

تعیین رابطه نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی کارمندان مراکز جامع سلامت غرب تهران

The relationship between human resources maintenance and job stress employees in health care centers of West Tehran in 2023

فاطمه میرزایی^۱، دکتر لیلا ریاحی^۲، دکتر کامران حاجی نبی^۳

چکیده :

زمینه و هدف:

در حال حاضر در کشور ما مسئله نگهداشت در سازمان ها و استرس شغلی مورد توجه خاص قرار گرفته است با این وجود در مراکز بهداشتی درمانی که سطح اول در ارائه خدمات بهداشتی درمانی محسوب می شوند؛ این مسئله مورد غفلت قرار گرفته است. بر همین اساس در این پژوهش سعی بر پیدا کردن رابطه ی معناداری میان کیفیت نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی هستیم.

روش بررسی:

در این مطالعه به روش میدانی از طریق مراجعه به مراکز جامع سلامت غرب تهران و توزیع و جمع آوری پرسشنامه استاندارد نگهداشت منابع انسانی و استرس شغلی اقدام گردیده است. از طریق آزمون های مورد استفاده در این پژوهش همچون آزمون های بررسی میانگین، توزیع فراوانی، آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، آزمون همبستگی اسپیرمن از طریق نرم افزار SPSS به بررسی وجود رابطه میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی کارمندان پرداخته شده است. در این پژوهش به علت طبقات همگن جامعه روش نمونه گیری به صورت تصادفی-طبقاتی در ۱۶ طبقه و حجم نمونه به روش کوکران ۱۷۳ نفر محاسبه گشته است. همچنین این پژوهش از منظر ماهیت تحلیلی، از منظر اجرا پیمایشی، از منظر زمان مقطعی و از منظر نتیجه کاربردی می باشد.

^۱ دانشجوی ارشد مدیریت خدمات بهداشت و درمان، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده علوم و فناوری پزشکی، تهران، ایران
^۲ عضو هیئت علمی و مدیر گروه مدیریت خدمات بهداشت و درمان، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده علوم و فناوری پزشکی، تهران، ایران
^۳ استادیار و عضو هیئت علمی گروه مدیریت خدمات بهداشت و درمان، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده علوم و فناوری پزشکی، تهران، ایران
مقاله استخراج شده از پایان نامه فاطمه میرزایی با عنوان "بررسی رابطه نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران" است.

یافته ها: باتوجه به مقدار (0.037 sig) و ضریب همبستگی (-0.697) بدست آمده حاکی از آن است که میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران همبستگی منفی و معناداری وجود دارد.

نتیجه گیری: در مطالعه حاضر پس از آشنایی با مولفه های تاثیر گذار در امر حفظ و نگهداشت منابع انسانی و پس از سنجش رابطه میان مولفه ها با استرس شغلی این نتیجه حاصل گشت که میان احترام متقابل، عوامل محیطی، سلامت جسم و روان، فرصت های شغلی و ارتقاء، جلوگیری از ترک خدمت و امنیت شغلی با میزان استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا دار و همبستگی از نوع منفی وجود دارد. در مقابل این نکته حائز اهمیت است که مطابق نتایج حاصل از تحلیل های آماری دو مولفه شرایط مطلوب و امکانات رفاهی در مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری با استرس شغلی ندارد.

کلمات کلیدی: نگهداشت منابع انسانی، استرس شغلی، مرکز سلامت.

Abstract

Background: Currently, in our country, the issue of retention in organizations and job stress has been given special attention, however, in health care centers that are considered the first level in providing health care services; This issue has been neglected. Accordingly, in this research, we are trying to find a significant relationship between the quality of human resource maintenance and job stress.

methods: In this study, a field method was used by referring to comprehensive health centers in West Tehran, distributing and collecting the standard questionnaire of human resource maintenance and occupational stress. Through the tests used in this research such as mean, frequency distribution, Kolmogorov-Smirnov test, Spearman correlation test through spss software, the existence of relationship between human resources maintenance and employees' job stress has been investigated. In this research, due to the homogenous classes of the society, random-stratified sampling method was used in 16 classes and the sample size was calculated by Cochran's method to be 173 people. Also, this research is analytical in nature, a survey from the point of view of implementation, cross-sectional in terms of time, practical in terms of results.

conclusion: According to the sig value (0.037) and the correlation coefficient (-0.697) obtained, it indicates that there is a negative and significant correlation between the maintenance of human resources and the job stress of the employees of West Tehran health centers.

results: In the present study, this result was obtained after familiarizing with the effective components in maintaining human resources and after measuring the relationship between the components and job stress that There is a significant relationship and a negative correlation between mutual respect, environmental factors, physical and mental health, job opportunities and promotion, prevention of

leaving service and job security with the level of job stress of employees of West Tehran health centers. In contrast to this, it is important to note that according to the results of the statistical analysis, the two components of favorable conditions and comfort facilities in West Tehran health centers do not have a significant relationship with job stress.

Key words: Human resource maintenance, job stress, health center.

مقدمه

در دنیای سازمان ها منابع انسانی جزء سرمایه های ارزشمند به حساب می آیند علی رغم اینکه سازمان ها رو به فناور شدن می رود، نقش انسان در بقای سازمان ها کاملاً مشهود است. لذا این نقش کلیدی موجب توجه قابل ملاحظه ی مدیران نسبت به بررسی ورود و خروج و حفظ و نگهداشت نیروی انسانی گردیده است و اهمیت بالایی نسبت به فرایند استخدام، آموزش و هدایت کارکنان پیدا کرده است(۱). توسعه فناوری و گسترش و پیچیده شدن محیط خارج سازمان موجب برنامه ریزی راهبردی منابع انسانی همچنین توجه ویژه به سوی وظایف متعدد و مهمی همچون استخدام، آموزش، تحلیل شغلی، جذب، هدایت و ارزشیابی عملکرد کارکنان علی الخصوص نگهداشت نیروی انسانی شده است. البته نگهداشت نیروی انسانی شایسته و کارآمد در جهت رسیدن به موفقیت سازمان از اهمیت ویژه ای برخوردار است(۲).

نگهداشت منابع انسانی از اقدامات یک مدیر برای حفظ کارکنان شایسته در جهت رسیدن به موفقیت است(۱۰). مدیریت منابع انسانی از یک سو در جهت انسجام افقی و از سوی دیگر در جهت انباشت سرمایه های فیزیکی، فکری، اجتماعی، و عاطفی فعالیت می کند(۳). لذا نیروی انسانی که جزء مهم ترین سرمایه سازمانی محسوب می شود باید در جهت رسیدن به اهداف سازمان حفظ و نگهداری شود(۴). از این رو در دنیای رقابتی امروز مهم ترین مزیت سازمان ها جذب و نگهداری نیروهای متعهد، شایسته و کارآمد است و مانع از خروج آنها از سازمان شوند. چه بسا در دراز مدت موجب کاهش گردش نیروی انسانی، افزایش بهره وری و همچنین سلامت روانی کارمندان می شود(۵). بدین لحاظ این امر موجب رقابت تنگاتنگی بین سازمان ها در جهت حفظ و نگهداشت نیروی شایسته و کارآمد به چشم می خورد(۶). مهم ترین نگرانی مدیران شرکت های بزرگ حفظ کارمندان است در مقابل ترک نیروهای کار ماهر موجب گردش شغلی کارکنان می شود. عبارتی دیگر نگهداشت و حفظ نیروی کار ماهر بهتر از سایر شرکت های رقیب نیز تعریف می شود. از جمله مزایای نگهداشت منابع انسانی می توان نیل به

اهداف تجاری و همچنین ایجاد مزیت رقابتی بین رقبا دانست. همچنین از دیگر مزایا نیز می توان رضایت مشتریان، بهبود ارائه خدمات و بهره وری و کارایی دانست (۷).

بدین جهت یکی از مهم ترین دغدغه های مدیریت منابع انسانی، نگهداشت و جلوگیری از ترک کارکنان متعهد و شایسته از سازمان است. بدیهی است که ترک شغلی یکی از چالش های مهم سازمان است که موجب بهدر رفتن هزینه و وقت سازمان و همچنین عواقب جبران ناپذیری را برای سازمان به ارمغان می آورد. رهبر یک سازمان موفق همواره می کوشد تا کارمندان را به کار متعهد و متمرکز سازد. بنابراین کارمندان تمایلی به ترک جایگاه شغلی خود پیدا نکنند. در همین راستا فرایند نگهداشت منابع انسانی همواره در جهت تشویق انگیزش و ایجاد حس وفاداری، تعهد و الزام به تبعیت از سازمان قرار دارد (۸).

چه بسا در سازمانی فرایند جذب و استخدام به بهترین روش انجام شود و نیروهای شایسته، متعهد و متمرکز بر اهداف سازمان جذب شوند و بخوبی توسط سازمان آموزش و هدایت شوند؛ لیکن سازمان در نگهداشت این نیروها قصور بورزد و موجب ترک آنها و جذب توسط سازمان های رقیب شود. بدین صورت موجب هدر رفتن زمان، هزینه و سرمایه سازمانی می شود. از این رو فرایند نگهداشت منابع انسانی همواره باید مورد توجه قرار گیرد (۹).

با اینکه مدیران فرایند نگهداشت را یک امر اضافی و پر هزینه می دانند لازم است در امر نگهداری منابع انسانی برنامه ریزی استراتژیک توسط مدیران سازمان لحاظ شود (۵). نگهداشت کارکنان با پتانسیل بالا شامل: رهبری، فرهنگ سازمانی، اهداف، فرصت های توسعه و کارمیتته ای است که تاثیر بسزایی بر هزینه سازمان دارد (۱۱).

استراتژی های نگهداشت منابع انسانی منجر به تعهد سازمانی کارکنان می شود در همین راستا مولفه هایی همچون برقراری عدالت سازمانی، حمایت از نیروی انسانی، ارتقاء فرهنگ سازمانی و همچنین توجه به نیاز کارمندان منجر به پایدارتر کردن و محکم کردن این تعهد می شود (۱۲).

از عواملی که موجب دشوار شدن فرایند نگهداشت منابع انسانی است می توان بازنشستگی پیش از موعد، فرسودگی شغلی ترک خدمت و افزایش فرصت های شغلی برشمرد (۱۳). از جمله ابعاد مختلف نگهداشت منابع انسانی را می توان؛ مواردی که مرتبط با حفظ و تقویت جسم کارکنان همچون بهداشت جسم و محیط کار، تندرستی و ... و یا مواردی مرتبط با روحیه و علاقمندی کارکنان به محیط کار همچون امنیت شغلی، تعادل کار و زندگی، رضایت شغلی و ... دانست (۳).

توجه به مسائل مرتبط با تقویت روحیه کارکنان همچون انگیزه بسیار با اهمیت است. از آنجا که بی انگیزگی کارکنان موجب بی تفاوتی آنها نسبت به کار و یا حتی استرس شغلی شده و در نهایت منجر به ترک شغل می شود (۱۴). البته لازم به ذکر است که توجه به اجزای محیط کار سازمانی - اجتماعی که شامل شغل چالشی، کار تیمی، چرخش وظیفه، خلاقیت در کار، نظام تشویقی، توجه به نیاز های کارمندان و انگیزش؛ همچنین اجزای محیط کار فیزیکی کار که شامل: مبلمان، گیاه های تزئینی، حریم خصوصی، نوردهی اتاق، آب و هوا و نظافت در فرایند نگهداشت منابع انسانی تاثیر بسزایی دارد (۱۵). در همین راستا می توان گفت مولفه هایی که بر جذب و نگهداشت منابع انسانی تاثیر می گذارد شامل: ماهیت شغل، مدیریت و رهبری، شفافیت اهداف و انتظارات، ارتباطات گروهی، شغل براساس شایستگی، نظام ارزشیابی، امنیت شغلی، شرح شغلی، محیط کار، آموزش و هدایت، حمایت اجتماعی، نظام انگیزشی و تشویق، عوامل جمعیت شناسی همچون: تحصیلات، سن، جنس، سابقه، وضعیت تاهل و ... می باشد (۱۶).

استرس واکنشی طبیعی است که تاثیر تنش زا های گوناگونی بر جسم و روان افراد در ارگانسیم می گذارد (۱۷). یکی از مهم ترین منابع استرس را می توان محیط کار افراد دانست از این رو امروزه به مسئله ای مهم و نگران کننده تبدیل شده است بدین جهت سازمان ملل متحد این مسئله را بیماری قرن می نامد (۱۸). همچنین استرس شغلی را می توان نوعی واکنش روانی به مسائل زیانبار محیط کار دانست (۱۹). در نهایت میتوان استرس شغلی را

ناشی از فشار های زیاد بر روی فرد از سوی کارفرما دانست (۲۰). علی رغم اینکه استرس شغلی در تمامی محیط های کاری یافت می شود اما در محیط های کاری که با سلامت انسان ها سرو کار دارند را می توان یکی از حرفه های پر استرس دانست (۲۱). استرس شغلی می تواند منجر به ترک شغل، عدم ارتباط بین کارمندان، مختل شدن سلامتی، نارضایتی بین افراد، کاهش رشد و خلاقیت، احساس خستگی از کار، کاهش بهره وری و بازده کاری کارمندان می شود (۱۸).

همانگونه که بیشتر زندگی افراد در محیط کار گذرانده می شود، تعامل فرد و محیط اثرات جسمی و روانی زیادی را بر فرد دارد (۲۲). از این رو بعلت این که استرس شغلی از جمله عوامل روانی کارمندان محسوب می شود، مورد توجه قرار گرفته است (۲۳). در همین راستا استرس شغلی می تواند آثار مخربی را نه تنها برای فرد بلکه برای سازمان در پی داشته باشد (۲۴). بهبود توانایی افراد در کاهش اثرات منفی فعالیت های تنش زا در محیط کار همچون آسیب ها، تنش ها، تهدید ها، مشکلات شخصی، امنیت و بهداشت را می توان یکی از بهترین راه های مدیریت استرس شغلی در میان کارکنان بهداشت و درمان دانست (۲۵). در مطالعه پیش رو رابطه کیفیت نگهداشت منابع انسانی و میزان استرس شغلی کارمندان مراکز بهداشتی درمانی غرب تهران مورد بررسی قرار گرفته است.

روش بررسی

در پژوهش حاضر وضعیت کیفیت نگهداشت منابع انسانی و در همین راستا رابطه آن با استرس شغلی کارکنان و همچنین عوامل جمعیت شناختی را بعنوان عوامل مداخله گر بر این رابطه مورد کاوش قرار گرفته است. پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی است از این روی با هدف مطالعه رابطه نگهداشت منابع انسانی و استرس شغلی صورت گرفته است. همچنین این پژوهش از منظر ماهیت تحلیلی، از منظر اجرا پیمایشی، از منظر زمان مقطعی و از منظر نتیجه کاربردی می باشد. به منظور بدست آوردن حجم نمونه در این پژوهش از روش کوکران استفاده شده است. از این روی به روش کوکران که میزان حداقل نمونه مورد نیاز با درصد خطای ۵ درصد برای کار پژوهش را برای ما فراهم می آورد. پس از جایگذاری حجم جامعه آماری به تعداد ۳۱۷ نفر پژوهش در فرمول کوکران حجم نمونه بدست آمده بصورت تخمینی ۱۷۳ نفر برآورد شده است. در این مرحله اطلاعات حاصل از گردآوری پرسشنامه های استاندارد تکمیل شده توسط افراد نمونه جمع آوری گشته و بمنظور تحلیل فرضیات مد نظر در پژوهش از طریق تحلیل های آماری مورد استفاده قرار می گیرد. همچنین می توان خاطر نشان کرد معیار ورود به مطالعه حاضر کارمند مراکز جامع سلامت غرب تهران است.

ابزار گردآوری اطلاعات در این مرحله شامل پرسشنامه استاندارد نگهداشت منابع انسانی و استرس شغلی حاوی ۷۳ سوال است که شامل دو بخش کلی در زمینه سوالات در حیطه نگهداشت منابع انسانی لانگومورا (۲۶) به تعداد ۹ سوال و استرس شغلی اسیپو (۲۷) به تعداد ۶۰ سوال و هردو بصورت طیف ۵ درجه ای لیکرت است. لازم به ذکر است که در ابتدای پرسشنامه نیز سوالات جمعیت شناختی لحاظ گردیده است. لانگو و مورا (۲۰۱۱) (۲۸) روایی محتوایی پرسشنامه خود را به واسطه ۱۰ متخصص در حوزه مدیریت رفتار سازمانی بررسی و تایید گشت. پایایی این ابزار پژوهش نیز از طریق همسانی درونی و محاسبه ضریب آلفا کرونباخ در نمونه مد نظر در پژوهش خود ۰/۹۲ بیان گشت. پایایی این ابزار نیز از طریق بررسی ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۶۳ بدست آمد که بیانگر پایایی این پرسشنامه است. همچنین روایی و پایایی این پرسشنامه توسط ذکریا احمدیان و همکاران سنجیده شده است (۲۶).

پایایی پرسشنامه استرس شغلی توسط کمیلی ثانی و همکاران (۱۳۹۲) (۲۹) مورد بررسی قرار گرفت و نتایج حاصل از تحلیل های آماری در این پژوهش آلفای کرونباخ را ۰/۸۹ بدست آورد و بدین جهت پایایی این پرسشنامه مورد تایید است (کمیلی و همکاران، ۲۰۱۵). همچنین شریفیان و همکاران (۲۰۰۵) (۳۰) روایی این ابزار پژوهش را بسیار مطلوب بیان داشتند و در همین راستا پایایی این پرسشنامه را از طریق شیوه بازآزمایی در سطح رضایت بخشی ۰/۸۹ محاسبه کرده و آن را مورد تایید قرار دادند (شریفیان و همکاران، ۲۰۰۵). در همین راستا کوهنورد و همکاران (۱۳۹۹) در مقاله خود روایی واگرا الگو اندازه گیری با استفاده از آزمون فورنل-لاکر و از طریق شاخص میانگین واریانس استخراج شده مورد تایید قرار گرفت.

به منظور بررسی وجود رابطه میان نگهداشت منابع انسانی و استرس شغلی کارمندان، پس از جمع آوری پرسشنامه های تکمیل شده توسط افراد، داده ها را در پایگاه داده قرار داده و از طریق نرم افزار SPSS به تحلیل پرداخته شده است. در همین راستا به جهت تحلیل های آماری ابتدا از طریق آمار توصیفی نسب به تعیین شاخص پراکندگی، درصد، فراوانی، واریانس، انحراف معیار و بررسی نرمال بودن توزیع داده ها از طریق آزمون کلموگروف-اسمیرنوف اقدام گردیده و سپس با بهره گیری از آمار استنباطی به بررسی ماهیت و معنادار بودن روابط میان متغیر های پژوهش از طریق آزمون های تحلیل همبستگی اسپیرمن یا پیرسون پرداخته شده است. کد اخلاق صادر گردیده در این پژوهش توسط کمیته اخلاق شامل IR.IAU.SRB.REC.1402.404 می باشد.

یافته ها

توزیع فراوانی و درصد پاسخ دهندگان پرسشنامه براساس جنسیت در این پژوهش، از کل ۱۷۳ نمونه، تعداد ۱۵۲ نفر معادل ۸۷.۹ درصد پاسخگویان زن و تعداد ۲۱ نفر معادل ۱۲.۱ درصد پاسخگویان را مرد ها تشکیل داده است. توزیع فراوانی و درصد پاسخ دهندگان پرسشنامه براساس سن در این پژوهش از کل ۱۷۳ نمونه، تعداد ۱۰ نفر معادل ۵.۸ درصد ۲۰ تا ۲۵ سال، تعداد ۳۴ نفر معادل ۱۹.۷ درصد ۲۶ تا ۳۰ سال، تعداد ۵۱ نفر معادل ۲۹.۵ درصد ۳۱ تا ۳۵ سال و تعداد ۷۸ نفر معادل ۴۵.۱ درصد را بالای ۳۶ سال تشکیل داده است. توزیع فراوانی و درصد پاسخ دهندگان پرسشنامه براساس تحصیلات در این پژوهش از کل ۱۷۳ نمونه، تعداد ۱۰ نفر معادل ۵.۸ درصد دارای مدرک تحصیلی دیپلم و پایین تر، تعداد ۱۱ نفر معادل ۶.۴ درصد مدرک تحصیلی فوق دیپلم، تعداد ۷۹ نفر معادل ۴۵.۷ درصد مدرک تحصیلی لیسانس و تعداد ۷۳ نفر معادل ۴۲.۲ درصد را مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر تشکیل داده است. توزیع فراوانی و درصد پاسخ دهندگان پرسشنامه براساس سابقه کاری در این پژوهش از کل ۱۷۳ نمونه، تعداد ۵۵ نفر معادل ۳۱.۸ درصد دارای ۵ سال و کمتر سابقه کاری، تعداد ۳۵ نفر معادل ۲۰.۲ درصد ۶ تا ۱۰ سال، تعداد ۲۷ نفر معادل ۱۵.۶ درصد ۱۱ تا ۱۵ سال و تعداد ۵۶ نفر معادل ۳۲.۴ درصد را بیشتر از ۱۵ سال تشکیل داده است. (جدول ۱)

براساس نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (جدول شماره ۲) به منظور بررسی نرمال بودن توزیع داده ها، نرمال نبودن توزیع داده ها حاصل گشت و بدین منظور به بهره گیری از آزمون ناپارامتریک ضریب همبستگی اسپیرمن به بررسی فرضیه اصلی و اهداف پژوهش پرداخته شده است. (جدول شماره ۳)

فرضیه اصلی پژوهش: نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری دارد.

مطابق با اطلاعات حاصل از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، نظر به اینکه مقدار Sig بدست آمده (۰/۰۳۷) به منظور تعیین رابطه میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی، کمتر از سطح خطا (۰/۰۵) در نظر گرفته شده است. بر این اساس ادعای مطرح شده در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس



شغلی مورد قبول واقع می گردد. از سوی دیگر با توجه به عدد حاصل از ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۶۹۷-)، بیان گر آن است که همبستگی میان این دو متغیر از نوع منفی یا غیر مستقیم است.

فرضیه فرعی اول: احترام متقابل با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری دارد.

مطابق با اطلاعات حاصل از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، نظر به اینکه مقدار sig بدست آمده ۰/۰۱۴ است. به منظور تعیین رابطه میان احترام متقابل با استرس شغلی، کمتر از سطح خطا (۰/۰۵) در نظر گرفته شده است. بر این اساس ادعای مطرح شده در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی مورد قبول واقع می گردد.

فرضیه فرعی دوم: شرایط مطلوب با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری دارد.

مطابق با اطلاعات حاصل از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن در جدول فوق، نظر به اینکه مقدار sig بدست آمده ۰/۳۰۵ است. به منظور تعیین رابطه میان شرایط مطلوب با استرس شغلی، بیشتر از سطح خطا (۰/۰۵) در نظر گرفته شده است. بر این اساس ادعای مطرح شده در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی مورد قبول واقع نمی گردد.

فرضیه فرعی سوم: عوامل محیطی با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری دارد.

مطابق با اطلاعات حاصل از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، نظر به اینکه مقدار sig بدست آمده ۰/۰۱ است. به منظور تعیین رابطه میان عوامل محیطی با استرس شغلی، کمتر از سطح خطا (۰/۰۵) در نظر گرفته شده است. بر این اساس ادعای مطرح شده در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی مورد قبول واقع می گردد.

فرضیه فرعی چهارم: سلامت جسم و روان با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری دارد.

مطابق با اطلاعات حاصل از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، نظر به اینکه مقدار sig بدست آمده ۰/۰۱۸ است. به منظور تعیین رابطه میان سلامت جسم و روان با استرس شغلی، کمتر از سطح خطا (۰/۰۵) در نظر گرفته شده است. بر این اساس ادعای مطرح شده در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی مورد قبول واقع می گردد.

فرضیه فرعی پنجم: فرصت های شغلی و ارتقاء با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری دارد.

مطابق با اطلاعات حاصل از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، نظر به اینکه مقدار sig بدست آمده ۰/۰۰۴ است. به منظور تعیین رابطه میان فرصت های شغلی با استرس شغلی، کمتر از سطح خطا (۰/۰۵) در نظر گرفته شده است. بر این اساس ادعای مطرح شده در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی مورد قبول واقع می گردد.

فرضیه فرعی ششم: جلوگیری از ترک خدمت با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری دارد.

مطابق با اطلاعات حاصل از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، نظر به اینکه مقدار sig بدست آمده ۰/۰۲۸ است. به منظور تعیین رابطه میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی، کمتر از سطح خطا (۰/۰۵) در نظر گرفته شده است. بر این اساس ادعای مطرح شده در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی مورد قبول واقع می گردد.

فرضیه فرعی هفتم: امکانات رفاهی با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری دارد.

مطابق با اطلاعات حاصل از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، نظر به اینکه مقدار sig بدست آمده ۰/۰۸۱ است.

به منظور تعیین رابطه میان امکانات رفاهی با استرس شغلی، بیشتر از سطح خطا (0/05) در نظر گرفته شده است. بر این اساس ادعای مطرح شده در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی مورد قبول واقع نمی گردد.

فرضیه فرعی هشتم: امنیت شغلی با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری دارد. مطابق با اطلاعات حاصل از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن در جدول فوق، نظر به اینکه مقدار Sig بدست آمده 0/017 است. به منظور تعیین رابطه میان امنیت شغلی با استرس شغلی، کمتر از سطح خطا (0/05) در نظر گرفته شده است. بر این اساس ادعای مطرح شده در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی مورد قبول واقع می گردد.

جداول، شکل ها و نمودارها

جدول ۱: اطلاعات دموگرافیکی

متغیر ها	گروه ها	متغیر های جمعیت شناختی
۱۵۲	زن	جنسیت
۲۱	مرد	
۱۰	۲۰-۲۵	سن
۳۴	۲۶-۳۰	
۵۱	۳۱-۳۵	
۷۸	۳۶ و بالاتر	
۱۰	دیپلم و کمتر	تحصیلات
۱۱	فوق دیپلم	
۷۹	لیسانس	
۷۳	فوق لیسانس و بالاتر	
۵۵	زیر ۵ سال	سابقه کاری
۳۵	۵-۱۰ سال	
۲۷	۱۱-۱۵ سال	
۵۶	بیشتر از ۱۶ سال	

جدول ۲: آزمون کلموگروف-اسمیرنف

متغیر ها	نگهداشت منابع انسانی	احترام متقابل	شرایط مطلوب	عوامل محیطی	سلامت جسم و روان	حقوق و فرصت ارتقاء	جلوگیری از ترک خدمت	امکانات رفاهی	امنیت شغلی	استرس شغلی
تعداد	۱۷۳	۱۷۳	۱۷۳	۱۷۳	۱۷۳	۱۷۳	۱۷۳	۱۷۳	۱۷۳	۱۷۳
میانگین	۲.۲	۲.۵	۲.۲	۳.۱	۲.۱	۱.۸	۱.۹۲	۱.۹۸	۲.۱۰	۲.۹۴
سطح معنادار	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰

جدول ۳: خلاصه نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه ها

متغیرها	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح خطا	مقدار sig	نتیجه
نگهداشت منابع انسانی				
استرس شغلی	-۰/۶۹۷	۰/۰۵	۰/۰۳۷	تایید فرضیه H1
احترام متقابل				
استرس شغلی	-۰/۱۸۶	۰/۰۵	۰/۰۱۴	تایید فرضیه H1
شرایط مطلوب				
استرس شغلی	-۰/۰۷۸	۰/۰۵	۰/۳۰۵	رد فرضیه H1
عوامل محیطی				
استرس شغلی	-۰/۱۹۶	۰/۰۵	۰/۰۱	تایید فرضیه H1
سلامت جسم و روان				
استرس شغلی	-۰/۱۸	۰/۰۵	۰/۰۱۸	تایید فرضیه H1
فرصت های شغلی و ارتقاء				
استرس شغلی	-۰/۲۱۹	۰/۰۵	۰/۰۰۴	تایید فرضیه H1
جلوگیری از ترک خدمت				
استرس شغلی	-۰/۱۶۷	۰/۰۵	۰/۰۲۸	تایید فرضیه H1
امکانات رفاهی				
استرس شغلی	۰/۱۳۲	۰/۰۵	۰/۰۸۱	رد فرضیه H1
امنیت شغلی				
استرس شغلی	-۰/۱۸۰	۰/۰۵	۰/۰۱۷	تایید فرضیه H1

بحث

درخصوص رابطه احترام متقابل با استرس شغلی، رابطه معنا داری میان احترام متقابل با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران وجود دارد. از جهتی، عدد بدست آمده از ضریب همبستگی اسپیرمن (-۰/۱۸۶) بیان گر وجود همبستگی ضعیفی میان این دو متغیر است و همان گونه که عدد حاصل منفی است می توان نتیجه گرفت همبستگی میان دو متغیر از نوع منفی یا غیرمستقیم است. بر همین اساس می توان گفت افزایش در میزان درک و احترام متقابل کارمندان منجر به کاهش استرس شغلی آنان می گردد. یافته های حاصل از این مطالعه با یافته

های پژوهش های کومار (۲۰۰۶)، دوعایی و برج علی لو (۲۰۱۰)، روپیس (۲۰۰۵) و مرادمند و کریمی (۱۳۸۹) مطابقت دارد.

رابطه معنا داری میان عوامل محیطی با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران وجود دارد. از جهتی، عدد بدست آمده از ضریب همبستگی اسپیرمن (-۰/۱۹۶) بیان گر وجود همبستگی ضعیفی میان این دو متغیر است و همان گونه که عدد حاصل منفی است می توان نتیجه گرفت همبستگی میان دو متغیر از نوع منفی یا غیرمستقیم است. بر همین اساس می توان گفت بهبود عوامل محیطی منجر به کاهش استرس شغلی کارمندان می گردد. یافته های این مطالعه با یافته های پژوهش های دهقان یار و همکاران (۱۳۸۵)، میرصانع (۱۳۹۸)، خاقانی زاده و همکاران (۱۳۸۷)، شریعتی و همکاران (۱۳۹۰) و لطفی زاده و همکاران (۱۳۹۰) مطابقت دارد.

رابطه معنا داری میان سلامت جسم و روان با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران وجود دارد. از جهتی، عدد بدست آمده از ضریب همبستگی اسپیرمن (-۰/۱۸) بیان گر وجود همبستگی ضعیفی میان این دو متغیر است و همان گونه که عدد حاصل منفی است می توان نتیجه گرفت همبستگی میان دو متغیر از نوع منفی یا غیرمستقیم است. بر همین اساس می توان گفت بهبود سلامت جسم و روان کارمندان منجر به کاهش استرس شغلی آنان می گردد. یافته های این مطالعه با یافته های پژوهش های زائری و نیسی (۱۳۹۷)، استراندویک (۲۰۰۵)، مرادی کیا و ستارپور (۱۳۹۵)، وثوقی و همکاران (۱۳۹۵) و شهرکی و واحدی (۱۳۸۹) مطابقت دارد.

رابطه معنا داری میان فرصت شغلی و ارتقاء با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران وجود دارد. از جهتی، عدد بدست آمده از ضریب همبستگی اسپیرمن (-۰/۲۱۹) بیان گر وجود همبستگی ضعیفی میان این دو متغیر است و همان گونه که عدد حاصل منفی است می توان نتیجه گرفت همبستگی میان دو متغیر از نوع منفی یا غیرمستقیم است. بر همین اساس می توان گفت بهبود شرایط فرصت های شغلی و ارتقاء کارمندان منجر به کاهش استرس شغلی آنان می گردد. یافته های این مطالعه با یافته های پژوهش های داداش زاده و همکاران (۱۳۹۶)، بیگدلی (۱۳۸۹) و گرگیچ و همکاران (۱۳۹۶) مطابقت دارد.

رابطه معنا داری میان جلوگیری از ترک خدمت با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران وجود دارد. از جهتی، عدد بدست آمده از ضریب همبستگی اسپیرمن (-۰/۱۶۷) بیان گر وجود همبستگی ضعیفی میان این دو متغیر است و همان گونه که عدد حاصل منفی است می توان نتیجه گرفت همبستگی میان دو متغیر از نوع منفی یا غیرمستقیم است. بر همین اساس می توان گفت تلاش های مبنی بر جلوگیری از ترک خدمت کارمندان منجر به کاهش استرس شغلی آنان می گردد. یافته های این مطالعه با یافته های پژوهش های دلاور (۱۳۹۰)، سامانی و همکاران (۱۳۹۰)، لدی و جفری (۱۳۹۱) و واکولا و نیکولا (۲۰۰۵) مطابقت دارد.

رابطه معنا داری میان امنیت شغلی با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران وجود دارد. از جهتی، عدد بدست آمده از ضریب همبستگی اسپیرمن (-۰/۱۸) بیان گر وجود همبستگی ضعیفی میان این دو متغیر است و همان گونه که عدد حاصل منفی است می توان نتیجه گرفت همبستگی میان دو متغیر از نوع منفی یا غیرمستقیم است. بر همین اساس می توان گفت افزایش امنیت شغلی کارمندان منجر به کاهش استرس شغلی آنان می گردد. یافته های این مطالعه با یافته های پژوهش های کاظمی و همکاران (۱۳۸۹) و کومار (۲۰۰۶) مطابقت دارد.

نتیجه گیری

مطابق نتایج حاصل از تحلیل آماری در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران، ادعای مطرح شده در خصوص وجود رابطه معنا دار میان نگهداشت منابع انسانی با استرس شغلی مورد قبول واقع می گردد. از سوی دیگر با توجه به عدد حاصل از ضریب همبستگی اسپیرمن (0/697-)، بیان گر آن است که همبستگی میان این دو متغیر از نوع منفی یا غیر مستقیم است. بر همین اساس می توان گفت بهبود شرایط و نگهداشت کارمندان منجر به کاهش استرس شغلی آنان می گردد. همان گونه که در مطالعه حاضر پس از آشنایی با مولفه های تاثیر گذار در امر حفظ و نگهداشت کارکنان، نسبت به سنجش رابطه میان مولفه ها با استرس شغلی کارمندان اقدام گردید. بدین جهت می توان نتیجه گرفت میان احترام متقابل، عوامل محیطی، سلامت جسم و روان، فرصت های شغلی و ارتقاء، جلوگیری از ترک خدمت و امنیت شغلی با میزان استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت غرب تهران رابطه معنا داری وجود دارد و همچنین این رابطه از نوع منفی یا غیر مستقیم است. بدین صورت که با افزایش و یا بهبود این شرایط، استرس شغلی کارمندان کاهش می یابد. در مقابل این نکته حائز اهمیت است که مطابق نتایج حاصل از تحلیل های آماری دو مولفه شرایط مطلوب و امکانات رفاهی در مراکز جامع سلامت غرب تهران رابطه معنا داری با استرس شغلی ندارد.

پیشنهاد برای پژوهش های آتی

۱. مطالعه عوامل بازدارنده در حفظ و نگهداشت کارمندان در مراکز سلامت تهران
۲. مطالعه مولفه های بهبود فرصت های شغلی و ارتقاء کارمندان مرد مراکز سلامت تهران
۳. مطالعه راه های حمایت های شغلی از کارمندان زن مراکز سلامت تهران
۴. مقایسه کیفیت نگهداشت منابع انسانی مراکز سلامت در دانشگاه های علوم پزشکی
۵. مطالعه تاثیر کیفیت ارتباطات کارمندان بر استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت
۶. مطالعه رابطه بارکاری نقش با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت
۷. مطالعه رابطه بی کفایتی نقش با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت
۸. مطالعه رابطه دوگانگی نقش با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت
۹. مطالعه رابطه محدوده ی نقش با استرس شغلی کارمندان مراکز سلامت

محدودیت های پژوهش

از مهم ترین محدودیت های این مطالعه می توان عدم همکاری با محقق بعزت بار کاری زیاد کارمندان مراکز جامع سلامت دانست. همچنین پیشنهاد های کاربردی ای همچون مطالعه عوامل بازدارنده در حفظ و نگهداشت کارمندان، مطالعه مولفه های بهبود فرصت های شغلی و ارتقاء کارمندان مرد، مطالعه راه های حمایت های شغلی از کارمندان زن، مقایسه کیفیت نگهداشت منابع انسانی مراکز سلامت در دانشگاه های علوم پزشکی و مطالعه تاثیر کیفیت ارتباطات کارمندان بر استرس شغلی کارمندان می توان به سایر محققین در این حوزه عنوان کرد.

13. Clark D. B. (2013). Employee Commitment and Other Factors That Affect Attraction and Retention of Employees in Organizations: The Examination of Research and OPM Practices. Dissertation Doctor of Management. University of Maryland University College.
14. Abuhashesh, M., Al-Dmour , R., Masa'deh , R. (2019). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfaction. Journal of Human Resources Management Research. Article ID 354277, 1-23.
15. Dul, Jan; Ceylan, Canan & Ferdinand Jasperse.(2011). Knowledge Worker Creativity & the Role of the Physical Work Environment. Human Resource Management, 50 (6), pp.715-734.
16. Ghorbani A., Rezaei Rad M(2011). The managerial role of police chiefs in maintaining police staff .[in persian]
17. Hashemi M, Garshad A. Assessment job stress it in nursing personal in a selected teaching hospital of North Khorasan University of Medical Sciences 2008. Journal of North Khoaran University of Medical Sciences. 2012; 4(1):95-103. [Persian].
18. Torshizi L, Ahmadi F. Job stress from clinical nurses perspective. Iran Journal of Nursing (IJN). 2011; 24 (70): 49-60. [in Persian].
19. Milutinovic D, Golubovic B, Brkic N, Prokes B. Professional stress and health among critical care nurses in Serbia. ArhHigRadaTosikol. 2012; 63: 171-80.
20. Golparvar M, Nayeri S, Mahdad A. Preventing model of job stress, emotional exhaustion and deviant behaviors through management, leadership and ethical values. Journal of Applied Psychology. 2010; 4 (1): 7-25. [in Persian].
21. ZeighamiMohammadi Sh, AsgharzadehHaghighi S. Relation between job stress and burnout among nursing staff. Scientific Journal of Hamadan Nursing & Midwifery Faculty. 2011; 19(2): 42-49. [in Persian].
22. Khanezarrin M, Safaeian A, Tavakolifard N, Golabbakhsh A, SA M. The Effect of Work Shift on Blood Pressure and Body Mass Index in Employed People in Isfahan City, Iran. J Isfahan Med Sch. 2018;35(457):1720-4. [in Persian].
23. Tangri R. What stress costs. A special report presented by Chrysalis Performance Strategies Inc. 2003. 2009.
24. Gardner B, Rose J, Mason O, Tyler P, Cushway D. Cognitive therapy and behavioural coping in the management of work-related stress: An intervention study. Work & Stress. 2005.
25. Sánchez-Zaballos M, Mosteiro-Díaz MP. Resilience among professional health workers in emergency services. J Emerg Nurs 2021; 47(6): 925-32.
26. Ahmadian Z, Qalavandi H, Hosni M.(2021). Structural analysis of quantum leadership relationships and human resource retention with the mediating role of organizational trust in the health system. [In Persian]
27. Mountaineer, Bahram; Hosseinpour, Kabri; Honrabakhsh, Marzieh; Azad Ahmadi, Adnan; Pashangpur, Soheila (2019). Investigating the relationship between job stress and work pressure and their effect on the job performance of teaching hospital personnel of Larestan Faculty of Medical Sciences. Health and Health Journal, Volume (4).[In persian]

28. Longo M., Mura M. The effect of intellectual capital on employees' satisfaction and retention. *Information & Management*. 2011; 48(3): 278- 287.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2011.06.005>
29. Komeili Sani H, Etemadi A, Boustani H, Bahreini M, Hakim AS. The relationship between nurses' clinical competency and job stress in Ahvaz university hospital, 2013. *Journal of Clinical Nursing and Midwifery*. 2015; 4(1): 39-49.).[In persian]
30. Sharifian SA, Aminian O, Kiyani M, Barouni SH, Amiri F. The evaluation of the degree of occupational stress and factors influencing in forensic physicians working in legal medicine organization- Tehran- Autumn of 2005. *Scientific ournal of Forensic Medicine*, 2006; 12(3):144-751.[In persian]

ضمائم:

پرسشنامه نگهداشت منابع انسانی و استرس شغلی

به نام خدا

اطلاعات شما روی نتیجه پژوهش موثر خواهد بود؛ پس لطفا با دقت و بدون جهت گیری به سوالات پاسخ دهید						
سن	۲۰-۲۵	۲۶-۳۰	۳۱-۳۵	۳۵ به بالا		
میزان تحصیلات	دیپلم و پایین تر	فوق دیپلم	لیسانس	کارشناسی و بالاتر		
سابقه خدمت	۵ سال و کمتر	۶ تا ۱۰ سال	۱۱ تا ۱۵ سال	بیشتر از ۱۵ سال		
جنسیت	زن			مرد		

سوالات:

ردیف	سوالات نگهداشت منابع انسانی				
	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
	۵	۴	۳	۱	۱
۱					
در مرکز بهداشت کارکنان درک شده و به آنها احترام گذاشته می شود.					
۲					
شرایط مطلوب اشتغال برای کارکنان در مرکز بهداشت ایجاد شده و به واسطه آن، کارکنان حاضر به انتقال به سازمان دیگر نیستند.					
۳					
در مرکز بهداشت عوامل محیطی که ایمنی و بهداشت نیروی کار را تهدید می کند، شناسایی و اصلاح می گردد.					
۴					
مرکز بهداشت با تأمین سلامت جسم و روان کارکنان، از ترک خدمت آنان جلوگیری نموده و افراد را حفظ می نماید.					

					۵	برای حفظ کارکنان در مرکز بهداشت ، فرصت های شغلی، فرصت های ارتقاء و حقوق مناسب تعبیه شده است.
					۶	به علت وجود مزایای مناسبی چون مسکن، فراهم آوردن خدمات درمانی و .. کارکنان مرکز بهداشت میل به ماندن در سازمان دارند.
					۷	مرکز بهداشت به منظور جلوگیری از ترک خدمت و حفظ افراد در سازمان، تدابیر لازم را بکار برده است.
					۸	مرکز بهداشت با اعطاء امکانات رفاهی و خدماتی مناسب، امکان ترک خدمت را برای کارکنان از بین برده است.
					۹	مرکز بهداشت با فراهم نمودن امنیت شغلی و حمایت اجتماعی، امکان ترک خدمت را برای کارکنان از بین برده است.

ردیف	سوالات استرس شغلی					
	بیشتر اوقات 5	معمولا 4	اغلب 3	گاهی 2	هیچگاه 1	
۱						از من انتظار می رود در محیط کار در زمان کم وظایف متعددی را انجام دهم.
۲						احساس می کنم مسئولیت های شغلی من رو به افزایش است.
۳						در محیط کار از من انتظار انجام کارهایی را دارند که هرگز برای آنها آموزش ندیده ام.
۴						من مجبورم وظایف مربوط به محیط کار را در منزل انجام دهم.
۵						برای انجام کار خود همه امکانات در دسترس من می باشد.
۶						زمان انجام کارهای من محدود می باشد.
۷						احساس می کنم صلاحیت آنچه را انجام می دهم دارم.
۸						دل من می خواهد کمک بیشتری داشته باشم تا بتوانم پاسخگوی انتظاراتی که در محیط کار از من می رود باشد.

					۹	شغلم ایجاب می کند کارهای مختلفی را که از اهمیت یکسان برخوردارند همزمان انجام دهم.
					۱۰	از من انتظار می رود که بیشتر از حد معقول کار انجام دهم.
					۱۱	احساس می کنم کار من با علایق و مهارت های من منطبق می باشد.
					۱۲	احساس می کنم که در حرفه خود همانگونه که انتظار داشتم در حال پیشرفت هستم.
					۱۳	از کار خسته شده ام.
					۱۴	احساس می کنم که در کار خود دارای مسئولیت کافی می باشم.
					۱۵	استعداد من در محیط کار مورد استفاده قرار می گیرد.
					۱۶	شغل من آینده خوبی دارد.
					۱۷	شغل من از نظر موفقیت و مطرح بودن در جامعه مرا ارضا می کند.
					۱۸	احساس می کنم توانایی های من بیش از حدی است که شغل من به آن نیاز دارد.
					۱۹	در محیط کار مهارت های جدیدی می آموزم.
					۲۰	باید وظایفی را انجام دهم که پایین تر از توانایی من است.
					۲۱	در مورد عملکرد خود از مسئول بازخورد های مناسب دریافت می کنم.
					۲۲	آنچه برای پیشرفت کار خود باید انجام دهم برای من روشن است.
					۲۳	در محیط کار خود در مورد آنچه باید انجام دهم تردید دارم.
					۲۴	وقتی با کارهای مختلف مواجه می شوم می دانم اولویت با کدام است.
					۲۵	وقتی پروژه جدید به من محول می شود می دانم آن را از کی شروع کنم.
					۲۶	مسئول از من می خواهد کاری را انجام دهم که مغایر گفته اوست.

					دقیقا می دانم در محیط کارم چه رفتار هایی را از من انتظار دارند.	۲۷
					اولویت های شغلی من برایم روشن است.	۲۸
					کاملا درک می کنم که مسئولم انتظار دارد و قتم را چگونه بگذرانم.	۲۹
					اصولی را که بر اساس آن ارزشیابی می شوم می شناسم.	۳۰
					بین آنچه مسئولم از من انتظار دارد انجام می دهم و آنچه خود فکر میکنم صحیح است احساس تضاد می کنم.	۳۱
					احساس می کنم بین ناهماهنگی های محل کار گرفتار شده ام.	۳۲
					دستوردهنگان من بیش از یک نفر می باشند.	۳۳
					می دانم در سازمان در چه جایی مناسب هستم.	۳۴
					درمورد کار هایی که انجام می دهم احساس خوبی دارم.	۳۵
					مسئول من ایده های متضادی درمورد کارهایی که باید انجام دهم دارند.	۳۶
					شغل من ایجاب می کند که با افرادی از گروه های مختلف حوزه های کاری کار کنم.	۳۷
					در محیط کار من مشخص است چه کسی کارها را پیش می برد.	۳۸
					من مسئولیت های محیط کار خود را تقسیم کرده ام.	۳۹
					من اغلب با افراد سایر گروه ها یا واحد های کاری مخالفم.	۴۰
					احساس می کنم در طی روز با افراد زیادی بیش از آنچه که ترجیح میدهم در تماسم.	۴۱
					من وقت کاری خود را صرف مشکلاتی می کنم که دیگران برای من به وجود آورده اند.	۴۲
					من مسئول رفاه رده های پایین تر از خود می باشم.	۴۳
					همکاران من به من به عنوان یک رهبر می نگرند.	۴۴
					من در محیط کار مسئول فعالیت های دیگران هم می باشم.	۴۵
					من نگران صحت انجام کار افرادی هستم که با من کار می کنند.	۴۶

					شغل من ایجاب می کند که تصمیم های مهمی بگیرم.	۴۷
					اگر در محیط کار اشتباهی از من سر بزند نتایج آن می تواند برای دیگران مضر باشد.	۴۸
					من در مورد انجام مسئولیت های شغلی ام نگرانم.	۴۹
					افرادی را که با آن ها کار می کنم دوست دارم.	۵۰
					در محیط کار خود در معرض سر و صدای زیادی قرار دارم.	۵۱
					در محیط کار خود در معرض رطوبت زیادی قرار دارم.	۵۲
					در محیط کار خود در معرض گرد و خاک زیادی قرار دارم.	۵۳
					در محیط کار خود در معرض حرارت زیاد یا حرارت کم قرار دارم.	۵۴
					در محیط کار خود در معرض نور مناسب قرار دارم.	۵۵
					شغل من از نظر فیزیکی خطرناک است.	۵۶
					برنامه کار من نامنظم است.	۵۷
					در محیط کار خود در معرض بوهای ناخوشایند قرار دارم.	۵۸
					در محیط کار خود در معرض مواد سمی قرار دارم.	۵۹
					در کار خود منزوی هستم.	۶۰