

Occupational Stress and Social Exchange within Workplace communications and Interactions

Amir Mohammad Shahsavarani^۲

امیر محمد شهسوارانی^۱

Abstract: Workplace is an everlasting arena of communications interactions in everyday life. One of the most influential factors on communication and interaction styles of labors is the amount of stress they experience at their workplace. It is estimated that more than half of overhead costs of any give organization are (in)directly caused by occupational stress. Various moderating and regulatory factors of occupational stress have been identified and investigated, among which is social exchange, with the meaning of weighing and calculating the costs and benefits of relations. The concept of social exchange studies social relations rationally and constructively, with a multidisciplinary approach. The present review tries to view the reciprocal interactions of occupational stress and social exchange in workplace and their mutual influence on upraise/downfall of organizational productivity and organizational behavior in the domains include loneliness and social solidarity; organizational loyalty, organizational motivation and organizational culture; prosocial behavior and organizational citizenship behavior; personnel turnover; organizational gossips; corporate social responsibility (CSR); and business-business interactions (B۲B).

Keywords: *Stress, Occupational Stress, Social Exchange, Workplace Interactions, Industrial and Organizational Psychology, Organizational Behavior.*

چکیده: محیط‌های شغلی آوردگاه همیشگی ارتباطات و تعاملات روزمره بشری بوده‌اند. یکی از مهمترین عامل‌های موثر بر شیوه تعاملات و ارتباطات افراد در محیط‌های کاری میزان استرسی است که در محیط شغلی خود تجربه می‌کنند. تخمین زده می‌شود که بیش از نیمی از هزینه‌های سربرار سازمان‌ها مستقیم یا غیرمستقیم توسط استرس شغلی ایجاد شده‌اند. عوامل متعددی در تعدیل استرس شغلی در سازمان‌ها شناسایی و بررسی شده‌اند که یکی از آنها تبادل اجتماعی، به معنای وزن‌دهی و محاسبه سود و زیان روابط، است. مفهوم تبادل اجتماعی با رویکردی چندرشته‌ای به بررسی ساختارگرایانه و عقلانی روابط اجتماعی افراد می‌پردازد. پژوهش مروری حاضر به بررسی تعاملات متقابل استرس شغلی و تبادل اجتماعی در محیط کاری برای افزایش/کاهش بهره‌وری سازمانی و رفتار سازمانی در حوزه‌های تنه‌اماندگی و افزایش همبستگی اجتماعی؛ وفاداری به سازمان، انگیزش سازمانی و فرهنگ سازمانی؛ رفتارهای سودمند اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی؛ جابجایی و تغییر شغل کارکنان؛ شایعه سازمانی؛ مسئولیت‌پذیری اشتراکی اجتماعی (CSR)؛ و تعاملات در سطوح سازمانی (B۲B) پرداخته است.

کلمات کلیدی: استرس، استرس شغلی، تبادل اجتماعی، تعاملات محیط کاری، روانشناسی صنعتی و سازمانی، رفتار سازمانی.

^۱. گروه جامعه‌شناسی، آکادمی ملی علوم ارمنستان (NAS RA)، ایروان، ارمنستان. amirmohammadshi@gmail.com

^۲. Department of Sociology, National Academy of Sciences of Republic of Armenia (NAS RA); Yerevan,

Armenia. amirmohammadshi@gmail.com

۱. مقدمه

جهان امروزی جهانی صنعتی است که عمده ویژگی آن ساعت‌های کاری زیاد و نظام کاری پیچیده است. کار و پیشه به عنوان مهمترین عامل شکل دهنده هویت اجتماعی، منبع تامین کننده زندگی و شکل دهنده روابط اجتماعی، برای هر فرد تلقی می‌شود. چرا که نه تنها افزایش مشکلات شخصی کارآئی فرد را در محیط کاری کاهش می‌دهد بلکه با ایجاد اختلال در روابط خانوادگی چرخه معیوبی را دامن خواهد زد. به همین دلیل است که امروزه توجه به محیط‌های شغلی و شرایط کار کارکنان و کارگران امری است که به منظور بالا بردن کیفیت کار، حفظ سلامت و بهداشت کارکنان و به منظور بهره‌جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری مورد توجه قرار گرفته است (Shahsavarani, ۲۰۱۷).

از منظر اجتماعی و ارتباطی، حوزه‌های شغلی از جمله مهم‌ترین مولفه‌های هر ساخت اجتماعی محسوب می‌شوند؛ شغل و کار، هم عامل تولید و درآمدزایی است و هم مولد انواع گروه‌های ثانویه و ارتباطات گسترده بین نهادها و عناصر اجتماعی. یکی از مهم‌ترین محیط‌های بروز پیوندهای ارتباطی عرصه شغلی است، به گونه‌ای که تعاملات محیط کاری به میزان بسیار زیادی در شکل‌گیری، بهبود، و یا نزول کیفیت و کمیت تعاملات اجتماعی دخیل است. بر این اساس عوامل متعددی بر کارکنان در محیط‌های شغلی تاثیر دارند که بسیاری از آنان در پژوهش‌های مستقل و مقایسه‌ای به اثبات رسیده‌اند (A. Bauer, ۲۰۱۶, ۲۰۱۹).

یک عامل مهم دخیل در تعاملات شغلی و روابط کاری، استرس شغلی است. در علوم روانشناختی، استرس احساس تنش و فشار روانی است. میزان کم استرس ممکن است مطلوب، سودمند، و یا حتی برای سلامت مفید باشد. استرس اگر به شکل مثبت باشد می‌تواند توانمندی جسمانی و کارکردی را افزایش دهد. همچنین، استرس مثبت به عنوان عاملی برای انگیزش، سازگاری، و واکنش به محیط محسوب می‌شود. اما، میزان بالای استرس می‌تواند منجر به بروز مشکلات سلامت جسمانی و روانی و یا حتی آسیب‌های جدی شود. پژوهش‌های متعددی به تاثیرات شگرف و منفی و نیز ابعاد مختلف استرس شغلی پرداخته‌اند (Elder, Johnston, Wallis, Greenslade, & Crilly, ۲۰۱۹; Stanley et al., ۲۰۱۸).

یکی از سازه‌های زیربنایی در تشریح و تبیین نحوه ارتباطات و تعاملات شغلی نظریه تبادل اجتماعی (SET)^۱ است. طبق تعریف، تبادل اجتماعی نشانگر تحلیل ذهنی سود و زیان روابط و مقایسه‌ای ذهنی میان گزینه‌های مختلف جایگزین برای کنش‌وری با دیگران در سطح جامعه است. نظریه تبادل اجتماعی مبنایی اقتصادی داشته و برای تحلیل روانی-اجتماعی گروه‌های انسانی توسعه یافت. مؤلفه مهم در این نظریه مقایسه است و منجر به ایجاد چهارچوب قضاوتی و انتخابی استاندارد برای افراد در نحوه تعامل

۱. social exchange theory (SET)

با دیگران می‌شود. نکته بسیار مهم در این نظام مفهومی، ذهنی بودن و فردی بودن سبک تبادل اجتماعی برای افراد است که می‌تواند به گروه و یا سازمان نیز تسری یابد (Shahsavarani, ۲۰۱۸). در محیط‌های کاری، این چهارچوب‌های ذهنی نگرش و قضاوت در مورد کنش‌های دیگران و نیز نحوه پاسخگویی و واکنش به آنها از جمله عامل‌های مهم رفتار سازمانی و ارتباطات سازمانی محسوب می‌شوند (Zhu, Cai, Buchtel, & Guan, ۲۰۱۹).

با توجه به بررسی‌های صورت گرفته، در حوزه‌های شغلی، هنوز سنجش‌های متمایز و مقایسه‌ای با نگاه ترکیبی به اثرات همایند و همگام استرس شغلی و تبادلات اجتماعی در محیط‌های شغلی صورت نگرفته‌اند. به نظر می‌رسد یکی از جنبه‌های مهم محیط‌های کاری، ارتباطات کارکنان با یکدیگر است که این ارتباطات زیربنای چندمولفه‌ای پدیده‌ای دارند. قطع به یقین، محدودسازی این تعاملات به تنها دو عامل استرس شغلی و تبادلات اجتماعی، ساده‌سازی و ساده‌انگاری است و در این امر لازم به مدل‌سازی گسترده و تمرکز به سازمان‌های مختلف به عنوان موجودیت‌هایی مستقل است، زیرا هر سازمان حسب فرهنگ سازمانی، عوامل فردی، و نیز مقتضیات و ماموریت سازمانی خود، از دیگری متفاوت است. بر این اساس در نوشتار حاضر تلاش بر این است که از حوزه نظری و مستند بر پژوهش‌های صورت پذیرفته تاکنون، به بررسی ابعاد و تاثیرات متقابل استرس شغلی و تبادلات اجتماعی در محیط کاری پرداخته شود.

۲. استرس شغلی

در تعریفی ساده، می‌توان استرس را فرآیندی دانست که حاصل هرگونه عاملی بیرونی یا درونی بر فرد است که منجر به برهم خوردن تعادل درونی^۱ به نحوی می‌شود که فرد برای بدست آوردن مجدد آن تعادل نیازمند مصرف انرژی باشد (Shahsavarani, ۲۰۱۷).

استرس می‌تواند بیرونی و یا منشاء محیطی باشد، اما در عین حال می‌تواند توسط ادراک‌های درونی افراد ایجاد شود که در این وضعیت منجر به بروز اضطراب و یا سایر هیجان‌ات منفی، نظیر احساس فشار، ناراحتی و غیره، در فرد و در نتیجه منجر به اختلالات روانی نظیر اختلال استرس پس آسیمی (PTSD)^۲ شود. استرس پاسخ روانی-فیزیولوژیک بهنجار به رخدادهایی است که به احساس تهدید شدن و یا ناراحتی و غمگینی و عدم تعادل در فرد منجر می‌شوند. هنگامی که افراد احساس خطر می‌نمایند، چه این خطر واقعی باشد و چه تصویری، دفاع‌های بدن به سرعت وارد عمل شده و فرآیندی خودکار که به نام پاسخ استرس شناخته می‌شود فعال می‌شود (Shahsavarani, Azad Marz Abadi, & Hakimi

۱. homeostasis

۲. post-traumatic stress disorder (PTSD)

Kalkhoran, ۲۰۱۵; Shahsavarani, Mohammadi, Fartoosi, Hakimi Kalkhoran, & Golyaei, ۲۰۱۸).

پاسخ استرس شیوه بدن در حفاظت از فرد است. هنگامی که این پاسخ به درستی عمل نماید، به فرد کمک می‌کند تا متمرکز، پر انرژی و هشیار باقی بماند. در شرایط اضطراری، استرس می‌تواند با فراهم آوردن انرژی مضاعف برای دفاع از خود جان فرد را نجات دهد. همچنین، پاسخ استرس می‌تواند فرد را برانگیزد تا با چالش‌های پیش رو به خوبی مواجه شود. استرس همان عاملی است که فرد را به هنگام ارائه سخنرانی سرپا نگه می‌دارد، تمرکز فرد را به هنگام انجام کار بالا نگه می‌دارد و فرد را برای خواندن درس‌ها برای آماده شدن برای امتحان پیش می‌راند. اما، هنگامی که استرس از حدی مشخص بیشتر می‌شود، دیگر سودمند نبوده و مصدر آسیب به سلامت، خلق، بهره‌وری، روابط، و کیفیت زندگی در افراد خواهد شد. استرس در دنیای کنونی ما بسیار رایج است و می‌تواند هر موضوع مرتبط با انسان را تغییر دهد (Goldfarb, Seo, & Sinha, ۲۰۱۹).

در پزشکی نیز از استرس به عنوان عامل بروز بسیاری از بیماری‌های جسمانی یاد می‌شود. در فرآیند بروز بیماری‌ها نقش‌های مشابهی برای استرس هم ردیف عوامل بیماری‌زا در نظر گرفته شده است. کاهش استرس به توقف و فرو نشستن علائم و نشانه‌های جسمانی و بعضاً روانی ناشی از آن منجر می‌شود. ارتباط بین استرس و بیماری‌ها و علائم مرضی به صورت عینی قابل مشاهده است. اما نحوه بروز این بیماری‌ها و علائم مرضی و این که چگونه استرس منجر به ایجاد آنها می‌شود، هنوز به درست مشخص نشده است. بسیاری از روابط فرض شده مابین استرس و مسائل بوجود آمده برای افراد شهودی هستند (Niazi, Saraei, Aminian, & Izadi, ۲۰۱۹).

استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغلی دانست که اکثر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی را می‌توان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید تعریف کرد. در بعضی موارد به کارگیری فرد در کاری که با توانایی‌ها و اطلاعات او همخوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری او می‌تواند باعث ایجاد استرس در فرد شود. می‌توان به شکلی عام بیان داشت که به آن دسته از استرس‌ها و یا عوامل استرس‌زایی که در محیط کاری وجود دارند و یا بواسطه کار و شغل فرد بر وی تاثیر می‌گذارند استرس شغلی گویند (Shahsavarani, ۲۰۱۷).

بر اساس تعریف فعلی سازمان بهداشت جهانی (WHO) استرس شغلی یا استرس مربوط به کار "پاسخی است که افراد به هنگام مواجهه با الزامات و فشارهای شغلی‌ای می‌دهند که با دانش و توانایی آنها تناسب

ندارند و توانایی آنها برای مقابله را به چالش می‌کشد" (Lambert, Boyle, Fitchett, & McCarthy, ۲۰۱۹).

امروزه استرس شغلی به عنوان عاملی بسیار مهم در محیط کار تلقی می‌شود زیرا بر جنبه‌های مختلف بهره‌وری تاثیر دارد. به طور کلی استرس شغلی هم به دلیل کاهش بازده پرسنل و هم به دلیل فشارهای مالی برای نظام درمانی مورد توجه قرار گرفته است. استرس شغلی و دیسترس موضوعی شایع و هزینه بر در محیط‌های کاری امروزی تلقی می‌شود. بر اساس تخمین‌های صورت پذیرفته، حدود یک سوم شاغلان و کارکنان بخش‌های مختلف بازار کار سطوح بالایی از استرس شغلی را گزارش می‌نمایند. یک چهارم کارکنان، شغل خود را به عنوان مهم‌ترین عامل استرس‌زای زندگی خود معرفی می‌نمایند. سه چهارم کارکنان بر این عقیده‌اند که کارکنان امروزی استرس بسیار بیشتری را نسبت به نسل قبل در محیط کاری تجربه می‌کنند. همچنین، شواهد دال بر این موضوعند که دیسترس شغلی یکی از مهمترین علل تغییر و تعدیل نیروهای کاری است (Lambert et al., ۲۰۱۹; Niazi et al., ۲۰۱۹; Stanley et al., ۲۰۱۸).

هزینه‌های اقتصادی و بهداشتی محیط‌های کاری استرس‌زا بسیار بیش از آن است که تصور می‌رود. بیماری‌های قلبی-عروقی به عنوان پیامد بهداشتی مواجهه با محیط‌های کاری استرس‌زا بالاترین پتانسیل خطر را به خود اختصاص داده‌اند. به گونه‌ای که آمارها نشان داده‌اند تنها در انگلستان، بیماری‌های قلبی-عروقی منجر به از دست رفتن ۷۰ میلیون روز کاری و ۱۸۰ هزار مورد مرگ در هر سال می‌شود (HSE, ۲۰۱۸). همچنین، بررسی‌های دیگری در ایالات متحده آمریکا نشان داد که هزینه‌های بهداشتی و درمانی افرادی که سطوح بالای از استرس شغلی را تجربه می‌کنند ۴۶ درصد بیش از آنهاست که محیط‌های کاری کم استرس بوده‌اند (Lambert et al., ۲۰۱۹; Zhang, Steege, Pavek, Brown, & Zhang, ۲۰۱۹). استرس شغلی منجر به بروز اختلالات روانشناختی عدیده از جمله سندرم فرسودگی شغلی، اختلالات اضطرابی، اختلالات افسردگی، اختلالات جسمانی‌سازی، خودکشی، اختلالات درد مزمن، و اختلالات خواب می‌شود (Åkerstedt, Perski, & Kecklund, ۲۰۱۷; Dumitrescu, ۲۰۱۴; Jiang et al., ۲۰۱۶; Veiga et al., ۲۰۱۹). ارتباطات و تعاملات بهینه و سالم کارکنان با یکدیگر، با افراد بالادست و زیردست، و نیز با سازمان متبوعشان می‌شود (Sharma, ۲۰۱۵; West, Berlin, & Harden, ۲۰۱۸). پژوهش‌ها نشان داده‌اند مدیریت استرس شغلی به میزان زیادی به اصلاح کنش‌وری فردی و سازمانی کارکنان ختم شده و منجر به افزایش بهره‌وری شغلی و سازمانی آنها خواهد شد که در کنار کاهش هزینه‌های درمانی، کمک شایانی به سازمان در رسیدن به اهداف راهبردی خود می‌نماید (Dumitrescu, ۲۰۱۴; Veiga et al., ۲۰۱۹; Yim, Seo, Cho, & Kim, ۲۰۱۷).

زمانی که دیسترس شغلی در محیط کاری ادامه می‌یابد، کارکنان کُزکاری‌های روانشناختی و فیزیولوژیک زیادی را تجربه نموده و انگیزه تعالی و شکوفایی در جایگاه شغلی خود را از دست می‌دهند. افزایش سطوح استرس شغلی منجر به آگاهی فرد از این امر می‌شود که وی کنترل کمی بر اوضاع دارد، در حالیکه الزامات و خواست‌های شغلی و کاری رو به تزایند.

۴. نظریه تبادل اجتماعی

نظریه تبادل اجتماعی (SET) رویکرد یا دیدگاهی اقتصادی به موقعیت‌های روابط اجتماعی است. زمینه اصلی SET این است که مردم در ارتباطات اجتماعی خود بر اساس مقایسه پاداش‌ها و هزینه‌ها محاسبه می‌کنند که در یک رابطه بمانند یا آن را ترک کنند. در روابط اجتماعی، این پاداش‌ها و هزینه‌ها نه تنها بر اساس پیامدهای اقتصادی تعریف می‌شوند، بلکه همچنین پیامدهای مستقیم و غیر مستقیم اجتماعی زیادی همچون آسایش، همراهی، هم‌نشینی، اتکا/وابستگی، دفاع و طرفداری در آن دخیلند (Jeong & Oh, ۲۰۱۷). روابط اجتماعی در پهنه SET، از دیدگاه نظریه‌پردازان جامعه‌شناس نخستی که به آن پرداختند، بعنوان مجموعه‌ای از تبادلات تکرار شونده دیده شده است، بنابراین یک رفتار اجتماعی ارزشمند، بعنوان عملی تعریف شده است که از نظر عقلانی پاداشی بیش از هزینه داشته باشد. برای ادامه رابطه، ارزش باید از دیدگاه هر دو سوی تعامل مثبت باشد. قطعاً، رضایت بخش بودن ارزش امری کاملاً ذهنی است و بر اساس افراد و نوع روابطشان متفاوت خواهد بود (Shahsavarani, ۲۰۱۸).

تبادلات اجتماعی بعنوان اعمالی ارادی و داوطلبانه از سوی افراد برای دیگران است که بر اساس انتظاری که از بازگشت نتایج کارها، خدمات و اموالی که به دیگران می‌دهند شکل می‌گیرد و در حقیقت محاسبه‌ای پیش‌بینانه از دریافت از دیگران است. هنجارهایی که در هر محیط اجتماعی در زمینه کنش‌وری متقابل وجود دارد، تقویت‌کننده و تثبیت‌کننده تبادل اجتماعی است و بنابراین، منجر به ایجاد احساس احترام، اعتماد، و الزام به طرف مقابل می‌شود (Blau, ۲۰۱۷).

SET بر اساس تعدادی پیش‌فرض منطقی بنا شده است. بعنوان نمونه، هر یک از طرفین رابطه به دنبال حداکثرسازی بهره خود از رابطه است؛ برون‌دادی که بر اساس آن درگیر شدن در رابطه، ادامه، یا ختم آن را بدنبال خواهد داشت. بر این اساس، طرفین رابطه به شکلی عقلانی و حساب‌گرانه به ارزیابی ارزش و پیامدهای اجتماعی پرداخته و همزمان به رقابت بر سر موقعیت‌های پاداش بخش می‌پردازند، در عین حال که تلاش می‌کنند از تنبیه اجتناب نمایند. از این زاویه، SET نظریه‌ای رسمی همراه با چهارچوب‌های نظری مدل‌سازی و پیش‌فرض‌هایی بدهی است که جذابیت بالایی برای پژوهش‌های بین‌رشته‌ای علوم اجتماعی دارد. افراد در روابط خود به میزان زیادی معطوف به هدف و در پی حداکثرسازی هدف هستند.

قانون محرومیت نسبی^۱ در این حوزه بیان می‌کند رضایت‌مندی از پیامدهای روابط ناشی از مقایسه بین موقعیت طرفین رابطه حسب میزان سود و زیان آنهاست. SET در ابتدا بر اساس تعاملات دو نفره یا گروه‌های کوچک شکل گرفت و به تدریج به بافت‌های گسترده‌تر اجتماعی و در نهایت نهادهای کلان اجتماعی تسری یافت (Cropanzano, Anthony, Daniels, & Hall, ۲۰۱۷).

نابرابری در تبادلات اجتماعی در ادراک فرد در مورد محرومیت و عدالت موثر بوده و منجر به تغییر نظر وی در تعاملات می‌شود. منابع اصلی برای ادراک میزان (نا)برابری در تبادل اجتماعی شامل عشق، منزلت، اطلاعات، پول، کالاها (اموال)، و خدمات هستند. با وجودی که تبادل اجتماعی به شکل گسترده‌ای در محیط اجتماعی در بررسی روابط انسانی بویژه تعاملات کارمند-سازمان بکار برده می‌شود، ابعاد مختلف آن بطور کامل مورد شناسایی و بررسی قرار نگرفته‌اند (Settoon, Bennett, & Liden, ۱۹۹۶).

از دیدگاه نظریه تبادل اجتماعی (SET) روابط بین کارکنان و سازمان‌ها شامل وهله‌های گسترده‌ای از تبادل است که در آن یک طرف در ازای فعالیتی که طرف مقابل انجام می‌دهد پول پرداخت می‌کند. در این وهله‌ها، هنگامی که انتظارات دو طرف برآورده شود، کیفیت روابط بهبود مستمر خواهد یافت. منابعی که سازمان‌های می‌توانند برای تبادل فراهم کنند می‌توانند نمادین (منابعی که حاوی معنایی فراتر از ارزش عینی مادی هستند) یا عینی (منابع ملموس مرتبط با نیازهای مادی) باشند (Cropanzano et al., ۲۰۱۷; Cropanzano & Mitchell, ۲۰۰۵).

تبادلات اجتماعی در محیط‌های کاری در سطوح فرد-سازمان، فرد-گروه، و فرد-فرد جریان دارند. کیفیت کار گروهی و روابط بین کارکنان عواملی بسیار مهم در میزان تعهد افراد به سازمان خویش هستند و هرچه میزان و کیفیت تبادلات اجتماعی در سطح سازمانی، گروهی، و بین‌فردی بالاتر باشد، بازده سازمان از منظر رفتار سازمانی و بهره‌وری سازمانی بیشتر خواهد بود (Zhu et al., ۲۰۱۹).

۵. کنش متقابل تبادلات اجتماعی و استرس شغلی در محیط‌های کاری

نظریه تبادل اجتماعی در محیط‌های کاری بعنوان چهارچوبی مطلوب برای توضیح بسیاری از مولفه‌های رفتار سازمانی پذیرفته شده است. نکته جالب توجه اینکه، تقریباً در تمامی این چهارچوب‌های نظری، تبادل اجتماعی از طریق مدیریت استرس شغلی به نقش خود در سازمان عمل می‌کند.

۵-۱: کاهش تنهاماندگی و افزایش همبستگی اجتماعی

^۱ law of relative deprivation

ایجاد و حفظ روابط اجتماعی معنادار بعنوان یکی از نیازهای اساسی انسان‌ها در محیط‌های مختلف اجتماعی و شغلی است. اولین و شاید مهم‌ترین مشخصه کنش‌وری اجتماعی احساس همبستگی اجتماعی و تنها نبودن است؛ دلیلی که برای تداوم حضور افراد در گروه از برجستگی خاصی برخوردار است. اگر فرد در این امر مهم شکست بخورد احساس تنهاماندگی^۱ نموده و متعاقب آن عدم رضایت و استرس بسیاری را تجربه خواهد نمود که این امر به نوبه خود منجر به کاهش اعتماد اجتماعی، کاهش عزت نفس، و رویکردها تبادل اجتماعی انتقام‌گیرانه و بهره‌کشانه از دیگران خواهد شد (Yamaguchi, Smith, & Ohtsubo, ۲۰۱۷). این امر در محیط‌های اداری بسیار خطرناک است، زیرا کارکنانی که شرایط تنهاماندگی قرار بگیرند، ممکن است دست به اقداماتی علیه سایر کارکنان و منابع سازمان بزنند و این احتمال وجود دارد که تا مدت‌ها چنین آسیبی در سازمان مشخص نشود. اما در صورتی که بتوان ارتباطات اجتماعی را به سمت و سوی تبادلات اجتماعی متعادل و عادلانه پیش برد، آنگاه انگیزه تقابل مثبت در افراد تقویت می‌شود که کاهش‌دهنده استرس شغلی، افزایش‌دهنده احساس امنیت و همبستگی اجتماعی شغلی و کاهش تفکر منفی انتقام‌جویانه کارمند از سازمان است. در نتیجه هرچه میزان رضایت‌مندی از تبادلات اجتماعی بالاتر باشد، استرس‌های شغلی کمتر و رفتارهای سودمند اجتماعی کارکنان بیشتر خواهد بود (Borawski, ۲۰۱۸).

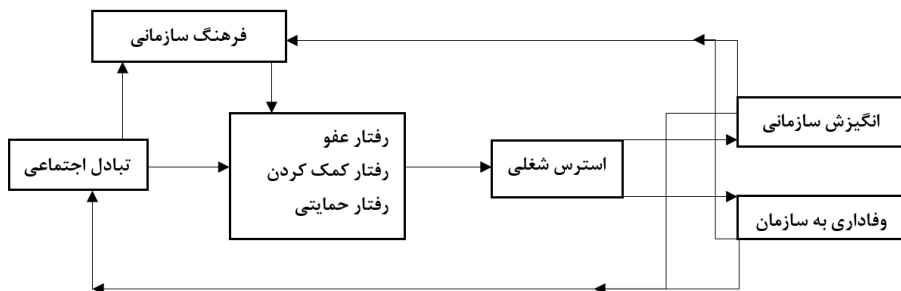
۵-۲: وفاداری به سازمان، انگیزش سازمانی، و فرهنگ سازمانی

میزان انگیزش سازمانی و علاقه کارکنان در حوزه وفاداری به سازمان^۲، عاملی بشدت تحت تاثیر فرهنگ سازمانی است. بطور رسمی، فرهنگ را می‌توان به عنوان باورها، ارزش‌ها، نگرش‌ها، رفتارهای و اعمال غالبی دانست که خصیصه گروهی از مردم هستند. بر همین اساس، فرهنگ سازمانی توصیف‌کننده محیطی است که در آن افراد کار می‌کنند و تاثیر آن بر نحوه تفکر، عمل، کنش‌وری و تجربه کاری آنها غالب است. فرهنگ‌های سازمانی در هر سازمانی می‌توانند کاملاً متفاوت از باقی سازمان‌ها بوده و حتی در سطح جهان بی‌همتا باشند (Warrick, ۲۰۱۷). پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه نشان داده‌اند تبادلات اجتماعی بر اساس تاثیر بر رفتارهای عفو، رفتارهای حمایتی، و کمک کردن به دیگران منجر به کاهش استرس شغلی در سازمان‌ها می‌شوند و در نتیجه، فرهنگ سازمانی به سمت و سوی حمایتگری دو جانبه کارکنان از یکدیگر و نیز تعدیل روابط کارمند-سازمان اصلاح خواهد شد. فرهنگ سازمانی سلسله‌مراتبی منجر به تقویت رفتارهای عفو و کمک کردن به دیگران، و فرهنگ سازمانی قبیله‌ای منجر به تقویت رفتارهای حمایتی خواهند شد. پژوهش‌های متعدد نشانگر برتری این دو فرهنگ در زمینه

۱. loneliness

۲. organizational loyalty

رفتار سازمانی و نیز پیشبرد اهداف سازمانی هستند که بر اساس یافته‌های عملی نیز این دو فرهنگ سطوح بالای تبادلات اجتماعی و سطوح پایین استرس شغلی را دارند (Wang, Ryan, & Yang, ۲۰۱۹).

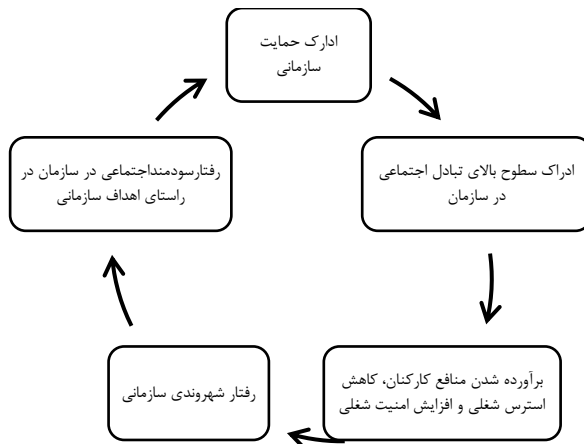


شکل ۱: تاثیر استرس شغلی و تبادل اجتماعی در زمینه فرهنگ سازمانی

۳-۵: رفتارهای سودمند اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی

یکی دیگر از مسایل عمده‌ای که در دهه گذشته توجه عمده‌ای را به خود جلب کرده، تلاش کارکنان برای رسیدن به اهداف موقعیتی در سازمان‌ها است. پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که عامل مهم در این زمینه حمایت سازمانی^۱، بویژه از سوی مدیران سازمان تاثیر بسزایی در پیشبرد این رفتارهای شهروندی سازمانی دارند. کارکنان زمانی حساسیت بالایی به اهداف سازمانی نشان خواهند داد که بتوانند تنش‌ها و استرس‌های شغلی خود را به شیوه‌ای سالم مدیریت نمایند. پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند، متغیر رابط در این زمینه تبادل اجتماعی است که بر اساس آن ارتباطات بین کارکنان و مدیران سازمان و نیز کارکنان و خود سازمان تعریف می‌شود. در حقیقت تبادل اجتماعی در سازمان بعنوان سودمندی دادن به دیگران در ازای دریافت از آنها است. پژوهش‌هایی که به تازگی منتشر شده‌اند نشان داده‌اند که کارکنان در صورتی در راستای اهداف سازمانی خود عمل خواهند نمود که ادراک واضحی از سطوح بالای تبادلات اجتماعی در راستای برآورده شدن نیازهای فردی، امنیت شغلی و کاهش استرس شغلی خود داشته باشند (شکل ۱). در حقیقت تنها در صورتی که سطوح بالای تبادلات اجتماعی در سازمان توسط کارکنان ادراک شده و آنها بتوانند استرس شغلی خود را کاهش دهند، می‌توان انتظار رفتار شهروندی سازمانی و برآورده‌سازی اهداف سازمان را از آنها داشت (Paillé & Meija-Morelos, ۲۰۱۹).

^۱ organizational support .



شکل ۱: تعامل متقابل تبادل اجتماعی و استرس شغلی برای رسیدن به اهداف سازمانی

۴-۵: جابجایی و تغییر شغل کارکنان

یکی از جنبه‌های مهم در حوزه‌های شغلی میزان تغییر شغل و جابجایی کارکنان از هر سازمان است. این تغییرات ریشه در مفهوم سازگاری شغلی^۱ دارند که به معنای آن دسته از منابع روانی-اجتماعی است که به افراد در غلبه بر چالش‌های محیط شغلی و پیشرفت در کار کمک می‌کند (Hall, Yip, & Doiron, ۲۰۱۸). این مفهوم شامل چهار بعد نگرانی در مورد آینده شغلی، کنترل کردن فعالیت‌های شغلی، کنجکاوی شغلی برای شناسایی سناریوها و شقوق مختلف آینده شغلی، و اطمینان یافتن از پیشرفت شغلی است. سازگاری شغلی عامل بسیار مهمی در رضایت شغلی، کاهش استرس شغلی و پیشرفت شغلی محسوب می‌شود (Johnston, ۲۰۱۸; Rudolph, Lavigne, & Zacher, ۲۰۱۷). بین تغییر شغل و سازگاری شغلی، رابطه منفی وجود دارد، به این معنای که هرچه سازگاری شغلی کارکنان بیشتر باشد، میزان تغییر شغل آنها کمتر است. پژوهش‌های مقایسه‌ای و مستقل اخیر در این حوزه نشان داده‌اند هرچه سطح تبادلات اجتماعی در سازمان‌ها بالاتر باشد، کارکنان حمایت بیشتری از یکدیگر می‌کنند و در نتیجه به تقویت سازگاری شغلی یکدیگر بخصوص کارکنانی که در این حوزه ضعیف‌ترند، می‌پردازند. نتیجه این امر کاهش استرس شغلی، افزایش رضایت شغلی، و افزایش ادراک حمایت سازمانی در کارکنان است. عبارت دیگر، سطوح بالای تبادل اجتماعی در سازمان‌ها نه تنها منجر به تجربه معنای فاعلی مثبت (رضایت شغلی) بیشتر و استرس شغلی کمتر برای کارکنان می‌شود، بلکه منجر به دریافت حمایت بیشتر از سازمان خواهد شد. (Zhu et al., ۲۰۱۹).

۱. career adaptability

۵-۵: شایعه‌های سازمانی

از جمله عوامل و منابع موثر در استرس شغلی در سازمان‌ها شایعه و شایعه‌سازی است. شایعه در محیط کاری به معنای گفتگویی غیررسمی و ارزشیابانه (مثبت یا منفی) بین دو یا تعداد بیشتری از کارکنان یک سازمان در مورد کارکنان دیگر همان سازمان است که در زمان آن گفتگو حضور نداشته و آن را نمی‌شوند (Brady, Brown, & Liang, ۲۰۱۷). تخمین زده شده است که در حدود ۶۵ درصد از گفتگوهای زندگی روزمره مختص شایعه‌ها است و بیش از ۹۰ درصد کارکنان ایالات متحده آمریکا و اروپای غربی گفته‌اند به نوعی درگیر رفتار شایعه در محیط کار بوده‌اند. پژوهش‌های متعدد آشکار ساخته‌اند رفتارهای شایعه منجر به کاهش ارزیابی عملکرد کارکنان توسط روسا (کاهش عدالت سازمانی)، کاهش بازدهی فرد در سازمان، افزایش استرس شغلی، و فرسودگی بالای هیجانی، کاهش عزت نفس شغلی، و کاهش رفتارهای سودمند اجتماعی در محیط کاری می‌شوند (Grosser, Lopez-Kidwell, ۲۰۱۸; Wu, Kwan, Wu, & Ma, ۲۰۱۲; Labianca, & Ellwardt, ۲۰۱۲). طبق چهارچوب نظری SET، دیدگاه کارکنان از عدالت سازمانی ریشه در اعمال آغازین از سوی سازمان و بالادستی‌های آنان دارد و در مقابل شایعه‌های محیط کاری نشانگر پاسخ‌های رفتاری فوری از سوی کارکنان است. افزون بر این، جایگاه و موقعیت سازمانی کارمندان در سازمان نشانگر میزان وابستگی آنها به سازمان و سایر کارکنان آن است. بنابراین، شایعه، بویژه در صورتی که منفی باشد، بسرعت در بستر تبادل اجتماعی منجر به افزایش استرس شغلی و کاهش سطح تبادل اجتماعی کارمندان خواهد شد. بنابراین، اصلاح الگوهای تبادلی در سازمان‌ها، شفاف‌سازی نظام پاداش و تنبیه، منجر به مدیریت بهینه و کاهش تأثیرات شایعه‌های منفی در ارزشیابی سازمانی از کارکنانو در نهایت منجر به کاهش استرس شغلی و افزایش بهره‌وری سازمانی آنها خواهد شد (Kim, Moon, & Shin, ۲۰۱۹).

۵-۶: مسئولیت‌پذیری اشتراکی اجتماعی (CSR)

در حوزه‌های سازمانی یکی از عامل‌های مهم افزایش بهره‌وری سازمانی و رفتارهای سودمند اجتماعی بویژه رفتار شهروندی سازمانی، مسئولیت‌پذیری اشتراکی اجتماعی (CSR)^۱ در سازمان است. کارکنان نقش بسیار مهمی در تغییر و بازنمایی فرهنگ سازمانی دارند. CSR بعنوان عاملی راهبردی مدیریتی بسیار مهم در ایجاد و گسترش رفتارها و نگرش‌های مثبت به سازمان و کار نقش دارد. هرچه CSR در سازمان بیشتر تمرین شود، کارکنان نگرش‌ها و رفتارهای مثبت بیشتری نسبت به سازمان و کار خود خواهند

۱. corporate social responsibility (CSR)

داشت (Gürlek & Tuna, ۲۰۱۸). طبق الگوی SET، تعامل متقابل به دو بخش تقابل محدود^۱ (مستقیم) و تقابل تعمیم یافته^۲ (غیرمستقیم) تقسیم می‌شود. تقابل محدود تنها شامل دو طرف است، در حالی که تقابل تعمیم یافته شامل چندین طرف می‌شود. در تقابل محدود سود و زیان مستقیماً بین طرف اول و دوم تبادل می‌شود. اما در تقابل تعمیم یافته، سود از یک طرف در حلقه اجتماعی به طرف دیگری می‌رود که الزاماً سود اولیه را ایجاد نکرده است و در نتیجه، سود بصورت گردشی بین افراد مختلف تقسیم خواهد شد. CSR در حقیقت شکل سازمانی و اجتماعی عملی همان نظام تقابل تعمیم یافته است. در این شکل از تقابل، افراد در صورتی که بطور مستقیم از فردی که به او سود رسانیده‌اند سودی دریافت نکنند دچار تنش و استرس نخواهند شد، زیرا می‌دانند این سود از جانب دیگری که در حلقه تبادل اجتماعی هستند، به آنها خواهد رسید (Trivellas, ۲۰۱۸; Jamali & Karam, ۲۰۱۹; Gürlek & Tuna, ۲۰۱۸). Rafailidis, Polychroniou, & Dekoulou, ۲۰۱۸).

۵-۷: تعاملات در سطوح سازمانی (B۲B)

تعاملات تنها در سطح درون‌سازمانی و بین کارکنان با یکدیگر و یا کارکنان با سازمان خود صورت نمی‌گیرند، بلکه در سطوح بین‌سازمانی نیز این تعاملات بطور روزمره در جریانند؛ سطحی که نهادها و موسسات اقتصادی و تجاری با هم به تبادلات گسترده می‌پردازند. در زمینه تجارت به تجارت (B۲B)^۳ مفهوم روابط و تعاملات به شکل عمده تاکید بر تبادل سود و شریک شدن در هزینه‌ها و حمایت متقابل از شرکای تجاری در بازه گسترده زمانی است. بنابراین راهبردهای روابط تجاری نه تنها در تبادل کالاها و خدمات بلکه در تقسیم اجتماعی و نفع‌گرایانه پاداش‌های روانی-اجتماعی و قربانی ساختن پاره‌ای منافع در جهت حفظ تعاملات بلندمدت است (O'Mahony, Sophonsiri, & Turner, ۲۰۱۳). بررسی‌های سازمانی در سطح B2B نشان داده‌اند دو عنصر اعتماد و رضایت از رابطه برای تعهد سازمان‌ها نسبت به یکدیگر، کاهش تنش‌ها و استرس‌های روابط تجاری و نیز تعهد در روابط متقابل نقش مهمی دارند. عناصر تبادل اجتماعی شامل کیفیت ارتباطات، رفتار فرصت‌طلبانه، وابستگی اجتماعی، و وابستگی مالی به شکل نیرومندی بر اعتماد و رضایت از روابط B۲B تاثیرگذارند. همچنین، مشخص شده است میزان رضایت‌مندی از تبادلات اجتماعی بین‌سازمانی، بیش از میزان اعتماد در حفظ تبادلات سازمانی موثر است. بعبارت دیگر، آن بخش از تبادل اجتماعی که منجر به حفظ روابط سازمان‌ها با یکدیگر می‌شود، جنبه حمایتی و کاهش استرس‌های شغلی آنها است (Jeong & Oh, ۲۰۱۷).

۱. restricted reciprocity

۲. generalized reciprocity

۳. business-to-business (B۲B)

شغل یا حرفه یا پیشه بعنوان نقش فرد در نظام اقتصادی جامعه است. بطور خاص، شغل فعالیتی است که اغلب قاعده‌مند بوده و در ازای دریافت حقوق انجام می‌شود. مدت زمان شغل دامنه‌ای از موقت (چند ساعت) تا مادام‌العمر (همچون شغل قضاوت در برخی کشورها) دارد. شغل فعالیتی است که نیازمند تلاش جسمانی و روانشناختی است و بطور معمول در دنیای امروزی بسیاری از مشاغل نیازمند آموزش‌های خاص تخصصی هستند (Lu, Zhao, & While, ۲۰۱۹; Mohanty, ۲۰۱۹).

عوامل متعددی بر شغل، بازدهی، رفتار سازمانی، و بهره‌وری سازمانی کارکنان در هر سازمان تاثیر می‌گذارند که از بین آنها عامل استرس شغلی بعنوان معضلی مهم در سازمان‌ها حضوری پررنگ دارد. استرس شغلی را می‌توان عدم تعادل بین الزامات شغلی و منابع در دسترس و توانمندی‌های کارمند بیان داشت. استرس شغلی بطور عمده همبستگی نزدیکی با سطوح پایین رضایت‌مندی شغلی داشته و اغلب منجر به کاهش شدید عملکرد شغلی در کارکنان می‌شود (Khajuria & Nayak, ۲۰۱۸). استرس شغلی به میزان زیادی در بازدهی کارکنان سازمان تاثیر منفی داشته و دامنه گسترده‌ای از عوارض و هزینه‌های اضافی را بر کارکنان و سازمان‌ها تحمیل می‌نماید (Barkhordari, Malmir, & Malakoutikah, ۲۰۱۹; H. Bauer & Herbig, ۲۰۱۹; Masa'Deh, Jarrah, & AbuRuz, ۲۰۱۸). بویژه در ایران، ۴۰ درصد سوانح شغلی بطور مستقیم در اثر استرس‌های شغلی ایجاد می‌شوند (Barkhordari et al., ۲۰۱۹) که نشانگر اهمیت و فشار مضاعف این سازه بر عملکرد شغلی کارکنان است.

یکی از عوامل بسیار مهم تاثیر گذار بر استرس شغلی که واسط بین محیط کاری و کارمند است، سازه تبادل اجتماعی است. پژوهش‌های متعدد رابطه بین سطوح استرس شغلی و رضایت‌شغلی را با تبادل اجتماعی نشان داده‌اند (Barkhordari et al., ۲۰۱۹; Erro-Garcés & Ferreira, ۲۰۱۹). تبادل اجتماعی به معنای تحلیل ذهنی افراد از سود و زیان و میزان عادلانه بودن تعاملات خود با دیگران (فرد، گروه، سازمان، جامعه) و مقایسه بین شقوق مختلف است. نظریه تبادل اجتماعی (SET) تفسیری از یافته‌های جامعه‌شناختی، روانشناختی، و اقتصادی برای تحلیلی ساختارگرا و عقلانی از رفتار کنشگران در عرصه‌های اجتماعی است (Cropanzano et al., ۲۰۱۷; Shahsavarani, ۲۰۱۸). پژوهش‌های متعدد نشانگر سودمندی اصلاح راهبردهای تعاملات اجتماعی بخصوص در قالب تبادلات اجتماعی برای کاهش استرس‌های شغلی در محیط‌های کاری هستند (Elder et al., ۲۰۱۹). بر این اساس در نوشته حاضر به بررسی و مرور تاثیرات اصلاحی تبادل اجتماعی در کاهش استرس شغلی و نتایج آن در ۷ حوزه کاهش تنه‌اماندگی و افزایش همبستگی اجتماعی؛ وفاداری به سازمان، انگیزش سازمانی و فرهنگ

سازمانی؛ رفتارهای سودمند اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی؛ جابجایی و تغییر شغل کارکنان؛ شایعه سازمانی؛ مسئولیت‌پذیری اشتراکی اجتماعی (CSR)؛ و تعاملات در سطوح سازمانی (B2B) پرداخته شد. بدیهی است که نوشتار حاضر، مروری مقدماتی در حوزه شناسایی و تبیین روابط بین استرس شغلی و تبادلات اجتماعی در محیط‌های کاری بوده و نیازمند پژوهش‌های گسترده‌تر، مطالعات مقایسه‌ای، مطالعات مروری نظام‌دار و نیز فراتحلیل برای اثبات و تعیین حدود این فرضیه‌ها است. اما در وضع موجود و بر اساس دانش حاضر، می‌توان با اطمینان بیان داشت که هرگونه مداخله در راستای اصلاح سبک و کیفیت تبادلات اجتماعی در سازمان‌ها به طور قطع منجر به کاهش استرس‌های شغلی و در نتیجه تاثیرات بسیار بر حوزه‌های فردی (سطح کارکنان)، بین فردی (بین کارکنان)، فردی-نهادی (کارکنان-سازمان) و نهادی (سازمان-سازمان) خواهد شد.

References

- Åkerstedt, T., Perski, A., & Kecklund, G. (۲۰۱۷). Sleep, Occupational Stress, and Burnout. In *Principles and Practice of Sleep Medicine* (pp. ۷۳۶-۷۴۱.e۴). https://doi.org/10.1016/B978-0-323-24288-2_00077-0
- Barkhordari, A., Malmir, B., & Malakoutikhah, M. (۲۰۱۹). An Analysis of Individual and Social Factors Affecting Occupational Accidents. *Safety and Health at Work*, 5۲۰۹۳۷۹۱۱۱۸۳۰۴۱۸۹. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.01.002>
- Bauer, A. (۲۰۱۶). Reallocation patterns across occupations in Germany. *Economics Letters*, 148, ۱۱۱-۱۱۴. <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2016.09.008>
- Bauer, H., & Herbig, B. (۲۰۱۹). Occupational Stress in Helicopter Emergency Service Pilots From ۴ European Countries. *Air Medical Journal*, 38(۲), ۸۲-۹۴. <https://doi.org/10.1016/j.amj.2018.11.011>
- Blau, P. M. (۲۰۱۷). *Exchange and power in social life*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=۱۶۰۸۵۳۶>
- Borawski, D. (۲۰۱۸). The loneliness of the zero-sum game loser. The balance of social exchange and belief in a zero-sum game as predictors of loneliness. *Personality and Individual Differences*, 135, ۲۷۰-۲۷۶. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.07.037>
- Brady, D. L., Brown, D. J., & Liang, L. H. (۲۰۱۷). Moving beyond assumptions of deviance: The reconceptualization and measurement of workplace gossip. *Journal of Applied Psychology*, 102(۱), ۱-۲۵. <https://doi.org/10.1037/apl000164>
- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., & Hall, A. V. (۲۰۱۷). Social Exchange Theory: A Critical Review with Theoretical Remedies. *Academy of Management Annals*, 11(۱), ۴۷۹-۵۱۶. <https://doi.org/10.54۶۵/annals.2015.0099>

- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (۲۰۰۵). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(۶), ۸۷۴-۹۰۰. <https://doi.org/۱۰.۱۱۷۷/۰۱۴۹۲.۶۳۰۵۲۷۹۶.۲>
- Dumitrescu, C. (۲۰۱۴). Influence of Psychotherapeutic Interventions on Occupational Stress. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 127, ۶۹۶-۷۰۱. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.sbspro.۲۰۱۴.۰۳.۳۳۸>
- Elder, E., Johnston, A. N. B., Wallis, M., Greenslade, J. H., & Crilly, J. (۲۰۱۹). Emergency clinician perceptions of occupational stressors and coping strategies: A multi-site study. *International Emergency Nursing*, 5۱۷۵۵۵۹۹۸۱۹۳۰.۳۷۰. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.ienj.۲۰۱۹.۰۳.۰۰۶>
- Erro-Garcés, A., & Ferreira, S. (۲۰۱۹). Do better workplace environmental conditions improve job satisfaction? *Journal of Cleaner Production*, 219, ۹۳۶-۹۴۸. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.jclepro.۲۰۱۹.۰۲.۱۳۸>
- Goldfarb, E. V., Seo, D., & Sinha, R. (۲۰۱۹). Sex differences in neural stress responses and correlation with subjective stress and stress regulation. *Neurobiology of Stress*, ۱۰۰۱۷۷. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.yenstr.۲۰۱۹.۱۰۰۱۷۷>
- Grosser, T. J., Lopez-Kidwell, V., Labianca, G. (Joe), & Ellwardt, L. (۲۰۱۲). Hearing it through the grapevine. *Organizational Dynamics*, 41(۱), ۵۲-۶۱. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.orgdyn.۲۰۱۱.۱۲.۰۰۷>
- Gürlek, M., & Tuna, M. (۲۰۱۸). Reinforcing competitive advantage through green organizational culture and green innovation. *The Service Industries Journal*, ۳۸(۷-۸), ۴۶۷-۴۹۱. <https://doi.org/۱۰.۱۰۸۰/۰۲۶۴۲۰۶۹,۲۰۱۷,۱۴.۲۸۸۹>
- Gürlek, M., & Tuna, M. (۲۰۱۹). Corporate social responsibility and work engagement: Evidence from the hotel industry. *Tourism Management Perspectives*, 31, ۱۹۵-۲۰۸. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.tmp.۲۰۱۹.۰۵.۰۰۴>
- Hall, D. T. (Tim), Yip, J., & Doiron, K. (۲۰۱۸). Protean Careers at Work: Self-Direction and Values Orientation in Psychological Success. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5(۱), ۱۲۹-۱۵۶. <https://doi.org/۱۰.۱۱۴۶/annurev-orgpsych-۰۳۲۱۱۷-۱۰۴۶۳۱>
- HSE, H. and S. E. (۲۰۱۸). *Health and Safety at work: Vital Statistics Poster 2018* [Poster]. Retrieved from TSO (The Stationery Office) website: <https://books.hse.gov.uk/bookstore.asp?ACTION=BOOK&PRODUCTID=۹۷۸۰۷۱۷۶۶۷۱۱۶>
- Jamali, D., & Karam, C. (۲۰۱۸). Corporate Social Responsibility in Developing Countries as an Emerging Field of Study: CSR in Developing Countries. *International Journal of Management Reviews*, 20(۱), ۳۲-۶۱. <https://doi.org/۱۰.۱۱۱۱/ijmr.۱۲۱۱۲>
- Jeong, M., & Oh, H. (۲۰۱۷). Business-to-business social exchange relationship beyond trust and commitment. *International Journal of Hospitality Management*, 7۵, ۱۱۵-۱۲۴. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.ijhm.۲۰۱۷.۰۶.۰۰۴>
- Jiang, Y., Cui, C., Ge, H., Guan, S., Lian, Y., & Liu, J. (۲۰۱۶). Effect of ۵-HT_{2A} receptor polymorphisms and occupational stress on self-reported sleep quality: a

- cross-sectional study in Xinjiang, China. *Sleep Medicine*, 20, ۳۰-۳۶. <https://doi.org/10.1016/j.sleep.2015.12.007>
- Johnston, C. S. (۲۰۱۸). A Systematic Review of the Career Adaptability Literature and Future Outlook. *Journal of Career Assessment*, 26(۱), ۳-۳۰. <https://doi.org/10.1177/1076725717719921>
- Khajuria, H., & Nayak, B. P. (۲۰۱۸). Occupational stress and productivity—A forensic perspective. *Asian Journal of Psychiatry*, 31, ۸۸-۸۹. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2018.01.013>
- Kim, A., Moon, J., & Shin, J. (۲۰۱۹). Justice perceptions, perceived insider status, and gossip at work: A social exchange perspective. *Journal of Business Research*, 97, ۳۰-۴۲. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.12.038>
- Lambert, R., Boyle, L., Fitchett, P., & McCarthy, C. (۲۰۱۹). Risk for occupational stress among U.S. kindergarten teachers. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 61, ۱۳-۲۰. <https://doi.org/10.1016/j.appdev.2018.07.003>
- Lu, H., Zhao, Y., & While, A. (۲۰۱۹). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 94, ۲۱-۳۱. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011>
- Masa'Deh, R., Jarrah, S., & AbuRuz, M. E. (۲۰۱۸). Occupational stress in psychiatric nursing. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 9, ۱۱۵-۱۱۹. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2018.10.001>
- Mohanty, M. (۲۰۱۹). Effects of job satisfaction on the worker's wage and weekly hours: A simultaneous equations approach. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 79, ۲۷-۴۲. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2019.01.004>
- Niazi, E., Saraei, M., Aminian, O., & Izadi, N. (۲۰۱۹). Frequency of metabolic syndrome and its associated factors in health care workers. *Diabetes & Metabolic Syndrome: Clinical Research & Reviews*, 13(۱), ۳۳۸-۳۴۲. <https://doi.org/10.1016/j.dsx.2018.10.013>
- O'Mahony, G. B., Sophonsiri, S., & Turner, L. W. (۲۰۱۳). The impact of the antecedents of relationship development on Thai and Australian resort hotels guests. *International Journal of Hospitality Management*, 34, ۲۱۴-۲۲۶. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.03.009>
- Paillé, P., & Meija-Morelos, J. H. (۲۰۱۹). Organisational support is not always enough to encourage employee environmental performance. The moderating role of exchange ideology. *Journal of Cleaner Production*, 220, ۱۰۶۱-۱۰۷۰. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.02.192>
- Rudolph, C. W., Lavigne, K. N., & Zacher, H. (۲۰۱۷). Career adaptability: A meta-analysis of relationships with measures of adaptivity, adapting responses, and adaptation results. *Journal of Vocational Behavior*, 98, ۱۷-۳۴. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.09.002>
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (۱۹۹۶). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee

reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 219-227.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.3.219>

Shahsavaran, A. M. (2017). Reduction of socio-occupational stress in FOREX market traders: Implementation of Social Skills Training. *Pharmacophore*, 8(16), e-1173804.

Shahsavaran, A. M. (2018). Social Exchange Theory (SET): A theory of communication and interpersonal interactions within the society. *The Quarterly Journal of Media Research*, 1(1), 01-70.

Shahsavaran, A. M., Azad Marz Abadi, E., & Hakimi Kalkhoran, M. (2010). Stress: Facts and Theories through literature review. *International Journal of Medical Reviews*, 2(2), 230-241.

Shahsavaran, A. M., Mohammadi, A., Fartoosi, F., Hakimi Kalkhoran, M., & Golyaei, N. (2018). Theoretical Principles of Stress in Islamic Approach: A Systematic Review in Medical, Psychological, Behavioral, and Social Issues from Religious Point of View. *Quran & Medicine*, 3(1), 41-53.

Sharma, S. (2010). Occupational stress in the armed forces: An Indian army perspective. *IIMB Management Review*, 27(3), 180-190.
<https://doi.org/10.1016/j.iimb.2010.06.002>

Stanley, I. H., Boffa, J. W., Smith, L. J., Tran, J. K., Schmidt, N. B., Joiner, T. E., & Vujanovic, A. A. (2018). Occupational stress and suicidality among firefighters: Examining the buffering role of distress tolerance. *Psychiatry Research*, 266, 9-17. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.05.058>

Törnroos, M., Jokela, M., & Hakulinen, C. (2019). The relationship between personality and job satisfaction across occupations. *Personality and Individual Differences*, 145, 82-88.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.03.027>

Trivellas, P., Rafailidis, A., Polychroniou, P., & Dekoulou, P. (2018). Corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences on job performance: The influence of corporate ethical values. *International Journal of Quality and Service Sciences*, IJQSS-12-2017-0117. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-12-2017-0117>

Veiga, G., Dias Rodrigues, A., Lamy, E., Guiose, M., Pereira, C., & Marmeleira, J. (2019). The effects of a relaxation intervention on nurses' psychological and physiological stress indicators: A pilot study. *Complementary Therapies in Clinical Practice*, 35, 260-271. <https://doi.org/10.1016/j.ctcp.2019.03.008>

Wang, Y.-C., Ryan, B., & Yang, C.-E. (2019). Employee brand love and love behaviors: Perspectives of social exchange and rational choice. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 458-477.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.08.009>

Warrick, D. D. (2017). What leaders need to know about organizational culture. *Business Horizons*, 60(3), 390-404.
<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.01.011>

- West, A. L., Berlin, L. J., & Harden, B. J. (۲۰۱۸). Occupational stress and well-being among Early Head Start home visitors: A mixed methods study. *Early Childhood Research Quarterly*, 44, ۲۸۸-۳۰۳. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.ecresq.۲۰۱۷.۱۱.۰۰۳>
- Wu, X., Kwan, H. K., Wu, L.-Z., & Ma, J. (۲۰۱۸). The Effect of Workplace Negative Gossip on Employee Proactive Behavior in China: The Moderating Role of Traditionality. *Journal of Business Ethics*, 148(۴), ۸۰۱-۸۱۵. <https://doi.org/۱۰.۱۰۰۷/s۱۰۵۵۱-۰۱۵-۳۰۰۶-۵>
- Yamaguchi, M., Smith, A., & Ohtsubo, Y. (۲۰۱۷). Loneliness Predicts Insensitivity to Partner Commitment. *Personality and Individual Differences*, 105, ۲۰۰-۲۰۷. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.paid.۲۰۱۶.۰۹.۰۴۷>
- Yim, H.-Y., Seo, H.-J., Cho, Y., & Kim, J. (۲۰۱۷). Mediating Role of Psychological Capital in Relationship between Occupational Stress and Turnover Intention among Nurses at Veterans Administration Hospitals in Korea. *Asian Nursing Research*, 11(۱), ۶-۱۲. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.anr.۲۰۱۷.۰۱.۰۰۲>
- Zhang, Y., Steege, L. M., Pavek, K. U., Brown, R. L., & Zhang, Y. (۲۰۱۹). Identifying patterns of occupational stress trajectories among newly graduated nurses: A longitudinal study. *International Journal of Nursing Studies*, S...۲۰۷۴۸۹۱۹۳۰۰۹۰۲. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.ijnurstu.۲۰۱۹.۰۳.۰۲۲>
- Zhu, F., Cai, Z., Buchtel, E. E., & Guan, Y. (۲۰۱۹). Career construction in social exchange: a dual-path model linking career adaptability to turnover intention. *Journal of Vocational Behavior*, 112, ۲۸۲-۲۹۳. <https://doi.org/۱۰.۱۰۱۶/j.jvb.۲۰۱۹.۰۴.۰۰۳>

