

بررسی رابطه تعهد سازمانی با استرس شغلی راهنمایان گردشگری شهر تهران

احمد حیدری*^۱ و مختار عارفی^۲

۱ دانشجوی دکتری مشاوره، گروه روانشناسی و مشاوره، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.

۲ دکتری مشاوره، عضو هیئت علمی، گروه روانشناسی و مشاوره، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی،

کرمانشاه، ایران

*مolf مسئول: Heidary3706@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه تعهد سازمانی با استرس شغلی راهنمایان گردشگری اجرا گردید. این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری در این پژوهش راهنمایان گردشگری شهر تهران بودند ($N = 2700$) که به روش نمونه گیری در دسترس ۱۲۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش عبارت بود از: پرسشنامه های استاندارد تعهد سازمانی آلن و میرو استرس شغلی نایوش. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آزمونهای همبستگی پیرسون و آزمون T استفاده شد. نتایج نشان داد که تعهد عاطفی با میانگین ۲۳/۱۷ از دیگر مولفه ها قویتر و تعهد مستمر با ۲۱/۱۰ از دیگر مولفه ها ضعیف تر بوده است. بین تعهد سازمانی و تعهد مستمر با استرس شغلی، رابطه منفی و معنی داری وجود دارد ($P < 0/01$) بین تعهد عاطفی و تعهد هنجاری با استرس شغلی نیز رابطه معنی دار وجود دارد ($P > 0/05$) تعهد سازمانی و مولفه های آن در بین زنان و مردان راهنمای گردشگر، تفاوت معنی داری ندارد. بین میزان استرس شغلی دو گروه مردان و زنان راهنمای گردشگری تفاوت معنی دار وجود ندارد.

واژه های کلیدی: استرس شغلی، تعهد سازمانی، راهنمایان گردشگری

۱- مقدمه

امروزه صنعت توریسم فراتر از یک صنعت، به مثابه پدیده پویای جهانی و اجتماعی دارای پیچیدگی های خاص خویش است (الیوت، ۱۹۹۷). صنعت مزبور در سالهای اخیر تأثیرات زیادی بر وضعیت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جهان داشته است، که از آن جمله می توان به ایجاد اشتغال، ارزآوری، تعادل منطقه ای، کمک به صلح جهانی، کمک به سرمایه گذاری در میراث فرهنگی و بهسازی محیط اشاره کرد (صدر موسوی و دخیلی کهنموتی، ۱۳۸۶). توریسم در حال حاضر به بزرگترین صنعت بخش خدمات تبدیل شده است و از نظر پراکنش، صنعت شماره یک جهان محسوب می شود. توریسم از عناصر و فعالیت هایی تشکیل می شود که به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر این صنعت تأثیر می گذارند. به بیان دیگر، برای اینکه صنعت توریسم در یک کشور متحول شوند و توسعه یابد، باید در راستای آن عناصر و فعالیت هایی متحول شده و توسعه یابند، که در پویایی آن سهمیم هستند (وای. گی، ۱۳۷۷).

راهنمای تور به فردی اطلاق می شود که مسئولیت اصلی او هدایت و انتقال اطلاعات به گروه های گردشگران است. علاوه بر این، راهنمای تور نقش سرگرم سازی افراد و نیز تفسیر جاذبه ها و آثار را نیز در بر عهده دارد (کروبی، هادی نژاد، تقویان نوغانی، ۱۳۹۴). راهنمایان تور به عنوان کارکنان صف در تعامل مستقیم با گردشگران بوده و رابط اصلی بین جامعه میزبان و گردشگران هستند. در حقیقت، راهنمایان تور به عنوان سفیران فرهنگی مقاصد مسئولیت زیادی در برداشت کلی و رضایت گردشگران از خدمات تور ارائه شده در مقصد به عهده دارند. راهنمایان تور باید به نحوی با استرس های روزانه، چه روحی و چه جسمی آشنا بوده و آن را مدیریت کنند، به ویژه در سفرهای طولانی و بلندمدت که ممکن است ساعت های متمادی و طولانی پشت سرهم باشد. در این شرایط یک راهنمای تور باید در این شرایط چنانچه دوستانه برخورد کند که مسافران خسته و کلافه او را عضوی از خانواده خود تصور کرده و آرامش خود را به دست آورند (www.vista.ir).

وظایف محوله ممکن است موجب ایجاد استرس شوند. اول اینکه، امکان دارد حجم کار خیلی زیاد باشد. بعضی افراد خود را ملزم به انجام دادن کارهای سخت و طولانی مدت می بینند، به دلیل آن که یا به پول آن نیاز دارند یا آن که تصور می کنند رئیس شان از آنان راضی نخواهد بود. نتایج پژوهش ها نشان داده که حجم زیاد کار با تعداد حوادث و مشکلات بهداشتی مرتبط است (مکی و کاکس، ۱۹۷۶، کوئیک، ۱۹۸۴). دوم این که، بعضی از کارها بیش از فعالیت های دیگر استرس زا هستند. برای مثال کارهای تکراری که از توانایی های کارگر در آن ها استفاده نمی شوند، موجب استرس می شوند. مسأله دیگری که امکان دارد استرس زا باشد، ارزشیابی کار کارمند است، فرایندی که هم، برای رئیس و هم کارمند مشکل است (کید، ۲۰۰۱). استرس دارای پیامدهای سازمانی از جمله: کاهش عملکرد مناسب سازمان، افزایش تعداد غیبتها، موارد استعفا، کاهش رضایت شغلی در بین کارکنان و مدیران، کاهش تعهد سازمانی و نظایر این ها می باشد (کلانتری، ۲۰۰۲). تعهد سازمانی یکی از متغیرهای مرتبط با استرس شغلی است.

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روان شناسی خصوصاً روان شناسی اجتماعی بوده است (رکنی نژاد، ۱۳۸۶: ۱۴۵). این نگرش در طول سه دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده است که شاید عمده ترین این تغییر در قلمرو مربوط به نگرش چند بعدی به این مفهوم تا نگرش یک بعدی به آن بوده است (همان). همچنین باتوجه به تحولات اخیر در حیطه کسب و کار از جمله کوچک سازی ها و ادغام های شرکت ها در یکدیگر عده ای از صاحب نظران را بر آن داشته تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت از جمله ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است و به همین جهت بررسی آن بی مورد است (ساغروانی، ۱۳۸۸). اما عده ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند که تعهد سازمانی اهمیت خود را از دست نداده است و همچنان می تواند مورد توجه قرار گیرد (فرهنگی، ۱۳۸۴).

بوکانان (۱۹۷۴) تعهد را چنین تعریف می کند: «تعهد نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزش ها و اهداف یک سازمان است. وابستگی نسبت به نقش فرد در رابطه با ارزش ها و اهداف سازمان، به خاطر خود سازمان جدای از ارزش های ابزاری آن (به نقل از ابطیحی و مولایی، ۱۳۸۶). آلن و می یو (۱۹۹۱) مدل سه بعدیشان را مبتنی بر مشاهده شباهت ها و

تفاوت‌هایی که در مفاهیم تک بعدی تعهد سازمانی وجود داشت، ایجاد کردند. بحث کلی آنها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد و بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد. آنها بین سه نوع تعهد، تمایز قائل می‌شوند. تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد. تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان می‌شود. سرانجام تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند. فشار عصبی از مسایل بسیار حاد در سازمان‌های امروزی می‌باشد که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است، فشار عصبی در سازمان همچون آفتی، فعالیت‌ها را تحلیل داده و از بین می‌برد. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس ناشی از شغل را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده‌اند شاید هم به راستی دوران ما عصر استرس‌ها است که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل استرس‌زا قرار گرفته و مسایل و مشکلات زیادی از هر سو او را احاطه کرده است. استرس و یا فشار عصبی موقعیتی درونی و خاص هر فرد است که در واکنش به مسئله‌ای در افراد مختلف به گونه‌ای متفاوت بروز می‌کند و حتی ممکن است افراد در مقاطع مختلف واکنش‌های متفاوتی نسبت به یک مسئله از خود نشان دهد (گریفین، ۱۹۹۲ ترجمه الوانی و معمار زاده، ۱۳۸۲). پژوهش‌های متعددی رابطه استرس شغلی با تعهد سازمانی را مورد بررسی قرار داده اند از جمله: میرزایی (۱۳۹۲) در پژوهش خود به این نتایج رسید که بین استرس شغلی با تعهد سازمانی رابطه معکوس و معنی داری وجود دارد. ابعاد تعهد مستمر و تکلیفی می‌توانند فشار روانی کارکنان را پیش بینی نمایند (۰/۱۲). همچنین میرعلی اکبر (۱۳۹۰) در نشان داد که بین متغیرهای تعهد سازمانی با استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد. مولفه‌های تعهد سازمانی با استرس شغلی رابطه معنی داری دارند. تعهد عاطفی توانایی بیشتری برای پیش بینی استرس شغلی را دارد. بین استرس شغلی کارکنان مرد و زن تفاوت معنی داری وجود دارد.

با توجه به توضیحات فوق و اهمیت متغیرهای اشاره شده (تعهد سازمانی و استرس شغلی) در ماندگاری پرسنل، وابستگی احساسی فرد به سازمان، هزینه‌های ترک سازمان توسط پرسنل، موفقیت سازمان‌ها، سلامت جسمی و روانی نیروی کار و غیره، میتوان اهمیت و ضرورت این پژوهش را نشان داد. در این راستا پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه تعهد سازمانی با استرس شغلی راهنمایان گردشگری اجرا گردید.

روش

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه تعهد سازمانی با استرس شغلی راهنمایان گردشگری اجرا گردید. این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری در این پژوهش راهنمایان گردشگری شهر تهران بودند (N = ۲۷۰۰) که به روش نمونه گیری در دسترس ۱۲۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش عبارت بود از:

پرسشنامه استرس شغلی: پرسشنامه استرس شغلی عمومی نایوش در ۲۱ بخش (یا فاکتور) جداگانه سوالاتی را مطرح می‌کند که شامل سوالاتی در موارد زیر است: مقیاس کنترل (کنترل منابع، کنترل وظایف، کنترل محیط فیزیکی و کنترل تصمیم گیری)، ناسازگاری در کار (انسجام گروهی، ناسازگاری درون گروهی و میان گروهی)، فرصت‌های استخدام (ارزیابی احساس اشخاص درباره شغل کنونی و مشاغلی که می‌توانند بر عهده بگیرند)، سلامت عمومی (تجربه افراد در مورد بیماری‌های جسمانی روزمره که شامل بیماری‌های شدید جسمانی نمی‌باشند)، اطلاعات عمومی شغل (عنوان شغلی، شیفت کاری، سابقه کار)، وضعیت‌های سلامتی (امراضی که توسط پزشک تشخیص داده شده)، چه احساسی درباره ی خودتان دارید؟ الزامات شغلی (اتفاقات مشخصی که در محل کار رخ می‌دهد)، رضایت شغلی، خواسته‌های ذهنی (نظر افراد در مورد میزان تمرکز بر روی کار و حافظه کاری)، فعالیت‌های غیرکاری (فعالیت‌های مربوط به نگهداری از فرزندان، افراد پیر و سالمندان، فعالیت‌های مربوط به تمیز کردن خانه و ...)، سایر اطلاعات سلامتی، محیط فیزیکی (میزان صدا، نور، رطوبت، گرما و سرما و...)، مشکلات کار، حمایت اجتماعی (رئاستان، سایر کارمندان، همسر، دوستان، خویشاوندان)، خطرات ناشی از کار، حجم کار و مسولیت (جنبه‌های مختلف فعالیت‌های مربوط به کار)، محدودیت کاری (آگاهی از هر گونه ناتوانایی - های شغلی که در ۱۲ ماه گذشته اتفاق افتاده)، شغل شما (دقت افراد در توصیف شغل خویش) و آینده ی شغلی (میزان آگاهی از فرصت‌های شغلی

در آینده می باشد. در نسخه اصلی و انگلیسی پرسشنامه آلفای کرونباخ به دست آمده بین ۰/۶۵ و ۰/۹۰ است. در ایران طبق پژوهش کازرونیان و همکاران (۱۳۹۲) پایایی پرسشنامه توسط آزمون آلفای کرونباخ در تمامی فاکتورهای تأثیرگذار بالای ۰/۷ و همچنین ضریب همبستگی درون خوشه ای که از طریق تست بازآزمایی محاسبه گردید، در تمامی فاکتورهای تأثیرگذار به جز فاکتورهای خواسته های ذهنی و محیط فیزیکی که ضریب همبستگی درون خوشه ای آن ها در حد متوسطی بود، بالای ۰/۷ به دست آمد (کازرونیان و همکاران، ۱۳۹۲).

پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مییر (۱۹۹۰): این پرسشنامه شامل ۲۴ سوال ۷ گزینه ای و سه خرده مقیاس است. خرده مقیاس تعهد عاطفی، خرده مقیاس تعهد مستمر و خرده مقیاس تعهد هنجاری. پارسا معین و فتاح (۱۳۸۹)، ضرایب اعتبار برای سه خرده مقیاس را به ترتیب ۰/۸۲۰/۴۵۱، ۰/۰۴۵۵ و ۰/۴۵۵ گزارش کرده اند. یافته ها

جدول ۱: وضعیت میانگین و انحراف معیار نمرات افراد مورد مطالعه در متغیرهای پژوهش (n=۱۲۶)

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
تعهد عاطفی	۲۳/۱۷	۳/۶۵
تعهد سازمانی	۲۲/۸۱	۴/۳۵
تعهد مستمر	۲۱/۱۰	۳/۲۶
تعهد سازمانی	۶۶/۳۵	۷/۷۵
استرس شغلی	۵۶/۱۶	۹/۸۸

همان طور که اطلاعات جدول ۱، نشان می دهد در بین مولفه های تعهد سازمانی مورد استفاده راهنمای گردشگران، تعهد عاطفی با میانگین ۲۳/۱۷ از دیگر مولفه ها قویتر و تعهد مستمر با ۲۱/۱۰ از دیگر مولفه ها ضعیف تر بوده است. به منظور بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و مولفه های آن با استرس شغلی راهنمایان گردشگری از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است. یافته های مربوط به بررسی این فرضیه، در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: همبستگی بین تعهد سازمانی و مولفه های آن با استرس شغلی (n=۱۲۶)

متغیرها	تعهد عاطفی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد سازمانی
استرس شغلی	*۰/۲۰۰	*۰/۱۷۶	**۰/۳۲۸	**۰/۴۹۸

* P < ۰/۰۵ ** P < ۰/۰۱

جدول ۲ دلالت بر این دارد که بین تعهد سازمانی و تعهد مستمر با استرس شغلی، رابطه منفی و معنی داری وجود دارد (۰/۰۱ < P). بدین معنی که هر چه استرس شغلی کمتر، تعهد سازمانی و تعهد مستمر بیشتر بوده و برعکس استرس شغلی بیشتر، با تعهد سازمانی و تعهد مستمر پایین تر همراه بوده است. یافته های جدول ۴-۷، همچنین دلالت بر این دارد که بین تعهد عاطفی و تعهد هنجاری با استرس شغلی نیز رابطه معنی دار وجود دارد (۰/۰۵ < P). در نتیجه فرضیه پژوهش تأیید گردید. به منظور بررسی فرضیه مبنی بر اینکه تعهد سازمانی و مولفه های آن در بین مردان و زنان راهنمای گردشگری تفاوت دارد، از آزمون t مستقل بر روی میانگین و انحراف معیار نمره راهنمایان گردشگری در پرسشنامه تعهد سازمانی استفاده شده است که یافته های آن در جدول ۳، آمده است.

جدول ۳: مقایسه میزان تعهد سازمانی و مولفه های آن در زنان و مردان راهنمای گردشگر (n=۱۲۶)

متغیر	جنسیت	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی داری
تعهد سازمانی	مرد (n=۵۳)	۶۵/۱۳	۷/۴۴	۱۲۴	۱/۵۰۹	۰/۱۳۴
	زن (n=۷۳)	۶۷/۲۳	۷/۹۰			
تعهد عاطفی	مرد (n=۵۳)	۲۲/۸۷	۴/۳۸	۱۲۴	۰/۷۸۱	۰/۴۳۶
	زن (n=۷۳)	۲۳/۳۸	۳/۰۴			
تعهد هنجاری	مرد (n=۵۳)	۲۲/۶۶	۴/۲۲	۱۲۴	۰/۳۲۷	۰/۷۴۵
	زن (n=۷۳)	۲۲/۹۲	۴/۴۷			
تعهد مستمر	مرد (n=۵۳)	۲۰/۶۶	۲/۶۱	۱۲۴	۱/۲۸۰	۰/۲۰۳
	زن (n=۷۳)	۲۱/۴۲	۳/۶۴			

یافته های جدول ۳، نشان می دهد میانگین نمرات زنان راهنمای گردشگر در زمینه تعهد سازمانی و مولفه های آن بیش از نمره مردان در زمینه تعهد سازمانی می باشد. انجام آزمون t بر روی میانگین نمرات تعهد سازمانی افراد مورد مطالعه، دلالت بر این دارد که تعهد سازمانی و مولفه های آن در بین زنان و مردان راهنمای گردشگر، تفاوت معنی داری ندارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید نگردید.

به منظور بررسی فرضیه مبنی بر اینکه استرس شغلی در بین مردان و زنان راهنمای گردشگر، تفاوت دارد، از آزمون t مستقل بر روی میانگین و انحراف معیار نمره راهنمایان گردشگری در پرسشنامه استرس شغلی استفاده گردیده، که نتایج آن در جدول ۴، آورده شده است.

جدول ۴: بررسی تفاوت میزان استرس شغلی در زنان و مردان راهنمای گردشگر (n=۱۲۶)

متغیر	جنسیت	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی داری
استرس شغلی	مرد (n=۵۳)	۵۴/۰۹	۱۰/۹۷	۱۲۴	۰/۹۰۵	۰/۳۶۷
	زن (n=۷۳)	۵۲/۴۸	۹/۰۳			

نتایج جدول ۴ نشان دهنده این است میانگین نمرات استرس شغلی مردان راهنمای گردشگری بیش از میانگین نمرات زنان راهنمای گردشگر می باشد. انجام آزمون t بر روی میانگین نمرات دو گروه در متغیر استرس شغلی دلالت بر این دارد که بین میزان استرس شغلی دو گروه تفاوت معنی دار وجود ندارد. بنابراین این فرضیه پژوهش هم تایید نگردید.

بحث و نتیجه گیری

فرضیه یک به آزمون رابطه بین تعهد سازمانی با استرس شغلی راهنمایان گردشگری پرداخته است. یافته های پژوهش، همچنین نشان داد که بین تعهد عاطفی و تعهد هنجاری با استرس شغلی نیز رابطه معنی دار وجود دارد. این نتایج با نتایج پژوهش ملکی (۱۳۸۹) که رابطه استرس شغلی و تعهد سازمانی را در بین کارکنان جهاد مازندران بررسی نموده است همخوان نیست. تعهد سازمانی رفتارهای افراد را تحت تاثیر قرار می دهد و بیانگر احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان است. مدیرانی که دارای تعهد و پایبندی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند و مدت بیشتری در سازمان می مانند و کار می کنند. از طرفی می دانیم که فشار روانی مهمترین تأثیر را بر عملکرد فرد می گذارد، میزان فشار روانی در سطح متعادل، بهترین عملکرد را به همراه خواهد داشت (جلالی نایینی، ۲۰۰۵). میرزایی (۱۳۹۲) نیز پژوهشی انجام داد که نتیجه گرفت که بین استرس شغلی با تعهد سازمانی رابطه معکوس و معنی داری وجود دارد. که با این پژوهشی همخوانی دارد. نتایج پژوهش مصدق راد در زمینه تعهد سازمانی در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و رابطه آن با رضایت شغلی بیان می کند که

میزان تعهد سازمانی کارکنان در حد متوسط می باشد (مصدق راد، ۲۰۰۵). انگل و پری پژوهشی در زمینه تعهد سازمانی انجام دادند و نتیجه گرفتند که تعهد سازمانی با عواملی چون سازگاری، ترک شغل، استرس و میزان عملکرد رابطه دارند (مصدق راد، ۲۰۰۵). که در خصوص رابطه تعهد با استرس نتایج آن با پژوهش حاضر مشابه است. کاتلین (۲۰۰۸) در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین سبک رهبری و تعهد سازمانی با تاثیر استرس به این نتیجه دست یافته است که بین استرس و تعهد رابطه ای وجود ندارد. در این تحقیق وی استرس را به عنوان عامل واسط در نظر گرفته است. در خصوص رابطه بین تعهد سازمانی و استرس با نتایج تحقیق حاضر متفاوت است. چنگ در تحقیقی که بر روی پرستاران کشور تایوان انجام داده است به این نتیجه رسیده است که استرس بر روی تعهد سازمانی تاثیر داشته که آن نیز به نوبه خود بر چگونگی رفتار سازمانی فرد تاثیر می گذارد (چو و همکاران، ۲۰۰۶) که در خصوص رابطه تعهد با استرس نتایج آن با پژوهش حاضر مشابه است. به طور مثال راهنمایی که به مدت دو هفته بایک گروه همراه است تمام اطلاعات آن گروه و آژانس را بدست می آورد و در صورتی که تعهد سازمانی نداشته باشد به راحتی می تواند این اطلاعات را در اختیار آژانس های دیگر قرار دهد و وجه قابل توجهی نیز دریافت نماید. بنابراین تعهد سازمانی باعث حفظ اطلاعات می شود و هرچه این اطلاعات بیشتر باشد استرس شغلی فرد افزایش می یابد.

فرضیه دیگر پژوهش به آزمون میزان تفاوت بین تعهد سازمانی راهنمایان گردشگری مرد و زن پرداخت. نتایج نشان می دهد میانگین نمرات زنان راهنمای گردشگر در زمینه تعهد سازمانی و مولفه های آن بیش از نمره مردان در زمینه تعهد سازمانی می باشد. انجام آزمون t بر روی میانگین نمرات تعهد سازمانی افراد مورد مطالعه، دلالت بر این دارد که تعهد سازمانی و مولفه های آن در بین زنان و مردان راهنمای گردشگر، تفاوت معنی داری ندارد. تعهد سازمانی در زنان بیشتر از مردان نیست اما می توان گفت که راهنمایان زن از نظر عاطفی رابطه بیشتری با مسافران برقرار می کنند و دلسوز تر نیز هستند. از طرفی هم چون جامعه زنان راهنمای تور بیشتر از مردان است، رقابت بیشتری در آنان ایجاد می شود و سعی در حفظ کار خود دارند و مردان هم از نظر عملیاتی بیشتر به گروه سرویس می دهند. این نتایج با نتایج پژوهش گودرزوندچگینی و امین رود پشته (۱۳۹۱) مبنی بر که رابطه بین جنسیت و تعهد کارکنان سازمان های دولتی استان گیلان همخوانی دارد. نتایج پژوهش آنان نشان داد که بین جنسیت و تعهد سازمانی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری هیچ گونه ارتباط معنی داری وجود ندارد، ولی بین جنسیت و تعهد عاطفی ارتباط وجود دارد. همچنین با پژوهش حصار (۱۳۸۵) که ارتباط بین رضایت شغلی معلمان با تعهد سازمانی آنان در مدارس راهنمایی گالیکش را بررسی نمود همخوانی دارد. همچنین با پژوهش کرمی (۱۳۹۰) که رابطه بین استرس شغلی و میزان تعهد سازمانی مدیران مدارس راهنمایی شهر همدان را مطالعه نمود همخوان است.

در فرضیه ای که به منظور بررسی تفاوت میزان استرس شغلی بین راهنمایان گردشگر زن و مرد پرداخت، نتایج نشان داد که تفاوت معناداری در میزان استرس شغلی بین این دو گروه وجود نداشت. تجربیات محقق نیز موید همین موضوع است که هرچند استرس شغلی راهنمایان تور تابعی از تجربه، روحیات و اطلاعات شخصی است اما با جنسیت رابطه چندانی ندارد. می توان ادعا نمود که به دلیل ماهیت شغل راهنمایی گردشگری، اصولا افرادی وارد این حرفه می شوند که ویژگی های شخصیتی (رهبری، برون گرایی، قاطعیت) مشابه دارند. خانم هایی که وارد این حرفه می شوند ویژگی های مردانه از قبیل برون گرایی، جسور بودن، فعال بودن دارند و با وجودی که انتظار می رود استرس شغلی در زنان بیشتر باشد، به دلیل همین شباهت ها نقش متغیر جنسیت تعدیل شده و میزان استرس شغلی در بین زنان و مردان تفاوت معناداری را نشان نمی دهد. می توان چنین استنباط کرد که به نظر می رسد این حرفه به وابسته به جنس نیست. همچنین نتایج این پژوهش با پژوهش هاشم زاده و اورنگی (۲۰۰۰) همخوانی ندارد. آنها در پژوهش خود که بر روی حسابداران انجام شده بود به این نتیجه رسید که شدت استرس شغلی در زنان بیشتر از مردان است. تحقیقات متعدد در حیطه استرس شغلی بیانگر این هستند که به طور کلی استرس شغلی در زنان بالاتر از مردان بود است و این می تواند به دلیل تعارض بین مسئولیت های شغلی و مسئولیت های خانوادگی و وظایف دوگانه در منزل به عنوان زن خانه دار و در محیط کار به عنوان کارمند باشد و همچنین

شرایط زیست شناختی، موقعیت اجتماعی و فرهنگی نیز در این قضیه دخیل هستند که می‌توان این تفاوت را به دلیل تفاوت در جامعه آماری دانست.

منابع

- ابطحی، سید حسن. مولایی، ناصر. (۱۳۸۶). ماهنامه تدبیر-سال هجدهم-شماره ۱۷۷. ۳۶-۴۵.
- حصاری، رضا(۱۳۸۵) بررسی ارتباط بین رضایت شغلی معلمان با تعهد سازمانی آنان در مدارس راهنمایی گالیکش، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشنامه تربیتی دوره: ۷، شماره: ۷
- ساغروانی، سیما (۱۳۸۸): بررسی ارتباط بین هوش معنوی و تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز استان خراسان رضوی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد.
- صدر موسوی، میر ستار. دخیلی کهنموئی، جواد. (۱۳۸۶). ارزیابی وضعیت تسهیلات گردشگری استان آذربایجان شرقی وای. گی، چاک . جهانگردی در چشم اندازی جامعه ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی.(۱۳۹۰). تهران: دفتر پژوهش های فرهنگ.ی از دید گردشگران. پژوهش های جغرافیایی. ۶۱. ۱۲۹-۱۴۳.
- فرهنگی، علی اکبر و حسین زاده، علی (۱۳۸۴): دیدگاه‌های نوین درباره تعهدسازمانی، ماهنامه تدبیر
- کرمی، فاطمه(۱۳۹۰) بررسی رابطه بین استرس شغلی و میزان تعهد سازمانی مدیران مدارس راهنمایی شهر همدان، پایان نامه وزارت علوم، پژوهش های و فناوری - دانشگاه بوعلی سینا - دانشکده ادبیات و علوم انسانی . کارشناسی ارشد.
- کروبی، مهدی. هادی نژاد، ارغوان. تقویان نوغانی، سید احمد. (۱۳۹۴). بررسی رابطه‌ی هوش فرهنگی و هوش عاطفی راهنمایان تورهای خروجی شهر تهران. مجله ی برنامه ریزی و توسعه گردشگری . سال چهارم، شماره ی ۱۵ . - ۲۴-۴۱.
- کازرونیان، سجاد، ذاکریان، سید ابوالفضل، نسل سراجی، جبرئیل، حسینی، سید مصطفی(۱۳۹۲) بررسی روایی و پایایی پرسشنامه استرس شغلی عمومی نایوش در مطالعه ای بر روی آتش نشانان شهر تهران. فصلنامه بهداشت و ایمنی کار، جلد۳، شماره ۳،.
- گریفین، مورهد (۱۹۹۲) ((رفتار سازمانی))، ترجمه سید محمد الوانی و غلام رضا معمار زاده ، (۱۳۸۲) انتشارات مروارید
- گودرزوندچگینی ، مهرداد. امین رود پشته، زهرا. (۱۳۹۱) . رابطه بین جنسیت و تعهد کارکنان سازمان های دولتی استان گیلان. فصلنامه علمی - پژوهشی زن و جامعه، سال سوم، شماره چهارم، ۴۳-۶۸.
- ملکی، مهدی. (۱۳۸۹). بررسی رابطه استرس شغلی و تعهد سازمانی کارکنان جهاد کشاورزی مازندران. سایت مدیریار.
- میر علی اکبر، مریم. (۱۳۹۰) بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با استرس شغلی و فرسودگی شغلی در بین کارکنان آموزش و پرورش مرودشت. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- میرزایی، فهیمه(۱۳۹۲) ارتباط بین ادراک از عدالت با رضایت شغلی در کارکنان پژوهشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، پژوهش های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، سال سوم - شماره ۱ .

Kalantari M. [A survey on relationship between job stress and managers' performance]. Proceedings of the first conference on human resources development. 2002 Oct 3-4; Tehran, Iran. p. 153-64. (Persian.)

- Elliott, Jams, (1997), *Tourism: Politics and Public sector management*, London: Routledge.
- kidd, jenifer m. (2001) surviving the career doldrums. Icdl.Uncg. Edu/ ft/ html.
- Allen, N.J.& Meyer, J.P.(1990) "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization". *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, PP:1-18. 2
- Jalali Naeeni Gh. [Stress management]. *Journal of Management* 2005; 15: 105-6. (Persian.)
- Mossadegh Raad AM. [A survey about the relationship between job satisfaction and organizational commitment among staffs of Isfahan University of Medical Sciences hospitals]. Research project. Isfahan: Isfahan University of Medical Sciences, School of Management and Medical Information Science; 2005. (Persian.)
- Kathleen D. Leadership style and organizational commitment Mediating Effect of Role Stress. *Journal of Managerial Issues* 2008;10(1):109-30.
- Chu ChI, Lee MSh, Hsu HM. The impact of social support and job stress on public health nurses' organizational citizenship behaviors in rural Taiwan. *Public Health Nursing* 2006; 23(6): 496-505