

## مروری نظاممند بر پرسشنامه‌های موجود برای سنجش عوامل استرس‌زای مرتبط با کار

حمدیرضا مکرمی<sup>\*</sup>، علیرضا چوبینه<sup>۲</sup>، مرتضی نظری<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۷/۲۴

تاریخ ویرایش: ۹۵/۰۴/۱۳

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۱/۰۷

### چکیده

**زمینه و هدف:** پرسشنامه‌های خودگزارشی استاندارد، با توجه به ارزان بودن و سهولت تلخیص و تحلیل نتایج آن‌ها جزو مهم‌ترین و پرکاربردترین رویکردها در شناسایی و سنجش عوامل استرس‌زای مرتبط با کار به شمار می‌روند. مطالعه حاضر باهدف انجام مورثی بر پرسشنامه‌های موجود در زمینه عوامل استرس‌زای مرتبط با کار انجام شد.

**روش بررسی:** در این مطالعه مروی نظاممند، پرسشنامه‌های موجود در زمینه عوامل استرس‌زای شغلی در یک محدوده زمانی از سال ۱۹۷۵ تا ۲۰۱۶ از طریق جستجو در چندین پایگاه نمایه‌سازی و استنادی معتبر جمع‌آوری و موردبررسی قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** درمجموع با توجه به معیارهای انتخاب در نظرگرفته شده، همه‌ی این پرسشنامه‌ها در کشورهای صنعتی و توسعه‌یافته طراحی و توسعه یافته بودند. با این حال، طبق مورثی پیشینه م، فقط مورثی پیشینه م، فقط ویژگی‌های روان‌سنجدی ترجمه‌های فارسی پرسشنامه‌ی محتوای شغل (JCQ)، پرسشنامه‌ی عدم توازن تلاش-پاداش (ERI)، پرسشنامه‌ی روانی-اجتماعی کپنه‌اگن (COPSOQ)، ابزار نشانگر استانداردهای مدیریت اجرایی بهداشت و ایمنی (HSE-MS)، پرسشنامه‌ی عمومی نوردیک برای عوامل روانی-اجتماعی در محیط کار (QPSNordic) و پرسشنامه‌ی استرس شغلی عمومی نایوش (GJSQNOSH) مورد مطالعه قرار گرفته بودند.

**نتیجه گیری:** با توجه به تعدد پرسشنامه‌های موجود و خرد مقیاس‌های آن‌ها، پیشنهاد می‌شود محققان و سازمان‌های مختلف در ایران، ابتدا با استفاده از مطالعه‌های کیفی، عوامل استرس‌زای مرتبط با مشاغل خاص خود را شناسایی کنند و سپس با طراحی پرسشنامه‌های استاندارد خاص خود یا با استفاده از خرد مقیاس‌های پرسشنامه‌های موجود که پوشش دهنده مسائل خاص آن‌ها است، اقدام به سنجش عوامل استرس‌زای شغلی در محیط کاری خود نمایند.

**کلیدواژه‌ها:** استرس، عوامل استرس‌زای مرتبط با کار، ارزیابی ریسک، پرسشنامه، مرور نظاممند.

### مقدمه

ماهیت کار در بیشتر کشورهای جهان به سرعت در حال تغییر است. یکی از معضلات بهداشتی در محیط کار که در سال‌های اخیر نسبت به قبل نمود بیشتری پیدا کرده است، مشکل استرس شغلی و عواقب سلامتی ناشی از آن است؛ به طوری که سازمان جهانی کار (ILO: International Labour Organization) شعار سال ۲۰۱۶ در روز جهانی ایمنی و بهداشت حرفة‌ای را «استرس محیط کار: یک چالش اجتماعی (Workplace Stress: a collective challenge) نام‌گذاری کرده است. در حال حاضر همه‌ی مشاغل و کارگران، در همه‌ی کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه، با این معضل بزرگ روبرو هستند [۱]. عوامل استرس‌زای شغلی و فشار جسمی- روانی ناشی از آن‌ها،

اگر از حد تحمل فرد بیشتر باشند، می‌توانند باعث کاهش کارآیی وی از طریق کاهش توجه، اختلال در خواب، افزایش خطر ابتلا به بیماری‌ها قلبی-عروقی، افزایش مشکلات اسکلتی-عضلانی و گوارشی، افزایش خطاهای و حوادث شغلی جبران‌ناپذیر، افزایش غیبت‌های کاری، فرسودگی شغلی، خستگی روانی- جسمانی و ترک شغل کارکنان شوند [۲-۵]. با توجه به اینکه نیروی انسانی، رکن اساسی و اصلی کارآمدی هر سازمانی محسوب می‌شود، کاهش توانایی و کیفیت عملکرد آن‌ها برای عوامل استرس‌زای شغلی، درنهایت می‌تواند منجر به کاهش کارآیی و بهره‌وری سازمان و تحمیل هزینه‌های بی‌فایده برآن شود. از این‌رو شناسایی عوامل استرس‌زای شغلی و در پی آن اجرای برنامه‌های مداخله‌ای هدفمند، از الزامات حیاتی برای هرسازمانی

۱- (نویسنده مسئول) گروه ارگونومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران.

۲- مرکز تحقیقات علوم بهداشتی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران.

۳- گروه روانشناسی، دانشگاه بجنورد، بجنورد، ایران.



روش‌های مشاهده‌ای، داده‌های ثبت‌شده (Registers)، داده‌های ثانویه (Secondary data) و مصاحبه‌های کیفی استفاده می‌شود [۹]. در این بین، پرسشنامه‌های خود-گزارشی (Self-reported) استاندارد، با توجه به ارزان بودن و سهولت تلخیص و تحلیل نتایج حاصل از آن‌ها، به عنوان مهم‌ترین و پرکاربردترین روش‌ها برای شناسایی و ارزیابی این عوامل محسوب می‌شوند [۱۰]. مروری بر پیشینه‌ی پژوهش نشان می‌دهد تعداد بسیار زیادی پرسشنامه برای شناسایی ابعاد مختلف عوامل استرس‌زای سامانه‌ی کار طراحی و توسعه یافته است که هر کدام دربرگیرنده مقیاس‌هایی برای ارزیابی برخی از مسائل و ویژگی‌های سازمانی محیط‌کار و طراحی شغل هستند. بنابراین در این مطالعه مروری، پرسشنامه‌های عوامل استرس‌زای شغلی موجود به‌طور نظاممند (Systematically) شناسایی شدند و سپس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

### روش بررسی

در این مطالعه مروری نظاممند، کلیه پرسشنامه‌های مرتبط با عوامل استرس‌زای شغلی دریک محدوده زمانی از سال ۱۹۷۵ تا ۲۰۱۶، جمع‌آوری و مورد بررسی قرار گرفتند. برای یافتن پرسشنامه‌ها، از جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی ProQuest، Scopus، Google Scholar، PsychINFO، PubMed، استفاده شد. برای این جستجو از کلید واژه‌های ‘‘index’’, ‘‘instrument’’, ‘‘stress’’, ‘‘factors’’, ‘‘psychosocial’’, ‘‘stressors’’, ‘‘occupational’’, ‘‘Work’’, ‘‘hazardous’’, ‘‘questionnaire’’, ‘‘job’’, ‘‘survey’’, ‘‘risk’’, ‘‘indicator’’, ‘‘Tool’’ و ‘‘Inventory’’ جداگانه و ترکیبی استفاده شد. به منظور افزایش حساسیت و یافتن منابع بیشتر قسمت منابع و مأخذ مقالات انتخابی نیز به صورت دستی (Hand search) مورد بررسی قرار گرفت. افزودن بر این، از نتایج بررسی ارائه شده در وبگاه NIOSH [۱۱] و نتایج مطالعات انجام شده بوسیله Tabanelli و همکاران [۱۰] و

محسوب می‌شود. کنترل این عوامل و درنتیجه ارتقای کیفیت‌زندگی و رضایت شغلی کارکنان، می‌تواند باعث کاهش شکایات و کاهش غیبت از کار، افزایش نگرش مثبت و ارتقای روحیه و تعهدکاری در آن‌ها شود که این امر به نوبه خود می‌تواند موجب تعالی و افزایش بهره‌وری و دست‌یابی سازمان به اهداف خود شود [۶]. کارکنان در محیط‌های شغلی با عوامل استرس‌زای مختلفی مواجه هستند. در سال‌های اخیر با وجود اهمیت عوامل استرس‌زای فیزیکی، به دلیل تغییرات رخداده در فرایندهای کاری، توجه بیشتر محققان به سمت عوامل Psychosocial استرس‌زای روانی- اجتماعی (Stressors) مرتبط با سامانه‌ی کار سوق یافته است [۷]. این عوامل خطر، نمایانگر برهمنش روانی فرد با ویژگی‌های اجتماعی سازمان هستند [۸]. بسیاری از ویژگی‌های سازمانی محیط‌کار و خصوصیات طراحی شغل باعث ایجاد عوامل استرس‌زای روانی- اجتماعی می‌شوند. Warren (به نقل از Kasl ۱۹۹۲) عوامل مرتبط با محیط‌کار که بر سطح عوامل استرس‌زای روانی- اجتماعی تأثیرگذار هستند را در هفت گروه شامل: جنبه‌های فیزیکی کار (عوامل محیطی، تقاضاهای بیومکانیکی و غیره)، جنبه‌های زمانی طراحی شغل (ساعت کار، نظام کار، برنامه زمان‌بندی کار-استراحت، سرعت کار و غیره)، محتواهی شغل (تنوع، تکرار، استفاده از مهارت، بار ذهنی، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، شفافیت وظایف و غیره)، روابط‌بین‌فردي (انسجام گروهی، دریافت حمایت از ناحیه همکاران و مدیریت، گرفتن بازخورد و غیره)، جنبه‌های سازمانی (ساختار سازمان، ویژگی‌های بوروکراسی و غیره)، جنبه‌های اقتصادی و مالی (ساختار پرداخت، منافع و غیره) و جنبه‌های ارتباطی و اجتماعی (جایگاه، موقعیت Prestige- شغل و غیره) تقسیم‌بندی کرده است [۸].

برای شناسایی و ارزیابی عوامل زیربنایی پیدایش عوامل استرس مرتبط با کار، به ویژه عوامل روانی- اجتماعی، از روش‌های ذهنی و عینی (Objective and subjective) مختلفی مانند پرسشنامه‌های استاندارد، معاینه‌های بالینی (Clinical examinations)،

اجتماعی را ارزیابی می‌کند [۱۴]. از طرف دیگر، پرسشنامه پروفایل استرس با دارا بودن ۲۲۴ سوال طولانی‌ترین پرسشنامه موجود بود. این پرسشنامه یک ابزار روانی-اجتماعی برای اندازه‌گیری استرس در زندگی عمومی و در محل کار و در سطوح فردی، گروهی و سازمانی است که شامل چهار حیطه‌ی دلایل بیرونی استرس، دلایل درونی استرس، مقابله با استرس و واکنش‌های منبع‌پُر از استرس است [۱۵].

بررسی‌های ما در پایگاه‌های اطلاعاتی ذکر شده نشان داد که پرسشنامه‌ی محتوای شغلی (JCQ: The Job Content Questionnaire) از پرکاربردترین ابزارهای مورد استفاده برای ارزیابی عوامل استرس‌زای شغلی بود. این ابزار بر مبنای مدل نیاز-کنترل-حمایت JDCS: Job Demands-Control (-) اجتماعی (Support) و برای اندازه‌گیری ویژگی‌های روانی و اجتماعی شغل توسط Karasek و همکاران طراحی شده است. مطابق با این مدل، تقاضاهای شغلی بالا، سطح پایین کنترل شغلی و حمایت اجتماعی پایین در محیط کار می‌تواند باعث ایجاد استرس در کارکنان و در پی آن عواقب سلامتی برای آن‌ها شود [۱۶]. JCQ دارای پنج خردمقیاس اصلی است که با استفاده از ۴۹ سوال اندازه‌گیری می‌شوند. پرسشنامه‌ی عدم توازن (ERI: Effort-reward imbalance) یکی دیگر از ابزارهای پرکاربردی بود که در تحقیقات مختلف از آن استفاده شده بود. مبنای نظریه ساخت این پرسشنامه مدل عدم توازن تلاش - پاداش Siegrist است [۱۷]. این مدل بر این فرض استوار است که تلاش در کار بخشی از قراردادی است که مبتنی بر قاعده‌ی (هنجار) معامله‌ی متقابل- اجتماعی (Norm of social reciprocity) است که در آن فرد متوازن با تلاش خود پاداش کسب می‌کند. پاداش‌ها از سه طریق پول (حقوق و مزایای جانبی)، عزت/ تکریم و حمایت (Esteem) و فرصت‌های توسعه مسیر شغلی / کارراهه (امنیت شغلی، فرصت ترقی و همسانی موقعیت‌ها) (Career opportunities) ارائه می‌شود. مطابق با این مدل، عدم توازن بین تلاش‌های انجام‌شده و پاداش

Rick و همکاران [۱۲] نیز استفاده شد. پس از جستجوی مقاله‌ها و تهیه فهرست اولیه، ابتدا عنوان‌ین آن‌ها توسط دو نفر از همکاران طرح بررسی و موارد تکراری حذف شدند؛ سپس عنوان و چکیده مقالات باقی مانده با دقت مورد مطالعه قرار گرفت و مقالاتی که در آن‌ها از پرسشنامه‌های عوامل استرس‌زای شغلی استفاده شده بودند، انتخاب شدند. در نهایت متن کامل مقالات باقی مانده مورد واکاوی قرار گرفت و مقالاتی که در آن‌ها پرسشنامه‌های عوامل استرس‌زای طراحی و توسعه داده شده بودند، انتخاب شدند. در این مرحله چهار محدودیت برای انتخاب نهایی پرسشنامه‌ها شامل:

- ۱- جامع بودن (دارای حداقل سه زیر- مقیاس بودن)،
- ۲- انتشار در مجلات علمی معتبر،
- ۳- در دسترس بودن نسخه انگلیسی پرسشنامه و
- ۴- قابل استفاده بودن برای کلیه مشاغل و محیط‌های شغلی (عمومیت داشتن)، مد نظر قرار گرفت و پرسشنامه‌هایی که دارای معیارهای مدنظر نبودند حذف شدند. لازم به ذکر است، در این مطالعه آخرین نسخه‌ی هر پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت.

## یافته‌ها

با توجه به معیارهای در نظر گرفته شده، در مجموع ۲۳ پرسشنامه شرایط ورود به مرحله نهایی مطالعه را پیدا کردند که در جدول ۱ نشان داده شده است. همگی این پرسشنامه‌ها در کشورهای توسعه یافته طراحی و توسعه داده شده بودند. در این بین، فقط پرسشنامه کوتاه استرس شغلی (BJSQ: Brief Job Stress) توسعه متخصصان ژاپنی توسعه داده شده بود [۱۳] و ۲۲ پرسشنامه باقی‌مانده توسعه متخصصان در کشورهای غربی توسعه داده یافته بود. جستجوهای ما نشان داد که پرسشنامه‌ی شاخص کار مناسب (WWI: Work Well index) (WWI) جدیدترین پرسشنامه‌ای بود که در سال ۲۰۱۶ برای ارزیابی عوامل استرس‌زای شغلی ارائه شده بود. این پرسشنامه در عین کوتاه بودن، یک مقیاس جامع بوده و با دارا بودن ۱۰ سوال، پنج مقیاس نیاز، کنترل، حمایت، پاداش و سرمایه



جدول ۱- خلاصه‌ای از ویژگی‌های توصیفی پرسشنامه‌های عوامل استرس‌زای شغلی موجود

نام پرسشنامه (سال انتشار)	مقیاس‌ها (عوامل استرس‌زا)	تعداد آیتم	نسخه فارسی استاندارد شده
۱- پرسشنامه‌ی محتوای شغلی (JCQ) <sup>۱</sup> [۱۹۹۸]	۱- محدوده‌ی تصمیم‌گیری <sup>۲</sup> (متشكل از اختیار در استفاده از مهارت، <sup>۳</sup> اختیار در تصمیم‌گیری <sup>۴</sup> و استفاده از مهارت، <sup>۵</sup> نیازهای روانی و بار ذهنی کار <sup>۶</sup> (متشكل از نیازهای کلی روانی و ابهام در نقش)، <sup>۷</sup> حمایت اجتماعی (متشكل از حمایت سپرستان و حمایت همکاران)، <sup>۸</sup> نیازهای فیزیکی و <sup>۹</sup> امنیت شغلی.	۴۹	چوینه و همکاران (همسانی درونی و تحلیل عاملی ساختاری)، <sup>۱۰</sup> عاملی ساختاری و همکاران (همسانی درونی، تحلیل عاملی ساختاری و بازآزمایی) <sup>۱۱</sup>
۲- پرسشنامه‌ی عدم توازن تلاش - پاداش (ERI) <sup>۱۲</sup> [۲۰۰۴]	۱- تلاش، <sup>۱۳</sup> ۲- پاداش <sup>۱۴</sup> - تعهد بالای کاری	۲۲	یادگارف و همکاران (همسانی درونی، اعتبار محتوایی، اعتبار همگرایی و واگرایی، اعتبار ملأکی و تحلیل عاملی تاییدی) <sup>۱۵</sup>
۳- پرسشنامه‌ی روانی - اجتماعی کپنهاگن (COPSOQ) <sup>۱۶</sup> [۲۰۱۰]	۱- نیازهای کمی کار <sup>۱۷</sup> ، ۲- سرعت کار <sup>۱۸</sup> ، ۳- نیازهای شناختی کار <sup>۱۹</sup> ، ۴- نیازهای عاطفی کار <sup>۲۰</sup> ، ۵- نیاز برای پنهان کردن عواطف در کار <sup>۲۱</sup> ، ۶- تأثیرگذاری بر کار <sup>۲۲</sup> (اختیار و کنترل در کار)، <sup>۲۳</sup> ۷- امکان پیشرفت و توسعه در شغل <sup>۲۴</sup> (اختیار در استفاده از مهارت)، <sup>۲۵</sup> ۸- تنوع در وظایف <sup>۲۶</sup> (تکراری یا غیرتکراری بودن وظایف)، <sup>۲۷</sup> ۹- معنادار بودن کار <sup>۲۸</sup> (اهمیت کار)، <sup>۲۹</sup> ۱۰- قابل پیش‌بینی بودن کار <sup>۳۰</sup> ، ۱۱- به رسمیت شناخته شدن <sup>۳۱</sup> (عزت و احترام)، <sup>۳۲</sup> ۱۲- وضوح و شفافیت نقش <sup>۳۳</sup> (ابهام در نقش)، <sup>۳۴</sup> ۱۳- تعارض‌ها در نقش <sup>۳۵</sup> ، <sup>۳۶</sup> ۱۴- کیفیت رهبری <sup>۳۷</sup> ، <sup>۳۸</sup> ۱۵- حمایت اجتماعی از طرف سپرستان <sup>۳۹</sup> ، <sup>۴۰</sup> ۱۶- حمایت اجتماعی از طرف همکاران <sup>۴۱</sup> ، <sup>۴۲</sup> ۱۷- همبستگی و ارتباطات اجتماعی در کار <sup>۴۳</sup> ، <sup>۴۴</sup> ۱۸- عدم امنیت شغلی <sup>۴۵</sup> ، <sup>۴۶</sup> ۱۹- تعارض کار- خانواده <sup>۴۷</sup> ، <sup>۴۸</sup> ۲۰- تعارض خانواده- کار <sup>۴۹</sup> ، <sup>۵۰</sup> ۲۱- اعتماد متقابل بین کارکنان <sup>۵۱</sup> ، <sup>۵۲</sup> ۲۲- اعتماد به مدیریت <sup>۵۳</sup> ، <sup>۵۴</sup> ۲۳- عدالت و انصاف <sup>۵۵</sup> ، <sup>۵۶</sup> ۲۴- شمول اجتماعی در کار <sup>۵۷</sup> (ایجاد فرصت برای در کار برای همه‌ی کارکنان)، <sup>۵۸</sup> ۲۵- خودکارآمدی <sup>۵۹</sup> (باورها یا قضاوتهای فرد نسبت به توانایی‌های خود)، <sup>۶۰</sup> ۲۶- آزار و اذیت جنسی <sup>۶۱</sup> ، <sup>۶۲</sup> ۲۷- تهدیدهای خشونت‌آمیز <sup>۶۳</sup> ، <sup>۶۴</sup> ۲۸- خشونت فیزیکی <sup>۶۵</sup> ، <sup>۶۶</sup> ۲۹- زورگویی و قدری <sup>۶۷</sup> ، <sup>۶۸</sup> ۳۰- آزار و اذیت ناخواستیند <sup>۶۹</sup> ، <sup>۷۰</sup> ۳۱- درگیری و نزاع <sup>۷۱</sup> و ۳۲- شایعه‌پراکنی و انتہام‌زنی <sup>۷۲</sup>	۸۷	پورنیک و همکاران (همسانی درونی و تحلیل عاملی ساختاری- نسخه متوسط) <sup>۷۳</sup>

<sup>۱</sup> The Job Content Questionnaire, <sup>2</sup> Decision latitude, <sup>3</sup> Skill Discretion, <sup>4</sup> Decision authority, <sup>5</sup> Skill utilization, <sup>6</sup> Psychological demands and mental workload, <sup>7</sup> Role ambiguity <sup>8</sup>, The effort-reward imbalance, <sup>9</sup> The Copenhagen Psychosocial Questionnaire, <sup>10</sup> Quantitative demands, <sup>11</sup> Work pace, <sup>12</sup> Cognitive demands, <sup>13</sup> Emotional demands, <sup>14</sup> Demands for hiding emotions, <sup>15</sup> Influence, <sup>16</sup> Possibilities for development, <sup>17</sup> Variation, <sup>18</sup> Meaning of work, <sup>19</sup> Predictability, <sup>20</sup> Recognition, <sup>21</sup> Role clarity, <sup>22</sup> Role conflicts, <sup>23</sup> Quality of leadership, <sup>24</sup> Social support from supervisors, <sup>25</sup> Social support from colleagues, <sup>26</sup> Social community at work, <sup>27</sup> Job insecurity, <sup>28</sup> Work-family conflict, <sup>29</sup> Family-work conflict, <sup>30</sup> Mutual trust between employees, <sup>31</sup> Trust regarding management, <sup>32</sup> Justice, <sup>33</sup> Social inclusiveness, <sup>34</sup> Self-efficacy, <sup>35</sup> Sexual harassment, <sup>36</sup> Threats of violence, <sup>37</sup> Physical violence, <sup>38</sup> Bullying, <sup>39</sup> Unpleasant teasing, <sup>40</sup> Conflicts and quarrels, <sup>41</sup> Conflicts and quarrels.

می‌تواند منجر به بیماری‌های جسمی و روانی شود.  
یافته‌های این بررسی نشان داد، در بین ابزارهای مورد

دریافتی (هزینه‌های بالا و دستاوردهای کم) باعث ایجاد یک احساس عاطفی منفی در فرد و واکنش‌های تنشی (strain reactions) می‌گردد که در طولانی‌مدت

## جدول ۱. ادامه

نام پرسشنامه (سال انتشار)	مقیاس‌ها (عوامل استرس‌زا)	تعداد آیتم	نسخه فارسی استاندارد شده
۴- ابزار شاخص استانداردهای مدیریت اجرایی اینمنی و بهداشت (HSE-MS) [۲۸](۲۰۰۴)	۱- نیازهای کار <sup>۱</sup> (شامل مسائلی بارکاری، الگوهای کار و محیط کار)، ۲- کنترل بر کار، ۳- حمایت از طرف سپرستان (شامل حمایت‌ها و منابع فراهم‌شده بوسیله سازمان و مدیران خط)، ۴- حمایت از طرف همکاران (شامل حمایت‌ها و منابع فراهم‌شده از طرف همکاران)، ۵- ارتباطات <sup>۲</sup> (شامل اقدامات موثر انجام شده برای پیشگیری از تعارض و برخورد با رفتار ناشایسته)، ۶- نقش <sup>۳</sup> (شامل درک روش کارکنان از نقش خود در سازمان) و ۷- تغییرات <sup>۴</sup> (شامل چگونگی مدیریت تغییرات در سازمان و انتقال و ابلاغ آن‌ها به کارکنان).	۳۵ (نسخه اصلی)	آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی (همسانی درونی، اعتبار محتوایی، اعتبار همگرایی و واگرایی، اعتبار ملأاکی و تحلیل عاملی تاییدی) [۲۵]
۵- پرسشنامه‌ی عمومی نوردهیک برای عوامل روانی و اجتماعی در کار (QPS <sub>Nordic</sub> ) [۲۹]	۱- نیازهای کمی کار، ۲- نیازهای تصمیم‌گیری کار، ۳- نیازهای بادگیری کار، ۴- وضوح و شفافیت نقش، ۵- تعارض در نقش، ۶- چالش مثبت در کار <sup>۵</sup> (جزیی از جیوه اختیار)، ۷- کنترل بر تصمیم‌گیری در کار، ۸- کنترل بر سرعت کار، ۹- قابل پیش‌بینی بودن وظایف و کار در ماه آینده <sup>۶</sup> ، ۱۰- قابل پیش‌بینی بودن وظایف و کار در دو سال آینده <sup>۷</sup> ، ۱۱- اولویت برای چالش‌ها <sup>۸</sup> ، ۱۲- درک سلطسل بر کار <sup>۹</sup> ، ۱۳- حمایت از طرف سپرستان، ۱۴- حمایت از همکاران، ۱۵- حمایت از طرف خویشاوندان و دوستان <sup>۱۰</sup> ، ۱۶- رهبری برای توامندسازی <sup>۱۱</sup> ، ۱۷- رهبری عادلانه و متفصنه <sup>۱۲</sup> ، ۱۸- جو اجتماعی <sup>۱۳</sup> ، ۱۹- جو ابتکار و نوآوری <sup>۱۴</sup> ، ۲۰- نابرابری <sup>۱۵</sup> ، ۲۱- اولویت و تقدیم‌دادن به منابع انسانی <sup>۱۶</sup> ، ۲۲- محوریت کار <sup>۱۷</sup> ، ۲۳- درک نسبت به کار گروهی <sup>۱۸</sup> ، ۲۴- انگیزه درونی نسبت به کار <sup>۱۹</sup> و ۲۵- انگیزه خارجی نسبت به کار <sup>۲۰</sup> .	۳۴ (نسخه کوتاه) ۱۲۳ (نسخه بلند)	خانه‌شناس و همکاران (اعتبار محتوایی و همسانی درونی - نسخه کوتاه) [۲۷]
۶- پرسشنامه‌ی استرس شغلی عمومی نایوش (GJSQ <sub>NIOSH</sub> ) [۳۰] (۱۹۸۸)	۱- محیط فیزیکی کار <sup>۲۱</sup> (صداء، روشنایی، سرایت جوی، هو، خطوط و نظم و انصباط محیط کار)، ۲- تعارض در نقش، ۳- ابهام در نقش، ۴- تعارض درون گروهی <sup>۲۲</sup> ، ۵- تعارض بیرون گروهی <sup>۲۳</sup> ، ۶- ابهام در آینده شغلی <sup>۲۴</sup> ، ۷- کنترل در کار (کنترل وظیفه، کنترل تصمیم‌گیری، کنترل محیط فیزیکی و کنترل منابع)، ۸- فرسته‌های استخدامی، ۹- حمایت اجتماعی از طرف سپرستان، ۱۰- حمایت اجتماعی از طرف همکاران، ۱۱- حمایت اجتماعی از طرف خانواده / دوستان، ۱۲- بارکاری کمی، ۱۳- مغایرت (واریانس) در بارکاری <sup>۲۵</sup> ، ۱۴- مسئولیت در قالب دیگر افراد <sup>۲۶</sup> ، ۱۵- استفاده از مهارت، ۱۶- نیازهای ذهنی کار، ۱۷- فعالیت‌های غیرکاری، ۱۸- نوع شخصیت و ۱۹- عزت نفس <sup>۲۷</sup>	۲۴۶ (نسخه جامع)	کارزونیان و همکاران (همسانی درونی و بازآزمایی) [۲۶]

General Change,<sup>۶</sup> Health & Safety Executive (HSE)- Management Standards (MS) Indicator Tool,<sup>۲</sup> Demands,<sup>۳</sup> Relationships,<sup>۴</sup> Role,<sup>۵</sup> Predictability during the next month,<sup>۹</sup> for psychological and social factors at work,<sup>۷</sup> Positive challenge at work,<sup>۸</sup> Nordic questionnaire Support from friends and relatives,<sup>۱۳</sup> perception of mastery,<sup>۱۲</sup> Preference for challenge,<sup>۱۱</sup> Predictability of next two years,<sup>۱۰</sup> Work inequality,<sup>۱۸</sup> Human resource primacy,<sup>۱۹</sup> Innovative climate,<sup>۱۷</sup> Social climate,<sup>۱۶</sup> Fair leadership,<sup>۱۵</sup> Empowering leadership,<sup>۱۴</sup> Perception to group work,<sup>۲۱</sup> Intrinsic motivation to work,<sup>۲۲</sup> Extrinsic motivation to work,<sup>۲۳</sup> NIOSH generic job stress centrality,<sup>۲۰</sup> Variance in workload,<sup>۲۸</sup> Intergroup conflict,<sup>۲۶</sup> Intragroup conflict,<sup>۲۷</sup> Job future ambiguity, Physical environment,<sup>۲۵</sup> questionnaire, Responsibility for people,<sup>۳۰</sup> Self-esteem.

عوامل شخصیتی مانند راهبرد (سبک) مقابله‌ای SOC: Sense (Coping style) و احساس انسجام (Sense of Coherence) طراحی شده‌اند [۹]. این پرسشنامه در سه نسخه کوتاه (با ۲۳ مقیاس و ۴۰ سؤال)، برای استفاده در محیط کار، متوسط (با ۲۸ مقیاس و ۸۷ سؤال) برای استفاده‌ی متخصصان محیط کار و بلند (با ۴۱ مقیاس و ۱۲۸ سؤال) برای اهداف تحقیقاتی، توسعه داده شده است [۱۹]. نتایج جستجوهای ما نشان داد، در بین پرسشنامه‌های

بررسی، پرسشنامه‌ی روانی- اجتماعی کپنه‌اگن Copenhagen Psychosocial COPSOQ: (Questionnaire) یکی از جامع‌ترین ابزارهای ارزیابی کننده عوامل استرس‌زا شغلی و عوامل روانی- اجتماعی در شغل است. بعد این پرسشنامه بر مبنای چندین نظریه مهم عوامل اجتماعی- روانی در کار (بدون اتكا به یک نظریه خاص) طراحی و توسعه داده شده است. مقیاس‌های COPSOQ برای اندازه‌گیری عوامل روانی- اجتماعی در کار، سلامت و رفاه افراد و



جدول ۱. ادامه

نام پرسشنامه (سال انتشار)	مقیاس‌ها (عوامل استرس‌زا)	تعداد آیتم	نسخه فارسی استاندارد شده
۷- زمینه‌یابی تشخیص شغل (JDS) <sup>۱</sup> [۳۱] (۱۹۷۵)	۱- تنو مهارت، ۲- هویت وظیفه، ۳- اهمیت یا معنی دار بودن وظیفه، ۴- اختیار در شغل و ۵- بازخورد شغلی. <sup>۶</sup>	۲۳ (نسخه اصلی)	اطلاعاتی یافت نشد
۸. شاخص ویژگی‌های شغل (JCI) <sup>۷</sup> [۳۲] (۱۹۷۶)	۱- تنو مهارت، ۲- اختیار در شغل، ۳- بازخورد شغلی، ۴- ارتباط با دیگران؛ ۵- هویت وظیفه و ۶- روابط وسستانه. <sup>۹</sup>	۳۰ (نسخه اصلی)	اطلاعاتی یافت نشد
۹- زمینه‌یابی استرس شغلی (JSS) <sup>۱۰</sup> [۳۳] (۱۹۹۹)	۱- استرس شغلی، ۲- شاخص فشار شغلی و ۳- شاخص فقدان حمایت سازمانی (هر یک از این مقیاس‌های دارای دو خردۀ مقیاس شدت و فراوانی است که از حاصل ضرب آن‌ها نمره هر شاخص به دست می‌آید)	۳۰ (نسخه اصلی)	اطلاعاتی یافت نشد
۱۰- شاخص استرس شغلی (OSI) <sup>۱۱</sup> [۳۴] (۲۰۰۸)	داری یک ماتریکس دوبعدی است در بعد افقی آن ابعاد استرس (بار کم، <sup>۱۲</sup> نیاز بالا، <sup>۱۳</sup> سختی، <sup>۱۴</sup> فشار بیرونی زمان، <sup>۱۵</sup> مواجهه‌های آزاردهنده / مضر، <sup>۱۶</sup> آزاردهنده اجتماعی / نمادی <sup>۱۷</sup> و تعارض / عدم اطمینان <sup>۱۸</sup> و در بعد عمودی آن انتقال اطلاعات (حس وروودی، تصمیم‌گیری مرکزی <sup>۱۹</sup> و عملکرد وظیفه <sup>۲۰</sup> ) قرار دارد.	۶۵ (نسخه عمومی)*	اطلاعاتی یافت نشد
۱۱. پرسشنامه‌ی استرس شغلی (OSIND) <sup>۲۱</sup> [۳۵] (۲۰۰۰)	۱- منابع فشار (۶۱) سوال و شش خردۀ مقیاس: عوامل مرتبط با ویژگی‌ها و ذات شغل، <sup>۲۲</sup> نقش سازمانی، ارتباطات با دیگران، پیشرفت و ارتقا در شغل <sup>۲۳</sup> ، ساختار و جو سازمانی و رابطه کار / خانه <sup>۲۴</sup> ، ۲- سخچه‌بستی نوع A (شامل ۱۴ سوال و سه خردۀ مقیاس: نگرش نسبت به زندگی <sup>۲۵</sup> ، سبک رفتاری <sup>۲۶</sup> و چاهطلبی <sup>۲۷</sup> ، ۳- کانون کنترل <sup>۲۸</sup> (۱۲ سوال و سه خردۀ مقیاس: نیروهای سازمانی، فرآیندهای مدیریتی و تأثیرگذاری فردی)، ۴- سبک‌های مقابل‌های <sup>۲۹</sup> (۲۸) سوال و شش خردۀ مقیاس: حمایت اجتماعی، استراتژی‌های وظیفه، منطق <sup>۳۰</sup> ، ارتباطات خانه / کار، مدیریت زمان و مشارکت)، ۵- رضایت شغلی <sup>۲۲</sup> سوال و پنج خردۀ مقیاس: دستاوردها <sup>۳۱</sup> ، ارزش و رشد <sup>۳۲</sup> ، خود شغل <sup>۳۳</sup> ، ساختار و طراحی سازمانی، فرآیندهای سازمانی و روابط شخصی <sup>۳۴</sup> و ۶- سلامت (۳۰ سوال و دو خردۀ مقیاس: مشکلات سلامتی ذهنی و مشکلات سلامتی جسمی)	۱۶۷ (نسخه جام) *	اطلاعاتی یافت نشد

Job Characteristics Task feedback,<sup>7</sup> Autonomy,<sup>6</sup> Task significance,<sup>5</sup> Task identity,<sup>4</sup> Skill variety,<sup>3</sup> Job Diagnostic Survey,<sup>۲۱</sup> Under-load,<sup>۱۳</sup> High demand, Occupational Stress Index,<sup>۱۲</sup> Job Stress Survey,<sup>۱۱</sup> Dealing with others,<sup>۹</sup> Friendships,<sup>۱۰</sup> Inventory,<sup>۸</sup> Avoidance/Symbolic aversiveness,<sup>۱۸</sup> Extrinsic time pressure,<sup>۱۶</sup> Aversiveness/Noxious exposures,<sup>۱۷</sup> Strictness,<sup>۱۵</sup> Career Occupational stress Indicator,<sup>۲۲</sup> Intrinsic factors,<sup>۲۳</sup> Conflict/Uncertainty,<sup>۱۹</sup> central decision-making,<sup>۲۰</sup> Task performance,<sup>۲۱</sup> Locus of control,<sup>۲۹</sup> Coping styles,<sup>۳۰</sup> Style of behavior,<sup>۲۷</sup> Ambition,<sup>۲۸</sup> Home/work interface,<sup>۲۵</sup> Attitude to living,<sup>۲۶</sup> and achievement, Value and growth,<sup>۳۳</sup> Job itself Achievement,<sup>۳۲</sup> Logic,<sup>۳۱</sup>

\* دارای نسخه‌های ویژه برای مشاغل خاص نیز هست

چند اکثر این مطالعات نیز دارای نواقص ساختاری بودند. افزون بر این، از نسخه فارسی پرسشنامه‌های سیاهه‌ی JCI: Job Characteristics (JCI)، زمینه‌یابی تشخیص شغل (Inventory)، پرسشنامه‌ی استرس شغلی (Diagnostic Survey)، OSIND: Occupational Stress Index (OSINV)، سیاهه‌ی استرس شغلی (Stress Inventory) در تحقیقات مختلفی در ایران استفاده شده است، اما بررسی‌های ما حاکی از آن بود که تاکنون مطالعه‌ی مستقلی برای بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی آن‌ها در ایران انجام نشده است.

مورد بررسی فقط ویژگی‌های روان‌سنجی نسخه فارسی COPSOQ<sup>۲۳</sup> [۲۰-۲۲] ERI،<sup>۲۴</sup> JCIQ (نسخه متوسط) [۲۴]، ابزار شاخص استانداردهای مدیریت اجرایی اینمنی و بهداشت (HSE-MS: Health & Safety Executive (HSE)- Management Standards (MS) Indicator Tool<sup>۲۵</sup>] (Standards (MS) Indicator Tool<sup>۲۵</sup>) پرسشنامه‌ی استرس شغلی عمومی نایوش GJSQNIOSH: NIOSH generic job stress (questionnaire<sup>۲۶</sup>) [۲۶] و پرسشنامه‌ی عمومی نوردیک QPSNordic: برای عوامل روانی و اجتماعی در کار (for General Nordic questionnaire (psychological and social factors at work<sup>۲۷</sup>) [۲۷] مورد مطالعه قرار گرفته است. هر نسخه کوتاه)

جدول ۱. ادامه

نام پرسشنامه (سال انتشار)	مقیاس‌ها (عوامل استرس‌زا)	تعداد آیتم	نسخه فارسی استاندارد شده
۱۲- سیاهه‌ی استرس شغلی [۳۶] (OSINV) <sup>۱</sup>	۱- حیطه‌ی استرس نقش‌های شغلی (شامل شش مقیاس: ۱- اضافه‌بار نقش، ۲- نارسایی یا بی کفايتی نقش، ۳- ابهام نقش، ۴- محدوده‌ی نقش، ۵- مسئولیت در نقش و ۶- محیط فیزیکی)، ۲- حیطه‌ی تنفس روانی (شامل چهار مقیاس: ۱- تنش‌های مرتبط با حرفة <sup>۲</sup> (نگرش نسبت به شغل و مشکل در کمیت و کیفیت کار)، ۲- تنش روانی، ۳- تنش در روابط بین افراد و ۴- تنش فیزیکی) و ۳- حیطه‌ی منابع مقابله‌ای (شامل چهار مقیاس: ۱- اوقات فراغت و تفریج خود مراهقیتی <sup>۳</sup> ، ۲- حمایت اجتماعی و ۴- مقابله متقاضی/ شناختی <sup>۴</sup> )	۱۴۷ (نسخه جامع)	اطلاعاتی یافت نشد
۱۳- پرسشنامه‌ی استرس شغلی [۳۷] (OSQ) <sup>۲</sup>	۱- پیچیدگی شغل، ۲- اختیار، ۳- شفاقتی نقش، ۴- حمایت از طرف مافوق، ۵- جوسازمانی، ۶- همکاری، ۷- قدرشناصی کار، ۸- خطرهای کاری، ۹- بازخورد و ۱۰- فشار زمانی	۵۶ (نسخه اصلی)	اطلاعاتی یافت نشد
۱۴- شاخص مدیریت فشار [۳۸] (PMI) <sup>۳</sup>	۱- حیطه‌ی منابع فشار (شامل هشت مقیاس: ۱- بارکاری، ۲- روابط، ۳- به رسمیت شناختن در درس‌های روزانه <sup>۴</sup> ، ۴- جوسازمانی، ۵- مسئولیت شخصی، ۶- نقش مدیریتی، ۷- تعادل بین کار/خانه و ۸- درجه‌ی موقوفیت و دستیابی به نتایج)، ۲- صبور/ بی تاب، ۳- کنترل و ۴- نفوذ شخصی است <sup>۵</sup> - راهبردهای مقابله‌ای و ۴- تأثیرات مثبت و منفی بررسی می‌کند، توسعه داده شده است.	۱۲۰ (نسخه جامع)	اطلاعاتی یافت نشد
۱۵- پروفایل استرس (PS) <sup>۶</sup>	۱- حیطه‌ی دلایل بیرونی استرس (شامل دو مقیاس: ۱- خود ادراکی <sup>۷</sup> و ۲- احساس انسجام <sup>۸</sup> ، ۲- حیطه‌ی دلایل درونی استرس (شامل هشت مقیاس: ۱- عوامل روانی- اجتماعی محیط کار، ۲- محتواهای کار، ۳- بارکاری و کنترل، ۴- جو رهبری، ۵- عوامل فیزیکی محیط کار، ۶- روابط خانوادگی، ۷- رویدادهای مهم زندگی و ۸- رضایت‌ها/ درس‌های روزانه <sup>۹</sup> ، ۳- حیطه‌ی مقابله با استرس (شامل چهار مقیاس: ۱- مسئله محور <sup>۱۰</sup> ، ۲- عاطفه محور <sup>۱۱</sup> ، ۳- شخصیت نوع A و ۴- سبک زندگی) و ۴- حیطه‌ی واکنش‌های استرسی (شامل پنج مقیاس: ۱- عاطفی، ۲- فیزیکی، ۳- شناختی، ۴- رفتاری و ۵- فرسودگی)	۲۲۴ (نسخه جامع)	اطلاعاتی یافت نشد

Self-care,<sup>۷</sup> Rational/Cognitive Recreation,<sup>۶</sup> Vocational strain,<sup>۵</sup> Role Insufficiency,<sup>۴</sup> Role overload,<sup>۳</sup> Occupational Stress Inventory,<sup>۲</sup> work appreciation,<sup>۱۱</sup> Pressure Management Indicator,<sup>۱۲</sup> Occupational Stress Questionnaire,<sup>۹</sup> Job complexity,<sup>۱۰</sup> coping,<sup>۸</sup> Sense Self-perception,<sup>۲۰</sup> Stress profile,<sup>۱۹</sup> Confidence level,<sup>۱۸</sup> Resilience,<sup>۱۷</sup> State of mind,<sup>۱۶</sup> Drive,<sup>۱۵</sup> Daily hassles,<sup>۱۴</sup> Recognition,<sup>۱۳</sup> Emotion-focused Problem-focused,<sup>۲۳</sup> of coherence,<sup>۲۱</sup> Daily hassles,<sup>۲۲</sup>

عوامل، مقیاس‌هایی را در نظر گرفته بودند. این پرسشنامه‌ها دارای چند ویژگی مشترک هستند؛ اولین ویژگی مشترک آن‌ها ادراکی بودن است (یعنی مبنای آنها مشاهده یا اندازه‌گیری برخی از جنبه‌های کار نیست)؛ در واقع آن‌ها شامل فهرستی از گویه‌ها (سوالات) هستند که جنبه‌های خاصی از عوامل استرس‌زاها کار را بیان می‌کنند و نمره‌بندی آن‌ها بر مبانی نظری مد نظر خود، تنها برای بخشی از این

بحث و نتیجه‌گیری در این مطالعه مروری پرسشنامه‌های طراحی شده برای ارزیابی عوامل استرس شغلی جمع‌آوری شدنده و سپس مورد واکاوی و ارزیابی قرار گرفتند. این ارزیابی نشان داد عوامل استرس‌زا مختلفی در سامانه کار وجود دارند و پرسشنامه‌های مورد بررسی، به فراخور اهداف و مبانی نظری مد نظر خود، تنها برای بخشی از این



پرسشنامه‌های موجود گستره‌ی وسیعی از عوامل استرس‌زا را اندازه‌گیری می‌کنند، اما مشخص نیست چرا بعضی از این عوامل انتخاب می‌شوند و یا چرا بعضی از عوامل مهم دیگر انتخاب نمی‌شوند. افزون بر این، هرچند بعضی از این ابزارهای عمومی در هر شغلی قابل استفاده هستند، اماً در کل می‌توان بیان کرد که کاربرد اصلی آن‌ها برای مشاغل یقه‌سفید (white-collar jobs) (اداری یا مدیریتی) است و کاربرد کمتری در مشاغل یقه‌آبی (یدی یا تولیدی) دارند [۱۲].

نتایج بررسی‌های ما نشان داد در مطالعات بررسی ویژگی‌های روان‌سنجدگی نسخه‌های فارسی، برخی از پرسشنامه‌های عوامل استرس‌زای شغلی، علاوه بر مشکلات ساختاری در اجرای مطالعه، برخی زیر-مقیاس‌های این ابزارها دارای ضریب همسانی درونی (الفای کرونباخ) رضایت‌بخشی نبودند. به عنوان مثال، چوبینه و همکاران [۲۰] و طباطبایی و همکاران [۲۲] در دو مطالعه جداگانه، ویژگی‌های روان‌سنجدگی نسخه‌ی فارسی JCQ را بررسی کرده‌اند. نتایج هر دو مطالعه نشان می‌دهد برخی از مقیاس‌های هر دو نسخه‌ی مورد بررسی، دارای ضریب آلفای کرونباخ رضایت‌بخشی نبودند. یکی از دلایل این مشکل می‌تواند ناشی از وجود کلمات یا اصطلاحات غیرمعادل در دو زبان متفاوت یا وجود آیتم‌هایی با معناهای بسیار متفاوت یا بدون داشتن بار معنایی خاص در زبانی باشد (فارسی) که ابزار اصلی به آن ترجمه می‌شود [۴۸]. این مشکلات می‌تواند موجب برداشت نادرست از مفهوم مورد اندازه‌گیری در بین کارکنان ایرانی (پاسخ‌دهندگان) شوند. با توجه به مطالب بیان شده، می‌توان اذعان کرد که امکان استفاده عملی از ابزارهای موجود برای شناسایی و ارزیابی عوامل استرس‌زا در صنایع و سازمان‌های کشور و در پی آن، اجرای برنامه‌های مداخله‌ای هدفمند و جامع، با محدودیت‌های جدی روبرو است و امکان به نتیجه نرسیدن این برنامه‌ها زیاد است.

این مطالعه دارای چند محدودیت بود؛ از جمله اینکه هدف این مطالعه مروری بررسی توصیفی پرسشنامه‌های عوامل استرس‌زای شغلی موجود بود و

مبانای طیف نموده‌هی لیکرت است. ویژگی دوم ابزارهای موجود این است که از مبانی نظری خیلی کمی برای طراحی آن‌ها استفاده شده است و حتی در طراحی بعضی از آن‌ها، مبانی نظری خاصی در نظر گرفته نشده است. این مشکل از آنجا نشأت می‌گیرد که مبانی نظری خیلی کمی در مورد ماهیت استرس وجود دارد تا بتوان از آن به عنوان راهنمای در طراحی پرسشنامه‌های عوامل استرس‌زای شغلی استفاده کرد [۱۲]. در مجموع، طراحی بیشتر این پرسشنامه‌ها مبتنی بر چهار مدل نظری نیاز شغلی-کنترل، مدل توازن-پاداش، مدل مفهوم سرمایه-اجتماعی و مدل ویژگی‌های شغل بوده است. ویژگی سوم آن‌ها این است که بیشتر آن‌ها برای ارزیابی ابعاد خاصی از شغل یا برخی از رکن‌های سامانه‌ی کار طراحی شده‌اند و هیچ کدام از آن‌ها پوشش‌دهنده‌ی کامل تمام عوامل استرس‌زای مرتبط با پنج رکن سامانه‌ی کار (مطابق با رویکرد ماکروارگونومی و مدل سامانه‌ی کار، ساختار سامانه‌ی کار از پنج رکن وابسته بهم و با مرکزیت انسان تشکیل شده است. این ارکان شامل انسان، وظیفه، سازمان، محیط فیزیکی و ابزار و فن‌آوری است) نیستند [۴۵]؛ حتی پرسشنامه‌ی نسبتاً کامل مانند COPSOQ، نیز برخی از رکن‌های سامانه‌ی کار مانند عوامل محیط فیزیکی و عوامل مرتبط با فن‌آوری و ابزار را به خوبی پوشش نداده است. افزون بر این، زیاد بودن تعداد سوالات نسخه اصلی این پرسشنامه [۱۴۱] سؤال و ۳۰ مقیاس) امکان استفاده از آن در محیط‌های صنعتی را محدود می‌کند. ویژگی چهارم پرسشنامه‌های موجود این است که همه‌ی آن‌ها در کشورهای توسعه‌یافته و کشورهای اروپای غربی و آمریکا و متناسب با مشکلات خاص کارکنان آن کشورها طراحی و توسعه داده شده‌اند؛ این در حالی است که با توجه به ویژگی‌های اجتماعی و فرهنگی خاص کشورهای در حال توسعه و جوامع شرقی و همچنین خصوصیات منحصر به فرد رفتاری کارکنان این کشورها، به ویژه ایران، ممکن است پرسشنامه‌های موجود نتوانند همه‌ی مشکلات مختص آن‌ها را پوشش دهند [۴۷-۴۶]. همچنین، اگرچه

جدول ۱. ادامه

نام پرسشنامه (سال انتشار)	مقیاس‌ها (عوامل استرس‌زا)	تعداد آیتم	نسخه فارسی	استاندارد شده
۱۶- ارزیابی استرس کوتاه شده <sup>۱</sup> (ASSET) [۳۹] (۲۰۰۴)	- حیطه‌ی ادراک یا برداشت کارکنان نسبت به کارشن (شامل هشت مقیاس: ۱- روابط کاری، ۲- مشکلات مرتبط با ماهیت شغل، ۳- بارکاری زیاد، ۴- کنترل، ۵- امنیت شغلی، ۶- منابع و ارتباطات، ۷- تعادل کار-زندگی و ۸- حقوق و مزایا)، ۲- حیطه‌ی تعهد یا نگرش کارکنان نسبت به سازمان (شامل دو مقیاس: ۱- تعهد سازمان نسبت به کارکنان و ۲- تعهد کارکنان نسبت به سازمان) و ۳- حیطه‌ی سلامت - مربوط به علاوه‌نمایانه‌های بالینی - (شامل دو مقیاس: ۱- سلامت فیزیکی و ۲- رفاه روانی)	۵۵ (نسخه جامع)	اطلاعاتی یافت نشد	
۱۷- بررسی پهداشت کار (WHC) [۴۰] (۲۰۱۲) <sup>۵</sup>	- نیازهای کمی، ۲- نیازهای فیزیکی، ۳- نیازهای عاطفی، ۴- نیازهای فن‌آوری، ۵- نیازهای شناختی، ۶- کنترل عملیاتی، ۷- فرصل استفاده از مهارت، ۸- کار تیمی، ۹- جو مثبت سازمانی و ۱۰- پاداش‌ها	۴۴ (نسخه اصلی)	اطلاعاتی یافت نشد	
۱۸- پرسشنامه‌ی ارزیابی عوامل استرس‌زا محیط کار (WSAQ) [۴۱] (۲۰۱۰) <sup>۶</sup>	- نیازها، ۲- کنترل، ۳- حمایت، ۴- نقش، ۵- پاداش‌ها و ۶- روابط	۲۲ (نسخه اصلی)	اطلاعاتی یافت نشد	
۱۹- شاخص کار مناسب (WWI) [۱۴] (۲۰۱۶) <sup>۷</sup>	- نیاز، ۲- کنترل، ۳- حمایت، ۴- پاداش و ۵- سرمایه اجتماعی <sup>۱۰</sup>	۱۰ (نسخه اصلی)	اطلاعاتی یافت نشد	
۲۰- استرس شغلی (SQ) [۴۲] (۲۰۱۵) <sup>۸</sup>	- تعارض در نقش، ۲- حمایت همکاران، ۳- حمایت سرپرستان، ۴- نیازهای شغل - کنترل شغل	۲۶ (نسخه اصلی)	اطلاعاتی یافت نشد	
۲۱- شاخص عکس‌عمل‌های سازمانی (IOR) [۴۳] (۱۹۷۷) <sup>۹</sup>	- سرپرستی، ۲- نوع کار، ۳- میزان کار، ۴- شرایط فیزیکی کار، ۵- همکاران، ۶- اجزای مالی <sup>۱۱</sup> ، ۷- آینده شغلی، ۸- هویت شرکت <sup>۱۲</sup>	۴۲ (نسخه جامع)	اطلاعاتی یافت نشد	
۲۲- ویژگی‌های کار ادراک شده (PWCh) [۴۴] (۱۹۹۹) <sup>۱۰</sup>	- اختیار و کنترل، ۲- بازخورد، ۳- حق تضمیم‌گیری <sup>۱۳</sup> ، ۴- حمایت سرپرست، ۵- سازش حرفه‌ای <sup>۱۷</sup> ، ۶- شفافیت نقش، ۷- تعارض نقش، ۸- حمایت همکار، ۹- نیازهای کار	۴۳ (نسخه جامع)	اطلاعاتی یافت نشد	

<sup>۱</sup> A shortened Stress Evaluation Tool, <sup>2</sup> Overload, <sup>3</sup> Resources and communication, <sup>4</sup> Pay and benefits, <sup>5</sup> Work Health Check, <sup>6</sup> Operational control, <sup>7</sup> Skill stimulation, <sup>8</sup> Workplace Stressors Assessment Questionnaire, <sup>9</sup> Work Well index, <sup>10</sup> Social capital, <sup>11</sup> Stress Questionnaire, <sup>12</sup> Index of Organizational Reactions, <sup>13</sup> financial elements, <sup>14</sup> company identification, <sup>15</sup> Perceived Work Characteristics, <sup>16</sup> Influence over decisions, <sup>17</sup> Professional compromise

سازمان‌های مختلف در انتخاب پرسشنامه مناسب و مرتبط با اهداف و استراتژی‌های خودشان به آن‌ها کمک کند. همچنین، چنین مطالعه جامعی می‌تواند منبع مناسبی برای تحقیقات دانشگاهی باشد. با توجه به گستردگی پرسشنامه‌های موجود و زیر-مقیاس‌های آن‌ها، پیشنهاد می‌شود محققان و سازمان‌های مختلف در ایران، برای اجرای برنامه‌های مداخله‌ای هدفمند در جهت کنترل یا حذف عوامل استرس‌زا، ابتدا با استفاده از مطالعات کیفی، عوامل استرس‌زا مربوط به سامانه‌ی کار خود را شناسایی کنند و سپس با طراحی مقیاس‌های استاندارد یا استفاده از زیر-مقیاس‌های پرسشنامه‌های موجود که پوشش‌دهنده‌ی مشکلات خاص آن‌ها باشد، اقدام به اندازه‌گیری و ارزیابی مشکلات خاص خود کنند

ارزیابی کیفیت آن‌ها در محدوده‌ی این مطالعه قرار نداشت. افزون بر این، هر چند در این در جستجوهای انجام شده سعی شد نهایت دقیق برای یافتن پرسشنامه‌های موجود مد نظر قرار گیرد، اما این امکان وجود دارد که برخی از این پرسشنامه‌ها در نتایج جستجوی‌های انجام شده در پایگاه‌های اطلاعاتی اشاره شده یافت نشده باشند.

در مجموع، یافته‌های این مطالعه حاکی از آن بود که پرسشنامه‌های زیادی برای ارزیابی عوامل استرس‌زا شغلی توس عه داده یافته‌اند، اما هر کدام از آن‌ها دارای زیر-مقیاس‌های نسبتاً متفاوتی برای ارزیابی تنها بخشی از عوامل استرس‌زا هستند. واکاوی و ارزیابی پرسشنامه‌های موجود می‌تواند به محققان و کارشناسان



جدول ۱. ادامه

نام پرسشنامه (سال انتشار)	مقیاس‌ها (عوامل استرس‌زا)	تعداد آیتم	نسخه فارسی استاندارد شده
۲۳-پرسشنامه کوتاه استرس شغلی (BJSQ) [۱۳] (۲۰۱۴)	۱- حیطه‌ی نیازهای شغل (شامل هشت مقیاس: ۱- بار کمی بیش از حد شغل، ۲- بار کمی بیش از حد شغل، ۳- نیازهای فیزیکی، ۴- اختلاف‌های بین فردی، ۵- محیط فیزیکی ضعیف، ۶- نیازهای عاطفی، ۷- تعارض نقش و ۸- توازن کار- خود)، ۲- حیطه‌ی منابع شغلی- سطح وظیفه (شامل هشت مقیاس: ۱- کنترل شغل، ۲- شغل‌های شایسته، ۳- استفاده از مهارت، ۴- مندی‌دار بودن کار، ۵- شفافیت نقش، ۶- فرصت شغلی، ۷- نوآوری، ۸- قابل پیش‌بینی بودن)، ۳- منابع شغلی- سطح گروه کاری (شامل یازده مقیاس: ۱- حمایت سپریست، ۲- حمایت همکار، ۳- حمایت خانواده و دوستان، ۴- پاداش مالی/ جایگاه شغلی، ۵- پاداش عزت نفس، ۶- امنیت شغلی، ۷- رهبری، ۸- عدالت تعاملی، ۹- جو حمایتی در محیط کار، ۱۰- جو پذیرش اشتیاه در محیط کار و ۱۱- اثربخشی مشارکت)، ۴- حیطه‌ی منابع شغلی- سطح سازمان (شامل هشت مقیاس: ۱- اعتماد به مدیریت، ۲- آمادگی برای ایجاد تغییر، ۳- عدالت رویه‌ای، ۴- احترام برای افراد، ۵- ارزیابی منصفانه‌ی پرسنل، ۶- تنوع)، ۷- ارتقا و پیشرفت شغلی، ۸- تعادل کار- خود	۸۴ (نسخه اصلی)	احلاعاتی یافت نشد

<sup>۱</sup> Brief Job Stress Questionnaire, <sup>۲</sup> Work-self balance, <sup>۳</sup> Suitable jobs, <sup>۴</sup> Career opportunity, <sup>۵</sup> Interactional justice<sup>۶</sup> Collective efficacy, <sup>۷</sup> Procedural justice, <sup>۸</sup> Diversity, <sup>۹</sup> Career development

related factors on the health-related quality of life of Iranian industrial workers. *Work.* 2016;55(2):441-52

7. Edimansyah BA, Rusli BN, Naing L, Mohamed Rusli BA, Winn T. Relationship of psychosocial work factors and health-related quality of life in male automotive assembly workers in Malaysia. *Industrial Health.* 2007;45(3):437-48.

8. Warren N. Psychosocial and Work Organization Risk Factors for Work-Related Musculoskeletal Disorders. In: Karwowsk, W, editor. International encyclopedia of ergonomics and human factors. Second ed. Taylor & Francis Group; CRC Press; 2006.

9. Kristensen TS, Hannerz H, Hogh A, Borg V. The Copenhagen Psychosocial Questionnaire--a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian journal of work, environment & health.* 2005;31(6):438-49.

10. Tabanelli MC, Depolo M, Cooke RM, Sarchielli G, Bonfiglioli R, Mattioli S, et al. Available instruments for measurement of psychosocial factors in the work environment. *International archives of occupational and environmental health.* 2008;82(1):1-12.

11. NIOSH. Organization of Work: Measurement Tools for Research and Practice. <https://www.cdc.gov/niosh/topics/workorg/resultst.html?area=any&type=any&keywords=&match=any&search=Search>. Accessed May 2, 2016.

12. Rick J, Briner RB, Daniels K, Perryman S, Guppy A. A critical review of psychosocial hazard

و در پی آن برنامه‌های مداخله‌ای هدفمند را برای کاهش این مشکلات برنامه‌ریزی و اجرا نمایند.

## تقدیر و تشکر

نویسنده‌گان این مطالعه مراتب سپاس و قدردانی خود را از کارکنان معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز اعلام می‌دارند.

## منابع

1. World Day for Safety and Health at Work. Internnatiional Labour Organization (ILO). <http://wwwilo.org/safework/events/safeday/lang--en/index.htm>. Accessed May 2, 2016.
2. Steptoe A, Kivimäki M. Stress and cardiovascular disease. *Nature Reviews Cardiology.* 2012;9(6):360-70.
3. Ganster DC, Rosen CC. Work stress and employee health A multidisciplinary review. *J Manage.* 2013;39:1085-122.
4. Lang J, Ochsmann E, Kraus T, Lang JW. Psychosocial work stressors as antecedents of musculoskeletal problems: A systematic review and meta-analysis of stability-adjusted longitudinal studies. *Soc Sci Med.* 2012;75(7):1163-74.
5. Takase M. A concept analysis of turnover intention: implications for nursing management. *Collegian.* 2010;17(1):3-12.
6. Mokarami H, Stallones L, Nazifi M, Taghavi SM. The role of psychosocial and physical work-

- Hassannejad R, Fayaz M, Sanati J, et al. Psychometric properties of the Farsi version of effort-reward imbalance questionnaire: a longitudinal study in employees of a synthetic fibre factory in Iran. International archives of occupational and environmental health. 2013;86(2):147-55.
24. Pournik O, Ghalichi L, TehraniYazdi A, Tabatabaee SM, Ghaffari M, Vingard E. Measuring psychosocial exposures: validation of the Persian of the copenhagen psychosocial questionnaire (COPSOQ). Medical journal of the Islamic Republic of Iran. 2015;29:221. [Persian]
25. Azad Marzabadi E, Gholami Fesharaki M. Reliability and validity assessment for the HSE job stress questionnaire. Journal of Behavioral Sciences. 2011;4(4):291-7.
26. Kazronian S, Zakerian S, Saraji J, Hosseini M .Reliability and Validity study of the NIOSH Generic Job Stress Questionnaire (GJSQ) among Firefighters in Tehran city. Journal of Health and Safety at Work. 2013;3(3):25-34. [Persian]
27. Khanehshenas F, Allahyari T, Khalkhali H. Investigating the Relationship between Psychosocial Stressors and Job Performance among Bank Staff. J Ergonom. 2014;1(3):1-10.
28. MacKay CJ, Cousins R, Kelly PJ, Lee S, McCaig RH. 'Management Standards' and work-related stress in the UK: policy background and science. Work & Stress. 2004;18(2):91-112.
29. Wannstrom I, Peterson U, Asberg M, Nygren A, Gustavsson JP. Psychometric properties of scales in the General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPS): confirmatory factor analysis and prediction of certified long-term sickness absence. Scandinavian journal of psychology. 2009;50(3):231-44.
30. Hurrell JJ, McLaney MA. Exposure to job stress--a new psychometric instrument. Scandinavian journal of work, environment & health. 1988;14 Suppl 1:27-8.
31. Hackman JR, Oldham GR. Development of the job diagnostic survey. Journal of Applied psychology. 1975;60(2):159-70.
32. Sims HP, Szilagyi AD, Keller RT. The measurement of job characteristics. Academy of Management journal. 1976;19(2):195-212.
33. Vagg PR, Spielberger CD. The Job Stress Survey: assessing perceived severity and frequency of occurrence of generic sources of stress in the workplace. Journal of Occupational Health Psychology. 1999; 4(3):288-92.
34. Belkic K, Savic C. The occupational stress measures, Contract research report 356/2001 [monograph on the internet]. HSE Books. [http://www.hse.gov.uk/RESEARCH/crr\\_htm/2001/crr01356.htm](http://www.hse.gov.uk/RESEARCH/crr_htm/2001/crr01356.htm). 2001.
13. Inoue A, Kawakami N, Shimomitsu T, Tsutsumi A, Haratani T, Yoshikawa T, et al. Development of a short questionnaire to measure an extended set of job demands, job resources, and positive health outcomes: the new brief job stress questionnaire. Industrial health. 2014;52(3):175-89.
14. Mauss D, Li J, Angerer P. Psychometric Properties of the Work Well Index: A Short Questionnaire for Work-Related Stress. Stress and Health. 2017;33(1):80-5.
15. Setterlind S, Larsson G. The stress profile: a psychosocial approach to measuring stress. Stress Medicine. 1995;11(1):85-92.
16. Karasek R, Brisson C, Kawakami N, Houtman I, Bongers P ,Amick B. The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. Journal of occupational health psychology. 1998;3(4):322-55.
17. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of occupational health psychology. 1996;1(1):27-41.
18. Siegrist J, Starke D, Chandola T, Godin I, Marmot M, Niedhammer I, et al. The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. Social Science & Medicine. 2004;58(8):1483-99.
19. Pejtersen JH, Kristensen TS, Borg V, Bjorner JB. The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Scandinavian journal of public health. 2010;38(3 Suppl):8-24.
20. Choobineh A, Ghaem H, Ahmedinejad P. Validity and reliability of the Persian (Farsi) version of the Job Content Questionnaire: a study among hospital nurses. Eastern Mediterranean health. 2011;17(4):335-41.
21. Mokarami H, Taghavi S, Taban E. Psychosocial factors and their relationship to health-related quality of Life in an industrial factory in Yasuj city. Iran Occupational Health. 2016;12(6):67-76. [Persian]
22. Tabatabaee Jabali SM, Ghaffari M, Pournik O, Ghalichi L ,Tehrani Yazdi AR, Motevalian SA. Reliability and validity of Persian version of job content questionnaire in health care workers in Iran. The international journal of occupational and environmental medicine. 2013;4(2):96-101.
23. Yadegarf G, Alinia T, Hosseini R,

Journal of Human-Computer Interaction. 2009;25(5):313-27.

46. Gharibi V, Mokarami H, Taban A, Yazdani Aval M, Kazem Samimi K, Salesi M. The effects of work-related stress on work ability index (WAI) among Iranian workers. Safety and health at work. 2016;7(1):43-8.

47. Mokarami H, Mortazavi SB, Asgari A, Choobineh A, Stallones L. Multiple dimensions of work-related risk factors and their relationship to work ability among industrial workers in Iran. International Journal of Occupational Safety and Ergonomics. 2017;23(3):374-9.

48. Epstein J, Santo RM, Guillemin F. A review of guidelines for cross-cultural adaptation of questionnaires could not bring out a consensus. Journal of Clinical Epidemiology. 2015;68(4):435-41.

index--An approach derived from cognitive ergonomics applicable to clinical practice. Scandinavian journal of work, environment & health. 2008;34(6):169-76.

35. Evers A, Frese M, Cooper CL. Revisions and further developments of the Occupational Stress Indicator: LISREL results from four Dutch studies. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 2000;73(2):221-40.

36. Osipow SH, Spokane AR. Occupational stress inventory-revised. Odessa, FL: Psychological. 1998;1-15.

37. Elo AL, Leppänen A, Sillanpää P. Applicability of survey feedback for an occupational health method in stress management. Occupa Med. 1998;48(3):181-8.

38. Williams S, Cooper CL. Measuring occupational stress: development of the pressure management indicator. Journal of occupational health psychology. 1998;3(4):306.

39. Faragher E, Cooper C, Cartwright S. A shortened stress evaluation tool (ASSET). Stress and Health. 2004;20(4):189-201.

40. Gadinger MC, Schilling O, Litaker D, Fischer JE. The Work-Health-Check (WHC): a brief new tool for assessing psychosocial stress in the workplace. Work. 2012;43(3):345-60.

41. Mahmood MH, Coons SJ, Guy MC, Pelletier KR. Development and testing of the Workplace Stressors Assessment Questionnaire. Journal of occupational and environmental medicine 2010;52(12):1192-200.

42. Mucci N, Giorgi G, Cupelli V, Gioffrè PA, Rosati MV, Tomei F, et al. Work-related stress assessment in a population of Italian workers. The Stress Questionnaire. Science of the Total Environment. 2015;502:673-9.

43. Dunham RB, Smith FJ, Blackburn RS. Validation of the Index of Organizational Reactions with the JDI, the MSQ, and Faces Scales. Academy of Management Journal. 1977;20(3):420-32.

44. Haynes CE, Wall TD, Bolden RI, Stride C, Rick JE. Measures of perceived work characteristics for health services research: Test of a measurement model and normative data. British Journal of Health Psychology. 1999;4(3):257-75.

45. Carayon P. The balance theory and the work system model... Twenty years later. International

## A systematic review on the available questionnaires for the assessment of work-related stressors

Hamidreza Mokarami<sup>\*1</sup>, Alireza Choobineh<sup>2</sup>, Morteza Nazifi<sup>3</sup>

Received: 2016/03/26

Revised: 2016/073/03

Accepted: 2016/10/15

### **Abstract**

**Background and aims:** Standardized self-report questionnaires, because of their low costs and the ease of the summarization and analysis of their results, are considered as the most important and widely used approach to identifying and assessing work-related stressors. Current study was carried out with the aim of reviewing the available questionnaires for work-related stressor factors.

**Methods:** In this systematic review study, all the available work-related stress questionnaires in the time span from 1975 to 2016 were collected through running search in several authentic indexing and citation databases and then the collected questionnaire were examined.

**Results:** Generally, according to the criteria considered, a total of 23 questionnaires met the inclusion criteria for the final stage of the study. All these questionnaires had been designed and developed in industrial countries. However, according to our literature review, the psychometric properties had only been studied for the Persian translations of the Job Content Questionnaire (JCQ), the Effort-Reward Imbalance (ERI) questionnaire, the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), the Health & Safety Executive Management Standards Indicator Tool (HSE-MS), the General Nordic Questionnaire (QPS-Nordic), and the NIOSH Generic Job Stress Questionnaire (GJSQNIOSH).

**Conclusion:** With regard to the diversity of available questionnaires and their subscales, it is suggested that Iranian researchers and organizations, firstly identify the stressor factors related to their own specific jobs through running qualitative studies and then start to assess the occupational stressor factors related to their specific job environments through developing their own standardized questionnaires or employing the subscales of the available questionnaires covering their specific problems.

**Keywords:** Stress, Work-related stressor factors, Risk assessment, Questionnaire, Systematic review.

---

1. (**Corresponding author**) Department of Ergonomics, School of Health, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran. hamidreza.mokarami@yahoo.com

2. Research Center for Health Sciences, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran.

3. Department of Psychology, University of Bojnord, Bojnord, Iran.