

## طراحی و آزمون مدل کار بدون استرس در سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران با رویکرد آمیخته فریبا برومندان<sup>\*۱</sup>، محمدعلی سرلک<sup>۲</sup>، علیرضا موغلی<sup>۳</sup>، غلامرضا طالقانی<sup>۴</sup>

### چکیده

**هدف:** هدف این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر کار بدون استرس در سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، طراحی مدل مفهومی و اعتبارسنجی مدل طراحی شده است. **طراحی / روش شناسی / رویکرد:** برای رسیدن به اهداف پژوهش از رویکردهای کیفی و کمی استفاده شده است. در بخش کیفی با استفاده از دلفی، عوامل مؤثر شناسایی شد. در بخش کمی برای اعتبارسنجی مدل مفهومی، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. روش نمونه‌گیری در بخش کیفی غیراحتمالی از نوع گلوله برفی و در بخش کمی، نمونه‌گیری تصادفی در جامعه محدود بوده است. با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه ۳۸۰ نفر تعیین شد. روایی پرسشنامه بخش کیفی و بخش کمی، روایی محتواست و پایایی بخش کمی با آلفای کرونباخ محاسبه شده است. برای تحلیل داده‌های تجربی، آزمون فرضیه‌ها و تایید همخوانی سازه نظری با سازه تجربی از تحلیل عاملی و تحلیل مسیر استفاده شده است.

**یافته‌های پژوهش:** نتایج پژوهش نشان داده است که عوامل فردی، عوامل عملیاتی، عوامل سازمانی و عوامل محیطی بر کار بدون استرس تاثیر دارند. از بین عوامل مؤثر، عوامل سازمانی، عملیاتی و محیطی با کار بدون استرس رابطه معکوس دارند ولی سازه عوامل فردی با کار بدون استرس رابطه مستقیم دارد.

**محدودیت‌ها و پیامدها:** در مراحل اولیه، جامع نبودن نتایج پژوهش‌های پیشین، موجب ارائه مدل اولیه بر اساس استنباط پژوهشگران شد.

**پیامدهای عملی:** با اجرای این الگو، علاوه بر افزایش بهره‌وری، تمایل افراد به ترک سازمان کاهش می‌یابد و انگیزه آنان برای افزایش اثربخشی بیشتر می‌شود.

**ابتکار یا ارزش مقاله:** برای طراحی مدل کار بدون استرس، به موازات بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت استرس، عوامل مؤثر بر ایجاد استرس شغلی، بررسی شد؛ در نهایت با تلفیق این دو مقوله متفاوت، عوامل و شاخص‌های کار بدون استرس بر اساس استنباط پژوهشگر و نظر خبرگان، استخراج گردیده و سپس اعتبارسنجی شد؛ نتیجه طراحی و اعتبارسنجی، مدل جامع و جدیدی است که محیط، فرد و سازمان را در برمی‌گیرد.

**نوع مقاله:** مقاله پژوهشی

### مشخصات نویسندگان

۱. دکتری مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران (\*نویسنده مسئول).  
Fariba\_broumandan@yahoo.com
۲. گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.  
Sarlak@pnu.ac.ir
۳. گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.  
Moghali@yahoo.com
۴. گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.  
Gtalghani@ut.ac.ir

**کلمات کلیدی:** استرس شغلی، کار بدون استرس، رویکرد آمیخته.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۱/۱۳ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۹/۰۴ تاریخ چاپ مقاله: ۱۴۰۲/۰۱/۰۱  
منتشر شده توسط دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

*Research Paper*

## Designing and Testing a Stress-Free Work Model in The Islamic Republic of Iran Broadcasting Organization with a Mixed Approach

Fariba Broumandan<sup>1</sup>, Mohammadali Sarlak<sup>2</sup>, Alireza Mooghali<sup>3</sup>, Gholamreza Talghani<sup>4</sup>

### Authors

1. Phd, Department Of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran. (\*Corresponding Author). Fariba\_broumandan@yahoo.com
2. Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran. Sarlak@pnu.ac.ir
3. Department of Public Management Payame Noor University, Tehran, Iran. Moghali@yahoo.com
4. Department of Public Management, Tehran University, Tehran, Iran. Gtalghani@ut.ac.ir

### Abstract

**Purpose:** The purpose of this study is the Identification of factors which impact on stress-free work in the Islamic Republic of Iran Broadcasting Organization, conceptual model design and Validation model performance.

**Design/ Methodology/ Approach:** Qualitative and quantitative approaches have been used to achieve the objectives of the research. In the qualitative part, using fuzzy Delphi method, the effect on stress-free work was identified. In the quantitative part, questionnaires were designed to validate the conceptual model. The sampling method in the qualitative part was non-probability snowball type and in the quantitative part, random sampling in the limited population. Using Cochran's formula, the sample size of 380 people was determined. The validity of the questionnaire is content validity and its reliability is calculated by Cronbach's alpha. To analyze the experimental data, test the hypotheses and confirm the agreement of the theoretical structure the experimental structure for factor analysis and path analysis have been used.

**Researcher Findings:** Research shows that personal, operational, organizational and environmental factors are effective for stress-free work. Among the factors, effective, organizational, operational and environmental factors are inversely related to stress-free work, but another factor is directly related to stress-free work.

**Limitations & Consequences:** in the early stages, the lack of previous researches, led to the presentation of the initial model based on the researchers inference.

**Practical Consequences:** By implementing this model, in addition to increasing performance, people tend to leave the organization less and their motivation increases.

**Innovation or value of the Article:** To design a stress-free work model, in parallel with examining the factors affecting stress management, the factors affecting job stress were examined; Finally, by combining these two different categories, factors and indicators of stress-free work were extracted based on the inference of the researchers and the opinion of the experts, and then validated; The result of design and validation is a comprehensive and new model that includes the environment, the individual and the organization.

**Paper Type:** Research Paper

**Keywords:** Job Stress, Stress-Free Work, Mixed Approach.

Received Date:2022-04-02

Acceptation Date: 2022-11-25

Publication Date:2023-03-21

Publisher: Iran – Tehran – Shahid Beheshti University – Faculty of Management & Accounting



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## مقدمه

در دنیای رقابتی، کارکنان هر سازمانی مهمترین مزیت رقابتی آن سازمان محسوب می‌شوند. سازمان‌های اثرگذار به این نتیجه رسیده‌اند که به جای افزایش امکانات باید بر ارتقای کیفی منابع انسانی در همه سطوح و مشاغل متمرکز شوند. سازمان‌ها برای افزایش اثربخشی، حفظ و نگهداری کارکنان علاوه بر ایجاد بستر مناسبی برای فعالیت، مجبورند از کارکنان خود در مقابل بسیاری از آسیب‌ها و خطرات محافظت کنند. یکی از مهمترین خطراتی که موجب کاهش عملکرد فردی و در نتیجه عملکرد سازمانی می‌شود، فشارهای روانی است. از بین فشارهای روانی، استرس شغلی اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد زیرا نه تنها موجب کاهش عملکرد سازمانی می‌شود، بلکه سلامت روانی و جسمانی کارکنان را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. با توجه به شیوع بی‌سابقه استرس شغلی در همه مشاغل و همه کشورها، پژوهش در زمینه علل استرس شغلی، آثار آن بر فرد و سازمان، اندازه‌گیری میزان استرس کارکنان و مدیریت استرس شغلی متداول گردیده است.

سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران به عنوان تنها متولی پخش برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی در ایران، مسئولیت مهمی در قبال حکومت، دولت، سازمان‌ها، ارگان‌ها و آحاد مختلف مردم دارد. با توجه به سنگینی مسئولیت، افزایش استرس شغلی در بین کارکنان این سازمان، اجتناب‌ناپذیر است. به همین دلیل مشاغل این سازمان در رده مشاغل سخت طبقه‌بندی شده‌اند و کارکنان این سازمان پس از ۲۵ سال خدمت، بازنشسته می‌شوند. با توجه به افزایش تمایل افراد به ترک سازمان، شیوع بیماری‌های ناشی از استرس شغلی در طی ۱۰ سال گذشته، لازم است در زمینه عوامل موثر بر کاهش استرس شغلی در این سازمان پژوهش کاملی انجام شود. پژوهش در زمینه استرس شغلی در سازمان صداوسیما محدود است. به علت محدود بودن پژوهش‌ها (یک مقاله در این زمینه در مجله رادیو منتشر شده است)، سایر پژوهش‌ها در این زمینه مورد بررسی قرار گرفتند. اکثر پژوهش‌های تحقق یافته، به بررسی علل استرس شغلی، اندازه‌گیری استرس در بین کارکنان و اثر استرس بر فرد و سازمان پرداخته‌اند، نتایج بررسی‌ها نشان داد که با تغییر جامعه آماری، نتایج نیز تغییر می‌کنند. به عنوان مثال دو پژوهش در سال ۲۰۲۰ در مورد علل استرس شغلی انجام شده است. نتیجه اولین پژوهش در کره نشان داد که فرهنگ سازمانی مستبدانه، روابط بین فردی و درک کارکنان از سیاست‌های سازمانی زمینه‌ساز استرس شغلی است (Choie et al, 2020). در حالی که نتیجه دومین پژوهش در اسپانیا نشان داد که گرانباری و حجم زیاد وظایف محوله، فشار اجتماعی ناشی از شغل، ترس از سرایت بیماری، کمبود پرسنل، کمبود تجهیزات محافظتی و کم بودن حمایت سازمانی، مهمترین عوامل استرس‌زا هستند (Blanco-Donoso et al, 2020). تناقض نتایج حاصل از پژوهش‌های صورت گرفته توسط ذی‌نفعان مختلف نیز قابل تامل بود. اتحادیه‌های کارگری، استرس شغلی را صرفاً به شغل و عوامل سازمانی ربط می‌دهند ولی کارفرمایان و صاحبان صنایع، معتقدند که مسایل خانوادگی و اجتماعی و تحریک‌پذیری بیش از اندازه افراد است که منجر به استرس می‌شوند و کار، منبع استرس نیست (Hasani, 2005: 32). محدود بودن پژوهش در مورد علل و مدیریت استرس شغلی در صداوسیما ج.ا.ا، تفاوت نتایج پژوهش‌ها با تغییر جامعه آماری، تناقض نتایج حاصل از پژوهش‌ها با تغییر ذی‌نفعان تحقیق و عدم وجود مدل جامعی با عنوان کار بدون استرس، لزوم پژوهش در این زمینه را بیش از پیش آشکار می‌کند. بنابراین لازم است پژوهشی انجام شود تا با تلفیق دیدگاه‌های اتحادیه‌های کارگری با دیدگاه

صاحبان صنایع و کارفرمایان، مدل منسجم، جامع و فراگیری طراحی کند که با اجرای آن بتوان با کاهش استرس شغلی، کارکنان سازمان را حفظ نموده؛ یک محیط امن روانی برای آنان مهیا کرده و در نهایت بازدهی کار را چه در سطح فردی و چه در سطح سازمانی افزایش داد. هدف اصلی این پژوهش طراحی و آزمون مدل کار بدون استرس در سازمان صداوسیما ج.ا.ا<sup>۱</sup> است. این پژوهش درصدد پاسخ به این سوال است که آیا مدلی با عنوان کار بدون استرس وجود دارد؟ آیا مدل طراحی شده، معتبر است؟ آیا بین عوامل موثر بر کار بدون استرس رابطه معناداری وجود دارد؟

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

منابع انسانی یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر موفقیت یا شکست هر سازمانی تلقی شده و ضامن بقاء و رمز موفقیت در رسیدن به هدف آن سازمان به شمار می‌روند (Moshashaei & Nazari, 2019). منابع انسانی، با ارزش‌ترین منبع سازمان‌ها است (sarshar & samiei, 2019: 179)؛ وجود نیروهای ماهر، توانمند، خلاق و با انگیزه، احتمال موفقیت و اثربخشی سازمان‌ها را بالا می‌برد. حفاظت و نگهداری از آسیب‌های جسمی و روانی بخشی از وظایف یک سازمان موفق است در دنیای پر شتاب یکی از آسیب‌های روانی شایع، که توجه بسیاری از اندیشمندان، پزشکان، روانشناسان و متخصصان رفتار سازمانی و مدیریت را به خود معطوف کرده، استرس است. استرس بخش جدایی‌ناپذیر زندگی انسان است؛ استرس بر تفکر عاقلانه، تأثیر می‌گذارد، از تصمیم‌گیری درست و به موقع جلوگیری می‌کند و موجب کاهش عملکرد فردی می‌شود و کاهش عملکرد فردی موجب کاهش عملکرد و اثربخشی سازمان‌ها می‌شود. با توجه به اثرات مخرب استرس شغلی، پژوهش در این زمینه متداول شده است.

### استرس شغلی

فشار وارده بر افراد زمانی که با ظرفیت و توانمندی آنان همخوانی نداشته باشد، تعادل فرد را به هم می‌ریزد و فرد را دچار استرس می‌کند. بروز استرس علل مختلفی دارد یکی از مهمترین علل بروز استرس، شغل است. از آنجایی که انسان‌ها ساعات طولانی از عمر خود را در محل کار سپری می‌کنند و تنش‌های متعددی را از محیط دریافت می‌کنند، احتمال ابتلا به استرس شغلی در آنان بالا می‌رود. استرس شغلی یکی از پدیده‌های مهم در زندگی اجتماعی و تهدیدی جدی برای سلامتی نیروی کار در جهان است؛ به نحوی که سازمان بین‌المللی کار، استرس شغلی را به عنوان شناخته‌شده‌ترین پدیده تهدیدکننده سلامتی کارگران معرفی نموده است (Sadeghi-Yarandi et al, 2019). استرس شغلی پاسخ‌های هیجانی آزار دهنده‌ای است که در صورت عدم تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل با استعدادها و منابع بروز می‌کند (sadidi, 2019). ناهمخوانی بین توانایی‌های فردی، منابع، تقاضاها و چالش‌هایی که در حین انجام وظایف شغلی برای افراد پدید می‌آید و از لحاظ ذهنی و جسمی آن‌ها را تحت فشار قرار می‌دهد و در بلندمدت، سلامتی آن‌ها را به تهدید می‌کند، استرس شغلی است (Nastiezaie & sabegi, 2016) استرسی که فرد همراه خود به محل کار می‌آورد (استرس فردی و استرس

محیطی)، با تنش‌های شغلی افزایش می‌یابد و با فشارهای درون سازمانی، مضاعف می‌شود، اگر فرد نتواند این تنش‌ها را تحمل کند، استرس شغلی روی می‌دهد؛ با افزایش تعداد و شدت تنش‌ها، سلامت جسمی و روانی فرد تحت تاثیر قرار می‌گیرد و فرد از خود علایمی نشان می‌دهد. این علائم که در رفتار قابل مشاهده است، بسته به ظرفیت افراد و شدت واکنش‌ها متفاوت است. پاسخ‌های حاد به استرس ممکن است در بخش احساسی (اضطراب، افسردگی، تحریک پذیری و خستگی) یا در بخش رفتاری (مانند: گوشه‌گیری، پرخاشگری، بی‌انگیزگی و ناراحتی) و یا در بخش تفکر (اشکال در تمرکز و حل مشکل) و یا به صورت علائم جسمانی (تپش قلب، حالت تهوع و سردرد) بروز نماید و تداوم آن می‌تواند منجر به تغییر در سیستم عصبی درون‌ریز، سیستم قلبی عروقی، سیستم عصبی خودکار و سیستم ایمنی بدن گردیده که این امر بیماری‌های روانی و فیزیکی مانند اضطراب، افسردگی و بیماری‌های قلبی عروقی را به دنبال دارد (Naghavi et al, 2013: 90). افسردگی، اضطراب، پرخاش‌گری، کج‌خلقی، زودرنجی، بیماری تنفسی، قلبی، فشار خون و بی‌خوابی بخشی از آثار مخرب استرس شغلی است. استرس شغلی علاوه بر سلامت روانی و جسمی، بر میزان تغییر شغل، بروز غیبت‌های متعدد، تمایل به جابجایی، بی‌توجهی به میزان عملکرد فردی و سازمانی، موثر است.

استرس شغلی به علت تحریک‌پذیری بیش از اندازه فرد یا تنش‌های محیطی رخ می‌دهد؛ با تاثیرگذاری بر سلامت روانی و جسمانی، موجب بروز رفتارهای ضد تولید در کارکنان می‌شود؛ با افزایش رفتارهای ضد تولید مانند غیبت‌های غیرموجه، کاهش مهارت حل مساله، کاهش تعهد و عدم توجه به کار، عملکرد فردی کاهش می‌یابد؛ نتیجه کاهش عملکرد فردی، کاهش اثربخشی و عملکرد سازمان است. پژوهشگران معتقدند در کشورهای پیشرفته، استرس شغلی، سالانه چندین میلیارد دلار ضرر اقتصادی به همراه داشته است و یکی از عوامل مهم کاهش بهره‌وری و اثربخشی سازمان‌ها است.

### عوامل موثر بر کار بدون استرس

با توجه به اهمیت ارتقاء عملکرد سازمان‌ها و تاثیر مهم منابع انسانی در تحقق آن، سازمان‌ها همواره در تلاش هستند عوامل موثر بر کاهش عملکرد کارکنان خود را پیش‌بینی کنند و قبل از وقوع مشکلات، از بروز آنان جلوگیری کنند. تعیین استرس به عنوان بیماری قرن، موجب تمرکز پژوهش‌های متعددی شده است. بررسی علل بروز استرس شغلی، اثرات استرس شغلی بر عملکرد سازمان بخش عمده‌ای از این تحقیقات را دربرمی‌گیرد برآیند پژوهش‌های مختلف نشان داده است که عوامل موثر بر ایجاد استرس شغلی با تغییر جامعه آماری عوض می‌شود و نمی‌توان یک عامل مشخص را به عنوان عامل موثر بر استرس شغلی معرفی کرد. در نتیجه تا کنون مدلی با عنوان کار بدون استرس ارائه نشده است. از آنجایی که وظیفه پژوهشگران، تنها ایجاد و بسط دانش و نظریه نیست (Arsalan & vahedi, 2019: 67) پژوهشگر به دنبال ارائه یک مدل قابل اجرا در دنیای واقعی است. در این پژوهش، برای استخراج عوامل موثر بر کار بدون استرس، از نتایج پژوهش‌های موثر بر ایجاد استرس شغلی و مدیریت استرس شغلی استفاده شده است؛ برای رسیدن به این هدف محقق از دیدگاه جامعه-شناسان به سازمان توجه کرده است و سازمان را به عنوان بخشی از یک کل، که از اطراف تاثیر می‌پذیرد و بر آن تاثیر می‌گذارد، در نظر گرفته است. پژوهشگر در طراحی مدل کار بدون استرس، دیدگاه صاحبان صنایع در

مورد علل استرس شغلی (عوامل فردی و محیطی) را مد نظر قرار داده و در کنار عوامل موثر بر استرس شغلی از دیدگاه اتحادیه‌های کارگری (شغل و عوامل درون سازمانی)، بررسی کرده است. محقق معتقد است با **کنترل عوامل موثر بر ایجاد استرس شغلی و تقویت عوامل موثر بر مدیریت استرس شغلی** می‌توان عوامل موثر بر کار بدون استرس را استخراج کرد.

### عوامل محیطی و کار بدون استرس

بر اساس نظریه سیستم‌ها، سیستم بر محیط و محیط بر سیستم تاثیر گذارند. تاثیر محیط بر سازمان و بالعکس غیرقابل انکار است. بنابراین با قطعیت می‌توان گفت محیط بر بروز استرس شغلی و بالعکس بر کار بدون استرس تاثیر گذار است. از نظر پژوهشگران و نظریه پردازان عوامل ایجاد کننده استرس متفاوت‌اند، عده‌ای عوامل محیطی را عامل ایجاد استرس شغلی می‌دانند. مهرزاد سرافرازی و همکارانش در مدل پژوهشی خود، عوامل محیطی شامل عدم اطمینان اقتصادی، عدم اطمینان سیاسی و عدم اطمینان فناوری را به عنوان بخشی از عوامل موثر بر استرس شغلی بررسی و تبیین کرده‌اند (Sarfarazy et al, 2013). تغییرات اجتماعی، فناوری، خانواده، جابه‌جایی، شرایط اقتصادی، نژاد و طبقه اجتماعی و شرایط محیط زندگی از تنش‌زاهای برون سازمانی محسوب می‌شوند. معرفی منابع و عوامل تنش‌زا بستگی به این دارد که صاحب‌نظران انسان را از چه دیدگاهی مورد بررسی قرار دهند. پیروان رفتار سازمانی، فرد را درون سازمانی و به عبارتی «سازمانی» می‌دانند و به همین لحاظ منابع استرس را به درون و برون سازمانی تقسیم می‌کنند. ولی برخی از صاحب‌نظران نیز انسان را درون جامعه می‌بینند و تقسیمات خود را از منابع استرس بیشتر به صورت جامعه‌شناختی ارائه می‌دهند این افراد حوزه وسیع‌تری را در نظر می‌گیرند و عوامل بیشتری را بررسی می‌کنند. بهنودی معتقد است: عواملی که باعث استرس شغلی در محیط کار می‌شوند را می‌توان به سه دسته کلی تقسیم کرد ۱- عوامل فردی مثل تضاد در نقش، ابهام در نقش، تعارض در هدف‌های فردی، اتفاقات غیرمنتظره شخصی و مسائل اقتصادی ۲- عوامل سازمانی شامل ساختار سازمانی، فرآیندهای سازمانی، خط‌مشی‌های سازمانی، عوامل ارتباطی، الزامات شغلی، شرایط فیزیکی سازمان و مراحل حیات سازمان ۳- عوامل محیطی شامل عوامل اقتصادی، عوامل سیاسی و عوامل فناورانه (Behnodi, 2005).

در این پژوهش با توجه به اینکه سازمان صداوسیما به صورت مداوم، در تعامل با محیط است؛ از محیط تاثیر می‌گیرد و بر محیط تاثیر می‌گذارد، عوامل محیطی به عنوان عوامل موثر بر کار بدون استرس در نظر گرفته شده‌اند.

### عوامل سازمانی و استرس شغلی

از دیدگاه سیستمی، سازمان‌ها دارای دو زیرسیستم هستند. این دو زیرسیستم در روابطی مستمر، تنگاتنگ در تأثیرات متقابل از هم و تأثیرپذیری از عوامل برون سازمانی، عملکرد نهایی سازمان را تحقق می‌بخشند از آنجایی که زیرسیستم انسانی-اجتماعی یگانه عنصر هوشمند و متفکر سازمان‌ها است، اقدامات و عملکرد تک تک افراد بر شرایط روانی سازمان تاثیر گذار است. ساختار سازمانی، سیاست‌های سازمانی، تعیین میزان حقوق و دستمزد،

روابط انسانی، جو سازمانی، خط‌مشی‌های سازمانی، خط‌مشی‌های استخدام، تغییر و جابجایی، شیفت‌های کاری زیرسیستم‌های اجتماعی- انسانی سازمان را تشکیل می‌دهند که در کنار شرایط فیزیکی محیط کار می‌توانند موجب افزایش یا کاهش استرس شغلی شوند.

به‌نودی در پژوهش خود یکی از عوامل موثر بر استرس شغلی را عوامل سازمانی (ساختار سازمانی، فرآیندهای سازمانی، خط‌مشی‌های سازمانی، عوامل ارتباطی، الزامات شغلی، شرایط فیزیکی سازمان و مراحل حیات سازمان) معرفی کرده است (Behnodi, 2005). مهرزاد سرفرازی در پژوهش خود، تقاضای روابط متقابل، ساختار سازمانی، رهبری سازمانی، تقاضای شغلی و تقاضای نقش را برشمرده است (Sarfazay et al : 2013). موسسه ملی ایمنی و بهداشت شغلی<sup>۲</sup> با عنوان شرایط موثر بر ایجاد استرس در محل کار را چنین ذکر کرده است:

خط‌مشی‌های استخدام، تهدیدات بستن یا تعطیلی کارخانه، خاتمه دادن به خدمت کارکنان، تعویض یا جابه‌جایی موقعیت محل کار، خودکار کردن محل کار (اتوماسیون و به‌کارگیری دستگاه‌های خودکار)، بازآموزی، آهنگ کار که خیلی سریع وضع شده است، اضافه کاری اجباری بدون توجه به شرایط خانوادگی، گرانباری شغلی سنگین سرپرستان نژادپرست یا جنسیت‌گرا، کار شیفتی که منجر به اختلال در بی‌خوابی و مشکلات خواب می‌گردد، شغل‌هایی که از مهارت‌های کارگران استفاده نمی‌کنند، کارهای پر جنب و جوش و عادی که مفهومی ندارند در حالی که می‌توانند بدون استرس انجام شوند، نداشتن کنترل روی کار و معنی نداشتن درونداد، ارتباط ضعیف با سرپرستان، فقدان خط‌مشی به طوری که از لحاظ خانوادگی دوستانه باشد، فقدان حمایت از سوی سرپرستان، شرایط فیزیکی خطرناک (شلوغی، آلودگی هوا، سر و کار داشتن با ارباب رجوع خشمگین و عصبانی)، مشکلات ارگونومیکی حرکات تکراری و کار سخت و طاقت فرسا (Hasani, 2005).

ریسی و ظهیری شرایط فیزیکی محیط کار را از عوامل استرس‌زای شغلی برشمرده‌اند (Raeissi P, 2006). زاہری (Zaheeri) رابطه زیردستان و مافوق، میزان حقوق، نگرش همسر و ماموریت خارج از شهر و تبعیض در محل کار عوامل استرس‌زای شغلی می‌باشند (cooper, 1987). قادری در سال ۱۳۸۲، عدم رعایت قوانین و مقررات توسط کارکنان را مهمترین عامل استرس‌زای شغلی دانسته است. مشکلات مربوط به تورم و هزینه زندگی، کمبود امکانات آموزشی و تفریحی خانواده و دوری از خانواده بخش دیگری از عوامل استرس‌زا محسوب می‌شود (Alvani & Abtahi, 1992). تحت فشار بودن برای انجام کار، انجام دو کار به‌طور همزمان، انجام کار در روزهای تعطیل، مغایرت نیازهای شخصی با نیازهای سازمان، عدم درک مشکلات افراد از سوی مدیریت، زیاد بودن حجم کار، اعمال روش‌های ضد و نقیض در محل کار، مشورت نکردن سرپرستان با کارمندان در مورد تغییرات شغلی، مهمترین عوامل استرس‌زا در بیمارستان‌های علوم پزشکی بوده است (Hasanzadah, 2010).

سازمان صداوسیما هم از سایر سازمان‌ها مستثنی نیست بنابراین عوامل سازمانی هم به عنوان عوامل موثر بر کار بدون استرس در نظر گرفته شده‌اند.

### عوامل فردی و استرس شغلی

در بحث مدیریت استرس شغلی، تمرکز پژوهشگران بر فرد است. اکثر آنها معتقدند که فرد قادر است استرس شغلی خود را کنترل کند. آنها در اکثر مواقع نقش سازمان و محیط را در مدیریت استرس نادیده می‌گیرند. در این زمینه دو دیدگاه متعارض وجود دارد. بسیاری از کارفرماها معتقدند که استرس شغلی حاصل عوامل فردی است؛ تیپ شخصیت A، عدم ثبات شخصیت، نداشتن اعتماد به نفس با استرس شغلی رابطه مثبت دارند. عده‌ای هم معتقدند که فرد می‌تواند استرس شغلی را کاهش دهد. خودکارآمدی، داشتن باورهای مذهبی، داشتن مهارت‌های ارتباطی مطلوب، افزایش تاب‌آوری، افزایش مهارت‌های فنی و بالا رفتن تحصیلات، موجب کاهش استرس شغلی و مدیریت آن می‌شوند.

محمد حیدری ثانی و همکارانش در پژوهش خود، مدلی ارائه کرده‌اند که در آن مدل، عوامل فردی شامل جنسیت، تیپ شخصیت، عدم احساس کنترل، عدم حمایت اجتماعی بخشی از عوامل استرس‌زا برشمرده شده‌اند (Heidarisani, 2014: 786). فتحی‌زاده و خشوعی نیز در پژوهش خود نشان دادند که بین ویژگی شخصیتی روان‌رنجوری و استرس شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (Fathi & Zabihzadah, 2016: 21) گری تافت و اندرسون در سال ۱۹۸۱، ساترلند و کوپر در پژوهش خود در سال ۱۹۹۱، کلیبازورلو و همکارانش در ۲۰۱۶ و تینا وندر<sup>۳</sup> و همکارانش در ۲۰۱۹ به نتایج مشابهی در مورد تاثیر ویژگی شخصیت بر استرس شغلی دست یافتند (Vander et al, 2019).

کانر و دیویدسون<sup>۴</sup> (۲۰۰۳)، تاب‌آوری را عامل توانمندکننده فرد در برقراری تعادل زیستی و روانی در شرایط سخت می‌دانند، آنچه مانع از پای درآمدن افراد در مقابل استرس می‌شود، روش‌هایی است که آنها برای تعدیل استرس به کار می‌برند این روش‌های کارآمد بر پایه ویژگی‌های تاب‌آوری بروز می‌کنند (Pourhossin et al, 2018: 73). لانز<sup>۵</sup> هم در پژوهش خود این نتیجه رسیده است که تاب‌آوری باعث سازگاری با استرس شغلی، کم شدن فشارها و حل مشکلات ناشی از آن می‌شود (Lanz, 2015)

خودکارآمدی با استرس شغلی رابطه معنادار و منفی دارد. آزادی و همکارانش معتقدند که با افزایش خودکارآمدی، استرس شغلی کاهش می‌یابد (Azadi et al, 2014: 24). مهدیه و درویشی هم معتقدند ظرفیت تاب‌آوری به عنوان یک پیش‌بینی کننده جهت جلوگیری و کاهش تنیدگی استرس‌های حرفه‌ای محسوب می‌شود (Mahdiyeh, Darvishi ghezeli, 2017:18). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که بالا رفتن سطح تحصیلات و مهارت‌ها رابطه معکوس با استرس شغلی دارند. صمدی راد و همکارانش، نشان دادند که افراد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد سطح استرس شغلی کمتری را گزارش نموده‌اند، در حالی که افراد دارای تحصیلات کاردانی

<sup>3</sup> Vandar et al

<sup>4</sup> Cooner & Davidson

<sup>5</sup> Lanz



بالاترین سطح استرس را نسبت به سایر گروه‌های تحصیلی گزارش کرده‌اند (samadirad et al, 2020: 196). گری تافت و اندرسون نیز به نتایج مشابهی رسیدند (Gary taft & Anderson, 1981) شهرام صفری و همکارانش نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که افزایش تحصیلات موجب غلبه بر استرس شغلی می‌شود (safari et al, 2013). مرتضی‌پور و همکارانش نیز در سال ۹۶ به این نتیجه رسیدند که داشتن تحصیلات بالا و عدم توازن پاداش منجر به استرس شغلی می‌گردد (Mortezapour et al, 2017). باورهای مذهبی، یکی از بهترین راهکارهای سازگاری با تنش‌زاهای روانی است. فرانچسکو کریکو<sup>۶</sup> معتقد است: طبق تحقیقات، مقابله مذهبی، حضور شخص در نماز و کلیسا، می‌تواند دو روش برای جلوگیری از استرس شغلی و فرسودگی معلمان باشد (Cherico, 2017). تحقیقات مگولاتی و همکارانش<sup>۷</sup> در مرکز پزشکی دانشگاه مالایا نیز تایید کننده تاثیر باورهای مذهبی بر کاهش استرس شغلی است. نتایج این تحقیقات نشان داده است که برگزاری نماز، باعث کاهش استرس شغلی و افزایش رضایت پرستاران مسلمان می‌شود (Meguellati et al, 2019).

مهارت در دریافت صحیح پیام و مهارت در ارسال پاسخ به عنوان یک مهارت تطابقی، می‌تواند استرس شغلی را کاهش دهد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که داشتن مهارت ارتباطی با ایجاد یک سپر دفاعی، استرس شغلی را کاهش می‌دهد. تحقیقات برنبورگ و همکارانش<sup>۸</sup> نشان داد که آموزش حرفه‌ای برقراری ارتباط موثر می‌تواند استرس شغلی را در بین پزشکان متخصص اطفال کاهش دهد (Brenburg et al, 2016). رضایی و همکارانش در پژوهشی در سال ۱۳۸۵ نشان دادند که داشتن مهارت‌های ارتباطی منجر به کاهش معنادار استرس شغلی شده است (Rezaei et al, 2006).

تاثیر فرد بر ایجاد یا کاهش استرس شغلی، غیر قابل انکار است. در بحث مدیریت استرس شغلی، تاکید پژوهشگران قطعا بر فرد است. آنان معتقدند که فرد با افزایش خودکارآمدی، افزایش باورهای مذهبی، افزایش مهارت‌های ارتباطی، افزایش تحصیلات و افزایش هر آنچه که بتواند اعتماد به نفس او را تقویت کند، قادر است استرس شغلی خود را کاهش دهد. بنابراین یکی از عواملی که صددرصد بر کار بدون استرس تاثیر دارد، عوامل فردی است.

### عوامل عملیاتی و استرس شغلی

منظور از عوامل عملیاتی عواملی است که به طور مستقیم با شغل در ارتباطند. اتحادیه‌های کارگری به کرات این عوامل را مهمترین عوامل استرس‌زا معرفی کرده‌اند. عواملی مانند گرانباری نقش (شغل)، کم‌باری، ابهام در نقش، فشار زمان، فشار مسئولیت‌های محوله، تکراری بودن کار، انتظارات مدیران، بخشی از عواملی هستند که به طور مستقیم با شغل در ارتباطند و موجب استرس شغلی می‌شوند. اهمیت این عوامل به حدی است که برخی از پرسشنامه‌های استرس شغلی بر مبنای آنها طراحی شده‌اند. به‌طور مثال کاراسک پرسشنامه استرس شغلی

<sup>6</sup> Francesco Chirico

<sup>7</sup> Meguellati et al

<sup>8</sup> Brenburg et al

خود را بر اساس اختیار، مسئولیت و کنترل طراحی کرده است که فقط یکی از جنبه‌های استرس شغلی را پوشش می‌دهد. لادو عوامل تنش‌زای محیط کار را به چند دسته تقسیم کرده است: عوامل عملیاتی (ویژگی‌های نقش مانند تعارض با نقش فردی، ابتکار و اختیار کم در کارها، ویژگی‌های مرتبط با شغل مانند بارکاری زیاد یا کم چه از نظر کیفی چه از نظر کمی، مسئولیت (مسئول بودن در قبال زندگی و سلامت دیگران)، عوامل مرتبط با جو و ساختار سازمانی (تغییرات، ارتباطات ناکافی، تعارض‌های بین پرسنلی و تعارض با اهداف سازمانی، عوامل مرتبط با پیشرفت شغلی مانند عدم فرصت پیشرفت، مسئولیت‌های جدید فراتر از سطح آموزش و بیکاری)، عوامل مرتبط با محیط کار شامل ضعف احساسی، مواجهه‌های فیزیکی و صدا و کارکردن شیفتی (Kamali Ardakani et al, 2013)

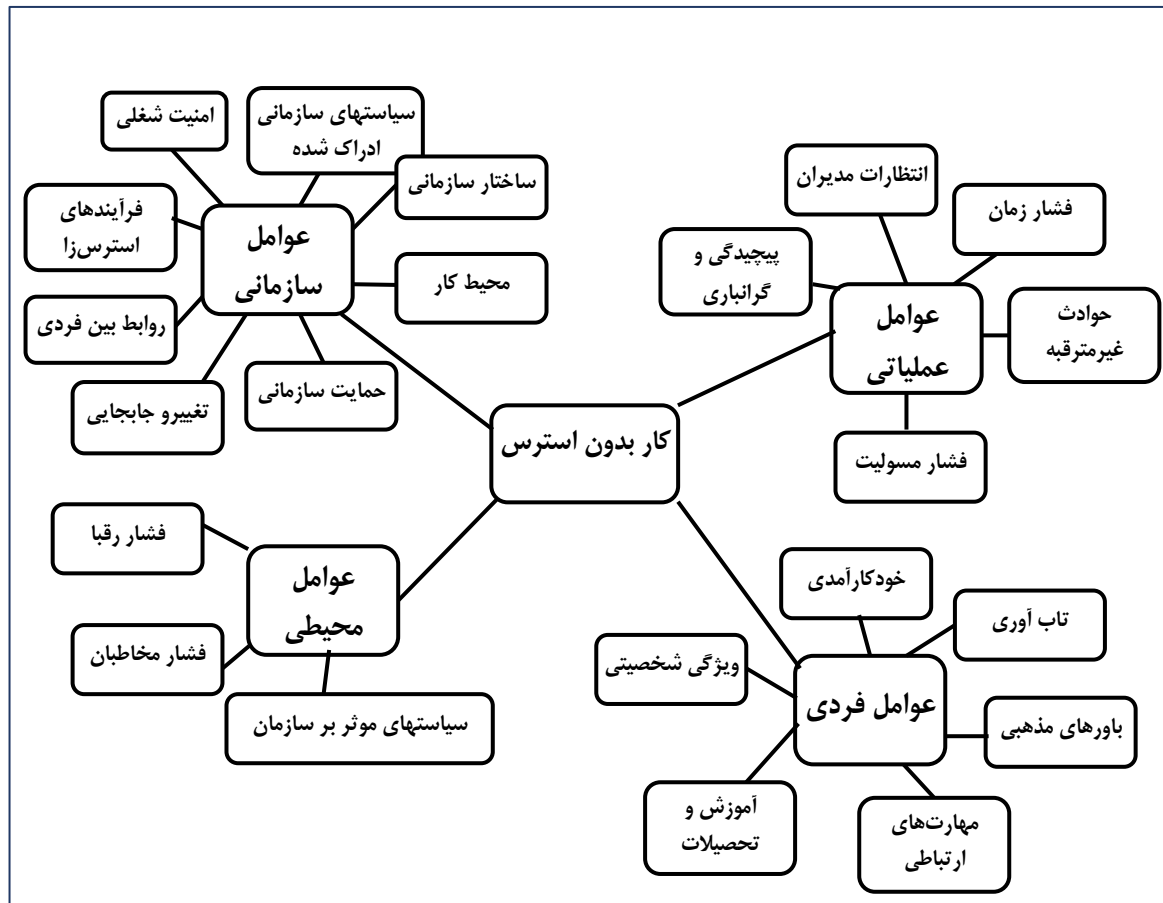
با توجه به اهمیت موضوع، پژوهش‌های زیادی در زمینه عوامل موثر بر استرس شغلی و اثرات آن انجام شده است ولی تعداد مقالاتی که در مورد مدیریت استرس شغلی منتشر شده‌اند بسیار محدود است و تاکنون مدلی با عنوان کار بدون استرس ارائه نشده است. با توجه به عدم وجود مدلی با عنوان کار بدون استرس، محقق ناگزیر بوده است برای تعیین شاخص‌های یک مدل جدید، جامع و فراگیر، با دیدگاه انتقادی، نتایج پژوهش‌ها در مورد استرس شغلی و مدیریت استرس شغلی را تلفیق نماید. در این زمینه جدیدترین پژوهش‌ها مد نظر قرار گرفته‌اند. بدین دلیل که با توجه به تغییرات، این پژوهش‌ها، در صدد تکمیل و تایید پژوهش‌های قبلی بوده‌اند و اطلاعات جدیدی را ارائه داده‌اند. پژوهش‌های داخلی و خارجی که به بررسی علل و مدیریت استرس شغلی پرداخته‌اند و در طراحی بخشی از مدل نقش داشته‌اند، در جدول شماره (۱) آمده‌اند.

جدول ۱: عوامل و شاخص‌های موثر بر طراحی مدل مفهومی

عوامل موثر بررسی شده	عنوان مقاله	سال	پژوهشگران
از نظر حکاک و همکاری‌های همکاران، فشار کار، شرایط کار مهمترین عوامل موثر بر ایجاد استرس شغلی هستند.	بررسی تاثیر استرس بر عملکرد کارکنان با توجه به نقش واسط تبیض ادراک شده	۲۰۱۵	حکاک و همکاران
فلات محتوایی، فلات ساختاری، فلات زیستی سه عامل اصلی استرس شغلی در زنان شاغل در بانک است.	ارزیابی و تحلیل تاثیر فلات شغلی در استرس شغلی زنان مطالعه موردی بانک پاسارگاد در منطقه ۶ شهر تهران	۲۰۱۶	فتحی و ذبیح-زاده باغلوئی
بار کاری، کم کاری نقش، دوگانگی نقش، ابهام نقش، روابط مافوق، روابط همکار، نوبت کاری، شرایط فیزیکی، شرایط شیمیایی، شرایط بیولوژیک، ارگونومی، عوامل استرس‌زای بررسی شده در این پژوهش بودند.	بررسی ارتباط استرس شغلی و سلامت معنوی پرستاران شاغل در بخش‌های ویژه بیمارستان-های شهر بوشهر	۲۰۱۶	معصومی و همکاران
استرس در حیطه وظیفه، استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی، استرس در حیطه فردی مهمترین عوامل ایجاد کننده استرس شغلی هستند.	تبیین ارتباط استرس روانی- اجتماعی با عملکرد شغلی در صنعت بانکداری بر پایه یک مدل تلفیقی	۲۰۱۷	الهیاری و همکاران
حجم کار بالا، فعالیت جسمی بالا، احساس فشار ناشی از اتمام مهلت مقرر برای انجام کارها، عدم امیدواری به ارتقاء شغل، پایین بودن سطح دستمزد، فقدان قدرت تصمیم‌گیری، تعارض در نقش و بی-توجهی رؤسا به مشکلات کاری، عدم رضایت از	استرس شغلی و ارتباط آن با سلامت عمومی کارکنان شرکت کبریت‌سازی	۲۰۱۸	مشعشعی و همکاران

میزان حقوق، ساعات طولانی کار، فعالیت جسمی بیش از حد به دلیل کمبود پرسنل، گوش به زنگ بودن در کار، بالا بودن حجم کار، خسته‌کننده بودن کار، سرعت عمل در کار، دقیق و حساس بودن کار از مهمترین فاکتورهای استرس‌زا هستند.			
عدم حمایت همکاران، تجربه منفی در برخورد با بیماران (مشتری)، و رویدادهای غیرمنتظره، پیچیدگی شغلی، عدم کنترل، عدم تعادل کار و زندگی و تقاضاهای شغلی متناقض (انتظارات متناقض) بخشی از عوامل استرس‌زا بوده‌اند که بر تعهد سازمانی تاثیرگذار بوده‌اند	ارتباط مستقیم و غیرمستقیم بین عوامل استرس‌زای شغلی سازمانی، تعهد عاطفی منفی و حرفه‌ای در پرستاران تازه کار	۲۰۱۹	Yvonne ten Hoeve et al
فرهنگ سازمانی مقتدرانه، وظایف ناعادلانه (سیاست سازمانی ادراک شده)، روابط بین فردی را عامل ایجاد استرس شغلی و بر تعهد سازمانی، تاثیر می‌گذارد	با در نظر گرفتن نقش تعدیل کننده منابع اجتماعی، چه زمانی عوامل استرس‌زای پلیس، تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند	۲۰۲۰	Choie et al
با افزایش عوامل استرس‌زا به ویژه ابهام نقش، رضایت شغلی کاهش می‌یابد	درک ارتباط بین تعهد کاری و رضایت شغلی	۲۰۲۰	Extermera et al
گرانباری و حجم زیاد وظایف محوله، فشار اجتماعی ناشی از شغل، ترس از سرایت بیماری، کمبود پرسنل، کمبود تجهیزات محافظتی (منابع سازمانی) و کم بودن حمایت سازمانی را به عنوان مهمترین عوامل استرس‌زا بر شمرده‌اند	عوامل استرس‌زا، منابع شغلی، ترس از سرایت و استرس آسیب‌زا در میان کارکنان خانه سالمندان در مواجهه با COVID 19؛ مورد پژوهی در اسپانیا	۲۰۲۰	Belanco-Donoso et al
انتظارات واحدهای ستادی یکی از مهمترین عوامل استرس‌زا در شرکت‌های زیرمجموعه است	تأثیر عوامل استرس‌زای چالشی و بازدارنده بر عملکرد شرکت‌های تابعه شرکت‌های چند ملیتی با در نظر گرفتن نقش وابستگی نهادی	۲۰۲۰	Yu
عوامل اقتصادی، نامنی شغلی، تعارضات بین فردی، محدودیت‌های سازمانی موجب استرس شغلی شده و دفعات وقوع رفتارهای ضد تولید را بالا می‌برد. برای کاهش استرس شغلی باید اثرات این عوامل را تعدیل کرد	رابطه بین عوامل استرس‌زای کار موقت و رفتار کاری غیرمولد	۲۰۲۰	Strailer et al

در ابتدا شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها، بر اساس جدول بالا انتخاب شدند، عوامل هم‌پوشان و تکراری حذف شدند و پرسشنامه دلفی طراحی شد. پس از احصاء عوامل موثر بر کار بدون استرس، با دلفی و مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با در نظر گرفتن دیدگاه‌های مختلف ذی‌نفعان، مدل کار بدون استرس طراحی شد. مدل مفهومی پژوهش، حاصل استنباط پژوهشگر از عوامل موثر بر کار بدون استرس و عوامل موثر بر مدیریت استرس شغلی، دلفی و مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (منبع: محقق ساخته)

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش پیش رو از نظر هدف کاربردی است و از نتایج آن می‌توان برای ارتقاء کیفیت عملکرد سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران استفاده کرد. روش پژوهش، ترکیبی از روش‌های کمی و کیفی (آمیخته) است. گردآوری داده‌ها، از طریق مطالعات کتابخانه‌ای، دلفی، مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته و پرسشنامه بوده است. جامعه آماری این پژوهش به دو دسته تقسیم می‌شود. برای حصول نتایج بخش کیفی، از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی به شیوه گلوله برفی و برای حصول نتایج کمی و اعتباریابی مدل احصاء شده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. روش‌های اتخاذ شده، برای حصول نتایج بخش کیفی، دلفی فازی و برای بخش کمی، تحلیل عاملی و تحلیل مسیر بوده است. تعداد اعضای پنل دلفی، ۳۵ نفر و تعداد نمونه آماری بخش کمی، ۳۸۰ نفر بوده‌اند. در پژوهش‌های کیفی، کسب روایی با کسب پایایی همراه است؛ با توجه به استخراج شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها، از منابع معتبر، می‌توان از روایی محتوا و پایایی پرسشنامه بخش کیفی، مطمئن بود؛ کفایت نمونه‌گیری، اختلاف مراحل دلفی (کمتر از ۰/۲)، اجماع نظر خبرگان و فازی‌زدایی بالای ۰/۷، این اطمینان را تکمیل کرده است. روایی پرسشنامه بخش کمی با توجه به تنظیم آن توسط اساتید و روانشناسان، روایی محتوا است. پایایی این پرسشنامه با آلفای کرونباخ محاسبه شده است.

پس از تعیین روایی و پایایی، پرسشنامه محقق ساخته، بین کارکنان صداوسیما پخش تا اعتبار مدل مفروضه را تایید کند. فرضیه‌های اصلی پژوهش بر اساس مدل مفهومی طراحی شده، به شرح زیر است:

۱. مدل مفهومی از دید خبرگان جامعه آماری به چه میزان دارای اعتبار است و قابلیت اجرایی دارد؟
۲. مدل مفهومی از دید کارکنان صداوسیما به چه میزان دارای اعتبار است و قابلیت اجرایی دارد؟
۳. چه روابطی بین شاخص‌های مدل استنباطی پژوهشگران وجود دارد؟

### تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

برای تعیین شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها، اعضای گروه دلفی در ۳ مرحله در مورد عوامل و شاخص‌های موثر بر مدل کار بدون استرس در سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران، نظر دادند.

دور اول دلفی: پرسشنامه دور اول در سه بخش طراحی شده بود. بخش اول دربرگیرنده اطلاعات جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان گروه دلفی، بخش دوم، عوامل موثر بر کار بدون استرس بر اساس طیف لیکرت و بخش سوم، سوال بازی بود که به متخصصان این اجازه را می‌داد که عوامل جدیدی را که از نظر خودشان مهم است و پژوهشگر به آن توجه نکرده است، بیان کنند. در این مرحله، ۳۵ پرسشنامه بین اعضای دلفی پخش شد و پس از ۴ بار پیگیری ۱۰۰٪ آن جمع‌آوری شد. در این پرسشنامه اعضای دلفی در مورد ۳۰ عامل موثر بر کار بدون استرس که نتیجه استنباط پژوهشگران از پژوهش‌های پیشین بود، اظهار نظر کردند. داده‌های خام با استفاده از اکسل، تحلیل شدند. در این مرحله ۱۰ عامل که فازی‌زدایی آنان کمتر از ۰/۷ بود، حذف شدند و ۳ عامل جدید به عنوان عوامل موثر بر کار بدون استرس، از سوی خبرگان پیشنهاد شد.

دور دوم دلفی: در پرسشنامه دور دوم عواملی که فازی‌زدایی آنها کمتر از ۰/۷ بودند، از پرسشنامه حذف شدند. ۳ عامل جدید پیشنهادی اعضای دلفی، به پرسشنامه اضافه شدند. به این پرسشنامه یک ستون جدید که حاصل میانگین نظر اعضای دلفی در مورد هر یک از عوامل در مرحله ۱ بود، اضافه شده بود. داده‌های احصاء شده با نرم‌افزار اکسل تحلیل شدند. در این مرحله عواملی که فازی‌زدایی آنها بالای ۰/۷ بود و همچنین اختلاف دو مرحله دلفی، کمتر از ۰/۲ بود، به‌طور قطعی به عنوان عوامل موثر بر کار بدون استرس، پذیرفته شدند. در این مرحله ۱۹ عامل به‌طور قطعی پذیرفته شدند.

دور سوم دلفی: در دور سوم، پرسشنامه مانند دور دوم، طراحی شد. اعضای دلفی در مورد عواملی که در مورد آنها اجماع کامل صورت نگرفته بود، نظر دادند. پس از ۹ بار پیگیری، پرسشنامه‌های توزیع شده، جمع‌آوری شد. در این مرحله تکلیف ۳ عامل پیشنهادی اعضای دلفی، مشخص شد. با توجه به اجماع نظر خبرگان و وجود ۰/۲ اختلاف بین میانگین دور دوم و سوم، ارسال پرسشنامه متوقف شد. در مجموع ۲۲ عامل به عنوان عوامل موثر بر کار بدون استرس تعیین گردید. نتایج سه دور دلفی به شرح زیر است:

جدول شماره ۲: نتایج سه مرحله دلفی فازی

نتیجه فازی زدایی	اختلاف فازی زدایی	نتیجه دور سوم دلفی			نتیجه دور دوم دلفی			نتیجه اولین دور دلفی			عامل	ابعاد		
		میانگین فازی			فازی زدایی	میانگین فازی		فازی زدایی	میانگین فازی				مولفه ها	
پذیرش	۰/۰۳				۰/۸۳	۰/۶۳	۰/۸۸	۰/۹۹	۰/۸۰	۰/۵۹	۰/۸۴	۰/۹۶	مخاطبان	عوامل محیطی
پذیرش	۰/۰۵	۰/۵۵	۰/۸۰	۰/۹۶	۰/۷۲	۰/۵۰	۰/۷۵	۰/۹۲					فشار رقبا	
پذیرش	۰/۰۱	۰/۴۹	۰/۷۴	۰/۹۱	۰/۷۰	۰/۴۷	۰/۷۲	۰/۹۰					سیاست‌های خارجی	
رد									۰/۶۵	۰/۴۲	۰/۶۷	۰/۸۶	عوامل اقتصادی	
رد									۰/۵۵	۰/۳۲	۰/۵۵	۰/۷۸	عوامل فرهنگی	
رد									۰/۶۴	۰/۴۲	۰/۶۶	۰/۸۵	عوامل اجتماعی	
پذیرش	۰/۰۱				۰/۹۱	۰/۷۴	۰/۹۹	۱	۰/۹۰	۰/۷۲	۰/۹۷	۱	امنیت شغلی	عوامل سازمانی
پذیرش	۰/۰۲				۰/۹۰	۰/۷۳	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۸۸	۰/۷۰	۰/۹۵	۱	فرآیند استرس‌زا	
رد									۰/۵۴	۰/۳۳	۰/۵۴	۰/۷۶	سبک رهبری و مدیریت	
پذیرش	۰/۰۲				۰/۸۹	۰/۷۲	۰/۹۷	۰/۹۹	۰/۸۷	۰/۶۹	۰/۹۴	۰/۹۸	سیاست‌های سازمانی	
پذیرش	۰/۰۳				۰/۸۸	۰/۶۹	۰/۹۴	۱	۰/۸۵	۰/۶۶	۰/۹۱	۰/۹۹	ساختار سازمانی	
پذیرش	۰/۰۵				۰/۷۷	۰/۵۶	۰/۸۱	۰/۹۵	۰/۷۲	۰/۵	۰/۷۵	۰/۹۲	تغییر و جابجایی	
پذیرش	۰/۰۴				۰/۷۴	۰/۵۲	۰/۷۶	۰/۹۳	۰/۷۰	۰/۴۸	۰/۷۳	۰/۸۹	حمایت سازمانی	
رد									۰/۵۸	۰/۳۶	۰/۵۸	۰/۷۹	جو سازمانی	
رد									۰/۶۵	۰/۴۲	۰/۶۷	۰/۸۶	شیفت کاری	
رد									۰/۵	۰/۲۸	۰/۴۹	۰/۷۲	حقوق	
پذیرش	۰/۰۵				۰/۸۴	۰/۶۴	۰/۸۹	۰/۹۸	۰/۷۹	۰/۵۸	۰/۸۲	۰/۹۶	شرایط محیط کار	
رد									۰/۵۳	۰/۳۰	۰/۵۳	۰/۷۶	فرصت ارتقاء	
پذیرش	۰/۰۴				۰/۸۰	۰/۵۹	۰/۸۴	۰/۹۶	۰/۷۶	۰/۵۵	۰/۸۰	۰/۹۴	روابط میان فردی	
پذیرش	۰/۰۸				۰/۸۸	۰/۶۹	۰/۹۴	۱	۰/۸۰	۰/۵۹	۰/۸۴	۰/۹۶	تاب آوری	
پذیرش	۰/۰۵				۰/۸۳	۰/۶۲	۰/۸۷	۰/۹۹	۰/۷۸	۰/۵۶	۰/۸۱	۰/۹۶	خودکارآمدی	
پذیرش	۰/۰۶				۰/۷۷	۰/۵۶	۰/۸۱	۰/۹۴	۰/۷۱	۰/۴۹	۰/۷۴	۰/۹۱	باورهای مذهبی	
پذیرش	۰/۰۴				۰/۸۰	۰/۵۹	۰/۸۴	۰/۹۸	۰/۷۶	۰/۵۴	۰/۷۹	۰/۹۵	مهارت‌های ارتباطی	
پذیرش	۰/۰۳				۰/۷۸	۰/۵۷	۰/۸۲	۰/۹۶	۰/۷۵	۰/۵۳	۰/۷۸	۰/۹۴	تحصیلات و آموزش	
پذیرش	۰/۰۴				۰/۷۴	۰/۵۱	۰/۷۶	۰/۹۴	۰/۷	۰/۴۷	۰/۷۲	۰/۹۱	ویژگی شخصیتی	
پذیرش	۰/۰۱				۰/۸۶	۰/۷	۰/۹۱	۱	۰/۸۷	۰/۶۹	۰/۹۴	۱	پیچیدگی و گرانباری	عوامل عملیاتی
پذیرش	۰/۰۱				۰/۸۳	۰/۶	۰/۸۷	۰/۹۹	۰/۸۲	۰/۶۱	۰/۸۶	۰/۹۸	فشار زمان	
پذیرش	۰/۰۲				۰/۸۰	۰/۶	۰/۸۴	۰/۹۶	۰/۷۸	۰/۵۷	۰/۸۲	۰/۹۴	فشار مسئولیت	

طراحی و آزمون مدل کار بدون استرس ...

انتظارات	۰/۹۴	۰/۸۱	۰/۵۶	۰/۷۷	۰/۹۴	۰/۷۹	۰/۰۶	۰/۷۶	پذیرش
کمیاری نقش	۰/۷۶	۰/۵۲	۰/۳۹	۰/۵۲	۰/۵۲	۰	۰	۰	رد
تعارض نقش	۰/۷۹	۰/۵۶	۰/۳۳	۰/۵۶	۰/۵۶	۰	۰	۰	رد
ابهام نقش	۰/۷۶	۰/۵۴	۰/۳۱	۰/۵۴	۰/۵۴	۰	۰	۰	رد
وقوع حوادث غیرمترقبه	۰/۹۲	۰/۷۵	۰/۰۵	۰/۷۲	۰/۹۴	۰/۷۹	۰/۵۴	۰/۰۴	پذیرش

PAP

۱۴ (۱)

۱۷۵ | صفحه

پس از تعیین شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها، برای تایید و اعتباریابی مدل مفروضه، فاز کمی پژوهش آغاز شد. پرسشنامه محقق ساخته با همکاری اساتید دانشگاه و چندین روانشناس بر مبنای شاخص‌ها و متغیرهای مدل مفهومی پژوهش، طراحی شد، این پرسشنامه ۵۹ سوال دارد. در این پرسشنامه، ۲۰ گویه برای تعیین ارتباط معنادار عوامل سازمانی با کار بدون استرس، ۷ گویه برای تعیین ارتباط عوامل محیطی با کار بدون استرس، ۱۲ گویه برای تعیین ارتباط معنادار عوامل فردی با کار بدون استرس، ۱۰ گویه برای تعیین ارتباط بین عوامل عملیاتی با کار بدون استرس و ۵ گویه برای تعیین ویژگی‌های کار بدون استرس، آمده است؛ سوالات بر مبنای طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای تنظیم شده‌اند. روایی پرسشنامه، روایی محتوا است و پایایی آن با آلفای کرونباخ محاسبه شده است. برای تعیین پایایی، پرسشنامه بخش کمی، در معاونت صدای سازمان پخش شد، داده‌های ۳۰ پرسشنامه برای محاسبه آلفای کرونباخ، مورد استفاده قرار گرفت. نتایج به‌دست آمده به شرح زیر است:

جدول ۳: ضریب پایایی هر یک از متغیرهای پرسشنامه

ردیف	متغیر	تعداد گویه	ضریب آلفای کرونباخ
۱	عوامل عملیاتی	۱۰	۰/۸۰۴
۲	عوامل سازمانی	۲۰	۰/۷۷۶
۳	عوامل فردی	۱۲	۰/۷۸۴
۴	عوامل محیطی	۷	۰/۷۰۶
۵	کار بدون استرس	۵	۰/۷۸۷

پس از تعیین روایی و پایایی، پرسشنامه بین کارکنان سازمان توزیع شد. نتایج حاصل، به دو دسته آمار توصیفی و آمار استنباطی تقسیم می‌شود. آمار توصیفی داده‌ها به شرح زیر است

جدول ۴: مشخصات دموگرافیک آمار توصیفی پرسشنامه

مشخصات	جنسیت		سابقه		تحصیلات	
	زن	مرد	زیر ۱۰ سال	بالای ۱۰ سال	کارشناسی	کارشناسی ارشد و فراوانی
فراوانی	۱۲۸	۲۵۲	۷۴	۳۰۶	۱۶۶	۱۱۸
درصد	۳۳.۷	۶۶.۳	۱۹.۵۰	۷۹.۵۰	۴۳.۷	۳۱.۱

داده‌های استنباطی برای تعیین نرمال بودن توزیع داده‌ها مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف به شرح زیر است:

جدول ۵: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق

آزمون تک نمونه ای کولموگروف - اسمیرنوف						
		عوامل محیطی	عوامل سازمانی	عوامل فردی	عوامل عملیاتی	کار بدون استرس
تعداد		۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰
پارامترهای نرمال	میانگین	۵۱۸۴/۳۰	۱۷۸۹/۸۹	۵۳۴۲/۵۳	۱۲۳۷/۴۵	۰۰۰/۲۳
	انحراف استاندارد	۲/۸۵۲۹۸	۴۵۱۵۹/۵	۴/۴۶۱۰۸	۰۵۹۳۲/۴	۹۰۸۱۸/۱
شدیدترین تفاوت ها	مطلق	۰/۱۴۶	۰/۰۹۴	۰/۱۲۹	۰/۱۱۵	۰/۱۷۹
	مثبت	۰/۰۷۴	۰/۰۵۸	۰/۰۷۴	۰/۱۱۵	۰/۱۴۷
	منفی	-۰/۱۴۶	-۰/۰۹۴	-۰/۱۲۹	-۰/۰۹۶	-۰/۱۷۹
آماره آزمون		۰/۱۴۶	۰/۰۹۴	۰/۱۲۹	۰/۱۱۵	۰/۱۷۹
سطح معناداری (دو دامنه)		۰/۱۲۶	۰/۰۹۶	۰/۴۰۵	۰/۰۵۸	۰/۱۱۳

طراحی و آزمون مدل  
کار بدون استرس ...

۱۷۶ | صفحه

نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف نشان داد که توزیع داده‌ها نرمال است و امکان استفاده از آزمون‌های پارامتریک جهت تعیین میزان همخوانی سازه نظری (مدل مفهومی) با سازه تجربی (داده‌های پرسشنامه) وجود دارد. از بین روش‌های پارامتریک با توجه به هدف که تعیین رابطه بود، بهترین روش تحلیل، تحلیل عاملی تاییدی بود. برای تعیین امکان استفاده از تحلیل عاملی، دو آزمون KMO و Bartlett Test انجام شد. در حقیقت با این بررسی، محقق مطمئن می‌شود که آیا قادر است داده‌های موجود را تقلیل و به چندین عامل پنهانی کاهش دهد یا خیر؟ نتایج این دو آزمون در جدول زیر آورده شده است:

جدول ۶: نتایج آزمون KMO و Bartlett's Test

آزمون کایزر، میر، اولکین و بارتلت				
آزمون کرویت بارتلت			اندازه گیری کفایت نمونه گیری کایزر، میر اولکین.	شاخص‌های پژوهش
سطح معناداری	درجه آزادی	تقریب خی دو		
۰۰۰/۰	۴۵	۲۰۹/۱۳۷۹	۸۶۹/۰	شاخص عوامل عملیاتی
۰۰۰/۰	۱۹۰	۱۷۴/۱۶۹۴	۷۲۴/۰	شاخص عوامل سازمانی
۰۰۰/۰	۶۶	۴۸/۱۱۶۸	۸۹۷/۰	شاخص عوامل فردی
۰۰۰/۰	۲۱	۸۳۳/۳۵۸	۷۱۲/۰	شاخص عوامل محیطی

نتایج نشان داد که در سطح معناداری زیر ۰/۰۵، آزمون KMO بالای ۰/۷ است. بدین ترتیب مشخص شد که تحلیل عاملی تاییدی، بهترین روش برای آزمون فرضیه‌هاست. اولین مرحله، تحلیل هر یک از سازه‌ها بود. مرحله



دوم، تعیین میزان همبستگی پیرسون بین سازه‌ها با هدف اثبات فرضیه‌ها بود. برای تحلیل هر سازه، اولین مرحله تعیین واریانس تبیین شده هر یک از عامل‌های یک سازه با استفاده از جدول Total Variance Explained است. پس از تعیین میزان واریانس تبیین شده عامل‌ها که باید بالای ۱+ باشند، با استفاده از ماتریس همبستگی چرخش‌یافته بین گویه‌ها و عامل‌ها، با توجه به بالاترین بار عاملی بین گویه‌ها و عوامل تصمیم‌گیری می‌شود. بر اساس ماتریس، گویه‌هایی که بیشترین همبستگی را با یک عامل دارند و همبستگی آنها به هم نزدیک است به یک عامل، تقلیل پیدا می‌کنند. ابتدا با استفاده از ماتریس همبستگی پیرسون، همبستگی همه گویه‌ها با سازه در سطح معناداری زیر ۰/۰۵، محاسبه شد. پس از اینکه مشخص شد همه گویه‌ها با سازه در سطح معناداری زیر ۰/۰۵ دارای همبستگی هستند، ماتریس همبستگی دوم بین عامل‌ها با سازه تشکیل شد. پس از اینکه همبستگی بین عامل‌ها با سازه مورد نظر در سطح معناداری زیر ۰/۰۵ مشخص شد، ماتریس همبستگی نهایی برای آزمون فرضیه‌ها تشکیل شد تا مشخص شود که عوامل محیطی، عوامل سازمانی، عوامل فردی و عوامل عملیاتی با کار بدون استرس رابطه مستقیم دارند یا خیر؟ نتایج این همبستگی در جدول زیر آمده است:

جدول ۷: همبستگی سازه‌ها با کار بدون استرس

		کار بدون استرس	عوامل محیطی	عوامل سازمانی	عوامل فردی	عوامل عملیاتی
کار بدون استرس	ضریب همبستگی پیرسون	۱	۰۳۲/۰	-۰/۰۱۱	**۰/۲۷۴	**۲۵۳/-۰
	سطح معناداری (دو دامنه)		۵۲۸/۰	۰۴۲/۰	.../۰	.../۰
	تعداد	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰
عوامل محیطی	ضریب همبستگی پیرسون	۰۳۲/۰	1	**۱۴۲/۰	*۱۰۴/۰	۰۱۱/-۰
	سطح معناداری (دو دامنه)	۵۲۸/۰		۰۰۶/۰	۰۴۳/۰	۰۴۲/۰
	تعداد	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰
عوامل سازمانی	ضریب همبستگی پیرسون	۰۱۱/-۰	**۱۴۲/۰	۱	**۲۰۹/۰	**۲۵۳/-۰
	سطح معناداری (دو دامنه)	۰۴۲/۰	۰۰۶/۰		.../۰	.../۰

	تعداد	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰
عوامل فردی	ضریب همبستگی پیرسون	**۰/۲۷۴	*۱۰۴/۰	**۲۰۹/۰	۱	**۲۶۵/۰
	سطح معناداری (دو دامنه)	۰۰۰/۰	۰۴۳/۰	۰۰۰/۰		۰۰۰/۰
	تعداد	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰
عوامل عملیاتی	ضریب همبستگی پیرسون	**۲۵۳/۰	۰۱۱/۰	**۲۵۳/۰	**۲۶۵/۰	۱
	سطح معناداری (دو دامنه)	۰۰۰/۰	۰۴۲/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	
	تعداد	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰
*** همبستگی در سطح ۰.۰۱ (۲ دامنه) معنی دار است.						
* همبستگی در سطح ۰.۰۵ (۲ دامنه) معنی دار است.						

نتایج محاسبات نشان داد که، عوامل سازمانی با همبستگی ۰/۱۱، عوامل فردی با ضریب همبستگی ۰/۲۷۴ و عوامل عملیاتی با ضریب همبستگی ۰/۲۵۳ در سطح معناداری زیر ۰/۰۵ با کار بدون استرس رابطه مستقیم دارند ولی عوامل محیطی به علت اینکه سطح معناداری (۰/۵۲۸)، بالاتر از ۰/۰۵ است ارتباط مستقیمی با کار بدون استرس ندارد. با توجه به این موضوع ماتریس همبستگی همه عامل‌ها (هر ۲۲ عامل موثر بر کار بدون استرس) تشکیل شد. نتایج نشان داد از بین زیرمقیاس‌های عامل محیطی با کار بدون استرس، عامل سیاست-های خارجی با ضریب همبستگی ۰/۱۳۹ در سطح معناداری ۰/۰۰۷، دارای رابطه مستقیم با کار بدون استرس است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که حتما عامل محیطی با کار بدون استرس، رابطه غیرمستقیم دارد. نتیجه همبستگی زیرمقیاس‌ها و کار بدون استرس به شرح زیر است:

جدول ۸: همبستگی کار بدون استرس با زیرمقیاس‌های سازه‌ها

بررسی وضعیت	کار بدون استرس			زیرمقیاس‌های شاخص‌ها	شاخص
	تعداد	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون		
رد	۳۸۰	۱۳۷/۰	۰۷۷/۰-	مخاطبان	عوامل محیطی
رد	۳۸۰	۹۷۴/۰	۰۰۲/۰-	فشار رقبا	
تأیید	۳۸۰	۰۰۷/۰	**۱۳۹/۰-	سیاست خارجی	
تأیید	۳۸۰	۰۱۸/۰	**۲۵۱/۰	امنیت شغلی	عوامل سازمانی
رد	۳۸۰	۰/۴۳۸	۰۴/۰-	فرایندهای سازمانی	

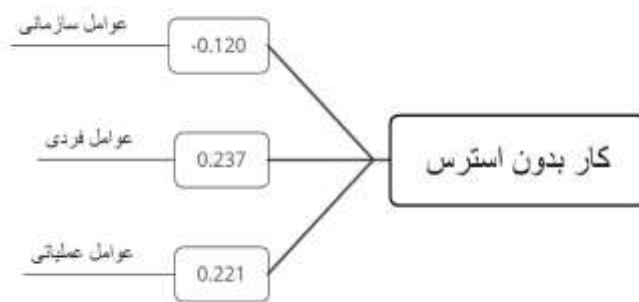
رد	۳۸۰	۰۵۸/۰	۰۹۷/۰-	سیاست سازمانی	
رد	۳۸۰	۱۸۹/۰	-۰/۰۶۶	ساختار سازمانی	
رد	۳۸۰	۵۵۵/۰	۰۳/۰-	تغییر و جایجایی	
تأیید	۳۸۰	۰۴۴/۰	*۲۷۵/۰	حمایت سازمانی	
تأیید	۳۸۰	۰۰۹/۰	**۲۴۳/۰	شرایط محیط کار	
رد	۳۸۰	۴۴۷/۰	۰۳۹/۰-	روابط میان فردی	عوامل فردی
تأیید	۳۸۰	۰	**۳۲۰/۰	تاب‌آوری	
رد	۳۸۰	۱۷۲/۰	۰۷/۰	خودکارآمدی	
تأیید	۳۸۰	۰	**۳۵۵/۰	باورهای مذهبی	
رد	۳۸۰	۳۱۹/۰	۰۵۱/۰	مهارت‌های ارتباطی	
رد	۳۸۰	۲۶۹/۰	۰۵۷/۰	افزایش تحصیلات مهارت‌ها	عوامل عملیاتی
تأیید	۳۸۰	۰	**۱۸۹/۰-	ویژگی‌های شخصیتی	
تأیید	۳۸۰	۰۱۷/۰	**۱۲۲/۰-	پیچیدگی و گرانباری	
تأیید	۳۸۰	۰	**۲۶۲/۰-	فشار زمان	
تأیید	۳۸۰	۰۳/۰	**۱۱۱/۰-	فشار مسئولیت	
تأیید	۳۸۰	۰۱۹/۰	*۱۲۰/۰-	انتظارات	عوامل عملیاتی
تأیید	۳۸۰	۰	**۲۲۵/۰-	وقوع حوادث غیرمترقبه	

با توجه به این موضوع و اثبات فرضیه‌های پژوهش با تحلیل عاملی، جهت ترسیم مدل نهایی از تحلیل مسیر استفاده شد تا ضریب مسیر مدل تعیین شود. ابتدا کار بدون استرس به عنوان متغیر وابسته وارد معادله شد. نتایج نشان داد که عوامل فردی، عملیاتی و سازمانی به صورت مستقیم بر کار بدون استرس تأثیر گذارند.

جدول ۹: جدول رگرسیون تحلیل مسیر

مدل		ضرایب			آزمون تی	سطح معناداری
		ضرایب غیراستاندارد	خطای استاندارد	ضرایب استاندارد		
		B		Beta		
۱	(مقدار ثابت)	۰۶۴/۱۶	۹۴۰/۱		۲۸۱/۸	۰۰۰/۰
	عوامل محیطی	۰۱۸/۰	۰۳۳/۰	۰۲۷/۰	۵۵۷/۰	۵۷۸/۰
	عوامل سازمانی	۰۴۲/۰-	۰۱۸/۰	۱۲۰/۰-	۳۵۱/۲-	۰۱۹/۰
	عوامل فردی	۱۰۲/۰	۰۲۲/۰	۲۳۷/۰	۶۶۱/۴	۰۰۰/۰
	عوامل عملیاتی	۱۰۴/۰	۰۲۴/۰	۲۲۱/۰-	۲۹۸/۴	۰۰۰/۰
کار بدون استرس به عنوان متغیر وابسته						

پس از مشخص شدن نتایج رگرسیون چند متغیره ماتریس بالا، ضرایب مسیر مستقیم احصاء شده، در شکل زیر نمایش داده شده است.



شکل ۲: روابط مستقیم تبیین شده کار بدون استرس

در مراحل بعدی به ترتیب هر یک از عوامل فردی، عوامل عملیاتی، عوامل سازمانی و عوامل محیطی به عنوان متغیر وابسته وارد معادله شدند تا اثر متغیرهای مستقل بر هم مشخص شده و ضریب مسیر آنها تعیین گردد. پس از تشکیل ۴ ماتریس و بررسی روابط، در قالب جدول زیر نتیجه انواع تأثیر مستقیم و غیر مستقیم بر متغیر وابسته نشان داده شده است.

جدول ۱۰: ضرایب مسیر مدل نهایی

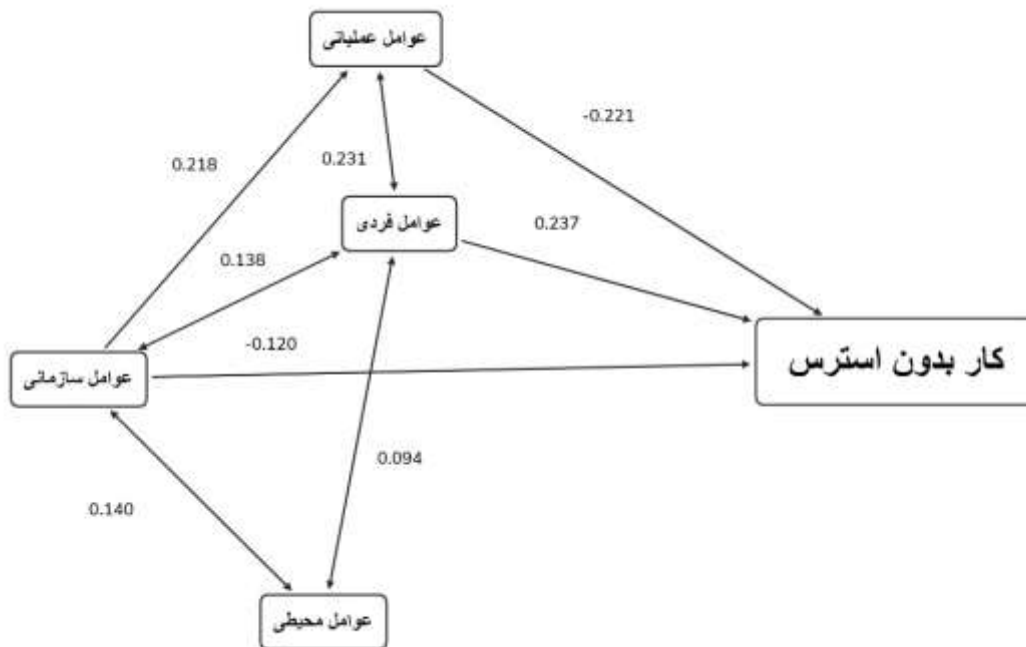
متغیرها	انواع تأثیر	
	مستقیم	غیرمستقیم
عوامل عملیاتی	-۰/۲۲۱	۰/۰۳۲
عوامل سازمانی	-۱۲۰	۰/۰۱۶
عوامل فردی	۲۳۷/۰	۰/۲۶۵
عوامل محیطی	-	۰/۷۸/۰

در نهایت مدل نهایی کار بدون استرس در صداوسیما جمهوری اسلامی ایران، ترسیم شد، این مدل تأثیر متغیرها را به سه شکل نشان می‌دهد:

متغیرهایی که صرفاً به صورت مستقیم بر متغیر وابسته تأثیر گذاشته‌اند.

متغیرهایی که صرفاً به صورت غیرمستقیم بر متغیر وابسته تأثیر گذاشته‌اند.

متغیرهایی که علاوه بر تأثیر مستقیم به صورت غیرمستقیم نیز بر متغیر وابسته تأثیر گذاشته‌اند.



شکل ۳: مدل نهایی کار بدون استرس

### نتیجه‌گیری

نیروی انسانی مهمترین سرمایه سازمان است. در برخی از صنوف و مشاغل با در نظر گرفتن نقش افراد در نتایج به‌دست آمده، اهمیت این سرمایه دوچندان می‌شود. صداوسیما جمهوری اسلامی ایران از جمله سازمان‌هایی است که نقش افراد در عملکرد آن بسیار مهم است. با توجه به اهمیت خروجی و تاثیر آن بر جامعه، حفاظت از تک تک کارکنان سهم عمده‌ای در موفقیت آن سازمان ایفا می‌کند. در ادبیات سازمانی، افزایش عملکرد، مستلزم کارایی و اثربخشی منابع انسانی است. بنابراین باید به صورت پیوسته، عواملی را که بر عملکرد سازمانی تاثیرگذارند، رصد کرد. یکی از عوامل موثر که عملکرد سازمانی را کاهش می‌دهد، فشارهای روانی است، از میان فشارهای روانی، استرس شغلی اهمیت ویژه‌ای دارد. استرس شغلی بر عملکرد تک تک افراد و در نتیجه بر عملکرد سازمان‌ها تاثیرگذار است؛ در این بین صداوسیما نیز مستثنی نیست. با توجه به تخصصی بودن کار و استرس شغلی فراوان در این سازمان، ضرورت دارد که محیط امن روانی برای کارکنان فراهم شود. بررسی‌ها نشان داد پژوهش در زمینه مدیریت استرس شغلی، بسیار فراوان ولی پراکنده است و تاکنون مدلی با عنوان کار بدون استرس طراحی نشده است. با توجه به تفاوت نتایج پژوهش‌های پیشین در زمینه عوامل موثر بر استرس شغلی، محدود بودن پژوهش‌ها در حوزه مدیریت استرس شغلی، دیدگاه‌های مختلف در این زمینه‌ها و عدم وجود مدلی با عنوان کار بدون استرس، محققان با استنباط خود از پژوهش‌های پیشین عوامل موثر بر کار بدون استرس را شناسایی نموده و پرسشنامه دلفی را طراحی کردند تا به فرضیه اول پژوهش پاسخ دهند. نتایج نشان داد که اعضای پنل دلفی با اجماع بالای ۷۰٪ مدل مفهومی پژوهش را تایید کردند. برای اثبات فرضیه‌های دوم و سوم پژوهش، پس از احصاء شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها و طراحی مدل مفهومی، پرسشنامه

محقق ساخته، بین ۳۸۰ نفر از کارکنان سازمان مورد نظر توزیع شد اعتبار سازه نظری با تحلیل عامل تاییدی و تحلیل مسیر مورد آزمون قرار گرفت با توجه به تایید همه شاخص‌ها و ۱۲ زیرشاخص، می‌توان نتیجه گرفت که سازه نظری از نظر مخاطب هدف (کارکنان صدا و سیما ج.ا.ا)، مورد تایید است. برای بررسی فرضیه سوم، نتایج تحلیل عامل تاییدی و تحلیل مسیر مورد ارزیابی قرار گرفت. بر اساس نتایج حاصل از همبستگی از دید کارکنان صدا و سیما ج.ا. ایران همه شاخص‌ها (عوامل فردی، سازمانی، عملیاتی و محیطی) بر کار بدون استرس تاثیر دارند. بر اساس نتایج رگرسیون، عوامل فردی با بالاترین ضریب مسیر ۰/۲۶۵ بیشترین تاثیر را بر کاهش استرس شغلی دارد. عوامل عملیاتی، سازمانی و محیطی در رده‌های بعدی قرار دارند. علامت ضریب مدل، نشان داد عوامل سازمانی (۰/۱۶-)، عوامل عملیاتی (۰/۱۸۹-) و عوامل محیطی (۰/۰۷۸-) رابطه منفی با کار بدون استرس دارند و باید کنترل شوند تا محیط روانی امنی برای کارکنان ایجاد شود. در حالی که سازه عوامل فردی که منجر به تقویت توانایی فردی می‌شود، با کار بدون استرس رابطه مثبت، مستقیم و معنادار دارد.

نتیجه به دست آمده، تایید کننده نتایج پژوهش‌های حیدری ثانی و همکاران (۲۰۱۴)، فتحی و خشوعی (۲۰۱۶)، وندر و همکاران (۲۰۱۹)، گری تافت و اندرسون (۱۹۸۱)، ساترلند و کوپر (۱۹۸۸)، کانر و دیویدسون (۲۰۰۳)، لانز (۲۰۱۵)، آزادی و همکاران (۲۰۱۴)، مهدیه و درویشی (۲۰۱۷)، صمدی راد و همکاران (۲۰۲۰)، صفری و همکاران (۲۰۱۳)، مرتضی پور و همکاران (۲۰۱۷)، مگولاتی و همکاران (۲۰۱۹)، برنبرگ (۲۰۱۶)، رضایی (۲۰۰۶)، سرافرازی و همکاران (۲۰۱۳)، پرنده و خدایاری (۲۰۱۲)، بهنودی (۲۰۰۵)، رئیس و ظهیری (۲۰۰۶)، ابطیجی و الوانی (۱۹۹۲)، کوپر (۱۹۸۷)، لادو (۲۰۰۷)، حکاک و همکاران (۲۰۱۵)، معصومی و همکاران (۲۰۱۶)، الهیاری و همکاران (۲۰۱۷)، مشعشی و همکاران (۲۰۱۹)، بلنکو دونوسو و همکاران (۲۰۲۰)، چویی و همکاران (۲۰۲۰)، اکسترمر و همکاران (۲۰۲۰)، وون تن هو و همکاران (۲۰۱۹) و یو (۲۰۲۰) بوده است. پیشنهاد می‌شود این سازمان، در جهت حفظ کارکنان ماهر خود بر اساس اولویت‌های به دست آمده از نظر کارکنان، برنامه‌ریزی کند. تغییر وضعیت استخدامی کارکنان از برنامه‌ای و پروژه‌ای به قراردادی، پیمانی و رسمی، می‌تواند امنیت نسبی شغلی آنان را تامین نموده و بخشی از استرس سازمانی را کم کند. با افزایش امکانات سازمانی، می‌توان، حمایت سازمانی را افزایش داد. با افزایش ایجاد محیط مناسب کاری چه از نظر همکاران و چه از نظر فضا و مکان، می‌توان بار استرس شغلی را کاهش داد. پیش‌بینی یک گروه پشتیبان، کنترل تجهیزات، تقسیم کار، ایجاد تناسب بین اختیار و مسئولیت و انتخاب افراد مناسب برای یک تیم کاری، برای کاهش استرس ناشی از عملیات، است. سازمان می‌تواند با افزایش حمایت سازمانی، کاهش گرانباری شغلی، کاهش فشار زمانی، ایجاد تناسب بین توانایی فردی با مسئولیت‌ها، کاهش انتظارات مدیران رده‌های بالاتر، کاهش وقوع حوادث غیرمترقبه، ایجاد محیط فیزیکی مناسب، زمینه را برای تقویت ویژگی‌های فردی برای تحمل استرس شغلی، فراهم کند. با توجه به نگاه سیستمی به موضوع مورد بحث و لزوم پژوهش بیشتر در راستای اشاعه علمی و تعیین یک مدل مرجع برای کار بدون استرس، در زمینه پیشنهادات پژوهشی، پیشنهاد می‌شود مطالعات طولی بیشتری در این زمینه در سایر سازمان‌ها، ادارات و وزارتخانه‌ها، انجام شود.

1. Alvani, SM., & Abtahi, H. (1992). Research on stress management in the country industrial sector (in Persian)
2. Allahyari, T., Khanehnesien, F., Khalkhali, H. (2017). Explaining the relationship between psychosocial stress and job performance in banking industry: An integrated model. *Journal ohe*; 4 (1) :18-25. (in Persian)
3. Arsalan, M., aezi, R. (2019). Modeling Effective and Affected Factors in the Development of Human Reasources in the Public Sector of Kerman Province in 1404. *Journal of Public Administration Perspective* 10(4), 66-88. (in Persian)
4. Azadi, MM., AkbariBalootbangan. A., Vaezfar, SS., Rahimi, M, (2014). The Role of coping styles and self –efficacy in Nurses Job stress in Hospital. *Iranian Journal of Psychiatric Nursing (IJP)* 6, ( 2) . (Persian)
5. Behnodi, Z. (2005). *Healht & JobStress*, Publisher of Boshra. (in Persian)
6. Belanco-Donoso, L., Manuel, Moreno-Jimenez, J., Amutio, A., Gallego-Alberto, L. (2020). Stressor, Job Resources, Fear of Contagion, and Traumatic Stress Among Nursing Home Workers in Face of the COVID 19: the case of spain , *Journal of Applied Grontology*,0733464820964153
7. Brenburg, M., Baresi, L., Groneberg, D., Mache, S. (2016). Does Psychosocial Competency traning for junior Psysicians Working in pediatric medicine improve individual skills and perceived job stress.
8. Chrigo, F. (2017). Religious belief and mental health in lay and consecrated Italian teachers.
9. Choi, J., Kruis, Nathen E., Yun, I. (2020). When Do Police Stressors Particularly Predict Organizational Commitment The Moderating Role of Social Resources. *Police Quarterly*, 1098611120923153
10. Connor, K. M., Davidson, J. R. (2003). Development of new resilience scale: the Connor-Davidson, Resilience scale. (CD- RISC). *Depression Anxiety*, 18 (2), 76–82.
11. Extremera, N., Orgambidez, A. (2020). Understanding the link between work engagent and job satisfaction: Do role stressors underlie this relationship, *Scandinavian journal of Psychology*. 61(3), 443-449
12. Fathi, N., zabihzadeh, M. (2016). The evaluation and analysis of the effect of Career plateauing in job stress among women in organization. *Journal*, 18(4); 23-45. (in Persian)
13. Gray Toft, P., Anderson, G. (1981). Stress among hospital nursing staff Its causes and effects. *Social Science & Medicine Part A: Medical Psychology & Medical Sociology*, Volum15(5). 639-647. [https://doi.org/10.1016/027-7123\(18\)90087-0](https://doi.org/10.1016/027-7123(18)90087-0)
14. Hasanzadeh, H. (2009). Job stress , its effects and consequences. *Economic, social. Scientific and cultural Monthly*. (1). 118-119. (in Persian)
15. Hasani, R. (2005). Study Job stress in the Homa aviation company little event units & full of event in look employments, Supervisor Ashtiani . M. M.Sc. Shahid Beheshti university. (in Persian)
16. HeidariSani M, Vahedi M, Rahimi G, Rahimi B. (2014). Investigating and Ranking the stressor factors on employess job performance in urmia university of medical sciences staff. *Nurs Midwifery J*. 11 (10). (in Persian). URL: <http://unmf.umsu.ac.ir/article-1-1643-fa.html>
17. kamali Ardakani, M., Malek, M., Attarchi, M., Mohammadi, S.(2013). Assessment of occupational stress and influencing factors in medical students. *tkj*. 5 (1): 24-33. (in Persian)

18. Lanz, J. J. (2015). Examining the Impact of Resilience on Work Stress and Strains in Nurses. FIU Electronic Theses and Dissertations
19. Mahdiyeh, M., Darvishi ghezelchi, S. (2017). The Study of the Relationship between Nurses' Job Stress and Resiliency. NPWJM. 5 (14):17-22. (in Persian)
20. Meguellati, A., Asmawati, M., Abdul, H.S., Mohd, R., Mohd, Y. (2019). Prayer Moderating Job Stress Among Muslim Nursing Staff at the University Of Malaya Center (UMMC). Journal of religion and health, 1-19
21. Mortezapour, A., Nejat, S., Sepidarkish, M., Zakerian, S., Azadegan, E., Etemadi Deylami, A. (2017). Survey of Effective Parameters on Effort-Reward Imbalance and Occupational Stress Arising from It: Results from Iran Psychosocial Workplace Survey (IPWS). JRUMS. 16 (4): 323-337. (in Persian)
22. Moshashaie, P., Nazari, J. (2019). Job Stress and Its Relationship with General Health of Employees in a Match Factory. Depiction of Health, 9(4): 299-308. (in Persian)
23. Naghavi, Z., Hajgholami, M., Shokoohi, Y., Zayeri, F. (2013). Job Stress Risk Factors Among Power Generation and Machine Production Employees: A Case Study-2010. aumj. 2013; 2 (2) :89-96. (in Persian)
24. Nastiezaie, N., Sabegi, (2016). Relationship between extreme dependence to work with job stress and job burnout in teachers (in Persian) . Iran Occupational Health, 13(2), 79-91
25. Pourhossein, M., Khorsandi Yamchi. A., Firouzkuhi Berenjabadi. M. (2018). Analysis of the Relationship between Resilience and Job Stress Dimensions in University Staff (Shahid Beheshti, Allameh Tabataba'i, and Yazd University). Higher Education Letter. Vol11, No. 43. (in Persian)
26. Rezaii, Sh., Hosseini, A., Fallahi. M. (2006). Evaluating Impact Of Communication Skills Training On Level Of Job Stress Among Nursing Personnel Working At Rehabilitation Centers In Cities: Ray- Tehran-Shemiranat. Tehran Univ Med J. 64 (1): 21-26. (in Persian)
27. Raeissi, P., Zaheeri, M. (1998). Sources of Stress for Hospital Managers and its Impact on their Job Performance. IJPCP 4 (2):40-49. (in Persian)
28. Sadidi, M. (2019). Prediction of job stress in teachers based on forgiveness and thought control strategies and their relationships with stress. Rooyesh. 8 (3): 55-64. (in Persian)
29. Sarfarazi, M., Hashemi, SM., Karamzadeh, rangin, N. (2013). Investigating Nervous Pressure Resulted From Work and Its effect on the Decreasing organizational productivity; A case study in fars province red crescent organization. Journal Educational Administration Research Quarterly. 16(4), 119-144. (in Persian)
30. Sarshar, E. Samiei, R. (2019). Identify the Components of Human Resource Improvement with an Emphasis on Meritocracy in the Iranian Government. Journal of Public Administration Perspective. 10(4), 176-191. (in Persian)
31. Safari, S. Habibi, E. Dehghan, H. Mahaki, B. Hassanzadeh, A. (2013). Job stress, education and work ability among refinery workers. Journal tkj. 5 (3):1-10. (in Persian)
32. Striler, J., Shoss, M., Jex, S. (2020). The Relationship between stressors of temporary work and counterproductive work behavior .<https://doi.org/10.1002/smi.2998>
33. Sadeghi-Yarandi, M., Khodabakhshi-Koolae, A., Falsafinejad, M R., Khaletbari, N. (2019). The Interrelation ship between Job Stress with the Immune System and Functional Memory of Women Working in Diagnostic Laboratories. Shefaye Khatam. 7 (2): 23-32. . (in Persian)



34. Samadirad, B., Nazari, J., Hasirchi, N., Baybordi, F. (2020). Study of occupational stress causing factors in staff of different units of legal medicine center at Iran Northwest Provinces. *Journal HSW*; 10 (3) :189-200. (in Persian)
35. Vander, E., Tina Sercu, M., Vanden Broeck, A., Vanhoof, E., Godder, L. (2019). Who is more susceptible to job stressor and resources? Sensory processing sensitivity as a personal resource and vulnerability factor, *plos one*14(11)
36. Yvonne ten, H., & Brouwer, j (2019). Turnover prevention The direct and indirect association between organizational job stressor, Negative emotional and professional commitment in novice nurses. *Journal of advancedNursing* 76(3). <https://doi.org/10.1111/jan.14281>
37. Yu, Ch. (2020). The Effect of Challenge and Hindrance Stressors on Multinational Corporations subsidiary Performance the Role of institutional Dependence. PHD is University of Leeds

PAP

۱۴ (۱)

صفحه | ۱۸۵