مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای
مقاله پژوهشی
دوره ۴، شماره ۱، بهار ۱۳۹۶، صفحات ۱۸ تا ۲۵

تبیین ارتباط استرس روانی– اجتماعی و عملکرد شغلی در صنعت بانکداری بر پایه یک مدل تلفیقی

تیمور الهیاری [۱]، فرین خانه شناس [۱،*]، حمید رضا خلخالی [۲]

[۱] گروه مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ارومیه، ایران
[۲] گروه اپیدیولوژی و بیواستاتیک، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ارومیه، ایران
[*] **نویسنده مسئول:** فرین خانه شناس، گروه مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ارومیه، ایران. ایمیل: f.khanehshenas@yahoo.com

DOI: 10.21859/johe-04013

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۲/۱۰
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۴/۰۱

واژگان کلیدی:
کارکنان بانک
استرس روانی- اجتماعی
عملکرد شغلی
مدل تلفیقی

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی همدان محفوظ است.

چکیده

مقدمه: هدف مطالعه حاضر ارائه یک مدل تلفیقی است که اثرات حیطه‌های مختلف استرس روانی- اجتماعی بر عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک را مدل سازی می‌کند. براساس این مدل، روابط علی بین متغیرها و اثرات مستقیم و غیر مستقیم عوامل استرس زای شغلی و حیطه‌های مختلف آن بر روی عملکرد شغلی قابل بررسی است.

روش کار: مدل تلفیقی این مطالعه براساس تحقیقات پیشین و مدل‌های نظری ارائه شد. به منظور تست مدل ارائه شده، داده‌ها از بین کارکنان بانک گرد آوری شدند. پرسشنامه عمومی نوردیک و پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی به منظور گردآوری اطلاعات مورد استفاده قرار گرفت. مدل‌های مسیری مختلف توسعه یافت و چگونگی نیکویی برازش آنها مورد ارزیابی قرار گرفت. آنالیز رگرسیونی به روش پیشرو و آزمون T-test به منظور بررسی ارتباط بین متغیرها مورد استفاده قرار گرفت. مدل‌های مسیری مختلف و چگونگی نیکویی برازش آنها مورد استفاده قرار گرفت. سطح آلفای کمتر از ۰/۰۵ معنی داری در نظر گرفته شد.

یافته‌ها: نتایج مطالعه رابطه مثبت و مستقیم بین "استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی" و "استرس در حیطه وظیفه" با استرس ادراکی کارکنان را نشان داد. در میان مقیاس‌های "حیطه سازمانی- اجتماعی"، مقیاس‌های "فرهنگ سازمانی" و "سبک رهبری" ارتباط منفی و معنی دار بالایی با عملکرد شغلی نشان داد.

نتیجه گیری: با استفاده از مدل ارائه شده می‌توان نتایج دقیق‌تری از ارتباط بین عوامل استرس زای روانی- اجتماعی و عملکرد در جمعیت‌های مشابه با ویژگی جمعیت شناختی یکسان بدست آورد.

مقدمه

عوامل ایجاد کننده استرس شغلی در مشاغل مختلف متفاوت می‌باشند. با این حال برخی از مشاغل از نظر ماهیت کار در زمره مشاغل پر استرس جای می‌گیرند. بنا به گزارش موسسه ملی ایمنی و سلامت شغل (NIOSH) کارکنان بانک از قبیل صندوقداران، رئیس، مدیران و سرپرستان در لیست موقعیت‌های استرس زا می‌باشند [۱]. شرایط انجام کار از قبیل حساسیت بالای کار بدلیل سر و کار داشتن با سرمایه‌های مردم، محدودیت‌های حرکتی، برخورد با افراد گوناگون از طبقات اجتماعی مختلف با افکار و انتظارات گوناگون، سبک‌های رهبری مدیران و نبود ارتباطات مفید و حرفه‌ای میان کارکنان، منجر به تجربه استرس شغلی بالا در میان کارکنان بخش بانکی می‌شود. علاوه بر این در دهه‌های اخیر بخش بانکی در ایران تحت تأثیر تغییرات سریع و قابل توجه از قبیل استفاده گسترده از کامپیوتر و تغییر الگوی کار کارکنان و متعاقب آن تقلیل نیروی کاری در بخش مربوطه بوده است که این شرایط می‌تواند برای افراد استرس زا باشد [۲]. ساعات کار طولانی، تعارض نقش و تنگناهای سیاسی نیز از دیگر عواملی هستند که سبب می‌شوند کارکنان بخش دولتی و خصوصی استرس بالایی را تجربه کنند [۳]. یکی از پیامدهای استرس شغلی تأثیر بر عملکرد شغلی می‌باشد. مطالعات متعددی اثرات استرس شغلی بر روی عملکرد را مورد بررسی قرار داده‌اند. این مسئله از دو بعد سازمانی و فردی حائز اهمیت است. در بعد سازمانی، عملکرد شغلی رابطه قوی با اثر بخشی کلی سازمان دارد [۴]. بدین ترتیب که اگر استرس شغلی کارکنان کلیدی و یا شمار زیادی از نیروی کاری سازمان را تحت تأثیر قرار دهد می‌تواند سلامت و عملکرد سازمان را به چالش کشیده و در این حالت سازمان نه تنها بهترین‌ها را از کارکنانش دریافت نمی‌کند بلکه ممکن است که عملکرد آن در بازار رقابتی بطور فزاینده‌ای تحت تأثیر قرار گیرد [۵]. در سطح فردی، وضعیت استخدامی فرد، آینده شغلی و دریافت پاداش‌های مختلف در ارتباط بالایی با عملکرد شغلی می‌باشد [۴]. مطالعات متعددی در خصوص بررسی ارتباط استرس شغلی و میزان عملکرد انجام گرفته است. نتایج مطالعه‌ای که در ۲۰۱۵ انجام گرفت نشان داد که عواملی از قبیل حمایت سرپرست، روابط بین همکاران،

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-08]
[DOI: 10.21859/johe-04013]

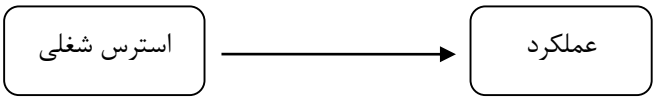
بارکار مناسب، آموزش و توسعه از جمله عوامل سازنده شرایط محیطی کار انسان هستند که اثر مثبت روی بهره وری کارکنان در سازمان دارند. مطالعه‌ای که در سال ۲۰۱۱ انجام گرفت نشان داد که مدیریت و حمایت ضعیف، نبود تشویق و تعاملات عمومی از جمله عوامل استرس زای شغلی هستند که اثر منفی بر روی عملکرد کارکنان دارند. بطور کلی نتایج اکثر مطالعات ارتباط منفی بین استرس روانی- اجتماعی وعملکرد شغلی را تأیید می‌نمایند [۶-۹]. از آنجایی‌که تاکنون مدل تلفیقی به منظور تبیین ارتباط استرس روانی- اجتماعی با عملکرد شغلی در بخش بانکداری ارائه نشده است، مطالعه حاضر با هدف ارائه مدل تلفیقی ارتباط استرس روانی- اجتماعی با عملکرد شغلی (با تلفیق مطالعات و مدل‌های قبلی) طراحی شد. در این پژوهش، عملکرد شغلی بعنوان پیامد در نظر گرفته شده و بدین ترتیب اثر حیطه‌های مختلف استرس شغلی بر روی عملکرد را می‌توان ارزیابی نمود. روابط میان متغیّرهای پژوهش در این الگو بر اساس پیشینه پژوهشی موجود تدوین گردید. با استفاده از این مدل می‌توان مهمترین حیطه‌های ایجاد کننده استرس روانی- اجتماعی را تعیین و اثرات مستقیم و غیر مستقیم آنها را بر روی عملکرد شغلی بررسی نمود.

مدل تلفیقی تحقیق

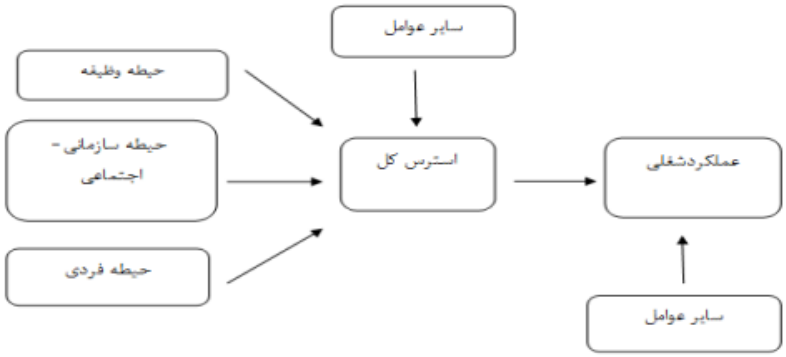
استرس شغلی علل متعددی دارد. مدل‌های اتیولوژیک متعددی در ارتباط با بررسی علل استرس شغلی وجود دارد که هر کدام بر روی جنبه‌های خاصی از عوامل ایجاد کننده استرس تمرکز و هر کدام نواقص و یا ایراداتی داشته‌اند. از این رو محققان و نظریه پردازان همواره در تلاشند تا با ارائه مدل‌ها و نظریه‌های جدید نواقص موجود در مدل‌های قبلی را برطرف سازند. بر اساس این مدل‌ها ابزارهای مختلفی در قالب پرسشنامه‌ها ایجاد شده‌اند که می‌توان بدین وسیله شرایط روانی محیط کار را ارزیابی نمود. در سال‌های اخیر پرسشنامه عمومی نوردیک برای عوامل روانی- اجتماعی کار (QPS_{Nordic}: General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work) بر پایه تلفیقی از نظریه‌ها و مدل‌های مفهومی مختلف طراحی شده و ابزاریعمومی به منظور اندازه گیری عوامل استرس زای روانی اجتماعی در محیط کار از قبیل ویژگی‌های شغل و سازمان بعلاوه رفتارهای مرتبط با کار فرد می‌باشد و جزئیات گسترده و کافی از ادراک کارکنان در ارتباط با کار و تعاملاتشان با کار را فراهم می‌کند و از این طریق بر نواقص مدل‌ها و ابزارهای قبلی فائق می‌آید [۱۰]. QPS_{Nordic} همچنین بر ترکیبی از ویژگی‌هایی که بطور سنتی در پرسشنامه‌های دیگر که بر اساس مدل‌های استرس شغلی و طراحی دوباره شغل ایجاد شده‌اند از قبیل پرسشنامه محتوی شغلی (Job Content Questionnaire) (کاراسک ۱۹۸۵) وپرسشنامه بررسی تشخیص شغلی (Job Diagnostic Survey) (هاکمن و اولدمن ۱۹۷۵) متمرکز شده است.

بر اساس مدل‌ها و تئوری‌های موجود، QPS_{Nordic} ابزاری است که در تحقیقات در ارتباط با بررسی عوامل روانی- اجتماعی محیط کار، سلامت و بهره وری بکار گرفته می‌شود و چگونگی اثر استرس بر عملکرد شغلی طی یک فرایند یکطرفه بررسی شده و نتایج کاملاً مشهود می‌باشد [۱۰]. تصویر ۱ ارتباط یکطرفه استرس با عملکرد شغلی را نشان می‌دهد.

مطابق با تئوری‌های روانشناسی کار، سه حیطه وظیفه، حیطه سازمانی- اجتماعی و حیطه فردی برای استرس روانی- اجتماعی معرفی گردیده که در مطالعات گوناگون به منظور بررسی ارتباط بین استرس شغلی با پیامدهای مختلف آن بکار می‌رود [۱۰-۱۲]. تصویر ۲ نحوه ارتباط حیطه‌های مختلف استرس روانی- اجتماعی با استرس شغلی را نشان می‌دهد.



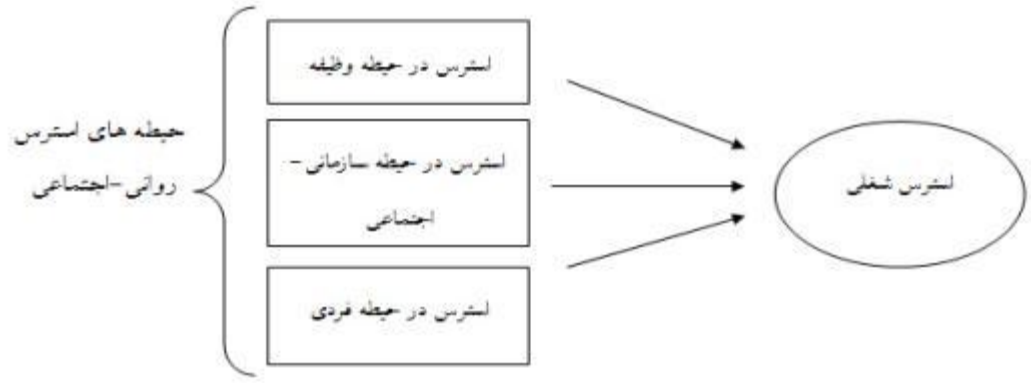
تصویر ۱: ارتباط استرس شغلی با عملکرد



تصویر ۲: حیطه‌های مختلف استرس روانی- اجتماعی کار و ارتباط آن با استرس شغلی

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.21859/johe-04013]



تصویر ۳: مدل تلفیقی ارتباط استرس شغلی بر اساس سه حیطه با عملکرد شغلی

بر اساس مدل مفهومی (تصویر ۳) سه متغیر استرس در حیطه وظیفه، سازمانی- اجتماعی و فردی می‌توانند بطور مستقیم بر روی استرس کل تأثیر گذار باشند. استرس کل نیز دارای ارتباط مستقیم با عملکرد شغلی می‌باشد. از این رو می‌توان اثرات غیر مستقیم استرس روانی- اجتماعی در سه حیطه را بر روی عملکرد شغلی برآورد نمود. سایر متغیرهای زمینه‌ای از قبیل سن، جنس، سابقه کار و تحصیلات کار نیز تحت عنوان سایر عوامل وارد این مدل شدند.

عملکرد شغلی

اصطلاح عملکرد شغلی را می‌توان هر دو جنبه کمی و کیفی انجام کار توسط یک فرد یا گروه کاری تعریف کرد. محققان بر این موضوع اتفاق نظر دارند که عملکرد شغلی مفهوم چندگانه دارد بدین صورت که هم مفهوم فعالیت برای انجام کار و هم مفهوم نتیجه کار را یکجا با هم در بر دارد. بدین ترتیب عملکرد شغلی هم مفهوم رفتار کاری و هم مفهوم رسیدن به اهداف را در بر می‌گیرد [۱۳].

استرس شغلی

استرس بعنوان پاسخ‌های فیزیکی و عاطفی زیان آور یک شخص در زمانی که شرایط شغلی با توانایی‌ها، امکانات در دسترس و یا نیازهای نیروی کار مطابقت نداشته باشد تعریف می‌شود [۱]. همانطور که در تصویر ۳ مشاهده می‌شود استرس شغلی بطور مستقیم بر روی عملکرد شغلی افراد تأثیر گذار است.

عوامل روانی- اجتماعی کار

محیط کار روانی نتیجه تعامل بین سازمان و فرد می‌باشد. عوامل روانی- اجتماعی توسط محتوی شغلی، ارتباطات سازمانی و اجتماعی در محیط کار تعیین می‌شوند. محیط کار روانی همچنین بعنوان جنبه‌های غیر فیزیکی محیط کار و از طرف دیگر بعنوان ارتباطات اجتماعی و روابط با مدیریت، طیفی از فرصت‌ها برای افراد به منظور کسب تجارب مثبت و همچنین رفع نیازهای رفاه و بهره وری تعریف می‌شود. این مفهوم به این معنی است که فرد چگونه تحت تأثیر محیط قرار می‌گیرد یا چگونه محیط را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد [۱۴]. بر اساس دسته بندی لینداستروم، عوامل استرس زای روانی- اجتماعی محیط کار در سه سطح فردی، سازمانی- اجتماعی و وظیفه قرار می‌گیرند. همانطور که در تصویر ۳ مشاهده می‌شود این سه سطحبطور مستقیم در استرس ادراکی افراد و بطور غیر مستقیم بر روی عملکرد شغلی اثر گذار می‌باشند.

روش کار

مدل تلفیقی ارائه شده در میان تمامی کارکنان شاغل در کلیه شعب یکی از بانک‌های شهرستان ارومیه مورد بررسی قرار گرفت. در مدل تحلیلی تحقیق، حیطه‌های استرس روانی- اجتماعی بعنوان متغیر مستقل و عملکرد شغلی بعنوان متغیر وابسته وارد مدل شدند. گروه نمونه مورد مطالعه شامل ۲۱۵ نفر اعم از روسا، مدیران و کارمندان بودند. این پژوهش در کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی ارومیه مورد موافقت قرار گرفته است. دو پرسشنامه استرس روانی- اجتماعی نوردیک و پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی بطور مستقیم در بین افراد توزیع شد و پرسشنامه‌های تکمیل شده از بین افراد جمع آوری شد.

پرسشنامه روانی- اجتماعی نوردیک

پرسشنامه روانی- اجتماعی نوردیک برای بررسی عوامل روانی و اجتماعی محیط کار مورد استفاده قرار گرفت. پرسشنامه روانی- اجتماعی نوردیک توسط لیندستروم در سال ۲۰۰۲ ایجاد شده است که عوامل روانی اجتماعی محیط کاری را در سه حیطه وظیفه، سازمانی- اجتماعی و حیطه فردی اندازه گیری می‌کند. نسخه اصلی پرسشنامه شامل ۱۲۳ پرسش می‌باشد که ما در این مطالعه نسخه کوتاه و استاندارد شده آن (شامل ۳۴+ آیتم) را مورد استفاده قرار دادیم. در نسخه کوتاه پرسشنامه استرس در

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.21859/johe-04013]

حیطه وظیفه توسط ۱۴ پرسش، استرس در حیطه سازمانی و اجتماعی ۱۷ پرسش و استرس در حیطه فردی نیز توسط ۱ پرسش مورد سنجش قرار می‌گیرد. جدول ۱ مقیاس‌های حیطه‌های پرسشنامه روانی- اجتماعی نوردیک را نشان می‌دهد. در نسخه کوتاه پرسشنامه روانی- اجتماعی کار دو پرسش هم تحت عنوان آیتم‌های منفرد وجود دارد که جزء تقسیم بندی سه حیطه مذکور تعریف نشده‌اند ولی زیر مجموعه‌ای از مقیاس‌ها بوده و به همراه آیتم‌های سه حیطه مذکور تحت عنوان نمره استرس شغلی درنظر گرفته شده و مورد ارزیابی قرار گرفتند.

پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی

پرسشنامه دوم مورد استفاده در این مطالعه، پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی بود. این پرسشنامه شامل ۲۶ آیتم می‌باشد و بر اساس مدل دستیابی طراحی شده است. مدل دستیابی مدلی است که به مدیران کمک می‌کند تا مشکلات عملکردی کارکنان را شناسایی کنند. مدل فوق توسط هرسی و گلداسمیت در سال ۱۹۸۰ ارائه شده است [۱۵]. این پرسشنامه با ۲۶ سؤال به بررسی ۷ بعد از ابعاد بهره وری نیروی انسانی شامل توانایی (۳ آیتم)، ادراک و شناخت (۴ آیتم)، حمایت سازمانی (۴ آیتم)، انگیزش (۴ آیتم)، بازخورد (۴ آیتم)، اعتبار (۴ آیتم) و سازگاری محیط (۳ آیتم) می‌پردازد.

روایی و پایایی ابزارها

روایی و پایایی پرسشنامه استرس روانی- اجتماعی نوردیک

قبل از گرد آوری داده‌ها، روایی پرسشنامه به جهت وضوح و شفافیت گویه ها توسط خبرگان و صاحب نظران و اساتید دانشگاه بررسی و شاخص اعتبار محتوایی کل پرسشنامه ۰/۸۲ بدست آمد و از این رو روایی محتوایی پرسشنامه تأیید شد. نسخه کامل پرسشنامه در مطالعات مختلف بکار گرفته شده است و دامنه مقادیر آلفای کرونباخ با روش پایایی درونی بین ۰/۶۰ تا ۰/۸۸ و ۰/۵۲ تا ۰/۸۸ بدست آمده است [۱۰, ۱۶]. در این مطالعه بدلیل طولانی بودن نسخه کامل از نسخه کوتاه شده استفاده شد ولی از آنجایی‌که ویژگی‌های روانشناختی چکیده پرسشنامه استرس روانی- اجتماعی نوردیک تعیین نشده استمجموعه ای از آیتم‌ها مطابق با خرده مقیاس‌های نسخه کامل پرسشنامه ایجاد و به لحاظ پایایی یا هماهنگی درونی در یک نمونه ۳۵ نفری مورد بررسی قرار گرفت [۱۷]. با این روش مقیاس‌های زیر شناسایی شده و میزان اعتماد با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ تعیین شد: رهبری (۲ آیتم،۰/۸۶ = آلفای کرونباخ)، شفافیت نقش (۲ آیتم، ۰/۷۱ = آلفای کرونباخ)، کنترل بر کار (۴ آیتم، ۰/۷۴ = آلفای کرونباخ)، حمایت سرپرست (۲ آیتم، ۰/۸۳ = آلفای کرونباخ) و جو سازمانی (۶ آیتم، ۰/۷۱= آلفای کرونباخ).

روایی و پایایی پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی

روایی و پایایی پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی قبلاً توسط محققان ایرانی صورت گرفته و تأیید شده است [۱۸, ۱۹]. سؤالات هر دو پرسشنامه مورد استفاده در این مطالعه بر اساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت ("کاملاً موافقم" تا "کاملاً مخالفم" و یا "اغلب" تا "هرگز") سنجیده می‌شوند. برای هر فرد، امتیاز استرس کل (جمع ساده کل آیتم‌ها (برپایه امتیازکل پرسشنامه و امتیاز استرس (جمع ساده آیتم‌های هرحیطه) برای هرسه حیطه محاسبه شد. به منظورمقایسه نتایج این مطالعه بانتایج مطالعات دیگر و برپایه توضیحات ارائه شده در راهنمای استفاده از پرسشنامه، نمره میانگین هرسوال محاسبه و بدین ترتیب افراد بر اساس نمره استرس به سه دسته استرس بالا، متوسط و پایین تقسیم شدند بطوری‌که افراد دارای نمره میانگین کمتر از ۲/۵ بعنوان استرس پایین، بین ۲/۵ تا ۳/۵ بعنوان استرس متوسط و بیشتر از ۳/۵ بعنوان استرس بالا گروه بندی شدند. گروه بندی افراد بر اساس نمره عملکرد شغلی نیز به این ترتیب انجام گرفت.

جدول ۱: حوزه محتوایی پرسشنامه روانی- اجتماعی نوردیک

سطح وظیفه	سطح سازمانی- اجتماعی	سطح فردی
مطالبات کار	تعاملات اجتماعی	تعهد به سازمان
کنترل بر کار	سبک رهبری	تسلط بر کار
انتظارات از نقش	جو و فرهنگ سازمانی	رقابت
قابلیت پیش بینی در کار	ادراک کار گروهی	قابلیت پیش بینی، افراد
		انگیزه کار
		مرکزیت کار
		تعاملات بین کار و زندگی خصوصی

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.21859/johe-04013]

آنالیز داده‌ها

به منظور تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ استفاده گردید. با استفاده از آزمون T-test و ضریب همبستگی و مدل‌های رگرسیونی به بررسی چگونگی ارتباط بین عوامل مختلف پرداخته شد. سطح آلفای کمتر از ۰/۰۵ معنی داری در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

از ۲۱۵ پرسنل رسمی بانک مورد مطالعه ۱۵۰ نفر پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند (نرخ پاسخ ۷۰٪). میانگین و انحراف معیار سنی کارکنان شرکت کننده برابر ۷/۳۲ ± ۴۱/۱۷ با محدوده سنی ۵۷-۲۳ بود. ۸۹/۸٪ جمعیت مورد مطالعه را مردان و ۱۰/۲٪ را زنان تشکیل دادند. همچنین ۱۳/۱٪ شرکت کنندگان در این مطالعه سرپرست و ۸۶/۹٪ کارمند بودند. ۶۲٪ جمعیت مورد بررسی دارای تحصیلات دانشگاهی و ۳۸٪ دارای مدرک دیپلم بودند. اکثر کارکنان سابقه کار بالاتر از ۲۰ سال داشتند (۴۳/۱٪). ضریب همبستگی بین متغیر سن با نمره استرس شغلی (P = ۰/۴۷۵، r = ۰/۶۱) و عملکرد (P = ۰/۸۲۹، r = ۰/۰۱) می‌باشد که بدین ترتیب ارتباط معنی داری بین متغیر سن با متغیر استرس و عملکرد شغلی مشاهد نشد. مقایسه میانگین نمره استرس و عملکرد در بین مردان و زنان (P = ۰/۳۷۲، r = ۰/۵۵۵) و مدیران و سرپرستان (P = ۰/۲۵۷، r = ۰/۱۴۵) به روش T-test و مقایسه میانگین نمره استرس شغلی و عملکرد با سطح تحصیلات (۰/۴۹۸ = P، r = ۰/۰۷۵) و سابقه کار (P = ۰/۳۸، r = ۰/۱۴۹) به روش ANOVA نیز ارتباط معنی داری را نشان نداد. یکی از اهداف مهم انجام این مطالعه، بررسی ارتباط استرس روانی- اجتماعی با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک بر پایه مدل تلفیقی ارائه شده بود. مطابق این مدل اثرات هریک از عوامل برآورد شد و مدل نیزاز نظر چگونگی نیکویی برازش ارزیابی گردید. مدل مسیری ارائه شده شامل سه فاز بررسی به شرح زیر بود:

فاز اول: تعیین ارتباط بین استرس کل با عملکرد شغلی

نتایج حاصل از آنالیز رگرسیون ارتباط منفی و معناداری بین نمره استرس کل (Ts) و عملکرد شغلی (Tp) را نشان داد.

T_P= 110.77 – 0.45T_s, B_{Stand}= -0.51

فاز دوم: تعیین ارتباط حیطه‌های مختلف استرس شغلی با استرس کل

به منظور تعیین نقش هریک از حیطه‌ها بر استرس کلی سه مدل رگرسیونی که به روش پیشرو (Forward)برازش شده و معنی دار می‌باشد قابل فرض بود که چگونگی نیکویی برازش آنها به قرار زیر بود:

مدل ۱: در این مدل متغیر استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی (S_{SO})بعنوان اولین عامل مهم برازش گردید.

001.853, P < 0.33S_{SO}, R^2 = 0.3 + 1.T_S = 27

همانطور که مشاهده می‌شود حیطه سازمانی اجتماعی به تنهایی ۸۵ درصد تغییرات استرس کلی را تبیین کرد و از این رو برازش خوبی را نشان داد.

مدل ۲: در این مدل متغیر استرس در حیطه وظیفه(S_T) بعنوان دومین متغیر مهم و معنی دار وارد مدل گردید. همانطور که مشاهده می‌شود حیطه سازمانی- اجتماعی به همراه حیطه وظیفه ۹۹ درصد تغییرات استرس کلی را تبیین کرد و برازش خوبی را نشان داد.

001.99, P <0.01S_T, R^2 = 0.05S_O + 1.26 + 1.T_S = 1

مدل ۳: متغیر استرس در حیطه فردی(S_I) بعنوان آخرین متغیر مهم و معنی دار وارد مدل گردید. همانطور که مشاهده می‌شود این مدل نیز از نظر آماری معنی دار بود ولی ورود این متغیر تأثیر چندانی در بهبود برازش مدل نداشت.

99, P .35S_I, R^2 = 0.03 S_T + 0.04S_O + 1.83 + 1.T_S = 0.
004.<0

فاز سوم: تعیین ارتباط استرس شغلی و حیطه‌های آن با عملکرد شغلی بر اساس مدل پذیرفته شده

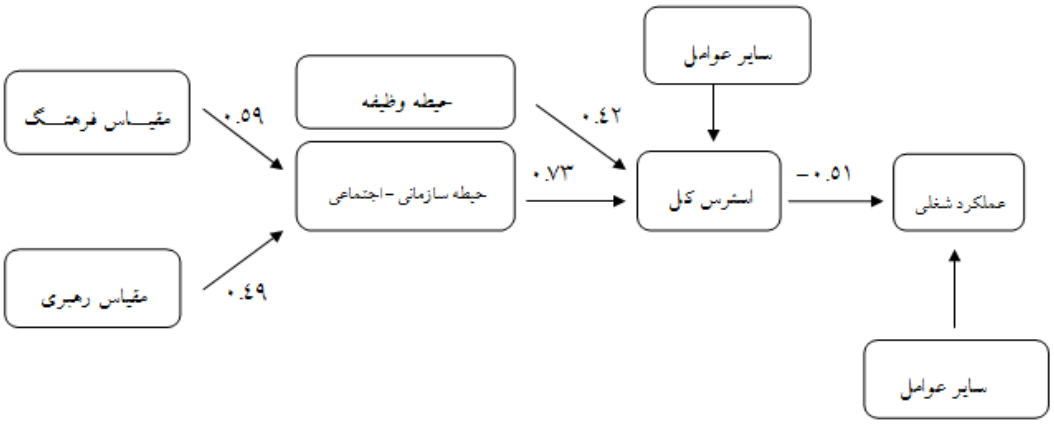
مطابق الگوهای ارائه شده قبلی، مدل مسیریدربرگیرنده استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی و استرس در حیطه وظیفهدر ارتباط با عملکرد شغلی بعنوان مدل نهایی پذیرفته شد. نتایج ارتباط ارتباط حیطه‌های استرس روانی- اجتماعی با عملکرد شغلی بر اساس مدل پذیرفته شده در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: نتایج ارتباط بین حیطه‌های مختلف استرس شغلی با عملکرد و استرس کل بر اساس مدل نهایی

متغیر	استرس کلی	عملکرد شغلی
استرس در حیطه وظیفه	۰/۴۲	۰/۲۱
استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی	۰/۷۳	۰/۳۷

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.21859/johe-04013]



تصویر ۴: مدل مسیری ارتباط بین حیطه‌های استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی بر اساس مدل نهایی پذیرفته شده

جدول ۳: ارتباط بین مقیاس‌های استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی با عملکرد شغلی

متغیر	استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی	عملکرد شغلی
جو و فرهنگ سازمانی	۰/۵۹	۰/۲۶
سبک رهبری	۰/۴۹	۰/۲۲

به منظور بررسی ارتباط مقیاس‌های مختلف حیطه سازمانی- اجتماعی با عملکرد شغلی و تعیین مهمترین عامل اثر گذار بر نمره استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی نیز از آنالیز رگرسیون خطی به روش پیش رو استفاده گردید. مدل مسیری ارتباط مقیاس‌های حیطه سازمانی- اجتماعی با عملکرد شغلی که توالی متغیرهای مستقل و وابسته را نشان می‌دهد در تصویر ۴ ترسیم شده است. این مدل که در برگیرنده هر دو مقیاس فرهنگ سازمانی و مقیاس رهبری بودبرازش مناسبی را نشان داد ($P < ۰/۰۰۱$، $R^2 = ۰/۹۷$). نتایج ارتباط مقیاس‌های حیطه سازمانی- اجتماعی با عملکرد شغلی بر اساس مدل پذیرفته شده در جدول ۳ ارائه شده است.

بحث و نتیجه گیری

هدف مطالعه حاضر ارائه مدل تلفیقی ارتباط استرس روانی- اجتماعی با عملکرد شغلی در بین کارکنان بخش بانکی بود. بدین منظور مدل پیشنهاد شده در بین کارکنان بخش بانکی مورد آزمون قرار گرفت و مدل مسیری که در برگیرنده هر دو متغیر "استرس در حیطه وظیفه" و "استرس در حیطه سازمان- اجتماعی بود"برازش مناسبی نشان داد. متغیرهای زمینه‌ای از قبیل سن، جنس، تحصیلات و سابقه کار ارتباط معنی داری با متغیرهای استرس و عملکرد شغلی نشان ندادند. از این رو این متغیرها بعنوان متغیرهای اصلی و تأثیر گذار در مدل ارائه شده در تحقیق حاضر وارد نشده و در قالب سایر عوامل زمینه‌ای لحاظ گردیدند. نتایج مطالعه حاضر بر نقش کلیدی تأثیر استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی و حیطه وظیفه بر عملکرد شغلی تاکید داشت; که بیشترین میزان همبستگی معنی دار بین استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی و عملکرد شغلی بدست آمد. بر اساس نتایج مطالعه وربی و همکاران (۲۰۱۵) حیطه سازمانی و استراتژی‌های مدیریتی و سازمانی در بهبود عملکرد در ابعاد مختلف نقش دارند [۲۰, ۲۱]. از میان مقیاس‌های استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی، مقیاس "جو و فرهنگ سازمانی" و مقیاس "سبک رهبری" ارتباط منفی و معنی داری با عملکرد شغلی در بین کارکنان بخش بانکی نشان دادند که با مطالعه انجام گرفته توسط اریکسون (۲۰۱۱) و اوان (۲۰۱۵) همسو می‌باشد [۱۳, ۲۲] مطالعه انجام گرفته توسط اولو اوجو (۲۰۰۹) نیز یافته‌های این مطالعه را تأیید می‌نماید. او نشان داد که فرهنگ سازمانی ارتباط بسیار قوی با عمکرد شغلی دارد [۲۳]. مطالعه انجام گرفته توسط بادر (۲۰۱۱) نیز نشان داد مدیریت و حمایت ضعیف، نبود تشویق و تعاملات عمومی از جمله عوامل استرس زا هستند که اثر منفی بر روی عملکرد کارکنان دارند [۶] که تمامی این مطالعات یافته‌های مطالعه حاضر را تأیید می‌نمایند. دو عامل استرس زای روانی- اجتماعی از حیطه سازمانی- اجتماعی از قبیل "فرهنگ و جو سازمانی" و همچنین "سبک رهبری" در ارتباط با افت عملکرد شغلی بودند و بعنوان عوامل اصلی محتمل افت بهره وری می‌توانند مورد توجه قرار گیرند. با توجه به نتایج این مطالعه در بین سه حیطه استرس شغلی، استرس در "حیطه سازمانی- اجتماعی" و "حیطه وظیفه" ارتباط بسیار بالا و معنی داری با نمره کل استرس شغلی نشان داد اما استرس در حیطه فردی معنی دار نبود.

محدودیت‌های مطالعه

در این مطالعه نسخه کوتاه شده پرسشنامه استرس روانی- اجتماعی نوردیک مورد استفاده قرار گرفت. از آنجاییکه حیطه

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.21859/johe-04013]

فردی در نسخه کوتاه شده تنها با یک سؤال مورد سنجش قرار می‌گیرد این موضوع می‌تواند در دستیابی به نتایج دقیق‌تر مشکل ساز باشد از این رو پیشنهاد می‌گردد مطالعات بیشتر با در نظر گرفتن تمامی آیتم‌های استرس در حیطه فردی انجام گیرد. بخش عمده جمعیت مورد مطالعه از نظر ویژگی‌های جنسیتی، عمدتاً "مرد" بودند، لذا استفاده از مدل مفهومی ارائه شده در جمعیت‌های مشابه و دارای ویژگی جمعیت شناختی فوق، نتایج دقیق‌تری را بدست می‌دهد از این رو پیشنهاد می‌گردد مطالعات دیگری با ترکیب‌های جمعیتی برابری از مردان و زنان انجام گیرد.

سپاسگزاری

نویسندگان لازم می‌دانند بر خود لازم می‌دانند مراتب تشکر صمیمانه خود را از کارکنان بانک که ما را در انجام این پژوهش یاری نمودن اعلام نمایند.

References

1. National Institute for Occupational Safety and Health SaW. Centers for Disease Control and Prevention, U. S. Department of Health and Human Services. USA: National Institute for Occupational Safety and Health, Stress…at Work, 1999 Contract No.: 99-101.
2. Mazloomy M, Ardian N. [Evaluating the Correlation BetweenBurnoutSyndrome Dimensions and Mental Health of Cashiers in State Banks of Golestan]. J Toloo e Behdasht. 2012;14(2):11-22.
3. Dhankar S. [Occupational stress in banking sector]. Int J Appl Res. 2015;1(8):132-5.
4. Jackofsky EF. Turnover and Job Performance: An Integrated Process Model. Acad Manage Rev. 1984;9(1):74-83. DOI: 10.5465/amr.1984.4277940
5. Chahardoli S, Motamedzade M, Hamidi Y, Soltanian A, Golmohammadi R. Investigating the relationship between psychosocial work stressors, organizational structure and job satisfaction among bank tellers. Health Saf Work. 2015;5(4):47-58.
6. Badar MR. Factors Causing Stress and Impact on Job Performance,"A Case Study of Banks of Bahawalpur, Pakistan". Eur J Busin Manage. 2011;3(12):9-17.
7. Ouyang Y. The mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personnel of Taiwan as an example. J Money Invest Bank. 2009;11(1):16-26.
8. Awan AG, Tahir MT. Impact of working environment on employee's productivity: A case study of Banks and Insurance Companies in Pakistan. Eur J Busin Manage. 2015;7(1):329-45.
9. Rahimi G. Investigation relashioship job stress and performance among mellat bank staff in wes azarbijan. Stud Manage Entrepreneursh. 2016;2(2).
10. Papp PP, Elo P, Semsey S, Orosz L. Footprinting studies of specific complexes formed by RepA, a replication initiator of plasmid pCU1, and its binding site. J Bacteriol. 2000;182(19):5409-15. PMID: 10986243
11. Mehrdad R, Dennerlein JT, Haghighat M, Aminian O. Association between psychosocial factors and musculoskeletal symptoms among Iranian nurses. Am J Ind Med. 2010;53(10):1032-9. DOI: 10.1002/ajim.20869 PMID: 20568267
12. Tham P. Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. Brit J Soc Work. 2006;37(7):1225-46. DOI: 10.1093/bjsw/bcl054
13. Sonnentag S, Volmer J, Anne S. Job Performance: SAGE Publications Ltd; 2010.
14. Karlsson ML. Healthy workplaces: factors of importance for employee health and organizational production: Institutionen för folkhälsovetenskap/Department of Public Health Sciences; 2010.
15. Hersey P, Goldsmith M. A situational approach to performance planning. Train Dev J. 1980;34(11):38-&.
16. Wannstrom I, Peterson U, Asberg M, Nygren A, Gustavsson JP. Psychometric properties of scales in the General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPS): confirmatory factor analysis and prediction of certified long-term sickness absence. Scand J Psychol. 2009;50(3):231-44. DOI: 10.1111/j.1467-9450.2008.00697.x PMID: 19037910
17. Tuvesson H, Eklund M, Wann-Hansson C. Perceived stress among nursing staff in psychiatric inpatient care: the influence of perceptions of the ward atmosphere and the psychosocial work environment. Issues Ment Health Nurs. 2011;32(7):441-8. DOI: 10.3109/01612840.2011.564344 PMID: 21736467
18. Mohammad A, Ahmad MSA, Reza AA. The relationship between quality of work life and faculty members' productivity in Islamic Azad Universities in district 4 of Iran. Eur J Exp Biol. 2013;3(1):443-8.
19. Hatami H, Mirjafari A, Mojahedi Jahromi S. An Investigation into the Relationship of Working Life Quality to Organizational Commitment and Productivity in Jahrom Medical Science University. Q J New Appr Educ Admin. 2011;2(7):25-39.
20. Verbree M, Horlings E, Groenewegen P, Van der Weijden I, van den Besselaar P. Organizational factors influencing scholarly performance: a multivariate study of biomedical research groups. Scientometr. 2014;102(1):25-49. DOI: 10.1007/s11192-014-1437-x
21. Ngui TK. Effect of human resource management strategies on performance of commercial banks in Kenya. Kenya: Jomo Kenyatta University of Agriculture and Technology; 2015.
22. Eriksson A, Axelsson R, Axelsson SB. Health promoting leadership - different views of the concept. Work. 2011;40(1):75-84. DOI: 10.3233/WOR-2011-1208 PMID: 21849750
23. Ojo O. Impact assessment of corporate culture on employee job performance. Busin Intel J. 2009;2(2):388-97.

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.21859/johe-04013]

Journal of Occupational Hygiene Engineering **Original Article**

Volume 4, Issue 1

Explaining the Relationship between Psychosocial Stress and Job Performance in Banking Industry Based on an Integrated Model

Teimour Allahyari [1], Farin khanehshenas [1,*], Hamidreza Khalkhali [2]

[1] Department of Occupational Health, School of Health, Urmia University of Medical Sciences, Urmia, Iran
[2] Department of Epidemiology and Biostatistic, School of Health, Urmia University of Medical Sciences, Urmia, Iran
*** Corresponding author:** Farin Khanehshenas, Department of Occupational Health, School of Health, Urmia University of Medical Sciences, Urmia, Iran. E-mail: f.khanehshenas@yahoo.com

DOI: 10.21859/johe-04013

Received: 30.04.2017
Accepted: 22.06.2017

Keywords:
Bank Employee
Psychosocial Stress
Job Performance
Integrated Model

© 2016 Hamadan University of Medical Sciences

Abstract

Introduction: The aim of the present study was to examine the effect of different levels of psychosocial stress on job performance based on an integrated model among bank employees. According to this model, the causal relationships between the variables and direct and indirect effects of job stressors and their different levels on job performance are considerable.

Methods: The integrated model of this study was presented based on integration of theory models and past research. Data were collected from bank employees to test the proposed models. The General Nordic Questionnaire and Human Resource Productivity Questionnaire were used for data collection. Different path models were developed and the goodness-of-fit of them was evaluated. Regression analysis by the forward method and t-test were used to examine the relationship between the variables. P value less than 0.05 was considered significance.

Results: The results the study showed a positive and direct relationship between stress in the socio-organizational level and task level with perceived stress of the employees. Among the scales in the socio-organizational level, organizational culture and leadership showed highly negative and significant relationships with job performance.

Conclusions: This study shows that the relationship between psychosocial stress and job performance can be achieved more accurate by using the model in similar population with the same demographic characteristics.

How to Cite this Article:
Allahyari T, khanehshenas F, Khalkhali H. Explaining the Relationship between Psychosocial Stress and Job Performance in Banking Industry Based on an Integrated Model. *J Occup Hyg.* 2016; 4(1):18-25. DOI: 10.21859/johe-04013

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2026-11-08]

[DOI: 10.21859/johe-04013]