



## رابطه بین استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک خدمت در بین کارکنان آتش نشانی (مطالعه موردی: آتش نشانی شاهین شهر)

محمد باستانی\*<sup>۱</sup>، امیر حسین جواد<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> گروه مهندسی صنایع، موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی عقیق شاهین شهر، اصفهان، ایران.

<sup>۲</sup> دانشجوی رشته مهندسی ایمنی بهداشت و محیط زیست، گروه مهندسی صنایع، موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی عقیق شاهین شهر، اصفهان، ایران.

### چکیده

هدف مقاله حاضر بررسی رابطه استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک خدمت بود. جامعه آماری پژوهش حاضر را تمامی پرسنل ایستگاه های آتش نشانی در شهر شاهین شهر تشکیل داد که به روش تمام شمار با توجه به کفایت جامعه ۷۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش، پرسشنامه مورد استفاده برای بررسی موضوع شامل پرسشنامه استرس شغلی بلیک (۱۹۹۱)، کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) و پرسشنامه تمایل به ترک خدمت کیم و همکاران (۲۰۰۷) بود. تجزیه و تحلیل داده ها با روش مدل سازی ساختاری در نرم افزار *plis* انجام شد. طبق نتایج پژوهش می توان گفت تاثیر استرس شغلی بر تمایل به ترک خدمت ۳۶ درصد و کیفیت زندگی کاری بر تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش نشانی شاهین شهر ۵۳ درصد بود که روابط فوق دارای سطح معنی داری مطلوب بودند. با استناد به میانگین استرس شغلی (۱۰۳/۹۲) وضعیت استرس شغلی کارکنان آتش نشانی شهر شاهین شهر در حد متوسط بود. با استناد به میانگین کیفیت زندگی کاری (۸۰/۲۲) وضعیت کیفیت زندگی کاری در کارکنان آتش نشانی شهر شاهین شهر پایین تر از حد متوسط است. با استناد به مقدار میانگین (۴۳/۹۲) وضعیت تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش نشانی شهر شاهین نزدیک به حد متوسط بود. همچنین استرس شغلی با تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش نشانی شهر شاهین شهر رابطه مستقیم ۳۶ درصدی داشت. کیفیت زندگی کاری با تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش نشانی شهر شاهین شهر رابطه معکوس ۵۳ درصدی داشت.

### مشخصات مقاله

تاریخچه مقاله:

نوع مقاله: علمی

دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۲۸

بازنگری: ۱۴۰۳/۰۸/۱۳

پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۱۸

ارائه آنلاین: ۱۴۰۳/۱۲/۲۸

\* نویسنده مسئول:

mbastani89@gmail.com

کلید واژه ها:

استرس شغلی،

کیفیت زندگی کاری،

تمایل به ترک خدمت،

آتش نشانی،

شاهین شهر.

## مقدمه

پس از صدها سال تحقیق و هزاران مطالعه منتشر شده، جابجایی کارکنان هنوز یک موضوع مهم است (۱) که به عنوان یک رویداد اجتناب‌ناپذیر در چرخه حیات سازمانی در نظر گرفته می‌شود (۲) و به صورت یک موضوع جدی، سازمان‌ها باید به آن رسیدگی کنند (۳). ترک شغل برای سازمان هزینه‌های بسیار زیادی دارد (۴)، به طوری که هزینه اقتصادی بازنشستگی ۱۵۰ تا ۲۵۰ درصد حقوق سالانه کارگران است (۵). علاوه بر این، هزینه مستقیم ترک شغل، تنها حدود ۱۵ تا ۳۰ درصد کل هزینه مربوط به کمبود کارکنان است، در حالی که ۷۰ تا ۸۵ درصد مربوط به ناراضی‌های کارکنان قبل از ترک سازمان است که یک هزینه پنهان است (۶). مفهومی که همبستگی بسیار نزدیکی با ترک شغل دارد، تمایل به ترک شغل است (۷) که به عنوان قصد کارمند برای خروج از شغل خود تعریف می‌شود (۸). تمایل کارگران به ترک شغل یکی از مهمترین متغیرهای سازمانی است (۹). درک چرایی این پدیده برای مدیریت سازمانی ضروری است (۱۰) و بنابراین، محققان تلاش زیادی را برای توسعه و آزمایش این مدل‌های عاملی صرف می‌کنند (۱۱).

یکی از عواملی که بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارد، کیفیت زندگی کاری است. طبق نظریه والتون (۱۲)، کیفیت زندگی کاری شامل زیرمجموعه‌های زیر است: دستمزد منصفانه و معقول، محیط کار ایمن و بهداشتی که فرصت‌هایی را برای رشد و امنیت پایدار فراهم کند، قوانین سازمانی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، ادغام سازمانی و توسعه مهارت‌های فردی. مفهوم کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که در آن همه اعضای سازمان از طریق رویه‌های باز و منصفانه‌ای که برای این منظور ایجاد شده است، به نحوی در تصمیم‌گیری‌هایی که بر کار و محیط کاری آنها تأثیر می‌گذارد، مشارکت می‌کنند. در نتیجه مشارکت و رضایت در کار افزایش می‌یابد و استرس ناشی از کار کاهش می‌یابد (۱۳).

در واقع کیفیت زندگی کاری نشان‌دهنده نوعی فرهنگ سازمانی یا سبک مدیریتی است که اساس احساس مالکیت،

خود مدیریتی، مسئولیت‌پذیری و عزت نفس کارکنان را تشکیل می‌دهد (۱۴). بنابراین هدف کیفیت زندگی کاری باید بهبود سلامت کارکنان (جسمی و روانی) و ارتقای بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود. در مطالعه جعفری و همکاران (۱۵) بین کیفیت زندگی شغلی با سطح استرس شغلی و ترک شغل رابطه معناداری وجود داشت. طی مطالعه کنسیدین و همکار (۱۶) کیفیت زندگی کاری کارگران استرالیایی را مورد بررسی قرار داد و به این نتیجه رسید که کارگران استرالیایی نگرش مثبتی نسبت به استانداردهای ایمنی محیط کار و مسائل بهداشتی، نحوه کار کارکنان با یکدیگر، سطح امنیت شغلی و عدم تبعیض دارند. اما در محل کار، حقوق ناعادلانه، کار بد، بی‌اعتمادی به مدیران ارشد سازمان، عدم تعادل بین زمان کار و خانواده را دوست نداشتند. هینونن و همکاران (۱۷) نیز در پژوهشی دریافتند که افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان منجر به افزایش تولید و بهره‌وری در سازمان می‌شود.

مدیران سازمانی اخیراً علاوه بر رابطه کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک خدمت متوجه شده‌اند که برای حفظ منافع سازمان و افزایش بهره‌وری باید به سلامت روانی کارگران توجه داشته باشند که می‌توان به شاخص استرس شغلی اشاره کرد. استرس شغلی یک عامل تأثیرگذار بر تمایل به ترک خدمت کارکنان است. استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که بین خواسته‌ها (انتظارات) محیط کار و مهارت‌های کارکنان عدم تعادل وجود داشته باشد.

از طرفی لازم به ذکر است که آتش نشانی شغلی پر استرس و خطرناک است. آشنانشان اغلب با حوادث بحرانی و عوامل خطر جدی مواجه هستند. حجم کار زیاد و بیش از حد، زمان ناکافی، کمبود نیروی انسانی، ساعات کاری طولانی، شیفت‌های نامنظم، درگیری با سایر همکاران و تقاضاهای شغلی بالا به عنوان عوامل استرس‌زا در این حرفه مطرح شده است (۱۸). عوامل استرس‌زا می‌توانند اثرات مخربی بر سلامت جسمی و روانی و رفاه فرد داشته باشند (۱۹). علاوه بر این، استرس شغلی با رفتار مدیریتی رابطه منفی دارد و منجر به افزایش اشتباهات و خطاها می‌شود (۱۸).

دارد. از میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، متغیرهای دستمزد منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای عمومی زندگی و رشد فردی بیشترین تأثیر را بر استرس دارند. طباطبایی (۲۴) کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک خدمت پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی شهر هرات-افغانستان را مورد ارزیابی قرار دادند و بیان داشتند کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک خدمت پرستاران در سطح متوسط بود. بین تمایل به ترک خدمت و متغیرهای جمعیت شناختی ارتباط معنی داری وجود ندارد ( $p < 0.05$ ). رابطه بین تمایل به ترک خدمت و کیفیت زندگی کاری معنادار و معکوس بود ( $r = -0.279$ ,  $p = 0.01$ ). میرکمالی (۲۵) رابطه بین دامنه شغلی کارگران، قصد ترک شغل، استرس شغلی و فرسودگی شغلی را بررسی کرد و دریافت که رضایت شغلی، خستگی شغلی و استرس شغلی به ترتیب در بین متغیرهای تحقیق بالا بود. ضریب همبستگی با ترک خدمت پایین بود، همچنین دوره ثبات با خستگی شغلی و استرس شغلی همبستگی مثبت داشت. نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد که استرس شغلی تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری بر ترک شغل کارکنان یک شرکت دارد. علاوه بر این، تأثیر غیرمستقیم رکود در محل کار بر ترک یک سازمان قابل توجه است و از طریق فرسودگی شغلی و استرس شغلی رخ می‌دهد. همچنین تأثیر غیرمستقیم، مثبت و معناداری در خروج از شرکت دارد. سوری احمد و همکاران (۲۶) در مقاله‌ای تحت عنوان تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور تهران بزرگ، به این نتیجه رسید که بیشترین عامل استرس‌زای شغلی در زمینه کیفیت زندگی کاری، مقوله حمایت سرپرستان و مدیران و کمترین عامل استرس‌زای شغلی، مقوله نقش می باشد

لذا یکی از پر استرس‌ترین و خطرناک‌ترین مشاغلی که استرس کاری را تجربه می‌کند، آتش‌نشانی است. افرادی که در حرفه آتش‌نشانی کار می‌کنند، حوادث زیادی را تجربه می‌کنند و دچار اضطراب می‌شوند. مطالعات نشان داده است که بیشترین میزان عوارض و مرگ و میر در میان آتش‌نشانان به طور مستقیم یا غیرمستقیم مربوط به حوادث شغلی است (۲۰). آتش‌نشانان همواره شاهد حوادث و صدمات مختلف هستند و به ویژه مأمورانی که در صحنه امداد و نجات و اطفای حریق فعالیت می‌کنند، همواره در معرض انواع آسیب‌ها هستند (۲۱) و آتش‌نشانان اکثر وظایف را در مواقع اضطراری با سرعت و حساسیت بالایی انجام می‌دهند. این افراد عموماً وظیفه نجات هم‌نوعان خود را بر عهده دارند و به دلیل حرفه‌ای که پیش روی ایشان است، جدای از آسیب‌های جسمی، در معرض آسیب‌های روحی نیز قرار می‌گیرند (۲۲).

با توجه به ریسک و حساسیت بالای این شغل، پیچیدگی وظایف، کار در شرایط نامطمئن، مواجهه مستقیم با انواع عوامل زیان‌آور کار، شیفت کاری دشوار و نیاز به ارائه آموزش کامل به کارکنان در طول شیفت کاری، این کار در دسته مشاغل سخت و زیان‌آور قرار می‌گیرد. این در حالی است که مروری بر پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص رابطه استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک خدمت نشان داد که تاکنون مطالعاتی که این موضوع را در سازمان آتش‌نشانی شاهین شهر بررسی کرده باشند یافت نشد. لذا با توجه به کمبودهای پژوهش در این زمینه و اهمیت بررسی این موضوع محقق برآن شد تا این موضوع را مورد ارزیابی قرار داده و درصدد است تا به این موضوع بپردازد که: آیا بین استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش‌نشانی شهر شاهین شهر، رابطه وجود دارد؟

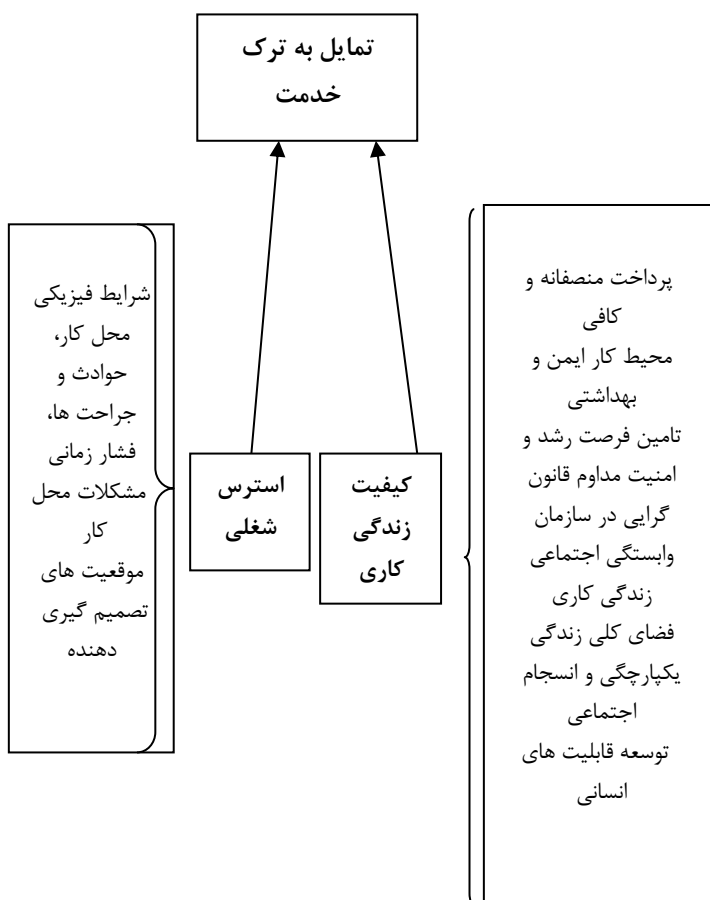
### پیشینه مطالعاتی

احمدی نیک و امامی نیک (۲۳) در بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی معلمان ابتدایی شهرستان بهمنی، دریافتند که بین کیفیت زندگی کاری و استرس کاری معلمان ابتدایی، رابطه معکوس و معناداری وجود

نشان ها و برای سنجیدن قصد ترک شغل از پرسشنامه تمایل به ترک خدمت کیم و همکاران (۲۹) استفاده شده است. روایی و پایایی پرسشنامه، مفاهیمی هستند که برای ارزیابی کیفیت تحقیق استفاده می شوند و نشان می دهند که روش، تکنیک یا آزمون تحقیق، چه چیزی و به چه میزان از آن را اندازه گیری می کند. روایی پرسشنامه بدین معناست که روش یا ابزار بکاررفته تا چه حد می تواند خصوصیت مورد نظر را درست اندازه گیری کند. پایایی پرسشنامه نشان می دهد ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان، تا چه اندازه نتایج یکسانی بدست می دهد. جهت تحلیل پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ، توسط لی جوزف کرونباخ، روانشناس آمریکایی در سال ۱۹۵۱ معرفی شد و روشی برای محاسبه پایایی پرسشنامه بر اساس میزان هماهنگی درونی سوالات می باشد. در این روش اندازه گیری، ضریب همبستگی میان دو سوال، محاسبه می شود که برای رسیدن به یک هدف خاص مطرح شده اند. هر قدر همبستگی مثبت بین سوالات بیشتر شود، میزان آلفای کرونباخ بیشتر خواهد شد و بالعکس هر قدر واریانس میانگین سوالات بیشتر شود، آلفای کرونباخ کاهش پیدا خواهد کرد. پرسشنامه های مذکور در ادامه به طور کامل معرفی می شوند.

### پرسشنامه استرس شغلی

پرسشنامه استرس شغلی بلکیک (۱۹۹۱) برای ارزیابی استرس شغلی کارگران، با هدف ارزیابی کار افراد به عنوان منبع استرس استفاده می شود. ترجمه پرسشنامه استرس مرتبط با کار به فارسی و تعیین روایی و پایایی آن در کشور توسط محمد فام و همکارانش (۳۰) انجام شد. این پرسشنامه دارای ۵۸ سوال در مقیاس لیکرت ۵ درجه ای می باشد. طیف نمره استرس برای این نظرسنجی به شرح زیر است: نمره زیر ۱۱۶ پایین، نمره بین ۱۴۰-۱۱۷ متوسط و بالای ۱۴۱ استرس زیاد است. این پرسشنامه پنج عامل استرس زای اصلی شامل شرایط فیزیکی محل کار، حوادث و جراحت ها، فشار زمانی، مشکلات محل کار و موقعیت های تصمیم گیری دهنده را مورد ارزیابی قرار می دهد. روایی پرسشنامه استرس ناشی از کار سوری و همکاران (۲۶) در مطالعه شرکت خودروسازی سایپا مورد بررسی قرار



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (منبع: یافته های محقق)

### روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر اجرا توصیفی-همبستگی است. این تحقیق توصیفی از روش تطبیقی مدل سازی ساختاری (تحلیل روش) می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش همبستگی و تحلیل مسیر و روش توصیفی (میانگین و انحراف معیار) با نرم افزار PLS برای پیاده سازی مدل استفاده شد. جامعه آماری شامل تمامی پرسنل ایستگاه های آتش نشانی در شهر شاهین شهر بود که تعداد آنها با اطلاعات بدست آمده ۷۰ نفر بود. با توجه به کفایت جامعه، نمونه مورد بررسی ۷۰ نفر در نظر گرفته شد. روش نمونه گیری تمام شمار بود.

### ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش جهت ارزیابی استرس شغلی از پرسشنامه استرس شغلی بلکیک (۲۷)، از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۲۸) برای سنجش کیفیت زندگی کاری آتش

بنابراین، برای سنجش تمایل به ترک خدمت، دامنه امتیازی بین ۰ تا ۷۵ در این پرسشنامه شناسایی شد. شایان ذکر است ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش کیم و همکاران (۲۰۰۷) ۸۹ درصد گزارش شد.

در این تحقیق از آمار توصیفی و آمار استنباطی برای تحلیل داده‌های آماره بهره گرفته شد. در سطح آمار توصیفی از شاخص‌هایی مانند میانگین و انحراف معیار استفاده شد. روش‌های آمار استنباطی در این پژوهش شامل آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها، مدل‌سازی ساختاری برای بررسی رابطه بین متغیرها بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزارهای SPSS-22 و Smartpls انجام شد.

### یافته‌های تحقیق

طبق نتایج بدست آمده بیشتر افراد نمونه (۶۱/۴ درصد) در رده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرار داشتند. بیشتر افراد مورد مطالعه دارای تحصیلات لیسانس بودند. بیشتر افراد مورد مطالعه (۳۱/۴٪) دارای سابقه کار ۶ تا ۱۰ سال بودند.

برای بررسی پایانی مدل از معیار ضریب آلفای کرونباخ و معیار پایانی ترکیبی (CR) استفاده شده است. در این تحقیق، مقادیر ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) مربوط به هر کدام از ابعاد پرسشنامه تحقیق در جدول (۱) نمایش داده شده است. برای بررسی روائی مدل از دو معیار استفاده شده است. معیار اول روائی همگرا جدول (۱) و معیار دوم روائی واگرا جدول (۲) می‌باشد.

جدول ۱. معیارهای کلی کیفیت مدل برازشی

متغیرهای تحقیق	میانگین واریانس استخراجی AVE < 0.4	پایایی ترکیبی CR > 0.7	آلفای کرونباخ Alpha > 0.7
استرس شغلی	۰/۵۱	۰/۸۰	۰/۸۰
کیفیت زندگی کاری	۰/۵۷	۰/۹۳	۰/۹۲
تمایل به ترک خدمت	۰/۶۰	۰/۹۴	۰/۹۱

مطابق با جدول ۱ ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای بیشتر متغیرهای مکنون مورد نظر، بالاتر از ۰/۷ است که حاکی از پایایی مناسب مدل دارد. لازم به ذکر است با توجه به نتایج داده‌های جدول ۲ کلیه مقادیر روائی همگرایی

گرفت. نتایج آزمون آلفای کرونباخ نشان داد که حساسیت و ویژگی نیمرخ استرس شغلی به ترتیب ۹۲ درصد و ۸۷ درصد است.

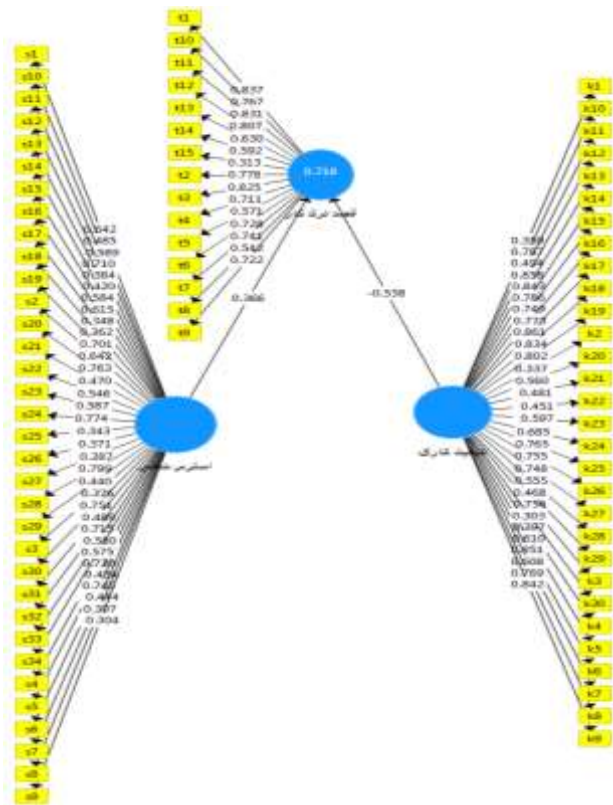
### پرسشنامه کیفیت زندگی کاری

این پرسشنامه براساس مولفه‌های والتون (۱۹۷۳) ساخته و توسط پژوهشگران بسیاری استفاده شده است که دارای ۳۲ گویه می‌باشد. این پرسشنامه شامل موارد: پرداخت منصفانه و کافی (سوالات ۱ تا ۵)، محیط کار ایمن و بهداشتی (سوالات ۶ تا ۸)، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم (سوال های ۹ تا ۱۱)، قانون‌گرایی در سازمان (سوال های ۱۲ تا ۱۷)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری (سوال های ۱۸ تا ۲۰)، فضای کلی زندگی (سوال های ۲۱ تا ۲۵)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی (سوال های ۲۶ تا ۲۹) و توسعه قابلیت‌های انسانی (سوال های ۳۰ تا ۳۲) می‌باشد. ارزش گذاری پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد می‌باشد. که خیلی کم ۱ امتیاز و خیلی زیاد ۵ امتیاز می‌باشد. پرسشنامه سوال معکوس ندارد و همه سوالات به همین ترتیب می‌باشد. برای امتیاز بندی معمولاً بر اساس مولفه‌ها عمل می‌کنند. به طوری که در تجزیه و تحلیل نمره بالای هر بعد تعیین کننده امتیاز بالای آن بعد می‌باشد. پایین ترین نمره ۳۲ و بالاترین آن ۱۶۰ می‌باشد. نمره بین ۳۲ تا ۶۴ : کیفیت زندگی کاری پایین است. نمره بین ۶۴ تا ۹۶ : کیفیت زندگی کاری متوسط است. نمره بالاتر از ۹۶ : کیفیت زندگی کاری، بالا است. روائی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید خوب ارزیابی شده است و والتون (۱۹۷۳) ضریب پایایی پرسشنامه را ۰/۸۸ اعلام کرد (۳۱). همچنین رحیمی در سال ۱۳۸۵ ضریب پایایی آزمون را ۰/۸۵ اعلام کرد (۳۲).

### پرسشنامه تمایل به ترک خدمت

پرسشنامه مورد استفاده برای بررسی قصد ترک خدمت، پرسشنامه تمایل به ترک خدمت کیم و همکاران (۲۰۰۷) است. گویه‌های این پرسشنامه که برای سنجش خدمت طراحی شده است که شامل ۱۵ سوال در مقیاس لیکرت ۵ درجه ای (کاملاً مخالف، مخالف، بدون نظر، موافق و ۵ بسیار قوی) می‌باشد. در این پرسشنامه نمره ۰ به عدم پاسخ و نمره ۱ تا ۵ کاملاً مخالف در نظر گرفته شده است.

در جهت بررسی معناداری روابط بین متغیرهای تحقیق از پارامتر ضریب رگرسیونی یا همان ضریب مسیر استفاده می‌شود. نتایج این بررسی در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. ضرایب مسیر، مقادیر بارهای عاملی و R2

دومین معیار مهم برای بررسی برازش مدل ساختاری، بررسی ضریب تخصیص R2 با توجه به متغیر پنهان درون زا است. این معیار باعث می‌شود که بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل سازی توسط معادله ساختاری به هم مرتبط شوند. لازم به ذکر است که مقدار R2 در مدل بیان شده و فقط برای ساختار خارجی محاسبه می‌شود. (وابسته) به مدل و ساختار خارجی مقدار این آستانه صفر است. داوری و رضازاده (۱۳۹۲)، سه مقدار ۰،۱۹، ۰،۳۳، و ۰،۶۷ را به عنوان آستانه برای R2 پایین، متوسط و زیاد پیشنهاد می‌کنند و مقادیر بالا نشان دهنده برازش بهتر مدل است.

معیار اندازه اثر f2 شدت رابطه میان سازه‌های مدل را تعیین می‌کند و مقادیر ۰،۰۲، ۰،۱۵، و ۰،۳۵ به ترتیب نشان از اندازه تاثیر کوچک، متوسط و بزرگ یک سازه بر سازه دیگر است. در این تحقیق مقدار معیار اندازه تاثیر (f2) مرتبط با متغیرهای تحقیق در جدول ۳ نشان داده شده است.

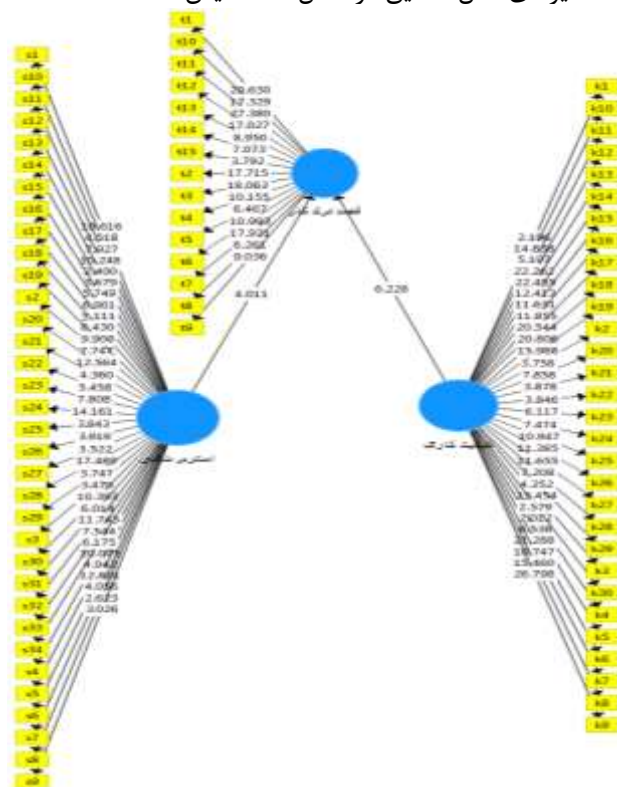
(AVE) متغیرهای مکنون تحقیق، بیشتر از ۰/۴ بوده است؛ لذا روایی همگرایی مدل پژوهش حاضر تأیید شد.

جدول ۲. روایی واگرا روش فورنل و لارکر

متغیر	۱	۲	۳
استرس شغلی (۱)	۰/۷۱		
کیفیت زندگی کاری (۲)	-۰/۴۶	۰/۷۵	
تمایل به ترک خدمت (۳)	۰/۴۷	-۰/۷۵	۰/۷۷

مطابق داده‌های جدول ۲ مجذور روایی همگرایی هر متغیر از مقادیر همبستگی بین متغیرهای دیگر بزرگتر می‌باشد؛ لذا مدل تحقیق، از نظر روایی واگرا مطابق روش فورنل و لارکر مورد تأیید می‌باشد.

برای بررسی برازش مدل پژوهش از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین و اساسی‌ترین معیار، ضرایب معناداری t است. برازش مدل با استفاده از ضرایب t به این صورت است که این ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آن‌ها را مورد تأیید ساخت. البته باید توجه داشت که اعداد t فقط صحت رابطه‌ها را نشان می‌دهند و شدت رابطه‌ی بین سازه‌ها را نمی‌توان با آن‌ها سنجید. ضرایب معناداری t مربوط به مسیرهای مدل تحقیق در شکل (۱) نمایش داده شده است.



شکل ۱. مقدار ضریب (t) مدل تحقیق

نتایج حاصل از برازش شکل (۱) می‌توان گفت رابطه بین متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد طبق مسیرهای پیش بینی شده معنادار است. بنابراین تاثیر استرس شغلی بر تمایل به ترک خدمت ۳۶ درصد و کیفیت زندگی کاری بر تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش نشانی شاهین شهر ۵۳ درصد است که روابط فوق دارای سطح معنی داری مطلوب هستند.

جدول ۵. آمار استنباطی مربوط به متغیرهای تحقیق

فاصله اطمینان ٪۹۵	اختلاف میانگین		سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	حد متوسط آزمون
	حد پایین	حد بالا				
۸۶/۵	-۰/۱۲	۹۲/۱	۳۳/۰	۶۹	۹۷/۰	۱۰۲

نتایج آزمون استنباطی که در جدول ۵ آمده است نشان می‌دهد، با توجه به اینکه مقدار آماره T محاسبه شده برای استرس شغلی بزرگتر از مقدار t در جدول بوده و همچنین سطح معنی داری که برای متغیر محاسبه گردیده بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد لذا فرض صفر پذیرفته می‌شود. از طرفی دیگر با عنایت به اینکه علامت حد پایین و بالای آزمون در سطح اطمینان ۹۵٪ برای متغیر مورد آزمون یکسان نمی‌باشد، لذا می‌توان با استناد به مقدار میانگین نتیجه گرفت که وضعیت استرس شغلی کارکنان آتش نشانی شهر شاهین شهر در حد متوسط است.

جدول ۶. آمار استنباطی مربوط به متغیرهای تحقیق

فاصله اطمینان ٪۹۵	اختلاف میانگین		سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	حد متوسط آزمون
	حد پایین	حد بالا				
-۵۸/۵	-۹۱/۱۳	-۷۷/۹	۰۰۱/۰	۶۹	-۶۵/۰۴	۹۰

نتایج آزمون استنباطی که در جدول ۶ آمده است نشان می‌دهد، با توجه به اینکه مقدار قدر مطلق آماره T محاسبه شده برای کیفیت زندگی کاری کمتر از مقدار t در جدول بوده و همچنین سطح معنی داری که برای متغیر محاسبه گردیده کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد لذا فرض صفر رد می‌گردد. از طرفی دیگر با عنایت به اینکه علامت حد پایین و بالای آزمون در سطح اطمینان ۹۵٪ برای متغیر مورد آزمون یکسان می‌باشد، لذا می‌توان با استناد به مقدار میانگین نتیجه گرفت که وضعیت کیفیت زندگی کاری در کارکنان آتش نشانی شهر شاهین شهر پایین تر از حد متوسط است.

جدول ۳. اندازه اثر f2 متغیرهای تحقیق

مسیر	اندازه اثر
تمایل به ترک خدمت ← استرس شغلی	۰/۲۱
تمایل به ترک خدمت ← کیفیت زندگی کاری	۰/۴۵

مطابق نتایج بدست آمده از جدول ۳، اندازه اثر استرس بر تمایل به ترک خدمت متوسط و کیفیت زندگی کاری بر تمایل به ترک خدمت بزرگ است و مدل تحقیق از نظر شاخص (f 2) مورد تایید می‌باشد. معیار (Q2) قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد و در صورتی که مقدار (Q2) در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه‌های برون‌زای مربوط به آن را دارد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). مقادیر معیار (Q2) متعلق به متغیرهای تحقیق در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. مقادیر (Q2) متغیرهای تحقیق

مقدار Q2	متغیرهای تحقیق
۰/۳۰	استرس شغلی
۰/۳۹	کیفیت زندگی کاری
۰/۳۳	تمایل به ترک خدمت

مطابق نتایج جدول ۴، مقدار (Q2) برای متغیرهای تحقیق از وضعیت مطلوبی برخوردار هستند و مدل تحقیق از نظر وضعیت (Q2) مورد تایید می‌باشد.

## نتیجه آزمون

بر اساس مدل شکل (۲) و نتایج حاصل از برازش، می‌توان گفت رابطه بین متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد طبق مسیرهای پیش‌بینی شده معنادار است. بنابراین مدل محقق مورد تایید قرار می‌گیرد.

## برازش مدل کلی (معیار نیکویی برازش / GoF)

برای بررسی درجه کنترل کلی نمونه برای اندازه‌ها و ساختار عاملی، امتیاز GoF به شرح زیر محاسبه شد:

$$Gof = \sqrt{\text{average}(AVE) * \text{average}(R)}$$

میانگین مقادیر اشتراکی براساس اطلاعات جدول (۱) برابر است با ۰/۸۵ و ضریب تعیین برابر ۰/۷۱ در نتیجه، مقدار معیار GoF برابر است با ۰/۶۰ که این نشان از برازش قابل قبول مدل دارد. فلذا بر اساس مدل شکل (۲) و

## بحث

طبق یافته های حاصل از برازش شکل (۱) می توان گفت رابطه بین متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد طبق مسیرهای پیش بینی شده معنادار بود. بنابراین تاثیر استرس شغلی بر تمایل به ترک خدمت ۳۶ درصد و کیفیت زندگی کاری بر تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش نشانی شاهین شهر ۵۳ درصد بود که روابط فوق دارای سطح معنی داری مطلوب بودند لذا می توان گفت بین استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش نشانی شهر شاهین شهر رابطه وجود داشت.

با توجه به مطالعات محقق تحقیقی که بتوان با یافته های پیش رو مقایسه شود یافت نشد. لذا به تحقیقات مشابه در این زمینه اشاره می گردد. احمدی نیک و امامی نیک (۲۳) رابطه بین کیفیت زندگی کاری و استرس کاری را معکوس و معناداری گزارش کردند. طباطبایی (۲۴) نشان دادند که کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک کار پرستاران در سطح متوسط است. میرکمالی (۲۵) بیان داشتند استرس شغلی تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری بر جابجایی کارکنان دارد. علاوه بر این، تأثیر غیرمستقیم افسردگی محیط کار بر ترک سازمان قابل توجه است و از طریق فرسودگی شغلی و استرس شغلی رخ می دهد. سوری احمد و همکاران (۲۶) به این نتیجه رسیدند که بالاترین استرس حرفه ای در زمینه کیفیت زندگی کاری گروه حمایتی سرپرستان و مدیران است و پایین ترین نقش استرس شغلی یک مقوله است. در پژوهش جعفری و همکاران (۱۵) این نتیجه حاصل می شود که به طور متوسط، پرستاران شاغل در بیمارستان های خصوصی نسبت به پرستاران شاغل در بیمارستان های دولتی استرس شغلی و تمایل بیشتری به ترک کار دارند. دانایی فر و همکاران (۳۳) نشان دادند که مؤلفه کیفیت زندگی کاری می تواند متغیر تمایل کارکنان به ترک شغل را پیش بینی کند. گل پرور محسن و همکاران (۳۴) به این نتیجه رسید که آموزش و تقویت مدیریت استرس برای تعدیل اثرات استرس شغلی بر عملکرد شغلی ضروری است. حسام مسلم و همکاران (۳۵) در مقاله ای به این نتیجه رسیدند که بهبود کیفیت زندگی کاری می تواند تمایل به ترک پرستاری را کاهش دهد.

جدول ۷. آمار استنباطی مربوط به متغیرهای تحقیق

فاصله اطمینان	اختلاف		سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	حد متوسط آزمون
%۹۵	حد بالا	حد پایین				
	۶۲/۱	-۷۷/۳	۴۳/۰	۶۹	-۷۹/۰	۴۳

نتایج آزمون استنباطی که در جدول ۷ آمده است نشان می دهد، با توجه به اینکه مقدار قدر مطلق آماره T محاسبه شده برای تمایل به ترک خدمت بزرگتر از مقدار t در جدول بوده و همچنین سطح معنی داری که برای متغیر محاسبه گردیده بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد لذا فرض صفر پذیرفته می شود. از طرفی دیگر با عنایت به اینکه علامت حد پایین و بالای آزمون در سطح اطمینان ۹۵٪ برای متغیر مورد آزمون یکسان نمی باشد، لذا می توان با استناد به مقدار میانگین نتیجه گرفت که وضعیت تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش نشانی شهر شاهین نزدیک به حد متوسط است.

با توجه به شکل (۱) و (۲) ضریب رگرسیونی استاندارد شده تاثیر متغیر استرس شغلی بر تمایل به ترک خدمت برابر ۰/۳۶ می باشد، همچنین مقدار آماره تی برای این ضریب برابر ۴/۰۱ است که از مقدار ۱/۹۶ بزرگتر است. فلذا این ضریب در سطح خطای ۵ درصد معنی دار است. به طور کلی نتایج حاصله از برآورد مدل، حاکی از آن است که فرضیه صفر رد شده و فرض مقابل آن، تایید می شود؛ به عبارت دیگر استرس شغلی با تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش نشانی شهر شاهین شهر رابطه مستقیم ۳۶ درصدی دارد.

همچنین با توجه به شکل (۱) و (۲) ضریب رگرسیونی استاندارد شده تاثیر متغیر کیفیت زندگی کاری بر تمایل به ترک خدمت ۰/۵۳ - می باشد، همچنین مقدار آماره تی برای این ضریب برابر ۶/۲۲ است که از مقدار ۱/۹۶ بزرگتر است فلذا این ضریب در سطح خطای ۵ درصد معنی دار است. به طور کلی نتایج حاصله از برآورد مدل، حاکی از آن است که فرضیه صفر رد شده و فرض مقابل آن، یعنی سوال پنجم تحقیق تایید می شود؛ به عبارت دیگر کیفیت زندگی کاری با تمایل به ترک خدمت در کارکنان آتش نشانی شهر شاهین شهر رابطه معکوس ۵۳ دارد.



سازمانی را افزایش دهند. همچنین، به دلیل تأثیر زیاد کیفیت زندگی کاری بر رفتار کارکنان، مدیرانی که این سبک رهبری را دنبال کنند به احتمال زیاد موفقیت بیشتری خواهند داشت.

1. Memon, M. A., Salleh, R., Nordin, S. M., Cheah, J. H., Ting, H. & Chuah, F. (2018). Person-organisation fit and turnover intention: the mediating role of work engagement. *Journal of Management Development*, 37(3), 285-298.
2. Levin, A. & Decker, J. T. (2018). The assessment of staff satisfaction as compared to client satisfaction in two departments of social service residential treatment facilities. *Residential Treatment for Children & Youth*, 23(3-4), 61-82.
3. Gupta, P. D., Bhattacharya, S., Sheorey, P. & Coelho, P. (2017). Relationship between onboarding experience and turnover intention: intervening role of locus of control and self-efficacy. *Industrial and Commercial Training*, 50(2), 61-80.
4. Borhaninia, Reza (2013) The relationship between job conflict and employees' desire to leave their jobs according to the role of organizational commitment and job satisfaction, master's thesis, Azad Islamic University, Rasht Branch, Government Management Department
5. Mello, J. A. (2020). Strategizing strategic human resource management. *Journal of Human Resources Education*, 4(3), 22-28.
6. Racz, S. (2020). Finding the right talent through sourcing and recruiting. *Strategic Finance*, 82(6), 38.
7. Dabashi, Farzaneh Netri, Abolqasem Aarazi, Hamid Reza and Dibaji, Sidmitham (2015). Predicting employees' tendency to leave their jobs based on individual-occupational-organizational factors. *Knowledge and Research Quarterly in Applied Psychology*, Volume 17, Number 2: 45-54
8. Kim, S. S., Im, J. & Hwang, J. (2015). The effects of mentoring on role stress, job attitude, and turnover intention in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 48, 68-82.
9. Kumar, M., Jauhari, H., Rastogi, A. & Sivakumar, S. (2018). Managerial support for development and turnover intention: Roles of organizational support, work engagement and job satisfaction. *Journal of Organizational Change Management*, 31(1), 135-153.
10. Joe, S. W., Hung, W. T., Chiu, C. K., Lin, C. P. & Hsu, Y. C. (2018). To quit or not to quit: Understanding turnover intention from the perspective of ethical climate. *Personnel Review*.
11. Cho, D.H. & Son, J.M. (2012). Job Embeddedness and Turnover Intentions: An Empirical Investigation of Construction IT Industries. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 40, 101-110.
12. Walton RE (1973). Quality of working life: what is it. *Sloan management review*; 15(1): 11-21.

با تبیین یافته‌ها می‌توان بیان کرد که بهبود کیفیت زندگی کاری باعث افزایش رضایت کارکنان و در نتیجه کاهش ترک کار می‌شود. بنابراین این امر مستلزم توجه کافی سازمان برای بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان، کیفیت محیط کار و شرایط کاری است. اگرچه اقداماتی مانند تغییر دستمزد باعث افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌شود، اما این اثر موقتی است و نیازمند منابع بلندمدت سازمانی است. از بین ابعاد کیفیت زندگی کاری، محیط کار ایمن و سالم، وابستگی به کار و زندگی اجتماعی، قانون‌گرایی و یکپارچگی و انسجام اجتماعی بیشترین ارتباط را با ترک کار دارد. بعد انصاف به رفتار منصفانه و بدون تبعیض و احترام سازمانی به حقوق فردی اشاره دارد. بنابراین انتظار می‌رود این عامل برای بسیاری از کارگران در تمایل آنها به ترک شغل موثر باشد. عدم حمایت مدیریت و رفتار ناعادلانه با کارکنان از عوامل مهم تمایل کارکنان به ترک شغل می‌باشد که با یافته‌های این پژوهش همخوانی دارد. با توجه به نتایج تحقیق، مدیران باید کارکنان ماهر و با تجربه خود را با عوامل مؤثر بر استرس کاری و کیفیت زندگی کاری مانند افزایش دستمزد و مزایا، کاهش مقررات سنگین، بهبود روابط بین مدیران حفظ کنند. علاوه بر این باید به عوامل مؤثر بر استرس کاری (محیط کاری، روابط بین مدیران و همکاران، سیاست‌های سازمانی، حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، فرصت‌های شغلی و ترفیحات و...) توجه و در جهت رفع آن گام برداشته و این کار را برای جلوگیری از ترک شغل آتش‌نشانان انجام دهند.

## نتیجه‌گیری

نتایج این مطالعه نشان داد که تمایل به ترک خدمت در بین آتش‌نشانان مورد بررسی بیشتر از مطالعات مشابه خارج از کشور و گاهاً داخلی بود. بنابراین این موضوع نیاز به توجه بیشتری دارد. علاوه بر این، با توجه به نتایج پژوهش حاضر، استرس شغلی باعث افزایش تمایل آتش‌نشانان به ترک خدمت می‌شود و کیفیت زندگی کاری نقش بسیار مهمی در کاهش استرس شغلی داشت. بنابراین مدیران می‌توانند با اشاعه فرهنگ صداقت، امانتداری، قابلیت اطمینان، عدم تبعیض، تصمیم‌گیری دموکراتیک و مشارکت‌حمایتی، مهربانی، عدالت و اجرای ارزش‌های اخلاقی، باعث کاهش عوامل استرس‌زای شغلی گردیده و اعتماد، وفاداری و تعهد

28. Walton R. Quality of work life activities: a research agenda. *Profess Psychol* 1980; 11(3):484.
29. Kim TY, Leung K. Forming and reacting to overall fairness: a cross-cultural comparison. *Organ Behav Hum Decision Proc* 2007; 104(1):83-95
30. Mohammad fam I, Bahrami AR, Gul Mmohammadi, R, Fatemi F, H. M. Relationship between Job Stress and Accidents in an Automotive Company. *Behbood J*. 2009;13(2):61-5.
31. Virme, G. (2001). "Human behaviour; improving performance at work". New York: Perntice-Hell, inc.
32. Rahimi, Reza. (1385). "Investigation of the quality of work life of the faculty members of Isfahan University", Master's Thesis of Educational Management, Isfahan University
33. Danaifar, Iman and Rahimpour, Amir and Qobadi, Marianos and Abbasnejad, Qasim, 2015, investigation of the relationship between the quality of work life and the desire to leave the job with the mediating role of job satisfaction of Behbahan Water and Sewerage Company employees, World Management Conference Accounting economics and humanities at the beginning of the third millennium, Shiraz
34. Gol Parvar Mohsen, Javadian Zahra, Adibi Zahra, Mosahebi Mohammad Reza, Ahmadi Akram. The relationship of job stress with leaving service and job performance according to the mediating role of job satisfaction. *Health work of Iran*. 1392; 10 (1): 33-42
35. Hossam Muslim, Asayesh Hamid, Ruhi Qanbar, Shariati Alireza, Nasiri Hossein (2013). Investigating the relationship between the quality of nurses' working life and the desire to leave the nursing profession. *Nursing Management Quarterly*. 1 (3): 28-36
13. Nazari Jalil, Dashti Mohammad (2018). Investigating the impact of occupational accidents on the quality of working life of employees of a steel company (a case study). *occupational health and safety*; 9 (1): 73-83.
14. Hosseinpour, Mahdi. Pourdard, Mohammad (2019). The relationship between the components of servant leadership and the quality of work life with the mediating role of social capital. *Business Management Quarterly*, 47(2):123-157.
15. Jaafari Mehrnoosh, Habibi Houshmand Bahram, Maher Ali. The relationship between job stress, quality of work life and the desire to leave the job in public and private hospital nurses in selected cities of Gilan province in 2015. *Journal of Health Research in Society*. 1396; 3 (3)
16. Considine G, Callus R (2019). The Quality of Work Life of Australian Employees—the development of an index.
17. Heinonen S, Saarimaa R. (2019). Better job satisfaction through quality of work life—how can telework help. E Hong Lu & KW Alison Eds.
18. Mahmoudirad H, Bagherian F. Effects of spiritual intelligence training on nurses' job stress. *Quart J Nurs Manag* 2015; 4(1):69-79
19. Hadizadeh Talasaz Z, Nourani Saadoldin S, Shakeri MT. (2015) Relationship between components of quality of work life with job satisfaction among midwives in Mashhad, 2014. *J Hayat*; 21(1):56-67.
20. Rafeey M. (2010) Survey Work-related Accidents in a Food Factory. *Gazveen*. 42(3),139-147. [Persian]
21. Habibi Eh (2014). Applied Safety Performance. 3 nd ed. Fannavar. Hamadan.. 201-210. [Persian]
22. Shahprast Dariush, Biki Hossein, Panahinejad Mohammad, Dermohammadi Ali (1401). Evaluating the HSE culture and identifying ways to improve it in North Khorasan gas company. *occupational health and health promotion*; 6(1): 29-42.
23. Ahmadi Nik Fazel, Emami Nik Ali (1400). Investigating the relationship between quality of work life and job stress of primary teachers in Bahmai city. A new approach quarterly in educational sciences.
24. Tabatabai Seyyed Said (1400). The quality of working life and willingness to leave the service of nurses working in public hospitals in Herat city, Afghanistan (2008-2019)
25. Mirkamali (2018). The relationship between workers' job scope, intention to quit, job stress and job burnout
26. Suri Ahmad, Ramzanzadeh Saeed, Ehsanpour Ismail (2018). The effect of occupational stress factors on the quality of working life of Rahor Tehran Bozor employees. *Rahor Scientific Quarterly* 8 (28)
27. Belkic K, Savic C. The Occupational Stressor Index (OSI): A comprehensive model derived from cognitive ergonomics for clinical practice. Job stressors and mental health. Singapore: World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.; 2013.

## The Relationship Between Job Stress, Quality of Work Life and Willingness to Leave the Service (Case Study: Shahin Shahr fire Department)

Mohammad Bastani <sup>\*1</sup>, Amir Hosseinjavad <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Industrial Engineering, Aghigh Institute of Higher Education Shahinshahr, Isfahan, Iran

<sup>2</sup> MSc Student, Department of Industrial Engineering, Aghigh Institute of Higher Education Shahinshahr, Isfahan, Iran.

### ARTICLE INFO

Article history:

Article Type: Research paper

Received: 18 September 2024

Revise: 03 November 2024

Accepted: 08 March 2025

Published: 18 March 2025

\*Correspondence:

mbastani89@gmail.com

Keywords:

Job stress

quality of work life

willingness to quit

firefighter

Shahinshahr

### ABSTRACT

The aim was investigate the relationship between job stress, quality of work life and willingness to leave service. The statistical population was made up of all the personnel of the fire stations and 70 people were selected as a sample. Data analysis was done with structural modeling method. The effect of job stress on the desire to leave the service is 36%, and the quality of work life is on the desire to leave the service 53%. Based on the average job stress (103.92), the job stress status was average. Based on the average quality of work life (22.80), the quality of work life is below the average. Referring to the average value (43.92), the willingness to leave the service was close to the average level. Job stress had a direct relationship of 36% with the desire to leave the service. The quality of work life had an inverse relationship of 53% with the desire to leave the service.