



## رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی

محسن گل پرور<sup>۱</sup>، زهرا جوادیان<sup>۲</sup>، زهرا ادیبی<sup>۳</sup>، محمد رضا مصاحبی<sup>۴</sup>، اکرم احمدی<sup>۵</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۰/۱۲

تاریخ ویرایش: ۹۱/۱۰/۰۸

تاریخ دریافت: ۹۱/۰۳/۰۵

### چکیده

**زمینه و هدف:** استرس شغلی در محیط‌های کار عاملی موثر بر رضایت شغلی، ترک خدمت و عملکرد وظیفه است. این پژوهش با هدف مطالعه رابطه بین استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی به مرحله اجرا درآمد. **روش بررسی:** پژوهش از نوع توصیفی و به روش همبستگی اجرا گردید. جامعه آماری پژوهش کارکنان یک سازمان دولتی بودند که از میان آنها ۱۸۷ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه استرس شغلی، عملکرد وظیفه و ترک خدمت از باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) و پرسشنامه رضایت شغلی از اسپکتور (۱۹۸۵) بود. داده‌ها از طریق الگوسازی معادله ساختاری (SEM) مورد تحلیل قرار گرفت. **یافته‌ها:** نتایج نشان داد که: ۱. استرس شغلی با رضایت شغلی و عملکرد وظیفه دارای رابطه منفی و معنی‌دار و با ترک خدمت دارای رابطه مثبت و معنی‌دار ( $p < 0/01$ ) است. ۲. رضایت شغلی نیز با ترک خدمت دارای رابطه منفی و معنی‌دار، ولی با عملکرد وظیفه دارای رابطه مثبت و معنی‌دار است. ۳. رضایت شغلی نقش متغیر واسطه‌ای پاره‌ای را در رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه ایفا می‌نماید. **نتیجه‌گیری:** شواهد حاصل از این پژوهش نشان داد که برای کنترل اثرات استرس شغلی بر ترک خدمت و عملکرد وظیفه، لازم است در محیط‌های کار بر آموزش مدیریت استرس و تقویت رضایت شغلی تمرکز نمایند.

**کلید واژه‌ها:** استرس شغلی، ترک خدمت، عملکرد وظیفه، رضایت شغلی.

### مقدمه

ویژگی‌های فردی (نظیر منبع کنترل یا تیپ شخصیتی A)، راهبردهای مقابله با استرس و متغیرهای پیامد مربوط به سلامتی (رضایت شغلی، بهداشت روانی و جسمی) است. براساس این الگو عوامل فشارآور شغلی می‌توانند به طرق مختلف سطح سلامت روانی-عاطفی افراد را به مخاطره اندازد. الگوی دیگری که از طریق آن تلاش گردیده تا رابطه میان استرس شغلی با پیامدهای رفتاری و عملکردی مورد تبیین قرار گیرد، الگوی استرس-نامتعادلی-جبران است [۳-۵]. بر اساس این الگو گفته می‌شود که استرس شغلی از طریق ایجاد نامتعادلی عاطفی، شناختی و رفتاری، تصمیم‌گیری‌های رفتاری و عملکردی را به سمت جبران و بازگشت تعادل از دست رفته سوق می‌دهد. در فرایند جبران مورد اشاره، پیش از وقوع واکنش‌های رفتاری، تضعیف حالات عاطفی، نگرشی و خلقی مثبت

مطالعات سال‌های اخیر در حوزه‌ی استرس شغلی (Job stress)، زمینه بسط و گسترش نظریه‌های مطرح در باب رفتارهای کاری را فراهم ساخته است. از لحاظ نظری استرس شغلی، پیامد ادراک عدم توازن بین عوامل فشارآور و توانایی فرد برای مقابله با این عوامل فشارآور است [۱]. به‌دلیل ماهیت پدیدارشناختی و ذهنی استرس، این پدیده در شرایط و موقعیت‌های یکسان، ممکن است اثرات مشابهی بر افراد متفاوت به جای نگذارد. به هر حال استرس شغلی می‌تواند تبعات جسمی و روانی متعددی برای افراد به‌بار آورد. یکی از الگوهایی که در حوزه‌ی استرس شغلی در دهه ۸۰ ارائه شده، الگوی جامع استرس است [۲]. این الگو متشکل از منابع فشار (روابط با دیگران، نقش‌های مدیریتی، ماهیت شغلی، پیشرفت، فرهنگ سازمان)،

۱- (نویسنده مسئول)، دانشیار، متخصص روانشناس، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران. Email: drmgolparvar@gmail.com

۲- کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

۳- کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

۴- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

۵- کارشناس ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

ایجاد می‌شود [۱۶]. در مقابل عملکرد وظیفه، به مجموعه اعمال و اقداماتی اطلاق می‌شود که افراد براساس شرح وظایف رسمی شغل خود در سازمان مبادرت به انجام آنها می‌کنند [۱۲]. شواهد نظری و پژوهشی موجود از رابطه میان استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه حمایت می‌کند.

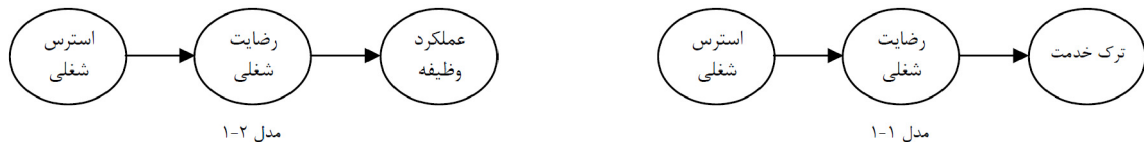
لینی (Layne) طی پژوهش خود نشان داد که تجمع عوامل فشارآور، با افزایش سطح فشار افراد، آنها را متمایل به ترک خدمت می‌کند [۱۷]. ساتیآگو (Santiago) نیز این نتیجه را در مورد رابطه استرس شغلی با عملکرد گزارش نموده است [۱۸]. به لحاظ نظری، افراد در زمان مواجهه با عوامل فشارآور، ناگزیر برای کاهش فشارهای تجربه شده، از سطح عملکرد خود به صورت خواسته یا ناخواسته می‌کاهند تا از این طریق عوامل استرس‌آور را مدیریت کنند. اما در عین حال در زمان تداوم عوامل فشارآور، به طور جدی‌تری به دنبال جایگزین‌های شغلی و ترک خدمت می‌روند [۱۷ و ۱۸].

براساس دو الگوی که در شکل ۱ ارائه شده (این دو الگو، الگوهای نظری و مفهومی این پژوهش محسوب می‌شوند و برپایه نظریات مطرح در حوزه‌ی استرس شغلی، رضایت، ترک خدمت و عملکرد صورت‌بندی شده‌اند)، پیوند میان استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد از طریق تضعیف رضایت شغلی واسطه‌گری می‌شود. بدین معنی که استرس شغلی، ابتدا با تضعیف رضایت شغلی، آمادگی عاطفی و شناختی لازم را برای تضعیف عملکرد وظیفه و تقویت تمایل به ترک خدمت فراهم می‌آورد [۱۹]. الی ثارپ (Elithrap) در پژوهش خود از نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در پیوند میان استرس شغلی با تمایل به ترک خدمت شواهدی را ارائه نموده است [۹]. این محقق نشان داده یکی از مسیرهایی که از آن طریق استرس شغلی می‌تواند منجر به ترک خدمت شود، مسیر تضعیف رضایت شغلی است [۹]. در جدیدترین پژوهشی که پیلی (Paille) به انجام رسانده، رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای کامل بین وقایع استرس‌آفرین در محیط‌کار

(افزایش حالات عاطفی، نگرشی و خلقی منفی) به وقوع می‌پیوندد، سپس تمایل به رفتارهای تلافی‌جویانه و مخرب پدید می‌آید [۳-۵]. بر اساس پیش‌بینی رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران، استرس شغلی پیش از تاثیر بر پیامدهای رفتاری، لازم است زمینه تضعیف نگرش‌ها و حالات عاطفی و شناختی مثبت نظیر رضایت شغلی (job satisfaction) را فراهم سازد.

رضایت شغلی شاخصی از بهداشت و سلامتی فردی و کاری و از زمره مهم‌ترین ابعاد نگرش‌های شغلی و حرفه‌ای است که ماهیتی رفتاری، شناختی و عاطفی دارد [۱ و ۶]. از بعد عاطفی، رضایت شغلی مشتمل بر احساساتی است که افراد نسبت به شغل و شرایط کاری خود دارند [۷]. پیش‌بینی الگوی استرس شغلی و رویکرد استرس-نامتعادلی-جبران، مبنی بر پیوند استرس شغلی با رضایت شغلی، تاکنون در برخی پژوهش‌ها مورد حمایت قرار گرفته است [۲]. شواهد پژوهشی نشان داده‌اند که استرس شغلی با رضایت شغلی دارای رابطه منفی معنی‌داری است [۸ و ۹]. از لحاظ نظری، رابطه میان استرس شغلی با رضایت شغلی به این مسئله بازمی‌گردد که شرایط استرس‌آور برای افراد، در درجه اول تضعیف انرژی روانی - عاطفی را [۱۵-۱۰] و سپس این تضعیف انرژی روانی - عاطفی، به تدریج زمینه کاهش رضایت شغلی را فراهم می‌سازد [۱].

اما شواهد پژوهشی نوین حاکی از آن است که زنجیره‌ی دومرحله‌ای مطرح شده توسط الگوی جامع استرس شغلی به پیامدهای رفتاری و عملکردی قابل‌گسترش است. به این ترتیب که استرس شغلی با تأثیر بر متغیرهایی نظیر رضایت شغلی، در مرحله بعدی زمینه تأثیرگذاری بر پیامدهای رفتاری را فراهم می‌سازد. دو پیامد رفتاری که در این پژوهش (شکل ۱) را نگاه کنید) بر آنها تمرکز شده، ترک خدمت (turnover) و عملکرد وظیفه (task performance) هستند. ترک خدمت، تمایل به تغییر شغل یا سازمان است که بر اثر عوامل فردی، سازمانی و موقعیتی



شکل ۱- الگوهای نظری و مفهومی رابطه بین متغیرهای پژوهش

تأیید الگوهای نظری و مفهومی ارائه شده (شکل ۱)، زمینه بسط و گسترش نظری، پژوهشی و کاربردی یافته‌های این پژوهش فراهم می‌گردد. پیلی (Paille) بر این نظر تأکید نموده که نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه میان استرس شغلی با ترک خدمت دارای تلویحات کاربردی بااهمیتی برای سازمان‌ها است [۲۰]. باور پژوهشگران پژوهش حاضر بر این است که همین امر در مورد عملکرد وظیفه نیز قابل ذکر است. بنابراین هدف اصلی این پژوهش بررسی دو الگوی ارائه شده در شکل ۱ در نظر گرفته شد تا شواهد و حمایت کاربردی برای کاهش ترک خدمت و تقویت عملکرد وظیفه در محیط‌های کار فراهم شود.

### روش بررسی

جامعه آماری پژوهش را کارکنان یک سازمان دولتی به تعداد ۲۵۰ نفر در بهار و تابستان ۱۳۸۹ تشکیل دادند. از این جامعه آماری، به نسبت ۹۳/۶ درصد مرد و ۶/۴ درصد زن، ۲۰۰ نفر، به دلیل این‌که مطالعات الگوسازی معادله ساختاری نیازمند نمونه‌های به نسبت بزرگ است [۲۳]، برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۱۳ پرسشنامه (معادل ۶/۵ درصد) به دلیل ناقص پاسخ داده شدن، از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه پژوهش به ۱۸۷ نفر تقلیل یافت. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده به‌عمل آمد. (۱) پرسشنامه ترک خدمت: برای سنجش تمایل به ترک خدمت از پرسشنامه ۴ سؤالی معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (Babakas et al) که سطح عمومی تمایل به ترک خدمت را مورد سنجش قرار می‌دهد، استفاده به‌عمل آمد [۸] (یک نمونه سؤال این

با تمایل به ترک خدمت معرفی شده است [۲۰]. این یافته در پژوهش ویلانوا و دیورکویچ (Villanueva & DJurkovic) نیز به‌دست آمده است [۲۱]. اما در حوزه نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه میان استرس شغلی با عملکرد وظیفه شواهد بسیار کمی در دست است. براساس شواهدی که توسط سانتیاگو (Santiago) ارائه شده، استرس شغلی ابتدا با تضعیف رضایت شغلی، نیروی مقابله و توانایی کاری افراد را تضعیف می‌کند و از این طریق زمینه را برای کاهش عملکرد وظیفه فراهم می‌سازد [۱۸].

در جمع‌بندی پایانی در باب مبانی نظری و پژوهشی الگوهای ارائه شده در شکل ۱، می‌توان گفت براساس الگوی استرس - نامتعادلی - جبران، استرس با تحمیل فشارهای مختلف به افراد در حین کار، نیروی جسمی، روانی و عاطفی کارکنان را تضعیف ساخته و آنها را از حالت تعادل خارج می‌سازد، سپس نامتعادلی به وجود آمده، موجب کاهش سطح رضایت شغلی کارکنان می‌شود [۱۹]. علی‌رغم این‌که شواهد پژوهشی گویای ارتباط مستقیم بین استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه است [۱۷ و ۱۸]، با این حال شواهد نظری و پژوهشی دیگری [۲۱-۱۹] گویای آن است که رضایت شغلی متغیر واسطه‌ای (mediator) در ارتباط میان استرس با ترک خدمت و عملکرد وظیفه است. این نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در کمتر پژوهشی، به‌ویژه برای عملکرد وظیفه مورد بررسی قرار گرفته است. به این جهت اولین ضرورت و اهمیت این پژوهش، بررسی الگوهای استرس (رضایت شغلی) ترک خدمت و عملکرد وظیفه است تا از آن طریق دانش علمی از صحت و سقم این الگوها در ایران فراهم شود. در مرحله بعدی در صورت

راضی هستیم). سه سؤال مطرح در این پرسشنامه رضایت کلی فرد را از شغل خود مورد سنجش قرار می‌دهند. این پرسشنامه قبلاً در ایران توسط گل‌پرور و بلالی [۲۵] از لحاظ روایی و پایایی مورد بررسی قرار گرفته است. گل‌پرور و بلالی [۲۵] روایی سازه این پرسشنامه را بر پایه تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع واریماکس) مستند ساخته و آلفای کرونباخ  $0/88$  را برای آن گزارش نموده‌اند. تحلیل عاملی اکتشافی مجدد سه سؤال این پرسشنامه همراه با پرسشنامه استرس شغلی، ۳ سؤال را به‌طور کاملاً قابل تفکیک بر عاملی مستقل از استرس شغلی قرار داد. آلفای کرونباخ نیز برای این پرسشنامه در این پژوهش  $0/84$  به دست آمد.

۴) پرسشنامه استرس شغلی: برای سنجش استرس شغلی از ۹ سؤال معرفی شده توسط باباکاس و همکاران [۸] که سه حوزه‌ی ابهام، تعارض و گرانباری نقش (هر یک دارای سه سؤال) را سنجش می‌کند، استفاده به‌عمل آمد (یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: من در شغلم در این سازمان می‌دانم که از من چه انتظار می‌رود، نمره‌گذاری معکوس). این پرسشنامه نیز بر مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت پاسخ داده می‌شود و از طریق فرایند دومرحله‌ای به‌طور دقیق برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا شده است. باباکاس و همکاران [۸] روایی سازه و پایایی همسانی درونی (آلفای کرونباخ) این پرسشنامه را مستند ساخته‌اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ  $0/51$  (تعارض نقش) تا  $0/65$  (ابهام نقش) را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. روایی سازه این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی در مرحله اول، یک راه‌حل دوعاملی، با ترکیب ۴ و ۳ سؤال که به ترتیب ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش نام گرفت را به‌دست داد. لازم به ذکر است که دو سؤال ۲ و ۷ این پرسشنامه بر روی یک عامل مجزا با آلفای کرونباخ ضعیفی قرار گرفتند که در نهایت از تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند. به‌دلیل

پرسشنامه به این شرح است: احتمال دارد که به زودی به دنبال شغل دیگری بگردم). مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه در این پژوهش پنج درجه‌ای بوده است (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱). باباکاس و همکاران [۸] روایی سازه این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی بررسی و شرایط مطلوبی را برای چهار سؤال این پرسشنامه با آلفای کرونباخ  $0/83$  گزارش نموده‌اند. در این پژوهش نیز به‌منظور بررسی روایی سازه، این ۴ سؤال همراه با سؤالات عملکرد وظیفه مورد تحلیل عاملی اکتشافی قرار گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی چهار سؤال این پرسشنامه را با بار عاملی بالای  $0/7$ ، بر یک عامل با آلفای کرونباخ  $0/83$  قرار داد.

۲) پرسشنامه عملکرد وظیفه: برای سنجش عملکرد وظیفه از پرسشنامه ۴ سؤالی معرفی شده توسط باباکاس و همکاران [۸] که بر مقیاس پنج گزینه‌ای (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱) پاسخ داده می‌شود، استفاده به‌عمل آمد (یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: عملکرد من در این سازمان، جزو ۱۰ درصد بالاترین عملکردها در سازمان است). این پرسشنامه سطح کلی عملکرد فرد در وظایف و مسئولیت‌های شغلی را مورد سنجش قرار می‌دهد. باباکاس و همکاران [۸] روایی سازه این پرسشنامه را مستند ساخته و آلفای کرونباخ  $0/82$  را برای آن گزارش نموده‌اند. روایی سازه این پرسشنامه در این پژوهش از طریق تحلیل عاملی اکتشافی (چرخش از نوع واریماکس) همراه با پرسشنامه تمایل به ترک خدمت بررسی گردید و چهار سؤال با بارهای عاملی  $0/35$  تا  $0/83$  بر یک عامل با آلفای کرونباخ  $0/7$  قرار گرفتند.

۳) پرسشنامه رضایت شغلی: برای سنجش رضایت شغلی از ۳ سؤال معرفی شده توسط اسپکتور (Spector) [۲۴] که دارای مقیاس پاسخ‌گویی هفت گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) است، استفاده به‌عمل آمد (یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: در مجموع از شغلم

درصد) در موقعیت شغلی غیرمدیریتی قرار داشتند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۰/۸۹ سال (با انحراف معیار ۵/۵۸ سال) و میانگین سابقه کار آنها ۷ سال (با انحراف معیار ۴/۹۷ سال) بود. در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، رضایت شغلی با استرس شغلی ( $r = -0.38$ ,  $p < 0.01$ ) و با ترک خدمت ( $r = -0.65$ ,  $p < 0.01$ ) دارای رابطه منفی و معنی‌دار، ولی با عملکرد وظیفه ( $r = 0.52$ ,  $p < 0.01$ ) دارای رابطه مثبت و معنی‌دار است. استرس شغلی با ترک خدمت دارای رابطه معنی‌داری نیست ( $r = -0.42$ ,  $p < 0.05$ )، ولی با عملکرد وظیفه ( $r = -0.42$ ,  $p < 0.01$ ) دارای رابطه منفی و معنی‌دار است. بالاخره ترک خدمت با عملکرد وظیفه ( $r = -0.35$ ,  $p < 0.01$ ) دارای رابطه منفی و معنی‌دار است. در جدول ۲، نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری ارائه شده است.

چنان‌که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، استرس شغلی با ضریب بتای استاندارد برابر با ۰/۳۸، ۱۴/۶ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین نموده است. به دنبال آن، به ترتیب رضایت شغلی و استرس شغلی

این‌که ۷ سؤال با هم آلفای کرونباخ مطلوب‌تری را به دست داد، هفت سؤال باقیمانده در حالت کلی به‌عنوان استرس شغلی در نظر گرفته شد. در پایان آلفای کرونباخ هفت سؤال برابر با ۰/۷ به دست آمد.

پرسشنامه‌های پژوهش به صورت خودگزارش‌دهی در فاصله زمانی ۸ تا ۱۲ دقیقه در محل کار اعضای نمونه پاسخ داده شدند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش از طریق الگوسازی معادله ساختاری (Structure Equation Modeling) با استفاده از نرم‌افزار (Analysis of Moment Structure) مورد تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

از ۱۸۷ نفر نمونه پژوهش، تعداد ۱۲ نفر زن (معادل ۶/۴ درصد) و ۱۷۵ نفر (معادل ۹۳/۶ درصد) مرد بودند. از ۱۸۶ نفر که وضعیت تحصیلی خود را اعلام داشتند (معادل ۹۹/۵ درصد)، اکثریت دارای تحصیلات دیپلم (۱۱۹ نفر معادل ۶۶/۳ درصد) و متأهل (۱۳۴ نفر معادل ۷۱/۶ درصد) بودند. همچنین اکثریت اعضای نمونه (معادل ۱۴۸ نفر از ۱۶۸ نفری که موقعیت شغلی خود را اعلام داشتند، یعنی معادل ۸۸

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

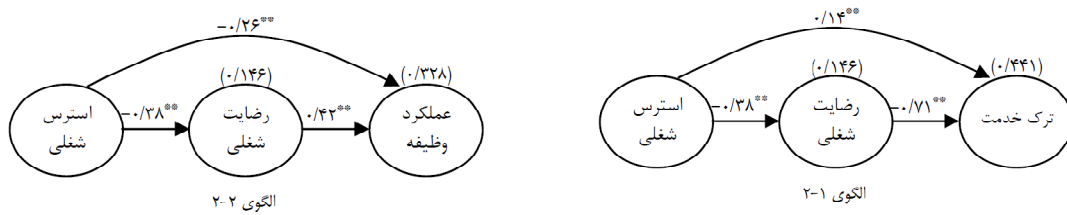
ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳
۱	رضایت شغلی	۳/۱۸	۰/۹۶	-		
۲	استرس شغلی	۱۰/۹۶	۱/۵۳	-۰/۳۸**	-	
۳	ترک خدمت	۱۰/۷۶	۳/۳	-۰/۶۵**	-۰/۱۳	-
۴	عملکرد وظیفه	۱۲/۴۶	۲/۳	۰/۵۲**	-۰/۴۲**	-۰/۳۵**

\*\* P < 0.01

جدول ۲- نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری

ردیف	مسیرهای الگوهای نهایی پژوهش	b	SE	$\beta$	$r^2$	$\chi^2$	GFI	RMR	IFI	CFI	RMS EA
۱	رضایت شغلی ← استرس شغلی	-۰/۲۴**	۰/۰۴	-۰/۲۸**	۰/۱۴۶	-	-	-	-	-	-
۲	ترک خدمت ← رضایت شغلی	-۲/۴۳	۰/۲	-۰/۷۱**	۰/۴۴۱	۰	۱	۰	۱	۱	۰/۰۵
	ترک خدمت ← استرس شغلی	۰/۳۱*	۰/۱۳	۰/۱۴*	-	-	-	-	-	-	-
۳	عملکرد وظیفه ← رضایت شغلی	۱**	۰/۱۵	۰/۴۲**	۰/۳۲۸	۰	۱	۰	۱	۱	۰/۰۴
	عملکرد وظیفه ← استرس شغلی	-۰/۳۹**	۰/۱	-۰/۲۶**	-	-	-	-	-	-	-

\* P < 0.05, \*\* P < 0.01



شکل ۲- الگوهای نهایی پژوهش از رابطه بین متغیرها

خطا (mean square of error root approximation - RMSEA) نیز هرچه که به صفر نزدیک‌تر باشند، حاکی از وضعیت مطلوب الگو است [۲۶]. چنان‌که در ستون‌های ۷ تا ۱۲ جدول ۲ مشاهده می‌شود، شاخص‌های به دست آمده برای دو الگوی نهایی پژوهش حاضر از شرایط مطلوبی برخوردارند.

### بحث و نتیجه‌گیری

براساس یافته‌های ارائه شده در جدول ۱، بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه منفی و معنی‌داری به دست آمد. این یافته با یافته‌های گزارش شده توسط پژوهش‌گران دیگر همسویی دارد [۸ و ۹]. براساس الگوی استرس - نامتعادلی - جبران، استرس شغلی با کاهش انرژی روانی، جسمی و عاطفی، باعث ایجاد حالت نامتعادلی و تضعیف رضایت شغلی می‌شود [۴ و ۵]. در عین حال بین استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه نیز در این پژوهش به ترتیب رابطه مثبت و منفی معنی‌دار (جدول ۱ و ۲) به دست آمد. این رابطه نیز با نتایج گزارش شده توسط لینی [۱۷] و سانتیاگو [۱۸] همسویی نشان می‌دهد.

در درجه اول رابطه میان استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه از طریق تهدید موجودیت روانی و جسمی افراد قابل تبیین و توضیح است. بدین ترتیب که وقتی سطح فشارهای شغلی بر افراد بالا می‌رود، افراد پس از ارزیابی موقعیت [۱]، به اشکال مختلف درصدد مقابله با شرایط استرس‌آور برمی‌آیند. به نظر می‌رسد که در زمان مقابله با استرس شغلی،

با ضرایب بتای استاندارد برابر با  $-0.71$  و  $0.14$ ،  $0.44/1$  درصد از واریانس ترک خدمت را تبیین نموده‌اند. اما برای عملکرد وظیفه، رضایت شغلی و استرس شغلی به ترتیب با ضرایب بتای استاندارد برابر با  $0.42$  و  $0.26$  درصد از واریانس این متغیر را تبیین نموده‌اند. در ستون‌های هفتم تا سیزدهم جدول ۲ نیز نشان داده شده که خدو دو الگو، به همراه دیگر شاخص‌های برازش در حد مطلوبی هستند. به ترتیبی که می‌توان گفت دو الگوی نهایی پژوهش (شکل ۲ را نگاه کنید) از برازش مطلوبی با داده‌ها برخوردارند. دو الگوی ارائه شده در شکل ۲، نسبت به الگوهای نظری و مفهومی اولیه (شکل ۱ را نگاه کنید) یک تغییر را پذیرا شده‌اند. این تغییر بدین شرح است که از استرس شغلی به ترک خدمت و عملکرد وظیفه یک مسیر براساس شاخص‌های اصلاح و پیشینه‌ی پژوهش [۱۷-۱۹] افزوده شده است.

لازم به ذکر است، در الگوسازی معادله ساختاری مقدار خدو و شاخص‌های برازش (fit indices) تعیین کننده وضعیت (تایید یا عدم تایید) الگوی نهایی خواهند بود. در این نوع تحلیل لازم است خدو غیرمعنی‌دار و شاخص‌هایی نظیر شاخص نیکویی برازش (GFI - goodness of fit index)، شاخص برازش تطبیقی (CFI - comparative fit index)، شاخص برازش هنجاری (NFI - normative fitness index) و شاخص برازش افزایشی (IFI - incremental fit index) زمانی که از  $0.95$  (و در مواردی  $0.9$ ) بالاتر باشند، حاکی از شرایط مطلوب الگو هستند. تقریب ریشه میانگین مجذورات

الگوهای نظیر الگوی استرس شغلی [۲] نیازمند بسط و گسترش نظری هستند. بدین معنی که از لحاظ نظری بهتر است الگوهای نظیر الگوی جامع استرس، به الگوهای نظیر استرس - نگرش - پیامدهای عملکردی و رفتاری تغییر یابند. جملگی شواهد نظری و پژوهشی نوین، که بخشی از آن‌ها در این مقاله مورد اشاره قرار گرفت، حاکی از آن است که استرس شغلی، متغیری با اثرات فراگیر عاطفی، شناختی و رفتاری است [۵]. بر پایه الگوهای فرایندی پردازش اطلاعات، نشانه‌های موقعیتی و شغلی استرس شغلی، به‌طور جدی، در قالبی همزمان و فراگیر باعث تضعیف عوامل و شناخت‌های مثبت نظیر رضایت شغلی و تضعیف عملکرد و اثربخشی فردی و سازمانی می‌شوند [۱۹ و ۲۰]. این تضعیف عملکرد و تمایلات رفتاری مثبت نظیر عملکرد وظیفه، ماهیت جبرانی دارند. بر پایه رویکرد استرس - نامتعادلی - جبران، زمانی که افراد عوامل استرس آور را تجربه می‌کنند، در اثر فشارهای وارده از حالت تعادل عاطفی و شناختی خارج می‌شوند. یکی از اشکال این نامتعادلی، ممکن است در قالب کاهش رضایت شغلی نمود یابد. این نامتعادلی ناشی از کاهش رضایت شغلی ماهیت انگیزشی دارد و افراد را وا می‌دارد تا برای بازگشت به تعادل از دست رفته به طور خودآگاه و ناخود آگاه دست به کار شوند. بنابراین از طریق رفتارهای مختلف، نظیر کاهش سطح عملکرد وظیفه خود و یا تمایل به گریز از موقعیت استرس آفرین سعی می‌کنند تا وضعیت نامتعادلی خود را به تعادل بازگشت دهند [۵-۳]. در واقع یک انسان دارای عملکرد مطلوب و متمایل به ماندن در سازمان، از لحاظ منطقی فردی است که دارای تعادل در فشارها و توانایی‌های مقابله با این فشارهاست. به محض برهم خوردن این تعادل، نامتعادلی به عرصه روانی و عاطفی افراد کشیده می‌شود و از این طریق عملکرد وظیفه را تضعیف و تمایل به ترک خدمت را تقویت می‌کند.

پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند الگوهای ارائه شده در این پژوهش را در سازمان‌های تولیدی، بازرگانی و

محتمل‌ترین تصمیم (چه ارادی و چه غیرارادی) تضعیف سطح عملکرد وظیفه باشد، چرا که فرد در اثر تجربه عوامل فشارآور، ناگزیر بخشی از نیرو و توان کاری خود را صرف شیوه‌های مقابله با عوامل استرس آور می‌کند. به همین دلیل در زمان افزایش استرس شغلی، افراد به طور خواسته یا ناخواسته با محدودیت توان و انرژی برای عملکرد وظیفه مطلوب مواجه می‌شوند. لازم به ذکر است که در صورت تداوم عوامل فشارآور، سطح عملکرد فرد تضعیف می‌شود، ولی اگر این تضعیف یا کاهش بسیار جدی و چشم‌گیر باشد ممکن است برای فرد تبعات منفی دیگر، نظیر تهدید وضعیت شغلی و استخدامی را به‌وجود آورد. به همین دلیل ممکن است افراد در شرایط استرس شغلی تلاش کنند تا نشان دهند عملکرد آنها تغییری ننموده است. از این منظر پیامدهای دیگری نظیر تمایل به ترک خدمت مطرح می‌شوند که براساس الگوی ۱-۲، یکی دیگر از پیامدهای مطرح برای استرس شغلی است.

بدین ترتیب افراد پس از افت عملکرد وظیفه، همزمان به‌دنبال راه‌گریزی از شرایط استرس آور شغلی می‌روند. براساس مبانی نظری و پژوهشی موجود، استرس شغلی علاوه بر اثرات مستقیم بر عملکرد وظیفه و تمایل به ترک خدمت، بخش دیگری از اثرات خود را بر این دو متغیر از طریق تضعیف رضایت شغلی اعمال می‌کند. براساس نتایج و نظرات مطرح شده توسط الی‌ثارب [۹]، اونگوری و آگولا [۱۹] و پیلی [۲۰]، رضایت شغلی واسطه تأثیر استرس شغلی بر عملکرد وظیفه و ترک خدمت است. از این نظر، یافته‌های این پژوهش در حوزه نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه استرس شغلی با عملکرد وظیفه و ترک خدمت با یافته‌ها و نظرات پژوهشگران مورد اشاره در بالا هم‌خوان است.

پژوهش‌های معدودی تاکنون نقش واسطه‌ای رضایت شغلی را در پیوند میان استرس با پیامدهای رفتاری و عملکردی مورد توجه قرار داده‌اند. به‌نظر می‌رسد که بر پایه یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر،



دوره‌ای استرس شغلی و رضایت شغلی را به‌طور همزمان و سپس اجرای دوره‌های آموزشی مدیریت استرس را توصیه نمود. این آموزش‌های مدیریت استرس می‌تواند سطح فشار تجربه شده در کارکنان را تضعیف نماید. همزمان با اجرای این برنامه‌های آموزشی، لازم است سازمان‌ها با به‌کارگیری راهبردهای تقویت رضایت شغلی (نظیر تقویت عوامل ارتقاء دهنده رضایت شغلی درونی و بیرونی) زمینه تقویت عملکرد وظیفه و تضعیف تمایل به ترک خدمت را فراهم سازند.

### منابع

1. Falahzadeh Chang KS, Oswari T. Work strain, absence, and intention of quitting job from a perspective of occupational difference. *Journal Psikologi* 2008, 1(2), 158-169.
2. Cooper CL, Sloan S, Williams S. Occupational stress indicator. Slough, UK: NFER-Nelson, 1988.
3. Golparvar M, Nayeri S, Mahdad A. The relationship between stress, emotional exhaustion and organizational deviant behavior in Zoob Ahan Stock Company: Evidences for model of stress – exhaustion (none equilibrium)-compensation. *Journal of New Findings in Psychology* 2009; 1(8): 19-34. [Persian].
4. Golparvar M, Vaseghi Z. Mediating role of energy at work in connection between stress with creativity, organizational citizenship behaviors and deviant behaviors. *Journal of Psychological Models & Methodes*, 2011; 1(4): 1-15. [Persian].
5. Golparvar M, Vaseghi Z, Javadian Z. The structural models of relationship between job stress and emotional exhaustion with positive and negative behaviors: New and extensive evidence for Iranian model of stress – none equilibrium-compensation. *Journal of New Findings in Psychology* 2011; 6(19): 7-18. [Persian].
6. Golparvar M, Nadi MA. The analysis of relationship between loyalty and justice with employee's attitudinal health. *Iran Occupational Health* 2010; 7(2):25-33. [Persian].
7. Nassab R. Factors Influencing Job Satisfaction amongst Plastic Surgical Trainees: Experience from a Regional Unit in the United Kingdom. *European*

خدماتی خصوصی نیز مورد بررسی قرار دهند. همچنین این احتمال بسیار مطرح و جدی است که استرس شغلی علاوه بر نقشی که از طریق رضایت شغلی بر ترک خدمت و عملکرد وظیفه دارد، با تضعیف تعهد و دلبستگی شغلی و حرفه‌ای نیز زمینه‌ساز بروز رفتارهای منفی و آسیب‌رسان و پیشگیری از عملکرد موثر و رفتارهای مثبت شود. بنابراین توصیه می‌شود که پژوهشگران علاقه‌مند در پژوهش‌های بعدی، نقش واسطه‌ای تعهد و دلبستگی شغلی و حرفه‌ای را در رابطه استرس شغلی با عملکرد وظیفه، ترک خدمت، رفتارهای مدنی – سازمانی و رفتارهای ضدتولید و انحرافی مورد بررسی قرار دهند. اما در تعمیم نتایج پژوهش حاضر، باید به محدودیت‌های پژوهش نیز توجه شود. اولین محدودیت پژوهش حاضر این‌که، الگوهای ارائه شده در این پژوهش، الگوهایی ارتباطی هستند که برداشت علت و معلولی از آنها منطقی نیست. محدودیت بعدی این‌که اکثریت اعضای نمونه پژوهش حاضر را مردان تشکیل داده‌اند و لذا ممکن است نتایج به دست آمده بیشتر در مورد مردان کاربرد داشته باشد. بالاخره این‌که عملکرد وظیفه و تمایل به ترک خدمت در این پژوهش به صورت خودگزارش‌دهی اندازه‌گیری شده‌اند و لذا ممکن است اندازه‌گیری آنها با مطلوب‌نمایی اجتماعی در آمیخته شده باشند.

شواهد حاصل از این پژوهش چند یافته قابل توجه را به دست داد. در درجه نخست، یافته‌ها نشان داد که استرس شغلی هم‌زمان با تقویت ترک خدمت و تضعیف عملکرد وظیفه، رضایت شغلی را نیز تضعیف می‌نماید. این تضعیف رضایت شغلی کارکنان، خود مزید بر علت شده و به این ترتیب سطح عملکرد افراد را تضعیف و تمایل آنها را به ترک سازمان تقویت می‌نماید. تردیدی وجود ندارد که هر سازمانی که عملکرد مطلوب کارکنانش تضعیف و در مقابل تمایل آنها به ترک خدمت افزایش یابد، با بحران اثربخشی و کارایی مواجه خواهد شد. بر همین اساس لازم است، به‌عنوان پیشنهاد کاربردی به سازمان‌ها، سنجش‌های





the turnover intentions of rehabilitation counselors. Doctoral Dissertation in counselor Education. Virginia Polytechnic Institute and State University, 2001.

18. Santiago D. Cynicism and job dissatisfaction: negative effects of internal stress on police performance. School of Police Staff and Command, September 2003; 19: 1-24.

19. Ongori H, Agolla JE. Occupational stress in organizations and its effects on organizational performance. Journal of Management Research 2008; 8(3): 123-135.

20. Paille P. Perceived stressful work, citizenship behavior and intention to leave the organization in a high turnover environment: Examining the mediating role of job satisfaction. Journal of Management Research 2011; 3(1): 1-16.

21. Villanueva D, DJurkovic N. Occupational stress and intention to leave among employees in small and medium enterprises. International Journal of Stress Management 2009; 16: 124-137.

22. Thompson HL. The stress effect: Why smart leaders make dumb decisions—and what to do about it. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2010.

23. Schumaker RE, Lomax RG. A beginner's guide to structural equation modeling. First edition, translated to Persian. Ghasemi V., Tehran: Jameeshenasan Press. 2009. [Persian].

24. Spector PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. American Journal of Community Psychology 1985; 13, 693-713.

25. Golparvar M, Balali S. The promotion model of organizational citizenship behavior through psychological contract, job satisfaction and organizational commitment. Second Biannual Conference of Iranian Industrial and Organizational Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan, Iran, 22 and 23 February 2011. [Persian].

26. Golparvar M, Vaseghi Z, Mosahebi, MR. The model of organizational injustice, stress and emotional exhaustion among woman nurses. Iran Occupational Health 2012; 9(3).[Persian].

Journal of Plastic Surgery 2008; 31(2): 55-58.

8. Babakas E, Yavas U, Ashill NJ. The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. Journal of Retailing 2009; 85(4): 480-492.

9. Elithrap T. The relationship of occupational stress, psychological strain, satisfaction with job, commitment to the profession, age, and resilience to the turnover intentions of special education teachers. Doctoral Dissertation of Administration and supervision of special Education, Virginia polytechnic Institute and State university, 2005.

10. Lyon BL. Clinical reasoning model: A clinical inquiry guide for solving problems in the nursing domain. In JS Fulton, BL Lyon, KA Goudreau (Eds.), Foundation of clinical nurse specialist practice (pp. 61–76). New York, NY: Springer, 2010.

11. Maes M. Inflammatory and oxidative and nitrosative stress pathways underpinning chronic fatigue, somatization and psychosomatic symptoms. Current Opinion in Psychiatry 2009; 22(1): 75–83.

12. National Institute for Occupational Safety and Health. Stress at work. Retrieved July 7, 2007, from <http://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/>, 2010.

13. Nielson NR, Kristensen TS, Schnohr P, Gronbaek M. Perceived stress and cause-specific mortality among men and women: Results from a prospective study. American Journal of Epidemiology 2008; 168(5): 481–491.

14. Pawar AA, Rathod J. Occupational Stress in Naval Personnel. Military Journal of Armed Forces India 2007; 63(2): 154-156.

15. Pflanz SE, Ogle AD. Job stress, depression, work performance and perceptions of supervisors in military personnel. Military Medicine 2006; 171(9): 861-865.

16. Golparvar M, Hosseinzadeh KH. Model of relation between person – job none fit with emotional exhaustion and desire to leave work: Evidence for the stress – unequilibrium – compensation model. Quarterly Journal of Applied Psychology 2011; 5(1/17): 41-56. [Persian].

17. Layne CM. The relationship of occupational stress, psychological strain, and coping resources to

## The Relationship between Job Stress with Turnover and Task Performance Considering the Mediating Role of Job Satisfaction

M. Golparvar<sup>1</sup>, Z. Javadian<sup>2</sup>, Z. Adibi<sup>3</sup>, MR. Mosahebi<sup>4</sup>, A. Ahmadi<sup>5</sup>

Received: 2012/05/25

Revised: 2012/12/28

Accepted: 2013/01/01

### Abstract

**Background and aims:** Job stress at workplaces is an effective factor on job satisfaction, turnover and task performance. This research was administered with the aim of investigating the relationship between job stress with turnover and task performance considering the mediating role of job satisfaction.

**Methods:** The research method was descriptive which administered in the form of co-relational. Research statistical population was the employees of a public sector organization, among them, 187 persons were selected via simple random sampling. Research instruments consisted of: Babakas et al's (2009) turnover, task performance and job stress questionnaires, and Spector's (1985) job satisfaction questionnaire. Data were analyzed using Structure Equation Modeling (SEM).

**Results:** Results revealed that: 1. There are negative significant relationship between job stress with job satisfaction and task performance, and positive significant relationship with turnover ( $P < 0.01$ ). 2. Job satisfaction has negative significant relationship with turnover, but it has positive significant relationship with task performance. 3. Job satisfaction was partial mediator variable on the relationships between job stress with turnover and task performance.

**Conclusion:** The results of this research showed that to control the effects of stress on turnover and task performance, organizations must concentrate on the stress management training and reinforcement the job satisfaction.

**Keywords:** Job stress, Turnover, Task performance, Job satisfaction.

---

1. **(Corresponding author)** Associate Professor, Psychologist, Islamic Azad University Khorasgan Branch, Esfahan, Iran. drmgolparvar@gmail.com.

2. Master degree in Industrial and organizational Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan, Iran.

3. Master degree in Industrial and organizational Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan, Iran.

4. Psychologist, Faculty member of Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan, Iran.

5. Master degree in General Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan, Iran.