Journal of Occupational Hygiene Engineering Volume 4, Issue 3, Autumn 2017, Pages: 26-32

Original Article

doi: ------

Relationship between Occupational Stress and the Performance of Health Care Units in Hamadan Health Center, Iran

Yadollah Hamidi[1], Naser Fayazi[2,*], Alireza Soltanian[3], Gholamreza Heidari[4], Mohammad Ahmadpanah[5], Nasim Nazari[6], Masoumeh Javaheri[7]

[1] *Associate Professor, Department of Health Management and Economics, Faculty of Health, Hamadan University of Medical Sciences*
[2] *Master of Health Services Management, Deputy of Health, Hamedan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran*
[3] *Assistant Professor, Department of Statistics, Faculty of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran*
[4] *Public Health Officer, Deputy of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran*
[5] *Associate Professor, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran*
[6] *Senior Officer of Health Services Management at Pastorno Hospital in Tehran, Iran*
[7] *MSc of Epidemiology, Deputy of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran*

**** Corresponding Author:*** *Naser Fayazi, Deputy of Health, Hamedan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran. Email: fayyazinaser@yahoo.com*

Received: 13/08/2017
Accepted: 04/11/2017

How to Cite this Article:
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. DOI: ------

Abstract

Background and Objective: Since human resources and employees are among the most important assets of any organization, identification of the factors affecting their performance and occupational stress is becoming increasingly important. In this study, we examined the relationship between occupational stress and the performance of different health care units.

Materials and Methods: This cross-sectional study was performed among all the health care workers (n=150) of urban and rural health centers of Hamadan, Iran. The data collection instruments included a stress questionnaire designed by Elliot (1994) and an annual checklist provided by the Ministry of Health of Iran. To analyze the data, Pearson correlation coefficient and independent t-test were run in SPSS, version 16.

Results: The total mean scores of occupational stress and performance were 55.16 and 79.64, respectively. These scores were respectively 55.14 and 78.21 in the family health unit, 57.06 and 76.87 in the disease control unit, and 54.03, 83.31 in the occupational and environmental health unit. The results showed a significant negative relationship between occupational stress and performance of the units (P=0.001). Further, age had a significant positive association with performance (P<0.001) and a significant negative relationship with stress (P<0.001).

Conclusion: Regarding the confirmation of the relationship between stress level and staff performance and the fact that human resources are key to determining the quality, accessibility, and cost of health care services, we recommend authorities to take effective actions for reducing stress and promoting efficiency.

Keywords: Occupational Stress; Organizational Performance; Personnel Health

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2024-03-29]

[DOI: 10.21859/johe.4.3.26]

Copyright © 2017 Journal of Occupational Hygiene Engineering. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) which permits copy and redistribute the material just in noncommercial usages, provided the original work is properly cite

مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای | دوره ۴، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۶، صفحات ۲۶ تا ۳۲

مقاله پژوهشی

doi: ----------

رابطه استرس شغلی با عملکرد واحدهای بهداشتی– درمانی مرکز بهداشت شهرستان همدان

یداله حمیدی[۱]، ناصر فیاضی[۲،*]، علیرضا سلطانیان[۳]، غلامرضا حیدری[۴]، محمد احمدپناه[۵]، نسیم نظری[۶]، معصومه جواهری[۷]

[۱] دانشیار، گروه مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

[۲] کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی معاونت بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

[۳] استادیار، گروه آمار، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

[۴] کارشناس بهداشت عمومی معاونت بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

[۵] دانشیار، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

[۶] کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی، بیمارستان پاستورنو، تهران، ایران

[۷] کارشناس ارشد اپیدمیولوژی معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

* **نویسنده مسئول:** ناصر فیاضی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

ایمیل: fayyazinaser@yahoo.com

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۵/۲۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۸/۱۳

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی همدان محفوظ است.

چکیده

سابقه و هدف: از آنجایی که نیروی انسانی و کارکنان از مهم‌ترین سرمایه‌های یک سازمان محسوب می‌شوند، بررسی و شناسایی عوامل مرتبط با این منابع که می‌توانند بر عملکرد و استرس شغلی آن‌ها مؤثر باشند از اهمیت روزافزونی برخوردار می‌باشد. بر این اساس پژوهش حاضر به بررسی رابطه استرس شغلی با عملکرد واحدهای مختلف بهداشت و درمان پرداخته است.

مواد و روش‌ها: جامعه مورد پژوهش در مطالعه مقطعی حاضر تمام کارمندان بهداشتی مراکز بهداشتی- درمانی شهری و روستایی شهرستان همدان (۱۵۰ نفر) بودند که تمامی آن‌ها مورد بررسی قرار گرفتند. پرسش‌نامه‌های مورد استفاده در این پژوهش عبارت بودند از: پرسش‌نامه استرس R.S. Eliot (۱۹۹۴) و چک‌لیست‌های سالانه با وزارت بهداشت که داده‌های حاصل از آن‌ها با استفاده از آزمون‌های پیرسون و T مستقل از طریق نرم‌افزار SPSS 16 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: بر مبنای نتایج میانگین سطح استرس و عملکرد به ترتیب ۵۵/۱۶ و ۷۹/۶۴ به دست آمد که به ترتیب در واحد بهداشت خانواده ۵۵/۱۴ و ۷۸/۲۱؛ واحد مبارزه با بیماری‌ها ۵۷/۰۶ و ۷۶/۸۷؛ واحد بهداشت محیط و حرفه‌ای۵۴/۰۳ و ۸۳/۳۱ بود. همچنین، نتایج نشان داد که سطح استرس کارکنان با عملکرد واحدها رابطه منفی و معناداری ($P<۰/۰۰۱$) دارد. شایان ذکر است که رابطه سن با عملکرد، مثبت و معنادار بود ($P<۰/۰۰۱$)؛ اما رابطه آن با استرس، منفی و معنادار به دست آمد ($P<۰/۰۰۱$).

نتیجه‌گیری: با توجه به تأیید رابطه سطح استرس و عملکرد کارکنان و اینکه منابع انسانی عامل کلیدی تعیین کیفیت، دسترسی و هزینه مراقبت‌های بهداشتی و درمانی می‌باشند، توصیه می‌شود مدیران برای کاهش سطح استرس و افزایش بهره‌وری برنامه‌ریزی نموده و اقدامات مؤثری را انجام دهند.

واژگان کلیدی: استرس شغلی؛ عملکرد سازمان؛ کارکنان بهداشتی

مقدمه

در دهه اخیر موضوع فشار عصبی یا استرس و آثار آن در سازمان‌ها بسیار مورد توجه قرار گرفته و مدت‌ها است که علل و عوارض آن تحت بررسی و پژوهش قرار دارد [۱]. استرس در دنیای کار نیز عاملی شناخته شده است [۲] و خسارت‌های ناشی از آن همچنان بر دوش جوامع مختلف سنگینی می‌کند. استرس هم برای افرادی که مبتلا به آن هستند و هم برای مؤسسات و واحدهای تولیدی که افراد در آن کار می‌کنند و نیز برای اقتصاد ملی پرهزینه است [۳].

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2024-03-29]

[DOI: 10.21859/johe.4.3.26]

تا زمانی که استرس به‌عنوان مسأله غیر قابل اجتناب در کار و زندگی تلقی شود، روزانه شاهد افزایش مشکلات کارمندان، کاهش عملکرد و بهره‌وری و به‌طور کلی پرداخت بهایی سنگین خواهیم بود [۴]. استرسی که در رابطه با کار یا شغل فرد پیش می‌آید موجب نارضایتی وی از کار می‌گردد [۵]. افراد نیازمند کار هستند؛ زیرا از طریق آن می‌توانند به مهارت‌های خود دست یابند و آن‌ها را عملی نمایند. همچنین می‌توانند نیازهای اولیه خود را برطرف سازند [۶]. با این حال، کار دارای یک تهدید پنهان است که می‌تواند به‌طور ناگهانی حمله نموده و رفاه فرد را از بین ببرد. این تهدید پنهان، استرس و تنش نامیده می‌شود؛ استرس و تنشی که در اثر ناامنی شغلی ایجاد می‌گردد [۷].

در رابطه با استرس دو واقعیت را نمی‌توان نادیده گرفت. نخست اینکه استرس یا فشار روانی حاصل از کار، افراد را بیمار می‌کند و مورد دوم اینکه هزینه‌های مربوط به استرس یا فشار روانی کارکنان برای هر کارفرمایی رقم قابل‌ملاحظه‌ای می‌باشد و استرس می‌تواند بر عملکردهای مهم فعالیت در محیط کار تأثیر منفی داشته باشد [۸]. اگر استرس به‌طور مناسب کنترل نشود می‌تواند منجر به مشکلات جدی شود. هنگامی که بر اثر فقدان مدیریت استرس یا فشار به علائم و نشانه‌های فشار 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 و در نتیجه عدم مشارکت افراد، اثربخشی و تولید سازمان کاهش خواهد یافت [۹].

علاوه بر ایجاد و در پی داشتن اثرات شغلی، استرس شغلی می‌تواند بر خود فرد نیز اثراتی منفی را بر جای گذارد که در این ارتباط می‌توان به مواردی چون اثر بر سطح روانی و عاطفی (خستگی، اضطراب و فقدان انگیزه)، سطح شناختی (افزایش پتانسیل برای خطا و در برخی موارد حوادث ناشی از خطای انسانی)، سطح رفتاری (ضعیف یا رو به وخامت بودن روابط با همکاران، تحریک‌پذیری، عدم تصمیم‌گیری، غیبت، سیگارکشیدن، بیش از حد غذاخوردن و مصرف الکل) و سطح فیزیکی (افزایش بیماری‌های مرتبط با سردرد، درد عمومی، درد و سرگیجه) اشاره کرد [۱۰]. از سوی دیگر استرس شغلی با مشکلات شغلی، کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و یا خروج از کار در سازمان مرتبط می‌باشد [۱۱،۱۲].

بر اساس نتایج دریافت می‌شود که هرچه کیفیت زندگی کاری کارکنان بیشتر گردد، آن‌ها استرس کمتری را تجربه می‌نمایند. با توجه به تأیید وجود ارتباط معکوس بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی کارکنان، مدیران می‌توانند با بهبود سطح کیفیت زندگی کاری از طریق استقرار برنامه‌های مشارکت و کار تیمی، ایجاد ارتباط و توجه به نیازها و توقعات کارکنان و غنی‌سازی شغل و توانمندسازی کارکنان، استرس شغلی در محیط کار را کاهش دهند و از سوی دیگر با ایجاد امکان ادامه تحصیل پس از استخدام و یا فراهم‌آوردن دوره‌های بازآموزی مرتبط با شغل، اثربخشی و بهره‌وری نیروی انسانی را ارتقا بخشند [۱۳]؛ بنابراین با توجه به موارد ذکرشده، در پژوهش حاضر به بررسی رابطه استرس با عملکرد واحدهای مختلف بهداشت و درمان شهرستان همدان پرداخته شد و به منظور کاهش اثر استرس بر عملکرد واحدها پیشنهاداتی ارائه گردید.

مواد و روش‌ها

در این پژوهش مقطعی به بررسی رابطه استرس با عملکرد واحدهای مختلف بهداشت و درمان شهرستان همدان پرداخته شد. مکان انجام پژوهش مراکز بهداشتی- درمانی شهری و روستایی شهرستان همدان بود. تمامی کارکنان (استخدام رسمی، پیمانی، نیروهای طرحی و افرادی که به‌صورت قراردادی جذب سیستم شده‌اند) شاغل در مرکز بهداشت شهرستان همدان (۱۵۰ نفر) که در پست‌های کاردان و کارشناس بهداشت خانواده، کاردان و کارشناس پیشگیری و مبارزه با بیماری‌ها، کاردان و کارشناس بهداشت محیط و کاردان و کارشناس بهداشت حرفه‌ای بودند، مورد بررسی قرار گرفتند. داده‌ها به وسیله پرسش‌نامه بررسی استرس R.S. Eliot (۱۳۹۴) که روایی و پایایی آن در این پژوهش محاسبه گردید و از طریق آلفای کرونباخ معادل ۸۴ به دست آمد جمع‌آوری شد و برای اندازه‌گیری عملکرد از چک‌لیست بررسی عملکرد وزارت بهداشت استفاده گردید.

- پرسش‌نامه بررسی استرس R.S. Eliot (۱۹۹۴) شامل چند بخش بدین‌شرح است: بخش اول آن مربوط به اطلاعات دموگرافیک شامل مواردی از قبیل نام مرکز یا پایگاه بهداشتی- درمانی، سن، سابقه خدمت، جنسیت، وضعیت تأهل، نوع مدرک تحصیلی افراد شاغل، مقطع تحصیلی آن‌ها و نوع استخدام افراد شاغل می‌باشد.
- بخش دوم سؤالات مربوط به استرس شغلی با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد R.S. Eliot (۱۹۹۴) است.
- بخش سوم سؤالات مربوط به پرسش‌نامه عملکرد است که با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد (ISO 9000/2001) وزارت بهداشت اندازه‌گیری شد.
- چک‌لیست بررسی عملکرد کارکنان که به‌طور معمول به‌صورت سالانه انجام گرفته و با مقیاس‌های وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی مطابقت دارد.

داده‌ها به وسیله نرم‌افزار SPSS 20 با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و شاخص‌های پراکندگی و مرکزی تعیین شد و برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آنالیز واریانس، T مستقل و ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید.

یافته‌ها

بر اساس یافته‌های پژوهش میانگین نمره عملکرد شرکت‌کنندگان در طرح مذکور برابر با ۷۹/۶۴۴ و میانگین نمره

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2024-03-29]

[DOI: 10.21859/johe.4.3.26]

کلی استرس معادل ۵۵/۱۶ به دست آمد که بر حسب واحدها در جدول ۱ نمایش داده شده است.

جدول ۱: میانگین نمره کلی استرس و عملکرد شغلی بر اساس واحدهای مورد پژوهش

	عملکرد		استرس	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
واحد بهداشت خانواده	۷۸/۲۱	۹/۶۹	۵۵/۱۴	۹/۱۵
واحد مبارزه با بیماری‌ها	۷۶/۸۷	۱۲/۲۹	۵۷/۰۶	۱۰/۵۱
واحد بهداشت محیط و حرفه‌ای	۸۳/۳۱	۱۰/۶۱	۵۴/۰۳	۱۱/۲۹

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار نمره استرس و عملکرد در واحدهای پژوهش بر حسب وضعیت تأهل

متغیر	انحراف معیار±میانگین		معناداری	
	استرس	عملکرد	استرس	عملکرد
متأهل	۵۶/۳۱±۸/۲۵	۷۸/۱۸±۱۱/۹۷		
مجرد	۵۱/۹۰±۱۱/۳۷	۸۲/۱۶±۹/۹۹	P<۰/۰۰۱	P=۰/۰۸
مطلقه	۵۹/۱±۱۰/۶۶	۷۸/۰±۷/۸۴	F=۶/۱۱۳	F=۲/۲۵
بیوه	۶۴/۱±۴/۷۲	۶۴/۱±۴/۷۲		

نتایج حاکی از آن است که بین دو گروه جنسیتی از نظر امتیاز استرس (P=۰/۲۴) و عملکرد (P=۰/۴۵) تفاوت معناداری وجود ندارد؛ اما امتیاز استرس در واحدهای پژوهش به لحاظ وضعیت استخدامی تفاوت معناداری داشته (P<۰/۰۰۱) و بیشترین میانگین امتیاز استرس مربوط به گروه پیمانی ۶۲/۹۲±۳/۹۵ و قراردادی ۶۲/۸۸±۶/۰۳ بوده و کمترین میانگین استرس مربوط به گروه استخدامی رسمی ۴۷/۶۳±۹/۲۱ می‌باشد (جدول ۲).

نتایج آزمون نشان می‌دهد که امتیاز استرس در واحدهای پژوهش از نظر وضعیت تأهل تفاوت معناداری دارد (P<۰/۰۰۱). در این زمینه بیشترین میانگین امتیاز استرس مربوط به گروه بیوه (۶۴/۱±۴/۷۲) بوده و کمترین میانگین استرس مربوط به افراد مجرد (۵۱/۹۰±۱۱/۳۷) می‌باشد. نمره عملکرد گروه مجرد نیز بیشتر از سایر گروه‌ها است (۸۲/۱۶±۹/۹۹)؛ اما امتیاز عملکرد در واحدهای پژوهش از نظر وضعیت تأهل تفاوت معناداری ندارد (P=۰/۰۸) (جدول ۳).

نتایج بیانگر آن است که امتیاز استرس (P<۰/۰۰۱) و عملکرد (P<۰/۰۰۱) در واحدهای پژوهش از نظر سطح تحصیلات تفاوت معناداری دارد و بیشترین میانگین امتیاز استرس (۶۳/۰۲±۴/۶۸) و کمترین میانگین امتیاز عملکرد (۷۱/۳۶±۹/۶۶) مربوط به گروه فوق دیپلم می‌باشد و کمترین میانگین استرس (۴۴/۵۷±۶/۵۳) و بیشترین میانگین امتیاز عملکرد (۸۸/۸۹±۷/۷۳) از آن گروه فوق لیسانس است (جدول ۴).

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار نمره استرس و عملکرد در واحدهای پژوهش بر حسب سطح تحصیلات

متغیر	انحراف معیار±میانگین		معناداری	
	استرس	عملکرد	استرس	عملکرد
فوق دیپلم	۶۳/۰۲±۴/۶۸	۷۱/۳۶±۹/۶۶	P<۰/۰۰۱	P<۰/۰۰۱
لیسانس	۵۷/۱۶±۸/۹۹	۷۸/۶۳±۸/۸۵	F=۶۵/۷۸	F=۴۰/۶۸
فوق لیسانس	۴۴/۵۷±۶/۵۳	۸۸/۸۹±۷/۷۳		

جدول ۴: بررسی رابطه بین عملکرد و استرس، سن و سابقه

متغیر	سن	سابقه	عملکرد	استرس
سن	۱			
سابقه	** r=۰/۹۸ P<۰/۰۰۱	۱		
عملکرد	** r=۰/۵۶۵ P<۰/۰۰۱	** r=۰/۵۹۵ P<۰/۰۰۱	۱	
استرس	** r=-۰/۶۸۱ P<۰/۰۰۱	** r=-۰/۷۲۰ P<۰/۰۰۱	** r=-۰/۷۴۳ P<۰/۰۰۱	۱

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2024-03-29]

[DOI: 10.21859/johe.4.3.26]

ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که رابطه استرس با عملکرد منفی و معنادار (P=۰/۰۰۱) است و هرچه افراد استرس کمتری داشته باشند، عملکرد آن‌ها بهبود می‌یابد.

بر مبنای نتایج رابطه سن با عملکرد، مثبت و معنادار (P<۰/۰۰۱) است و با افزایش سن، عملکرد افراد بهبود می‌یابد؛ اما رابطه آن با استرس، منفی و معنادار (P<۰/۰۰۱) می‌باشد؛ به‌طوری که با افزایش سن، استرس افراد کاهش می‌یابد. سابقه خدمت نیز با عملکرد رابطه مثبت و معناداری (P<۰/۰۰۱) دارد؛ به‌طوری که با افزایش سابقه خدمت، عملکرد افراد بهبود می‌یابد؛ اما رابطه آن با استرس، منفی و معنادار (P<۰/۰۰۱) می‌باشد؛ به‌صورتی که با افزایش سابقه خدمت، استرس افراد کاهش پیدا می‌کند.

بحث

توجه به محیط‌های شغلی و شرایط کار کارکنان امری است که موجب افزایش کیفیت کار، حفظ سلامت و بهداشت کارکنان و بهره‌جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری می‌شود [۱۴]. با توجه به تأثیر استرس شغلی بر زندگی و کار کارکنان، دست‌اندرکاران این‌گونه سیستم‌ها باید عوامل مرتبط با رضایت‌مندی را بیابند و آن‌ها را جهت پیشرفت و ارتقای سطح کارایی کارکنان مورد توجه قرار دهند [۱۵]. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده دریافت می‌شود که بیشتر واحدهای پژوهش زن هستند و از نظر وضعیت تأهل بیشتر آن‌ها متأهل می‌باشند. همچنین مدرک تحصیلی دانشگاهی ۴۶/۴ درصد از آن‌ها بهداشت خانواده بوده و سطح تحصیلی غالب واحدها لیسانس است.

از سوی دیگر یافته‌ها بیانگر آن است که بین استرس شغلی با عملکرد کارکنان واحدهای بهداشتی- درمانی تحت پوشش مرکز بهداشت شهرستان همدان رابطه معناداری وجود دارد و استرس شغلی بر عملکرد کارکنان تأثیر گذاشته و با افزایش استرس، عملکرد آن‌ها کاهش می‌یابد (جدول ۱). در این زمینه خلیلی شورینی و همکاران در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای سازمانی بر عملکرد کارکنان" از بین عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان به بررسی عوامل استرس‌زای سازمانی پرداختند. آن‌ها با استفاده از ادبیات موضوعی، عوامل سازمانی استرس‌زا را شناسایی کردند و از طریق پرسش‌نامه به روش میدانی اطلاعات مورد نظر را از سازمان تأمین اجتماعی شهرستان خوی جمع‌آوری نمودند و نوع ارتباط آن با عملکرد را به وسیله آزمون رگرسیون خطی ساده و رگرسیون معادله درجه ۲ ارزیابی کردند. همچنین حد بهینه برای هریک از عوامل استرس‌زا برای عملکرد کارکنان این سازمان را تعیین نمودند. بر اساس یافته‌های این پژوهش بین عوامل فیزیکی، عوامل کاری، عوامل گروهی کار و عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهرستان خوی رابطه غیرخطی وجود دارد [۱۶]. حسینی و همکاران نیز در پژوهش خود به بررسی تأثیر آموزش مهارت مقابله با استرس بر عملکرد شغلی بهورزان شهرستان ایلام پرداختند. روش مورد استفاده در پژوهش آن‌ها توصیفی- همبستگی بوده است و در پژوهش آن‌ها ۶۰ نفر از بهورزان به‌صورت تصادفی انتخاب شده بودند و برای جمع‌آوری داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین استرس شغلی و عملکرد شغلی در بهورزان در سطح خطای کمتر از ۵ درصد همبستگی معکوس و معناداری وجود دارد. همچنین مشاهده می‌شود که آموزش مهارت‌های مقابله با استرس در سطح خطای کمتر از ۱ درصد بر مؤلفه‌های حمایت، بازخورد، وضوح نقش و عملکرد شغلی کلی در بهورزان و در سطح خطای کمتر از ۵ درصد بر مؤلفه انگیزه در بهورزان مؤثر بوده است؛ اما آموزش مهارت‌های مقابله با استرس در سطح خطای کمتر از ۵ درصد بر مؤلفه‌های توانایی و اعتبار در عملکرد شغلی بهورزان تأثیری نداشته است [۱۴]. علاوه‌براین وثوقی نیری و همکاران در پژوهشی به بررسی تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز پرداختند. نمونه مورد نظر آن‌ها ۱۰۳ نفر از کارکنان مراقبت پرواز مستقر در تهران بود. داده‌های به‌دست‌آمده از طریق پرسش‌نامه از طریق همبستگی و رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت و نتایج نشان داد که بین استرس ناشی از محیط کار با عملکرد شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. بدین‌معنا که با افزایش استرس شغلی، عملکرد شغلی کاهش می‌یابد. همچنین، مشاهده شد که سلامت عمومی نقش واسطه‌ای در رابطه با استرس ناشی از محیط کار و عملکرد شغلی دارد. همان‌طور که ذکر گردید، نتایج سایر مطالعات صورت‌گرفته در این زمینه با یافته‌های پژوهش حاضر همخوانی دارد [۱۷].

از سوی دیگر سایر نتایج حاکی از آن بود که بین سطح عملکرد با متغیرهای زمینه‌ای (سن، تأهل، میزان تحصیلات، سابقه خدمت و نوع استخدام) واحدهای مورد پژوهش بین دو گروه جنسیتی از نظر امتیاز عملکرد تفاوت معناداری وجود ندارد. وضعیت تأهل نیز بر عملکرد تأثیری نداشت و تفاوت معناداری در این زمینه مشاهده نشد؛ اما تفاوت سطح تحصیلات با عملکرد معنادار بود و با افزایش سطح تحصیلات، عملکرد افراد بهبود یافته و آن‌ها عملکرد بهتری داشته‌اند (جداول ۱ و ۲). لازم به ذکر است که چنین نتایجی در برخی از مطالعات دیگر نیز مشاهده شده است. در این ارتباط حسن‌زاده در پژوهشی با عنوان "بررسی میزان استرس شغلی و بهره‌وری کارکنان شرکت گاز استان کردستان" نشان داد که بین جنسیت، وضعیت تاهل، وضعیت استخدام و شهر محل خدمت با استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد؛ اما بین وضعیت تحصیلات، سن و سابقه کاری با استرس شغلی رابطه معناداری را گزارش نکرد. همچنین وی عنوان نمود که بین میزان تحصیلات و شهر محل خدمت با

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2024-03-29]

[DOI: 10.21859/johe.4.3.26]

بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد؛ اما بین جنسیت، وضعیت تأهل، سن و سابقه کاری با بهره‌وری رابطه معناداری مشاهده نمی‌شود [۱۸]. علاوه‌براین ایمنی و همکاران در سال ۱۳۹۲ به بررسی ارتباط کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی در کارکنان سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان همدان پرداختند. در این پژوهش که از نوع توصیفی- مقطعی بود، با سرشماری تمامی کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان همدان، داده‌ها توسط دو پرسش‌نامه استاندارد "تعیین کیفیت زندگی کاری" و "طبقه‌بندی میزان استرس" گردآوری شد و برای آزمون فرضیه‌ها از ضریب همبستگی اسپیرمن و پیرسون و آزمون T استفاده گردید. نتایج نشان داد که سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان در حد متوسط می‌باشد و بین کیفیت زندگی‌کاری با تحصیلات کارکنان (P=۰/۰۳۱) و نیز بین کیفیت زندگی کاری با سابقه کار کارکنان (P=۰/۰۲۴) همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. علاوه‌براین بر اساس آزمون همبستگی پیرسون ارتباط معناداری بین نمره میانگین کیفیت زندگی کاری و میانگین استرس افراد به دست آمد (P=۰/۰۰۴) و مشاهده شد که هرچه کیفیت زندگی کاری کارکنان بیشتر شود، آن‌ها استرس کمتری را تجربه می‌نمایند. در این راستا لازم است مدیران توجه بیشتری به کیفیت زندگی کارکنان خود داشته باشند. استفاده از برنامه‌های کاری، راه‌های ارتباطی باز و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های شغلی سازمان از راه‌های ارتقای کیفیت و کاهش استرس است [۱۳].

از سوی دیگر بین عوامل استرس شغلی با متغیرهای زمینه‌ای (سن، تأهل، میزان تحصیلات، سابقه خدمت و نوع استخدام) واحدهای مورد پژوهش، سن با سابقه خدمت و عملکرد رابطه مثبت و معناداری داشت؛ به‌طوری که با افزایش سن، استرس افراد کاهش یافته و عملکرد آن‌ها بهبود می‌یابد. رابطه سابقه افراد با عملکرد نیز مثبت و معنادار بود و با افزایش سابقه کارکنان، عملکرد آن‌ها بهتر شده و استرس افراد کمتر می‌شود. علاوه‌براین یافته‌ها حاکی از آن بود که با کاهش استرس، عملکرد افراد تغییر قابل‌ملاحظه‌ای می‌یابد. شهرکی واحد و همکاران نیز در پژوهش توصیفی- همبستگی خود با عنوان "بررسی ارتباط سلامت روانی و استرس شغلی در پرستاران" جامعه مورد مطالعه را پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر زابل انتخاب نمودند و گزارش کردند که بین سلامت روان و استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد (P<۰/۰۵). بر مبنای یافته‌ها توجه به سطح سلامت روانی پرستاران به منظور کاهش میزان استرس‌های شغلی در آن‌ها و بهبود کیفیت مراقبت‌های پرستاری از جانب آن‌ها ضروری است [۱۹]. عزت‌آبادی و همکاران در پژوهشی توصیفی- تحلیلی و مقطعی با عنوان "تأثیر استرس بر عملکرد مدیران بخش‌های مختلف بیمارستان‌های تحت پوشش" که در سال ۱۳۸۷ در ارتباط با ۲۲۰ نفر از مدیران بخش‌های مختلف بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران از طریق نمونه‌گیری مبتنی بر هدف انجام دادند، عنوان نمودند که ۶۸/۲ درصد از مدیران زن، ۷۲/۸ درصد از آن‌ها متأهل و ۴۷/۷ درصد دارای سابقه کار بین ۱۰ تا ۲۰ سال می‌باشند. همچنین ۹۳/۴ درصد از مدیران طی ۲ سال اخیر با استرس شدید مواجه بوده‌اند. بر اساس نتایج محیط کار با میزان ۸۴/۵ درصد پرفشارترین محیط برای مدیران بوده است و زیادبودن حجم کار با میانگین ۵/۳۲ درصد و انتظارات مسئولان بالاتر با میانگین ۵/۲۰ درصد بیشترین شدت استرس‌زایی را برای آن‌ها به‌همراه داشته است. از سوی دیگر تأثیر استرس بر عملکرد نیز با سابقه کار رابطه معکوس و معناداری داشته است. بر اساس نتایج پژوهش بیشترین تأثیر استرس بر عملکرد مدیران، از بین رفتن تمرکز فکری آن‌ها برای تصمیم‌گیری مؤثر، تضعیف روحیه آن‌ها در محیط کار و کاهش کیفیت کار آن‌ها بوده است. باید توجه داشت که یکی از اساسی‌ترین کارهای مدیران تصمیم‌گیری در سازمان است. در این ارتباط بهره‌وری بالا، کیفیت مطلوب، تولید زیاد، گذر از موقعیت‌های بحرانی و عملکرد مطلوب و موفقیت‌آمیز تابعی از تصمیمات مناسب می‌باشد که نداشتن تمرکز فکری برای تصمیم‌گیری مؤثر می‌تواند در نهایت عملکرد و بهره‌وری فرد و سازمان را کاهش دهد [۲۰]. همان‌طور که ذکر گردید، نتایج سایر مطالعات صورت‌گرفته در این زمینه با یافته‌های پژوهش حاضر همخوانی دارد.

شرایط روانی و عاطفی شرکت‌کنندگان در پرسش‌نامه استرس از محدودیت‌های این پژوهش بود که می‌توانست به دلیل تفاوت‌های فردی اشکالاتی را ایجاد نماید. برای رفع این مشکل، قبل از اجرای پروژه تمامی موارد برای واحدهای پژوهش شرح داده شد. این حالت برای پرسش‌نامه عملکرد نیز صادق بود؛ اما از آنجایی که عملکرد بر اساس مستندات ارائه می‌گردد و افراد می‌توانند درصورت نارضایتی حق اعتراض داشته باشند و موضوع نیز قابل‌پیگیری است؛ بنابراین افرادی که این پرسش‌نامه‌ها را تکمیل می‌کردند، از قبل توجیه بودند و شرایط برای آن‌ها توضیح داده شد.

نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های به‌دست‌آمده از پژوهش و تأیید وجود رابطه منفی و معنادار بین استرس و عملکرد در مرکز بهداشت همدان و نیز با توجه به اینکه منابع انسانی در این سازمان‌ها به‌عنوان فاکتور کلیدی تعیین کیفیت، دسترسی و هزینه مراقبت‌های بهداشتی و درمانی می‌باشند، می‌توان با تأکید گفت که مدیران با کاهش سطح استرس شغلی در کارکنان می‌توانند به بهبود عملکرد و در نهایت افزایش اثربخشی و ارتقای کیفیت در مراکز بهداشتی دست یابند.

تشکر و قدردانی

بدین‌وسیله از تمامی مدیران و کارکنان مراکز بهداشتی-

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2024-03-29]

[DOI: 10.21859/johe.4.3.26]

درمانی شهر همدان که ما را در انجام این پژوهش صمیمانه یاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

REFERENCES

1. Rice VH. Handbook of stress, coping, and health: Implications for nursing research, theory, and practice. California: Sage; 2012.
2. Schermerhorn JR. Managing organizational behavior. New Jerssey: John Wiley & Sons; 1999.
3. Ahsan N, Abdullah Z, Fie DG, Alam SS. A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: empirical study. *Eur J Soc Sci*. 2009;**8**(1):121-31.
4. Darvish H, Rezaei F. The impact of authentic leadership on job satisfaction and team commitment. *Manag Marketing*. 2011;**6**(3):421-36.
5. Khalil A, Omar T, Dawood E. Perceived work-related stressors and its relationship with the physiological and psychological well being of nursing faculty members. *J Educ Pract*. 2014;**5**(39):64-75.
6. Boamah SA, Read EA, Spence Laschinger HK. Factors influencing new graduate nurse burnout development, job satisfaction and patient care quality: a time-lagged study. *J Adv Nurs*. 2017;**73**(5):1182-95. PMID: 27878844 DOI: 10.1111/jan.13215
7. Safaria T. The investigation of relationship between leadership practices, role stressor, religious coping and job insecurity with job stress among university academician in Pahang and Jogyakarta. [Doctoral Dissertation]. Malaysia: Universiti Malaysia Pahang; 2011.
8. Bahrami A, Akbari H, Mousavi SG, Hannani M, Ramezani Y. Job stress among the nursing staff of Kashan hospitals. *Feyz J*. 2011;**15**(4):366-73. [Persian]
9. Jamal M. Relationship of job stress to job performance: a study of managers and blue-collar workers. *Hum Relations*. 1985;**38**(5):409-24. [Persian]
10. Jeremy WS. Stress at work: management and prevention. Boston: Elsevier/Butterworth-Heinemann; 2005.
11. Kim BP, Murrmann SK, Lee G. Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. *Int J Hospit Manag*. 2009;**28**(4):612-9.
12. Faragher EB, Cass M, Cooper CL. The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occup Environ Med*. 2005;**62**(2):105-12. PMID: 15657192 DOI: 10.1136/oem.2002.006734
13. 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]
14. 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]
15. Gorgich EA, Zare S, Ghoreishinia G, Barfroshan S, Arbabisarjou A, Yoosefian N. Job stress and mental health among nursing staff of educational hospitals in South East Iran. *Thrita*. 2017;6(1):e45421. DOI: 10.5812/thrita.45421
16. Mojoyinola J. Effects of job stress on health, personal and work behaviour of nurses in public hospitals in Ibadan Metropolis, Nigeria. *Ethno Med*. 2008;**2**(2):143-8. DOI: 10.1080/09735070.2008.11886326
17. Vosoughi Niri A, Ruhollahi A, Mohmmad Hosein H. A survey of effect of job stress on general health and job performance on Air Traffic Controllers (ATC). *Iran Occup Health J*. 2016;**13**(1):47-57. [Persian]
18. Hasanzadeh HA, Shirbeigi N, Olazadeh H. A survey of job stress and productivity among Kurdistan gas firm's staff. *Iran Occup Health*. 2012;**9**(2):1-10. [Persian]
19. Shahraki Vahed A. Assessment of the relationship between mental health and job stress among nurses. *J Jahrom Univ Med Sci*. 2010;**8**(3):34-40.
20. Ranjbar EM, Arab M, Hadizadeh F, Asqari RA. Effect of stress on managers'performance in different wards of hospitals affiliated to Tehran university of medical sciences. *Toloo-E-Behdasht*. 2009;**8**(1-2):1-10. [Persian]

[Downloaded from johe.umsha.ac.ir on 2024-03-29]

[DOI: 10.21859/johe.4.3.26]