





دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

پایان نامه :

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد روان شناسی (M.A)

گرایش صنعتی و سازمانی

موضوع :

**بررسی تأثیر سلامت روان و ارتباطات اثربخش بر بهره وری کارکنان کارخانه**

**ساخت نوشیدنی های گازدار در شهر مشهد**

استاد راهنما :

**دکتر مرجان جعفری روشن**

استاد مشاور :

**دکتر محمود ساعتچی**

نگارش :

**نجمه مهدوی خانوکی**

تابستان ۸۸



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

پایان نامه :

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد روان شناسی

گرایش صنعتی و سازمانی

موضوع :

**بررسی تأثیر سلامت روان و ارتباطات اثربخش بر بهره وری کارکنان کارخانه**

**ساخت نوشیدنی های گازدار در شهر مشهد**

نگارش :

**نجمه مهدوی خانوکی**

تابستان ۸۸

۱. دکتر مرجان جعفری روشن - (استاد راهنما)

۲. دکتر محمود ساعتچی - (استاد مشاور)

۳. دکتر آذر میدخت رضائی - (استاد داور)

هیأت داوران :



**تقدیم به :**

**پدر بزرگوارم**

**سایه سار آرامش و حامی من**

**در تمام مراحل زندگی**

**مادر مهربانم**

**و بهشت خوب خدا، در زمین**

**و خواهرانم، مشاوران من**

**در فراز و نشیب های زندگی**

## **تشکر و قدر دانی:**

وظیفه‌ی خود می‌دانم قبل از هر چیز، مراتب سپاس و قدردانی خود را نثار اساتید بزرگوار می‌کنم که دلسوزانه در جهت اعتلای جامعه دانشگاهی و هویت بخشیدن به آن تلاش می‌کنند از استاد راهنمای ارجمندم:

**سرکار خانم دکتر جعفری روشن**

و اساتید مشاور و داور گرانقدرم:

**آقای دکتر ساعتچی و خانم دکتر رضایی**

که با راهنمایی‌های عادلانه، دقیق و مستمر، از هیچ کوششی در تدوین پایان‌نامه دریغ نکرده‌اند.

**همچنین از آقای مهندس مولانژاد و آقای مهندس روحبخش**

و خانم سپاهی که در مراحل مختلف پایان‌نامه

مساعدت‌های ارزنده‌ای نموده‌اند کمال تشکر دارم.

چکیده:

هدف از پژوهش حاضر "بررسی تاثیر سلامت روانشناختی و ارتباطات اثر بخش بر بهره وری کارکنان کارخانه ساخت نوشیدنی های گاز دار در شهر مشهد بود . جامعه آماری ۳۹۳ نفر کارکنان شاغل در کارخانه بوده که تعداد ۱۵۰ نفر به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب گردید. ابزارهای پژوهش شامل : ۱- پرسشنامه *SCL-90-r* ۲- پرسشنامه ارتباطات اثر بخش ۳- پرسشنامه بهره وری مدل اچيو می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش آماری همبستگی ( رگرسیون) استفاده گردید. که نتایج آن بدین نحو بود : بین سلامت روانشناختی با بهره وری کارکنان رابطه معنادار وجود دارد و از میان مولفه های سلامت روانشناختی ، مولفه خصومت است که دارای رابطه معنا دار است به طوری که با افزایش خصومت ، بهره وری کارکنان کاهش می یابد .

بین ارتباطات اثر بخش با بهره وری رابطه معنا دار وجود دارد که از میان مولفه های ارتباطات اثر بخش ، مولفه های هماهنگی و گردش سریع و صحیح اطلاعات ، ارتباطات معنا داری را نشان دادند به طوری که با افزایش این دو مولفه ، بهره وری کارکنان افزایش می یابد .

بین عوامل سلامت روانشناختی و عوامل ارتباطات اثر بخش با بهره وری کارکنان رابطه معنادار وجود دارد که با در نظر گرفتن تمام مولفه های سلامت روانشناختی و ارتباطات اثر بخش ، مولفه های وسواس ، هماهنگی ، گردش سریع و صحیح اطلاعات دارای ارتباط معناداری هستند و بر بهره وری اثرگذار می باشند بطوری که با کاهش وسواس ، بهره وری افزایش می یابد و با افزایش هماهنگی و گردش سریع و صحیح اطلاعات ، بهره وری نیز افزایش می یابد .

واژه های کلیدی :

سلامت روانشناختی ، ارتباطات اثر بخش ، بهره وری

صفحه	عنوان
<b>فصل اول : کلیات تحقیق</b>	
۲	..... مقدمه
۳	..... بیان مسأله
۵	..... اهمیت و ضرورت تحقیق
۶	..... اهداف تحقیق
۷	..... فرضیه های تحقیق
۷	..... تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
<b>فصل دوم : ادبیات تحقیق</b>	
۱۱	..... مقدمه
۱۱	..... تاریخچه و تعاریف سلامت روانشناختی
۱۲	..... نظریه هایی در زمینه شخصیت سالم و سلامت روانشناختی
۲۱	..... مفهوم سلامت روانشناختی از دیدگاههای مختلف
۲۳	..... تاریخچه ارتباطات اثر بخش
۲۵	..... تعاریف ماهیت ارتباطات
۳۳	..... ارتباطات سازمانی از دیدگاههای مختلف
۳۶	..... تاریخچه بهره وری فردی (نیروی انسانی)
۳۷	..... تعاریف بهره وری از دیدگاههای مختلف

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۳۸	..... اهمیت بهره وری نیروی انسانی
۴۰	..... سطوح اندازه گیری بهره وری
۴۵	..... الگوهای بهره وری فردی (نیروی انسانی)
۶۴	..... نکات تکمیلی در خصوص ارتباطات اثر بخش و بهره وری نیروی انسانی
۶۵	..... مدیران و ارتباطات اثر بخش سازمانی
۶۹	..... اجزاء تشکیل دهنده فرایند ارتباطی
۷۱	..... شبکه های ارتباطی اثر بخش
۸۰	..... روشهای بهبود ارتباطات اثر بخش
۸۲	..... راههای ارتقای بهره وری ( نیروی انسانی)
۸۳	..... جمع بندی و نتیجه گیری مطالب
۸۷	..... مروری بر تحقیقات داخل و خارج از کشور

### فصل سوم : روش پژوهش

۹۴	..... مقدمه
۹۴	..... طرح پژوهش
۹۴	..... جامعه ی آماری
۹۴	..... نمونه و روش نمونه گیری
۹۵	..... ابزار پژوهش



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۰۳	روش جمع آوری اطلاعات.....
۱۰۳	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
<b>فصل چهارم: یافته های پژوهش</b>	
۱۰۵	مقدمه.....
۱۰۸	آزمون فرضیات و تحلیل داده ها .....
<b>فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری</b>	
۱۲۸	مقدمه.....
۱۳۳	پیشنهادات .....
۱۳۴	محدودیت های تحقیق.....
۱۳۶	منابع فارسی .....
۱۴۱	منابع انگلیسی.....
	ضمائم

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۳۵	جدول (۲-۱) ارتباط در رویکردهای مختلف.....
۷۷	جدول (۲-۲) ویژگی های چهار شبکه مختلف ارتباطات .....
۱۰۶	جدول (۴-۱) توزیع بخش های مختلف کارخانه نوشیدنی های گازدار.....
۱۰۷	جدول (۴-۲) توزیع فراوانی جنسیت.....
۱۰۸	جدول (۴-۳) ضریب همبستگی بین سلامت روانشناختی و بهره وری کارکنان .....
۱۰۸	جدول (۴-۴) رگرسیون بین سلامت روانشناختی و بهره وری کارکنان .....
۱۰۹	جدول (۴-۵) ضریب رگرسیون متغیر سلامت روانشناختی.....
۱۱۰	جدول (۴-۶) ضریب همبستگی بین ارتباطات اثر بخش و بهره وری کارکنان.....
۱۱۱	جدول (۴-۷) رگرسیون بین ارتباطات اثر بخش و بهره وری کارکنان.....
۱۱۲	جدول (۴-۸) ضریب رگرسیون متغیر ارتباطات اثر بخش.....
۱۱۳	جدول (۴-۹) ضریب همبستگی بین ارتباطات اثربخش و سلامت روانشناختی .....
۱۱۳	جدول (۴-۱۰) رگرسیون بین ارتباطات اثر بخش و سلامت روانشناختی .....
۱۱۴	جدول (۴-۱۱) ضریب رگرسیون متغیر ارتباطات اثر بخش و سلامت روانشناختی.....
۱۱۵	جدول (۴-۱۲) ضریب همبستگی بین عوامل سلامت روانشناختی و بهره وری کارکنان.....
۱۱۶	جدول (۴-۱۳) رگرسیون بین عوامل سلامت روانشناختی و بهره وری کارکنان .....
۱۱۷	جدول (۴-۱۴) ضریب رگرسیون عوامل سلامت روانشناختی.....
۱۱۸	جدول (۴-۱۵) ضریب رگرسیون متغیر خصومت.....

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۱۹	جدول (۱۶-۴) ضریب همبستگی بین عوامل ارتباطات اثر بخش و بهره وری کارکنان .....
۱۱۹	جدول (۱۷-۴) رگرسیون عوامل ارتباطات اثر بخش و بهره وری کارکنان.....
۱۲۰	جدول (۱۸-۴) ضریب رگرسیون عوامل ارتباطات اثر بخش.....
۱۲۱	جدول (۱۹-۴) ضریب رگرسیون متغیر گردش سریع و صحیح اطلاعات و هماهنگی.....
۱۲۲	جدول (۲۰-۴) ضریب همبستگی عوامل ارتباطات اثر بخش و عوامل سلامت .....
۱۲۳	جدول (۲۱-۴) رگرسیون عوامل ارتباطات اثر بخش و عوامل سلامت .....
۱۲۴	جدول (۲۲-۴) ضریب رگرسیون عوامل ارتباطات اثر بخش و عوامل سلامت .....
۱۲۵	جدول (۲۳-۴) ضریب رگرسیون متغیر های وسواس، گردش سریع و صحیح اطلاعات.....

## فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۱۹	شکل (۲-۱) نمودار بیماری روانی و سلامت روانی (مدل حالات کامل) .....
۴۴	شکل (۲-۲) سطوح بهره وری .....
۴۷	شکل (۲-۳) مدل سوتر مایستر .....
۴۸	شکل (۲-۴) مدل کیت دیویس و جان نیو استورم .....
۴۹	شکل (۲-۵) مدل شبارد .....
۵۱	شکل (۲-۶) مدل رابرت ال. شوک .....
۵۲	شکل (۲-۷) مدل ژوزف بوتنی .....
۵۳	شکل (۲-۸) مدل کمپانی نیسان موتورز .....
۵۷	شکل (۲-۹) مدل فردریک هرزبرگ .....
۷۴	شکل (۲-۱۰) الگوهای ارتباطات غیر رسمی .....
۷۵	شکل (۲-۱۱) الگوهای ارتباطات رسمی .....
۱۰۶	شکل (۴-۱) نمودار بخش های مختلف کارخانه نوشیدنی های گازدار .....
۱۰۷	شکل (۴-۲) نمودار توزیع فراوانی جنسیت .....

# فصل اول

کلیات تحقیق

## مقدمه

براساس نظریه چند عاملی بهره‌وری در شرایطی امکان دستیابی به بالاترین میزان بهره‌وری امکان‌پذیر است که کارکنان سازمان از سلامت روانشناختی کامل برخوردار باشند و شبکه‌های ارتباطی سازمان، سالم و اثربخش باشد (ساعتچی، ۱۳۸۲).

در پی طرح ساعتچی، می‌خواهیم بررسی کنیم که آیا سلامت روانشناختی و ارتباطات اثر بخش با بهره‌وری فردی کارکنان رابطه دارد، بنابراین اثر این دو متغیر را بر بهره‌وری فردی کارکنان مورد بررسی قرار دادیم.

بشر از آغاز خلقت همواره با محدودیت‌هایی از نظر زمان، توان، مکان، روبرو بوده، ولی همیشه سعی داشته از منابع قابل دسترس، حداکثر استفاده را بنماید، لذا به طور مستمر به دنبال سازوکارهایی برای بهره‌گیری بهتر از منابع با توجه به محدودیت‌های خویش بوده و ساختارهای اجتماعی و اقتصادی خود را در این جهت به طور متوالی متحول کرده است. نیروی انسانی منبع کلیدی یک سازمان است، یک سازمان به همان اندازه به بهره‌وری تجهیزات و سرمایه و... توجه دارد، باید به بهره‌وری فردی نیروی انسانی نیز توجه داشته باشد. (قاسمی، ۱۳۸۴).

عدم سازش و وجود اختلالات رفتار در جوامع انسانی بسیار مشهود و فراوان است. در هر طبقه و صنفی در هر گروه و جمعی، اشخاص نامتعادلی زندگی می‌کنند. بنابراین، در مورد همه افراد، اعم از کارگر، دانش‌پژوه، پزشک و مهندس، زارع، استاد دانشگاه و غیره، خطر ابتلاء به ناراحتی‌های روانی وجود دارد؛ به عبارت دیگر، هیچ فرد انسانی در برابر امراض مصنوعیت ندارد (شاملو، ۱۳۸۱).

از طرفی، ضرورت زندگی انسان را بر آن می‌دارد که با دیگران ارتباط برقرار کند، ایجاد ارتباط مناسب با دیگران مستلزم وجود همکاری و هماهنگی است؛ وجود حسن همکاری و هماهنگی موجب تحکیم روابط افراد می‌شود (پرهیزکار، ۱۳۸۰).

بنابراین، با پرداختن به موضوع ارتباطات و توجه به ابعاد آن، قادر خواهیم بود تا الگوی انگیزشی نوین "انسان اجتماعی" را به جای الگوی "انسان اقتصادی" که زاده مدیریت سنتی بوده، مطرح کنیم. نتیجه گیری چنین روندی احتمالاً بهره‌وری فردی با زمان بیشتر و بهبود روابط کار و عملکرد خواهد بود (زمردیان، ۱۳۷۳).

### بیان مسئله

وجود مشکلات روان‌شناختی متعدد در بین کارکنان در سازمان‌ها می‌تواند بسیار هزینه‌بر باشد. با افزایش مشکلات روان‌شناختی از جمله اختلال‌های روانی کارکنان، عملکرد افراد مختل شده و روابط داخلی سازمان آشفته می‌گردد و به تبع آن ممکن است کارکنان را بی‌تفاوت و بی‌اعتنا به وظایف محوله سازد و عملکرد وی را به شدت کاهش دهد و در نهایت منجر به عدم بهره‌وری فردی گردد (بهلکه، ۱۳۸۴).

بنابراین، امروزه مسئولین امر با سرمایه‌گذاری کلان سعی دارند با ایجاد شرایط فیزیکی و روان‌شناختی بهینه برای پرسنل خود آنها را برای انجام بهتر و دقیق‌تر وظایف خودیاری دهند، دست‌یابی به راهبردها و راهکارهایی برای ارتقای سلامت روان‌شناختی و فیزیکی کارکنان از اهداف بنیادین این

محققین است تا بهره‌وری کارکنان افزایش یابد (تورنر<sup>۱</sup>، بارلینگ<sup>۲</sup>، زاچارتوس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲، تورنر و لیوید<sup>۴</sup>، ۱۹۹۹).

مشکلی که اکثراً در سازمانهای خود با آنها مواجه هستیم این است که افراد حرف یکدیگر را نمی‌فهمند و مسائل زود جنبه‌ی شخصی پیدا می‌کند، این سوء تفاهمات افراد را در مقابل هم قرار می‌دهد، بدین ترتیب پیامدهای ناخوشایندی برای کل سازمان به همراه دارد که شاید یکی از این پیامدها پایین بودن بهره‌وری نیروی انسانی باشد (کروبی، ۱۳۷۷).

سازمانی که افراد آن برخورد نافذ و مؤثر با یکدیگر نداشته باشند، توانمندی‌های لازم را برای اجرای وظایف خود ندارد و نمی‌تواند در کارکنان انگیزه لازم را ایجاد نماید. زیرا ارتباط بستر مبادله اطلاعات است، بدون برقراری ارتباطات اثر بخش، مبادله اطلاعات امکان‌پذیر نمی‌باشد، لذا با عنایت به اهمیت روزافزون مبادله اطلاعات در دنیای پرتلاطم کنونی، لزوم عنایت بیشتر به مقوله ارتباط مشخص می‌شود (محب‌علی، ۱۳۷۰).

این پژوهش از مدل منابا ماس (مدل نظام مند انتخاب و بکارگیری اثر بخش منابع انسانی در سازمان) ساعتچی در سال ۱۳۷۴ الهام گرفته شده است، که در آن دو عامل درون سازمانی اصلی یعنی سلامت روانشناختی کارکنان و ارتباطات اثر بخش سازمانی بر بهره‌وری فردی و شغلی اثر گذار است.

از آنجا که بهره‌وری فردی کارکنان یک موضوع بسیار مهم برای کارخانه‌ها و مراکز صنعتی مختلف است و ارتباطات اثربخش و سلامت روانشناختی می‌تواند بر بهره‌وری فردی کارکنان تأثیر بسیار بالایی داشته باشد. این موضوع مورد توجه مدیران این کارخانه ساخت نوشیدنی در مشهد قرار گرفت. و این

---

<sup>1</sup> Turer,N

<sup>2</sup> Barling,A

<sup>3</sup> Zachartos,A

<sup>4</sup> Turner,R.J&Lloyd,D.A



سؤال مطرح شد و موضوع سلامت روانشناختی و ارتباطات اثر بخش بهره‌مند فردی کارکنان کارخانه ساخت نوشیدنی درگازدار مورد بررسی قرار گرفت.

## اهمیت و ضرورت تحقیق

بررسی فوق به احتمال بسیار زیاد، بر تصمیم‌گیری مدیران در رابطه با کارهای آموزشی بر روی بهره‌وری فردی کارکنان تاثیر می‌گذارد و می‌تواند نتایج ارزنده‌ای برای دیگر کارخانجات تولیدی باشد، که همواره درصدد یافتن راههای موثری برای کمک و حمایت از کارکنان خود هستند، از دیدگاه تئوری مناباماس، سلامت روانشناختی و ارتباطات اثر بخش بر بهره‌وری سازمانی اثر دارد، ولی ما در صدد این هستیم که سلامت روانشناختی و ارتباطات اثر بخش را بر بهره‌وری فردی کارکنان مورد بررسی قرار دهیم، از طرف دیگر این دو متغیر، متغیرهای مهمی هستند که به علت فشارهای موجود در جامعه و رابطه‌گرایی موجود در جامعه ایرانی از اهمیت بالایی برخوردار است و چه بسا به این علت، مدیران مربوط، نظر مثبت به این پروژه داشته‌اند. و این پژوهش پس از مشورت با مدیران و به علت نیاز مدیران به سلامت روانشناختی و اطلاعات مربوط به ارتباطات اثر بخش و تاثیر این متغیرها بر بهره‌وری فردی کارکنان انجام می‌شود.

بنابراین در کارخانه باید شرایطی فراهم آید که طی آن کارکنان بتوانند بالاترین میزان سازگاری رفتاری را نشان دهند و خود را با شرایط انسانی محیط کار منطبق کنند تا فشار روانی ناشی از محیط کار در کمترین حد ممکن باشد در غیر این صورت مدیریت کارخانه با افرادی مواجه می‌شود که بی‌حوصله، مضطرب و افسرده‌اند. پس مدیران باید تلاش کنند امکانات ارتباطی مناسب را برای کارکنان مهیا نمایند.

## اهداف تحقیق

### هدف کلی:

هدف این پژوهش، بررسی تاثیر سلامت روانشناختی و (مولفه های آن) و ارتباطات اثربخش و (مولفه های آن) بر بهره‌وری کارکنان در یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار در شهر مشهد است.

که در راستای تحقق این هدف دستیابی به اهداف جزئی زیر مد نظر است:

۱- بررسی تاثیر سلامت روانشناختی بر بهره‌وری کارکنان یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار در مشهد می‌باشد.

۲- بررسی تاثیر مولفه های سلامت روانشناختی بر بهره‌وری کارکنان یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار در مشهد می‌باشد.

۳- بررسی تاثیر ارتباطات اثر بخش بر بهره‌وری کارکنان یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار در مشهد می‌باشد.

۴- بررسی تاثیر مولفه های ارتباطات اثر بخش بر بهره‌وری کارکنان یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار در مشهد می‌باشد.

## فرضیه های تحقیق

- ۱- سلامت روانشناختی بر بهره‌وری کارکنان در یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار تأثیر دارد.
- ۲- عوامل سلامت روانشناختی بر بهره‌وری کارکنان در یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار تأثیر دارد.
- ۳- ارتباطات اثربخش بر بهره‌وری کارکنان در یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار تأثیر دارد.
- ۴- عوامل ارتباطات اثربخش بر بهره‌وری کارکنان در یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار تأثیر دارد.
- ۵- سلامت روانشناختی و ارتباطات اثربخش بر بهره‌وری کارکنان در یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار تأثیر دارد.
- ۶- عوامل سلامت روانشناختی و عوامل ارتباطات اثربخش بر بهره‌وری کارکنان در یک کارخانه ساخت نوشیدنی گازدار تأثیر دارد.

## تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها

### تعاریف نظری

#### ۱- سلامت روانشناختی<sup>۵</sup>:

تعاریف مختلفی برای سلامت روانشناختی مطرح شده است اما در این پژوهش سلامت روانشناختی به عنوان نبود بیماری تعریف می شود.

#### ۲- ارتباطات اثربخش<sup>۶</sup>:

ارتباط اثربخش، آن ارتباطی است که فرستنده بتواند، منظور خود (معنی و مفهوم) را به گیرنده برساند. به عبارت دیگر، محرکی را به عنوان آغاز گر، و مورد نظر فرستنده با محرک مورد نظر گیرنده در یک راستا قرار دهد، و آن دو را به گونه ای نزدیک به هم، مورد توجه قرار می دهد. (حقیقی، ۱۳۸۰).

---

<sup>5</sup> . Mental Health

<sup>6</sup> . Effective Communications

به نوعی گیرنده و فرستنده در زمینه کاهش تعارض، گردش سریع و سریع اطلاعات، هماهنگی، تسهیل در تصمیم گیری با یکدیگر تعامل موثری داشته باشند.

### ۳- بهره وری فردی<sup>۷</sup>:

در مدل اچ‌یو، الگوی هرسی و گلدسمیت<sup>۸</sup> (۱۹۹۴) بهره وری کارکنان معادل برابری از مولفه های توانایی<sup>۹</sup>، وضوح<sup>۱۰</sup>، کمک<sup>۱۱</sup>، انگیزه<sup>۱۲</sup>، ارزیابی<sup>۱۳</sup>، اعتبار<sup>۱۴</sup>، محیط<sup>۱۵</sup> می باشد.

### تعاریف عملیاتی

#### ۱- سلامت روانشناختی:

در این پژوهش منظور از سلامت روانشناختی، نمراتی است که از طریق پرسشنامه *scl-90-r*<sup>۱۶</sup> که شامل نه مقیاس سلامتی شخصیت (افسردگی<sup>۱۷</sup>، خودبیمارانگاری<sup>۱۸</sup>، روانپریش<sup>۱۹</sup>، اضطراب<sup>۲۰</sup>، وسواس<sup>۲۱</sup>، حساسیت بین فردی<sup>۲۲</sup>، فوبیا<sup>۲۳</sup>، خصومت<sup>۲۴</sup>، پارانویا<sup>۲۵</sup>) است سنجیده می شود و بر اساس میزان نمرات آزمودنی در هر یک از خرده مقیاس های آزمون در کل آزمون بدست می آید.

- 
- 7 . Productivity
  - 8 . Hersy & Goldesmith
  - 9 . Ability
  - 10 . Clority
  - 11 . Help
  - 12 . Incontive
  - 13 . Evalaution
  - 14 . Validity
  - 15 . Envirorment
  - 16 . SCL
  - 17 . Depression
  - 18 . Somatoform
  - 19 . Psychosis
  - 20 . Anxiety
  - 21 . Obsessive-compulsive
  - 22 . I-S
  - 23 . Phobia
  - 24 . H-O-S
  - 25 . Paranoya