

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار

Investigating the effects of stress and burnout on the wellbeing of the workers in the workplaces

S. Ershadi Manesh, Ph.D.

دکتر سودابه ارشادی منش*

چکیده

محرك‌های تنش‌آور عوامل جسمانی یا روان شناختی تهدید کننده‌ای هستند که باعث ضعف کارگر در محیط کار می‌شوند. مسأله تحقیق این است که بی‌رمقی شغلی و خستگی مفرط روانی در محیط کار تا چه اندازه می‌تواند بر اثر رویارویی طولانی با محرك‌های تنش‌آور ایجاد شود. هدف کلی از این مقاله بررسی تأثیر محرك‌های تنش‌آور بر سلامت کارگران در محیط کار است. این مقاله بر اساس مرور پژوهش‌ها و یافته‌های مؤلفان مختلف در زمینه‌های کم و بیش مربوط به تنیدگی انجام گرفته است. مؤلفان قصد داشته‌اند عوامل اصلی بروز بی‌رمقی در محیط کار را مورد بررسی علمی قرار دهند. نتایج تحقیق نشان داد علاوه بر علل و عوامل تنیدگی، نقش مهم عدم مهارگری و پیش‌بینی صحیح رویدادهای کار در ایجاد بی‌رمقی مؤثر است.

واژه-کلیدها: تنیدگی، بی‌رمقی، تنش‌آور

Abstract

Stressors are threatening physiological and psychological factors that cause physical and psychological weakness. This research is concerned with the extent of which job fatigue can be caused by prolonged exposure to stressors in the work environment. The general aim of this article is the investigation of the effects of stress on the health of the workers in their workplace. The method of research is based on literature review and findings of several researches by different writers in the field of stress. The writers' aims are to investigate the main factors related to the display of burnout in the workplace. The results showed, in addition to stress factors, the role of lack of control and prediction of events, in creating burnout is of great importance in the workplace.

Keywords: stress , burnout, stressor

Contact information: sue.ershadi@gmail.com

* * *

مقدمه

تنیدگی^۱ (استرس) هزینه‌های مالی و غیر مالی سنگینی را بر دوش کارگران و کارفرمایان می‌گذارد. هر ساله افراد زیادی به دلیل بیماری‌های قلبی عروقی توانایی کار کردن را از دست داده و یا می‌میرند. به همین دلیل تنیدگی به عنوان خطر عمده‌ای که سلامت کارگران را تهدید می‌کند تعریف شده است. عامل تنیدگی می‌تواند بلندمدت و پایدار یا کوتاهمدت و زودگذر باشد. نوع اول ناگهانی به وجود می‌آید و زود از بین می‌رود و آسیب جدی به فرد نمی‌زند، در صورتی که نوع دوم در محیط‌های کار بسیار شایع‌تر هست و به صورت تدریجی به وجود می‌آید و به ایجاد تنش مزمن منجر می‌شود و ممکن است باعث آسیب‌های روانی و جسمی شدید شود.

بر اساس نظریه نشانگان سازش‌یابی کلی، واکنش‌هایی که افراد در مواجهه با اتفاق‌ها و رویدادهای هولناک روانی و جسمی نشان می‌دهند توالی دارد که در انسان‌ها مشابه هست و دارای سه مرحله است: مرحله هشدار، که در این مرحله بدن تمام امکاناتش را برای مقابله با عامل تنش آور^۲ آماده می‌کند. مرحله دوم مرحله تفاوت است که در آن بدن شروع به مقابله با عامل به وجود آورنده تنش می‌کند، اما اگر عوامل همزمان رخ دهند مقاومت بدن کاهش

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار می‌یابد، مرحله سوم افسردگی و از کارافتادگی است که در این مرحله مقاومت فرد کاهش یافته و باعث شکل گرفتن برخی عوامل منفی در فرد می‌شود.

کانون در تحقیقی واکنش انسان‌ها و حیوان‌ها را در محیط‌های خطرناک بررسی کرد و از واکنش جنگ و گریز نام برد. او کشف کرد که انسان و حیوان در محیط‌های خطرناک دو کار انجام می‌دهند: یا از محیط کار و یا عامل تنش‌آور فرار می‌کنند و یا راه گریز نداشته و مقابله و جنگ می‌کنند.

همچنین لازاروس تنیدگی را یک فرایند تعریف می‌کند که در آن فرد شرایط محیطی را ارزیابی می‌کند و به مقابله با محرک تنش‌آور می‌پردازد. وی معتقد است در مقابله با محرک‌های تنش‌آور درازمدت بدن ممکن است به شیوه منفی واکنش نشان دهد که این واکنش‌ها غیر ارادی بوده، برخی از این واکنش‌ها در مواجهه با تنیدگی نشانه آشکاری ندارد. براساس دیدگاه‌های جدید سه عامل مهم که عبارتند از: محرک‌های تنش‌آور شغلی، محرک‌های میانجی‌گر تأثیرگذار در فرآیند تنیدگی و سرانجام پیامدهای شغلی حاصل از آنها را شناسایی کردند. بنابراین بسیار مهم است که این سه عامل با هم مورد توجه قرار گیرد.

اساساً انسان‌ها در مواجهه با موقعیت‌های تنش‌آور با روش‌های متفاوتی مقابله می‌کنند: بعضی از انسان‌ها بر مشکل به وجود آمده متمرکز شده آن را شناسایی می‌کنند. افرادی که از این شیوه استفاده می‌کنند سعی می‌کنند مشکل را مدیریت کرده و یا آن را تغییر دهند. آنان سعی می‌کنند مشکلی که باعث ایجاد تنیدگی شده را شناسایی و آن را مدیریت کرده و یا خود را با آن سازگار نمایند. روانشناسان در این زمینه ابتدا به تعریف مشکل تأکید دارند، سپس جمع‌آوری اطلاعات در زمینه مشکل، بررسی راه حل و ارزیابی معایب و محاسن هر راه حل و در نهایت تصمیم‌گیری برای انتخاب راه حل و استفاده عملی از آن اهمیت دارد. اما عده‌ای دیگر از افراد از شیوه‌های متمرکز بر جنبه‌های هیجانی استفاده می‌کنند. در این شیوه فرد در مواجهه با مشکلات یا محرک‌های تنش‌آور خصیصه‌های هیجانی بیشتری را به نمایش می‌گذارند. افرادی که از این روش استفاده می‌کنند تا حد امکان از مشکل فاصله می‌گیرند و از مکانیسم‌های دفاعی بیشتری استفاده می‌کنند.

شناخت محرک‌های تنش‌آور

کار در زندگی انسان‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است و در مقایسه با سایر فعالیت‌های انسان بیشترین وقت و انرژی را به خود اختصاص می‌دهد. به نظر می‌رسد بیشتر انسان‌ها برای درآمد باید کار کنند، اما پدیده کار بسیار پیچیده‌تر از آن است که بتوان آن را تبادل پول دانست، زیرا حتی زمانی که افراد نیاز به پول ندارند می‌خواهند به کارکردن ادامه دهند. کارکردن از مهمترین شیوه‌هایی است که انسان‌ها می‌توانند ارزش‌هایشان را به جامعه، خانواده و خودشان اثبات کنند. مثلاً وقتی فرد یک روز کاری ناموفق را پشت سر گذاشته باشد همسر و فرزندان او مستقیماً پیامدهای این اتفاق را در محیط خانه تجربه خواهند کرد.

باید دانست کار احساس‌هایی را در بین افراد به وجود می‌آورد و به شکل‌گیری رفتارها، توانش‌ها، نظرها منجر می‌شود. در این زمینه نارسایی توانش‌های شغلی، عدم توجه به ماهیت در حال تغییر کار و عدم توجه به مشکلات نیروی کار، به احساس ناکارآمدی در افراد شاغل می‌انجامد.

انگیزه کار و عوامل تأثیرگذار در آن مانند هیجان‌ها یا احساس‌های افراد شاغل، نوع شخصیت، توانمندی‌ها، علائق و رضایت شغلی و نیز تعادل بین کار و زندگی، وقوع رفتارهای تبعیض‌آمیز، محیط‌هایی ناامن و شیوه‌های مدیریتی، می‌توانند شکل‌گیری رفتارهای شغلی را تحت تأثیر قرار دهند.

محرک‌های تنش‌آور عوامل جسمانی یا روان‌شناختی تهدیدکننده‌ای هستند که فرد به آنها واکنش نشان می‌دهد. گرما و سرمای شدید، سر و صدای زیاد و یا بی‌وقفه حتی آرام، عدم نور مناسب در محیط کار، افزایش مسئولیت کارگر و محدودیت زمانی و عدم تسلط بر شرایط و انتظارات در محیط کار، خستگی مفرط، از این دسته‌اند.

عدم مهارکردن و پیش‌بینی صحیح رویدادها از عوامل مهم تنیدگی محسوب می‌شود. میزان توانایی مهارکردن در رویدادهای محیطی و عدم توانایی او در پیش‌بینی صحیح رویدادها در عملکرد شغلی و میزان تنیدگی کارگر تأثیر می‌گذارد. به‌طور مثال زمانی که کارگر اجازه داشته باشد که در برنامه کار اعمال نفوذ کند، قدرت مهارگری بیشتری دارد و تنیدگی کمتری را تجربه می‌کند.

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار

از محرک‌های دیگر تنیدگی درگیری‌های بین‌فردی است. تعاملات منفی و نامناسب بین کارگران با همکارانشان، ناظران و مشتریان دامنه رفتاری متفاوتی دارد و از یک بگومگوی جزئی تا رفتارهای خصمانه را شامل می‌شود. عوامل متعددی باعث بروز آنها می‌شود، به طور مثال کمبود تجهیزات در محیط کار، تفاوت در علاقه‌ها و سلیقه‌ها و متفاوت بودن دیدگاه‌ها از آن جمله‌اند. مثلاً یک گروه فکر می‌کند باید در پروژه دقت زیادی شود در صورتی که یکی از اعضاء نظرش این است که باید زودتر پروژه را به پایان برد.

عدم توجه به رعایت عدالت و تصمیمات غیرمنصفانه گرفتن توسط کارفرمایان و مدیران از دیگر محرک‌های تنیدگی است. پرداخت نامساوی دستمزدها باعث ایجاد درگیری شده و این درگیری‌ها اجازه نمی‌دهد فرد به نحو مطلوب به کار بپردازد.

عوامل دیگری مثل زندگی زناشویی و پایگاه اجتماعی و سابقه مصرف مواد اعتیاد آور هم از دیگر محرک‌های تنیدگی است که باعث ایجاد افسردگی، میل به پرخاشگری، دزدی و خرابکاری می‌گردد.

از محرک‌های تنش‌آور مرتبط با وظایف شغلی می‌توان به تضاد در وظایف، ازدیاد وظایف و ابهام در وظایف اشاره کرد. معمولاً وظایف زیادی بر دوش کارگران گذاشته می‌شود که از آنها انتظار می‌رود به‌نحو مطلوبی آن‌ها را انجام دهند، ولی وقتی این وظایف واضح نبوده یا با هم تضاد داشته باشند موجب تنیدگی فراوان می‌شود. ابهام در وظایف وقتی اتفاق می‌افتد که کارگر شرح وظایف خود را نداند و تضاد در وظایف وقتی است که کارگر بخواهد وظایف متضاد و ناهماهنگ را با هم در یک زمان انجام دهد. یا وقتی که وظایفی که کارفرما برای کارگر تعیین کرده مغایر با ارزش‌های وی باشد. ازدیاد در وظایف هم زمانی می‌دهد که از کارگر خواسته شود وظایف شغلی زیادی را در یک زمان انجام دهد و این کارگران اغلب از اوضاع کار ناراضی و شاکی‌اند. آنان با صرف زمان زیاد را صرف تنیدگی بیشتری تجربه می‌کنند.

تداخل بین وظایف کار و وظایف خانوادگی از محرک‌های اساسی و اصلی تنیدگی در محیط‌های کار است. زمانی که این دو با هم ناهماهنگ باشد تداخل پیش می‌آید. امروزه زنان زیادی هم شاغل و هم سرپرست خانوار هستند. آنها، هم در خانه و هم در محیط کار

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار مسئولیت‌هایی دارند که باعث ایجاد تنیدگی زیاد در آنها می‌شود به‌خصوص برای آن دسته که دارای فرزند هستند. بنابر تحقیقات زنان بهتر از مردان می‌توانند با محرک‌های تنش‌آور مقابله کنند. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که تداخل بین کار و خانواده مستقیماً بر سلامت جسمی و روانی اثر دارد.

پیامدهای تنیدگی

وقتی انسان به تنیدگی دچار می‌شود پیامدهایی در رفتار وی به‌وجود می‌آید. مثلاً غیبت و تأخیر در رفتن به کار، استفاده از مواد اعتیاد آور و خرابکاری در محیط کار از این نوع است. یکی از پیامدهای شایع تنیدگی خستگی مفرط یا بی‌رمقی^۳ روان شناختی است که در اثر مواجهه طولانی با محرک‌های تنش‌آور به‌وجود می‌آید. این نوع مشکل زمانی دستخوش تسریع می‌شود که تنیدگی وارد شده بر فرد از توانایی‌های بالقوه او بسیار بیشتر باشد و فرد نتواند از توانایی‌هایش برای غلبه با عوامل تنش‌آور استفاده کند. مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده خستگی مفرط عبارتند از احساس ناامیدی و بی‌انگیزگی که در این صورت فرد احساس می‌کند شغل او از نظر مالی و منزلت اجتماعی سخت‌تر و پایین‌تر از سایر مشاغل است.

از مؤلفه‌های دیگر احساس دگرگونی است بدین‌معنا که فرد فکر می‌کند شغلش او را بی‌عاطفه و سنگدل کرده است. ضعف در توانایی حل مسئله نیز از مؤلفه‌های دیگر است. یعنی افراد نمی‌توانند مشکلاتشان را درست درک و تحلیل کنند و احساس می‌کنند قدرت تأثیرگذاری بر رویدادهای محیطی را ندارند و نمی‌توانند راه حل مؤثر اتخاذ کنند و به‌نوعی به درماندگی آموخته شده دچار می‌شوند.

تنیدگی می‌تواند پیامدهای شناختی داشته باشد، مشکل در پردازش شغلی در این گروه است. افرادی که دچار تنیدگی می‌شوند معمولاً به مشکلات تمرکز دچار می‌شوند و نمی‌توانند روی موضوعات خوب تمرکز کنند و میزان اشتباهاتشان افزایش می‌یابد. تنیدگی، قدرت خلاقیت و تصمیم‌گیری افراد را پایین می‌آورد مخصوصاً که محدودیت زمانی هم داشته باشند. ناتوانی در مهار کردن و پیش‌بینی صحیح رویدادها از محرک‌های تنش‌آور روانشناختی است. نوع برنامه‌ریزی شغلی و سرعت تعیین شده برای انجام دادن وظایف شغلی می‌تواند

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار

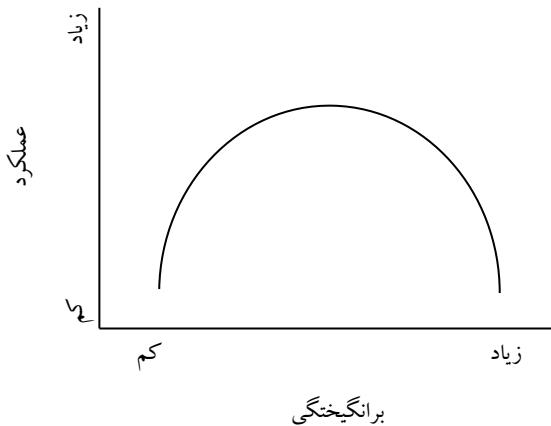
قدرت مهارکردن کارگران را تحت تأثیر قرار دهد. اگر برنامه‌های کاری تدوین شده انعطاف‌پذیر و قابل تغییر باشد به صورتی که کارگر اجازه داشته باشد اعمال نفوذ کند، کارگر احساس مهارگری بیشتری دارد. این حس باعث می‌شود که تنیدگی شغلی کمتری بر او وارد شود و همچنین بین کار و زندگی شخصی تعادل بیشتری برقرار می‌کند.

درگیری‌های بین‌فردی یکی دیگر از پیامدهای تنیدگی است مانند تعاملات منفی و نامناسبی که بین کارگر و همکاران، ناظران یا مشتریان برقرار می‌شود، مانند بگومگوهای جزئی تا رفتارهای خصمانه و نزاع بدنی.

تنیدگی می‌تواند پیامدهای بدنی داشته باشد. بیماری‌های قلبی عروقی، سکته مغزی، مشکلات گوارشی، و کمر درد از این دسته‌اند. قرار گرفتن در موقعیت تنش‌آور باعث فعالیت بیش از حد دستگاه عصبی شده و همزمان با این بعضی تغییرات در بدن اتفاق می‌افتد و هورمون‌های تنیدگی ترشح می‌شود. ترشح هورمون‌ها ضربان قلب را افزایش و فرد را آماده انجام دادن فعالیت می‌کند. و همه اینها قدرت تصمیم‌گیری و قضاوت را بالا می‌برد و سطح هشیاری را افزایش می‌دهد. اما فعالیت زود به زود دستگاه عصبی باعث می‌شود تعداد زیادی هورمون ترشح شوند و تعدادی از آنها از خون وارد مغز گردد. تنیدگی باعث می‌شود که رگ‌های نزدیک پوست منقبض شود و این عمل موجب جریان خون بیشتر در رگ‌ها می‌گردد و در نتیجه فرسایش شریان‌های اکلیل به‌بار آورد و دیواره سرخ رگ‌ها کلفت‌تر شود و فرد به بیماری‌های قلبی و عروقی دچار گردد. قلب به اکسیژن بیشتری احتیاج دارد و برای پمپاژ خون با شدت بیشتری کار می‌کند و باعث فشار خون که یکی از علل اصلی وقوع حمله قلبی است می‌گردد. از جمله پیامدهای فیزیولوژیکی تنیدگی همان مشکلات قلبی عروقی، گوارشی - تغذیه‌ای، زیست شیمیایی است. نوع اول: به افزایش فشار خون و افزایش کلسترول و افزایش ضربان قلب، نوع دوم: ناراحتی معده، افزایش ترشح هورمون‌های کورتیزون و کاتکولامین که چنانچه هورمون‌های تنش به صورت مداوم ترشح بشود و مقدارش در جریان خون افزایش یابد کارکرد طبیعی سیستم دفاع ایمنی بدن مختل شده و باعث بروز انواع بیماری‌های قلبی - عروقی می‌شود.

طبق فرضیه برانگیختگی - عملکرد، با افزایش برانگیختگی سطح عملکرد هم افزایش یافته

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار
ولی این رابطه تا یک نقطه برقرار است از آن به بعد با افزایش برانگیختگی عملکرد افت می‌کند
وقتی برانگیختگی متوسط است عملکرد عالی است ولی وقتی برانگیختگی کم یا زیاد است
عملکرد افت می‌کند روانشناسان می‌گویند برانگیختگی متوسط انگیزه کارگر را افزایش داده و
به آنها انرژی می‌دهد.



اهمیت پیامدهای روان‌شناختی تنیدگی و بی‌رمقی

نتایج یک تحقیق طولانی روی کارمندان نشان می‌دهد که بی‌رمقی روانشناختی از یک
نارضایتی و خستگی ساده شروع شده بعد تبدیل به یک بدبینی شغلی شده و در نهایت به
احساس بی‌کفایتی منجر می‌شود. برخی محققان بر این اعتقاد هستند که نارضایتی جزء اولین
پیامدهای بی‌رمقی است که باید محرک‌های تنش‌آوری که باعث ایجاد آن شده را شناسایی
کرد.

تحقیقات انجام گرفته روی افرادی که محرک بی‌رمقی روانشناختی را تجربه کردند نشان
می‌دهد که کارمندان جوان نسبت به کارمندان پیرتر و مسن‌تر بیش‌تر امکان دارد که به بی‌رمقی
دچار شوند علت این امر آسیب‌پذیری آنها در برابر محرک‌ها است. تحقیقات نشان می‌دهد که
مبتلا شدن به بدبینی شغلی در مردان بیشتر از زنان بوده و افراد متأهل به علت داشتن منبع حمایت
که همان همسرشان است نسبت به افراد مجرد کمتر به بی‌رمقی دچار شده‌اند.

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار از راهبردهای جلوگیری از بی‌رمقی می‌توان به برنامه‌ریزی شغلی، تدوین برنامه‌های آموزشی هدفمند، آموزش مهارت‌های مدیریت تنیدگی نام برد. اثربخشی این راهبردها زمانی است که به صورت ترکیبی مورد استفاده قرار گیرد.

جدول ۱: تشخیص علائم استرس

علائم رفتاری	علائم روانی	علائم بدنی
سایش دندان‌ها	ناامیدی	سر درد
ناخن جویدن	کابوس	گردن درد
افزایش خوردن	تحریک‌پذیری	درد ناحیه پشت
افزایش سیگار	عصبانیت	ضعف بدنی
نامرتب بودن مزمن	احساس غریبی	فشارخون بالا
مصرف زیاد الکل	رفتارهای عجیب	خستگی مزمن
افزایش استفاده از دارو	افکار خودکشی	مشکل تنفس
	خود مرکز بینی	خواب بیش از اندازه
	احساس تنهایی	
	خستگی	

فرضیه‌هایی دربارهٔ ایجاد تنیدگی

از مهمترین آنها فرضیهٔ ناکامی پرخاشگری است. این فرضیه به رابطهٔ بین ناکامی و تجربهٔ تنیدگی بعد از آن که به بروز رفتارهای خشونت‌آمیز منجر می‌شود اشاره دارد. یکی از عوامل مهم تنیدگی یا تنش مزمن در محیط‌های کار ترس از اخراج شدن و تعدیل نیروی کار از طرف کارفرما است که بر اساس تصمیم‌گیری و روش‌های مدیریتی انجام می‌شود. مدیران در مواقعی که به دلیل کاهش هزینه‌های مالی مجبورند تعدیل نیرو کنند نباید دستمزد سرکارگران یا مدیران اجرائی را افزایش دهند و به جای اخراج کارگران از روش‌های دیگری برای کاهش هزینه‌ها استفاده کنند. همچنین در مواردی که ناچارند دست به اخراج بزنند قبل از این اقدام فرصتی به کارگران بدهند تا شغل جدیدی پیدا کنند. دیگر آنکه بین کارگرانی که قرار است

بررسی تأثیر تئیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندستی کارگران در محیط کار
 اخراج شوند و کارگرانی که سر کار بمانند تفاوت قائل نشوند و ضوابط آن را به‌روشنی و
 شفافیت تمام توضیح دهند. در نهایت ابراز همدردی با کارگران و معذرت‌خواهی بابت اخراج
 کارگران باید مد نظر قرار گیرد.

جدول ۲: خشونت در محیط‌های کاری

۱. تعداد مشاغل متناسب با تعداد افراد نیست. ۲. وجود کارکنان با فرهنگ‌های متفاوت در سازمان‌ها ۳. اعمال تبعیض در محیط‌های کار ۴. درصد شیوع مواد مخدر ۵. اخراج کارکنان	علل بروز خشونت در محیط‌های کار از طرف کارکنان
۱. عدم همکاری با کارگران یا ناظران ۲. شایعه‌پراکنی و دروغ‌گویی ۳. بگو‌مگوهای جزئی با سایرین ۴. پرخاشگری و بد اخلاقی با مشتریان ۵. دشنام دادن به افراد	رفتارهای مرتبط با سطح خشونت
۱. جر و بحث مداوم با کارگران، ناظران، مدیران ۲. عدم پیروی از سیاست‌ها و اهداف سازمان ۳. انواع مختلف خرابکاری (صدمه زدن به اموال سازمان و...) ۴. ارسال پیام‌های تهدیدآمیز به همکاران	رفتارهای مرتبط با سطوح ثانویه و سخت‌تر خشونت
درگیری‌های مکرر بدنی با دیگران - تهدید مکرر به خودکشی - استفاده از ابزار مثل آجر و چوب برای آسیب زدن به دیگران - آتش‌افروزی و تجاوز جنسی - قتل یا اقدام به قتل و خودکشی	رفتارهای مرتبط با سطح سوم خشونت

اهمیت فرضیه عدالت نیز بر همگان مسلم است. بحث عدالت در محیط کار عبارت است از: عدالت در پرداخت‌ها، عدالت در ترفیع و عدالت در ارزیابی است. مدیران می‌توانند عملکرد کارگران را با استفاده از ملاک‌های جامع هدفمند مورد ارزیابی قرار دهند و از ابزارها یا مقیاس‌های اندازه‌گیری معتبر استفاده کنند. ملاک‌های تعیین شده برای ارزیابی عملکرد شغلی

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندستی کارگران در محیط کار
کارگران باید با وظایف شغلی آنها متناسب باشد. در اتخاذ تصمیمات سازمانی ضوابط به‌جای
روابط مد نظر باشد و به کارگران اطمینان بدهند که تمام تلاششان را برای اتخاذ تصمیمات
عادلانه به‌کار خواهند گرفت.

از فرضیه‌های دیگر تنیدگی الگوی وظیفه- کنترل است. طبق این مدل کاراسیک دو عامل
وظایف شغلی و قدرت مهار کردن در تنیدگی شغلی نقش دارند. حجم وظایف شغلی و نیاز به
انجام فعالیت‌های ذهنی از ملاک‌های وظایف شغلی در این الگو است، در صورت زیاد بودن
حجم وظایف شغلی و همچنین افزایش درگیری ذهنی فرد شاغل تنیدگی افزایش می‌یابد.
اما توانش مهار کردن و نیز آزادی و استقلال فرد شاغل و تصمیم‌گیری در مورد اینکه کار
را چگونه و با چه ابزاری انجام دهد موجب تنیدگی کمتری شغلی می‌شود. می‌توان استنباط
نمود که شغل‌هایی که در آن وظایف شغلی زیاد و قدرت مهارگری کم است سلامت کارگر
را به خطر می‌اندازد. مانند منشی‌ها، کمک پرستاران و کارگران خط تولید و اپراتورهای
کامپیوتر.

اگر وظایف شغلی زیاد باشد و نیز قدرت مهارگری کارگر زیاد باشد شرایط کاری "فعال"
به‌وجود می‌آید که انگیزه کارگر را افزایش می‌دهد و سلامت روانی و جسمی او را به‌خطر
نمی‌اندازد، مهندسان و مدیران از این دسته هستند. اما در مقابل چنانچه وظایف شغلی کم و
قدرت مهارگری کارگر نیز کم باشد همانند سرایداران یا نگهبانان افسردگی و عدم رضایت
شغلی به‌وجود می‌آید. در نهایت شغل افرادی مانند دندانپزشکان و یا معماران کم تنش‌تر است
زیرا حجم وظایف شغلی توسط خودشان تعیین می‌شود و در نحوه انجام کار خویش نیز آزادی
کامل دارند. کاراسیک با تحقیقاتی دریافت که بین وظایف شغلی زیاد و قدرت مهارگری کم
و همچنین مشکلاتی از جمله افسردگی، خستگی مفرط و عدم رضایت شغلی رابطه مثبت وجود
دارد.

خطر ابتلای افرادی که وظایف شغلی آنها زیاد اما قدرت مهارگریشان کم است به انواع
بیماری‌های جسمی و روانی بیشتر است، و در مقابل رضایت شغلی و سلامت روانی افرادی که

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار

دارای مشاغل فعال هستند در سطح قابل قبولی است، کاراسیک و تودر دریافتند این افراد با وجود وظایف شغلی زیاد، اوقات فراغت و سرگرمی‌های مورد علاقه خود را از دست نمی‌دهند. پس با استفاده از این یافته‌ها می‌توان حجم وظایف شغلی و مهارکردن کار توسط کارگران را به حد متناسب و خوبی ارتقا داد.

همچنین تحقیقات زیادی نشان داده است پرستارانی که وظایف شغلی آنها بالا و قدرت مهارشان کم است نسبت به دیگر پرستاران رضایت شغلی کمتری دارند و بیشتر مریض می‌شوند.

فرضیه دیگر در باره تنیدگی الگوی تناسب فرد- محیط است که توسط فرنچ و همکاران مطرح گردید. این الگو بیان می‌کند که تناسب بین فرد و محیط میزان تحمل تنیدگی فرد را مشخص می‌کند. تناسب بین فرد و محیط زمانی رخ می‌دهد که توانایی‌های فرد با الزامات یا نیازهای محیط مطابقت داشته باشد. و فرد بتواند با این توانش‌ها یا توانایی‌ها نیازهای مورد نظر در محیط را برطرف سازد. در واقع طبق این الگو، میزان تنیدگی وارد شده بر کارگر به میزان مهارت‌ها و توانایی کارگر و مسئولیتی که بر دوش وی گذاشته می‌شود بستگی دارد. هرچه این تناسب کمتر تنیدگی بیشتر و بالعکس، که قطعاً تنیدگی بیشتر باعث بیماری‌های روانشناختی نیز می‌شود. افراد گروه اول امکان تطابق مهارت‌ها با نیازهای محیط کار برایشان راحت‌تر است، اما گروه دوم در این تطابق مشکل دارند و زمان زیادی نیاز دارند تا خود را با محیط کار تطبیق دهند و در آن محیط جا بیفتند. این کارگران با مشکلات روانشناختی بیشتری روبه‌رو می‌شوند درحالی که کارگران گروه اول به‌رغم تمام مشکلات سعی می‌کنند خود را با محیط جدید سازگار کنند.

نقش تفاوت‌های فردی و شخصیتی در فرایند تنیدگی

نوع برداشت کارگر از توانایی خود و ویژگی‌های محیط کار اهمیت زیادی دارد. افرادی که به توانایی خود شک دارند و حل مشکلات جزئی را غیرقابل تصور می‌دانند، تنیدگی

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار

بیشتری را متحمل می‌شوند. بنابراین مداخلاتی که به منظور تنیدگی شغلی طراحی می‌شود حتماً می‌بایست بین توانایی‌های کارگر و نیازهای محیط کار و همچنین حمایت یا عدم حمایت اعضای خانواده از کارگر توجه نمایند.

تناسب فرد- شغل و تناسب فرد-سازمان با یکدیگر تفاوت‌هایی دارند، تناسب فرد- شغل به این موضوع می‌پردازد که مهارت‌ها، توانایی‌ها و علایق کارگر چقدر با نیازهای شغلی تناسب دارد ولی تناسب فرد- سازمان به این موضوع می‌پردازد که ارزش‌های پذیرفته شده کارگر چقدر با ارزش‌های پذیرفته شده اعضای سازمان تناسب دارد. تناسب یا عدم تناسب فرد- شغل مستقیماً بر بازدهی کارگران تأثیر می‌گذارد.

افرادی که حرمت خود بالایی دارند دچار مشکلات روان‌شناختی نمی‌شوند ولی در افراد دارای حرمت خود پایین مشکل ایجاد می‌شود، به‌طوری که در همان مراحل اولیه از ادامه مسیر منصرف می‌شوند، حرمت خود در اینجا بین محرک تنش‌آور و مشکلات روان‌شناختی به‌عنوان عامل میانجی عمل می‌کند.

نوع نگرش به رویدادها نزد افراد متفاوت است. این عامل میانجی به این موضوع می‌پردازد که بعضی افراد که مثبت‌اندیش هستند موفقیت‌های به‌دست آمده را حاصل تلاش خود می‌دانند. افرادی که نگرش منفی دارند معتقدند پیامدهای مختلف ناشی از تقدیر، شانس و نیروهای خارجی است. گروه اول کمتر به مشکلات روان‌شناختی مبتلا می‌شود زیرا واقع‌بینانه عمل می‌کنند پس می‌توانند موقعیت تنش‌آور را مدیریت کنند.

استقامت به مجموعه ویژگی‌های شخصی اطلاق می‌شود که باعث می‌شود فرد در برابر تنیدگی مقاومت نشان دهد و در برابر مشکلات سر خم نکند این افراد شخصیت قوی و مقاوم دارند و سه ویژگی دارند. اول معتقدند زندگی شان تحت مهار خودشان است. دوم خودشان مشکلات شخصی‌شان را حل می‌کنند و سوم از رویداد غیرمنتظره استقبال می‌کنند.

محققانی مانند کاهن و کوپر نیز نشان داده‌اند که افراد قوی و مقاوم ضمن استفاده از راهبردهای متمرکز بر مشکل از حمایت دیگران نیز استفاده می‌کنند. تحقیقات نشان می‌دهد که

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار

افراد قوی، کمتر در مقابله با مشکلات واکنش‌های فیزیولوژیایی نشان می‌دهند و کمتر به بیماری‌های جسمی روانی مبتلا می‌شوند. یکی از ویژگی‌های مدیران مقاوم این است که در مقابله با رویدادهای تنش‌آور به جای ناامیدی، آنها را فرصتی برای پیشرفت می‌دانند برای مثال دانش‌آموزان مقاوم در هنگام شرکت در یک آزمون تنش‌آور آن را فرصت خوبی می‌دانند تا تفاوت خود را با سایر دانش‌آموزان نشان دهند.

حرمت خود بالا یکی از ابزارهای مهم برای غلبه بر تنش است. افرادی که حرمت خود بالایی دارند به جای تفکرات منفی و دستیابی به نتایج مثبت و منفی خود را انسانی ارزشمند و قابل احترام می‌دانند و برای دستیابی به موفقیت تلاش می‌کنند.

الگوی رفتاری ریخت A اولین بار توسط دو متخصص قلب و عروق به نام‌های فرید من و روزنمن در اواخر دهه ۱۹۵۰ شناسایی شد که با تجربه بیشتر تنیدگی ارتباط دارد. این افراد بسیار بلند پرواز بوده و می‌خواهند به هر قیمتی شده به هدف مورد نظرشان برسند حتی اگر سلامتی آنها به خطر افتاده و یا باعث ناراحتی دیگران شوند. الگوی رفتاری ریخت A رابطه نزدیکی با بیماری‌های قلبی عروقی دارد. یکی از مشخص‌ترین خصوصیات این افراد سیری‌ناپذیری است و می‌خواهند جلوی هر نوع اتلاف وقت را بگیرند. بی‌تابی، ناآرامی و عصبی بودن با بیماری قلبی عروقی در بین آنان مشترک است.

اما نتایج مثبت الگوی رفتاری ریخت شخصیتی A مانند موفقیت شغلی و درآمد بالا را نمی‌توان نادیده گرفت. مطالعات نشان می‌دهد که این نتایج به بهای از دست رفتن سلامتی آنها به دست می‌آید که علت آن افزایش سطح برانگیختگی فیزیولوژیک است. کینه‌جوئی یا خصومت‌طلبی یکی از ویژگی‌های بارزی است که افزایش سطح سلامت این افراد را به خطر می‌اندازد. تلاش خستگی‌ناپذیر برای کسب موفقیت و ناشکیبایی یا تحریک‌پذیری دو مورد از ویژگی‌های رفتاری ریخت A است که توجه محققان را جلب کرده است. ویژگی اول، انگیزه افراد برای کار کردن را می‌افزاید اما ویژگی دوم باعث می‌شود که افراد با کوچکترین مشکلی در رسیدن به هدفشان با یأس و ناامیدی مواجه شوند. این افراد آنقدر عجولند که هنگام مواجهه

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار با شکست فکر می‌کنند همه چیز به پایان رسیده است. تحقیقات نشان داده که ویژگی تلاش خستگی‌ناپذیر و ناشکیبایی، مستقل از یکدیگر هستند و به کمک آنها می‌توان به ترتیب، عملکرد شغلی و سلامت افراد را پیش‌بینی نمود. ناشکیبایی با مشکلات سلامتی مثل بی‌خوابی، سردرد، اختلالات گوارش و مشکلات تنفس ارتباط دارد.

افراد با ریخت شخصیتی A حساسیت بیش از اندازه نسبت به زمان دارند. این افراد همیشه احساس می‌کنند با کمبود وقت مواجه هستند. حتی اگر یک پروژه را زودتر از وقت تعیین شده به پایان رسانند فکر می‌کنند پروژه بسیار ساده‌تر از چیزی که تصور می‌کردند. حساسیت بیش از اندازه نسبت به زمان رفتارهای بسیار متنوعی را شامل می‌شود که از جمله می‌توان به شتاب‌زدگی، سریع غذا خوردن، حالات عصبی و با عجله سخن گفتن و مدیریت زمان اشاره نمود. تحقیقات نشان داده که افرادی مثل پرستاران، پزشکان و کارگران که رفتارهایی مثل برنامه‌ریزی شغلی، مدیریت زمان و تهیه فهرست زمان‌بندی شده را داشتند، رضایت شغلی بیشتری داشتند. همچنین تحقیقات نشان داده کسانی که سریع غذا می‌خورند به دلیل محدودیت زمانی و بدون برنامه‌ریزی سلامت شغلیشان در خطر است.

مدیریت و کنار آمدن با تنش

روانشناسان سه دسته راهبرد را برای کاهش و مدیریت تنیدگی تقسیم‌بندی نموده‌اند. راهبردهای نوع اول سعی دارند پیش از شکل‌گیری محرک‌های تنش‌آور آنها را از محیط کار حذف کنند و متعاقباً رضایت شغلی کارگران و سطح سلامت جسمی و روانی آنها را ارتقا دهند. از جمله شیوه‌های مورد استفاده در این راهبردها، تجدید نظر در برنامه‌ریزی شغلی، مشارکت دادن کارگردان در تصمیم‌گیری شغلی، تشریح کامل وظایف شغلی است.

می‌توان محرک‌هایی همچون آلودگی صوتی در محیط کار، فشار زمانی یا کمبود وقت، وقفه‌های ناخواسته و ساعات کاری را کاهش داد، و یا وقتی کارگران در تصمیم‌گیری‌های کاری شرکت می‌کنند احساس می‌کنند که می‌توانند وظایف و رویداد شغلی را افزایش دهند. بازساخت‌دهی شناختی یکی دیگر از راههای مدیریت تنیدگی است. در اینجا به نقش

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندستی کارگران در محیط کار شناخت یا افکار در مهار کردن تنیدگی تأکید می‌شود. راهبرد بازساخت‌دهی شناختی سعی دارد برداشت‌ها یا افکاری را که به ایجاد تنیدگی منجر می‌شود اصلاح کند. به این صورت که کارگر تشویق می‌شود افکار مثبت را جایگزین افکار منفی کند به عنوان مثال به جای اینکه فکر کند "من هرگز از عهده این کار سخت بر نمی‌آیم" محتوای اندیشه‌اش تغییر کند به اینکه انجام دادن کارهای دشوار به صورت موفق بهتر از موفقیت در انجام کارهای معمولی است و همچنین می‌توان کارها را به قسمت‌های کوچکی تقسیم کرد.

راهبردهای نوع دوم در مواقعی به کار می‌رود که نمیتوانیم محرک‌های تنش‌آور محیط کار را کاهش یا حذف کنیم. اما می‌توانیم واکنش افراد را در مقابل تنیدگی و هیجان محیط کار کاهش دهیم. این راهبردها دو نوع هستند، راهبردهایی که نیاز به آموزش ویژه دارند مانند راهبرد تفکر یا مذاکره، استفاده از فنون آسوده‌سازی، و راهبردهایی که نیاز به آموزش ویژه ندارد ولی به روش زندگی افراد و اولویت‌هایی که در زندگی غیرشغلی برای خود معین کرده‌اند، ارتباط دارد مثل تغذیه مناسب و سلامت جسمی کنترل وزن و عدم مصرف دخانیات که اعتماد به خود افراد را افزایش می‌دهد. برای مثال می‌توان با آموزش مهارت‌های گفت و شنود درگیری‌های به وجود آمده را کاهش داد، و یا با روش پیشگیری افراد با استفاده از ورزش کردن و یا داشتن تغذیه خوب، مقاومت بهتری در برابر هیجانات فکری داشته باشند.

آموزش مهارت‌های مدیریت تنیدگی

آموزش توانش‌های مرتبط با مدیریت تنیدگی در سازمان‌ها و شرکت‌های امروزی بسیار رایج است و کارفرمایان و مدیران سازمان‌ها سعی دارند با برگزاری دوره‌های آموزش به کارگران کمک کنند تا با محرک‌های تنش‌آور کنار آمده و یا آنها را مدیریت کنند.

آموزش توانش‌های شناختی رفتاری یکی از رایج‌ترین برنامه‌های آموزشی است که به منظور مدیریت هیجان به کار برده می‌شود. این برنامه به آموزش، مرور و تمرین توانش‌ها مبادرت می‌ورزد. ابتدا به به فرد آموزش داده می‌شود که در گذشته هنگام مواجهه با عامل

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار

تنیدگی چگونه عمل کرده است. سپس به یاد دادن توانش‌های سودمند مدیریت زمان و آسوده‌سازی عضلات پرداخته و در نهایت به تمرین توانش‌های آموزش داده شده و استفاده عملی از آنها در موقعیت‌های واقعی پرداخته می‌شود. در دهه ۱۹۹۰ جونز و همکاران، در برنامه‌ای برای مدیریت تنیدگی دریافتند که چنانچه درک افراد از تنیدگی عمیق و دقیق باشد اشتباهات به میزان قابل توجهی کاهش یافته و عملکرد افراد به میزان قابل توجهی ارتقا می‌یابد. فنون آسوده‌سازی و زیست-پس‌خوراندی از فنون دیگر است که به آسوده‌سازی عضلات و تنفس عمیق اشاره دارد. به این ترتیب که فرد ابتدا عضلات بدنش را به مدت ۵ الی ۸ دقیقه منقبض و سپس آزاد می‌کند. زیست-پس‌خوراندی از جمله فنون جدیدی است که اخیراً جهت مهار تنیدگی استفاده می‌شود که در آن به فرد آموزش می‌دهند که با توجه به واکنش به پس‌خوراندهای بدنی خود، بعضی از اعمال شخصی بدن مثل ضربان قلب، فشار خون و حتی دمای پوست را کنترل کند.

حمایت‌های اجتماعی نیز در کاهش تنیدگی مؤثر است. حمایت‌های اجتماعی به کمک‌ها اطلاعات یا راهنمایی‌هایی که فرد به واسطه برقراری تعاملات رسمی یا غیررسمی با دیگران کسب می‌کند می‌گویند. این حمایت‌ها یا ابزاری است که در آن با استفاده از ابزاری کمکی در جهت انجام وظایف در رسیدن به اهداف شغلی استفاده می‌شود مثلاً از یک دستگاه مهندسی پیشرفته، یا هیجانی است مثل اهمیت دادن و همدردی کردن با مشکلات افراد مثل حمایت اعضای خانواده، یا حمایت اطلاعاتی است که با ارائه اطلاعات به مشاوره به افراد برای حل مشکل آنها استفاده می‌شود و یا حمایت برآوردی است که در آن درباره نتیجه برآوردها یا ارزیابی‌هایی که از عملکرد افراد به عمل می‌آید به آنها اطلاعات داده و نقاط قوت و ضعف فرد را مشخص می‌کند. نتایج تحقیقات جدید نشان می‌دهد بین فرایند اجتماعی شدن با محیط کار و میزان تنیدگی شغلی وارد بر کارگر همبستگی منفی وجود دارد. کارگرانی که در قالب یک گروه کار می‌کنند و با هم روابط صمیمانه‌ای دارند علاوه بر اینکه عملکرد تک‌تک اعضای گروه ارتقا می‌یابد، کل گروه موفقیت بیشتری را کسب می‌کنند و تنیدگی وارد بر

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندرستی کارگران در محیط کار
اعضای گروه به میزان زیادی کاهش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

بی‌رمقی شغلی و خستگی مفرط روانی بر اثر رویارویی با محرک‌های تنش‌آور ایجاد می‌شود. اگر چه انسان‌ها در مواجهه با موقعیت‌های تنش‌آور روش‌های متفاوت متمرکز بر مسأله و متمرکز بر هیجان استفاده می‌کنند، اما به‌طور کلی محرک‌های تنش‌آور، رواندرستی کارگران را به‌خطر می‌اندازند. کار کردن از مهمترین شیوه‌هایی است که انسان‌ها می‌توانند ارزش‌هایشان را به جامعه، خانواده و خودشان اثبات کنند و کار احساس‌هایی را در بین افراد به‌وجود می‌آورد. عدم توجه به ماهیت در حال تغییر کار و نیازها و مشکلات کارگران از طرف کارفرمایان موجب افزایش احساس ناکارآمدی در بین افراد شاغل می‌گردد. بنابراین احساس مهارگری رویدادها توسط کارگر با مشارکت دادن کارگران در تصمیم‌گیری‌های سازمان و اعمال نقطه‌نظرات آنان در برنامه کاری و پیش‌بینی صحیح رویدادها در محیط کار از عوامل مهمی هستند که می‌توانند محرک‌های دیگر تنش‌آوراز جمله تعاملات منفی، حس بدبینی نسبت به تصمیمات و در نتیجه میزان تنیدگی و بی‌رمقی کارگران تأثیر مثبت بگذارند.

پی‌نوشت‌ها

1- Stress

2- Stressors

3- Burnout

منابع و مأخذ خارجی:

- Beehr, T. A., Jex, S. M., Stacy, B. A., & Murray, M. A. (2000). Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 391–405.
- Bunce, D., & West, M. (1994). Changing work environments: Innovative coping responses to occupational stress. *Work and Stress*, 8, 319–331.

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندستی کارگران در محیط کار

- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1982). Control theory: A useful conceptual framework for personality, social, clinical, and health psychology. *Psychological Bulletin*, 92, 111–135.
- Chapman, A., Mandryk, J. A., Frommer, M. S., Edye, B. V., & Ferguson, D. A. (1990). Chronic perceived work stress and blood pressure among Australian government employees. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 16, 258–269.
- Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177–184.
- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis on the literature. *Journal of Management*, 25, 357–384.
- Doby, V. J., & Caplan, R. D. (1995). Organizational stress as threat to reputation: Effects on anxiety at work and at home. *Academy of Management Journal*, 38, 1105–1123.
- Eden, D. (2001). Vacations and other respites: Studying stress on and off the job. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester, England: Wiley.
- Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83, 577–585.
- Landy, F. J., & Conte, J. M., 2012. *Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, 4th Edition
- Harnois, G., & Gabriel, P. (2000). *Mental health and work: Impact, issues and good practices*. Geneva, Switzerland: International Labour Organisation.
- Hockey, G. R. J. (2000). Work environments and performance. In N. Chmiel (Ed.), *Work and organizational psychology: A European perspective* (pp. 206–230). Oxford, England: Blackwell.
- Jex, S. M., & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349–361.
- Kompier, M. A. J., Cooper, C. L., & Geurts, S. A. E. (2000). A multiple case study approach to work stress prevention in Europe. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9, 371–400.
- Lorist, M. M., Klein, M., Nieuwenhuis, S., de Jong, R., Mulder, G., & Meijman, T. F. (2000). Mental fatigue and task control: Planning and preparation. *Psychophysiology*, 37, 614–625.

بررسی تأثیر تنیدگی، بی‌رمقی و از کارافتادگی در رواندستی کارگران در محیط کار

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (2000). The role of dispositions, entry stressors, and behavioral plasticity theory in predicting newcomers' adjustment to work. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 43–62.
- Schaubroeck, J., Lam, S., & Xie, J. L. (2000). Collective efficacy versus self-efficacy in coping responses to stressors and control: A cross cultural study. *Journal of Applied Psychology*, 85, 512– 525.
- Sears, S. F. J., Urizar, G. G. J., & Evans, G. D. (2000). Examining a stress-coping model of burnout and depression in extension agents. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 56–62.
- Sonnentag, S. (2001). Work, recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 196–210.
- Sonnentag, S. (2002). Performance, well-being and self-regulation. In S. Sonnentag (Ed.), *The psychological management of individual performance: A handbook in the psychology of management in organizations* (pp. 405–423). Chichester, England: Wiley.
- Spector, P. E., Chen, P. Y., & O'Connell, B. J.. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology*, 85, 211–218.
- Vahtera, J., Kivimäki, M., Pentti, J., & Theorell, T. (2000). Effect of change in the psychosocial work environment on sickness absence: A seven year follow up of initially health employees. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 54, 484–493.