می توانند عناصر خود تحمیلی باشند یا دیگران به وی تحمیل کرده باشند. بالقوه ترین تهدیدهای سلامت روانی ترس از دست دادن وجهه یا عزت نفس در نزد خود یا دیگران است، نه ترس از اخراج شدن به دلیل

عدم کفایت. کایریاکو و همکارش (1977، الف، 1978، 1979) بر نقش ادراک معلم از شرایط خود و میزان کنترلی تاکید می ورزند که او فکر می کند بر آن ها دارد. پژوهشگران دیگر (فیلیپس و لی1، 1980؛ پاین و فلچر2، 1983؛ تلنبک، برنر و لافگرن3، 1983) نیز بر ماهیت حساس این عوامل توافق دارند و به نتایج یکسانی رسیده اند.

می توان با اطمینان گفت منابع استرس معلم چندگانه است. برای اهداف فعلی، کافی است بگوئیم پژوهشهای زیادی نشان داده اند که منابع استرس معلمی شامل موارد ذیل می شوند: رابطه ضعیف معلمان با همکاران، با دانش آموزان، با روسا؛ عدم امکان ارتقای شغلی، شرایط نامطلوب کاری، مثل کار بیش از حد؛ سوء رفتار دانش آموزان، وضعیت نامطلوب اقتصادی اجتماعی، و تعارض نقش (کایریاکو و همکاران، 1978 ب؛ لیت و ترک، 1985نیدل و همکاران، 1980به نقل ازآگیلار ، وفایی ، 1379 ) .

1- Phllips & Lee

2- Payne

3- Tellenbak , Brenner & Lofgren

**4- بخش چهارم- مبانی پژوهشی**

1. **4 -2 تحقیقات داخلی**

1- بافراني (1387) در بررسي رابطه بين امنيت شغلي با تعهد سازماني كارمندان دانشگاههاي پيام نور استان اصفهان به اين نتايج رسيده است : 1- بين امنيت شغلي و تعهد سازماني كاركنان رابطه وجود دارد. 2- بين مؤلفه هاي امنيت شغلي و مؤلفه هاي تعهد سازماني رابطه مثبت و معنا داري وجود دارد. 3- بين امنيت شغلي با مولفه هاي تعهد سازماني رابطه مثبت و معنا داري وجود دارد. 4- بين ميزان امنيت و تعهد كاركنان بر حسب سن ، سطح تحصيلات و وضعيت استخدام تفاوت وجود دارد. به عبارت ديگر بيشترين ميزان تعهد سازماني و امنيت شغلي در كاركنان 40 سال به بالا ديده شد. همچنين بيشترين ميزان تعهد سازماني و امنيت شغلي مربوط به كاركنان با مدرك تحصيلي فوق ليسانس و بالاتر بود و كاركنان رسمي نيز داراي بيشترين تعهد سازماني و امنيت شغلي بودند.

2- شیعه(1381) در پژوهشی به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و امنیت شغلی مدیران کتابخانه های عمومی شهر تهران پرداخته و به نتایج زیر دست یافته است.

- بین تعهد سازمانی و امنیت شغلی مدیران رابطه مستقیم وجود دارد.

- بین تعهد عاطفی و امنیت شغلی مدیران رابطه مستقیم وجود دارد.

- بین تعهد مستمر و امنیت شغلی مدیران رابطه مستقیم وجود دارد.

- بین تعهد هنجاری و امنیت شغلی مدیران رابطه منفی و معکوس وجود دارد.

- بین میزان تعهد سازمانی و امنیت شغلی مدیران زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد

3- اعرابی وکمانی (1379) تحقیقی با عنوان رابطه بین احساس امنیت شغلی و عوامل فردی کارکنان انجام دادند و نتایج زیر به دست آمد. از میان عوامل فردی در آمد مهمترین نقش را در افزایش امنیت شغلی دارد به طوری که با افزایش آن به میزان قابل توجهی بر احساس امنیت شغلی افزوده می شود. متغیرهای سن و سابقه کار نیز با احساس امنیت شغلی کارکنان کاهش می یابد. احساس امنیت شغلی در زنان نسبت به مردان و کارکنان رسمی نسبت به کارکنان غیر رسمی بیشتر است. از دیگر یافته های پژوهش این است که عواملی بیشترین تأثیر را بر کاهش احساس امنیت شغلی دارند عبارتند از: نگرانی نسبت به آینده شغلی، حقوق و دستمزد کافی، وضعیت استخدام، حمایت مافوق از زیر دستان رسیدگی به شکایات و اعتراضات قانون و مقررات ارزشیابی عادلانه.

4- خالقی(1377) در تحقیق خود با عنوان بررسی سیستماتیک نظام امنیت شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و آموزش عالی به نتایج زیر دست یافت.

- بین امنیت شغلی و رضایت از در آمد رابطه معناداری وجود دارد.

- بین امنیت شغلی و توسعه شغل رابطه معناداری وجود دارد.

- بین امنیت شغلی و غنای شغل رابطه معناداری وجود دارد.

- بین امنیت شغلی و پیشرفت شغل رابطه معناداری وجود دارد.

- بین امنیت شغلی و آموزش کارکنان رابطه معنا داری وجود ندارد.

**5-** در سال (1372) مرتضوی در مطالعه ای که در یکی از سازمان های دولتی کشور انجام داد، تاثیر یک سری عوامل را برتعهد سازمانی مورد بررسی قرار داد. نتایج حاصل از این تحقیق به شرح زیر بود:

- نوع استخدام (رسمی یا قراردادی) به عنوان متغیر مستقل و تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. تحلیل واریانس داده ها نشان می دهد که بین دو گروه کارمندان رسمی و قراردادی از نظر میزان تعهد سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد و میانگین تعهد سازمانی کارمندان رسمی بیشتر از کارمندان قراردادی است.

- امنیت شغلی به عنوان متغیر مستقل و تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته فرض شده است. نتیجه نشان داد که ضریب همبستگی بین آنها مثبت و معنادارمی باشد. به بیان دیگر کسانی که احساس امنیت شغلی بیشتر اظهار می دارند، همزمان احساس تعهد سازمانی بیشتری بیان می کنند.یافته های تحقیق بیانگر آن است که کارمندانی که شیوه مدیریت را پدرانه درک می کنند، تعهد سازمانی بیشتری نیز ابراز می دارند. ولی بین خود کامگی مدیر و تعهد سازمانی همبستگی منفی وجود دارد .

7- زرگر بالي جمع در بررسي امنيت شغلي روزنامه نگاران در ايران (1379) 110 نفر از اعضاي تحريريه روزنامه ها را به صورت تصادفي انتخاب كرده است و به مطالعه نمونه اي از جمعيت روزنامه نگاران كه معرف كل جامعه است ، پرداخته است .

در راستاي موضوع فوق پاسخگويان دلايل عدم امنيت حرفه اي خود را وجود نا امنيتهاي حرفه اي، نا امني فردي و جايگاه روزنامه نگاري اظهار داشته اند.

8- رجبي (1382) به بررسي ميزان تعهد سازماني معلمان ابتدايي و عوامل موثر بر آن در شهرستان ايجرود پرداخته است و بررسي و تعيين ميزان تعهد سازماني معلمان ابتدايي ، شناسايي عوامل موثر در تعهد سازماني معلمان ابتدايي و ارائه پيشنهادات علمي جهت افزايش تعهد سازماني معلمان را مد نظر داشته است.

9- شيرزادي (1381) به بررسي رابطه تعهد سازماني با فشارهاي رواني ناشي از شغل (استرس شغلي ) در بين كاركنان دانشگاه علوم پزشكي و خدمات بهداشتي درماني استان اصفهان پرداخته است.يافته هاي پژوهش نشان داد بين خطرات محيط فيزيكي ، ابهام نقش ، تضاد شغل با تعهد سازماني رابطه معكوس وجود دارد ، بين ميزان تعهد سازماني كاركنان و اعضاي هيئت علمي با توجه به نوع فعاليت آنان و سابقه خدمت تفاوت وجود ندارد و ...

10- یعقوبی و همکاران در سال 1386 پژوهشی با عنوان " بررسی رابطه تعهد سازمانی و استرس شغلی در مدیران بیمارستان های آموزشی دانشکده علوم پزشکی اصفهان " انجام دادند و نتیجه گرفتند که : ميانگين نمره تعهد سازماني زنان ومردان يکسان بوده است و ارتباط بين ميزان تعهد با جنس ازلحاظ آزمون آماري معنادارنيست.ارتباط تعهد سازماني با سن از لحاظ آزمون آماري آنووامعنادار نمي باشد، ولي بين تعهد سازماني مديران با سابقه کار آنها رابطه معنا دار مشاهده مي شود. بيشترين ميزان تعهد مربوط به کساني بوده که سابقه کار بالاتري داشتند. بين ميزان تعهد سازماني کارکنان با نوع پست مديريتي؛ و بين ميزان استرس شغلي و جنس؛ و بين استرس شغلي و سابقه کار، نوع پست مديريتي ونوع استخدام؛ و به طورکلي بين استرس شغلي مديران و تعهد سازماني رابطه معناداري وجود ندارد ( یعقوبی و همکاران،1386) .

11- جوشنگ ‌ريگي، خداداد(1377) در[بررسي عوامل مؤثر بر تعهد سازماني كاركنان شركت مخابرات استان سيستان و بلوچستان](javascript:void(0)) به بررسی عوامل مؤثري كه بر تعهد سازماني كاركنان از قبيل پذيرش اهداف سازمان از سوي كاركنان، مشاركت افراد در تصميم‌گيري، نقش مديران، امنيت شغلي افراد و همسويي اهداف فردي و سازماني پرداخت. این بررسی نشان داد که بین پذیرش اهداف از سوی کارکنان و مشارکت در تصمیم گیری وامنیت شغلی با

تعهد سازمانی رابطه معنا دار مشاهده می شود.

12- فروغي مقدم (1382) به بررسي رابطه بين سبك مديريت با اضطراب و استرس شغلي معلمان مدارس ابتدايي شهر سبزوار پرداخته است و در نتايج حاصل از اين پژوهش مشخص شد ميزان اضطراب و استرس شغلي معلملن در حد متوسط است و ميانگين استرس شغلي معلمان مدارسي كه مديران آن ها داراي سبك مديريت وظيفه مدارند بيشتر از ميانگين استرس شغلي معلمان مدارسي است كه مديران آن ها داراي سبك مديريت رابطه مدارند.

13- (وفائی ٧٩)، در مطالعه استرس شغل معلمی :منابع وپیامدهای استرس شغلی در میان معلمان مقاطع ابتدایی ومتوسطه نشان داد که معلمهای مقطع ابتدائی استرس بالاتری داشتند و منابع مهم استرس شامل: عدم رسیدگی به شرایط اقتصادی و رفاهی فرهنگیان، برخورد نبودن فرهنگیان از شان و منزلت اجتماعی لازم، تبعیض بین حرفه معلمی و سایر حرفه ها از لحاظ حقوق ماهیانه، و وجود شغل دوم در معلمها بوده است،

**2-4-2- تحقیقات خارجی**

1- کریاکو و ساتکلیف،( 1979) از پژوهشهای زیادی که درباره منابع استرس در معلمان انجام دادند عوامل استرس زای شغل معلمی رابه صورت زیر گزارش کرده است:    تدریس به دانش آموزانی که فاقد انگیزه هستند ،   حجم کاری زیاد و فشار زمانی ، ارزشیابی شدن توسط دیگران ،  کمبود حمایت از طرف همکاران ،   تعارض نقش وابهام ،  کمبود منابع و تجهیزات و شرایط کاری بد ، مدارا با تغییر ، حفظ نظم ، سرپرستی و مدیریت

2- گلیسون (1988) در تحقیق خود نشان داد بین ثبات شغلی از یک طرف و تعهد سازمانی و عملکرد شغلی از طرف دیگر را به وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد دادن فرصتهای ترفیع و ارتقاء آموزش مهارتهای ویژه به کارکنان و انعقاد قراردادهای طولانی مدت با آنان در ایجاد تعهد سازمانی موثر و لغو حقوق و مزایا و محدود کردن دوره قرار داد اثر منفی بر عملکرد شغلی دارد.

3- بروکنر وهمکاران (1990) در مطالعه خود به این نتیجه دست یافتند که کوچک شدن سازمان اثر منفی بر تعهد سازمانی ، رضایت شغلی و امنیت شغلی دارد و باعث کاهش این نگرشها می شود به این صورت که در اثر کوچک شدن سازمان ممکن است گروهی از کارکنان اخراج شوند ، سطح استرس شغلی کارکنان افزایش پیدا کند و در نتیجه امنیت شغلی افراد کاهش پیدا کند.

**4-** ماتیوو زاجاک1 در سال(1990) با تجزیه و تحلیل یاقته های بیش از 200بیان داشتند که: تعهد سازمانی با سن فرد دارای همبستگی نسبی و مثبت است.زنها نسبت به مردان تعهد بیشتری به سازمان دارند، هرچند این تفاوت جزئی است.رابطه تعهد سازمانی با تحصیلات ضعیف و منفی است. تاهل با تعهد سازمانی همبستگی ضعیفی دارد. سابقه خدمت بیشتر باعث تعهد بیشتر می شود ، اما این رابطه ضعیف است. (به نقل از رنجبریان ،1375).

1- Meathieu & Zagak

5- همچنین می یر و آلن سال (1993) در مطالعه ای متوجه شدند که ارتباط بین تعهد عاطفی و غیبت عمدی به طور معکوس است. در این مطالعه ارتباطی بین تعهد مستمر و غیبت پیدا نشد. در صورتی که متغیرهایی مثل سن، سابقه خدمت و رضایت شغلی در بررسی مد نظر باشد اهمیت آماری این روابط کاهش می یابد (به نقل از زارعی، 1380) .

7- کوهن (1992) با بررسی مطالعات انجام گرفته در زمینه تعهد سازمانی به این نتیجه رسید که به طور کلی کارکنان دارای تحصیلات کمتر، دلبستگی و گرایش بیشتری نسبت به سازمان دارند تا کارکنان دارای تحصیلات عالیه.

9- روزنبلت (1996) تحقیق با عنوان تاثیر امنیت شغلی بر نگرشهای مربوط به کار انجام داد و به این نتیجه رسید که عدم امنیت شغلی اثر معکوس بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی، تمایل به رها کردن شغل و مقاومت نسبت به تغییر می گذارد.

10- آرسون و سالیوان (1998) نیز در تحقیق خود نشان دادند که کارکنان شرکتهای کوچکتر، امنیت شغلی بالاتری دارند. آنها همچنین تاکید کردند تأثیر وضعیت اشتغال کارکنان اعم از تمام وقت، پیمانی یا پاره وقت بر امنیت شغلی مهمتر از اندازه محیط کار است.

12- مایر و شورمن (1998) در تحقیق خود به این نتیجه می رسند که به موازات مسن تر شدن اعضای سازمان و سپری شدن مدت بیشتری از خدمت آنان، فرصت های شغلی جایگزین

کمتری برای آنها وجود خواهد داشت و لذا تعهد مستمر آنان بیشتر می شود.

13-هریسون و هوبارد1 در سال (1998) پژوهشی تحت عنوان " پیش آیند های تعهد سازمانی در میان کارمندان یک شرکت آمریکایی" در مکزیک انجام دادند. نتیجه این مطالعه نشان داد که تعهد سازمانی کارکنان در حد بالایی است. رویارویی کارمندان با چالش های شغلی، نقشی اساسی را در افزایش میزان تعهد سازمانی کارمندان دارا بوده است (هریسون و هوبارد،1988) .

1- Harrison and Hubbard

14- در سال (2002) نیز تحقیقی توسط سیوت سلیپ1 با عنوان " تعهد سازمانی در میان معلمان، در سازمان آموزشی " صورت گرفت، نتایج حاصله نشان داد میزان تعهد سازمانی در میان معلمان در سطح بالایی قرار داشته و رابطه معناداری بین سابقه خدمت و تعهد سازمانی یافت نشد.مطالعات وی نشان داد که تعهد به سازمان با عواملی چون تلاش برای رسیدن به اهداف سازمان ،احساس غرور از تعلق داشتن به سازمان ،بروز خلاقیت به منظور فراهم کردن موفقیتهای بهتر برای سازمان، علاقه مند به آینده سازمان شناخته می شود. (زارعی،1380) .

17- درپژوهشی که توسط کلین2 وهمکارانش(2006) برروی کارکنان ستادی موسسات آموزشی دولتی آمریکا جهت اجتماعی کردن آنها انجام دادند مشخص شد که افراد تازه استخدام باید با عوامل مرتبط با شغل خود آشنایی کامل داشته باشند تا بتوانند به تعهد سازمانی دست یابند، ودرصورتی که وظایف و انتظارات مورد نظرسازمان برای آنها درابتدای استخدام به خوبی تعریف شود تعهد سازمانی اشان بیشترمی شود( کلین و همکاران،2006) .

کاتلین دال(2008) در تحقیقی باعنوان بررسی رابطه بین سبک رهبری و تعهد سازمانی با تاثیر استرس به این نتیجه دست یافته است که بین استرس وتعهد رابطه ای وجود ندارد.

18- سوراوكبلر(2009)در تحقيقي به بررسي جو ناامن شغلي وتاثير آن برنتايج شغلي آن پرداخت. هدف از اين مطالعه ، معتبر ساختن جو نا امن شغلي و امتحان كردن تاثير آن بر نتايج (گرايش شغلي) كارمندان بود . اين تحقيق بر روي 428 كارمند متعلق به 20 سازمان اسپانيايي و 550 كارمند در 18 سازمان بلژيكي انجام شد و نتايج نشان داد كه جو نا امن شغلي در هر دو نمونه پديدار شد كه بر رضايت شغلي كارمند و ا لتزام سازماني آن ها تاثير مي گذارد

1- Cevat Celep

2-Klein

**منابع فارسی**

1- استرون،حسین. ( 1377 ). تعهد سازماني . فصلنامه مدیریت آموزش و پرورش،دوره پنجم، شماره17 ، ص 74-73 .

2- اسماعیلی، کوروش. (1379). تعهد سازماني . نشریه فولاد ، سال ششم، شماره 63، ص63-41.  
  
3- اشرفي **،** بزرگ **. (** 1374 ) . تبيين عوامل موثر بر تعهد سازماني مديران و كاركنان شركت ذغال سنگ البرز شرقي . پايان نامه كارشناسي ارشد ( رشته مديريت دولتي ) ، تهران: دانشگاه تربيت مدرس ، دانشگاه علوم انساني .

4- اعرابي ، سيد محمد . (1379) . راهبردها ، برنامه ها و راهكارهاي تحقق امنيت شغلي مناسب در نظام اداری . فصلنامه مطالعات مديريت ، شماره 37 .

5- اعرابي ، سيد محمد، و کمانی ، محمد حسین. (1379 ) . رابطه بین احساس امنیت شغلی و عوامل فردی کارکنان ، نشریه مدیریت دولتی ، شماره 48-49 .

6- اعرابي ، سيد محمد وهمکاران .( 1378) . امنيت شغلي كاركنان دولت ، تهران: دفتر پژوهش هاي فرهنگي ، ص 59.

7- آگیلار ، ماریا و وفایی . (1379) . شیوع ، منابع و پیامدهای استرس شغلی در میان معلمان مقاطع ابتدایی و متوسطه. نشریه پژوهشهای روانشناختی ، دوره 6 ، شماره 1و2 .

8- آمسترانگ ، م . ( 1377). تعهد سازماني . نشريه فرهنگ و تعاون، ترجمه محمد رضا ربيعي، شماره 6.

9- امین بیدختی،علی اکبر،وصالح پور،معصومه.(1386) . رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش وپرورش. ماهنامه علمی پژوهشی دانشور رفتار،سال چهاردهم،شماره26.

10- امین فر (1385) . بررسی استرس شغلی دبیران دبیرستانهای دخترانه دولتی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد . دانشکده روانشناسی و تربیتی علامه طباطبایی.

11- بافرانی ،محمد جواد. (1387) . بررسی رابطه امنیت شغلی با تعهد سازمانی کارمندان دانشگاههای پیام نور استان اصفهان . پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشگاه علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان .

12- بامبرگر ، پیتر، و مشولوم ، ایلن. ( 1384). تدوین و اجرا آثار استراتژی منابع انسانی ( ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی ). چاپ دوم ، تهران : دفتر پژوهشهای فرهنگی .

13- برومند ، زهرا. ( 1374). مديريت رفتار سازماني . چاپ دوم ، تهران : دانشگاه پيام نور.

14- تدریس حسنی ، داریوش. (1372). رابطه بین خشنودی شغلی ، دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی با میل ماندن در شغل و عملکرد شغلی در بین دانشجو معلمان ضمن خدمت شرق گیلان . پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشگاه شهید چمران اهواز .

15- حسینی کاشانی ، فاطمه معصومه. (1385). بررسی و تبیین فرهنگ سازمانی و رابطه آن با تعهد سازمانی مدیران عقیدتی سیاسی ارتش جمهوری اسلامی . دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی ، دانشگاه علامه طباطبایی.

16- حسینیان،شهامت، ومجیدی ،عبدالله، وحبیبی،صفر.(1386). بررسی عوامل درون سازمانی موثر بر ارتقای تعهد سازمانی کارکنان کلانتری های تهران بزرگ. فصلنامه دانش انتظامی. سال نهم، شماره دوم.

17- خالقي ، سروش . فريبا. ( 1377) . بررسي سيماتيك عوامل موثر بر امنيت شغلي كاركنان وزارت فرهنگ و آموزش عالي . پايان نامه كارشناسي ارشد ، دانشكده مديريت دانشگاه تهران.

18- خلیلی شروینی، سهراب. (1375) . روشهای تحقیق در علوم انسانی . تهران: یادواره کتاب.

19- جوشنگ ریگی ، خداداد.(1377) بررسی عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان شرکت مخابرات استان سیستان و بلوچستان. دانشگاه آزاد اسلامی کرمان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی.

20- چلبی ، مسعود. (1375) . جامعه شناسی نظم. تهران : نشر نی.

21- دسلر ، گری. ( 1378) . مبانی مدیریت منابع انسانی ( ترجمه علی پارسائیان ، و سید محمد اعرابی ). دفتر پژوهشهای فرهنگی..

22- دموری، داریوش. (1372). عوامل تعدیل کننده رابطه میان فشارهای شغلی با رضایت شغلی وخستگی مفرط شغلی در مدیران وزارت راه و ترابری.رساله کارشناسی ارشد، دانشگاه مدیریت، دانشگاه تهران .

23- رابينز ، استيفن ، پي .( 1374). مديريت رفتار سازماني، مفاهيم و نظريه ها وكاربردها. ترجمه علي پارسائيان و سيد محمد اعرابي ، تهران : دفتر پژوهشهاي فرهنگي ، ج اول .

24- رابينز ، استيفن ، پي . (1374) . مديريت رفتار سازماني ( رفتار گروهی ). ترجمه علي پارسائيان و سيد محمد اعرابي ، جلد دوم ، موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.

25- رابینز ، استیفن . پی . (1378). رفتار سازمانی (ترجمه علی پارسائیان، و سید محمد اعرابی) . ج 1(فرد)، ج 2 (گروه)، ج 3 (سازمان) ، دفتر پژوهشهای فرهنگی ، چاپ دوم.

26- رابینز، استیفن. (7 137). رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها (ترجمه پارسائیان، علی اعرابی، سیدمحمد). جلد اول، انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی تهران .

27- رابینز، استیفن. (7 137). رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها (ترجمه پارسائیان، علی اعرابی). جلد سوم ، ، سیدمحمد، انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی تهران .

28- رابینز، استیفن. (1376). مبانی رفتار سازمانی( ترجمه قاسم کبیری). چاپ سوم، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.

29- رجبی ، شهناز . (1382) . بررسی میزان تعهد سازمانی معلمان ابتدایی و عوامل موثر بر آن در شهرستان ایجرود.پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی. موسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی . مدیریت آموزش و پژوهش استان زنجان.

30- رضائیان ، علی . (1372). مدیریت رفتار سازمانی . چاپ اول ، تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

31- رضایی، ع. (1368). بررسی میزان شیوع ، منابع و علایم استرس در میان معلمان ایرانی . پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شیراز . دانشکده تحصیلات تکمیلی.

32- رندال، آر راس، و اليزابت، ام آلتماير.(1377). استرس شغلي ( ترجمه غلامرضا خواجه پور). تهران: سازمان مديريت صنعتي.

33- روجر، برولف ای.(1370). مقاله هایی درباره رفتار سازمانی،انگیزش، نظریه برابری بحثی در رفتار سازمانی (ترجمه سید مهدی الوانی). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

34- رنجبريان ، بهرام . (1375) . تعهد سازماني. مجله دانشكده علوم اداري و اقتصاد دانشگاه اصفهان ، سال دهم ، شماره 1و2 ، ص 57 – 41.

35- رهایی ، فاطمه. (1381). بررسی عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی . پایان نامه کارشناسی ارشد (منتشر نشده)، دانشگاه آزاد اسلامی ، واحد علوم و تحقیقات.

36- زرگر بالای جمع ، آزیتا. (1379) . بررسی امنیت شغلی روزنامه نگاران در ایران . پایان نامه کارشناسی ارشد . تهران . دانشگاه آزاد اسلامی . دانشکده علوم اجتماعی و روانشناسی.

37- زكي ، محمد علي .( 1382 ) . بررسي تاثير ابعاد رضايت شغلي بر تعهد سازماني . نشريه دانشكده علوم اداري و اقتصاد دانشگاه اصفهان .

38- زکی ، محمد علی . ( 1380 ) . بررسی جامعه شناختی نگرش شغلی در سازمان خدماتی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان ، سال 13 ، شماره 1 ، بهار و تابستان.

39- ساروقي ، احمد .(1375). بررسی تاثیر تعهد سازماني و رابطه آن با تمايل به ترك خدمت . فصلنامه مديريت دولتي ، مركز آموزش مديريت دولتي ، تهران : شماره 35 .

40- ساعتچی ، محمود. (1376). روانشناسی کاربردی برای مدیران . تهران : مرکز نشر و ویرایش.

41- سرمد،غلام علی.(1372) . رفتارسازمانی . تهران: موسسه بانکداری ایران.

42- سعادت ، اسفنديار . ( 1375 ) . مديريت منابع انساني . چاپ ششم ، تهران: انتشارات سمت.

43- سعادت ، اسفندیار. ( 1374) . مدیریت پیشرفت کارکنان . دانش مدیریت ، شماره 29-30.

44- سلطانی،ایرج.(1377). نقش توسعه منابع انسانی در ارتقای بهره وری سازمانها. مجله مدیریت دولتی،شماره 39،ص60.

45- سلطانی،ایرج.(1379). نقش توسعه منابع انساني در امنيت شغلي كاركنان. مجله تدبیر،شماره 105.

46- سيد جوادين ، سيد رضا. ( 1378 ). برنامه ريزي نيروي انساني . تهران : موسسه انتشارات دانشگاه تهران .

47- شاكري نيا ، ايرج .(1376) . امنيت و رضايت شغلي و بهداشت رواني . تدبير ، شماره 72، تهران : سازمان امور اداری و استخدامی ، سال هشتم ، خرداد ،1، 35-32.

48- شیرزادی ، مجید. (1381) بررسی رابطه تعهد سازمانی با فشارهای روانی ناشی از شغل در بین کارکنان دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اصفهان . پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. موسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه ریزی وابسته به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

49- شاين ، ادگار ، اچ .( 1352). روانشناسي سازماني . مترجمان ابوالفضل صادق پور و حبيب اله بهزادي ، تهران : دانشگاه تهران .

50- شكر كن ، حسين .(1368). فشار رواني در محيط كار . مجله پولاد ، چاپ دوم .

51- شیعه ، زهرا. (1381). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و امنیت شغلی مدیران و کتابداران کتابخانه های عمومی شهر تهران ( وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی ). تهران . دانشگاه تربیت معلم ، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی . مدیریت آموزشی. پایان نامه کارشناسی ارشد.

52- صادق پورمقدس جلال،ابوالفضل. (1370). نظریه سازمان مدیریت وعلم مدیریت ، مدیریت امروز. دوره هفتم، شماره چهارم.

53- طالب پور،مهدی، و امامی، فرشاد.(1386). بررسی ارتباط تعهد سازمانی ودلبستگی شغلی ومقایسه آن بین دبیران تربیت بدنی مرد آموزشگاههای نواحی هفت گانه مشهد. مجله پژوهش در علوم ورزشی، پژوهشکده تربیت بدنی وعلوم ورزشی.

54- طراویان، مینا. (1385). ابعاد تعهد سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان. نشريه دانش وپژوهش درعلوم تربیتی، شماره دهم ویازدهم ، ص120- 105.

55- طوسی ، محمد علی . (1378). بهتر کردن سازمان و مشارکت کارکنان . فصلنامه مدیریت دولتی، تهران: شماره 40.

56- ظهيري ، منصور. (1374) . بررسي عوامل استرس زا در مديران بيمارستان هاي فارس و خوزستان . دانشگاه علوم پزشكي .

57- عباس زادگان ، محمد. (1381) . مکاتب و مبانی مدیریت . تهران : شرکت سهامی انتشار

58- عراقی، محمود.(1377). بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی . پایان نامه کارشناسی ارشد (رشته مدیریت دولتی ) ، اصفهان : دانشگاه اصفهان ، دانشکده علوم اداری و اقتصاد.

59- عطار ، حميد. ( 1374). بررسي رابطه استرس شغلي با خشنودي شغلي و سلامت روان كاركنان يك مجتمع صنعتي . پايان نامه كارشناسي ارشد روانشناسي باليني، انستيتو روانپزشكي تهران .

60- علاقه بند ، علي . (1370) . اصول مديريت آموزشي . تهران : نشر دانگاه پيام نور .

61- علوی، سید امین الله .به نقل از هانس سیله ، فشار عصبی درسازمان ، مجله مدیریت شماره 20، ص 37 ، منابع فشار عصبی در مدیریت

62- فرهنگی،علی اکبر،وحسین زاده ،علی. (1384). دیدگاههای نوین درباره تعهد سازمانی،نشریه تدبیر،شماره 157.

63- فروغی مقدم ، علی اکبر. رایطه بین سبک مدیریت با اضطزاب و استرس شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهر سبزوار. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی. یازمان مدیریت و برنامه ریزی استان خراسان. مدیریت آموزش و پژوهش.

64- فدایی نسب ، مژگان . (1383) . بررسی رابطه بین رضایت شغلی و ویژگیهای شخصیتی و دموگرافیک . فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی ( تخصصی کاربردی).

65- فریفته، حمید. (1374). بررسی رابطه سیکهای رهبری ملاحظه کار سازمانده و مشارکتی سرپرستان با سلامت روانی کارمندان زیر دست و همچنین بررسی رابطه تعهد سازمانی دلبستگی شغلی و خشنودی شغلی با سلامت روانی کارمندان شرکت ملی نفت مناطق نفت خیز گچساران . پايان نامه كارشناسي روانشناسي باليني( چاپ نشده )، دانشگاه شهيد چمران اهواز.

66- کران ول ، وارد جین. ( 1373). غلبه بر استرس( ترجمه بابک مهر آئین). چاپ اول، مشهد : انتشارات جاودان خرد ،

67- کمینیان، وجیهه . (1380) . بررسی رابطه بین آزادی عمل و تعهد شغلی معلمان و مدارس متوسطه شهر اصفهان . پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی ، دانشکده علوم تریبتی و روان شناسی دانشگاه اصفهان.

68- كوپر ، كاري ال ، فشار رواني ( راه هاي شناخت و مقابله ) (بدون ذکر تاریخ)( مترجمان مهدي قراچه داغي و ناهيد شريعت زاده). چاپ اول ، تهران : انتشارات رشد.

69- کورمن ، ک ، آبراهام .(1376). رونشناسی صنعتی و سازمانی (ترجمه حسین شکرکن ). تهران: انتشارات رشد ، چاپ دوم.

70- کوهستانی ، حسینعلی، و حبیب الله زنجانی . ( 1380 ) . رابطه رضایت شغلی مدیران دانشکده ها با تعهد سازمانی آنان در دانشگاه فردوسی مشهد . دانش و توسعه ، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد ، شماره 13 ، نیمه اول سال .

71- کوکلان ، هوشنگ.(1370). مقاله هایی درباره مبانی رفتار سازمانی و انگیزش (نوشته و ترجمه گروهی از اساتید و نویسندگان مدیریت امروز). دوره هفتم، شماره چهارم، تهران : مرکز آموزش مدیریت دولتی .

72- گملچ ، والتراچ ، چن ، گیلبرت.(1375). استرس در راه موفقیت (ترجمه فیروزبخت و خشاربیگی ). چاپ اول ، تهران : انتشارات ابجده .

73- لاکت ، جان .(1376). مدیریت اثر بخش ( ترجمه سید امین اله علوی) . چاپ سوم ، تهران: موسسه چاپ و انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

74- لوتانز ، فرد.(1374) . رفتار سازماني ( ترجمه غلامعلي سرمد). چاپ دوم ، جلد اول ، تهران : موسسه بانكداري ايران .

75- مازلو ، آبراهام .(بدون تاریخ). انگيزش و شخصيت( ترجمه احمد رضواني). مشهد : انتشارات آستان قدس ، 67 .

76- مدنی،حسین،وزاهدی،محمد جواد.(1384). تعیین اولویت عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی در شرکتهای پالایش گاز فجرو بید بلند).مجله جامعه شناسی ایران،دوره ششم،شماره1.

77- مرتضوی ، شهناز. ( 1372) . بهره وری نیروی انسانی ، بررسی رضایت شغلی ، تعهد سازمانی و امنیت شغلی . فصلنامه مطالعات مدیریت ، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی ، شماره اول ، دوره سوم .

78- مشبكي ، اصغر. (1376) . فشار شغلي و تنيدگي روحي . مديريت دولتي ، ش 38 .

79- مشبکی ، اصغر. (1376) . رابطه تعهد و وجدان کاری با تحول اداری. نامه پژوهش ، 5،173 – 193

80- مقیمی، سید محمد.(1377).سازمان ومدیریت ورویکردی در پژوهش. تهران: نشر ترمه، چاپ اول.

81- مطهر، ک. (1370) . بررسی مسایل و مشکلات کادر اداری وزارت آموزش و پرورش در مناطق بیستگانه شهر تهران. نهاد ریاست جمهوری .مرکز پژوهشهای اجتماعی.

82- مورهد ، جي ، گريفين ، آر. ( 1377). رفتار سازماني( ترجمه سيد مهدي الواني و غلامرضا معمارزاده). چاپ دوم ، انتشارات مرواريد . (تاریخ انتشار به زبان اصلی 1989 ).

83- مورهد ، ج . و آ، گریفین.(1374). رفتار سازمانی ( ترجمه الوانی و معمارزاده). چاپ اول ، تهران: مروارید.

84- میر سپاسی ، ناصر. ( 1369 ) . مدیریت منابع انسانی و روایط کار ( نگارش نظامگرا ) تهران : چاپ جهان .

85- نیکوکار،غلامحسین،وقربانی زاده، وجه الله ،واسحاقی،علی.(1386).بررسی برخی از عوامل موثر برامنیت شغلی مدیران میانی. نشریه دانشکده علوم انسانی دانشگاه امام حسین ، شماره 70.

86- وايلز ، كميل.(1377). مديريت رهبري آموزشي ( ترجمه محمد علي طوسي ).چاپ هفتم، تهران : مركز آموزش مديريت دولتي .

87- وتن ، ديويد . اي ، كمرون.(1381). مديريت استرس( ترجمه سعید جعفری مقدم). موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

88- هرسی ،پال و کنت، بلانچارد. (1365). مدیریت رفتار سازمانی ( کاربرد منابع انسانی ) ( ترجمه علی علاقه بند). امیر کبیر ، چاپ دوم ، ص 37-35 .

89- هرسی ، پال و بلانچارد ، کنت اچ. (1373). مدیریت رفتار سازمانی**،** استفاده از منابع انسانی ( ترجمه قاسم کبیری) تهران: جهاد دانشگاهی. (تاریخ انتشار به زبان اصلی1988).

90- همتي ، مريم.(1381). بررسي رابطه استرس شغلي و رضايت شغلي پرستاران . پايان نامه كارشناسي ارشد ، تهران : دانشگاه علامه طباطبايي ، دانشكده علوم تربيتي و روان شناسي.

91- هوی وین ، ک و میسکل سیل ج. (1376). تئوریهای تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی

( ترجمه سید محمد سید عباس زاده ). ارومیه: انتشارات دانشگاه ارومیه ، ج اول.

92- یعقوبی، مریم و همکاران.(1386).رابطه تعهد سازماني و استرس شغلي در مديران بيمارستان هاي آموزشي دانشگاه علوم پزشکي اصفهان . مدیریت سلامت، شماره11،63-68.

93- Allen . N. & Meyer, J. (1990). The measurement and Antec edeurs of affective, continuance and normative commitment to The organization. Journal of Occupational Psychology, 63 ,No. 1-18.

94- Alexsander t . mohr , jonas f . puck . ( 2006) . Role Conflict, General Manager Job Satisfaction and Stress and the Performance of LIVS. Europcan Management jouenal , Vol . 25 , No . 1 ,( pp . 25 – 35 ).

95- Angle H, perry J. (1981).An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. Administrative Science Quarterly, 26:1-14

96- Aronson, D. and Sullivan, D. G. (1998). The Decline in Job Security in 1990s:Displacement. Anxiety and Their Effects on Wage Growth. Ecomomic Perspectives. Fedderal Reserve Bank of Chicago 22: 17-43.

97- Baker, DB and Karazek, Robert A.(2002). Occoupational Health, Recognizing and PreventiWork Rng elated Disease AND Injury,21: 4 179-432.

98- Banj , ivan steven. (1997) . Dictionary of Administration and management.

99- BLAU, G.J., et al. (1993). *On developing a general index of work commitment*. Journal of vocational behavior. 42:298-814.

100- Bowling Nathan A., Beeher Terry A. and Lepisto Lawrence R. (2006) "Beyond job satisfaction: A five-year Prospective analysis of the dispositional approach to work attitudes" ; Journal of Vocational Behavior ; No.69, (pp. 315-330)

101- Brockner, J. Dewitt, R. Grover, S. and Reed, T. (1990). When it is especially important to explain why: Factors affecting the relationship between managers’ explanations of a layoff and survivors’ reactions to the layoff ’ Journal of Experimental Social Psychology.26 , 389-407.

102- Carranza, E. (1972). A study of the impact of life changes on high school teacher performance in the Lansing school districh as measured by the Holmes & Rahe Schehule of recent experience, Ph.D. Thesis (Michigan State Univ.), DAI, 1973 33, 9-A, 4996-7.

103- Celep. Cevat. (2002). Antecedents of organizational commitment in educational organizations. Trakya Uinversity edrin, turkey.

102- Charan , MASIH. John., & Vesley TAYLOR, JOHN (1998). Leadeship style, school climate, and the Institutional commitment of teachers. UMI proquest digital dissertations full citation & abstract.

104- Chow S, Holden R. (1997).toward an Understanding of

loyalty: The Moderating Role of Trust. Journal of Managerial Issues, 9(3): 275-99.

105- Cohen Aaron . (1992) .Antecendents of Organizational Commitment. Journal of Organizational Behavior , 13, No. 6.539-558.

106- Cooper,C. L. (1995) . Life at the Chalkface - identifying and measuring teacher stress. British Jornal of Educational Psychology, 65, 69-71.

107- Cooper, C. L , bruce, D,Kirkcaldy, J.& Brown, J.(1994). A model of Stress AND PHYSICAL HEALTH : The role of individual differences. Personality and Individual Differences, 16(4), 653-655.

108- Cooper CI, Cartwrights.(1997). An Intervention Strategy for Workplace Stress, y Psychoosom Res, P,7-16.

109 - Cooper , C. L. & Kelly, M.(1993). Occupational stress in head teachers: a national UK study. British Journal of Educational Psychology, 63, 130-143.

110- Cox, T. & Brockley, T.(1984). The experience and the effects of stress in teachers. British Journal of Educational Research. 10, 1, 83-87.

111- Cox T. Mackay, C.J., Cox , S., Watts,C.,& Brockley, T. (1978). Stress and Well – being in school teachers. Paper presented to the Ergonmics Society Conference on Psychological Response to Occupational Stress . England: Nottingham ,Nottingham University.

112- Deloria. J.E, (2001). A comparative study of employee commitment: Core and contract employees in a federa agency. Doctoral Disscration, Faculty of the Virginia Polytechnie and Statc University.

113- Dunham, J.(1976). Stress situations and responses. In Stress in Schools. Hemel Hempstead : National Association of Schoolmasters.

114- Gaynor, Scott Michel*.* (2004). *Organizational and teacher belief influces on students refrred to spectial education*. Digital dissertation. Clumbia university teachers college, Jun .

115-Glisson charless and Mank Dunick, (1988) . Predictors of Job Satisfaction and organizational commitment in Human Service organizations. Administration science Quartenly. 61-81

116- Greenhalgh , J & Baron , R.A.(2000) .Behavioerin Organizations. Prentic-Hall. Inc, 7 th ed.

117- Green, B., Hartman. L.C.& Bambaeas , M.(2000). Organizationnal commitment: A multi method scale analysis and test of effects. International Journal of Organizationnal Analysis, 8 (1): 89-108.

118- Harison,J.K. ,Habbard,Russell.(1998). Antecedents to OrganizationalCommitment 138,609, among Mexican Employees of a U.S.Firm inMexhco: Gornal of Social Psychology.

119- Holmes & Rahe.(1973) .schedule of recent experience, ph. D.Thesis ( Michigan State Univ.), DAI, 33, 9-A , 4996-7.

120- Hughes, C.(1990). Early retirement trend: inflating teacher Shortage. *Independent, 5,November.*

121- Kathleen, D. (2008). Leader ship style and organizational Commitment Mediating Effect of Role Stress. Journal of Managerial Lssues .10(1):109-30.

122- Klein,HJ,Fan J,Preacher,KJ.(2006).The effects of early socialization experiences on content mastery and outcomes: amediation approach.

Voccat Behavi,68,69-115.

123- Kyriacou,C.(1980). Stress, health and school and teachers: a compararison with other professions. *Cambridge Journal of Education, 10, 3, 154-159.*

124- Kyriacou,C.& Suteliffe, J.(1977). Teacher Stress: A review. *Educational Review, 29, 299-306.*

125- Kyriacou,C.& Suteliffe, J.(1978 a). A model of teacher Stress. *Educational Studies, 4, 1, 1-6.*

126-Kyriacou,C.& Suteliffe, J.(1979). teacher Stress and satisfaction. *Educational Reseach, 21(2), 89-96.*

127- Kyriacou,C.& Suteliffe, J. (1978 b) . Teacher stress, prevalence, source and symptoms. *British Journal of Educational Psychology 48, 159-167.*

128- Kyriacou,C.& Suteliffe, J. (1985). Teacher Stress and psychoneurotic symptoms.  *British* *Journal of Educational Psychology*, 55, 61-64.

129- Lau Chong M. Sholiin Mahfud .(2005). Financial and nonfinancial performance measures : How do they affect job satisfaction ?. The British Accounting Review , No . 37,( pp.389-413).

130- Litt, M. D. & Turk, D. C. (1985).Sources if stress and dissatisfaction in experienced high school teachers. *Journal of Educational RESEAECH, 78(3), 178-185.*

131- Matieu john E, and Dennis Zajac. ( 1990*) . A Review and Meta Analysis of Antecedents: Corretions and Consequences of organizations commitment"*.Psychological Bulletion. 108(2). 171-194.

132- McGregor D.( 1960).The Human Side of Enterplse. McGraw. Hill, New york .

133- Meyer , J.P& Herscovitch, L.(2001). Commitmentin the Workplace, Toward a General Model. Jiuman Resource Management Rieview, Vol,11.

134- Meyer, J.Allen.N . (1993). commitment to Organization and occupation : extension and test of three component conceptualistion . journal of applied psychology , vol.78.No.4 ,( pp. 538- 551) .

135- Meyer, J.P., & Allen.N.J. (1991). *A three components conceptualization of organizationa commitment*. Journal of applied psychology . P 61-75.

136- Meyer, J.P. Paunonen S.V, Gellatly, I.R, Goffin, R,D,& Jackson, D.N . (1989). Organizational commitment and job performancc: it, students nature of the commitment that conts. Journal of Applied Psychology , 74,152-156.

137- Meyer, R.C & Schoorman, F.D. (1998). Differentiating antecedents of organizational commitment: a test of March and Simon’s model. Journal of Organizational Behavior. 19: 15-28.

138- Milstcin, M. & Goldszewiski, T. (1985). Effects of organizationally based and individually based Stess managements efforts in elementary school settings.  *Urban Education, 19, 389-409.*

139- Mowday, R. T., porter, L.W., & Steers, R . M. (1982). Employee organizational linkages: The psychology of commitment, Absenteeism, and

turnover, New York : Academic press.

140- Mowday, R. T. (2000). Chickens , Pigs, Breakfast, and Commitment. The Organizational Behavior Division: p. 3.

141- Mowday, R. T. (1998). "Reflections on the study and relevance of organizational commitment" Humman Resource Management Review, Vol . 8. No .4.

142- Needle, R. H., Griffith, T., Svendsen, R. & Berney, C. (1980). Teacher Stress: Sources and consequences. *The Journal of School Health, 10, 96-99.*

143- Nevell, G. & Wahlund , I .(1981). Stressors and strain in while collar workers. In Levi (Ed). *Society, stress and disease . Vol . 4 , Working Life, Oxford: University Press.*

144-Nickell, S. Jones, P. and Quintini, G. (2002). Apicture of Job Insecurity Facing British Men. Economic Journal 112(476): 1-27.

145- Parsons Elizabeth, Broadbridge Adeline. (2006) .Job motivation and satisfaction:Unpacking the key factors for charity shop manaers. Journal of Retailing and Consumer Services, No. 13,( pp .121-131).

146- Pascale, R and Athou.(1981). A The Art of Jampanses Management. Simon and Schuster, New York .

147- Payne, R. L. & Fletcher, B. C. (1983). Job demands, supports, and constraints as predictors of psychological strain among school teachers. Journal of Vocational Behavior, 22, 136-47.

148- Peters, T and Austin, N .( 1985). A Passion For Excellence. London: Collins .

149- Phillips, B. N. & Lee, M.(1980). The changing rote of American teachers: Current and future sources of stress. In C. L. Cooper & J. Marshall (EDs.), White collar and professional stress. Chichster : Wiley.

150-Probst, T. M. (2002). The impact of job insecurity on employee work attitudes, job adaptation, and organizational withdrawal behaviors. In J. M. Brett & F. Drasgow (Eds.) The psychology of work: Theoretically based empirical research. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

151- Porter, et al. (1974) .Organizational commitment job stais faction and turnover among psychiatric Tecnicons . Journal of Applied Psychology . No.59.

152- Porter . L: Steers, R: Mowdey, R: & Boulian. P .(1974). Orgunizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59(5), 603-609.

153- Rosenblatt, Z. & Ruvio, A. (1996). [A test of a multi-dimensional model of job insecurity: The case of Israeli teachers](http://edu.haifa.ac.il/personal/zrosenblatt/JobInsecurity.pdf). *Journal of Organizational Behavior*, 17, 587-605 .

154- Walton, R.(1985). From control to commitment in the work –place". Harvard Businece Review March-April .

155- Sy Thomas, Tram Susanna, O,Hara Linda A. (2006) .Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. Journal of Vocational Behavior, No . 68 ,( pp. 461-473).

156- Samad . S.(2005). unraveling the organizational commitment and job performance.

157- Siegrist, J.(1996).Advers Health Effects of High – Loow Reward Conditions. Journal OF Occupational HEALTH Psychology, (pp.27-41).

158- Simpson, J. (1962). Sickness absence in teachers. *British Journal of Internal Medicine, 19, 110-115.*

159- Solomon , J. C. (1960). Neuroses of school teachers . A colloquy. *Mental Hygiene, 44, 79-90.*

160- Somers M.J. & Brinbaum. D. (1998). Work- related commitment and job perlormanec it’s also the nature of the performance that counts . Journal of Organizational Behavior, 19: 621-634.

161- Stone.( 2004). Human Resource Management.

162- Tellenback, S. Brenner, S. & Lofgren, II. (1983). Teacher stress: Exploratory model building. *Journal of Occupational Psyclology. 56, 1, 19-33.*

163- Ugboro . I.O. (2003). Influence of management trust on survivors pereeptions of the job insecurity and organizational commitment in post restructuring and downsizing.

1. 1- Borland [↑](#footnote-ref-1)
2. 2- Rosenblatt [↑](#footnote-ref-2)
3. 3- Greenhalgh [↑](#footnote-ref-3)