

نقش واسطه‌گری استرس شغلی

در رابطه بین سرمایه روانشناختی با عملکرد شغلی کارکنان

مدینه دیانت نسب*^۱، حجت اله جاویدی^۲، حسین بقولی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲ / تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳ /

چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر تبیین نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه‌ی بین سرمایه‌ی روانشناختی با عملکرد شغلی کارکنان واحد عملیاتی منطقه‌ی دشت‌گز شرکت نفت و گاز گچساران می‌باشد. به لحاظ ماهیت و اهداف، این پژوهش از نوع نظری و برای اجرای آن از روش همبستگی استفاده شده است. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل ۳۰۰ نفر از کارکنان واحد عملیاتی یکی از مناطق شرکت نفت می‌باشند. برای تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۶۹ نفر به‌عنوان حجم نمونه برآورد شده که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. برای گردآوری داده‌ها از ۳ پرسشنامه‌ی استرس شغلی، عملکرد شغلی و سرمایه‌های روانشناختی استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد که بین استرس و عملکرد شغلی رابطه‌ی منفی و معنادار و بین سرمایه‌ی روانشناختی و عملکرد شغلی رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که استرس شغلی نقش واسطه‌ای در رابطه‌ی بین سرمایه‌ی روانشناختی با عملکرد شغلی ایفا کرده و سبب کاهش اثر سرمایه‌ی روانشناختی بر روی عملکرد شغلی می‌شود.

واژه‌های کلیدی: سرمایه روانشناختی، استرس شغلی، عملکرد شغلی.

۱- کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

۲- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

۳- مربی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

* نویسنده‌ی مسئول مقاله، m_dyanati@yahoo.com

مقدمه

امروزه سازمان‌ها به‌طور روزافزون به اهمیت مثبت بودن و تمرکز بر توسعه‌ی نقاط قوت کارکنان به‌جای نقاط ضعف آنها پی برده‌اند. روانشناسی مثبت‌نگر^۱ جنبه‌ای از علم روانشناسی است که به مطالعه‌ی شرایط و فرآیندهایی که به موفقیت افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها کمک می‌کنند، می‌پردازد (شافلی و سالانوا^۲، ۲۰۰۷).

روانشناسی مثبت‌نگر به‌عنوان رویکرد تازه‌ای در روانشناسی، بر فهم و تشریح شادمانی و احساس ذهنی بهزیستی و همچنین پیش‌بینی دقیق عواملی که بر آنها موثرند، تمرکز دارد (بهادری خسروشاهی و همکاران، ۱۳۹۱). یکی از شاخص‌های روانشناسی مثبت‌گرا، سرمایه‌ی روانشناختی^۳ می‌باشد که به‌صورت باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره‌ی خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود (جمشیدیان و همکاران، ۱۳۹۰).

سرمایه‌ی روانشناختی با این ویژگی‌ها مشخص می‌شود: (۱) داشتن اعتماد به نفس لازم و تلاش برای موفقیت در کارهای چالش‌انگیز (خودکارآمدی^۴)، (۲) ایجاد اسنادی مثبت در مورد موفقیت در زمان حال و در آینده (خوش‌بینی^۵)، (۳) پافشاری در رسیدن به اهداف و به‌هنگام لزوم تغییر دادن مسیرهای رسیدن به اهداف (امید^۶) و (۴) هنگام مواجهه با مشکلات و سختی‌ها، تحمل کردن و بازگشت به جای اول برای دستیابی به موفقیت (وتاب‌آوری^۷) (لوتانز، یوسف و آولویو^۸، ۲۰۰۷).

امیدواری یکی از ویژگی‌های انسان است که به او کمک می‌نماید تا ناامیدی‌ها را پشت سر گذاشته، اهداف خود را تعقیب کرده و احساس غیر قابل تحمل بودن آینده را کاهش دهد (بیلی و اسنایدر^۹، ۲۰۰۷). بندورا^{۱۰} خودکارآمدی را دریافت و داوری فرد درباره‌ی مهارت‌ها و توانمندی‌های خود برای انجام کارهایی که در موقعیت‌های ویژه به آنها نیاز است، تعریف می‌کند (۱۹۹۹). به نظر وی داشتن مهارت‌ها و دستاوردهای قبلی افراد پیش‌بینی‌کننده‌های مناسبی برای عملکرد آینده‌ی افراد نیستند؛ بلکه باور انسان درباره‌ی توانایی‌های خود در انجام آنها بر چگونگی عملکرد خویش موثر

-
- 1- Positive Psychology
 - 2- Schaufeli & Salanova
 - 3- Psychological Capital
 - 4-Self-Efficacy
 - 5-Optimism
 - 6-Hope
 - 7-Resiliency
 - 8- Youssef & Volio
 - 9- Baily & Snyder
 - 10- Bandura

است. در پژوهشی نشان داده شده است که داشتن خودکارآمدی بالا منجر به تعهد و عملکرد بهتر شغلی می‌شود (سیو^۱ و همکاران، ۲۰۰۵). همچنین خوش‌بینی به جهت‌گزینی اشاره دارد که در آن معمولاً پیامدهای مثبت مورد انتظار هستند و این پیامدها به‌عنوان عوامل ثابت، کلی و درونی در نظر گرفته می‌شوند (پترسون^۲، ۲۰۰۰). آوی^۳ و همکاران در پژوهشی نشان دادند که خوش‌بینی با ایجاد رضایت شغلی و عملکرد بالاتر همبستگی مثبت و معنی‌داری دارد. یعنی این افراد تعلق بیشتری به شغل خود داشته و شغل خود را بهتر انجام می‌دهند (۲۰۰۸). از سویی تاب‌آوری سازگاری مثبت در واکنش به شرایط ناگوار است (والر^۴، ۲۰۰۷). تاب‌آوری صرف مقاومت منفعل در برابر آسیب‌ها یا شرایط تهدید کننده نیست؛ بلکه فرد تاب‌آور مشارکت‌کننده فعال و سازنده محیط پیرامونی خود است. در پژوهشی که به همبستگی تاب‌آوری در برابر فشار روانی در کارگران تحت مراقبت چینی صورت گرفت، نتایج نشان داد که تاب‌آوری رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری با رضایت از کار و عملکرد سازمانی داشته و با بیماری‌های جسمی و جراحی در کار رابطه‌ی منفی دارد (سیو و همکاران، ۲۰۰۹). بنابراین عوامل روانشناختی مثبت در محیط کار، باعث بهره‌وری و افزایش تعهد سازمانی در کارکنان می‌شود.

جیمز^۵ (۲۰۱۰) معتقد است که با آموزش سرمایه روانشناختی می‌توان به مدیریت استرس دست یافت. همچنین تحقیق یوسف^۶ (۲۰۰۴) نشان داده است که سرمایه‌های روانشناختی با ایجاد نگرش‌ها و نگاه مثبت به کار و کاهش تنش‌های شغلی سبب ایجاد عملکرد شغلی کارکنان، خشنودی شغلی و تعهد سازمانی می‌شود. در تحقیق آدامز^۷ و همکاران (۲۰۰۲) نشان داده شد سازمان‌هایی که سطح امیدواری کارکنان‌شان بالاتر بوده، عملکرد موفقیت‌آمیزتری نسبت به سازمان‌های دیگر داشتند.

عملکرد شغلی عبارت از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله می‌باشد. در این تعریف کارایی به معنای نسبت بازده به دست آمده به منابع به کار رفته می‌باشد و اثربخشی عبارت از میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده می‌باشد. در یک تعریف دیگر عملکرد شغلی همان بازده افراد طبق وظایف قانونی تعریف شده و عبارت است از پیامد فعالیت‌های نیروی انسانی در خصوص انجام

-
- 1- Siu
 - 2- Peterson
 - 3- Avey
 - 4- Waller
 - 5- James
 - 6- Youssef
 - 7- Adams

وظایفی که به او واگذار می‌شود و میزان تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظار را بیان می‌کند (سیستانی، ۱۳۸۱).

بدون شک حرکت در جهت نیل به اهداف سازمانی و کسب آن اهداف و در نهایت پیشرفت جامعه در گرو افزایش عملکرد کارکنان در سازمان‌ها است. فشار روانی مهم‌ترین تاثیر را بر عملکرد فرد می‌گذارد. بدین ترتیب هنگامی که فشار روانی از حد مشخصی فراتر برود، باعث کاهش عملکرد می‌شود. میزان فشار روانی در حد متعادل بهترین عملکرد را به همراه خواهد داشت و اگر میزان آن از یک محدوده کمتر یا بیشتر شود، عملکرد پایین خواهد آمد (رحیمی، ۱۳۹۰).

فشار روانی یا استرس عبارت است از واکنش‌های جسمی، ذهنی و عاطفی که در نتیجه‌ی تغییرات و نیازهای زندگی فرد تجربه می‌شود. تغییرات می‌تواند بزرگ یا کوچک باشد و پاسخ افراد به این تغییرات متفاوت است. بر خلاف تصور بسیاری از افراد، استرس تنها مربوط به محیط‌های کاری نیست. گذر از هر مرحله‌ی زندگی که کار هم جزیی از آن محسوب می‌شود، استرس و فشارهای خاص خود را به همراه دارد. بر اساس مطالعات متعدد و بررسی‌های به عمل آمده، ثابت شده که استرس، سلامت جسمی و روحی-روانی انسان را به مخاطره انداخته و به‌عنوان عامل بسیاری از بیماری‌ها، نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. از آنجا که بخش عمده‌ای از زندگی انسان و تامین نیازهای مادی و معنوی او از طریق کار کردن میسر خواهد شد، بنابراین شناخت این پدیده (استرس) و نحوه‌ی کنترل و اداره کردن آن یا به عبارت دیگر مدیریت استرس، برای مقابله با عوارض و پیامدهای نامطلوب آن، اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد (ملانیکینگ^۱، ۱۳۸۸). در راستای توجه به متغیرهای فوق پژوهش‌های زیر صورت گرفته است.

کیم (۲۰۰۲) از پژوهش خود نتیجه گرفت که بین استرس و سلامت روانی با بهره‌وری افراد رابطه‌ی معناداری وجود دارد. استرس شغلی به صورت نیرومندی با افسردگی و اضطراب رابطه دارند. کیم نشان داد که افسردگی با سطح بالای استرس شغلی رابطه دارد. استرس و عدم سلامت روانی منجر به کاهش بهره‌وری خواهد گردید. گات پرت راداوا^۲ (۲۰۰۴) مطالعه‌ای به‌منظور رابطه‌ی بین خودکارآمدی و عملکرد کاربر روی ۳۰۰ دانشمند در موسسه‌های ملی تحقیقات لبنی کارنال و مراکز کشاورزی در هاریانا انجام داد. نتایج نشان داد که همبستگی مثبتی بین خودکارآمدی و عملکرد کار وجود دارد. لوتانز و همکارانش (۲۰۰۷) با پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که می‌توان با تقویت سرمایه‌ی روانشناختی در سازمان عملکرد آنها را دست کم تا ۱۰٪ ارتقا داد (سیمار اصل، ۱۳۸۸).

1-Melani King

2-Gurpreet Randhawa

جیمز و همکاران (۲۰۰۹) با پژوهشی تحت عنوان سرمایه روانشناختی یک منبع مثبت برای مقابله با استرس و نوبت کاری در یک محیط دانشگاهی از داوطلبان متقاضی یک نمونه نهمگن ۴۱۶ نفری که ۲۰۳ نفر مرد، ۲۰۴ نفر زن و ۹ نفر که جنسیت آنها مشخص نبود، دریافتند که با آموزش سرمایه‌ی روانشناختی می‌توان به مدیریت استرس در سازمان دست یافت. آبانگه (۱۳۹۰) با پژوهشی تحت عنوان رابطه‌ی ضریب سرسختی و استرس شغلی با عملکرد شغلی کارکنان هیات علمی دانشگاه آزاد گچساران با نمونه‌ی ۲۹۳ نفری نشان داد که بین استرس و عملکرد شغلی رابطه‌ی منفی و معنی‌داری وجود دارد. زارعی (۱۳۹۰) با پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه‌ی توانمندسازی و خودکارآمدی با عملکرد شغلی نشان داد که بین خودکارآمدی و عملکرد شغلی رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد و همچنین خودکارآمدی می‌تواند عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند. نیسی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با هدف بررسی رابطه‌ی علی سرمایه‌ی روانشناختی با هیجان‌های مثبت، بهزیستی روانشناختی، عملکرد شغلی و التزام شغلی یافته‌ها نشان داد که سرمایه‌ی روانشناختی اثر مستقیم بر عملکرد شغلی، هیجان‌های مثبت، رفتار مدنی سازمانی و بهزیستی روانشناختی دارد. با توجه به اهمیت استرس شغلی و سرمایه‌ی روانشناختی و تأثیری که آنها می‌توانند بر عملکرد شغلی کارکنان داشته باشند، این پژوهش قصد دارد به بررسی این بپردازد که آیا استرس شغلی نقش واسطه‌گری معنی‌داری در رابطه‌ی بین سرمایه‌ی روانشناختی با عملکرد شغلی ایفا می‌کند یا خیر.

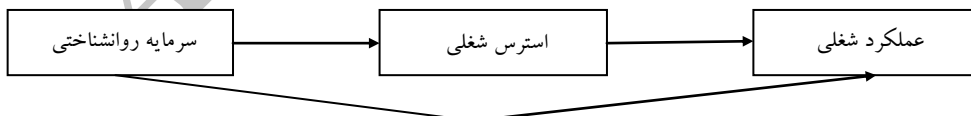
اهداف تحقیق

هدف کلی

هدف کلی از پژوهش حاضر بررسی نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه‌ی بین سرمایه‌ی روانشناختی و عملکرد شغلی کارکنان واحد عملیاتی منطقه‌ی دشت‌گز شرکت نفت و گاز گچساران می‌باشد.

فرضیه پژوهش

استرس شغلی در رابطه‌ی بین سرمایه‌ی روانشناختی و عملکرد شغلی نقش واسطه‌گری دارد.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق حاضر

روش پژوهش

این پژوهش نظری و از نوع توصیفی-همبستگی بوده است. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل ۳۰۰ نفر از کارکنان واحد عملیاتی منطقه‌ی دشت‌گز شرکت نفت و گاز گچساران بوده که در سال ۹۱-۹۲ مشغول به کار می‌باشند. برای تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۶۹ نفر به عنوان حجم نمونه برآورد شده که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. بدین صورت که ابتدا فهرست تمامی کارکنان از مدیریت منابع انسانی و امور اداری درخواست شد. سپس با استفاده از جدول اعداد تصادفی، تعدادی از آنها برای قرار گرفتن در نمونه انتخاب شدند.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها

الف) پرسشنامه‌ی استرس شغلی: پرسشنامه‌ی استرس شغلی توسط استاینمترز (۱۹۷۷) ساخته شده و توسط عطار (۱۳۷۴) ترجمه شده است و دارای ۳۶ عبارت در مورد موقعیت‌های استرس‌زای محیط کاری است و به بررسی استرس فرد در رابطه با ماهیت کار، همکاران و سرپرستان می‌پردازد. برای نمره‌گذاری از یک مقیاس سه درجه‌ای کاملاً صحیح (۲)، تا حدودی صحیح (۱) و ناصحیح (۰) استفاده می‌شود. در رابطه با اعتبار و پایایی پرسشنامه‌ی استرس شغلی توسط استاینمترز (۱۹۷۷) ضریب پایایی با استفاده از روش‌های تصنیف و بازآزمایی به ترتیب ۰/۹۹ و ۰/۷۲ می‌باشد و اعتبار آزمون ۰/۷۰ می‌باشد. حاتمی این پرسشنامه را در مورد ۲۷۵ کارمند مورد آزمون قرار داد. میزان پایایی محاسبه شده با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمده است و میزان پایایی برای کل پرسشنامه ۰/۹۲ ذکر شده است. روزنتان (۱۹۸۴) ضریب پایایی این آزمون را با روش آلفای کرونباخ محاسبه و ۰/۸۸ گزارش کرده است (عطار، ۱۳۷۴). برای بررسی پایایی آزمون استرس شغلی استاینمترز در پژوهش هاشم زاده و همکاران (۱۳۷۹) از دو روش تصنیف و بازآزمایی استفاده شده و تمامی آزمون‌های مرحله‌ی مقدماتی به فاصله‌ی یک هفته و درست همانند شرایط قبل بررسی مجدد شدند که به ترتیب ۰/۶۹ و ۰/۷۲ گزارش شده و اعتبار محتوایی آزمون با استفاده از ضریب همبستگی ۰/۷۷ گزارش شده است که در سطح $R < 0.01$ معنی‌دار بوده است. پایایی این پرسشنامه در پژوهش رحیمی (۱۳۸۹) با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۱ و اعتبار آن ۰/۶۶ به دست آمد. در ضمن در پژوهش حاضر، ضریب پایایی پرسشنامه استرس شغلی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۳ و اعتبار آن ۰/۶۴ به دست آمده است.

ب) پرسشنامه‌ی سرمایه روانشناختی: برای سنجش سرمایه‌ی روانشناختی از پرسشنامه‌ی سرمایه‌ی روانشناختی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) استفاده می‌شود. در این پرسشنامه از مقادیر استاندارد شده که به‌طور وسیعی ساختارهایی که امید، تاب‌آوری، خوش‌بینی و خودکارآمدی را

می‌سجد، استفاده می‌شود و قابلیت اعتبار و پایایی این خرده‌مقیاس‌ها نیز اثبات شده است و این پرسشنامه شامل ۲۴ سوال و هر خرده‌مقیاس شامل ۶ گویه است و آزمودنی به هر گویه در مقیاس ۶ درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) پاسخ می‌دهد. برای به‌دست آوردن نمره‌ی سرمایه‌ی روانشناختی، ابتدا نمره‌ی هر خرده‌مقیاس به‌صورت جداگانه به‌دست می‌آید و سپس مجموع آنها به‌عنوان نمره‌ی کل سرمایه‌ی روانشناختی محسوب می‌شود (لوتانز، ۲۰۰۷؛ نقل از خسرو شاهی، ۱۳۹۱). در پژوهش خسرو شاهی و همکاران (۱۳۹۱) میزان پایایی آن بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به‌دست آمد (بهادری خسرو شاهی، ۱۳۹۱). پایایی این پرسشنامه در این پژوهش با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۱ و ضریب اعتبار آن ۰/۶۶ به‌دست آمده است.

ج) پرسشنامه عملکرد شغلی: پرسشنامه‌ی عملکرد شغلی توسط پاترسون (۱۹۹۰) ساخته و توسط شکرکن و ارشدی (۱۳۶۹) ترجمه گردیده و دارای ۱۵ سوال می‌باشد که هر سوال از یک مقیاس چهار درجه‌ای همیشه (۴)، اغلب (۳)، گاهگاهی (۲) و بندرت (۱) تشکیل شده است که حداکثر نمره در این پرسشنامه ۶۰ و حداقل نمره ۱۵ می‌باشد.

اعتبار و پایایی: صالحی (۱۳۸۲) به‌منظور سنجش پایایی این پرسشنامه از روش تصنیف و آلفای کرونباخ استفاده کرده است که ضریب به‌دست آمده برای هر کدام به‌ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۸۶ در سطح ۰/۰۰۱ معنی‌دار می‌باشد. جهت تعیین روایی پرسشنامه در اختیار جمعی از اساتید و صاحب‌نظران دانشگاه پیام نور شیراز و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت و همچنین تعدادی از دانشجویان سال آخر کارشناسی ارشد قرار گرفت و روایی صوری و محتوایی آن مورد تایید قرار گرفت. پایایی آزمون عملکرد شغلی در پژوهش زارعی (۱۳۹۰) از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۰ و از طریق بازآزمایی ۰/۸۷ به‌دست آمد (زارعی، ۱۳۹۰). پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی در این پژوهش با روش آلفای کرونباخ ۰/۶۸ و ضریب اعتبار آن ۰/۶۱ به‌دست آمده است.

جهت تجزیه و تحلیل‌های پژوهش در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون و همچنین از تحلیل مسیر استفاده شده است. در ضمن سطح معناداری در این پژوهش $\alpha: 0/05$ در نظر گرفته شده و داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل گردید.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش به دو صورت یافته‌های توصیفی و یافته‌های استنباطی ارائه شده است.

یافته‌های توصیفی

جدول ۱- شاخص‌های آماری سرمایه روانشناختی، استرس شغلی و عملکرد شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار
استرس شغلی	۱/۸۷	۰/۳۱۵
سرمایه روانشناختی	۴/۷۱	۰/۵۴۱
عملکرد شغلی	۳/۴۴	۰/۴۴۳

در جدول ۱ میانگین و انحراف معیار استرس شغلی، سرمایه روانشناختی و عملکرد شغلی نشان داده شده است.

جدول ۲- ماتریس همبستگی بین سرمایه روانشناختی و استرس شغلی با عملکرد شغلی

متغیر	سرمایه روانشناختی	استرس شغلی	عملکرد شغلی
سرمایه روانشناختی	۱		
استرس شغلی	-۰/۲۳***	۱	
عملکرد شغلی	۰/۴۰***	-۰/۲۴***	۱

** $P < 0.01$

بر اساس اطلاعات جدول ۲ بین سرمایه‌های روانشناختی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مقدار این رابطه به ترتیب برابر با ۰/۴۰ می‌باشد و بین استرس شغلی با عملکرد شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. مقدار این رابطه به ترتیب برابر با ۰/۲۴- و همچنین بین استرس شغلی و سرمایه‌های روانشناختی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. مقدار این رابطه برابر با ۰/۲۳- می‌باشد. این مقادیر در سطح $p < 0.01$ معنادار شده است.

فرضیه پژوهش:

سرمایه‌های روانشناختی در رابطه با استرس و عملکرد شغلی نقش واسطه‌گری دارد. به منظور بررسی فرضیه پژوهش، سرمایه‌های روانشناختی به عنوان متغیر پیش‌بین و عملکرد شغلی به عنوان متغیر ملاک وارد معادله رگرسیونی شدند و سپس استرس شغلی نیز به عنوان متغیر واسطه وارد معادله شد که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

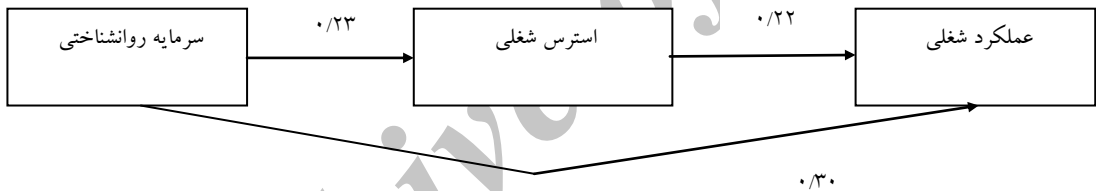
جدول ۳- تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی

مرحله	متغیر	F	df	R ²	P<	β	t	P<
۱	سرمایه روانشناختی	۳۲/۴۱	۱۶۷	۰/۱۶	۰/۰۰۱	۰/۳۳	۵/۶۹	۰/۰۰۱
۲	سرمایه روانشناختی	۱۸/۹۸	۱۶۶	۰/۱۸	۰/۰۰۱	۰/۳۰	۵/۰۹	۰/۰۰۱
	استرس شغلی					-۰/۲۲		
							۲/۱۹	۰/۰۳۰

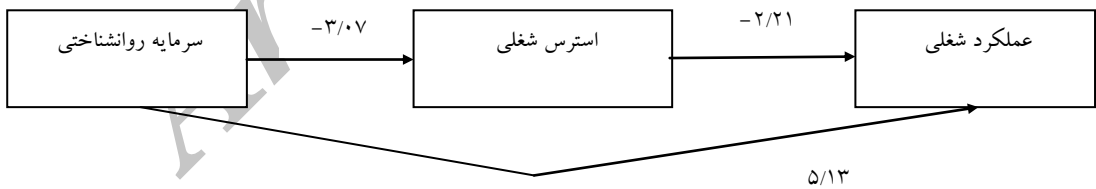
نتایج تحلیل در جدول ۳ نشان دهنده‌ی آن است که در مرحله‌ی اول میزان F معنادار می‌باشد ($F=۳۲/۴۱$ ، $P<۰/۰۰۱$) و سرمایه‌ی روانشناختی ۱۶٪ از واریانس عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کند و در مرحله‌ی دوم نیز میزان F معنادار می‌باشد ($F=۱۸/۹۸$ ، $P<۰/۰۰۱$) و مجموع متغیرهای پیش‌بین در این مرحله ۱۸٪ از واریانس عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. اما نتایج تحلیل واسطه‌گری نشان می‌دهد که میزان بتا سرمایه روانشناختی، در مرحله‌ی دوم رگرسیون در مقایسه با مرحله‌ی اول کاهش یافته است ($B=۰/۳۰$ ، $p<۰/۰۰۱$). این امر نشان‌دهنده‌ی آن است که استرس شغلی توانسته است در رابطه‌ی بین سرمایه‌ی روانشناختی با عملکرد شغلی نقش واسطه‌ای محدودی را ایفا نماید.

جدول ۴- بررسی رد یا تایید شدن فرضیات اصلی تحقیق

تایید یا رد	معناداری	میزان تاثیر (تخمین استاندارد)	فرضیه
تایید	۵/۱۳	۰/۳۰	سرمایه روانشناختی تاثیر معنی داری بر عملکرد شغلی دارد.
تایید	۲/۲۱	۰/۱۶	استرس شغلی تاثیر معنی داری بر عملکرد شغلی دارد.
تایید	۲/۰۷	۰/۲۳	سرمایه روانشناختی تاثیر معنی داری بر استرس شغلی دارد.



شکل ۲- مدل در حالت ضرایب تخمین استاندارد



شکل ۳- مدل در حالت ضرایب معناداری

بر اساس اطلاعات نمودارهای ۲ و ۳ سرمایه روانشناختی بر استرس شغلی تاثیرگذار می‌باشد. مقدار این تاثیر برابر با $(B=-0/23)$ می‌باشد و همچنین استرس شغلی بر عملکرد شغلی تاثیرگذار است. مقدار این تاثیر برابر با $(B=-0/16)$ می‌باشد و علاوه بر این یافته‌ها نشان داد که سرمایه روانشناختی بر عملکرد شغلی تاثیرگذار می‌باشد. مقدار این تاثیر برابر با $(B=0/37)$ می‌باشد. در ادامه در جدول ۴ آثار مستقیم و غیر مستقیم بین متغیرهای تحقیق مورد بحث قرار می‌گیرد.

جدول ۴- آثار مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای تحقیق در مدل مفهومی تحقیق

متغیرها	انواع تاثیر	
	مستقیم	غیر مستقیم
کل	۰/۳۰	۰/۲۵
سرمایه روانشناختی	۰/۳۰	۰/۰۵
استرس شغلی	۰/۲۲	-

در جدول ۴ آثار مستقیم و غیر مستقیم متغیر برون‌زاد بر درون‌زاد نهایی نشان داده شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روانشناختی و عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار گرفت که یافته‌های پژوهش نشان داد استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روانشناختی و عملکرد شغلی نقش واسطه‌گری ایفا می‌کند.

نتایج تحلیل در جدول ۳ نشان‌دهنده آن است که در مرحله اول میزان F معنادار می‌باشد $(F=32/41, P<0/001)$ و سرمایه روانشناختی ۱۶٪ از واریانس عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کنند و در مرحله دوم نیز میزان F معنادار می‌باشد $(F=18/98, P<0/001)$ و مجموع متغیرهای پیش‌بین در این مرحله ۱۸٪ از واریانس عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. اما نتایج تحلیل واسطه‌گری نشان می‌دهد که میزان بتا سرمایه روانشناختی، در مرحله دوم رگرسیون در مقایسه با مرحله اول کاهش یافته است $(B=0/30, p<0/001)$. این امر نشان‌دهنده آن است که استرس شغلی توانسته است در رابطه بین سرمایه روانشناختی با عملکرد شغلی نقش واسطه‌ای ولی به صورت محدود ایفا نماید.

این یافته با یافته‌های جیمز (۲۰۱۰)، نیسی و همکاران (۱۳۹۰) و آبانگاه (۱۳۹۰) تا حدودی همخوانی دارد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که فشارهای روانی بخش عمده‌ای از زندگی افراد را در محیط کاری و سازمانی تحت تاثیر قرار داده است. چنانچه فشار روانی مدت زیادی ادامه یابد، به تدریج فرد خسته شده و ادامه‌ی این وضعیت باعث می‌شود تا انرژی جسمی و احساسی فرد کاهش یافته و توانایی او تضعیف گردد. از آنجا که سرمایه روانشناختی یکی از شاخص‌های روانشناسی مثبت‌گرایی است که با ویژگی‌هایی از قبیل باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، دانش

پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره‌ی خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود. استرس با تضعیف انرژی جسمی و احساسی و روانی فرد بر احساس مثبت نسبت به توانایی اثرگذار خواهد بود و باورهای فرد را نسبت به توانایی‌هایش کاهش می‌دهد و خودکارآمدی و تاب‌آوری در برابر مسایل را پایین می‌آورد. به همین لحاظ می‌توان گفت که استرس شغلی توانسته است بر سرمایه‌ی روانشناختی اثرگذار باشد و با پایین آوردن سطح سرمایه روانشناختی، عملکرد شغلی کارکنان را کاهش دهد. ولی از آنجا که رفتار و نگرش کارکنان در سازمان علاوه بر استرس شغلی تحت تاثیر عوامل دیگری همچون عدالت سازمانی، رضایت شغلی، امنیت شغلی، انگیزش شغلی و ... قرار دارد و در صورتی که سازمان در این متغیرها دارای نقاط قوت باشد، استرس شغلی نمی‌تواند نقش منفی زیادی بر کاهش نگرش و باورهای مثبت نسبت به کار و سازمان داشته باشد، لذا این می‌تواند دلیلی باشد بر اینکه استرس شغلی نقش محدودی در رابطه‌ی بین سرمایه‌ی روانشناختی با عملکرد شغلی ایفا کرده است.

همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که بین سرمایه‌ی روانشناختی و عملکرد شغلی در سطح $p < 0/01$ رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. یعنی با افزایش سرمایه‌ی روانشناختی، عملکرد شغلی افزایش یافته و با کاهش سرمایه‌ی روانشناختی، عملکرد شغلی کاهش می‌یابد. مقدار ضریب همبستگی برابر $0/40$ است که نشان‌دهنده‌ی همبستگی متوسط می‌باشد.

جمشیدیان و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به نتایج همسو با این یافته دست یافتند. آنها دریافتند که بین سرمایه‌ی روانشناختی و ابعاد آن با کارآفرینی سازمانی رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. لوتانز و همکارانش (۲۰۰۷) در این راستا به این نتیجه رسیدند که می‌توان با تقویت سرمایه‌ی روانشناختی در سازمان عملکرد کارکنان را دست کم تا 10% ارتقا داد (سیمار اصل، ۱۳۸۸). همچنین یافته‌های سیو و همکاران (۲۰۰۹)، آدامز و همکاران (۲۰۰۲) و نیسی و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد که سرمایه‌ی روانشناختی بر عملکرد شغلی اثرگذار می‌باشد.

سرمایه‌ی روانشناختی یکی از شاخص‌های روانشناسی مثبت‌گرایی می‌باشد که با ویژگی‌هایی از قبیل باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، دانش پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره‌ی خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود. برخوردار بودن از سرمایه‌ی روانشناختی افراد را قادر می‌سازد تا علاوه بر مقابله‌ی بهتر در برابر موقعیت‌های استرس‌زا، کمتر دچار تنش شده و در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند، به دیدگاه روشنی در مورد خود برسند و کمتر تحت تاثیر وقایع روزانه قرار بگیرند. لذا اینگونه افراد دارای سلامت روانشناختی بالاتری نیز هستند و در محیط کار عملکرد بهتری از خود نشان خواهند داد.

یافته‌ی دیگر پژوهش نشان داد که بین استرس شغلی و عملکرد شغلی در سطح $p < 0/01$ رابطه‌ی منفی و معناداری وجود دارد. یعنی با افزایش استرس شغلی، عملکرد شغلی کاهش یافته و بر عکس و با کاهش استرس شغلی، عملکرد شغلی افزایش می‌یابد. مقدار ضریب همبستگی برابر $0/24-$ است.

در راستای تایید نتایج این پژوهش بنا به گزارش ساندراسومی و پرومال^۱ (۱۹۹۲)، استرس سازمانی و استرس شغلی اثر معنی‌داری روی عملکرد شغلی کارکنان دارد (به نقل از حجازی، ۱۳۸۴). پژوهش انجذاب (۱۳۸۱) نشان داد که ارتباط معناداری بین استرس شغلی و پاسخ‌های رفتاری وجود دارد. پژوهش گات پرت راداوا (۲۰۰۴) هم نشان داد که استرس موجب تضعیف روحیه مدیران در محیط کار، کاهش انگیزه‌ی کاری، کاهش کیفیت کار و از بین رفتن تمرکز فکر مدیران جهت تصمیم‌گیری موثر می‌گردد. در این راستا آبانگاه (۱۳۹۰) در پژوهش خود دریافت که بین استرس و عملکرد شغلی رابطه‌ی منفی و معنی‌داری وجود دارد.

لذا افزایش استرس محیط کار می‌تواند منجر به بروز پاسخ‌های رفتاری و در نتیجه کاهش کیفیت کار و افزایش بار هزینه‌های تحمیلی بر سازمان گردد. زیرا کارکنان در معرض استرس کارشناسان دچار ضعف شده و از روحیه‌ی پایین رنج می‌کشند و استرس منجر به بی‌علاقگی و خونسردی نسبت به وظایف و کاهش ارزش‌های شغلی آنان می‌گردد.

عملکرد شغلی یک رفتار سازمانی مهم است که عبارت است از پیامد فعالیت‌های نیروی انسانی در خصوص انجام وظایفی که به او واگذار می‌شود و میزان تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف با تولید کالا و ارائه‌ی خدمات دارد. اغلب از عملکرد با عنوان انجام و اتمام وظیفه یاد می‌شود. برخی از تحقیقات اولیه‌ی مدیریتی نشان داد که ملاک‌های عملکرد و پرداخت دستمزد بر مبنای میزان کار انجام شده، نقش کلیدی در دستیابی به عملکرد بهتر دارند. مطالعات اولیه نشان داد که استرس در سطح بهینه و مطلوب، برای بهبود عملکرد موثر است. ولی اگر از حد معمول گذشت، نتیجه‌ی عکس داده و میزان عملکرد مطلوب را کاهش خواهد داد که این پژوهش هم به همین یافته دست یافته است. زیرا استرس شغلی سبب کاهش انرژی سازگاری کارکنان با محیط، کاهش کارایی، بروز مشکلات در امر تصمیم‌گیری، ایجاد اختلال در ارتباط سازمانی می‌شود و زمینه‌ی تضعیف روحیه در محیط کار و کاهش انگیزه کاری و از بین رفتن تمرکز فکر در کارکنان را فراهم می‌آورد. لذا در این صورت عملکرد شغلی کارکنان کاهش خواهد یافت و به میزان زیادی بر روی بهره‌وری کارکنان تاثیرات منفی خواهد گذاشت.

با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادات کاربردی زیر ارائه می‌شود:

به مسئولان سازمان‌ها پیشنهاد می‌گردد که با اندیشیدن تمهیداتی همچون تقویت و آموزش سرمایه‌ی روانشناختی، فشارهای روانی ناشی از شغل را کاهش داده و همچنین با از بین بردن عوارض جسمی، روانی و رفتاری استرس، عملکرد سازمانی افراد بهبود یابند. همچنین پیشنهاد می‌گردد که به‌عنوان پیش نیاز استخدام، افرادی که از سرمایه‌ی روانشناختی بالاتری برخوردار باشند را جذب نمایند. با توجه به اینکه بین سرمایه‌ی روانشناختی و عملکرد افراد رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد، پیشنهاد می‌گردد که فرآیندهای آموزش ضمن خدمت و جامعه‌پذیری کارکنان باید فراتر از اراییه‌ی صرف اطلاعات و یادگیری باشد و به رویکردی برای تقویت سرمایه‌ی روانشناختی کارکنان تبدیل گردد و با توجه به تاثیر منفی استرس شغلی بر سرمایه‌ی روانشناختی سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که با ایجاد مراکز مشاوره‌ای فعال و قوی، میزان استرس در محیط کار را کاهش داد تا سلامت جسمی و روحی-روانی کارکنان به مخاطره نیفتد و کارکنان بدون تنش به انجام فعالیت‌ها بپردازند.

منابع

- 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، رشته روانشناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- بهادری خسروشاهی، جعفر؛ هاشمی نصرت آباد، تورج؛ باباپورخیرالدین، جلیل. (۱۳۹۱). **رابطه سرمایه روانشناختی با سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه تبریز. مجله تخصصی پژوهش و سلامت، مرکز تحقیقات توسعه اجتماعی و ارتقای سلامت گناباد، دوره ۲، شماره یک، صص ۱۴۵-۱۵۳.**
- رحیمی، زهرا. (۱۳۸۹). **رابطه بین استرس شغلی و امنیت شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان ناحیه ۲ آموزش پرورش شیراز.** پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته روانشناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- زارعی، عزیزالله. (۱۳۹۰). **بررسی رابطه توانمندسازی و خودکارآمدی با عملکرد شغلی کارکنان آموزش پرورش مرودشت و درودزن،** پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته روانشناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- سیستانی، حسین. (۱۳۸۰). **بررسی رابطه‌ی بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کارکنان استانداری اصفهان،** پایان نامه کارشناسی ارشد. مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سیمار اصل، نسترن؛ فیاضی، مرجان. (۱۳۸۸). **سرمایه روان شناختی مبنایی نوین برای مزیت رقابتی ماهنامه تدبیر،** سال نوزدهم، پایگاه مقالات علمی مدیریت.
- عطار، حمید. (۱۳۷۴). **بررسی روابط استرس شغلی باخشنودی شغلی و سلامت روان کارکنان مجتمع صنعتی،** پایان نامه کارشناسی ارشد انستیتو روانپزشکی.

- ملانی کینگ. (۲۰۰۱). راه‌های شناخت و مقابله‌ی استرس شغلی، ترجمه: فرهمند، شادی؛ مرد آزاد ناو، بهزاد. (۱۳۸۸). نشر تهران: دانژه.
- نیسی، عبدالکازم؛ ارشدی، نسرين و رحیمی، احسان. (۱۳۹۰). رابطه‌ی علی سرمایه روانشناختی با هیجان‌های مثبت، بهزیستی روانشناختی، عملکرد شغلی و التزام شغلی، *مجله دست‌آوردهای روانشناختی*، دوره چهارم، شماره ۱، صص ۴۶-۱۹.
- هاشم زاده، ایرج. (۱۳۷۹). استرس شغلی و رابطه آن با سلامت روان در کارکنان بیمارستان‌های شیراز. *نشریه اندیشه و رفتار*. شماره ۵۰.
- Adams VH. (2002). *Snyder CR, Rand KL, King EA, Sigmon DR, Pulvers KM. Hope in the workplace. In: Giacolone RA, Jurkiewicz C, editors. Handbook of workplace spirituality and organizational performance.* New York: Sharpe.
- Avey, JB., Wernsing, TS., & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *J Appl Behav Sci.* 44(1):48-70.
- Baily TC, Snyder CR. (2007). Satisfaction with life and hope: a look at age and marital status. *Psychol Rec.* 57(2):233-40.
- Bandura A. (1999). *An agentic perspective on positive psychology. In: SJ Lopez, editor. Positive psychology: Expecting the best in people.* New York: Praeger.
- Gurpreet Randhawa (2004), Examine The Relationship Between Self-efficacy And Work Performance. *Indian Journal Of Industrial Relatio.* 39(3), 541-563.
- James, B. Avey, B. L. & Susanne, J.P. (2009), psychological capital: A Positive Resource for Combating Employee stress and Turnover, *Human Resource Management*, 48(5), 677-693.
- James, B., Fred, L., Avey, B.J.A., & Suzanne, J.P. (2010). The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital, *Human Resource Dvelopment Quarterly*, 21(1): 41-67.
- Kim, Y.M. (2002). Correlation of mental health problems with psychological constructs in adolescents. *International Journal of Nursing studies*, 139-193.
- Luthans F., Bruce J. Avolio, James B. Avey, Steven M. Norman. (2007). positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *in Personnel Psychology*, 60: 541-572.
- Luthans, F., Youssef, C.M. & Avolio, B.J. (2007). *Psychological capital: Developing the Human Competitive edge.* Oxford, UK: Sage.
- Peterson C. (2000). The future of optimism. *Am Psychol*, 55:44-55.
- Schaufeli, W.B. & Salanova, M. (2007). Work Engagement: An emerging psychological concept and its implications for organizations. In S.W. Gilliland, D.D. Steiner & d.p. Skarlicki, *research in social issues in management.* 5(3), 135-177.
- Siu OL, Spector PE, Cooper CJ, Lu CQ. (2005). Work stress, self-efficacy, Chinese work values, and work well-being in Hong Kong and Beijing. *Int J Stress Manag.* 12(3):274-88.
- Siu, OL., Hui, CH., Phillips, DR., Lin, L., Wong, TW., & Shi, K. (2009). A study of resiliency among Chinese health care workers: capacity to cope with workplace stress. *J Res Pers.* 5(43):770-6.

Waller MA. (2001). Resilience in ecosystemic context: Evolution of the concept. *Am J Orthopsychiatry*.71:290-7.

Youssef, C.M.(2004). *Resiliency development of organizations, leaders and employees: Multi-level theory building and individual-level, path-analytical empirical testing*. Doctoral Dissertation. The University of Nebraska, AAT3131572.