

# Providing a structural model for predicting job outcomes based on job role stressors and mental set by stress arousal in nurses west of Mazandaran province

Soheila Asadi<sup>1</sup>, Afsaneh Taheri<sup>2\*</sup> , Khadijeh Abolmaali<sup>3</sup>

1. PhD Student in Health Psychology, Islamic Azad University, Roodehen Branch, Roodehen, Iran

2. Assistant Professor of Psychology, Islamic Azad University, Roodehen Branch, Roodehen, Iran

3. Associate Professor of Psychology, Islamic Azad University, Roodehen Branch, Roodehen, Iran

## Abstract

Received: 12 Sep. 2020 Revised: 18 Nov. 2020 Accepted: 24 Nov. 2020

**Introduction:** One of the critical conditions for maintaining a skilled workforce is to create a healthy and safe work environment through which the negative job consequences are reduced, and the positive job outcomes of skilled human resources of organizations and institutions are increased. The present study aimed to investigate the effect of job role stressors and mental motivation concerning mediation on stress arousal on nurses' job outcomes.

**Methods:** The present study's statistical population was all nurses working in hospitals, west of Mazandaran province (1878 people in 2019). The sample size was obtained based on the structural equation sampling method, i.e., according to the five main paths of the model, the number of markers is 12, the number of marker errors is 12 parameters, the number of covariance is one parameter, and the hidden variable errors are two parameters. According to the number of research parameters, assumed causal model (32 parameters) in this study, 11 people were selected for each parameter, and a total of 352 people were studied. In this study, the job stress questionnaire of House & Rizzo (1970), the job satisfaction questionnaire of Linz employees (2003), the standard questionnaire of the tendency to leave the job of Longo and Mura (2011), Standard Job Performance Questionnaire for Motowidlo and Scotter Employees (1994), Abd-El-Fattah and Yates (2006) Stimulus Stimulation Scale of Smith et al. (2012) were used. Data were analyzed using structural equation modeling using SPSS-24 and torque structure analysis software AMOS-23.

**Results:** The results revealed that the proposed model has a good fit in all fitness indicators. Data analysis results showed that job role stressors have a direct effect on job results among nurses. (Role-to-performance conflict coefficient ( $\beta=-0.20$ ) and job satisfaction ( $\beta=-0.23$ ). Furthermore, mental imagery has a direct effect on job results among nurses. The intrinsic intelligence coefficient has a direct effect on performance ( $\beta=0.28$ ) and job satisfaction ( $\beta=0.20$ ), as well as between stress arousal and job results. Anxiety coefficient to performance ( $\beta=-0.32$ ) and job satisfaction ( $\beta=-0.22$ ); Mental rumination to performance ( $\beta=-0.25$ ) and job satisfaction ( $\beta=-0.16$ ); Physiological response to performance ( $\beta=-0.19$ ) and job satisfaction ( $\beta=-0.21$ ); Emotional integration into performance ( $\beta=-0.17$ ) and job satisfaction ( $\beta=-0.22$ ). In the presence of the mediating variable of stress arousal, job role stressors and mental preparation have an indirect effect on job results.

**Conclusion:** In general, the present study results showed that stress arousal has a significant role in the relationship between job outcomes with job role stressors and mental preparation in nurses in western Mazandaran province. Considering the vital role of stress arousal on nurses' job outcomes, managers and officials of health centers must pay attention to this matter. Besides, it is suggested to study the causes and appropriate strategies to reduce job stress. Also, holding training workshops on teaching strategies to deal with stress, strengthen mental preparation, and improve the nurses' job performance. As with other studies, this study has several limitations that must be considered to generalize its findings. Among the limitations of the present study, we can mention the design of the present study and the use of cross-sectional methods, which will not lead to stability of results. The present study was performed only on nurses in the west of Mazandaran province, limiting the results' generalization of. Another limitation of this research is the respondents' psychological state during the response, which may have affected their behavior, which was not under the researcher's control.

**Keywords:** Job role stressors, Mental motivation, Job outcomes, Stress arousal

\*Corresponding author: Afsaneh Taheri, Assistant Professor of Psychology, Islamic Azad University, Roodehen Branch, Roodehen, Iran

Email: A2\_taheri@yahoo.com



doi.org/10.30514/icss.22.4.24



## ارائه الگوی ساختاری پیش‌بین نتایج شغلی بر اساس عوامل فشارزای نقش شغلی و آمایه ذهنی با میانجی‌گری برانگیختگی استرسی در پرستاران غرب استان مازندران

سهیلا اسعدی<sup>۱</sup>، افسانه طاهری<sup>۲\*</sup> ID، خدیجه ابوالمعالی<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری روان‌شناسی سلامت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران  
۲. استادیار روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران  
۳. دانشیار روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران

### چکیده

**مقدمه:** یکی از شرایط مهم برای حفظ نیروی کار ماهر، ایجاد یک محیط کار سالم و ایمن است که از طریق آن پیامدهای منفی شغلی کاهش یافته و نتایج مثبت شغلی نیروی انسانی ماهر سازمان‌ها و موسسات افزایش می‌یابد. از این رو پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر عوامل فشارزای نقش شغلی و آمایه ذهنی با توجه به میانجی‌گری برانگیختگی استرسی بر نتایج شغلی پرستاران انجام شد. **روش کار:** جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه پرستاران شاغل در بیمارستان‌های غرب استان مازندران (۱۸۷۸ نفر در سال ۱۳۹۸) بودند که از میان آنان به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۳۵۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش از پرسشنامه استرسی شغلی House و Rizzo (۱۹۷۰)، پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان Linz (۲۰۰۳)، پرسشنامه استاندارد تمایل به ترک شغل Longo و Mura (۲۰۱۱)، پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی کارکنان Motowidlo و Scotter (۱۹۹۴)، پرسشنامه آمایه ذهنی Abd-El-Fattah و Yates (۲۰۰۶) و مقیاس برانگیختگی استرسی Smith و همکاران (۲۰۱۲) استفاده شد. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری از طریق برنامه نرم‌افزار SPSS-24 و Amos-24 تحلیل شدند. **یافته‌ها:** نتایج تحلیل مسیر نشان داد که برازش مدل مورد نظر مناسب است. همچنین نتایج نشان داد که عوامل فشارزای نقش شغلی و آمایه ذهنی اثر مستقیم و معناداری بر نتایج شغلی دارند. همچنین برانگیختگی استرسی اثر غیر مسقیم و معناداری بر نتایج شغلی دارد. **نتیجه‌گیری:** با توجه به نقش مهم برانگیختگی استرسی بر نتایج شغلی پرستاران توجه به این امر برای مدیران و مسئولین مراکز بهداشتی ضروری به نظر می‌رسد، بنابراین بررسی علل و راهکارهای مناسب جهت کاهش استرسی شغلی پیشنهاد می‌گردد. برگزاری کارگاه‌های آموزشی در خصوص آموزش راهکارهای مقابله با استرسی، تقویت آمایه ذهنی، می‌تواند در بهبود عملکرد شغلی پرستاران موثر باشد.

دریافت: ۱۳۹۹/۰۶/۲۲

اصلاح نهایی: ۱۳۹۹/۰۸/۲۸

پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۰۴

### واژه‌های کلیدی

عوامل فشارزای نقش شغلی  
آمایه ذهنی  
نتایج شغلی  
برانگیختگی استرسی

### نویسنده مسئول

افسانه طاهری، استادیار روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران

ایمیل: A2\_taheri@yahoo.com



doi.org/10.30514/ics.22.4.24

**Citation:** Asadi S, Taheri A, Abolmaali Kh. Providing a structural model for predicting job outcomes based on job role stressors and mental set by stress arousal in nurses west of Mazandaran province. *Advances in Cognitive Sciences*. 2021;22(4):24-34.

### مقدمه

است و نشان‌دهنده سطحی از دستاورد یک شغل و انجام مقررات سازمانی، انتظارات یا التزامات برای هر یک از کارکنان می‌باشد (۳).

بیمارستان به عنوان یک سازمان کاری، جزء سیستم‌های فنی اجتماعی، پیچیده و پویا محسوب می‌گردد. در این سیستم، کادر

مفهوم عملکرد شغلی به دلیل اهمیت بالای بهره‌وری، مورد توجه بسیاری از سازمان‌ها قرار گرفته است (۱). عملکرد شغلی عبارت است از ارزش مورد انتظار سازمان‌ها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند (۲). همچنین می‌توان گفت که عملکرد شغلی نتایج بعد از اتمام کار

درمان در تعامل با یکدیگر، فناوری‌های موجود و محیط کار، به انجام وظایف خود مشغول می‌باشند (۴). پرستاران به عنوان بزرگترین منبع نیروی انسانی، جایگاه ویژه‌ای در امور درمانی بیمارستان دارند، به طوری که حضور نیروی کارآمد پرستاری متضمن موفقیت بیمارستان است (۵). بر طبق آمار، حداقل ۵۰ درصد خدمات سلامت بر عهده پرستاران بوده و نیز در بعضی کشورها، حدود ۸۰ درصد امور درمانی توسط پرستاران صورت می‌پذیرد (۶). توانمندی پرستار در دیگر نقش‌های مرتبط با ارائه خدمات سلامت اهمیت جایگاه وی را در کادر سلامت دو چندان نموده است. از این رو، انجام موفقیت‌آمیز امور درمانی بستگی زیادی به چگونگی عملکرد شغلی پرستاران دارد (۷).

یکی از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند در عملکرد شغلی پرستاران تاثیر داشته باشد، عوامل فشارزای نقش شغلی می‌باشد (۸). استرس در محیط‌های کار به عنوان واکنشی به تقاضاهای شغلی (عوامل فشارزا) تحمیل شده به فرد بر اثر محیط کاری و شغلی اطلاق می‌شود. سه دسته از تقاضاهای شغلی فشارآور در محیط‌های کار، ابهام، گرانباری و تعارض نقش هستند (۹). ابهام نقش زمانی رخ می‌دهد که یک کارمند اطلاعات ناکافی، سیاست‌ها و دستورالعمل‌های مبهم دریافت می‌کند. بنابراین ابهام نقش به علت فشار حاصل از شفاف نبودن یا درک نکردن دقیق فرد از نقش خود در سازمان ایجاد می‌شود. تعارض نقش در شرایطی رخ می‌دهد که انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که شخص از یک سو با آن روبرو است با انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که از سوی دیگر بر وی وارد می‌شود، ناسازگاری دارد. به بیان دیگر، شخص از دو سو در معرض انتظارات، خواسته‌ها و فشارها متضادی قرار می‌گیرد. گرانباری نقش، موقعیتی است که در آن فرد احساس می‌کند بین توقعات کاری با توانایی‌های وی و یا زمانی که او برای انجام آنها در اختیار دارد، تناسب وجود ندارد و معمولاً در دو بعد شامل گرانباری کمی و گرانباری کیفی جلوه‌گر می‌شود. گرانباری کمی معمولاً به دلیل تناسب نداشتن کار درخواستی و زمان تخصیص داده شده است و گرانباری کیفی به این معنی است که فرد شاغل مهارت‌های لازم برای انجام کار محول شده به وی را ندارد (۱۰).

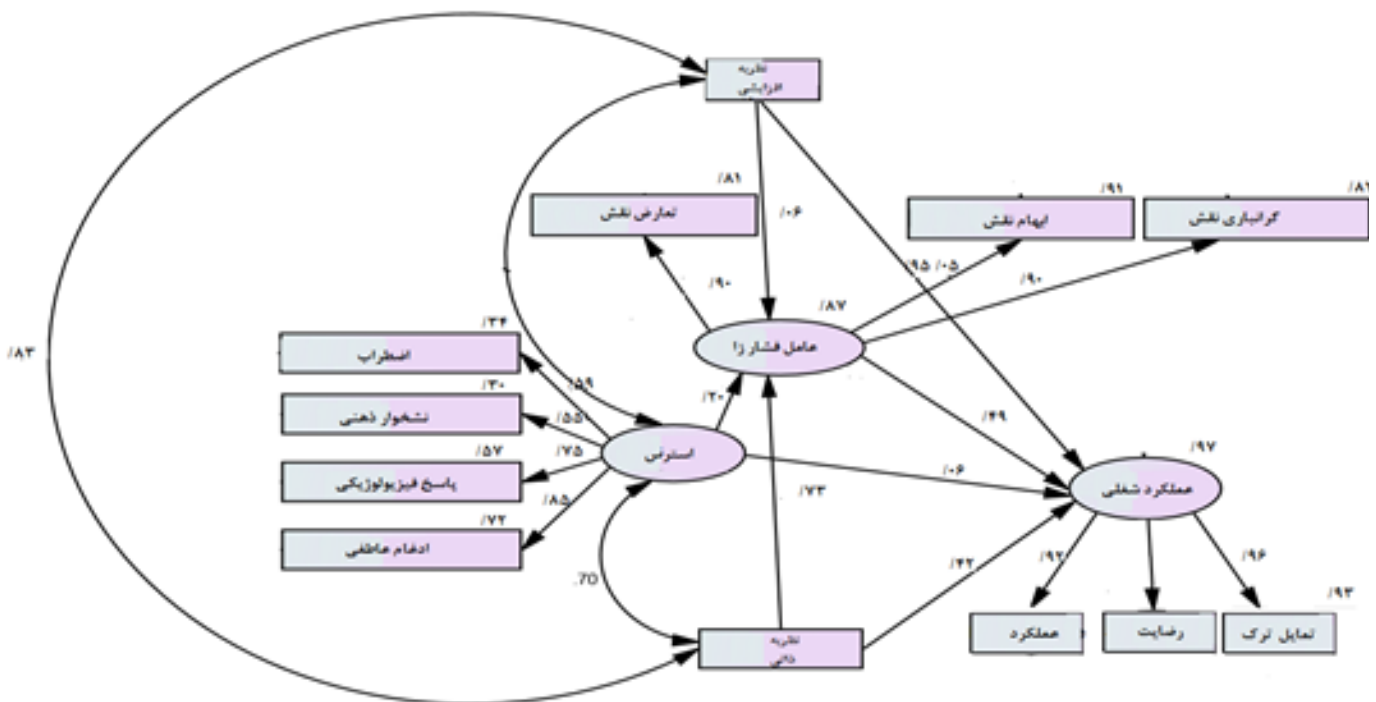
شغل پرستاری به علت ماهیت شغلی یکی از حرفه‌های پر استرس محسوب می‌گردد و عوامل فشارزای فراوان موجود در این حرفه سبب بروز بسیاری از اختلالات جسمی و روانی در پرستاران می‌شود (۱۱). شیفت‌های ۲۴ ساعته و طاقت‌فرسا، مشاهده مرگ و میر بیماران، کمبود نیروی پرستاری،

حقوق ناکافی همگی در بروز استرس شغلی پرستاران نقش دارند. استرس‌های شغلی بر سلامتی افراد تأثیر داشته، کیفیت زندگی را کاهش می‌دهد و احتمال وقوع مصدومیت‌های ناشی از کار را افزایش می‌دهد (۱۲). در این راستا دهقانی تفتی و همکاران در پژوهشی به نقش منفی استرس شغلی بر عملکرد شغلی کارکنان اشاره داشتند (۱۳). همچنین، حمیدی و همکاران در پژوهشی نشان دادند که استرس شغلی منجر به کاهش عملکرد شغلی کارکنان واحدهای بهداشتی می‌گردد (۱۴).

یکی از عواملی که می‌تواند منجر به تقویت عملکرد شغلی در افراد مختلف گردد، آمایه ذهنی است (۱۵). می‌توان گفت آمایه ذهنی چهارچوبی است که افراد بر آن اساس به اتفاقات و رویدادهای محیط فیزیکی و اجتماعی اطراف خود معنا می‌دهند. در واقع توانمندی ذهنی مناسب باعث می‌شود کارکنان بتوانند از خلاقیت بیشتری برای حل مشکلات کاری سود ببرند، آگاهی بالاتری از احساسات و روحیات همکاران داشته باشند، روحیه همدلی و تعاون را در آنها بهبود بخشد و بدین صورت تنش در محیط کار را برای آنها کم می‌نماید (۱۶).

با توجه به ماهیت پیچیده و چند بعدی عملکرد شغلی به صورت خطی نمی‌توان آن را بررسی کرد. لذا در این پژوهش از برانگیختگی استرس به عنوان متغیر میانجی به منظور بررسی جامع‌تر عملکرد شغلی در قالب مدلی علی استفاده شد. برانگیختگی استرس واکنش فوری به عوامل فشارزای محیطی است که به علت در معرض استرس قرار گرفتن به صورت طولانی ایجاد می‌شود و از طریق از بین بردن منابع و ابزارهای مقابله با منبع استرس می‌تواند منجر به بروز نتایج شخصی و شغلی نامطلوب شود (۱۷). در این راستا، Smith و همکاران در پژوهشی نشان دادند که عوامل فشارزا با واسطه برانگیختگی استرس و ابعاد فرسودگی فردی، تأثیر منفی بر نتایج شغلی دارند (۱۷). همچنین به اعتقاد Smith و همکاران برانگیختگی استرس و فرسودگی، پاسخی در برابر عوامل فشارزای محیطی و کاری است و بر عملکرد شغلی تاثیر منفی به جای می‌گذارد (۱۸).

با توجه به اجتناب‌ناپذیر بودن برخی از عوامل فشارزا در حرفه پرستاری و این که استرس شغلی منجر به کاهش بازدهی، آسیب‌های روانی و جسمانی و نارضایتی از خدمات می‌شود. شناخت عوامل موثر بر استرس شغلی این قشر از اهمیت قابل توجهی برخوردار است تا شاید بتوان گامی جهت ارتقاء سلامت روانی پرستاران و به دنبال آن بالابردن سطح کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنان برداشت. بنابراین پژوهش حاضر به دنبال ارائه الگوی ساختاری پیش‌بین نتایج شغلی بر اساس عوامل فشارزای نقش شغلی و آمایه ذهنی با میانجی‌گری برانگیختگی استرس در پرستاران غرب استان مازندران بود.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

## روش کار

اصلاً صحیح نیست) درجه‌بندی می‌شود. ضرایب پایایی با استفاده از روش تصنیف، برای ابهام نقش ۰/۷۵ و برای تعارض نقش ۰/۷۸ گزارش شده است (۲۰). در مطالعه حاضر جهت تعیین اعتبار مقیاس تعارض و ابهام نقش از دو سنجه تک ماده‌ای استفاده گردید. ضرایب اعتبار حاصل برای ابهام نقش ۰/۷۹ و برای تعارض نقش ۰/۸۱ بودند.

برای سنجش نتایج شغلی که خود شامل ۳ پرسشنامه مجزای رضایت شغلی، عملکرد شغلی و تمایل به ترک حرفه می‌باشد از پرسشنامه‌های: پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان Linz (۲۰۰۳)، پرسشنامه استاندارد تمایل به ترک شغل Longo و Mura (۲۰۱۱) و پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی کارکنان Motowidlo و Scotter (۱۹۹۴) استفاده شد.

### پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان Linz

پرسشنامه رضایت شغلی در سال ۲۰۰۳ توسط Linz تهیه شده است. این پرسشنامه ۱۳ گویه دارد و هدف از طراحی آن بررسی و ارزیابی میزان رضایت شغلی در کارکنان سازمان‌ها می‌باشد. نمره‌گذاری پرسشنامه رضایت شغلی بر اساس طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف امتیازبندی شده است. پایایی این پرسشنامه ۰/۸۵ گزارش شده است (۲۱). در پژوهش حاضر، پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۴ بدست آمد.

### پرسشنامه تمایل به ترک شغل Longo و Mura

این پرسشنامه در سال ۲۰۱۱ طراحی گردیده است و شامل ۹ گویه می‌باشد که بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت با حداقل ۱ تا حداکثر

این پژوهش از نوع طرح‌های غیر آزمایشی و به طور دقیق تر، همبستگی از نوع تحلیل مسیر و هدف آن بررسی رابطه میان متغیرها در قالب یک مدل علی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه پرستاران شاغل در بیمارستان‌های غرب استان مازندران (۱۸۷۸ نفر در سال ۱۳۹۸) بود. با توجه به تعداد پارامترهای مدل علی مفروض (۳۲ پارامتر) و این که باید به ازای هر پارامتر ۱۱ نفر نمونه در نظر گرفته شود (۱۹)، به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۳۵۲ نفر به عنوان نمونه نهایی انتخاب شدند. در این پژوهش از پرسشنامه استرس شغلی House و Rizzo (۱۹۷۰)، پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان Linz (۲۰۰۳)، پرسشنامه استاندارد تمایل به ترک شغل Longo و Mura (۲۰۱۱)، پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی کارکنان Motowidlo و Scotter (۱۹۹۴)، پرسشنامه آمایه ذهنی Abd-El-Fattah و Yates (۲۰۰۶) و مقیاس برانگیختگی استرس Smith و همکاران (۲۰۱۲) استفاده شد. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری از طریق برنامه نرم‌افزار SPSS-24 و Amos-24 تحلیل شدند.

### پرسشنامه استرس شغلی House و Rizzo

این مقیاس که توسط House و Rizzo (۱۹۷۰) ساخته شده است شامل ۱۴ ماده می‌باشد که ۶ ماده آن به سنجش ابهام نقش و ۸ ماده دیگر به سنجش تعارض نقش اختصاص یافته‌اند. در این پرسشنامه پاسخ‌ها روی یک مقیاس چهار درجه‌ای از ۱ (بسیار صحیح است) تا ۴

شیوه نمره‌گذاری این ابزار، بر اساس یک مقیاس چهار درجه‌ای از نوع لیکرت، از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۴) تنظیم شده است. ضریب پایایی مقیاس نظریه‌های ضمنی هوش با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۳ گزارش شده است که بیان‌گر همسانی درونی قابل قبول آن است (۲۴). در پژوهش حاضر، پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ بدست آمد.

#### مقیاس برانگیختگی استرس Smith و همکاران

برای سنجش برانگیختگی استرس از مقیاس Smith و همکاران استفاده شد (۲۵). این پرسشنامه بر روی حساب‌برسان و آتش‌نشانان کار شده است. این پرسشنامه ۲۰ سوال و ۴ زیر مجموعه دارد. برانگیختگی استرس در مقیاس چهار نقطه‌ای لیکرت اندازه‌گیری می‌شود. ضریب پایایی این مقیاس در پژوهشی در آمریکا ۰/۸۱ بدست آمد (۲۵). در پژوهش حاضر، پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ بدست آمد.

#### یافته‌ها

در جدول ۱، شاخص‌های توصیفی کل نمونه بررسی شده است. دو آماره کجی و کشیدگی نشان می‌دهد که توزیع پراکندگی داده‌ها در هر متغیر نرمال است.

۵ نمره اندازه‌گیری می‌شود. نمره ۱ نشان‌دهنده سطح پایین و نمره ۵ نشان‌دهنده سطح بالای دیدگاه فرد است. آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۹۱ بدست آمد (۲۲). در پژوهش حاضر، پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۰ بدست آمد.

#### پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی کارکنان Motowidlo و Scotter

پرسشنامه عملکرد شغلی توسط Motowidlo و Scotter (۱۹۹۴) طراحی و اعتباریابی شده است. این پرسشنامه شامل ۱۸ گویه بسته پاسخ است و بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) نمره‌گذاری شده است. پایایی پرسشنامه بر اساس روش آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۶ محاسبه گردیده است (۲۳). در پژوهش حاضر، پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۳ بدست آمد.

#### پرسشنامه آمایه ذهنی Yates و Abd-El-Fattah

این ابزار برای اولین بار توسط Yates و Abd-El-Fattah تدوین شد (۲۴). این مقیاس دارای ۱۴ ماده است. ۷ ماده آن برای اندازه‌گیری خرده مقیاس نظریه ذاتی هوش (باور ثابت هوش) و ۷ ماده برای خرده مقیاس نظریه افزایشی هوش (باور افزایشی هوش) استفاده می‌شوند.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی کل نمونه

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی
عملکرد شغلی	۵۴/۶۵	۱۱/۷۶	-۰/۱	-۰/۸۱
رضایت شغلی	۴۳/۲۸	۸/۳۵	۰/۰۸	-۰/۵۷
تمایل به ترک حرفه	۲۱/۳۶	۴/۶۳	۰/۷۸	۰/۵۵
تعارض نقش	۸/۲۷	۲/۸	۰/۶۸	۰/۵۳
ابهام نقش	۱۴/۹۸	۳/۰۳	۰/۳۳	-۰/۱۶
گرانباری نقش	۱۲/۹۴	۲/۸۶	۰/۳۲	-۰/۴۸
نظریه افزایشی هوش	۱۷/۱۳	۱/۹۱	۰/۰۶	-۰/۵۶
نظریه ذاتی هوش	۱۹/۲۸	۲/۰۶	۰/۱۴	-۰/۳۶
اضطراب	۱۴/۲۱	۲/۳۳	۰/۰۷	-۰/۵۲
نشخوار ذهنی	۱۸/۲۶	۲/۴۳	-۰/۵۴	-۰/۵۴
پاسخ فیزیولوژیکی	۱۳/۸۷	۱/۶۳	۰/۱۶	-۰/۵۴
ادغام عاطفی	۱۷/۴۲	۳/۰۱	-۰/۱	-۰/۸۱
نمره کلی برانگیختگی استرس	۱۶/۲۲	۳/۲۸	۰/۰۸	-۰/۵۷

از آنجا که مبنای تجزیه و تحلیل مدل‌ها ماتریس همبستگی است، ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است. با توجه به نتایج جدول ۲، برخی از ضرایب همبستگی در سطح ۰/۰۵ و برخی در سطح ۰/۰۱ معنادار می‌باشد. بیشترین ضریب همبستگی بین اضطراب و عملکرد شغلی (۰/۶۸-) و کمترین همبستگی بین ادغام عاطفی و گرانباری نقش (۰/۰۷-) می‌باشد.

جدول ۲. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
۱. عملکرد شغلی	۱											
۲. رضایت شغلی	**۰/۶۳	۱										
۳. تمایل به ترک حرفه	**۰/۵۵	**۰/۴۶	۱									
۴. تعارض نقش	**۰/۴۶	**۰/۵۲	**۰/۱۶	۱								
۵. ابهام نقش	**۰/۱۹	**۰/۱۲	**۰/۱۰	**۰/۶۵	۱							
۶. گرانباری نقش	**۰/۱۸	**۰/۱۲	**۰/۱۱	**۰/۴۷	**۰/۳۷	۱						
۷. نظریه افزایشی هوش	**۰/۲۱	**۰/۱۸	**۰/۱۴	**۰/۲۹	**۰/۴۱	**۰/۳۲	۱					
۸. نظریه ذاتی هوش	**۰/۶۲	**۰/۴۸	**۰/۱۸	**۰/۵۱	**۰/۲۲	**۰/۱۹	**۰/۴۲	۱				
۹. اضطراب	**۰/۶۸	**۰/۴۸	**۰/۱۹	**۰/۴۹	**۰/۲۲	**۰/۱۲	**۰/۲۲	**۰/۴۸	۱			
۱۰. نشخوار فکری	**۰/۵۵	**۰/۳۹	**۰/۱۶	**۰/۴۴	**۰/۲۰	**۰/۱۲	**۰/۲۱	**۰/۴۸	**۰/۵۸	۱		
۱۱. پاسخ فیزیولوژیکی	**۰/۴۴	**۰/۴۸	**۰/۱۵	**۰/۳۹	**۰/۱۴	**۰/۱۹	**۰/۰۸	**۰/۳۲	**۰/۴۶	**۰/۵۲	۱	
۱۲. ادغام عاطفی	**۰/۴۲	**۰/۴۹	**۰/۱۰	**۰/۳۴	**۰/۱۴	**۰/۰۷	**۰/۲۴	**۰/۳۸	**۰/۵۲	**۰/۶۳	**۰/۴۸	۱

\*\*P&lt;۰/۰۱ \*P&lt;۰/۰۵

جدول ۳، نشان‌دهنده آثار مستقیم، متغیرهای پژوهش است. همان‌طور که در این جدول مشاهده می‌شود، اضطراب (۰/۳۲-)، هوش ذاتی

(۰/۲۸) و نشخوار ذهنی (۰/۲۵-) بیشترین تاثیر را بر نتایج شغلی دارند.

جدول ۳. ضرایب استاندارد شده تأثیرات مستقیم

P	انحراف معیار	$\beta$	مسیرها
			الگوی نهائی
۰/۰۰۱	۰/۱۶	-۰/۲۰	تعارض نقش بر عملکرد شغلی
۰/۰۰۱	۰/۰۸	-۰/۲۳	تعارض نقش بر رضایت شغلی
۰/۰۰۱	۰/۱	۰/۲۸	هوش ذاتی بر عملکرد شغلی
۰/۰۰۱	۰/۱۴	۰/۲۰	هوش ذاتی بر رضایت شغلی
۰/۰۰۱	۰/۱	-۰/۳۲	اضطراب بر عملکرد شغلی
۰/۰۰۱	۰/۰۵	-۰/۲۵	نشخوار ذهنی بر عملکرد شغلی
۰/۰۰۱	۰/۰۶	-۰/۱۹	پاسخ فیزیولوژیکی بر عملکرد شغلی
۰/۰۳	۰/۰۴	-۰/۱۷	ادغام عاطفی بر عملکرد شغلی
۰/۰۰۱	۰/۱۲	-۰/۲۲	اضطراب بر رضایت شغلی
۰/۰۴	۰/۰۵	-۰/۱۶	نشخوار ذهنی بر رضایت شغلی
۰/۰۰۱	۰/۰۹	-۰/۲۱	پاسخ فیزیولوژیکی بر رضایت شغلی
۰/۰۰۱	۰/۱۶	-۰/۲۲	ادغام عاطفی بر رضایت شغلی

این جدول نشان می‌دهد حد پایین فاصله اطمینان،  $-۰/۲۶۵۰$  و حد بالای فاصله اطمینان،  $-۰/۰۹۰۰$  است که نشان‌دهنده اثر غیر مسقیم معنادار برانگیختگی استرس بر عملکرد و رضایت شغلی است.

نتایج حاصل از روش بوت استروپ برای بررسی معناداری مسیر واسطه‌ای تعارض نقش به عملکرد و رضایت شغلی با توجه به میانجی‌گری بر انگیختگی استرس در جدول ۴ آورده شده است. همان‌طور که نتایج

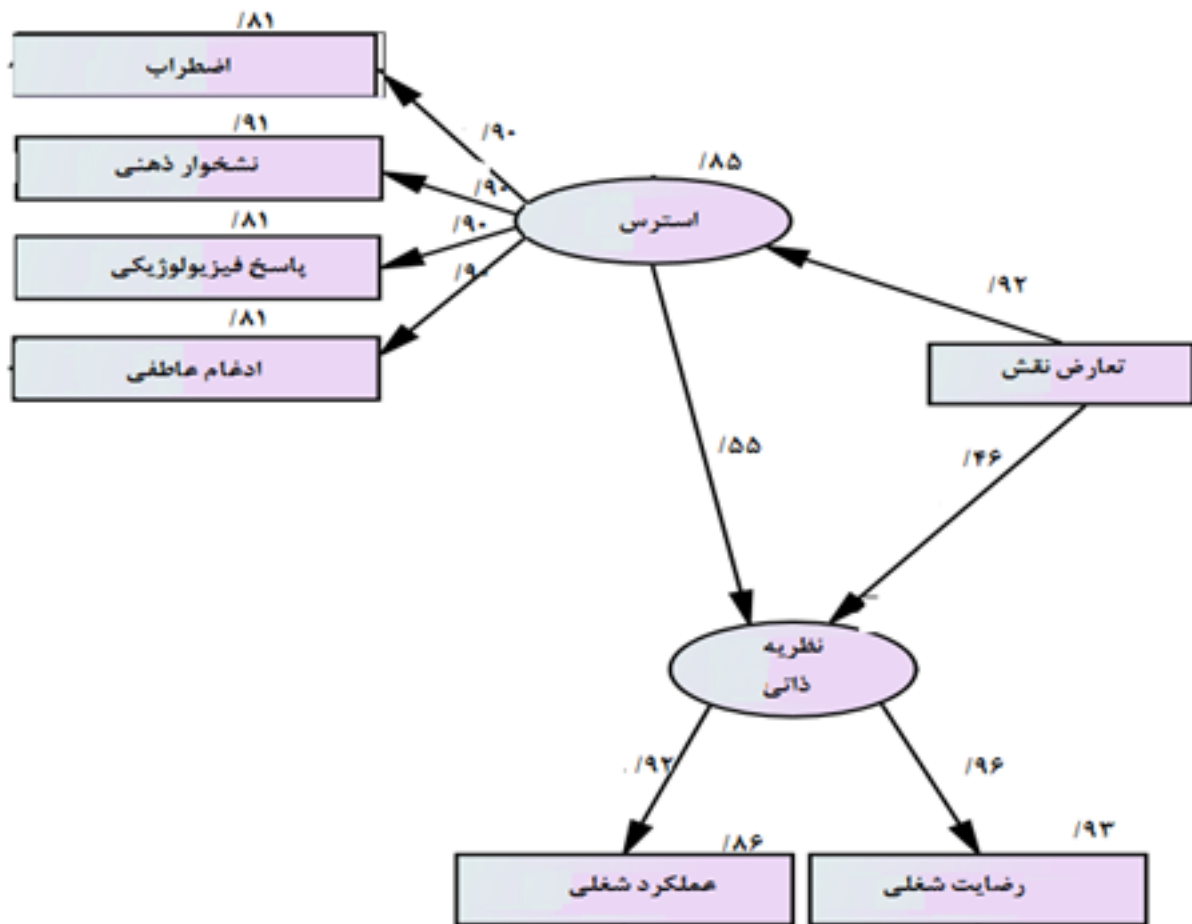
جدول ۴. نتایج بوت استروپ برای مسیر واسطه‌ای تعارض نقش به عملکرد و رضایت شغلی با توجه به میانجی‌گری بر انگیختگی استرس

P	حد بالا	حد پایین	خطای استاندارد	سوگیری	بوت	داده‌ها	مسیر غیر مستقیم
۰/۰۰۰۱	-۰/۰۹۰۰	-۰/۲۶۵۰	-۰/۰۴۴۵	-۰/۰۰۲۳	-۰/۱۸۷۲	-۰/۱۸۴۹	تعارض نقش به عملکرد و رضایت شغلی با توجه به میانجی‌گری برانگیختگی استرس

شاخص برازش هنجار شده (NFI) و شاخص توکر-لوپیس (TLI) در مدل بیشتر از  $۰/۹$  بود. ضمناً شاخص ریشه میانگین مربع خطای برآورد (RMSEA) باید کوچکتر از  $۰/۰۹$  باشد که در این مدل  $۰/۰۶$  به دست آمد که نشان‌دهنده اعتبار مطلوب این مدل است.

نمودار ۲، مدل تحلیل مسیر پس از محاسبه ضرایب، مسیر میان متغیرها را نشان می‌دهد.

پس از برآورد پارامترها، برازش مدل بررسی شد و نتایج آن در جدول ۵ ارائه گردید. همان‌طور که مشاهده می‌گردد، مقادیر شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص برازندگی تطبیقی (AGFI)،



نمودار ۲. مدل تحلیل مسیر پس از محاسبه ضرایب مسیر میان متغیرها

جدول ۵. برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها بر اساس شاخص برازندگی

RMSEA	NFI	CFI	TLI	IFI	AGFI	GFI	df	$\chi^2$	شاخص برازندگی الگو
۰/۰۶	۰/۹۴	۰/۹۷	۰/۹۴	۰/۹۷	۰/۹۳	۰/۹۷	۱۸	۴۳/۲	الگوی پیشنهادی

## بحث

تا انرژی جسمانی و روانی فرد کاهش یابد و موجب به خطر افتادن سلامت عمومی، تضعیف توانایی افراد و در نتیجه کاهش عملکرد شغلی وی گردد (۱۳). از طرفی شیفت‌های طولانی مدت و طاقت فرسای پرستاران، تعداد غیرقابل پیش‌بینی بیماران در هر زمان، تغییرات سریع و غیر قابل پیش‌بینی در بیماران، رسیدگی به مصدومان تصادف و درگیری‌ها منجر به کاهش انرژی و بازده کاری و در نهایت کاهش عملکرد شغلی پرستاران می‌گردد (۱۴).

همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین آمایه ذهنی و نتایج شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های Dweck (۱۵) و Ohme و Zacher (۱۶) همسو می‌باشد.

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش میانجی برانگیختگی استرس در رابطه بین نتایج شغلی با عوامل فشارزای نقش شغلی و آمایه ذهنی در پرستاران غرب استان مازندران انجام شد. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که رابطه منفی و معناداری بین نتایج شغلی و عوامل فشارزای نقش شغلی وجود دارد. این نتایج با یافته‌های پژوهش‌های دهقانی تفتی و همکاران (۱۳)، حمیدی و همکاران (۱۴) و اصفهانی اصل و وفائی (۲۶) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت استرس بخش عمده‌ای از زندگی کارکنان را در محیط کاری و سازمانی تحت تأثیر قرار می‌دهد. چنانچه استرس مدت زیادی ادامه یابد یا میزان آن زیاد باشد به تدریج فرد خسته شود، بنابراین ادامه وضعیت باعث می‌شود



افزایش پیدا می‌کند و منجر به کاهش عملکرد شغلی در آنها می‌شود (۲۹).

همانند دیگر مطالعات این پژوهش نیز دارای یک سری محدودیت‌هایی است که جهت تعمیم یافته‌های آن باید در نظر گرفت. از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر، می‌توان به طرح مطالعه حاضر و استفاده از روش مقطعی اشاره کرد، که ثبات و پایداری نتایج را به دنبال نخواهد داشت. مطالعه حاضر فقط بر روی پرستاران غرب استان مازندران انجام شده است که می‌تواند تعمیم نتایج را با محدودیت مواجه نماید. از دیگر محدودیت‌های این پژوهش، شرایط روانی پاسخ‌گویان در هنگام پاسخ‌گویی بوده که ممکن است بر نحوه رفتار آنها تاثیر گذاشته باشد و این مورد نیز در کنترل پژوهشگر نبوده است.

### نتیجه‌گیری

به طور کلی نتایج پژوهش حاضر نشان داد که برانگیختگی استرس در رابطه بین نتایج شغلی با عوامل فشارزای نقش شغلی و آمایه ذهنی در پرستاران غرب استان مازندران نقش معناداری دارد. با توجه به نقش مهم برانگیختگی استرس بر نتایج شغلی پرستاران توجه به این امر برای مدیران و مسئولین مراکز بهداشتی ضروری می‌باشد و بررسی علل و راهکارهای مناسب جهت کاهش استرس شغلی پیشنهاد می‌گردد. همچنین برگزاری کارگاه‌های آموزشی در خصوص آموزش راهکارهای مقابله با استرس، تقویت آمایه ذهنی، می‌تواند در بهبود عملکرد شغلی پرستاران موثر باشد.

### تشکر و قدردانی

از تمام پرستاران، مترون‌ها و روسای بیمارستان‌های غرب مازندران همه دوستان که در تهیه این و تدوین رساله دکتری اینجانب همکاری لازم را به عمل آورده‌اند کمال تشکر و قدردانی را داریم.

### ملاحظات اخلاقی

کلیه آزمودنی‌ها اطلاعاتی در مورد پژوهش دریافت کردند، این اطمینان به آنان داده شد که تمام اطلاعات محرمانه خواهد ماند و فقط برای امور پژوهشی مورد استفاده قرار می‌گیرد. به منظور رعایت حریم خصوصی، مشخصات آزمودنی‌ها ثبت نشد.

### تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسنده مسئول مقاله، در این مقاله هیچ‌گونه تعارض منافی وجود ندارد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت با توجه به این که بیمارستان‌ها از جمله سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات هستند که با ترکیبی از نیروی انسانی ماهر و متخصص و نیمه ماهر وظیفه خدمت‌رسانی به جامعه را بر عهده دارند و به دلیل تعامل بسیار با جامعه و استفاده از نیروی انسانی متعدد؛ ضرورت دارد تا روش‌های مختلف در مدیریت منابع انسانی بیمارستان‌ها برای خدمت‌رسانی موثرتر به کار گرفته شود (۲۷). بنابراین لازم است با استفاده از روش‌ها و مدل‌های گوناگون، کارایی نیروی انسانی و اثربخشی خدمات ارائه شده را افزایش داد. شناسایی مطلوب و استفاده مناسب از توانایی‌های ذهنی می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در رهبری موثر و بهبود عملکرد کارکنان بیمارستان‌ها و رسیدن به این هدف باشد. در واقع آمایه ذهنی فرد را قادر می‌سازد در ارزیابی و تعدیل هیجان‌های خود از حس اعتماد به نفس و کنترل بالاتری برخوردار باشد و این انگیزه قدرتمند سبب می‌شود که فرد را به سوی عملکرد بالا هدایت کند. از طرفی کارکنانی که از توانمندی ذهنی بالایی برخوردارند، اغلب فراتر از وظایف رسمی برای منفعت رساندن به سازمان خود انگیزش پیدا می‌کنند، این کارکنان برای درگیر شدن در سطوح بالای رفتار در سازمان تمایل خواهند داشت. به طور کلی کارکنانی که توانمندی بالایی دارند، کارهای محوله را به خوبی و با موفقیت انجام می‌دهند و در جهت بهبود فعالیت‌های سازمان اقدام می‌کنند. در نتیجه کارکنان نیز از کار کردن احساس لذت و رضایت می‌کنند و طبیعتاً عملکرد بهتری در شغل خود خواهند داشت (۲۸).

از طرفی نتایج پژوهش حاضر نشان داد که برانگیختگی استرس در رابطه بین نتایج شغلی با عوامل فشارزای نقش شغلی و آمایه ذهنی در پرستاران غرب استان مازندران نقش معناداری دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های Smith و همکاران (۱۷)، Smith و همکاران (۲۹) و اسماعیلی و صیدزاده (۳۰) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت استرس شغلی با کاهش رفتارهای ایمنی-بهداشتی، افزایش اشتباهات، بیماری‌های اسکلتی-عضلانی و آسیب در انواع گروه‌های کاری ارتباط دارد. استرس شغلی می‌تواند ایمنی را کاهش داده و سلامتی افراد را تحت تاثیر قرار دهد و در نهایت می‌تواند منجر به کاهش عملکرد و افزایش رفتارهای انحرافی در سازمان شود (۱۷). کارکنان بهداشت و درمان با توجه به کشیک‌های شب طاقت‌فرسا و غیرمتناسب با وضعیت فردی و خانوادگی، اضافه کاری‌های خواسته و ناخواسته، شرایط خاص بیماران و از طرف دیگر پایین بودن حمایت سازمانی، حقوق ناکافی و مشکلات مالی فراوان نمی‌توانند تمرکز کامل بر تکالیف محوله داشته باشند و به صورت هدفمند و ایمن وظایف خود را انجام دهند، در نتیجه احتمال بروز رفتارهای ناپایمن در این کارکنان

## References

- Newman DA, Kinney T, Farr JL. Job performance ratings. In: Thomas JC, editor. Comprehensive handbook of psychological assessment (Vol. 4). Industrial and organizational assessment. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc; 2004. pp. 373-389.
- Motowidlo SJ. Job performance. In: Borman WC, Ilgen DR, Klimoski RJ, editors. Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology (Vol. 12). New York: Wiley; 2012. pp. 39-53
- Bernardin HJ, Russell JE. Human resource management. Tata McGraw-Hill: New York; 2006.
- Glover W, Li Q, Naveh E, Gross M. Improving quality of care through integration in a hospital setting: A human systems integration approach. *IEEE Transactions on Engineering Management*. 2017;64(3):365-376.
- Karampourian A, Hosseinabadi R, Imani B. Effect of quality circles on job satisfaction of nurses employing in Hamadan Medical Emergency Service. *Pajouhan Scientific Journal*. 2012;11(1):19-23. (Persian)
- Valizadeh S, Fallahi Khoshknab M, Mohammadi E, Ebrahimi H, Arshadi Bostanabad M. Nurse's perception from barriers to empowerment: A qualitative research. *Journal of Nursing and Midwifery Urmia University of Medical Sciences*. 2015;12(12):1128-1138. (Persian)
- Heidari A, Mazloom SR, Ildarabadi E. Nursing's position in health care delivery system in Iran. *Iranian Journal of Nursing Research*. 2012;7(25):37-44. (Persian)
- Shareinia H, Khuniki F, Bloochi Beydokhti T, Eydi Zeynabad A, Hosseini M. Comparison between job stress among emergency department nurses with nurses of other departments. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2018;6(3,4):48-56. (Persian)
- Mojoyinola JK. Effects of job stress on health, personal and work behaviour of nurses in public hospitals in Ibadan Metropolis, Nigeria. *Studies on Ethno-Medicine*. 2008;2(2):143-148.
- Bokti NLM, Abu Talib M. A preliminary study on occupational stress and job satisfaction among male navy personnel at a naval base in Lumut, Malaysia. *The Journal of International Social Research*. 2009;2(9):299-307.
- Berland A, Natvig GK, Gundersen D. Patient safety and job-related stress: A focus group study. *Intensive and Critical Care Nursing*. 2008;24(2):90-97.
- Rahimi A, Ahmadi F, Akhond M. An investigation of amount and factors affecting nurses' job stress in some hospitals in Tehran. *Hayat*. 2004;10(3):13-22. (Persian)
- Dehghani A, Bahariniya S, Servat F. The relationship between job stress and job performance in staff of Shahid Sadooghi University of Medical Sciences in Yazd in 2019. *Tolooebehdasht*. 2020;19(2):72-84. (Persian)
- Hamidi Y, Fayazi N, Soltanian A, Heidari G, Ahmadpanah M, Nazari N, et al. Relationship between occupational stress and the performance of health care units in Hamadan Health Center, Iran. *Journal of Occupational Hygiene Engineering*. 2017;4(3):26-32. (Persian)
- Dweck C. Self-theories: Their role in motivation, personality, and development. 2nd ed. New York: Psychology Press; 2000.
- Ohme M, Zacher H. Job performance ratings: The relative importance of mental ability, conscientiousness, and career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*. 2015;87:161-170.
- Smith KJ, Emerson DJ. An analysis of the relation between resilience and reduced audit quality within the role stress paradigm. *Advances in Accounting*. 2017;37:1-14.
- Smith KJ, Emerson DJ, Everly GS. Stress arousal and burnout as mediators of role stress in public accounting. *Advances in Accounting Behavioral Research*. 2017;20:79-116.
- Coram P, Glavovic A, Ng J, Woodliff DR. The moral intensity of reduced audit quality acts. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*. 2008;27(1):127-149.
- House RJ, Rizzo JR. Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*. 1972;7(3):467-505.
- Linz S. Job satisfaction among Russian workers. *International Journal of Cross Cultural Management*. 2003;2(1):1-10.

- tional Journal of Manpower*.2003;24(6):626-652.
22. Longo M, Mura M. The effect of intellectual capital on employees' satisfaction and retention. *Information & Management*. 2011;48(7):278-287.
23. Motowidlo SJ, Scotter JR. Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*.1994;79(4):475-480.
24. Abd-El-Fattah SM, Yates GC. Implicit theory of intelligence scale: Testing for factorial invariance and mean structure. Paper presented at the Australian Association for Research in Education Conference. 2006 November 26-30; Adelaide, South Australia;2006.
25. Smith KJ, Everly GS, Haight GT. SAS4: Validation of a four-item measure of worry and rumination. *Advances in Accounting Behavioral Research*. 2012;15:101-131.
26. Esfahani Asl M, Vafaei A. Relationship between job stress and job performance in staff of Golestan Hospital in Ahvaz. The First National Conference on Strategies for the Development and Promotion of Educational Sciences. 2015 May 2-3; Tehran, Iran;2015. (Persian)
27. Hemmati Nodoust Gilani M, Mehrabian F, Rauofi Sangachin Y. Correlation between perceptions of performance appraisal policies, and job satisfaction and turnover intention in the staff of Guilan University of Medical Sciences, Iran. *Journal of Health Promotion Management*. 2018;7(2):1-8. (Persian)
28. Ghamari Zare Z, Ghanbari Afra L, Zand G, Aliakbarzadeh Arani Z. Investigation of the correlation between psychological empowerment and its components with psychological strain in nurses. *Qom University of Medical Sciences Journal*. 2018;12(4):89-99. (Persian)
29. Smith TD, Hughes K, DeJoy DM, Dyal MA. Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burn-out and firefighter safety behavior outcomes. *Safety Science*. 2018;103:287-292.
30. Esmaili MR, Seidzadeh H. The Survey of job satisfaction effect on performance with mediating role of organizational loyalty. *Management Studies in Development and Evolution*. 2017;25(83):51-68. (Persian)