

عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان و تأثیر آن بر کیفیت زندگی کاری

(مورد مطالعه: شرکت توزیع برق استان ایلام)

مهدی سلیمی^۱، مسلم محمدیان^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت کسب و کار و منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران

mehdisalimi۶۹۰@yahoo.com

چکیده

سازمان بین‌المللی کار، استرس شغلی را شناخته‌شده‌ترین پدیده‌ی تهدیدکننده‌ی سلامتی کارگران معرفی نموده است. فشارهای روانی شدید با کاهش بهره‌وری، انگیزه کم‌کاری، اعتصابات، غیبت، جابجایی کارکنان همراه است و هزینه‌های سنگینی را بر سازمان و فرد تحمیل می‌کنند. در این پژوهش هدف معرفی و تشریح عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام و تأثیر آن بر کیفیت زندگی کاری می‌باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی از نوع علی-همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام می‌باشد. داده‌های مورد نیاز، از طریق پرسشنامه استاندارد از نمونه‌ای ۱۵۰ نفری جمع‌آوری گردید. مقدار آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰.۹۵ برآورد شد. جهت آزمون فرضیات از آزمون همبستگی با استفاده از نرم‌افزار SPSS و از مدل معادلات ساختاری برای تجزیه و تحلیل روابط میان متغیرها با نرم‌افزار SMART-PLS استفاده شد. در این پژوهش تأثیر منفی استرس شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مورد تأیید قرار گرفت. همچنین نقش منفی متغیرهای فقدان کنترل، ابهام نقش، ارزیابی عملکرد، تعارض مناسبات انسانی در محیط کار، محیط کار، سنگین باری نقش، سبک باری نقش و تعارض نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأیید شد و مشخص شد متغیرهای ناامنی و بیگانگی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر ندارند.

واژه‌های کلیدی: استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری، شرکت توزیع برق استان ایلام

۱. مقدمه

عصر حاضر را علاوه بر عناوین مختلفی که به آن اختصاص یافته است، می توان عصر استرس و فشار روانی نیز دانست. امروزه پیچیده تر شدن فناوری، روابط اجتماعی و بسیاری از مسائل ناشی از آن باعث شده که آرامش و آسایش از زندگی انسانها رخت بر بسته و اضطراب و به تبع آن استرس و فشار روانی، بسیاری از جنبه های زندگی انسانها را متأثر سازد تا جاییکه کمتر جنبه ای از زندگی را می توان یافت که تحت تأثیر این پدیده روانی قرار نگرفته باشد. یکی از جنبه های مهم زندگی امروزی، مسأله شغل و اشتغال به کاری است که علاوه بر تأمین نیازهای مادی انسانها، نیازهای روانی آنها را نیز تأمین نماید. در حال حاضر بیش از ۴۰ درصد جمعیت کره زمین در شمار نیروی کار قرار دارد و با توجه به اینکه هریک از افرادی که در زمره نیروی کار قرار می گیرند، حدود یک سوم از زندگی خود را در محیط های کاری می گذرانند، تأمین سلامت محیط کار و کاهش استرس شغلی برای آنها بسیار مهم است. یکی از عارضه های زندگی مدرن، وجود استرس در محیط کار است. بررسی ها نشان داده است بیشتر افراد با اینکه در فرایند دشوار کاریابی و جستجوی شغلی دچار اضطراب و درماندگی می شوند، پس از موفقیت در این فرایند و ورود به عرصه کار، باز هم با پیامدهای روانی منفی حاصل از شغل مواجه هستند که یکی از آنها استرس شغلی است. با توجه به گسترش دامنه استرس و اثرات عمیق و جانبی آن در کاهش عملکرد انسانها، توجه جدی به آن ضروری است [۱]. استرس به عنوان یک عامل فیزیکی، شیمیایی یا عاطفی تعریف می شود که منجر به ناآرامی جسمی یا ذهنی، احساسی از تنش عاطفی یا فیزیکی می شود [۲]. استرس شغلی به فشار روانی و روان شناختی ناشی از عدم تعادل بین نیازهای هدف و توانایی فرد برای انطباق با شرایط شغلی خاص اشاره می کند [۳]. عوامل بسیاری وجود دارند که بر استرس شغلی تأثیر دارند. این عوامل عمدتاً طبقه بندی می شوند به عنوان عوامل شغلی یا عوامل فردی. عوامل شغلی اول شامل موارد زیر هستند: (۱) شرایط کاری، از جمله: ساعات کاری نامنظم، تکراری، یا یکنواخت و انفرادی، و یا وظایف تعاملی و ... (۲) محیط کار، از جمله شرایط فیزیکی مثل گرما، صدا و روشنایی و شرایط شیمیایی مانند [۴ و ۵]. دوم، عوامل فردی عبارتند از: ویژگی های فردی مانند: به عنوان جنسیت، سن، تیپ شخصیتی، ادراک خود، اعتماد به نفس، و توانایی مقابله با استرس [۶ و ۷]. عوامل استرس زا در محل کار عبارتند از الزامات نامشخص، بار بیش از حد، بار استرس بالا و بدون زمان، عواقب بزرگ برای شکست های کوچک، فقدان کنترل شخصی، عدم شناسایی، رهبری ضعیف. استرس شغلی به تدریج و به طور مداوم در طول زمان پخش می شود و مردم را به مارپیچ رو به پایین می فرستد [۸]. از طرفی تحقیقات نشان می دهند که استرس شغلی اثر دوگانه ای دارد. استرس شغلی متوسط باعث تحریک شور و اشتیاق مردم برای کار، بهبود کارایی کارشان، و کسب اطمینان از اینکه کارگران یک وضعیت روانی خوب را حفظ می کنند [۹]. فشارهای روانی شدید با کاهش بهره وری و انگیزه کم کاری ها و اعتصابات، غیبت، جابجایی کارکنان و آموزش نیروهای جایگزین به جای نگرانی که به علت دچار شدن به اختلافات روانی کار خود را رها می کنند، هزینه های سنگینی را بر سازمان و فرد تحمیل می کنند. همچنین استرس شغلی بیشترین رابطه را با غیبت از کار دارد [۱۰]. از طرفی نتایج آخرین بررسی منتشر شده از سازمان ملی بهره وری کشور نشان میدهد که در سالهای اخیر بهره وری کارکنان در تعدادی از صنایع با رکود و یا نرخ منفی رشد مواجه بوده است [۱۱]. پژوهشگران بیان کرده اند که شرکت هایی که کیفیت زندگی کاری کارکنان شان مناسبتر بوده است، در حفظ کارکنان باارزش خود موفق تر بوده و سوددهی بالاتری نیز داشته اند [۱۲]. مطالعات متعددی جهت بررسی استرس شغلی و عوامل مربوط به آن صورت گرفته است. در این مطالعات عواملی مثل شغل فرد، تعارض نقش و ابهام نقش، نقش سازمانی فرد، جریان پیشرفت حرفه ای، روابط حرفه ای، ساختار و جو سازمانی در نظر گرفته شده اند. در این پژوهش به بررسی عوامل مؤثر بر استرس شغلی در شرکت توزیع برق استان ایلام و همین طور تأثیر استرس شغلی بر کیفیت زندگی کاری پرداخته می شود.

۱. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱. تعاریف استرس شغلی

✓ بر اساس تعریف موسسه ملی ایمنی و بهداشت حرفه ای NIOSH فرد زمانی با استرس شغلی مواجه می شود که بین نیازهای شغلی با توانایی ها، قابلیت ها و خواسته های وی هماهنگی موجود نباشد. در این تعریف ضمن تأکید بر عدم هماهنگی با توانایی ها و قابلیت های فرد، به خواسته های فردی نیز توجه شده است. کندال و همکارانش استرس را یک تجربه طبیعی و قابل پیش بینی در روند زندگی و کار معرفی کرده و تأکید داشته اند که همه نتایج استرس منفی نیستند و گاه استرس حالت منفی و گاه نیز پیامدهای مثبتی به همراه دارد [۱۳].

✓ استرس شغلی استرسی است که نه تنها فرد را تحت تأثیر قرار می دهد، بلکه عوارض آن دامن گیر سازمان و محیط حرفه ای می گردد، به گونه ای که باعث غیبت مکرر و فرسودگی شغلی می گردد [۱۴].

✓ در تعریفی دیگر استرس عبارت است از کارکرد نامناسب کنش و واکنش بین تقاضاها، حمایت ها و محدودیت ها در انجام دادن مسئولیت ها [۱۵].

✓ سازمان بین المللی کار استرس شغلی را شناخته شده ترین پدیده ی تهدید کننده سلامتی کارگران معرفی نموده است. استرس شغلی نیز نوعی از استرس است که در محیط کار توسط افراد تجربه می گردد و میتواند بر اثر عوامل مختلفی از قبیل شرایط و جو نامناسب محیط کاری، حجم زیاد کار، ابهام و تعرض در نقش، ارتباط نامناسب با مدیران و همکاران، میزان حقوق و مزایا و خصوصیات شغل مورد نظر ایجاد گردد. استرس شغلی تأثیرات منفی بر روی سلامت افراد بر جای میگذارد و منجر به سه دسته فشار رفتاری، روان شناختی و جسمانی می گردد و فشار به عنوان انحراف از عملکرد عادی تعریف می شود. در اواسط سال ۱۹۵۰ استرس به عنوان یک خطر شغلی در نظر گرفته شد. ادراک استرس ناشی از شغل می تواند به عنوان یک معیار مفید از عملکرد سازمانی در نظر گرفته شود زیرا یکی از اثرات زیان بار آن کاهش رضایت شغلی و به طور غیرمستقیم افزایش غیبت های شغلی بین کارکنان است [۱۶].

۲-۲. کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری یک ساختار چند بعدی است که شامل مفاهیمی نظیر اقدامات رفاهی و خدمات درمانی، طرحهای تشویقی، تناسب شغل، امنیت شغل، طراحی شغل، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت، مشارکت در تصمیم گیری ها، کاهش تعارضات و ابهامات شغلی، آموزش و سیستم های پاداش است [۱۷].

میرکمالی کیفیت زندگی کاری را "به معنای دادن فرصت به کارکنان برای تصمیم گیری درباره محصولات یا خدمات شغل، یا مکان شغلشان که می خواهند آن را با اثربخش ترین وضعیت ارائه دهند"، تعریف و اضافه می کند "اگر کار در شرایط روان شناختی سالم و با کشش ها و همکاری متقابل انجام گیرد، بالا رفتن کیفیت زندگی کاری و رشد و نوعی احساس مثبت به کار و محیط آن به نارضایتی شغلی منجر می شود. این احساس علاوه بر تامین نیازها و تحقق اهداف فردی و سازمانی سبب سلامت جسمی و روانی و وفاداری و بالاخره بالا رفتن اثربخشی و کارایی سازمان نیز می گردد". نتایج یک پژوهش متاآنالیز از ۴۸ تحقیق بر روی ۱۵۰۰۰ پرستار نشان داده است که رضایت شغلی با کاهش استرس ارتباط قوی دارد و اغلب رابطه قوی بین

رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران مشاهده شده است [۱۸]. برای جذب و بهره گیری مناسب از کارکنان در یک سازمان، بالا بردن کیفیت زندگی کاری امری ضروری است [۱۹].

۳-۲. پژوهش های انجام شده

✓ سخنور مؤدهی و همکاران در سال ۱۳۹۶ مقاله بررسی رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری با میزان فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت آب را انجام داد. این مطالعه با هدف بررسی ارتباط استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری با میزان فرسودگی شغلی به روش پژوهش توصیفی همبستگی، در بین ۶۳ نفر از کارکنان شرکت آب انجام شد. داده های به دست آمده از پرسشنامه های استرس شغلی OSIPOW، فرسودگی شغلی مسلس و کیفیت زندگی کاری والتون، براساس آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه در نرم افزاری SPSS تحلیل شدند. نتایج آزمون همبستگی حاکی از رابطه معنی دار در حد $p < 0.05$ بین متغیرهای استرس شغلی و فرسودگی شغلی، استرس شغلی کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی با کیفیت زندگی کاری است. تحلیل رگرسیون نشان داد که $1/80\%$ واریانس کل فرسودگی شغلی توسط هر دو متغیر در مدل تبیین شده که متغیر استرس شغلی به تنهایی $6/77\%$ از واریانس کل فرسودگی شغلی را تبیین می کند. از این رو چهار فرضیه پژوهش مورد تایید است. نتایج ضرورت برنامه ریزی مناسب در محل کار، آموزش مهارت های مدیریت استرس و ایجاد شرایط برای بهبود کیفیت زندگی و کاهش استرس را بخوبی آشکار می سازد.

✓ در مطالعه ای توصیفی توسط یووانیچ^۱ و همکاران در تایلند در سال ۲۰۱۷ به بررسی استرس شغلی در بین پرستاران شاغل در بخش اورژانس خصوصی پرداخت و تعداد ۵۰ پرستار وارد مطالعه شدند. در این مطالعه با بکارگیری پرسشنامه ای دارای ۲ بخش که بخش اول شامل اطلاعات دموگرافیک و بخش دوم شامل عوامل استرس زا بودند تعداد ۵۰ پرستار شاغل در بخش اورژانس وارد مطالعه شدند. در این مطالعه پس از جمع آوری داده ها و آنالیز آماری رایج ترین عامل استرس را رفتارها و برخوردهای همراه آن بیماران شناخته شد. عامل دوم استرس زا در این مطالعه افزایش بار کاری تحمیلی به پرسنل اورژانس بود. در مطالعه ای که توسط لی^۲ و همکاران (۲۰۱۷) با موضوع "پیش بینی کیفیت زندگی کاری در پرستاران با هدف ترک شغل" انجام شد، به بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری و تمایل پرستاران به ترک شغل و سازمان خود پرداخت. این طرح توصیفی مقطعی با استفاده از نمونه گیری هدفمند از ۱۲۸۳ پرستار در ۲ بیمارستان تایوان انجام شد. در این مطالعه سه پرسشنامه از جمله نسخه چینی کیفیت مقیاسی زندگی کاری پرستاری پرسشنامه قصد ترک سازمان و یک پرسشنامه جمعیت شناختی همراه با دو فرم رضایت آگاهانه به پرستاران در محل کار خود ارائه شد. و به این نتیجه رسیدند که کیفیت زندگی کاری نقش مستقیمی بر ترک خدمت پرستاران دارد.

✓ سیو و همکاران^۳ (۲۰۱۳) تحقیقی با عنوان «ارتباط مستقیم و غیر مستقیم بین عامل استرس زای اجتماعی و عملکرد شغلی در چین» انجام داده اند. نتایج نشان داد که هر دو نوع عوامل استرس زای اجتماعی با فشار و تأثیر منفی مرتبط با عملکرد شغلی، ارتباط دارند.

^۱. Yuwanich

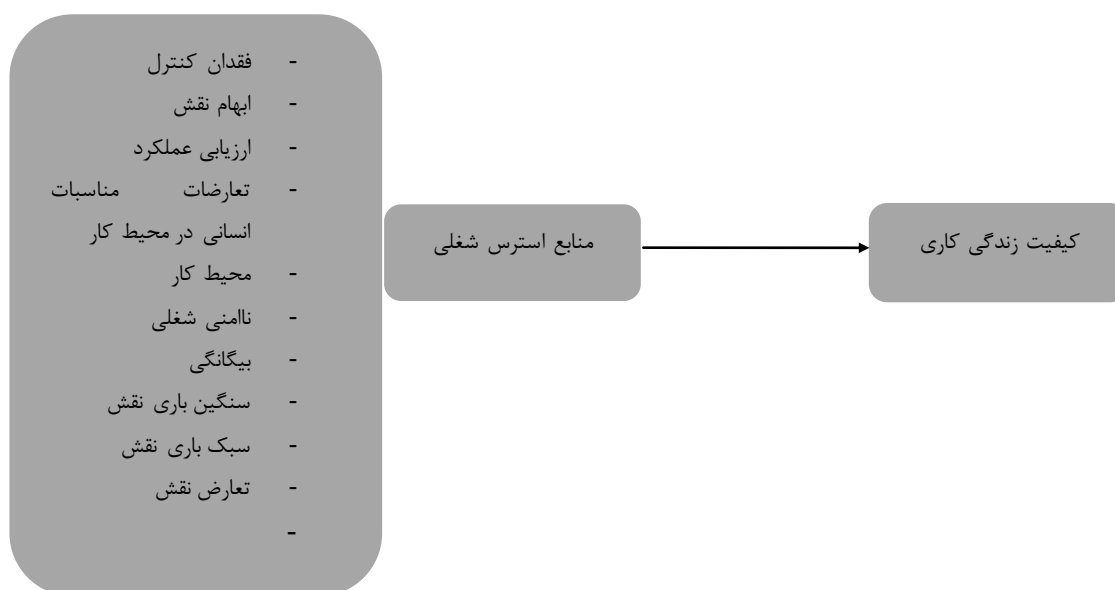
^۲. Lee

^۳. Siu et al

✓ جونز و مونا^۴ (۲۰۱۲) اثر استرس شغلی را بر روی تعهد سازمانی در بین کارکنان پلیس مورد بررسی قرار دادند. در این مطالعه اثر منفی استرس شغلی بر روی تعهد سازمانی تأیید شد و مشخص شد که استرس شغلی در گروه های مختلف کارکنان پلیس باعث اثر منفی بر روی تعهد افسران پلیس به سازمان شان می شود.

۲-۴. مدل مفهومی و فرضیات پژوهش

در این پژوهش منابع استرس دیویس و همکاران شامل فقدان کنترل، ابهام نقش، ارزیابی عملکرد، تعارضات منابع انسانی در محیط کار، محیط کار، ناامنی شغلی، بیگانگی نقش، سنگین باری نقش، سبک باری نقش و تعارض نقش مورد توجه بوده و تأثیر این متغیرها بر کیفیت زندگی کاری بررسی می گردد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش، منبع: دلوال و براوو (۲۰۰۷)، کانداسمی، آچری (۲۰۰۹)

فرضیه اصلی

- استرس شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.

فرضیات فرعی

۱. فقدان کنترل بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.
۲. ابهام نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.
۳. ارزیابی عملکرد بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.
۴. مناسبات انسانی در محیط کار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.

دارد.

^۴. Moon & Jonson

۵. محیط کار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.
۶. ناامنی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.
۷. بیگانگی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.
۸. سنگین باری نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.
۹. سبک باری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.
۱۰. تعارض نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر دارد.

۲. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر شیوه جمع آوری داده ها توصیفی از نوع «پیمایشی» است، که در آن به تشریح ارتباط بین متغیرهای موجود با استفاده از آزمون «همبستگی» می پردازد. این پژوهش را کاربردی به حساب آورد که هدف از آن توسعه دانش کاربردی در زمینه خاص می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام بوده است که در شهرستان های ایلام، ایوان، چرداول، سیروان، ملکشاهی، مهران، دهلران، دره شهر، آبدانان، هلیلان و بدره مشغول به کار می باشند. با توجه به اینکه تعداد کل کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام ۵۰۱ نفر می باشد، و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۵۰ نفر برآورد گردید، از روش نمونه گیری طبقه ای استفاده گردید. جدول ۱ حجم نمونه کارکنان هر یک از شهرستان ها را بر اساس درصد هر طبقه نشان می دهد.

جدول ۱. برآورد حجم نمونه

شهرستان	تعداد کل کارکنان شهرستان	حجم نمونه
ایلام	۲۴۴	$\frac{244 * 150}{501} = 73$
دهلران	۴۰	$\frac{40 * 150}{501} = 11.9 \approx 12$
مهران	۳۲	$\frac{32 * 150}{501} = 9.5 \approx 10$
دره شهر	۳۰	$\frac{30 * 150}{501} = 8.9 \approx 9$

$\frac{27 * 150}{501} = 8$	۲۷	سیروان
$\frac{35 * 150}{501} = 10$	۳۵	چرداول
$\frac{25 * 150}{501} = 7$	۲۵	آبدانان
$\frac{29 * 150}{501} = 8.6 \cong 9$	۲۹	ملکشاهی
$\frac{21 * 150}{501} = 6$	۲۱	هلیلان
$\frac{18 * 150}{501} = 5$	۱۸	بدره

لذا تعداد ۱۵۰ پرسشنامه به روش تصادفی ساده بین کارکنان توزیع گردید. در این پژوهش با استفاده از آمار توصیفی به بررسی ویژگی های جامعه آماری و سپس به آزمون فرضیات و ترسیم دیاگرام تحلیل مسیر می پردازیم. به منظور بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته و بررسی فرضیه های تحقیق، با استفاده از نرم افزار SPSS، از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می شود. همچنین به منظور آزمون مجموعه روابط علت و معلولی بین متغیرها و مؤلفه های مورد بررسی با استفاده از نرم افزار Smart PLS معادلات ساختاری روابط بین متغیرها مدل سازی می گردد.

۳. یافته های پژوهش

۴-۱. آزمون فریدمن

جهت رتبه بندی منابع استرس شغلی از آزمون فریدمن استفاده شده است. جدول ۲ وضعیت رتبه بندی متغیرها (منابع استرس شغلی) را نشان می دهد. میانگین رتبه هر کدام از ویژگی ها در جدول گزارش شده است. مقایسه میانگین رتبه ها نشان می دهد که بالاترین میانگین رتبه (۸.۸۶) به ویژگی تعارضات مناسبات انسانی در محیط کار اختصاص دارد و که بدین معناست که تعارضات مناسبات انسانی در محیط کار مهم ترین منبع استرس شغلی کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام است. بعد از

ویژگی فوق، مهم ترین منابع استرس شغلی به ترتیب شامل سنگین باری نقش، سبک باری نقش، ارزیابی عملکرد، محیط کار، فقدان کنترل، تعارض نقش، بیگانگی، ناامنی و ابهام نقش می شود.

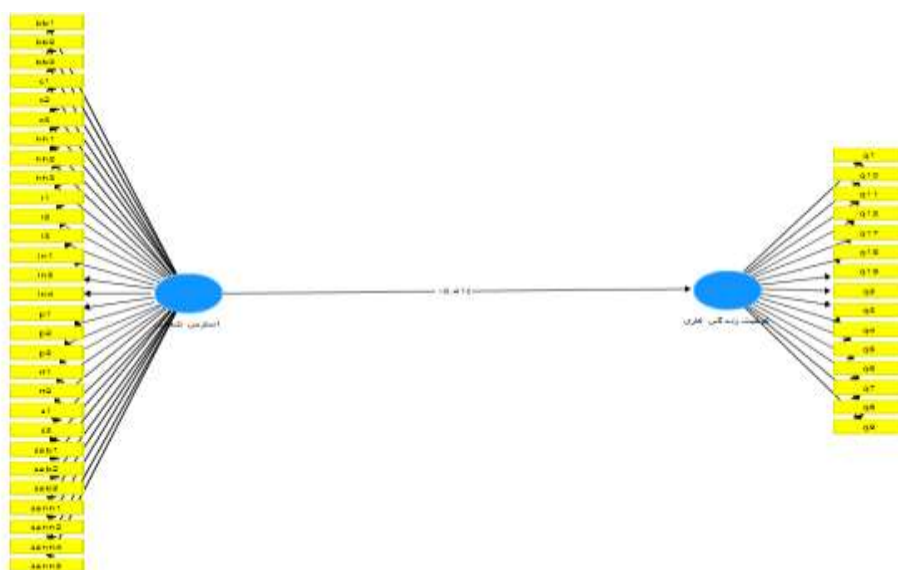
جدول ۲. نتایج آزمون فریدمن

میانگین رتبه	متغیر
۴,۹۹	فقدان کنترل
۳,۸۸	ابهام نقش
۵,۶۶	ارزیابی عملکرد
۸,۸۶	تعارضات مناسبات انسانی در محیط کار
۵,۰۱	محیط کار
۴,۴۲	ناامنی شغلی
۴,۴۸	بیگانگی
۷,۲۰	سنگین باری نقش
۶,۰۸	سبک باری نقش
۴,۶۹	تعارض نقش

مقدار مجذور کای به دست آمده برابر با ۳۵۰٫۴ است که در سطح خطای کمتر از ۰٫۰۵ قرار دارد (Sig=۰٫۰۰۰). معنی دار بودن آزمون فریدمن بدین معناست که رتبه بندی منابع استرس شغلی از نظر کارکنان بامعناست و کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام رتبه بندی متفاوتی از منابع استرس شغلی دارند.

۴-۲. آزمون فرضیات

به منظور بررسی فرضیه های اصلی تحقیق، از مدلسازی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شده است. روش تحلیلی PLS و یا حداقل مجذورات جزئی (Partial Least Squares) روش نسبتاً جدیدی از ساخت معادلات رگرسیون است. این روش برای رگرسیون تک متغیری و چند متغیری استفاده می شود. بنابراین ممکن است چندین متغیر وابسته داشته باشد (متغیرهای وابسته متعددی داشته باشد). در مدل ترسیم شده شکل ۲ آزمون فرضیات پژوهش را نشان می دهد.



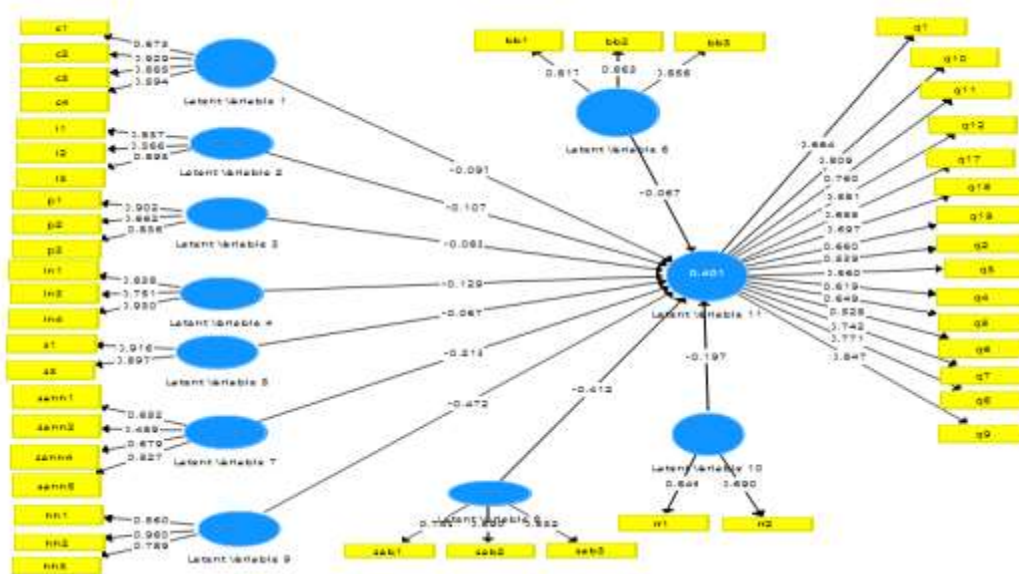
شکل ۲. آزمون مدل ساختاری فرضیه اصلی اول

در مدل ترسیم شده شکل ۲ آزمون فرضیه اصلی پژوهش و ضرایب و پارامترهای بدست آمده مدل را نشان می دهد. ضرایب و مقادیر معناداری هریک از فرضیات در جدول زیر آورده شده است.

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر	t-value	سطح اطمینان	نتیجه آزمون
اصلی اول	استرس شغلی	کیفیت زندگی کاری	-۰٫۴۱	-۴/۸۷۵	۰٫۹۵٪	H. رد

جدول ۳. نتایج آزمون فرضیه اصلی

بر اساس جدول ۳ ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با -۰٫۴۱ است، و با توجه به t بدست آمده (-۴/۸۷۵) لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ H. رد می گردد. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام کاهش می یابد.



شکل ۳. آزمون مدل ساختاری فرضیات فرعی

در مدل ترسیم شده شکل ۳ آزمون فرضیات فرعی پژوهش و ضرایب و پارامترهای بدست آمده مدل را نشان می دهد. ضرایب و مقادیر معناداری هریک از فرضیات در جدول زیر آورده شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیات فرعی مدل

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر	t-value	سطح اطمینان	نتیجه آزمون
فرعی اول	فقدان کنترل	کیفیت زندگی کاری	-۰.۰۹	-۲/۲۷۴	٪۹۵	رد H.
فرعی دوم	ابهام نقش	کیفیت زندگی کاری	-۰.۱۰	-۲/۳۴۵	٪۹۵	رد H.
فرعی سوم	ارزیابی عملکرد	کیفیت زندگی کاری	-۰.۰۸	-۲/۱۳۰	٪۹۵	رد H.
فرعی چهارم	تعارض مناسبات انسانی در محیط کار	کیفیت زندگی کاری	-۰.۴۷	-۴/۷۷۱	٪۹۵	رد H.
فرعی پنجم	محیط کار	کیفیت زندگی کاری	-۰.۱۲	-۳/۱۱۳	٪۹۵	رد H.
فرعی ششم	ناامنی	کیفیت زندگی کاری	-۰.۰۶	-۰/۵۹۵	٪۹۵	پذیرش H.
فرعی هفتم	بیگانگی	کیفیت زندگی کاری	-۰.۰۶	-۱/۱۱۶	٪۹۵	پذیرش H.
فرعی هشتم	سنگین باری نقش	کیفیت زندگی کاری	-۰.۲۱	-۳/۸۷۵	٪۹۵	رد H.
فرعی نهم	سبک باری نقش	کیفیت زندگی کاری	-۰.۴۱	-۴/۱۶۵	٪۹۵	رد H.
فرعی دهم	تعارض نقش	کیفیت زندگی کاری	-۰.۱۹	-۳/۵۲۳	٪۹۵	رد H.

بر اساس جدول فوق ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های فقدان کنترل بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با ۰.۰۹ - است، و با توجه به t بدست آمده (-۲/۲۷۴) لذا با سطح اطمینان ٪۹۵ H. رد می گردد. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش فقدان کنترل، کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام کاهش می یابد.

بر اساس جدول فوق ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های ابهام نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با ۱۰٪ - است، و با توجه به t بدست آمده (۲/۳۴۵-) لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ H_0 رد می - گردد. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش ابهام نقش، کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام کاهش می یابد.

بر اساس جدول فوق ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های ارزیابی عملکرد بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با ۸٪ - است، و با توجه به t بدست آمده (۲/۱۳۰-) لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ H_0 رد می - گردد. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش ارزیابی عملکرد، کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام کاهش می یابد.

بر اساس جدول فوق ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های تعارض مناسبات انسانی در محیط کار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با ۴۷٪ - است، و با توجه به t بدست آمده (۴/۷۷۱-) لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ H_0 رد می گردد. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش تعارض مناسبات انسانی در محیط کار، کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام کاهش می یابد.

بر اساس جدول فوق ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های محیط کار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با ۱۲٪ - است، و با توجه به t بدست آمده (۳/۱۱۳-) لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ H_0 رد می - گردد. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش ارزیابی عملکرد، کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام کاهش می یابد.

بر اساس جدول فوق ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های ناامنی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با ۶٪ - است، و با توجه به t بدست آمده (۰/۵۹۵-) لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ H_0 پذیرفته و H_1 رد می گردد. پس می توان نتیجه گرفت که ناامنی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر ندارد.

بر اساس جدول فوق ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های یگانگی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با ۶٪ - است، و با توجه به t بدست آمده (۱/۱۱۶-) لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ H_0 پذیرفته و H_1 رد می گردد. پس می توان نتیجه گرفت که بیگانگی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام تأثیر ندارد.

بر اساس جدول فوق ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های سنگین باری نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با ۲۱٪ - است، و با توجه به t بدست آمده (۳/۸۷۵-) لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ H_0 رد می گردد. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش سنگین باری نقش، کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام کاهش می یابد.

بر اساس جدول فوق ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های سبک باری نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با ۴۱٪ - است، و با توجه به t بدست آمده (۴/۱۶۵-) لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ H_0 رد می گردد. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش سبک باری نقش، کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام کاهش می یابد.

بر اساس جدول فوق ضریب استاندارد بین دو متغیر مکنون ویژگی های تعارض نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام برابر با ۱۹٪ - است، و با توجه به t بدست آمده (۳/۵۲۳-) لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ H_0 رد می - گردد. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش تعارض نقش، کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام کاهش می یابد.

۳-۴. آزمون الگوی درونی (الگوی ساختاری)

واریانس تبیین شده (R^2)

در واقع نشان می‌دهند که چند درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل تبیین می‌شود. هرچه مقدار R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. جدول ۵ مقادیر واریانس تبیین شده متغیر وابسته را نشان می‌دهد.

جدول ۵. مقادیر واریانس تبیین شده متغیرهای مکنون

متغیر مکنون	مقادیر واریانس تبیین شده
کیفیت زندگی کاری	۰,۴۰

شاخص Q^2

دومین شاخص برازش مدل ساختاری، شاخص Q^2 است. این معیار که توسط استون و گیسر (۱۹۷۵) معرفی شد، قدرت پیش بینی مدل در سازه‌های درون‌زا را مشخص می‌کند. در صورتی که اندازه برای همه متغیرهای درون‌زا (وابسته) مثبت باشد، می‌توان از میانگین آن برای سنجش کیفیت کلی الگوی ساختاری استفاده کرد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). جدول ۴-۲۵ مقادیر Q^2 را نشان می‌دهد که همه مقادیر مثبت می‌باشند.

جدول ۶. مقادیر Q^2 متغیرهای مکنون

متغیر مکنون	مقادیر Q^2
کیفیت زندگی کاری	۰,۳۵۶

شاخص کلی برازش

شاخص GOF

هاوس و همکاران (۲۰۰۵) شاخص کلی برازش را برای بررسی برازش مدل معرفی نموده‌اند. ملاک کلی برازش (GOF) را می‌توان با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک و R^2 بدست آورد.

$$GOF = \sqrt{\text{avrage}(\text{Comunalitie})} * R^2$$

بر مبنای طبقه‌بندی اندازه مشخص شده کوهن (۱۹۹۷) از R^2 و با استفاده از ارزش حداقلی ۰,۵ فورتل و لارکر (۱۹۸۱) برای میزان اشتراک، معیار GOF با توجه به نمونه، به مقدار ۰,۱ قابل قبول است. شاخص GOF مدل پژوهش برابر با ۰,۳۰ است که نشان از برازش مناسب مدل می‌باشد.

۴. نتیجه گیری

این پژوهش با موضوع "عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام" با هدف بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان شرکت توزیع برق استان ایلام و تأثیر آن بر کیفیت زندگی کاری بنا نهاده شد.

نتایج بررسی وضعیت پاسخ دهندگان در این پژوهش نشان داد: ۶۸,۴ درصد پاسخگویان مرد و ۳۰,۱ درصد پاسخگویان زن هستند. کمترین فراوانی با مقدار ۰ درصد از جامعه مورد مطالعه مربوط به گروه سنی ۵۰ سال و بیشترین فراوانی با مقدار ۵۴,۷ درصد از جامعه مورد مطالعه در گروه سنی ۳۱-۴۰ سال قرار دارند. کمترین فراوانی با مقدار ۰ درصد از جامعه مورد مطالعه مربوط به میزان دیپلم و پایین تر و بیشترین فراوانی با مقدار ۵۴,۷ درصد از جامعه مورد مطالعه دارای تحصیلات لیسانس می باشد. کمترین فراوانی با مقدار ۲,۷ درصد از نمونه مورد مطالعه دارای سابقه خدمت بیشتر از ۲۰ سال بوده و بیشترین فراوانی با مقدار ۳۱,۵ درصد از نمونه مورد مطالعه دارای سابقه خدمت بین ۱ تا ۵ سال می باشند. همچنین بر اساس نتایج بدست آمده بیشترین فراوانی با مقدار ۲۷,۳ درصد از نمونه مورد مطالعه مربوط به حوزه بهره برداری و دیسپاچینگ می باشد. به عنوان جمع بندی باید اظهار داشت که استرس شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع استان ایلام مؤثر می باشد و این تأثیر منفی بوده، پس هر چقدر استرس شغلی کارکنان بیشتر باشد، کیفیت زندگی کاری آنان کاهش می یابد. همین طور فقدان کنترل بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع استان ایلام مؤثر می باشد و این تأثیر منفی بوده، پس هر چقدر فقدان کنترل کارکنان بیشتر باشد، کیفیت زندگی کاری آنان کاهش می یابد. بدین معنی هر چه قدر مهارت و برنامه ریزی در زمان بندی جهت انجام وظایف و فعالیت ها کمتر باشد، و یا ابزارها یا روش های نادرست برای به انجام رسانیدن کارها انتخاب شود، کیفیت زندگی کاری کارکنان کاهش می یابد.

می توان بیان داشت که ابهام نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع استان ایلام مؤثر می باشد و این تأثیر منفی بوده، پس هر چقدر ابهام نقش کارکنان بیشتر باشد، کیفیت زندگی کاری آنان کاهش می یابد. بدین معنی هر چه قدر عدم آگاهی از حدود و انتظارات شغلی و ابهام و عدم اطمینان در ارتباط با مسئولیت های شغلی بیشتر باشد، کیفیت زندگی کاری کارکنان کاهش می یابد. همین طور ارزیابی عملکرد بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت توزیع استان ایلام مؤثر می باشد و این تأثیر منفی بوده، پس هر چقدر ارزیابی عملکرد کارکنان بیشتر باشد، کیفیت زندگی کاری آنان کاهش می یابد. یعنی هر چقدر فشارهای عصبی و روانی تجربه شده، توسط فرد و سرپرست در هنگام ارزیابی عملکرد بیشتر باشد، کیفیت زندگی کاری کارکنان کاهش می یابد. تعارضات مناسبات انسانی در محیط کار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤثر بوده و این تأثیر منفی می باشد. پس هر چه فشار روانی که در اثر بی اعتمادی در روابط، حمایت اندک و بی توجهی و بی علاقهگی، که در مواجه شدن با مشکلات اعضای سازمان رخ میدهد بیشتر باشد، کیفیت زندگی کاری کارکنان بیشتر کاهش می یابد. این متغیر بیشترین تأثیر را بر کیفیت زندگی کارکنان در شرکت توزیع برق استان ایلام دارد.

محیط کار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر منفی دارد یعنی هر چه استرس ناشی از عوامل محیط کاری که به طور مستقیم از نحوه طراحی سازمان و محیط های کاری نشأت می گیرد، بیشتر باشد، کیفیت زندگی کاری کارکنان کاهش می یابد. اما ناامنی بر کیفیت زندگی کارکنان تأثیر ندارد. همین طور بیگانگی یعنی احساس دور افتادگی و عدم تعلق خاطر به شغل، که در اثر عواملی هم چون ناسازگاری با ماهیت کار، نداشتن جایگاه اجتماعی، نداشتن وجهه و اعتبار سازمانی و ... ایجاد می شود، بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر ندارد.

سنگین باری نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤثر بوده و این تأثیر منفی می باشد. یعنی هر چه استرس شغلی که در نتیجه فشار زیاد یا زمان ناکافی برای انجام وظایف به وجود می آید، بیشتر باشد، کیفیت زندگی کاری کارکنان بیشتر کاهش می یابد. و نیز سبک باری نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤثر بوده و این تأثیر منفی می باشد. یعنی هر فشار روانی که در اثر کمی کار و تکراری بودن کار ایجاد می شود و احساس کسالت در فرد را به دنبال دارد، بیشتر باشد، کیفیت زندگی

کاری کارکنان بیشتر کاهش می یابد. نهایتاً تعارض نقش بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤثر بوده و این تأثیر منفی می باشد. یعنی هر چه قرار گرفتن در معرض انتظارات نامعین و متضاد، در ارتباطات در محیط کار راجع به اینکه فرد چگونه رفتار کند، بیشتر باشد، کیفیت زندگی کاری کارکنان بیشتر کاهش می یابد.

پیشنهادهای کاربردی

- ❖ اصلاح و بهینه سازی روش های انجام کار
- ❖ متناسب نمودن پرداخت ها با عملکرد افراد و توزیع عادلانه درآمد
- ❖ توسعه منابع انسانی به عنوان مهم ترین رکن تغییر و تحول در نظام اداری
- ❖ برقراری جلسات منظم برای کارکنان و تشویق آنها به ابراز مشکلات و نارسایی های موجود در محیط کار و اقدام به حل مشکل
- ❖ آموزش روشهای مقابله و یا سازگاری با استرس در محیط شغلی
- ❖ افزایش سطح آگاهی کارفرمایان و مدیران در زمینه برنامه ریزی هر چه بهتر جهت کاهش عوامل استرس زای محیط کار
- ❖ روشن کردن نقش های سازمانی توسط کارکنان و آگاه نمودن سرپرستان خود از نشانه های متضاد
- ❖ نقطه های متضاد و مبهم مذاکره ی نقش، بایستی یک نقش واقعی و خوب تعریف شده برای اعضای سازمان و متصدیان نقش باشد و انتظارات آنها با یکدیگر سازگار باشد، که این خود باعث کاهش، در ابهام نقش می شود.
- ❖ طراحی مجدد شغل و مشخص کردن مجدد اولویتهای کار به دقت و تشریح و توصیف مجدد شغل ها و انتظاراتی که از آنها می رود. منابعی که می توانند در رفع ابهام نقش در طراحی مجدد شغل، به فرد یاری برسانند، شامل رئیس، دوستان، همکاران و جایگزین هستند.
- ❖ افزایش انگیزش شغلی و کاهش درجه ی ابهام نقش افراد در کار، تعیین هدف های کار با مشارکت کارکنان و پذیرش هدف های کاری توسط آنها
- ❖ مشارکت کارکنان در تصمیم گیری
- ❖ تناسب کار با مهارت های فرد و محول کردن کار به افراد با توجه به سطح مهارت ها و آموزه های آنها
- ❖ آموزش کارکنان جهت افزایش کنترل برای انجام وظایف با توجه به مهارت های خود
- ❖ استفاده از شاخص های منطقی و مناسب جهت ارزیابی عملکرد کارکنان
- ❖ آموزش ارزیابان جهت تفکیک ذهنیت ها و ارزش های شغلی و فردی خود در ارزیابی عملکرد
- ❖ آموزش توجیهی کارکنان و آگاهی دادن به آنها برای اینکه نتیجه ی ارزیابی را ناشی از سیستم ارزیابی سازمان ببینند و نه از دید فردی که ارزیابی را انجام می دهد.

منابع

۱. مهدی نژاد قوشچی، رحمان (۱۳۸۶)، استرس شغلی و مسائل فراروی جویندگان کار، نشریه تخصصی اشتغال و کارآفرینی رویش، ۱۸.
۲. -Snorraddottir A, Vilhjálmsdottir R, Rafnsdóttir GL et al. (۲۰۱۳): Financial crisis and collapsed banks: psychological distress and work related factors among surviving employees-a nation-wide study. Am J Ind Med., ۵۶: ۱۰۹۵-۱۱۰۶.
۳. Sun, G.F.; Wu, T.C.; Niu, Q. Occupational Health and Occupational Medicine; People's Health Publishing House:-Beijing, China, ۲۰۱۲; Volume ۸, pp. ۳۶-۳۷. (In Chinese)

۴. Chou, L.P.; Li, C.Y.; Hu, S.C. Job stress and burnout in hospital employees: Comparisons of different medical professions in a regional hospital in Taiwan. *BMJ. Open* ۲۰۱۴, ۴, e۰۰۴۱۸۵. [CrossRef] [PubMed]
۵. Hackman, R., & Lawler, E. (۲۰۱۵). Job Characteristics Theory. In: Miner, J.B. (ed) *Organizational Behavior* ۱. New York: Taylor & Francis.
۶. Shultz, K.S.; Wang, M.; Crimmins, E.M.; Fisher, G.G. Age Differences in the Demand-Control Model of work-stress: An Examination of Data from ۱۵ European Countries. *Appl. Gerontol.* ۲۰۱۰, ۲۹, ۲۱-۴۷. [CrossRef][PubMed]
۷. Rausch, S.M.; Auerbach, S.M.; Gramling, S.E. Gender and ethnic differences in stress reduction reactivity -and recovery. *Sex Roles* ۲۰۰۸, ۵۹, ۷۲۶-۷۳۷. [CrossRef]
۸. Scott E (۲۰۱۳): What causes burnout? available from. http://stress.about.com/od/burnout/a/job_burnout.htm
۹. Quick, J.C.; Tetrick, L.E. *Handbook of Occupational Health Psychology*; American Psychological Association: Washington, DC, USA, ۲۰۰۳; pp. ۹۷-۱۱۹.
۱۰. -Ras E. Job stress. Khajepoor GR, (۱۱۹۸) translator. Tehran: Industrial Management Institute Publication; [Persian]
۱۱. حجتی، م؛ ورامین، ه. (۱۳۹۶). بررسی وضعیت بهره‌وری نیروی کار و بهره‌وری دستمزد (رقابت پذیری نیروی کار) در صنایع با ۱۰ نفر کارکنان و بیشتر. تهران: معاونت پایش، پژوهش و مشاوره بهره‌وری سازمان ملی بهره‌وری ایران.
۱۲. Grote, G., & Guest, D. (۲۰۱۶). The case for reinvigorating quality of working life research. *Human Relations*, ۲۰(۲), ۱۴۹-۱۶۷.
۱۳. لطفی زاده، مسعود، نور هسیم، اسماعیل و حبیبی، احسان (۱۳۹۰)، بررسی استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان ذوب آهن اصفهان، مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، دوره ۱۱، شماره ۱، صص ۴۱-۱۱
۱۴. Baezzat F, Sharifzadeh H. (۲۰۱۱) The relationship between emotional intelligence and spiritual intelligence and job stress among university employees. *Journal of Occupational and Organizational Consulting*, ۴(۱۳), pp ۶-۷. (Persian).
۱۵. Safari R, Pazirofteh Z. Investigating the Influence of Empowerment on Reduction of Employees' Stress in Municipalities of West Mazandaran. *Journal of Administrative Management, Education and Training*. ۲۰۱۶; ۱۲(۴): ۳۷۷-۸۸.
۱۶. Poulsen AA, Sharpley CF, Baumann KC, Henderson J, Poulsen MG. Evaluation of the effect of a ۱-day interventional workshop on recovery from job stress for radiation therapists and oncology nurses: A randomised trial. *Journal of medical imaging and radiation oncology*. ۲۰۱۵ ۱; ۵۹(۴): ۴۹۱-۸.
۱۷. Ehlers A, Taylor JE, Ehring T, Hofmann SG, Deane FP, Roth WT, Podd JV. The driving cognitions questionnaire: Development and preliminary psychometric properties. *Journal of anxiety disorders*. ۲۰۰۷ ۱; ۲۱(۴): ۴۹۳-۵۰۹.
۱۸. Krueger P, Brazil K, Lohfeld L, Edward HG, Lewis D, Tjam E. Organization specific predictors of job satisfaction: findings from a Canadian multi-site quality of work life cross-sectional survey. *BMC Health Services Research*. ۲۰۰۲ Dec; ۲(۱): ۶
۱۹. Lees M, Kearns S. Improving work life quality: A diagnostic approach model. *Blue water Health*. ۲۰۰۵.