مقاله پژوهشی

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

مهدی کبیری نائینی [۱*]، محترم السادات حسینی [۲]، زینب الهی [۳]

[۱] استادیار، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
[۲] دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
[۳] کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

* **نویسنده مسؤول:** مهدی کبیری نائینی
kabiri@pnu.ac.ir

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. راهبردهای مدیریت در نظام سلامت ۱۴۰۱؛ ۷(۴): ۵۵-۳۴۷.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۷/۲۳
تاریخ اصلاح نهایی: ۱۴۰۱/۱۲/۱۰
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۱۵

چکیده

زمینه و هدف: با توجه به تأثیر انگیزه کارکنان بر کمیت و کیفیت عملکرد آن‌ها، لازم است متغیرهای تقویت‌کننده و تضعیف‌کننده انگیزه موردتوجه 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 به‌صورت 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.

روش پژوهش: مطالعه حاضر به‌صورت 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 به‌صورت تصادفی ساده انجام شد. داده‌های موردنیاز به‌وسیله ۳ پرسشنامه استاندارد: هاینس و همکاران، پری و کارناواق 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 تائید؛ و با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، همسانی درونی آن مورد تائید قرار گرفت. به‌منظور تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS 20 و AMOS 18 استفاده شد.

یافته‌ها: ۳ فرضیه پژوهش از طریق آزمون مسیر و مدل معادلات ساختاری تائید 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. درنهایت، 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 افزایش‌یافته و درنهایت موجب کاهش عوامل مرتبط با استرس خواهد شد.

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

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1401.7.4.6.7]
[DOI: 10.18502/mshsj.v7i4.12177]

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 قابل‌توجه 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 براثر عوامل استرس‌زای شغلی، درنهایت می‌تواند منجر به کاهش کارایی و بهره‌وری سازمان و تحمیل هزینه‌های اضافه بر آن شود. کنترل عوامل استرس‌زای شغلی و درنتیجه 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 انجام‌شده است. ازجمله، 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 شاغل، بر تعاملات خانوادگی آن‌ها تأثیر می‌گذارند که مؤید وجود اثرات متقابل استرس شغلی بر جنبه‌های فردی زندگی کارکنان می‌باشد (۵). نتایج مطالعه اسکانفیلد 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 موردمطالعه 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

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences
www.mshsj.ssu.ac.ir

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1401.7.4.6.7]
[DOI: 10.18502/mshsj.v7i4.12177]

نفر بود. بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه ۳۴۶ نفر برآورد شد. پرسشنامه‌ها در نمونه آماری که به روش تصادفی ساده انتخاب‌شده 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 کارناواق 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 اعلام‌شده از سوی صاحب‌نظران و اساتید رشته مدیریت منابع انسانی و مدیریت سیستم و بهره‌وری که سؤالات به‌کاررفته 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 استخراج‌شده (بالای ۰/۵)، ضریب پایایی ترکیبی (بالای ۰/۷) و روایی واگرا از حداکثر واریانس مشترک (کمتر از میانگین واریانس استخراج‌شده) 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 تجزیه‌وتحلیل 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 قرارگرفته‌است.

یافته‌ها

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده 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. ازاین‌رو 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. ازنظر 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	۱۸۹	۵۴/۶
	زن	۱۵۷	۴۵/۴
تحصیلات	کارشناسی	۱۳۲	۳۸/۲
	کارشناسی ارشد	۱۱۵	۳۳/۲
	دکتری	۹۹	۲۸/۶
گروه شغلی	پزشک	۵۵	۱۵/۹
	دستیار	۷۵	۲۱/۷
	پرستار	۸۵	۲۴/۶
	بهیار و کمک پرستار	۷۲	۲۰/۸
	سایر کارشناسان بهداشتی	۵۹	۱۷/۰
سن	بین ۲۵-۲۰	۳۰	۸/۷
	بین ۳۰-۲۶	۸۲	۲۳/۷
	بین ۳۵-۳۱	۹۹	۲۸/۶
	بیش از ۳۶	۱۳۵	۳۹/۰

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1401.7.4.6.7]
[DOI: 10.18502/mshsj.v7i4.12177]

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 بااحتیاط قابل‌قبول 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 قابل‌قبول 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 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 AMOS 18 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 نیکوئی 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.

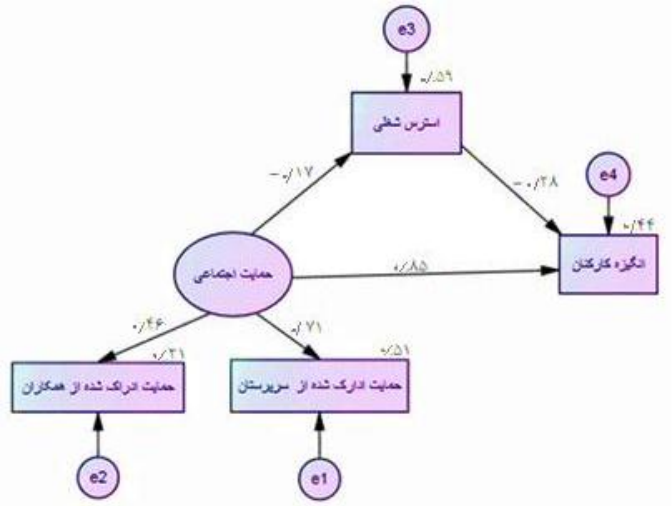
جدول ۳: مقدار شاخص برازش

شاخص‌های برازش	مقدار	حدود قابل‌قبول	سطوح برازش قابل‌قبول
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

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 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.

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1401.7.4.6.7]
[DOI: 10.18502/mshsj.v7i4.12177]

همچنین نقش میانجی استرس شغلی بر رابطه بین حمایت اجتماعی بر انگیزه کارکنان با استفاده از آزمون سوبل تائید شد. مقدار آماره آزمون (۲/۱۲) از مقدار ۱/۹۶ بیشتر بود که فرض صفر (مبنی بر این‌که 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 معنی‌دار بود.



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

* معنی‌دار در سطح p < ۰/۰۵

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 معنی‌دار بر انگیزه کارکنان می‌باشد؛ اما حمایت اجتماعی در رابطه با استرس شغلی اثر منفی دارد، درنهایت استرس شغلی نیز بر انگیزه کارکنان اثر منفی می‌گذارد.

ارتباط بین دو متغیر حمایت اجتماعی و انگیزه کارکنان مطالعه حاضر نشان داد که حمایت اجتماعی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر انگیزه کارکنان دارد. این یافته‌ها 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 واسطه‌ای باورهای خودکارآمدی، در بین ۳۸۰ دانشجوی دانشگاه شهید باهنر کرمان پرداختند؛ نشان‌داد، باورهای خودکارآمدی در رابطهٔ بین حمایت اجتماعی و انگیزش تحصیلی نقش واسطه‌ای دارند و مؤید این واقعیت است که حمایت‌های مؤثر از جانب خانواده و اجتماع جهت تقویت باورهای فراگیران و همچنین ترغیب توانایی‌های آنان برای بالا بردن انگیزش تحصیلی نقش مؤثری دارند (۱۲). در تأیید یافته‌ها، مطالعه سید کلان و همکاران (۱۴۰۱)، باهدف بررسی رابطه بین استرس ناشی از ویروس کرونا و حمایت اجتماعی و اثر آن برانگیزش در سال تحصیلی ۱۴۰۰-۱۳۹۹ در مدارس نمونه دولتی دوره اول متوسطه شهر سنندج اجرا شد، بیان داشتند که بین حمایت اجتماعی با انگیزش دانش‌آموزان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد، همچنین حمایت اجتماعی

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1401.7.4.6.7]
[DOI: 10.18502/mshsj.v7i4.12177]

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، باانگیزه 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. درواقع 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 نشان‌داد؛ حمایت اجتماعی و اعتمادبه‌نفس نقش مهمی در مقابله با استرس‌های روانی دارند، بنابراین اثر منفی و معنی‌دار آن مورد تائید 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 موردتوجه قرار گیرد (۱۷). همچنین مطالعهٔ 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 شده با تروما در شهر اصفهان انجام شد، نتایج مطالعه نشان داد که نقش سبک‌های مقابله با استرس در رابطهٔ 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 انگیزهٔ 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،

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences
www.mshsj.ssu.ac.ir

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1401.7.4.6.7]
[DOI: 10.18502/mshsj.v7i4.12177]

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 نارضایتی، استرس شغلی و فرسودگی سازمانی به کمترین میزان خود برسد آموزش فرصتی را برای کارکنان فراهم می‌کند تا ایشان در مورد وظایف شغلی خودآگاهی 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. ازآنجاکه تحقیق حاضر به‌صورت مقطعی و در دوران مواجهه با همه‌گیری کرونا بود، نتیجه‌گیری درباره 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 انگیزهٔ کارکنان بخش سلامت و درمان پیشنهاد می‌شود مدیران و سرپرستان این بخش اقداماتی را برنامه‌ریزی کنند من‌جمله ایجاد جو و 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 موردحمایت مالی قرار نگرفته است.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافعی 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 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.

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1401.7.4.6.7]
[DOI: 10.18502/mshsj.v7i4.12177]

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, AdenaYJ, 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 Goledar Education Department; 2015: 1-13. [Persian]

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1401.7.4.6.7]
[DOI: 10.18502/mshsj.v7i4.12177]

Manage Strat Health Syst

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 [1*], Mohtaramsadat Hosseini [2], Zeynab Elahi [3]

[1] Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, School of Technical Engineering, Payam Noor University, Tehran, Iran
[2] MSc student in Human Resources Management, School of Management, Payam Noor University, Tehran, Iran
[3] 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

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.

A B S T R A C T

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 $_{20}$ and AMOS $_{18}$ 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

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-16]

[DOR: 20.1001.1.24766879.1401.7.4.6.7]
[DOI: 10.18502/mshsj.v7i4.12177]