

تاثیر استرس های نقش بر رضایتمندی زنان شاغل با در نظر گرفتن نقش خودکارآمدی آنان

فرشته منصوری مؤید^۱ - فاطمه یآوری گهر^۲

(تاریخ دریافت: ۹۶/۸/۲۰ - تاریخ پذیرش: ۹۶/۹/۸)

چکیده

الزامات زندگی کنونی باعث گردیده که زنان علاوه بر نقش های سنتی، به ایفای نقش های اکتسابی نیز پردازند. به همین دلیل زنان همواره در تعارض بین فعالیت های درون و بیرون منزل قرار دارند و این امر باعث بروز استرس ناشی از نقش های متعدد می گردد که این امر بر سلامت جسمی و روحی زنان و نیز، رضایتمندی آنان از فعالیت های بیرون و درون منزل تاثیر دارد. از سوی دیگر خودکارآمدی در زنان سبب می شود که تاثیر استرس بر رضایتمندی آنان تا حدودی تعدیل گردد. لذا این پژوهش با هدف بررسی تاثیر استرس های نقش بر رضایتمندی زنان شاغل در دستگاه های دولتی ایران با در نظر گرفتن نقش تعدیلگری خودکارآمدی زنان، طراحی و انجام گرفت. نوشتار حاضر، یک پژوهش کاربردی، کمی و توصیفی می باشد. جامعه آماری تحقیق، کلیه زنان شاغل در دستگاه های دولتی در شهر تهران می باشد. به دلیل نامعین بودن حجم جامعه، تعداد ۳۹۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. نتایج نشان داد که رابطه معنادار و مستقیمی میان استرس نقش و رضایتمندی در زنان شاغل وجود دارد و هر چه خودکارآمدی در زنان بیشتر باشد تاثیر استرس نقش های متعدد بر رضایتمندی در زنان، کاسته می شود.

واژگان کلیدی: استرس نقش، رضایتمندی تاهل، رضایتمندی والدینی، رضایتمندی شغلی، خودکارآمدی

۱. استادیار گروه مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس (نویسنده مسئول) f.mansouri@modares.ac.ir
۲. استادیار گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

مقدمه و بیان مساله

با شروع انقلاب صنعتی، نقش های سنتی زنان تا حدودی دگرگون شد به طوری که علاوه بر فعالیت های مربوط به قلمروی خانه، بخش عمده ای از زندگی آنها مربوط به فعالیت های قلمروی محیط اجتماعی می شود. در واقع در جوامع سنتی، اغلب، نقش های مربوط به شبکه خویشاوندی، تعیین کننده هویت زنان بودند، اما در جوامع معاصر، نقش های اکتسابی به خصوص نقش شغلی، جزء هویت زنان محسوب می شود. امروزه مشارکت روزافزون زنان در بیرون از خانه موجب تقویت حس اعتماد به نفس و استقلال و افزایش قدرت تصمیم گیری و برخورد مناسب آنان با رویدادها و حوادث زندگی شده و اثرات مطلوبی بر روابط خانوادگی بر جای گذارده است. در واقع، زن با کار و فعالیت اجتماعی، قدرت خلاقیت، کارآیی و استقلال بیشتری می یابد، اما از سوی دیگر، وجود نقش های متعددی است که زنان باید به عنوان همسر و مادر و گرداننده خانواده بر عهده بگیرند؛ نقش هایی که در جامعه ما به صورت سنتی به آنها نگریسته می شود، و گاهی با نقش نوین زن به عنوان یک فرد شاغل در خارج از خانه ناهماهنگ است. زنان شاغل در حالی که نقش های چندگانه ای ایفا می کنند، در زمینه انجام وظایف و مسئولیت های ناشی از نقش های خانگی و شغلی خود، تا حدی دچار استرس حاصل از این نقش های متعدد می شوند. استرس نقش، یکی از مشکلات بزرگی است که سلامت افراد شاغل را تهدید می کند به طوری که پیش بینی می گردد. تاثیر مستقیم بر سلامت روانی و فیزیکی زنان شاغل خواهد داشت.

پژوهش های متعدد در سراسر جهان نشان می دهد که زنان همواره در فعالیت های درون و بیرون منزل با تضاد و تعارض نقش روبرو هستند که شناخت این تعارض ها برای کاهش مشکلات و تنش های برآمده از آن، اهمیت موضوعاتی از این دست را نشان می دهد (کاور من ۱۹۸۹، پیترسون و اسمیت ۱۹۹۵، ماهر و همکاران ۱۹۹۷ و گاهلان و سینگ ۲۰۱۴).

از سوی دیگر، یکی از عوامل شخصیت که در کنترل و سازماندهی رفتار فرد مؤثر است خودکارآمدی^۱ است. خودکارآمدی به باورهای افراد درباره توانایی کنترل زندگی به دست خودشان گفته می شود (فتسکو و مککور). خودکارآمدی نقش مهمی در رویارویی فرد با مسائل زندگی دارد. چنانچه براون و انیوی کشف کردند کسانی که میزان خودکارآمدی آنان بالاتر است، هنگامی که با مسائل حل نشده ای روبرو می شوند پایداری بیشتری از خود نشان

1. Self-Efficacy

می دهند. خود کارآمدی بر رفتار فرد بسیار تأثیرگذار است. شخص برخوردار از خود کارآمدی سطح بالا در انجام کارها امیدوارتر و موفق تر است (سیف، ۱۳۸۶).

این مفهوم به قضاوت ها و داوری های افراد درباره ی توانایی های خود در انجام کار یا سازگاری با موقعیتی خاص مرتبط است. بدیهی است که تفکر، احساسات و رفتار انسان در موقعیت هایی که به توانایی خود احساس اطمینان می کند، متفاوت از رفتار وی در موقعی است که در آن احساس عدم توانایی و یا فقدان صلاحیت می کند (بندورا، ۱۹۹۷). در جامعه امروز ایران، در خانواده هایی که نظام نقش خود را گسترش داده اند و در آنها زنان خانواده در ایفای موازی و همزمان نقش های شغلی و خانوادگی خود دچار فشار و تعارض می شوند. با توجه به موارد ذکر شده در نوشتار حاضر بر آن هستیم تا با توجه به الگوی توزیع جنسیتی نقش، به عنوان یک عامل منبعث از ساختارهای فرهنگی و اجتماعی، به بررسی تاثیر استرس ناشی از نقش های متعدد زنان شاغل بر سلامت روانی و جسمی آنان که از طریق دستیابی به سطح قابل قبولی از رضایتمندی در قلمروهای مختلف فعالیت اعم از خانه و اجتماع می باشد، پردازیم. شایان ذکر است که نقش مفهوم خود کارآمدی در زنان، به عنوان عامل تعدیل کننده این ارتباط در نظر گرفته شده است. لذا سوالی اساسی این پژوهش عبارت است از اینکه خود کارآمدی چگونه ارتباط میان استرس نقش و رضایتمندی زنان شاغل را تحت تاثیر قرار می دهد که نهایتاً منجر به سلامت روانی و جسمی آنان می شود؟

توسعه مدل مفهومی و پیش فرض ها استرس نقش و رضایتمندی

در حالی که مطالعات متعددی بیان می دارد زنانی که شغل خارج از خانه دارند، رضایتمندی بیشتری از زندگی احساس می کنند (فرری، ۱۹۸۴، هال و گوردون ۱۹۷۳)، محققان دیگری اظهار داشته اند که زنان شاغل، مستعد استرس های ناشی از ایفای نقش های متعدد هستند (گری، ۱۹۸۳). امروزه زنان شاغل به شدت تلاش می کنند تا زمان خود را برای ایفای درست نقش های متعدد، مدیریت کنند و این امر فشار و استرس زیادی را بر آنان تحمیل می کند که به آن استرس نقش می گویند. بررسی ها نشان داده است که این نوع استرس بر روی عملکرد شغلی زنان می تواند مؤثر باشد (فلوهرتی و همکاران، ۱۹۹۹). در واقع استرس نقش بر می گردد به شرایطی که در آن یک فرد تلاش می کند به نوعی نقش های متعددی که بر عهده دارد را مدیریت نماید.

پیترسون و اسمیت (۱۹۹۵)، مولکی و همکاران (۲۰۰۸)، یانگ، لی و چنگ (۲۰۱۵)، بوگر و گازماریان (۲۰۱۵) پیشنهاد می دهند که استرس نقش را می توان از طریق سنجش سه متغیر تعارض نقش، ابهام در نقش و انباشتگی نقش مورد ارزیابی قرار داد.

دانش و اطلاعات کم درباره مسوولیت شغلی و انتظاراتی که در شغل از یک فرد می رود به عنوان ابهام نقش نامیده میشود. کارمندانی که ابهام نقش را تجربه کرده اند، تمایل دارند که در سطح پایین تری نسبت به کارکنانی که درک واضحی از شغل خود و وظایف آن دارند کار کنند (باین و بولز، ۱۹۹۸). ابهام نقش به عنوان فقدان وضوح اطلاعات درباره انتظارات مرتبط با موفقیت یک شخص تعریف شده است (کاهن و همکاران، ۱۹۶۴). براساس مدل نظری کاهن و همکاران (۱۹۶۴) تجربه ابهام نقش می تواند به واکنشهای متناقض، احساسات تنش، کاهش اعتماد به نفس و نارضایتی در فرد منجر شود.

تعارض نقش تداخل در فعالیتهای یک نقش با نقش دیگر است و معمولاً به مشکلات زیادی نظیر استرس، اضطراب، خستگی و غیره منجر می شود. اگر انتظارات مربوط به یک نقش برای فرد خوب تعریف نشود، تعارض روی می دهد و فرد ناسازگاری بین وظایف را تجربه می کند (استلرز و همکاران، ۲۰۰۱). تعارض در نقش به جنبه هایی از شغل اشاره دارد که می تواند نوعی سردرگمی را در فرد ایجاد نماید (جکسون و شولر، ۱۹۸۵). تعارض نقش همچنین وجود درخواست های متناقض را در نقشی واحد یا بین نقش های چندگانه نشان می دهد.

پیترسون و اسمیت (۱۹۹۵)، انباشتگی نقش را فقدان منابع مورد نیاز فردی یک شخص برای انجام تعهدات، التزامات و نیازمندی هایش تعریف می کنند. به بیان دیگر، انباشتگی نقش، فراتر بودن خواست ها از توانایی ها و منابع در دسترس فرد می باشد.

از نظر مفهومی، ابهام، نبود صراحت و روشنی در نقش ها و وظایف درخواست شده از فرد، انباشتگی، فراتر بودن خواست ها از توانایی ها و منابع در دسترس فرد و تعارض نقش، متضاد بودن درخواست ها و تقاضاهایی است که از فرد در شغل و کارش می شود. هر یک از این سه متغیر به اشکال مختلف، باعث پدیدآیی سطحی از فشار یا استرس شغلی در فرد می شوند و از این طریق سطح عملکرد و پیامدهای رفتاری وی را در عرصه های مختلف تحت تأثیر قرار می دهند (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹).

پیترسون (۲۰۰۸) در مطالعه ای که بر روی زنان شاغل تمام وقت در مناطق شهری در

جنوب آمریکا انجام داد به بررسی رابطه بین انباشتگی نقش و رضایت شغلی پرداخته و به تاثیر مستقیم و مثبت این رابطه رسیده است. در مطالعه دیگری که فروگات و کوتون در سال ۱۹۸۷ انجام داده اند رابطه میان انباشتگی نقش و استرس بر عملکرد کاری مورد سنجش قرار گرفته است. طرفدار و همکارانش در سال ۲۰۰۷ مطالعه دیگری انجام دادند که رابطه استرس نقش و بهره وری را نشان می دهد. در سال ۲۰۱۴، گاهلان و سینگه، مطالعه ای بر روی متخصصان تکنولوژی اطلاعات در هندوستان انجام دادند که در آن به تاثیر ابهام و تعارض نقش در عملکرد منجر شد. کاورمن در سال ۱۹۸۹ در مطالعه ای که بر روی شاغلین انجام داد به تاثیر انباشتگی نقش و ابهام نقش بر رضایتمندی شغلی و رضایتمندی تاهل شاغلین دست یافت. وی همچنین در مطالعه خود، سه نوع رضایتمندی را در میان مردان و زنان متاهل و شاغل معرفی نمود که عبارت بودند از رضایتمندی تاهل، رضایتمندی والدینی و رضایتمندی شغلی. سانتورا و اپوسیو در سال ۲۰۱۰ در آمریکا انجام دادند به تاثیر استرس و انباشتگی نقش در خانواده هایی که هم زن و هم مرد شاغل پرداخته است.

با توجه به مطالب پیش گفته، پیش فرض اول این پژوهش عبارت است از: استرس نقش (ابهام، تعارض و انباشتگی نقش) در میان خانم های شاغل، رضایتمندی آنان (رضایتمندی تاهل، والدینی و شغلی) را تحت تاثیر قرار می دهد.

خودکارآمدی

خودکارآمدی یکی از ابعاد مهم و مهمترین محور نظریه بندورا است. او در سال ۱۹۷۷، این سازه را وارد ادبیات روان شناسی کرد و آن را توانایی ادراک شده فرد در انطباق با موقعیت های مشخص دانست (بندورا، ۱۹۷۷؛ بندورا و لوک، ۲۰۰۳؛ پازارس، ۲۰۰۲). طبق تعریف بندورا (۱۹۷۷)، خودکارآمدی عقیده ای راسخ فرد تلقی می شود مبنی بر این که می تواند یک رفتار خاص لازم برای دستیابی به نتیجه ای مورد نظر را با موفقیت انجام دهد. به اعتقاد او، احساس خودکارآمدی وابسته به موقعیت خاص است و به طور قابل ملاحظه ای بستگی به موقعیتی دارد که فرد در آن قرار می گیرد. بندورا (۲۰۰۱) مطرح می کند که خودکارآمدی، توان سازنده ای است که بدان وسیله، مهارت های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف، به گونه ای اثربخش سازماندهی می شود. به نظر وی، داشتن دانش، مهارت ها و دستاوردهای قبلی افراد پیش بینی کننده های مناسبی برای عملکرد

آینده‌ی افراد نیستند، بلکه باور انسان درباره‌ی توانایی‌های خود در انجام آنها بر چگونگی عملکرد خویشان مؤثر است. بین داشتن مهارت‌های مختلف با توان ترکیب آنها به روش‌های مناسب برای انجام وظایف در شرایط گوناگون، تفاوت آشکار وجود دارد. مطابق گفته‌های بندورا (۱۹۹۷)، باورهای خودکارآمدی دارای سه مؤلفه (بعد) می‌باشد: اندازه (سطح)، عمومیت و نیرومندی.

سطح: اولین بعد باورهای خودکارآمدی می‌باشد. کارآمدی یک فرد در یک قلمرو ممکن است در حد کارهای ساده، متوسط و یا شامل سطوح سخت گردد، اگر هیچ مانعی وجود نداشته باشد انجام آن کار ساده بوده و هر کس ممکن است احساس خودکارآمدی بالا در مورد انجام آن داشته باشد.

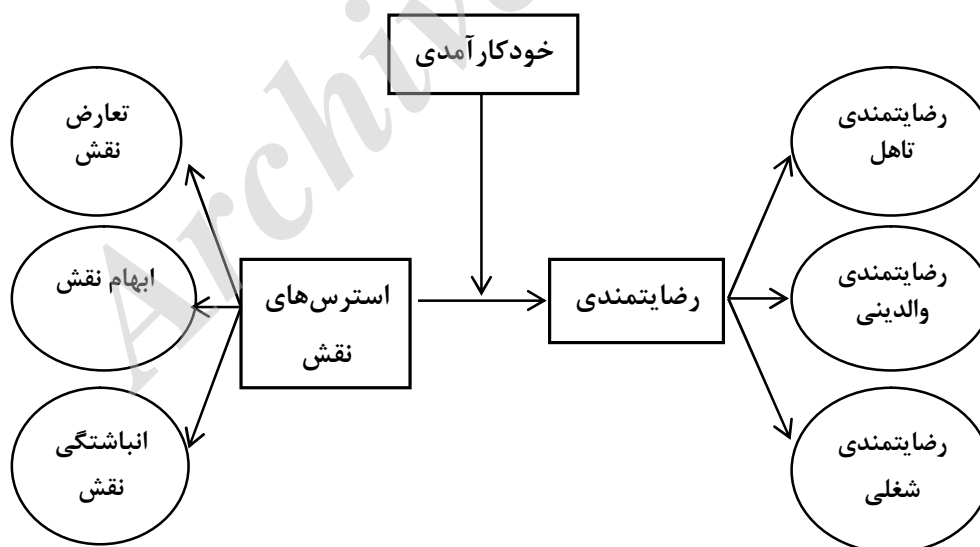
عمومیت: دومین تفاوت باورهای خودکارآمدی در بعد تعمیم پذیری است. افراد ممکن است در یک قلمرو و یا بخش کوچکی از آن خود را کارآمد بدانند، عمومیت خودکارآمدی از چند عامل تأثیر می‌پذیرد: شباهت فعالیت‌ها، حیطه‌ی بروز آن، کیفیت شرایط و خصوصیات اشخاصی که آن رفتار یا فعالیت به آنها مربوط است.

نیرومندی: باورهای خودکارآمدی ضعیف در اثر تجارب ناموفق به آسانی بی اعتبار می‌شوند. اما کسانی که اعتقاد محکمی به قابلیت‌های خود دارند، در برابر موانع آن را حفظ می‌نمایند. باورهای خودکارآمدی هر چقدر نیرومند تر باشند، دوام بیشتری می‌یابد و رابطه‌ی بیشتری با رفتار پیدا می‌نماید.

مولکی و همکارانش در سال ۲۰۰۸ در مطالعه دیگری، رابطه بین خودکارآمدی و انباشتگی نقش را در بین شاغلان آمریکایی که ساعات کاری طولانی داشتند و در عین حال چندین کار را به طور همزمان انجام بعهده داشتند، انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که خودکارآمدی و انباشتگی نقش تأثیر مثبتی بر افزایش رضایتمندی آنان دارد. فست، بوریس و بارتل در سال ۲۰۱۴ به تأثیر نقش خودکارآمدی بر عملکرد کارکنان می‌پردازند. مدی و همکاران در سال ۲۰۱۵، به بررسی تأثیر عزت نفس و خودکارآمدی بر کسانی که دنبال کار هستند و در حال حاضر شاغل محسوب نمی‌شوند پرداخت و تأثیر این دو متغیر بسیار شایان ذکر بود. یانگ، کیم و مک فارلند در سال ۲۰۱۱ مطالعه‌ی انجام دادند که در آن به رابطه بین خودکارآمدی و عملکرد نیروهای فروش شخصی پی بردند. کانگ و شین در سال ۲۰۰۶ به بررسی تأثیر انگیزاننده‌های فردی و از آن جمله خودکارآمدی به عنوان پیش‌آیندهای مبادله

دانش در جوامع مجازی پرداخته اند. سوننتج و سایشالا در سال ۲۰۱۲، به بررسی تاثیر استرس و نقش خودکارآمدی در مدیریت آن پرداخته اند. پروان و جونز در سال ۲۰۰۵، به بررسی تاثیر انباشتگی نقش بر عملکرد کارکنان و نقش تعدیل کنندگی خودکارآمدی و سطوح هدف آنان در میان نمایندگان فروش مستقل یک خرده فروشی در آمریکا پرداخته اند. در سال ۱۳۹۰، ابراهیمی و جوادی در تحقیقی که بر روی خرده فروشی های شهر تهران انجام داده اند، رابطه بین استرس نقش با مشتری مداری و عملکرد شغلی فروشندگان را بررسی کرده اند. در تحقیق دیگری در سال ۱۳۹۰، ادیبی و همکاران، نقش تعدیل کننده کنترل شغلی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی مورد بررسی قرار داده اند. پیش فرض دوم این پژوهش عبارت است از: خودکارآمدی، تاثیر استرس نقش (ابهام، تعارض و انباشتگی نقش) در میان خانم های شاغل بر رضایتمندی آنان (رضایتمندی تاهل، والدینی و شغلی) را تحت تاثیر قرار می دهد.

مطالعه بر روی پیشینه تحقیقات انجام گرفته و جمع بندی آنها، نویسندگان را بر آن داشت تا چارچوب مفهومی با در نظر گرفتن روابط معین تئوریک در خصوص تاثیر استرس نقش بر رضایتمندی خانم های شاغل با در نظر گرفتن نقش تعدیل کنندگی خودکارآمدی آنها به شرح مدل ارائه شده در شکل ۱ تدوین نمایند.



شکل ۱: چارچوب مفهومی

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از منظر هدف، کاربردی است زیرا از نتایج یافته های آن می توان برای حل مشکلات سازمان ها استفاده کرد و از منظر ماهیت و روش، پژوهشی توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی به شمار می رود زیرا تلاش می کند تا با استفاده از پرسشنامه، اطلاعات مورد نیاز را از وضع موجود نمونه آماری به دست آورد. از منظر نوع داده های پژوهش، کمی به حساب می آید. جامعه آماری مورد بررسی شامل زنان شاغل در سازمان های دولتی در شهر تهران می باشد. به دلیل نامعین بودن جامعه آماری و عدم دسترسی به شمار دقیق اعضای جامعه و گستردگی ادارت دولتی در سطح سهر تهران، به ناچار تعدادی از افراد جامعه که به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند فقط شاغلین در وزارتخانه ها بودند. روش نمونه گیری به صورت تصادفی اتفاقی (در دسترس) و تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای جامعه نامحدود، ۳۸۴ نفر محاسبه گردید. جهت رویارویی با مشکل پرنشدن پرسشنامه ها، تعداد ۴۵۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد، ۳۹۰ پرسشنامه معتبر برگشت داده شده وجود داشت که مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این تحقیق برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه های استاندارد استفاده شده است. به دلیل اینکه پرسشنامه های استاندارد می بایست ترجمه و بومی سازی می شد، مجدداً روایی و پایایی آنها مورد سنجش قرار گرفت. در پژوهش حاضر، جهت سنجش روایی پرسش نامه، از روش روایی محتوا و سازه استفاده شده است. برای سنجش روایی محتوا، پرسش نامه در اختیار خبرگان قرار گرفت، خبرگان تحقیق شامل متخصصین نظری و کارشناسان صنعت بودند که بر اساس نظرات ارائه شده از سوی ایشان، اصلاحات لازم صورت گرفت. برای سنجش روایی سازه نیز، از تحلیل عاملی تاییدی و مقدار بار عاملی هر سازه استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۱ نشان داده شده است. برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که نتایج آن در جدول شماره ۱ قابل مشاهده است.

جدول ۱: گویه‌ها، مأخذ، مقدار بارهای عاملی و آلفای کرونباخ متغیرها

متغیر	گویه	منبع	بار عاملی	آلفای کرونباخ
تعارض نقش	اغلب کارهایی که بر عهده من گذاشته می شود فاقد راهنمای کافی برای اجرای آنهاست.	MONIDEE PA TARAFDA R & et.al. 2007	۰/۷۰۹	۰/۸۷۰
	من اغلب درخواستهای ناهماهنگی از بیش از چند نفر برای انجام کار دارم.		۰/۶۵۲	
	وظایفی غالباً به من محول می شود که از حیثه توانایی های من خارج است.		۰/۶۷۲	
ابهام نقش	من اهداف مشخص و برنامه ریزی شده برای شغلم دارم.	Jay Prakash Mulki & et.al. 2008	۰/۷۷۱	۰/۷۵۵
	من دقیقاً می دانم که در کارم چه انتظاراتی از من می رود.		۰/۸۴۳	
	من می دانم که عملکردم چگونه ارزیابی می گردد.		۰/۷۰۱	
انباشتگی نقش	با توجه به زمان محدودم، انتظارها از من زیاد است.	Reilly, Michael D. 1982	۰/۸۰۶	۰/۸۷۳
	بعضی وقت ها نمی توانم انتظارهای همه را برآورده کنم.		۰/۷۷۳	
	بعضی وقت ها احساس می کنم که وقت کافی در روز ندارم.		۰/۵۷۹	
	نسبت به زنان دیگر، تعهدها و کارهای بیشتری برای انجام دارم.		۰/۴۳۳	
	برای انجام کارهایی که از من انتظار می رود، به زمان بیشتری احتیاج دارم.		۰/۶۳۸	
رضایتمندی تاهل	من از زندگی خانوادگی ام احساس شادمانی دارم.	Shelley Coverman 1989	۰/۸۸۵	۰/۷۷۱
	من از زندگی خانوادگی ام راضی هستم.		۰/۶۹۵	

۰/۸۹۵	۰/۹۳۴	Shelley Coverman 1989	من از مادر بودنم احساس شادمانی دارم.	رضایتمندی والدینی
	۰/۶۵۶		من از اینکه مادر هستم بسیار راضی و خوشنود هستم.	
۰/۷۸۵	۰/۸۵۷	Jones, Chonko, Rangarajan, Roberts, 2007	من از شغلم بسیار راضی هستم.	رضایتمندی شغلی
	۰/۸۷۶		غالب افرادی که شغل مرا دارند از آن احساس خوشنودی می کنند.	
۰/۷۳۹	۰/۸۴۲	Ralf Schwarzer & Matthias Jerusalem, 1995	من مطمئنم که می توانم با اتفاقات پیش بینی نشده به شکل کارآمدی مواجه شوم.	خودکارآمدی
	۰/۷۶۶		من مطمئنم که اگر تلاش کافی داشته باشم می توانم اکثر مشکلاتم را حل کنم.	
	۰/۸۳۸		برای من دنبال کردن اهدافم و تلاش برای دستیابی به آنها کار راحتی است.	

همانطور که در جدول ۱ ملاحظه می گردد، بارهای عاملی تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۴ است. در نتیجه در مدل کلی، هیچ یک از سوالات حذف نمی شوند. با توجه به این که ضریب آلفای کرونباخ گویه‌های مورد سنجش در هر یک از متغیرهای مورد بررسی بالاتر از ۰/۷ است، می توان نتیجه گرفت که پایایی پرسش نامه در سطح خوبی قرار دارد و مورد تایید می باشد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده ها از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است. بررسی مدل های معادلات ساختاری از دو مرحله اصلی تشکیل شده است. مرحله اول، بررسی برازش مدل و مرحله دوم، آزمون فرضیه های پژوهش است. در این پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی توسط نرم افزار پی. ال. اس و رویه هالاند (۱۹۹۹) به منظور بررسی مدل های اندازه گیری، ساختاری و آزمون فرضیه ها استفاده شده است. مدل یابی به کمک پی. ال. اس در حوزه های متنوع از جمله حوزه ی منابع انسانی کاربرد دارد. از طریق مدل یابی پی. ال. اس می توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها، ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه ی

شاخص‌ها را برای مدل مفهومی بدست آورد. لیکن پی.ال.اس جایگزینی مناسب برای روش‌های تشریح کواریانس هم چون لیزرل و آموس می‌باشد (هولاند، ۱۹۹۹:۲۰۱). در واقع، روش پی.ال.اس یکی از تکنیک‌های چندمتغیره آماری است که برخلاف وجود محدودیت‌هایی مانند ناشناخته بودن نوع توزیع متغیرها، کم بودن حجم نمونه و وجود همبستگی میان متغیرهای مستقل که در روش‌های رگرسیونی و معادلات ساختاری لازم به رعایت بودند، می‌تواند مدل‌هایی را با چند متغیر مستقل و وابسته برازش کند (جعفری و محمدی، ۱۳۹۰:۱۸۵).

برازش یک مدل اندازه‌گیری مربوط به بخشی از مدل کلی می‌شود که در برگرنده یک متغیر همراه با سوالات آن متغیر است. برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش حداقل مربعات جزئی سه مورد استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا (هولاند، ۱۹۹۹:۲۰۱). پایایی شاخص، توسط دو معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی؛ و روایی همگرا توسط میانگین واریانس استخراج شده و بارهای عاملی؛ و روایی واگرا، مقدار جذر میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای مکنون، سنجیده می‌شوند.

آلفای کرونباخ، معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنجش مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ (کرونباخ، ۱۹۵۱:۲۹۷)، بیانگر پایایی قابل قبول است. هر چند موس و همکاران (۱۹۹۸) در مورد متغیرهایی با تعداد سوالات اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده‌اند. بر اساس نتایج ارائه شده در جدول شماره ۲ مقادیر آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها از مقدار ۰/۷ بیشتر بوده و بیانگر پایایی قابل قبول است.

از آنجایی که معیار آلفای کرونباخ یک معیار سنتی برای تعیین پایایی سازه‌ها می‌باشد، روش حداقل مربعات جزئی معیار مدرن‌تری به نام پایایی ترکیبی به کار می‌برد. این معیار توسط ورتس و همکاران (۱۹۷۴) معرفی شد. در صورتی که مقدار آن برای هر سازه بالای ۰/۷ (نونالی، ۱۹۷۸) شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. شایان ذکر است که معیار پایایی ترکیبی در مدل‌سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به شمار می‌رود (وینزی و همکاران، ۲۰۱۰). با عنایت به موارد فوق و با توجه به جدول شماره ۲ مقدار تمامی متغیرها بیش از ۰/۷ هستند، برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تایید می‌شود.

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود (هولاند، ۱۹۹۹)، موید این مطلب

است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل قابل قبول است. هر چند برخی نویسندگان مثل ریوارد و هاف (۱۹۹۸)، عدد ۰/۵ را به عنوان مقدار ملاک بارهای عاملی ذکر نموده‌اند. با توجه به جدول شماره ۲ مقادیر بارهای عاملی تمامی گویه‌ها بیش از ۰/۵ است. در نتیجه پایایی مدل از هر نظر مورد تایید قرار گرفته است.

روایی همگرا معیار دیگری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش حداقل مربعات جزئی به کار برده می‌شود. معیار میانگین واریانس استخراج شده نشان‌دهنده‌ی میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. به بیان ساده‌تر میانگین استخراج شده میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است (بارکلی و همکاران، ۱۹۹۵). فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده را برای سنجش روایی همگرا معرفی و مقدار بحرانی را عدد (۰/۵) بیان داشتند؛ بدین معنی که مقدار میانگین واریانس استخراج شده بالای (۰/۵) روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهند. با توجه به موارد گفته شده و جدول شماره ۲ مقادیر تمامی میانگین واریانس استخراج شده از (۰/۵) بیشتر بوده و در نتیجه مدل ارائه شده در این پژوهش از روایی همگرایی مناسبی برخوردار است.

جدول ۲: آلفای کرونباخ، ضریب پایایی و میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
	بزرگتر از ۰/۵	بزرگتر از ۰/۷	بزرگتر از ۰/۷
تعارض نقش	۰/۷۹۴	۰/۹۲۰	۰/۸۷۰
ابهام نقش	۰/۵۹۶	۰/۸۱۴	۰/۷۵۵
انباشتگی نقش	۰/۶۶۶	۰/۹۰۸	۰/۸۷۳
خود کارآمدی	۰/۶۵۶	۰/۸۵۱	۰/۷۳۹
رضایت تاهل	۰/۸۱۳	۰/۸۹۷	۰/۷۷۱
رضایت والدینی	۰/۹۰۵	۰/۹۵۰	۰/۸۹۵
رضایت شغلی	۰/۸۲۳	۰/۹۰۳	۰/۷۸۵

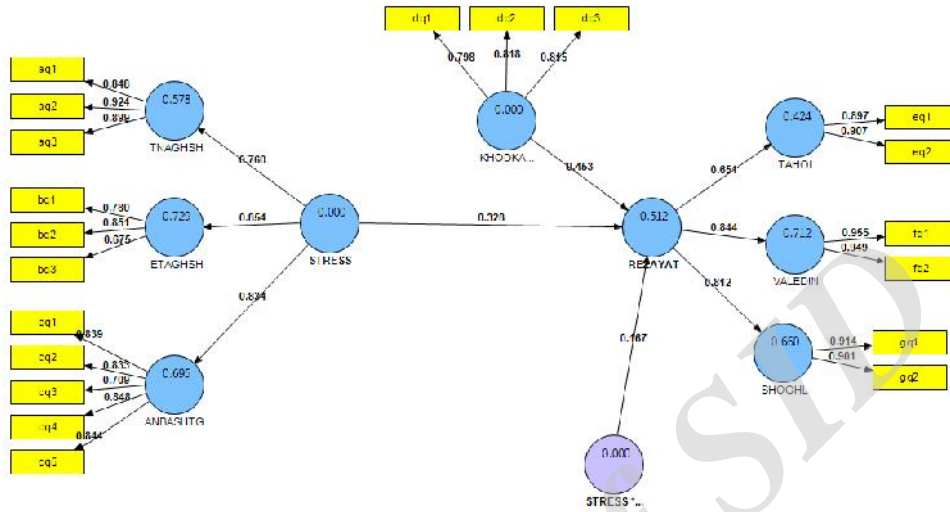
یکی از روش‌هایی که برای سنجش روایی واگرا استفاده می‌شود، روش بارهای عاملی متقابل است. در این روش چنانچه همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با سازه‌ی دیگر غیر از

سازه‌ی خود بیشتر از میزان همبستگی آن شاخص با سازه‌ی مربوط به خود است، روایی واگرایی مدل زیر سوال می‌رود (هنسلر و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۷۷). بر اساس خروجی نرم‌افزار که در جدول شماره ۳ قابل مشاهده می‌باشد، مقدار همبستگی میان شاخص‌ها با سازه‌های مربوط به خود از همبستگی میان آن‌ها و سایر سازه‌ها بیشتر است، که این مطلب گواه روایی واگرایی مناسب مدل است. به بیان دیگر، مقدار جذر میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آنها که در خانه‌های زیرین قطر اصلی ترتیب داده شده‌اند، بیشتر است.

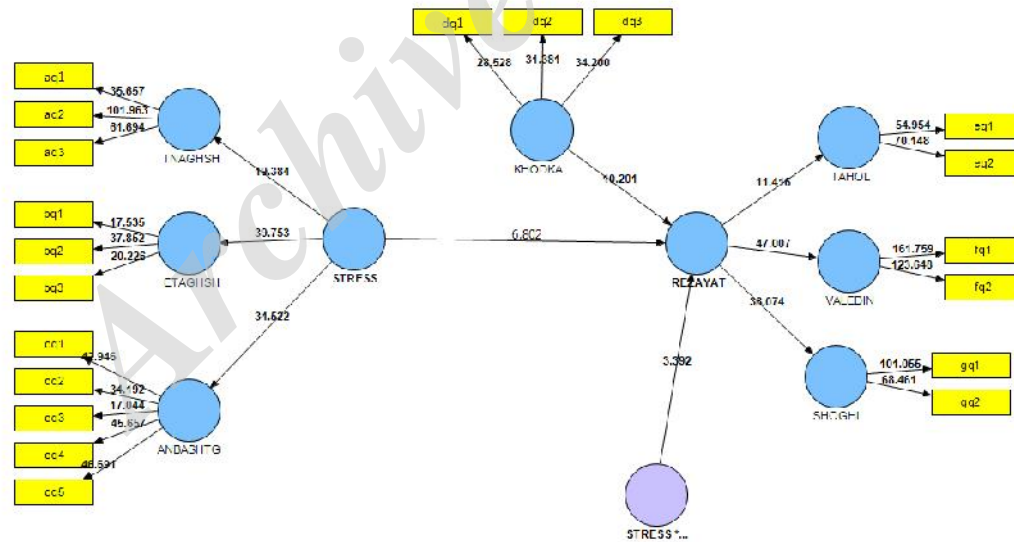
جدول ۳: نتایج روایی واگرایی

سازه	انباشتگی نقش	ابهام نقش	خود کارآمدی	رضایت شغلی	رضایت تاهل	تعارض نقش	رضایت والدینی
انباشتگی نقش	۱/۰۰۰						
ابهام نقش	۰/۵۴۶	۱/۰۰۰					
خود کارآمدی	۰/۰۳۳۵	۰/۱۵۴	۱/۰۰۰				
رضایت شغلی	۰/۴۶۱	۰/۴۰۸	۰/۳۶۷	۱/۰۰۰			
رضایت تاهل	۰/۲۲۳	۰/۱۲۱	۰/۶۷۰	۰/۳۰۲	۱/۰۰۰		
تعارض نقش	۰/۳۳۶	۰/۶۵۷	۰/۱۳۱	۰/۲۹۰	۰/۰۷۶	۱/۰۰۰	
رضایت والدینی	۰/۵۱۴	۰/۳۸۰	۰/۳۹۰	۰/۵۵۲	۰/۳۲۱	۰/۲۷۴	۱/۰۰۰

نتایج فوق نشان دهنده برآزش مناسب مدل می‌باشد. مرحله دوم از معادلات ساختاری، آزمون فرضیه‌های تحقیق است. فرضیه اول تحقیق که حاکی از وجود رابطه معنادار میان استرس نقش (ابهام، تعارض و انباشتگی نقش) در میان خانم‌های شاغل و رضایتمندی آنان (رضایتمندی تاهل، والدینی و شغلی) می‌باشد، با توجه به ضریب مسیر ۰,۳ و مقدار معناداری برابر با ۰,۸ تأیید می‌گردد. با توجه به وجود ضریب مسیر ۰,۴۵ و مقدار معناداری ۰,۲۰ در خصوص نقش خود کارآمدی بر رابطه میان استرس نقش و رضایتمندی زنان، این نتیجه حاصل می‌شود که خود کارآمدی تاثیر استرس را بر رضایت زنان تحت تاثیر قرار می‌دهد. به این معنا که هر چه خود کارآمدی زنان بیشتر باشد، استرس شغلی، رضایت آنها را کمتر تحت تاثیر قرار می‌دهد. در شکل‌های شماره ۲ و ۳، می‌توان ضرایب مسیر و مقادیر معناداری را مشاهده نمود.



شکل ۲: مدل ساختاری تحقیق در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳: مدل ساختاری در حالت ضرایب معناداری

بحث و بررسی

همانطور که پیشتر اشاره شد، استرس، از عوامل مهم خطرزا برای سلامتی انسان شناخته شده است. استرس های شغلی به دلیل مسوولیت های بارزتر زنان، هم در امور داخلی خانواده و هم در محیط کاری، بر سایر اعضای خانواده و همکاران محیط کاری می تواند دارای اثرات سوء باشد و کیفیت زندگی را کاهش دهد. در جامعه امروز ایران، زنان دیگر تنها به ایفای نقش های سنتی خود نمی پردازند. الزامات زندگی صنعتی و اقتصادی و مسایل مربوط به رشد و خودباوری در زنان، باعث گردیده است که آنها علاوه بر نقش های سنتی به عنوان مادر و همسر، به ایفای نقش های اکتسابی منبعث از شغل نیز بپردازند. به همین دلیل زنان همواره در تضاد و تعارض بین فعالیت های درون و بیرون منزل قرار دارند و این امر باعث بروز استرس های ناشی از نقش های متعدد می گردد. این امر علاوه بر اینکه سلامت جسمی و روحی زنان را تحت تاثیر قرار می دهد، بر روی رضایتمندی زنان از فعالیت های بیرون و درون منزل تاثیر مستقیم و مثبتی دارد. هدف از انجام این مطالعه بررسی تاثیر استرس های شغلی بر میزان رضایتمندی زنان شاغل در ادارات دولتی شهر تهران می باشد. این مطالعه نشان داد که استرس های نقش اعم از ابهام، تعارض و انباشتگی، تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی، رضایت والدینی و رضایت تاهل در میان زنان شاغل دارد. به این معنا که هر چه تعداد نقش هایی که برعهده زنان قرار می گیرد بیشتر باشد، به همان میزان رضایتمندی آنها از زندگی کاهش می یابد. همانطور که پیشتر نیز اشاره شد بر اساس تقسیم کار سنتی در خانواده، مردان، نان آور تلقی می شوند در حالیکه زنان باید عهده دار اداره امور درون خانه باشند. اما همانگونه که گفته شد، با شروع انقلاب صنعتی، نقش های زنان تا حدودی دستخوش تغییر و تحول قرار گرفت و این امر تا جایی پیش رفته که امروزه فعالیت بیرون از منزل به عنوان وظیفه ای جدانشدنی برای زن ها تلقی می گردد و این امر تضاد و تعارض نسبتا زیادی را برای زن ها رقم خواهد زد.

گری، ۱۹۸۳، فلوهرتی و همکاران، ۱۹۹۹، معتقدند که زنان شاغل، مستعد استرس های ناشی از ایفای نقش های متعدد هستند و به شدت تلاش می کنند تا زمان خود را برای ایفای درست نقش های متعدد، مدیریت کنند و این امر فشار و استرس زیادی را بر آنان تحمیل می کند. سانتورا و اپوسیتو در سال ۲۰۱۰ در امریکا انجام دادند به تاثیر استرس و انباشتگی نقش در خانواده هایی که هم زن و هم مرد شاغل پرداخته است که نتایج به دست آمده نشان دهنده

این امر است که زنان شاغل استرس بیشتری را در مقایسه با زنانی که فقط وظیفه خانه داری را دارند، متحمل می شوند. در مقابل تحقیقات اندکی نیز وجود دارد بیان می دارد زنانی که شغل خارج از خانه دارند، رضایتمندی بیشتری از زندگی احساس می کنند (فرری، ۱۹۸۴، هال و گوردون ۱۹۷۳). در پژوهش حاضر، شواهد به دست آمده از تحلیل داده ها در خصوص مدل پیوند میان استرس نقش و رضایتمندی، حمایت لازم را انجام داد. در واقع تحقیق حاضر، مؤیدی بر نتایج عمده تحقیقاتی است که به بیان وجود استرس ناشی از ایفای نقش های متعدد در زنان می پردازد.

در این میان متغیری که با مطالعات گسترده از نظر پژوهشگران، ضروری به نظر رسید تا رابطه میان استرس نقش و رضایتمندی را به شدت تحت تاثیر قرار دهد، خودکارآمدی زنان شاغل بود. خودکارآمدی، توان سازنده ای است که بدان وسیله، مهارت های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف، به گونه ای اثربخش سازماندهی می شود. به بیان دیگر پیش فرض محققان این بود که آیا خودکارآمدی می تواند نقش استرس را در رضایتمندی زنان شاغل کاهش دهد؟ مولکی و همکارانش در سال ۲۰۰۸ در مطالعه دیگری، رابطه بین خودکارآمدی و انباشتگی نقش را در بین شاغلان آمریکایی که ساعات کاری طولانی داشتند و در عین حال چندین کار را به طور همزمان بعهده داشتند، انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که خودکارآمدی و انباشتگی نقش تاثیر مثبتی بر افزایش رضایتمندی آنان دارد. مدی و همکاران در سال ۲۰۱۵، به بررسی تاثیر عزت نفس و خودکارآمدی بر کسانی که دنبال کار هستند و در حال حاضر شاغل محسوب نمی شوند پرداخت و تاثیر این دو متغیر بسیار شایان ذکر بود. نتیجه پژوهش حاضر نیز این مطلب را تایید کرد که خودکارآمدی زنان شاغل می تواند رضایتمندی آنان را علی رغم وجود نقش های مختلف، افزایش دهد. این بدان معنا تعبیر می شود که زنانی که خود تصمیم می گیرند تا نقش های متعددی را ایفا کنند و در خود پتانسیل و مهارت لازم برای ایفای اثربخش تمام نقش ها را ایجاد می کنند رضایتمندی بیشتری را نسبت به زنانی که ناچار هستند علاوه بر وظایف خانه داری، مشاغل خارج از خانه را نیز تقبل کنند. لذا به نظر می رسد چنانچه فضای کارافرینی و خود اشتغالی زنان فاقد مهارت با آموزش بیشتر فراهم شود میزان رضایتمندی آنان از زندگی نیز افزایش خواهد یافت.

در نهایت، با توجه به افزایش نسبت شاغلین زن در چند دهه اخیر در همه دنیا و از جمله کشور ما، توجه به تاثیر استرس های شغلی در زنان نیز با اهمیت ویژه ای مورد توجه

پژوهشگران قرار گرفته است. از آنجا که زنان نقش بارزتری در امور داخلی منزل دارند، این استرس ها علاوه بر تاثیر سوء بر سلامتی خود آنان سلامتی سایر اعضای خانواده را نیز متأثر می کند. لذا افزایش خودکارآمدی زنان می تواند تا حدودی تاثیرات مخرب استرس را کاهش دهد و رضایتمندی زنان را افزایش دهد و به دنبال آن سلامت خانواده تضمین می گردد. لذا می توان به عنوان مهمترین دستاورد این پژوهش، به فعالان حوزه زنان و خانواده پیشنهاد کرد که عزم جدی در آگاه سازی تاثیرات مخرب استرس بر سلامت زنان و نیز بر بنیان خانواده، داشته باشند. مهمترین بخشی که می توان به آن اشاره کرد بحث آموزش و کمک رسانی به زنان شاغل است تا جایی که ممکن است بتوانند در مشاغل عهده دار وظیفه شوند که با روحیات و تخصص آنان متناسب تر است و تلاش کنند با افزایش خودکارآمدی، شرایطی را فراهم کنند که دچار حداقل استرس ناشی از نقش های متعدد گردند و بتوانند به نحو شایسته تری به وظایف درون و بیرون خانواده بپردازند به طوری که اول، خود آسیب نبینند و در گام دوم شالوده و بنیان خانواده حفظ گردد.

منابع

- ابراهیمی، عبدالحمید، جوادی، مجید (۱۳۹۰). بررسی رابطه استرس نقش با مشتری مداری و عملکرد شغلی فروشندگان در خرده فروشیها، مدیریت بازاریابی، شماره ۱۳.
- ادیبی، زهرا، و همکاران (۱۳۹۰). نقش تعدیل کننده کنترل شغلی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی، دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، سال ۱۲، شماره ۱، صص ۵۵-۵۷.
- داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۲). مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS، سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.
- سیف، علی اکبر، (۱۳۸۶). روان شناسی پرورشی (روان شناسی یادگیری و آموزش)، تهران، انتشارات آگاه.

Babakas, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 84(4), 480-492.

Babin B J and Boles J S (1998), "The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction", *Journal of Retailing*, Vol. 72, No. 1

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The Exercise of Control. New York, NY, USA: W. H. Freeman.

Bandura, A., & Locke, E. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88

Bandura, A. (2001). Self-efficacy and health. In N. J. Smelser & P. B. Baltes (Eds.), *International encyclopedia of the social and behavioral sciences*. (Vol. 20, pp. 13815 - 13820) Oxford: Elsevier Science

Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R. (1995). The partial least squares approach to causal modeling: personal computer adoption and use as an illustration, *technological studies*, 2(2), 285-309.

Baughner, Amy R., Gazmararian, Julie A. (2015). Masculine gender role stress and violence: A literature review and future directions, *Aggression and Violent Behavior*, No.24

Brown, Steven P., Eli Jones, and Thomas W. Leigh (2005), "The Attenuating Effect of Role Overload on Relationships Linking Self-Efficacy and Goal Level to Work Performance," *Journal of Applied Psychology*, 90 (5), 972-79.

Coverman, Shelly, (1989). Role overload, role conflict and stress: Addressing consequences of multiple role demands, *Social forces*, volume, 67:4.

Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*.

Esposito, Mark, Santora, Joseph C. (2010). Dual Family Earners: Do Role Overload and Stress Treat Them as Equals? *Academy of Management*

Executive 24(4)

Fast, Nathanel J. & et. al. (2014). Managing to stay in the dark: managerial self-efficacy, Ego defensiveness and the aversion to employee voice, *Academy of Management Journal*, Vol. 57, No. 4, 1013–1034

Ferrée, Myra Marx (1984), "Class, Housework and Happiness: Women's Work and Life Satisfaction, *Sex Roll*, 11.

Flaherty, T.B., Dahlstrom, R. and Skinner, S.J. (1999), Organizational values and role stress as determinants of customer-oriented selling performance, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. 19 No. 2.

Fornell, C & Larcker, D.(1981) .Evaluating structural equation models with unobservable and measuring error *Journal of High Technology Management Research* 39-50.

Froggatt, Kirk L., Cotton, John L., (1987). The impact of type B behavior pattern on role overload-induced stress and performance attribution, *Journal of Management*, Vol. 13, No. 1

Gahlan, Vandana Singh & Singh, Khujan, (2014). The Effect of Role Overload and Role Ambiguity on Job Performance of IT Professionals in India, *The IUP Journal of Management Research*, Vol. XIII, No. 3.

Gray, Janet Dreyfus (1983), "The Married Professional Woman: An Exploration of Her Role Conflicts and Coping Strategies," *Psychology of Women Quarterly*, 7 (Spring),

Hensler, J., Ringle, C & Sinkovics, R .(2009) .The use of partial least square based multi group analysis: in *advance in international marketing* 20.Nunnally, J & Bernstein, I.(1994). *Psychometric theory* .New york: Mc Graw Hill.

Hulland, j(1999). Use of partial least squares in strategic management research: a review of four recent studies *strategic management journal*. 20-195.

Jackson, S. E., & Schuler, R. S. 1985. A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 33:

Kahn RL, Wolfe DM, Quinn RP, Snoek JD. Organizational stress: *Studies in role conflict and ambiguity*. New York, NY: John Wiley & Sons; 1964

Jafari S. A., Mohammadi R. (2011). »Measuring Customer Satisfaction Index (CSI) in Iranian Tile Industry Using Pls Path Modeling Technique«, *Middle-East Journal of Scientific Research*; 8(1), pp. 141-149.

Kang, K. W., & Shin, S. K. (2006). A Model for the Antecedents of Member Loyalty: The Case of USENET Newsgroup Paper presented at the Proceedings of the Twelfth Americas Conference on Information Systems (AMCIS), Acapulco, Mexico.

Maddy, Luther M. & et.al. (2015). The effects of social support on self-esteem, self-efficacy, and job search efficacy in the unemployed, *journal of employment counseling*, Volume 52

Maher, Jill K., Marks, Lawrence J., Grimm, Pamela E. (1997). Overload, Pressure, and Convenience: Testing a Conceptual Model of Factors

Influencing Women's Attitudes Toward, and Use of, Shopping Channels, *Advance in consumer research*, Vol. 24.

Mulki, Jay Parakash, Lask, Felicia G., Jaramillo, Fernando, (2008). The Effect of Self-Efficacy on Salesperson Work Overload and Pay Satisfaction, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, vol. XXVIII, no. 3

Nunnally, J.C. .Bernsten(1994). I.H .Psychometric theory .New york : Mc Graw Hill.

Pajares, Frank, (2003). Gender and Perceived Self-Efficacy in Self-Regulated Learning, *Theory into Practice*, Vol. 41

Pearson, Quinn M. (2008). Role Overload, Job Satisfaction, Leisure Satisfaction, and Psychological Health Among Employed Women, *Journal of Counseling & Development*, Volume 86

Peterson, Mark F. & Smith, Peter B. (1995). Role conflict, ambiguity and overload: A 21-nation study, *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 2.

Rivard, S., and Huff, S. I. (1988). Factors of success fro end user computing. *Communication of the ACM*, 31950, 552-570.

Sonnentag, Sabine, & Spsychala, Anne, (2012). Job Control and Job Stressors as Predictors of Proactive Work Behavior: Is Role Breadth Self-Efficacy the Link?, *Human Performance*, 25:412-431

Tarafdar, Monideepa, and et. al. (2007). The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity, *Journal of Management Information Systems*, Vol. 24, No. 1

Vinzi, V., Trinchera, L & ,Amato, S (2010) PLS path modeling: from foundations to recent developments and open issues for model assessment and improvement .Berlin: Springer Berlin Heidelberg.

Yang, Yefei, Lee, Peter K.C., Cheng, T.C.E. (2015). Operational improvement competence and service recovery performance: The moderating effects of role stress and job resources, *Int. J. Production Economics*, No. 164

Yang, B., Kim, Y., & McFarland, R. G. (2011). Individual differences and sales performance: A distal-proximal mediation model of self-efficacy, conscientiousness, and extraversion, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 31(4), 371-382.