



## Research Paper

## Assessment of the level of job stress of employees of Golestan Province Gas Company

Abdallah Hadipour<sup>1</sup>, Kamran Mohammadkhani<sup>2</sup>

1-Ph.D. in management, Ghaemshahr Branch, Islamic Azad University, Ghaemshahr, Iran.

2-Professor of Management Department, Faculty of Management and Economics, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

**Receive:** 6 October 2024**Revise:** 18 November 2024**Accept:** 29 November 2024**Published online:**

20 December 2024

**Abstract**

The present study was conducted with the aim of assessing the level of job stress of employees of Golestan Province Gas Company. This study is descriptive-survey in nature and applied in terms of purpose. The statistical population of the study consisted of 823 employees of Golestan Province Gas Company. 262 people were selected as the statistical sample of the study based on the Cochran formula and simple random sampling method. The standard job stress questionnaire (HSE) was used to collect data. Statistical tests were performed in two descriptive and inferential sections using SPSS statistical software. The results of the study showed that the job stress dimensions were evaluated as above average. The ranking of job stress dimensions was based on the Chi-square test (42.220) and according to the calculated significance level ( $p=0.0005$ ). The ranking of job stress dimensions showed that the change dimension with an average of (4.45) ranked first, the role dimension with The average (4.24) is ranked second, the need dimension with an average (4.12) is ranked third, the relationship dimension with an average (4.11) is ranked fourth, the control dimension with an average (4.08) is ranked fifth, the support dimension with an average (4.01) is ranked sixth, and the support dimension with an average (3.98) is ranked seventh.

**Keywords:**

Change, Role, Need, Relationships, Control, Support of Colleagues, Support of Management.

**Please cite this article as (APA):** Hadipour, A, Mohammadkhani, K .(2024). Assessment of the level of job stress of employees of Golestan Province Gas Company. *Journal of human resource management perspective*, 1(2), 135-148.

<b>Sponsored by: Institute of Samamos Publications</b>	<a href="https://www.doi.org/10.22034/jphrm.2024.494903.1015">https://www.doi.org/10.22034/jphrm.2024.494903.1015</a>	
<b>Corresponding Author: Kamran Mohammadkhani</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0001-5891-8381">https://orcid.org/0000-0001-5891-8381</a>	
<b>Email:</b> <a href="mailto:k.kamran@srbiau.ac.ir">k.kamran@srbiau.ac.ir</a>	<b>Creative Commons:</b> CC BY 4.0	



## Extended Abstract

### Introduction

Having frequent stress disrupts the human mind and thoughts and over time increases burnout. Burnout means a state of physical, emotional, and mental fatigue that occurs as a result of prolonged exposure to a demanding job (Zahoor et al, 2021). Job stress involves a pattern of reactions that occur when employees are faced with demands at work that do not match their knowledge, skills, or abilities, which in turn challenges the individual's ability to adapt. These demands may be related to time pressure or the amount of work (quantitative demands), or to the difficulty of the work (cognitive demands), or to the empathy required at work (emotional demands), or to high physical demands, or even to the inability to show emotions at work (Heidari, 2019). Job stress, to the extent that it does not exceed the individual's abilities and capacity, can improve performance by increasing motivation, but if it exceeds the coping capacity of individuals, it can have a debilitating effect on individual and organizational performance (Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016). The topic of job stress began with the study of (Selye, 1964). Job stress is the interaction between work conditions and the employee in such a way that the individual cannot cope with the pressures associated with it. Studies have shown that job stress endangers the mental health of employees, leads to physical exhaustion and job dissatisfaction, and leads to specific reactions in individuals (Derykund, 2021). Sources of stress reported in various studies include time demands, job security, insufficient training resources, poor employee relations, time pressure, workload, organizational problems, insufficient training, and lack of awareness of new topics (Zarei, 2015). The World Health Organization introduces the Health and Safety Executive (HSE) stress assessment tool as a valid tool that includes seven areas of need, control, peer support, managerial support, relationships, role, and change (Poms et al, 2017). Given that this tool has a certain comprehensiveness with respect to employee job stress, the researcher in the present study intends to analyze the dimensions of this tool among employees of Golestan Province Gas Company. Accordingly, this study attempts to answer the question of what is the level of job stress of employees of Golestan Province Gas Company?

### Theoretical framework

#### Job stress

When an individual is faced with situations in the workplace that are unrelated to their current capacities or needs and desires, they experience inconsistency and conflict, and the only way to reduce it is personal adaptation to new conditions (Prasad & Tanwar, 2022). (Dave1, 1987) states that in the personal sphere, the phenomenon of stress constitutes an inevitable part of professional life and originates from job-related experiences. This situation can be considered as a motivating force for individuals to increase and improve their actions to a small extent. But at a high level, it has adverse consequences (Sajadi et al, 2020). The US Department of Health has defined job stress as: harmful physical and emotional responses that occur when the demands of a job do not match the employee's resource capabilities or needs (Cheema et al, 2022). People show responses or reactions to job stress that have been discussed in various stress-related texts as consequences, responses, reactions, or effects of job stress. (Jack & Bier, 1993) suggest that people who experience stress may experience a wide range of symptoms of physical illnesses. Many of these discomforts can be successfully resolved with treatment. However, some of these illnesses are much more severe and dangerous (Minihan et al, 2022).

(Minihan et al, 2022) In a study conducted on Irish primary school teachers, they concluded that the presence of job stress in teachers had reduced their job performance. (Adigun & Mngomezulu, 2022) In their study, they assessed job stress in educational organizations and stated that the level of job stress in these individuals was above average and reduced their job satisfaction. (Cheema et al, 2022) In a study conducted in secondary schools in India, they concluded that the level of personal tensions with students and job conflicts were the main factors of job stress in these individuals. The results of the study (Sharma, 2022) also showed that there is a significant relationship between job burnout and job stress.

### Research Methodology



The present study is descriptive-survey in nature. The statistical population of the study consisted of 823 employees of Golestan Province Gas Company. The sample size of the study was 262 people based on the Cochran formula and was selected by simple random sampling. Library and field methods were used to collect data. Face and content validity were used to determine the validity of the research tool. Cronbach's alpha coefficient was calculated to confirm the reliability of the questionnaire. Descriptive and inferential statistical methods were used by the SPSS statistical software to analyze the collected data.

### Research Findings

Descriptive statistics related to demographic information shown in Table (2) indicated that 194 (74%) male employees and 68 (26%) female employees were included. 41 (15%) were in the age range (20-30 years), 68 (26%) were in the age range (31-40 years), 93 (35%) were in the age range (41-50 years) and 60 (24%) were in the age range (6-51 years). 55 (21%) had a diploma or higher diploma, 166 (63%) had a bachelor's degree and 41 (16%) had a master's degree or higher. 60 (23%) had less than 10 years of work experience, 166 (63%) had work experience (11-20 years) and 36 (14%) had Work experience was more than 20 years.

Descriptive statistics of the study variables showed that the highest average of the job stress variable was related to the role factors component (3.92) with a standard deviation of (0.657), and the lowest average of the job stress variable was related to the management support component (3.58) with a standard deviation of (0.801). To use parametric tests, the normality of the distribution of the influence and empowerment strategies variables was first examined using the Kolmogorov-Smirnov test.

In inferential statistics, it was determined that the current status of the seven dimensions of job stress, as shown in Table (7), the observed average of job stress in the dimensions of need (3.87), control (3.85), support from colleagues (3.77), support from management (3.58), relationships (3.89), role (3.92), change (3.91), and job stress (3.83) is greater than the expected average (3), which is found by examining the one-sample t-test in the dimensions of need (12.696), control (14.197), support from colleagues (11.723), support from management (8.525), relationships (14.243), role (16.568), change (12.223), and job stress (14.751). Table (7) shows that all the actual and expected (desirable) averages of the current status of job stress dimensions are significantly different at an error level of less than one percent and with a confidence level of 99 percent. In other words, job stress was assessed as above average in all dimensions. Based on the HSE questionnaire guidelines, which state that high scores indicate lower job stress, we conclude that employees perceived lower job stress in all indicators.

### Conclusion

The main research question examined the level of job stress among employees of Mazandaran Province Gas Company. In this regard, it can be stated that job stress affects the health of individuals, reduces the quality of life, and increases the likelihood of work-related injuries. Studies have shown the role of job stress in the occurrence of symptoms of illness, labor turnover, and early retirement. The first specific research question assessed the level of job stress among employees based on the need component. In explaining this question, it can be stated that given that the company's employees have a significant impact on the overall performance of the organization, paying attention to the mission of this organization and emphasizing rules to improve the job process is doubly important. The need (demand) dimension pays attention to the scope of employees' duties and considers their responsibility dimensions. The second specific research question assessed the level of job stress among employees based on the control component. The result of testing this question is explained as follows: the control dimension means how much an individual is allowed to perform his/her job duties based on desired methods. The third special question assessed the level of employee job stress based on the component of co-worker support. The result is explained as follows: the component of co-worker support refers to the level of encouragement, support, and resources provided by co-workers in the gas company. The fourth special question of the research assessed the level of employee job stress based on the component of management support. The result is explained as follows: Employee support from management refers to the measurement of encouragement, support, and resources provided by the gas company management. In other words, it is the level of perceived support from the company manager by employees. Managers who pay attention to their employees in the gas company and solve their educational and even personal needs open a growth path for their employees. As long as employees benefit from the support of their managers, they will minimize job stress in various aspects of training or responsibility for job duties. The fifth special question of the research assessed the level of job stress of employees based on the relationship component. The result is explained as follows: the existence of flexible relationships in the company allows employees to discuss organizational



problems with other colleagues or others without any stress and to solve these problems with common sense. The existence of relationships in the organization leads to the formation of a sense of belonging among employees, which will increase their work commitment and reduce stress caused by work pressures. Special Question The sixth research assessed the level of employee job stress based on the role component. The result is explained as follows: Paying attention to the role component of employees in the workplace means to what extent employees perform their duties correctly so that role conflict does not occur in the gas company. The seventh special research question assessed the level of employee job stress based on the change component. The result is explained as follows: The category of change in the workplace indicates how to manage organizational changes in such a way that the relationship of these changes with individual performance is desirable. In order to grow and gain sufficient experience, employees must be able to keep up with job changes so that they can make good use of them and apply the changes to improve their job performance.

The results of this question are consistent with and supported by the findings of the research (Minihan et al, 2022), (Sharma, 2022) and (Lee et al, 2022). The results of the research indicated that the presence of job stress in individuals reduces their level of job performance.

Based on the results of the research, it is recommended that the management of the Gas Administration Company, when hiring employees, examine their personality traits and hire employees who can manage job conditions optimally. This can be examined and evaluated based on the job qualifications and individual and job capabilities of the individuals. It is recommended that employees match their interests with job characteristics before entering the work system and being absorbed into this organization and only enter this profession if they are aligned. However, employees who enter this profession solely to have a job will suffer from the psychological tensions and stresses of this profession. One of the limitations of the present study was that this study was conducted in the Golestan Province Gas Company with a distinct organizational structure compared to other organizations, so it is necessary to consider generalizing the results to other government organizations. Accordingly, future researchers are advised to conduct a similar study in other government organizations and compare the results of the two studies.

## ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان شرکت گاز استان گلستان

عبدالله هادی پور<sup>۱</sup> ID، کامران محمدخانی<sup>۲</sup> ID

۱- دانش آموخته دکتری مدیریت دولتی، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران.  
 ۲- استاد، گروه مدیریت، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان شرکت گاز استان گلستان انجام شد. این پژوهش به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی-پیمایشی و از حیث هدف کاربردی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت گاز استان گلستان به تعداد ۸۲۳ نفر تشکیل دادند. تعداد ۲۶۲ نفر بر اساس فرمول کوکران و به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند. جهت گردآوری داده ها از پرسشنامه استاندارد استرس شغلی (HSE) استفاده شد. آزمون های آماری در دو بخش توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار آماری SPSS انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد ابعاد استرس شغلی در حد بالاتر از متوسط ارزیابی شدند. رتبه بندی ابعاد استرس شغلی بر اساس بررسی آزمون خی دو (۴۲،۲۲۰) و با توجه به سطح معنی داری محاسبه شده (p= ۰/۰۰۰۵) معنی دار است. رتبه بندی شده ابعاد استرس شغلی نشان داد که بعد تغییر با میانگین (۴،۴۵) دارای رتبه اول، بعد نقش با میانگین (۴،۲۴) دارای رتبه دوم، بعد نیاز با میانگین (۴،۱۲) دارای رتبه سوم، بعد روابط با میانگین (۴،۱۱) دارای رتبه چهارم و بعد کنترل با میانگین (۴،۰۸) دارای رتبه پنجم، بعد حمایت همکاران با میانگین (۴،۰۱) دارای رتبه ششم و بعد حمایت مدیریت با میانگین (۳،۹۸) دارای رتبه هفتم می باشند.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۸/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۹/۰۹

تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۳/۰۹/۳۰

## کلید واژه ها:

تغییر، نقش، نیاز، روابط، کنترل، حمایت همکاران، حمایت مدیریت.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): هادی پور، عبدالله؛ محمدخانی، کامران. (۱۴۰۳). ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان شرکت گاز استان گلستان. فصلنامه چشم انداز مدیریت منابع انسانی، ۱(۲) ۱۳۵-۱۴۸.

	<a href="https://www.doi.org/10.22034/jphrm.2024.494903.1015">https://www.doi.org/10.22034/jphrm.2024.494903.1015</a>	موسسه انتشارات سماموس	تحت حمایت:
	<a href="https://orcid.org/0000-0001-5891-8381">https://orcid.org/0000-0001-5891-8381</a>	کامران محمدخانی	نویسنده مسئول:
	Creative Commons: CC BY 4.0	<a href="mailto:k.kamran@srbiau.ac.ir">k.kamran@srbiau.ac.ir</a>	ایمیل:

**مقدمه**

داشتن استرس مکرر ذهن و فکر انسان را آشفته می سازد و به مرور زمان باعث افزایش فرسودگی شغلی می شود. فرسودگی شغلی به معنای یک حالت خستگی بدنی، هیجانی و ذهنی است که در نتیجه مواجهه درازمدت با یک کار طاقت فرسا ایجاد می شود (Zahoor et al, 2021). استرس شغلی شامل الگویی از واکنش هایی است که زمانی اتفاق می افتد که کارکنان با خواسته هایی در محل کار روبرو می شوند، که با دانش، مهارت یا توانایی های آنها تطابق ندارد، که این خود باعث به چالش کشیدن توانایی فرد برای سازگاری می شود. این مطالبات ممکن است مربوط به فشار زمان یا مقدار کار (خواسته های کمی) و یا به سختی کار (خواسته های شناختی) یا همدلی مورد نیاز در کار (خواسته های عاطفی)، و یا خواسته های بالای فیزیکی و یا حتی به عدم توانایی برای نشان دادن احساسات در محل کار باشد (Heidari, 2019). استرس شغلی در حدی که از تواناییها و ظرفیت فرد تجاوز نکند می تواند با افزایش انگیزه سبب بهبود عملکرد شود، ولی در صورتی که از ظرفیت مقابله ای افراد تجاوز کند می تواند اثر تضعیف کننده بر عملکرد فردی و سازمانی داشته باشد (Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016). موضوع استرس شغلی با مطالعه (Selye, 1964) شروع شد. استرس شغلی عبارت است از اینکه تعامل بین شرایط کار و فرد شاغل به گونه ای باشد که فرد نتواند از عهده فشارهای مرتبط با آن برآید. مطالعات نشان داده است که استرس شغلی سلامت روانی کارکنان را به خطر می اندازد، به فرسودگی جسمانی و نارضایتی شغلی منجر می شود و عکس العمل های خاصی را در افراد به دنبال دارد (Derykund, 2021). منابع استرس در پژوهشهای مختلف شامل تقاضای زمان، امنیت شغلی، منابع آموزشی ناکافی، روابط ضعیف کارکنان، فشار زمان، حجم کار، مشکلات سازمانی، آموزش ناکافی، فقدان آگاهی از موضوعات جدید گزارش شده اند (Zarei, 2015). سازمان بهداشت جهانی برای ارزیابی استرس از سوی سازمان اجرایی بهداشت و ایمنی انگلستان (HSE) را ابزاری معتبر معرفی می نماید که شامل هفت حیطه نیاز، کنترل، حمایت همکاران، حمایت مدیریتی، روابط، نقش و تغییر می باشد (Poms et al, 2017) با توجه به اینکه این ابزار، جامعیت خاصی را نسبت به استرس شغلی کارکنان داشته است، پژوهشگر در پژوهش حاضر قصد دارد ابعاد این ابزار را در میان کارکنان شرکت گاز استان گلستان تحلیل نماید. بر این اساس در این تحقیق تلاش می شود تا به این سوال پاسخ داده شود که میزان استرس شغلی کارکنان شرکت گاز استان گلستان چگونه است؟

**مبانی نظری پژوهش****استرس شغلی**

هنگامی که فرد در محیط کار با پدیده هایی روبرو می شود که ارتباطی با ظرفیت های کنونی یا نیازها و خواسته هایش ندارد دچار ناهماهنگی و تعارض می شود و تنها راه کاهش آن سازگاری شخصی با شرایطی تازه است (Prasad & Tanwar, 2022). (Dave, 1987) بیان می کند که در حیطه شخصی پدیده ای استرس بخش اجتناب ناپذیر زندگی حرفه ای را تشکیل می دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می گیرد. این وضعیت به میزان کم می تواند به عنوان نیروی انگیزشی افراد بجهت افزایش و بهبود اعمال قلمداد شود. اما به میزان بالا عواقب معکوسی



بر جا می گذارد (Sajadi et al, 2020). وزارت بهداشت آمریکا استرس شغلی را این گونه تعریف کرده است: پاسخ هایی فیزیکی و احساسی مضر که وقتی الزامات یک کار با توانایی های منابع یا نیازهای کارمند، مطابقت ندارد رخ می دهند (Cheema et al, 2022). افراد نسبت به استرس شغلی پاسخ ها یا واکنش هایی را نشان می دهند که در متون مختلف مربوط به استرس تحت عنوان پیامدها، پاسخ ها، واکنش ها یا اثرات استرس شغلی مورد بحث قرار گرفته اند. (Jack & Bier, 1993) مطرح می کنند که افرادی که دچار استرس می شوند ممکن است دچار طیف وسیعی از علائم بیماری های جسمی شوند. بسیاری از این ناراحتی ها را می توان با درمان، به طور موفقیت آمیز برطرف نمود. هر چند برخی از این بیماری ها بسیار حادثر و خطرناک ترند (Minihan et al, 2022).

علائم استرس به طور خلاصه عبارتند از:

۱. علائم جسمانی: خستگی مفرط، لرزش، سر درد، میگرن تهوع و استفراغ، دردهای شدید شکمی، درد قفسه ای، گرفتگی عضلات، بی خوابی، کمر درد، فشار خون بالا، برافروخته شدن، عرق کردن، کم اشتها، احساس سرما خوردگی، عطش غیر عادی، کرخ شدگی جسمی، تحریک پذیری روده، اختلالات پوستی (Anousheh, 2017).
۲. علائم روانی: افسردگی، خشم و حملات هراس، عدم تمرکز حواس، بی تابی، دلپهره و اضطراب، تردید، رجعت به خاطرات گذشته و تکرار آنها، احساس گناهکار بودن، نگرانی، فراموشی و ضعف حافظه، ترس، احساس عدم امنیت، تحریک پذیری، ناامیدی (Adigun & Mngomezulu, 2022).
۳. علائم رفتاری: گریه و زاری، کاهش حس شوخ طبعی، پرتاب کردن یا خوردن اشیاء، سرزنش کردن، بی قراری، فریاد کشیدن، عادت های عصبی (ناخن خوردن، پاکویدن)، خشمگین شدن، وسواس (صحبت کردن درباره تجارب)، خاراندن، عبوسی، دندان قروچه کردن، دودلی و تردید، از دست دادن آرامش (Lee et al, 2022).

### پیشینه پژوهش

(Minihan et al, 2022) در پژوهشی که بر روی معلمان مدارس ابتدایی ایرلند انجام دادند به این نتیجه رسیدند که وجود استرس شغلی در معلمان باعث کاهش سطح عملکرد شغلی آنها شده بود. (Adigun & Mngomezulu, 2022) در تحقیق خود به ارزیابی استرس شغلی در سازمان های آموزشی پرداختند و بیان نمودند که میزان استرس شغلی در این افراد بالای حد متوسط بوده و رضایت شغلی آنها را کاهش داده است. (Cheema et al, 2022) در تحقیقی که در مدارس متوسطه هندورابی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که میزان تنش های فردی با دانش آموزان و تعارضات شغلی از عوامل اصلی استرس شغلی در این افراد بوده است. نتایج پژوهش (Sharma, 2022) نیز نشان داد میان فرسودگی شغلی با استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد. (Lee et al, 2022) در تحقیقی که در دانشگاه های استرالیا و نیوزلند انجام دادند به بررسی و ارزیابی استرس شغلی در آن دانشگاه ها پرداختند و بیان کردند که حجم کاری بالا، ضعف امکانات در زندگی و استرس ناشی از عدم امکانات رفاهی در دانشگاه از شاخصه های مهم در استرس شغلی بوده اند. (Prasad & Tanwar, 2022) در تحقیق خود به بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی معلمان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که ابهام نقش و تعارض کار-خانواده از مهمترین علل استرس شغلی معلمان بوده است. (Sajadi et al, 2020)، پژوهشی با عنوان «طراحی الگوی مدیریت استرس شغلی از دیدگاه اسلامی» انجام دادند. نمونه آماری صاحب نظران و اعضای هیات علمی دانشگاه ها بودند. روش پژوهش از نوع کیفی بود. نتایج حاکی از آن بود که عوامل مدیریتی، عوامل سرمایه ای، رفتار سیاسی، عوامل اخلاقی، نهادهای حاکمیتی از جمله عوامل کنترل کننده استرس در مقوله اسلامی بودند.



سوال های پژوهش عبارت است از:

سوال اصلی: ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان شرکت گاز استان گلستان چگونه است؟  
سوال های ویژه:

۱. ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه نیاز چگونه است؟
۲. ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه کنترل چگونه است؟
۳. ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه حمایت همکاران چگونه است؟
۴. ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه حمایت مدیریت چگونه است؟
۵. ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه روابط چگونه است؟
۶. ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه نقش چگونه است؟
۷. ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه تغییر چگونه است؟

## روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی-پیمایشی و از حیث هدف کاربردی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت گاز استان گلستان به تعداد ۸۲۳ نفر تشکیل داده اند. جهت تعیین حجم نمونه آماری بر اساس فرمول کوکران تعداد ۲۶۲ نفر و به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت گردآوری داده ها از روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شد. جهت تعیین روایی ابزار پژوهش از روایی صوری و محتوایی استفاده شد که مورد تایید قرار گرفت. برای تأیید پایایی پرسشنامه، پرسشنامه میان ۳۰ نفر از افراد پاسخگو توزیع گردید و پس از جمع آوری و تحلیل پرسشنامه ها، ضریب آلفای کرونباخ آنها محاسبه گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده از روش های آمار توصیفی (توصیف فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار) و روشهای آمار استنباطی (آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن توزیع داده های تحقیق، آزمون تی تک نمونه ای و آزمون فریدمن) توسط نرم افزار آماری Spss استفاده شد.

پرسشنامه استرس شغلی:

سازمان اجرایی بهداشت و ایمنی انگلستان برای ارزیابی استرس در زمینه ایمنی شغلی افراد ابزاری ارائه نموده است که شامل ۳۵ سوال با هفت حیطه است. این ابزار در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی توسط موسسه سلامت و ایمنی انگلستان به منظور سنجش استرس شغلی کارکنان انگلستان ساخته شد. در سال ۲۰۰۳ سازمان اجرایی بهداشت و ایمنی انگلستان در قالب مجموعه ای از استانداردهای مدیریتی این پرسشنامه را با نام ابزار تعیین کننده HSE ارائه داد. این پرسشنامه بر اساس مدل نیاز-کنترل-حمایت ایجاد شده است و در سال ۲۰۰۴ نسخه جدید و بازنگری شده این پرسشنامه توسط کازین و همکاران (۲۰۰۴) ارائه شد. این پرسشنامه شامل هفت حیطه نیاز، کنترل، حمایت همکاران، حمایت مدیریت، روابط، نقش و تغییر می باشد. پرسشنامه HSE در پژوهش های مختلفی به کار رفته است. در پژوهش مک کاری و همکاران ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه (۰,۸۳) گزارش شده است. در مطالعه کر و همکاران ضریب آلفای کرونباخ (۰,۷۱) گزارش شده است. مرزآبادی و فشارکی در ایران ضریب همبستگی پرسشنامه HSE را



(۰,۷۹) گزارش کرده اند. در مطالعه انجام شده در ۳۹ سازمان انگلستان اعتبار این پرسشنامه تایید شده است. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه ای طراحی شده است. برای بدست آوردن نمره کل باید نمرات مربوط به هر یک از ابعاد را با یکدیگر جمع نمود. نمره بالا در این پرسشنامه نشان دهنده استرس و فشار شغلی پایین و نمره پایین نشان دهنده سطح بالای استرس و فشار شغلی است.

## یافته‌های پژوهش

نتایج آزمون ضریب آلفای کرونباخ در جدول (۱) حاکی از آن است که پرسشنامه فوق از پایایی مطلوبی برخوردار بودند.

جدول ۱: ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه های پژوهش

ضریب آلفای کرونباخ	پرسشنامه
۰,۷۹	نیاز
۰,۷۵	کنترل
۰,۸۲	حمایت همکاران
۰,۸۷	حمایت مدیریت
۰,۸۳	روابط
۰,۷۵	نقش
۰,۸۹	تغییر
۰,۷۴	استرس شغلی

آمار توصیفی مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی که در جدول (۲) نمایش داده شده است حاکی از آن بود که کارکنان مرد ۱۹۴ نفر (۷۴ درصد) و زن ۶۸ نفر (۲۶ درصد) بودند. ۴۱ نفر (۱۵ درصد) در بازه سنی (۲۰-۳۰ سال)، ۶۸ نفر (۲۶ درصد) در بازه سنی (۳۱-۴۰ سال)، ۹۳ نفر (۳۵ درصد) در بازه سنی (۴۱-۵۰ سال) و ۶۰ نفر (۲۴ درصد) در بازه سنی (۵۱-۶۰ سال) بودند. ۵۵ نفر (۲۱ درصد) دارای مدرک تحصیلی دیپلم و فوق دیپلم، ۱۶۶ نفر (۶۳ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس و ۴۱ نفر (۱۶ درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر بودند. ۶۰ نفر (۲۳ درصد) دارای سابقه کاری کمتر از ۱۰ سال، ۱۶۶ نفر (۶۳ درصد) دارای سابقه کاری (۲۰-۱۱ سال) و ۳۶ نفر (۱۴ درصد) دارای سابقه کاری بیشتر از ۲۰ سال بودند.



جدول ۲: آمار توصیفی مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی نمونه آماری

متغیر کیفی	سطح	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۹۴	۷۴
	زن	۶۸	۲۶
سن	۲۰-۳۰	۴۱	۱۵
	۳۱-۴۰	۶۸	۲۶
	۴۱-۵۰	۹۳	۳۵
	۵۱-۶۰	۶۰	۲۴
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم	۵۵	۲۱
	لیسانس	۱۶۶	۶۳
	فوق لیسانس و بالاتر	۴۱	۱۶
سابقه کاری	کمتر از ۱۰ سال	۶۰	۲۳
	۱۱-۲۰ سال	۱۶۶	۶۳
	بیشتر از ۲۰ سال	۳۶	۱۴

مشخصه‌های آمار متغیرهای پژوهش در جدول (۳) نمایش داده شده است.

جدول ۳: آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد
نیاز	۳/۹۳	۰/۸۱۳
کنترل	۳/۸۵	۰/۷۰۸
حمایت همکاران	۳/۷۷	۰/۷۷۹
حمایت مدیریت	۳/۵۸	۰/۸۰۱
روابط	۳/۸۹	۰/۷۴۱
نقش	۳/۹۲	۰/۶۵۷
تغییر	۳/۹۱	۰/۸۸۱
استرس شغلی	۹۸/۴	۰/۶۶۳

چنانکه نتایج در جدول (۳) دیده می شود بیشترین میانگین متغیر استرس شغلی مربوط به مولفه عوامل نقش (۳/۹۲) با انحراف معیار (۰/۶۵۷)، کمترین میانگین متغیر استرس شغلی مربوط به مولفه حمایت مدیریت (۳/۵۸) با



انحراف معیار (۰,۸۰۱) است. برای استفاده از آزمون های پارامتریک ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنف نرمال بودن توزیع متغیرهای راهبردهای نفوذ و توانمندسازی بررسی می شود.

جدول ۴: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف متغیرهای راهبردهای نفوذ و توانمندسازی

متغیرها	آماره آزمون	سطح معناداری
نیاز	۱,۲۷۶	۰,۰۷۵
کنترل	۰,۸۷۷	۰,۴۱۱
حمایت همکاران	۱,۲۰۲	۰,۱۱۱
حمایت مدیریت	۱,۰۰۴	۰,۲۶۶
روابط	۱,۲۳۵	۰,۱۰۰
نقش	۱,۳۵۰	۰,۰۵۲
تغییر	۱,۲۹۱	۰,۰۶۷
استرس شغلی	۰,۸۹۴	۰,۴۰۲

مطابق اطلاعات جدول (۴) سطح معناداری آزمون کولموگروف - اسمیرنف برای همه متغیرها مورد مطالعه بیشتر از ۰/۰۵ می باشد. لذا نتیجه آزمون برای هیچ یک از متغیرها معنی دار نیست و در نتیجه توزیع همه متغیرها نرمال می باشد بنابراین می توان از آزمون های پارامتریک برای آزمودن سوال های پژوهش استفاده کرد. برای آزمون سوال های پژوهش آزمون t تک نمونه ای و آزمون فریدمن مورد توجه قرار داده و هر یک از آن ها مورد بررسی قرار گرفت. وضعیت کلی بررسی ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان در این بخش، اطلاعات جمع آوری شده از ۲۶۲ نفر بر اساس ۳۵ سوال ۷ مولفه (نیاز، کنترل، حمایت همکاران، حمایت مدیریت، روابط، نقش، تغییر، استرس شغلی) مورد بررسی قرار گرفته است. وضعیت کلی وضعیت استرس شغلی در جدول (۵) آمده است. همان طور که در جدول (۵) نشان داده است، میانگین مشاهده شده وضعیت موجود استرس شغلی (۳/۸۰) بیشتر از میانگین مورد انتظار (۳) است.

جدول ۵: نتایج توصیفی وضعیت استرس شغلی

شرح	تعداد	میانگین مشاهده شده	میانگین مورد انتظار *	انحراف استاندارد	حداقل نمره	حداکثر نمره
استرس شغلی	۲۶۱	۳/۸۳	۳	۰/۶۶۳	۲	۵



نتایج آزمون تی تک گروهی نشان می دهد که بین میانگین وضعیت موجود استرس شغلی و میانگین موجود استرس شغلی میانگین وضعیت مورد انتظار، در سطح خطای کمتر از یک درصد و با اطمینان ۹۹ درصد تفاوت معنی داری وجود دارد؛ و از آن جایی که میانگین مشاهده شده (۳/۸۳) در مقایسه با میانگین مورد انتظار (۳) بزرگتر بوده است، نتیجه گرفته می شود استرس شغلی در حد بالاتر از متوسط ارزیابی شده است. این بدان معنا است که کارکنان استرس شغلی پایینی را درک کرده اند.

جدول ۶: نتایج آزمون t تک نمونه ای مقایسه وضعیت موجود استرس شغلی

فاصله اطمینان در سطح ۹۵٪		تفاوت میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	t	انحراف معیار	میانگین	تعداد	وضعیت موجود
حد بالا	حد پایین								
۰٫۹۴۱	۰٫۷۱۹	۰/۰۵۶	۰/۰۰۰۵	۲۶۱	۱۴/۷۵۱	۰/۰۵۶	۳/۸۲	۲۶۲	

وضعیت موجود ابعاد هفت گانه استرس شغلی چنانچه در جدول (۷) نشان داده شد، میانگین مشاهده شده استرس شغلی در بعد نیاز (۳،۸۷)، کنترل (۳،۸۵)، حمایت همکاران (۳،۷۷)، حمایت مدیریت (۳،۵۸)، روابط (۳،۸۹)، نقش (۳،۹۲)، تغییر (۳،۹۱) و استرس شغلی (۳،۸۳) بزرگتر از میانگین مورد انتظار (۳) است که با بررسی آزمون t تک نمونه ای در بعد نیاز (۱۲،۶۹۶)، کنترل (۱۴،۱۹۷)، حمایت همکاران (۱۱،۷۲۳)، حمایت مدیریت (۸،۵۲۵)، روابط (۱۴،۲۴۳)، نقش (۱۶،۵۶۸)، تغییر (۱۲،۲۲۳)، استرس شغلی (۱۴،۷۵۱) می باشد. در جدول (۷) مشخص می شود که تمامی میانگین های واقعی و مورد انتظار (مطلوب) وضعیت موجود ابعاد استرس شغلی در سطح خطای کمتر از یک درصد و با اطمینان ۹۹ درصد تفاوت معنی داری وجود دارد و به عبارت دیگر استرس شغلی در همه ابعاد در حد بالاتر از متوسط ارزیابی شده است. بر اساس دستورالعمل پرسشنامه HSE که بیان داشته که نمرات بالا نشان دهنده استرس شغلی پایین تری هستند، لذا به این نتیجه می رسیم که کارکنان در همه شاخص ها میزان استرس شغلی کمتری را درک کرده اند.

جدول ۷: نتایج توصیفی وضعیت موجود ابعاد هفتگانه استرس شغلی

آماره						
حداکثر نمره	حداقل نمره	واریانس	میانگین مورد انتظار*	میانگین مشاهده شده	تعداد	ابعاد استرس شغلی
۵	۲	۰/۶۶۲	۳	۳/۸۷	۲۶۲	نیاز
۵	۱/۸۳	۰/۰۱۵	۳	۳/۸۵	۲۶۲	کنترل
۵	۱/۵	۰/۶۰۵	۳	۳/۷۷	۲۶۲	حمایت همکاران



۵	۱/۶۰	۰/۶۴۳	۳	۳/۵۸	۲۶۲	حمایت مدیریت
۵	۲	۰/۵۵۰	۳	۳/۸۹	۲۶۲	روابط
۵	۲/۲۰	۰/۴۳۲	۳	۳/۹۲	۲۶۲	نقش
۵	۲	۰/۷۷۷	۳	۳/۹۱	۲۶۲	تغییر
۵	۲/۴۰	۰/۴۴۰	۳	۳/۸۳	۲۶۲	استرس شغلی

جدول ۸: نتایج آزمون  $t$  تک نمونه ای برای بررسی وضعیت موجود استرس شغلی

Test Value= 3

وضعیت موجود	تعداد	میانگین	انحراف معیار	$t$	درجه آزادی	سطح معنی داری	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان در سطح ۹۵٪ حد پایین    حد بالا
نیاز	۲۶۲	۳/۸۷	۰/۸۱۳	۱۲/۶۹۶	۲۶۱	۰/۰۰۰۵	۰/۰۶۹	۰/۷۳۹ ۱/۰۱۲
کنترل	۲۶۲	۳/۸۵	۰/۷۰۸	۱۴/۱۹۷	۲۶۱	۰/۰۰۰۵	۰/۰۶۰	۰/۷۳۴ ۰/۹۷۱
حمایت همکاران	۲۶۲	۳/۷۷	۰/۷۷۹	۱۱,۷۲۳	۲۶۱	۰/۰۰۰۵	۰/۰۵۷	۰/۶۴۳ ۰/۹۰۴
حمایت مدیریت	۲۶۲	۳/۵۸	۰/۸۰۱	۸,۵۲۵	۲۶۱	۰/۰۰۰۵	۰/۰۶۸	۰/۴۴۵ ۰/۷۱۴
روابط	۲۶۲	۳/۸۹	۰/۱۴۷	۱۴,۲۴۳	۲۶۱	۰/۰۰۰۵	۰/۰۶۳	۰/۷۷۱ ۱/۰۲۰
نقش	۲۶۲	۳/۹۲	۰/۶۵۷	۱۶,۵۶۸	۲۶۱	۰/۰۰۰۵	۰/۰۵۶	۰/۸۱۳ ۱/۰۳۴
تغییر	۲۶۲	۳/۹۱	۰/۸۸۱	۱۲,۲۲۳	۲۶۱	۰/۰۰۰۵	۰/۰۷۴	۰/۷۶۶ ۱/۰۶۱
استرس شغلی	۲۶۲	۳/۸۳	۰/۶۶۳	۱۴,۷۵۱	۲۶۱	۰/۰۰۰۵	۰/۰۵۶	۰/۷۱۹ ۰/۹۴۱



نتایج آزمون تی تک گروهی نشان می دهد که بین میانگین وضعیت موجود استرس شغلی و میانگین وضعیت موجود استرس شغلی در سطح خطای کمتر از یک درصد و با اطمینان ۹۹ درصد تفاوت معنی داری وجود دارد؛ و از آنجایی که میانگین مشاهده شده (۳/۸۳) در مقایسه با میانگین مورد انتظار (۳) بزرگ تر بوده است، نتیجه گرفته می شود نمرات استرس شغلی در حد بالاتر از متوسط ارزیابی شده است.

بین میانگین وضعیت موجود استرس شغلی درمورد مولفه های (نیاز، کنترل، حمایت همکاران، حمایت مدیریت، روابط، نقش، تغییر) و میانگین وضعیت مورد انتظار آنها، در سطح خطای کمتر از یک درصد و با اطمینان ۹۹ درصد تفاوت معنی داری وجود دارد. از آنجایی که میانگین مشاهده شده (۳/۸۷)، (۳/۸۵)، (۳/۷۷)، (۳/۶۵)، (۳/۸۹)، (۳/۹۲)، (۳/۹۱) در مقایسه با میانگین مورد انتظار (۳) بزرگ تر بوده است، نتیجه گرفته می شود استرس شغلی درمورد مولفه (نیاز) بالاتر از متوسط ارزیابی شده است.

جدول ۹: نتایج آزمون فریدمن برای بررسی وضعیت رتبه بندی مولفه های استرس شغلی

وضعیت موجود	تعداد	میانگین رتبه ها	رتبه بندی	رتبه بندی	رتبه بندی	رتبه بندی
نیاز	۲۶۲	۴,۱۲	۳			
کنترل	۲۶۲	۴,۰۸	۵			
حمایت همکاران	۲۶۲	۴,۰۱	۶			
حمایت مدیریت	۲۶۲	۳,۹۸	۷	۴۲,۲۲۰	۲۶۱	۰/۰۰۰۵
روابط	۲۶۲	۴,۱۱	۴			
نقش	۲۶۲	۴,۲۴	۲			
تغییر	۲۶۲	۴,۴۵	۱			

رتبه بندی ابعاد هفت گانه ارزیابی فاکتورهای استرس شغلی چنانچه در جدول (۹) نشان داده شد، میانگین رتبه بندی شده استرس شغلی در بعد نیاز (۴,۱۲)، کنترل (۴,۰۸)، حمایت همکاران (۴,۰۱)، حمایت مدیریت (۳,۹۸)، روابط (۴,۱۱)، نقش (۴,۲۴)، تغییر (۴,۴۵) است که با بررسی آزمون خی دو دررتبه بندی ابعاد استرس شغلی (۴۲,۲۲۰) با توجه به سطح معنی داری محاسبه شده ( $p=0/0005$ ) از لحاظ آماری خی دو محاسبه شده معنی دار است. در جدول (۹) مشخص می شود که بعد تغییر در رتبه اول، بعد نقش در رتبه دوم، بعد نیاز در رتبه سوم، بعد روابط در رتبه چهارم، بعد کنترل در رتبه پنجم، بعد حمایت همکاران در رتبه ششم و بعد حمایت مدیریت در رتبه هفتم گزارش شده است.

## نتیجه گیری

سوال اصلی تحقیق به بررسی میزان استرس شغلی کارکنان شرکت گاز استان مازندران پرداخته است. در این راستا می توان بیان نمود که استرس های شغلی بر سلامتی افراد تاثیر می گذارد و کیفیت زندگی را کاهش می دهد و احتمال وقوع مصدومیت های ناشی از کار را بیشتر می کند. مطالعات نشان دهنده نقش استرس شغلی در بروز علائم



بیماری، جابجایی نیروی کار و بازنشستگی زودرس آنها بوده است. استرس شغلی موقعیتی است که از تعامل میان افراد و مشاغل حاصل می‌شود و وجه مشخصه آن تغییراتی است که در درون افراد رخ می‌دهد و آنها را وادار می‌کند تا از نحوه عمل بهنجار خود انحراف جویند. از طرفی می‌توان استدلال نمود که وقتی کارکنان از طرف سازمان مربوطه مورد حمایت قرار نگرفته و بعضاً به دلایل متعدد فرهنگی-اجتماعی و شغلی مانند دادن نقش‌های اضافی به کارکنان و فاقد امکانات تحت فشار قرار می‌گیرد.

سوال ویژه اول تحقیق به ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه نیاز پرداخته است. نتایج این سوال با یافته‌های پژوهش (Minihan et al, 2022) مطابقت دارد و پشتیبانی می‌شود. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که وجود استرس شغلی در افراد باعث کاهش سطح عملکرد شغلی آنها شده بود. در تبیین این سوال می‌توان بیان نمود که با توجه به اینکه کارکنان شرکت، تاثیر بسزایی در عملکرد کلی سازمان دارند، لذا توجه به رسالت این سازمان و تاکید بر قوانین جهت بهبود فرایند شغلی اهمیتی دوچندان دارد. بعد نیاز (تقاضا) به حیطة وظایف کارکنان توجه داشته و ابعاد مسئولیت پذیری آنها را مورد توجه قرار می‌دهد. به عبارتی بعد نیاز یا تقاضا به این موضوع اشاره دارد که رسالت شرکت گاز چه دیدگاهی نسبت به کارکنان دارد و هدف از استخدام کارکنان را در چه می‌داند. این امر ما را به این سمت سوق می‌دهد که کارکرد کارکنان را هدف قرار دهد.

سوال ویژه دوم تحقیق به ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه کنترل پرداخته است. نتایج این سوال با یافته‌های پژوهش (Adigun & Mngomezulu, 2022) مطابقت دارد و پشتیبانی می‌شود. آنها در پژوهش خود ادعان نمودند که میزان استرس شغلی در این افراد بالای حد متوسط بوده و رضایت شغلی آنها را کاهش داده است. نتیجه حاصل از آزمون این سوال بدین صورت تبیین می‌شود که بعد کنترل به معنای این است که چه مقدار به یک فرد اجازه داده شود تا وظایف شغلی خود را بر اساس روش‌های دلخواه انجام دهد. این موضوع به زبان ساده تر به معنای این است که کارکنان چقدر در انجام وظایف محوله دارای تسلط هستند و عملکرد بهینه‌ای را در محیط کاری می‌توانند داشته باشند.

سوال ویژه سوم به ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه حمایت همکاران پرداخته است. نتایج این سوال با یافته‌های پژوهش (Cheema et al, 2022) مطابقت دارد و پشتیبانی می‌شود. نتایج پژوهش نشان داد که میزان تنش‌های فردی با دانش آموزان و تعارضات شغلی از عوامل اصلی استرس شغلی در این افراد بوده است. نتیجه حاصل بدین صورت تبیین می‌شود که مولفه حمایت از طرف همکاران به میزان تشویق، حمایت و منابع فراهم شده توسط همکاران در شرکت گاز اطلاق می‌گردد. کارکنان تازه وارد و کم تجربه می‌توانند ضمن دریافت نظرات سایر همکاران خود، تجربه بیشتر و بهتری را در محیط کاری دریافت نمایند و از این طریق زمینه بهبود عملکرد خود را فراهم آورند. کارکنانی که از حمایت همکاران خود در شرکت گاز بهره‌مند می‌شوند دارای استرس کمتری در انجام وظایف خود خواهند داشت، زیرا موارد مبهم در شغل را با مشورت همکاران خود رفع می‌نمایند و تنش‌های شغلی کمتری را در این زمینه احساس خواهند نمود.

سوال ویژه چهارم تحقیق به ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه حمایت مدیریت پرداخته است. نتایج این سوال با یافته‌های پژوهش (Sharma, 2022) مطابقت دارد و پشتیبانی می‌شود. وی به این نتیجه رسید که میان فرسودگی شغلی با استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد و مدیران سازمان می‌توانند با حمایت فراگیر خود سطوح استرس را کاهش دهند. نتیجه بدین صورت تبیین می‌شود که حمایت کارکنان از مدیریت به معنای به اندازه گیری تشویق، حمایت و منابع فراهم شده از طرف مدیریت شرکت گاز اطلاق می‌باشد. به عبارتی به میزان حمایت ادراک شده کارکنان از مدیر شرکت گفته می‌شود. مدیرانی که در شرکت گاز به کارکنان خود توجه می‌



نمایند و نیازهای آموزشی و حتی شخصی آنها را حل می‌نمایند، مسیر رو به رشدی را برای کارکنان خود می‌گشایند. مادامی که کارکنان از حمایت مدیران خود بهره ببرند، تنش‌های شغلی در ابعاد مختلف آموزش و یا مسئولیغلیت پذیری در قبال وظایف شغلی را به حداقل خواهند رسانید.

سوال ویژه پنجم تحقیق به ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه روابط پرداخته است. نتایج این سوال با یافته‌های پژوهش (Lee et al, 2022) مطابقت دارد و پشتیبانی می‌شود. آنها به این نتیجه رسیدند که حجم کاری بالا، ضعف امکانات در زندگی و استرس ناشی از عدم امکانات رفاهی در دانشگاه از شاخصه‌های مهم در استرس شغلی بوده‌اند. نتیجه بدین صورت تبیین می‌شود که وجود روابط منعطف در سازمان باعث می‌شود کارکنان بتوانند بدون هیچ استرسی مشکلات سازمانی را با سایر همکاران و یا دیگران بازگو نموده و با همفکری بتوانند این مشکلات را حل نمایند. وجود ارتباطات در سازمان سبب شکل‌گیری نوعی حس تعلق میان کارکنان می‌شود که زمینه تعهد کاری را در آنها بالا برده و استرس‌های ناشی از فشارهای کاری را پایین خواهد آورد.

سوال ویژه ششم تحقیق به ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه نقش پرداخته است. نتایج این سوال با یافته‌های پژوهش (Prasad & Tanwar, 2022) مطابقت دارد و پشتیبانی می‌شود. آنها به این نتیجه رسیدند که ابهام نقش و تعارض کار-خانواده از مهمترین علل استرس شغلی افراد بوده است. نتیجه بدین صورت تبیین می‌شود که توجه به مولفه نقش کارکنان در محیط کار به معنای این موضوع است که کارکنان تا چه حد وظیفه خود را به درستی انجام می‌دهند تا تعارض نقش در شرکت گاز رخ ندهد.

سوال ویژه هفتم تحقیق به ارزیابی میزان استرس شغلی کارکنان بر اساس مولفه تغییر پرداخته است. نتایج این سوال با یافته‌های پژوهش (Sajadi et al, 2020)، مطابقت دارد و پشتیبانی می‌شود. آنها به این نتیجه رسیدند که عوامل مدیریتی، عوامل سرمایه‌ای، رفتار سیاسی، عوامل اخلاقی، نهادهای حاکمیتی از جمله عوامل کنترل‌کننده استرس در مقوله اسلامی بودند. نتیجه بدین صورت تبیین می‌شود که مقوله تغییر در محیط کار بیانگر چگونگی مدیریت تغییرات سازمانی است به نحوی که ارتباط این تغییرات با عملکرد افراد مطلوب باشد. جهت رشد و پیدایش تجربه کافی، کارکنان باید بتوانند خود را با تغییرات شغلی همگام سازند تا بتوانند استفاده مطلوبی را از آنها نموده و تغییرات را در جهت بهبود عملکرد شغلی خود بکار گیرند.

بر اساس نتایج حاصل از پژوهش به مدیریت شرکت اداره گاز پیشنهاد می‌شود تا هنگام استخدام کارکنان، ضمن بررسی ویژگی‌های شخصیتی آنها، کارکنانی را به استخدام در آورند که بتوانند شرایط شغلی را بطور بهینه ای مدیریت نمایند. این امر بر اساس توجه به شایستگی‌های شغلی و توانمندی‌های فردی و شغلی افراد قابل بررسی و ارزیابی است. به کارکنان توصیه می‌شود قبل از ورود به سیستم کاری و جذب شدن در این سازمان، علایق خود را با ویژگی‌های شغلی مطابقت داده و تنها در صورت همسو بودن آنها اقدام به ورود به این حرفه نمایند، لکن کارکنانی که صرفاً جهت داشتن یک شغل وارد این حرفه شوند، تنش‌ها و استرس‌های روانی این حرفه آنها را دچار فرسودگی شغلی خواهد نمود. به برنامه‌ریزان سازمانی توصیه می‌شود تا دست کارکنان را در نحوه انجام شغل و استفاده از سبک‌های اجرای وظایف باز بگذارند تا آنها بتوانند بر اساس شرایط موجود در محیط کاری خود، یکی از روش‌های کاری را در پیش بگیرند. به کارکنان توصیه می‌شود ضمن بهره‌گیری از نظرات سایر همکاران خود در تلاش باشند تا نقاط ضعف سایر همکاران را به آنها گوشزد نمایند تا عملکرد کلی سازمان ارتقاء یابد. به مدیران شرکت گاز توصیه می‌شود زمینه بهبود عملکرد کارکنان خود را بر اساس شرایط شغلی فراهم آورند تا استرس‌های ناشی از محیط کار و قوانین خشک به حداقل رسد. به کارکنان پیشنهاد می‌شود تا از ارتباطات غیر رسمی در شرکت گاز استفاده نمایند و با داشتن ارتباطی دوستانه در محیط کاری از نظرات سایر همکاران خود در توسعه شغلی بهره ببرند. یکی از



محدودیت های پژوهش حاضر این بود که این پژوهش در شرکت گاز استان گلستان با ساختار سازمانی متمایز نسبت به سایر سازمان ها اجرا شده است، لذا در تعمیم نتایج به سایر سازمان های دولتی باید تأمل نمود. بر این اساس به محققین آتی توصیه می شود تا مشابه پژوهش حاضر را در سایر سازمان های دولتی اجرا نموده و نتایج دو پژوهش را مقایسه نمایند.

**References**

- Adigun, O. T., & Mngomezulu, T. P. (2022). Occupational stress among teachers of learners with special needs. *Journal of Community Psychology*, 50(2), 1185-1197.
- Anousheh, H. (2017). Investigating the effect of work-family conflict and job stress on job depression among customs employees in West Azerbaijan Province. Master's thesis in management, Islamic Azad University, Maku Branch.
- Cheema, A. B., Parveen, A., & Ahmad, M. (2022). Analysis of Occupational Stress of Primary School Teachers.
- Derykund, B. (2021). Investigating the job stress of female primary school principals in Khorramabad city using a fuzzy diversity-oriented comparative method. Master's thesis in Educational Sciences, Lorestan University.
- Heidari, S. (2019). Investigating factors causing job burnout in employees of eastern Guilan municipalities: The role of personality dimensions, character, and stress coping styles. Master's thesis in public administration, Qadir Institute of Higher Education. (In Persian).
- Lee, M., Coutts, R., Fielden, J., Hutchinson, M., Lakeman, R., Mathisen, B., ... & Phillips, N. (2022). Occupational stress in university academics in Australia and New Zealand. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 44(1), 57-71.
- Minihan, E., Adamis, D., Dunleavy, M., Martin, A., Gavin, B., & McNicholas, F. (2022). COVID-19 related occupational stress in teachers in Ireland. *International Journal of Educational Research Open*, 3, 100114.
- Poms, L., Fleming, L., & Jacobsen, K. (2017). Work-Family Conflict, Stress, and Physical and Mental Health: A Model for Understanding Barriers to and Opportunities for Women's Well-Being at Home and in the Workplace. *Africa Education Fairness bias Law Psychology Social Science*, 11(9), 45-65.
- Prasad, I. D. V., & Tanwar, V. (2022). Factors Impacting the Occupational Stress of Physical Education Teachers—A Study. *Solid State Technology*, 65(1), 22-30.
- Sajadi, Z., ramezan, M., Sanjaghi, M. E., & tajabadi, H. (2020). Designing of occupational stress management Model from Islamic prespective. *Basij Strategic Studies*, 22(85), 5-28. (In Persian).
- Sharma, S. (2022). A study of burnout among secondary school teachers in relation to occupational stress. *International journal of economic perspectives*, 16(6), 10-15.
- Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress. *International Journal of HospitalityManagement*, 55, 33-40.
- Zahoor, N., Abdullah, N., & Zakaria, N. (2021). The role of high performance work practices, work-family conflict, job stress and personality in affecting work life balance. *Management Science Letters*, 11(4), 1367-1378.
- Zarei, Z. (2015). Explaining job stressors and their relationship with work ethics in first secondary school teachers in Bayza city. Master's thesis in Educational Sciences, Islamic Azad University, Marvdasht Branch. (In Persian).