

## اعتباریابی الگوی مدیریت استرس، از دیدگاه اسلام در سازمان‌های پرسترس

مجید رمضان<sup>۱</sup>، محمدابراهیم سنجقی<sup>۲</sup>، حسین تاج‌آبادی<sup>۳</sup>، زهرا سجادی<sup>۴\*</sup>

تاریخ دریافت: 97/10/19

تاریخ پذیرش: 97/12/8

تاریخ انتشار: 97/12/26

### مقاله‌ی پژوهشی

#### چکیده

در دنیای امروز، با وجود مطالعات فراوان و صرف بودجه‌های کلان برای کنترل استرس شغلی، نیاز به تولید الگویی کارآمد برای مدیریت این استرس، به شدت، احساس می‌شود. آمار روزافزون معضلات اجتماعی و فردی برخاسته از استرس شغلی، از نشانه‌های ناکارآمدی مدل‌های پیشین، با وجود تلاش‌های فراوان، بوده است. این مقاله، با هدف سنجش وضعیت موجود سازمان‌ها، به منظور اصلاح و کاهش استرس شغلی کارکنان شکل گرفت. پس از به‌دست‌آوردن پایایی و روایی مدل برگرفته از مرور ادبیات و مصاحبه‌ها و پرسش‌نامه‌ی خبرگی، آزمون مدل، نیازمند پژوهشی میدانی بود؛ لذا پرسش‌نامه‌ی محقق‌ساخته با تخصیص نود گویه برای توزیع در بخش‌های پرسترس شش بیمارستان دولتی آموزشی، نظامی و خصوصی، آماده شد. پس از دریافت نظرهای شاغلان در بخش‌های پرسترس، یافته‌های جامعه‌ی آماری توصیف و تحلیل شدند؛ همچنین، با به‌دست‌آوردن مدل مفهومی مدیریت استرس شغلی از دیدگاه اسلام، مبتنی بر خداباوری، تداوم زندگی پس از مرگ و اخلاق‌محوری و با توجه به اینکه بیمارستان‌ها یکی از مهم‌ترین سازمان‌های پرسترس شغلی قلمداد می‌شوند، آزمون مدل نیز در بخش‌های پرسترس بیمارستان‌ها، فرضیه‌ی پژوهشگر را اثبات کرد؛ سپس، بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، الزام تقویت باورهای دینی در این سازمان‌ها تبیین و مدل مدیریت استرس شغلی کارکنان از دیدگاه اسلام، از طریق سنجش وضعیت موجود سازمان‌های پرسترس، تأیید شد. نهادهای سیاست‌گذار در امر سلامت، همچون: سازمان نظام پزشکی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و دانشگاه‌های علوم پزشکی می‌توانند از شاخص‌ها، مؤلفه‌ها و ابعاد مدل فوق بهره‌برداری کنند.

واژگان کلیدی: استرس، استرس شغلی، الگوی اسلامی، رضایت شغلی

1. دانشیار، گروه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی، دانشکده‌ی مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران، ایران.
  2. استاد، گروه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی، دانشکده‌ی مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران، ایران.
  3. دانشیار، گروه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی، دانشکده‌ی مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران، ایران.
  4. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی، دانشکده‌ی مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران، ایران.
- \* نویسنده‌ی طرف مکاتبه: تهران، بزرگراه ارتش، شهرک ابوذر، کوچه ابوذر سوم، تلفن: ۰۹۱۲۵۰۸۹۹۸۹.

Email: [hasannili@gmail.com](mailto:hasannili@gmail.com)

## مقدمه

استرس مفهومی مربوط به علم فیزیک است و به نیرویی اشاره دارد که بر شیئی وارد می‌شود. اصطلاح استرس، بیشتر در حوزه‌های زیست‌شناسی، پزشکی و روان‌شناسی، درباره‌ی ارگانسیم انسان به کار رفته است. مفهوم استرس درباره‌ی فشارهای جسمی و همچنین، روحی‌روانی کاربرد دارد؛ در واقع، مردم هنگامی که به هرگونه علامتی، از خستگی گرفته تا خشم، دچار می‌شوند، می‌گویند تحت استرس اند (۱).

در علم اقتصاد، اشتغال عبارت است از «دست‌زدن به کاری که اجرت و مزد دارد» (۲). ماده‌ی ۱۲۴ قانون استخدام کشوری و ماده‌ی ۲ قانون کار، مصوب ۱۳۶۹ نیز، بر این تعریف تصریح دارد.

استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع‌شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشارز بودن آن‌ها اتفاق نظر دارند (۳).

تحولات شغلی، مثل تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و... موضوعاتی هستند که به کارمند فشار می‌آورند، او را دچار آشفتگی، نگرانی و اضطراب می‌کنند و در نتیجه، سلامت جسمی و روحی‌اش را تحت تأثیر قرار می‌دهد (۴).

استرس انواع مختلفی دارد؛ از جمله به استرس مثبت، منفی و خنثی، از نقطه نظری دیگر، استرس خفیف/شدید، حاد/مزمن، فردی/جمعی، بیرونی/درونی، عاطفی/جسمی، سازمان‌یافته/جان‌نشین و اجتماعی و... طبقه‌بندی می‌شوند (۵).

از دهه‌ی ۱۹۶۰ تاکنون، شغل، بخشی عمده از زندگی افراد را تشکیل داده و یکی از فعال‌ترین حوزه‌های پژوهشی در سال‌های اخیر، استرس شغلی است؛ به طوری که قرن اخیر را عصر استرس نامیده‌اند (۶).

1. Distress
2. Eustress

در حال، استرس شغلی، امروزه، به مسأله‌ای شایع و پرهزینه در محیط‌های کاری تبدیل شده و تقریباً، همه‌ی افراد با آن مواجه‌اند. استرس شغلی در کنار خطرات فیزیکی، شیمیایی، اکونومیک و بیولوژیکی محیط کار، یکی از پنج خطر اصلی در این محیط محسوب می‌شود. زنان نیز، بیشتر در معرض این معضل اجتماعی هستند. نتایج پژوهشی ده‌ساله روی زنان، حاکی از آن است که تعداد حمله‌های قلبی و مراحل انجام درمان قلب و مرگ‌ومیرهای ناشی از آن در زنانی که مشاغل پراسترس دارند، ۶۷٪ بیشتر در معرض احتمال حمله‌ی قلبی قرار دارند و ۳۸٪ بیشتر از زنانی که مشاغل کم‌استرس دارند در معرض هر نوع حادثه‌ی قلبی عروقی‌اند (۷).

بعضی از صاحب‌نظران، استرس را شامل سه مرحله دانسته‌اند: ۱. مرحله‌ی هشدار؛ ۲. مرحله‌ی مقاومت؛ ۳. مرحله‌ی فرسودگی (مرحله‌ای که فرد به مدت طولانی در معرض عامل استرس‌زا قرار می‌گیرد) (۸).

اما از نظر اسلام، علل استرس و راه‌حل‌های آن، به گونه‌ای دیگر بیان شده است. در این مقاله برآنیم پس از بررسی علل ایجاد استرس از دیدگاه مدیریت رایج و الگوی به‌دست‌آمده از دیدگاه اسلام، مدیریت استرس شغلی را در سازمان‌های پراسترس، ارزیابی کنیم تا به این وسیله، اعتبار مدل، تأیید یا رد شود. امیدواریم الگوی جامع اسلام در مدیریت استرس، بتواند در رفع این طاعون قرن و بازگشت آرامش به جامعه مؤثر باشد.

## مرور ادبیات نظری

## مفهوم استرس شغلی

در دنیای امروز با وجود مطالعات فراوان و صرف بودجه‌های کلان برای کنترل استرس شغلی، نیاز به تولید الگویی کارآمد برای مدیریت این استرس، به شدت، احساس می‌شود. آمار روزافزون معضلات اجتماعی و فردی برخاسته از استرس شغلی، از نشانه‌های کارایی‌نداشتن مدل‌های پیشین،

با وجود تلاش‌های فراوان، است.

تحولات شغلی موجب به‌خطرافتادن سلامت جسمی و روحی شاغلان است؛ باین‌حال، فرنچ<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۱)، مدلی را ارائه کرده‌اند که در آن، طیف مثبت استرس نمودار می‌شود. بر اساس پژوهش آن‌ها، اگر سطح استرس از حد بهینه تجاوز کند، منجر به کاهش عملکرد و نهایتاً، تحلیل‌رفتگی خواهد شد و اگر استرس، پائین‌تر از سطح کمینه قرار گیرد، نتیجه‌ی آن نیز، کاهش عملکرد خواهد بود (۹).

#### اهمیت مدیریت استرس شغلی در سازمان

محققان، علل زیر را برای بروز استرس شغلی برشمرده‌اند: ۱. بی‌کفایتی آموزش برای افزایش توانایی؛ ۲. بی‌اعتمادی و تفویض‌نکردن اختیار برای تصمیم‌گیری؛ ۳. کار بیش‌ازحد و در فشارگذاشتن کارمندان برای انجام کارهای ضروری؛ ۴. نبود تعریفی روشن از نقش‌های شغلی و متنوع‌بودن وظایف شغلی؛ ۵. محیط کاری نامناسب و ضعیف‌بودن طراحی فضای کاری؛ ۶. نداشتن توانایی کافی در زندگی کاری و ارتباطات ناسالم بین کارکنان (۱۰).

افزایش جهانی‌شدن و ایجاد بازاری آزاد، پیشرفت در فناوری اطلاعات و ارتباطات، انواعی جدید از چیدمان‌های زمان کاری و قراردادی و نیز، تغییرات شایان توجه جمعیتی (نفوس) از چالش‌های نظام مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه‌ای<sup>۲</sup> جدید است (۱۱). در کل، وقتی شرایط شغلی، نامساعد باشد مجموعه‌ای از جنبه‌های کار، همچون: نفس کار، پرداخت، ارتقا، سرپرستی و همکاران را در بر می‌گیرد (۱۲). فراتحلیلی مرکب از ۱۹۰ مطالعه، با حجم نمونه‌ی ۶۴۷۵۷ نفر، نشان داد که ادراک عدالت در سازمان، با رضایت شغلی، رابطه‌ای قوی دارد (۱۳). احساس بی‌عدالتی در سازمان و شغل، همانند سمی جو سازمان را مسموم می‌کند. رضایت یا نارضایتی شغلی، عامل اساسی در موفقیت یا شکست سازمان

است. فراتحلیلی دیگر، با حجم نمونه‌ی ۳۵۲۸۲ نفر نیز، نشان داد که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه‌ای مثبت وجود دارد (۱۴). یکی دیگر از عوامل استرس‌زا، مشکلات فناوری است؛ به‌محض ورود به اداره، کارمند با بیست نامه‌ی صوتی، سی نامه‌ی الکترونیکی و بسته‌ای از کاغذهای دورنگار مواجه می‌شود. همین که نامه‌های صوتی را بررسی می‌کند، چهل نامه‌ی الکترونیکی دیگر و چهار نامه‌ی دورنگار می‌رسد و... چرخه‌ای بی‌پایان است و او، همه‌ی روز کاری را با ارتباطات می‌گذراند (۱۵). افزون بر اینکه، افرادی که به‌طور مفرط، از نامه‌ی الکترونیکی و اینترنت استفاده می‌کنند، به «بی‌نظمی ناشی از اعتیاد به شبکه»<sup>۳</sup> هم، مبتلا می‌شوند (۱۶). ممکن است تصور شود که ساختار مکانیکی، به دلیل وضوح شفافیت، استرس را کم می‌کند؛ ولی جنبه‌ی کنترلی آن، استرس را افزایش می‌دهد (۱۷). بعضی از مشکلات موجود، مربوط به ساختارها و معماری‌های غلط است؛ بنابراین رفع این مشکلات، نیازمند همت والا و بلند نهادهای تصمیم‌گیر و قانون‌گذار در نوسازی زیربناها است و لازم است بررسی آن از ابعاد اجتماعی، روان‌شناسی و پزشکی، در کانون توجه قرارگیرد. در سال‌های اخیر، در کشور، فعالیت‌هایی برای توجه به تأثیر درمان‌های روان‌شناختی در کاهش استرس صورت گرفته و تعدادی از مشاوران شغلی، روان‌شناسان، روان‌درمان‌گرایان و روان‌پزشکان، در کلینیک‌های مشاوره، از تکنیک‌های مقابله با آن استفاده کرده‌اند (۱۸). پیامدهای رضایت شغلی فقط به درون سازمان محدود نمی‌شود؛ بلکه در مشتریان نیز اثر می‌گذارد؛ کارکنان شاد و مسرور، موجب شادی مشتریان می‌شوند؛ حتی در بیمارستان‌ها، رضایت پزشکان و پرستاران، به شادی بیماران می‌انجامد (۱۹).

#### اهمیت مدیریت استرس از دیدگاه اسلام

علاوه بر تغییرات ساختاری و بلندمدت، بحران اقتصادی

3. Internet Addiction Disorder

1. Ferenc S.  
2. OSH-MS

از جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه کار و بیمارستان‌های مربوطه در جدول زیر به نگارش درآمده است.

جدول شماره ۱- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

درصد معتبر	درصد	فراوانی	
7/7	7/6	30	دیپلم
8/5	8/4	33	کاردانی
65/3	64/3	254	کارشناسی
8/0	7/8	31	کارشناسی ارشد
10/5	10/4	41	دکتری
	1/5	6	بی‌پاسخ
22/7	20/8	82	<5
31/5	28/9	114	۱۰ تا ۵
13/5	12/4	49	۱۵ تا ۱۰
32/3	29/6	117	>15
	8/4	33	بی‌پاسخ
38/2	5/3	149	مرد
61/5	60/3	238	زن
	2/0	8	بی‌پاسخ
20/8	20/8	82	بیمارستان فجر
20/0	20/0	79	بیمارستان بقیه‌الله
19/7	19/7	78	بیمارستان بهمن
12/9	12/9	51	بیمارستان دی
18/5	18/5	73	بیمارستان فارابی
8/1	8/1	32	بیمارستان مصطفی خمینی
26/6	24/6	97	<30
44/8	41/3	163	۳۰ تا ۴۰
20/6	19/0	75	۴۰ تا ۵۰
8/0	7/3	29	>50
	7/8	31	بی‌پاسخ
	100/0	395	مجموع

کنونی باعث افزایش فشار بر کارفرمایان و کارمندان در محیط‌های کاری شده است.

واژه‌ی نگرانی‌ها و استرس‌ها در قرآن و روایات را می‌توان

بر دو بخش تقسیم کرد:

۱. استرس‌های هدایت‌یافته و مطلوب؛

۲. استرس‌های مخرب و نامطلوب.

نگرانی‌های مطلوب در قرآن و روایات، مربوط به بُعد شناختی است که در پرتو تقوا، شناخت و تفاوت حق از باطل بر فرد میسر می‌شود. نگرانی‌های نامطلوب و مخرب نیز، نگرانی‌هایی است که زندگی را مختل می‌کند یا فرد را از توجه به معیارهای حق منصرف می‌کند، او را در وضعیتی نامطلوب قرار می‌دهد و موجب فشار روحی و جسمی می‌شود (۲۰).

#### روش کار

پژوهش حاضر، از نظر هدف، کاربردی-اکتشافی و از حیث ماهیت، توصیفی و تبیینی است. مدلی که با قضاوتی آگاهانه و به روش دلفی، مبتنی بر ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها از دیدگاه اسلام به دست آمد، با تغییراتی برای ساده‌سازی و عرضه در بیمارستان‌ها، آماده گردید و در نهایت، شاخص‌ها تقلیل و از ۱۰۸ به ۹۰ گویه تبدیل شدند. برای سنجش وضع موجود، با روش نمونه‌گیری تخصیص متناسب و طبقه‌ای تصادفی، پرسش‌نامه‌ای محقق‌ساخته آماده شد و در بخش‌های پراسترس بیمارستان‌های فجر، بقیه‌الله، دی، بهمن، مصطفی خمینی و فارابی، مثل اتاق‌های عمل، کلینیک‌های زایمان، اورژانس، بخش‌های روان‌درمانی، آی‌سی‌یو، سی‌سی‌یو و... و با حجم پانصد برگه، انجام گرفت. ۳۹۵ نفر به این پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند.

#### یافته‌ها

توصیف اطلاعات جمعیت‌شناختی

اطلاعات جمعیت‌شناختی مخاطبین این پرسشنامه‌ها اعم

توصیف‌کننده‌ی وضعیت هر یک از متغیرهای تحقیق است و دیدی مناسب در خصوص محدوده‌ی مقداری متغیرهای تحقیق ارائه می‌کند.

توصیف متغیرهای تحقیق  
توصیف متغیرها به این دلیل اهمیت دارد که نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش، بر اساس داده‌ها و شاخص‌های این متغیرها استخراج می‌شود. ارائه‌ی آمار توصیفی،

جدول شماره‌ی ۲- شاخص‌های توصیفی برای همه‌ی متغیرهای تحقیق

متغیرهای اصلی	متغیرهای تحقیق	تعداد	بی پاسخ	میانگین	میانه	انحراف	
						معیار	شاخص‌های نرمالیتی
						چولگی	کشیدگی
	رشد و تعالی منابع انسانی	392	3	2/859	2/900	0/847	1/402
عوامل مدیریتی	رفتار مدیران مافوق	389	6	3/276	3/294	0/901	-0/010
	رویه‌های سازمانی	388	7	2/936	2/947	0/886	-0/027
عوامل فرهنگی و سرمایه‌ای	سرمایه‌های اجتماعی	388	7	2/934	3/000	0/890	0/163
	سرمایه‌ی روان‌شناختی	373	22	2/780	3/000	1/036	-0/338
	عوامل فردی	372	23	2/889	3/000	1/062	-0/727
عوامل سیاسی	عوامل گروهی	371	24	3/000	3/000	1/033	-0/472
	عوامل سازمانی	369	26	3/164	3/000	1/008	2/375
عوامل اخلاقی	اخلاق سازمانی	370	25	3/166	3/000	0/932	-0/211
	اخلاق عملی‌عبادی	380	15	3/006	3/000	1/001	-0/439
	رشد معنوی اخلاقی	382	13	2/989	3/000	1/027	-0/412
عوامل فراسازمانی	دولت	380	15	2/984	3/000	1/039	-0/433
	مجلس	381	14	2/813	3/000	1/032	-0/441

نامطلوب و نارضایت‌بخش ارزیابی شده‌اند؛ چراکه دارای مقداری پایین‌تر از سه بوده‌اند. این مسأله نشان می‌دهد در این بخش‌ها، افراد ناراضی‌اند. برای متغیرهای دیگر تحقیق، مقدار میانگین و میانه، بالاتر از حد متوسط شده است و ارزیابی رضایت‌بخشی داشته‌اند. از آنجاکه میزان چولگی و کشیدگی توزیع نرمال، برابر با صفر است، نتایج نشان می‌دهد که برخی از متغیرهای تحقیق را نمی‌توان نرمال در نظر گرفت.

پس از واردکردن داده‌های پرسش‌نامه، طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت، مقادیر میانه و میانگین همه‌ی متغیرهای مدل در وضعیت موجود، دارای مقداری بالاتر از حد متوسط بوده‌اند (بیشتر از سه شده‌اند). این موضوع نشان می‌دهد که ارزیابی این متغیرها در وضعیتی رضایت‌بخش قرار داشته است. مقادیر میانه و میانگین متغیرهای رشد و تعالی منابع انسانی، رویه‌های سازمانی، سرمایه‌ی روان‌شناختی، سرمایه‌ی اجتماعی، عوامل فردی، رشد معنوی اخلاقی، دولت و مجلس، در وضعیتی

ساختار است؛ در واقع، درصدی از واریانس شرح داده شده در میان گویه‌هاست. این متوسط واریانس استخراجی، باید بالاتر از ۰/۵ باشد تا یکی از معیارهای اعتبار هم‌گرا تأیید شود. پایایی مرکب هم، بنا به گفته‌ی فورنر<sup>۱۰</sup> و لارکر<sup>۱۱</sup>، باید ۰/۷ یا بالاتر باشد که نشان‌دهنده‌ی کافی بودن هم‌گرایی درونی است. با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج شده، مشخص شد که همه‌ی سازه‌های مطالعه شده، دارای میانگین واریانس استخراج شده‌ی بالاتر از ۰/۵ هستند و روایی هم‌گرا تأیید می‌شود. شاخص‌های پایایی ترکیبی (CR) و آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی پرسش‌نامه استفاده شده‌اند. همه‌ی این ضرایب، بالاتر از ۰/۷ هستند و بیانگر پایاب بودن ابزار اندازه‌گیری‌اند.

#### عوامل فرهنگی و سرمایه‌ای

برای متغیر عوامل فرهنگی و سرمایه‌ای، همه‌ی شاخص‌ها دارای بارعاملی بزرگتر از ۰/۵ و در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار ( $t > 1/96$ ) بوده‌اند.

با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج شده، مشخص شد که میانگین واریانس استخراج شده از همه‌ی سازه‌های مطالعه، بالاتر از ۰/۵ است و روایی هم‌گرا تأیید می‌شود. ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی هر دو مؤلفه و زیرمقیاس‌های آنان، بالاتر از ۰/۷ است و نشان از پایاب بودن ابزار اندازه‌گیری دارد.

#### عوامل سیاسی

برای متغیر عوامل سیاسی، همه‌ی شاخص‌ها دارای بارعاملی بزرگتر از ۰/۵ و در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار ( $t > 1/96$ ) بوده‌اند. با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج شده، مشخص شد که همه‌ی سازه‌های مورد مطالعه، دارای میانگین واریانس استخراج شده‌ی بالاتر از ۰/۵ هستند و روایی هم‌گرا تأیید می‌شود. برای هر دو مؤلفه و

10. Fornell  
11. Larcker

#### اعتبار هم‌گرا<sup>۱</sup>، پایایی ترکیبی<sup>۲</sup>

برای ارزیابی روایی هم‌گرایی، مقادیر زیر را محاسبه می‌کنیم. در صورت برآورده شدن شرایط، می‌توانیم ادعا کنیم که روایی سازه‌ای برقرار است:

۱. پایایی ترکیبی<sup>۳</sup>؛

۲. میانگین واریانس استخراجی<sup>۴</sup>؛

۳. حداکثر مجذور واریانس مشترک<sup>۵</sup>.

نوعی از روابط متغیرهای پنهان در مدل معادلات ساختاری، بر مبنای هم‌بستگی (هم‌خوانی)<sup>۶</sup> است. هم‌بستگی، رابطه‌ای است میان دو متغیر در یک مدل، اما غیرجهت‌دار. ماهیت این نوع رابطه، به وسیله‌ی تحلیل هم‌بستگی<sup>۷</sup> ارزیابی می‌شود.

به منظور تحلیل ساختار پرسش‌نامه و کشف عوامل تشکیل‌دهنده‌ی هر متغیر، از بارهای عاملی استفاده شده است. بارعاملی، نشان‌دهنده‌ی این موضوع است که چه میزان از واریانس‌های شاخص‌ها، توسط متغیر مکنون خود توضیح داده می‌شود. مقدار این شاخص باید از ۰/۵ بزرگتر و در فاصله‌ی اطمینان ۹۵٪ معنادار باشد. معنی‌داری این شاخص، با بوت‌استرپ<sup>۸</sup> یا جک‌فینگ<sup>۹</sup> به دست می‌آید. برای متغیر عوامل مدیریتی، به جز دو شاخص اول که مربوط به مؤلفه‌ی رشد و تعالی سازمانی بوده است، مابقی شاخص‌ها دارای بارعاملی بزرگتر از ۰/۵ و در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار ( $t > 1/96$ ) بوده‌اند.

متوسط واریانس استخراج شده، استفاده‌ی مقیاسی از هم‌گرایی در میان مجموعه‌ای از گویه‌های مشاهده شده‌ی یک

1. Convergent Validity
2. Composite Reliability (CR)
3. Construct Reliability CR
4. Average variance Extracted AVE
5. Maximum Shared Squared Variance MSV
4. Co relational Analysis
7. Correlation Test
8. Bootstrapping
9. Jackknifing

زیرمقیاس‌های آنان، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بالاتر از ۰/۷ است که پایابودن ابزار اندازه‌گیری را نشان می‌دهد.

#### عوامل اخلاقی

برای متغیر عوامل اخلاقی، همه‌ی شاخص‌ها بارعاملی بزرگتر از ۰/۵ داشته و در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار ( $t > 1/96$ ) بوده‌اند. با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج‌شده، مشخص شد که همه‌ی سازه‌های مورد مطالعه، دارای میانگین واریانس استخراج‌شده‌ی بالاتر از ۰/۵ هستند و روایی هم‌گرا تأیید می‌شود. برای هر دو مؤلفه و زیرمقیاس‌های آنان، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بالاتر از ۰/۷ است و نشان از پایابودن ابزار اندازه‌گیری دارد.

#### عوامل فراسازمانی

برای متغیر عوامل فراسازمانی، همه‌ی شاخص‌ها بارعاملی بزرگتر از ۰/۵ داشته و در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار ( $t > 1/96$ ) بوده‌اند. با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج‌شده، مشخص شد که همه‌ی سازه‌های مورد مطالعه، دارای میانگین واریانس استخراج‌شده‌ی بالاتر از ۰/۵ هستند و روایی هم‌گرا تأیید می‌شود. برای هر دو مؤلفه و زیرمقیاس‌های آنان، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بالاتر از ۰/۷ است و پایابودن ابزار اندازه‌گیری را نشان می‌دهد.

جدول شماره‌ی ۳- روایی هم‌گرا (بارهای عاملی و شاخص AVE) و پایایی (آلفای کرونباخ و CR) متغیر باورهای دینی

متغیرهای پنهان	شاخص	روایی هم‌گرا		پایایی	
		بارعاملی (λ) مرتبه سوم	t-value	CR	آلفای کرونباخ
عوامل اخلاقی		0/913	83/134		
عوامل سیاسی		0/886	63/145		
باورهای دینی	عوامل فراسازمانی	0/875	55/311	0/988	0/988
	عوامل فرهنگی و سرمایه‌ای	0/929	99/219		
	عوامل مدیریتی	0/928	58/981		

برای متغیر باورهای دینی، همه‌ی ابعاد دارای بارعاملی بزرگتر از ۰/۵ و در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار ( $t > 1/96$ ) بوده‌اند. بیشترین وزن را مؤلفه‌ی عوامل فرهنگی و سرمایه‌ای داشته است. دومین رتبه متعلق به عوامل مدیریتی بوده و عوامل اخلاقی و سیاسی نیز، در رده‌های بعدی قرار گرفته‌اند. کمترین وزن هم، از آن عوامل فراسازمانی بوده است. با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج‌شده، مشخص شد که همه‌ی سازه‌های مورد مطالعه، دارای میانگین واریانس استخراج‌شده‌ی بالاتر از ۰/۵ هستند و روایی هم‌گرا تأیید

می‌شود. برای هر دو مؤلفه و زیرمقیاس‌های آنان، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بالاتر از ۰/۷ است و نشان از پایابودن ابزار اندازه‌گیری دارد.

#### کیفیت مدل اندازه‌گیری

از آزمون‌های دیگر ارزیابی مدل اندازه‌گیری، آزمون بررسی کیفیت آن است. کیفیت مدل اندازه‌گیری، با شاخص اشتراک با روایی متقاطع (CV Com) محاسبه می‌شود. این شاخص، در واقع، توانایی مدل مسیر را در پیش‌بینی متغیرهای مشاهده‌پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرشان می‌سنجد.

0/684	عوامل اخلاقی
0/729	عوامل فراسازمانی
0/485	باورهای دینی
0/701	میانگین کل

چنانچه این شاخص عددی مثبت را نشان دهد، مدل اندازه‌گیری از کیفیت لازم برخوردار است. برای بررسی کل مدل اندازه‌گیری، میانگین این شاخص گرفته می‌شود و چنانچه مثبت باشد، کل مدل اندازه‌گیری کیفیتی مناسب دارد؛ همچنین، سه مقدار ۰.۰۲، ۰.۱۵ و ۰.۳۵ برای شاخص CV Com، به ترتیب، میزان کیفیت کم، متوسط و زیاد را برای مدل اندازه‌گیری ارائه می‌دهند. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، برای همه‌ی متغیرهای موجود در پژوهش، این شاخص مثبت بوده و میانگین کل این شاخص برابر ۰/۷۰۱ است که کیفیت مطلوب و بالای مدل اندازه‌گیری را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۴- نتایج آزمون کیفیت مدل اندازه‌گیری

متغیرهای پنهان	CV-COM
رشد و تعالی منابع انسانی	0/457
رفتار مدیران مافوق	0/581
رویه‌های سازمانی	0/627
سرمایه‌ی اجتماعی	0/775
سرمایه‌ی انسانی	0/773
سرمایه‌ی مهارتی	0/690
سرمایه‌های اجتماعی	0/615
سرمایه‌ی روان‌شناختی	0/831
عوامل فردی	0/795
عوامل گروهی	0/844
عوامل سازمانی	0/716
اخلاق سازمانی	0/796
اخلاق عملی‌عبادی	0/780
رشد معنوی اخلاقی	0/801
دولت	0/822
مجلس	0/783
عوامل مدیریتی	0/495
عوامل فرهنگی و سرمایه‌ای	0/628
عوامل سیاسی	0/707

جدول شماره ۵- نتیجه‌ی آزمون لوین برای همگونی

واریانس‌ها				
متغیرهای مدل	F	df1	df2	Sig.
رشد و تعالی منابع انسانی	1/387	5	362	0/228
رفتار مدیران مافوق	2/752	5	362	0/069
رویه‌های سازمانی	0/694	5	362	0/628
سرمایه‌های اجتماعی	0/391	5	362	0/855
سرمایه‌ی روان‌شناختی	1/998	5	362	0/078
عوامل فردی	1/583	5	362	0/164
عوامل گروهی	0/462	5	362	0/805
عوامل سازمانی	0/507	5	362	0/771
اخلاق سازمانی	1/980	5	362	0/081
اخلاق عملی‌عبادی	1/311	5	362	0/259
رشد معنوی‌اخلاقی	1/075	5	362	0/374
دولت	2/220	5	362	0/052
مجلس	0/955	5	362	0/446

جامعه‌ی آمار استنباطی تحقیق

در این بخش، پیش از انجام آزمون‌های آماری و به دلیل پیش‌فرضی برای استفاده یا عدم استفاده از آزمون‌های پارامتریک یا ناپارامتریک، از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف<sup>۱</sup> استفاده شد. بر این اساس، مؤلفه‌های بررسی‌شده در این پژوهش، تحلیل شدند.

بر اساس اطلاعات جدول، مقادیر سطح معناداری برای همه‌ی متغیرهای مدل، بیشتر از ۰/۰۵ است؛ این بدان معناست که توزیع مشاهده‌شده‌ی این متغیرها، با توزیع مورد انتظار محقق متفاوت نبوده است.

با توجه به تعدد شاخص‌های مدل و سه‌سطحی بودن آن، برای تأیید مدل از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (CFA)، از روش حداقل مربعات جزئی<sup>۲</sup> (PLS)، استفاده شده است.

1. Kolmogorov-Smirnov Test
2. Partial Least Square

شاخص نیکویی برازش مدل (GOF)

این شاخص، سازش بین کیفیت مدل ساختاری و مدل اندازه‌گیری‌شده را نشان می‌دهد و برابر است با:

$$GOF = \sqrt{AVE} \cdot \sqrt{R^2} = 0/866 \cdot 0/927 = 0/803$$

که در آن  $\overline{AVE}$  و  $\overline{R^2}$  میانگین AVE و  $R^2$  است. بالابودن شاخص مقدار نیکویی برازش از ۰/۴ برازش مدل را نشان می‌دهد. مقدار شاخص برازش برابر ۰/۸۰۳ و از مقدار ۰/۴ بزرگتر شده است. این مسأله بیانگر برازش مناسب مدل است؛ به بیان ساده‌تر، داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی و زیربنای نظری تحقیق، برازشی مناسب دارد و بیانگر همسوی بودن سؤالات با سازه‌های نظری است.

نتایج آزمون تحلیل واریانس، برای بررسی مقایسه‌ی بیمارستان‌های مختلف

برای به‌کارگیری تحلیل واریانس، تعدادی مفروضه‌ی بنیادی توجیه‌کردنی است. نرمال بودن توزیع متغیر وابسته (قبلاً بررسی شده است) و برابر بودن واریانس‌ها، دو پیش‌فرض اساسی در تحلیل واریانس است که توجیه‌نشده این مفروضه‌ها در مواقعی مانند بزرگ بودن حجم نمونه و نبود چولگی شده و برابر بودن حجم گروه‌های داخل نمونه‌ی آماری، توجیه‌پذیر است. در ادامه، به نتایج به‌دست‌آمده از آزمون مفروضه‌های بنیادی اشاره می‌شود:

همگونی واریانس‌ها

شاخص این پیش‌فرض، بخشی از خروجی آزمون تحلیل واریانس است؛ اما در اینجا، نتیجه‌ی آن، جداگانه، در جدول ذیل آمده است.

چنان‌که مشاهده می‌شود، برای آزمون لون، مقدار  $P < 0/05$  است. فرض صفر که همگون بودن واریانس‌هاست، رد نشده و می‌توان نتیجه گرفت واریانس‌ها در چهار مرحله همگون و برابر هستند.

## اعتبارسنجی مدل‌های اندازه‌گیری

قبل از وارد شدن به مرحله‌ی آزمون فرضیات و مدل مفهومی تحقیق، اطمینان‌یافتن از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای برون‌زا و درون‌زا، ضروری است. این کار از طریق تحلیل عاملی مرتبه‌ی اول و دوم صورت گرفته است. تحلیل عاملی تأییدی یکی از قدیمی‌ترین روش‌های آماری است که برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مکنون (متغیرهای اصلی) و متغیرهای مشاهده‌شده (گویه‌های پرسش‌نامه) به کار برده می‌شود و بیانگر مدل اندازه‌گیری است. به منظور پی‌بردن به متغیرهای زیربنایی یک پدیده یا تلخیص مجموعه‌ی داده‌ها، از روش تحلیل عاملی استفاده می‌شود. تحلیل عاملی شامل دو نوع تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل عاملی تأییدی است. در تحلیل عاملی اکتشافی، پژوهشگر درصد کشف ساختار زیربنایی مجموعه‌ای نسبتاً بزرگ از متغیرهاست و پیش‌فرض اولیه آن است که هر متغیری ممکن است با هر عاملی ارتباط داشته باشد؛ به عبارت دیگر، پژوهشگر در این روش هیچ نظریه‌ی اولیه‌ای ندارد. در تحلیل عاملی تأییدی پیش‌فرض اساسی آن است که هر عاملی با زیرمجموعه‌ای خاص از متغیرها ارتباط دارد. معیارهای اعتبارسنجی مدل اندازه‌گیری در زیر به تفصیل آورده می‌شوند.

روش تخمین PLS، ضرایب را به گونه‌ای تعیین می‌کند که مدل حاصل‌شده، بیشترین قدرت تفسیر و توضیح را دارا باشد؛ بدین معنا که مدل، بتواند با بالاترین دقت و صحت، متغیر وابسته‌ی نهایی را پیش‌بینی کند.

## جدول شماره‌ی ۶- آماره‌های آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

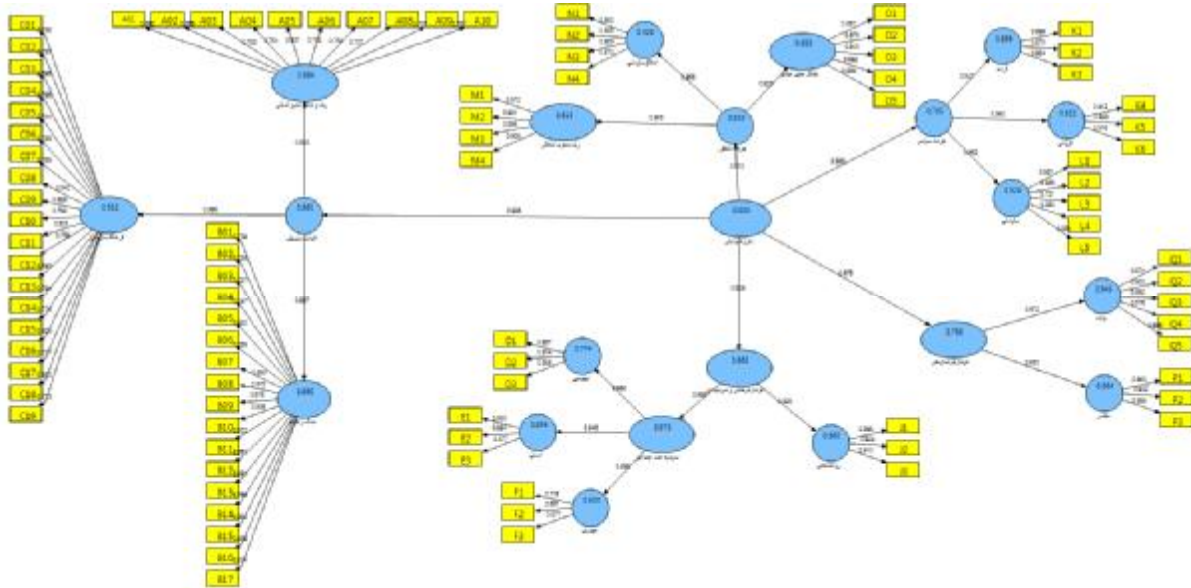
متغیرهای پژوهش	آماره‌ها	
	<i>P</i>	<i>Test Statistic</i>
رشد و تعالی منابع انسانی	0/235	0/265
رفتار مدیران مافوق	0/387	0/113
رویه‌های سازمانی	0/373	0/127
سرمایه‌های اجتماعی	0/291	0/209
سرمایه‌ی روان‌شناختی	0/363	0/137
عوامل فردی	0/282	0/218
عوامل گروهی	0/377	0/123
عوامل سازمانی	0/326	0/174
اخلاق سازمانی	0/318	0/182
اخلاق عملی‌عبادی	0/318	0/182
رشد معنوی اخلاقی	0/284	0/216
دولت	0/271	0/229
مجلس	0/319	0/181

روش حداقل مربعات جزئی که در بحث الگوسازی رگرسیون<sup>۱</sup>، آن را با PLS نیز معرفی می‌کنند، یکی از روش‌های آماری چندمتغیره محسوب می‌شود که به وسیله‌ی آن می‌توان علی‌رغم برخی محدودیت‌ها، مانند نامعلوم بودن توزیع متغیر پاسخ، وجود تعداد مشاهدات کم یا وجود خودهم‌بستگی جدی بین متغیرهای توضیحی، یک یا چند متغیر پاسخ را، هم‌زمان، در برابر چندین متغیر توضیحی الگوسازی کرد.

## 1. Regression

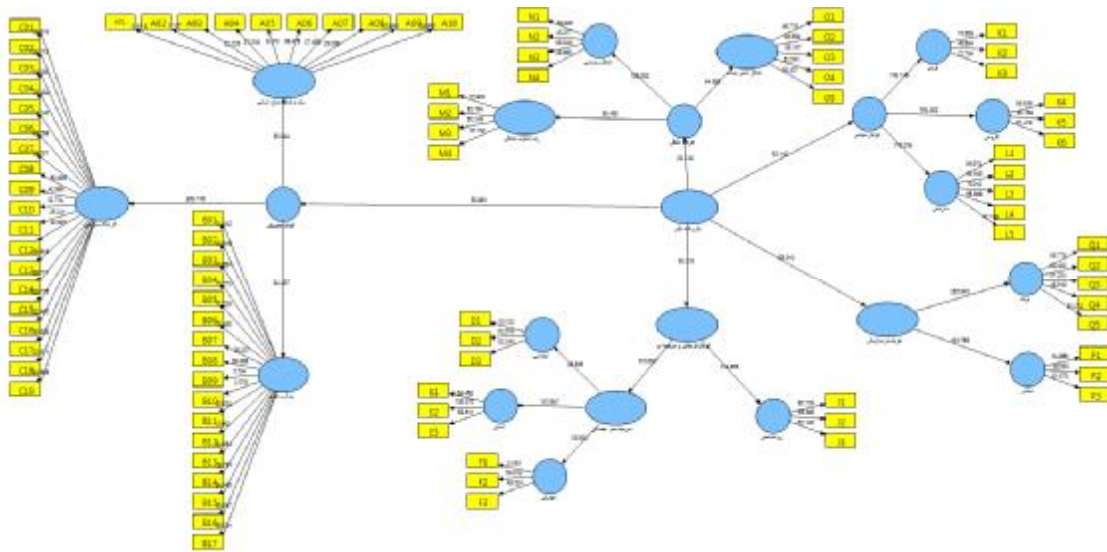
Website: <http://ijme.tums.ac.ir>

مدل نهایی سنجش استرس شغلی بر اساس روش تحقیق انجام شده



شکل شماره ۱- بررسی دیاگرام تحقیق و نتایج تحلیل عاملی تأییدی

مدل تحلیل عاملی تأییدی چندسطحی در حالت تخمین ضرایب استاندارد



شکل شماره ۲- مدل تحلیل عاملی تأییدی چندسطحی در حالت تخمین معناداری ضرایب

مدیریتی، فرهنگی و سرمایه‌ای، سیاسی، اخلاقی و فراسازمانی (بارهای عاملی مرتبه‌ی سوم).

شکل شماره ۲، تحلیل عاملی تأییدی چندسطحی را در حالت معناداری ضرایب نشان می‌دهد. این مدل، در واقع، همه‌ی معادلات اندازه‌گیری (بارهای عاملی مرتبه‌ی اول، دوم و سوم) را با استفاده از آماره‌ی  $t$ ، آزمون می‌کند. بر طبق این مدل، بار عاملی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار است. اگر مقدار آماره‌ی  $t$  خارج بازه  $-1/96$  تا  $+1/96$  قرار گیرد، مقادیر محاسبه‌شده‌ی  $t$  برای هر یک از بارهای عاملی بالای  $1/96$  است؛ لذا می‌توان هم‌سویی سؤالات پرسش‌نامه برای اندازه‌گیری مفاهیم را در این مرحله معتبر نشان داد.

#### جامعه‌ی آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

در این بخش، جداول مربوط به توصیف مدیریت استرس شغلی واحدها، بر اساس مدل به‌دست‌آمده و گویه‌های استنباط‌شده از آن، ارائه می‌شود:

شکل شماره ۱، تحلیل عاملی تأییدی چندسطحی را در حالت تخمین استاندارد<sup>۱</sup> نشان می‌دهد. در این نمودار، اعداد یا ضرایب، به سه دسته تقسیم می‌شوند: دسته‌ی اول با عنوان معادلات اندازه‌گیری مرتبه‌ی اول اند که روابط بین مؤلفه‌ها و شاخص‌ها هستند (بیضی و مستطیل). به این ضرایب، بارهای عاملی مرتبه‌ی اول گفته می‌شود. دسته‌ی دوم روابط بین ابعاد و مؤلفه‌های آنان اند. ابعاد شامل عوامل مدیریتی، فرهنگی و سرمایه‌ای، سیاسی، اخلاقی و فراسازمانی می‌شوند و مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: رشد و تعالی منابع انسانی، رفتار مدیران مافوق، رویه‌های سازمانی، سرمایه‌های اجتماعی، سرمایه‌ی روان‌شناختی، عوامل فردی، عوامل گروهی، عوامل سازمانی، اخلاق سازمانی، اخلاق عملی‌عبادی، رشد معنوی اخلاقی، دولت و مجلس. به این ضرایب، بارهای عاملی مرتبه‌ی دوم گفته می‌شود. دسته‌ی سوم روابط بین متغیر اصلی (ناورهای دینی) و پنج بعد است. این ابعاد از این قرارند: عوامل

#### 1. Standard solution

جدول شماره ۷- نتایج توصیفی به تفکیک بیمارستان

متغیرهای مدل	نام سازمان	میانگین	انحراف معیار	تعداد
رشد و تعالی منابع انسانی	بیمارستان فجر	3/083	0/735	79
	بیمارستان بقیه‌الله	3/114	0/673	76
	بیمارستان بهمن	3/196	1/093	73
	بیمارستان دی	2/516	0/743	43
	بیمارستان فارابی	2/439	0/680	66
	بیمارستان مصطفی خمینی	2/368	0/623	31
	مجموع	2/870	0/855	368
رفتار مدیران مافوق	فجر	3/468	0/809	79
	بقیه‌الله	3/513	0/735	76
	بهمن	3/352	0/962	73
	دی	3/250	0/928	43
	فارابی	2/853	0/883	66
	مصطفی خمینی	2/934	1/060	31
	مجموع	3/274	0/907	368
رویه‌های سازمانی	فجر	3/190	0/910	79
	بقیه‌الله	3/209	0/770	76
	بهمن	3/142	0/898	73
	دی	2/822	0/808	43
	فارابی	2/504	0/795	66
	مصطفی خمینی	2/370	0/764	31
	مجموع	2/949	0/889	368
سرمایه‌های اجتماعی	فجر	3/259	0/855	79
	بقیه‌الله	3/221	0/758	76
	بهمن	3/225	0/879	73
	دی	2/709	0/781	43
	فارابی	2/434	0/754	66
	مصطفی خمینی	2/160	0/769	31
	مجموع	2/940	0/895	368
سرمایه‌ی روان‌شناختی	فجر	3/146	1/044	79
	بقیه‌الله	2/982	0/872	76
	بهمن	3/071	1/093	73

تعداد	انحراف معیار	میانگین	نام سازمان	متغیرهای مدل
43	0/812	2/767	دی	
66	0/903	2/275	فارابی	
31	0/897	1/882	مصطفی خمینی	
368	1/037	2/790	مجموع	
79	1/060	3/270	فجر	عوامل فردی
76	0/908	3/263	بقیةالله	
73	1/041	3/196	بهمن	
43	0/835	2/496	دی	
66	0/870	2/293	فارابی	
31	1/018	2/247	مصطفی خمینی	
368	1/055	2/902	مجموع	
79	0/942	3/245	فجر	
76	0/910	3/329	بقیةالله	
73	1/062	3/331	بهمن	
43	0/873	2/791	دی	
66	0/943	2/497	فارابی	
31	0/951	2/237	مصطفی خمینی	
368	1/027	3/007	مجموع	
79	0/922	3/560	فجر	عوامل سازمانی
76	0/826	3/434	بقیةالله	
73	0/920	3/323	بهمن	
43	1/294	3/042	دی	
66	0/861	2/658	فارابی	
31	0/825	2/405	مصطفی خمینی	
368	1/008	3/167	مجموع	
79	0/922	3/468	فجر	اخلاق سازمانی
76	0/779	3/514	بقیةالله	
73	0/852	3/401	بهمن	
43	0/746	2/940	دی	
66	0/836	2/617	فارابی	
31	0/951	2/478	مصطفی خمینی	

متغیرهای مدل	نام سازمان	میانگین	انحراف معیار	تعداد
اخلاق عملی عبادی	مجموع	3/167	0/930	368
	فجر	3/315	0/968	79
	بقیة الله	3/470	0/809	76
	بهمن	3/244	0/902	73
	دی	2/628	0/868	43
	فارابی	2/346	0/885	66
	مصطفی خمینی	2/435	1/063	31
	مجموع	3/005	1/005	368
رشد معنوی اخلاقی	فجر	3/344	1/004	79
	بقیة الله	3/439	0/829	76
	بهمن	3/148	1/032	73
	دی	2/533	1/017	43
	فارابی	2/412	0/892	66
	مصطفی خمینی	2/477	0/862	31
	مجموع	2/990	1/032	368
دولت	فجر	3/333	1/090	79
	بقیة الله	3/443	0/741	76
	بهمن	3/235	0/953	73
	دی	2/620	0/828	43
	فارابی	2/424	0/938	66
	مصطفی خمینی	2/086	0/962	31
	مجموع	2/985	1/037	368
مجلس	فجر	3/218	1/053	79
	بقیة الله	3/070	0/816	76
	بهمن	3/190	1/004	73
	دی	2/458	0/854	43
	فارابی	2/362	0/904	66
	مصطفی خمینی	1/894	0/884	31
	مجموع	2/828	1/030	368

جدول شماره ۸- نتیجه‌ی تحلیل واریانس

منبع تغییرات	متغیرهای وابسته	مجموع مجزورات	Df	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر
--------------	-----------------	---------------	----	-----------------	---	--------------	------------

منبع تغییرات	متغیرهای وابسته	مجموع مجذورات	Df	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر
نوع بیمارستان	رشد و تعالی منابع انسانی	41/254	5	8/251	13/157	0/000	0/154
	رفتار مدیران مافوق	23/103	5	4/621	6/000	0/000	0/077
	رویه‌های سازمانی	36/587	5	7/317	10/463	0/000	0/126
	سرمایه‌های اجتماعی	58/057	5	11/611	17/798	0/000	0/197
	سرمایه‌ی روان‌شناختی	61/642	5	12/328	13/405	0/000	0/156
	عوامل فردی	71/793	5	14/359	15/426	0/000	0/176
	عوامل گروهی	57/555	5	11/511	12/647	0/000	0/149
	عوامل سازمانی	55/209	5	11/042	12/592	0/000	0/148
	اخلاق سازمانی	57/172	5	11/434	15/924	0/000	0/180
	اخلاق عملی‌عبادی	73/088	5	14/618	17/791	0/000	0/197
	رشد معنوی اخلاقی	66/275	5	13/255	14/799	0/000	0/170
	دولت	81/625	5	16/325	18/878	0/000	0/207
	مجلس	73/344	5	14/669	16/792	0/000	0/188
خطا	رشد و تعالی منابع انسانی	227/012	362	0/627			
	رفتار مدیران مافوق	278/778	362	0/770			
	رویه‌های سازمانی	253/157	362	0/699			
	سرمایه‌های اجتماعی	236/169	362	0/652			
	سرمایه‌ی روان‌شناختی	332/927	362	0/920			
	عوامل فردی	336/963	362	0/931			
	عوامل گروهی	329/481	362	0/910			
	عوامل سازمانی	317/431	362	0/877			
	اخلاق سازمانی	259/939	362	0/718			
	اخلاق عملی‌عبادی	297/431	362	0/822			
	رشد معنوی اخلاقی	324/233	362	0/896			
مجموع	دولت	313/043	362	0/865			
	مجلس	316/217	362	0/874			
	رشد و تعالی منابع انسانی	268/266	367				
	رفتار مدیران مافوق	301/881	367				
	رویه‌های سازمانی	289/744	367				
	سرمایه‌های اجتماعی	294/226	367				
	سرمایه‌ی روان‌شناختی	394/569	367				
	عوامل فردی	408/756	367				
	عوامل گروهی	387/036	367				
عوامل سازمانی	372/64	367					

منبع تغییرات	متغیرهای وابسته	مجموع مجذورات	Df	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر
	اخلاق سازمانی	317/111	367				
	اخلاق عملی عبادی	370/519	367				
	رشد معنوی اخلاقی	390/508	367				
	دولت	394/668	367				
	مجلس	389/561	367				

مقدار اندازه‌ی اثر، اختلاف میان بیمارستان‌ها را نشان می‌دهد و هر چقدر بیشتر باشد، اختلاف میان بیمارستان‌ها بیشتر است. نتایج، بیانگر آن است که بیشترین سطح اختلاف، مربوط به مؤلفه‌ی دولت (۲۰/۷ درصد)، از عوامل فراسازمانی، بوده است.

#### بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که در جدول شماره‌ی ۸، مشاهده می‌شود، برای همه‌ی متغیرهای مدل، فرض برابری میانگین‌ها رد شده است و نشان می‌دهد بین بیمارستان‌های مختلف، تفاوتی معنادار در همه‌ی موارد وجود دارد (سطح معناداری برای همه‌ی متغیرهای کمتر از ۰/۰۵ شده است) و نوع بیمارستان بر همه‌ی متغیرهای مدل، تأثیری معنادار در سطح اطمینان ۹۵٪ ایفا کرده است. جدول شماره‌ی ۹، مقادیر میانگین را نشان می‌دهد. بالاتر بودن میزان میانگین بیمارستان‌ها، بیانگر رضایتمندی بیشتر کارکنان‌هاست.

به عنوان نمونه، در رشد و تعالی منابع انسانی، بالاترین میانگین از آن بیمارستان بهمین (۳/۱۹۶) بوده که از این نظر، در بین شش بیمارستان، بهترین وضعیت را داشته است. بیمارستان بقیه‌الله، در رده‌ی بعد قرار گرفته است. بیمارستان‌های فجر، دی و فارابی، به ترتیب، رتبه‌های بعدی بوده‌اند. بیمارستان مصطفی خمینی نیز، ضعیف‌ترین ارزیابی را داشته است. برای رفتار مدیران مافوق، بالاترین میانگین، متعلق به بیمارستان بقیه‌الله (۳/۵۱۳) بوده که از این حیث، حائز بهترین وضعیت، در بین شش بیمارستان است. کمترین میانگین هم، از آن بیمارستان فارابی بوده و ضعیف‌ترین

ارزیابی را داشته است.

از بعد سرمایه‌های اجتماعی، بالاترین میانگین را بیمارستان فجر (۳/۲۵۹) و کمترین میانگین را بیمارستان مصطفی خمینی داشته است. از نظر سرمایه‌های روان‌شناختی، بالاترین میانگین متعلق به بیمارستان فجر (۳/۱۴۶) و کمترین، میانگین متعلق به بیمارستان مصطفی خمینی (۱/۸۸۲) بوده است. مقدار اندازه‌ی اثر، اختلاف میان بیمارستان‌ها را نشان می‌دهد و هر چقدر بیشتر باشد، اختلاف میان بیمارستان‌ها بیشتر است. نتایج نشان می‌دهد بیشترین سطح اختلاف، مربوط به مؤلفه‌ی دولت (۲۰/۷ درصد) از عوامل فراسازمانی بوده است.

با به‌دست‌آمدن مدل مفهومی مدیریت استرس شغلی از دیدگاه اسلام و تکیه بر محوریت آن (باورهای دینی و اخلاق اسلامی) و با توجه به اینکه بیمارستان‌ها یکی از مهم‌ترین سازمان‌های پراسترس شغلی به شمار می‌آیند، آزمون مدل نیز، در بخش‌های پراسترس بیمارستان‌ها، فرضیه‌ی پژوهشگر را اثبات کرد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، الزام تقویت باورهای دینی در این سازمان‌ها تبیین شد.

از طرفی دیگر، نهادهای سیاست‌گذار و تصدی‌گر در حوزه‌ی سلامت و بهداشت، مثل وزارت بهداشت، سازمان نظام پزشکی و دانشگاه‌های علوم پزشکی، می‌توانند از دستاوردهای این مقاله، برای سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مناسب، بهره‌برداری کنند. امید که با برنامه‌ریزی‌های مدیریتی صحیح و تقویت اخلاق اسلامی، بتوانیم بر این طاعون قرن فائق شویم و شاهد کاهش استرس شغلی کارکنان باشیم.

سرمایه‌ی اجتماعی	0/775
سرمایه‌ی انسانی	0/773
سرمایه‌ی مهارتی	0/690
سرمایه‌های اجتماعی	0/615
سرمایه‌ی روان‌شناختی	0/831
عوامل فردی	0/795
عوامل گروهی	0/844
عوامل سازمانی	0/716
اخلاق سازمانی	0/796
اخلاق عملی‌عبادی	0/780
رشد معنوی‌اخلاقی	0/801
دولت	0/822
مجلس	0/783
عوامل مدیریتی	0/495
عوامل فرهنگی و سرمایه‌ای	0/628
عوامل سیاسی	0/707
عوامل اخلاقی	0/684
عوامل فراسازمانی	0/729
باورهای دینی	0/485

جدول شماره‌ی ۹- اندازه‌ی اثر

LV Index Values	Values
رشد و تعالی منابع انسانی	2/721
رفتار مدیران مافوق	3/145
رویه‌های سازمانی	2/813
سرمایه‌ی اجتماعی	2/813
سرمایه‌ی انسانی	2/658
سرمایه‌ی مهارتی	2/737
سرمایه‌های اجتماعی	2/736
سرمایه‌ی روان‌شناختی	2/537
عوامل فردی	2/626
عوامل گروهی	2/724
عوامل سازمانی	2/797
اخلاق سازمانی	2/879
اخلاق عملی‌عبادی	2/760
رشد معنوی‌اخلاقی	2/820
دولت	2/793
مجلس	2/637
عوامل مدیریتی	2/917
عوامل فرهنگی و سرمایه‌ای	2/683
عوامل سیاسی	2/726
عوامل اخلاقی	2/819
عوامل فراسازمانی	2/695
باورهای دینی	2/824

CV-Com	1-SSE/SSO
رشد و تعالی منابع انسانی	0/457
رفتار مدیران مافوق	0/581
رویه‌های سازمانی	0/627

## منابع

- 1- Dimateo M. [Robin, Ravanshensi Salamat]. Translated by Mousavi Asl. Tehran: Nashre Sazman[e] Motaleah va Tadvin[e] Kotob[e] Oloum Ansani Daneshgahha; 2012. [in Persian]
- 2- Amid Hassan. Amid Persian Dictionary. Tehran: Amirkabir; 1992. [in Persian]
- 3- Azad Marzabadi E, Tarkhoorani H. The relation between job stress and job satisfaction in a group of personnel. Behavioral Sciences. 2008; 2: 121-9. [in Persian]
- 4- Amoozadeh M. [Barresi ravabete beine rezayate shoghli va stress karkonane amozesh va parvareh Dareh Shahr]. Shiraz: Modiriat, Chalesh va Rahkarha; 2012. [in Persian]
- 5- Lazarus RS, Folkman, Stress Appraisal and Coping. New York: Springer pub; 1984
- 6- Whittington JL, Joplin JRW; Nelson DL, Quick JD, Quick JC. The Self-Reliance Inventory. In C. Zalaquett & R. Wood (Eds.). Evaluating Stress: A Book of Resources. Volume 2. Lanham: Scarecrow Press; 1998.
- 7- Rashidi MM, Asili GHR, Farhadi SM. [Feshare ravani dar mohite kar]. Information Manageme. 1999; 6(2): 46-55. [in Persian]
- 8- Rendal R, Ras E, Altmayer M. Occupational Stress. Translated by Gholamreza Khajehpour. Tehran: Industrial Management Organization; 1998. [in Persian]
- 9- Smith DC, Bruyns M, Evans S. A project managers optimism and stress management and IT project success. International Journal of Managing Projects in Business. 2011; 4(1): 10-27.
- 10- Robbins Stephen P. Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications. 4<sup>th</sup> ed. New Yourk: Prentice Hall, 2012.
- 11- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) Letter, 2007. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/corporate/2007full>. (accessed on: 2018)
- 12- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago: Rand McNally; 1969.
- 13- Cohen Ar, David L. Influence without Authority. New York: John Wiley and Sons; 1990.
- 14- Tett RP, Meyer JP. Job satisfaction, organizational commitment. Turnover intention: path analysis based on meta-analytic findings. Personnel Psychology. 1993; 46: 259-93.
- 15- Rezaeian A. Management of Political Behavior in Organization. Tehran: SAMT; 2012. [in Persian]
- 16- Rezaeian A. Stress Management. Tehran: SAMT; 2012. [in Persian]
- 17- Gholipour A. Organizational Behavior Management. Tehran: SAMT; 2014. [in Persian]
- 18- Feqhi Farahmand N. [Vizhegihaie farhange sazmani ba rooykarde behsazie نیروی انسانی]. Productivity Management. 2009; 10: 294-63. [in Persian]
- 19- Gholipour Aryan. Organizational behavior management. Tehran: SAMT; 2013. [in Persian]
- 20- Okhovat A. [Stress[e] Razm bar Asase Quran[e] Hakim]. Tehran: Nashre Quran va Ahlebeite Nobovat; 2015. [in Persian]

## Crediting Islamic Model of Stress Management in Stressful Organizations

Majid Ramezan<sup>1</sup>, Mohammad Ebrahim Sanjaghi<sup>2</sup>, Hossein Tajabadi<sup>3</sup>, Zahra Sajadi<sup>\*4</sup>

<sup>1</sup>Associated Professor of Human Resource Management, school of Management and Industrial Engineering, Malek Ahtar University, Tehran, Iran.

<sup>2</sup> Professor of Human Resource Management, school of Management and Industrial Engineering, Malek Ahtar University, Tehran, Iran.

<sup>3</sup>Associated Professor of Human Resource Management, school of Management and Industrial Engineering, Malek Ahtar University, Tehran, Iran.

<sup>4</sup>PhD candidate of organizational behavior, school of Management and Industrial Engineering, Malek Ahtar University, Tehran, Iran.

### Abstract

The increasing number of social and individual problems caused by occupational stress have been indicative of the ineffectiveness of the previous models despite many attempts. This article is intended to measure the current status of organizations in order to correct and reduce staff stress. After obtaining the reliability and validity of the model derived from the review of literature and interviews and the questionnaire of expert opinion, the model test required a field study, so a researcher-made questionnaire was developed with the allocation of 90 items. The questionnaire was prepared for distribution in the high-stress zone of six hospitals including public, military, and private hospitals. After receiving the opinions of the employees in the high-stress zones and analyzing the findings of the statistical population, the conceptual model of occupational stress management from the point view of Islam was obtained and it was based on "God-belief, continuity of life after death and centrality of ethics". Considering that hospitals are one of the most important occupational organizations, the model test was used in the high-stress zones of hospitals' and proved the researchers' hypothesis. So, the obligation to strengthen religious beliefs was explained in these organizations and the model of occupational stress management of employees from the Islamic point of view was confirmed by assessing the status of organizations. The indicators, components, and dimensions of the above model can be used by authorities of health policy such as Iranian medical council, the ministry of health and medical education, and medical sciences' universities.

**Keywords:** Stress, Occupational stress, Job satisfaction, Islamic model

---

\* Corresponding Author: Email: [hasannili@gmail.com](mailto:hasannili@gmail.com)