Quarterly Journal of Nursing Management (IJNV) Orginal Article

Volume 15, Issue 1, Spring 2026

Investigating the Relationships Between Job Stress, Job Satisfaction, and Mental Health with the Mediating Role of Social Support Among Emergency Medical Staff in Ahvaz

Iman Amanalah zadeh[1], Nahid Hossein Abbasi[2*]

1-Department of Psychology, Ahv.C.,Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.
2-Associate Professor of Nursing, Department of Nursing and Midwifery, Ahv.C.,Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

***Corresponding Author:** Nahid Hossein Abbasi, Associate Professor of Nursing, Department of Nursing and Midwifery, Ahv.C.,Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.
Email: nahid.habbasi@gmail.com

Received: 2026/09/20 Accepted: 2026/10/05

Abstract

Introduction: Emergency medical Staff are exposed to occupational stressors, in this context, social support as a psychosocial resource can play a key role in moderating the relationship between job stress and its consequences.

Methods: The present study is a descriptive-correlational study aimed at examining the relationships among job stress, job satisfaction, and mental health, considering the mediating role of social support, among emergency medical Staff in Ahvaz. The study population consisted of all staff employed at these centers, a total of 278 individuals were enrolled in the study using a convenience sampling method. In this study, four questionnaires were used to collect data, a demographic information, the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) by Weiss et al (1967), the Medical Outcomes Study Social Support Survey (MOS-SS) by Sherbourne and Stewart (1991), the Health and Safety Executive (HSE) Job Stress Questionnaire (1990), and the General Health Questionnaire (GHQ-28) by Goldberg.

Results: The mean age of the participants was 40.37 ± 4.15 years. The majority held a bachelor's degree (52.5%), were male (66.2%), and had 11 to 15 years of work experience (32.7%). Correlation analysis revealed that social support was positively correlated with job satisfaction (r=0.732) and mental health (r=0.208), and negatively correlated with job stress (r=0.421). Furthermore, a relationship existed between job stress and mental health among the staff, with social support acting as a mediating factor (p=0.000). A relationship was also found between job satisfaction and mental health, mediated by social support (p=0.000).

Conclusion: The study results indicate a relationship between job satisfaction and mental health, mediated by social support. The findings suggest that social support received from supervisors and colleagues can act as a buffer against stress for emergency medical service Staff. This support assists them in managing work-related psychological pressures, ultimately leading to increased job satisfaction, reduced job stress, and improved mental health.

Keywords: Job stress, Mental health, Job satisfaction, social support, Emergency Medical Staff.

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

Extended Abstract

Introduction

Occupational stress is a growing concern in modern workplaces and is associated with negative mental health outcomes such as depression, anxiety, and burnout. Furthermore, it is linked to various physical health problems, including cardiovascular, musculoskeletal, and gastrointestinal disorders. Conversely, reducing occupational stress contributes to improved mental health and increased job satisfaction. Working in a high-stress environment presents a major challenge and an adverse condition that impacts the performance of healthcare team members. Studies indicate that various factors such as job satisfaction, workplace conditions, management style, and salary levels influence the performance of these individuals. Among healthcare team members, emergency medical staff(EMS) experience high rates of issues such as burnout, anxiety, depression, and even post-traumatic stress disorder (PTSD), highlighting an urgent need to focus on protective factors. In this context, social support defined as the perceived level of satisfaction derived from social relationships serves as a potent psychosocial resource and can play a pivotal role in moderating the relationship between occupational stress and its consequences.

The work of emergency medical staff is classified among the most stressful professions globally. In addition to encountering traumatic incidents, they face physical hazards, irregular shift schedules, the necessity of making decisions under intense pressure, and at times violence from those surrounding the patient. These conditions can lead to serious psychological disorders, including PTSD, depression, anxiety, and burnout. Ensuring the mental health staff in this field is a vital indicator of service quality. An emergency medical technician (EMT) lacking optimal mental health may be prone to medical errors, reduced concentration, and slowed reaction times, thereby directly endangering patients' lives. Consequently, investing in preventive research such as the present study can help preserve valuable human capital and conserve significant healthcare system resources. Furthermore, there is an ethical imperative: individuals who risk their lives to save others deserve to have their employing organizations safeguard every aspect of their well-being particularly their mental health, which is often overlooked. Given the importance of job satisfaction and physical and mental health, and considering the numerous stressors facing Ahvaz EMS such as diverse patient caseloads, inadequate workspaces, delayed compensation, heavy workloads, and the city's harsh climate (extreme heat) this study addresses a key question: Can social support act as a mediating variable in the relationship between job stress, job satisfaction, and the mental health of EMS in Ahvaz? Identifying these relationships can provide the scientific foundation necessary to design and implement targeted intervention programs aimed at improving mental health in this region.

Methods

The present study employed a descriptive-correlational, cross-sectional design to examine the relationships between job stress, job satisfaction, and mental health, with social support serving as a mediating factor among EMS in Ahvaz. The study population consisted of all 1,000 employees working at these centers in Ahvaz. A total of 278 individuals who met the eligibility criteria were selected using a convenience sampling method. To adhere to research ethics, prior to distributing the questionnaires, the study participants were provided with necessary explanations regarding the study procedures and how to answer the questions; it was emphasized that they retained the right to withdraw from the research or decline to answer specific questions. All individuals were assured that their information would remain confidential and anonymous. On average, it took each participant 30 minutes to complete the questionnaire. The researchers encountered certain challenges during the study's implementation such as a reluctance to complete the questionnaires and a lack of time which were addressed by scheduling the administration of the questionnaires during the participants' free time and breaks. In this research, four questionnaires were used to collect data: a demographic information questionnaire (age, education level, gender, and work experience); the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) by Weiss et al. (1967), the Medical Outcomes Study Social Support Survey (MOS-SS) by Sherbourne and Stewart (1991), the Health and Safety Executive (HSE) Work-Related Stress Questionnaire (1990) and the General Health Questionnaire (GHQ-28) by Goldberg.

Statistical methods were employed at two levels in this study: descriptive statistics (such as frequency tables, percentages, means, and standard

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

deviations). and inferential statistics (including the Pearson correlation coefficient to determine simple correlational relationships and path analysis to test research hypotheses). Statistical tests and data analysis were conducted using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 22 and Amos software. Additionally, Cronbach's alpha coefficient was used to assess the reliability of the research instrument. A significance level of $p < 0.05$ was adopted.

Results

The mean age of the participants was 37.38 ± 5.12 years and the mean work experience was 7.8 ± 4.41 years. Most of them were male (66/2%), held a bachelor's degree (52/5%), The mean and standard deviation were as follows: job stress (mean, 104.28, SD, 11.27), job satisfaction (mean, 39.35, SD, 6.98), mental health (mean, 8.39, SD, 9.27), and social support (mean, 39.41, SD, 8.18).

Correlation analysis results indicated that social support has a positive relationship with job satisfaction (r=0.732) and mental health (r=0.208), and a negative relationship with job stress (r=0.421). Furthermore, significant associations were found between job stress and social support (p=0.000) and between social support and mental health (p=0.000). Moreover, considering the mediating role of social support, a relationship between job stress and mental health was observed among the staff of Ahvaz emergency medical centers.

Conclusion

The study results demonstrated a relationship between job satisfaction and mental health among these employees a relationship influenced by the mediating effect of "social support."

The study's findings indicate that social support received from supervisors, colleagues, family, and friends can serve as a coping resource and a buffering factor against stress for emergency medical staff. This support assists them in managing work-related psychological pressures, ultimately leading to increased job satisfaction, reduced job stress, and improved mental health. When these individuals feel supported by their managers and colleagues (organizational support), a sense of being valued develops within them; this feeling fosters organizational commitment, job satisfaction, and overall well-being.

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

فصلنامه مدیریت پرستاری
مقاله پژوهشی

دوره ۱۵، شماره ۱، بهار ۱۴۰۵

بررسی روابط میان استرس شغلی، رضایت شغلی و سلامت روان با نقش میانجی‌گری حمایت اجتماعی در میان کارکنان فوریت‌های پزشکی شهر اهواز سال ۱۴۰۴

ایمان امان اله زاده[۱]، ناهید حسین عباسی[۲*]

۱-کارشناسی ارشد روان شناسی تربیتی، گروه روان شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.
۲-دانشیار پرستاری، گروه پرستاری و مامایی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

***نویسنده مسئول:** ناهید حسین عباسی، دانشیار پرستاری، گروه پرستاری و مامایی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.
ایمیل:nahid.habbasi@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۶/۲۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۷/۱۳

چکیده

مقدمه: کارکنان فوریت‌های پزشکی در معرض عوامل تنش‌زای شغلی قرار دارند. در این راستا، حمایت اجتماعی به عنوان یک منبع روانی، اجتماعی می‌تواند نقشی کلیدی در تعدیل رابطه میان استرس شغلی و پیامدهای آن ایفا کند.

روش کار: مطالعه حاضر توصیفی، همبستگی است که با هدف بررسی روابط میان استرس شغلی، رضایت شغلی و سلامت روان با نقش میانجی‌گری حمایت اجتماعی در میان کارکنان فوریت‌های پزشکی اهواز انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان شاغل در این مراکز بود که در مجموع، تعداد۲۷۸ نفر به روش نمونه‌گیری در دسترس وارد مطالعه شدند. در این پژوهش، از چهارپرسش نامه اطلاعات جمعیت‌شناختی، رضایت شغلی (MSQ) ویس و همکاران (۱۹۶۷) ، حمایت اجتماعی (MOS-SS) شربورن و استوارت (۱۹۹۱)، استرس شغلی موسسه سلامت و ایمنی انگلستان) ۱۹۹۰ (HSE) و سلامت عمومی (GHQ-28) گلدبرگ، برای جمع آوری داده ها استفاده شد.

یافته ها: میانگین سنی افراد (۳۷/۴۰ ± ۴/۱۵)، میزان تحصیلات درصد بیشتری کارشناسی (۵/۵۲٪)، درصد بیشتری از افراد مرد (۲/۶۶٪) و سابقه خدمت درصد بیشتری (۷/۳۲٪) بین ۱۱ تا ۱۵ سال بود. نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که حمایت اجتماعی، همبستگی مثبتی با رضایت شغلی (r=۰/۷۳۲) و سلامت روان (r=۰/۲۰۸) و همبستگی منفی و معکوس با استرس شغلی (r=۰/۴۲۱) این افراد دارد. همچنین با وجود نقش میانجی حمایت اجتماعی، بین استرس شغلی با سلامت روان در کارکنان رابطه وجود داشت (p=۰/۰۰۰). بین رضایت شغلی با سلامت روان از طریق حمایت اجتماعی درکارکنان نیز رابطه وجود داشت (p=۰/۰۰۰).

نتیجه گیری: نتایج پژوهش حاکی از وجود رابطه میان رضایت شغلی و سلامت روان با میانجی حمایت اجتماعی در افراد بود. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که حمایت اجتماعی دریافتی از سوی سرپرستان و همکاران،می‌تواند به عنوان عاملی تعدیل‌کننده در برابر استرس برای کارکنان خدمات فوریت‌های پزشکی عمل کند. این حمایت به آن‌ها در مدیریت فشارهای روانی ناشی از کار یاری می‌رساند و در نهایت منجر به افزایش رضایت شغلی، کاهش استرس شغلی و بهبود سلامت روان می‌شود.

کلیدواژه ها: استرس شغلی، سلامت روان، رضایت شغلی، حمایت اجتماعی، کارکنان فوریت های پزشکی.

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

مقدمه

در جهـان صنعتـی شـده امـروز، محیـط کار بـه کانـون اصلـی ایجـاد اسـترس تبدیـل شـده اسـت و برخـی مشـاغل بـه دلیـل ماهیـت ذاتـی خـود، در معـرض سـطح بالایـی از عوامـل اسـترس‌زای روانـی و اجتماعـی قـرار دارنـد (۱). در ایـن میـان، کارکنـان شـاغل در مراکـز حـوادث و فوریت‌هـای پزشـکی بـه طـور مسـتمر بـا صحنه‌هـای دردنـاک، مـرگ ومیـر، آسـیب‌های شـدید و فشـار زمانـی بـرای ارائـه سـریع و دقیـق خدمـات حیاتـی مواجـه هسـتند کـه آنـان را در معـرض خطـر بـالای ابتـلا بـه اسـترس شـغلی مزمـن و پیامدهـای ناگـوار روانـی قـرار می‌دهـد (۲).

اسـترس شـغلی کـه بـه عنـوان یـک پدیـده جهانـی هـم در کشـورهای توسـعه‌یافته و هـم در کشـورهای در حـال توسـعه رخ می‌دهـد و پیامدهـای بهداشـتی و اقتصـادی قابـل توجهـی دارد (۳) بـه عنـوان مجموعـه‌ای از پاسـخ‌های فیزیولوژیکـی، روانـی و رفتـاری تعریـف می‌شـود کـه بـه دلیـل اثـرات مـداوم یـک یـا چنـد عامـل اسـترس‌زا بـر افـراد در یـک سـازمان ایجـاد می‌شـود (۴) و بـه عنـوان یکـی از تهدیـد کننـده هـای سـلامت شـغلی مـی توانـد تأثیـرات مخربـی بـر رضایـت شـغلی افـراد داشـته باشـد (۵). از سـوی دیگـر کاهـش اسـترس شـغلی بـه بهبـود سـلامت روان و افزایـش رضایـت شـغلی کمک مـی نمایـد (۶). رضایـت شـغلی بـه عنـوان یـک حالـت عاطفـی لذت‌بخـش یـا مثبـت، ناشـی از ارزیابـی تجـارب شـغلی فـرد تعریـف شـده اسـت کـه مـی توانـد بـر کیفیـت کلـی زندگـی فـرد تأثیـر بگـذارد. در برخـی مـوارد عـدم رضایـت شـغلی منجـر بـه شـرایط روانـی جـدی ماننـد فرسـودگی شـغلی می‌شـود(۷). کاهـش رضایـت شـغلی نـه تنهـا می‌توانـد بـه کاهـش بهـره‌وری و افزایـش تمایـل بـه تـرک شـغل بینجامـد، بلکـه بـه عنـوان یـک عامـل میانجـی مهـم، سـلامت روان کارکنـان را تحـت تأثیـر قـرار می‌دهـد (۸). بـر اسـاس نتایـج مطالعـات توجـه بـه رضایـت شـغلی ممکـن اسـت بـه شناسـایی آسـیب‌پذیری اولیـه در برابـر مشـکلات سـلامت روان در بیـن کارکنـان مراقبت‌هـای بهداشـتی کمـک کنـد (۹).

سـلامت روان، حالتـی از بهزیسـتی کامـل روانـی، اجتماعـی و عاطفـی اسـت کـه افـراد را قـادر می‌سـازد تـا بـا اسـترس‌های زندگـی کنـار بیاینـد و قـادر بـه مشـارکت در جامعـه باشـند. در هر زمانـی، مجموعـه‌ای متنـوع از عوامـل سـازمانی ماننـد اسـترس شـغلی و عـدم رضایـت شـغلی ممکـن اسـت منجـر بـه تهدیـد سـلامت روان در افـراد گـردد (۱۰). در ایـن میـان در بیـن کارکنان فوریت‌هـای پزشـکی بـه عنـوان یکـی از اعضـا تیـم سـلامت، عوارضـی ماننـد فرسـودگی شـغلی، اضطـراب وافسـردگی شـیوع بالایـی دارد (۱۱). در ایـن زمینـه، حمایـت اجتماعـی بـه عنـوان یـک منبـع روانـی، اجتماعـی قـوی، می‌توانـد نقـش کلیـدی در تعدیـل رابطـه بیـن اسـترس شـغلی و پیامدهـای آن ایفـا کنـد (۱۲). حمایـت اجتماعـی بـه عنـوان میـزان رضایـت درک شـده از روابـط اجتماعـی تعریـف می‌شـود (۱۳). در واقـع بـه تصـوری اطـلاق مـی گـردد کـه فـرد دردمنـد، افـراد مؤثـری دارد کـه قادرنـد بـه طـور بالقـوه در مواقـع درماندگـی و ناچـاری بـه وی مسـاعدت کننـد. مهمتریـن تأثیـر حمایـت اجتماعـی هنـگام مواجهـه فـرد بـا تنـش، بهبـود وضعیـت سـلامتی اسـت (۱۴). در همیـن زمینـه نتایـج مطالعـه ای نشـان داد کـه بـا گسـترده تـر شـدن حمایـت اجتماعـی ، سـلامت روانـی و انگیـزه شـغلی افـراد افزایـش مـی یابـد (۱۵).

شـغل کارکنـان فوریت‌هـای پزشـکی در زمـره پراسـترس‌ترین مشـاغل جهـان طبقه‌بنـدی می‌شـود. آنـان عـلاوه بـر مواجهـه بـا حـوادث آسـیب زا، بـا خطـرات فیزیکـی، شـیفت‌کاری نامنظـم و تصمیم‌گیـری تحـت فشـار شـدید روبـرو هسـتند. ایـن شـرایط می‌توانـد منجـر بـه اختـلالات روان‌شـناختی جـدی از جملـه افسـردگی و فرسـودگی شـغلی در ایـن افـراد شـود و سـلامت و عملکـرد حرفـه ای آنهـا مختـل گـردد (۱۶). تامیـن سـلامت روان کارکنـان ایـن حیطـه یـک شـاخص حیاتـی بـرای کیفیـت خدمـات اسـت. یـک تکنسـین اورژانـس کـه از سـلامت روانـی مطلوبـی برخـوردار نیسـت، ممکن اسـت دچـار خطاهای پزشـکی، کاهـش تمرکـز و کنـدی در واکنـش شـود کـه مسـتقیماً جـان بیمـار را بـه خطـر می‌انـدازد. بنابـر ایـن، سـرمایه‌گذاری در پژوهش‌هـای پیشـگیرانه ماننـد ایـن مطالعـه، می‌توانـد بـه حفـظ سـرمایه انسـانی ارزشـمند و صرفه‌جویـی در منابـع کلان سیسـتم سـلامت بینجامـد. از سـوی دیگـر ضـرورت اخلاقـی ایجـاب مـی کنـد کـه افـرادی کـه جـان خـود را بـرای نجـات دیگـران بـه خطـر می‌اندازنـد، سـزاوار آن هسـتند کـه سـازمان متبـوع شـان از تمامـی جنبه‌هـای سـلامت آنـان، بـه ویـژه سـلامت روان کـه معمـولاً نادیـده گرفتـه می‌شـود، محافظـت کنـد. ایـن پژوهـش بـه بررسـی ایـن مسـئله کلیـدی می‌پـردازد کـه آیـا حمایـت اجتماعـی می‌توانـد بـه عنـوان یـک متغیـر میانجـی، رابطـه بیـن

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

استرس شغلی و رضایت شغلی را با سلامت روان در بین کارکنان مراکز فوریت‌های پزشکی شهر اهواز تبیین کند؟ شناسایی این روابط می‌تواند مبنای علمی لازم را برای طراحی و اجرای برنامه‌های مداخله‌ای هدفمند به منظور ارتقا سلامت روانی این گروه را فراهم آورد.

روش کار

روش پژوهش حاضر مقطعی و از نوع توصیفی همبستگی می باشد که در آن ارتباط میان استرس شغلی و رضایت شغلی با سلامت روان از طریق حمایت اجتماعی درکارکنان شاغل مراکز فوریت های پزشکی شهر اهواز را مورد بررسی قرار داده است. جامعه آماری این پژوهش را تمامی کارکنان مراکز فوریت های پزشکی شهر اهواز که به تعداد ۱۰۰۰ نفر می باشند، تشکیل داد. برای انتخاب نمونه از میان جامعه یاد شده و افرادی که در پاسخ به فراخوان پژوهشگر اعلام آمادگی برای شرکت در پژوهش کرده بودند تعداد ۲۷۸ نفر (با استفاده از جدول مورگان تعیین گردید) که شرایط لازم برای شرکت در پژوهش را داشتند از طریق نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. این نمونه‌گیری در بازه زمانی مرداد ماه لغایت آبان ۱۴۰۴ به طول انجامید. معیار ورود به مطالعه، داشتن حداقل یک سال سابقه حضور در مراکز فوق و علاقمندی افراد مورد نظر برای شرکت در مطالعه بود. پس از اخذ مجوز اخلاق (IR.IAU.AHVAZ.REC.1404.105) کمیته اخلاق زیست پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، قبل از توزیع پرسش نامه، توضیحات لازم درباره چگونگی انجام مطالعه و نحوه پاسخگویی سوالات به نمونه ها داده و تاکید شد که از حق کناره گیری از انجام تحقیق و عدم پاسخ دهی به سوالات برخوردار هستند. به تمامی افراد اطمینان داده شد که تمام اطلاعات به صورت محرمانه و بدون نام خواهد بود. زمان تکمیل پرسش نامه ها به ازای هر فرد موردمطالعه به طور متوسط ۳۰ دقیقه بود. مشکلاتی نیز در حال اجرای طرح برای پژوهشگران وجود داشت مانند عدم تمایل به تکمیل پرسش نامه ها و کمبود وقت برای پاسخ گویی به پرسش نامه ها، که تلاش شد در هنگام وقت آزاد و استراحت افراد انجام شود.

در این پژوهش از ۴ پرسش‌نامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. پرسش‌نامه اول مربوط به مشخصات جمعیت‌شناختی (سن، میزان تحصیلات، جنسیت و سابقه کار) افراد بود. پرسش نامه دوم مربوط به رضایت شغلی مینه سوتا ((MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire ویس و همکاران (۱۹۶۷) بود که برای سنجش وضعیت رضایت شغلی درافراد استفاده شد (۱۷). نسخه فارسی این پرسش نامه از ۱۹ گویه و ۶ خرده مقیاس نظام پرداخت (۳سؤال، رضایت از عدالت در حقوق و امکانات رفاهی نمره کل ۱۵)، محتوای شغل (۴سؤال، تناسب با شغل، احساس خشنودی و لذت از کار، احساس استقلال و آزادی در کار، نمره کل ۲۰)، فرصت های پیشرفت (۳سؤال، امکان پیشرفت و ترقی شغلی بر اساس لیاقت، فرصت پیشرفت برابر، نمره کل ۱۵)، جو سازمانی (۲ سؤال، احساس روحیه تعاون و اعتماد و همکاری، نمره کل ۱۰)، سبک رهبری (۴سؤال، نوع ارتباط مدیر با کارمند، دخالت کارکنان در تصمیم گیری و همدلی و اعتماد میان مدیر و کارمند، نمره کل ۲۰) و شرایط فیزیکی (۳سؤال، مناسب بودن فضای فیزیکی، دکوراسیون و تجهیزات و سیستم گرمایش و سرمایش محل کار، نمره کل ۱۵) تشکیل شده است. پاسخ گو بعد از خواندن هر سؤال براساس مقیاس لیکرت یکی از ۵ گزینه کاملا مخالفم (۱ امتیاز)، مخالفم (۲ امتیاز، نظری ندارم) نه موافق و نه مخالف (۳ امتیاز)، موافقم (۴ امتیاز و کاملا موافقم) ۵ امتیاز را انتخاب می کند. امتیازات بین ۱۹ تا ۳۸ نمایانگر رضایت شغلی ضعیف، ۳۸ تا ۵۷ متوسط و بالا ۵۷بسیار خوب می باشد محدوده نمره کلی رضایت شغلی از ۱۹ تا ۹۵ توسط جواب به تمام ۱۹ سوال می باشد (۱۸). در سطح جهانی این پرسش نامه از روایی و پایایی مناسبی برخوردار است (آلفای کرونباخ =۰,۹۳۵) (۱۹). روایی و پایایی نسخه فارسی پرسش نامه رضایت شغلی مینه سوتا هم درکشور ایران در سطح بالایی گزارش شد(آلفای کرونباخ =۰,۸۶) (۱۸). پایایی بدست آمده در این پژوهش به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۷ گزارش گردید.

پرسش نامه سوم مربوط به حمایت اجتماعی شربورن و استوارت (Sherbourne & Stewart)(Medical Outcomes Study Social Support Survey (MOS-SS) است که در سال ۱۹۹۱ ساخته شد. این پرسش نامه که میزان حمایت اجتماعی دریافت شده توسط آزمودنی را می سنجد، دارای

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

۱۹ عبارت و ۵ زیر مقیاس است. حمایت ملموس، که کمک های مادی و رفتاری را می سنجد، (۹ تا ۱۲)، حمایت هیجانی، که عاطفه مثبت، همدردی و تشویق به بیان احساسات را مورد ارزیابی قرار می دهد، (۱ تا ۸)، حمایت اطلاعاتی، که راهنمایی، اطلاع رسانی یا دادن بازخورد را می سنجد، (۱ تا ۸) ،مهربانی، که ابراز عشق و علاقه را می سنجد؛ (۱۶ تا ۱۸) ،تعامل اجتماعی مثبت، که پرداختن به فعالیت های تفریحی را مورد ارزیابی قرار می دهد، (۱۳ تا ۱۵). و آخرین سوال (۱۹) هم اضافه طراحی شده است. آزمودنی میزان مخالفت یا موافقت خود با هر یک از عبارات را در یک مقیاس لیکرت ۵ درجه ای (هیچ وقت = ۱ امتیاز، به ندرت = ۲ امتیاز، گاهی اوقات = ۳ امتیاز، اغلب = ۴ امتیاز، همیشه = ۵ امتیاز، مشخص می سازد. حداقل امتیاز ممکن ۱۹ و حداکثر ۹۵ خواهد بود. نمره بین ۱۹ تا ۳۸ میزان برخورداری فرد از حمایت اجتماعی کم است. نمره بین ۳۸ تا ۵۷ میزان برخورداری فرد از حمایت اجتماعی متوسط است. نمره بالاتر از ۵۷ میزان برخورداری فرد از حمایت اجتماعی زیاد است. پایایی این آزمون با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ در دامنه ای از ۰,۷ تا ۰,۹۳ گزارش شده است (۲۰). تمنائی فر و منصوری نیک ضمن به تایید رساندن روایی صوری و محتوایی این ابزار از دیدگاه متخصصان روانشناسی، پایایی آن را با ضریب آلفای کرونباخ ۰,۹۷ اعلام کردند (۲۱). پایایی بدست آمده در این پژوهش به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ گزارش گردید.

پرسش نامه چهارم، استرس شغلی Health and Safety Executive , HSE موسسه سلامت و ایمنی انگلستان (۱۹۹۰) است. این پرسش نامه شامل ۳۵ سوال با ۷ حیطه (تقاضا، کنترل، حمایت مسئولین، حمایت همکاران، ارتباط، نقش و تغییرات در سازمان) است (۲۲). در این پرسش نامه، هریک از مقیاس ها از ۱ تا ۵ نمره د هی می شوند و میانگین نمرات سوالات در هر حیطه، نشانگر مقدار اندازه گیری شده در هر حیطه است. طیف نمرات این پرسش نامه از نمره ۱، حالت مطلوب تا نمره ۵ حالت پراسترس و نامطلوب متغیر است. این پرسش نامه درپژوهش های مختلفی به کار رفته و اعتبار و روایی آن آزموده شده است در ایران ضریب آلفای کرونباخ این پرسش نامه توسط آزادمرزآبادی و غلامی فشارکی ۰/۷۸ گزارش شد (۲۳). پایایی بدست آمده در این پژوهش به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ گزارش گردید.

پرسش نامه پنجم مربوط به سلامت عمومی General Health Questionare GHQ-28 (Goldberg) است که از جمله شناخته شده ترین ابزارهای غربالگری اختلالات روانی است و به صورت فرم های ۱۲، ۲۸، ۳۰ و ۶۰ در دسترس می باشد. در این مطالعه از فرم ۲۸ سوالی آن استفاده شده است. این پرسش نامه در بر گیرنده چهار خرده مقیاس می باشد که هر یک از آنها خود شامل ۷ سوال می باشند. سوالات ۷-۱ مربوط به مقیاس علائم جسمانی و وضعیت سلامت عمومی می باشد. از سوال ۱۴-۸ مربوط به مقیاس اضطراب، از سوال ۱۵ تا ۲۱ مربوط به مقیاس اختلال عملکرد اجتماعی و سوالات ۲۸-۲۲ نیز مربوط به مقیاس افسردگی می باشند. تمام گویه های پرسش نامه سلامت عمومی دارای ۴ گزینه هستند که به روش لیکرت به صورت ۳-۲-۱-۰ نمره داده می شوند حداکثر نمره آزمودنی با این روش در پرسش نامه مذکور ۸۴ خواهد بود (۲۴). نظیفی و همکاران ضریب آلفای کرونباخ همه خرد مقیاس های این پرسش نامه را بالاتر از ۰/۷۴ گزارش کردند (۲۵). پایایی بدست آمده در این پژوهش به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ گزارش گردید.

در این پژوهش از روش های آماری در دو سطح آمار توصیفی مانند جدول فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و آمار استنباطی مانند همبستگی پیرسون برای تعیین روابط همبستگی ساده و فن تحلیل مسیر برای فرضیه های پژوهش استفاده شد. جهت انجام آزمون های آماری و انجام تجزیه و تحلیل داده ها نیز از نرم افزار بسته آماری برای علوم اجتماعی (SPSS) ویراست ۲۲ و نرم افزار Amos استفاده شد. به علاوه، از روش آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی ابزار استفاده شد. ضمناً برای کلیه فرضیه ها سطح معنی داری $p<0/05$ در نظر گرفته شده است.

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

یافته ها

جدول ۱: توزیع درصد و فراوانی و درصد ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کارکنان فوریت های پزشکی

متغیر	شاخص	فراوانی	درصد فراوانی
سن	کمتر از ۳۰ سال	۴۰	۱۴/۴
	۴۰-۳۱ سال	۸۶	۳۰/۹
	۴۱- ۵۰ سال	۹۱	۳۲/۷
	بیشتر از ۵۰ سال	۶۱	۲۱/۹
میزان تحصیلات	کاردانی و پایین تر	۳۴	۱۲/۲
	کارشناسی	۱۴۶	۵۲/۵
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۹۸	۳۵/۳
جنسیت	زن	۹۴	۳۳/۸
	مرد	۱۸۴	۶۶/۲
سابقه کار	کمتر از ۵ سال	۴۷	۱۶/۹
	۱۰-۶ سال	۶۶	۲۳/۷
	۱۵-۱۱ سال	۸۹	۳۲
	۲۰-۱۶ سال	۶۰	۲۱/۶
	بیشتر از ۲۰ سال	۱۶	۵/۸

با توجه به جدول فوق مشاهده می شود سن درصد بیشتری از پاسخ دهندگان بین ۴۱ تا ۵۰ سال میزان تحصیلات درصد بیشتری کارشناسی (۵۲/۵٪)، درصد بیشتری از افراد مرد (۶۶/۲٪) و سابقه خدمت درصد بیشتری بین ۱۱ تا ۱۵ سال بوده است.

جدول ۲: آماره توصیفی شاخص‌های استرس شغلی، رضایت شغلی، سلامت روان و حمایت در کارکنان فوریت های پزشکی

شاخص ها	تعداد	میانگین امتیاز	انحراف معیار	کمترین امتیاز	بیشترین امتیاز
استرس شغلی	۲۷۸	۱۰۴/۲۸	۱۱/۲۷	۳۷	۱۲۵
رضایت شغلی	۲۷۸	۳۹/۳۵	۶/۹۸	۱۹	۶۸
سلامت روان	۲۷۸	۳۸/۳۹	۹/۲۷	۰	۷۳
حمایت اجتماعی	۲۷۸	۳۹/۴۱	۸/۱۸	۱۹	۷۱

با توجه به نتایج جدول فوق در نمونه ۲۷۸ نفری، استرس شغلی دارای میانگین ۱۰۴/۲۸(متوسط رو به بالا) و انحراف معیار ۱۱/۲۷، رضایت شغلی دارای میانگین ۳۹/۳۵ و انحراف معیار ۶/۹۸ (متوسط رو به پایین)، سلامت روان دارای میانگین ۳۸/۳۹و انحراف معیار ۹/۲۷ (متوسط) و حمایت اجتماعی دارای میانگین ۳۹/۴۱ و انحراف معیار ۸/۱۸، (متوسط رو به پایین) می‌باشد.

جدول ۳: رابطه بین استرس شغلی با سلامت روان از طریق حمایت اجتماعی در کارکنان فوریت های پزشکی

مسیر	سطح معنی داری	آماره t	مقدار جدول	ضریب همبستگی	نتیجه گیری
استرس شغلی و حمایت اجتماعی	۰/۰۰۰*	-۸/۰۷۸	۱/۹۶	-۰/۴۲۱	رابطه دارد
حمایت اجتماعی و سلامت روان	۰/۰۰۰*	۵/۲۹۱	۱/۹۶	۰/۲۰۸	رابطه دارد
استرس شغلی و سلامت روان با میانجی حمایت اجتماعی				-۰/۰۸۸	رابطه دارد

*Sig<0/05

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

با توجه به جدول ۳ بین استرس شغلی و حمایت اجتماعی رابطه وجود دارد (چون مقدار سطح معنی داری کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ و قدرمطلق آمار «t» بزرگتر از مقدار جدول ۱/۹۶ شد). میزان این رابطه برابر ۰/۴۲۱- می‌باشد که مقداری منفی و معکوس است. همچنین بین حمایت اجتماعی و سلامت روان رابطه وجود دارد (چون مقدار سطح معنی داری کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ و قدرمطلق آمار «t» بزرگتر از مقدار جدول ۱/۹۶ شد). میزان این رابطه برابر ۰/۲۰۸ می‌باشد که مقداری مثبت و مستقیم است. همچنین با وجود نقش میانجی حمایت اجتماعی، بین استرس شغلی با سلامت روان در کارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت های پزشکی شهر اهواز رابطه وجود دارد که منفی و معکوس است (۰/۰۸۸-).

جدول ٤: رابطه رضایت شغلی با سلامت روان از طریق حمایت اجتماعی در کارکنان فوریت های پزشکی

مسیر	سطح معنی داری	آماره t	مقدار جدول	ضریب همبستگی	نتیجه گیری
رضایت شغلی و حمایت اجتماعی	۰/۰۰۰*	۱۸/۷۰۲	۱/۹۶	۰/۷۳۲	رابطه دارد
حمایت اجتماعی و سلامت روان	۰/۰۰۰*	۵/۲۹۱	۱/۹۶	۰/۲۰۸	رابطه دارد
رضایت شغلی و سلامت روان با میانجی حمایت اجتماعی				۰/۱۵۲	رابطه دارد

*Sig<0/05

با توجه به جدول فوق، بین رضایت شغلی و حمایت اجتماعی رابطه وجود دارد (چون مقدار سطح معنی داری کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ و قدرمطلق آمار «t» بزرگتر از مقدار جدول ۱/۹۶ شد). میزان این رابطه برابر ۰/۷۳۲ می‌باشد که مقداری مثبت و مستقیم است. همچنین بین حمایت اجتماعی و سلامت روان رابطه وجود دارد (چون مقدار سطح معنی داری کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ و قدرمطلق آمار «t» بزرگتر از مقدار جدول ۱/۹۶ شد). میزان این رابطه برابر ۰/۲۰۸ می‌باشد که مقداری مثبت و مستقیم است. همچنین با وجود نقش میانجی حمایت اجتماعی، بین رضایت شغلی با سلامت روانی در کارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت های پزشکی شهر اهواز رابطه وجود دارد که مثبت و مستقیم است (۰/۱۵۲).

جدول ٥: نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن جهت بررسی رابطه بین استرس شغلی با حمایت اجتماعی، رضایت شغلی با حمایت اجتماعی، سلامت روان با حمایت اجتماعی و استرس شغلی با سلامت روان در کارکنان فوریت های پزشکی

حمایت اجتماعی / استرس شغلی	مقدار ضریب همبستگی (r)	مقدار خطا	سطح معنی داری (sig)	نتیجه گیری	R^2
۲۷۸	۰/۴۲۱-	۰/۰۵	۰/۰۰۰*	وجود رابطه	۰/۱۷۷

حمایت اجتماعی / رضایت شغلی	مقدار ضریب همبستگی (r)	مقدار خطا	سطح معنی داری (sig)	نتیجه گیری	R^2
۲۷۸	۰/۷۳۲	۰/۰۵	۰/۰۰۰*	وجود رابطه	۰/۵۳۶

حمایت اجتماعی / سلامت روان	مقدار ضریب همبستگی (r)	مقدار خطا	سطح معنی داری(sig)	نتیجه گیری	R^2
۲۷۸	۰/۲۰۸	۰/۰۵	۰/۰۰۰*	وجود رابطه	۰/۰۴۳

سلامت روان / استرس شغلی	مقدار ضریب همبستگی(r)	مقدار خطا	سطح معنی داری(sig)	نتیجه گیری	R^2
۲۷۸	۰/۵۷۴-	۰/۰۵	۰/۰۰۰*	وجود رابطه	۰/۳۲۹

سلامت روان / رضایت شغلی	مقدار ضریب همبستگی(r)	مقدار خطا	سطح معنی داری(sig)	نتیجه گیری	R^2
۲۷۸	۰/۴۰۵	۰/۰۵	۰/۰۰۰*	وجود رابطه	۰/۱۶۴

*Sig<0/05

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

با توجه به جدول شماره ۵ چون مقدار سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد، بین استرس شغلی با حمایت اجتماعی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز رابطه وجود دارد. میزان ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۴۲۱- می‌باشد که نشان دهنده رابطه منفی و معکوس بین استرس شغلی با حمایت اجتماعی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز می‌باشد. یعنی با افزایش استرس شغلی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، حمایت اجتماعی آنها کاهش می‌یابد و برعکس. همچنین مقدار (ضریب تعیین) برابر ۰/۱۷۷ می‌باشد یعنی به ازای یک واحد تغییر در متغیر استرس شغلی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، ۰/۱۷۷ واحد حمایت اجتماعی آنها تغییر می‌کند. هم چنین بین رضایت شغلی با حمایت اجتماعی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز رابطه وجود دارد (سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد)، میزان ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۷۳۲ می‌باشد که نشان دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین رضایت شغلی با حمایت اجتماعی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز می‌باشد. یعنی با افزایش رضایت شغلی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، حمایت اجتماعی آنها نیز افزایش می‌یابد و برعکس. همچنین مقدار (ضریب تعیین) برابر ۰/۵۳۶ می‌باشد یعنی به ازای یک واحد تغییر در متغیر رضایت شغلی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، ۰/۵۳۶ واحد حمایت اجتماعی آنها تغییر می‌کند. بر اساس جدول فوق بین حمایت اجتماعی با سلامت روان در کارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز رابطه وجود دارد(سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰). میزان ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۲۰۸ می‌باشد که نشان دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین حمایت اجتماعی با سلامت روان درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز می‌باشد. یعنی با افزایش حمایت اجتماعی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، سلامت روان آنها نیز افزایش می‌یابد و برعکس. همچنین مقدار (ضریب تعیین) برابر ۰/۰۴۳ می‌باشد یعنی به ازای یک واحد تغییر در متغیر حمایت اجتماعی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، ۰/۵۳۶ واحد سلامت روان آنها تغییر می‌کند.

بین استرس شغلی با سلامت روان در کارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز رابطه وجود دارد(مقدار سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰). میزان ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۵۷۴- می‌باشد که نشان دهنده رابطه منفی و معکوس بین استرس شغلی با سلامت روان درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز می‌باشد. یعنی با افزایش استرس شغلی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، سلامت روان آنها کاهش می‌یابد و برعکس. همچنین مقدار (ضریب تعیین) برابر ۰/۳۲۹ می‌باشد یعنی به ازای یک واحد تغییر در متغیر استرس شغلی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، ۰/۳۲۹ واحد سلامت روان آنها تغییر می‌کند.

بین رضایت شغلی با سلامت روان در کارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز رابطه وجود دارد. (مقدار سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰ و کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ می‌باشد). میزان ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۴۰۵ می‌باشد که نشان دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین رضایت شغلی با سلامت روان درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز می‌باشد. یعنی با افزایش رضایت شغلی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، سلامت روان آنها نیز افزایش می‌یابد و برعکس. همچنین مقدار (ضریب تعیین) برابر ۰/۱۶۴ می‌باشد یعنی به ازای یک واحد تغییر در متغیر رضایت شغلی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، ۰/۱۶۴ واحد سلامت روان آنها تغییر می‌کند.

بحث

این مطالعه با هدف ارتباط بین استرس شغلی، رضایت شغلی و سلامت روان با نقش میانجگری حمایت اجتماعی در بین کارکنان مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز انجام شد. نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که حمایت اجتماعی، همبستگی مثبتی با رضایت شغلی و سلامت روان و همبستگی منفی و معکوس با استرس شغلی این افراد دارد. بین استرس شغلی و حمایت اجتماعی رابطه وجود دارد. همچنین بین حمایت اجتماعی و سلامت روان

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

رابطه وجود دارد. همچنین با وجود نقش میانجی حمایت اجتماعی، بین استرس شغلی با سلامت روان در کارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت های پزشکی شهر اهواز رابطه وجود دارد(جدول شماره ۳). این ارتباط ادعا می کند که استرس شغلی نه تنها به طور مستقیم بر سلامت روان تأثیر می گذارد، بلکه به طور غیرمستقیم و از طریق تأثیر بر حمایت اجتماعی نیز بر آن اثر می گذارد. به عبارت ساده تر استرس شغلی بالا می تواند میزان درک شده حمایت اجتماعی را کاهش دهد. فرد ممکن است احساس کند کسی شرایط او را درک نمی کند یا در انزوا قرار گیرد. استرس شغلی بالا می تواند منابع حمایتی فرد را تحلیل ببرد. در همین رابطه Acoba در مطالعه خود نشان داد که حمایت اجتماعی با بهبود سلامت روان در افراد مرتبط است (۲۶). مطالعه Labrague (۲۰۲۱) بر روی پرستاران نشان داد که حمایت اجتماعی از طرف همکاران و مدیران نه تنها با سطوح پایین تر استرس شغلی مرتبط است، بلکه اثرات محافظتی قوی بر روی سلامت روان (کاهش اضطراب و افسردگی) دارد. این یافته از نقش ضربه گیری حمایت اجتماعی حمایت می کند (۲۷). نتایج مطالعه Polat & Yeşil نیز نشان داد که استرس شغلی به عنوان یک واسطه مهم منجر به ترک حرفه در تیم سلامت بویژه پرستاران بخش اورژانس می شود (۳). نتایج مطالعه قاسمی و همکاران نیز رابطه میان حمایت اجتماعی و رضایت از زندگی و همچنین سلامت روان در ارفراد را تایید کرد (۲۸).

جامعه مورد مطالعه کارکنان مراکز حوادث و فوریت های پزشکی می باشد. این گروه به دلیل مواجهه مستمر با حوادث، تصمیم گیری های حیاتی تحت فشار، و شیفت های طاقت فرسا، در معرض شدیدترین سطوح استرس شغلی قرار دارند. . یافته‌های دیگر مطالعات هم در این زمینه نشان می‌دهند که موقعیت‌های پرفشارمانند مواجهه با رویدادهای آسیب‌زا، ساعات کاری طولانی و فقدان حمایت کافی با افزایش اضطراب و فرسودگی شغلی در کارکنان آمبولانس مرتبط هستند (۲۹). هم چنین یافته مطالعه Almukhlifi و همکاران نشان داد که کارکنان حوادث و فوریت‌های پزشکی بار قابل‌توجهی از پریشانی روانیِ مانند اضطراب و افسردگی شدید را تجربه می کنند (۳۰). بنابراین، ارتقا نقش حمایت اجتماعی برای آنها از اهمیت حیاتی برخوردار است که می تواند به تبع آن سلامت روان این افراد را بهبود بخشد. در تبیین این یافته می توان گفت حمایت اجتماعی به عنوان یک منبع روانی اجتماعی عمل می‌کند و اثرات منفی استرسورهای شغلی را کاهش می‌دهد. فردی که احساس حمایت می‌کند، رویدادهای استرس‌زا را کمتر تهدیدآمیز تفسیر کرده و می‌تواند با آنها کنار بیاید. کار در محیط‌های پراسترس می‌تواند منجر به انزوا و فرسودگی شغلی و عاطفی می شود. حمایت اجتماعی مستمر، تاب‌آوری روانی کارکنان را افزایش می‌دهد و به آنان توانایی بیشتری برای مقابله موثر با فشارهای مزمن شغلی می‌بخشد (۳۱). همچنین نتایج این مطالعه نشان داد که بین رضایت شغلی با سلامت روان از طریق حمایت اجتماعی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت¬های پزشکی شهر اهواز رابطه وجود دارد(جدول شماره ۴). در واقع با افزایش رضایت شغلی درکارکنان شاغل مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز، حمایت اجتماعی آنها نیز افزایش می‌یابد و برعکس. رضایت شغلی هم به طور مستقیم و هم به طور غیرمستقیم از طریق تقویت حمایت اجتماعی بر سلامت روان کارکنان تأثیر می گذارد. به عبارت دیگر، حمایت اجتماعی مسیری است که از طریق آن، رضایت شغلی می تواند منجر به ارتقای سلامت روان شود. با وجودی که کار در محیط پر تنش می تواند منجر به فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی در افراد شود، رضایت شغلی بالا می تواند به عنوان یک منبع مقاومت در برابر این تنش ها عمل کند. وقتی فرد از شغلش راضی است، احساس ارزشمندی، هدفمندی و کنترل بیشتری می کند. این رضایت، افزایش دهنده ادراک حمایت اجتماعی است. یک فرد راضی تمایل بیشتری برای برقراری ارتباط مثبت با همکاران، درخواست کمک و مشارکت در شبکه اجتماعی کاری دارد. در مقابل، یک محیط کاری حمایتی (که در آن همکاران و سرپرستان پشتیبان هستند) نیز به نوبه خود باعث افزایش رضایت شغلی می شود (۳۲). مطالعات گسترده ای از این یافته مطالعه حاضر حمایت می کند. مانند نتایج تحقیقات نوری و همکاران که نشان داد حمایت اجتماعی ادراک شده به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق سازگاری شناختی بر رضایت شغلی اثر مثبت و معنادار دارد (۳۳). هم چنین یافته حسینی و همکاران نشان داد که ایجاد انگیزش و حمایت اجتماعی بیشتر در میان کارکنان می تواند رضایت شغلی آنها را افزایش داده و باعث کاهش استرس شغلی در آنان شود (۳۴). در تبیین این یافته می توان گفت کارکنان اورژانس با موقعیت‌های بسیار پراسترس، تروماتیک و حیاتی به طور

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

مداوم سروکار دارند. حمایت اجتماعی از سوی سرپرستان، همکاران، خانواده و دوستان به عنوان یک منبع مقابله‌ای و ضربه‌گیر استرس عمل می‌کند. این حمایت به آن‌ها کمک می‌کند تا با فشارهای روانی شغل کنار بیایند، که در نهایت منجر به رضایت شغلی بالاتر می‌شود. وقتی کارکنان احساس کنند توسط مدیران و همکارانشان حمایت می‌شوند (حمایت سازمانی) احساس می‌کنند برای سازمان ارزشمند هستند. این احساس، تعهد سازمانی را افزایش داده و بخشی از رضایت شغلی (به‌ویژه بعد احساسی) را تشکیل می‌دهد. شواهد حاکی از آن است که احمایت اجتماعی قوی می تواند به عنوان یک سپر یا ضربه گیرعمل کند. حتی در سطوح بالای استرس، اگر فرد احساس کند شبکه اجتماعی قوی از همکاران و اطرافیان دارد، تأثیر منفی استرس بر سلامت روان او کاهش خواهد یافت (۲۹). استرس شغلی نه تنها به طور مستقیم بر سلامت روان تأثیر می‌گذارد، بلکه عوامل میانجی‌گری مانند رضایت شغلی و عوامل تعدیل‌کننده مانند سابقه شغلی می‌توانند این تأثیرات را تقویت یا تضعیف کنند (۳۵). بر اساس نتایج مطالعه ای در ایران وضعیت استخدام و نوع شغل پیش‌بینی‌کننده‌های معنادار استرس شغلی هستند که خود منجر به تفاوت در وضعیت سلامت عمومی افراد می‌شوند (۳۶).

نتیجه گیری

کارکنان فوریت های پزشکی به طور مداوم در معرض موقعیت‌های پراسترس هستند. رضایت شغلی بالا می‌تواند به عنوان یک منبع مقابله‌ای عمل کند و اثرات منفی این استرس‌ها را بر سلامت روان آنها تعدیل کند. احساس ارزشمندی، دستاورد و مفید بودن که از نجات جان انسان‌ها ناشی می‌شود، می‌تواند تا حدی بار روانی این حرفه سخت را جبران کند. رضایت شغلی اغلب با روابط بهتر با همکاران و سرپرستان همراه است. در محیطهای پرتنش مانند اورژانس، همبستگی تیمی و حمایت اجتماعی یک عامل کلیدی در محافظت از سلامت روان است. یک تیم راضی، منسجم‌تر است و از اعضای خود در برابر فرسودگی شغلی حمایت می‌کند. وقتی این کارکنان احساس کنند که به صورت عادلانه از امکانات مناسبی برخوردارند و زحمات شان توسط سازمان و جامعه قدردانی می‌شود، رضایت شغلی آنان افزایش یافته و این موضوع به طور مستقیم بر کاهش احساس درماندگی، افسردگی و اضطراب و بهبود سلامت روان تأثیر می‌گذارد

این پژوهش به‌طور خاص بر روی کارکنان مراکز حوادث و فوریت‌های پزشکی شهر اهواز انجام شده است. بنابراین، یافته‌های آن ممکن است به سایر شهرها با بافت فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی متفاوت، یا به سایر مشاغل پراسترس (مانند پرسنل آتش‌نشانی یا نیروی انتظامی) قابل تعمیم نباشد. دسترسی به تمامی پرسنل به دلیل شیفت‌های کاری غیرثابت، نامنظم و فشرده در مراکز فوریت‌های پزشکی دشوار بود. این امر منجر به استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس شد که از روش‌های نمونه‌گیری تصادفی قدرت کمتری دارد. امکان داشت افرادی که استرس یا مشکلات روانی شدیدتری را تجربه می‌کنند، تمایل کمتری برای مشارکت در پژوهش داشته باشند (خطای خودگزینی)، که این امر می‌تواند تصویر کاملاً دقیقی از جامعه آماری ارائه ندهد. همگی موارد فوق از محدودیت های این پژوهش محسوب می شوند.

سپاسگزاری

مطالعه حاضر بر گرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد مصوب دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز با کد اخلاق IR.IAU.AHVAZ.REC.1404.105 است. پژوهشگران مراتب سپاس و قدردانی خود را از تمامی شرکت کنندگان و معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز اعلام می دارند.

تضاد منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تضاد منافعی در رابطه با این پژوهش ندارند.

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

References

1. Najafpour M, Mashalpourfard M. Structural Model of Mental Health Based on Job Stress: The Mediating Role of Job Satisfaction and the Moderating Role of Job Experience in Employees of Aghajari Oil and Gas Exploitation Company. tkj 2025; 17 (2) :56-68 URL: http://tkj.ssu.ac.ir/article-1-1355-fa.html
2. Gill SK, Lauren R KM. A systematic review of occupational stress and burnout in emergency medical technician and paramedic populations and associated consequences. Int J Qual Health Care.2025;3;37(2). https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaf033
3. Polat SH & Yeşil A. Relationships Between Nurses' Personal and Professional Characteristics and Career Decision Regret, Occupational Stress and Turnover Intention: A Descriptive Cross-Sectional Study. International Journal of Nursing Practice, 2025; 31, 1-17:e70040 https://doi.org/10.1111/ijn.70040
4. Yan, H., & Xie, S.How does auditors' work stress affect audit quality? Empirical evidence from the Chinese stock market. China Journal of Accounting Research.2016;9(4), 305-319 https://doi.org/10.1016/j.cjar.2016.09.001
5. Hossein Abbasi N. Survey of job satisfaction and related factors in male nurses in Ahvaz. IJNR 2022; 16 (6) :82-93. URL: http://ijnr.ir/article-1-2577-fa.html
6. Hasin H, Johari Y. C, Jamil A, Nordin E & Hussein, W S. The Harmful Impact of Job Stress on Mental and Physical Health. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. 2023; 13(4), 961 - 975. https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i4/16655
7. Montuori P, Sorrentino M, Sarnacchiaro P, Di Duca F, Nardo A, Ferrante B & et al. Job Satisfaction: Knowledge, Attitudes, and Practices Analysis in a Well-Educated Population. Int. J. Environ. Res. Public Health. 2022; 19(21):1-12 .https://doi.org/10.3390/ijerph192114214
8. Ning L, Jia H , Gao SH , Liu M , Xu J , Ge S & et al. The mediating role of job satisfaction and presenteeism on the relationship between job stress and turnover intention among primary health care workers. International Journal for Equity in Health. 2023;22(155):1-11. https://doi.org/10.1186/s12939-023-01971-x
9. Bologna A, Barlattani T, Socci V, Sapone E, La Russa R, Romano F& et al. The relationship between job satisfaction and mental health in healthcare professionals: a scoping review. Riv Psichiatr Rivista di psichiatria. 2025;60(6):253-269. https://doi.org/10.1708/4617.46259
10. World Health Organization. Mental health: strengthening our response. Fact sheet. Retrieved from. 2022.https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response
11. Alharbi AD, Alharbi OM, Allah AlHarbi SD, Al Amri AA, Alharbi BF Barghash B & et al.. Occupational Stress And Burnout Among Emergency Medical Technicians A Systematic Review Of Risk Factors And Coping Strategies. The Review of DIABETIC STUDIES.2025; 21(55): 471-486
12. Garmendia P, Fernández-Salinero S, Holgueras González AL, Topa G. Social Support and Its Impact on Job Satisfaction and Emotional Exhaustion. European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education.2023;13(12): 2827-2840. https://doi.org/10.3390/ejihpe13120195
13. Kent de Grey R, Uchino B, Trettevik R, Cronan S, Hogan J. Social support and sleep: A meta-analysis Social support. Oxford Bibliogr Pscychol. Health psychology. 2018;37(8):787-798. https://doi.org/10.1037/hea0000628
14. Hajagazadeh M 1 , Nasirzadeh N, Zare M . The study of perceived social support in personnel of a manufacturing industry in Urmia city in 1393. Journal of Occupational Hygiene Engineering. 2015; 2(2):52-61.
15. Kabiri Naeini M, Hosseini M, Elahi Z . The Effect of Social Support on the Motivation of Health Workers of Yazd with the Mediating Role of Job Stress. Manage Strat Health Syst. 2023; 7(4): 347-355. https://doi.org/10.18502/mshsj.v7i4.12177
16. Ali Afshari A, Borzou SR, , Shamsaei F, Mohammadi F and Tapak L. Perceived occupational stressors among emergency medical service providers: a qualitative study. BMC Emergency Medicine.2021; 21(35):1-8. https://doi.org/10.1186/s12873-021-00430-6
17. Weiss DJ, Dawis RV, England GW, Lofquist LH. Minnesota studies in vocational rehabilitation: Manual for the minnesota satisfaction questionnaire. Minneapolis: University of Minnesota; 1967. https://vpr.psych.umn. https://doi.org/10.1037/t08880-000
18. Gholami Fesharaki M, Talebiyan D, Aghamiri Z, Mohammadian M. Reliability and validity of "job satisfaction survey" questionnaire in military health care workers (Persian). J Mil Med. 2012; 13(4):241-246. http://militarymedj.ir/article-1-895-en.htm
19. Pana BC, Maerean A, Chirila SI, Radu CP, Mincă DG, Ciufu V& et al. Psychometric Validation and Factor Structure of the

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]

Minnesota Satisfaction Questionnaire Short Form in the Romanian Private Healthcare Context. Healthcare .2025; 13(3132):1-20. https://doi.org/10.3390/healthcare13233132

20. Sherbourne C D & Stewart A L. Medical Outcomes Study Social Support Survey .Database record. 1991.APA PsycTests./https://doi.org/10.1037/t04034-000
21. Tamanaifar MR & Mansornik A. THE RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY CHARACTERISTICS, SOCIAL SUPPORT AND LIFE SATISFACTION WITH UNIVERSITY STUDENTS' ACADEMIC PERFORMANCE.JOURNAL OF RESEARCH AND PLANNING IN HIGHER EDUCATION.2014;20(1): 149-166
22. Cousins R, MacKay C, Clarke SD, Kelly C. Management standards and work-related stress in the UK: practical development. Work & Stress. 2004; 18(2):91-112.https://doi.org/10.1080/02678370410001727474
23. Azad marzabadi E, Gholami Fesharaki, M. Reliability and Validity Assessment for the HSE Job Stress Questionnaire. Journal of Behavioral Sciences.2011;4(4): 291-297. http://ioh.iums.ac.ir/article-1-3289-en.html
24. Goldberg DP, Gater R, Sartorius N, Ustun TB, Piccinelli M, Gureje O &et al. The validity of two version of the GHQ in the WHO study of mental illness in general health care. Psychol Med. 1997;27(1):191-197.https://doi.org/10.1017/S0033291796004242
25. Nazifi M , Mokarami H, Akbaritabar A , Faraji Kujerdi M, Tabrizi R6 , Rahi . Reliability, Validity and Factor Structure of the Persian Translation of General Health Questionnire (GHQ-28) in Hospitals of Kerman University of Medical Sciences. Journal of Fasa University of Medical Sciences .2013 ;31(4): 336-342 20.1001 .1.22285105.2014.3.4.12.3
26. Acoba EF. Social support and mental health: the mediating role of perceived stress. Front. Psychol.2024; 15:1330720. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1330720
27. Labrague L J. Psychological resilience, coping behaviours and social support among health care workers during the COVID-19 pandemic: A systematic review of quantitative studies. Journal of nursing management. 2021; 29(7):1893-1905. https://doi.org/10.1111/jonm.13336
28. Ghasemi R, Rajabi-Gilan N, Reshadat S, Zakiei A, Zangeneh A, Saedi S. The Relationship of Social Support and Self-Efficacy with Mental Health and Life Satisfaction. J Mazandaran Univ Med Sci 2017; 27 (147) :228-239URL: http://jmums.mazums.ac.ir/article-1-9828-fa.htm
29. Ordache, R.M.; Cioca, G.; Mihaila, D.; Petreanu, V.; Ionescu, S, .E.; Antonov, A.E. Occupational Stress Factors and Psychosocial Environment for Ambulance Personnel. Sustainability. 2025;17: 4518. https://doi.org/10.3390/su17104518
30. Yasir Almukhlifi Y, Gómez-Salgado J, Alsulami M, Khalid Alhamdan A, Dhafer Alharthi SH, Sultan Alharbi Y et al. Psychological distress among emergency medical services personnel: implications for public health preparedness and system resilience. International Journal of Emergency Medicine. 2026; 19:66 https://doi.org/10.1186/s12245-026-01157-6
31. Gao X and Wang Z. The relationship between social support and job burnout among mixed-age early childhood teachers: mediating role of psychological resilience and moderating role of self-efficacy. Front. Psychol.2026; 16:1719504. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1719504
32. Dadashzadeh A, Rahmani A, Hasankhani H, Elmi S. Work Related Burden of Stress among Emergency Medical Service Personnel. Journal of Practical Emergency Medicine.2018;5(1) Page e2.
33. Nouri M A, Jalilishishavan A, Shoaa Kazemi M. Developing a Causal Model of Job Satisfaction Based on Perceived Social Support and Family Emotional Climate with the Mediating Role of Cognitive Adjustment among Physical Education Teachers. Sport Psychology Studies. 2027;16(59) 10.22089/spsyj.2026.14083.2365
34. Hosseini Z, Panahandeh Vansofla K, Mirzaian B. Relationship between Job Stress and Social Support in Prediction of Job Satisfaction in the Recruits of Mazandaran University of Medical Sciences, Iran. J Mazandaran Univ Med Sci 2016; 25 (134) :335-339URL: http://jmums.mazums.ac.ir/article-1-7222-fa.html
35. Chen J, Li J, Cao B, , Wang F,, Luo L, Xu J. Mediating effects of self-efficacy, coping, burnout, and social support between job stress and mental health among young Chinese nurses. J Adv Nurs. 2020;76(1):163-173. https://doi.org/10.1111/jan.14208
36. Ghaneh-Ezabadi S, Nezamabadi-Farahani L, Abdi K, Saadat M, Zakerian S A. The Impact of Employment Status and Occupation Type on Occupational Stress and General Health of Physically Disabled Employees in Vocational Centers of the State Welfare Organization of Tehran: A Cross-Sectional Study. Arch Rehabil 2021; 22 (1) :66-85 https://doi.org/10.32598/RJ.22.1.3287.1

[Downloaded from ijnv.ir on 2026-11-22]