

Using the Job-Demands-Resources (JD-R) Model in Predicting the Resilience of the Melli Bank Branch Employees of Kerman, Iran

Fereshteh Mohseni Takalu¹ , Sanjar Salajeghe^{2*} , Mohammad Jalalkamali³ ,
Mohammad Taghi Mohseni Takalu⁴ 

1. PhD Student, Department of Management, Faculty of Literature and Humanities, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
2. Associate Professor, Department of management, Faculty of Literature and Humanities, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
3. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Literature and Humanities, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
4. Assistant Professor, Department of Rehabilitation, Faculty of Allied Medicine, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

Article Info

Received: 2021/01/14;
Accepted: 2021/05/06;
ePublished: 2021/05/19

 [10.30699/jergon.9.1.48](https://doi.org/10.30699/jergon.9.1.48)

Use your device to scan
and read the article online



Corresponding Author

Sanjar Salajeghe

Associate Professor, Department
of management, Faculty of Literature
and Humanities, Kerman Branch,
Islamic Azad University,
Kerman, Iran

Email:

s.salajeghe@iauk.ac.ir

ABSTRACT

Background and Objectives: Resilience is one of the factors affecting the job performance of employees and maintaining their health in a stressful work environment. This study aimed to apply the Job Demands-Resources (JD-R) model to investigate the individual resilience and the factors affecting it in Melli Bank branch employees of Kerman, Iran.

Methods: In this self-reported cross-sectional survey, 358 Melli Bank Branch Employees of Kerman city participated from August to December 2019. According to the JD-R model, the constructs including resilience, emotional intelligence, social support, and job stress, were selected as outcome, personal resource, job resource, and Job demand respectively and participants participated in the survey by answering the questionnaire designed based on these four constructs. Data were analyzed using SPSS 23 and AMOS 21 software.

Results: The results showed that resources (emotional intelligence and social support) and demand (job stress) are directly and separately related to resilience ($P < 0.001$ and $P = 0.006$, respectively), and they are also interactively related (interaction of emotional intelligence and job stress, social support and job stress, social support and emotional intelligence) ($P < 0.001$, $P < 0.001$, and $P = 0.003$ respectively).

Conclusion: Emotional intelligence, social support, and job stress can affect the resilience of bank employees and human resource managers in banks can help increase employee resilience by creating educational interventions in these areas.

Keywords: Demands-Resources Model, Resilience, Job stress, Emotional intelligence, Social support



Copyright © 2021, This is an original open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-noncommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) International License which permits copy and redistribute of the material just in noncommercial usages with proper citation.

How to Cite This Article:

Mohseni Takalu F, Salajeghe S, Jalalkamali M, Mohseni Takalu M T. Using the Job-Demands-Resources (JD-R) model in predicting the resilience of the Melli Bank Branch Employees of Kerman city. Iran J Ergon. 2021; 9 (1) :48-62.

Extended Abstract

Introduction

Resilience is one of the factors affecting the job performance of employees and maintaining their health in a stressful work environment. This study

aimed to apply the Job Demands-Resources (JD-R) model to investigate the individual resilience and the factors affecting it in Melli Bank branch employees of Kerman, Iran.

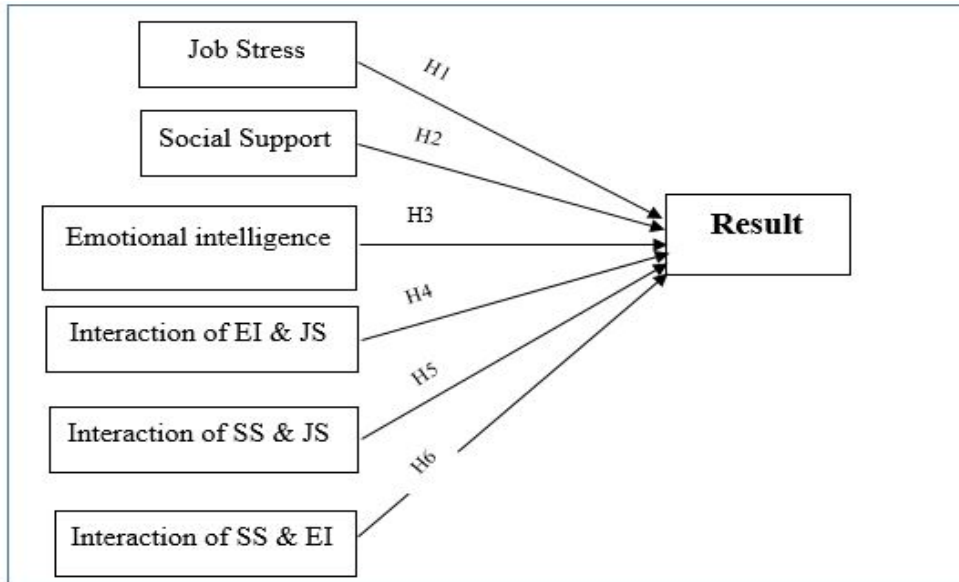


Figure 1. Conceptual model derived from study hypotheses. H: Hypothesis; Res: resilience; JS: Job stress; SS: Social Support; EI: Emotional intelligence

Methods

In this self-reported cross-sectional survey, 358 Melli Bank Branch Employees of Kerman city participated from August to December 2019. According to the JD-R model, the constructs including resilience, emotional intelligence, social support, and job stress, were selected as outcome, personal resource, job resource, and Job demand respectively and participants participated in the survey by answering the questionnaire designed based on these four constructs. Data were analyzed using SPSS 23 and AMOS 21 software.

Results

The results showed that resources (emotional intelligence and social support) and demand (job stress) are directly and separately related to resilience ($P < 0.001$ and $P = 0.006$, respectively), and they are also interactively related (interaction of emotional intelligence and job stress, social support and job stress, social support and emotional intelligence) ($P < 0.001$, $P < 0.001$, and $P = 0.003$ respectively).

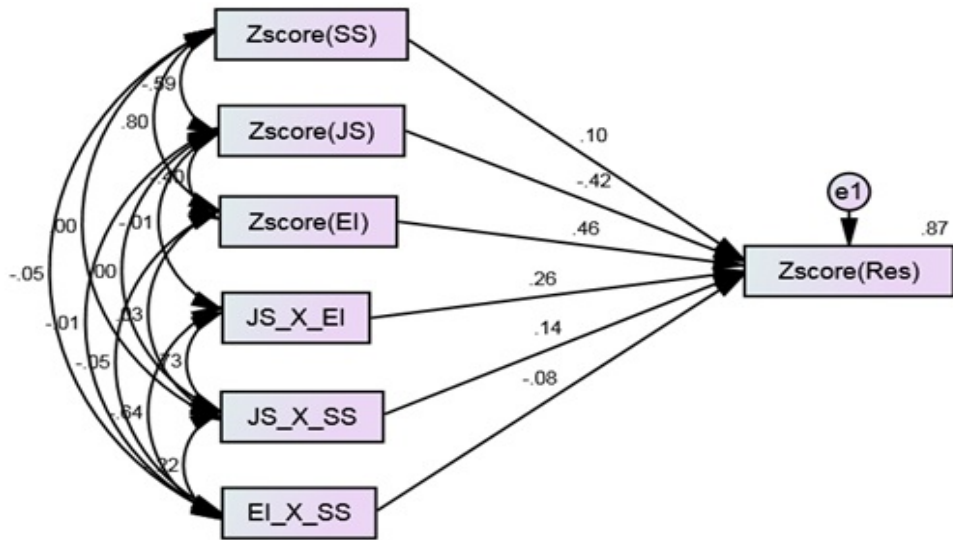


Figure 2. Results of the structural model derived from the conceptual model. Zscore: standardized score; _ X_: interaction between two structures; Res: resilience; SS: Social Support; JS: Job stress; EI: Emotional intelligence

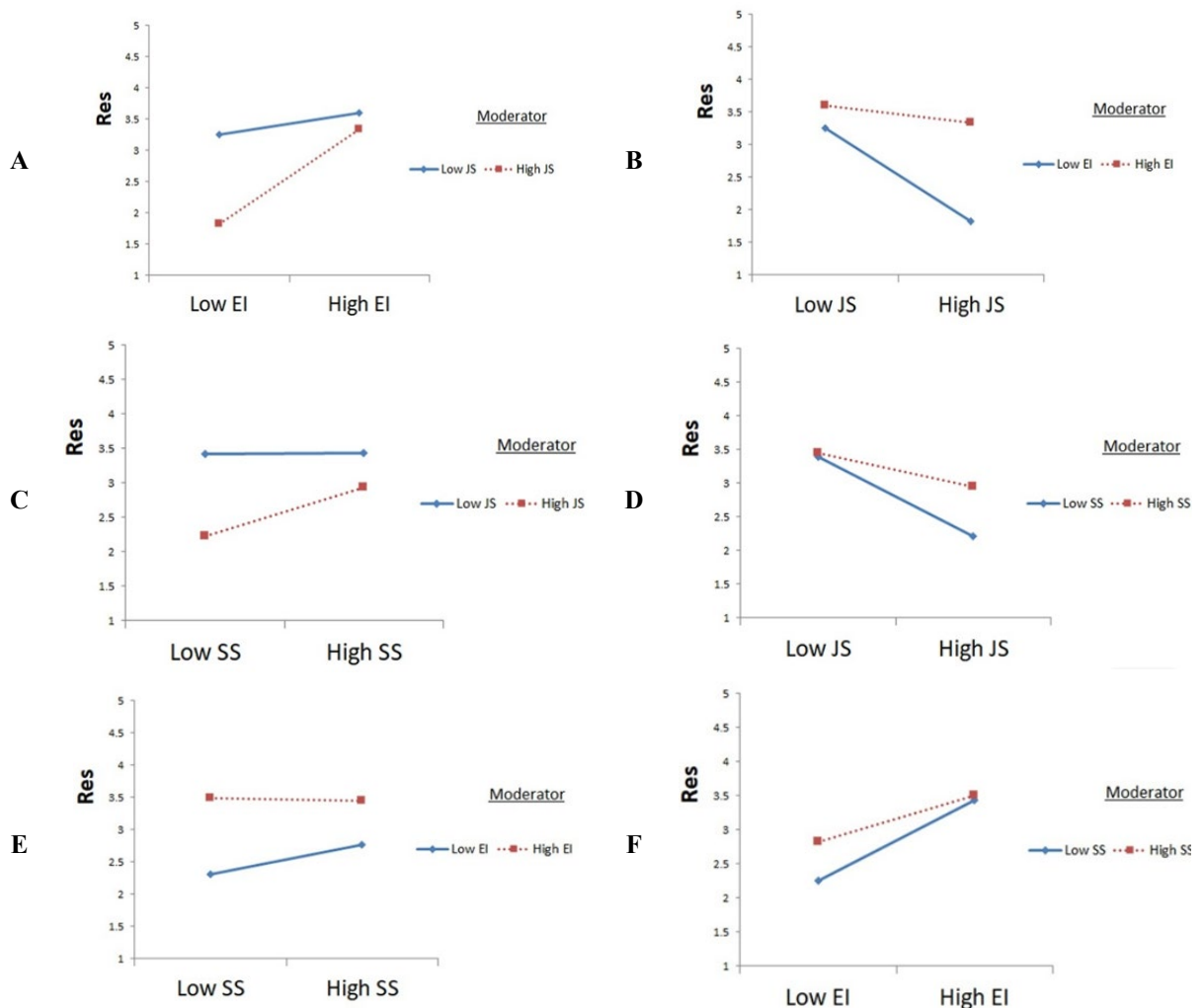


Figure 3. Simple slope diagram of the fourth to sixth study hypotheses. Moderator: Modifier; High: high (more); Low: Res: resilience; SS: Social Support; JS: Job stress; EI: Emotional intelligence

Discussion

The aim of this study was to investigate the relationship between job stress, social support, emotional intelligence and also two way interactions of these three variables with resilience in the form of JD-R model. The relationship between job stress and resilience (first hypothesis) in this study was negative and significant ($P < 0.001$ and $\beta = -0.42$). Hansen in his study examining the relationship between job stress and managers' resilience and health, concluded that job stress has a negative relationship with managers' resilience and can endanger their health [26]. According to the second hypothesis, perceived social support had a positive and significant relationship with resilience ($P = 0.006$ and $\beta = 0.10$). A recent study in this regard showed that social support from the family has a significant and positive effect on the resilience of bank employees [27]. According to the third hypothesis, emotional intelligence had a positive and significant relationship with resilience ($P < 0.001$ and $\beta = 0.46$). Some other studies have suggested that more emotional intelligence leads to better resilience [16]. In the present study, the fourth hypothesis that the interaction effect of job stress and emotional intelligence with resilience was significant was also confirmed ($P < 0.001$ and $\beta = 0.26$). [Figure 2 \(A and B\)](#) shows a simple slope analysis of the fourth hypothesis that job stress and emotional intelligence have played a moderating role in this interaction, respectively. [Figure A2](#) also shows that job stress has a more negative effect on the resilience of people with lower emotional intelligence. It also shows that increased job stress has increased the relationship between emotional intelligence and resilience. In this regard, other studies show that when an employee is faced with a challenging (not threatening) job stress, the role of resources becomes more valuable and has a greater impact on the outcome [28]. [Figure B2](#) also shows a situation in which emotional intelligence plays a moderating role in this interaction. This figure shows that the higher the job stress, the greater the buffering effect on emotional intelligence and the weaker the negative relationship between job stress and resilience. Kinman and Grant also found in their study that social workers with high emotional

adequacy were more resilient and had less burnout [29]. In the present study, the fifth hypothesis regarding the significance of the interactive effect of job stress and social support on resilience was confirmed ($P < 0.001$ and $\beta = 0.14$). Studying [Figure C2](#), which shows the moderating role of job stress in this interaction, it can be observed that low levels of job stress did not have much effect on the relationship between social support and resilience, but when the level of job stress increased, it played a buffering role and positively strengthened the relationship between social support and resilience. In this regard, Cooke, Bartram and Wang, with the aim of investigating the impact of social support on individual resilience of 2025 bank employees, concluded that these two have a positive and significant relationship with each other and high workload moderates and strengthens this positive relationship [14]. [Figure D2](#) also shows the situation of the fifth hypothesis that social support has played a moderating role between job stress and resilience. This Figure shows that in low-stress situations, social support did not play a significant role in increasing resilience, but in stressful situations, it played a buffering role and weakened the negative relationship between job stress and resilience. In this regard, a study of caregivers of people with Alzheimer's disease showed that care-related stress has a negative effect on their resilience and social support has moderated and weakened this negative relationship [30]. In the present study, the sixth hypothesis considering the significant interactive effect of emotional intelligence and social support with resilience was confirmed ($P = 0.003$ and $\beta = -0.08$). [Figures E2](#) and [F2](#) are related to the sixth hypothesis. In [Figure E2](#), emotional intelligence plays a moderating role. In employees with higher emotional intelligence, the level of social support had little effect on their resilience. Also in [Figure F2](#), by playing the role of social support as a moderator, it is clear that social support has a buffering role only for people with low emotional intelligence and has strengthened the positive relationship between emotional intelligence and resilience, but in people with high emotional intelligence, this buffering role of social support, is

weak and negligible; thus, the personal source of emotional intelligence may have been more important in maintaining and promoting the resilience of participating employees than the occupational source of social support. Human resource managers can use the results of this study to help select and hire new resilient staff. They can also use training programs related to emotional intelligence and improve social relationships to gain the desired social support to increase the resilience of employees in the stressful environment of the bank.

Conclusion

Emotional intelligence, social support, and job stress can affect the resilience of bank employees

and human resource managers in banks can help increase employee resilience by creating educational interventions in these areas.

Acknowledgement

The authors would like to thank all those who helped them in this research. This research is approved by the ethics committee of Islamic Azad University, Kerman branch with the code IR.IAU.KERMAN.REC.1399.008.

Conflict of Interest

The authors declared no conflict of interest.

مقاله پژوهشی

استفاده از مدل الزامات-منابع شغلی در پیش‌بینی تاب‌آوری کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان

فرشته محسنی تکلو^۱، سنجر سلاجقه^{۲*}، محمدجلال کمالی^۳، محمد تقی محسنی تکلو^۴

۱. دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت دولتی، گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
۲. دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران
۳. استادیار، گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران
۴. استادیار، گروه توان بخشی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

اطلاعات مقاله	خلاصه
دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۲۵ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۱۶ انتشار آنلاین: ۱۴۰۰/۰۲/۲۹	زمینه و هدف: اب‌آوری یکی از عوامل تأثیرگذار بر عملکرد شغلی و حفظ سلامت کارکنان در محیط کاری استرس‌زاست. هدف این مطالعه استفاده از مدل الزامات-منابع (JD-R) برای بررسی تاب‌آوری فردی و عوامل تأثیرگذار بر آن در کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان است.
نویسنده مسئول: سنجر سلاجقه دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران پست الکترونیک: s.salajeghe@iauk.ac.ir	روش کار: این در این پایش مقطعی از نوع خوداظهاری، ۳۵۸ نفر از کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از مرداد تا آذر ۱۳۹۸ شرکت کردند. براساس مدل JD-R، سازه‌های تاب‌آوری، هوش عاطفی، حمایت اجتماعی و استرس شغلی به ترتیب به‌عنوان نتیجه، منبع شخصی، منبع شغلی و الزام شغلی انتخاب شدند و مشارکت‌کنندگان با پاسخ دهی به پرسشنامه طراحی شده از این چهار سازه در پایش شرکت کردند. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۳ و AMOS نسخه ۲۱ تحلیل شدند.
	یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد که منابع (هوش عاطفی و حمایت اجتماعی) و الزامات (استرس شغلی) هم به‌صورت مستقیم و مجزا با تاب‌آوری ارتباط دارند (به ترتیب $P < 0/001$ ، $P = 0/006$ و $P < 0/001$) و هم به‌صورت تعاملی (تعامل هوش عاطفی و استرس شغلی، حمایت اجتماعی و استرس شغلی، حمایت اجتماعی و هوش عاطفی) (به ترتیب $P < 0/001$ ، $P < 0/001$ و $P = 0/003$)، حمایت اجتماعی
	نتیجه‌گیری: هوش عاطفی، حمایت اجتماعی و استرس شغلی می‌توانند بر تاب‌آوری کارکنان بانکها تأثیرگذار باشند و مدیران منابع انسانی در بانکها می‌توانند با ایجاد مداخلات آموزشی در این زمینه‌ها به افزایش تاب‌آوری کارکنان کمک کنند.
	کلیدواژه‌ها: مدل الزامات-منابع، تاب‌آوری، استرس شغلی، هوش عاطفی، حمایت اجتماعی

برای دانلود این مقاله، کد زیر را با موبایل خود اسکن کنید.



کپی‌رایت © مجله ارگونومی؛ دسترسی آزاد؛ کپی برداری، توزیع و نشر برای استفاده غیرتجاری با ذکر منبع آزاد است.

مقدمه

تاب‌آوری مهم‌ترین عامل برای کنار آمدن با مشکلات محل کار از جمله استرس شغلی است [۳]. داشتن نیروهای تاب‌آور برای افزایش رقابت‌پذیری بانکها و تطابق با فشار عملکردی و استرس ناشی از آن، امری ضروری است [۲]، اما متأسفانه پژوهش‌های بسیار محدودی درباره تاب‌آوری فردی کارکنان بانکها و عوامل مؤثر بر آن انجام شده است. تاب‌آوری یعنی حفظ یا بازیابی سلامت روان‌شناختی یا جسمانی در مقابل استرس یا شرایط ناگوار چشمگیر [۴]. طبق این دیدگاه، مواجهه شدن با

تغییرات در سازمان و ساختار بانکها و ورود فناوری‌های جدید به این عرصه سبب شده تا استرس شغلی کارکنان آنها به حد بحرانی برسد و اثرات مخرب فردی (بر سلامت روان شناختی و جسمانی کارکنان) و سازمان داشته باشد [۱]. رشد سریع فناوری و رقابتی شدن جهانی صنعت بانکداری سبب ایجاد فشار عملکردی بر کارکنان شده و آنها را نیازمند تاب‌آوری برای کنار آمدن با این مشکلات کرده است [۲]. در همین راستا Jensen و Luthans، Avey در مطالعه خود دریافتند که

شبکه اجتماعی را خانواده، دوستان و سایر افراد مهم (همچون همکاران و سرپرستان) تعریف کرده‌اند [۱۲]. بسیاری از مطالعات مرتبط با حیطه‌های مدیریت منابع انسانی و تاب‌آوری معتقدند حمایت اجتماعی و توسعه آن در محیط کاری می‌تواند تاب‌آوری کارکنان را افزایش دهد [۱۳]، اما مطالعات زیادی در این زمینه در حوزه بانکی صورت نگرفته است [۱۴].

«منابع شخصی» نیز در این مدل عبارت‌اند از جنبه‌های روان‌شناختی و خودارزشیابی مثبت فردی که می‌توانند سبب ایجاد تاب‌آوری شوند و توانایی کنترل و اثرگذاری موفقیت‌آمیز بر محیط اطراف را برای فرد ایجاد کنند. این منابع نیز مانند منابع شغلی، فرد را در رشد شخصی و رسیدن به اهداف شغلی یاری می‌کنند [۸]. در مطالعه حاضر، هوش عاطفی به‌عنوان منبع شخصی در نظر گرفته شد. هوش عاطفی عبارت است از توانایی شناسایی احساسات خود و دیگران و تمایز میان آنها و استفاده از این اطلاعات برای طرح‌ریزی و اقدام مناسب [۱۵]. مطالعات زیادی نشان داده‌اند که بین هوش عاطفی و تاب‌آوری ارتباطی معنی‌دار وجود دارد و افراد با هوش عاطفی بالاتر از تاب‌آوری فردی و روان‌شناختی بهتری در شرایط استرس‌زا برخوردارند [۱۶].

مدل JD-R معتقد است منابع و الزامات شغلی علاوه بر اثرات مجزای خود، اثرات مشترک و تعاملی (interaction effect) نیز بر نتیجه دارند [۷]. براساس موارد ذکرشده، فرضیه‌های این مطالعه در ادامه بیان شده است:

فرضیه اول: استرس شغلی (الزام شغلی) با تاب‌آوری (نتیجه) کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه‌ای منفی و معنی‌دار دارد.

فرضیه دوم: حمایت اجتماعی (منبع شغلی) با تاب‌آوری (نتیجه) کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار دارد.

فرضیه سوم: هوش عاطفی (منبع شخصی) با تاب‌آوری (نتیجه) کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار دارد.

فرضیه چهارم: تعامل استرس شغلی (الزام شغلی) و هوش عاطفی (منبع شخصی)، رابطه‌ای معنی‌دار با تاب‌آوری (نتیجه) کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان خواهند داشت.

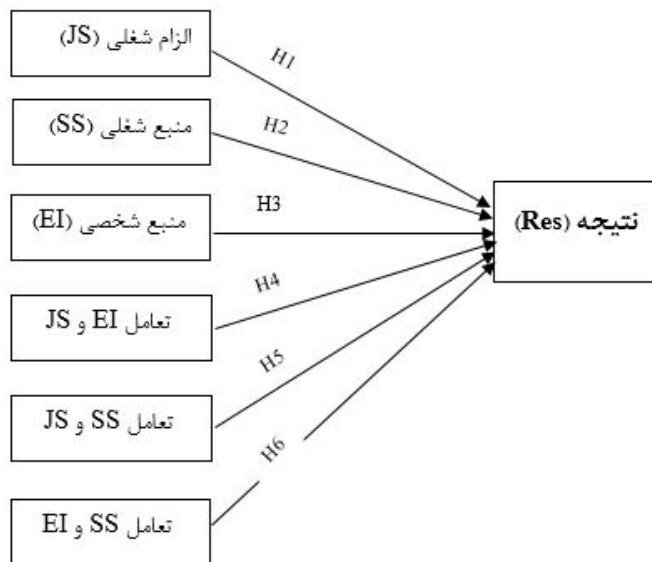
موقعیت‌های استرس‌زا، پیش‌نیاز و الزام تاب‌آوری است و تاب‌آوری وقتی ایجاد می‌شود که فرد با این الزامات روبه‌رو شود [۵]. در دیدگاه نتیجه‌مدار، تاب‌آوری قابل رشد و اصلاح است و توسط عوامل متعدد درونی (شخصی) و بیرونی (محیطی-اجتماعی) پیش‌بینی می‌شود [۶]؛ بنابراین تاب‌آوری به‌عنوان نتیجه، هم‌نیامند یک‌سری الزامات و هم یک‌سری عوامل شخصی و محیطی است. این مفاهیم می‌توانند هم‌ارز مفاهیم موجود در مدل الزامات-منابع شغلی (JD-R) [۷] باشند؛ به‌طوری‌که تاب‌آوری، الزامات تاب‌آوری، عوامل تاب‌آوری درونی (شخصی) و عوامل تاب‌آوری بیرونی (محیطی) بحث‌شده می‌توانند به‌ترتیب هم‌ارز نتیجه مثبت، الزامات شغلی، منابع شخصی و منابع شغلی در مدل JD-R باشند. مدل JD-R یکی از مدل‌های جدید و مرتبط با استرس شغلی است که در میان محققان از محبوبیت و مقبولیت بالایی برخوردار است [۸] و به‌دلیل اینکه اجزای این مدل با اجزای تاب‌آوری که در بالا بحث شد، هم‌ارز و هم‌خوان بودند، به‌عنوان چارچوب نظری مطالعه حاضر انتخاب شدند. این مدل چند جزء اصلی دارد که عبارت‌اند از: نتیجه (مثبت و منفی)، منابع (شخصی و شغلی) و الزامات شغلی [۸].

«الزامات شغلی» عبارت‌اند از جنبه‌های فیزیکی، روان‌شناختی، اجتماعی یا سازمانی شغل که نیازمند حدی از تلاش فیزیکی و/یا روان‌شناختی‌اند که به تبعات و هزینه‌های فیزیولوژیک و روان‌شناختی منجر می‌شوند [۹]. در مطالعه حاضر به‌دلیل وجود استرس شغلی بحرانی در صنعت بانک‌داری [۱]، این مفهوم به‌عنوان الزام شغلی انتخاب شد. استرس، حاصل ارتباط فرد با محیط است که در این ارتباط فرد احساس می‌کند الزامات محیطی بیشتر از منابع در دسترس است و می‌تواند سلامتی او را تهدید کند [۱۰].

«منابع شغلی» نیز عبارت‌اند از جنبه‌های فیزیکی، روان‌شناختی، اجتماعی یا سازمانی شغل که ممکن است عاملی کارکردی برای دستیابی به اهداف شغلی باشند، سبب کاهش الزامات شغلی، تبعات و هزینه‌های فیزیولوژیک و روان‌شناختی ناشی از آن شوند و به تحریک یادگیری و رشد شخصی فرد بینجامند [۹]. در مطالعه حاضر، حمایت اجتماعی به‌عنوان منبع شغلی انتخاب شد. حمایت اجتماعی عبارت است از تدارک منابع روان‌شناختی و ابزاری توسط یک شبکه اجتماعی به‌منظور ارتقای توانایی فرد در تطابق یافتن با استرس [۱۱]. محققان

فرضیه ششم: تعامل هوش عاطفی (منبع شخصی) و حمایت اجتماعی (منبع شغلی)، رابطه‌ای معنی‌دار با تاب‌آوری (نتیجه) کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان خواهند داشت. شکل ۱ مدل مفهومی مطالعه حاضر را نشان می‌دهد.

فرضیه پنجم: تعامل استرس شغلی (الزام شغلی) و حمایت اجتماعی (منبع شغلی)، رابطه‌ای معنی‌دار با تاب‌آوری (نتیجه) کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان خواهند داشت.



شکل ۱. مدل مفهومی برگرفته از فرضیات مطالعه. H: فرضیه؛ Res: تاب‌آوری؛ JS: استرس شغلی؛ SS: حمایت اجتماعی؛ EI: هوش عاطفی

روش کار

تحصیلات و سابقه کاری) شامل چهار سازه مکتون با مجموع ۲۷ آیتم بود که به‌عنوان فایل پیوست شماره ۱ در انتهای مقاله آمده است. از مقیاس تاب‌آوری کانر-دیویدسون (CD-RISC) برای اندازه‌گیری سازه تاب‌آوری استفاده شد. این مقیاس از نوع لیکرت و دارای ۲۵ آیتم و چهار مؤلفه است. آلفای کرونباخ مؤلفه‌های انگیزه موفقیت، اعتمادبه‌نفس، سخت‌کوشی و انعطاف‌پذیری به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۹۱، ۰/۷۹ و ۰/۷۸ بود [۱۹]. در مطالعه حاضر هشت (از هر مؤلفه دو) آیتم از این مقیاس وارد مطالعه شد که بارهای عاملی آنها به ترتیب ۰/۹۴۶ و بیشتر از ۰/۷۴ بود. آلفای کرونباخ و بارهای عاملی به ترتیب معرف پایایی همسانی درونی و روایی همگرای سازه هستند.

برای سنجش سازه حمایت اجتماعی از مقیاس دوازده‌آیتمی چندبعدی حمایت اجتماعی ادراک‌شده (MSPSS) استفاده شد که آلفای کرونباخ کلی و سه مؤلفه (حمایت خانواده، دوستان و افراد مهم) نسخه فارسی آن به ترتیب ۰/۹۲، ۰/۸۹، ۰/۹۲ و ۰/۸۷ سنجیده شد [۲۰]. در مطالعه حاضر از شش (هر مؤلفه دو) آیتم این مقیاس استفاده شد که آلفای کرونباخ و بارهای عاملی آنها به ترتیب ۰/۸۸۸ و بیشتر از ۰/۶۹ بودند. برای سنجش

مطالعه، پایش مقطعی و از نوع خوداظهاری است که جامعه هدف آن کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان با جمعیت ۵۵۰ نفر بود. این مطالعه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده کرد که در آن هر شعبه یک طبقه در نظر گرفته شد. سعی شد از ملاک Tabachnick و Fidell برای انتخاب حداقل حجم نمونه لازم استفاده شود [۱۷]. آنها معتقد بودند هشت مشارکت‌کننده به ازای هر متغیر مشاهده‌پذیر (آیتم) به همراه پنجاه مشارکت‌کننده دیگر می‌تواند حداقل حجم نمونه مورد نیاز را تشکیل دهد. با این فرمول، حداقل حجم نمونه این مطالعه ۲۶۶ نفر بود، اما از آنجا که این مطالعه به اجرای تحلیل عاملی نیاز داشت و برای اجرای یک تحلیل عاملی نسبتاً خوب، حداقل به ۳۰۰ تا ۵۰۰ نفر مشارکت‌کننده نیاز بود [۱۸]، در نهایت ۳۵۸ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند که حضور کامل در مطالعه داشتند. این مطالعه که قسمتی از رساله دکتری است، دارای تأییدیه کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان با کد IR.IAU.KERMAN.REC.1399.008 است.

در این مطالعه از یک پرسشنامه استفاده شد که علاوه بر مشخصات دموگرافیک (جنسیت، سن، وضعیت تأهل، سطح

آماره هوش عاطفی از نسخه فارسی مقیاس هوش عاطفی ۴۱ گویه‌ای (FEIS-41) استفاده شد که آلفای کرونباخ کلی این مقیاس و مؤلفه‌های تنظیم، استفاده و شناسایی عواطف آن به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۳، ۰/۷۸ و ۰/۸۱ بود [۲۱]. در مطالعه حاضر از شش (هر مؤلفه دو) آیتم این مقیاس استفاده شد که آلفای کرونباخ و بارهای عاملی آنها به ترتیب ۰/۹۳۹ و بیشتر از ۰/۷۴ بودند.

برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه لیگرت استرس شغلی مؤسسه سلامت و ایمنی انگلستان (HSE) استفاده شد که دارای ۳۵ آیتم و هفت مؤلفه (تقاضا، کنترل، حمایت مسئولان، حمایت همکاران، ارتباط، نقش و تغییرات) بود و برای آن آلفای کرونباخ با روش دونیمه کردن به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۶۵ گزارش شد [۲۲]. در مطالعه حاضر از هفت (هر مؤلفه یک) آیتم نسخه فارسی این مقیاس در پایش استفاده شد که آلفای کرونباخ و بارهای عاملی آیتم‌های انتخاب شده به ترتیب ۰/۹۴۲ و بیشتر از ۰/۷۲ بودند.

برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه لیگرت استرس شغلی مؤسسه سلامت و ایمنی انگلستان (HSE) استفاده شد که دارای ۳۵ آیتم و هفت مؤلفه (تقاضا، کنترل، حمایت مسئولان، حمایت همکاران، ارتباط، نقش و تغییرات) بود و برای آن آلفای کرونباخ با روش دونیمه کردن به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۶۵ گزارش شد [۲۲]. در مطالعه حاضر از هفت (هر مؤلفه یک) آیتم نسخه فارسی این مقیاس در پایش استفاده شد که آلفای کرونباخ و بارهای عاملی آیتم‌های انتخاب شده به ترتیب ۰/۹۴۲ و بیشتر از ۰/۷۲ بودند.

در این مطالعه از نرم‌افزارهای AMOS نسخه ۲۱ و SPSS (SPSS Inc., Chicago, Ill., USA) نسخه ۲۳ برای تحلیل

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، ملاک‌های روایی و پایایی و هم‌بستگی متغیرهای مطالعه

	M	SD	α	CR	AVE	SS	EI	JS	Res
SS	۳/۵۵۹	۱/۴۶۲	۰/۸۸۸	۰/۹۰۵	۰/۶۳۷	(۰/۷۹۸)			
EI	۱/۷۸۰	۰/۷۶۰	۰/۹۳۹	۰/۹۴۱	۰/۷۳۰	۰/۷۹۶***	(۰/۸۵۴)		
JS	۲/۳۱۵	۰/۹۹۲	۰/۹۴۲	۰/۹۴۴	۰/۷۱۱	-۰/۵۸۵***	-۰/۳۹۵***	(۰/۸۴۳)	
Res	۲/۷۰۴	۱/۲۲۹	۰/۹۴۶	۰/۹۴۹	۰/۷۰۲	۰/۷۲۲***	۰/۷۰۲***	-۰/۶۷۲***	(۰/۸۳۷)

*** سطح معنی داری ۰/۰۱ (دو دامنه)، M: میانگین، SD: انحراف معیار، α : آلفای کرونباخ، CR: پایایی مرکب، AVE: میانگین واریانس استخراج شده، SS: حمایت اجتماعی، EI: هوش عاطفی، JS: استرس شغلی، Res: تاب‌آوری. نمرات داخل پرانتز: جذر مقادیر AVE

آیتمی طراحی شد. تحلیل عاملی اکتشافی به شیوه عامل‌یابی محوری اصلی و با چرخش واریمکس نیز وجود ۲۷ آیتم در قالب چهار عامل (همان چهار سازه مورد مطالعه) با ارزش ویژه بیشتر از ۱ را نشان داد که در مجموع ۷۴/۱۰۵ درصد واریانس را تبیین می‌کرد.

یافته‌ها

در مطالعه حاضر ۳۵۸ نفر به‌طور کامل شرکت کردند که ۷۳ درصد آنها مرد و دارای سابقه کاری ۱۱ تا ۲۵ سال (۵۳ درصد) بودند. جدول ۲ اطلاعات کامل مشخصات دموگرافیک مشارکت‌کنندگان را ارائه می‌دهد.

یک مطالعه پایش مقطعی که در یک زمان خاص از پرسشنامه‌های خوداظهاری با آیتم‌های زیاد برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده کند، ممکن است سبب سوگیری روش مشترک (CMB) شود که به‌واسطه آن روابط سازه‌ها و همچنین مسیرهای تعدیل‌گری نادرست تخمین زده شوند [۲۳]. در نتیجه یکی از مهم‌ترین راه‌های جلوگیری یا کاهش CMB عبارت است از کوتاه‌کردن پایش [۲۴]؛ بنابراین از هر مولفه هرکدام از چهار پرسشنامه مربوط به سازه‌های مطالعه، تنها تعدادی آیتم انتخاب و نمره کلی آیتم‌های انتخابی هر سازه وارد تحلیل شد. با این فرایند، در نهایت یک پرسشنامه پایشی ۲۷

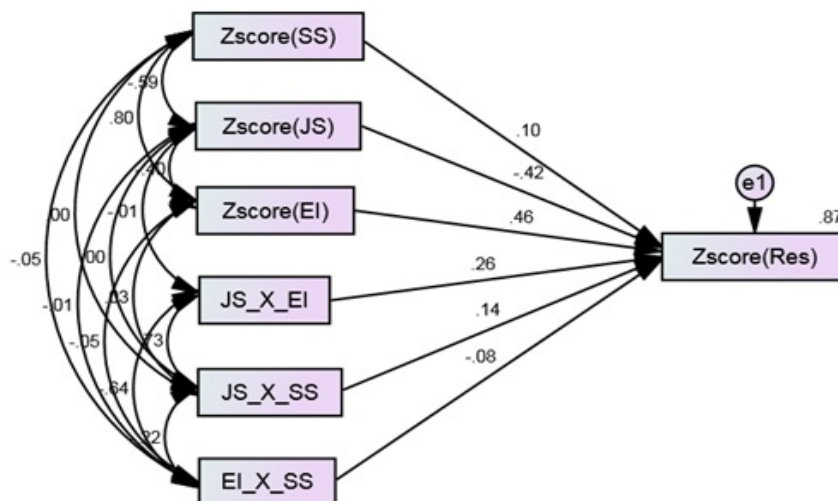
جدول ۱ نیز نشان می‌دهد که چهار سازه مورد مطالعه مقادیر قابل قبول ملاک‌های پایایی و روایی را کسب کرده‌اند. این جدول همچنین میانگین، انحراف از معیار چهار سازه و هم‌بستگی آنها را توسط آزمون هم‌بستگی پیرسون نشان می‌دهد. ارتباط تمام سازه‌ها در سطح $P < 0.01$ معنی‌دار بود. ضرایب هم‌بستگی پیرسون در جدول ۱ نشان می‌دهد که استرس شغلی با سه سازه دیگر (هوش عاطفی، حمایت اجتماعی و تاب‌آوری) ارتباطی منفی و معنی‌دار دارد. همچنین ارتباط سه سازه هوش عاطفی، حمایت اجتماعی و تاب‌آوری با یکدیگر مثبت و معنی‌دار بودند.

مدل اندازه‌گیری به وسیله تحلیل عاملی تأییدی با چهار سازه و ۲۷ آیتم نیز از برازش بسیار خوبی برخوردار بود ($CFI=0.981$, $RMSEA=0.038$, $CMIN/DF=1/518$, $AGFI=0.916$, $RFI=0.942$). بارهای عاملی تمام آیتم‌ها معنی‌دار و بیشتر از 0.69 بودند. مدل ساختاری مفروض (شکل ۲) نیز برازش بسیار خوبی داشت ($CFI=1/0.74$, $RMSEA=0.014$, $RFI=0.987$, $AGFI=0.976$).

شکل ۲، مدل ساختاری نهایی و ضرایب رگرسیونی استاندارد هر مسیر، و جدول ۳ نیز نتایج آزمون فرضیات مطالعه را نشان می‌دهند.

جدول ۲. مشخصات دموگرافیک مشارکت‌کنندگان

متغیر	فراوانی (درصد)
جنسیت	
مذکر	۲۶۲ (%۷۳)
مؤنث	۹۶ (%۲۷)
سن (سال)	
۲۵-۳۵	۱۲۲ (%۳۴)
۳۶-۴۵	۱۷۳ (%۴۸)
>۴۵	۶۳ (%۱۸)
وضعیت تأهل	
مجرد	۵۱ (%۱۴)
متاهل	۳۰۲ (%۸۴)
مطلقه	۵ (%۲)
میزان تحصیلات	
دیپلم	۶۰ (%۱۷)
لیسانس	۲۲۶ (%۶۳)
فوق لیسانس و بالاتر	۷۲ (%۲۰)
تجربه کاری (سال)	
۱-۱۰	۱۲۸ (%۳۶)
۱۱-۲۰	۱۹۰ (%۵۳)
>۲۱	۴۰ (%۱۱)



شکل ۲. نتایج مدل ساختاری برگرفته از مدل مفهومی. Zscore: نمره استاندارد شده؛ X: تعامل بین دو سازه؛ Res: تاب‌آوری؛ SS: حمایت اجتماعی؛ JS: استرس شغلی؛ EI: هوش عاطفی

جدول ۳. خلاصه نتایج آزمون فرضیات

نتیجه	فرضیه	پی-مقدار	ضریب رگرسیونی استاندارد	رابطه
تأیید	اول	***	-۰/۴۲	ZRes <--- ZJS
تأیید	دوم	۰/۰۰۶	۰/۱۰	ZRes <--- ZSS
تأیید	سوم	***	۰/۴۶	ZRes <--- ZEI
تأیید	چهارم	***	۰/۲۶	ZRes <--- JS_X_EI
تأیید	پنجم	***	۰/۱۴	ZRes <--- JS_X_SS
تأیید	ششم	۰/۰۰۳	-۰/۰۸	ZRes <--- EI_X_SS

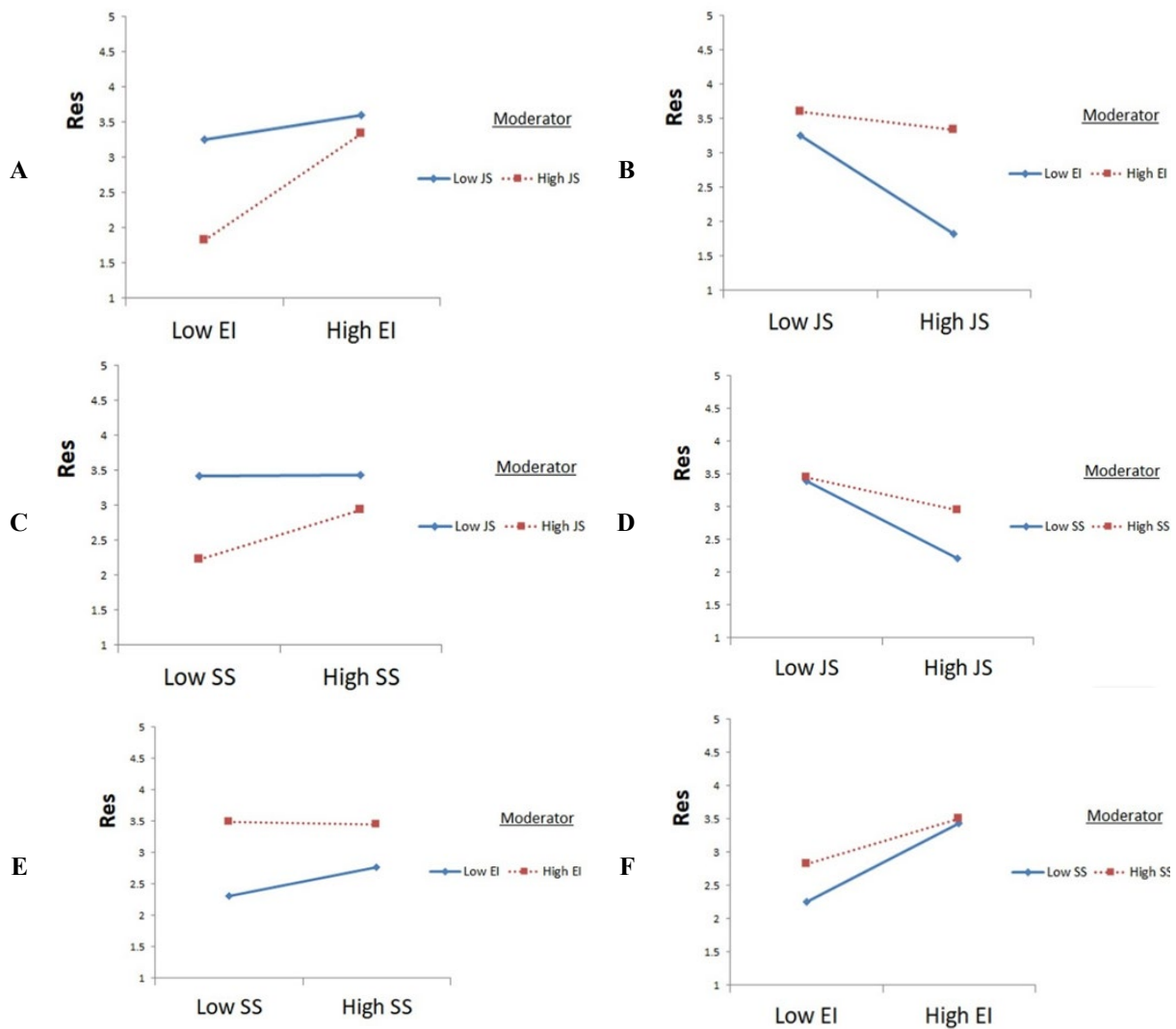
***: $P < 0.001$; پی-مقدار؛ Z: نمره استاندارد؛ X: تعامل بین دو سازه؛ Res: تاب‌آوری؛ SS: حمایت اجتماعی؛ JS: استرس شغلی؛ EI: هوش عاطفی

تاب‌آوری کارکنان بانک‌ها داشته است [۲۷]. براساس فرضیه سوم، هوش عاطفی با تاب‌آوری رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار داشت ($P < 0.001$) و $\beta = 0.46$. بعضی از مطالعات دیگر نیز بر این باور بودند که هوش عاطفی بیشتر، سبب ایجاد تاب‌آوری بهتر می‌شود [۱۶]. در مطالعه حاضر، فرضیه چهارم مبنی بر معنی‌دار بودن اثر تعاملی استرس شغلی و هوش عاطفی با تاب‌آوری نیز تأیید شد ($P < 0.001$ و $\beta = 0.26$). شکل دو (A و B) آنالیز شیب ساده فرضیه چهارم را نشان می‌دهد که به ترتیب استرس شغلی و هوش عاطفی نقش تعدیل‌گری را در این تعامل ایفا کرده‌اند. شکل ۲A نیز نشان می‌دهد که استرس شغلی تأثیر منفی بیشتری بر تاب‌آوری افراد با هوش عاطفی پایین‌تر دارد. همچنین نشان می‌دهد افزایش استرس شغلی سبب افزایش ارتباط هوش عاطفی و تاب‌آوری شده است. در همین راستا مطالعات دیگر نیز نشان می‌دهند که وقتی یک کارمند با یک الزام شغلی چالش‌برانگیز (نه تهدیدآمیز) مواجه می‌شود، نقش منابع ارزشمندتر می‌شود و اثرگذاری بیشتری بر نتیجه دارند [۲۸]. شکل ۲B نیز وضعیتی را نشان می‌دهد که هوش عاطفی نقش تعدیل‌گری را در این تعامل ایفا می‌کند. این شکل نشان می‌دهد که هرچه استرس شغلی بیشتر می‌شود، هوش عاطفی اثر بافری بیشتری را نشان می‌دهد و رابطه منفی بین استرس شغلی و تاب‌آوری را ضعیف‌تر می‌کند. Kinman و Grant نیز در مطالعه خود دریافتند مددکاران اجتماعی دارای کفایت عاطفی بالا، تاب‌آورتر بودند و فرسودگی شغلی کمتری داشتند [۲۹]. در مطالعه حاضر فرضیه پنجم مبنی بر معنی‌دار بودن اثر تعاملی استرس شغلی و حمایت اجتماعی بر تاب‌آوری نیز تأیید شد ($P < 0.001$ و $\beta = 0.14$). از شکل ۲C، که نقش تعدیل‌گری استرس شغلی را در این تعامل نشان می‌دهد، می‌توان دریافت سطح کم استرس شغلی تأثیر چندانی بر رابطه حمایت اجتماعی و تاب‌آوری نداشته است، اما زمانی که سطح استرس شغلی بالا رفته است، نقش بافری را ایفا کرده و رابطه مثبت حمایت اجتماعی و تاب‌آوری را تقویت نموده است. در همین راستا Cooke، Bartram و Wang با هدف بررسی تأثیر حمایت اجتماعی بر تاب‌آوری فردی ۲۰۲۵ نفر از کارکنان

فرضیات مدل مفروض با بررسی پی-مقدار و ضرایب رگرسیونی استاندارد ارزیابی شدند. جدول ۳ نشان می‌دهد که هر شش فرضیه مطالعه به‌طور معنادار تأیید شدند. رابطه استرس شغلی با تاب‌آوری (فرضیه اول) و همچنین رابطه تعامل هوش عاطفی و حمایت اجتماعی با تاب‌آوری (فرضیه ششم) منفی و معنی‌دار بود، اما رابطه سایر سازه‌ها با تاب‌آوری (فرضیات دوم تا پنجم) مثبت و معنی‌دار بود. این تحلیل‌ها برای فرضیات تعاملی چهارم تا ششم تنها نشان می‌دهند که معنی‌دار بوده‌اند، اما بررسی و مقایسه تأثیر سطح بالا و پایین متغیر تعدیل‌گر بر رابطه متغیر مستقل و وابسته (تاب‌آوری) به تحلیل شیب ساده (Simple Slope Analysis) نیاز دارد؛ در نتیجه مطالعه حاضر با استفاده از ابزار تحلیل نموداری طراحی شده توسط Gaskin [۲۵]، شش حالت ممکن شیب ساده فرضیه‌های چهارم تا ششم را بررسی کرد (شکل ۳). تفسیر این نمودارها به تفصیل در قسمت بعد (قسمت بحث) آمده است.

بحث

مطالعه حاضر با هدف بررسی رابطه استرس شغلی (الزام شغلی)، حمایت اجتماعی (منبع شغلی)، هوش عاطفی (منبع شخصی) و همچنین تعامل‌های دوگانه (Two Way Interactions) این سه متغیر با تاب‌آوری (نتیجه) در قالب مدل JD-R انجام شد. رابطه استرس شغلی و تاب‌آوری (فرضیه اول) در این مطالعه منفی و معنی‌دار بود ($P < 0.001$ و $\beta = -0.42$). Hansen نیز در مطالعه خود در بررسی ارتباط استرس شغلی و تاب‌آوری و سلامت مدیران به این نتیجه رسید که استرس شغلی ارتباطی منفی با تاب‌آوری مدیران دارد و می‌تواند سلامتی آنها را به خطر اندازد [۲۶]. براساس فرضیه دوم، حمایت اجتماعی ادراک‌شده با تاب‌آوری ارتباطی مثبت و معنی‌دار داشت ($P = 0.006$ و $\beta = 0.10$). به‌تازگی مطالعه‌ای در همین راستا نشان داد که حمایت اجتماعی از طرف خانواده، اثری معنی‌دار و مثبت بر



شکل ۳. نمودار شیب ساده فرضیه‌های چهارم تا ششم مطالعه. Moderator: تعدیل‌گر؛ High: بالا (بیشتر)؛ Low: پایین (کمتر)؛ Res: تاب‌آوری؛ SS: حمایت اجتماعی؛ JS: استرس شغلی؛ EI: هوش عاطفی

اجتماعی با تاب‌آوری نیز تأیید شد ($P=0/003$ و $\beta=-0/08$). شکل‌های ۲E و ۲F مربوط به فرضیه ششم هستند. در شکل ۲E هوش عاطفی نقش تعدیل‌گر را ایفا می‌کند. در کارکنانی که هوش عاطفی بالاتری داشتند، سطح حمایت اجتماعی تأثیر چندانی بر میزان تاب‌آوری آنها نداشته است. همچنین در شکل ۲F با ایفای نقش حمایت اجتماعی به‌عنوان تعدیل‌گر مشخص است حمایت اجتماعی تنها برای افراد با هوش عاطفی پایین نقش بافری داشته و رابطه مثبت بین هوش عاطفی و تاب‌آوری را تقویت کرده است، اما در افراد با هوش عاطفی بالا، این نقش بافری حمایت اجتماعی، بسیار کم‌رنگ و قابل چشم‌پوشی بوده است؛ بنابراین احتمالاً منبع شخصی هوش عاطفی در مقایسه با منبع شغلی حمایت اجتماعی از اهمیت بیشتری برای حفظ و ارتقای تاب‌آوری کارکنان مشارکت‌کننده برخوردار بوده است.

بانک‌ها به این نتیجه رسیدند که این دو رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار با هم دارند و فشار کاری زیاد این رابطه مثبت را تعدیل و تقویت می‌کند [۱۴]. شکل ۲D نیز موقعیتی از فرضیه پنجم را نشان می‌دهد که حمایت اجتماعی نقش تعدیل‌گری میان استرس شغلی و تاب‌آوری داشته است. این شکل نشان می‌دهد در موقعیت‌های کم‌استرس، حمایت اجتماعی نقش چندانی بر افزایش تاب‌آوری نداشته، اما در موقعیت‌های پر استرس، نقش بافری ایفا کرده و رابطه منفی استرس شغلی و تاب‌آوری را تضعیف کرده است. در همین راستا، یک مطالعه درباره مراقبان افراد مبتلا به آلزایمر نشان داد که استرس ناشی از امر مراقبت، اثر منفی بر تاب‌آوری آنها داشته و حمایت اجتماعی این رابطه منفی را تعدیل و تضعیف کرده است [۳۰]. در مطالعه حاضر فرضیه ششم مبنی بر معنی‌دار بودن اثر تعاملی هوش عاطفی و حمایت

تقدیر و تشکر

نویسندگان از همه کسانی که آنها را در انجام این پژوهش یاری کرده‌اند، کمال تشکر و قدردانی را دارند.

تأییدیه اخلاقی

این پژوهش دارای تأییدیه کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان با کد IR.IAU.KERMAN.REC-1399.008 است.

تعارض منافع

بین نویسندگان این مقاله هیچ‌گونه تعارضی در منافع وجود ندارد.

سهم نویسندگان

مفهوم‌سازی: فرشته محسنی تکلو، سنجر سلاجقه، محمدتقی محسنی تکلو؛ روش‌شناسی: محمدتقی محسنی تکلو، فرشته محسنی تکلو، محمدجلال کمالی؛ تحقیق و بررسی: فرشته محسنی تکلو، سنجر سلاجقه، محمدجلال کمالی؛ نگارش پیش‌نویس: فرشته محسنی تکلو، سنجر سلاجقه، محمدتقی محسنی تکلو، ویراستاری و نهایی‌سازی نوشته: سنجر سلاجقه، فرشته محسنی تکلو.

منابع مالی

منابع مالی این مطالعه توسط نویسندگان تأمین شده است.

مدیران منابع انسانی می‌توانند از نتایج این مطالعه در انتخاب و استخدام نیروهای جدید تاب‌آور کمک گیرند. همچنین می‌توانند برای افزایش تاب‌آوری کارکنان در فضای استرس‌زای بانک از برنامه‌های آموزشی مرتبط با هوش عاطفی و بهبود روابط اجتماعی برای کسب حمایت اجتماعی مطلوب استفاده کنند. یکی از محدودیت‌های این مطالعه، نبود تناسب ویژگی‌های دموگرافیک از جمله تعداد مشارکت‌کنندگان براساس جنسیت و وضعیت تأهل بود. محدودیت دیگر اینکه نمی‌توان خطر CMB را به دلیل ماهیت مقطعی مطالعه به‌طور کامل رد کرد؛ بنابراین در این باره پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی داده‌های متغیرهای مستقل و وابسته در دو مرحله و بازه زمانی متفاوت جمع‌آوری شوند و از رویکردی طولی برای مطالعه استفاده شود.

نتیجه‌گیری

نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که منابع و الزاماتی مانند هوش عاطفی، حمایت اجتماعی و استرس شغلی و همچنین تعامل این منابع و الزامات می‌توانند بر سطح تاب‌آوری کارکنان بانک‌ها تأثیر بگذارند. مدیران منابع انسانی در حوزه بانک می‌توانند با طراحی مداخلات آموزشی در ارتباط با هوش عاطفی و حمایت اجتماعی به کارکنان خود کمک کنند تا با غلبه بر استرس شغلی در این محیط کاری استرس‌زا، تاب‌آوری خود را افزایش دهند و عملکرد شغلی مطلوب‌تری داشته باشند. براساس نتایج حاصل از این مطالعه پیشنهاد می‌شود مداخلات آموزشی مبتنی بر هوش عاطفی در مقایسه با حمایت اجتماعی در اولویت قرار بگیرد.

References

- Giorgi G, Arcangeli G, Perminiene M, Lorini C, Ariza-Montes A, Fiz-Perez J, Di Fabio A, Mucci N. Work-related stress in the banking sector: a review of incidence, correlated factors, and major consequences. *Frontiers in psychology*. 2017;8:2166. [DOI:10.3389/fpsyg.2017.02166] [PMID] [PMCID]
- Wang J, Cooke FL, Huang W. How resilient is the (future) workforce in China? A study of the banking sector and implications for human resource development. *Asia Pacific J. Hum. Resour.* 2014;52(2):132-54. [DOI:10.1111/1744-7941.12026]
- Avey JB, Luthans F, Jensen SM. Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Hum Resour Manage.* 2009 Sep;48(5):677-93. [DOI:10.1002/hrm.20294]
- Kalisch R, Baker DG, Basten U, Boks MP, Bonanno GA, Brummelman E, Chmitorz A, Fernández G, Fiebach CJ, Galatzer-Levy I, Geuze E. The resilience framework as a strategy to combat stress-related disorders. *Nat. Hum. Behav.* 2017;1(11):784-90. [DOI:10.1038/s41562-017-0200-8] [PMID]
- Jackson D, Firtko A, Edenborough M. Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *J Adv Nurs.* 2007;60(1):1-9. [DOI:10.1111/j.1365-2648.2007.04412.x] [PMID]
- Chmitorz A, Kunzler A, Helmreich I, Tüscher O, Kalisch R, Kubiak T, Wessa M, Lieb K. Intervention studies to foster resilience-A systematic review and proposal for a resilience framework in future intervention studies. *Clin Psychol Rev.* 2018 1;59:78-100. [DOI:10.1016/j.cpr.2017.11.002] [PMID]
- Bakker AB, Demerouti E. Job demands-resources theory. *Wellbeing: A complete reference guide.* 2014;1-28. [DOI:10.1002/9781118539415.wbwell019]
- Schaufeli WB, Taris TW. A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. *Bridging occupational, organizational*

- and public health. 2014;43-68. [DOI:10.1007/978-94-007-5640-3_4]
9. Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB. The job demands-resources model of burnout. *J Appl Psychol.* 2001;86(3):499. [DOI:10.1037/0021-9010.86.3.499] [PMID]
 10. Lazarus RS, Folkman S. Stress, appraisal, and coping. Springer publishing company; 1984 Mar 15.
 11. Cohen S, Wills TA. Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychol Bull.* 1985;98(2):310. [DOI:10.1037/0033-2909.98.2.310] [PMID]
 12. Zimet GD, Dahlem NW, Zimet SG, Farley GK. The multidimensional scale of perceived social support. *J Pers Assess.* 1988;52(1):30-41. [DOI:10.1207/s15327752jpa5201_2]
 13. Bardoel EA, Pettit TM, De Cieri H, McMillan L. Employee resilience: an emerging challenge for HRM. *Asia Pacific J. Hum. Resour.* 2014 Jul;52(3):279-97. [DOI:10.1111/1744-7941.12033]
 14. Cooke FL, Wang J, Bartram T. Can a supportive workplace impact employee resilience in a high pressure performance environment? An investigation of the Chinese banking industry. *J Appl Psychol.* 2019;68(4):695-718. [DOI:10.1111/apps.12184]
 15. Salovey P, Mayer JD. Emotional intelligence. *Imagin Cogn Pers.* 1990;9(3):185-211. [DOI:10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG]
 16. Schneider TR, Lyons JB, Khazon S. Emotional intelligence and resilience. *Pers. Individ. Differ.* 2013;55(8):909-14. [DOI:10.1016/j.paid.2013.07.460]
 17. Tabachnick BG, Fidell LS, Ullman JB. Using multivariate statistics. Boston, MA: Pearson; 2007 Mar 3.
 18. Comrey AL, Lee HB. A first course in factor analysis. Psychology press; 2013 Nov 12. [DOI:10.4324/9781315827506]
 19. Khoshouei MS. Psychometric evaluation of the Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC) using Iranian students. *Int. J. Test.* 2009;9(1):60-6. [DOI:10.1080/15305050902733471]
 20. Bagherian-Sararoudi R, Hajian A, Ehsan HB, Sarafraz MR, Zimet GD. Psychometric properties of the Persian version of the multidimensional scale of perceived social support in Iran. *Int. J. Prev. Med.* 2013;4(11):1277.
 21. Besharat MA. Psychometric properties of Farsi version of the Emotional Intelligence Scale-41 (FEIS-41). *Pers. Individ. Differ.* 2007;43(5):991-1000. [DOI:10.1016/j.paid.2007.02.020]
 22. Azad ME, Gholami FM. Reliability and validity assessment for the HSE job stress questionnaire. 2011.
 23. Rodríguez-Ardura I, Meseguer-Artola A. How to prevent, detect and control common method variance in electronic commerce research. *J. Theor. Appl. Electron. Commer. Res.* 2020;15(2):i-v. [DOI:10.4067/S0718-18762020000200101]
 24. MacKenzie SB, Podsakoff PM. Common method bias in marketing: Causes, mechanisms, and procedural remedies. *J. Retail.* 2012;88(4):542-55. [DOI:10.1016/j.jretai.2012.08.001]
 25. Gaskin J. Way Interactions. Stats Tools Package Available online at: <http://statwiki.kolobkreations.com>.
 26. Hansen E. The Effects of Mindfulness on Work-Related Stress, Wellbeing, Recovery Quality, and Employee Resilience. 2016.
 27. Bose S, Pal D. Impact of Employee Demography, Family Responsibility and Perceived Family Support on Workplace Resilience. *Glob. Bus. Rev.* 2020;21(5):1249-62. [DOI:10.1177/0972150919857016]
 28. Hakanen JJ, Bakker AB, Demerouti E. How dentists cope with their job demands and stay engaged: The moderating role of job resources. *Eur. J. Oral Sci.* 2005;113(6):479-87. [DOI:10.1111/j.1600-0722.2005.00250.x] [PMID]
 29. Kinman G, Grant L. Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social competencies. *Br. J. Soc. Work.* 2010;41(2):261-75. [DOI:10.1093/bjsw/bcq088]
 30. Wilks SE, Croom B. Perceived stress and resilience in Alzheimer's disease caregivers: Testing moderation and mediation models of social support. *Aging Ment Health.* 2008;12(3):357-65. [DOI:10.1080/13607860801933323] [PMID]

فایل پیوست ۱. آیت‌های پرسشنامه طراحی شده مطالعه

کاملاً موافقم	موافقم	تا حدودی موافقم	نظری ندارم	تا حدودی مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
آیت‌های حوزه حمایت اجتماعی						
۱- خانواده‌ام برای کمک به من واقعاً تلاش می‌کنند.						
۲- من می‌توانم راجع به مشکلات خودم با خانواده‌ام صحبت کنم.						
۳- دوستانم واقعاً تلاش می‌کنند که به من کمک کنند.						
۴- من می‌توانم با دوستانم راجع به مشکلاتم صحبت کنم.						
۵- به هنگام نیاز، شخص خاصی وجود دارد که به من کمک کند.						
۶- در زندگی من، شخص خاصی وجود دارد که مراقب و دلوپس من است.						
کاملاً موافقم	تا حدودی موافقم	نظری ندارم	تا حدودی مخالفم	کاملاً مخالفم	آیت‌های حوزه تاب‌آوری	
۷- در هر کاری بیشترین تلاش را می‌کنم و به نتیجه هم کاری ندارم.						
۸- چالش‌های زندگی را دوست دارم.						
۹- معتقدم به رغم وجود موانع، می‌توانم به اهدافم دست یابم.						
۱۰- می‌توانم برای هر چیزی که سر راهم قرار می‌گیرد، چاره‌ای بیندیشم.						
۱۱- حتی وقتی اوضاع ناامیدکننده می‌شود، مأیوس نمی‌شوم						
۱۲- اگر شکست بخورم، به راحتی دلسرد نمی‌شوم.						
۱۳- وقتی تغییری رخ می‌دهد، می‌توانم خودم را با آن سازگار کنم.						
۱۴- معتقدم در هر اتفاق خوب یا بدی، مصلحتی نهفته است.						
کاملاً موافقم	تا حدودی موافقم	نظری ندارم	تا حدودی مخالفم	کاملاً مخالفم	آیت‌های حوزه هوش عاطفی	
۱۵- وقتی هیجانی را تجربه می‌کنم، نسبت به آن آگاهی دارم.						
۱۶- معمولاً انتظار ندارم که اتفاقات خوبی رخ دهد.						
۱۷- دیگران به راحتی به من اعتماد می‌کنند.						
۱۸- برقراری روابط صمیمانه با دیگران برایم سخت است.						
۱۹- معمولاً حالت‌های چهره افراد را غلط تعبیر می‌کنم.						
۲۰- دیگران معتقدند که گفت‌وگو کردن با من سخت است.						
همیشه	اغلب	بعضی اوقات	به ندرت	هرگز	آیت‌های حوزه استرس شغلی	
۲۱- فرصت کافی برای انجام‌دادن کارها و وظایفم را ندارم.						
۲۲- در انجام کارهایم از حق انتخاب برخوردارم.						
۲۳- رئیس من در محل کار، مرا تشویق می‌کند.						
۲۴- در صورت نیاز، همکارانم کمکم می‌کنند.						
۲۵- روابط در محل کار من، دچار تنش هستند.						
۲۶- به وظایف و مسئولیت‌هایم آگاهی دارم.						
۲۷- وقتی تغییراتی در کارها به وجود می‌آید، به روشنی به عملی بودن آنها آگاهم.						