

نقش تعدیل‌گری سرسختی روان‌شناختی بین استرس شغلی و رضایت شغلی

**Moderating Role of Hardiness in the Relationship between Job Stress
and Job Satisfaction**

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۸/۱۸، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۸/۰۱/۳۰، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۱۱/۲۷

P.Rahmati., (M.A.), & A.Abdollahi., (Ph.D)

پریسا رحمتی^۱ و عباس عبداللهی^۲

Abstract

The purpose of this study was to explore the moderating role of hardiness in the relationship between job stress and job satisfaction among industrial workers in Semnan province. Participants of this study comprised of 210 workers from Oghab Factory (Scania). The research instruments were the UK Occupational Health and Safety (1990), Spector's Job Satisfaction (1997), and Maddi's Hardiness (2006). The collected data were analyzed using structural equation modeling in AMOS - 23. Results showed that psychological hardiness has a positive and significant relationship with job satisfaction and job stress has a negative and significant relationship with job satisfaction, and psychological hardiness has a negative and significant relationship with job stress. The multi - group analysis showed that there was a negative and significant relationship between job stress and job satisfaction in the low hardiness group, but in the high hardiness group, there was a significant relationship between job stress and job satisfaction. As a result, psychological hardiness showed a moderating role between job stress and job satisfaction, because the relationship between job stress and job satisfaction was significant in the low hardiness group, but this path was not significant in the high hardiness group.

Keywords: Job Stress, Job Satisfaction, Psychological Hardiness, Workers

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه استرس شغلی و سرسختی روان‌شناختی با رضایت شغلی و بررسی نقش تعدیل‌گری سرسختی روان‌شناختی بین استرس شغلی با رضایت شغلی در بین کارگران شهرک صنعتی استان Semnan بود. شرکت‌کنندگان تحقیق حاضر شامل ۲۱۰ نفر از کارگران کارخانه عقاب (اسکانیا) بودند که به روش نمونه برداری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسش‌نامه‌های استرس شغلی سلامت و ایمنی انگلستان (۱۹۹۰)، رضایت شغلی اسپکتور (۱۹۹۷) و سرسختی روان‌شناختی مدی (۲۰۰۶)، بود. نتایج نشان داد سرسختی روان‌شناختی، رابطه مثبت و معناداری با رضایت شغلی دارد و استرس شغلی، رابطه منفی و معناداری با رضایت شغلی دارد و سرسختی روان‌شناختی، رابطه منفی و معناداری با استرس شغلی دارد. نتایج آزمون تعدیل‌گری سرسختی روان‌شناختی نشان داد که در گروه با سرسختی پایین، رابطه منفی و معناداری بین استرس شغلی و رضایت شغلی وجود داشت اما در گروه با سرسختی بالا، رابطه غیر معناداری بین استرس شغلی و رضایت شغلی وجود داشت. در نتیجه سرسختی روان‌شناختی نقش تعدیل‌گری بین استرس شغلی و رضایت شغلی را نشان داد، زیرا رابطه در بین متغیر استرس شغلی و متغیر رضایت شغلی در گروه سرسختی پایین معنادار بود ولی این رابطه، در گروه با سرسختی بالا معنادار نبود.

کلیدواژه‌ها: استرس شغلی، رضایت شغلی، سرسختی روان‌شناختی، کارگران

۱. کارشناسی ارشد روان‌شناسی شخصیت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران.

۲. نویسنده مسئول: دکتری روان‌شناسی و استادیار علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه الزهراء، تهران، ایران.

مقدمه

منابع انسانی کارآمد و پرتانگیزه در افزایش اثربخشی هر سازمانی نقشی مهم و اساسی ایفا می‌کند. شناخت میزان رضایت شغلی^۱ کارگران و کارکنان به مدیران و روان‌شناسان صنعتی و سازمانی در پیشرفت و بهبود بهره‌وری منابع انسانی یاری می‌رساند. رضایت شغلی را احساس واقعی کارکنان در مورد کارشان، خودشان، مدیران، محیط کاری و زندگی حرفه‌ای‌شان به‌طور کلی تعریف کرده‌اند. رضایت شغلی یک مفهوم پیچیده و چند بعدی است که با عوامل جسمانی، روانی و اجتماعی گوناگون ارتباط دارد (شفیع آبادی، ۱۳۹۰). در واقع رضایت شغلی نشان‌دهنده‌ی رابطه توقعات انسان با پاداش‌هایی است که کار فراهم می‌آورد (ویلیم، بولنز و جونگه^۲، ۲۰۰۷). شرط اساسی حضور و همکاری فرد با سازمان به رضایت او از شغلش بستگی دارد و این به دلیل نقش مهم رضایت شغلی در افزایش بهره‌وری، سلامت فیزیکی و روانی، تسریع در یادگیری مهارت‌های جدید شغلی و افزایش روحیه افراد است (مرگانک و اشوین^۳، ۲۰۰۵). رضایت شغلی به دلیل تعامل بین عوامل درون فردی، بین فردی و فردی که منجر به رضایت شغلی به‌طور کلی می‌شوند سازه‌ای چندوجهی و پیچیده است (هایز، بانر و دوگلاس^۴، ۲۰۱۵).

نقش رضایت شغلی بسیار مهم است و نبود آن اغلب منجر به بی‌علاقگی و کاهش تعهد سازمانی می‌شود. کارکنان ناراضی کمتر متعهد به سازمان هستند که این در عملکردشان و در نهایت عملکرد سازمان اثر می‌گذارد. چنانچه شغل مورد نظر، رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت فرد شروع به مذمت شغل می‌نماید و درصدد تغییر آن برمی‌آید (شفیع آبادی، ۱۳۷۴). بنابراین رضایت شغلی کلیدی برای ایجاد یک محیط سالم در یک سازمان است. شناسایی عوامل موثر بر رضایت شغلی بسیار مهم است زیرا این مقوله در پیامد و بهره‌وری سازمان و حتی زندگی فردی نقش بارزی ایفا می‌کند.

یکی از معضلات اساسی که در طی چند دهه اخیر و با روی آوردن تدریجی جوامع به سمت زندگی مدرن گریبان‌گیر جوامع بشری شده است، پدیده استرس شغلی^۵ است. با صنعتی شدن جهان، این پدیده اهمیت ویژه‌ای یافته است و به‌طور گسترده و فزاینده‌ای سلامتی شاغلین را تحت تأثیر قرار می‌دهد (عقیلی‌نژاد و همکاران، ۲۰۰۷). اضافه‌کاری‌های زیاد، ناکافی بودن آموزش‌های لازم، از دلایل پنهان ترک شغل است که معمولاً از استرس زیاد بوجود می‌آیند (کارستنج^۶، ۲۰۰۶).

-
1. Job satisfaction
 2. Willem, Buelens and Jonghe
 3. Mrugank and Ashvin
 4. Hayes, Bonner and Douglas
 5. Job Stress
 6. Carestenj

نقش تعدیل‌گری سرسختی روان‌شناختی بین استرس شغلی و رضایت شغلی

استرس شغلی از لحاظ روانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، به طوری که در سال ۱۹۹۲ سازمان ملل متحد استرس شغلی را بیماری قرن بیستم دانست. چندی بعد نیز سازمان بهداشت جهانی آن را مشکلی همه گیر در جهان اعلام نمود. سازمان بین‌المللی کار، هزینه‌های وارده بر کشورها به علت استرس شغلی را ۱ تا ۳/۵ درصد تولید ناخالص داخلی تخمین زده است (حاجی‌امینی و همکاران، ۲۰۱۱). در تحقیق‌های مختلف مشخص شده است که حدود ۳۰ درصد نیروی کار کشورهای توسعه یافته از استرس شغلی رنج می‌برند. این میزان در کشورهای در حال توسعه بیشتر است. استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی نباشد.

لازاروس^۱ به عنوان قوی‌ترین نظریه‌ی روانی اجتماعی استرس، بیان می‌کند که خاستگاه استرس نه در فرد و نه در محیط به صورت منفرد وجود ندارد، بلکه حاصل تبادل این دو با یکدیگر است (لازاروس، ۱۹۶۶). به بیان دیگر استرس بیانگر شناخت‌ها و هیجانات ادراک شده درونی و عوامل استرس‌زا نشان‌دهنده برخی مطالبات موقعیتی نظیر رخداد شدید یا درد مداوم است (لازاروس، ۲۰۰۶). در نظریه تبدلی لازاروس، دو نوع ارزیابی وجود دارد: ارزیابی اولیه و ارزیابی ثانویه. در ارزیابی اولیه، فرد متوجه وجود خطر می‌شود و در ارزیابی ثانویه، به کاری که می‌تواند در مورد آن خطر انجام دهد فکر می‌کند و آن را با توانایی سازگاری و کنار آمدن خود با آن تطابق می‌دهد. طبق این نظریه سازگاری موثر فرد با رویداد استرس‌زا تابعی از ترکیب ماهیت آن رویداد، ارزیابی شناختی فرد از آن رویداد، منابع سازگاری فرد در مقابله با آن رویداد و راهبرد واقعی کنار آمدن فرد است (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴). اکثر مردم بیش از نیمی از اوقات بیداری خود را در محل کار به سر می‌برند و محیط کار بر آنان تأثیرگذار است. مقارن با صنعتی شدن جهان، توجه به مسائل کار و محیط آن بیشتر شده است (کوپر^۲ و دیگران، ۲۰۰۱). در همین راستا استرس‌های شغلی و تأثیر آن بر کارایی افراد مورد توجه واقع شده است. فرد در محیط کار با بایدهایی رو به‌رو می‌شود که ارتباطی با ظرفیت‌های کنونی یا نیازها و خواسته‌هایش ندارد، دچار ناهماهنگی و تعارض می‌شود و تنها راه کاهش آن سازگاری شخص با شرایط تازه است (رحیمی، ۲۰۰۷). طبق مطالعات صورت گرفته استرس تأثیر منفی بر رضایت شغلی دارد و افزایش در آن می‌تواند رضایت شغلی را کاهش دهد و تأخیر و غیبت را در پی داشته باشد و حتی باعث رها کردن شغل و ترک خدمت شود. استرس باعث به هم خوردن تعادل روحی و روان‌شناختی شده و پیامدهای مختلفی در پی دارد. مرزآبادی و همکاران (۱۳۸۶)، در یک پژوهش مقطعی، به بررسی رابطه استرس شغلی و رضایت شغلی در بین کارکنان سپاه پرداختند. نتایج بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه

1. Lazarus

2. Coper

منفی و معنادار نشان دادند. گل پرور و همکاران (۱۳۹۱)، در یک پژوهش همبستگی، رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در بین کارکنان یک سازمان دولتی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان دادند که، استرس شغلی با رضایت شغلی و عملکرد وظیفه دارای رابطه منفی و معنادار و با ترک خدمت دارای رابطه مثبت و معنی‌داری است. بمانا و همکاران (۲۰۱۳)، در یک پژوهش همبستگی به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و استرس شغلی پرسنل شهرداری شیراز پرداختند. نتایج نشان داد که رابطه منفی معنادار بین رضایت شغلی و استرس شغلی وجود دارد. امروزه با توجه به سیاست‌های سازمان‌ها جهت کاهش هزینه‌های نیروی انسانی و استفاده حداکثری از نیروهای سازمانی موجود، ضرورت توجه به رضایت شغلی کارگران و کارکنان بیش از پیش احساس می‌شود. براساس این ضرورت لازم است سازمان‌ها از طریق تحقیق و پژوهش، عوامل موثر بر افزایش رضایت شغلی را شناسایی کنند و تحقیق حاضر در جهت رفع این خلاء صورت گرفته است.

در تحقیق حاضر برای پیش‌بینی و تبیین رضایت شغلی از متغیر سرسختی روان‌شناختی^۱ به‌عنوان تعدیل‌گر استفاده شده است و اثر تعدیل‌گری آن بین استرس شغلی و رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. سرسختی روان‌شناختی یک ویژگی شخصیتی مثبت است که می‌تواند مقابله موثر با استرس را تسهیل کند و باعث می‌شود هر رویداد استرس‌زایی منجر به استرس نشود. سرسختی روان‌شناختی الگوی رفتارها و استراتژی‌هایی است که جسارت وجودی و انگیزه کار سخت در شرایط استرس‌زا را بنا و تهدیدهای بالقوه را به افزایش فرصت‌ها تبدیل می‌کند (مدی^۲، ۲۰۰۲). خوشابا^۳ و مدی (۲۰۰۸)، سرسختی روان‌شناختی را شامل سه جزء: تعهد^۴، کنترل^۵ و مبارزه‌جویی^۶ می‌دانستند که فرد را برای رویارویی با رویدادهای استرس‌زا آماده می‌کنند (پنگیلی و دود^۷، ۲۰۰۰). (۱) تعهد: به معنای متعهد بودن به فعالیت‌هایی مانند کار، ورزش، تحصیل، مذهب و غیره است و شامل این باور اساسی است که جدا از آنکه زندگی چقدر سخت است، مهم عدم کناره‌گیری و انزوایی و ایستادگی در برابر حوادث پیش آمده است. (۲) کنترل: یعنی یک فرد اعتقاد دارد که می‌تواند بر رویدادهای زندگی خود کنترل داشته باشد و هرقدر هم اوضاع وخیم باشد استرس‌ها را از فجایع بالقوه به فرصتی برای رشد تبدیل کند. افراد با کنترل بالا تاکید زیادی بر مسئولیت خود نسبت به زندگی دارند و احساس می‌کنند که آنها قادر به انجام کار بدون هدایت

-
1. Hardiness
 2. Maddi
 3. Khoshaba
 4. Comitment
 5. Control
 6. Challenge

نقش تعدیل‌گری سرسختی روان‌شناختی بین استرس شغلی و رضایت شغلی

توسط دیگران و استفاده از دانش، مهارت و قدرت انتخاب هستند، آنها می‌توانند رویدادهای زندگی را پیش‌بینی کنند (کوباسا، ۱۹۸۲). (۳) مبارزه‌جویی: یعنی جهان به‌عنوان یک فرصت برای توسعه و همچنین فرصتی برای یادگیری است (خوشابا و مدی، ۲۰۰۸). اگر افراد در مبارزه‌جویی قوی باشند می‌پذیرند که ذات زندگی بر پایه استرس بنا شده است و درک می‌کنند که تغییرات استرس‌زا فرصتی برای رشد، دانایی و امکانی است که می‌توان از شکست‌ها بیش از پیروزی‌ها درس گرفت. کوباسا^۱ (۱۹۷۹)، رابطه بین استرس و ویژگی‌های شخصیتی را مورد توجه قرار داد. وی در اولین مطالعه خود این فرضیه را بررسی کرد که اشخاصی که درجه بالایی از استرس را بدون بیماری تجربه می‌کنند، ساختار شخصیتی‌ای متفاوت از افرادی که در شرایط استرس‌زا بیمار می‌شوند، دارند. افراد سخت‌رو استرس را تجربه می‌کنند و می‌توانند با شیوه‌ای سازگارانه با آن مواجه شوند (مدی و همکاران، ۲۰۰۹) و شرایط استرس‌زا به‌عنوان یک چالش جدید و قابل کنترل است (عبدالهی و همکاران، ۲۰۱۵). مدی و کوباسا در تحقیقی ده ساله روی افراد سرسخت دریافتند که این افراد در برابر فشار روانی بسیار مقاوم هستند و تحت تأثیر موقعیت‌های فشارزا نه تنها آسیب روانی نمی‌بینند، بلکه به استقبال آنها می‌روند و این موقعیت‌ها را جهت رشد و پیشرفت در زندگی خود ضروری می‌دانند. احساس مهار رویدادهای زندگی موجب می‌شود که فرد احساس کارایی داشته و در موقعیت‌های تنش‌زا، برای تغییر موقعیت اقدام کند. افرادی که فاقد این ویژگی‌ها هستند با احتمال بیشتری در رویارویی با استرس در دام بیماری‌ها می‌افتند.

نتایج برخی محققان مبین آن است که سخت‌کوشی در کاهش خطر ابتلا به بیماری نقش دارد (کوباسا، مدی، ۱۹۸۲). برای بسیاری از مردم محیط کار در حال بدل شدن به فضای خصمانه-ای گردیده است که در آن افراد احساس ارزشمند بودن، پشتیبانی و حمایت از سوی کارفرما را ندارند و این سبب بی‌اعتنایی افراد به شرکت و در نتیجه عدم وفاداری آنها شده است. آنچه برای رفع این معضل ناخوشایند ضروری است تحول محیط کار به فضایی سالم برای احساس رضایت شغلی کارکنان، احساس آرامش و درک متقابل است تا افراد با تلاش مضاعف، وفاداری به کار، شور و اشتیاق و با انجام صحیح کارها به آن واکنش نشان دهند. سازمان‌ها و شرکت‌های سخت‌رو دارای فرهنگ، فضا، ساختار و محیط کار مخصوص به خود هستند (مدی و همکاران، ۱۹۹۹). سرسختی روان‌شناختی توانایی افراد را در مقابله با استرس و فشار شغلی تقویت می‌کند و همچون سپری محافظت‌کننده در برابر عوامل فشارزای شغلی عمل می‌نماید (بارتون^۲ و همکاران، ۲۰۰۸). به‌نظر می‌رسد که افراد واجد سرسختی پایین در مقابل مشکلات زندگی واکنش هیجانی شدید نشان می‌دهند و در بلندمدت به بیشترین آسیب و فشار روانی مبتلا می‌شوند در حالیکه افراد واجد

1. Kobasa
2. Bartone

سرسختی بالا به رغم درگیری با رویدادهایی که برای دیگران طاقت‌فرسا و بیماری‌زا است سالم و تندرست می‌مانند (کوباسا، ۱۹۷۹). در پژوهش‌های اخیر، عبداللهی و همکاران (۲۰۱۴)، در یک تحقیق همبستگی به بررسی رابطه متغیرهای مهارت‌های حل مسئله و سرسختی روان‌شناختی با استرس در بین پرستاران ایرانی پرداختند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها (مدل‌سازی معادلات ساختاری)، نشان دادند که سرسختی روان‌شناختی بالا با سطوح پایین استرس همراه بود و پرستارانی که مهارت حل مسئله و سرسختی روان‌شناختی بالا داشتند، توانایی بیشتری برای کنترل و مقاومت در برابر استرس را داشتند. مهدوی و همکاران (۲۰۱۵)، در یک تحقیق همبستگی به بررسی پیش‌بینی سطوح رضایت شغلی براساس سرسختی روان‌شناختی و اجزای آن بین پرستارانی که دچار سردردهای عصبی بودند پرداختند. نتایج رگرسیون نشان داد که بین سرسختی روان‌شناختی و رضایت شغلی رابطه معنی‌دار وجود داشت. علاوه بر این مشخص شد که حس تعهد و چالش، پیش‌بینی‌کننده‌های قوی‌تر برای رضایت شغلی پرستاران با سردرد عصبی، در میان اجزای سختی است. در تحقیق دیگری عبداللهی و همکاران (۲۰۱۴)، به بررسی سرسختی روان‌شناختی در رابطه با استرس و شادکامی پرستاران پرداختند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها که توسط مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام شده بود نشان داد که سرسختی به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌گر و یک عامل محافظتی در برابر استرس، و همچنین یک عامل تسهیل‌کننده شادکامی در پرستاران است. پرستاران با سطوح بالای سرسختی روان‌شناختی احتمال شادکامی بیشتری را داشتند و همچنین سطوح پایین استرس نشانگر شادکامی و سرسختی روان‌شناختی بالا بود. آقاجانی و همکاران (۱۳۹۱)، در یک پژوهش همبستگی به بررسی رابطه سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی پرستاران پرداختند و نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد ارتباط معکوس بین سرسختی روان‌شناختی و فرسودگی شغلی پرستاران وجود دارد. همچنین سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان یک تعدیل‌کننده‌ی استرس عمل کرده و از بروز فرسودگی شغلی جلوگیری می‌کند.

در پژوهش‌های انجام شده، مخصوصاً پژوهش‌های داخلی، سه متغیر استرس شغلی، سرسختی روان‌شناختی و رضایت شغلی و همچنین نقش سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان عامل تعدیل‌گر، بصورت همزمان بررسی نشده است و در تحقیق حاضر براساس خلاء موجود و فقدان دانش کافی در خصوص اثر تعدیل‌کننده‌ی سرسختی روان‌شناختی در بافت صنعتی و سازمانی، علاوه بر رابطه استرس شغلی با رضایت شغلی، نقش سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر نیز مورد بررسی قرار گرفته است.

روش

طرح پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل تمام کارگران شهرک صنعتی استان سمنان در فصل بهار ۱۳۹۷ است که ۲۱۰ نفر مرد، به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، از بین کارگران کارخانه عقاب افشان (اسکانیا)، که تعداد آنها ۱۲۰۰ نفر بود انتخاب شدند. روش اجرای این پژوهش با استفاده از ۳ پرسشنامه مجزا بود و کارگران که جنسیت آنها مرد بود، به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. نتایج به‌دست‌آمده در خصوص وضعیت تاهل نشان می‌دهد که ۸۱ درصد پاسخ‌دهندگان متاهل و ۱۹ درصد آنها مجرد هستند. در متغیر سن مشاهده می‌شود که بیشترین فراوانی با ۳۷ درصد مربوط به آزمودنی‌های دارای سن ۲۵/۱ تا ۳۰ سال است و میانگین و انحراف استاندارد متغیر سن به ترتیب برابر ۲۹/۹ و ۵/۴۷ است. از نظر سطح تحصیلات نیز نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که ۵/۲۴ درصد پاسخ‌دهندگان مقطع راهنمایی، ۵/۷۱ درصد پاسخ‌دهندگان مقطع دبیرستان، ۶۳/۸۱ درصد پاسخ‌دهندگان دیپلم، ۷/۱۴ درصد پاسخ‌دهندگان فوق دیپلم، ۱۵/۷۱ درصد پاسخ‌دهندگان لیسانس و ۲/۳۸ درصد پاسخ‌دهندگان فوق لیسانس بودند. از نظر سطح درآمد نیز نشان داده شد که ۶ درصد پاسخ‌دهندگان دارای میزان درآمد ۱۰۰۰۰۰۰ تا ۱۲۰۰۰۰۰ تومان، ۵۸ درصد پاسخ‌دهندگان دارای میزان درآمد ۱۶۰۰۰۰۰ تا ۱۶۰۰۰۰۰ تومان، ۷ درصد پاسخ‌دهندگان دارای میزان درآمد ۱۶۰۰۰۰۰ تا ۱۹۰۰۰۰۰ تومان، ۱۳ درصد پاسخ‌دهندگان دارای میزان درآمد ۱۹۰۰۰۰۰ تا ۳۰۰۰۰۰۰ تومان بودند و ۱۶ درصد هم پاسخ‌نداده بودند.

ابزار پژوهش

۱ - پرسشنامه استرس شغلی: پرسشنامه استرس شغلی در سال (۱۹۹۰)، توسط موسسه سلامت و ایمنی انگلستان به‌منظور استرس شغلی کارگران و کارمندان انگلیسی، ساخته شده است. این پرسشنامه شامل ۳۵ سوال با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت است که پایایی و روایی آن قبلاً توسط آزاد مرزآبادی و همکارانش بررسی شده است و در نتایج پژوهش آمده است که پرسشنامه‌ی استرس شغلی HSE، پرسشنامه‌ی روا و معتبر برای استرس شغلی می‌باشد (آزاد مرزآبادی و همکاران، ۲۰۱۰). در مطالعه انجام شده اعتبار کلی این ابزار ۰/۹۲ بوده است. روایی واگرا و روایی سازه در این پژوهش، ۰/۹۳، ۰/۷۶ بدست آمد که دارای قابلیت اطمینان قابل قبول است.

۲ - پرسشنامه سرسختی روان‌شناختی: پرسشنامه سرسختی روان‌شناختی توسط مدی (۲۰۰۶)، طراحی شد. این پرسشنامه شامل ۱۸ سوال و مقیاس پاسخ‌گویی چهار گزینه‌ای

لیکرت (کاملانادرست - ۰، کمی درست - ۱، درست - ۲، کاملا درست - ۳) می‌باشد که تمام اجزاء سرسختی روان‌شناختی، یعنی تعهد، کنترل و مبارزه‌طلبی را اندازه‌گیری می‌کند. مدی و همکاران (۲۰۰۶)، روایی و پایایی این پرسشنامه را قبلا مورد بررسی قرار دادند که آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۸۸ را گزارش نمودند. در این پژوهش روایی واگرا و روایی سازه برابر ۰/۹۱، ۰/۷۶ بدست آمد که نشان‌دهنده قابلیت اطمینان قابل قبول است.

۳ - پرسشنامه رضایت شغلی: پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور، توسط اسپکتور (۱۹۸۵)، معرفی شد که دارای ۳۶ سوال و مقیاس پاسخ‌گویی پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملا مخالفم - ۱ تا کاملا موافقم - ۵) است و برای ارزیابی نگرش کارکنان نسبت به شغلشان به کار برده می‌شود. این پرسشنامه در ایران توسط جوادیان و همکاران (۲۰۱۱)، از لحاظ روایی و پایایی مورد بررسی قرار گرفته است. آنها آلفای کرونباخ ۰/۸۸ را برای این ابزار گزارش نمودند. در این پژوهش روایی واگرا و روایی سازه برابر ۰/۹۱، ۰/۷۲ بدست آمد که نشان‌دهنده قابلیت اطمینان قابل قبول است.

شیوه اجرای پژوهش

جمع‌آوری داده‌ها در بهار سال ۱۳۹۷ توسط پژوهش‌گر انجام شد. پس از مراجعه به کارخانه عقاب افشان و کسب مجوز از مسئولین، کارگران از بین ۱۲۰۰ نفر بصورت تصادفی انتخاب و به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. پس از پاسخگویی کارگران پرسشنامه‌ها جمع‌آوری شد. در این پژوهش ملاحظات اخلاقی شامل اخذ رضایت آگاهانه، تضمین حریم خصوصی و رازداری رعایت شده است.

تحلیل داده‌ها

به‌منظور بررسی فرضیه‌های تحقیق از مدل‌سازی معادلات ساختاری (Structural Equation Modelling) در نرم افزار AMOS ورژن ۲۳ استفاده شد. با توجه به دلایل کلاین^۱ (۲۰۱۰)، مزایای استفاده از SEMها عبارتند از: (۱) برآورد آماری با در نظر گرفتن خطای اندازه‌گیری در فرایند برآورد. (۲) اجازه می‌دهد تا چندین روابط همزمان را بررسی کنیم. (۳) اجازه می‌دهد تا تجزیه و تحلیل پیچیده مدل‌ها، مانند تست تعدیل‌گری و ارائه شاخص‌های برازندگی برای مدل مورد بررسی قرار گیرد و (۴) شناسایی بهتر برای روایی همگرایی، روایی واگرا و اعتبار سنجی برای ابزارها را فراهم می‌کند.

1. Kline

یافته‌ها

آنالیز اولیه

در پژوهش حاضر، برای بررسی داده‌های پرت از روش Mahalanobis d - squared استفاده شد. بر اساس نظر کلاین اگر سطح معناداری کمتر از 0.01 باشد داده پرت وجود دارد. نتایج نشان داد که هیچ داده پرتی وجود نداشت. همچنین نتایج حاصل از نرمالیتی نشان داد که داده‌ها به‌صورت نرمال توزیع شده‌اند، زیرا مقادیر کجی، از $1/58$ - تا 0.89 بوده و مقادیر کشیدگی، از $1/80$ - به 0.74 برای تمامی متغیرها بوده است. بنابراین، داده‌ها در مطالعه فعلی به‌طور نرمال توزیع می‌شوند. میانگین متغیرهای پژوهش، رضایت شغلی، استرس شغلی و سرسختی روان‌شناختی به ترتیب برابر $154/83$ ، $96/87$ و $22/84$ و انحراف استاندارد به ترتیب برابر $57/36$ ، $48/21$ ، $28/14$ است.

ارزیابی مدل اندازه‌گیری کلی

قبل از ارزیابی مدل ساختاری، لازم است که مدل اندازه‌گیری را در نظر بگیریم که آیت‌هایی را که منعکس‌کننده متغیرهای مطالعه هستند، مشخص کند. متغیرهای مطالعه عبارتند از: سرسختی، استرس شغلی و رضایت شغلی. بر اساس نظر کلاین (۲۰۱۰) اگر شاخص‌های برازش TLI ، CFI ، GFI و IFI بزرگتر از 0.9 و $CMIN/DF$ کمتر از 5 و $RMSEA$ بین 0.03 تا 0.08 باشد، مدل از برازش قابل قبولی برخوردار است. بنابراین با توجه به نتایج جدول ۱، مدل مورد مطالعه از برازش قابل قبول برخوردار است.

شاخص‌های برازندگی مدل در جدول ۱ نشان می‌دهند که مدل کلی از برازندگی قابل قبولی برخوردارند.

جدول ۱: خلاصه برازش مدل، AVE و CR برای مدل کلی

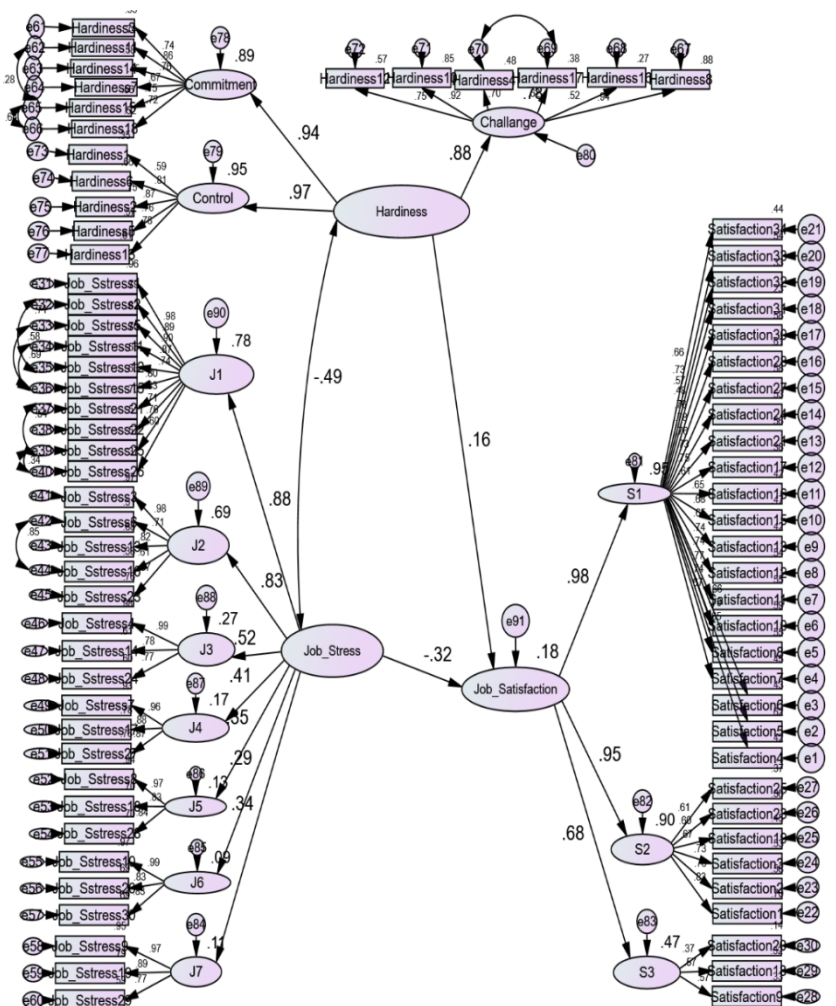
P	CMIN/DF	GFI	CFI	TLI	IFI	RMSEA	
0.001	2/11	0.9	0.91	0.9	0.9	0.047	مدل پیش فرض
		1	1		1		مدل اشباع شده
0.001	6/11	0.29	0	0	0	0.097	مدل استقلال

ارزیابی مدل ساختاری

در مدل ساختاری سرسختی روان‌شناختی و استرس شغلی به‌عنوان متغیرهای برون‌زا بودند و متغیر رضایت شغلی به‌عنوان متغیر درون‌زا بود. شاخص‌ها نشان دادند که مدل ساختاری از برازش قابل قبولی برخوردار است: $GFI = 0.90$ ، $CFI = 0.90$ ، $p < 0.01$ ، $CMIN/DF = 2.78$.

90, TLI = 0.90, RMSEA = 0.07. بنابراین، طبق نظر کلاین (۲۰۱۰)، مدل از برازش قابل قبولی برخوردار است.

مدل ساختاری (شکل ۱)، نشان داد که سرسختی روان‌شناختی ($\beta = 0.16$, $p < 0.03$)، رابطه مثبت و معناداری با رضایت شغلی دارد و استرس شغلی ($\beta = -0.32$, $p < 0.008$)، رابطه منفی و معناداری با رضایت شغلی دارد. همچنین سرسختی روان‌شناختی ($\beta = -0.49$, $p < 0.001$)، رابطه منفی و معناداری با استرس شغلی دارد.



شکل ۱: مدل سازی معادلات ساختاری رضایت شغلی

نقش تعدیل‌گری سرسختی روان‌شناختی بین استرس شغلی و رضایت شغلی

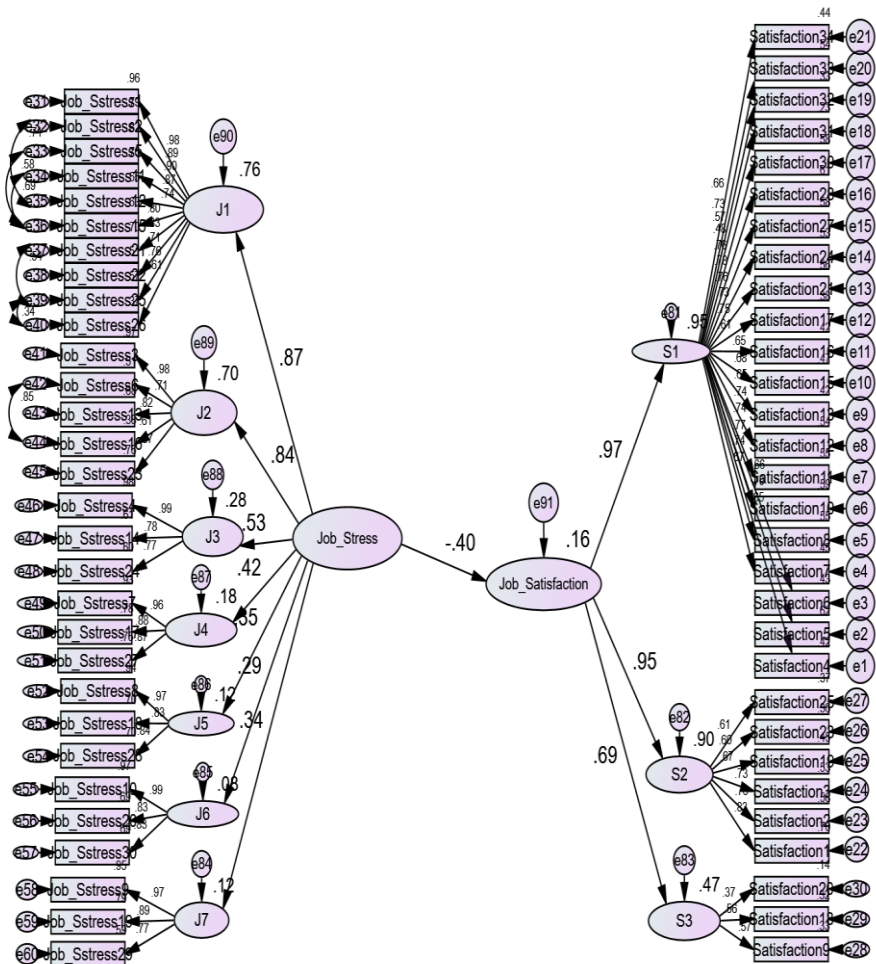
آزمون تعدیل‌گری سرسختی روان‌شناختی

لازم به توضیح است که بر مبنای میانه نمرات سرسختی روان‌شناختی (Median=20.5)، داده‌های تحقیق به دو گروه سرسختی بالا و سرسختی پایین تقسیم شدند. در راستای پاسخ به اثر تعدیل‌گری، نتایج جدول ۲ نشان داد که مدل متغیر برازش بهتری از مدل ثابت دارد و این نتیجه حاصل می‌شود که سرسختی نقش تعدیل‌گری دارد. لازم به ذکر است زمانی که شاخص‌های برازش مدل متغیر بهتر از مدل ثابت باشد اثر تعدیل‌گری وجود دارد (کلاپین، ۲۰۱۰).

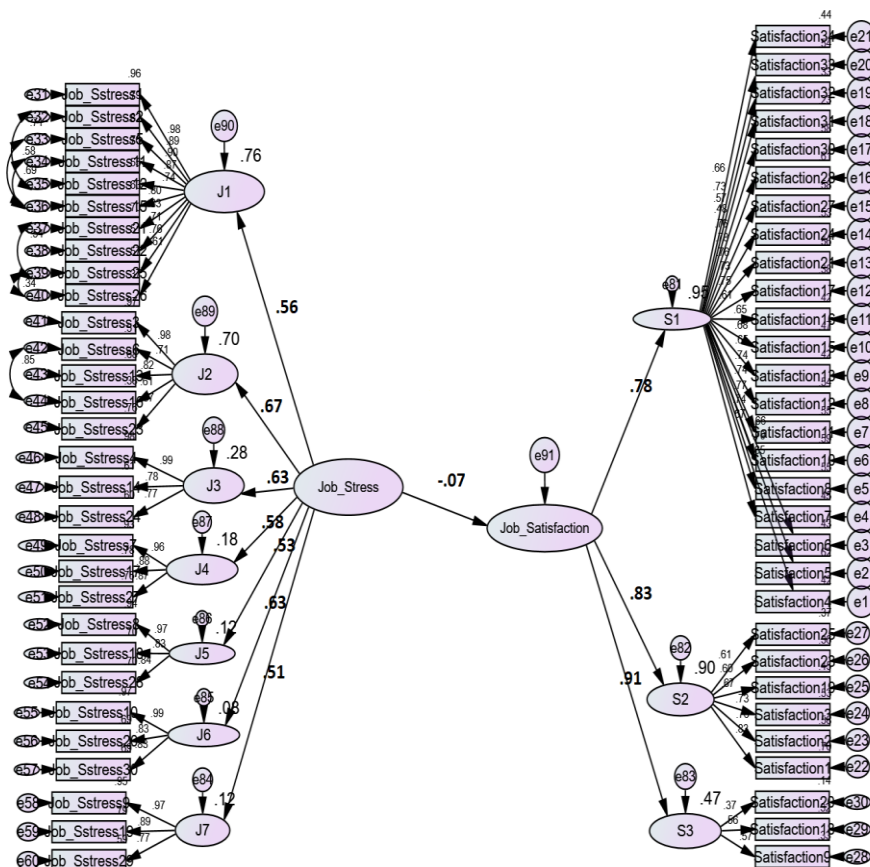
جدول ۲: گزارش مدل تعدیل‌گری سرسختی

CMIN	DF	P	CMIN/DF	GFI	CFI	TLI	IFI	RMSEA	
۴۷۹۰/۴۵	۲۱۸۶	۰	۲/۱۹۱	۰/۹	۰/۹۱	۰/۸۹	۰/۸۹	۰/۰۵۶	مدل متغیر
۴۹۷۶/۷۵	۲۱۹۳	۰	۲/۲۶۹	۰/۸۶	۰/۸۸	۰/۸۸	۰/۸۸	۰/۰۵۵	مدل ثابت

شکل ۲ مربوط به گروه با سرسختی پایین می‌باشد و نشان می‌دهد که رابطه منفی و معنا داری بین استرس شغلی و رضایت شغلی ($\beta = -0.40$) وجود دارد. در حالیکه در گروه با سرسختی بالا (شکل ۳ را نگاه کنید)، رابطه غیر معنا داری بین استرس شغلی و رضایت شغلی ($\beta = -0.07$) وجود دارد. در نتیجه سرسختی روان‌شناختی نقش تعدیل‌گری بین استرس شغلی و رضایت شغلی ایفا کرده است. زیرا رابطه در بین متغیر پیش بین (استرس شغلی) و متغیر ملاک (رضایت شغلی) در گروه سرسختی پایین معنا دار بود ولی این رابطه در گروه با سرسختی بالا معنا دار نبوده است.



شکل ۲: مدل تعدیل‌گری برای گروه با سرسختی پایین



شکل ۳: مدل تعدیل‌گری برای گروه با سرسختی بالا

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از آزمون‌های آماری نشان داد که سرسختی روان‌شناختی، رابطه مثبت و معناداری با رضایت شغلی دارد. بدین صورت که هرچه سرسختی روان‌شناختی در کارگران بیشتر باشد رضایت شغلی نیز در آنان افزایش می‌یابد زیرا افراد دارای ویژگی سرسختی روان‌شناختی نسبت به رویدادهای محیط، خوشبین‌تر هستند و آنها اعتقاد دارند شرایط استرس‌زا چالش‌برانگیز است و نمی‌تواند تهدیدکننده و مخمل‌آسایش آنها باشد. در نتیجه درک می‌کنند که تغییرات استرس‌زا و ناخوشایند، فرصتی برای رشد، دانایی و امکانی است که می‌توان از شکست‌ها بیش از پیروزی‌ها درس گرفت بنابراین اجازه نمی‌دهند رویدادها و اتفاقات، موقعیت شغلی‌شان را تهدید کند. یافته این پژوهش در راستای یافته تحقیقات صورت گرفته مهدوی و همکاران (۲۰۱۵)، بوده است.

نتایج نشان داد که استرس شغلی، رابطه منفی و معناداری با رضایت شغلی دارد. بدین صورت که هرچه استرس بیشتر باشد، رضایت شغلی کاهش می‌یابد و بالعکس، هرچه استرس کمتر باشد رضایت شغلی افزایش می‌یابد، زیرا استرس شغلی که تاثیر مستقیم بر روان و عوامل روان‌شناختی دارد می‌تواند بر ابعاد مختلف زندگی شغلی علی‌الخصوص رضایت شغلی تاثیر بگذارد. طبق مطالعات صورت گرفته استرس تاثیر منفی بر رضایت شغلی دارد و افزایش در آن می‌تواند رضایت شغلی را کاهش دهد و تاخیر و غیبت را در پی داشته باشد و حتی باعث رها کردن شغل و ترک خدمت شود. استرس باعث به هم خوردن تعادل روان‌شناختی شده و پیامدهای مختلفی از جمله نارضایتی شغلی دارد. این یافته با تحقیقات مرزآبادی و همکاران (۱۳۸۶)، گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۱)، بمانا و همکاران (۲۰۱۳)، همسو بوده است.

بین استرس شغلی و سرسختی روان‌شناختی رابطه معنادار آماری وجود دارد. یافته‌های تحقیق نشان داد که سرسختی روان‌شناختی، رابطه منفی و معناداری با استرس شغلی دارد. بدین صورت که هرچه سرسختی بالاتر باشد استرس کاهش می‌یابد زیرا سرسختی روان‌شناختی توانایی افراد را در مقابله با استرس و فشار شغلی تقویت می‌کند و همچون سپری محافظت کننده در برابر عوامل فشارزای شغلی عمل می‌نماید. افراد واجد سرسختی پایین در مقابل مشکلات زندگی واکنش هیجانی شدید نشان می‌دهند و در بلندمدت به بیشترین آسیب و فشار روانی مبتلا می‌شوند در حالیکه افراد واجد سرسختی بالا به رغم درگیری با استرس و رویدادهایی که برای دیگران طاقت‌فرسا و بیماری‌زا است سالم و تندرست می‌مانند. افراد سخت‌رو معمولاً قادر به حل مشکلات هستند و با چالش‌های زندگی روبه‌رو می‌شوند. آنها چالش‌ها را به‌عنوان فرصت می‌بینند و هرگز ناامید نمی‌شوند. از این رو آنها می‌توانند حوادث استرس‌زای زندگی را مدیریت کنند و در نتیجه از سلامت جسمی و روانی برخوردارند. یافته‌های این تحقیق با تحقیقات عبداللهی و همکاران (۲۰۱۴)، همسو بوده است.

سرسختی روان‌شناختی متغیر تعدیل‌گر بین استرس شغلی و رضایت شغلی است. بدین صورت که افراد با سرسختی بالا می‌توانند موقعیت‌های استرس‌زا را مدیریت کنند و از شغلشان رضایت بیشتری نسبت به افراد با سرسختی پایین داشته باشند. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های آقاجانی و همکاران (۱۳۹۱)، که در یک پژوهش به بررسی نقش تعدیلگری سرسختی روان‌شناختی در رابطه با فرسودگی شغلی پرستاران پرداختند، همسو است. نتایج آزمون نشان داد، ارتباط معکوس بین سرسختی روان‌شناختی و فرسودگی شغلی پرستاران وجود دارد. همچنین سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان یک تعدیل‌کننده‌ی استرس عمل کرده و از بروز فرسودگی شغلی جلوگیری می‌کند.

نقش تعدیل‌گری سرسختی روان‌شناختی بین استرس شغلی و رضایت شغلی

اگرچه پژوهش حاضر از نوع همبستگی است اما قابل تصور است که با افزایش سرسختی روان‌شناختی، رضایت شغلی افزایش می‌یابد و استرس کاهش می‌یابد لذا پیشنهاد می‌شود ویژگی سرسختی به‌عنوان یکی از فاکتورهای مهم در گزینش نیروی کار و ساخت آزمونی معتبر و پایا برای اندازه‌گیری میزان سرسختی متقاضیان استخدام در دستور کار سازمان‌ها استفاده شود، تا با لحاظ کردن این ملاک، افراد مقاوم در برابر استرس برای مشاغل، مخصوصاً مشاغل دشوار، انتخاب شوند و نهایتاً به رضایت شغلی افراد و کارآیی و اثربخشی سازمان در دستیابی به اهداف منجر گردد. پیشنهاد می‌گردد مدیران کارخانجات در راستای کاهش استرس کارگران، به ایجاد فضای به‌ترو صمیمانه و همچنین ایجاد سازمان‌های سخت‌رو بپردازند که در اینصورت موجب کاهش استرس و در نتیجه رضایت شغلی کارگران می‌شود.

در پژوهش حاضر تحقیق انجام شده بر روی ۲۱۰ نفر از کارگران کارخانه انجام شد که همه آنها مرد بودند و این تحقیق بر روی زنان انجام نشده است لذا قابلیت تعمیم‌دهی به کل جامعه را ندارد و از محدودیت‌های پژوهش محسوب می‌شود بنابراین، پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی، موضوع پژوهش حاضر و ابزار آن در رابطه با کارگران زن در کارخانجات اجرا گردد تا بتوان نتایج آن را با نتایج این پژوهش مقایسه کرد. این پژوهش بر روی کارگران شهر سمنان انجام شد، پیشنهاد می‌گردد پژوهش حاضر در سایر شهرهای کشور نیز صورت پذیرد همچنین پیشنهاد می‌گردد این پژوهش در مورد مشاغل پر استرس نیز اجرا گردد. ابزار پژوهش حاضر پرسشنامه بود لذا پیشنهاد می‌گردد پژوهش حاضر با روش‌های دیگری جهت جمع‌آوری اطلاعات مانند مصاحبه اجرا گردد. این پژوهش در مورد کارگران انجام شد و میزان سخت‌رویی کارگران را مورد بررسی قرار داد اما برای رسیدن به سازمان‌های سخت‌رو پیشنهاد می‌گردد این پژوهش در مورد جامعه مدیران کارخانجات نیز اجرا گردد. پژوهش حاضر از نوع کمی بود لذا پیشنهاد می‌گردد این پژوهش بصورت کیفی نیز اجرا گردد. نتیجه تحقیق نشان می‌دهد که سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان عامل تعدیل‌گر بین استرس شغلی و رضایت شغلی در بین کارگران عمل کرد.

منابع

- آقاجانی، محمدجواد؛ تیزدست، طاهر؛ عباس قربانی، مریم؛ باجور، میثم؛ (۱۳۹۰). *ارتباط سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی پرستاران. پرستاری و مامایی جامع نگر*. پاییز و زمستان، ۲۳(۷۰): ۷ - ۱.
- شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۷۴). *راهنمایی و مشاوره شغلی و تئوری‌های انتخاب شغل*، تهران، انتشارات رشد.
- شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۹۰). *راهنمایی و مشاوره شغلی و تئوری‌های انتخاب شغل*، تهران، انتشارات رشد.
- گل‌پرور، محسن؛ جوادیان، زهرا؛ ادیبی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا؛ احمدی، اکرم؛ (۱۳۹۱). *رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی*. ماهنامه سلامت کار ایران. فروردین و اردیبهشت، ۱۰(۱): ۴۲ - ۳۴.
- مرزآبادی، اسفندیار؛ طرخورانی، حمید؛ (۱۳۸۶). *بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت‌مندی شغلی کارکنان*، مجله علوم رفتاری، ۱(۲): ۱۲۹ - ۱۲۱.
- Abdollahi, A, Abu Talib, M, Yaccob, SN, Ismail, Z. (2014). Hardiness as a mediator between perceived stress and happiness in nurses, *Journal Psychiatr Ment Health Nurse*, 21(9):789 - 96.
- Abdollahi, A. , Talib, M. A. , Yaacob, S. N. , & Ismail, Z. (2015). Problem solving skills and suicidal ideation among Malaysian college students: The mediating role of hopelessness. *Academic Psychiatry*, 40(2), 261-267.
- Aghilinejad, M, Mohammadi S, Afkari ME, Abbaszade Dizaji R. (2007). Surveying the association between occupational stress and mental health, personality and life stressful events in Tehran police officers. *Research in Medicine*, 31(4): 355 - 60.
- Azad marzabadi, E. , Gholami Fesharaki, M. (2010). The study of factor which affecting on job stress among military personnel using multiple Modeling, Behavioral Sciences Research Center, Baghiyatallah University of medical sciences Research project. *Iranian Journal of Military Medicine*, 1(13): 1 - 6.
- Bemana, S. (2013). The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran. *World Applied Sciences Journal*, 22 (2): 233 - 238.
- Bartone, P. T. , Eid, J. , Johnsen, B. H. , Laberg, J. C. , & Snook, S. A. (2008). Big five personality factors, hardiness, and social judgment as predictors of leader performance. *Leadership & Organization Development Journal (UK)*, 30 (6) 498 - 524.
- Cooper, C. L. , Dewe, P. & O'Driscoll. M (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research and applications*. Thousand oak, California.
- Carestenj. (2006). The hidden reasons employess leave: How to recognize the subtle signs and act before in too late. *Journal of American Academic of Business*, 5: 28.
- Golparvar, M. , Balali, S. (2011). The promotion model of organizational citizenship behavior through psychological contract, job satisfaction and organizational commitment. Second Biannual Conference of Iranian Industrial and Organizational Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan, Iran, 22 and 23 February.
- Hayes, B. , Bonner, A. , & Douglas, C. (2015). Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture. *International Business Review*, 24(4):710 - 723.

- Hajiamini Z, Cheraghalipour Z, Azad Marzabadi E, Ebadi A, Norouzi Koushali A. (2011). Comparison of job stress in military and non - military drivers in Tehran city. *Iranian Journal of Military Medicine*, 13(1): 25 - 30.
- Javadian Z, Golparvar M, Balali S. (2011). The relationship between psychological contract, job satisfaction and organizational commitment unethical behaviors with the role of protest opportunity to injustice. *Journal of New Findings in Psychology*; 6(20): 7 - 19.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of Perso - and social psychology*, 37(1): 1 - 11.
- Kobasa, S. C. , & Puccetti, M. C. (1983). Personality and social resources in stress resistance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(4): 839 - 850.
- Kobasa, S. C. Maddi, S. R. (1982). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1): 168 - 177.
- Khoshaba, D. M. , Maddi, S. R. (2008). *HardiTraining: Managing Stressful Change*, 4th edition. Hardiness Institute, Newport Beach, CA.
- Khoshaba, D. M. , Maddi, S. R. (2004). *Hardi Training: Managing Stressful Change*, 5th edition. Irvine: Hardiness Institute.
- Kline, R. B. (2010). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York. The Guilford Press.
- Lazarus, R. S. (2006). *Stress and Emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S. , Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company, New York, NY.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw - Hill.
- Lazarus, R. S. (2001). Relational meaning and discrete emotions. In K. R. Scherer, A. Schorr, & T. Johnstone (Eds.), *Appraisal processes in emotion*, 37-67. Oxford University Press.
- Mrugank, V. T& Ashvin, W. J. (2005). Motivating saiesperson customer orientation: insights from the job characteristics model. *Jornal of research*. 58: 584 - 592.
- Maddi, S. R. , Harvey, R. H. , Khoshaba, D. M. , Fazel, M. , Resurreccion, N. (2009). Hardiness training facilitates performance in college. *The Journal of Positive Psychology*, 4(6), 566 - 77.
- Maddi, S. R. (1990). Issues and intervention in stress mastery. In S. H. Friedman(Ed). *Wiley series on health psychology/ behavioral medicine. Personality and disease*. (pp. 121 - 154). New York, NY: Wiley.
- Maddi, S. R. , Khoshaba, D. M. , Pammenter, A. (1999). The hardy organization: Success by turning change to advanrage. *Consulting Psychology Journal*, 51, 117 - 124.
- Maddi, S. R. , (1987). Hardiness training at Illinois Bell Telephone. In J. P. Opatz(Ed.), *Health promotion evaluation*, pp. 101 - 1115. Stevens point, WI: Ntional Wellness Institute.
- Maddi, S. R. , (2002). The story of Hardiness: Twenty years of theorizing , research, and practice. *Consulting Psychology Journal*, 54, 173 - 185.
- Maddi, S. R. , (1994). Hardiness and mental health.

- Mahdavi, A. (2015). Predicting the level of job satisfaction based on hardiness and its components among nurses with tension headache. *Journal of Medicine and Life*. 4(8): 93 - 96.
- Pengilly, J. W. , Dowd, E. T. (2000). Hardiness and social support as moderators of stress. *Journal of Clinical Psychology* 56, 813–820.
- Rahimi, SH. (2007). Study of effectiveness trainings intelligence emotional Introspection, absorption, adaption - on reduces job stress. (Master thesis) Allameh Tabatabaei University.
- Selye, H. (1950). The physiology and pathology of exposure to stress. Montreal: ACTA.
- Spector, PE. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology* (6): 693 - 713.
- Willem, A. &Buelens, M. &Jonghe, I. D. (2007). Impact of organizational structure of nurses. Job satisfaction *International Journal of Nursing studies*, 6(44): 1011 - 1020.