

NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ÁP LỰC CÔNG VIỆC CỦA CÔNG NHÂN TẠI KHU CÔNG NGHIỆP TÂN ĐÔNG HIỆP A

Ngày nhận bài: 31/05/2015

Ngày nhận lại: 25/06/2015

Ngày duyệt đăng: 10/07/2015

Nguyễn Minh Hà¹
Nguyễn Hoàng Tiên²

TÓM TẮT

Áp lực công việc đã thu hút sự quan tâm của nhiều doanh nghiệp và đặc biệt là các nhà lãnh đạo. Các cấp bậc lãnh đạo trong công ty phải chú ý hơn đến con người và môi trường làm việc xung quanh họ. Bởi lẽ, khi người lao động bị áp lực trong công việc thì họ sẽ làm việc kém hiệu quả dẫn đến hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp sẽ giảm. Từ thực tế đó, công trình này nghiên cứu và phân tích những yếu tố ảnh hưởng đến áp lực công việc của công nhân tại khu công nghiệp Tân Đông Hiệp A. Với kích thước mẫu là khảo sát 220 công nhân của các công ty tại khu công nghiệp, nghiên cứu sử dụng kỹ thuật phân tích gồm: Thống kê mô tả, kiểm tra độ tin cậy thang đo, phân tích khám phá (EFA), và hồi quy tuyến tính. Kết quả phân tích khám phá (EFA) đưa ra 5 yếu tố ảnh hưởng đến áp lực công việc và kết quả hồi quy cho thấy 5 yếu tố có tác động làm tăng áp lực công việc của công nhân gồm: Môi trường làm việc, khối lượng công việc, không rõ ràng vai trò, hiệu quả làm việc và quan hệ nơi làm việc. Từ kết quả nghiên cứu, chúng tôi đã gợi ý một số giải pháp nhằm làm giảm áp lực cho người công nhân tại khu công nghiệp Tân Đông Hiệp A.

Từ khóa: Áp lực, áp lực công việc, công nhân.

ABSTRACT

Job stress has attracted the attention of many company and especially the leaders. The company leaders have to pay more attention to the people and the environment in the company because when employees suffer from stress, they will work less effectively. Their performance will lead to a decrease in productivity. From this observation, this paper studies the factors that affect workers' job stress. With a sample size of 220 employees selected at the companies in Tan Dong Hiep A Industrial Zone, the study uses the following analytical techniques: Descriptive statistics, Cronbach Alpha, Exploratory Factor Analysis (EFA), and regression. The EFA identifies 5 factors that affect job stress, and the regression results show that these 5 factors are working environment, workload, role ambiguity, work performance and workplace relations. From the findings, the research has suggested a number of measures to reduce stress on workers in Tan Dong Hiep A Industrial Zone.

Keywords: Stress, job stress, worker.

1. Giới thiệu

Áp lực công việc được công nhận là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc của người lao động trong thời đại công

nh nghiệp hiện nay (Sexton và Helmreich, 2000). Trong cuộc sống hàng ngày, chúng ta dễ thấy mọi công việc dù đã làm xong hoặc chưa làm xong đều có những khoảnh khắc làm cho mỗi

¹ PGS.TS, Trường Đại Học Mở TP.HCM.

² Công Ty Cổ Phần Công Nghiệp Thực Phẩm Masan.

cá nhân cảm thấy áp lực trong công việc mà mình đang làm (Elisa, 2007). Cấp trên thiếu trách nhiệm và sự hỗ trợ cấp dưới, các cuộc họp nhằm chán, tranh giành quyền lực, và xung đột giữa các cá nhân tại nơi làm việc, không khí, nhiệt độ, tiếng ồn, khối lượng công việc, làm việc quá tải hay dưới tải, v.v... tại nơi làm việc. Là những nguyên nhân tạo ra áp lực trong công việc của mỗi cá nhân (Gretchen, 2002). Do đó, việc nghiên cứu về áp lực công việc tại nơi làm việc của người công nhân là một điều cần thiết và cấp bách trong khu công nghiệp này nói riêng và trong thời đại công nghiệp hóa hiện đại hóa nói chung. Vì nó có thể giúp nhà quản trị dễ dàng biết được những yếu tố nào ảnh hưởng đến áp lực công việc của người công nhân. Từ đó, có những chính sách hay biện pháp làm giảm áp lực nhằm tăng hiệu quả làm việc của công nhân trong tổ chức, công ty của chính nhà quản trị, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức, công ty. Vấn đề nghiên cứu được đặt ra ở đây là: Công nhân tại khu công nghiệp Tân Đông Hiệp A có bị áp lực không? Áp lực như thế nào? Việc trả lời các câu hỏi này nhằm đưa ra kiến nghị, giải pháp giúp làm giảm áp lực cho người công nhân từ đó giúp cải thiện nâng cao hiệu quả làm việc của công nhân đang làm việc tại các công ty trong khu công nghiệp Tân Đông Hiệp A này dựa trên kết quả nghiên cứu.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Áp lực công việc và mối quan hệ của nó đến kết quả làm việc của cá nhân và tổ chức, đã trở thành một lĩnh vực nghiên cứu quan trọng trong những năm gần đây. Áp lực công việc xảy ra khi yêu cầu công việc vượt khả năng của người thực hiện công việc, trong khi những phản ứng liên quan đến áp lực công việc là những kết quả thu được từ áp lực công việc (Westman, 2005). Một cảm giác gây rối loạn chức năng cá nhân là kết quả của một sự kiện đã xảy ra trong tổ chức và các phản ứng tâm lý và sinh lý vì áp lực trong môi trường làm việc được coi là áp lực công việc (Montgomery và cộng sự, 1996). Áp lực công việc là một tình huống gây ra cảm giác khó chịu cho một cá nhân khi các yêu cầu của công việc không cân bằng với khả năng của chính cá nhân đó. Áp lực công việc là một

hiện tượng phổ biến mà cách thể hiện áp lực công việc khác nhau trong các tình huống công việc khác nhau và ảnh hưởng đến người lao động khác nhau (Malek, 2010). Áp lực công việc đề cập đến phản ứng cá nhân đối với các điều kiện làm việc và nó được thể hiện thông qua môi trường làm việc với người lao động (Oke và Dawson, 2008). Như vậy, có rất nhiều yếu tố tác động đến áp lực công việc như: Môi trường làm việc, điều kiện làm việc, quan hệ nơi làm việc, hiệu quả làm việc, không rõ ràng vai trò v.v... Những yếu tố này là do tác động giữa con người và nơi làm việc tạo nên.

Môi trường làm việc và áp lực công việc: Môi trường làm việc có thể được định nghĩa bao gồm: Ánh sáng, tiếng ồn, nhiệt độ, độ ẩm, không khí và tiếp xúc với các chất nguy hiểm. Viện an toàn và sức khỏe nghề nghiệp quốc gia Cincinnati, Ohio cho thấy 54% người lao động và 52% chuyên gia nhân sự đã chỉ ra rằng: Người lao động cảm thấy không an toàn trong môi trường làm việc là yếu tố rất quan trọng làm nhân viên tăng áp lực đối với công việc hiện tại của mình (Elisa, 2007). Nơi làm việc có một cửa sổ, hoặc ánh sáng mặt trời trong vòng 15 phút mỗi ngày sẽ cải thiện đáng kể mức độ hài lòng của người nhân viên với ánh sáng và từ đó giúp tăng mức độ tập trung làm việc của nhân viên (Navia và Veitch, 2003). Môi trường làm việc là một trong những yếu tố ảnh hưởng tới áp lực công việc của nhân viên tại nơi làm việc của họ trong ngành công nghiệp (Muhammad và cộng sự, 2011). Một nghiên cứu của 360 giám sát kỹ thuật cho thấy nhân viên cảm nhận được môi trường làm việc tốt tức là một nơi làm việc có đầy đủ ánh sáng, không khí mát mẻ, trong lành, độ ẩm trong không khí không quá cao cũng không quá thấp. Tất cả những điều này làm cho người nhân viên có cảm giác thích thú hơn với công việc của họ đang làm (Srivastava, 2008). Do đó, giả thuyết 1 được đưa ra như sau:

H1: Môi trường làm việc tốt sẽ làm giảm áp lực công việc

Khối lượng công việc và áp lực công việc: Khi tăng mức độ phức tạp trong công việc, người lao động sẽ sử dụng bộ não của mình để kiểm soát và điều chỉnh khối lượng

công việc sao cho phù hợp nhất. Có nghĩa là sẽ sắp xếp lại thứ tự công việc trong bộ não của mình việc nào nên tiến hành làm trước và việc nào làm sau đó (Muhammad, 2012). Một số nghiên cứu gần đây đã nêu lên những hậu quả ảnh hưởng đến áp lực của người nhân viên khi khối lượng công việc quá nhiều hoặc người lao động làm việc quá tải. Theo (Wilkes và cộng sự, 1998) công việc quá tải và ràng buộc về mặt thời gian để thực hiện công việc, là hai yếu tố đã có ảnh hưởng đáng kể đến áp lực công việc của nhân viên tại nơi làm việc. Áp lực do khối lượng công việc có thể được định nghĩa là sự miễn cưỡng để thực hiện một công việc tại nơi làm việc và một cảm giác áp lực liên tục kèm theo những biểu hiện sinh lý, tâm lý, hành vi và các triệu chứng áp lực nói chung. (Hendy và cộng sự, 2001) chỉ ra rằng áp lực thời gian chính là nguyên nhân cơ bản gây ra áp lực khi khối lượng công việc quá nhiều. Hạn chế về thời gian thực hiện công việc cũng dùng để xác định hiệu quả làm việc, sản phẩm lỗi và đánh giá kết quả thực hiện khối lượng công việc của nhân viên. Giả thuyết 2 được đưa ra:

H2: Khối lượng công việc càng nhiều thì áp lực công việc càng lớn

Không rõ ràng vai trò và áp lực công việc: Không rõ ràng vai trò của người nhân viên là một khía cạnh khác có ảnh hưởng đến áp lực công việc tại nơi làm việc. (Sims, 2001) đã kết luận rằng không rõ ràng vai trò của người nhân viên thực sự có mối tương quan thuận với các biến như: Mức độ làm việc, hiệu quả công việc, áp lực công việc và xu hướng để lại công việc có nghĩa là không làm hết việc. Không rõ ràng vai trò của người nhân viên một lần nữa được định nghĩa là thiếu thông tin chính xác về trách nhiệm và kỳ vọng trong công việc của người nhân viên. Điều này là cần thiết để thực hiện vai trò của người nhân viên một cách đầy đủ (Kahn và cộng sự, 1964). (Breugh và Colihan, 1994) đã tiếp tục làm rõ thêm định nghĩa không rõ ràng vai trò của người nhân viên: Không rõ ràng vai trò là người nhân viên có cảm giác mơ hồ trong công việc của mình và đồng thời hai tác giả này cũng chỉ ra rằng mơ hồ trong công việc của người nhân viên chủ yếu tập trung nằm trong ba khía cạnh khác nhau như

sau: Phương pháp làm việc, tiêu chí lập kế hoạch, và hiệu quả làm việc. (Muchinsky, 1997) đã chỉ ra rằng không rõ ràng vai trò trong công việc của người nhân viên đã dẫn đến những kết quả tiêu cực như: Làm giảm sự tự tin của chính người nhân viên đó, tạo ra một cảm giác tuyệt vọng, người nhân viên luôn cảm thấy lo lắng và nếu tình trạng này kéo dài thì người nhân viên có thể rơi vào trạng thái trầm cảm từ đó dẫn đến bị áp lực trong công việc. Như vậy, giả thuyết 3 được đưa ra:

H3: Không rõ ràng vai trò thì áp lực công việc càng lớn

Hiệu quả làm việc và áp lực công việc: Áp lực hiệu quả làm việc là rất quan trọng đối với công nhân sản xuất. Vì chính họ là người trực tiếp sản xuất ra sản phẩm cho công ty. (Selye, 1956) nhấn mạnh rằng áp lực là một phần không thể không có trong cuộc sống và áp lực không phải lúc nào cũng có ảnh hưởng tiêu cực đến một cá nhân hay một nhân viên trong công việc của chính người nhân viên này. Trong thực tế, ở một mức độ vừa phải nào đó, áp lực có thể thực sự cải thiện được hiệu quả làm việc của một cá nhân. (Scott, 1966) phát hiện ra rằng khi kích thích cá nhân tăng hiệu quả làm việc thì cũng kéo theo tăng áp lực công việc. Khi tiếp tục kích thích tăng hiệu quả làm việc thì cả hai áp lực và hiệu quả đều tăng đến một điểm tối ưu. Khi kích thích tăng hiệu quả làm việc vượt quá điểm tối ưu này thì sau đó cả hai áp lực công việc và hiệu quả làm việc cùng giảm. Hơn nữa, (Srivastava và Krishana, 1991) đã tìm thấy bằng chứng cho thấy mối quan hệ chữ U ngược luôn tồn tại giữa hiệu quả làm việc và áp lực công việc trong thời đại công nghiệp. (Selye, 1975) cũng đưa ra giả thuyết về mối quan hệ chữ U ngược giữa hiệu quả làm việc và áp lực công việc và lập luận rằng hiệu quả làm việc là tối ưu khi kích thích tăng hiệu quả ở mức độ vừa phải có nghĩa là chúng ta nên kích thích ở điểm tối ưu. Khi kích thích ở mức độ quá cao hoặc quá thấp, hiệu quả làm việc sẽ giảm. Do đó, giả thuyết 4 được phát triển như:

H4: Hiệu quả làm việc càng cao thì áp lực công việc càng lớn

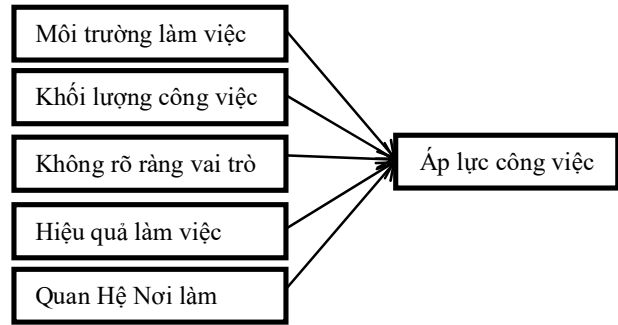
Quan hệ nơi làm việc và áp lực công việc: Đối với phần lớn các công việc thì thời gian

mỗi nhân viên làm việc với đồng nghiệp của mình là nhiều hơn so với thời gian làm việc với cấp trên. Do vậy, cũng như mối quan hệ với cấp trên, mối quan hệ của nhân viên với đồng nghiệp cũng ảnh hưởng đến áp lực trong công việc. Tương tự mối quan hệ với cấp trên, nhân viên cần có được sự hỗ trợ giúp đỡ của đồng nghiệp khi cần thiết, tìm thấy sự thoải mái thân thiện khi làm việc với đồng nghiệp (Jerald và Robert, 2003). Đồng thời, nhân viên phải tìm thấy đồng nghiệp của mình tận tâm với công việc để đạt được kết quả tốt nhất (Robert và Angelo, 2001). Cuối cùng, đồng nghiệp cần phải là người đáng tin cậy (Ivangevich và cộng sự, 1999). Các mối quan hệ nơi làm việc là mối quan hệ giữa cá nhân với cá nhân hoặc mối quan hệ giữa cá nhân và tổ chức. Các mối quan hệ này luôn luôn tồn tại và phát triển tại nơi làm việc. Chất lượng của các mối quan hệ giữa các cá nhân tại nơi làm việc cũng như thiếu sự hỗ trợ từ những người khác tại nơi làm việc là nguồn có thể gây ra áp lực công việc. (Sauter và cộng sự, 1992) đã kết luận rằng không có mối quan hệ hoặc mối quan hệ kém phát triển giữa các đồng nghiệp, cấp trên và cấp dưới tại nơi làm việc được xác định là yếu tố quan trọng đối với các vấn đề có liên quan đến áp lực công việc của nhân viên. (Cox và Griffiths, 1995) lập luận rằng các cá nhân bị cô lập tại nơi làm việc và nhận được ít sự hỗ trợ từ các đồng nghiệp, cấp trên, bạn bè hoặc gia đình. Những cá nhân này thường dễ bị áp lực trong công việc của mình hơn là những cá nhân có sự hỗ trợ từ đồng nghiệp của mình. Trên cơ sở phát triển giả thuyết 5 như sau:

H5: Quan hệ nơi làm việc tốt làm giảm áp lực công việc

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa vào lý thuyết và mô hình của những nghiên cứu trước: Môi trường làm việc của Elisa (2007). Khối lượng công việc của Gretchen (2002), Elisa (2007) và Muhammad (2012). Không rõ ràng vai trò của Gretchen (2002) và Muhammad (2012). Hiệu quả làm việc của Muhammad (2012). Quan hệ nơi làm việc của Elisa (2007) và Muhammad (2012). Nghiên cứu đề xuất mô hình như sau.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu và dữ liệu nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, sử dụng các kỹ thuật phân tích: thống kê mô tả, phân tích khám phá EFA, mô hình hồi quy. Thang đo của các biến độc lập và biến phụ thuộc được thiết kế theo Likert 5 (1 = rất không đồng ý đến 5 = rất đồng ý). Đối tượng khảo sát nghiên cứu là các công nhân đang làm việc ở các tổ chức doanh nghiệp có trụ sở tại khu công nghiệp. Tổng số bảng khảo sát phát ra là 425, thu về 254. Sau khi lọc, loại 34 bảng không hợp lệ do trả lời cùng một mức độ cho tất cả các mục hỏi hoặc bị thiếu nhiều thông tin. Kết quả là 220 bảng khảo sát hợp lệ được sử dụng để làm dữ liệu cho nghiên cứu đạt tỷ lệ 86.6% so với thu về.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mẫu theo các đặc điểm

Về giới tính: Có 111 nam và 109 nữ chiếm tỉ lệ tương ứng là 50.5% và 49.5%. Về độ tuổi: Độ tuổi dưới 20 tuổi chiếm 9.1%, độ tuổi từ 20 đến 35 tuổi chiếm 40.4%, độ tuổi từ 36 đến 50 tuổi chiếm 38.2% và độ tuổi trên 50 tuổi chiếm 12.3%. Về thời gian gắn bó: Dưới 1 năm chiếm 40.0%, từ 1 đến dưới 3 năm chiếm 27.3%, từ 3 đến dưới 5 năm chiếm 21.8% và trên 5 năm chiếm 10.9%. Về mức thu nhập: Dưới 3 triệu đồng/tháng chiếm 15.0%, từ 3 đến dưới 5 triệu đồng/tháng chiếm 41.8%, từ 5 đến 7 triệu đồng/tháng chiếm 35.5% và trên 7 triệu đồng/tháng chiếm 7.7%. Về tình trạng hôn nhân: Lao động chưa lập gia đình chiếm 30.9%, lao động đã lập gia đình chiếm 69.1%. Về hộ khẩu: Người lao động có hộ khẩu ở tỉnh Bình Dương chiếm 40.5%, Người lao động có hộ khẩu ngoài tỉnh Bình Dương chiếm 59.5%.

4.2. Thống kê mẫu theo các biến độc lập

Bảng 1. Thống kê mô tả các biến độc lập

Các biến quan sát độc lập	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình
Hiệu quả làm việc			
HQ1: Tôi phải làm xong công việc đúng giờ	1	5	2.99
HQ2: Tôi làm hết công việc của tôi trong thời gian quy định	1	5	3.02
HQ3: Tôi phải đảm bảo công việc của tôi có chất lượng tốt	1	5	3.07
HQ4: Tôi đủ khả năng để hoàn thành công việc	1	5	3.61
HQ5: Tôi hoàn thành công việc của tôi không bị cấp trên đôn đốc và nhắc nhở	1	5	3.07
HQ6: Công việc của tôi luôn được cấp trên khen ngợi	1	5	2.65
Không rõ ràng vai trò			
KR1: Tôi cảm thấy thiếu thông tin khi làm việc	1	5	3.54
KR2: Tôi không biết rằng tôi đã phân chia thời gian của tôi một cách phù hợp	1	5	3.58
KR3: Tôi không biết trách nhiệm của tôi một cách rõ ràng	1	5	3.50
KR4: Tôi không biết chính xác những gì mà tôi mong đợi	1	5	3.52
KR5: Tôi không biết yếu tố nào là quan trọng để thăng chức	1	5	3.54
KR6: Tôi không biết tôi sẽ sử dụng thời gian rảnh của tôi trong công việc	1	5	3.33
KR7: Tôi luôn cảm thấy lo lắng	1	5	3.37
KR8: Tôi luôn cảm thấy thiếu tự tin	1	5	3.33
Môi trường làm việc			
MT1: Không khí tại nơi làm việc không trong lành	2	5	3.86
MT2: Thiếu Ánh sáng để tôi làm việc	1	5	3.82
MT3: Độ ẩm trong không khí cao	2	5	3.90
MT4: Tiếng ồn nơi làm việc cao	2	5	3.98
MT5: Nơi làm việc không gọn gàng	1	5	3.55
MT6: Thiếu dụng cụ hỗ trợ cho công việc của tôi	1	5	3.47
MT7: Tôi cảm thấy không an toàn khi làm việc	1	5	3.53
Khối lượng công việc			
KL1: Tôi phải hoàn thành công việc trong một thời gian quy định	1	5	3.62
KL2: Quan niệm của công ty là làm việc cho đến khi công việc được hoàn thành	1	5	3.42
KL3: Tôi cảm thấy thời hạn quy định hoàn thành công việc không thực tế	1	5	3.61

Các biến quan sát độc lập	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình
KL4: Tôi cảm thấy miễn cưỡng để thực hiện một công việc	1	5	3.46
KL5: Tôi đã phải làm việc hơn 8 giờ mỗi ngày	1	5	3.53
KL6: Tôi có ít thời gian nghỉ giải lao tại nơi làm việc	1	5	3.70
KL7: Yêu cầu công việc của tôi ảnh hưởng đến thời gian cá nhân	1	5	3.69
KL8: Công ty chưa thực sự truyền cảm hứng tốt nhất cho tôi trong cách thực hiện công việc	1	5	3.70
Quan hệ nơi làm việc			
QH1: Cấp trên đối xử với tôi một cách không tôn trọng	1	5	2.95
QH2: Cấp trên không coi trọng năng lực của tôi	1	5	3.10
QH3: Cấp trên không lắng nghe ý kiến của tôi	1	5	3.01
QH4: Cấp trên không tin tôi làm được việc khi giao việc cho tôi	1	5	2.90
QH5: Cấp trên không hỗ trợ tôi trong công việc của tôi	1	5	2.95
QH6: Đồng nghiệp không coi trọng năng lực của tôi	1	5	3.06
QH7: Đồng nghiệp không hỗ trợ tôi trong công việc của tôi	1	5	2.95
QH8: Tôi cảm thấy môi trường làm việc của tôi luôn có chủ nghĩa cá nhân	1	5	2.88

Từ kết quả thống kê mô tả ở Bảng 1 ta nhận thấy, người công nhân đánh giá các yếu tố từ rất thấp đến rất cao. Nghĩa là, với cùng một phát biểu, có người rất đồng ý, nhưng cũng có người rất không đồng ý. Nhìn chung, giá trị trung bình (mean) của các biến độc lập có sự

khác biệt khá cao (mean = 2.65 – 3.98), biến thấp nhất chính là biến HQ6 (công việc của tôi luôn được cấp trên khen ngợi), biến cao nhất chính là biến MT4 (tiếng ồn nơi làm việc cao). Điều này chứng tỏ có sự đánh giá khác nhau về mức độ quan trọng giữa các biến độc lập.

4.3. Thống kê mẫu theo các biến thuộc thành phần áp lực công việc

Bảng 2. Thống kê mô tả các biến thuộc thành phần áp lực công việc

Các biến phụ thuộc	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình
AL1: Tôi thường xuyên cảm thấy lo lắng về công việc	2	5	3.79
AL2: Tôi thường xuyên cảm thấy áp lực với công việc	1	5	3.78
AL3: Tôi cảm thấy không thể kiểm soát điều quan trọng trong công việc	2	5	3.85
AL4: Tôi cảm thấy không tự tin về khả năng để xử lý các vấn đề cá nhân trong công việc	1	5	3.89
AL5: Tôi thường xuyên cảm thấy yêu cầu công việc vượt quá khả năng của tôi	1	5	3.65
AL6: Tôi luôn cảm thấy mệt mỏi với công việc	1	5	3.59
AL7: Tôi cảm thấy không thích thú với công việc	1	5	3.71

Từ kết quả thống kê ở Bảng 2, ta nhận thấy kết quả của các biến quan sát trong thang đo áp lực công việc của người công nhân với sự đánh giá khá cao của người công nhân ($\text{mean} = 3.59 - 3.89$). Hầu hết, các biến đều có đánh giá thấp nhất là 1 và cao nhất là 5 riêng hai biến AL3 (tôi cảm thấy không thể kiểm soát điều quan trọng trong công việc) và biến AL1 (tôi thường xuyên cảm thấy lo lắng về công việc) có đánh giá thấp nhất là 2 và cao nhất là 5. Điều này cho thấy người công nhân rất đồng ý với các phát biểu liên quan đến áp lực trong công việc hiện tại của mình như họ cảm thấy lo lắng, không tự tin, mệt mỏi với công việc thậm chí là chán nản không thích thú với công việc. Trong 7 biến của thang đo áp lực công việc, nổi bật nhất là 2 biến AL3 (tôi cảm thấy không thể kiểm soát điều quan trọng trong công việc) và biến AL4 (tôi cảm thấy không tự tin về khả năng để xử lý các vấn đề cá nhân trong công việc) vì có giá trị mean tương ứng cao nhất (3.85 và 3.89). Biến có đánh giá thấp nhất trong thang đo áp lực công việc của công nhân thuộc về biến AL6 (tôi luôn cảm thấy mệt mỏi với công việc) với giá trị ($\text{mean} = 3.59$).

4.4. Phân tích Cronbach's alpha và phân tích khám phá (EFA)

Các hệ số Cronbach's alpha của hầu hết các biến quan sát đều đạt hệ số Cronbach's alpha và hệ số tương quan tổng.

Thang đo hiệu quả làm việc: Có hệ số tin cậy Cronbach's alpha là 0.693 tương đối cao so với mức đạt yêu cầu. Hầu hết hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường yếu tố này đều đạt tiêu chuẩn (lớn hơn 0.3). Tuy nhiên hệ số tương quan biến tổng của 2 biến HQ4 là 0.201 và HQ6 là 0.163 đều nhỏ hơn 0.3. Vì vậy, nếu loại 2 biến HQ4, HQ6 thì hệ số Cronbach's alpha là 0.791. Do đó, 2 biến HQ4 và HQ6 sẽ bị loại, các biến còn lại sẽ được đưa vào phân tích nhân tố EFA. **Thang đo không rõ ràng vai trò:** Có hệ số tin cậy Cronbach's alpha là 0.666 tương đối cao so với mức đạt yêu cầu. Hầu hết hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường yếu tố này đều đạt tiêu chuẩn (lớn hơn 0.3). Tuy nhiên hệ số tương quan biến tổng của 3 biến KR6 là 0.140; KR7 là 0.223 và KR8 là 0.208 đều nhỏ hơn 0.3. Vì vậy, nếu loại 3 biến KR6, KR7 và KR8

thì hệ số Cronbach's alpha là 0.796. Do đó, 3 biến KR6, KR7 và KR8 sẽ bị loại, các biến còn lại sẽ được đưa vào phân tích nhân tố EFA. **Thang đo môi trường làm việc:** Có hệ số tin cậy Cronbach's alpha là 0.656 tương đối cao so với mức đạt yêu cầu. Hầu hết hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường yếu tố này đều đạt tiêu chuẩn (lớn hơn 0.3). Tuy nhiên hệ số tương quan biến tổng của 3 biến MT5 là 0.110; MT6 là 0.220 và MT7 là 0.160 đều nhỏ hơn 0.3. Vì vậy, nếu loại 3 biến MT5, MT6 và MT7 thì hệ số Cronbach's alpha là 0.839. Do đó, 3 biến MT5, MT6 và MT7 sẽ bị loại, các biến còn lại sẽ được đưa vào phân tích nhân tố EFA. **Thang đo khối lượng công việc:** Có hệ số tin cậy Cronbach's alpha là 0.643 tương đối cao so với mức đạt yêu cầu. Hầu hết hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường yếu tố này đều đạt tiêu chuẩn (lớn hơn 0.3). Tuy nhiên hệ số tương quan biến tổng của 3 biến KL6 là 0.051; KL7 là 0.094 và KL8 là 0.147 đều nhỏ hơn 0.3. Vì vậy, nếu loại 3 biến KL6, KL7 và KL8 thì hệ số Cronbach's alpha là 0.839. Do đó, 3 biến KL6, KL7 và KL8 sẽ bị loại, các biến còn lại sẽ được đưa vào phân tích nhân tố EFA. **Thang đo quan hệ nơi làm việc:** Có hệ số tin cậy Cronbach's alpha là 0.653 tương đối cao so với mức đạt yêu cầu. Hầu hết hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường yếu tố này đều đạt tiêu chuẩn (lớn hơn 0.3). Tuy nhiên hệ số tương quan biến tổng của 2 biến QH6 là 0.058 và QH8 là 0.070 đều nhỏ hơn 0.3. Vì vậy, nếu loại 2 biến QH6 và QH8 thì hệ số Cronbach's alpha là 0.765. Do đó, 2 biến QH6 và QH8 sẽ bị loại, các biến còn lại sẽ được đưa vào phân tích nhân tố EFA. **Thang đo áp lực công việc:** Có hệ số tin cậy Cronbach's alpha là 0.837 khá cao so với mức đạt yêu cầu. Tất cả hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường yếu tố này đều đạt tiêu chuẩn (lớn hơn 0.3). Ngoài ra nếu bỏ bất kỳ biến nào thì hệ số Cronbach's alpha đều nhỏ hơn 0.837. Vì vậy, thang đo này đạt yêu cầu và sẽ được đưa vào phân tích nhân tố EFA. Sau khi kiểm định độ tin cậy của các thang đo mô hình còn lại 31 biến quan sát (24 biến độc lập và 7 biến phụ thuộc) trong mô hình nghiên cứu đề xuất được đưa vào phân tích EFA.

Kết quả phân tích nhân tố từ 24 biến quan

sát độc lập. Tất cả các điều kiện về phân tích nhân tố khám phá đều đáp ứng, hệ số KMO = $0.769 > 0.5$, Sig. = $0.000 < 0.05$, hệ số tải nhân tố > 0.5 , giá trị trích Eigenvalue > 1.7 (yêu cầu lớn hơn 1) và tổng phương sai trích đạt khá cao $58,597\% > 50\%$, điều này có nghĩa phân tích này có 5 nhân tố giải thích được độ biến thiên của tập dữ liệu nghiên cứu là $58,597\%$.

Bảng 3. kết quả phân tích khám phá EFA các biến độc lập với ma trận xoay nhân tố

Các biến	Hệ số tải nhân tố				
	1	2	3	4	5
HQ1					.737
HQ2					.830
HQ3					.732
HQ5					.733
KR1			.676		
KR2			.746		
KR3			.786		
KR4			.713		
KR5			.738		
MT1				.772	
MT2				.788	
MT3				.830	
MT4				.812	
KL1	.827				
KL2	.748				
KL3	.825				
KL4	.694				
KL5	.737				
QH1		.665			
QH2		.667			
QH3		.602			
QH4		.675			
QH5		.718			
QH7		.722			

Dựa vào kết quả tại Bảng 3, các biến được gom lại và đặt tên cụ thể như sau: **Nhân tố thứ nhất:** Gồm 5 biến quan sát (KL1, KL2, KL3, KL4, KL5) của thành phần “khối lượng công việc” nên đặt tên cho nhân tố này là “khối lượng công việc” và kí hiệu là KL. **Nhân tố thứ hai:** Gồm 6 biến quan sát (QH1, QH2, QH3, QH4, QH5, QH7) của thành phần “quan hệ nơi làm việc” nên đặt tên cho nhân tố này là “quan hệ nơi làm việc” và kí hiệu là QH. **Nhân tố thứ ba:** Gồm 5 biến quan sát (KR1, KR2, KR3, KR4, KR5) của thành phần “không rõ ràng vai trò” nên đặt tên cho nhân tố này là “không rõ ràng vai trò” và kí hiệu là KR. **Nhân tố thứ tư:** Gồm 4 biến quan sát (MT1, MT2, MT3, MT4) của thành phần “môi trường làm việc” nên đặt tên cho nhân tố này là “môi trường làm việc” và kí hiệu là MT. **Nhân tố thứ năm:** Gồm 4 biến quan sát (HQA, HQB, HQC, HQD) của thành phần “hiệu quả làm việc” nên đặt tên cho nhân tố này là “hiệu quả làm việc” và kí hiệu là HQ.

4.5. Kết quả phân tích hồi quy

Đánh giá độ phù hợp của mô hình hệ số R^2 điều chỉnh = 0.757 . Điều này nói lên rằng mô hình hồi quy tuyến tính bội đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu đến mức 75.70% .

Bảng 4. Đánh giá độ phù hợp của mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² điều chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
1	.874 ^a	.763	.757	.35287	1.271

Kiểm định độ phù hợp của mô hình kết quả kiểm định trị thống kê F, với giá trị sig = $0.000 (< 0.001)$ từ bảng phân tích phương sai ANOVA cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính bội đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu, sử dụng được.

Hiện tượng đa cộng tuyến đo lường đa

cộng tuyến được thực hiện, kết quả cho thấy hệ số phóng đại phương sai (VIF) có giá trị nhỏ hơn 2 (Bảng 5) đạt yêu cầu ($VIF < 10$). Vậy mô hình hồi quy tuyến tính bội không có hiện tượng đa cộng tuyến, mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đến kết quả giải thích của mô hình.

Bảng 5. Kết quả hồi quy các yếu tố ảnh hưởng đến áp lực công việc

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chưa chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa	Hệ số đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận biến	Hệ số phóng đại
1 (Hằng số)	-.234	.194		-1.211	.227		
MT	.698	.033	.760***	21.063	.000	.851	1.175
KL	.128	.033	.136***	3.853	.000	.885	1.129
KR	.104	.037	.096***	2.780	.006	.929	1.076
HQ	.085	.034	.091***	2.515	.013	.845	1.183
QH	.065	.029	.075**	2.234	.027	.972	1.029

*** Mức ý nghĩa 1% ** Mức ý nghĩa 5%

Thứ nhất là thành phần môi trường làm việc (MT) là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến áp lực công việc dựa trên hệ số Beta chuẩn hóa (Bảng 5) với hệ số hồi quy Beta chuẩn hóa là 0.760, nghĩa là khi môi trường làm việc không tốt thì áp lực công việc sẽ tăng lên trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Công nhân tại khu công nghiệp này đang làm việc trong môi trường có quá nhiều tiếng ồn của máy móc. Không khí ngột ngạt bởi vì bộ phận thoát khí chỉ bằng những máy quạt công nghiệp, thiếu các cửa sổ để có khí thiên nhiên tràn vào. Ánh sáng tại nơi làm việc còn thiếu bởi các nhà lãnh đạo chưa chú trọng đến lắp thêm các bóng đèn để cung cấp đủ ánh sáng cho công nhân trong khi làm việc. Độ ẩm trong không khí cao vì thiếu các lỗ thông gió và cửa sổ cộng với số lượng công nhân làm việc đông. **Thứ 2 là thành phần khối lượng công việc (KL)** với hệ số hồi quy Beta chuẩn hóa là 0.136 (Bảng 5). Có nghĩa là, khi khối lượng công việc tăng lên thì áp lực công việc sẽ tăng trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Công nhân tại khu công nghiệp này thường xuyên phải tăng ca tức là tăng giờ làm thay vì một ca làm 8 tiếng thì có thể tăng lên 1 hay 2 tiếng mỗi ca. Thậm chí có những công ty còn quy định thời gian ăn trưa, ăn tối, ăn đêm của công nhân chỉ có 15 phút, đây cũng là nguyên nhân làm cho người công nhân cảm giác thiếu thời gian nghỉ ngơi tại nơi làm việc. **Thứ 3 là thành phần không rõ ràng vai trò**

(KR) với hệ số hồi quy Beta chuẩn hóa là 0.096 (Bảng 5). Có nghĩa là, khi không rõ ràng vai trò tăng lên thì áp lực công việc sẽ tăng lên trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Đa số các công ty trong khu công nghiệp này không hề có bảng phân công việc cụ thể cho từng vị trí làm việc của các công nhân. Mà họ chỉ giao công việc sắp xếp vị trí làm việc, giờ đi ăn cho một tổ trưởng trong dây chuyền sản xuất và người này sẽ phổ biến cho những người công nhân trong chuyền đó. Do vậy, người công nhân không nắm được thông tin cụ thể của từng vị trí công việc dẫn đến làm sai việc thậm chí làm đúng việc nhưng làm không được. **Thứ 4 là thành phần hiệu quả làm việc (HQ)** với hệ số hồi quy Beta chuẩn hóa là 0.091 (Bảng 5). Có nghĩa là, khi hiệu quả làm việc tăng lên thì áp lực công việc sẽ tăng lên trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Công nhân luôn phải tạo ra những sản phẩm đạt chất lượng đó là tiêu chí của tất cả các công ty trong khu công nghiệp Tân Đông Hiệp A. Đây chính là nguyên nhân mà nhiều công nhân bị áp lực vì phải tập trung làm việc để cho ra những sản phẩm đạt tiêu chuẩn. Đồng thời cấp trên luôn tạo cho họ một ngưỡng làm việc đó là phải đạt được 1 khối lượng sản phẩm trong thời gian làm việc của họ vì thế mà họ luôn có cảm giác phải làm xong việc, sản phẩm phải đạt tiêu chuẩn, phải làm sao cho cấp trên không nhắc nhở mình, chính những điều này làm tăng áp lực cho họ. **Thứ 5 là**

thành phần quan hệ nơi làm việc (QH) với hệ số hồi quy Beta chuẩn hóa là 0.075 (Bảng 5). Có nghĩa là, khi quan hệ nơi làm việc không tốt thì áp lực công việc sẽ tăng lên trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Quan hệ của công nhân với cấp trên và đồng nghiệp trong khu công nghiệp này cũng là một yếu tố đáng nói. Bởi lẽ trong khu công nghiệp này một số công ty cấp trên ít quan tâm hoặc không quan tâm đến công nhân, ít hỗ trợ hoặc hỗ trợ công nhân trong khi thực hiện công việc. Thậm chí có những cấp trên còn có thái độ quát, mắng công nhân khi họ không thực hiện công việc tốt đa số cấp trên ít tin tưởng và không lắng nghe ý kiến của công nhân. Giữa những người công nhân với nhau thì đa số việc người nào thì người đó làm ít hỗ trợ nhau trong công việc.

5. Kết luận và kiến nghị

5.1. Kết luận

Dựa vào lý thuyết và các nghiên cứu trước, mô hình nghiên cứu ban đầu được xây dựng gồm có 5 yếu tố với 37 biến được cho là có ảnh hưởng đến áp lực công việc của công nhân tại khu công nghiệp Tân Đông Hiệp A. Phân tích nhân tố khám phá, kết luận có 5 yếu tố có ảnh hưởng đến áp lực công việc của công nhân. Tiếp theo bằng kỹ thuật phân tích hồi quy đa biến đã xác định được 5 yếu tố có ảnh hưởng đến áp lực công việc của công nhân tại khu công nghiệp Tân Đông Hiệp A theo thứ tự quan trọng như sau: Môi trường làm việc, khối lượng công việc, không rõ ràng vai trò, hiệu quả làm việc và quan hệ nơi làm việc.

5.2. Kiến nghị

Dựa theo kết quả nghiên cứu, chúng tôi đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý xây dựng chính sách của các công ty tại khu công nghiệp Tân Đông Hiệp A nhằm làm giảm áp lực công việc cho công nhân thông qua các hoạt động như sau:

Thứ nhất, vì các biến trong yếu tố môi trường được công nhân quan tâm và đánh giá cao nhất trong năm yếu tố ảnh hưởng đến áp lực công việc, nên các công ty cần đầu tư nhiều hơn nữa trong việc xây dựng cơ sở sản xuất sao cho đạt tiêu chuẩn về ánh sáng, độ ẩm, không khí, tiếng ồn ở mức độ cho phép v.v... Thực hiện ngay những biện pháp nhằm

làm giảm tiếng ồn, cung cấp đủ ánh sáng, thực hiện 5s trong quá trình sản xuất. **Thứ hai**, vì các biến trong yếu tố về khối lượng công việc cũng được công nhân quan tâm đặc biệt và đánh giá khá tốt chỉ đứng sau yếu tố về môi trường làm việc, nên các công ty cần có kế hoạch sản xuất cụ thể để tránh tình trạng công nhân phải làm quá nhiều việc trong cùng một thời điểm giảm bớt tăng ca làm việc trong ngày. Muốn làm tốt việc này thì lãnh đạo các cấp của các công ty cần phải hoạch định kế hoạch sản xuất một cách cụ thể và chi tiết từng năm, từng quý, từng tháng, từng tuần, từng ngày và từng ca, đồng thời có kế hoạch sản xuất cho từng dây chuyền sản xuất. **Thứ ba**, đối với lĩnh vực sản xuất thì các biến liên quan đến yếu tố về không rõ ràng vai trò cũng được công nhân quan tâm khá nhiều, nên các công ty cần thực hiện việc cung cấp thông tin làm việc cho người công nhân một cách cụ thể chi tiết trên bảng phân công công việc, hạn chế tối đa các từ ngữ chuyên môn làm cho người công nhân không hiểu được bảng phân công công việc luôn đào tạo, nâng cao trình độ, nhận thức của công nhân, nhằm tạo cho đội ngũ công nhân làm việc chuyên nghiệp, có trình độ, có trách nhiệm với công việc mà chính người công nhân đó đang thực hiện. **Thứ tư**, khuyến khích công nhân làm việc một cách hiệu quả nhưng dựa trên năng lực, khả năng làm việc của họ. Để đạt được điều này đòi hỏi nhà lãnh đạo của các công ty trong khu công nghiệp Tân Đông Hiệp A cần phải tăng cường việc học hỏi về quản trị nguồn nhân lực. Đồng thời cần tìm hiểu sâu, rộng các phong cách lãnh đạo, sau đó kết hợp các phong cách lãnh đạo một cách khoa học nhất sao cho người công nhân luôn luôn làm việc hiệu quả mà họ lại ít bị áp lực nhất. **Cuối cùng**, các biến trong yếu tố quan hệ nơi làm việc được công nhân quan tâm ít nhất trong 5 yếu tố. Tuy nhiên, nó cũng gây ảnh hưởng đến áp lực cho người công nhân. Vì thế, nhà quản trị phải biết tạo mối quan hệ gần gũi hơn với người công nhân như: Thường xuyên xuống xưởng sản xuất, đến từng dây chuyền, sẵn sàng chia sẻ với công nhân những khó khăn mà họ đang gặp phải trong công việc, đồng thời hướng dẫn họ gỡ bỏ những khó

khẩn đó bằng cách hướng dẫn họ giải quyết những khó khăn đó. Nhà lãnh đạo luôn luôn khuyến khích sự giúp đỡ lẫn nhau trong công việc giữa những người công nhân bằng cách đưa những công việc có tính chất đội, nhóm cho họ làm chung với nhau để từ đó họ hiểu được để hoàn thành công việc của mình cần có những đồng đội hợp tác làm chung. Chính trong quá trình làm chung người công nhân dễ dàng hiểu được công việc của chính bản thân họ để hoàn thành tốt nhất cần có sự hỗ trợ, hợp tác từ đồng đội của mình.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Breaugh, J. A. & Colihan, J. P. (1994). Measuring Facets of Job Ambiguity: Construct Validity Evidence. *Journal of Applied Psychology, Research on work-related stress*. Belgium: European Agency for Safety and Health at Work. Vol. 79, pp. 191 - 202.
- Cox, T and Griffiths, A (1995). *The nature and measurement of work stress: theory and practice*. In J R Wilson and E N Coriell [eds] *Evaluation of Human Work* 2nd edtn., London, Taylor and Francis.
- Elisa F. Topper (2007). Factors affecting to Job Stress in the library workplace. *New Library World* Vol. 108 No. 11/12, pp. 561-564.
- Gretchen Aimee Diem (2002). Factors affecting to Job Stress in the transportation industry. A Dissertation Presented to the College of Education University of Denver.
- Hendy KC, Farrell PSE, East KP (2001). An information-processing model of operator stress and performance. In: *Stress, workload, and fatigue: theory, research and practice.* Hancock PA and Desmond PA (Eds.), pp 321–333, Lawrence Erlbaum, New Jersey.
- Ivangevich, John M.; Mattenson, Michael T (1999). *Organizational Behavior and Management* Editorial Irwin/ Mc Grau - Hill.
- Jerald Greenberg & Robert A. Baron (2003). *Behavior in Organizations*, Copyright by Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Job Stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Malek, M. H. B. A. (2010). The impact of job stress on job satisfaction among university staff: Case study at Jabatan Pembangunan. University of Sains Malaysia Pulau Pinang. pp1-89.
- Montgomery, D. C., Blodgett, J. G. & Barnes, J. H. (1996). A model of financial securities sales persons job stress. *The Journal of Services Marketing* Vol. 10 No. 3, pp. 21-34.
- Muchinsky, P. (1997). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology* (5th Ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishers.
- Muhammad Iqbal (2012). Impact of Job Stress on Job Satisfaction among Air Traffic Controllers of Civil Aviation Authority: An Empirical Study from Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies* ISSN Vol. 2, No. 2 pp. 162- 358.

- Muhammad Mansoor , Sabtain Fida , Saima Nasir , Zubair Ahmad (2011). Factors affecting job stress of employees at their workplace industry: A study of managers in the food processing factories in Hong Kong, China. *Journal of Business Studies Quarterly* Vol. 2, No. 3, pp. 50-56.
- Navia M, Veitch J.A. (2003)..Acoustic job stress in Open plan Offices: Review and Recommendations. *IRC Research Report RR* Vol.8 No.5 pp.134-151.
- Oke, A. & Dawson, P. (2008). Contextualizing work place stress: The experience of bank employees in Nigeria, Australian and Newzealand academy of management. Presented at: 22nd annual conference, Auckland, Newzealand. pp. 1-16.
- Robert Kreitner & Angelo Kinicki - Fifth Edition (2001). Organization Behavior, Published by Irwin/McGraw-Hill, an imprint of The McGraw-Hill Companies. Inc.1221 Avenue of the Americas, New York, NY, 10020.
- Sauter, S.L; Murphy, L.R. and Hurrell, JJ (1992). *Prevention of work-related psychological disorders: a national strategy proposed by NIOSH*” in G Keita and S Sauter [ends] Work and Wel-Being: An Agenda For The 1990s, Washington DC, American Psychological Association.
- Scott, W. E., Jr., (1966). Activation Theory and Task Design. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 13 No. 1, pp. 3-30.
- Sexton JB, Thomas EJ, Helmreich RL. (2000). Error, stress, and teamwork in medicine and aviation: cross sectional surveys Vol.9 No.2, pp. 320-745.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hil.
- Selye, H. (1975). *Stress Without Distress*. New York: JP Lippicott Company.
- Sims, B. (2001). Surveying the correctional environment: A review of job stress in the literature. *Corrections Management Quarterly*, Vol. 5 No.1, pp. 1-12.
- Srivastava A.K. (2008). Effect of Perceived Work Environment on Employees’ Job Behaviour and Organizational Effectiveness. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, Vol.34, No.1, pp. 47-55.
- Srivastava, A. K., and A. Krishna, (1991). A Test of Inverted U Hypothesis of Stress Performance Relationship in the Industrial Context. *Psychological Studies*, Vol. 34 No. 2, pp. 34-38.
- Westman, M. (2005). Crossover of stress and strain. Sloan Work and Encyclopedia. Chestnut Hill.
- Wilkes, L., Beale, B., Hall, E., Rees, E., Watts, B., & Denne, C. (1998). Community nurses’ descriptions of stress when caring in the home, *International Journal of Palliative Nursing*.