

## تأثیر بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی با نقش میانجی خودپنداره در دانشگاه علوم پزشکی شیراز

مهرداد آزادی<sup>۱</sup>، ملیکه بهشتی فر<sup>۲</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** فشار روانی شغلی یکی از دلایل ترک کار و انگیزه‌ی پایین است و تقلیل آن می‌تواند پیامدهای مثبتی برای سازمان داشته باشد. طبق مطالعات، بهسازی کارکنان و خودپنداره‌ی مثبت آنها نسبت به محیط کار می‌تواند از فشارهای روانی شغلی بکاهد. هدف این پژوهش، بررسی تأثیر بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی با توجه به نقش میانجی خودپنداره کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز می‌باشد.

**روش بررسی:** مطالعه‌ی حاضر توصیفی، از نوع همبستگی است. جامعه‌ی پژوهش شامل ۵۸۴ نفر از کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز در سال ۱۳۹۷ بود که ۲۳۴ نفر با استفاده از جدول مورگان به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از سه پرسش‌نامه‌ی استاندارد انجام شد که روایی محتوایی و پایایی آنها تایید گردید. برای تحلیل آماری، از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم افزار Amos و SPSS استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی کارکنان (ضریب مسیر ۰/۷۷۸-) تأثیر معکوس داشت. بهسازی نیروی انسانی بر خودپنداره‌ی کارکنان (ضریب مسیر ۰/۸۴۳+) تأثیر مستقیم داشت، اما خودپنداره‌ی کارکنان بر فشار روانی شغلی (ضریب مسیر ۰/۱۶۶-) تأثیر نداشت. از آنجاکه مسیر بهسازی نیروی انسانی-خودپنداره و خودپنداره-فشارهای روانی شغلی معنی دار نبود، لذا بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی از طریق متغیر میانجی خودپنداره در سطح اطمینان ۰/۹۵ تأثیر نداشت.

**نتیجه گیری:** طبق نتیجه‌ی پژوهش، بر اجرای بهسازی مستمر کارکنان در جهت ارتقای مهارت‌ها و توانایی‌های آنها برای کاهش فشارهای روانی شغلی تأکید می‌شود.

**واژه‌های کلیدی:** بهسازی نیروی انسانی، فشارهای روانی شغلی، خودپنداره، دانشگاه علوم پزشکی شیراز

دریافت مقاله: اسفند ۱۳۹۷

پذیرش مقاله: تیر ۱۳۹۸

\* نویسنده مسئول:

ملیکه بهشتی فر؛

واحد رفسنجان دانشگاه آزاد اسلامی

Email :  
m.beheshtifar@iaurafsanjan.ac.ir

## مقدمه

در زندگی روزانه، افراد بارها کلمه فشار روانی را از همکار، اساتید و پزشکان شنیده اند. فشار روانی به معنای نگرانی یا ناامیدی یا تغییر در عملکرد مغز یا بدن است. فشار روانی، پاسخ نامشخص بدن به هر تقاضایی است و می تواند ناشی از تعامل بین فرد و شغل اش باشد (۱). طبق بررسی ها، فشار روانی شغلی بر سلامت افراد تأثیر می گذارد، کیفیت زندگی را کاهش می دهد و همچنین احتمال وقوع مصدومیت های ناشی از کار را بیشتر می کند و آثار منفی بر نتایج سازمانی (مانند خشونت در محل کار، افزایش سوانح و تصادفات در محل کار، غیبت و فرسودگی شغلی) وارد می آورد (۲). فشار روانی در فرد باعث می شود که بدن وظایفی را که به طور عادی و به سادگی می تواند انجام دهد، با دشواری بیشتر به انجام برساند (۳). مطالعات نشان می دهد اغلب مشاغل دارای وضعی هستند که سبب ایجاد فشار روانی بر کارکنان می شود، علاوه بر تهدید سلامتی آنان، بازده کاریشان را نیز در مورد با کمیت و کیفیت ارائه خدمات به گونه ای نامطلوب تحت تاثیر قرار می دهد (۴) و این مشکل علت اصلی ترک خدمت، غیبت از کار و کم کاری است (۵). از این رو، لازم است عواملی که سبب کاهش فشارهای روانی کار می گردد، شناسایی شوند. طبق بررسی ها بهسازی نیروی انسانی و خودپنداره می تواند بر فشارهای روانی حاصل از کار تأثیر معکوسی داشته باشد (۶ و ۷).

فراگرد توسعه علم و تکنولوژی در واقع کلید اصلی توسعه است و دست یافتن به بینش علمی و توسعه در آن نیازمند محیط مناسب و شرایط خاص برای نیروی انسانی می باشد و این، امکان پذیر نخواهد بود مگر این که به بهسازی نیروی انسانی توجه ویژه شود (۸). بهسازی نیروی انسانی یک مفهوم جا افتاده در حوزه منابع انسانی است و در سازمان های خصوصی و دولتی یک موضوع اساسی و حیاتی در دنیای مبتنی بر دانش امروز شده است. بهسازی فرایندی است که به افراد کمک می کند تا در وظایف شغلی خود به طور مطلوبتری رفتار کنند، و به عنوان فرایند افزایش ظرفیت منابع انسانی تعریف می شود (۹). در بهسازی نیروی انسانی، همواره باید ظرفیت های جدید انسانی را شناخت، تا توسعه قابلیت ها و کیفیت های انسانی به صورت یک فرایند دایمی انجام شود (۱۰). به عبارت دیگر، بهسازی منابع انسانی مجموعه ای از فعالیت ها است که به تغییر رفتاری کمک می کند و فرصت های یادگیری برای کارکنان فراهم می سازد (۱۱). بنابراین برای این منابع باید سرمایه گذاری مناسبی انجام داد تا نتایج مطلوبی حاصل گردد (۱۲). یک مطالعه نشان داد که برای کاهش فشارهای روانی در محیط کار باید به عواملی از جمله امنیت شغلی و بهسازی حرفه ای توجه

داشت (۶). محققان در تحقیقی دریافتند که بهسازی نیروی انسانی می تواند سبب کاهش استرس و به تبع آن کاهش تمایل به ترک خدمت شود (۱۳). در چند دهه اخیر، دیدگاه روان شناسان درباره ی ماهیت خودپنداره متحول گردیده است. صاحب نظران اولیه، ماهیت خودپنداره را تک بعدی، واحد و ثابت فرض می کردند. در حالی که صاحب نظران معاصر بر این باورند که خودپنداره یک سازه ی پویا و چند بعدی است. برخی از محققان، خودپنداره را شامل دو بخش خودپنداره ی علمی و خودپنداره ی غیر علمی می دانند. به اعتقاد آنان خودپنداره ی علمی هر شخص از مفاهیم ویژه متعددی تشکیل شده است که شامل خودپنداره انگلیسی و خودپنداره ریاضی می باشد. خودپنداره ی غیر علمی نیز متشکل از خودپنداره های مجزا و ویژه تری است مانند: خودپنداره توانایی فیزیکی، ظاهر فیزیکی و ارتباط با همسالان (۱۴). خودپنداره، مجموعه ویژگی هایی است که شخص به عنوان یک موجود منحصر به فرد از خود درک می کند، در واقع شخص خود را بر اساس آنچه دیگران تصور می کنند، می بیند؛ نه بر اساس آنچه خودش احساس می کند (۱۵). به عبارت دیگر، خودپنداره یعنی برداشت و تصویری که فرد از خود دارد. این برداشت ها شامل سلامتی، وضعیت ظاهری، تأثیر بر دیگران و ضعف در قسمت های مختلف می باشد (۱۶). خودپنداره ای از کارکرد لازم و مفید برخوردار خواهد بود که: ۱- داده های حاصل از تجربه را کسب کند و به عبارتی، منطبق بر واقعیت باشد. ۲- تعادل لذت درد را به حداکثر خود برساند و ۳- عزت نفس را به سطح بهینه برساند (۱۷). در یک بررسی این نتیجه یافت شد که خودپنداره می تواند سبب کاهش فشارهای روانی شود (۷). در مطالعه ای دیگر محققان دریافتند که بین خودپنداره و استرس با توجه به نقش میانجی جهت گیری مذهبی رابطه وجود دارد (۱۸).

نتایج تحقیقات اهمیت پرداختن به کاهش فشارهای روانی در محیط کار را بیشتر کرده است. در پژوهشی بر روی مدیران بخش صنعت کشور انجام شد، بیانگر آن بود که استرس در درجه ی اول باعث احساس خستگی جسمی و روحی و در درجه ی دوم باعث کاهش تمرکز فکری مدیران بوده است (۱۹). طی یک بررسی در انگلستان مشخص شد که بیش از ۵۰۰ نفر از شاغلین این کشور از استرس های شغلی رنج می برند و این مسئله دومین علت غیبت از کار است (۲۰).

در مطالعه ای در مورد مدیران و سرپرستان بخش صنعت، در یک نمونه ۹۰ نفری در ایران، این نتیجه کسب شد که جامعه مورد بررسی به نحوی با فشارهای روانی غیرقابل تحمل مواجه بوده اند که زندگی آنان را مختل نموده است (۲۱). با توجه به مطالب فوق، این سوال مطرح

پایایی آن توسط محقق با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد. پرسش‌نامه‌ی فشارهای روانی دارای ۱۸ سوال بود. این پرسش‌نامه شامل پنج مولفه‌ی تضاد در کار، انتظارات از مسئولیت، رشد شغلی، حجم کار و بی‌کفایتی از کار می‌باشد (۲۳). روایی محتوایی این پرسش‌نامه قبلاً توسط محقق با عنوان «سنجش روایی و پایایی فشارهای روانی کار» با ضریب محتوایی ۰/۹۲ تایید گردید (۱۵) و پایایی آن توسط محقق با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹۵ به دست آمد. پرسش‌نامه‌ی خودپنداره فردی، خودپنداره‌ی جمعی و خودپنداره‌ی ارتباطی. روایی محتوایی این پرسش‌نامه قبلاً توسط محقق با عنوان «رابطه‌ی بین خودپنداره‌ی کارکنان و میزان تعارض آنها» با ضریب محتوایی ۰/۹۳ تایید گردید (۲۴) و پایایی آن توسط محقق با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹۴ به دست آمد. برای محاسبه‌ی ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیر مجموعه سوال‌های پرسش‌نامه (یا زیر آزمون) و واریانس کل را محاسبه کرد. سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه کرد:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

لازم به ذکر است که سوالات تمام پرسش‌نامه‌ها به صورت ۵ گزینه‌ای (کاملاً موافقم، موافقم، تاحدی موافقم، مخالفم، کاملاً مخالفم) طراحی و امتیازات به ترتیب گزینه‌ها از ۱ تا ۵ در نظر گرفته شد. در راستای رعایت نکات اخلاقی و محرمانه بودن داده‌ها به شرکت‌کنندگان اطمینان داده شد که پاسخ‌های آنها در جهت اهداف پژوهش به کار گرفته می‌شود. در بخش تحلیل داده‌ها، برای بررسی فرضیه‌های تحقیق از مدل‌سازی معادلات ساختاری (Structure Equation Modeling) استفاده شد و برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار ۲۰ Amos و SPSS استفاده گردید و سطح معنی‌داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

## یافته‌ها

داده‌های دموگرافیک آزمودنی‌ها در جدول ۱ مشخص شده است.

جدول ۱: داده‌های دموگرافیک آزمودنی‌ها

| تعداد (درصد) | آماره توصیفی<br>ویژگی‌های دموگرافیک | تعداد (درصد) | آماره توصیفی<br>ویژگی‌های دموگرافیک |
|--------------|-------------------------------------|--------------|-------------------------------------|
| (۱۱/۵)۲۷     | ۱۰ سال و کمتر                       | (۳۶/۳)۸۵     | زن                                  |
| (۲۴/۴)۵۷     | ۱۱-۲۰ سال                           | (۶۱/۱)۱۴۳    | مرد                                 |

می‌شود که چرا فشارهای روانی شغلی در محیط کار رو به افزایش است و چه عواملی می‌تواند سبب کاهش فشارهای روانی گردد. طبق مطالعات انجام شده، بهسازی نیروی انسانی و خودپنداره بر کاهش فشارهای روانی محیط کار اثرگذارند. نتایج این تحقیق از آن جهت برای دانشگاه علوم پزشکی اهمیت دارد که بهسازی نیروی انسانی موجب افزایش توانایی‌ها و قابلیت‌های کارکنان خواهد شد و این امر سبب می‌شود که کارکنان، مهارت و توانایی مدیریت استرس و کنترل فشارهای روانی در محیط کار را داشته باشند و با توجه به این توانایی در جهت افزایش قابلیت‌ها و سلامت جسم و روان خود گام بردارند. از طرفی، شناخت خود و آشنایی با ویژگی‌های درونی خود نیز می‌تواند در این بین تسهیل‌کننده بوده و توانایی کاهش استرس را برای کارکنان فراهم کند. بنابراین، هدف این تحقیق بررسی تاثیر بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی با توجه به نقش میانجی خودپنداره در دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز می‌باشد.

## روش بررسی

با توجه به هدف پژوهش، جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شاغل در ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شیراز تشکیل می‌دهند که تعداد آنها ۵۸۴ نفر بودند. به منظور تعیین حجم نمونه‌ی مورد نیاز، از جدول مورگان استفاده شد و بر اساس این جدول ۲۳۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند که تعداد ۲۴۰ پرسش‌نامه توزیع و ۲۳۴ پرسش‌نامه جمع‌آوری گردید. همچنین از روش تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم طبقه برای انتخاب افراد نمونه آماری استفاده شد و هر واحد (اداری، مالی، خدمات و آموزش) به عنوان یک طبقه در نظر گرفته شد.

ابزار گردآوری داده‌های این مطالعه متشکل از سه پرسش‌نامه بهسازی منابع انسانی، فشارهای روانی و خودپنداره بود. پرسش‌نامه بهسازی منابع انسانی دارای دو بخش است: بخش اول دارای اطلاعات دموگرافیک بوده و بخش دوم شامل ۱۹ سوال برای سنجش بهسازی منابع انسانی می‌باشد. این پرسش‌نامه شامل سه مولفه‌ی نوآوری، نیازهای آموزشی، قانون‌مداری و رشد قابلیت‌های فردی بود. روایی محتوایی این پرسش‌نامه قبلاً توسط محقق با عنوان «کارایی برنامه‌های بهسازی کارکنان و رابطه آن با قابلیت حرفه‌ای پرستاران» با ضریب اعتبار محتوایی ۰/۹۲ تایید گردید (۲۲) و

|           |                      |           |                    |
|-----------|----------------------|-----------|--------------------|
| (۵۶/۴)۱۳۲ | سال ۳۰-۲۱            | (۲/۶)۶    | بی پاسخ            |
| (۱/۷)۴    | سال و بیشتر          | (۲/۱)۵    | ۲۵ سال و کمتر      |
| (۶/۰)۱۴   | بی پاسخ              | (۲۸/۲)۶۶  | سال ۳۰-۲۶          |
| (۱۰/۷)۲۵  | فوق دیپلم و پایین تر | (۵۲/۱)۱۲۲ | گروه سنی ۴۰-۳۱ سال |
| (۳۱/۲)۷۳  | لیسانس               | (۱۲/۰)۲۸  | ۳۱ سال و بیشتر     |
| (۵۵/۱)۱۲۹ | فوق لیسانس و بالاتر  | (۵/۶)۱۳   | بی پاسخ            |
| (۳/۰)۷    | بی پاسخ              |           |                    |

با توجه به جدول ۱، مردان، گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، سابقه را داشتند (جدول ۱).  
خدمت ۲۱ تا ۳۰ سال و تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر بیشترین فراوانی

### جدول ۲: میانگین امتیاز متغیرهای پژوهش و مولفه‌های آن

| متغیرهای مورد بررسی | مولفه‌ها            | انحراف معیار-میانگین |
|---------------------|---------------------|----------------------|
| بهسازی نیروی انسانی | نوآوری              | ۳/۷۹±۰/۸۰            |
|                     | نیازهای آموزشی      | ۳/۴۰±۰/۸۸            |
|                     | قانون مداری         | ۳/۳۹±۰/۸۴            |
|                     | رشد قابلیت‌های فردی | ۰/۷۲±۰/۷۲            |
|                     | میانگین کل          | ۳/۵۸±۰/۶۲            |
| فشارهای روانی شغل   | تضاد در کار         | ۱/۸۰±۰/۷۵            |
|                     | انتظارات از مسئولیت | ۱/۹۰±۰/۷۷            |
|                     | عدم رشد شغلی        | ۲/۲۲±۰/۷۷            |
|                     | حجم کار             | ۲/۲۱±۰/۷۶            |
|                     | بی کفایتی در کار    | ۲/۱۶±۰/۸۳            |
| خودپنداره           | میانگین کل          | ۲/۰۴±۰/۶۶            |
|                     | خودپنداره فردی      | ۳/۴۰±۰/۸۹            |
|                     | خودپنداره جمعی      | ۳/۰۵±۰/۹۵            |
|                     | خودپنداره گروهی     | ۳/۴۰±۰/۸۶            |
|                     | میانگین کل          | ۳/۲۸±۰/۸۰            |

با توجه به جدول ۲، میانگین امتیاز سوال‌های مربوط به هر متغیر به‌عنوان مقدار این متغیرها محاسبه گردید و از آنجاکه ترتیب امتیازبندی میانگین متغیرها (۵-۴/۲، ۴/۲-۴/۴، ۳/۴-۳/۴، ۲/۶-۲/۶، ۱/۸-۱/۸، ۱-۱) به ترتیب خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم محاسبه شد، لذا با توجه به میانگین‌های محاسبه شده، میانگین امتیاز کل بهسازی نیروی انسانی ۳/۵۸،

فشارهای روانی شغل ۲/۰۴، و خودپنداره ۳/۲۸ به‌دست آمد که میانگین متغیرهای بهسازی نیروی انسانی و خودپنداره در حد متوسط و میانگین متغیر فشارهای روانی شغل پایین‌تر از حد متوسط بود (جدول ۲).

#### ● بررسی فرضیه‌های تحقیق در قالب مدل معادلات ساختاری



بارهای عاملی استاندارد مربوط به سازه‌ها و CR مربوط به سازه‌ها بررسی شد. در هر سازه، بار عاملی استاندارد بزرگ‌تر نشان می‌داد که مؤلفه‌ی مربوط، نشانگر بهتری برای آن سازه است. نتایج بخش تحلیل عاملی برای سازه‌ی «بهسازی نیروی انسانی» نشان می‌دهد که کلیه مؤلفه‌ها در سازه مربوط به خود معنی‌دار و بر اساس بار عاملی استاندارد شده به ترتیب نیازهای آموزشی، نوآوری، رشد قابلیت‌های فردی و قانون‌مداری از اهمیت نسبی به‌عنوان شاخص برای اندازه‌گیری متغیر «بهسازی نیروی انسانی» برخوردار بودند. نتایج بخش تحلیل عاملی برای سازه‌ی «فشارهای روانی» نشان می‌دهد که کلیه مؤلفه‌ها در سازه مربوط به خود معنی‌دار

هستند. بر اساس بار عاملی استاندارد شده به ترتیب انتظارات از مسئولیت، عدم رشد شغلی، بی‌کفایتی از کار، حجم کار و تضاد در کار از اهمیت نسبی به‌عنوان شاخص برای اندازه‌گیری متغیر «فشارهای روانی» برخوردار هستند. نتایج بخش تحلیل عاملی برای سازه‌ی «خود پنداره» نشان می‌دهد که کلیه مؤلفه‌ها در سازه مربوط به خود معنی‌دار هستند. بر اساس بار عاملی استاندارد شده به ترتیب خودپنداره‌ی جمعی، خودپنداره‌ی ارتباطی و خودپنداره‌ی فردی از اهمیت نسبی به‌عنوان شاخص برای اندازه‌گیری متغیر «خود پنداره» برخوردار هستند (جدول ۳).

جدول ۴: شاخص‌های برازش برای مدل

| شاخص                | درجه آزادی /<br>کای دو | جذر مجذورات<br>خطای تقریب<br>RMSEA | شاخص<br>نیکویی برازش<br>GFI | شاخص<br>نیکویی برازش<br>تعديل یافته<br>AGFI | شاخص<br>برازندگی<br>تطبیقی<br>CFI | شاخص<br>برازندگی<br>هنجار شده<br>NFI | شاخص<br>برازندگی<br>افزایشی<br>IFI |
|---------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| مقدار<br>محاسبه شده | ۳/۹۱                   | ۰/۰۶۶                              | ۰/۹۳                        | ۰/۹۰  | ۰/۹۶                              | ۰/۹۱                                 | ۰/۹۱                               |
| سطح قابل قبول       | ≤ ۵                    | < ۰/۰۸                             | ≥ ۰/۹۰                      | ≥ ۰/۸۰                                      | ≥ ۰/۹۰                            | ≥ ۰/۹۰                               | ≥ ۰/۹۰                             |
| نتیجه               | مناسب                  | مناسب                              | مناسب                       | مناسب                                       | مناسب                             | مناسب                                | مناسب                              |

بر اساس شاخص‌های نیکویی برازش، مدل برازش داده شده مناسب است (جدول ۴).

#### ● بررسی فرضیه‌های اصلی

جدول ۵: ضرایب مسیر و معنی‌داری آن‌ها در فصول متغیرهای تمقیق

| رابطه مورد بررسی                    | ضریب مسیر | p-value   | وجود تاثیر | نوع تاثیر |
|-------------------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|
| بهسازی نیروی انسانی ← خود پنداره    | ۰/۸۴۳     | * < ۰/۰۰۱ | دارد       | مثبت      |
| بهسازی نیروی انسانی ← فشارهای روانی | -۰/۷۷۸    | * < ۰/۰۰۱ | دارد       | منفی      |
| خود پنداره ← فشارهای روانی          | ۰/۱۶۶     | ۰/۴۷۳     | ندارد      | -         |

\* در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار (p < ۰/۰۵)

فرضیه ۱: بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز تاثیر دارد. با توجه به جدول ۵ اثر مستقیم استاندارد شده‌ی بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی (P < ۰/۰۵) منفی و معنی‌دار بود و با افزایش میزان بهسازی نیروی انسانی، فشارهای روانی شغلی کاهش پیدا کرد. فرضیه ۲: بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی با توجه به نقش میانجی خودپنداره کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز تاثیر دارد. با توجه به جدول ۵ اثر مستقیم استاندارد شده‌ی بهسازی نیروی انسانی بر خودپنداره (P < ۰/۰۵) مثبت و معنی‌دار بود و با افزایش میزان بهسازی نیروی انسانی، خودپنداره افزایش پیدا کرد. با توجه به جدول ۵ اثر مستقیم استاندارد شده‌ی خودپنداره‌ی کارکنان

بر فشار روانی شغلی (P > ۰/۰۵) معنی‌دار نبود و خودپنداره‌ی کارکنان بر فشار روانی شغلی تاثیر نداشت. طبق جدول ۵، از آنجاکه هر دو مسیر بهسازی نیروی انسانی-خودپنداره و خودپنداره-فشارهای روانی معنی‌دار نیست (اولی معنی‌دار-دومی غیرمعنی‌دار)، این مطلب نشان می‌دهد که بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی از طریق متغیر میانجی خودپنداره در سطح اطمینان ۰/۹۵ تاثیر نداشت.

#### بحث

با توجه به یافته‌ها، متغیرهای بهسازی نیروی انسانی و خودپنداره دارای میانگین متوسط بودند. نتایج یافته‌ی بهسازی نیروی انسانی با

آنها کم خواهد شد.

یافته‌ها نشان داد که بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی با توجه به نقش میانجی خودپنداره کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز تاثیر نداشت. در این زمینه تحقیقی یافت نگردید که رابطه‌ی سه متغیر را با هم بررسی کرده باشد. اما رابطه‌ی دو به دو این متغیرها در ادامه بررسی گردید و یافته‌ها نشان داد که بهسازی نیروی انسانی بر خودپنداره کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز تاثیر مستقیم داشت. نتایج حاصل از تحقیق با نتایج مطالعات دیگر همخوانی دارد (۳۲ و ۳۱). Magno (۲۰۱۰) در یک بررسی دریافت که بین یادگیری، خودپنداره مثبت و انگیزه موفقیت رابطه وجود دارد (۳۱). به عبارتی یادگیری و آموزش افراد در قالب بهسازی می‌تواند سبب ایجاد خودپنداره مثبت گردد. در مطالعه‌ی Ayub (۲۰۱۰) با عنوان «رابطه خودپنداره و رضایت از زندگی در میان بزرگسالان» این نتیجه کسب شد که هر چه افراد نگرش منفی به آموزش داشته باشند، خودپنداره ضعیف تری دارند (۳۲). وقتی کارکنان سازمان مورد آموزش و بهسازی قرار گیرند و مهارت‌های کارکنان گسترش یابد، کارکنان درک مناسبی از ویژگی‌های خود یافته و در نتیجه خودپنداره‌ی آنها در سایه‌ی بهسازی منابع انسانی افزایش خواهد یافت. اگرچه یافته‌های فوق نشان می‌دهد که بهسازی و رشد منابع انسانی سبب کاهش فشارهای روانی می‌شود، اما برای یافته‌ی این پژوهش می‌توان این‌گونه استدلال کرد که عواملی مهمتر از بهسازی نیروی انسانی برای کارکنان وجود دارند که سبب فشارهای روانی شغلی آنها می‌گردند.

یافته‌ها نشان داد که خودپنداره‌ی کارکنان بر فشار روانی شغلی در دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز تاثیر نداشت. نتایج حاصل از تحقیق با نتایج بررسی‌های دیگر همخوانی ندارد (۳۳ و ۷). در یک بررسی Wu و همکاران (۲۰۱۱) با عنوان «نقش خودپنداره بر رابطه‌ی بین استرس و رفتار چاپلوسانه بین ۱۳۶ نفر از کارکنان سازمان بخت آزمایی در آمریکا» این نتیجه یافت شد که خودپنداره می‌تواند سبب کاهش فشارهای روانی شود (۷). در یک بررسی توسط صفایی و همکاران (۱۳۹۴) در دانشگاه علوم پزشکی سمنان این نتیجه حاصل شد که بین خودپنداره و استرس با نقش میانجی جهت‌گیری مذهبی رابطه وجود دارد (۱۸). در یک بررسی توسط رامشک و همکاران (۱۳۹۵) در مورد رابطه خودپنداره با اضطراب در بین دانشجویان شهر کرمان، این یافته به دست آمد که خودپنداره سبب اضطراب در بین دانشجویان می‌شود (۳۳). در این تحقیق نبود رابطه تایید شد که ممکن است به این دلیل باشد که پنداره و درک کارکنان از خودشان تاثیر

یافته‌های سایر محققان همخوانی دارد. بیگدلی و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان «اثربخشی برنامه‌های بهسازی و ارتباط آن با سطوح شایستگی حرفه‌ای پرستاران»، مشخص نمودند که میانگین برنامه‌های بهسازی در حد متوسط بود (۲۵). در مطالعه‌ی توسط شیخ الاسلامی و لطیفیان (۱۳۸۱) میزان بهسازی نیروی انسانی در میان کارشناسان اداری در حد متوسط برآورد شد (۲۶). نتایج یافته هاشمی و گرشاد (۱۳۹۱) با عنوان «بررسی رابطه‌ی ابعاد خودپنداره با سلامت عمومی و مؤلفه‌های آن در دانشجویان دانشگاه شیراز» با نتایج این یافته همخوانی داشت. در این مطالعه، میانگین خودپنداره، متوسط به دست آمد (۲۷).

یافته‌ها نشان داد که متغیر فشارهای روانی شغل دارای میانگین پایین‌تر از متوسط بود. نتایج این یافته با یافته‌ی رحمتی (۱۳۹۱) با عنوان «بررسی میزان فشار شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی» همخوانی داشت. در این مطالعه میانگین فشار شغلی پرستاران کمتر از حد متوسط بود (۲۸).

نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق نشان داد که بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز تاثیر معکوس داشت. نتایج حاصل از تحقیق با نتایج بررسی‌های دیگر همخوانی دارد (۳۰ و ۲۹ و ۱۳ و ۶). مطالعه‌ی اربابی سرجو و همکاران (۱۳۹۲) در مورد رابطه بین فشارهای روانی و عملکرد پرستاران بیمارستان‌ها نشان داد که برای کاهش فشارهای روانی در محیط کار باید به عواملی از جمله امنیت شغلی، بهسازی حرفه‌ای و ... توجه داشت (۶). رحیم پور عطاآبادی (۱۳۹۳) در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که بهسازی نیروی انسانی می‌تواند سبب کاهش استرس و به تبع آن کاهش تمایل به ترک خدمت شود (۱۳). Sirca و همکاران (۲۰۱۲) در مطالعه‌ی با عنوان «رابطه‌ی بین سیستم بهسازی نیروی انسانی و رضایت شغلی» دریافت که بهسازی منابع انسانی از جمله عوامل موثر بر کاهش فشارهای روانی کارکنان است (۲۹). Saki و Nadari (۲۰۱۸) در مطالعه‌ی دیگر به این نتیجه رسیدند که بهسازی نیروی انسانی در محیط کار می‌تواند میزان فشارهای روانی را تا حد قابل ملاحظه‌ای کاهش دهد (۳۰). همان‌طور که بررسی‌ها نشان می‌دهد بهسازی نیروی انسانی سبب کاهش فشارهای روانی شغلی در محیط کار می‌شود. سازمان‌هایی که بهسازی کارکنان را در اولویت برنامه‌های خود قرار می‌دهند و کارکنان را با توجه به نیازهای شغلی شان مورد آموزش و بهسازی قرار می‌دهند، مسلماً چنین کارکنانی وظایف خود را به درستی انجام داده و در نتیجه فشارهای روانی بر روی

چندانی بر فشار روانی آنها ندارد و متغیرهای دیگری مهمتر از خودپنداره وجود دارند که بر فشارهای روانی ناشی از کار اثرگذارند. دلیل دیگر ممکن است به دلیل این باشد که جامعه آماری آنها با جامعه آماری یافته‌های مورد بررسی متفاوت بوده است.

## نتیجه‌گیری

بر مبنای نتایج حاصل از پژوهش حاضر مشخص شد که میانگین متغیرهای بهسازی نیروی انسانی و خودپنداره، متوسط و میانگین متغیر فشارهای روانی شغلی پایین تر از متوسط بود. همچنین بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی کارکنان تاثیر معکوس و بهسازی نیروی انسانی بر خودپنداره‌ی کارکنان تاثیر مستقیم داشت و بهسازی نیروی انسانی بر فشارهای روانی شغلی از طریق متغیر میانجی خودپنداره تاثیر نداشت. سازمان‌ها در صورتی که بر نوآوری کارکنان خود تاکید داشته باشند و کارکنان را در پیاده‌سازی ایده‌های خود تشویق کنند، به نیازهای آموزشی کارکنان بعد از نیازسنجی دقیق توجه نمایند؛ بر رشد قابلیت‌های فردی کارکنان در جهت استفاده از نیروی فکری در حل مشکلات و مسایل سازمانی اهتمام ورزند؛ و نهایتاً برای حفظ و اجرای قوانین و رعایت حقوق عادلانه‌ی همه کارکنان در سازمان تلاش نمایند؛ سبب ارتقای بهسازی کارکنان می‌شوند و این به معنای افزایش و گسترش مهارت‌ها و رشد کارکنان در سازمان است. بی‌شک چنین کارکنانی از فشارهای روانی شغلی کمتری نسبت به افرادی که دوره‌های بهسازی را طی نکرده‌اند، برخوردارند.

## منابع

به‌عبارتی، در چنین سازمان‌هایی رشد شغلی بالاست؛ انتظاراتی که سازمان از افراد دارند مشخص است؛ در شغل افراد تضادی وجود ندارد؛ کارکنان کفایت و شایستگی لازم را برای انجام کار دارند و حجم کاری آنها متعادل و متناسب با مهارت آنان است. همچنین چنین افرادی پنداره و درک مثبتی نسبت به خود و همکاران سازمان دارند. آنها نسبت به توانایی‌ها و ضعف‌های خود درک درستی داشته و تصویر درستی در ارتباط با دیگران دارند. بنابراین اگر مراکز آموزشی و دانشگاه‌ها از تمهیداتی برای کاهش فشارهای روانی شغلی و ارتقای خودپنداره‌ی مثبت استفاده کنند، به تبع آن اثربخشی فردی و سازمانی افزایش می‌یابد.

با توجه به نتایج، پیشنهاد می‌گردد که بهسازی مستمر نیروی انسانی در محیط کار جزو برنامه‌های اساسی دانشگاه‌ها قرار بگیرد تا فشارهای روانی شغلی در حوزه تضاد در کار، انتظارات مبهم از مسئولیت، عدم رشد شغلی، حجم کار زیاد و بی‌کفایتی در انجام کار کاهش یابد و نیز خودپنداره‌ی مثبت در حوزه خودپنداره‌ی فردی، جمعی و ارتباطی ارتقا یابد. همچنین، انجام این تحقیق در سایر دانشگاه‌های علوم پزشکی پیشنهاد می‌گردد تا نتایج آن با نتایج این پژوهش مقایسه شود.

## تشکر و قدردانی

این مقاله، حاصل پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد ۱۹۴۲۱۲۱۵۹۶۲۰۰۳ می‌باشد. نویسندگان بدین‌وسیله مراتب قدردانی خود را از زحمات تمامی کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شیراز ابراز می‌نمایند.

1. Panigrahi A. Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis* 2016; 3(4): 154-160.
2. Hakak M, Afshani M & Mohamadi M. Investigating the effect of stress on employee performance with respect to the mediating role of perceived discrimination. *Oganizational Behavior Studies* 2016; 5(1): 199-220[Article in Persian].
3. Alavi A. *Psychology of management and organization*. 2<sup>nd</sup> ed. Tehran: Public Management Training Center; 2002: 34[Book in Persian].
4. Mohammadzade M, Aflatonian B, Nekoei Moghadam M, Aflatonian B & Mohamadi Pornajib T. The relationship between the performance of managers and employees stress: A study on the employees of public organizations in Kerman in 2012. *The Journal of Productivity Management* 2014; 8(30): 69-90[Article in Persian].
5. Sarfarazi M, Hashemi M & Karamzade RN. Study of job stress and its role in decrease organizational productivity. *Journal of Educational Management Researches* 2013; 4(4): 119-43[Article in Persian].
6. Arbabisarjou A & Ajdar Z, Omeidi KH & Jalalinejad R. The relationship between Job stress and performance among the hospitals nurses. *World of Sciences Journal* 2013; 2(1): 181-8.
7. Wu K, Li CH & Johnson DE. Role of self-esteem in the relationship between stress and ingratiation. *Psychological Reports* 2011; 108(1): 239-51.

8. Fadaei Kyvani R & Ashkor SZ. Place of training in human resource development in today organizations. *Applied Studies in Management and Development Science* 2017; 2(5): 1-9[Article in Persian].
9. Beheshtifar M, Porkiani M & Nekoei Moghadam M. Succession planning: Creating talent pool. Kerman: Kerman Medical Science University; 2012: 70[Book in Persian].
10. Sultani MR. Systems, education and development of human resources. *Journal of Police Human Development* 2012; 38(5): 87-108[Article in Persian].
11. Richman N. Human resource management and human resource development: Evolution and contributions. *Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership* 2015; 1(2): 120-9.
12. Shahid Nawaz M, Pangil F & Bhatti MA. The relationship between human resource development factors and turnover intention: a conceptual framework. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 2015; 5(12): 297-310.
13. Rahimpour Ata Abadi M. Study of relationship between role transparency and staff job commitment in educational office of Esfahan city [Thesis in Persian]. Khorasan: Islamic Azad university of Khorasan; 2014.
14. Khodaei R, Bazzazian S & Jafari A. Training effectiveness analysis in dialog relation of women self-concept and positive – negative feeling. *Journal of Woman and Family Studies* 2015; 3(2): 185-203[Article in Persian].
15. Rahiminejad Z. Study of relationship between staff self-concept and their personal conflict in public organizations of Rafsanjan city [Thesis in Persian]. Rafsanjan: Islamic Azad university of Rafsanjan; 2012.
16. Mirzahasan M. Study relationship between self concept and students' social behaviors in Tehran [Thesis in Persian]. Tehran: Islamic Azad university of Tehran; 2012.
17. Ritchie TD, Sedikides C, Wildschut T, Arndt J & Gidron Y. Self-concept clarity mediates the relation between stress and subjective well-being. *Self and Identity* 2011; 10(4): 493-508.
18. Safaie S, Ghiasi M, Jafari Nodoushan A, Kakaei H & Jafari Nodoushan R. modeling of self-concept and work stress in women personnel of Semnan university of medical sciences: Mediated role of religious orientation. *Occupational Medicine Quarterly Journal* 2015; 7(3): 19-27 [Article in Persian].
19. Mehdinegad V & Sedghi S. Relationship between occupational stress, coping strategies and job burnout in primary schools' principals. *Research on Educational Leadership and Management* 2015; 1(2): 119-45 [Article in Persian].
20. Khoshakhlagh AH, Halvani GH, Laal F, Mihanpoor H & Moradi MR. The study and determination of occupational stress and effect of shift work on pelletizing plant workers. *Tibbi-i-Kar* 2015; 7(1): 41-51[Article in Persian].
21. Nakhaei H. Study of relationship between human resource development with office health and organizational growth in governorships of Kerman province [Thesis in Persian]. Rafsanjan: Islamic Azad university of Rafsanjan; 2014.
22. Rahimaghaee F, Ehsani M, Dehghan Nayeri N & Salavati SH. Efficiency of staff development program and its relationship. *Journal of Holistic Nursing and Midwifery* 2015; 25(4): 73-80.
23. Foroutan M & Parkhoo SH. Investigating the feasibility, reliability and validity of occupational stress questionnaire in managers. Available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/c99b/a0dd8b9faadb464da07be02da072321ebb67.pdf>. 2015.
24. Amiri M. Investigation of relationship between moral behaviors and leader-member exchange with job stress in educational office of Boshar province [Thesis in Persian]. Rafsanjan: Islamic Azad university of Rafsanjan; 2017.
25. Bigdeli M, Davoudi R, Kamali N & Entesar Fomani G. Identifying the dimensions and components of human resource improvement in education for proposing a conceptual model. *Journal of Research in Human Resource Management* 2018; 10(2): 73-100[Article in Persian].
26. Sheykh Aleslami R & Latifian M. The relationship between self concept, and general health in university students. *Journal of Advances in Cognitive Science* 2002; 4(1): 6-16[Article in Persian].
27. Hashemi M & Garshad A. Assessment job stress it in nursing personal in a selected teaching hospital of North Khorasan University of Medical Sciences 2008. *Journal of North Khorasan University of Medical Sciences* 2012; 4(1): 95-102[Article in Persian].



28. Rahmati D. Relationship between individual factors to creat stress and human resource productivity (Case study: Staff of police station in Kermanshah). *Journal of Social Dicipline* 2012; 2(1): 99-124[Article in Persian].
29. Sirca NT, Babnik K & Breznik K. The relationship between human resource development system and job satisfaction, Slovenia: Management, Knowledge and Learning International Conference, 2012.
30. Saki K & Nadari M. The relationship between self-regulated learning, academic self-concept and the academic achievement motivation of students in the Second grade of high school. *Education and Training* 2018; 16(2): 324-35.
31. Magno C. Assessing academic self-regulated learning among Filipino college students: The factor structure and item fit. *The International Journal of Educational and Psychological Assessment* 2010; 5(1): 61-76.
32. Ayub N. The relationship between self-concept and satisfaction with life among adolescents. *The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences* 2010; 5(4): 82-92.
33. Rameshk S, Ebrahiminejad M & Ebrahiminejad GR. The relationship between self-concept and anxiety among Kerman university students. *Health & Development Journal* 2016; 5(3): 206-15[Article in Persian].

# The Effect of Human Resource Development on Job Stress with Regard to the Mediator Role of Self Concept in Shiraz University of Medical Sciences

Mehrdad Azadi<sup>1</sup> (M.S.) - Malikeh Beheshtifar<sup>2</sup> (Ph.D.)

1 Master of Science in Business Administration, Department of Management, Rafsanjan Branch, Islamic Azad University, Rafsanjan, Iran

2 Associate Professor, Department of Management, Rafsanjan Branch, Islamic Azad University, Rafsanjan, Iran

## Abstract

Received: Feb 2019

Accepted: Jun 2019

**Background and Aim:** Job stress is one of the reasons of low motivation and leaving one's job, and its reduction can have positive consequences. According to studies, staff's development and their positive self concept toward workplace can reduce job stress. The aim of this research is to study the effect of human resource development on job stress with regard to the mediator role of self concept in Shiraz University of Medical Sciences(SUMS).

**Materials and Methods:** This is a correlational descriptive study. The research community included 584 staff members, of whom 234 were selected using Morgan's table in 2018. To collect data, 3 standard questionnaires were used, and their content validity and reliability were confirmed. For data analysis, structural equation modeling and Amos and SPSS softwares were used.

**Results:** The findings showed that human resource development had a reverse effect on staff job stress(path coefficient -0.778). Moreover, human resource development had a direct effect on job stress(path coefficient 0.843), but staff self concept did not have any effect on job stress(path coefficient 0.166). Since the paths of human resource development-self concept and self concept-job stress were not meaningful, human resource development did not have any effect on job stress by way of the mediator variable of self concept in confidence level 0.95.

**Conclusion:** According to the results of this study, conducting the staff's continuous development to promote their skills and abilities for declining job stress is emphasized.

**Keywords:** Human Resource Development, Job Stresses, Self Concept, Shiraz University of Medical Sciences

\* Corresponding Authors:

Beheshtifar M

Email :

m.beheshtifar@iaurafsanjan.ac.ir