

بررسی رابطه بین خویشتن‌پنداری با استرس بازاریان شهر مراغه سکینه سبزواری^۱

۱. کارشناسی ارشد مشاوره شغلی، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران (نویسنده مسئول).

فصلنامه راهبردهای نو در روان‌شناسی و علوم تربیتی، دوره هشتم، شماره بیست و نهم، بهار ۱۴۰۵، صفحات ۱۶۴-۱۵۵

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه بین خویشتن‌پنداری با استرس بازاریان شهر مراغه بود. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی از نوع همبستگی با استفاده از ابزار پرسشنامه بود. جامعه آماری این پژوهش شامل بازاریان شهرستان مراغه در سال ۱۴۰۲ بودند که بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده از اتاق اصناف و فرمانداری این شهرستان تعداد بازاریان ۱۷۶۶۵ نفر بودند. با استناد به فرمول کوکران و با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس تعداد ۳۷۶ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های خویشتن‌پنداری راجرز و استرس شغلی اوسیپو جمع‌آوری شدند. سپس داده‌های به‌دست‌آمده با کمک نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آزمون‌های همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیونی تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان داد که پس از کنترل جنسیت و سابقه کاری، نقش متغیرهای خودپنداره در پیش‌بینی استرس شغلی معنی‌دار است. همچنین، بین تفاوت خودپنداره واقعی با استرس شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

واژگان کلیدی: خویشتن‌پنداری، استرس شغلی، بازاریان.

فصلنامه راهبردهای نو در روان‌شناسی و علوم تربیتی، دوره هشتم، شماره بیست و نهم، بهار ۱۴۰۵

مقدمه

مشاغل و حرفه‌ها بخش مهمی از زندگی ما هستند. همراه با ایجاد یک منبع درآمد، مشاغل به ما کمک می‌کنند تا خواسته‌های شخصی خود را برآورده کنیم، شبکه‌های اجتماعی شکل دهیم و به جامعه خدمت نماییم در این بین توجه به نیروی انسانی از مهم‌ترین نکات می‌باشد، نیروی انسانی کارآمد پربهترین و ارزنده‌ترین ثروت و دارایی هر کشور است جوامع بسیاری علیرغم داشتن منابع طبیعی سرشار، به دلیل فقدان نیروی انسانی شایسته و لایق توان استفاده از این مواهب الهی را ندارند. نیروی انسانی کارآمد آن‌هایی هستند که ضمن برخورداری از دانش و مهارت توانایی‌های لازم جهت انجام بسنده و مؤثر وظایف شغلی از سلامت روان برخوردار باشند (گنجی، ۱۳۹۱). بر این اساس سازمان بهداشت جهانی سلامتی را سلامتی کامل بدنی، روانی و اجتماعی و نه فقط فقدان بیماری یا ناتوانی تعریف می‌کند. همچنین سلامت عمومی را معادل کلیه روش‌ها یا تدابیری می‌داند که برای جلوگیری از ابتلا به بیماری روانی به کار می‌رود (یزدی فیض‌آبادی و همکاران، ۲۰۱۸) در ضمن این سازمان پیش‌بینی کرده بود که اختلالات وابسته به استرس تا سال ۲۰۲۱ دومین علت ناتوانی خواهد بود (چویی، ۲۰۱۹). پس یکی از مواردی که می‌تواند در به خطر افتادن سلامت روان افراد نقش داشته باشد بحث استرس است و از آنجاکه انسان محور و وسیله‌ی اصلی توسعه همه‌جانبه است و نیروی انسانی مؤثر عامل اصلی تداوم، موفقیت و تحقق اهداف سازمان است در همین راستا، محیط شغلی و سلامت سازمانی نیز از عوامل مهم و تأثیرگذار در کاهش استرس در محیط کار و افزایش بهره‌وری است. در بسیاری از نظریه‌ها و تعاریف، استرس به‌عنوان یک پاسخ فیزیولوژیکی یا روان‌شناختی ارگانسیم به برخی از تهدیدهای بیرونی در نظر گرفته می‌شود. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس را بیماری شایع قرن نام‌گذاری کرده‌اند. شاید هم به‌راستی دوران ما عصر استرس و فشار عصبی است. دوره‌ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل ایجادکننده‌ی استرس قرار گرفته و مسائل و مشکلات بی‌شماری از هر طرف او را احاطه کرده است. امروزه تقریباً هرکسی در هر موقعیتی درجاتی از فشار روانی یا استرس را در محیط کار و سازمان احساس کرده است و این امر واقعیتی عینی و انکارناپذیر در سازمان‌های مدرن امروزی می‌باشد. (حسن‌زاده و همکاران، ۱۳۹۹)؛ و اما استرس شغلی که یکی از شاخص‌هایی است که می‌تواند بر عملکرد شغلی، سلامت جسمی، سلامت روانی، ترک شغل، غیبت و بسیاری از رفتارها تأثیرگذار باشد، باعث ایجاد تنیدگی و کاهش بهره‌وری و کاهش میزان کیفیت کاری، بروز گرفتاری‌ها و حوادث کاری می‌گردد. گاه ممکن است فرد نسبت به شغلش احساس دل‌زدگی کند که به‌تبع آن، کارایی و اثربخشی وی کاهش می‌یابد و این نقصان کارایی، به‌نوبه خود خستگی و دل‌زدگی بیشتر را سبب می‌شود. (گلاناکیس و همکاران ۲۰۲۰) از دیدگاه هانس سلیه (۱۹۷۵) استرس شغلی به فشار روانی به وجود آمده از وقایع محیط کار اطلاق می‌شود. استرس شغلی از عدم تناسب بین مهارت‌ها و توانایی‌های شخص و تقاضاهای شغل و محیط کار ناشی می‌شود؛ اما تأکید بر این مسئله اهمیت دارد که استرس همواره به‌صورت مستقیم از منابع فشارزا ناشی نمی‌شود، بلکه نحوه ادراک فرد از استرس، دز تجربه آن نقش اساسی دارد چراکه بر اساس مطالعات صورت گرفته معلوم شده است که رویدادهای استرس‌زای مشابه، اثرات متفاوتی در افراد مختلف پدید می‌آورند. از این‌رو این باور که متغیرهایی وجود دارند که رابطه استرس را با سلامت روانی تعدیل می‌کنند قوت گرفته است (بهروزیان و همکاران، ۱۳۸۸). همچنین موسسه بین‌المللی ایمنی و سلامت شغلی، استرس شغلی را به‌صورت پاسخ مضر جسمی و روحی تعریف می‌کند که در زمانی رخ می‌دهد که نیازمندی‌های شغلی با توانمندی‌ها، منابع حمایتی و نیازهای فرد شاغل همخوانی و هماهنگی نداشته باشد (جانگ وی، ۲۰۰۷). لازم به ذکر است که استرسی که افراد شاغل در محیط‌های شغلی با آن روبه‌رو می‌شوند علل و منابع مختلفی دارد که از آن جمله می‌توان به شرایط بد شغلی، حجم بسیار زیاد کار (بار کاری زیاد)، انجام کار به‌صورت شیفتی، میزان تورم در بازار، میزان عرضه و تقاضا و قوانین جدید حاکم بر امور بانکی، زمان

کاری طولانی، تضاد نقش، وجود ریسک فاکتورها و عوامل آسیب‌زا اشاره کرد. در مواجهه با شرایط گوناگون پاسخ‌ها و عکس‌العمل‌های واضحی که افراد می‌دهند نشان‌دهنده وجود استرس در آن‌هاست، این تظاهرات ممکن است به صورت سردرد، اختلال خواب، اختلال تمرکز، بدخلقی، روحیه بد، ناراحتی معده در نهایت عدم رضایت شغلی بروز می‌کند. سایر تظاهرات یا عوامل نشان‌دهنده وجود استرس شغلی در فرد شامل درد و گرفتگی عضلانی، احساس فشار و تنگی در قفسه سینه، فشارخون بالا، مشکلات جنسی، مشاگره کردن، آزرده و ناراحت کردن دیگران می‌باشند (مجواینلا، ۲۰۲۲). استرس هم برای افرادی که به آن مبتلا هستند و هم برای مؤسسات و واحدهای تولیدی پرهزینه بوده، عوارض ناشی از آن که در قالب خستگی روحی و جسمی، زودرنجی، عدم اعتماد به نفس، تحریک‌پذیری، تندخویی، اضطراب، افزایش فشارخون و فقدان انگیزه کاری و عدم رضایت شغلی بروز می‌کند و موجب کاهش بهره‌وری می‌شود (هاشم زاده و اورنگی ۲۰۰۰)؛ بنابراین منظور از استرس، هرگونه فشاری است که بر ذهن و یا جسم ما وارد می‌شود، احساس استرس می‌تواند رویدادی باشد که به ما احساس عجز داده یا ما را عصبی می‌کند (هال، ۲۰۱۹). در کل می‌توان این‌گونه بیان کرد که نگرانی درباره موقعیت‌های استرس‌زا یکی از مکانیسم‌های آسیب‌شناختی اصلی میان موقعیت‌های استرس‌زا و سلامت جسمی و روانی ضعیف است. نگرانی پاسخ شناختی به عوامل استرس‌زا است و از ویژگی‌های اصلی فرد پراسترس محسوب می‌شود، استرس از این‌رو حائز اهمیت است که ادراک آن می‌تواند با ایجاد حالت‌های منفی به طور مستقیم بر فرآیندهای فیزیولوژیکی و الگوهای رفتاری تأثیر گذاشته و به این ترتیب سرمنشأ ایجاد بیماری جسمی باشد به طوری که رویدادهای استرس‌زای زندگی به واسطه پرفشار بودن یا تحمل شدن بر سیستم سازگاری فرد، ابتلا به انواع بیماری‌ها را افزایش می‌دهد (موسوی و همکاران، ۱۳۹۴). ما نظریه‌هایی درباره‌ی جهان می‌سازیم که به ما کمک می‌کند تا با موقعیت‌هایی که روبه‌رو می‌شویم کنار بیاییم، مهم‌تر از آن به خلق نظریه‌هایی درباره‌ی خودمان دست می‌زنیم. این نظریه‌ها را نظریه خویشتن‌پنداری می‌نامیم و آن را معادل خودپنداره فرض می‌کنیم (غفاری و ارفع بلوچی، ۱۳۹۰). خودپنداره در واقع مجموعه ویژگی‌هایی است که شخص به عنوان یک موجود منحصر به فرد از خود درک می‌کند، در واقع شخص خود را بر اساس آنچه دیگران تصور می‌کنند می‌بیند، نه بر اساس آنچه خودش احساس می‌کند (رحیمی نژاد، ۲۰۱۲). به عبارت دیگر، خودپنداره یعنی برداشت و تصویری که فرد از خود دارد، این برداشت‌ها شامل سلامتی، وضعیت ظاهر، تأثیر بر دیگران و ضعف در قسمت‌های مختلف می‌باشد. (میرزا حسن، ۲۰۱۲). جالب است که حتی زیربنای نظریه پارسونز بر خودشناسی و شناخت مشاغل استوار است. سوپر نیز در ارائه نظریه‌اش به شدت متأثر از خویشتن‌پنداری شغلی است به اعتقاد او هر فرد شغلی را انتخاب می‌کند که با تصور و پندارش درباره خودش هماهنگ و سازگار باشد. لازم است این نکته را هم بیان کرد که خودپنداره ای از کارکرد لازم و مفید برخوردار خواهد بود که: ۱ - داده‌های حاصل از تجربه را کسب کند و به عبارتی، منطبق بر واقعیت باشد. ۲ - تعادل لذت درد را به حداکثر خود برساند. ۳ - عزت نفس را به سطح بهینه برساند (رچی و همکاران ۲۰۱۱). محققان دریافته‌اند که بین خودپنداره و استرس با توجه به نقش میانجی جهت‌گیری مذهبی رابطه وجود دارد (صفایی، قیاسی و جعفری ۲۰۱۵). راجرز نیز خویشتن‌پنداری را قضاوتی که فرد در زمینه‌های موفقیت، ارزش‌ها، توانایی‌ها، اهمیت و اعتبار فردی دارد تعریف می‌کند. خویشتن‌پنداری، تصویر یا برداشت مشخص از آن چیزی است که هست، باید باشد و ممکن است بخواید باشد (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۲؛ کریم و همکاران، ۱۳۷۸). همان‌طور که می‌دانید خویشتن‌پنداری از مؤلفه‌های روان‌شناختی است که نقش مهمی در رفتار افراد ایفا می‌کنند افراد مورد نظر این پژوهش بازاریان می‌باشند. بازار به عنوان یکی از میدان‌های اصلی کنشگری اقتصادی در ایران معاصر تحت تأثیر تحولات اجتماعی، تغییراتی را تجربه کرده که بازاریان شهر مراغه نیز از این تحولات مصون نبوده و نیستند، شاید مهم‌ترین عیب داشتن یک شغل بازاری یا آزاد ماهیت چالشی آن باشد، اگر شما در هر کدام از شاخه‌های مشاغل موجود در بازار فعالیت کنید روزانه با

انواع چالش‌های مختلف روبه‌رو خواهید شد مانند: ۱- گران شدن مواد اولیه ۲- وضعیت متزلزل بازار ۳- وجود رقبای قوی‌تر ۴- پیشرفت بسیار سریع تکنولوژی ۵- تورم بالا ۶- عدم وجود نقدینگی ۷- شرایط جدید بانک‌ها (مسئله چک و وام و...) ۸- مالیات‌ها ۹- مسائل و مشکلات خانوادگی ۱۰- طولانی شدن زمان فروش ۱۱- بحث بازاریابی ۱۲- خرید نقدی برخی محصولات ۱۳- کم شدن قدرت خرید ۱۴- وجود کالاهای تقلبی مشابه و... این‌ها تنها بخشی از چالش‌های ایجادشده در این شغل است که سبب ایجاد استرس در افراد شاغل در این مشاغل می‌شود. از آنجاکه محققان به‌طور اختصاصی به بررسی رابطه بین خویشتن‌پنداری با استرس شغلی بازاریان پرداخته‌اند لذا هدف پژوهش حاضر این است که رابطه‌ی بین خویشتن‌پنداری با استرس شغلی بررسی کند که در صورت وجود یک رابطه مثبت و معنادار می‌توان با کمک این مؤلفه بحث استرس را به‌خوبی کنترل کرد در اهمیت پژوهش حاضر می‌توان گفت که یکی از گرفتاری‌های اصلی بشر امروزی که طبق نظر دانشمندان زاینده‌ی تغییر و تحولات سریع اجتماعی است، موضوع استرس می‌باشد، رضایت و خشنودی افراد از شغلشان نه‌تنها باعث موفقیت روزافزون در آن شغل می‌شود بلکه تأثیرات مثبتی در رول عمومی زندگی آن‌ها خواهد داشت اشتغال بخش مهمی از هویت اجتماعی افراد را می‌سازد و از مباحث عمده محافل و جوامع عصر کنونی است دارندگان مشاغل مختلف، ضمن انجام کار به‌طور روزمره با مشکلاتی از قبیل سختی کار، ازدحام ارباب‌رجوع، مسائل سازگاری با محیط کار و شرایط آن، کارفرما، همکاران و استرس انجام امور محوله می‌باشند که در درازمدت سبب اختلالات روانی و جسمانی می‌شود. استرس شغلی امروزه به مسئله شایع و پرهزینه در محیط‌های کاری تبدیل شده است (هوئل، اسپارکس و کاپو، ۲۰۰۶). یکی از عامل‌هایی که می‌تواند سلامت روانی افراد را تحت تأثیر قرار دهد، استرس‌های ناشی از شغل است. افرادی که استرس زیادی را تحمل می‌کنند توجه کمتری به انجام کار خوددارند و بنابراین ممکن است به خود و دیگران آسیب‌هایی وارد کنند به‌طورکلی، استرس شغلی، بازده و بهره‌وری افراد را پایین می‌آورد و تأثیر گسترده‌ای بر سلامت روانی و بدنی دارد و ممکن است کارکرد شغلی را تحت تأثیر قرار دهد و منجر به بیماری جدی گردد (مهرداد، ۱۳۸۹؛ هلز، ۲۰۰۲). شواهدی در دست است که نشان می‌دهد استرس می‌تواند بر روی سلامتی فرد و پیامدهای مهم سازمانی از قبیل بهره‌وری تأثیرگذار باشد (لادو، ۱۹۹۹).

نارضایتی شغلی از پیامدهای استرس شغلی محسوب می‌شود و از نظر اقتصادی و اجتماعی برای افراد هزینه‌های در بر خواهد داشت (تایسون و پرنگرونگفانت، ۲۰۰۴). لیندن معتقد است مدیریت استرس، توانایی افراد را برای کاهش استرس و سازگاری مناسب با موقعیت‌های استرس‌آور را افزایش می‌دهد، یکی از راه‌های تعدیل اثرات مخرب استرس شغلی، تأثیر بر راه‌هایی است که استرس شغلی از آن طریق بر روی سلامت روانی تأثیر می‌گذارد، یکی از این راهبردهای مقابله با رویدادهای استرس‌زا که به نظر می‌رسد استرس شغلی از طریق آن سلامت روانی فرد شاغل را هدف قرار می‌دهد، شیوه‌های مقابله با استرس یعنی فرآیندی که به وسیله آن افراد از مسائل و هیجان منفی ایجادشده را تحت کنترل خود درمی‌آورند (پنلی و توما، ۲۰۰۲). در این بین به اهمیت خویشتن‌پنداری که شناخت توانایی‌های خود برای مقابله با این عامل فشارزا است هم پی می‌بریم. همان‌طور که راجرز اعتقاد داشت که ما برای نگرستن به خود و دنیا، روش‌هایی با قالب‌های مرجع منحصربه‌فرد داریم، این ممکن است به این صورت باشد که ما هر یک برداشت‌های متفاوتی از توصیف خویش بر طبق ارزش‌های مختلفی داشته باشیم، کلیه ادراکات ما مربوط به تجارب مختلفی است که در جریان رشد و حیات خود کسب کرده‌ایم (صفوی، صمدی و محمودی، ۱۳۹۲). به نظر سوپر خویشتن‌پنداری بر اثر تعامل بین انسان و عوامل محیطی رشد و نمو می‌کند و تکامل می‌یابد. سوپر بیشتر واژه خویشتن‌پنداری حرفه‌ای را به کار می‌برد که تمام اعتقادات و تصورات فرد است که به‌نوعی با انتخاب شغل و حرفه‌ی وی ارتباط دارد یا در مسیر تکاملی انتخاب شغل اثر می‌گذارد. خویشتن‌پنداری حرفه‌ای همان تصور و عقیده‌ای است که فرد از شغل و حرفه خود دارد (شفیع‌آبادی،

۱۳۸۲). در نتیجه در باب اهمیت این موضوع همین بس که می‌توان با شناسایی راه‌های مقابله‌ای به مدیریت استرس پرداخت و آن را تبدیل به گزینه‌ای مفید برای پیشرفت و پیشبرد اهداف خود کرد که در این بین نباید نقش شناسایی خود یا خودپنداره و شناخت راهبردهای تنظیم هیجان برای کنترل بهتر این موضوع را نادیده گرفت در جوامع امروزی شغل بازاری از جمله مشاغلی است که در زندگی روزمره خود بسیار با آن سروکار داریم و با وجود شرایط اقتصادی حاکم بر جامعه و بحث تورم و گرانی محصولات مختلف این قشر از جمله آسیب‌پذیرترین مشاغل را دارا هستند، با توجه به گرانی مواد خام و در نتیجه گرانی محصولات، بحث درصد فروش محصولات در شغل بازاری، بازاریابی، قوانین جدید بانکی در حوزه وام و چک و در آخر بحث مالیات و سروکله زدن با ارگان‌هایی نظیر مالیات و اداره صنعت و معدن که خود دارای زیرمجموعه‌هایی از قبیل تعزیرات، بازرگانی، اتحادیه، اماکن، بهداشت و بیمه می‌باشند، استرس این دسته از مشاغل بسیار زیاد شده و از آنجاکه آن‌ها مستقیماً با مردم سروکار دارند پیامدهای این فشار روانی در صورت کنترل نشدن نصیب ارباب رجوع و خانواده فرد هم خواهد شد لذا در این پژوهش با بررسی بحث استرس و رابطه‌ای آن با خویشتن‌پنداری بر آن شدیم تا بتوانیم سهمی هرچند کوچک در کاهش و مدیریت این پدیده داشته باشیم؛ بنابراین سؤال اصلی این پژوهش این است که: خویشتن‌پنداری تا چه اندازه می‌تواند استرس شغلی بازاریان شهر مراغه را پیش‌بینی کند؟

روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش یک پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری عبارت است از مجموعه کامل اندازه‌های ممکن یا اطلاعات ثبت‌شده از یک صفت کیفی، در مورد گردآورده کامل واحدها که می‌خواهیم استنباط‌هایی راجع به آن انجام دهیم. منظور از گردآوردن داده‌ها، استخراج نتایج درباره جامعه می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل بازاریان شهرستان مراغه می‌باشد که بر اساس اطلاعات به دست آمده از اتاق اصناف و فرمانداری این شهرستان تعداد بازاریان ۱۷۶۶۵ نفر می‌باشند. با استناد به فرمول کوکران و با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس تعداد ۳۷۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه خویشتن‌پنداری راجرز: پرسشنامه خودپنداره راجرز، توسط کارل راجرز از سال ۱۹۳۸ تا سال ۱۹۵۷ نوشته شده است. هدف از این پرسشنامه بررسی خودپنداره فرد در دو مؤلفه می‌باشد که عبارتند از: خودپنداره واقعی: تصویری است که فرد در حال حاضر از خودش می‌بیند و می‌سنجد. خودپنداره ایدئال یا آرمانی: منظور از خود ایدئال یا آرمانی تصویری است که فرد دوست دارد آن‌گونه باشد. این پرسشنامه از دو فرم تشکیل شده است. هر فرم از هفت سؤال تشکیل شده و جمعاً دارای ۱۴ سؤال می‌باشد. در هر فرم از این پرسشنامه، ۲۵ صفت قطبی (مثبت و منفی) وجود دارد. فرد آزمون دهنده ابتدا باید به سؤالات فرم یک پاسخ دهد. ملاک پاسخ‌دهی باید تصویر واقعی فرد و چیزی که از خود می‌بیند باشد. سپس فرم ب باید تکمیل شود. در این فرم پاسخ‌دهی باید بر اساس آرزوها و آرمان‌های شما باشد. دو صفت متضاد برای پاسخ‌گویی نوشته شده است. شما باید بر اساس صفت‌ها خود را ارزیابی کنید و به خود نمره یک تا هفت بدهید. این پرسشنامه توسط نوردرگاه (۱۳۷۳) و محمدکاجی (۱۳۷۲) به عنوان پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته مشاوره مورد پژوهش قرار گرفته است. این پژوهشگران پرسشنامه را در مورد گروه‌های نمونه ۵۰۰ نفر از دانشجویان دختر و پسر کرج، تهران و قوچان و ۵۷۰ نفر از دانش‌آموزان پسر و دختر دبیرستانی تهران اجرا کردند. نمره‌گذاری این آزمون به این طریق است که نمره هر فرد را برای هر سؤال از تفاضل یکایک صفات فرم الف و ب آن فرد به دست می‌آوریم به این صورت: $x_1 - x_2 =$ نمره فرد برای یک سؤال (صفت)، که در این فرمول x_1 نمره فرد در فرم الف و

X2 نمره فرد در فرم ب، با توجه به اینکه ۲۵ سؤال داریم این اعداد را به توان دو رسانده بعد با هم جمع می‌کنیم، سپس جذرش را می‌گیریم تا نمره فرد در تست به دست آید. ضریب اعتبار آزمون با استفاده از روش دو نیمه کردن برآورد و معادل ۰/۸۰ گزارش شده است (محمد کاجی، ۱۳۷۲)؛ و نیز همسانی درونی آزمون با استفاده از محاسبه همبستگی هر سؤال با کل آزمون سنجیده و مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین می‌توان به دارا بودن روایی محتوایی این تست با توجه به نظریه کارل راجرز (سازنده این مقیاس) و تأیید اساتید و متخصصان تکیه کرد و نیز به دلیل تأیید همسانی درونی سؤالات این آزمون دارای یکی از شواهد روایی سازه است. خودپنداره مثبت یعنی خویشتن پنداری فرد طبیعی است، یعنی فرد تصویر مثبتی درباره خود دارد. خودپنداره متوسط یعنی فرد تصویر منفی درباره خویشتن دارد. خودپنداره منفی یعنی احتمال روان‌نژندی در شخص وجود دارد.

پرسشنامه استرس شغلی اوسیپو: پرسشنامه استرس شغلی اوسیپو در سال ۱۹۸۷ توسط اوسیپو و اسپوکان برای ارزیابی استرس فرد در محیط کاری ساخته شده است. از مقیاس استرس شغلی اوسیپو جهت بررسی و سنجش استرس‌های شغلی ناشی از نقش‌های شغلی استفاده می‌شود. هدف تست استرس شغلی اوسیپو، تعیین شدت استرس‌های ناشی از نقش شغلی در کارکنان مختلف سازمانی است. این پرسشنامه دارای ۶ بعد زیر است: ۱- بعد کاری نقش: وضعیت شخص را نسبت به تقاضاهای محیط کار مورد بررسی قرار می‌دهد. ۱۰ سؤال اول ۲- بعد بی‌کفایتی نقش: تناسب میزان مهارت، تحصیلات و ویژگی‌های آموزشی و تجربی فرد را با نیازهای محیط کار ارزیابی می‌کند. ۱۰ سؤال دوم ۳- بعد دوگانگی نقش: آگاهی فرد از اولویت‌ها، انتظارات، محیط کار و معیارهای ارزشیابی را ارزیابی می‌کند. ۱۰ سؤال سوم ۴- بعد محدوده نقش: تضادهایی را که فرد از نظر وجدان کار و نقشی که او از محیط کار انتظار می‌رود را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. ۱۰ سؤال چهارم ۵- بعد مسئولیت: احساس مسئولیت فرد از نظر کارایی و رفاه دیگران در محیط کار را می‌سنجد. ۱۰ سؤال پنجم ۶- بعد محیط فیزیکی: شرایط نامساعد فیزیکی محیط کار که فرد در معرض آن قرار دارد را بررسی می‌کند. ۱۰ سؤال ششم مقیاس استرس شغلی اوسیپو شامل ۶۰ عبارت می‌باشد و نمره‌گذاری مقیاس استرس شغلی اوسیپو بر اساس یک مقیاس لیکرتی ۵ درجه‌ای بین ۱ (هیچ‌گاه) تا ۵ (بیشتر اوقات) نمره‌گذاری می‌شود. در پرسشنامه استرس شغلی اوسیپو، هر چه فرد نمره کمتری کسب نماید دارای استرس کمتری است. هدف پرسشنامه استرس شغلی اوسیپو سنجش میزان استرس شغلی افراد و مقایسه سطح استرس شغلی گروه‌های پژوهشی مختلف می‌باشد. طی پژوهش شریفیان و همکاران (۲۰۰۵) روایی محتوایی این پرسشنامه بسیار مطلوب گزارش شده است و پایایی آن به شیوه باز آزمایی در سطح رضایت بخشی محاسبه گردید و ضریب آلفای کرونباخ آن نیز برابر ۰/۸۹ محاسبه و گزارش شده است.

یافته‌ها

نتایج مربوط به آماره‌های توصیفی و مقایسه میانگین پرسشنامه‌ها در جدول ۱ نشان داده شده است. بر اساس نتایج، میانگین خودپنداره و استرس شغلی به ترتیب برابر با ۱۱/۰۳ و ۱۶۳/۱ با انحراف معیار ۲/۹۱ و ۱۹/۶۵ به دست آمد. نتایج سایر آماره‌ها برای ابعاد مورد بررسی در جدول (۱) درج شده است.

جدول ۱. آماره‌های توصیفی مربوط به پرسشنامه‌ها

پرسشنامه	ابعاد	تعداد	بدون پاسخ	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
پرسشنامه	خودپنداره	۳۷۶	۰	۱۱/۰۳	۲/۹۱	۵/۳	۲۲/۱
	استرس شغلی	۳۷۶	۰	۱۶۳/۱	۱۹/۶۵	۵۹	۲۲۲

یافته‌ها نشان داد که بین خویشتن پنداری و استرس شغلی بازاریان شهر مراغه رابطه وجود دارد. همچنین به منظور بررسی این فرضیه، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید که ضرایب همبستگی و معنی‌داری آن‌ها برای سنجش رابطه بین خودپنداره با استرس شغلی بازاریان در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. نتایج آزمون همبستگی بین خودپنداره با استرس شغلی

استرس شغلی	خودپنداره
۰/۵۴۴	ضریب همبستگی
۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری

بر اساس نتایج جدول (۲)، بین تفاوت خودپنداره واقعی و آرمانی با استرس شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. در نتیجه، فرضیه اول این پژوهش مبنی بر رابطه بین خودپنداره با استرس شغلی بازاریان تأیید می‌شود. با توجه به جدول (۳)، در رگرسیون سلسله مراتبی، وزن استاندارد جنسیت و سابقه کار (متغیرهای کنترل) به ترتیب برابر با ۰/۲۲۶ و ۰/۷۰۱ است و این بیان‌کننده ضریب همبستگی ساده این متغیرها با استرس شغلی بازاریان (متغیر ملاک) است که رابطه مثبت و معنی‌داری است. در مرحله بعد، زمانی که متغیر پیش‌بین به همراه متغیر کنترل وارد تحلیل می‌شود، سهم متغیرهای جنسیت و سابقه کاری (متغیرهای کنترل) در پیش‌بینی متغیر ملاک (به ترتیب $Beta = ۰/۱۵۴$ و $Beta = ۰/۵۷۵$) تقلیل پیدا می‌کنند که این مقدار بیانگر ضریب تأثیر جنسیت و سابقه کاری بر استرس شغلی پس از ورود متغیر پیش‌بین به مدل است که در مدل دوم همبستگی بین جنسیت و سابقه کاری و استرس شغلی معنی‌دار است. بر این اساس، جنسیت و سابقه کاری در یک سطحی از کنش با متغیر پیش‌بین به منظور پیش‌بینی متغیر ملاک، اهمیت کمتری پیدا می‌کند و در نتیجه تأثیر آن تقلیل پیدا می‌کند اما آماره آزمون دوربین واتسون ۱/۸۶۷ به دست آمده که بیانگر استقلال مشاهدات است. در نهایت، بر اساس نتایج جدول (۳)، پس از کنترل جنسیت و سابقه کاری، نقش متغیر خودپنداره در پیش‌بینی استرس شغلی معنی‌دار است.

جدول ۳. پیش‌بینی متغیر ملاک از روی متغیر پیش‌بین (ضرایب رگرسیون سلسله مراتبی)

سطح معنی‌داری	t	ضرایب استاندارد شده		مدل
		Beta	B	
۰/۰۰۰	۸/۲۷۲		۰/۷۵۲	عدد ثابت
			۰/۰۹۱	خطای استاندارد
			۰/۱۸۷	متغیرهای کنترل:
۰/۰۱۸	۲/۵۲۲	۰/۲۲۶	۰/۲۹۴	جنسیت
۰/۰۰۰	۱۸/۹۳۵	۰/۷۰۱	۰/۷۰۳	سابقه کار
۰/۰۰۰	۷/۶۵۰		۰/۶۴۶	عدد ثابت
			۰/۰۸۴	خطای استاندارد
			۰/۱۴۵	متغیر کنترل:
۰/۰۰۱	۳/۲۶۴	۰/۱۵۴	۰/۲۱۱	جنسیت
۰/۰۰۰	۱۵/۴۳۸	۰/۵۷۵	۰/۵۷۶	سابقه کار
			۰/۰۳۷	متغیر پیش‌بین:
۰/۰۰۰	۸/۳۶۹	۰/۳۱۱	۰/۲۲۱	خودپنداره
			۰/۰۲۶	خطای استاندارد

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین خویشتن پنداری با استرس بازاریان شهر مراغه بود که این بررسی در قالب دو فرضیه و یک سؤال پژوهش انجام گرفت.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که پس از کنترل جنسیت و سابقه کاری، نقش متغیرهای خودپنداره در پیش‌بینی استرس شغلی معنی‌دار است. همچنین، بین تفاوت خودپنداره واقعی و آرمانی با استرس شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. یافته‌های حاصل از این پژوهش همسان با نتایج علوی زرنگ و همکاران (۱۴۰۰)، کیتسون و همکاران (۲۰۱۳)، نزلک و پلسکو (۲۰۱۳) است. خودپنداره

تصویری است که ما از خود داریم. ما نظریه‌هایی درباره‌ی جهان می‌سازیم که به ما کمک می‌کند تا با موقعیت‌هایی که روبه‌رو می‌شویم کنار بیاییم، مهم‌تر از آن به خلق نظریه‌هایی درباره‌ی خودمان دست می‌زنیم. این نظریه‌ها را نظریه خویشتن می‌نامیم و آن را معادل خودپنداره فرض می‌کنیم (غفاری و ارفع بلوچی ۱۳۹۰). خودپنداره در واقع مجموعه ویژگی‌هایی است که شخص به‌عنوان یک موجود منحصر به فرد از خود درک می‌کند، در واقع شخص خود را بر اساس آنچه دیگران تصور می‌کنند می‌بیند، نه بر اساس آنچه خودش احساس می‌کند. (رحیمی نژاد، ۲۰۱۲)؛ به عبارت دیگر، خودپنداره یعنی برداشت و تصویری که فرد از خود دارد، این برداشت‌ها شامل سلامتی، وضعیت ظاهر، تأثیر بر دیگران و ضعف در قسمت‌های مختلف می‌باشد (میرزا حسن، ۲۰۱۲). خودپنداره ای از کارکرد لازم و مفید برخوردار خواهد بود که: ۱- داده‌های حاصل از تجربه را کسب کند و به عبارتی، منطبق بر واقعیت باشد. ۲- تعادل لذت درد را به حداکثر خود برساند. ۳- عزت‌نفس را به سطح بهینه برساند. (رچی و همکاران ۲۰۱۱). در یک بررسی این نتیجه یافت شد که خودپنداره می‌تواند سبب کاهش فشارهای روانی شود (وو، لی و جانسون ۲۰۱۱). در مطالعه‌ای دیگر محققان دریافته‌اند که بین خودپنداره و استرس با توجه به نقش میانجی جهت‌گیری مذهبی رابطه وجود دارد. (صفایی، قیاسی و جعفری ۲۰۱۵). به نظر راجرز خویشتن پنداری، قضاوتی است که فرد در زمینه‌های موفقیت، ارزش‌ها، توانایی‌ها، اهمیت و اعتبار فردی دارد. خویشتن پنداری، تصویر یا برداشت مشخص از آن چیزی است که هست، باید باشد و ممکن است بخواهد باشد. (شفیع‌آبادی ۱۳۸۲ و کریم و همکاران ۱۳۷۸). یکی از مواردی که می‌تواند در به خطر افتادن سلامت روان افراد نقش داشته باشد بحث استرس است؛ اما تأکید بر این مسئله اهمیت دارد که استرس همواره به‌صورت مستقیم از منابع فشارزا ناشی نمی‌شود، بلکه نحوه ادراک فرد از استرس، در تجربه آن نقش اساسی دارد چراکه بر اساس مطالعات صورت گرفته معلوم شده است که رویدادهای استرس‌زای مشابه، اثرات متفاوتی در افراد مختلف پدید می‌آورند. از این‌رو این باور که متغیرهایی وجود دارند که رابطه استرس را با سلامت روانی تعدیل می‌کنند قوت گرفته است (بهروزیان، خواجه‌الدین و زمانی، ۱۳۸۸). بر اساس نتایج این تحقیق و مطالب عنوان‌شده می‌توان استنباط نمود که درست است که استرس جزء جدایی‌ناپذیر زندگی هر شخص به حساب می‌آید و همیشه وجودش مضر نیست اما وقتی بیش حد از تحمل شخص شود اثرات مخربی بر جای خواهد گذاشت که می‌توان با روش‌های درست مقابله آن را مدیریت کرد، از آنجاکه شغل بازاری با توجه به شرایط کنونی بازار و قوانین حاکم بر آن شغل پراسترسی می‌باشد و شخص بازاری مستقیماً با افراد سروکار دارد بنابراین ضعیف بودن خودپنداره آن‌ها، ضرورت توجه و دقت بیشتر مسئولین به مسائل روحی و روانی بازاریان و انجام مداخلات به‌موقع و مناسب را می‌طلبد. با عنایت به این نکته که پژوهش حاضر روی بازاریان شهرستان مراغه انجام شده است در نتیجه نمی‌توان نتایج این یافته‌ها را به جوامع دیگر تعمیم داد. پیشنهاد می‌شود پژوهش مشابهی در شهرهای دیگر انجام شود.

منابع

- آزادمرزآبادی، اسفندیار، و سلیمی، سیدحسین. (۱۳۸۳). بررسی استرس‌های شغلی کارکنان یک واحد نظامی. مجله طب نظامی، ۶(۴)، ۲۷۹-۲۸۴.
- آزادمرزآبادی، اسفندیار، و غلامی‌فشارکی، محمد. (۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر استرس شغلی نظامیان. مجله طب نظامی، ۱۳(۱)، ۱-۶.
- آزادمرزآبادی، اسفندیار، و نیک‌نفس، سعید. (۱۳۹۵). سبک‌های مقابله استرس شغلی در کارکنان نظامی. مجله دانشکده پرانزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۱۰(۴).
- اسدی، نسرین، و حسینی، سیده سحر. (۱۳۹۸). بررسی استرس شغلی و ارتباط آن با کیفیت خواب پرسنل شاغل در پالایشگاه گاز بیدبلند بهبهان: مطالعه توصیفی. مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، ۱۸(۸)، ۷۹۷-۸۱۰.
- امیری، آرمان؛ رشنودی، پیام؛ موسوی، سیدمرتضی، و شادیدان‌خانکدنی، لیلا. (۱۴۰۰). بررسی میزان استرس شغلی در پرستاران مواجهه یافته با کوید-۱۹ در بیمارستان‌های آموزشی شهرستان اهواز. مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای، ۲۸(۲)، ۵۸-۶۵.

- بهزادی، حیدر. (۱۳۸۴). مقایسه راهبردهای رویارویی با فرسودگی شغلی و استرس شغلی پرستاران زن شاغل در بخش ویژه و عادی بیمارستان‌های شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- بهرامیان، جاسم؛ زهرکار، کیانوش؛ و رسولی، محسن. (۱۳۹۳). تأثیر گروه درمانی با رویکرد امید درمانی بر میزان افسردگی بیماران مبتلا به مولتیپل اسکلروزیس. پژوهش توانبخشی در پرستاری، ۱(۱)، ۱۲-۲۲.
- بهروزیان، فروزان؛ خواجه‌الدین، نیلوفر؛ هدایی، فرانک، و زمانی، ندا. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط رضایت شغلی و شیوه‌های مقابله‌ای با سلامت عمومی کارکنان بخش خصوصی صنعتی. مجله پزشکی جندی‌شاپور، ۸(۳)، ۷-۱.
- جلال‌زاده، محمد، و نصیریان، زکیه. (۱۳۹۹). بررسی رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی معلمان دوره ابتدایی. فصلنامه پویا در آموزش علوم تربیتی و مشاوره، ۱۲(۱)، ۱۱.
- حسن‌زاده، حبیب‌الله؛ شریگی، ناصر، و اولی‌زاده، هوشنگ. (۱۳۹۹). بررسی میزان استرس شغلی و بهره‌وری کارکنان شرکت گاز استان کردستان. نشریه کار ایران، ۲۹(۲)، ۱-۱۰.
- حمیدی، فریده، و شاملو، مهدی. (۱۴۰۰). اثربخشی کاهش استرس مبتنی بر ذهن‌آگاهی بر استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان. فصلنامه پژوهش در تربیت معلم، ۱۴(۱)، ۵۵-۷۱.
- دیانت‌نسب، علی؛ جاویدی، مدینه، و بقولی، حجت‌الله. (۱۳۹۳). نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی کارکنان. روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی، ۴(۱۵)، ۷۵-۸۹.
- دیباج‌نیا، شیرین. (۱۳۸۴). بررسی مقایسه‌ای خودپنداره دانشجویان سال اول و چهارم دانشکده توانبخشی دانشگاه شهید بهشتی. مجله پژوهش دانشکده پزشکی، ۲۹(۳)، ۲۳۱-۲۳۴.
- زارع، حسن، و سلگی، زهرا. (۱۳۹۱). بررسی رابطه راهبردهای تنظیم هیجان شناختی با افسردگی، اضطراب و استرس در دانشجویان. فصلنامه علمی - پژوهشی در سلامت روان‌شناختی، ۶(۳)، ۱۹-۲۹.
- شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۸۳). راهنمایی و مشاوره شغلی و نظریه‌های انتخاب شغل. رشد.
- شفیع‌زهره. (۱۳۸۸). مقایسه خودپنداره، افسردگی و رضایت زناشویی زنان بارور و نابارور. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- شولتز، دوان پی؛ و شولتز، سیدنی آلن. (۱۳۸۶). نظریه‌های شخصیت (یحیی سیده‌محمدی، مترجم). ویرایش.
- صفوی، محبوبه؛ صمدی، نسرین، و محمودی، محمود. (۱۳۹۲). بررسی خودپنداره و ارتباط آن با کیفیت زندگی مبتلایان دیابت نوع ۲. مجله علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی، ۲۳(۲)، ۱۴۸-۱۵۳.
- علوی‌زرنگ، فاطمه؛ رجایی، ناهید، و نحری، بتول. (۱۴۰۰). ارتباط خودپنداره حرفه‌ای با استرس شغلی پرستاران شاغل در بخش مراقبت‌های ویژه. مجله پرستاری مراقبت‌های ویژه، ۱۴(۱)، ۱۰.
- غفاری، ابوالفضل، و ارفع‌بلوچی، فاطمه. (۱۳۹۰). رابطه انگیزش پیشرفت و خودپنداره تحصیلی با اضطراب امتحان در دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی مشهد. پژوهش‌های روان‌شناسی بالینی و مشاوره، ۲(۲)، ۱۲۱-۱۳۶.
- قربان‌رجبی، آسیه. (۱۳۸۹). مقایسه خودپنداره و عزت‌نفس دانشجویان داوطلب و غیرداوطلب ورزش دانشگاهی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی شمال.
- نجفی‌کلیانی، مجید؛ پورجم، الهه؛ جمشیدی، ناهید؛ کریمی، شهناز، و نجفی‌کلیانی، وحید. (۱۳۹۲). بررسی استرس، اضطراب، افسردگی و خودپنداره دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی فسا. مجله دانشگاه علوم پزشکی فسا، ۳(۳).
- Andrew, F. M. (2020). Stability and change in levels and structure of subjective well-being. *Social Indicators Research*, 25, 1-30.
- Asame, J. K., & Berry, G. L. (2021). Self-concept, alienation and perceived prejudice: Implication for counseling Asian Americans. *Journal of Multicultural Counseling and Development*.
- Bonaci, K., Sensoy, F., & Beyda, K. D. (2019). Stress and stress management in health institutions.
- Choi, H.-M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199-208.
- De Jonge, J., Bosma, H., Peter, R., & Siegrist, J. (2020). Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: A large-scale cross-sectional study. *Social Science & Medicine*, 50, 1317-1327.
- Duygulu, E., Ciraklar, N. H., Guripek, E., & Bagiran, D. (2019). The effect of role stress on employee's well-being: A study in the pharmaceutical companies in the city of Izmir. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 3, 1-13.
- Eisenberg, N., & Morris, A. S. (2020). Children's emotion-related regulation: Advances in child development and behavior. Academic Press.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (2021). Stress, appraisal, and coping. Springer.
- Gao, Y., & Binbin, V. (2021). Evaluation of the status, job satisfaction and occupational stress of Chinese nature reserve staff. *Global Ecology and Conservation*. 4, 14-24.

- Galanakis, M., Alexiou, E., Androutsopoulou, A., Chiotaki, L., Mouselimidou, L., Mylona-Fountzoula, M., Papadopoulou, C., & Tsirozidi, S. (2020). Occupational stress relation to tenure and educational level in primary school teachers in Greece. *Psychology*, 11(6), 852–873.
- Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinoren, P. (2021). CERQ: Manual for the use of the Cognitive Emotion Regulation Questionnaire.
- Garnefski, N. (2003). Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Differences*, 30(8), 1311–1327.
- Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinoren, P. (2021). Cognitive emotion regulation questionnaire: Development of a short 18-item version (CERQ-short). *Personality and Individual Differences*, 41, 1045–1055.
- Garnefski, N., Vanden Kommer, T., Kraaij, V., Teerds, J., Legerstee, J., & Onstein, E. (2021). The relationship between cognitive emotion regulation strategies and emotional problems: Comparison between clinical and a nonclinical sample. *European Journal of Personality*, 16(5), 20–403
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2022). Relationships between emotional behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538–548.
- Gross, J. J. (2020). Emotion and emotion regulation. In *Handbook of Personality: Theory and Research* (2nd ed., pp. 525–548). Guilford Press.
- Gratz, K. L., & Roemer, L. (2021). Multidimensional assessment of emotion regulation and dysregulation: Development, factor structure, and initial validation of the Difficulties in Emotion Regulation Scale. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26(1), 41–54.
- Hoel, H., Sparks, K., & Cooper, C. L. (2019). The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment. International Labour Organization. <http://www.ilo.org>
- Jang, W. P. (2023). *Work stress and job performance*. Statistics Canada Catalogue. 1, 10.
- Jimenez, S., Niles, B., & Park, L. (2010). A mindfulness model of affect regulation and depressive symptoms: Positive emotions and mood regulatory mechanisms. *Personality and Individual Differences*, 49(4), 645–650.
- Khodaei, R., Abbaszian, S., & Jafari, A. (2021). Training effectiveness analysis in the dialogic relation of women's self-concept and positive–negative feeling. *Journal of Woman and Family Studies*, 3(2), 185–203.
- Khosh Akhlagh, A. H., Halvani, G. H., Laal, F., Mihanpoor, H., & Moradi, M. R. (2022). The study and determination of occupational stress and the effect of shift work on pelletizing plant workers. *Tibbi-i-Kar*, 7(1), 41–51.
- Kitson, A., Robertson-Malt, S., & Conroy, T. (2019). *Identifying the fundamentals of care within Cochrane systematic reviews*. 1-10.
- La Dou, J. (2021). *Occupational & environmental medicine* (2nd ed.). Prentice-Hall International.
- Mauss, L. B., Evers, C., Wilhelm, F. H., & Gross, J. J. (2022). How to bite your tongue without blowing your top: Implicit emotion regulation predicts, 15-20.
- Meghna, G., & Verma, J. B. (2020). Workplace stress and coping mechanism in a cohort of Indian service industry. *Pacific Management Review Asia*, 3, 1-18.
- Mehdinejad, V., & Sedghi, S. (2019). Relationship between occupational stress, coping strategies, and job burnout in primary schools' principals. *Research on Educational Leadership and Management*, 1(2), 45–119.
- Rahimnejad, Z. (2021). *Study of relationship between staff self-concept and their personal conflict in public organizations of Rafsanjan city* [Master's thesis, Islamic Azad University of Rafsanjan].
- Ritchie, T. D., Sedikides, C., Willdischut, T., Arndt, J., & Gidron, Y. (2022). Self-concept clarity mediates the relation between stress and subjective well-being. *Self and Identity*, 10(4), 493–508.
- Robertson, T., Daffern, M., & Bucks, R. S. (2022). Emotion regulation and aggression. *Aggression and Violent Behavior*, 17(1), 72–82.