

## عنوان مقاله:

تاثیر استرس شغلی بر عملکرد کارکنان بخش درمان با در نظر گرفتن نقش تعدیل کننده هوش هیجانی

## محل انتشار:

دوماهنامه نخبگان علوم و مهندسی، دوره 9، شماره 2 (سال: 1403)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسندگان:

عارفه بهنود شریف - نویسنده اول

سعید خلیلی - نویسنده مسئول

## خلاصه مقاله:

استرس شغلی به عنوان ایجاد تنش و فشارهایی بر کارکنان، در اثر انجام وظایف شغلی تعریف می شود. این تنش ها ممکن است از طریق شیوه های مختلفی مانند حجم بالای کار، زمانبندی نامنظم و غیر اصولی شیفت کاری، فشار اجتماعی از سوی ارباب رجوع یا همکاران و دیگر عوامل ایجاد شود. در چند دهه اخیر استرس شغلی به یک بیماری همه گیر در محیط کار تبدیل شده است. از آنجاکه استرس شغلی می تواند تاثیرات منفی بر عملکرد و رضایت کارکنان و جنبه های مختلف خروجی سازمان ها داشته باشد؛ تعداد زیادی از تحقیقات بر روی استرس شغلی و اثرات آن متمرکز شده است. در این پژوهش با توجه به نقش بسیار مهمی که پرسنل بیمارستان در برقراری ارتباط با بیمار یا همراهان او در فرآیند خدمات رسانی و کسب رضایت آنها برعهده دارند؛ تاثیر استرس شغلی بر عملکرد کارکنان شاغل در یک بیمارستان مورد بررسی قرار گرفته است. هدف این تحقیق بررسی تاثیر استرس بر عملکرد کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع با نقش تعدیل کننده هوش هیجانی در جهت تدوین استراتژی های بازاریابی در بیمارستان بنت الهدی مشهد می باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش، یک پژوهش تحلیلی-پیمایشی است. به منظور جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه هایی در میان ۱۱۳ نفر از پرسنل تمام وقت بیمارستان بنت الهدی مشهد، به روش نمونه گیری تصادفی ساده توزیع گردید و جهت تجزیه تحلیل داده ها از نرم افزار PLS استفاده شده است. بر اساس یافته های تحقیق، استرس بر عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع اثر معنی دار معکوسی دارد. هم چنین هوش هیجانی بر عملکرد ارتباطی این پرسنل با ارباب رجوع اثر معنی دار مثبتی داشته و لذا می توان هوش هیجانی را به عنوان تعدیل کننده رابطه بین استرس و عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان با ارباب رجوع به حساب آورد.

## کلمات کلیدی:

استرس، عملکرد کارکنان، هوش هیجانی، بهداشت و درمان.

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1990336>

