

Original Article



# Relationship between Job Stress, Job Satisfaction, and Related Factors among Health Center Employees

Zahra Karimi<sup>1</sup> , Leila Haghshenas<sup>2</sup> , Mehdi Asghari<sup>3</sup> , Gholamheidar Teimori<sup>4</sup> ,

Rezvan Abedinloo<sup>5,\*</sup> 

<sup>1</sup> Applied Health Sciences, Brock University, Ontario, Canada

<sup>2</sup> Department of Psychology, Payame Noor University, Tehran, Iran

<sup>3</sup> Department of Occupational Health and Safety Engineering, School of Public Health, Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran

<sup>4</sup> Faculty of Health, Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences, Torbat Heydariyeh, Iran

<sup>5</sup> Department of Occupational Health Engineering, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

## Abstract

### Article history:

Received: 26 May 2022

Revised: 04 July 2022

Accepted: 05 July 2022

ePublished: 25 December 2022

**Background and Objective:** Job satisfaction and occupational stress are two factors affecting employees' productivity at the workplace in developed organizations. Occupational stress causes various prevalent physical and psychological effects, which in turn leads to poor job satisfaction. Despite many studies in this field on health groups, less attention has been paid to health workers. Further research is thus needed to explore and explain how job stress and job satisfaction are related to personal work and organizational factors among health center workers.

**Materials and Methods:** This analytic cross-sectional study was performed from winter 2018 to spring 2019 among health workers of a city in Markazi province, Iran. Data collection tools were demographic and individual characteristics questionnaire, Job Description Index (JDI) questionnaire, and Occupational Stress Questionnaire (OSQ, Davies). Data were analyzed using the SPSS software (version 20).

**Results:** The results showed that occupational stress is generally higher in women (119/848) than in men (108/122), and women's job satisfaction (242/450) is lower than that of men (262/682). In addition, there was a negative and significant relationship between occupational stress and job satisfaction ( $r=0.001$ ,  $P=0.783$ ) at the significance of level  $P<0.05$ . Multivariate regression findings also revealed that occupational stress can predict job satisfaction ( $\beta=-0.783$ ,  $P=0.001$ ). Moreover, the highest occupational stress and the lowest job satisfaction were related to healthcare workers.

**Conclusion:** In general, stress and job satisfaction were obtained at a moderate level in this study, and there was a negative relationship between the two variables. Given that dissatisfaction is mainly seen in the discussion of promotions, salaries, and benefits, it is necessary to take measures to reduce stress, improve economic conditions, and create fair promotion conditions.

**Keywords:** Health Care Staff, Job Satisfaction, Occupational Stress

**\*Corresponding author:** Rezvan Abedinloo, Department of Occupational Health Engineering, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences Hamadan, Iran.  
Email: R.abedinloo@gmail.com

**Please cite this article as follows:** Karimi Z, Haghshenas L, Asghari M, Teimori Gh, Abedinloo R. Relationship between Job Stress, Job Satisfaction, and Related Factors among Health Center Employees. *J Occup Hyg Eng*. 2022; 9(4): 259-266. DOI: 10.52547/johe.9.4.259



## مطالعه ارتباط استرس شغلی و رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در بین کارکنان مراکز بهداشتی

زهره کریمی<sup>۱</sup>، لیلا حق شناس<sup>۲</sup>، مهدی اصغری<sup>۳</sup>، غلام حیدر تیموری<sup>۴</sup>، رضوان عابدینلو<sup>۵\*</sup>

<sup>۱</sup> علوم کاربردی سلامت، دانشگاه براك، اونتاریو، کانادا

<sup>۲</sup> گروه روانشناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

<sup>۳</sup> گروه مهندسی بهداشت حرفه ای و ایمنی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران

<sup>۴</sup> گروه مهندسی بهداشت حرفه ای، دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، تربت حیدریه، ایران

<sup>۵</sup> گروه مهندسی بهداشت حرفه ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

### چکیده

**سابقه و هدف:** رضایت شغلی و استرس شغلی به عنوان دو عامل مؤثر بر بهره‌وری کارکنان در محیط کار در سازمان‌ها در نظر گرفته می‌شود. اثرات مختلف جسمی و روانی استرس شغلی منجر به تضعیف رضایت شغلی می‌شود. با وجود مطالعات فراوان در این زمینه در گروه‌های درمانی، کمتر به کارمندان بهداشتی پرداخته شده است. لذا تحقیقات بیشتر برای کشف و توضیح رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی، متغیرهای شخصی و عوامل سازمانی در بین کارکنان مراکز بهداشتی به عنوان مهره‌های کلیدی پیشگیری، مراقبت و سلامت مورد نیاز است.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه مقطعی تحلیلی در زمستان ۱۳۹۷ تا بهار ۱۳۹۸ روی کارکنان مراکز بهداشتی درمانی یکی از شهرستان‌های استان مرکزی انجام شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه مشخصات فردی و دموگرافیک، پرسش‌نامه شاخص توصیف شغل (JDI) و پرسش‌نامه استرس شغلی دیویس (OSQ) بود. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰ تجزیه و تحلیل شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد استرس شغلی به‌طور کلی در زنان (۱۱۹/۸۴۸) بیشتر از مردان (۱۰۸/۱۲۲) و رضایت شغلی آن‌ها (۲۴۲/۴۵۰) کمتر از مردان است (۲۶۲/۶۸۲). بین استرس شغلی و رضایت شغلی ( $p=0/001$ ) و رضایت شغلی آن‌ها ( $r=0/783$ ) در سطح  $p<0/05$  رابطه عکس وجود دارد. رگرسیون چندمتغیره نشان داد متغیر استرس شغلی به‌طور کلی قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی است ( $\beta=-0/783$ ,  $p=0/001$ ). بیشترین استرس شغلی و کمترین رضایت شغلی مربوط به کارکنان مراقبت‌های بهداشتی بود.

**نتیجه‌گیری:** به‌طور کلی استرس و رضایت شغلی در این پژوهش متوسط به‌دست آمد و بین هر دو متغیر ارتباط معکوسی وجود داشت. با توجه به اینکه نارضایتی بیشتر در بحث ترفیع و حقوق و مزایا دیده شد، لازم است اقداماتی در راستای کاهش استرس، بهبود شرایط اقتصادی و ایجاد شرایط عادلانه برای ارتقا انجام شود.

**واژگان کلیدی:** استرس شغلی، رضایت شغلی، کارکنان بهداشتی و درمانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۳/۰۵

تاریخ ویرایش مقاله: ۱۴۰۱/۰۴/۱۳

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۴/۱۴

تاریخ انتشار مقاله: ۱۴۰۱/۱۰/۰۴

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی همدان محفوظ است.

\* نویسنده مسئول: رضوان عابدینلو، گروه مهندسی بهداشت حرفه ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

ایمیل: R.abedinloo@gmail.com

**استناد:** کریمی، زهره؛ حق شناس، لیلا؛ اصغری، مهدی؛ تیموری، غلام حیدر؛ عابدینلو، رضوان. مطالعه ارتباط استرس شغلی و رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در بین کارکنان مراکز بهداشتی. مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای، زمستان ۱۴۰۱؛ ۹(۴): ۲۵۹-۲۶۶.

### مقدمه

نیروی انسانی مؤثر، عامل اصلی تداوم، موفقیت و تحقق اهداف سازمان است [۱]. از آنجاکه کارکنان با ارزش‌ترین دارایی هر سازمان هستند و عملکرد یک فرد بر عملکرد کل سازمان تأثیر می‌گذارد،

دستیابی به بهره‌وری پایدار، خلاقیت، نوآوری و کیفیت مناسب زندگی در گرو مدیریت و نیروی انسانی کارا، اثربخش، هوشمند و متعهد است. انسان محور و وسیله اصلی توسعه همه‌جانبه است و

شغلی کارمندان بهداشتی منجر به رضایت بیشتر بیماران و هزینه‌های کمتر برای بیماران و دریافت‌کنندگان خدمات سلامت می‌شود [۵]. در مجموع، چندین مطالعه نشان داده‌اند استرس شغلی به‌طور معنادار و معکوسی با رضایت شغلی در بین HCWs رابطه دارد [۱۰].

مطالعات قبلی در کشورهای مختلف و البته ایران به بررسی همبستگی رضایت شغلی و استرس شغلی در بین کارکنان درمانی پرداخته‌اند، اما توجه کمتری به کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شده است [۱۱]. علاوه‌براین، به دلیل تغییرات گسترده فرهنگی، یافته‌های مطالعات انجام‌شده در کشورهای دیگر، خصوصاً کشورهای غربی در کشورهای شرقی مانند ایران کاملاً قابل اجرا نیست [۱۲]. با وجود مطالعات فراوان در گروه‌های درمانی، کمتر به کارمندان بهداشتی پرداخته شده است. تعداد این مطالعات محدود و عموماً پراکنده هستند. بنابراین، شکاف‌های موجود در این موضوع نشان می‌دهد تحقیقات بیشتری برای کشف و توضیح رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی، متغیرهای شخصی و عوامل سازمانی در بین کارکنان مراکز بهداشتی به‌عنوان مهره‌های کلیدی پیشگیری، مراقبت و سلامت مورد نیاز است.

## روش کار

مطالعه حاضر از نوع مقطعی-تحلیلی بود که در زمستان ۱۳۹۷ تا بهار ۱۳۹۸ روی کارکنان مراکز بهداشتی یکی از شهرستان‌های استان مرکزی انجام شده است. مشارکت‌کنندگان شامل کارکنان قراردادی یا رسمی بهداشت (ماما، بهداشت حرفه‌ای، بهداشت محیط، خانواده، کارشناسان تغذیه و بهداشت روان) با حداقل ۶ ماه سابقه کار بودند (این مدت به‌عنوان حداقل زمان ممکن برای بررسی رضایت و استرس شغلی کارمندان به علت متأثر بودن از عوامل محیط کار در نظر گرفته شد). روش نمونه‌گیری به صورت سرشماری در کل مراکز و پایگاه‌های بهداشتی شهری در یکی از شهرستان‌های استان مرکزی انجام شد. ابتدا هماهنگی‌های لازم با مسئولان دانشگاه علوم پزشکی و مدیریت مراکز مربوطه انجام شد و شرایط پژوهش و اهداف آن برای شرکت‌کنندگان به‌طور کامل توضیح داده شد. کارمندان با رضایت کامل در پژوهش شرکت کردند و قادر بودند در هر مرحله از پژوهش که تمایل به ادامه همکاری نداشتند، از همکاری انصراف دهند. برای حفظ ملاحظات اخلاقی، پرسش‌نامه‌ها صرفاً کدگذاری شدند و در صورت تمایل شرکت‌کننده‌ها، نتایج به صورت فردی به آنان اطلاع داده شد. تعداد شرکت‌کنندگان ۱۸۴ نفر بود که به روش سرشماری انتخاب شدند. در نهایت ۱۴۱ نفر تا مرحله نهایی در پژوهش همکاری کردند و ۴۳ نفر از ادامه همکاری انصراف دادند.

## ابزار جمع‌آوری اطلاعات

الف) پرسش‌نامه دموگرافیک (سن، جنس، وضعیت تأهل،

لازم است به کارکنان و عوامل مؤثر بر عملکرد آن‌ها توجه عمیق‌تری شود [۲]. کمبود و توزیع نادرست کارکنان مراقبت‌های بهداشتی واجد شرایط (HCWs) به نگرانی‌های جهانی تبدیل شده است که تقریباً همه کشورها را تحت تأثیر قرار داده است [۳]. متأسفانه، کارکنان آموزش‌دیده و متخصص در حال ترک این مشاغل هستند تا به دنبال مشاغل کم‌استرس با شرایط کاری بهتر باشند که کیفیت زندگی شغلی آن‌ها را افزایش می‌دهد [۴].

علاوه بر این، رضایت شغلی تأثیر عمده‌ای بر رفتارهای مرتبط با شغل مانند قصد ترک شغل، غیبت و عملکرد شغلی دارد. احتمال بیشتری دارد که کارکنان بهداشتی با رضایت کم، مشکلات پزشکی داشته باشند. بنابراین، درک بهتر استرس شغلی و همچنین رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن ضروری است؛ زیرا سالم بودن این کارکنان برای ارائه خدمات و مراقبت‌های بهداشتی ضروری است [۵]. استرس به‌عنوان مهم‌ترین عامل مشترک بین بیماری‌های جسمی، روانی و رفتاری انسان، توجه بسیاری از پزشکان، روان‌شناسان و محققان علوم مدیریت را به خود جلب کرده است. سازمان بین‌المللی کار (ILO) استرس شغلی را به‌عنوان شناخته‌شده‌ترین پدیده تهدیدکننده سلامت کارگران معرفی و بیان می‌کند استرس زمانی رخ می‌دهد که بین الزامات شغلی و توانایی‌های فردی تعادل وجود نداشته باشد [۶]. استرس شغلی الگویی از پاسخ‌های عاطفی، شناختی، رفتاری و فیزیولوژیکی جنبه‌های نامطلوب محتوای کار، سازمان و محیط‌های کاری است [۶] و یکی از علل رو به رشد بیماری‌ها و آسیب‌های ناشی از کار، خصوصاً در میان HCWs شناخته می‌شود [۷]. رضایت شغلی یکی دیگر از متغیرهای مرتبط با کارمندان است و عموماً به‌عنوان معیاری درست از درک کلی کارکنان از سازمان در نظر گرفته می‌شود. رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات و نگرش‌های مثبت فرد نسبت به شغل خود است [۸] و اگر این احساسات از بین برود، ممکن است فرد شغل خود را ترک کند. این مفهوم همچنین به شادی و هیجان فرد ناشی از ارزیابی و نگرش او نسبت به شغل خود و واکنش‌های عاطفی مربوط به آن شغل اشاره دارد [۹].

مطالعات حوزه علوم مدیریت نشان می‌دهد رضایت منابع انسانی نقش مهمی بر کیفیت خروجی کار سازمان دارد و رضایت شغلی کارکنان مستقیماً با عملکرد سازمان مرتبط است. استرس شغلی زیاد، حجم کاری زیاد، نبود حمایت اجتماعی و ابهام نقش به‌طور قابل توجهی در بروز سندرم فرسودگی شغلی دخیل است و با نگرش منفی نسبت به بیماران و بازنشستگی از کار، غیبت و چرخش شغلی مرتبط است [۵]. انواع مختلفی از پیش‌بینی‌کننده‌های مؤثر بر ترک خدمت کارکنان بهداشتی شناسایی شده‌اند. رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌هاست [۷]. استرس کار یکی دیگر از عوامل پیش‌بینی‌کننده کلیدی است. برخی از ویژگی‌های اجتماعی-جمعیت‌شناختی مانند سن، وضعیت تأهل و تحصیلات نیز ممکن است بر ترک کار در HCWs تأثیر بگذارد [۹]. از سوی دیگر، رضایت

## تحصیلات

ب) پرسش‌نامه توصیف شغلی (Job Description Index: JDI): یکی از ابزارهای معتبر برای سنجش رضایت شغلی است که Halin و Kandal آن را با ۵۴ سؤال و ۶ حیطه تدوین کرده‌اند (۱۱ سؤال در حیطه ماهیت شغل، ۱۳ سؤال در حیطه فرصت‌های ترفیع، ۶ سؤال در حیطه سرپرستی، ۱۰ سؤال در حیطه همکار، ۷ سؤال در حیطه حقوق و مزایا و ۷ سؤال در حیطه شرایط محیط کار). این سؤالات با مقیاس چهار امتیازی لیکرت از «کاملاً مخالف» تا «کاملاً موافق» امتیازبندی می‌شوند. حداقل نمره در این پرسش‌نامه ۷۰ با کمترین رضایت شغلی و حداکثر نمره آن ۳۵۰ با بیشترین حد رضایت شغلی است. فرم اصلی را شکرشکن ترجمه کرده که پایایی و روایی آن ۰/۹۴ و ۰/۹۶ محاسبه شده است [۱۳].

ج) پرسش‌نامه استرس شغلی Davies و همکاران (Occupational stress questionnaire) با ۵۰ سؤال که با مقیاس لیکرت نمره‌گذاری می‌شود. ابعاد این پرسش‌نامه شامل فقدان کنترل، شکاف اطلاعات، علت و ارزیابی نتیجه اطلاعات، تعارض، محیط کار، ناامنی شغلی، بیگانگی، سنگین‌باری نقش، سبک‌باری نقش و تعارض نقش است. حداقل نمره این پرسش‌نامه ۵۰ با استرس خیلی کم و حداکثر نمره آن ۲۵۰ با استرس بسیار زیاد است. روایی پرسش‌نامه ۰/۷ به‌دست آمد و ضریب پایایی آن به شیوه آلفای کرونباخ ۰/۸ محاسبه شد [۱۴]. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰ و آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون، همبستگی اسپیرمن و رگرسیون چندمتغیره استفاده شد.

## نتایج

جدول ۱: توزیع فراوانی افراد بررسی‌شده و میانگین نمره استرس و رضایت شغلی

متغیر	درصد	میانگین نمره کلی رضایت شغلی	میانگین نمره کلی استرس شغلی
جنس	زن	۲۲۴/۴۵	۱۱۶/۹۵
	مرد	۲۲۶/۶۸	۱۰۶/۲۶
وضعیت تأهل	مجرد	۲۳۹/۸۸	۱۰۵/۵۰
	متأهل	۲۲۱/۷۵	۱۱۵/۷۳
وضعیت تحصیلی	دیپلم	۲۶۰/۲۸	۹۵/۸۵
	کاردانی	۲۱۲/۸۵	۱۲۵/۸۵
	کارشناسی	۲۱۹/۳۰	۱۱۷/۹۷
	ارشد و بالاتر	۲۴۹/۵۴	۹۱/۰۰
	مراقب سلامت	۲۰۹/۷۰	۱۳۶/۲۹
	ماما	۲۱۱/۰۰	۱۲۴/۴۷
سمت	بهداشت حرفه‌ای	۲۲۲/۷۶	۱۰۴/۷۱
	مبارزه با بیماری‌ها	۲۰۵/۲۵	۱۲۵/۱۲
	روان‌شناس	۲۸۰/۲۲	۷۵/۱۱
	تغذیه	۲۶۱/۳۳	۸۲/۷۷
	بهورز	۲۵۶/۵۰	۹۸/۷۵
	سایر موارد	۲۳۳/۳۸	۹۹/۴۲

از میان ۱۴۱ مشارکت‌کننده در این پژوهش، ۱۰۰ نفر (۷۰/۹ درصد) زن و ۴۱ نفر (۲۹/۱ درصد) مرد بودند. میانگین سن افراد ۳۱/۹۹ سال و میانگین سابقه کار ۷/۲۲ سال به‌دست آمد. در خصوص تحصیلات نیز ۵ درصد دیپلم، ۱۴/۹ درصد کاردانی، ۶۴/۵ درصد کارشناسی، ۱۵/۶ درصد ارشد و بالاتر بودند. ۱۸/۴ درصد از افراد مجرد و ۸۱/۶ درصد متأهل بودند. از نظر سمت شغلی ۲۹ درصد مراقب سلامت، ۱۶/۲ درصد ماما، ۱۴/۹ درصد بهداشت حرفه‌ای و محیط، ۵/۷ درصد مبارزه با بیماری‌ها، ۶/۴ درصد روان‌شناس، ۶/۴ درصد تغذیه، ۲/۸ درصد بهورز و ۱۸/۴ درصد سایر موارد (بهداشت دهان و دندان، آموزش بهداشت، پرستار، مدیریت خدمات بهداشتی، اپیدمیولوژی و غیره) بودند.

بر اساس نتایج جدول ۱، میانگین کلی رضایت در میان افراد تحت بررسی ۲۲۵ بود (میانگین مقادیر جدول حساب شده است) که نشان‌دهنده رضایت شغلی بیشتر از متوسط بر اساس مقیاس ارزیابی است. همچنین میانگین کلی استرس شغلی در این افراد ۱۱۳/۸۴ بود که نشان‌دهنده استرس متوسط بر اساس ابراز استفاده‌شده است. بیشترین میزان رضایت شغلی در افراد دارای مدرک دیپلم (۲۶۰) و کمترین آن‌ها مربوط به کاردانی (۲۱۲/۸۵) است. همچنین میزان استرس افراد دارای مدرک ارشد و بالاتر کمترین میزان (۹۱) و در کاردانی بیشترین میزان (۱۲۵/۸۵) مشاهده شد. بر اساس سمت شغلی نیز بیشترین رضایت مربوط به روان‌شناسان (۲۸۰/۲۲) و کمترین مربوط به مبارزه با بیماری‌ها (۲۰۵/۲۵) بود. بیشترین استرس شغلی مربوط به مراقبان سلامت (۱۳۶/۲۹) و کمترین متعلق به روان‌شناسان (۷۵/۱۱) بود.

جدول ۲: آماره‌های توصیفی ابعاد استرس شغلی و رضایت شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار
فقدان کنترل	۱۰/۹۵	۴/۶۳
ناامنی شغلی	۱۰/۸۸	۴/۵۹
شکاف اطلاعات	۹/۹۷	۴/۵۲
بیگانگی	۱۱/۹۱	۴/۹۲
علت و نتیجه	۱۱/۳۶	۴/۶۵
سنگین باری نقش	۱۲/۳۳	۴/۱۷
تعارض	۱۰/۱۷	۴/۷۵
سبک باری نقش	۱۳/۵۴	۴/۷۷
محیط کار	۱۲/۱۱	۵/۳۶
تعارض نقش	۱۰/۶۶	۴/۷۹
کل	۱۱۳/۸۴	۳۸/۵۷
ماهیت کار	۷۰/۶۵	۱۷/۵۳
سرپرستی	۵۲/۸۴	۱۴/۷۴
همکاران	۴۱/۱۷	۱۰/۲۷
ارتقا	۱۷/۸۷	۷/۷۸
حقوق و مزایا	۱۸/۴۱	۷/۲۱
شرایط کار	۲۴/۱۳	۷/۲۶
کل	۲۲۵/۰۹	۴۸/۳۴

در جدول ۲، ابعاد پرسش‌نامه رضایت شغلی و استرس شغلی ارائه شده است. با توجه به نتایج، در مقیاس استرس شغلی بیشترین میانگین متعلق به سبک‌باری نقش ( $13/54 \pm 4/77$ ) و کمترین آن مربوط به شکاف اطلاعات ( $9/97 \pm 4/52$ ) است. در مقیاس رضایت شغلی نیز بیشترین میانگین به ماهیت کار ( $70/65 \pm 17/53$ ) و کمترین میانگین به ارتقا ( $17/87 \pm 7/78$ ) تعلق دارد.

برای بررسی همبستگی متغیرهای دموگرافیک با استرس و رضایت شغلی از آزمون کای اسکوئر استفاده شد. بر اساس جدول ۳، تحصیلات ( $-0/292$ ) و سمت ( $-0/399$ ) با استرس شغلی رابطه معکوس و معنادار و همچنین سن ( $-0/174$ ) با رضایت شغلی رابطه معکوس معنادار و با سمت ( $0/280$ ) ارتباط مستقیم معنادار دارند. به‌منظور بررسی ضریب همبستگی ابعاد استرس و رضایت شغلی و همچنین ابعاد رضایت شغلی با استرس از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. همان‌طور که نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد، همبستگی تمام ابعاد استرس شغلی با رضایت معکوس و معنادار است. همچنین بیشترین همبستگی مربوط به ناامنی شغلی و تعارض ( $-0/457$ ) و کمترین مربوط به بیگانگی ( $-0/457$ ) است.

جدول ۳: ضرایب همبستگی متغیرهای دموگرافیک با استرس و رضایت شغلی

تاهل	سن	سابقه	تحصیلات	سمت	جنسیت	مدرک
۰/۱۰۳	۰/۰۹۶	۰/۰۲۳	-۰/۲۹۲	-۰/۳۹۹	۰/۱۲۶	-۰/۱۳۲
۰/۲۲۳	۰/۰۵۷	۰/۷۸۳	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۱۳۶	۰/۱۱۹
-۰/۱۴۶	-۰/۱۷۴	-۰/۰۲۹	۰/۱۲۵	۰/۲۸۰	-۰/۰۲۱	۰/۰۶۳
۰/۰۸۴	۰/۰۳۹	۰/۷۳۵	۰/۱۳۹	۰/۰۰۱	۰/۸۰۴	۰/۴۵۶

جدول ۴: ضرایب همبستگی ابعاد استرس شغلی با رضایت شغلی

فقدان کنترل	ناامنی شغلی	اطلاعات شکاف	بیگانگی	علت و نتیجه	سنگین باری نقش	تعارض	سبک باری نقش	محیط کار	تعارض نقش
۰/۰۶۱۶	-۰/۰۶۴۳	-۰/۰۶۰۳	-۰/۰۴۵۷	-۰/۰۶۳۳	-۰/۰۵۳۶	-۰/۰۶۴۳	-۰/۰۶۱۴	-۰/۰۵۴۳	-۰/۰۵۸۱
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد همه ابعاد رضایت شغلی با استرس رابطه معکوس معنادار دارد. در این بین بیشترین همبستگی مربوط به شغل (ماهیت کار) ( $-0/615$ ) و کمترین مربوط به سرپرستی ( $-0/479$ ) است.

به‌منظور بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی استرس شغلی و ابعاد آن بر رضایت شغلی از رگرسیون چندمتغیره استفاده شد که خلاصه

جدول ۵: ضرایب همبستگی ابعاد رضایت شغلی با استرس شغلی

شغل	سرپرستی	همکار	ارتقا	حقوق و مزایا	شرایط کاری
-۰/۰۶۱۵	-۰/۰۴۷۹	-۰/۰۴۸۳	-۰/۰۵۶۳	-۰/۰۵۳۸	-۰/۰۵۲۴
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

نتایج آن در جدول ۶ ارائه شده است. همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، متغیر استرس شغلی و رضایت شغلی به‌طور هم‌زمان وارد تحلیل شدند. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده برای متغیر استرس شغلی ( $\beta = -0/722$ ،  $p = 0/001$ ) می‌توان بیان کرد که متغیر استرس شغلی به‌طور کلی قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی است.

جدول ۶: خلاصه نتایج رگرسیون استرس شغلی و ابعاد آن بر رضایت شغلی

متغیرهای پیش‌بین	B	بتا	T	p
استرس شغلی	-۰/۹۰۴	-۰/۷۲۲	-۱۲/۲۸۵	۰/۰۰۱
فقدان کنترل	-۲/۹۵۲	-۰/۲۸۳	-۲/۳۲۹	۰/۰۲۱
ناامنی شغلی	-۰/۷۸۰	-۰/۰۷۴	-۰/۶۰۹	۰/۵۴۴
شکاف اطلاعات	۲/۰۲۱	۰/۱۹۰	۱/۴۳۲	۰/۱۵۵
بیگانگی	۲/۱۷۳	۰/۲۲۲	۲/۳۴۳	۰/۰۲۱
علت - نتیجه	-۲/۵۲۰	-۰/۲۴۳	-۲/۴۱۴	۰/۰۱۷
سنگین‌باری نقش	-۱/۳۰۳	-۰/۱۱۲	-۱/۴۲۶	۰/۱۵۶
تعارض	-۲/۰۱۴	-۰/۱۹۸	-۱/۹۵۰	۰/۰۵۳
سبک‌باری نقش	-۲/۱۷۸	-۰/۲۱۵	-۲/۲۱۰	۰/۰۲۹
محیط کار	-۰/۹۰۲	-۰/۱۰۵	-۱/۳۳۰	۰/۱۸۶
تعارض نقش	-۰/۷۵۹	-۰/۰۷۵	-۰/۷۰۹	۰/۴۷۹
R=۰/۷۵      R <sup>2</sup> = ۰/۵۷۶      Adjusted R=۰/۵۴۴				

## بحث

میزان رضایت شغلی در این مطالعه بیشتر از میانگین (۶۴ درصد) و مشابه نتایج مطالعه دشتی در مراکز بهداشتی درمانی [۲۶] و نزدیک به مطالعه رفیعی و تقریبی بود که میانگین رضایت شغلی در حوزه سلامت را گزارش کردند، اما با رضایت شغلی کم گزارش شده در مراکز بهداشتی کشور چین و در میان پرستاران و ماماها در مؤسسات پزشکی لهستان متفاوت است [۲، ۲۸]. بیشترین بعد رضایت مربوط به ماهیت کار بود که نشان‌دهنده ارزش مشاغل بهداشتی در بین کارکنان است. کمترین آن به بعد ارتقا و سپس حقوق و مزایا مربوط بود. اکثر مطالعات کمترین رضایت را مربوط به بعد حقوق و مزایا می‌دانند [۲۹]. بین جنسیت و هر دو متغیر استرس و رضایت شغلی در این مطالعه رابطه معناداری مشاهده نشد. اگرچه نمره کلی استرس در زنان بیشتر و نمره رضایت شغلی آن‌ها کمتر بود. به‌طور کلی، مطالعات نتایج متفاوتی را در این زمینه نشان داده‌اند. این تفاوت‌ها ممکن است به مسائل فرهنگی، وضعیت اقتصادی مناطق مختلف و دلایل دیگر بستگی داشته باشد.

متغیر عنوان شغلی هم با استرس شغلی و هم با رضایت شغلی رابطه معناداری داشت. بنابراین، هر دوی آن‌ها در این بند مورد بحث قرار می‌گیرند. روان‌شناسان کمترین استرس و بیشترین رضایت شغلی را دارند. مراقبان سلامت بیشترین استرس و کارکنان واحد کنترل بیماری کمترین رضایت شغلی را داشتند. حجم کار بالا عامل استرس است [۳۲، ۳۳]. پس از اجرای طرح تحول نظام سلامت در سال ۱۳۹۴، تمام مشاغل مرتبط با ارائه خدمات در نظام سلامت باید به صورت سیستمی در دستور وزارت بهداشت ثبت شوند. بنابراین، زمان بیشتری برای هر مشتری نسبت به قبل صرف می‌شود. از سوی دیگر، در پی طرح تحول و تشویق و تبلیغات گسترده دولتی مبنی بر ارجاع افراد به مراکز بهداشتی درمانی برای تشکیل پرونده بهداشتی، نظارت بر سلامت و غیره، نیروهای شاغل در نظام سلامت به عنوان مراقبان سلامت به دلیل حقوق کم و نداشتن امنیت شغلی شکایت کرده‌اند. این شکایات ممکن است به

استرس شغلی بر انگیزه کاری افراد تأثیر مثبتی دارد. با این حال، استرس شغلی بیش از حد می‌تواند اثرات نامطلوب جسمی و روانی داشته باشد که به نوبه خود رضایت شغلی را تضعیف می‌کند [۱۵]. رضایت شغلی کم با ترک کار کارکنان و کاهش نیروی انسانی مراقبت‌های بهداشتی (HCP) مرتبط است [۱۶]. هدف از این مطالعه بررسی رابطه بین استرس و رضایت شغلی کارکنان مراکز بهداشتی درمانی یکی از شهرستان‌های استان مرکزی بود. نتایج این پژوهش نشان داد بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه معکوس وجود دارد؛ یعنی با افزایش استرس در محیط کار، رضایت شغلی کاهش می‌یابد و بالعکس. این یافته با نتایج مطالعه دانیالی و Fangyuan که به ترتیب به بررسی استرس و رضایت در مراکز بهداشتی درمانی خمینی‌شهر در ایران و کارکنان بانک در چین پرداختند، مطابقت دارد [۱۷، ۱۸]. مطالعات قبلی نیز رابطه منفی بین استرس شغلی و رضایت شغلی را نشان دادند [۱۹، ۲۰].

سطح استرس کارکنان در این مطالعه با نمره استرس مطالعه حمیدی در مراکز بهداشتی درمانی همدان [۲۱]، صفایی در بین مراکز بهداشتی درمانی مشهد [۲۲] که در حد متوسط بودند، مطابقت دارد، اما بر خلاف مطالعه دانیالی بود که سطح استرس در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی را پایین گزارش کرد [۱۷]. در رابطه با اطلاعات دموگرافیک و استرس شغلی، این مطالعه رابطه معنادار و معکوسی را بین استرس و تحصیلات و موقعیت شغلی نشان داد. بدین صورت که هرچه تحصیلات بیشتر باشد، استرس فرد کمتر می‌شود. احتمالاً به این دلیل که با افزایش سطح تحصیلات، ترفیع فرد افزایش می‌یابد و به دلیل آزادی عمل و اختیار بیشتر، میزان نظارت بر فرد کاهش می‌یابد. در پژوهش حاضر رابطه معناداری بین استرس شغلی و اطلاعات دموگرافیک جنسیت، سن و وضعیت تأهل یافت نشد که هم راستا با برخی مطالعات می‌باشد [۲۳-۲۵].



### نتیجه‌گیری

با وجود تلاش‌های فراوان در زمینه ارتقای سلامت، کمتر به شرایط کاری و روانی نیروهای بهداشتی توجه شده است. با توجه به اینکه استرس در این پژوهش متوسط بود و نارضایتی بیشتری در بحث ترفیع و حقوق و مزایا دیده شد، لازم است اقداماتی در راستای کاهش استرس، بهبود شرایط اقتصادی و ایجاد شرایط عادلانه برای ارتقا انجام شود.

### تشکر و قدردانی

نویسندگان از تمام کارکنان مراکز بهداشتی که در این مطالعه همکاری کردند، تشکر و قدردانی می‌کنند.

### تضاد منافع

هیچ‌گونه تضاد منفعی بین نویسندگان وجود نداشت.

### ملاحظات اخلاقی

هدف این مطالعه برای شرکت‌کنندگان کاملاً واضح توضیح داده شد و شرکت در نظرسنجی کاملاً اختیاری بود. اطلاعات تمام شرکت‌کنندگان محرمانه نگه داشته شد.

### سهم نویسندگان

نویسنده اول: نگارش مقاله؛ نویسنده دوم: تحلیل آماری؛ نویسنده سوم و چهارم: نظارت و ویرایش مقاله؛ نویسنده مسئول: جمع‌آوری داده‌ها و نگارش مقاله.

### حمایت مالی

این مطالعه با کد طرح ۱۱۴۷/۴۰/د/۹۵ در دانشکده علوم پزشکی ساوه تصویب شده است.

دلیل بار کاری زیاد کارکنان بهداشتی و درمانی و استرس بیش از حد آن‌ها باشد. کمیلی در مطالعه خود طرح تحول سلامت را موجب کاهش شدید رضایت پرستاران گزارش کرده است. همچنین Jinlin Liu در مطالعه خود یکی از علل استرس شغلی کارمندان سلامت را طرح تحول سلامت در چین می‌داند [۳۴، ۱۰].

کارکنان بهداشت روان که در سال‌های اخیر وارد نظام سلامت شده‌اند، کمترین استرس و بیشترین رضایت را داشتند. این یافته احتمالاً به این دلیل است که روان‌شناسان بهتر از دیگران می‌دانند استرس شغلی را چگونه مدیریت کنند. در مطالعه حاضر، کارمندان بخش مامایی و کارشناسان واحد مبارزه با بیماری‌ها، پس از مراقبان بهداشتی بیشترین استرس را تجربه کردند. خیرخواه نیز در مطالعه خود استرس کارکنان مامایی را زیاد گزارش کرد [۳۵، ۳۶]. در این مطالعه متغیر استرس شغلی به‌طور کلی قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی است. این یافته با مطالعه Akhtar و همکاران همسو است [۳۷].

### نقاط قوت و محدودیت‌های پژوهش

یکی از نقاط قوت این پژوهش بررسی رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی در حوزه بهداشت بود که در مطالعات پیشین کمتر مورد توجه بوده است. از سوی دیگر، بررسی دقیق‌تر وضعیت کارکنان از جمله روان‌شناسان، متخصصان تغذیه و مراقبان سلامت از دیگر نکات مثبت این پژوهش بود. کم بودن تعداد کارکنان و همچنین همکاری نکردن تعدادی از کارکنان از محدودیت‌های مطالعه حاضر بود. ارزیابی رضایت و استرس همراه با سایر جنبه‌های سلامت روان مانند عملکرد کاری، هوش هیجانی و غیره در مطالعات آتی پیشنهاد می‌شود.

## REFERENCES

1. Eastaugh SR. Hospital nurse productivity enhancement. *J Health Care Financ.* 2007;**33**(3):39-47. PMID: 19175231
2. Yehya A, Sankaranarayanan A, Alkhal A, Al Naemi H, Almeer N, Khan A, et al. Job satisfaction and stress among healthcare workers in public hospitals in Qatar. *Arch Environ Occup Health.* 2020;**75**(1):10-7. PMID: 30449263 DOI: 10.1080/19338244.2018.1531817
3. Wang H, Jin Y, Wang D, Zhao S, Sang X, Yuan B. Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: Results from structural equation modeling. *BMC Fam Pract.* 2020;**21**(1):1-10. PMID: 31941455 DOI: 10.1186/s12875-020-1083-8
4. Dilig-Ruiz A, MacDonald I, Demery Varin M, Vandyk A, Graham ID, Squires JE. Job satisfaction among critical care nurses: A systematic review. *J Int Nurs Stud.* 2018;**88**:123-34. PMID: 30292878 DOI: 10.1016/j.jnurstu.2018.08.014
5. Kabir MJ, Heidari A, Etemad K, Gashti AB, Jafari N, Honarvar MR, et al. Job burnout, job satisfaction, and related factors among health care workers in Golestan Province, Iran. *Electron Physician.* 2016;**8**(9):2924-30. PMID: 27790345 DOI: 10.19082/2924
6. Eisapareh K, Nazari M, Kaveh MH, Ghahremani L. The relationship between job stress and health literacy with the quality of work life among Iranian industrial workers: The moderating role of social support. *Curr Psychol.* 2020;**41**:2677-85. DOI: 10.1007/s12144-020-00782-5
7. Said RM, El-Shafei DA. Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environ Sci Pollut Res Int.* 2021;**28**(7):8791-801. PMID: 33067794 DOI: 10.1007/s11356-020-11235-8
8. Ali S, Alam BF, Noreen S, Anwar M, Qazi SH, Hussain T. Motivation and job satisfaction among medical and dental college faculty in Pakistan amid the COVID-19 outbreak. *Work.* 2021;**69**(2):359-66. PMID: 34092686 DOI: 10.3233/WOR-213483
9. Mousazadeh S, Yektatalab S, Momennasab M, Parvizy S. Job satisfaction and related factors among Iranian intensive care unit nurses. *BMC Res Notes.* 2018;**11**(1):1-5. PMID: 30454017 DOI: 10.1186/s13104-018-3913-5
10. Liu J, Zhu B, Wu J, Mao Y. Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of China. *BMC Fam Pract.* 2019;**20**(1):1-11. DOI: 10.1186/s12875-019-0904-0
11. Yang S, Liu D, Liu H, Zhang J, Duan Z. Relationship of work-family conflict, self-reported social support and job satisfaction to burnout syndrome among medical workers in southwest China: A cross-sectional study. *PLoS One.* 2017;**12**(2):e0171679. PMID: 28207821 DOI: 10.1371/journal.pone.0171679
12. Tarcen M, Hikmet N, Schooley B, Top M, Tarcen GY. An analysis of the relationship between burnout, socio-demographic and workplace factors and job satisfaction among emergency department health professionals. *Appl*

- Nurs Res.* 2017;**34**:40-7. PMID: 28342622 DOI: 10.1016/j.apnr.2017.02.011
13. Khuwaja AK, Qureshi R, Andrades M, Fatmi Z, Khuwaja NK. Comparison of job satisfaction and stress among male and female doctors in teaching hospitals of Karachi. *J Ayub Med Coll Abbottabad.* 2004;**16**(1):23-7. PMID: 15125175
  14. Hosseini SN, Pey AMB, Hosseini SA, Matin BK, Alavijeh MM, Jalilian F. Satisfaction of Iranian Medical Universities' faculty members towards holding Shahid Motahari Annual Educational Festival. *J Adv Med Educ Prof.* 2015;**3**(4): 166-71. PMID: 26457313
  15. Lee J, Hwangb J, Lee K. Job satisfaction and job-related stress among nurses: The moderating effect of mindfulness. *Work.* 2019;**62**(1):87-95. PMID: 30741714 DOI: 10.3233/WOR-182843
  16. Alameddine M, Baroud M, Kharroubi S, Hamadeh R, Ammar W, Shoaib H, et al. Investigating the job satisfaction of healthcare providers at primary healthcare centres in Lebanon: A national cross-sectional study. *Health Soc Care Community.* 2017;**25**(6):1805-16. PMID: 28627051 DOI: 10.1111/hsc.12454
  17. Daniali SSH, Amidimazaheri M, Mostafavi F, Hassanzadeh A, tavassoli E. Job satisfaction and job stress among staff of health centers. *J Health Syst Res.* 2014;**10**(1):1-10.
  18. Wu F, Ren Z, Wang Q, He M, Xiong W, Ma G, et al. The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychol Health Med.* 2021;**26**(2):204-11. DOI: 10.1080/13548506.2020.1778750
  19. Pan B, Shen X, Liu L, Yang Y, Wang L. Factors associated with job satisfaction among university teachers in northeastern region of China: A cross-sectional study. *Int J Environ Res Public Health.* 2015;**12**(10):12761-75. PMID: 26473906 DOI: 10.3390/ijerph121012761
  20. Nam SJ, Chun HJ, Moon JS, Park SC, Hwang YJ, Yoo IK, et al. Job stress and job satisfaction among health-care workers of endoscopy units in Korea. *Clin Endosc.* 2016;**49**(3):266-72. PMID: 26898513 DOI: 10.5946/ce.2015.085
  21. Hamidi Y, Eivazi Z. The relationships among employees' job stress, job satisfaction, and the organizational performance of Hamadan urban health centers. *Soc Behav Pers.* 2010;**38**(7):963-8. DOI: 10.2224/sbp.2010.38.7.963
  22. Safaei M, Abedian Z, Mazlum S. Relationships Between Job Stress and Work Ability of midwives working in Health Centers of Mashhad City in 2013. *JMS.* 2016;**4**(1):30-5.
  23. Rashidi K, Pirzad SH, Korzebor A, Moradi R, Kalhor M, Saatchi M. Prevalence occupational stress and its association with occupational and personal characteristics in nurses of government hospitals in Borujerd city in 2017. *NPWJM.* 2018;**6**(19):14-22.
  24. Kakemam E, Raeissi P, Raoofi S, Soltani A, Sokhanvar M, Visentin DC, et al. Occupational stress and associated risk factors among nurses: a cross-sectional study. *Contemporary Nurse.* 2019;**55**(2):237-49. DOI: 10.1080/10376178.2019.1647791
  25. Adib-Hajbaghery M, Lotfi MS, Hosseini FS. The effect of occupational stress on marital satisfaction and mental health in Iranian nurses. *Work.* 2021;**68**(3):771-8. PMID: 33612519 DOI: 10.3233/WOR-203410
  26. Dashti S, Faradmaj J, Piranvayse P, Salehiniya H. Factors affecting job satisfaction among the staff of health care staff of Hamadan County in 2012. *Pajouhan Sci J.* 2014;**12**(4):28-34.
  27. Rafiei N, khoshkam A, Heshmati H, Amini S, Seyed-ghasemi NS. Job satisfaction and related factors among health center staff in Gonbad Kavus city. *JMS.* 2015;**3**(1):22-28.
  28. Tagharrobi Z, Sharifi Kh, Khosrojerdi Z, Sooki Z. Nurses' job satisfaction and its related factors. *Feyz.* 2021;**25**(5):1265-74.
  29. Uchmanowicz I, Manulik S, Lomper K, Rozensztrauch A, Zborowska A, Kolasińska J, et al. Life satisfaction, job satisfaction, life orientation and occupational burnout among nurses and midwives in medical institutions in Poland: a crosssectional study. *BMJ Open.* 2019;**9**(1): e024296. PMID: 30696678 DOI: 10.1136/bmjopen-2018-024296
  30. Jin Y, Wang H, Wang D, Yuan B. Job satisfaction of the primary healthcare providers with expanded roles in the context of health service integration in rural China a cross-sectional mixed methods study. *Hum Resour Health.* 2019;**17**(1):70. PMID: 31477136 DOI: 10.1186/s12960-019-0403-3
  31. Ansariipoor S, Hasanazadeh A, Rohani M, Moghadas T. Job satisfaction of Behvarzan working in Isfahan university of medical sciences. *Health Inf Manag.* 2014;**10**(7):1095-105.
  32. Biganeh J, Ashtarinezhad A, Behzadipour D, Khanjani N, Tavakoli Nik A, Bagheri Hosseinabadi M. Investigating the relationship between job stress, workload and oxidative stress in nurses. *Int J Occup Saf Ergon.* 2022;**28**(2):1176-82. PMID: 33464196 DOI: 10.1080/10803548.2021.1877456
  33. Ilić Petković A, Nikolić V. Educational needs of employees in work-related stress management. *Work.* 2020;**65**(3): 661-9. PMID: 32116284 DOI: 10.3233/WOR-203120
  34. Komili R, Adhami Mogadam F, Sahebzamani M. The comparative study desire to quit serving of nurses, exhaustion and job satisfaction in nurses working in hospitals of Tehran University of Medical Sciences before and after implementation of the health care reform plan. *J Healthc Manag.* 2018;**8**(4):51-9.
  35. Kheirkhah M, Shayegan F, Haghani H, Jalal EJ. The relationship between job stress, personality traits and the emotional intelligence of midwives working in Health Centers of Lorestan University of Medical Sciences in 2017. *J Med Life.* 2018;**11**(4):365-70. PMID: 30894896 DOI: 10.25122/jml-2018-0022
  36. Wright EM, Matthai MT, Budhathoki C. Midwifery professional stress and its sources: a mixed-methods study. *J Midwifery Womens Health.* 2018;**63**(6):660-7. PMID: 30320495 DOI: 10.1111/jmwh.12869
  37. Akhtar A, Naheed K, Akhtar S, Farooq U. Impact of job stress on employees' job satisfaction: An empirical study of private banks of Pakistan. *PJSS.* 2018;**38**(1):137-51.