

بررسی رابطه بین نظام آراستگی و ساماندهی محیط کار با بهداشت روانی و عدم استرس شغلی در بین کارکنان شهرداری زاهدان

دکتر سید مسلم سید الحسینی*

چکیده

مدیرانی که ضمن اثربخشی و کارایی بالا، به دنبال برتری رقابتی سازمان خود نیز هستند در تلاش هستند که ضمن توانمند نمودن کارکنان خود و حمایت از ایشان، تغییراتی بهینه را نیز در روش‌ها و شیوه‌های انجام کار سازمان به وجود آورند. نظام آراستگی و ساماندهی محیط کار (5s) از جمله مفاهیم جدیدی است که در این حوزه کاربرد بسیار دارد. لذا این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین 5s با بهداشت روانی و عدم استرس شغلی در بین کارکنان شهرداری زاهدان شکل گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه افراد شاغل در شهرداری مرکزی زاهدان، سه منطقه و سازمان‌های وابسته تشکیل داده‌اند که ۳۲۴ نفر از ایشان با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای - طبقه‌ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز، پرسشنامه عدم استرس شغلی با پایایی ۰/۹۲، پرسشنامه بهداشت روانی با پایایی ۰/۸۱ و پرسشنامه 5s با پایایی ۰/۹۴ و روایی تأیید شده بین ایشان توزیع گردید. به منظور بررسی وضعیت متغیرها در سازمان مورد مطالعه از آزمون میانگین یک جامعه و به منظور آزمون فرضیات تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد در شهرداری زاهدان، متغیر 5s و ابعاد آن (ساماندهی، نظم و ترتیب، پاکیزه سازی، استانداردسازی و انضباط) با بهداشت روانی و همچنین عدم استرس شغلی رابطه‌ای مثبت و معنادار دارد.

واژه‌های کلیدی: بهداشت روانی، عدم استرس شغلی، شهرداری زاهدان، 5s

مقدمه

در دنیای پر از تغییر و تحول امروزی، سازمان‌ها بیشتر از پیش ناچار هستند که همزمان با ملاحظه تحولات پیرامونی، به تغییرات بنیانی و راهبردی اقدام نمایند.

* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

مجموعه‌ای از ابزارها و طرح‌های تغییر، که دارای اهمیتی متفاوت می‌باشند، زمینه‌ساز امید سازمان‌ها به بقاء پیشگامانه می‌باشند. بررسی‌ها نشان می‌دهند که 5S به عنوان یک رویکرد تغییر، از نظر قابلیت درک و به کارگیری، طرحی است که آزمایش خود را پس داده است و طرح‌ریزی مناسب برای افزایش شناخت و نحوه بکارگیری این طرح، و اثرات آن هم برای سیستم‌های فنی - اجتماعی امکانپذیر است. برای موفقیت حتمی سازمان‌ها، اعتقاد مدیران ارشد به قابلیت این نظام در بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری، تضمینی اطمینان‌بخش است. به طور کلی هدف 5S، افزایش بهره‌وری عملکرد از طریق تغییرات درونی در کارکنان است.

مشاغل و حرفه‌ها بخش مهمی از زندگی ما هستند. همراه با ایجاد یک منبع درآمد، مشاغل به ما کمک می‌کنند تا خواسته‌های شخصی خود را برآورده کنیم، شبکه‌های اجتماعی شکل دهیم و به جامعه خدمت نماییم. کار یکی از منابع عمده فشار روانی می‌باشد؛ حتی "شغل‌های رویایی" هم دارای لحظه‌هایی پراسترس، انتظارات کاری و سایر مسئولیت‌ها می‌باشند. شرایط نامساعد اجتماعی و محیطی از عوامل مهم ایجاد فشار روانی هستند که سلامت روان را به خطر می‌اندازد (پوربابکان و همکاران، ۱۳۸۹). استرسی که ما هر روز با خود به محل کار می‌بریم و مشکلاتی که در محیط کار انتظار ما را می‌کشد، هر دو افزایش یافته‌اند. هیچ تفاوتی هم وجود ندارد؛ مدیران، کارفرمایان، کارکنان و کارگران همه از این استرس رنج می‌برند. باید این نکته را به خاطر داشته باشیم که وقتی استرس از حد طبیعی بیشتر شود با بهره‌وری مناسب، کارایی طبیعی و سلامت روحی و جسمی ما تداخل پیدا می‌کند. عواملی چون شرایط نامطلوب کاری، کارکردن سریع، تلاش طاقت فرسای فیزیکی، ساعات بسیاری را در محیط کار گذراندن و پرکاری مفرط، موجب اختلال در سلامت روانی می‌شود. کار خسته کننده و تکراری و محیط نامطلوب فیزیکی و روانی از جمله سروکار داشتن با افراد تندخو و پرخاشگر علاوه بر اختلال سلامت روانی موجب کاهش سلامت جسمانی نیز می‌شود. این افراد زودتر و بیشتر از افراد دیگر به بیماری مبتلا می‌شوند و دیرتر بهبود می‌یابند (ساعتچی، ۱۳۸۶). بنابراین می‌توان گفت که استرس شغلی از جمله مسائل مهمی است که بایستی مورد توجه مدیران قرار گیرد، زیرا بی توجهی به آن می‌تواند اثرات مخرب و نامطلوبی بر سازمان داشته باشد و در نهایت موجب شود که سازمان به اهداف موردنظر خود دست نیابد و با شکست مواجه شود.

از طرفی بهداشت روانی پرسنل عامل تعیین کننده‌ای در افزایش بهره‌وری نیروی کار و ارائه خدمات بهتر و مؤثرتر توسط هر سازمان است. بهداشت روانی بالا در افراد سبب می‌شود شادکامی بیشتری داشته باشند و امید به زندگی در ایشان افزایش یافته و دارای انرژی و انگیزه‌ای مثبت به منظور انجام وظایف تفویض شده شوند. چنین افرادی کمتر با استرس و خصوصاً استرس شغلی برخورد خواهند داشت و در مواقع مواجهه با آن، با استفاده از فاکتورهای مثبتی که دارند و ناشی از بهداشت روانی بالا در ایشان می‌باشد، به خوبی وضع موجود را مدیریت نموده و سعی می‌کنند که عالی‌ترین و کاربردی‌ترین نتایج را کسب کنند. افراد پرانرژی و افرادی که دارای سلامت روانی بالایی هستند، نقش مفید و مؤثری را در دستیابی به اهداف سازمان ایفا می‌کنند.

بنابراین با توجه به افزایش روزافزون استرس در محیط‌های کاری و در نظر گرفتن این نکته که عدم وجود استرس در سازمان یکی از فاکتورهای دستیابی به اهداف سازمانی است، و همچنین اهمیت وجود افراد پرانرژی و با سلامت روانی بالا در سازمان، به منظور ارتقاء موقعیت و موفقیت سازمان، لذا بررسی عوامل مؤثر بر این دو متغیر لازم و ضروری به نظر می‌رسد. لذا با در نظر گرفتن اینکه نظام 5S به عنوان یکی از رویکردهای تحقیق، امتحان خود را به خوبی پس داده است، در این تحقیق به این مهم پرداخته می‌شود که "آیا بین 5S با بهداشت روانی و همچنین عدم استرس شغلی، رابطه‌ای وجود دارد یا خیر"؟

ادبیات نظری و پیشینه تحقیق

الف) نظام آراستگی و ساماندهی محیط کار

در اواخر دهه هشتاد میلادی، سوزوکی کتابی به نام "دیباچه‌ای بر رویکرد جامع ارتقاء بهره‌وری" را تألیف نمود که دو فصل از این کتاب به 5S کاربردی اختصاص یافته بود. از آن به بعد شرکت‌های زیادی اهمیت و اثربخشی 5S را مورد توجه قرار دادند. با به کارگیری 5S قدرت اثربخشی شرکت‌های کوچک که محیط کاری آنها از نظم زیادی برخوردار نبود، نشان داد که این روش می‌تواند موقعیت و وضعیت موجود شرکت را در جهت ارتقای بهره‌وری به وسیله ساماندهی محیط کار فراهم آورد (آقایی، ۱۳۸۷). 5S را به صورت سیستمی می‌توان مجموعه‌ای از استانداردها و فعالیت‌هایی دانست که در قالب یک نظام فرهنگی - مدیریتی، بر ایجاد محیطی سامانیافته، مرتب، پاکیزه، زیبا، دلدیر، خلاق و حفظ آن تأکید دارد (همان). در تعریفی دیگر براساس کایزن، 5S فلسفه‌های مدیریتی است

که به سازماندهی محیط کار با سرمایه‌گذاری بسیار کم و نتایج فوری قابل مشاهده و در راستای بهبود کیفیت و بهره‌وری می‌پردازد (جعفرنژاد و فاریابی، ۱۳۸۸). در کل نظام 5S سیستمی برای بهسازی و آراستگی محیط کار می‌باشد، به عبارتی نظام ساماندهی و آراستگی محیط کار، رویکردی است که به منظور برقراری و حفظ فضای کیفیتی در یک سازمان به کار گرفته می‌شود و وجه تسمیه آن پنج کلمه ژاپنی است:

۱- تشخیص و تفکیک^۱: اقلام غیرضروری را شناسایی و آنها را از محیط کاری دور نمایید؛ هدف از اجرای این مرحله، تعیین معیارهایی برای حذف غیرضروریها، به کارگیری مدیریت اولویت و تعیین اولویتها، حذف علل آلودگی، استفاده بهینه از تجهیزات و یافتن علل معایب و نواقص می‌باشد که این بعد با عنوان مدیریت اولویت مورد بحث قرار می‌گیرد.

۲- ترتیب و تنظیم^۲: اقلام ضروری را با نظم خاصی که به آسانی در دسترس قرار گیرند، مرتب نمایید؛ هدف از اجرای این مرحله، ایجاد نظم و ترتیب در محل کار، استقرار و چیدمان مناسب، حذف زمان‌های تلف شده برای جستجو و افزایش سرعت دسترسی به اقلام و مواد، کاهش ضایعات ناشی از نابسامانی و دورریختگی، جلوگیری از ضایع و فاسد شدن مواد فاسدشدنی و کاهش اشتباهات و دوباره کاری‌ها است. در این بعد اهمیت مدیریت منابع و مدیریت زمان بحث می‌شود.

۳- تنظیف و تمیز^۳: همه چیز را تمیز و پاکیزه نمایید؛ هدف از اجرای این مرحله، دستیابی به میزان مطلوبی از پاکیزگی و حذف کامل آلودگیها، شناسایی مشکلات جزئی از طریق بازبینی، درک، پاکیزه‌سازی به عنوان نوعی بازبینی، کاهش خستگی و آزرده‌گی روانی ناشی از کار، کاهش خرابی تجهیزات، تثبیت و بهبود کیفیت و جلوگیری از حوادث و بیماریهای کارکنان می‌باشد. در واقع این بعد تحت عنوان مدیریت ایمنی و سلامتی می‌تواند بحث شود.

۴- تداوم و استانداردسازی^۴: استاندارد ۳ مورد قبل را حفظ نمایید؛ هدف از اجرای این مرحله جلوگیری از اعمال سلیقه و چندباره کاری، مدیریت دیداری خلاق به منظور آشکار شدن ناهمگونی‌ها و موارد غیرعادی، ایمن شدن محیط کار و کاهش حوادث و

1- SEIRI

2-SEITON

3 -SEISO

4-SEIKETSU

بیماری‌های شغلی، تکرار کارهای درست برای درست انجام دادن کارها، کاهش زمان انجام کار، کاهش وابستگی امور به اشخاص، امکان ایجاد گردش شغلی در سازمان و افزایش جذابیت محیط کار است. این بعد با عنوان مدیریت دیداری مفهوم واقعی پیدامی‌کند.

۵- تکلیف و انضباط همگانی^۱: افراد را برای پیروی از مقررات نگهداری خوب، هدایت نمایید. هدف از اجرای این مرحله مشارکت کامل افراد، ایجاد عادات صحیح و پیروی از مقررات، عادت به برقراری ارتباط به نحو صحیح و کنترل نتایج آن، زمینه‌سازی فرهنگ خود انضباطی، نهادینه شدن فرهنگ بهره‌وری، تشخیص بخشی به کارکنان، جلب نظر مشتریان و افزایش تعلق سازمانی می‌باشد (مک کارتی و ریچ، ۲۰۰۷).

در مجموع از طریق اجرای 5S هرگونه اتلاف در فرآیندها کاهش می‌یابد و بهسازی و بهیوئی در عملکردها از جمله حذف یا کاهش ضایعات، کاهش خرابی تجهیزات، برقراری ایمنی، ارتقاء کیفیت فرآیندها، افزایش روحیه کارکنان محقق می‌گردد.

آقایی (۱۳۹۰) تحقیقی را با هدف بررسی امکان اجرای 5S در توانمندسازی کارکنان پلیس و ارائه الگوی پیشنهادی توانمندسازی کارکنان پلیس از طریق بکارگیری رویکرد فوق، انجام داده است. نتایج تحقیق وی نشان داد که 5S با توجه به مفهوم کایزن، از به کارگیری آموزش، انگیزش و فرهنگ سازمانی، موجب ایجاد مشارکت سازمانی، بهبود بهره‌وری، کاهش ضایعات (ناب)، افزایش سرعت (چابک)، بهبود خدمات، ارتقای کیفیت (مشتری محوری)، بهبود روحیه کارکنان، افزایش ایمنی و یادگیری سازمانی و به عبارت بهتر (توانمندی) کارکنان پلیس می‌انجامد. میرزائی و شارق (۱۳۹۱) استقرار نظام ساماندهی محیط کار، 5S، در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل را مورد مطالعه قرار داده اند. نتایج این تحقیق نشان داده است که مسئولین و کارکنان ابعاد پنج‌گانه را مورد تأیید قرار داده و اذعان داشته‌اند که استفاده مطلوب از منابع، حذف به موقع مواد غیرضروری، ریشه‌یابی موفقیت‌آمیز آلودگی‌ها، بازنگری در استانداردهای موجود، افزایش تعهد مسئولین و کارکنان، بهبود سیستم‌های ارتباطی افراد، اهمیت به شناسایی هر نوع اتلاف با هدف کاهش انواع آن موارد قابل مشاهده‌ای هستند که در جامعه آماری مورد مطالعه بر اساس استقرار طرح مذکور به وقوع پیوسته‌اند.

ماریانو^۱ و همکارانش (۲۰۱۵) در تحقیق خود به پیاده‌سازی 5S در مدارس دانشگاهی مهندسی صنعتی پرداخته و به این نتیجه دست یافته‌اند که پیاده‌سازی 5S در جامعه مورد مطالعه، مکان کلی آزمایشگاه را شبیه آزمایشگاه‌های صنعتی ساخته و شرایط امنیتی و سازمانی را نیز شبیه آزمایشگاهی صنعتی می‌سازد. ضمن اینکه هزینه را کاهش داده و باعث افزایش فضای در دسترس می‌شود.

در تحقیق دیگر آقایی (۱۳۹۲) به بررسی تأثیر اجرای 5S بر کارایی و اثربخشی کارکنان کلانتری‌ها پرداخته است. نتایج تحقیق وی گویای آن است که از نظر نمونه مورد مطالعه، اجرای 5S بر کارایی و اثربخشی کارکنان کلانتری‌ها مؤثر است. نوشین فرد و امینی (۱۳۹۱) به ارزیابی محیطی کتابخانه‌های عمومی استان کرمان از دیدگاه کتابداران بر اساس معیارهای نظام آراستگی 5S پرداخته‌اند. یافته‌های حاصل از تحقیق ایشان نشان داد که کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمان، محیط کتابخانه‌ها را از لحاظ سازماندهی مواد و وسایل، رعایت معیار پاکیزگی، معیار استانداردسازی، معیار مشارکت و انضباط کاری و نحوه عمل و همکاری خود و سایر همکاران، مثبت ارزیابی کردند؛ ضمن اینکه نسبت به معیار نظم و ترتیب عدم رضایت خود را اعلام کردند.

ب) استرس و بهداشت روانی

یکی از عارضه‌های جدید زندگی به سبک مدرن، وجود استرس در محیط کار می‌باشد. در طول قرن اخیر، ماهیت کارکردن تغییرات گسترده‌ای را تجربه کرده است و هنوز هم این تحولات با سرعت وصف ناپذیری در حال پیشروی هستند و دگرگونی‌ها در تمام عرصه‌های شغلی، کاملاً مشهود بود و زندگی شغلی همه افراد را تحت الشعاع قرار داده است. هیچ کس در هیچ سمتی، از این امر مستثنی نبوده و همه ملزم به رویارویی و پذیرش تغییرات هستند. روحیات انسان به گونه‌ای است که با بروز تغییرات، خواه ناخواه در او استرس ایجاد می‌شود. استرس ناشی از فعالیت‌های شغلی همواره به عنوان تهدیدی برای سلامت جسمانی به شمار می‌رود (رفیعی منش، ۱۳۸۶). به طور کلی استرس یکی از فعال‌ترین حوزه‌های پژوهش در سال‌های اخیر بوده است، در همین دهه، ۴۰۰۰۰ تحقیق در مورد استرس انجام شده است و قرن اخیر را عصر استرس نامیده‌اند. در قرن حاضر، استرس یکی از علل عمده بسیاری از بیماری‌ها به شمار می‌آید و نگاهی به آمار و ارقام

1-Mariano

منتشر شده در زمینه شیوع اختلالات روانی در کشورهای مختلف ایران و جهان، اهمیت ضرورت توجه به بهداشت روانی را مشخص می‌کند.

هانس سلیه (پدر تحقیقات استرس)، استرس را طیف گسترده‌ای از محرک‌های قوی خارجی، جسمی و روانی تعریف می‌کند که به ترتیب می‌تواند سبب واکنش جسمی شود که وی آن را "سندرم سازگاری عمومی" نامید که شامل سه بخش است: ۱) واکنش هشدار دهنده بدن: محرک‌های خارجی را شناسایی می‌کند؛ ۲) سازگاری: بدن در برابر عامل استرس پیشگیری‌های دفاعی انجام می‌دهد؛ ۳) خستگی: بدن شروع به خاتمه اقدامات دفاعی می‌کند (کینگ، فرمند، آزادونا، ۱۳۸۸). درجایی دیگر آورده شده که استرس واکنش نامطلوب افراد است که باید فشار زیاد و انواع خواسته‌ها جایگزین آن شود و علت استرس می‌تواند در محیط کار، خارج از محیط کار و یا هر دو باشد و استرس‌های کاری، یا از کار ناشی می‌شود و یا با کار بدتر می‌شود (کینگ، فرمند، آزادونا، ۱۳۸۸).

کار بخشی از زندگی است که توجه بسیاری از پژوهش‌گران را به خود جلب کرده است. صرف‌نظر از کسب درآمد، کارکردن شماری از نیازهای اساسی آدمی مانند تمرین روانی و جسمی، پیوند اجتماعی، احساس ارزشمندی، اعتماد به نفس و احساس کفایت یا صلاحیت را برآورده می‌سازد. با این همه ممکن است کار منبع عمده فشار روانی نیز باشد. در زندگی همه افرادی که در یکی از مشاغل مختلف جامعه کار می‌کنند، استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آنها فشار وارد می‌آورد. تحولات شغلی نظیر تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی‌های اجتماعی موضوع‌هایی هستند که به خوبی بر فرد فشار وارد می‌آورند و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌سازند. با توجه به اینکه حداقل یک سوم عمر ما در محیط کار سپری می‌شود و از طرفی بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی ما در طی ساعات کار شکل می‌گیرد، استرس ناشی از کار یا شغل می‌تواند در سلامت و خشنودی انسانها علاوه بر کارایی مؤثر اتفاق افتد.

ارتقای "بهداشت روانی" محیط به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان‌ها در چند دهه اخیر، توجه محققان زیادی را در ایران و کشورهای خارج به خود جلب کرده و با توجه به این که فشار روانی از عوامل تعیین‌کننده کاهش کمی و کیفی فعالیت کارکنان است، به نظر می‌رسد که تحقیق درباره علل به وجود آورنده

این عوامل بتواند تصویری گویاتر از آنچه معمولاً در ذهن داریم، به ما ارائه می‌کند. در این زمان زندگی سرشار از فشارهای شغلی است (موسوی نژاد، ۱۳۸۵: ۶۳).

– مفهوم استرس شغلی

استرس کاری و خستگی از عوامل محیطی در محل کار حاصل می‌شود و استرس کاری باعث اختلال توازن فیزیکی می‌شود. خستگی بر کیفیت کار و خدمات اثر می‌گذارد که ممکن است منجر به ترک کار، غیبت، تضعیف روحیه و مسئولیت‌پذیری شود و استرس اشاره به مجموعه‌ای از واکنش‌های فیزیکی دارد که با محرک‌های داخلی (ذهنی) یا خارجی (محیطی) ایجاد می‌شود و استرس در تمام جوانب زندگی ظاهر می‌شود که ممکن است سلامت یک فرد را به خطر اندازد و اختلالات در زندگی، تنش بلندمدت، مشکلات، شکست‌ها و تضادها باعث ایجاد استرس می‌شود و فشارها در محل کار به طور گسترده‌ای با سلامت افراد در ارتباط است و ممکن است باعث اختلالات فیزیولوژی و روانی بشود و عموماً استرس کاری از فشارهای محل کار ناشی می‌شود. بنابراین مجموعه‌ای از محل کار توازن فیزیکی و روانی را مختل می‌کند و یکی از نتایج استرس شدید خستگی است و خستگی نتیجه استرس مداوم است و در مشاغل خدمات انسانی اجتناب ناپذیر است و تمام افراد استخدام شده نسبت به استرس آسیب‌پذیر هستند و در بسیاری طرق تحت فشارهای ذهنی قرار می‌گیرند و تغییرات شغلی از جمله تغییرات سازمانی، تغییر در حقوق‌ها، ارتقا، استخدام یا کم کردن نیروی کاری و تغییرات اجتماعی ممکن است فشارهای ذهنی را بر افراد تحمیل کند و آنها را در معرض استرس قرار دهد.

مسائل جدیدی در مورد استرس مربوط به کار وجود دارد: تعدیل نیرو، تغییر محل خدمت، بازنشستگی زودتر از موعد. این کلمات هرچه باشند، تأثیر آنها یکسان است: عدم امنیت، عدم اطمینان و ترس. مردم ترس بسیار بیشتری را در محل کار نسبت به گذشته تجربه می‌کنند. استرس شغلی، فشار روانی به معنای (نوعی واکنش تنش‌زا و کشش آور جسمی یا عاطفی فرد نسبت به عوامل یا محرک‌های واقعی یا خیالی بالقوه تهدیدکننده در یک محیط معین از طریق سازگاری یا مقابله با محیط است که انرژی بیشتر از معمول را از فرد می‌طلبد). در جایی دیگر آورده شده است که استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود و واکنش متقابل بین شرایط کاری و ویژگی‌های فردی شاغل به وجود می‌آید، به گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار و فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده برآید (کاظمی، جاویدی، آرام، ۱۳۸۹).

قهاری (۱۳۸۶) عوامل فردی، عوامل خانوادگی، عوامل سازمانی، عوامل اجتماعی، عوامل فرهنگی و عوامل اقتصادی را به عنوان عوامل استرس شغلی معرفی می‌کند:

-عوامل فردی: عواملی هستند که از طرز تفکر خود فرد و خصوصیات شخصی او ناشی می‌شود، مانند کمال گرایی، کسب زندگی ناسالم، تعرض‌های درونی و فقدان مهارت‌های مقابله‌ای.

-عوامل خانوادگی: عوامل استرس‌زای عمده‌ای هستند که به تغییرات مثبت و منفی عمده ای اطلاق می‌شوند که در زندگی فرد روی می‌دهد و فشار روانی شدیدی برای فرد به بار می‌آورد مانند مرگ یکی از اعضای خانواده، زندانی شدن.

-عوامل سازمانی: نوع کار، نقشی که افراد ایفا می‌کنند و خواسته‌های همکاران و ساختار سازمانی و مدیریت و یا رهبری بر میزان فشار وارده بر فرد دخیل‌اند. جو حاکم بر سازمان و فرهنگ سازمان با استرس ارتباط دارد و اگر جو حاکم بر سازمانی مثبت باشد، افراد پرتلاش، کاری، مسئولیت‌پذیر و خلاق، فشار کمتری احساس می‌کنند.

-عوامل اجتماعی: رفتار افراد تحت تأثیر عوامل اجتماعی قرار می‌گیرد و این عوامل اجتماعی از گروه‌های کوچک و افراد فامیل و جایگاه نقش اجتماعی افراد تشکیل می‌شود و این عوامل بر واکنش‌های افراد اثر دارد.

-عوامل فرهنگی: فرهنگ یکی از مهمترین عوامل شکل‌دهنده رفتار و خواسته فرد به شمار می‌روند و رفتار بشر عمدتاً یادگرفتنی است و یک فرد در هنگام رشد در یک جامعه، ارزش‌های بنیادین، برداشت‌ها، خواسته‌ها و رفتارهای متفاوتی را از افراد فامیل و سایر مبادی اصول فرهنگی و تربیتی را از جامعه یاد می‌گیرد.

-عوامل اقتصادی: عواملی هستند که شرایط سخت زندگی و تورم و پاداش را شامل می‌شود که بر روی کارکردن فرد در محیط کاری اثر دارد.

بهداشت روانی پرسنل عامل تعیین‌کننده‌ای در افزایش بهره‌وری نیروی کار و ارائه خدمات بهتر و مؤثرتر توسط هر سازمان است. دیانت نسب و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیق خود به نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روانشناختی با عملکرد شغلی کارکنان واحد عملیاتی شرکت نفت و گاز گچساران پرداخته و به این نتیجه دست یافته‌اند که بین استرس شغلی و عملکرد شغلی رابطه‌ای منفی و معنادار وجود دارد. بعلاوه اینکه استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روانشناختی و عملکرد شغلی نقش واسطه‌ای ایفا کرده و سبب کاهش اثر سرمایه روانشناختی بر عملکرد شغلی می‌گردد. آبانگاه (۱۳۹۰) در تحقیق

خود به رابطه بین ضریب سرسختی و استرس شغلی با عملکرد شغلی کارکنان هیأت علمی دانشگاه گچساران پرداخته است. نتیجه به دست آمده از تحقیق مذکور گویای آن است که بین استرس و عملکرد شغلی رابطه‌ای منفی و معنی‌دار وجود دارد. گل پرور و همکاران (۱۳۹۱) رابطه استرس شغلی را با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی، در یکی از ارگان‌های دولتی مورد مطالعه قرار داده و به این نتیجه دست یافته‌اند که استرس شغلی با رضایت شغلی و عملکرد وظیفه دارای رابطه منفی و معنی‌دار و با ترک خدمت دارای رابطه‌ای مثبت و معنادار است، ضمن اینکه رضایت شغلی نقش متغیر واسطه‌ای را در رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه ایفا می‌نماید. شواهد حاصل از این پژوهش نشان داد که برای کنترل اثرات استرس شغلی بر ترک خدمت و عملکرد وظیفه، لازم است در محیط‌های کار بر آموزش مدیریت استرس و تقویت رضایت شغلی تمرکز نماید. طباطبائی نسب و محمودی (۱۳۹۴) به بررسی ارتباط بین سلامت روان و فرسودگی شغلی کارکنان ستادی و معاونت‌های دانشگاه علوم پزشکی یاسوج پرداخته و به این نتیجه دست یافته‌اند زمانی که کارکنان از سلامت روانی کامل برخوردار باشند و از شغل خود احساس رضایت کنند، حداکثر کارایی را در سازمان خواهند داشت.

کیم (۲۰۰۲) از پژوهش خود نتیجه گرفت که بین استرس و سلامت روانی با بهره‌وری افراد رابطه‌ای معنادار وجود دارد. اریک^۱ و همکارانش (۲۰۱۵) در تحقیق خود و با در نظر گرفتن کارکنان یک زندان خصوصی به عنوان نمونه آماری، به بررسی رابطه‌ی حمایت اجتماعی با استرس شغلی کارکنان، دلبستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرداخته‌اند. نتایج حاصل از تحقیق ایشان نشان داده است که همکاران و حمایت خانوادگی تأثیر چندانی بر استرس شغلی ندارد و برخلاف آن حمایت سرپرست تأثیر شایانی بر کاهش استرس شغلی دارد، ضمن آنکه تعهد کارکنان را نیز افزایش می‌دهد. ناصر و الحاجی^۲ (۲۰۱۵) در تحقیق خود به نقش ویژگی‌های فردی و کار در بین معلمان پرداخته و به این نتیجه دست یافته‌اند که جنسیت، تجربه، سطح مدرسه و فرهنگ بر سطوح استرس و در نهایت بر استرس شغلی تأثیر دارد. مارینا^۳ و همکارانش (۲۰۱۵) در تحقیق

1-Eric

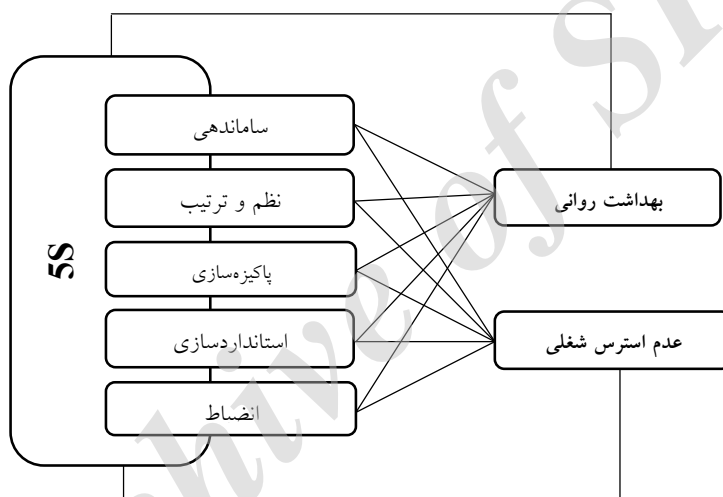
2 -Nasser & Alhija

3 -Marina

خود به بررسی مسیر شغلی، رضایت شغلی و استرس شغلی پرداخته و به این نتیجه دست یافته‌اند که مسیر شغلی از طریق سازگاری شغلی ضمن اینکه رضایت شغلی را افزایش می‌دهد باعث کاهش استرس شغلی می‌شود.

چارچوب مفهومی تحقیق

با توجه به مطالعات و تحقیقات انجام شده در حوزه این تحقیق، مدل مفهومی در شکل ۱ ارائه گردید.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

فرضیات پژوهش

فرضیه‌های اصلی

- بین 5S و بهداشت روانی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- بین 5S و عدم استرس شغلی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

- بین ساماندهی و بهداشت روانی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- بین نظم و ترتیب و بهداشت روانی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- بین پاکیزه سازی و بهداشت روانی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- بین استانداردسازی و بهداشت روانی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- بین انضباط و بهداشت روانی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- بین ساماندهی و عدم استرس شغلی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- بین نظم و ترتیب و عدم استرس شغلی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- بین پاکیزه سازی و عدم استرس شغلی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- بین استانداردسازی و عدم استرس شغلی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- بین انضباط و عدم استرس شغلی کارکنان شهرداری زاهدان، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ ماهیت و روش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه افراد شاغل در شهرداری مرکزی زاهدان، سه منطقه و سازمان‌های وابسته تشکیل داده‌اند. به منظور تعیین حجم نمونه از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای - طبقه‌ای استفاده شده است؛ به این صورت که کل شهرداری و مناطق و سازمانهای تابعه به عنوان خوشه کل و هرکدام از سازمانها به عنوان واحدی از خوشه در نظر گرفته شده‌اند و در مجموع تعداد ۸۰۰ نفر از کارکنان، جامعه آماری تحقیق حاضر را تشکیل دادند. هر سازمان از گروه‌های نامتجانس (اداری/غیراداری) تشکیل شده که طبقات همگون (اداری/غیراداری) درون هر سازمان (واحد خوشه) با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای، مشخص شد. طبق فرمول کوکران، ۲۵۹ نفر به عنوان نمونه آماری برآورد می‌گردد. به لحاظ غنای کار و اطمینان از برگشت تعداد پرسشنامه‌های مورد نیاز، ۳۲۴ نفر به عنوان نمونه تعیین و پرسشنامه بین آنها توزیع و پس از تکمیل شدن، مرجوع شده است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه عدم استرس شغلی با پایایی ۰/۹۲ و شامل ۲۱ گویه، پرسشنامه بهداشت روانی با پایایی ۰/۸۱ و شامل ۱۴ گویه، و پرسشنامه 5S با پایایی ۰/۹۴ و شامل ۳۶ گویه (مشمول بر ابعاد

ساماندهی و بهداشت با پایایی ۰/۸۹، نظم و ترتیب با پایایی ۰/۹۱، پاکیزه سازی با پایایی ۰/۸۸، استانداردسازی با پایایی ۰/۹۰ و انضباط و بهداشت با پایایی ۰/۸۷) است که روایی آنها توسط خبرگان تأیید شده است. به منظور بررسی وضعیت متغیرها در سازمان مورد مطالعه از آزمون میانگین یک جامعه و به منظور آزمون فرضیات تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته‌های تحقیق

- توصیفی

• جمعیت شناختی

جدول ۱: مشخصات جمعیت شناختی نمونه مورد مطالعه

جنسیت		تحصیلات				
مرد	زن	کمتر از دیپلم	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس و بالاتر
۱۹۹	۱۲۵	۳	۴۷	۶۱	۱۶۴	۴۹

با توجه به جدول ۱ مشخص می‌شود که ۱۹۹ نفر از نمونه مورد مطالعه مرد و ۱۲۵ نفر زن هستند. از این تعداد ۳ نفر تحصیلات کمتر از دیپلم، ۴۷ نفر دیپلم، ۶۱ نفر فوق دیپلم، ۱۶۴ نفر لیسانس، ۴۹ نفر فوق لیسانس و بالاتر هستند.

• متغیرهای تحقیق

به منظور تعیین وضعیت متغیر 5s و هریک از ابعاد آن از دیدگاه کارمندان سازمان، و همچنین متغیرهای وابسته تحقیق (بهداشت روانی و عدم استرس شغلی) از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شده که نتایج آن در ادامه آورده شده است.

جدول ۲: نتایج آزمون t تک نمونه ای ابعاد 5s

ابعاد 5s	میانگین	انحراف معیار	نمره معیار	مقدار t	سطح معناداری
ساماندهی	۳/۲۱	۰/۸۳۷	۳	۴/۷۱۱	۰/۰۰۰
نظم و ترتیب	۳/۴۰	۰/۷۲۲	۳	۱۰/۰۷۰	۰/۰۰۰
پاکیزه سازی	۳/۳۰	۰/۸۳۲	۳	۶/۶۸۸	۰/۰۰۰
استانداردسازی	۳/۲۱	۰/۹۷۵	۳	۳/۹۸۶	۰/۰۰۰
انضباط	۳/۳۶	۰/۷۸۹	۳	۸/۲۹۴	۰/۰۰۰

جدول ۲ نشان می‌دهد که نمره میانگین بُعد ساماندهی ۳/۲۱، نمره میانگین بُعد نظم و ترتیب ۳/۴۰، نمره میانگین بُعد پاکیزه سازی ۳/۳۰، نمره میانگین بُعد استانداردسازی ۳/۲۱ و نمره میانگین بُعد انضباط ۳/۳۶ است که در سطح معناداری ۰/۰۰۰ (کمتر از ۰/۰۵) بالاتر از نمره معیار (۳) است؛ بدین معنی که از دیدگاه نمونه مورد مطالعه، وضعیت ابعاد موردنظر در سازمان مطلوب برآورد گردیده و تمامی ابعاد 5s در سازمان رعایت شده است

جدول ۳: نتایج آزمون t تک نمونه ای متغیرهای بهداشت روانی و عدم استرس شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	نمره معیار	مقدار t	سطح معناداری
بهداشت روانی	۳/۳۶	۰/۸۳۵	۳	۱۳/۷۰۴	۰/۰۰۰
عدم استرس شغلی	۳/۳۷	۰/۶۶۳	۳	۱۰/۲۵۲	۰/۰۰۰

نتایج آزمون t تک نمونه ای مربوط به متغیرهای وابسته تحقیق نشان می‌دهد که نمره میانگین متغیر بهداشت روانی ۳/۳۶ و نمره میانگین متغیر عدم استرس شغلی ۳/۳۷ است که در سطح معناداری ۰/۰۰۰ (کمتر از ۰/۰۵) بالاتر از نمره معیار (۳) است؛ بدین معنی که از دیدگاه نمونه مورد مطالعه، وضعیت متغیرهای موردنظر در سازمان مطلوب برآورد گردیده است.

– استنباطی

در ادامه به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق و بررسی اینکه آیا بین 5s و متغیرهای بهداشت روانی و عدم استرس شغلی، رابطه ای وجود دارد یا خیر، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج در ادامه آورده شده است.

• آزمون فرضیه‌های اصلی

جدول ۴: نتایج آزمون فرضیه‌های اصلی

5s		
مقدار معناداری	همبستگی پیرسون	بهداشت روانی
۰/۰۰۰	۰/۱۳۰	
مقدار معناداری	همبستگی پیرسون	عدم استرس شغلی
۰/۰۰۰	۰/۵۲۲	

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، مقدار همبستگی بین متغیر بهداشت روانی و S_5 ، $0/130$ به دست آمده است. از آنجا که مقدار معناداری کمتر از $0/05$ می‌باشد، لذا ضریب به دست آمده معنادار است. یعنی بین بهداشت روانی و S_5 رابطه ای معنادار وجود دارد. همچنین مقدار همبستگی بین متغیر عدم استرس شغلی و S_5 ، $0/522$ به دست آمده است، که مقدار معناداری کمتر از $0/05$ گویای این است که ضریب به دست آمده معنادار است؛ بدین معنی که بین عدم استرس شغلی و S_5 نیز رابطه ای معنادار وجود دارد. بدین ترتیب فرضیه‌های اصلی تأیید می‌گردند. لازم به ذکر است که ارتباط بین متغیرهای مورد بررسی نیز مستقیم و در سطح $0/95$ است.

آزمون فرضیه‌های فرعی

جدول ۵: نتایج آزمون فرضیه‌های فرعی

بهداشت روانی		
همبستگی پیرسون	مقدار معناداری	
$0/114$	$0/041$	ساماندهی
$0/134$	$0/016$	نظم و ترتیب
$0/117$	$0/035$	پاکیزه سازی
$0/104$	$0/041$	استانداردسازی
$0/111$	$0/045$	انضباط
عدم استرس شغلی		
$0/499$	$0/000$	ساماندهی
$0/500$	$0/000$	نظم و ترتیب
$0/431$	$0/000$	پاکیزه سازی
$0/374$	$0/000$	استانداردسازی
$0/504$	$0/000$	انضباط

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، مقدار همبستگی بین بُعد ساماندهی و بهداشت روانی $0/114$ ، بین بُعد نظم و ترتیب و بهداشت روانی $0/134$ ، بین بُعد پاکیزه سازی و بهداشت روانی $0/117$ ، بین بُعد استانداردسازی و بهداشت روانی $0/104$ و بین بُعد انضباط و بهداشت روانی $0/111$ به دست آمده است. از آنجا که مقدار معناداری برای هر یک

از ابعاد کمتر از ۰/۰۵ می باشد، لذا ضریب به دست آمده معنادار است، بدین معنی که بین هریک از ابعاد 5S و بهداشت روانی رابطه‌ای معنادار وجود دارد. همچنین مقدار همبستگی بین بُعد ساماندهی و عدم استرس شغلی ۰/۴۹۹، بین بُعد نظم و ترتیب و عدم استرس شغلی ۰/۵۰، بین بُعد پاکیزه‌سازی و عدم استرس شغلی ۰/۴۳۱، بین بُعد استانداردسازی و عدم استرس شغلی ۰/۳۷۴ و بین بُعد انضباط و عدم استرس شغلی ۰/۵۰۴ به دست آمده است. مقدار معناداری کمتر از ۰/۰۵ برای هر یک از ابعاد گویای این است که ضریب به دست آمده معنادار است؛ بدین معنی که بین ابعاد 5S و عدم استرس شغلی نیز رابطه‌ای معنادار وجود دارد. بدین ترتیب فرضیه‌های اصلی تأیید می‌گردند. لازم به ذکر است که ارتباط بین متغیرهای مورد بررسی نیز مستقیم و در سطح ۰/۹۵ است.

نتیجه گیری

هدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه بین 5S با بهداشت روانی و عدم استرس شغلی در بین کارکنان شهرداری زاهدان بود. بدین منظور فرضیاتی مبنی بر وجود رابطه بین 5S و ابعاد آن با بهداشت روانی و عدم استرس شغلی تدوین گردید و جهت آزمون آنها، آزمون همبستگی پیرسون مورد استفاده قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین متغیر 5S و ابعاد آن (ساماندهی، نظم و ترتیب، پاکیزه‌سازی، استانداردسازی و انضباط) با بهداشت روانی و همچنین با عدم استرس شغلی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. بدین معنی که با تقویت ابعاد 5S می‌توان بهداشت روانی را در بین کارکنان افزایش داد و همچنین اینکه استرس شغلی ایشان را به حداقل رساند. در نتیجه اجرای 5S می‌تواند منجر به ارتقا بهداشت روانی و کاهش استرس شود. برقراری و اجرای نظام 5S در سازمان باعث می‌شود که کارمندان به نحو احسن، اولویت‌ها را مدیریت نمایند و از تجهیزات استفاده‌ای بهینه داشته باشند؛ اقلام ضروری، پرکاربرد و مورد نیاز را به منظور تسهیل در دسترسی، با نظم خاصی چیدمان کنند؛ تجهیزات و اقلام مورد استفاده خود را تمیز و پاکیزه نگهداری نمایند و بدین ترتیب از دوباره کاری‌ها و ایجاد حوادث در محیط کار و مواردی از این قبیل خودداری نمایند. ضمن اینکه با تشویق سایرین به مقررات نگهداری خوب، عادت به برقراری ارتباط به نحو صحیح و کنترل نتایج آن، زمینه سازی فرهنگ خود انضباطی و افزایش تعلق سازمانی را به وجود می‌آورد. در چنین شرایطی، کارمندان می‌توانند سلامت روانی خود را بازیابند و حداقل نسبت به امور فیزیکی و روزمره سازمان دچار نگرانی و

استرس نباشند و توانایی و انرژی خود را صرف وظایف و مسئولیت‌هایی نمایند که به ایشان تفویض شده است. نتیجه نهایی این مهم می‌تواند افزایش کارایی و بهره‌وری و در نهایت موفقیت سازمان در راستای اهداف تعریف شده باشد. با توجه به اینکه یافته‌های حاصل از آزمون **t** نشان داد که **5s** در سازمان دارای مقداری بالاتر از متوسط است لذا پیشنهاد می‌گردد که به منظور تقویت اجرای آن و رفع ضعف‌های احتمالی موجود که نادیده گرفته شده است، اقدامات لازم به عمل آید. همچنین با توجه به تأیید فرضیه‌های تحقیق پیشنهاد می‌شود که شهرداری زاهدان با در نظر گرفتن تمهیداتی، دوره‌هایی آموزشی به منظور آشناسازی بیشتر و دقیق‌تر کارکنان سازمان با فرایند **5s** و تشویق استفاده از آن در محیط کاری برای ایشان، برگزار نماید؛ با بازدیدهای ادواری توسط مسئولین و کارمندان، تمهیداتی اندیشیده شود تا با مشاهده فعالیت‌های انجام یافته در سایر سازمان‌ها، درخصوص **5s** الگوبرداری هدفمندی انجام گیرد؛ با اعطای پاداش‌ها و تشویق‌های درخور و شایسته، انگیزه‌ای هدفمند برای اجرای **5s** را در کارمندان سازمان ایجاد نماید؛ راهکارهایی به منظور گسترش خودارزیابی اجرا گردد و نتایج به بحث گذاشته شود؛ و در نهایت سیستم اطلاعاتی **5s** به شکل شبکه‌ای طراحی و در دسترس مسئولین و کارکنان قرار گیرد.

منابع و مآخذ

- ۱- آبانگاه، آسیه (۱۳۹۰)، رابطه ضریب سرسختی و استرس شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان و اساتید هیأت علمی دانشگاه آزاد گچساران، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، شیراز، ایران.
- ۲- آقایی، میلاد؛ آقایی، اصغر (۱۳۹۰)، بررسی نقش 5s در توانمندسازی کارکنان پلیس، فصلنامه توسعه، سال پنجم، شماره ۱۸، صص ۱۰۲-۸۱.
- ۳- آقایی، میلاد؛ آقایی، اصغر (۱۳۹۲)، بررسی تأثیر اجرای 5s بر کارایی و اثربخشی کارکنان کلانتری‌ها، پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، سال دوم، شماره پیاپی ۵، شماره اول، صص ۱۵۲-۱۴۱.
- ۴- پور بابکان، کتابون، جاویدی، حجت الله (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین استرس شغلی و بهداشت روانی و مقایسه آن در کارکنان اقماری و روزکار مناطق عملیاتی زاگرس جنوبی، شماره ۷۵، صص ۳۲-۲۹.
- ۵- جعفرنژاد، احمد؛ فاریابی باسمنج، محمد (۱۳۸۸)، مفاهیم اساسی مدیریت تولید و عملیات (چاپ پنجم)، تهران: انتشارات صفار.
- ۶- دیانت نسب، مدینه؛ جاویدی، حجت اله؛ بقولی، حسین (۱۳۹۳)، نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روانشناختی با عملکرد شغلی کارکنان، روش‌ها و مدل‌های روانشناختی، سال چهارم، شماره شانزدهم، صص ۸۹-۷۵.
- ۷- رفیعی منش، احسان (۱۳۸۶)، متخصص طب کار و بیماری‌های شغلی مرکز بهداشت خراسان رضوی، فصلنامه بهروز، سال هجدهم، شماره اول، صص ۱۴۲-۱۳۱.
- ۸- ساعتچی، محمود (۱۳۸۶)، روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات رشد.
- ۹- طباطبائی نسب، سید عباداله؛ محمودی، اعظم (۱۳۹۴)، بررسی ارتباط بین سلامت روان و فرسودگی شغلی کارکنان ستادی و معاونتهای دانشگاه علوم پزشکی یاسوج، ارمغان دانش، مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی یاسوج، دوره ۲۰، شماره ۵، شماره پی در پی ۱۰۰، صص ۴۵۲-۴۴۴.
- ۱۰- قهاری، شهربانو (۱۳۸۶)، زندگی بدون استرس: راهنمایی برای مقابله با استرس، تهران: نشر قطره
- ۱۱- کینگ، ملانی (۱۳۸۸)، راههای شناخت و مابله با استرس شغلی (مترجمان: شادی فرهمند، بهزاد، مردآزادونا)، تهران: انتشارات دانژه.

۱۲- کاظمی، سلطانعلی؛ جاویدی، حجت اله؛ آرام، محبوبه (۱۳۸۹)، تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۱، شماره ۴، صص ۸۰-۶۳.

۱۳- گل پرور، محسن؛ جوادیان، زهرا؛ ادیبی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا؛ احمدی، اکرم (۱۳۹۱)، رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه ای رضایت شغلی، دو ماهنامه سلامت کار ایران، دوره ۱۰، شماره ۱، صص ۴۲-۳۳.

۱۴- موسوی نسب، سیدمحمدحسین، توی، سیدمحمدرضا؛ محمدی، نوراله (۱۳۸۵)، خوش بینی و ارزیابی استرس: بررسی دو مدل نظری در پیش بینی سازگاری روانشناختی، مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ۱۳(۲)، صص ۱۲۰-۱۱۱.

۱۵- میرزائی دریانی، شارق، بهمن (۱۳۹۱)، استقرار نظام ساماندهی محیط کار، 5S، در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، فراسوی مدیریت، سال ششم، شماره ۲۳، صص ۱۲۳ - ۱۱۱.

۱۶- نوشین فرد، فاطمه؛ محمدامینی، مهدیه (۱۳۹۱)، ارزیابی محیطی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از دیدگاه کتابداران بر اساس معیارهای نظام آراستگی 5S، تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی، دوره ۱۸، شماره ۳، صص ۳۷۵-۳۸۹.

17-Eric G. Lambert, Kevin I. Minor, James B. Wells, Nancy L. Hogan (2015), Social support's relationship to correctional staff jobstress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment, The Social Science Journal, In Press, Corrected Proof, Available online 6 November 2015.

18-Kim, K.; Ryu, E.; Chon, M. Y.; Yeun, E. J.; Choi, S. Y.; Seo, J. S. (2006), Internet addiction in Korean adolescents and its relation to depression and suicidal ideation: A questionnaire survey. Int J Nur s Stud, 43(2), PP.185-92.

19-Mariano Jiménez, Luis Romero, Manuel Domínguez, María del Mar Espinosa, (2015), 5S methodology implementation in the laboratories of an industrial engineering university school, Safety Science, Volume 78, PP. 163-172.

20-Marina Fiori, Grégoire Bollmann, Jérôme Rossier (2015), Exploring the path through which career adaptability increases job satisfaction and lowers jobstress: The role of affect, *Journal of Vocational Behavior*, Volume 91, PP. 113-121.

21-Mccarthy, D., Rich, N, (2007), *Lean Total productivity maintenance; a blueprint for change*, New York, Industrial press.

Archive of SID