

بررسی تأثیر استرس بر عملکرد کارکنان با توجه به نقش واسط تبعیض ادراک شده

محمد حكاك*، مینو افشانی**
مهدی محمدی***

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۶/۲۳

تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۲/۲۴

چکیده

ماهیت انسانی سازمان‌ها و پیچیدگی روزافزون محیط، مسائل و چالش‌های متعددی را برای کارکنان و مدیران پدید آورده است. یکی از این مسائل، استرس کارکنان است که خود از عواملی نظیر کیفیت روابط کاری، فشار و حجم کار، شرایط و محیط کار، و ابهام نقش نشئت می‌گیرد. تبعیض ادراک شده توسط منابع انسانی، از دیگر چالش‌های سازمان‌های امروزی است. این پژوهش در صدد بررسی تأثیر استرس بر عملکرد کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی تبعیض ادراک شده است. به همین منظور، با رویکردی کاربردی و توصیفی، ابتدا داده‌های مورد نیاز تحقیق از طریق توزیع پرسشنامه با انتخاب نمونه تصادفی مناسب در کارکنان شرکت برق منطقه‌ای خراسان رضوی به دست آمده و در گام بعد، با بهره‌مندی از معادلات ساختاری و نرم‌افزار AMOS، داده‌ها جمع و تحلیل گردید. نتایج، مؤید این فرضیه است که استرس کارکنان، بر میزان تبعیض ادراک شده اثر مثبت و بر عملکرد کارکنان اثر منفی دارد. اما با توجه به عدم تأیید اثر تبعیض بر عملکرد سازمانی، نقش میانجی‌گری تبعیض ادراک شده بر رابطه بین استرس و عملکرد در این پژوهش رد می‌شود.

کلیدواژه: استرس؛ تبعیض؛ عملکرد؛ معادلات ساختاری.

md_hakkak@yahoo.com

*. استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه لرستان

minoo.afshani@gmail.com

** . دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی دانشگاه لرستان

***. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه لرستان و پژوهشگر دانشکده مدیریت و برنامه‌ریزی دانشگاه جامع

Mohamadi.me@fc.lu.ac.ir

امام حسین (ع) (نویسنده مسئول)

مقدمه

امروزه موفقیت کسب و کار تا حدود زیادی بر پایه افراد است. در بیشتر صنایع، هزینه های نیروی انسانی بسیار بیشتر از هزینه های سرمایه ای است. از آنجا که کارکنان، هم هزینه اصلی و هم محرک اصلی ایجاد ارزش هستند، حرکت های مدیریت نیروی انسانی که حتی موجب تغییرات کوچک در عملکرد عملیاتی شود، می تواند اثر عمده ای بر بازدهی داشته باشد (شیرزاد خان، ۱۳۸۹: ۱). شناسایی و حل چالش های موجود در عرصه انسانی سازمان ها، کمک شایانی در جهت بهبود عملکرد آنها خواهد داشت؛ همان گونه که براون^۱ می گوید: «ما می خواهیم یاد بگیریم که چگونه اقدامات بسیاری از افراد به بهترین وجهی می تواند هماهنگ شود تا نتایج مطلوب در سازمان به دست آید» (براون، ۱۳۸۲: ۱۷).

از جمله مسائل مهمی که در تعاملات افراد در سازمان خصوصاً در برخورد مدیر با زیردستان اتفاق می افتد، موضوع تبعیض^۲ و بحث استرس^۳ است. بی شک این مسائل در سازمان، همچون خارج از سازمان، تأثیرات و عواقب خاص خود را به همراه خواهد داشت و بر رفتار فردی و گروهی کارکنان و فعالیت ایشان تأثیر خواهد گذاشت.

رفتار فرد، تحت تأثیر عوامل بیرونی (مانند محیط اجتماعی و رفتار سایر افراد در یک سازمان) و عوامل درونی (مانند ادراک و برداشت های فرد از محیط، طرز تلقی او و نیازها و انگیزه های وی) شکل می گیرد (فرهی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۹). سازمان های کنونی، به رغم پیشرفت در زمینه های فنی، با پیچیدگی ها و معضلات دیگری از سنخ ماهیت انسانی مواجه شده اند. به عبارت دیگر، پیشرفت روزافزون دانش فنی در سازمان ها، به نوعی زمینه ساز بروز چالش های جدید - آن هم از نوع انسانی و نه ماشینی - در سازمان ها شده است. از طرفی، استرس یکی از عوامل شایع در سازمان هاست. در جریان بررسی استرس های شغلی کارکنان یک سازمان، در مجموع ۶۷ درصد کارکنان دارای استرس زیاد و ۱۱ درصد دارای استرس خیلی زیاد بوده اند. همچنین ۶۲ درصد از افراد مورد بررسی در بعد رضایت شغلی از شغل خویش در حد متوسط رضایت داشته اند (غضنفری و عابدی، ۱۳۸۷: ۱۵۴).

1. J. Douglas Brown
2. Discrimination
3. Stress

به همین دلیل مدیران و کارشناسان مسائل سازمانی در مطالعه رفتار آدمی تلاش می کنند تا معضلات انسانی سازمان ها را حل کنند. در این عرصه نظریه پردازان و محققان مطالعات سازمانی به کمک مدیران شتافته و نظریه های رفتاری خود را در حوزه رفتار سازمانی مطرح ساخته، بسیاری از معضلات سازمانی را حل کرده و یا از پیچیدگی آنها کاسته اند (میرزایی اهرنجانی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱).

این پژوهش با بررسی این پرسش ها که:

- آیا استرس و تبعیض، بر عملکرد شغلی تأثیر دارد؟
- و آیا استرس بر تبعیض ادراک شده تأثیر دارد؟

قصد دارد تا تأثیر این دو عامل مهم و رایج در سازمان ها - تبعیض سازمانی و استرس - را بر عملکرد کل سازمان بررسی نماید تا با مشخص شدن میزان واقعی این تأثیر گذاری، اهمیت آنها را در سازمان نشان دهد. همان گونه که مشاهده می شود، از هر کدام از پرسش های فوق، دو فرضیه به دست می آید که در قسمت فرضیه های پژوهش به آنها اشاره شده است.

مطالعه تبعیض و همچنین استرس که در واقع به نوعی مطالعه افراد انسانی در مرحله عمل است، در حوزه دانش رفتار سازمانی قرار می گیرد. رفتار سازمانی عبارت است از مطالعه منظم (سیستماتیک) عملیات، اقدامات، کارها و نگرش های افرادی که سازمان را تشکیل می دهند. همچنین با توجه به افراد مورد بحث که کارکنان سازمان می باشند، این پژوهش در حوزه مطالعات منابع انسانی نیز قرار دارد و از این رو پژوهشی میان رشته ای به شمار می آید. برای رسیدن به موفقیت در سازمان و کاهش عواقب منفی و چالش های انسانی سازمان ها، بررسی این دو عامل و تأثیری که در نهایت بر فرآیند و عملکرد سازمان دارند، ضروری می نماید.

مبانی نظری پژوهش

استرس و اضطراب

استرس، یک واژه قدیمی است که در مورد فشار و منابع ایجاد فشار به کار گرفته می شده است (اورسین و اریکسن^۱، ۲۰۰۳: ۵۶۹). استرس یک ساختار روان شناسی است که افراد ممکن

1. Ursin & Eriksen

است در زندگی روزانه خود تجربه کنند (کوئیک و همکاران^۱، ۱۹۹۷: ۵)؛ بخصوص افرادی که به انجام کارهای حرفه‌ای در محیط پیچیده، پویا و در حال تغییر صنعتی مشغول هستند. به‌طور کلی استرس یک واکنش تطبیقی به یک عامل محیطی (بیرونی) است که پیامدهای رفتاری، فیزیولوژیک، شناختی و روان‌شناختی زیادی برای هر فرد خاص در پی دارد و فرد را از حالت بهنجار خارج می‌کند (قلی‌پور، ۱۳۹۰: ۴۲۴).

استرس و اضطراب جزء اصطلاحاتی هستند که تعریف دقیقی در مورد آنها ارائه نشده است و برخی این دو واژه را متفاوت و بعضی یکسان در نظر می‌گیرند. این تفاوت بیشتر در علم روان‌شناسی مطرح می‌شود. استرس و اضطراب وضعیتی است که خواسته‌های غیرمعمول و فوق‌العاده‌ای را به شخص تحمیل کند. استرس و اضطراب بسیار به هم نزدیک هستند. در واقع استرس یک عکس‌العمل فیزیولوژیکی است که می‌تواند از طریق تهدیدهای روانی به وجود آید. به عبارت دیگر اضطراب پاسخ بدن به تغییرات خارجی است و تفاوت آن با استرس در این است که استرس حالات روحی وسیع‌تری را پوشش می‌دهد. می‌توان گفت اضطراب مرحله پیشرفته‌تر استرس مزمن است که مانع رسیدن فرد به هدفش می‌شود. وقوع مجدد موقعیت‌هایی که قبلاً استرس‌زا بوده‌اند، باعث اضطراب در افراد می‌شود.

استرس شغلی

استرس شغلی یک الگوی واکنشی است که هنگامی که کارکنان با خواسته‌های شغلی که با مهارت، دانش یا توانایی آنها متناسب نیست، مواجه می‌شوند، از خود نشان می‌دهند. این خواسته‌ها ممکن است به صورت حجم زیاد کار، فشار و محدودیت زمانی یا سختی کار و یا حتی ناتوانی در نشان دادن احساسات شخصی در کار باشد (رود^۲، ۲۰۰۷).

سیاست‌های نسنجیده، خط‌مشی‌های ناعادلانه و تبعیضات ناروا در محیط کار از عواملی هستند که موجب استرس، فقدان انگیزه، پایین آمدن روحیه و دلسردی در کارکنان می‌شود. به‌طور کلی استرس شغلی، نوعی استرس است که با محیط کاری یا عوامل مرتبط با محیط کاری فرد ارتباط

1. Quick & et al
2. Road: www.eurofound.europa.eu

دارد. تغییر در فعالیت‌های کاری همچون فناوری جدید یا تغییر اهداف، ممکن است باعث ایجاد استرس شود. عوامل زیادی در استرس زاشدن سازمان و محیط کار و اضطراب کارکنان دخیل هستند که مهم‌ترین این عوامل عبارت است از (سلامی^۱، ۲۰۱۰: ۲۵۱):

۱. عوامل مربوط به کار مانند حجم کار، سرعت کار و دانش و توانایی‌های مربوط به کار.
۲. ابهام در نقش: این عامل زمانی رخ می‌دهد که خواسته‌های شغل از کارمند به نحو واضح طراحی و مشخص نشده است و در واقع فرد نمی‌داند دقیقاً چه کاری را باید انجام دهد.
۳. تعارض نقش: این مورد زمانی رخ می‌دهد که فرد همزمان نقش‌های مختلفی را بر عهده می‌گیرد و یا اینکه بین نقش سازمانی و خانوادگی او تعارض پیش می‌آید و باعث ایجاد استرس برای فرد می‌شود.
۴. عوامل ساختار سازمانی: این مورد اشاره به شرایط فیزیکی کار از جمله محیط کار مثل نور و حرارت دارد که می‌تواند باعث ایجاد استرس شود.
۵. تغییر سازمان: اینکه یک سازمان تا چه حد در معرض تغییر است و سرعت تغییرات چقدر است، می‌تواند باعث ایجاد استرس شغلی برای فرد شود.
۶. روابط بین افراد: چگونگی روابط فرد با سایر افراد در سازمان می‌تواند باعث بروز استرس و اضطراب شود.

تبعیض ادراک شده

تبعیض، یک اصطلاح عمومی است که در مورد هرگونه رفتار تبعیض آمیز مبتنی بر جنسیت، نژاد، رنگ، ملیت، قومیت، تأهل یا مجرد، ترجیحات جنسی، پرداخت یا معلولیت به کار می‌رود. این اصطلاح همچنین عضویت یا عدم عضویت در اتحادیه‌های کارگری یا انجمن‌های حرفه‌ای را نیز شامل می‌شود. نظارت بر وقوع یا احتمال وقوع تبعیض در سازمان‌ها از وظایف ذاتی بخش منابع انسانی می‌باشد (ساترلند و کانول، ۱۳۹۰: ۱۱۷).

تبعیض ادراک شده احساس فرد در سازمان از وجود بی‌عدالتی و تفاوت در رفتار است

(میراج^۱، ۱۹۹۴: ۵۱) و بر نواحی مهمی از مدیریت منابع انسانی اثر می‌گذارد؛ مانند: استخدام، جبران خدمات، عملکرد و روابط کارکنان (گراوز و پاول^۲، ۱۹۹۵: ۸۷).
از جمله مهم‌ترین عوامل ایجاد تبعیض و در نتیجه ایجاد استرس در سازمان می‌توان به عوامل زیر اشاره کرد:

۱. جنسیت

استخدام افراد بر اساس جنسیت آنها قانونی نیست. اغلب مشاهده می‌شود که سازمان‌ها از استخدام زنانی که دارای کودک هستند، خودداری می‌کنند؛ اما اخیراً زنان در جوامع غربی این بحث را مطرح نموده‌اند که مراقبت از کودکان، وظیفه هر دو (پدر و مادر) می‌باشد و بنابراین اگر مواظبت از کودکان و پیامدهای ناشی از آن تنها دامن‌گیر زنان شود، این را می‌توان نوعی تبعیض به شمار آورد. البته شکی نیست که هم پدر و هم مادر نسبت به تربیت فرزند مسئولند، اما آداب و سنن اجتماعی در تقسیم‌بندی این مسئولیت، نقش مهمی دارد (سعادت، ۱۳۸۶: ۱۲۱).

۲. دستمزد

برابری دستمزد^۳ معمولاً به عنوان تفاوت دستمزد^۴ یا نظام پرداخت هماهنگ^۵ نیز نامیده می‌شود. برابری دستمزد (شیوه‌های پرداخت عادلانه) به دو دلیل اصلی، مهم شده است (ساترلند و کانول، ۱۳۹۰: ۲۸۲):

- از زمانی که زنان وارد محیط کاری شدند، تفاوت و فاصله دستمزد بین آنان و مردان قابل توجه بوده است.
- از زمانی که بازار کارکنان ماهر رقابتی‌تر شده است، سازمان‌ها نیز به ضرورت پی برده‌اند که زحمات تمام کارمندان خود را به طور منصفانه جبران کنند تا نیروی کار خود را جذب و نگهداری نمایند.

1. Mirage
2. Gravez & Powell
3. Pay Equity
4. Wage Gap
5. Pay Parity

۳. وضعیت جسمی

از جمله این موارد می‌توان قد، وزن، قدرت بدنی و سایر ویژگی‌های جسمی را در نظر گرفت. تنها در صورتی باید از جمله شرایط احراز شغل به شمار آورد که این صفات برای انجام شایسته کار، لازم و ضروری است.

در دانش مدیریت، واژه تبعیض بیشتر در حوزه منابع انسانی کاربرد دارد؛ چراکه یکی از چالش‌های اصلی مدیریت منابع انسانی، استخدام و جذب نیروی کار است و در این مرحله عوامل مختلفی همچون جنسیت، ملیت، نژاد، سن، سلامت جسمانی و ... تأثیرگذار بوده و بستری برای ایجاد برخی محدودیت‌ها برای انتخاب بهتر می‌شود که همین کار می‌تواند زمینه‌ساز بروز نوعی تبعیض قلمداد شود.

عملکرد

واژه عملکرد به صورت گسترده، در تمامی عرصه‌ها و بخش‌های مدیریت به کار گرفته شده و از این رو، تعاریف مختلفی برای آن ذکر شده است. شاید بتوان وجه مشترک تمامی آنها را در این تعریف یافت که عملکرد را به «هر آنچه که انسان‌ها و ماشین‌ها انجام می‌دهند» تعریف نموده است.

در ادبیات مدیریت، خصوصاً در گرایش مدیریت منابع انسانی، عبارات مختلفی در زمینه عملکرد با عناوینی همچون: سنجش عملکرد^۱، اندازه‌گیری عملکرد^۲، ارزشیابی عملکرد^۳، ارزیابی عملکرد^۴ و مدیریت عملکرد^۵ وجود دارد که هر یک اشاره به رویکرد و نگرشی خاص نسبت به آن دارد.

البته باید در نظر داشت که فراوانی نظرات و رویکردهای مختلف در یک موضوع علمی، لزوماً به معنای قوت و غنای آن نیست و ای بسا همین فراوانی، همان چیزی باشد که هیچ‌کس از آن به

1. Performance Measurement
2. Performance Evaluation
3. Performance Assessment
4. Performance Appraisal
5. Performance Management
6. Mary Jo Hatch

عنوان "بنیانی لرزان" برای نظریه‌های علمی یاد می‌کند (هیچ، ۱۳۸۹: ۲۰). لذا با وجود فراوانی استفاده از کلمه عملکرد، معنای دقیق آن بندرت به صورت واضح توسط نویسندگان تبیین شده است. عملکرد یکی از واژه‌های چمدانی است که در آن هرکسی مفهوم مناسب خود را قرار می‌دهد (رضائیان و گنجعلی، ۱۳۹۰: ۹).

در خصوص نحوه بررسی عملکرد کارکنان، دو نظر کلی وجود دارد (موحدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴-۶):

۱. بررسی محصول کار: طبق این نظریه، بهترین روش ارزیابی عملکرد، اندازه‌گیری مستقیم کاری است که در شغل مربوطه انجام می‌گیرد.

۲. بررسی خود فرد: صاحب‌نظران این نظریه، ارزیابی مشخصات کارکنان را به اندازه‌گیری محصول کار آنها ترجیح می‌دهند. چراکه ارزیابی انفرادی عملکرد کارکنان عمدتاً دشوار و در برخی موارد غیرممکن است.

با توجه به اینکه موضوع تبعیض و استرس، نخست مشخصات فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و سپس عواقب و اثرات آن در خروجی و محصول آشکار می‌شود، مؤلفه‌های مربوط به هر دو مورد در بررسی عملکرد مدنظر قرار گرفته است.

پیشینه پژوهش

بررسی‌های صورت گرفته در منابع مکتوب و مجازی نشان می‌دهد که در میان آثار داخلی، تنها یک پژوهش به صورت همزمان به موضوع استرس و تبعیض و اثرات آن پرداخته است؛ اما مقالات و تحقیقات بسیاری به بررسی هر یک از عوامل فوق به صورت مجزا پرداخته‌اند که در ادامه ذکر خواهد شد.

موسوی فر (۱۳۹۱) در پایان‌نامه خود با هدف بررسی رابطه احساس تبعیض و استرس ادراک شده با سلامت روان شهر رشت، چنین نتیجه گرفته است: بین احساس تبعیض و استرس ادراک شده با سلامت روان زنان شاغل رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد، بین احساس تبعیض و استرس ادراک شده و نیز سلامت روان و سن، رابطه معنی‌داری وجود دارد و بین میزان سلامت روان بر اساس سطح تحصیلات و نوع شغل تفاوتی وجود ندارد.

اسکات^۱ (۱۹۹۶) در مطالعات خود نشان داد سطح بهینه‌ای از استرس وجود دارد که باعث بهبود سطح عملکرد افراد می‌شود، ولی از آن به بعد، تأثیر استرس بر عملکرد، تأثیری وارونه بود. یرکز و دادسون^۲ (۱۹۸۰) از جمله کسانی بودند که در مطالعات خود به یک رابطه معکوس بین استرس و عملکرد رسیدند. سرویستاوا و کریشنا^۳ (۱۹۹۱) رابطه معکوسی بین عملکرد و استرس در محیط‌های صنعتی یافتند. مهم‌ترین تحقیقات صورت گرفته در موضوع استرس و عملکرد عبارتند از: پژوهش‌های مرزآبادی و همکاران (۱۳۸۶)، لیونگ و چانگ^۴ (۲۰۱۱)، گچر و همکاران^۵ (۲۰۱۱)، ضیاء‌الدین و همکاران (۲۰۱۰).

اکثر پژوهش‌های خارجی صورت گرفته در این موضوع، به مباحثی نظیر: تبعیض جنسیتی، نژادی (رنگی)، سنی و طبقاتی و استرس ناشی از آنها، و تأثیرات آن بر سلامت روحی (روانی) و جسمی افراد آن جامعه پرداخته‌اند. به عنوان نمونه، ویلیامز و همکاران^۶ (۱۹۹۷) در بررسی اینکه تا چه حد تفاوت‌های نژادی موجود در وضع اجتماعی و اقتصادی، طبقه اجتماعی و شاخص‌های مهم احساس تبعیض و همچنین استرس برای سیاه و سفیدپوستان می‌تواند بر روی سلامت جسم و روان آنها متفاوت باشد، به این نتیجه رسیده است که شکل‌های اقتصادی و غیراقتصادی از تبعیض در ترکیب با موقعیت اجتماعی و اقتصادی و سایر عوامل تبعیضی، خطر جدی بر سلامت جسمی و روحی افراد خواهد داشت. همچنین بانکز و همکاران^۷ (۲۰۰۶) به بررسی ارتباط بین تبعیض روزمره درک شده و علائم اضطراب و افسردگی پرداخته و نتیجه گرفته است که تبعیض به طور مستقیم منجر به هر دو علائم افسردگی و اضطراب می‌شود.

گومز و همکاران^۸ (۲۰۱۱) از اهمیت پرداختن به متغیرهای فرهنگی مربوط به تبعیضات نژادی، پس‌زمینه‌های قومی مختلف و استرس‌های ناشی از آن برای کاهش خطر برای خودکشی

1. Scott
2. Yerkes & Dodson
3. Srivastava & Krishna
4. Leung & Chan
5. Ga'chter & et al.
6. Williams & et al.
7. Banks & et al.
8. Gomez & et al.

در میان قومیت‌های مختلف سخن گفته‌اند. الیس و همکاران^۱ (۲۰۰۸) نیز به نقش تبعیض و استرس بر سلامت روحی و روانی نوجوانان آفریقا اشاره داشته‌اند. تحقیقات مشابه دیگری نظیر پژوهش‌های سلر و همکاران^۲ (۲۰۰۳)، تیلور و ترنر^۳ (۲۰۰۲)، تروکسل و همکاران^۴ (۲۰۰۳) نیز در در این زمینه صورت گرفته است.

در خصوص موضوع تبعیض، در میان مطالعات داخلی، می‌توان پژوهش‌های صورت گرفته را به دو دسته تقسیم کرد:

۱. تحقیقاتی که با رویکرد عام به بحث تبعیض پرداخته‌اند و آن را از منظرهای مختلف بررسی کرده‌اند: «نوری (۱۳۸۹)، محمدجعفری و جلالی (۱۳۸۹)، عظیم‌زاده (۱۳۸۷)، کاظمی و آهویی (۱۳۸۶)، جلالی و همکاران (۱۳۸۵)، فکوهی (۱۳۸۴)، احمدوند (۱۳۸۳).

۲. تحقیقاتی که با رویکرد خاص مدیریت به بحث تبعیض پرداخته‌اند: «سفیری (۱۳۸۲)، براتی‌نیا (۱۳۷۹)».

کوکس^۵ (۱۹۹۳) مدلی را ارائه داد که در این مدل به بررسی تأثیر تنوع در تعاملات بین فردی و محیط می‌پردازد. مدل تعاملی، تنوع فرهنگی مطرح می‌کند که ویژگی‌های گروهی کارکنان مثل جنس و نژاد در سه سطح فردی، بین گروهی و سازمانی تحلیل می‌شود. مطالعاتی مانند واترز^۶ (۱۹۹۴)، نشان می‌دهد که کارکنان می‌توانند تبعیض را در سطوح مختلفی درک کنند. همچنین اسسد^۷ (۱۹۹۱) و شال^۸ (۱۹۹۳) بیان کردند که تبعیض نژادی سازمانی در محیطی اتفاق می‌افتد که سیاست‌ها و رویه‌های آن نژادپرستانه است. اکثر تحقیقات گذشته (گاتک و همکاران^۹، ۱۹۹۱؛ وایت بک و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۱؛ ابرهارت و فیسک^{۱۱}، ۱۹۹۶) به بررسی تبعیض جنسیتی و نژادی در سازمان پرداخته‌اند.

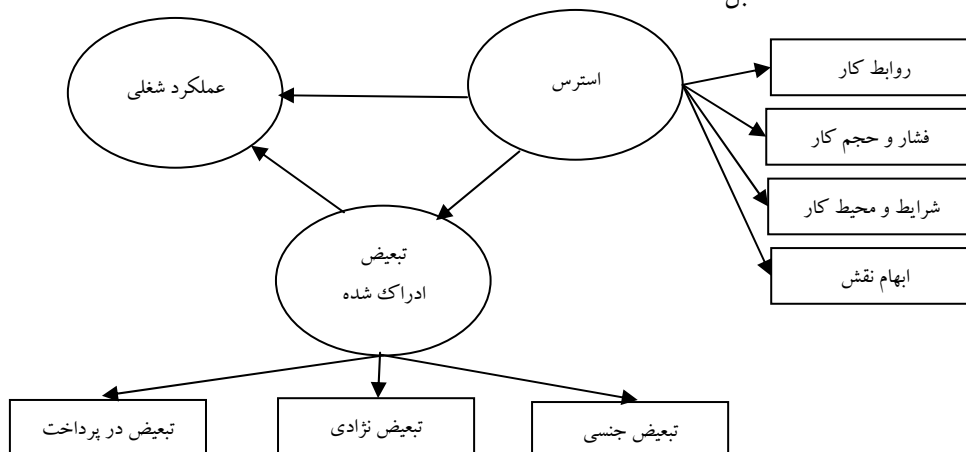
1. Ellis & et al.
2. Sellar & et al.
3. Taylor & Turner
4. Troxel & et al.
5. Cox
6. Waters
7. Essed
8. Shull
9. Gutek
10. Whitbeck
11. Aberhart & Fisk

در موضوع عملکرد، به نظر می‌رسد که یکی از جامع‌ترین این پژوهش‌ها، کتاب رضائیان و گنجعلی با عنوان «مدیریت عملکرد» باشد که در آن به چیستی، چرایی و چگونگی مدیریت عملکرد (به عنوان کامل‌ترین نظام بررسی عملکرد در مقابل نظام ارزیابی عملکرد) پرداخته شده است.

در مجموع همان‌گونه که ذکر شد، پژوهش‌های صورت گرفته در موضوع تبیض و استرس عمدتاً به بحث تأثیرات آن بر سلامت جسمی و روحی افراد پرداخته است و بیشتر در حوزه روان‌شناسی و پزشکی قرار می‌گیرد. پژوهش حاضر قصد دارد تا این موضوع را به صورت خاص در حوزه رفتار سازمانی و منابع انسانی بررسی کند.

مدل مفهومی

از آنجایی که مهم‌ترین تحقیقات صورت گرفته در موضوع تبیض، عوامل اصلی ایجاد تبیض در سازمان را جنسیت، نژاد و حقوق و دستمزد می‌دانند (کوکس، ۱۹۹۳؛ گاتک و همکاران، ۱۹۹۱؛ وایت بک و همکاران، ۲۰۰۱؛ ابرهارت و فیسک، ۱۹۹۶) در این تحقیق نیز این سه عامل به عنوان اصلی‌ترین عوامل شناسایی تبیض در سازمان در نظر گرفته شده‌اند. همچنین چهار عامل روابط کار، فشار و حجم کار، شرایط و محیط کار و ابهام در نقش (سلامی، ۲۰۱۰) نیز به عنوان مؤلفه‌های اصلی استرس مدنظر قرار گرفتند. مدل مفهومی پژوهش در **Error! Reference source not found.** قابل مشاهده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌ها

- فرضیه ۱: استرس بر عملکرد شغلی تأثیر دارد.
فرضیه ۲: استرس بر تبعیض ادراک شده تأثیر دارد.
فرضیه ۳: تبعیض ادراک شده بر عملکرد شغلی تأثیر دارد.
فرضیه ۴: تبعیض ادراک شده نقش میانجی‌گری در بین استرس و عملکرد شغلی دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری، توصیفی و پیمایشی است. جامعه این تحقیق را کارکنان شرکت برق منطقه‌ای خراسان رضوی تشکیل داده‌اند که از بین ۷۵ نفر به دلیل محدود بودن حجم جامعه با استفاده از فرمول کوکران، ۴۲ نفر به عنوان نمونه از طریق نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. فرمول به شرح زیر است:

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

از بین پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه، ۵۱٪ زن و ۴۹٪ مرد می‌باشند. بیشترین فراوانی در مورد رده سنی مربوط به ۳۰ تا ۴۰ سال است. اکثر پاسخ‌دهندگان (۸۵٪) دارای تحصیلات کارشناسی و کارشناسی ارشد هستند. ۷۸٪ از پاسخ‌دهندگان بومی مشهد و بقیه غیربومی می‌باشند. اکثر پاسخ‌دهندگان دارای سابقه بیش از ده سال هستند. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار ایموس^۱ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. ایموس را می‌توان یکی از موفق‌ترین نرم‌افزارهای کامپیوتری دانست که به‌طور خاص برای مدل‌سازی معادله ساختاری طراحی شده است. هرچند هدف اصلی از طراحی این نرم‌افزار، مدل‌سازی است، اما قابلیت اجرای مجموعه‌ای از تحلیل‌های کمی و آماری معمول نیز به‌وسیله این نرم‌افزار وجود دارد.

1. AMOS (Analysis of moment structures)

جهت گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده، از نوع پرسشنامه بسته بوده و از طیف ۵ رتبه‌ای لیکرت استفاده شده است. پرسشنامه دارای دو بخش کلی است؛ در بخش اول اطلاعات فردی و یا به عبارتی اطلاعات جمعیت‌شناختی آزمودنی مورد پرسش واقع شده است. این قسمت دارای ۵ پرسش: سن، جنسیت، تحصیلات، محل تولد و سابقه است. بخش دوم شامل پرسش‌ها و گویه‌های مربوط به سنجش متغیرهای اصلی تحقیق و نیز روابط بین آنها می‌باشد.

برای سنجش متغیر استرس سازمانی از چهار متغیر: ابهام نقش، روابط کار، شرایط محیطی کار و حجم و فشار کار استفاده شده است که شامل ۱۷ پرسش است. متغیر تبعیض ادراک شده شامل سه متغیر تبعیض جنسیتی، نژادی و پرداختی است که شامل ۱۳ پرسش است و متغیر عملکرد سازمانی شامل ۹ پرسش است. روایی پرسشنامه توسط نخبگان و با بررسی روایی سازه و پایایی آن با آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. همان‌طور که در جدول (۱) ملاحظه می‌شود، با توجه به عدد به دست آمده، پرسشنامه از پایایی برخوردار است؛ چراکه گفته می‌شود اگر ضریب آلفا بیشتر از ۰.۷ باشد، آزمون از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرها و مؤلفه‌های آنها

متغیر	مؤلفه	تعداد گویه	آلفای کرونباخ مؤلفه	آلفای کرونباخ کل
استرس	ابهام نقش	۳	۰/۸۳۲	۰/۹۳۰
	روابط کار	۶	۰/۸۴۶	
	شرایط کار	۳	۰/۶۵۷	
	فشار و حجم کار	۵	۰/۷۳۸	
تبعیض	جنسیتی	۵	۰/۷۸۵	۰/۸۹۵
	نژادی	۵	۰/۸۸۵	
	پرداختی	۳	۰/۶۱۳	
عملکرد سازمانی	-	۹	-	۰/۹۷۴

تجزیه و تحلیل داده‌ها

شاخص‌های برازش مدل

با آنکه انواع گوناگون آزمون‌ها که به‌طور کلی شاخص‌های برازندگی نامیده می‌شوند، پیوسته در حال مقایسه، توسعه و تکامل هستند، اما هنوز در مورد حتی یک آزمون بهینه، توافق همگانی وجود ندارد. نتیجه آن است که پژوهش‌های مختلف، شاخص‌های مختلفی را ارائه کرده‌اند و حتی نگارش‌های مشهور برنامه‌های معادلات ساختاری مانند نرم‌افزارهای ایموس و لیزرل، تعداد زیادی از شاخص‌های برازندگی به دست می‌دهند. این شاخص‌ها به شیوه‌های مختلف طبقه‌بندی شده‌اند که یکی از عمده‌ترین آنها، طبقه‌بندی به صورت مطلق، نسبی، برازش مدل بیرونی و درونی است (هومن، ۱۳۸۷: ۲۳۵-۲۳۷). هر کدام از این شاخص‌ها در محدوده بین صفر و یک قرار می‌گیرند و هرچه به یک نزدیک‌تر و از ۰/۵ بیشتر باشند، حکایت از برازش خوب و کامل‌تر مدل دارند. به‌طور کلی این ۴ شاخص، کیفیت مدل را برازش می‌کنند. شاخص مطلق از قدر مطلق خطاها و شاخص نسبی از نسبت خطاها بهره می‌برد. شاخص مدل بیرونی، ارتباط متغیرهای آشکار با متغیرهای پنهان را بررسی می‌کند و شاخص مدل درونی، ارتباط متغیرهای آشکار با متغیرهای آشکار دیگر را برازش می‌نماید.

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل ساختاری تحقیق (۲) شاخص‌های برازش مدل مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل ساختاری تحقیق

شاخص	مقدار مطلوب	مقادیر مدل
درجه آزادی (df)	-	۹۶
کای اسکوئر (χ^2)	-	۲۱۱/۸۸۵
سطح معنی‌داری کای اسکوئر	بزرگ‌تر از ۰/۰۵	۰/۰۰۰
کای اسکوئر بهنجار (df, χ^2)	کوچک‌تر از ۳	۲/۲۰۷
نیکوئی برازش تعدیل‌شده (AGFI)	بزرگ‌تر از ۰/۵۰	۵۶۸
ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده (RMR)	کوچک‌تر از ۰/۰۹	۰/۰۶۷
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	بزرگ‌تر از ۰/۹۰	۰/۸۷۸

مقدار مطلوب	مقادیر مدل	شاخص
کوچکتر از ۰/۰۸	۰/۱۷۴	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)

با توجه به برآزش اکثر شاخص‌ها غیر از شاخص RMSEA، می‌توان گفت که مدل برآزش مطلوبی دارد.

بررسی روایی (تحلیل عاملی تأییدی)

برای تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق، از روش دومرحله‌ای هالاند^۱ برای مدل‌یابی به روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. مرحله اول شامل تعیین مدل اندازه‌گیری از طریق برآورد روایی است و مرحله دوم شامل تعیین مدل ساختاری است. پرسش‌هایی که در جدول ۳ نتایج بررسی روایی پرسشنامه (۳) مشخص شده‌اند، به دلیل پایین بودن عدد به دست آمده برای بار عاملی‌شان، غیر معنی‌دار بوده و از تحلیل‌های بعدی حذف شده‌اند.

آزمون فرضیه‌های تحقیق

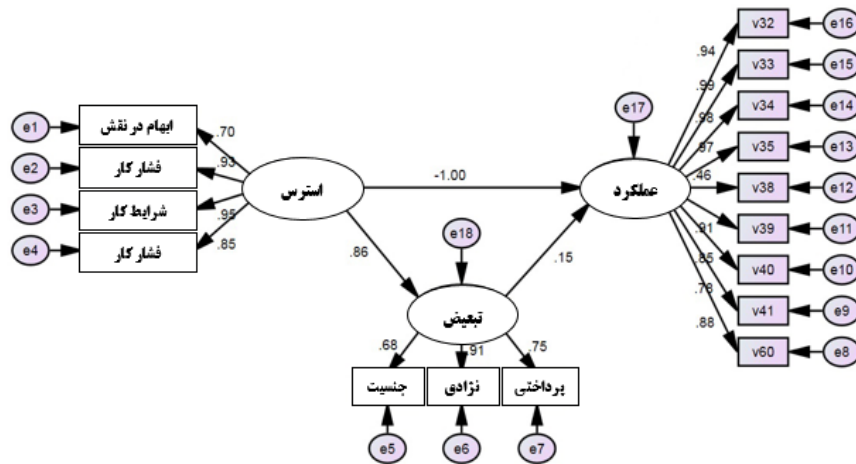
مدل معادلات ساختاری تحقیق

در شکل (۲) تأثیر استرس بر عملکرد و تبعیض مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین با توجه به بررسی تأثیر تبعیض بر عملکرد، بار دیگر اثر استرس بر عملکرد به صورت غیرمستقیم و با نقش واسط تبعیض مورد تحقیق قرار گرفته است.

1. Hlland, J.

جدول ۳. نتایج بررسی روایی پرسشنامه

متغیر	مؤلفه	گویه	بار عاملی	سطح معناداری	متغیر	مؤلفه	گویه	بار عاملی	سطح معناداری		
استرس	ابهام نقش	۶	۰/۷۹۳	۰/۰۰۰	تبعیض	جنسیتی	۷	۰/۹۰۰	۰/۰۰۰		
		۱۲	۰/۳۸۳	۰/۰۰۲			۸	۰/۸۵۶	۰/۰۰۰		
		۲۷	۰/۲۰۴	۰/۱۷۸			۹	۰/۹۳۰	۰/۰۰۰		
		۲۷	۰/۲۰۴	۰/۱۷۸			۱۰	۰/۹۴۹	۰/۰۰۰		
	روابط کار	۸	۰/۸۵۶	۰/۰۰۰		۱۱	۰/۳۳۶	۰/۰۳۰			
		۹	۰/۹۳۰	۰/۰۰۰		۱۳	۰/۷۴۰	۰/۰۰۰			
		۱۰	۰/۹۴۹	۰/۰۰۰		۲۲	۰/۳۷۸	۰/۰۱۵			
		۱۱	۰/۳۳۶	۰/۰۳۰		۲۵	۰/۱۴۹	۰/۳۳۴			
	شرایط کار	۱۳	۰/۷۴۰	۰/۰۰۰		۱۴	۰/۸۷۴	۰/۰۰۰			
		۲۲	۰/۳۷۸	۰/۰۱۵		۱۵	۰/۳۷۵	۰/۰۸۲			
		۲۵	۰/۱۴۹	۰/۳۳۴		۲۳	۰/۱۱۲	۰/۵۳۳			
		۲۵	۰/۱۴۹	۰/۳۳۴		۲۴	۰/۴۸۷	۰/۰۳۶			
	فشار و حجم کار	-	۱۴	۰/۸۷۴		۰/۰۰۰	عملکرد سازمانی	-	۱۶	۰/۸۷۵	۰/۰۰۰
			۱۵	۰/۳۷۵		۰/۰۸۲			۱۷	۰/۶۵۵	۰/۰۰۰
۲۳			۰/۱۱۲	۰/۵۳۳	۱۸	۰/۶۳۸			۰/۰۰۰		
۲۴			۰/۴۸۷	۰/۰۳۶	۱۹	۰/۲۵۳			۰/۱۲۰		
۳۱			۰/۵۵۴	۰/۰۲۸	۵۳	۰/۳۳۴			۰/۰۳۷		
۳۱			۰/۵۵۴	۰/۰۲۸	۵۴	۰/۲۳۸			۰/۱۴۴		
۳۱			۰/۵۵۴	۰/۰۲۸	۵۵	۰/۴۷۶			۰/۰۰۲		
۳۱			۰/۵۵۴	۰/۰۲۸	۵۹	۰/۳۰۳			۰/۰۶۰		
۳۲			۰/۹۴۱	۰/۰۰۰	۶۰	۰/۸۶۹			۰/۰۰۰		
۳۳			۰/۹۸۴	۰/۰۰۰							
۳۴	۰/۹۷۵	۰/۰۰۰									
۳۵	۰/۹۷۹	۰/۰۰۰									
۳۸	۰/۷۷۲	۰/۰۰۰									
۳۹	۰/۹۰۳	۰/۰۰۰									
۴۰	۰/۸۶۲	۰/۰۰۰									
۴۱	۰/۷۷۸	۰/۰۰۰									
۶۰	۰/۸۶۹	۰/۰۰۰									



شکل ۲. مدل ساختاری برازش یافته

همان گونه که در جدول (۴) ملاحظه می شود، فرضیه ۱. استرس بر عملکرد سازمانی تأثیر معنی دار و منفی دارد. فرضیه ۲. استرس بر تبیض ادراک شده نیز تأثیر مثبت و معنی دار دارد. اما با توجه به عدم تأیید اثر تبیض بر عملکرد سازمانی یعنی رد فرضیه ۳، فرضیه ۴ نیز مبنی بر نقش میانجی گری تبیض ادراک شده بر رابطه بین استرس و عملکرد به خودی خود رد می شود.

جدول ۴. خلاصه نتایج آزمون فرضیه های تحقیق

فرضیه	رابطه	ضریب رگرسیونی	سطح معنی داری	نتیجه آزمون
۱	استرس ← عملکرد سازمانی	-۱/۰۰	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
۲	استرس ← تبیض	۰/۸۶	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
۳	تبیض ← عملکرد سازمانی	۰/۱۵	۰/۳۸۰	رد فرضیه

بحث و نتیجه گیری

با اینکه نمی توان به استرس و اضطراب به عنوان یک پدیده منفی همیشگی نگریست، اما به هر حال اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت های اعضای سازمان دارد. همان گونه که تحقیقات مختلف نشان می دهد، مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تأثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می شوند و دست به اعمالی می زنند که مستقیماً در فعالیت ها و بازدهی سازمان منعکس می شود. بنابراین مدیریت استرس و استفاده از آن در جهت خلاقیت و حرکت سریع تر به سمت اهداف سازمانی، یکی از اهدافی می باشد که به تازگی در سازمان ها رواج پیدا کرده است. با توجه به نتایج تحقیق می توان گفت که نتایج با تحقیقات یرکز و دادسون (۱۹۰۸)، و سروستاوا و کریشنا (۱۹۹۱) در مورد تأثیر معکوس اضطراب و استرس بر عملکرد هماهنگ است.

همان گونه که نتایج نشان می دهد، استرس بر میزان تبعیض ادراک شده اثر مثبت دارد؛ به این معنا که هرچه استرس فرد افزایش یابد، تبعیض بیشتری را احساس می کند. همچنین استرس، عملکرد را تحت الشعاع قرار می دهد؛ اما تبعیض تأثیر چندانی بر عملکرد نداشته است. ممکن است علت این امر، یا از نوع سکوت سازمانی ناشی مشارکت کنندگان بوده باشد و یا به سبب وجود یک سازوکار عادلانه و بدون تبعیض در آن شرکت بوده است، به نحوی که تصور چندانی از تبعیض و اثرات آن بر عملکرد برای مشارکت کنندگان وجود نداشته است. با توجه به مطالب بیان شده، مدیران و کارکنان در سازمان های مختلف می توانند با به کارگیری راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی خود گام برداشته تا از آفات استرس و تبعیض در امان باشند. پیشنهادهای پژوهش به شرح زیر است:

۱. در حوزه نظری، از آنجا که مورد مطالعه تحقیق، از سازمان ها و ادارات دولتی است، پیشنهاد می شود که موضوع پژوهش در شرکت های خصوصی نیز مورد مطالعه قرار گیرد.
۲. در حوزه عملی، به نظر می رسد که مدیران و سرپرستان می توانند با کاهش تبعیض و استرس در سازمان، عملکرد بیشتر و بهتری از کارکنان خود شاهد باشند. این موضوع از طریق انجام یک مورد نمونه و ارزیابی نتیجه و بازخوری که به ثمر می رسد، می تواند اثبات شود.

محدودیت‌های پژوهش

۱. با توجه به حساسیت موضوع تبعیض، بیشتر شرکت‌ها و سازمان‌ها در خصوص بررسی موضوع مذکور همکاری لازم را به عمل نمی‌آوردند. به همین دلیل، در نهایت، شرکت برق منطقه‌ای خراسان رضوی با انجام پژوهش به صورت نمونه‌گیری تصادفی موافقت و همکاری نمود.
۲. از طرفی، چون پژوهش حاضر در قالب یک مقاله پژوهشی به انجام رسید، بعضاً از سوی برخی استادان و سازمان‌ها جدی گرفته نمی‌شد که البته با جستجو و پیگیری‌های لازم، این مورد تا حدودی رفع گردید.

منابع

- احمدوند، محمدعلی (۱۳۸۳)، تأثیر تحصیلات بر تغییر ساختار طرح‌واره تبعیض جنسی، **دوماهنامه دانشور رفتار**، سال یازدهم، سال یازدهم، شماره ۴، صص ۱۵-۲۴.
- براتی‌نیا، محمود (۱۳۷۹)، تأثیر حقوق اتحادیه اروپا در تکامل مفهوم رفع تبعیض بین کارگر زن و مرد بر حقوق کار بریتانیا، **نشریه دفتر خدمات حقوقی بین‌المللی جمهوری اسلامی ایران**، شماره بیست و پنجم، صص ۱۴۷-۱۶۰.
- براون، جی. داگلاس (۱۳۸۲)، **ماهیت انسانی سازمان‌ها**، ترجمه: محمدحسین لطیفی، تهران: انتشارات سمت.
- جلالی، محمود؛ بصیری، محمدعلی و بنی‌نجاریان، صفورا (۱۳۸۵)، ضرورت الحاق ایران به کنوانسیون ۱۹۷۹ منع کلیه اشکال تبعیض علیه زنان، **نشریه نامه حقوقی**، جلد ۲، شماره ۱، صص ۷۷-۱۰۲.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۳)، **مدیریت رفتار سازمانی**، ترجمه: سیدمحمد اعرابی، علی پارسایان، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضائیان، علی و گنجعلی، اسدالله (۱۳۹۰)، **مدیریت عملکرد: چستی، چرایی و چگونگی**. تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق علیه‌السلام.
- سفیری، خدیجه (۱۳۸۱ و ۱۳۸۲)، جنسیت و تبعیض دستمزد در کانادا، **فصلنامه علوم انسانی دانشگاه الزهراء (س)**، سال دوازدهم و سیزدهم، شماره ۴۴ و ۴۵، صص ۱۵۵-۱۷۵.
- شیرزادخان، نازنین (۱۳۸۹)، چالش‌های مدیریت منابع انسانی در نحوه مدیریت نیروهای دانشگر در سازمان‌های ایرانی، **همایش ملی چالش‌های مدیریت و رهبری در سازمان‌های ایرانی**، اصفهان.
- عظیم‌زاده اردبیلی، فائزه (۱۳۸۷)، **قوامیت مرد از نگاه قرآن کریم و کنوانسیون رفع تبعیض علیه زنان، فصلنامه اندیشه دینی دانشگاه شیراز**، شماره ۲۶، صص ۶۵-۸۲.
- غضنفری، احمد و عابدی، لطفعلی (۱۳۸۷)، بررسی رضایت، انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان آموزشی یک دانشکده نظامی، **فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)**، سال اول، شماره ۱، صص ۱۴۹-۱۷۵.
- فرهی بوزنجانی، برزو؛ حسن‌بیگی، محمود و هوشنگی، مهدی (۱۳۸۸)، مطالعه مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه یک یگان سازمان نظامی، **فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)**، شماره ۳، صص ۱۰۱-۱۲۵.

- فکوهی، ناصر (۱۳۸۷)، سازوکار تبیض مثبت به مثابه ابزار محرومیت‌زدایی با نگاهی به موقعیت زنان در ایران، *فصلنامه پژوهش زنان*، دوره ۳، شماره ۳، صص ۱۱۵-۱۴۱.
- قلی‌پور، آرین (۱۳۹۰)، *مدیریت منابع انسانی (مفاهیم، تئوری‌ها و کاربردها)*، تهران: انتشارات سمت.
- کاظمی، عباس و محسنی آهوئی، ابراهیم (۱۳۸۷)، تبیض سنی: ارزیابی گفتمان سیاست فرهنگی در هویت‌بخشی به جوانان ایرانی، *نامه علوم اجتماعی*، شماره ۳۳، صص ۲۳-۵۳.
- محمدجعفری، رسول و جلالی، مهدی (۱۳۹۰)، راهبردهای قرآن برای مقابله با تبیض نژادی، *دوفصلنامه تحقیقات علوم قرآن و حدیث دانشگاه الزهراء(س)*، سال هشتم، شماره ۲، صص ۱۴۱-۱۶۳.
- مرزآبادی، اسفندیار و طرخورانی، حمید (۱۳۸۶)، بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت‌مندی کارکنان، *مجله علوم رفتاری*، دوره ۱، شماره ۲، صص ۱۲۱-۱۲۹.
- موحدی، مسعود، قاضی‌زاده فرد و داداشی، ایوب (۱۳۹۰)، ارائه الگویی مناسب برای ارزیابی عملکرد پژوهشگران سازمان‌های تحقیقات صنعتی، *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)*، شماره ۲، صص ۸۳-۱۰۹.
- میرزائی اهرنجانی، حسن؛ شفیعی، عباس؛ خدمتی، ابوطالب و پیروز، علی‌آقا (۱۳۸۸)، *رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی*، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- نوری، سیدمسعود (۱۳۹۰)، تبیض علیه کودکان، تأملی در مفهوم، تلاشی برای تعریف از رهگذر مطالعه تطبیقی اسناد بین‌المللی حقوق بشر، *نشریه حقوق تطبیقی*، جلد ۷، شماره ۱، صص ۱۳۱-۱۴۴.
- هیچ، ماری جو (۱۳۸۹)، *تئوری سازمان: مدرن، نمادین-تفسیری و پست مدرن*، ترجمه: حسن دانایی‌فرد، تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۷)، *مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل*، تهران: انتشارات سمت.

- Banks, Kira Hudson, Kohn-Wood, Laura P. and Spencer, Michael (2006), An Examination of the African American Experience of Everyday Discrimination and Symptoms of Psychological Distress, *Community Mental Health Journal*, Vol. 42 (6), pp. 555-570.
- Cox, Tom (1993), *Stress research and stress management: putting theory to work*, SHE contract research report, Center for Organization Health and Development, University of Nottingham.
- Ellis, B. Heidi, MacDonald, Helen Z., Lincoln, Alisa K. and Cabral, Howard J. (2008), Mental Health of Somali Adolescent Refugees: The Role of Trauma, Stress, and Perceived Discrimination, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol. 76, No. 2, pp. 184-193.
- Gachter, M., Davd, A. Savage and Benno, Torgler (2011), The relationship between stress, strain and social capital, *An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 34, No. 3, pp. 515-540.

- Gomez, Judelysse, Miranda, Regina and Polanco, Lillian (2011), Acculturative Stress, Perceived Discrimination, and Vulnerability to Suicide Attempts Among Emerging Adults, **J Youth Adolescence**, Vol. 40, pp. 1465-1476.
- Gutek, B. A., Searle, S. and Klepa, L. (1991), Rational versus gender role explanations for work-family conflict, **Journal of Applied Psychology**, Vol. 76, pp. 560-568.
- Hulland, J. (1999), Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies, **Strategic Management Journal**, Vol. 20(2), pp. 195-204.
- Leung, M. Y. and Chan, Y. I. (2011), Structural linear relationships between job stress, burnout, physiological stress, and performance of construction project managers. **Engineering, Construction and Architectural Management**, Vol. 18, No. 3, pp. 312-328.
- Quick, J. C., Nelson, D. L. and Hurrell, J. J. (1997), **Preventive Stress Management in Organizations**, American Psychological Association, Washington DC.
- Road, W. (2007), Work-related stress, **European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions**. Website: www.eurofound.europa.eu.
- Salami, A. O., Ojokuku, R. M. and Ilesanmi, O. A. (2010), Impact of Job Stress on Managers Performance, **European Journal of Scientific Research**, Vol. 45 (2), pp. 249-252.
- Sellers, Robert M., Caldwell, Cleopatra H., Schmeelk-Cone, Karen H. and Zimmerman, Marc A. (2003), Racial Identity, Racial Discrimination, Perceived Stress, and Psychological Distress among African American Young Adults, **Journal of Health and Social Behavior**, Vol. 43, pp. 302-317.
- Srivastava, A. K. and Krishna, A. (1991), Development of a functional role stress scale, **Advances in Psychology**, Vol. 6, pp. 11-17.
- Taylor, John and Turner, R. Jay (2002), Perceived discrimination, social stress and depression in the transition to adulthood: racial contrast, **Social Psychology Quarterly**, Vol. 65, pp. 213-225.
- Troxel, Wendy M., Matthews, Karen A., Bromberger, Joyce T. and Sutton-Tyrrell, Kim (2003), Chronic Stress Burden, Discrimination, and Subclinical Carotid Artery Disease in African American and Caucasian Women, **Health Psychology**, Vol. 22, No. 3, pp. 300-309.
- Ursin, H. and Eriksen, Hege R. (2004), The cognitive activation theory of stress, **Psychoneuroendocrinology**, Vol. 29, pp. 567-592.
- Waters, Mary C. (1994), Ethnic and racial identities of second-generation black immigrants in New York City, **International Migration Review**, Vol. 28, No. 4, pp. 795-820.
- Williams, David R., Yu, Yan, Jackson, James S. and Anderson, Norman B. (1997), Racial Differences in Physical and Mental Health Socio-economic Status: Stress and Discrimination, **Journal of Health Psychology**, Vol. 2 (3), pp. 335-351.
- Yerkes, Robert M. and Dodson, John D (2004), The relation of strength of stimulus to rapidity of habit formation, **Journal of Comparative Neurological Psychology**, No. 18, pp. 459-582.
- Ziauddin, Riaz Khan, M., Jam, F. Ahmed and Hijazi, S. T. (2010), The Impacts of Employees Job Stress on Organizational commitment, **European Journal of Social Sciences**, Vol. 13, No. 4, pp. 617-622.