

## بررسی رابطه بین ابعاد مرتبط با استرس شغلی و تعهد شغلی کارکنان (مطالعه موردی: شرکت توزیع نیروی برق استان یزد)

فاطمه غیب الهی<sup>۱</sup> محمد حسین عادل<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی، یزد، ایران (نویسنده مسئول)  
<sup>۲</sup> گروه مهندسی برق، دانشگاه فنی و حرفه ای، تهران، ایران

### چکیده

ضرورت برنامه ریزی مناسب در محل کار و ایجاد شرایط برای بهبود کیفیت زندگی و کاهش استرس کارکنان یکی از وظایف مهم مدیران سازمانی می باشد. با کاهش میزان استرس شغلی کارکنان از طریق ابعاد مرتبط کاری می توان جنبه های اعتماد، تعهد و صداقت کارکنان را نسبت به سازمان بهبود بخشید. هدف کاربردی تحقیق حاضر، بررسی رابطه بین استرس شغلی با ابعاد مرتبط شغلی و تعهد کاری می باشد. نوع تحقیق صورت گرفته توصیفی - پیمایشی بوده و روش گردآوری اطلاعات در آن به صورت کتابخانه ای - میدانی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان مجرب، کارشناسان و متخصصین شرکت توزیع نیروی برق استان یزد است که تعداد آنها ۳۲۰ نفر می باشد. همچنین داده های گردآوری شده با استفاده از نرم افزارهای SPSS و AMOS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بر اساس فرمول کوکران تعداد نمونه آماری ۱۷۴ نفر شد که به صورت نمونه دردسترس و تصادفی انتخاب و پرسشنامه ها بین آنها توزیع گردید که در نهایت ۱۵۰ پرسشنامه مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که؛ بین سه بعد مرتبط با استرس شغلی یعنی گردش شغلی، حمایت های اجتماعی و آموزش حین وظیفه رابطه مثبت و معناداری با استرس شغلی وجود دارد و بین شفافیت نقش و استرس شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین ارتباط بین تعهد شغلی و استرس شغلی کارکنان مورد تایید قرار گرفت. نتایج ضریب مسیر نشان می دهد که؛ به ترتیب بعد آموزش حین وظیفه، حمایت های اجتماعی، گردش شغلی و شفافیت نقش بیشترین تاثیر را روی استرس شغلی کارکنان دارند.

**واژه های کلیدی:** استرس شغلی، تعهد کاری، شفافیت نقش، گردش شغلی، آموزش حین وظیفه، حمایت اجتماعی

## ۱. مقدمه

عملکرد شغلی کارکنان، متأثر از عوامل متعددی از جمله تعهد سازمانی است که موجب افزایش کیفیت خدمات و بهره وری می گردد. کارکنانی که تعهد سازمانی بالایی دارند بدلیل اعتقاد بیشتر به اهداف و ارزش های انسانی در مقابل تغییرات، انعطاف پذیری بیشتری نشان می دهند و باعث تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دست یابی به اهداف فردی می شوند (لوان<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). اگر کارکنان را یکی از مهم ترین ارکان ارتقای عملکرد سازمان ها بدانیم، واضح است که بررسی متغیرهای اثرگذار بر عملکرد آنان تا چه اندازه راهنمای مدیران در بهبود عملکرد سازمان خواهد بود. در سال های اخیر موضوع تعهد شغلی کانون بخش مهمی از مطالعات سازمانی بوده، چرا که ارتباط آن با موفقیت سازمان ها به اثبات رسیده است (مهداد و همکاران، ۱۳۹۲).

تعهد شغلی یک متغیر حائز اهمیت در درک رفتار کارکنان است که باعث افزایش سودآوری سازمان ها و کاهش ترک خدمت شده و با تأثیر بر عملکرد کارکنان باعث بهبود ارائه خدمات، افزایش بهره وری و کیفیت خدمات می شود. تعهد کارکنان به سازمان، مولد دارایی های نامشهود برای سازمان ها بوده و باعث ایجاد تأثیر مثبت بر عملکرد شغلی کارکنان خواهد شد. بطور کلی جهت دستیابی به اهداف سازمان، نیروی انسانی در این بخش باید علاوه بر مهارت و تخصص از تعلق و تعهد سازمانی بالایی برخوردار باشند (خسروانی و همکاران، ۲۰۱۷). تعهد سازمانی عبارت است از هویت بخشی به افراد از طریق درگیر ساختن و سهیم نمودن آنان در سازمانی خاص (مقیم و رمضان، ۲۰۱۵). در سال های اخیر تعهد سازمانی توسط ابزارهای مختلف اندازه گیری شده است. آلن و می یر تعهد سازمانی را از سه جنبه تعریف می کنند: تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری (اکبری و همکاران، ۲۰۱۴). تعهد سازمانی از جمله ابعادی است که بر رفتار کارکنان در سازمان اثر گذاشته و بر بسیاری از متغیرهای سازمانی از جمله قصد جابه جایی کارکنان، عملکرد شغلی، رفتار سازمانی، میزان غیبت آنها و همچنین تعارض و تنش شغلی افراد تأثیر می گذارد. مؤلفه هایی همچون توجه به اهداف و ارزش های سازمان، احساس تعلق و وفاداری به سازمان، همانند سازی و هویت یابی با سازمان و تمایل به ماندن در سازمان، هسته اصلی سازه تعهد سازمانی هستند. در سازمان های خدماتی نظیر شرکت توزیع برق مانند سایر نظام های اجتماعی، تعهد سازمانی کارکنان از متغیرهای مهم و مؤثر جهت پیش بینی عملکرد شغلی کارکنان می باشد. واقعیت مسلم آن است که این نظام ها در سراسر جهان با افزایش روز افزون چالش ها، گسترش نیاز به نیروی کارآمد و محدودیت های اقتصادی روبرو هستند که توانایی های بالقوه بخش های زیربنایی نیروی کار را تحت تأثیر قرار می دهند (یانگ و همکاران، ۲۰۱۴). متغیرهای متفاوتی می تواند تعهد شغلی را تحت تأثیر قرار دهد. بطور کلی پیشرفت و توسعه سازمان ها، در گرو ارتقای سطح دانش، بینش، مهارت ها و توانایی های منابع انسانی مثل مدیریت استرس، مدیریت تعارض و ارتباطات اثربخش است تا سازمان ها بتوانند در راستای تحقق اهداف خود دست یابند (طباطبایی مزدآبادی، ۲۰۱۶).

مطالعات نشان می دهد که مدیریت استرس رابطه معناداری با رضایت کارکنان از شغل شان و میزان تعهد سازمانی آنها دارد (دانیالی و همکاران، ۲۰۱۴، اکبری و همکاران، ۲۰۱۴، سلیمی و همکاران، ۲۰۱۲). موضوع استرس و آثار آن در سازمان، یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی در دهه اخیر است. گروهی از صاحب نظران رفتار سازمانی، استرس را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده اند (پیری کامرانی و همکاران، ۲۰۱۶). در زندگی افراد، استرس ممکن است از منابع متعددی ناشی شود. یکی از این منابع، شغل فرد است. 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

<sup>۱</sup>Loan

بالای استرس شغلی رنج می برد و بیش از ۵۰۰ هزار کارگر در سال، به علت استرس های ناشی از کار، غیبت می کنند (گانستر و ایوانویچ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴).

استرس بخش جدایی ناپذیر زندگی امروز است و با پیشرفت فناوری های جدید و مشکلات مربوط به آن، مشکلات جسمی و اختلالات و بیماری های روانی و استرس شغلی در بین کارکنان سازمان ها افزایش چشم گیری یافته است (مندعلی زاده و جواهری، ۱۳۹۸). استرس شغلی استرسی است که نه تنها فرد را تحت تاثیر قرار می دهد، بلکه عوارض آن دامن گیر سازمان و محیط حرفه ای می گردد، به گونه ای که باعث غیبت مکرر، فرسودگی شغلی و کاهش تعهدات شغلی می گردد (کوهزادی و همکاران، ۱۳۹۸).

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). بطور کلی استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عوامل استرس زا و وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشارزا بودن آنها اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی، دستخوش آن می شود (دهقانی تفتی و همکاران، ۱۳۹۷). 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 (کسرای و همکاران، ۲۰۱۴). استرس شغلی با مشکلات شغلی هم چون کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و یا خروج از کار در سازمان در ارتباط است (کوهزادی و همکاران، ۱۳۹۸). به علاوه استرس دارای پیامدهای سازمانی از جمله کاهش عملکرد مناسب سازمان، افزایش تعداد غیبت ها، موارد استعفا، کاهش رضایت شغلی در بین کارکنان و مدیران، کاهش تعهد سازمانی و نظایر این ها می باشد (مامی و همکاران، ۲۰۱۵).

نشانه های استرس شغلی عبارت اند از: نشانه های روانی، جسمانی و رفتاری. نشانه های روانی دسته ای از مشکلات عاطفی و شناختی مانند نارضایتی، انزوا و بیزاری از شغل، افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی را شکل می دهند (۱۲). تاکنون مطالعات گوناگونی پیرامون تاثیرات استرس شغلی بر تعهد شغلی انجام شده است. طی مطالعه ای که توسط ترابی پور و همکاران (۱۳۹۸) انجام شد نشان داده شد که بین استرس شغلی و تعهد سازمانی رابطه ای مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین سانجیو و راتور<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) نیز نشان دادند که بین استرس شغلی و تعهد سازمانی در یک سازمان رابطه معنادار است و استرس شغلی می تواند در دراز مدت سبب کاهش میزان تعهدات سازمانی گردد.

به نظر می رسد در حوزه شرکت توزیع برق، افراد شاغل در این حوزه به دلیل ارتباط برون سازمانی که با جامعه دارند، با مشکلات مختلفی مواجه می شوند و همین امر می تواند منجر به استرس شغلی بالا، عدم رضایت شغلی و در نهایت عدم تعهد شغلی این گروه های شغلی به سازمان شوند. عدم توجه به مسئله رضایت شغلی و تعهد شغلی کارکنان منجر به مشکلات عدیده ای برای سازمان می شود که یکی از مهم ترین این مشکلات ترک خدمت کارکنان به ویژه کارکنان متخصص می باشد. از این رو حرکت به سمت افزایش تعهد و رضایت در بین نیروی انسانی از وظایف اصلی سازمان ها می باشد. با توجه به این که مطالعه ای که به بررسی رابطه بین استرس شغلی و با تعهد شغلی در بین کارکنان اداره برق دیده نشد. بنابر این مطالعه حاضر به منظور بررسی رابطه بین استرس شغلی با تعهد شغلی در بین کارکنان شرکت توزیع برق طراحی شد.

<sup>۱</sup>Ivancevich & Ganster

<sup>۲</sup>Sanjeev and Rathore

## ۲. مواد و روش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است که به منظور گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه ای - میدانی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارشناسان و متخصصین شرکت توزیع نیروی برق استان یزد در سال ۱۳۹۹ که تعداد آنها ۳۲۰ نفر می باشد. بر اساس فرمول کوکران تعداد نمونه آماری ۱۷۴ نفر شد که به صورت نمونه در دسترس و تصادفی انتخاب و پرسشنامه ها بین آنها توزیع گردید. در نهایت تعداد ۱۵۰ پرسشنامه که به صورت صحیح تکمیل شده بودند مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. با توجه به اهداف پژوهش، به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه های:

۱. پرسشنامه اطلاعات فردی که دارای اطلاعاتی نظیر: (سن، جنسیت، سابقه خدمت و سطح تحصیلات) می باشد استفاده شد.

۲. پرسشنامه استرس شغلی: در این پژوهش به منظور سنجش مقیاس استرس شغلی از پرسشنامه استرس شغلی خان و همکاران در سال (۱۹۶۴) طراحی شد. این پرسشنامه دارای ۱۵ سوال در چهار زمینه (تصمیم گیری سازمانی، زمینه سازمانی، تراکم کاری و عملکرد) است که توسط یک طیف لیکرت شش تایی پاسخ داده می شود. روایی و پایایی این پرسشنامه توسط ووتن و همکاران (۲۰۱۰) و مندعلی زاده و جواهری (۱۳۹۸) تایید شده است.

۳. پرسشنامه حمایت اجتماعی ادراک شده: در این پژوهش از پرسشنامه حمایت اجتماعی ادراک شده چند بعدی یک ابزار ۱۲ گونه ای است که به منظور ارزیابی حمایت اجتماعی ادراک شده از سه منبع خانواده، دوستان و افراد مهم در زندگی توسط زیمت و همکاران (۱۹۸۸) تهیه شده است. این مقیاس میزان حمایت اجتماعی ادراک شده ی فرد را در هر یک از سه حیطه ی مذکور در طیف ۷ گزینه ای کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم می سنجد. برای به دست آوردن نمره ی کل این مقیاس، نمره ی همه ی گویه ها با هم جمع شده و بر تعداد آنها (۱۲) تقسیم می شود. هر نمره ی زیر مقیاس نیز از حاصل جمع نمرات گویه های مربوط به آن تقسیم بر تعداد گویه های آن زیر مقیاس (۴) به دست می آید. روایی و پایایی این مقیاس توسط زیمت و همکاران در حد مطلوب گزارش شده است. رستمی و همکاران (۱۳۸۹) ضریب آلفای کرونباخ خرده مقیاسهای حمایت اجتماعی را بین ۰/۷۶ تا ۰/۸۹ به دست آورده اند. سلیمی، جوکار و نیک پور (۱۳۸۸) پایایی مقیاس را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ گزارش کرده اند.

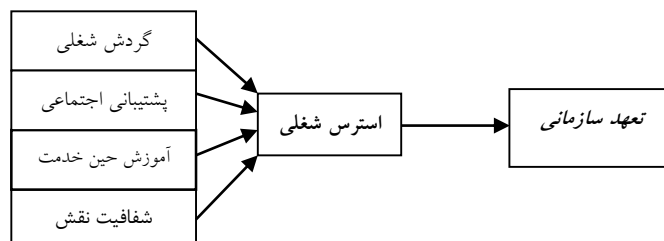
۴. پرسشنامه گردش شغلی: همچنین به منظور سنجش مقیاس گردش شغلی پرسشنامه استاندارد گردش شغلی و عملکرد در سال ۱۳۹۲ توسط قاسم ابادی طراحی شد و دارای ۴۲ در ۳ بعد (رضایتمندی، کیفیت کار و نوآوری) می باشد. هر یک از سوالات (در طیف پنج عاملی لیکرت) بر اساس کاملاً مخالف تا کاملاً موافق از نمره ۱ تا ۵ امتیاز بندی شده است. روایی و پایایی این پرسشنامه در پژوهش عامری و طاهری (۱۳۹۷) به ترتیب به میزان ۰/۹۳ و ۰/۹۴ برآورد شده است که بیانگر پایایی قابل قبول این پرسشنامه است.

۵. پرسشنامه تعهد شغلی: همچنین به منظور سنجش مقیاس تعهد شغلی از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می یردر سال ۱۹۹۰ طراحی شد. این پرسشنامه دارای ۲۴ سؤال تا سه بعد تعهد عاطفی (۸ سؤال)، تعهد مستمر (۸ سؤال) و تعهد تکلیفی (۸ سؤال) می باشد امتیازدهی به سؤالات بر اساس مقیاس پنج تایی لیکرت بود به این معنا که امتیاز پنج نشان دهنده موافقت کامل و امتیاز یک نشان دهنده مخالفت کامل بود. امتیاز بین ۲۴ تا ۴۸ نشان دهنده تعهد سازمانی ضعیف، امتیاز بین ۴۵ تا ۷۳ نشان دهنده تعهد سازمانی متوسط، امتیاز بین ۷۴ تا ۹۸ از تعهد سازمانی خوب و امتیاز بین ۹۹ الی ۱۲۰ نشان دهنده تعهد سازمانی عالی بود. هر قدر امتیاز در هر یک از ابعاد تعهد سازمانی به حداکثر امتیاز نزدیک باشد نشان می دهد که آن بعد قوی تر است. روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات انجام شده توسط بیوک زاده و همکاران (۲۰۱۷) تایید شده است.

به منظور تجزیه و تحلیل داده های پژوهش، از آمار توصیفی و تحلیل عاملی استفاده شد. از آمار توصیفی برای توصیف ویژگی های جمعیت شناختی و از شیوه تحلیل عاملی به منظور تعیین روایی سازه، تأیید مدل ساختاری تحقیق و بررسی صحت

و سقم فرضیه های تحقیق استفاده شد. به منظور انجام آنالیز و تجزیه و تحلیل داده های پژوهش از دو نرم افزار SPSS.۲۶ و AMOS. ۶۴ استفاده شد.

مدل مفهومی تحقیق



مدل تحقیق (Vatsala, ۲۰۱۶)

### فرضیات تحقیق

- بین استرس شغلی و تعهد شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین گردش شغلی و استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین پشتیبانی اجتماعی و استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین آموزش حین خدمت و استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین شفافیت نقش و استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

### ۳. یافته های پژوهش

#### آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق

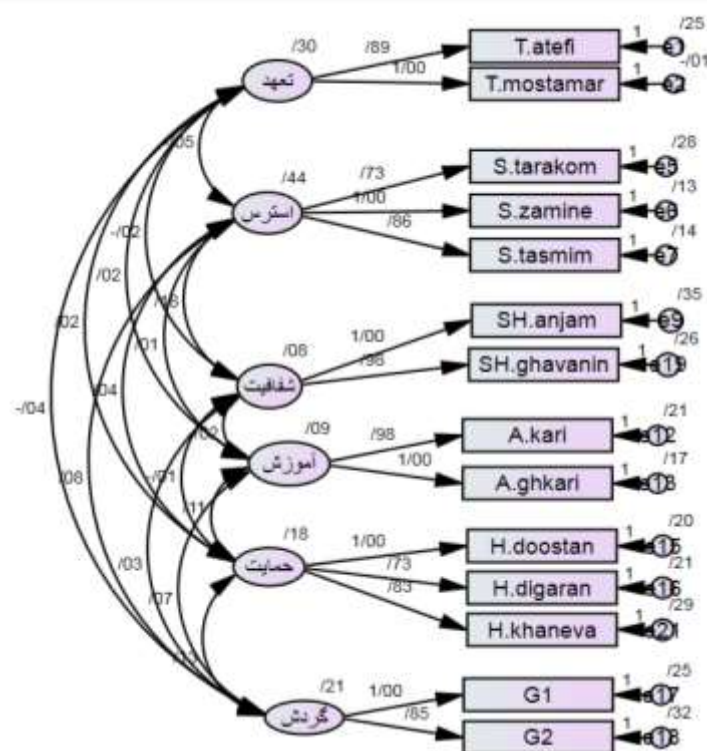
به منظور شناخت بهتر جامعه ای که در پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است، قبل از تجزیه و تحلیل داده های آماری لازم است این داده ها توصیف شوند. همچنین توصیف آماری داده ها، گامی در جهت تشخیص الگوی حاکم بر آنان و پایه ای برای تبیین روابط متغیرهایی است که در پژوهش بکار می روند. در ادامه به بررسی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق می پردازیم.

از لحاظ جنسیت پاسخ دهندگان به پرسشنامه، ۷۶ درصد مرد و ۲۴ درصد زن بوده اند. از میان پاسخ دهندگان به پرسشنامه از لحاظ سن، ۱۴ درصد کمتر از ۳۰ سال، ۵۳/۳ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۲۰ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال، ۱۲/۷ درصد ۵۱ سال به بالا بوده اند. همچنین از میان پاسخ دهندگان به پرسشنامه از لحاظ سطح تحصیلات، ۳۶ درصد لیسانس و ۶۴ درصد فوق لیسانس بوده اند و مدرک تحصیلی زیر لیسانس در بین پاسخ دهندگان نبوده است. سابقه خدمت پاسخ دهندگان به پرسشنامه، ۱۶ درصد زیر ۵ سال، ۲۴ درصد ۵ تا ۱۰ سال، ۱۸ درصد ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۲/۷ درصد ۱۵ تا ۲۰ سال و ۲۹/۳ درصد بیشتر از ۲۰ سال سابقه خدمت داشته اند.

#### ۲-۳ تحلیل عاملی تائیدی (CFA)

در تحلیل عاملی تاییدی پژوهشگر به دنبال تهیه مدلی است که فرض میشود داده های تجربی را بر پایه چند پارامتر نسبتاً اندک، توصیف تبیین یا توجیه می کند. این مدل مبتنی بر اطلاعات پیش تجربی درباره ساختار داده ها است که می تواند به شکل یک تئوری یا فرضیه، یک طرح طبقه بندی کننده معین برای گویه ها در انطباق با ویژگی های عینی شکل و محتوا، شرایط معلوم تجربی و یا دانش حاصل از مطالعات قبلی درباره داده های وسیع باشد. روش های تاییدی (آزمون فرضیه) تعیین می کنند که

داده ها با یک ساختار عاملی معین (که در فرضیه آمده) هماهنگ هستند یا نه. شکل زیر خروجی نرم افزار AMOS پس از محاسبه تحلیل عامل را نشان می دهد.



شکل ۱- نتایج تحلیل عاملی تاییدی

همانطور که در شکل فوق مشاهده می کنید از بین ۳ مولفه در نظر گرفته شده برای تعهد شغلی، مولفه تعهد هنجاری به دلیل داشتن بار عاملی کمتر از ۰,۷ با سازه مربوط به خود، از مدل حذف گردیده است. یعنی برای اینکه شاخص ها نیکویی برازش به حد مطلوب برسند، باید برخی از مولفه ها حذف شوند تا مدل برای اندازه گیری فرضیات پژوهش مورد تأیید قرار گیرد. در مدل نهایی تحلیل عاملی مشاهده می کنید که تمامی بارهای عاملی بین متغیرهای مکنون و متغیرهای مشاهده شده، بیشتر از ۰,۷ می باشد که این مطلب نشان می دهد که این متغیرهای مشاهده شده توانایی اندازه گیری متغیر پنهان خود را دارد. جدول زیر شاخص های برازش مدل را نشان می دهد را نشان می دهد.

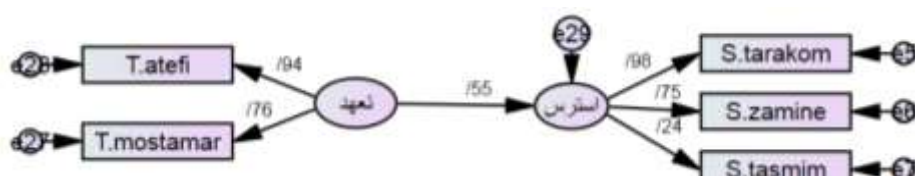
جدول ۱- شاخص های برازش مدل تحلیل عاملی

ردیف	شاخص برازش مدل	نماد	مقدار مطلوب	مقدار مشاهده شده	نتیجه
۱	-	CMIN/DF	۵ >	۱/۵۲۴	برازش مطلوب مدل
۲	(شاخص برازندگی)	GFI	۰/۹ <	۰/۹۳۷	برازش مطلوب مدل
۳	تطبیقی (شاخص برازش)	CFI	۰/۹ <	۰/۹۵۴	برازش مطلوب مدل
۴	(خطای ریشه میانگین مجزورات تقریب)	RMSEA	۰/۱ >	۰/۰۶۴	برازش مطلوب مدل
۵	(شاخص توسعه ای برازندگی)	IFI	۰/۹ <	۰/۹۵۶	برازش مطلوب مدل

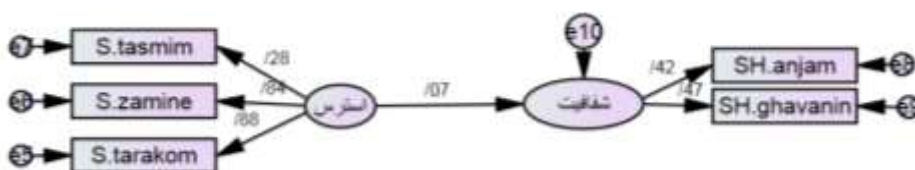
همانطور که در جدول فوق مشاهده می کنید تمامی شاخص ها در محدوده ی مورد پذیرش قرار دارند. البته شاخص های برازش مدل بسیار زیاد هستند. اما در یک قاعده کلی که در بین متخصصین آمار مرسوم است، اگر حداقل ۵ مورد از شاخص های نیکویی برازش در رنج مطلوب باشند، برازش مدل مورد تأیید است.

#### ۴. آزمون فرضیات تحقیق

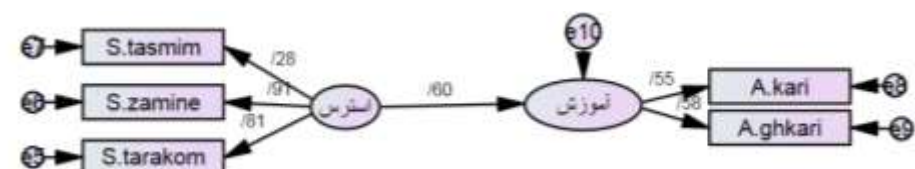
در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با روش معادلات ساختاری می پردازیم. اما با توجه به مدل مفهومی تحقیق، باید برای بررسی فرضیات تحقیق این مدل را در پنج مرحله در محیط نرم افزار AMOS برازش دهیم. نتایج برازش مدل های ۱ الی ۵ در اشکال (۲) تا (۶) آمده است.



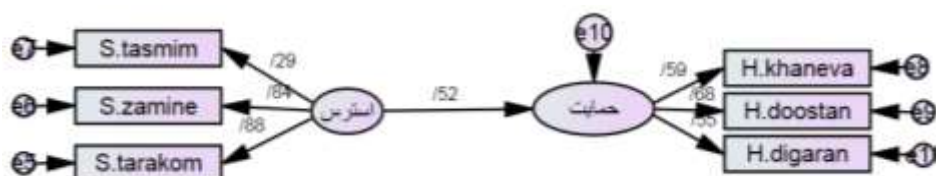
شکل ۲- بررسی رابطه تعهد شغلی و استرس شغلی (مدل ۱)



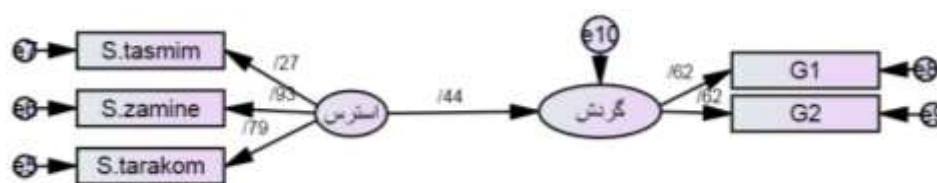
شکل ۳- بررسی رابطه استرس شغلی و شفافیت نقش (مدل ۲)



شکل ۴- بررسی رابطه استرس شغلی و آموزش حین وظیفه (مدل ۳)



شکل ۵- بررسی رابطه استرس شغلی و حمایت اجتماعی (مدل ۴)



شکل ۶- بررسی رابطه استرس شغلی و گردش شغلی (مدل ۵)

مجدداً قبل از بررسی نتایج و فرضیات، ابتدایی شاخص های نیکویی برازش مدل را بررسی می کنیم.

جدول ۲- شاخص های برازش مدل نظری تحقیق

ردیف	شاخص	مقدار مطلوب	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۴	مدل ۵
۱	CMIN/DF	$5 >$	۲/۳۲۱	۱/۹۶۶	۳/۲۲۱	۱/۲۲۲	۱/۵۲۱
۲	GFI	$0.9 <$	۰/۹۱۰	۰/۹۲۵	۰/۹۰۶	۰/۹۴۹	۰/۹۳۸
۳	CFI	$0.9 <$	۰/۹۰۵	۰/۹۴۵	۰/۹۵۴	۰/۹۶۱	۰/۹۵۱
۴	RMSEA	$0.1 >$	۰/۰۶۹	۰/۰۵۲	۰/۰۶۹	۰/۰۴۱	۰/۰۶۶
۵	IFI	$0.9 <$	۰/۹۲۱	۰/۹۶۱	۰/۹۳۳	۰/۹۸۱	۰/۹۵۲

همانطور که مشاهده می کنید تمام شاخص های برازش مدل در رنج مطلوب هستند و لذا می توانیم به بررسی فرضیات تحقیق بپردازیم. نتایج بررسی فرضیات تحقیق در جدول زیر ارائه شده است.

جدول (۳) نتایج ضرایب مسیر و روابط مستقیم بین متغیر ها تحقیق

فرضیه	مسیر ساختاری	ضریب مسیر ( $\beta$ )	معناداری (P-Value)	نتیجه آزمون
اول	تعهد شغلی $\rightarrow$ استرس شغلی	-۰/۵۵	۰/۰۰۰	قبول فرضیه
دوم	استرس شغلی $\rightarrow$ شفافیت نقش	۰/۰۷	۰/۵۸۱	رد فرضیه
سوم	استرس شغلی $\rightarrow$ آموزش حین وظیفه	۰/۶۰	۰/۰۰۰	قبول فرضیه
چهارم	استرس شغلی $\rightarrow$ حمایت های اجتماعی	۰/۵۲	۰/۰۰۰	قبول فرضیه
پنجم	استرس شغلی $\rightarrow$ گردش شغلی	۰/۴۴	۰/۰۰۰	قبول فرضیه

در این تحقیق عوامل و ابعاد مرتبط با استرس شغلی و میزان ارتباط آن ها با استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفت، همچنین میزان رابطه بین استرس شغلی و تعهد کارکنان نیز بررسی شد. نتایج تحقیق نشان داد که؛ بین سه بعد مرتبط با استرس شغلی یعنی گردش شغلی، حمایت های اجتماعی و آموزش حین وظیفه رابطه مثبت و معناداری با استرس شغلی وجود دارد و بین شفافیت نقش و استرس شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین ارتباط بین تعهد شغلی و استرس شغلی کارکنان مورد تایید قرار گرفت. نتایج ضریب مسیر نشان می دهد که؛ به ترتیب بعد آموزش حین وظیفه، حمایت های اجتماعی، گردش شغلی و شفافیت نقش بیشترین تاثیر را روی استرس شغلی کارکنان دارند.



## ۵. نتیجه گیری:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر استرس شغلی بر تعهد شغلی در بین کارکنان شرکت توزیع برق در استان یزد انجام شد. برای این منظور تاثیر چهار بعد مرتبط با استرس شغلی که شامل: (شفافیت شغلی، گردش شغلی، آموزش حین وظیفه و حمایت اجتماعی) بود بر میزان استرس شغلی و نهایتاً تاثیر استرس شغلی بر تعهد شغلی بررسی شد.

نتایج پژوهش نشان داد که بین تعهدشغلی و استرس شغلی ارتباط منفی و معنادار وجود دارد لذا فرضیه اول تایید می گردد. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش های داره و همکاران (۱۳۹۴)، علوی و همکاران (۱۳۹۸)، کوهزادی و همکاران (۱۳۹۸)، ترابی پور و همکاران (۱۳۹۸)، باتی و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۶) و احمد و روسلان<sup>۵</sup> (۲۰۱۶) همسو است.

بطور کلی می توان بیان داشت که تعهد سازمانی رفتارهای افراد را تحت تاثیر قرار می دهد. و بیانگر احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان است. کارکنانی 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 میدانیم که فشار روانی مهمترین تأثیر را بر عملکرد فرد میگذارد. میزان فشار روانی در سطح متعادل، بهترین عملکرد را به همراه خواهد داشت با توجه به اینکه امروزه در اکثر سازمان ها به دلیل مشکلات اقتصادی با کمبود نیرو مواجه هستیم و از طرفی مواردی نظیر پایین بودن سطح حقوق و دستمزد، افزایش ساعات کاری، تعداد زیاد ارباب رجوعان، مشکلات ساختاری، بورکراسی اداری و ....، عدم پاسخگویی مدیریت، سلسله مراتب بی روح اداری و ..... سبب شده تا اکثر کارکنان سازمان ها با تنش شغلی روبرو باشند که سازمان توزیع برق نیز از این قاعده مستثنی نیست از طرفی می دانیم که استرس شغلی به عنوان یکی از مؤلفه های مؤثر بر سلامت، ایمنی و آسودگی کارکنان مطرح است و هرچه قدر فرد در محیط پرتنش و استرس زا قرار بگیرد سلامت روان او بیشتر در معرض خطر قرار می گیرد که نتیجه آن پایین آمدن راندمان کاری او، افزایش غیبت ها و عدم پایبندی به تعهد شغلی است.

همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد که گردش شغلی دارای تاثیرات معناداری بر استرس شغلی است بکه فرضیه دوم پژوهش نیز تایید می گردد. نتایج پژوهش حاضر با مطالعات حریری (۱۳۹۴)، ناصرپور و رضایی زاد (۱۳۹۵)، کمالی پور و ریگی (۱۳۹۴) همسو می باشد.

گردش شغلی می تواند باعث رضایت شغلی کارکنان شود، این امر می تواند ناشی از ماهیت کار سازمان ها باشد. سازمان توزیع برق سازمانی است که منابع مالی بسیاری را از طریق فروش و توزیع برق در اختیار دارد و کارکنان دوست دارند به بخش هایی از سازمان با درآمد بیشتر منتقل شوند. چرخش شغلی می تواند ضمن جلوگیری از تکراری شدن یک نوع کار خاص این حس را به کارکنان القا نماید که در صورت دارا بودن تعهد سازمانی و داشتن توانایی می توانند به رده های بالاتر با حقوق و مزایای بهتر انتقال یابد این موضوع و رعایت سلسله مراتب اداری و توجه به سواد و توانایی می تواند منجر به کاهش استرس شغلی شود.

به علاوه نتایج پژوهش نشان داد که بین حمایت های اجتماعی و استرس شغلی ارتباط وجود دارد. نتایج این پژوهش با مطالعات اکوچکیان و همکاران (۱۳۸۸)، حسینیان و همکاران (۱۳۹۴)، موسویان خراسانی و همکاران (۱۳۹۸) و فینگ و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۷) همسو است. در توجیه یافته فوق، محققین معتقدند که حمایت اجتماعی سبب می شود تا فرد احساس

<sup>۴</sup> Bhatti et al<sup>۵</sup> Ahmad & Roslan<sup>۶</sup> Fing et al

بهتری نسبت به خود و فعالیت هایش داشته باشد. این عامل، اعتماد به نفس، افکار امیدوار کننده، سلامت روحی و به طور کلی کیفیت زندگی فرد را ارتقاء می دهد و از این طریق به افراد کمک می کند تا در هنگام کار با تمرکز بیشتر و دقت عمل بیشتری به انجام فعالیت های خود بپردازند (۴۲). همچنین، بهره مندی از حمایت اجتماعی می تواند به عنوان سدی در برابر افزایش سطوح مختلف استرس عمل کند. پرستاران برخوردار از سطوح بالای حمایت اجتماعی، مشکلات و شرایط محیطی را به مقدار کمتری فشارزا ارزیابی می کنند که در نتیجه آن، عملکرد شغلی، انگیزه و نگرش مثبت نسبت به حرفه در آنها حفظ می شود و دلسوزی و تعهد آنان نسبت به شغلشان افزایش می یابد.

همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین آموزش حین وظیفه و استرس شغلی ارتباط وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر با مطالعات مناجاتی و همکاران (۱۳۹۳)، حسینی هولاری (۱۳۹۴)، بدل زاده و میرشاه جعفری (۱۳۹۶) همسو است. در توجیه نتایج به دست آمده می توان بیان داشت که در واقع سازمان ها با سرمایه گذاری در آموزش کارکنان خود به آنان کمک می کنند تا دانش و مهارت های خود را برای انجام هر چه بهتر وظایف خود ارتقا دهند و وجود فاصله بین مهارت های مورد نیاز شغلی با مهارت های فرد موجب فقدان خشنودی شغلی کارکنان می شود. بنابراین زمانی که سازمان برای تجهیز کارکنانش هزینه های هنگفتی صرف می کند، به کارکنانش القا می شود که برای سازمان دارای اهمیت هستند و این موجب بهبود تعهد سازمانی کارکنان می شود. به علاوه آموزش ضمن خدمت می تواند توانایی و مهارت فرد را بالا برده و به وی کمک می کند تا با آرامش خاطر بیشتری با ارباب رجوعان سروکار داشته باشد همچنین آموزش مهارت ها توانایی فرد را بالا می برد که نتیجه آن بهبود استرس شغلی است.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین استرس شغلی و شفافیت شغلی هیچ گونه ارتباط معناداری وجود ندارد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج مطالعات رجایی پور و بهرامی (۱۳۸۷) و بابامیری و همکاران (۱۳۹۴) غیر همسو است. پیچیدگی کمتر در کار با اضطراب رابطه دارد و برعکس پیچیدگی در شغل با اضطراب رابطه دارد. وانان و همکاران استدلال می کنند که ویژگی های شغل به عنوان یک منبع لذت (بالا بودن کنترل و پیچیدگی کم؛ به عبارتی همان شفافیت در نقش) می تواند باعث کاهش استرس شغلی شده و در فرد احساس شایستگی ایجاد کند و از سوی دیگر پایین بودن کنترل و پیچیدگی بالا (۳۳)؛ یا به عبارتی همان شفافیت پایین در نقش باعث افزایش استرس و کاهش حرمت خود در فرد می شود. برخی از پژوهشگران در این زمینه استدلال می کنند که با افزایش شفافیت نقش به عنوان یکی از ویژگی های مشاغل، میزان پیچیدگی در شغل کاهش می یابد. با افزایش شفافیت نقش شرایطی به وجود می آید که فرد در انجام وظایف شغلی دچار سردرگمی نمی شود. وظایف روشن در هر شغلی می تواند برای فردی که انجام آن سمت شغلی را بر عهده دارد باعث تجربه هیجانات مثبت شود و از تجربه هیجانات منفی و استرس شغلی و در نتیجه فرسودگی شغلی پیشگیری کننده نظر می رسد عدم ارتباط بین استرس شغلی و شفافیت شغلی در بین کارکنان استان یزد به این دلیل است که توجیه وظایف به درستی صورت گرفته و کلیه کارکنان از وظایف خود و چارت وظایف خود اطلاع دارند و همچنین پیچیدگی شغلی چندان بالا نیست لذا این ویژگی در این سازمان نهادینه شده است لذا با توجه به وجود شفافیت شغلی در این سازمان می توان بیان داشت که این ویژگی توانایی خود را برای بهبود استرس شغلی از دست داده است.

## ۶. پیشنهادات:

تلاش برای کاهش استرس، افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان سازمان توزیع برق می تواند منجر به بهبود شاخص های مذکور و در نتیجه بهبود عملکرد کارکنان گردد. بنابر آنچه گفته شد، با توجه به وضعیت استرس شغلی و تعهد سازمانی و اثرات آنها بر روی همدیگر در کارکنان مورد مطالعه، به نظر می رسد راهکارهایی مانند آموزش مهارت مدیریت استرس در کارکنان، شفاف سازی سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان، اصلاح فرآیند کارمندیابی و جذب و گزینش نیروها، ایجاد تناسب بین حجم کار با استعداد و توانایی کارکنان، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، فراهم کردن شرایط رفاهی کارکنان، بهبود و افزایش

رضایت شغلی، ایجاد سیستم مناسب تشویق و تنبیه می تواند تا حد زیادی سبب کاهش استرس شغلی و بهبود تعهد سازمانی گردد.

با توجه به نتایج حاصله می توان به مدیران و مسئولان منابع انسانی سازمان ها توصیه نمود، نسبت به ابعاد کاری مرتبط با استرس شغلی توجه بیشتری نمایند تا با کاهش میزان استرس شغلی کارکنان خود منجر به افزایش تعهد آنان شده و در راه تسریع رشد، تحول و توسعه شرکت از این شاخص ها بهره گیرند. در پایان تحقیق می توان برای تحقیقات آتی پیشنهاد نمود که در کارهای تحقیقاتی بعدی میزان اثر هر یک از ابعاد مرتبط با استرس شغلی را با مولفه هایی مانند سلامت سازمانی، معنویت سازمانی و ... مورد مطالعه قرار دهند.

با توجه به نتایج پژوهش مدیران باید با غنی سازی شغلی از طریق تنوع بخشیدن به فعالیت های کارکنان، و گردش کارکنان در میان مشاغل مختلف، رضایت شغلی بیشتری را در کارکنان فراهم آورند. هم چنین سازمان ها می توانند چرخش شغلی درون سازمان را افزایش دهند تا دانش، مهارت ها و شایستگی را افزایش دهند تا کارکنانشان بهبود یابد و در نتیجه عملکرد آنها افزایش یابد.

با توجه به اهمیت چرخش شغلی در سرمایه انسانی کارکنان باید در مشاغل جدید به کار گرفته شوند و شاخص هایی برای سنجش ارزیابی آنان تعیین شود. هم چنین بایستی ساختار سازمانی مناسب و شرح شغل برای تمامی مشاغل ایجاد شود. فشار و انگیزه ناشی از چرخش کار باعث افزایش اشتیاق به دانش و مهارت های کارکنان می شود که از آنها می خواهد توجه بیشتری به یادگیری و یافتن کارایی خوب یادگیری بدهد. از این رو، چرخش شغلی نه تنها دارای مزایای در حفظ سرمایه انسانی است، بلکه تأثیر مثبتی بر تحول سرمایه انسانی ایجاد می کند.

## منابع و مأخذ

۱. اکوچکیان شهلا، روح افزا حمیدرضا، حسن زاده اکبر، محمدشریفی حمیده ، ۱۳۸۸ ، ارتباط حمایت اجتماعی با راهبردهای مقابله با استرس در پرستاران بخش روانپزشکی ، مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان ، بهار ۱۳۸۸ ، دوره ۱۸ ، شماره ۶۹ ؛ از صفحه ۴۱ تا صفحه ۴۶ .
۲. بابامیری، محمد و ظهیری هرسینی، آریتا و طهماسبی، رضا و مروتی، ذکراالله، ۱۳۹۴، بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت برق منطقه ای کرمان ، نشریه ارگونومی ، زمستان ۱۳۹۴ ، دوره ۳ ، شماره ۴ ؛ از صفحه ۳۹ تا صفحه ۴۸ .
۳. بدل زاده ، اعظم ، سید ابراهیم میرشاه جعفری ، ۱۳۹۶ ، بررسی میزان تاثیر دوره های آموزشی ضمن خدمت بر کاهش استرس شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان ، مجله تحقیقات نظام سلامت ، سال سیزدهم شماره ۴ (زمستان ۱۳۹۶)
۴. ترابی پور، امین و امامیان فرد، سیدمهدی و ویسی شیخ رباط، محمد و جعفری نیا، مقصود، ۱۳۹۸، رابطه استرس شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان بهداشت محیط و حرفه ای شاغل در دانشگاه های علوم پزشکی البرز و جندی شاپور اهواز
۵. حسینی هولاری، سیدمهدی و حسینی هولاری، سیده مریم، ۱۳۹۴، تأثیر آموزش ضمن خدمت در کاهش استرس شغلی در پرسنل نیروی انتظامی شهر بابل، اولین همایش علمی پژوهشی روانشناسی، علوم تربیتی و آسیب شناسی جامعه، کرمان
۶. حسینیان ، سیمین ، شهناز طباطبایی ، میثم متاجی ، اعظم ملکی، مریم بحرینی ، زیاد دهقان ، ۱۳۹۴ ، بررسی نقش تعدیل گر حمایت اجتماعی و ارتباط آن با استرس و رضایت شغلی کارکنان منطقه ی فراساحلی پارس جنوبی ، نشریه مشاوره شغلی و سازمانی دوره ۷ پاییز ۱۳۹۴ شماره ۳ (پیاپی ۲۴) .

۷. داره، حجت اله و حسین زاده، علی و خاکستری، مینا، ۱۳۹۴، بررسی ارتباط استرس شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی خراسان شمالی، کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی.
۸. رستمی، رضا، شاه محمدی، خدیجه، قائدی، غلامحسین، بشارت، محمدعلی، اکبری زردخانه، سعید و نصرت آبادی، مسعود (۱۳۸۹). رابطه خودکارآمدی با هوش هیجانی و حمایت اجتماعی ادراک شده در دانشجویان دانشگاه تهران. فصلنامه افق دانش، دوره ۱۶، شماره ۳، صص ۴۶-۵۴.
۹. سلیمی، عظیمه، جوکار، بهرام و نیک پور، روشنگر (۱۳۸۸). ارتباطات اینترنتی در زندگی: بررسی نقش ادراک حمایت اجتماعی و احساس تنهایی در استفاده از اینترنت. فصلنامه مطالعات روانشناختی، دوره ۵، شماره ۳، صص ۱۰۲-۸۱.
۱۰. علوی، سیدحسین و نیک بین، برانوش و حسن پورحیدری، علی اکبر، ۱۳۹۸، ارتباط بین استرس شغلی و تعهد حرفه ای در منجیان غریق شهر تهران، چهارمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در آموزش و پژوهش، محمودآباد.
۱۱. کمالی پور، ناصر و ریگی، داود، ۱۳۹۴، تاثیر چرخش شغلی و عملکرد (شغلی - سازمانی)، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران.
۱۲. کوهزادی، فواد، یوسف محمدکریمی، ادیب اقبال یار، ۱۳۹۸، بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با سلامت روان و استرس شغلی در بین کارکنان بانک های خصوصی، مطالعات نوین بانکی دوره دوم بهار ۱۳۹۸ شماره ۲.
۱۳. مناجاتی سیده فاطمه، مرادی علی، خیری بهناز، ۱۳۹۳، رابطه آموزش های ضمن خدمت پرسنل پرستاری با پیامدهای شغلی: تعهد سازمانی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، شهریور ۱۳۹۳، دوره ۱۴، شماره ۶، از صفحه ۱۰ تا صفحه ۲۸.
۱۴. مندعلی زاده، زینب، صدف جواهری، ۱۳۹۸، تأثیر استرس شغلی و ناامنی شغلی بر قصد ترک شغل ناجیان غریق به واسطه رضایت شغلی، مطالعات مدیریت سازمانی در ورزش، دوره ۶، شماره ۲ - شماره پیاپی ۲۲ تابستان ۱۳۹۸، صفحه ۱۱۷-۱۲۹.
۱۵. مهداد، ع؛ دهقان، ا؛ گلپور، م و شجاع، ع. (۱۳۹۲). رابطه مؤلفه های سلامت روان شناختی محیط کار با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم، دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، ۱۳ (۲)، ۷۹-۸۰.
۱۶. ناصرپور، نادیا و رضایی زاد، محمود، ۱۳۹۵، بررسی تاثیر گردش شغلی (جابجایی شغلی) بر عملکرد کارکنان از طریق توانمندسازی روانشناختی در بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، دومین کنفرانس بین المللی پارادایم های نوین مدیریت، نوآوری و کارآفرینی، تهران.

۱. Ahmad, Sa'odah, Nor Fameza Roslan, 2016, RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND ORGANISATIONAL COMMITMENT AMONG PUBLIC SERVANTS IN PONTIAN, JOHOR, International Journal of Business, Economics and Law, Vol. 10, Issue 2 (Aug.) ISSN 2289-1552.
۲. Akbari J, Akbari R, Farasati F, Mahaki B. Job stress among Iranian prison employees. International Journal of Occupational and Environmental Medicine 2014; 5(4):208-16.
۳. Akbari J, Akbari R, Farasati F, Mahaki B. Job stress among Iranian prison employees International Journal of Occupational and Environmental Medicine 2014; 5(4):208-16.
۴. 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.
۵. AMERI, M. A., & Taheri, A. A. (2019). Explaining The Relationship Between Job Turnover and Employee Performance with an Emphasis On Quality, Satisfaction and Innovation.
۶. Bhatti, M. H., Bhatti, M. H., Akram, M. U., Hashim, M., & Akram, Z. (2016). Relationship between job stress and organizational commitment: An empirical study of banking sector. Journal of Business Management and Economics, 7(1), 29-37.

۷. Boyokzadeh F, Navipour# H, Vanaki Z, Asareh M. Reflection of emotional intelligence's nurse managers on nurses' organizational commitment. Quarterly Journal of Nursing Management 2017;6(1):42-52. [In Persian] doi: 10.29252/ijnv.6.1.42.
۸. Daniali S, Amidi Mazaheri M, Mostafavi F, Tavassoli E. Job satisfaction and job stress among staff of health centers. Journal of Health System Research 2014; 10(1): 1-10. [In Persian]
۹. Dehghani, A., Bahariniya, S., & Servat, F. (2020). The Relationship between Job Stress and Job Performance in Staff Staff of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd in ۲۰۱۹. Tolooebehdasht, ۱۹(۲), ۷۲-۸۴.
۱۰. Feng D, Su S, Wang L, Liu F. The protective role of self- esteem, perceived social support and job satisfaction against psychological distress among Chinese nurses. J Nurs Manag. 2018;26(4):366-72.
۱۱. Ivancevich JM, Ganster DC. Job stress: From theory to suggestion. London: Routledge; 2014. 9-25.
۱۲. Khosravani M, Khosravani M, Rafiei F, Mohsenpour M. Organizational commitment and its dimensions in nurses working in Arak's hospitals. Medical Ethics Journal 2017;11(39):37-44. [In Persian].
۱۳. Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. Management Science Letters, 10(14), 3307-3312.
۱۴. 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.
۱۵. Moghimi SM, Ramazan M. Organization behavior management. 3th ed. Tehran: Nashre Mehraban; 2015. [In Persian].
۱۶. Monajati S F, Moradi A, Khayeri B. The Relationship between In-Service Training for Nursing Staff Working in Isfahan Medical Sciences University Hospitals and Occupational Outcomes: Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. Iranian Journal of Medical Education. 2014; 14 (6) :495-506.
۱۷. Moosavian Khorasani S.H, Vagharseyyedin S.A, Zarei B, Shafiee B. Association of Perceived Social Support with Secondary Traumatic Stress and Perceived Stress in Nurses. Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty. 2019; 5 (2):68-80.
۱۸. Rajaiipour S, Bahrami S. Relationship between clarity of role and job commitment among the personnel of the colleges of Isfahan University of Medical Sciences. J Shahrekord Univ Med Sci. 2008; 10 (2) :30-37.
۱۹. Salimi M, Rajai M, Haghighi H, Shareghi M, Salimi M, Fallahi S, et al. Association between job stress and job satisfaction among Iranian Gynecologists. Life Science Journal 2012;9(4):3583-6. [In Persian]
۲۰. Sanjeev, M. A., & Rathore, S. (2014). EXPLORING THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A STUDY OF THE INDIAN IT SECTOR. Management Research & Practice, 6(4).
۲۱. Sh, K., & Sh, P. (2014). The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in oshnaviyeh hospital's staff. Journal of Patient Safety & Quality Improvement, 2(2), 77-81.
۲۲. Wooten. Nikki R, Fakunmoju. Sunday B, Kim. HaeJung, LeFevre. Ann L. (2010). Factor Structure of the Job-Related Tension Index Among Social Workers. Research on Social Work Practice, 20(1); ۷۴-۸۶. At: <http://rsw.sagepub.com/content/۲۰/۱/۷۴>
۲۳. Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. Journal of Personality Assessment, 52, 30-41.