

## بررسی تأثیر حمایت اجتماعی بر انگیزه کارکنان بخش سلامت و درمان شهر یزد با نقش میانجی استرس شغلی

مهدی کبیری نائینی<sup>۱\*</sup>، محترم السادات حسینی<sup>۲</sup>، زینب الهی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> استادیار، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران  
<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران  
<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

\* نویسنده مسؤول: مهدی کبیری نائینی

kabiri@pnu.ac.ir

### چکیده

**زمینه و هدف:** با توجه به تأثیر انگیزه کارکنان بر کمیت و کیفیت عملکرد آن‌ها، لازم است متغیرهای تقویت‌کننده و تضعیف‌کننده انگیزه مورد توجه مدیران قرار گیرد. حمایت اجتماعی به معنی احساس پذیرفته شدن از سوی جامعه و ارج نهادن به خدمات کارکنان از سوی مردم می‌باشد که تأثیر بسزایی در کاهش تنش‌های شغلی و ارتقاء انگیزه کارکنان دارد. استرس شغلی پدیده‌ای است که کارکنان در شرایط مواجهه با انتظارات فراتر از ظرفیت شناخته‌شده خود گرفتار آن می‌شوند که به صورت تأثیرات فیزیولوژیک، روان‌شناختی و رفتاری بروز می‌کند. هدف مطالعه حاضر بررسی تأثیر حمایت اجتماعی بر انگیزه کارکنان با نقش میانجی استرس شغلی در بخش سلامت و درمان یزد بود.

ارجاع: کبیری نائینی مهدی، حسینی محترم السادات، الهی زینب. بررسی تأثیر حمایت اجتماعی بر انگیزه کارکنان بخش سلامت و درمان شهر یزد با نقش میانجی استرس شغلی. راهنمای مدیریت در نظام سلامت ۱۴۰۱؛ ۷(۴): ۳۴۷-۵۵.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۷/۲۳

تاریخ اصلاح نهایی: ۱۴۰۱/۱۲/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۱۵

**روش پژوهش:** مطالعه حاضر به صورت مقطعی در نیمه دوم سال ۱۴۰۰ انجام گردید. جامعه آن را کارکنان بخش سلامت و درمان شهر یزد تشکیل دادند. حجم نمونه ۳۴۶ نفر با استفاده از فرمول کوکران محاسبه گردید و روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده انجام شد. داده‌های مورد نیاز به وسیله ۳ پرسشنامه استاندارد: هاینس و همکاران، پری و کارناواک و همکاران جمع‌آوری شد. روایی همگرا، واگرا، محتوایی و ضریب پایایی ترکیبی پرسشنامه با نظر اساتید رشته مدیریت و صاحب‌نظران بخش سلامت و درمان یزد تأیید و با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، همسانی درونی آن مورد تأیید قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS 20 و AMOS استفاده شد.

**یافته‌ها:** ۳ فرضیه پژوهش از طریق آزمون مسیر و مدل معادلات ساختاری تأیید شدند. یافته‌ها نشان داد، حمایت اجتماعی با مقدار بحرانی (۳/۱۶۳) و ضریب مسیر (۰/۸۵) بر انگیزه کارکنان اثر مثبت و معنی‌داری ( $p = ۰/۰۰۲$ ) دارد. حمایت اجتماعی با مقدار بحرانی (۲/۹۹۶-) و ضریب مسیر (۰/۱۷-) بر استرس شغلی اثر منفی و معنی‌داری ( $p = ۰/۰۴۲$ ) دارد، همچنین استرس شغلی با مقدار بحرانی (۲/۳۰۸-) و ضریب مسیر (۰/۲۸-) بر انگیزه کارکنان اثر منفی و معنی‌داری ( $p = ۰/۰۰۱$ ) می‌گذارد. در نهایت، استرس شغلی با آماره آزمون (۲/۱۲) در مسیر این دو متغیر نقش میانجی را ایفا می‌کرد.

**نتیجه‌گیری:** با گسترده‌تر شدن حمایت اجتماعی، سلامت روانی و انگیزه شغلی افراد افزایش یافته و در نهایت موجب کاهش عوامل مرتبط با استرس خواهد شد.

**واژه‌های کلیدی:** حمایت اجتماعی، سلامت، استرس شغلی، انگیزه

## مقدمه

موفقیت، توسعه و پیشرفت هر سازمان مرهون منابع انسانی خلاق و سالم است. سازمان‌ها همواره باید در جهت حفظ سلامت و توانمند نگه‌داشتن این سرمایه، در همه ابعاد تلاش خویش را به‌کارگیرند. با توجه به نقش کلیدی انسان در تحقق توسعه، برطرف کردن نیازهای روحی و روانی افراد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. حمایت اجتماعی به احساس تعلق داشتن، پذیرفته شدن و مورد محبت قرار گرفتن اطلاق می‌شود (۱).

یکی از اهداف اصلی هر سازمانی، دستیابی به موفقیت می‌باشد که نقش عامل سرمایه انسانی در موفقیت سازمان قابل توجه است. در این میان انگیزش کارکنان به‌عنوان عاملی مؤثر در عملکرد سازمان تلقی می‌گردد. یکی از وظایف مهم مدیر، ایجاد انگیزه در افراد است، انسان‌هایی با نیازهای متعدد برای نیل به هدف‌های سازمانی. به دسته‌ای از نیازهای افراد که به رفتار دیگران به‌ویژه مدیریت سازمان ارتباط پیدا می‌کند و بیشتر نیازهای اجتماعی را برطرف می‌سازد، انگیزه‌های اجتماعی می‌گویند و آن گروه از نیازهایی که رضایت روحی افراد را در پی دارد، جزء انگیزه‌های روانی محسوب می‌شود (۱).

با توجه به اینکه نیروی انسانی، رکن اساسی و اصلی کارآمدی هر سازمانی محسوب می‌شود، کاهش توانایی و کیفیت عملکرد آن بر اثر عوامل استرس‌زای شغلی، در نهایت می‌تواند منجر به کاهش کارایی و بهره‌وری سازمان و تحمیل هزینه‌های اضافه بر آن شود. کنترل عوامل استرس‌زای شغلی و در نتیجه ارتقاء کیفیت زندگی و رضایت شغلی کارکنان، می‌تواند باعث کاهش شکایات، کاهش غیبت، افزایش نگرش مثبت، ارتقاء روحیه و تعهد کاری در آن‌ها شود و این امر به‌نوبه خود می‌تواند موجب تعالی، افزایش بهره‌وری و دستیابی سازمان به اهداف خود شود. کارکنان در محیط‌های شغلی با عوامل استرس‌زای مختلفی مواجه هستند (۲). در این حوزه تحقیقاتی در داخل و خارج کشور انجام شده است. از جمله، حقانی و شهرکی (۱۳۹۹) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه استرس شغلی با رضایت شغلی کارکنان پست‌بانک شهر زاهدان پرداختند، نتایج آن‌ها نشان داد افزایش استرس شغلی منجر به کاهش رضایت شغلی می‌شود (۳). کشاورزی (۱۳۹۹) در مطالعه‌ای

به بررسی نقش و ارتباط استرس شغلی با عملکرد شغلی معلمان مقطع ابتدایی شهرستان مرودشت پرداخت، نتایج آن نشان داد با افزایش استرس شغلی، میزان عملکرد شغلی افراد کاهش می‌یابد (۴). مطالعه رپتی و وانگ (۲۰۱۷) باهدف بررسی اثرات استرس شغلی بر روابط خانوادگی در آمریکا نشان داد که در کوتاه‌مدت، عوامل استرس‌زای شغلی از طریق تأثیر بر روحیه، افکار و رفتارهای مقابله‌ای فرد شاعل، بر تعاملات خانوادگی آن‌ها تأثیر می‌گذارند که مؤید وجود اثرات متقابل استرس شغلی بر جنبه‌های فردی زندگی کارکنان می‌باشد (۵). نتایج مطالعه اسکافیلید و همکاران (۲۰۱۷) که به بررسی رابطه میان عوامل استرس‌زای شغلی و سلامت روان در میان معلمان مدارس نیویورک پرداختند؛ نشان داد، معلمان هر روز در معرض عوامل استرس‌زای شغلی قرار دارند که با تأثیرات سوء در سلامت روان مرتبط است و این گروه در مقایسه با گروه‌های مورد مطالعه دیگر، میزان بیشتری از این اختلال را تجربه می‌کنند (۶).

استین و همکاران (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای به ارزیابی حمایت اجتماعی درک شده، ذهن‌آگاهی و نیازهای اساسی روان‌شناختی دانشجویان دانشگاهی از هلند و غرب میانه ایالات‌متحده پرداختند، نتایج آن‌ها نشان داد، دانش‌آموزان هلندی سطوح بالاتری از ذهن‌آگاهی و نیازهای روان‌شناختی اولیه را نسبت به دانشجویان آمریکایی غرب میانه تأیید می‌کنند؛ و ارتباطی بین سطوح ذهن‌آگاهی و حمایت درک شده والدین در هر دو فرهنگ ظاهر شد (۷). نتایج مطالعه فنگ و همکاران (۲۰۱۸) که به بررسی نقش حمایت اجتماعی ادراک‌شده در مقابله با استرس روانی در گروهی از پرستاران چینی پرداختند، نشان داد که حمایت اجتماعی و اعتماد به‌نفس نقش مهمی در مقابله با استرس‌های روانی دارند (۸). لذا این مطالعه باهدف بررسی تأثیر حمایت اجتماعی بر انگیزه کارکنان بخش سلامت با نقش میانجی استرس شغلی در سیستم سلامت و درمان شهر یزد انجام گردید.

## روش پژوهش

مطالعه حاضر به‌صورت مقطعی در نیمه دوم سال ۱۴۰۰ انجام گردید. جامعه آماری کلیه پرسنل درمانی و بهداشتی بیمارستان‌ها و مراکز منتخب دولتی شهر یزد به تعداد ۳۵۰۰

مشترک (کمتر از میانگین واریانس استخراج شده) و برای تعیین همسانی درونی پرسشنامه از آلفای کرونباخ (بالای ۰/۷) استفاده شد.

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS 20 و AMOS 18 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پس از تحلیل توصیفی داده‌ها، برای بررسی مدل پژوهش و فرضیه‌های پژوهش از روش معادلات ساختاری مبتنی بر AMOS 18 و برای بررسی فرضیه میانجی از آزمون سوبل استفاده شد. ضمناً این مطالعه با کد پایان‌نامه ۹۲۴۳۳۱۷۵ در دانشگاه پیام‌نور واحد مهریز مورد تأیید قرار گرفته است.

یافته‌ها

بر اساس نتایج به دست آمده از تحلیل جمعیت شناختی نمونه آماری و به استناد جدول ۱، مشخص شد از مجموع ۳۴۶ نفر پاسخ‌دهنده، تعداد ۱۸۹ نفر (۵۴/۶ درصد) مرد و ۱۵۷ نفر (۴۵/۴ درصد) زن بودند. از این رو بیش از نیمی از افراد نمونه آماری را مردان تشکیل دادند. همچنین بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان مربوط به گروه سنی بیش از ۳۶ سال با تعداد ۱۳۵ نفر (۳۹ درصد) بود. از نظر سطح تحصیلات بیشترین تعداد مربوط به گروه کارشناسی با ۱۳۲ نفر (۳۸/۲ درصد) و در دسته‌بندی گروه شغلی نیز بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان را پرستاران به تعداد ۸۵ نفر (۲۴/۶ درصد) تشکیل دادند.

جدول ۱: یافته‌های جمعیت شناختی نمونه مورد مطالعه

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۵۴/۶
	زن	۴۵/۴
تحصیلات	کارشناسی	۳۸/۲
	کارشناسی ارشد	۳۳/۲
	دکتری	۲۸/۶
	پزشک	۱۵/۹
گروه شغلی	دستیار	۲۱/۷
	پرستار	۲۴/۶
	بهبار و کمک پرستار	۲۰/۸
	سایر کارشناسان بهداشتی	۱۷/۰
	سن	۳۰
بین ۲۰-۲۵	۸۲	۲۳/۷
بین ۲۶-۳۰	۹۹	۲۸/۶
بین ۳۱-۳۵	۱۳۵	۳۹/۰
بیش از ۳۶		

نفر بود. بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه ۳۴۶ نفر برآورد شد. پرسشنامه‌ها در نمونه آماری که به روش تصادفی ساده انتخاب شده بودند، توزیع شد. معیار ورود افراد در این مطالعه کارمند بخش سلامت و درمان شهر یزد، علاقه و رضایت به پاسخگویی و معیارهای خروج، عدم پاسخگویی صحیح، عدم دقت و صرف وقت کافی در پاسخگویی در نظر گرفته شد.

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد هاینس و همکاران (۱۹۹۹) که شامل ۷ سؤال حمایت اجتماعی بود (۹). ۵ سؤال انگیزه کارکنان از پرسشنامه استاندارد پری (۱۹۹۶) (۱۰) و ۴ سؤال استرس شغلی از پرسشنامه استاندارد کارناواک و همکاران (۲۰۰۰) (۱۱) برگزیده شد. پاسخ‌دهندگان نظرات خود را مطابق با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف (۱ تا ۵) بیان داشتند، حداقل و حداکثر نمره به ترتیب ۱۶ و ۸۰ بود.

برای تعیین روایی پرسشنامه از روایی محتوایی به استناد نظرات اعلام شده از سوی صاحب‌نظران و اساتید رشته مدیریت منابع انسانی و مدیریت سیستم و بهره‌وری که سؤالات به کاررفته در پرسشنامه تمام جنبه‌های متغیر موردنظر را پوشش داد، اصلاحات لازم صورت گرفت و اعتماد صاحب‌نظران و اساتید به سؤالات تأیید گردید. بررسی روایی همگرا با محاسبه میانگین واریانس استخراج شده (بالای ۰/۵)، ضریب پایایی ترکیبی (بالای ۰/۷) و روایی واگرا از حداکثر واریانس

۰/۹۳) نشان داد، تمام متغیرهای پژوهش ضریب پایایی مرکب قابل قبولی داشتند که نشان‌دهنده پایایی مطلوب متغیرهای مطالعه بود. نتایج حاصل از محاسبه ضریب روایی همگرایی (حمایت اجتماعی با ضریب ۰/۶۷، انگیزه کارکنان با ضریب ۰/۵۴، استرس شغلی با ضریب ۰/۵۷) نشان داد، مقدار ضریب همگرایی برای متغیرها بالاتر از ۰/۵۰ بوده و روایی همگرایی مدل اندازه‌گیری مطلوب می‌باشد. نتایج حاصل از محاسبه ضریب روایی واگرایی (حمایت اجتماعی با ضریب ۰/۴۸، انگیزه کارکنان با ضریب ۰/۳۸، استرس شغلی با ضریب ۰/۵۶) حاکی از آن بود که مقادیر حاصل‌شده، مناسب می‌باشد.

نتایج حاصل از خروجی نرم‌افزار 18 AMOS در جدول ۳ مشاهده می‌شود. با توجه به آن مجذور میانگین مربعات خطای برآورد (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) کمتر از ۰/۰۸ می‌باشد، همچنین مقدار شاخص نیکویی برازش (Goodness of Fit Index: GFI) و شاخص برازش تطبیقی (Comparative Fit Index: CFI) برابر با ۰/۹۹۸ می‌باشد؛ که بیانگر برازش مناسب الگو است.

جدول ۳: مقدار شاخص برازش

شاخص‌های برازش	مقدار	حدود قابل قبول	سطوح برازش قابل قبول
شاخص‌های برازش مطلق			
GFI	۰/۹۹۸	> ۰/۸	تائید
AGFI	۰/۹۹۷	> ۰/۸	تائید
RMR	۰/۰۰۳	< ۰/۰۵	تائید
شاخص‌های برازش تطبیقی			
NFI	۰/۹۹۴	> ۰/۸	تائید
CFI	۰/۹۹۸	> ۰/۸	تائید
IFI	۰/۹۹۸	> ۰/۸	تائید
شاخص‌های برازش مقتصد			
RMSEA	۰/۰۴۱	< ۰/۰۸	تائید

۳/۱۶۳، تأثیر حمایت اجتماعی بر استرس شغلی با مقدار ضریب مسیر ۰/۱۷- در سطح معنی‌داری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۴۲) و مقدار بحرانی ۲/۹۹۶- و تأثیر استرس شغلی بر انگیزه کارکنان با مقدار ضریب مسیر ۰/۲۸- در سطح معنی‌داری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۰۱) و مقدار بحرانی ۲/۳۰۸- تائید شده است که این تأثیرات فقط در یک مورد مثبت و در جهت افزایشی بوده است.

شاخص کفایت نمونه توسط کایزر، مایر و اولکین نوآوری گردید و برای همین آن را با نماد KMO نمایش می‌دهند. این شاخص باید بالای ۰/۷ باشد البته بین ۰/۵ تا ۰/۷ نیز با احتیاط قابل قبول است. جدول ۲، مقدار این آماره را ۰/۸۱۶ نشان داده است که حد مطلوبی می‌باشد.

جدول ۲: آزمون بارتلت و شاخص KMO

مقدار آماره	۰/۸۱۶
درجه آزادی	۱۲۰
مقدار p	< ۰/۰۰۱ *

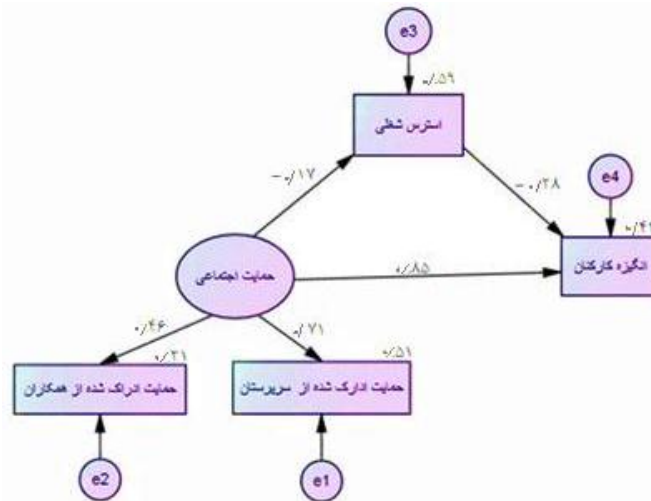
\* معنی‌دار در سطح  $p < ۰/۰۵$

نتایج حاصل از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (حمایت اجتماعی با ضریب ۰/۷۵، انگیزه کارکنان با ضریب ۰/۷۱، استرس شغلی با ضریب ۰/۷۵) نشان داد، تمام متغیرهای پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ قابل قبول برخوردار بودند و پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار بود. نتایج حاصل از محاسبه ضریب پایایی مرکب (حمایت اجتماعی با ضریب ۰/۹۸، انگیزه کارکنان با ضریب ۰/۹۰، استرس شغلی با ضریب

همان‌طور که در مدل پژوهش حاضر مشاهده می‌شود، مقدار بار عاملی حمایت ادراک‌شده از سرپرستان و حمایت ادراک‌شده از همکاران به ترتیب برابر با ۰/۵۱ و ۰/۲۱ بود (شکل ۱). همچنین بر اساس جدول ۴، نتایج مطالعه نشان داد که تأثیر حمایت اجتماعی بر انگیزه کارکنان با مقدار ضریب مسیر ۰/۸۵ در سطح معنی‌داری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۰۲) و مقدار بحرانی

صفر (مبنی بر این که متغیر میانجی نقشی در میان رابطه متغیر مستقل و وابسته ندارد)، در سطح خطای ۰/۰۵ رد شده و تأثیر متغیر میانجی در این رابطه معنی دار بود.

همچنین نقش میانجی استرس شغلی بر رابطه بین حمایت اجتماعی بر انگیزه کارکنان با استفاده از آزمون سویل تأیید شد. مقدار آماره آزمون (۲/۱۲) از مقدار ۱/۹۶ بیشتر بود که فرض



شکل ۱: مدل پژوهش

جدول ۴: مقادیر بحرانی

فرضیه	مقدار بحرانی	مقدار $p^*$
حمایت اجتماعی ← استرس شغلی	- ۲/۹۹۶	۰/۰۴۲
حمایت اجتماعی ← انگیزه کارکنان	۳/۱۶۳	۰/۰۰۲
استرس شغلی ← انگیزه کارکنان	- ۲/۳۰۸	۰/۰۰۱

\* معنی دار در سطح  $p < 0.05$

## بحث

این پژوهش باهدف بررسی تأثیر حمایت اجتماعی بر انگیزه کارکنان با نقش میانجی استرس شغلی در بخش سلامت و درمان شهر یزد انجام گرفت. نتایج نشان داد حمایت اجتماعی دارای اثر مثبت و معنی دار بر انگیزه کارکنان می باشد؛ اما حمایت اجتماعی در رابطه با استرس شغلی اثر منفی دارد، درنهایت استرس شغلی نیز بر انگیزه کارکنان اثر منفی می گذارد.

ارتباط بین دو متغیر حمایت اجتماعی و انگیزه کارکنان مطالعه حاضر نشان داد که حمایت اجتماعی تأثیر مثبت و معنی داری بر انگیزه کارکنان دارد. این یافته ها با نتایج مطالعات رضایی و همکاران (۱۳۹۷) (۱۲) و سید کلان و همکاران (۱۴۰۱) (۱۳) همخوانی دارد. در مطالعه رضایی و همکاران (۱۳۹۷) که به بررسی حمایت اجتماعی و انگیزش با نقش

واسطه ای باورهای خودکارآمدی، در بین ۳۸۰ دانشجوی دانشگاه شهید باهنر کرمان پرداختند؛ نشان داد، باورهای خودکارآمدی در رابطه بین حمایت اجتماعی و انگیزش تحصیلی نقش واسطه ای دارند و مؤید این واقعیت است که حمایت های مؤثر از جانب خانواده و اجتماع جهت تقویت باورهای فراگیران و همچنین ترغیب توانایی های آنان برای بالا بردن انگیزش تحصیلی نقش مؤثری دارند (۱۲). در تأیید یافته ها، مطالعه سید کلان و همکاران (۱۴۰۱)، باهدف بررسی رابطه بین استرس ناشی از ویروس کرونا و حمایت اجتماعی و اثر آن بر انگیزش در سال تحصیلی ۱۴۰۰-۱۳۹۹ در مدارس نمونه دولتی دوره اول متوسطه شهر سنندج اجرا شد، بیان داشتند که بین حمایت اجتماعی با انگیزش دانش آموزان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد، همچنین حمایت اجتماعی

شده با تروما در شهر اصفهان انجام شد، نتایج مطالعه نشان داد که نقش سبک‌های مقابله با استرس در رابطه حمایت اجتماعی بر رشد پس از سانحه معنی‌دار است؛ بنابراین تقویت حمایت اجتماعی و آموزش راهبردهای مقابله‌ای مسئله‌مدار می‌تواند نقش مؤثری در کاهش استرس پس از سانحه و توانمندسازی زنان مواجه شده با تروما داشته باشد (۱۸).

ارتباط بین دو متغیر استرس شغلی و انگیزه کارکنان تحقیق حاضر نشان داد که استرس شغلی تأثیر منفی و معنی‌داری بر انگیزه کارکنان دارد. این یافته‌ها با نتایج مطالعات بلرهیت و همکاران (۲۰۲۰) (۲۰) و انصاری تبار و همکاران (۱۴۰۰) (۲۱) همخوانی دارد. بلرهیت و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیق خود در بیمارستان مراکش با مصاحبه با ۱۷ نفر از مدیران، پزشکان و پرستاران بیان کردند اگر کارگران احساس کنند سرپرستان به‌جای عملکرد شغلی، بر روابط اجتماعی و پیشینه شغلی خود تمرکز بیشتری دارند، یا اگر کارگران در مورد مسئولیت نقش خود و فرآیند کاری سردرگم باشند، ممکن است دچار ناامیدی و عدم امنیت شغلی شوند (۲۰). همچنین نتایج مطالعه انصاری تبار و همکاران (۱۴۰۰) در بین پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر کاشان نشان داد که عدم اعطای پاداش و تنبیه به‌موقع کارمندان، عدم امنیت شغلی، نبود تجربه کافی برخی پرسنل تازه‌کار، عدم پرداخت به‌موقع حقوق و مزایای افراد، نامناسب بودن فضای فیزیکی محیط کار، عدم همکاری نسل جوان و عدم تعامل نسل جوان با نسل سابقه‌دار، توقعات نیروهای تازه‌وارد، عدم بازدهی مفید افراد و کاهش وجدان کاری منجر به عدم انگیزه کافی افراد جدید شاغل در سازمان می‌شود و موجبات استرس سازمانی را فراهم می‌کند (۲۱). هر چه استرس فرد افزایش یابد انگیزش پیشرفت او کاهش خواهد یافت. مدیران و کارکنان در سازمان‌های مختلف می‌توانند با به‌کارگیری راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشار پذیری فردی و سازمانی خود گام برداشته و از این بابت در راستای سالم‌سازی محیط و ارتقای بهداشت روانی سازمان حرکت کنند تا انرژی‌هایی که ناخواسته صرف تنش‌های سازمانی می‌گردد در جهت ارتقای کمیت و کیفیت و تحقق مسئولیت‌های اجتماعی سازمان به‌کاررفته گرفته شود (۲۲).

یکی از مصادیق مهم حمایت کارکنان از سوی مدیران،

باعث کاهش استرس می‌شود (۱۳). یکی از عوامل تعیین‌کننده انگیزش، حمایت اجتماعی است. بنابراین می‌توان گفت هر چه حمایت اجتماعی گسترده‌تر باشد، سلامت روانی تک‌تک افراد و انگیزش شغلی آن‌ها بیشتر تأمین خواهد شد (۱۴). هرچه کارکنان حمایت سرپرستان و همکاران را داشته باشند، با انگیزه بیشتری به فعالیت‌های روزمره خود می‌پردازند و کارایی بالاتری داشته و بهره‌وری را در سازمان افزایش می‌دهند (۱۵). سازمان‌ها دریافته‌اند از سرمایه‌گذاری بر بهبود رفاه و حمایت کارکنان، بهره خواهند برد؛ زیرا کارکنانی که احساس حمایت کنند، متعهد و راضی‌اند و سازمان را به‌سادگی ترک نمی‌کنند که همگی این عوامل، عملکرد سازمان را بهبود بخشیده و آن را به اهدافش می‌رساند (۱۶).

ارتباط بین دو متغیر حمایت اجتماعی و استرس شغلی تحقیق حاضر نشان داد که حمایت اجتماعی تأثیر منفی و معنی‌داری بر استرس شغلی کارکنان دارد؛ و این یافته‌ها با نتایج مطالعات حسینی و همکاران (۱۳۹۵) (۱۷)، احمدی و محرابی (۱۳۹۹) (۱۸) و فنگ و همکاران (۲۰۱۸) (۸) همخوانی دارد. در واقع حمایت اجتماعی به یک شبکه اجتماعی اشاره دارد که برای افراد، منابع روان‌شناختی و محسوسی را فراهم می‌کنند تا بتوانند با شرایط استرس‌زای زندگی و مشکلات تحصیلی کنار بیایند (۱۹). حمایت اجتماعی ادراک‌شده نقش مهمی در کاهش عوامل مرتبط با استرس دارد. نتایج مطالعه فنگ و همکاران (۲۰۱۷) در بررسی نقش حمایت اجتماعی ادراک‌شده در مقابله با استرس روانی در گروهی از پرستاران چینی نشان داد؛ حمایت اجتماعی و اعتمادبه‌نفس نقش مهمی در مقابله با استرس‌های روانی دارند، بنابراین اثر منفی و معنی‌دار آن مورد تأیید می‌باشد (۸). این یافته با نتایج مطالعه حسینی و همکاران (۱۳۹۵) باهدف بررسی نقش حمایت اجتماعی ادراک‌شده و تاب‌آوری در پیش‌بینی بازگشت به اعتیاد کلیه مراجعه‌کنندگان به مراکز درمان سوءمصرف مواد شهر اردبیل، هم‌راستا بود، با افزایش میزان حمایت اجتماعی دوستان و تاب‌آوری خانواده میزان بازگشت به اعتیاد نیز کاهش می‌یابد که باید در مراکز درمانی و کلینیک‌ها مورد توجه قرار گیرد (۱۷). همچنین مطالعه احمدی و محرابی (۱۳۹۹) باهدف بررسی رابطه حمایت اجتماعی و تاب‌آوری با رشد پس از سانحه با میانجیگری سبک‌های مقابله با استرس در زنان مواجه



فرهنگ محیط کار دوستانه، برگزاری جلسات هفتگی تعامل و هم‌اندیشی با کارکنان، فراهم آوردن فرصت‌های آموزش مهارت‌های جدید و ادامه تحصیل و نظارت و پایش بارکاری آن‌ها. همچنین نظر به اثر منفی حمایت اجتماعی بر استرس شغلی، لازم است مدیران و سرپرستان با برقراری ارتباطات صحیح و مطلوب با کارکنان در جهت آگاهی از دغدغه‌های آنان، طراحی شغل و شیفت‌های کاری با توجه به‌سختی کار و حساسیت فردی و همچنین برگزاری دوره‌های آموزشی، مهار استرس را مدنظر قرار دهند.

### سپاسگزاری

بدین‌وسیله از تمام افرادی که در این پژوهش همکاری داشته‌اند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

### مشارکت نویسندگان

طراحی پژوهش: م. ک ن، م. ح

جمع‌آوری داده‌ها: م. ح

تحلیل داده‌ها: ز. الف، م. ک ن

نگارش و اصلاح مقاله: ز. الف، م. ک ن، م. ح

### سازمان حمایت‌کننده

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت منابع انسانی می‌باشد که از سوی هیچ سازمانی مورد حمایت مالی قرار نگرفته است.

### تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافی از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

## References

- 1) Akhondzadeh L. Factors affecting employee motivation in organizations. 3rd national conference on new business management models with the approach of supporting production prosperity; 2019 Jan 16; Yazd, Iran. Financial Engineering Association of Iran, Asr Peshroft Management Institute; 2019: 1-16. [Persian]
- 2) Makrami H, Choobineh A, Nazifi M. A systematic review on the available questionnaires for the assessment of work-related stressors. Iranian Journal of Occupational Health 2017; 14(5): 74-62. [Persian]
- 3) Haqqani F, Shahraki A. Investigating the relationship between job stress and job satisfaction of post bank employees in Zahedan. 1st international conference on challenges and new solutions in industrial

آموزش می‌باشد. مدیران می‌بایست از طریق دوره‌های آموزشی مؤثر، شیوه‌های صحیح اجرای وظایف، مواجهه با فشارهای کاری، ارتباط مؤثر با ارباب‌رجوع و غیره را به کارکنان آموزش دهند. آموزش کارکنان یک ابزار بسیار مهم می‌باشد که باعث می‌گردد که اثرات ناراضیاتی، استرس شغلی و فرسودگی سازمانی به کمترین میزان خود برسد آموزش فرصتی را برای کارکنان فراهم می‌کند تا ایشان در مورد وظایف شغلی خود آگاهی یافته، کمتر دچار ابهام نقش شده و کارایی بهتری در شغل خود داشته باشند. در این آموزش کارکنان باید در مورد خطرات احتمالی و اقدامات احتیاطی فرسودگی شغلی مطلع شوند. به‌منظور استفاده از دانش، توانایی‌ها و مهارت کارکنان، سازمان باید از تخصیص دوباره کار به‌درستی استفاده کند. سیستم ارزیابی عملکرد مناسب، دقیق و به‌روز می‌تواند در این فرایند کمک بسزایی باشد و نقش عمده‌ای در کاهش استرس ایفاء کند. سیستم شفاف پاداش و ارتقاء می‌تواند در کاهش استرس مؤثر باشد. از آنجاکه تحقیق حاضر به‌صورت مقطعی و در دوران مواجهه با همه‌گیری کرونا بود، نتیجه‌گیری درباره‌ی علیت برای شرایط عادی جامعه که فشار مراجعات سنگین بر روی کادر درمان وجود ندارد، دشوار می‌باشد. اجرای این تحقیق فقط در استان یزد بود که قابل‌تعمیم به سایر بخش سلامت و درمان استان‌های دیگر می‌باشد.

### نتیجه‌گیری

با توجه به اثر مثبت حمایت اجتماعی بر انگیزه کارکنان بخش سلامت و درمان پیشنهاد می‌شود مدیران و سرپرستان این بخش اقداماتی را برنامه‌ریزی کنند من‌جمله ایجاد جو و

- engineering, management and accounting; 2020 Jun 28-29; Golestan, Iran. Adib Higher Education Institute of Mazandaran Sari; 2020: 1-7. [Persian]
- 4) Keshavarzi N. A study of the role and relationship between job stress and job performance of elementary school teachers in Marvdasht. 8th scientific conference on educational sciences and psychology, social and cultural harms of Iran; 2020 July 4; Tehran, Iran. Scientific association for the development and promotion of basic sciences and techniques; 2020: 1-5. [Persian]
- 5) Repetti R, Wang SW. Effects of job stress on family relationships. Current Opinion in Psychology 2017; 13: 15-8. doi: 10.1016/j.copsyc.2016.03.010.
- 6) Schonfeld IS, Bianchi R, Luehring-Jones P.






- Consequences of job stress for the mental health of teachers. *Psycholog* 2017; 6(3): 55-75. doi: 10.1007/978-3-319-53053-6\_3.
- 7) Austin G, Adena YJ, Shannon H, Sophie F, Bailey H. Dispositional mindfulness, perceived social support, and academic motivation: exploring differences between Dutch and American students. *New Ideas in Psychology* 2020; 56: 100744. doi: 10.1016/j.newideapsych.2019.05.003.
  - 8) Feng D, Su S, Wang L, Liu F. The protective role of self-esteem, perceived social support and job satisfaction against psychological distress among Chinese nurses. *Journal of Nursing Management* 2018; 26(4): 366-72. doi: 10.1111/jonm.12523.
  - 9) Haynes CE, Wall TD, Bolden RI, Stride CB, Rick JE. Measures of perceived work characteristics for health services research: test of a measurement model and normative data. *British Journal of Health Psychology* 1999; 4(3): 257-75. doi: 10.1348/135910799168614.
  - 10) Perry JL. Measuring public service motivation: an assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory* 1996; 6(1): 5-22. doi: 10.1093/oxfordjournals.jpart.a024303.
  - 11) Cavanaugh MA, Boswell WR, Roehling MV, Boudreau JW. An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology* 2000; 85(1): 65-74. doi: 10.1037/0021-9010.85.1.65.
  - 12) Rezaei E, Tohidi A, Mousavinasab SMH. The relationship between social support and academic motivation: the mediating role of self-efficacy. *Studies in Learning & Instruction* 2019; 10(2): 54-74. [Persian]
  - 13) Seyed Kalan SM, Faryadi S, Zarei N. The relationship between coronavirus anxiety and social support and its effects on academic motivation (case study: Sanandaj magnet school). *Pouyesh in Humanities Education* 2022; 8(27): 91-106. [Persian]
  - 14) Shahraki A, Arab MM. Investigating the impact of social support on the mental health of students during the covid-19 epidemic (case study: university of Sistan and Baluchestan). *Improvement and Reconstruction of Organizations and Businesses* 2022; 2: 1-15. [Persian]
  - 15) Zare B, Mousavi M. Organizational-managerial factors related to the level of commitment of teachers working in the education of the city of Maku. *Two Scientific Quarterly Journals of Sociology of Education* 2019; 3(1): 111-27. doi: 10.22034/ijes.2017.43703. [Persian]
  - 16) Zadfaraj M, Farhadiar F, Eskandrian M, Farhadiar A. Investigating the effect of perceived organizational support on job satisfaction according to the mediating role of organizational commitment and the moderating role of job conflict (case study: Iran gas engineering and development company). 2nd national humanities and development conference; 2020 Jun 25-27; Payam Noor University (all centers), Iran. Shiraz; 2020: 1-15. [Persian]
  - 17) Hosseini S, Panahandeh Vansofla K, Mirzaian B. Relationship between job stress and social support in prediction of job satisfaction in the recruits of Mazandaran university of medical sciences, Iran. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences* 2016; 25(134): 335-9. [Persian]
  - 18) Ahmadi Z, Mehrabi H A. Relationship between social support and resilience with posttraumatic growth: the mediating role of stress coping styles. *JNIP* 2020; 5(9): 1-13. [Persian]
  - 19) Yang T, Ma T, Liu P, Liu Y, Chen Q, Guo Y, et al. Perceived social support and presenteeism among healthcare workers in China: the mediating role of organizational commitment. *Environmental Health and Preventive Medicine* 2019; 24(55): 1-9. doi: 10.1186/s12199-019-0814-8.
  - 20) Belrhiti Z, Damme WV, Belalia A, Marchal B. The effect of leadership on public service motivation: a multiple embedded case study in Morocco. *BMJ Open* 2020; 10(1): 1-20. doi: 10.1136/bmjopen-2019-033010.
  - 21) Ansaritabar A, Hoseini Golafshani SA, Gelard P. Identifying effective factors on staff stress in Kashan city teaching hospitals and strategies to reduce it: a qualitative study. *Qom University of Medical Sciences Journal* 2022; 15(11): 778-89. doi: 10.32598/qums.15.11.2429.2. [Persian]
  - 22) Cheshganzadeh S, Zarei M, Elmian Q. Examining the importance of health and mental health of employees in the workplace. 1st scientific research conference on the development and promotion of science education in Iran; 2015 Feb 4; Payam Noor University and Goleadar Education Department; 2015: 1-13. [Persian]



## Research Article

## The Effect of Social Support on the Motivation of Health Workers of Yazd with the Mediating Role of Job Stress

Mehdi Kabiri Naeini <sup>1\*</sup> , Mohtaramsadat Hosseini <sup>2</sup> , Zeynab Elahi <sup>3</sup> <sup>1</sup> Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, School of Technical Engineering, Payam Noor University, Tehran, Iran<sup>2</sup> MSc student in Human Resources Management, School of Management, Payam Noor University, Tehran, Iran<sup>3</sup> MSc in Industrial Engineering, Department of Industrial Engineering, School of Technical Engineering, Payam Noor University, Tehran, Iran\* **Corresponding Author:** Mehdi Kabiri Naeini[kabiri@pnu.ac.ir](mailto:kabiri@pnu.ac.ir)

### ABSTRACT

**Citation:** Kabiri Naeini M, Hosseini M, Elahi Z. The Effect of Social Support on the Motivation of Health Workers of Yazd with the Mediating Role of Job Stress. *Manage Strat Health Syst* 2023; 7(4): 347-55.

**Received:** January 03, 2023

**Revised:** March 01, 2023

**Accepted:** March 06, 2023

**Funding:** The authors have no support or funding to report.

**Competing Interests:** The authors have declared that no competing interest exist.

**Background:** Considering the impact of employees' motivation on the quantity and quality of their performance, it is necessary that managers pay attention to the variables which strengthen and weaken motivation. Social support means being accepted by society and appreciating the employees' services by people, which can be effective in reducing job stress and tensions and improving employees' motivation. Occupational stress is a phenomenon in which employees are caught when facing expectations beyond their known capacity. It manifests itself in the form of physiological, psychological and behavioral effects. The aim of this article is to examine the effect of social support on the motivation of health sector employees with the mediating role of job stress in the health and treatment sector of Yazd.

**Methods:** The present cross-sectional study was conducted on the employees of the health and treatment in Yazd in 2021. Using Cronbach's alpha formula, 346 employees were selected by simple random method. The required data were collected by 3 standard questionnaires: Haynes et al, Perry and Karnavaq et al. The convergent, divergent, and content validity and the composite reliability coefficient of the questionnaire were confirmed by the opinion of management professors and experts of Yazd health and treatment department. Using Cronbach's alpha test, its internal consistency was confirmed. In order to analyze data, descriptive statistics and structural equation model and SPSS <sup>20</sup> and AMOS <sup>18</sup> software were used.

**Results:** 3 research hypotheses were confirmed through the path test and structural equation model. The findings showed that social support with the critical value of (3.163) and path coefficient of (0.85) had a positive and significant effect on employees' motivation ( $p = 0.002$ ). Social support had a negative and significant effect ( $p = 0/042$ ) on job stress with the critical value of (- 2.996) and path coefficient of (- 0.17). Job stress also had a negative and significant effect ( $p = 0.001$ ) on employees' motivation with a critical value of (- 2.308) and the path coefficient of (- 0.28). Finally, job stress played a mediating role regarding the test statistic (2.12) in the path of these 2 variables.

**Conclusion:** As the coverage of social support increases, mental health and occupational motivation of each individual improve, and finally, stress-related factors will be reduced.

**Key words:** Social support, Health, Job stress, Motivation