



ORIGINAL ARTICLE

Received:2019/10/15

Accepted:2020/02/08

**The Relationship between Job Stress and Job Performance in Staff Staff of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd in 2019**

Arefeh Dehghani tafti(M.Sc.)<sup>1</sup>, Sajjad Bahariniya(M.Sc.)<sup>2</sup>, Mahdieh Khaleghi moori(B.S.)<sup>3</sup>, Farrokh Laqa Servat(M.Sc.)<sup>4</sup>

1.Instructor, Department of Statistics and Epidemiology, School of public Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran

2.Corresponding Author:M.Sc.s of Health Services Management, Student Research Committee, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran. Email:sajjadbahari98@gmail.com Tel:09133506421

3.B.S. in Public Health, Student Research Committee, School of public Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services, Yazd, Iran.

4.M.Sc., Department of Health Education, School of public Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.

**Abstract**

**Introduction:** Job stress is considered as an integral part of work environments that always affects people's job aspects and can reduce the performance and productivity of employees in organizations. The aim of this study was to investigate the relationship between job stress and job performance in staff of Yazd University of Medical Sciences.

**Methods:** The study method was cross-sectional-analytical. Staff were considered a statistical population. The sample size was estimated at 282 people. The study used two standard questionnaires, Philip L. Rice's (1992) job stress and Patterson's job performance. Data analysis was performed by SPSS software.

**Results:** 242 employees participated in this study. 42.1% of the respondents were men. The Deputy for Management and Resource Development (22.7%) and the Deputy for Social Development (5.4%) had the highest and lowest number of participants, respectively. Job stress was achieved in high-level staff and low-level job performance. Also, the relationship between job stress and job performance was found to have a significant inverse relationship ( $R = -0.318$ ).

**Conclusion:** In order to increase employee job performance and reduce stressors, senior university administrators need to improve the work environment by improving communication and interpersonal relationships. Applying proper human resource management and social and motivational support, improving facilities and planning to provide appropriate physical conditions in the workplace can also play an important role.

**Keywords:** Job stress, Job performance, Headquarters staff.

**Conflict of interest:** The authors declared that there is no conflict of interest.



**This Paper Should be Cited as:**

Author: Arefeh Dehghani tafti, Sajjad Bahariniya, Mahdieh Khaleghi moori, Farrokh Laqa Servat. The Relationship between Job Stress and Job Performance in .....Tolooebehdasht Journal.2020;19(2): 72-84 .[Persian]



## بررسی ارتباط استرس شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم

### پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۷

نویسندگان: عارفه دهقانی تفتی<sup>۱</sup>، سجاد بهاری نیا<sup>۲</sup>، مهدیه خالقی موری<sup>۳</sup>، فرخ لقا ثروت<sup>۴</sup>

۱. مربی گروه آمار و اپیدمیولوژی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران.

۲. نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران. تلفن تماس: ۰۹۱۳۳۵۰۶۴۲۱

Email: sajjadbahari98@gmail.com

۳. دانشجوی کارشناسی بهداشت عمومی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران.

۴. کارشناس ارشد آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران.

### چکیده

**مقدمه:** استرس شغلی به عنوان جزء جدایی ناپذیر حیطه های کاری محسوب می شود که همواره جنبه های شغلی افراد را تحت تأثیر قرار داده و می تواند باعث کاهش عملکرد و بهره وری کارکنان در سازمانها شود. هدف از انجام این مطالعه بررسی ارتباط استرس شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی یزد بود.

**روش بررسی:** روش مطالعه به صورت مقطعی - تحلیلی بود. کارکنان ستادی دانشگاه به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند. حجم نمونه ۲۸۲ نفر برآورد گردید. به منظور انجام مطالعه از دو پرسشنامه استاندارد استرس شغلی فیلیپ ال رایس (۱۹۹۲) و عملکرد شغلی پاترسون استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها توسط نرم افزار SPSS نسخه ۲۴ انجام شد.

**یافته ها:** در این مطالعه ۲۴۲ نفر از کارکنان مشارکت داشتند. ۴۲/۱ درصد از پاسخگویان را مردان و ۵۷/۹ درصد را زنان تشکیل دادند. معاونت توسعه مدیریت و منابع (۲۲/۷ درصد) و معاونت اجتماعی (۵/۴ درصد) به ترتیب بیشترین و کمترین تعداد شرکت کنندگان را به خود اختصاص داده بودند. استرس شغلی در کارکنان ستادی در سطح بالا و عملکرد شغلی در سطح ضعیف به دست آمد. همچنین رابطه بین استرس شغلی و عملکرد شغلی یک رابطه معکوس معنی دار به دست آمد ( $R = -0/318$ ).

**نتیجه گیری:** به منظور افزایش عملکرد شغلی کارکنان و کاهش عوامل استرس زا، مدیران ارشد دانشگاه باید از طریق بهبود ارتباطات و روابط بین فردی، محیط کاری را اصلاح نمایند. اعمال مدیریت صحیح منابع انسانی و حمایت های اجتماعی و انگیزشی، بهبود امکانات و برنامه ریزی در جهت فراهم آوردن شرایط فیزیکی مناسب در محیط کار نیز می تواند نقش بسزایی داشته باشد.

**واژه های کلیدی:** استرس شغلی، عملکرد شغلی، کارکنان ستادی

## طلوع بهداشت

دو ماهنامه علمی پژوهشی

دانشکده بهداشت یزد

سال نوزدهم

شماره دوم

خرداد و تیر ۱۳۹۹

شماره مسلسل: ۸۰

تاریخ وصول: ۱۳۹۸/۰۷/۲۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۱۹



## مقدمه

و استرس های شغلی می توانند باعث ایجاد بیماری روانی در کارکنان شوند و یا روند ایجاد بیماری روانی را تسریع نمایند. به دنبال تجربه استرس شغلی، فرد به بیماری روانی مبتلا شده و از کار افتاده و ناتوان می گردد (۱۱، ۱۰). با توجه به اهمیت مطالب بیان شده، کنترل استرس شغلی کارکنان برای جلوگیری از ایجاد بیماری های روانی و هم چنین کاهش عملکرد شغلی آن ها امری ضروری است.

عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می رود، چون بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می گیرد. به عبارتی، موفقیت سازمان ها را می توان در آینه عملکردشان مشاهده کرد (۱۲). عملکرد را می توان به عنوان رفتار تلقی کرد. کمپ بل بر این باور است که در عملکرد، رفتار وجود دارد و باید از نتایج متمایز باشد (۱۳). محمدی در مطالعه خود درباره رابطه استرس با عملکرد می گوید: وقتی که فشار روانی در درون سازمان زیاد شود و یا برای مدت طولانی به درازا بکشد فرد از نظر جسمی و روانی ضعیف و خسته می شود و تولید مطلوبی ندارد. نتیجه پژوهش وی نشان می دهد استرس زیاد سبب کاهش عملکرد کارکنان می شود. نتایج مطالعات مختلف نشان می دهد که رابطه منفی بین استرس و عملکرد شغلی وجود دارد؛ استرس شغلی می تواند تأثیر منفی در عملکرد کارکنان یک سازمان داشته باشد (۱۴).

استرس زیاد از حد باعث اختلال در عملکرد و کاهش بهره وری کارکنان در سازمان ها می شود. از این رو استرس یکی از موضوعاتی است که در حوزه مدیریت و رفتار سازمانی مورد مطالعه و بررسی قرار می گیرد. لذا سازمان ها در برنامه خود توجه زیادی به مطالعه، کنترل و کاهش استرس در محیط کار

استرس شغلی یک پاسخ مضر فیزیکی و روانی است. زمانی که نیازهای شغلی با ظرفیت ها و نیازهای فرد همسان نباشد، استرس شغلی اتفاق می افتد. در انگلستان گزارش شده است که از هر ۵ نفر شاغل، یک نفر از درجات بالای استرس شغلی رنج می برد و بیش از ۵۰۰ هزار کارگر در سال، به علت استرس های ناشی از کار، غیبت می کنند (۱). استرس شغلی می تواند باعث اثرات منفی بر روی رفتار افراد شود و هم چنین بر روی عملکرد شغلی آن ها اثرات منفی داشته باشد (۳، ۲). استرس شغلی با مشکلات شغلی هم چون کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و یا خروج از کار در سازمان در ارتباط است (۵، ۴). در تعریفی دیگری از استرس شغلی چنین آمده است: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به گونه ای است که خواسته های محیط کار و در نتیجه، فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن ها برآید (۶). تا زمانی که استرس به عنوان مسئله غیر قابل اجتناب در کار تلقی شود روزانه شاهد افزایش مشکلات کارمندان، کاهش عملکرد و بهره وری و در یک کلام پرداخت های گزافی خواهیم بود (۷). استرس نوعی حالت تنش روانشناختی است که بوسیله انواع نیروها یا فشارهای فوق الذکر بوجود می آید (۹، ۸). فشار و استرس ممکن است در نظر مردم به شکل متفاوتی ادراک شود. نظریه پردازان نیز دیدگاه های متفاوتی پیرامون فشار و استرس دارند. عده ای دیدگاهی منفی نسبت به استرس دارند، عده ای دیگر فشار را به عنوان یک عامل مثبت در نظر می گیرند زیرا که آن ها را با انرژی قابل توجهی به منظور مقابله با نیازهای بیرونی آماده می کند (۸). پژوهش ها نشان می دهند که محیط شغلی



هنگامی که بر اثر فقدان مدیریت، به علائم و نشانه های استرس توجه کافی نشود، افراد به مرور زمان علاقه خود را به شرکت در امور سازمان و همکاری در راه رسیدن به اهداف از دست خواهند داد و تحرک و پویایی در سازمان مشاهده نخواهد شد (۱۹). هرچه کیفیت زندگی کاری کارکنان بیشتر گردد، آن ها استرس کمتری را تجربه می نمایند (۲۰).

در حقیقت استرس با بسیاری از بیماری های جسمی و روانی ارتباط داشته، که باعث کاهش سلامت عمومی کارکنان سازمان، نیروی ابتکار و خلاقیت، تلاش افراد و کاهش بهره وری و افزایش تعداد حوادث می شود. به همین دلیل مطالعه استرس هم در زمینه سلامت کارکنان و بهداشت روانی و هم در بررسی عملکرد افراد در سازمان ها دارای اهمیت زیادی است. با توجه به مطالبی که بیان شد، استرس شغلی به عنوان جزء جدایی ناپذیر محیط های کاری محسوب می شود که همواره جنبه های فردی و شغلی افراد را تحت تأثیر قرار می دهد. لذا هدف از انجام این مطالعه بررسی ارتباط استرس شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۷ و ارائه پیشنهاداتی به منظور کاهش تأثیر استرس شغلی بر عملکرد شغلی بود.

### روش بررسی

روش انجام این مطالعه به صورت مقطعی - تحلیلی بود که به منظور بررسی ارتباط استرس شغلی و عملکرد شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد (شامل: حوزه ریاست، معاونت توسعه مدیریت و منابع، معاونت فرهنگی و دانشجویی، معاونت درمان، معاونت آموزشی، معاونت غذا و دارو، معاونت تحقیقات و فناوری، معاونت بهداشتی و معاونت

نموده تا از این طریق هم از هزینه های مربوط به آسیب های جسمی و روانی استرس بکاهند و هم باعث ارتقای بهره وری کارکنان خود شوند (۹، ۱۵). به نظر می رسد بیشتر استرس با عملکرد شغلی رابطه معکوس دارد به طوری که افزایش استرس در فرد، کاهش عملکرد و بازدهی وی را نتیجه می دهد، با این وجود Tuten و Neidermeyer در مطالعه خود رابطه مثبت بین این دو متغیر را نیز گزارش کردند؛ به طوری که ممکن است افزایش استرس در بعضی نقاط باعث افزایش عملکرد نیز شود. به نظر می رسد شرایط استرس بالا می تواند عملکرد شغلی بالایی را نتیجه دهد (۱۶). AbuAirRub (۲۰۰۴) در مطالعه ای نشان داد که ارتباط بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان به صورت یک منحنی U شکل می باشد، بر این اساس افرادی که سطح متوسطی از استرس شغلی را داشتند، عملکرد شغلی شان نسبت به آن هایی که سطح استرس بالا و پایینی را داشتند، بهتر بود (۱۷). نتایج پژوهش هایی که رابطه استرس با عملکرد در سازمان را مورد بررسی قرار داده اند به سه دسته تأثیر در بلند مدت اشاره می کنند؛ به طوری که کاهش عملکرد یکی از آثار و نتایج استرس در سازمان است، برای کارگرانی که به طور عملی در کار تولید دخالت دارند فشار روانی و استرس می تواند به مفهوم کیفیت پایین و یا افت بهره وری تعبیر شود. رفتارهای مبتنی بر عقب نشینی نیز ناشی از فشار (استرس) در سازمان می باشد که دو نمونه مهم آن غیبت و یا ترک سازمان است. موضوعاتی همچون رضایت شغلی، روحیه و تعهد سازمانی تحت شرایط فشار آسیب می بینند و انگیزه های کار را کم می کنند. پایین آمدن هریک از آن ها سبب کاهش یا پایین آمدن عملکرد یا تولید می شود (۱۸).



اجتماعی) در سال ۱۳۹۷ انجام شد. به منظور انجام پژوهش مذکور از دو پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده گردید:

۱. پرسشنامه اول مربوط به پرسشنامه استرس شغلی فیلیپ ال رایس (۱۹۹۲) است:

این پرسشنامه دارای ۵۷ سؤال و به شیوه لیکرت ۵ گزینه ای شامل گزینه های (بیشتر اوقات، اغلب، گاهی اوقات، به ندرت و هرگز) تشکیل شده است.

این پرسشنامه دارای ۳ بعد روابط بین فردی (سؤال ۱ تا ۲۶)، بعد وضعیت جسمانی یا شرایط فیزیکی (سؤال ۲۷ تا ۴۸) و بعد علائق شغلی یا علاقه مندی به کار (سؤال ۴۹ تا ۵۷) می باشد. حاتمی (۱۳۷۷)؛ به نقل از بهزادی، (۱۳۸۴) این پرسشنامه را برای نمونه ۲۷۵ نفری از معلمان مدرسه ای، مورد آزمون قرار داد. میزان پایایی محاسبه شده با استفاده از آلفای کرونباخ، ۰/۸۹ بدست آمد و میزان روایی برای کل پرسشنامه ۰/۹۲ ذکر شده است.

همچنین این روایی برای سه خرده مقیاس روابط بین فردی، وضعیت جسمانی و علائق شغلی به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۸۸ و ۰/۸۸ ذکر شده است (۲۱).

نمره گذاری به صورت (هرگز = ۱، به ندرت = ۲، گاهی اوقات = ۳، اغلب = ۴، بیشتر اوقات = ۵) انجام شد. نمره گذاری سؤالات معکوس نیز در نظر گرفته شد.

میانگین نمره ۹۱ تا ۱۱۱ نشان دهنده استرس شغلی پایین، میانگین نمره بین ۱۱۷ تا ۱۳۴ نشان دهنده استرس شغلی طبیعی و میانگین نمره بالاتر از ۱۳۴ نشان دهنده استرس شغلی بالا بود.

۲. پرسشنامه دوم مربوط به پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون است:

این پرسشنامه از ۱۵ سؤال تشکیل شده است و به شیوه لیکرت ۴ گزینه ای شامل گزینه های (همیشه، اغلب، گاهی اوقات و به ندرت) است. سیاحی و شکرکن (۱۳۷۵)؛ به نقل از ارشدی، (۱۳۸۶)، پایایی این پرسشنامه را از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۵ گزارش داده اند، همچنین روایی این پرسشنامه را از طریق همبسته کردن با پرسشنامه خود ارزشیابی عملکرد در سطح  $P < 0/05$  قابل قبول گزارش کرده اند (۲۲). نمره گذاری پرسشنامه بصورت طیف لیکرت ۴ نقطه ای است که برای گزینه های «به ندرت»، «گاهی»، «اغلب» و «همیشه» به ترتیب امتیازات ۰، ۱، ۲ و ۳ در نظر گرفته شد. میانگین نمره بین ۰ تا ۱۵ نشان دهنده عملکرد شغلی ضعیف، میانگین نمره بین ۱۵ تا ۲۲ نشان دهنده عملکرد شغلی متوسط و میانگین نمره بالاتر از ۲۲ نشان دهنده عملکرد شغلی قوی بود.

حجم نمونه مورد نیاز به منظور بررسی ارتباط استرس شغلی و عملکرد شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد با استفاده از فرمول کوکران و با احتساب ریزش ۰/۵، ۲۸۲ نفر برآورد گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۴ انجام شد. داده های جمع آوری شده با استفاده از آمارهای توصیفی میانگین و انحراف معیار، و آزمون های تحلیلی ANOVA و ضریب همبستگی Pearson مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و نتایج حاصله از این مطالعه در قالب جداولی گزارش گردید.

این مطالعه مصوب شورای پژوهشی دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد بوده و در کمیته سازمانی اخلاق در پژوهش دانشکده بهداشت با کد IR.SSU.SPH.REC.1397.146 مورد تصویب قرار گرفت.



## یافته ها

۴۲/۱ درصد از پاسخگویان را مردان و ۵۷/۹ درصد از آنها را زنان تشکیل دادند. همچنین ۸۰/۲ درصد از پاسخگویان متأهل و ۱۹/۸ درصد از آن‌ها مجرد بودند. ۴۴/۶ درصد از پاسخگویان از فضای فیزیکی موجود رضایت داشتند و ۵۵/۴ درصد از آن‌ها از فضای موجود ناراضی بودند. از بین معاونت‌های مورد بررسی، معاونت توسعه مدیریت و منابع (۲۲/۷ درصد) و معاونت اجتماعی (۵/۴ درصد) به ترتیب بیشترین و کمترین تعداد را در حجم نمونه به خود اختصاص دادند (جدول ۱).

بر اساس یافته‌ها، ۲۴۲ نفر از کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در این مطالعه شرکت کردند. این مطالعه با ۱۵٪ ریزش داده‌ها مواجه بود. دو گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال و ۵۰ سال به بالا، به ترتیب بیشترین و کمترین فراوانی را در بین گروه‌های سنی داشتند (۵۰/۸۲ درصد در مقابل ۴/۱۵ درصد). ۴۴/۲ درصد از پاسخگویان دارای مدرک تحصیلی لیسانس بودند و تنها ۵/۴ درصد مدرک تحصیلی دکتری داشتند.

جدول ۱: فراوانی و درصد مشخصات دموگرافیک پاسخگویان

تعداد	درصد	
۵۴	۲۲/۳۱	زیر ۳۰ سال
۱۲۳	۵۰/۸۲	۳۰ < سن < ۴۰
۵۵	۲۲/۷۲	۴۰ < سن < ۵۰
۱۰	۴/۱۵	بالای ۵۰ سال
۲۱	۸/۷	زیر لیسانس
۱۰۷	۴۴/۲	لیسانس
۱۰۱	۴۱/۷	فوق لیسانس
۱۳	۵/۴	دکتری
۱۰۲	۴۲/۱	مرد
۱۴۰	۵۷/۹	زن
۴۸	۱۹/۸	مجرد
۱۹۴	۸۰/۲	متأهل
۹۰	۳۷/۱۹	زیر ۵ سال
۶۴	۲۶/۴۴	۵ تا ۱۰ سال



۱۶/۹۴	۴۱	۱۰ تا ۱۵ سال	
۱۹/۴۳	۴۷	بالای ۱۵ سال	
۱۸/۶	۴۵	زیر ۵ سال	سابقه کاری
۱۳/۲	۳۲	۵ تا ۱۰ سال	قبلی
۳/۷	۹	۱۰ تا ۱۵ سال	
۲/۹	۷	بالای ۱۵ سال	
۶۱/۶	۱۴۹	نامشخص	
۴۴/۶	۱۰۸	بله	رضایت از فضای فیزیکی
۵۵/۴	۱۳۴	خیر	
۷/۹	۱۹	حوزه ریاست	
۹/۹	۲۴	معاونت آموزشی	
۱۱/۲	۲۷	معاونت تحقیقات و فناوری	معاونت محل انجام کار
۱۴/۹	۳۶	معاونت فرهنگی و دانشجویی	
۶/۲	۱۵	معاونت غذا و دارو	
۱۰/۳	۲۵	معاونت درمان	
۱۱/۶	۲۸	معاونت بهداشتی	
۵/۴	۱۳	معاونت اجتماعی	
۲۲/۷	۵۵	معاونت توسعه مدیریت و منابع	

است. میانگین نمره عملکرد شغلی  $۵/۵۴ \pm ۵/۷۹$  به دست آمده است. نمره بین ۰ تا ۱۵ نشان دهنده عملکرد شغلی ضعیف است. عملکرد شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد ضعیف (در سطح پایین) است (جدول ۲). بر اساس یافته های به دست آمده، رابطه بین استرس شغلی و عملکرد شغلی یک رابطه معکوس (منفی) معنی دار است

بر اساس یافته های به دست آمده، میانگین نمره استرس شغلی  $۲۸/۶۱ \pm ۱۸۲/۱۸$  به دست آمد. استرس شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سطح بالا است. از بین ابعاد استرس شغلی، بالاترین میانگین نمره مربوط به روابط بین فردی  $۱۴/۴۰ \pm ۸۱/۷۵$  و پایین ترین میانگین نمره مربوط به علاقه مندی به کار  $۷/۷۹ \pm ۲۶/۰۹$  به دست آمده



$(R = -0/318)$ . بین تمامی ابعاد ۳ گانه استرس شغلی (روابط بین فردی، وضعیت جسمانی و علاقه مندی به کار) و عملکرد شغلی یک رابطه معکوس معنی دار به دست آمده است. در این میان رابطه (به لحاظ روابط منفی موجود) بین روابط بین فردی و عملکرد شغلی قوی تر است  $(R = -0/363)$ . رابطه بین علاقه مندی به کار و عملکرد شغلی (نسبت به دو مؤلفه دیگر یعنی روابط بین فردی و وضعیت جسمانی) ضعیف تر است  $(R = -0/164)$  (جدول ۳).

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار نمره استرس شغلی و ابعاد آن و میانگین و انحراف معیار نمره عملکرد شغلی

نمره قابل اکتساب	میانگین	انحراف معیار	میانگین	بیشترین	کمترین	
۲۶-۱۳۰	۸۳(۲۲)	۱۴/۴۰	۸۱/۷۵	۱۱۱	۴۱	روابط بین فردی
۲۲-۱۱۰	۷۳(۹)	۱۰/۵۴	۷۴/۳۳	۹۹	۴۴	وضعیت جسمانی
۹-۴۵	۲۸(۱۰)	۷/۷۹	۲۶/۰۹	۴۱	۱۰	علاقه مندی به کار
۵۷-۲۵۸	۱۸۴(۳۴)	۲۸/۶۱	۱۸۲/۱۸	۲۵۱	۱۱۴	استرس شغلی
۰-۴۵	۴(۱۱)	۵/۵۴	۵/۷۹	۴۵	۰	عملکرد شغلی

جدول ۳: ضریب همبستگی استرس شغلی و ابعاد آن و عملکرد شغلی

عملکرد شغلی	استرس شغلی	علاقه مندی به کار	وضعیت جسمانی	روابط بین فردی	
					۱
				۰/۷۲۱**	وضعیت جسمانی
		۱	۰/۵۷۳**	۰/۷۳۳**	علاقه مندی به کار
	۱	۰/۸۰۷**	۰/۸۳۳**	۰/۹۳۶**	استرس شغلی
۱	-۰/۳۱۸**	-۰/۱۶۴**	-۰/۲۱۸**	-۰/۳۶۳**	عملکرد شغلی

\*\* عبارت است از:  $p < 0/001$



## بحث و نتیجه گیری

مطالعات مختلفی در زمینه استرس شغلی و عملکرد شغلی انجام شده است از جمله روح الهی و همکاران مطالعه ای را به منظور بررسی تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز مستقر در تهران در سال ۱۳۹۳ انجام دادند. نتایج تحقیق آن ها حاکی از آن بود که بین استرس ناشی از محیط کار با عملکرد شغلی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد. بدین معنی که با افزایش استرس شغلی عملکرد شغلی کاهش می یابد (۲۳) که با نتایج حاصل از مطالعه حاضر هم خوانی دارد. در مطالعه روح الهی و همکاران از بین ابعاد استرس شغلی، بالاترین میانگین نمره مربوط به روابط بین فردی (۲/۸۹) بود که این مورد نیز با نتایج مطالعه حاضر مطابقت دارد. مطالعه دیگری توسط رنجبر و همکاران به منظور بررسی تأثیر استرس بر عملکرد شغلی مدیران بخش های مختلف بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۸۷ انجام شد. آن ها در این مطالعه به این نتیجه رسیدند که تأثیر استرس بر عملکرد رابطه معکوس و معنی داری داشته است. هم چنین بیان داشتند که بیشترین تأثیر استرس بر عملکرد مدیران، از بین رفتن تمرکز فکری آن ها جهت تصمیم گیری مؤثر، تضعیف روحیه آن ها در محیط کار و کاهش کیفیت کارشان بوده است (۲۴). نتایج حاصل از این پژوهش با یافته های مطالعه حاضر مطابقت دارد. در مطالعه آن ها از میان عوامل استرس زا، عامل زیاد بودن حجم کار به عنوان مهم ترین عامل شناخته شد، در صورتی که در مطالعه حاضر میانگین نمره مربوط به روابط بین فردی از سایر ابعاد بیشتر به دست آمد.

اکبری و همکاران در مطالعه خود به منظور بررسی میزان استرس شغلی و رابطه آن با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی در بین کارکنان سازمان زندان های استان ایلام به این نتیجه رسیدند که استرس شغلی بر روی تعهد سازمانی کارکنان زندان اثری نداشت اما بر روی عملکرد شغلی آن ها تأثیرگذار بود و باعث کاهش عملکرد آن ها شده است، به کارگیری اقدامات لازم جهت مدیریت، کاهش یا حذف استرس شغلی و استرسورهای مرتبط با آن در جهت حفظ سلامت فردی و شغلی کارکنان زندان و افزایش کیفیت و کمیت عملکرد شغلی آن ها امری ضروری است (۲۵).

نتایج به دست آمده از پژوهش اکبری و همکاران نیز با یافته های مطالعه حاضر هم خوانی دارد. در مطالعه اکبری و همکاران میانگین کل استرس شغلی ۵۲/۹۶ به دست آمد که چیزی حدود متوسط است. این در حالی است که در مطالعه حاضر میانگین نمره استرس شغلی در سطح بالایی به دست آمده است، در این مورد نتایج مطالعه اکبری و همکاران با نتایج مطالعه حاضر مطابقت ندارد. مطالعه دیگری توسط فیاضی و همکاران به منظور رابطه استرس شغلی با عملکرد واحدهای بهداشتی درمانی مرکز بهداشت شهرستان همدان انجام شد و نتایج به دست آمده از مطالعه آن ها نشان داد که بین استرس و عملکرد واحدها رابطه معنی دار منفی وجود دارد. هم چنین آن ها توصیه کردند که مدیران برای کاهش سطح استرس و افزایش بهره وری، برنامه ریزی نموده و اقدامات مؤثری را انجام دهند (۲۶). نتایج مطالعه فیاضی و همکاران با یافته های حاصل از مطالعه حاضر مطابقت دارد.



نتایج مطالعه Badar نیز با یافته های حاصل از مطالعه حاضر هم خوانی دارد. مطالعه مروری انجام گرفته توسط Daniels و همکاران (۲۰۰۰) نیز ارتباط قوی بین سطوح میان استرس شغلی و عملکرد سازمانی بالا را نشان می دهد (۳۰) که با نتایج حاصل از مطالعه حاضر مطابقت ندارد. محمد نعیم شهید و همکاران نیز گزارش کرده اند که نبود حمایت اداری و ارتباطات ضعیف بین همکاران، استرس بالایی در افراد ایجاد کرده و عملکرد آن ها را کاهش می دهد (۳۱) که با نتایج مطالعه حاضر هم خوانی دارد.

نکته قابل تأمل در رابطه با نتایج مطالعه حاضر و اکثریت مطالعات مشابه انجام شده این است که بین استرس شغلی و عملکرد شغلی رابطه معکوس معنی داری به دست آمده است و این نشان دهنده تأثیر بالای استرس شغلی در عملکرد شغلی کارکنان است.

لذا ضروری است تا مدیران و سیاستگذاران به منظور بهبود و افزایش هرچه بهتر عملکرد شغلی در سازمان توجه ویژه ای به استرس شغلی در افراد داشته باشند و سعی کنند راهکارهای لازم را به منظور ارتقا و تقویت عملکرد شغلی کارکنان به کار گیرند. کاهش استرس در محیط کار باعث می شود که عملکرد شغلی کارکنان جنبه مثبتی پیدا کند و بهبود یابد. نکته قابل توجه در این رابطه این است که هرچقدر مدیران در زمینه کاهش استرس شغلی سرمایه گذاری و برنامه ریزی داشته باشند باعث بهبود عملکرد شغلی و در نهایت افزایش بهره وری در سازمان خواهند شد. پیشنهاد می شود مدیران با اصلاح محیط کاری از طریق بهبود ارتباطات و روابط بین فردی، اعمال مدیریت صحیح منابع انسانی و حمایت های اجتماعی و انگیزشی، بهبود امکانات و

از طرفی دیگر در مطالعه آن ها میانگین نمره عملکرد شغلی ۷۹/۶۴ (در سطح بالا) و میانگین نمره استرس شغلی ۵۵/۱۶ (در سطح متوسط) به دست آمد که با نتایج مطالعه حاضر معکوس بوده و مطابقت ندارد.

حسینی و همکاران نیز در پژوهش خود به بررسی تأثیر آموزش مهارت مقابله با استرس بر عملکرد شغلی بهروزان شهرستان ایلام در سال ۱۳۹۵ پرداختند.

در پژوهش آن ها ۶۰ نفر از بهروزان به صورت تصادفی انتخاب شده بودند. نتایج این پژوهش نشان می دهد که بین استرس شغلی و عملکرد شغلی در بهروزان در سطح خطای کمتر از ۵ درصد همبستگی معکوس و معناداری وجود دارد (۲۷) که با نتایج حاصل از مطالعه حاضر مطابقت دارد. دیانت نسب و همکاران در مطالعه ای به منظور بررسی نقش واسطه گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روانشناختی با عملکرد شغلی کارکنان به این نتیجه رسیدند که بین استرس و عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار و بین سرمایه روانشناختی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. هم چنین یافته های پژوهش نشان داد که استرس شغلی نقش واسطه ای در رابطه بین سرمایه روانشناختی با عملکرد شغلی ایفا کرده و سبب کاهش اثر سرمایه روانشناختی بر روی عملکرد شغلی می شود (۲۸).

نتایج پژوهش دیانت نسب و همکاران نیز با یافته های حاصل از مطالعه حاضر هم خوانی دارد. Badar در مطالعه ای به منظور بررسی میزان تأثیر عوامل استرس زا بر عملکرد شغلی در سال ۲۰۱۱ به این نتیجه رسید که مدیریت و حمایت ضعیف، نبود تشویق و تعاملات عمومی از جمله عوامل استرس زا هستند که اثر منفی بر روی عملکرد کارکنان دارند (۲۹).



ندارد.

### تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی مصوب شورای پژوهشی دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد و با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه انجام شد که بدین وسیله نهایت قدردانی و تشکر از مسئولین مربوطه و کلیه کارکنانی که در این مطالعه همکاری کردند به عمل می آید.

برنامه ریزی در جهت فراهم آوردن شرایط فیزیکی مناسب در محیط کار به دور از اضطراب و خستگی کاری، تا حدی عوامل استرس زا را کاهش دهند. هم چنین برگزاری کارگاه های آموزشی در جهت بهبود روابط بین فردی می تواند نقش مهمی در کاهش استرس شغلی کارکنان و بهبود عملکرد آنها در بر داشته باشد.

### تضاد منافع

نویسندگان این مقاله اعلام می دارند هیچ گونه تضاد منافی

## References

- 1- Ivancevich JM, Ganster DC. Job stress: From theory to suggestion. London: Routledge; 2014. 9-25
- 2- Ismail A, Yao A, Yunus NKY. Relationship between occupational stress and job satisfaction: An empirical study in Malaysia. The Romanian economic journal. 2009; 34(4):3-29.
- 3-Cicei CC. Occupational stress and organizational commitment in Romanian public organizations. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2012; 33 (10):77-81.
- 4-Kim BP, Murrmann SK, Lee G. Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. International Journal of Hospitality Management. 2009; 28(4):612-619.
- 5-Faragher EB, Cass M, Cooper CL. The relationship between job satisfaction and health: a metaanalysis. Occupational and environmental medicine. 2005; 62(2):105-12.
- 6-Ras R, Altaymer E. job stress. translated by G Khajehpour.Tehran: Industrial Management Institute Publications; 2002.[Persian]
- 7-Javaherkalam F. Managers and tension. Journal of free zones.1993; 28: 40-41.
- 8-Griffin M, Griffin, W. organizational Behavior People and Organization. 16<sup>th</sup> ed. Arizona state University, Boston New york: Managing Hokghton Mifflin Company; 2001:220-246.
- 9-Doyle CE. Work and organizational psychology: An introduction with attitude. New york: Taylor & Francis Group; 2003: 106-111.



- 10-McLean j. Stress and Job Satisfaction among Distance Educators. USA: Pennsylvania College of Technology; 2008.
- 11-Bartram T, Joiner TA, Stanton P. Factors Affecting the Job Stress and Job Satisfaction of Australian Nurses, Implications for recruitment and retention. *Journal of contemporary nurse*. 2004; 17(3): 293-304.
- 12-Abzary M, Ranjbarian B, Fathi S, Ghorbani H. The impact of internal marketing on market orientation and organizational performance in the hotel industry. *landscape management*. 2009; (31):42- 57. [Persian]
- 13-Busi M, Bititci US. Collaborative performance management: present gaps and future research. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 2006; 55(1):7-25.
- 14-Mohammadi R, keshavarz M. Occupational stress and Organizational performance, Case study: Iran. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 20; (30):390-400.
- 15- Spector PE. *Industrial and organizational psychology. Research and*, 2008, John of Wiley and Soons, Inc 205-213.
- 16-Tuten TL, Neidermeyer PE. Performance, satisfaction and turnover in call centers: The effects of stress and optimism. *Journal of Business Research*. 2004; 57(1):26-34.
- 17-AbuAlRub RF. Job Stress, Job Performance, and SocialSupport among Hospital Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*. 2004; (36): 73-8.
- 18- Mirkamali M. Psychological pressure in organization and management. *Knowledge journal* 1999; (39):51-63. [Persian]
- 19-Jamal M. Relationship of job stress to job performance: a study of managers and blue-collar workers. *Hum relations*. 1985; 38(5):409-24.
- 20-Imani B, Karamporian A, Hamidi Y. The relationship between quality of work life and job stress in employees the foundation of martyrs and veterans affairs of Hamadan. *J Mil Med*. 2013; 15(4):253-7. [Persian]
- 21-Behzadi H. Comparison of coping strategies with burnout and job stress Female nurses working in special and normal wards of hospitals in Tehran. Bachelor's thesis Senior. Allameh Tabatabai University; 2006.
- 22-Shakarkan H, Arshadi N. Transportation research part F: traffic psychology and behaviour. *Journal of Education and Psychology*. 2007;14: 129-148. [Persian]



- 23-Vosoughi Niri A, Rohollahi A, Mohammad Hosein H. The Effect of Job Stress on General Health and Job Performance on Air Traffic Controllers (ATC). *Iran Occupational Health*. 2016; 13(1):47-57.
- 24-Ranjbar Ezatabadi M, Arab M, Hadizadeh F, Asqari RA. Effect of Stress on Managers' Performance in Different Wards of Hospitals Affiliated to Tehran University of Medical Sciences. *Journal of tolooe behdasht*. 2009; 8(2):1-11.
- 25-Mami Sh, Akbari R, Akbari S, Akbari J, Mahaki B. Job stress and its relationship with organizational commitment and job performance among the prison staff of Ilam province. *J Health Syst Res*. 2015; 11(2):338-48.
- 26-Hamidi Y, Fayazi N, Soltanian A, Heidari G, Ahmadpanah M, Nazari N, Javaheri M. Relationship between Occupational Stress and the Performance of Health Care Units in Hamadan Health Center, Iran. *J Occup Hyg Eng*. 2017; 4(3):26-32.
- 27-Almasi H, Hosseini LS. Examine the impact of coping skills training on the job performance behvarzan city. *Tourist Res*. 2016; 1(1):92-102.[Persian]
- 28-Diyant Nasab M, Javidi HA, Baguoli H. The mediating role of job stress in the relationship between psychological capital and employee job performance. *Institute for Humanities and Cultural Studies*. 2014; 4(15):75-89.
- 29-Badar MR. Factors Causing Stress and Impact on Job Performance, "A Case Study of Banks of Bahawalpur, Pakistan". *European Journal of Business and Management*. 2011; 4(11): 63-68
- 30- Daniels K, Harris C. Work, psychological well-being and performance. *Occupational Medicine*. 2000 ;(50): 304-9.
- 31-Shahid MN, Latif KH, Sohail N, Ashraf MA. Work stress and employee performance in banking sector evidence from district Faisalabad, Pakistan. *Asian Journal of Business and Management Sciences*. 2011 ;(1):38-47-Available from: <https://www.researchgate.net/publication/320372918>.