پیش بینی عملکرد شغلی بر اساس دشواری های تنظیم هیجانی و شیوه های رویارویی با عوامل فشارزا در کارکنان درمانی یک بیمارستان نظامی

شهرام مامی[1]، میثم شریفی[2]، فرح حیدریان[3]، فاطمه الماسی[4]، حسن یاراحمدی[5]، حسین زندی فر[6]، مصطفی بستامی[7]

۱- گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام. نویسنده مسئول.۲-گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام ۳-کارشناس پرستاری، بیمارستان ۵۲۰ نزاجا، کرمانشاه ۴-کارشناس ارشد علوم تشریحی، بیمارستان ۵۲۰ نزاجا، کرمانشاه ۵-گروه روانشناسی بالینی، دانشکده علوم انسانی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران۶- گروه روانشناسی بالینی، دانشکده علوم انسانی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران ۷-گروه روانشناسی بالینی، دانشکده علوم انسانی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.

اطلاعات مقاله

نوع مقاله
پژوهشی

تاریخچه مقاله
دریافت : ۹۵/۶/۲۳
پذیرش :۹۵/۱۰/۱۸

کلید واژگان
عملکرد شغلی، هیجان، عوامل فشارزا و بیمارستان نظامی.

نویسنده مسئول
Email:
Shahram.mami@yahoo.com

چکیده

مقدمه: هدف از انجام پژوهش حاضر پیش بینی عملکرد شغلی پرستاران و کارکنان درمانی یک بیمارستان نظامی بر اساس دشواری های تنظیم هیجانی و شیوه های رویارویی با عوامل استرس آور بود.

روش کار: جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان درمانی یک بیمارستان نظامی در شهر کرمانشاه به تعداد ۱۳۸ نفر تشکیل دادند که نمونه ای ۱۰۳ نفری با استفاده از فرمول کوکران به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. برای جمع آوری داده های پژوهش از مقیاس های عملکرد شغلی پاترسون، دشواری های تنظیم هیجانی گرات‌ز و سبک های مقابله با شرایط پر استرس اندلر و پارکر استفاده شد.

یافته ها: نتایج حاصل از رگرسیون چند متغیره نشان داد سبک های مقابله ای مسأله مدار و هیجان مدار و همچنین مؤلفه های دشواری در تنظیم هیجان (عدم پذیرش پاسخ های هیجانی، دشواری در کنترل تکانه، فقدان آگاهی هیجانی و دسترسی محدود به راهبرد های تنظیم هیجان) توانستند عملکرد شغلی را به طور معناداری پیش بینی کنند.

نتیجه گیری: می توان نتیجه گرفت سبک های مقابله ای و ویژگی های هیجانی بر عملکرد پرستاران در زمینه شغلی، که از جمله موقعیت های مهم در زندگی فرد می باشد تأثیرگذار است و باعث ایجاد مشکل و یا توانایی بالا در عملکرد شغلی آنها می شوند. لذا مهمترین اشاره ی پژوهش این است که مدیران باید سعی کنند این متغیر ها را به عنوان یک عامل مهم روانشناختی در افزایش بهره وری کارکنان خود مورد توجه بیشتر قرار دهند.

مقدمه

بزرگترین گروه کارکنان بیمارستانی را اعضای درمانی تشکیل می دهند. بنابراین کیفیت مراقبت های بهداشتی به میزان زیادی بستگی به نحوه ارایه خدمات این کارکنان خواهد داشت. کار در بیمارستان یک شغل بسیار پر استرس محسوب می شود. میزان بالای استرس در این شغل بر سلامت جسمی و روانی پرستاران اثر می گذارد. این استرس، در نتیجه ترکیب عوامل شخصی و عوامل مربوط به محیط کار ایجاد می شود(۱). همچنین حجم کار، تعارض های نقش و تجربه پرخاشگری از دیگر عوامل فشارزای این شغل می باشند(۲).

از سویی دیگر، میزان استرس شغلی و فشار زیاد کار در کارکنان درمانی شاغل در بیمارستان های نظامی بنا به موقعیت شغلی و محیط کاری نسبت به سایر مراکز بهداشتی درمانی بسیار بالاتر است. به طوری که در مطالعه ای بر روی پرستاران یکی از بیمارستان های نظامی شهر تهران نشان داده شد که بیش از نیمی از پرستاران شرکت کننده در تحقیق، دارای استرس متوسط تا خیلی بالا بودند(۳). این دسته از پرستاران، علاوه بر فشارهای شغلی و سنگینی مسئولیت های شدید کاری ناشی از شغل پرستاری، وظایف پشتیبانی در امور نظامی را نیز به عهده دارند. زیرا بیمارستان های نظامی در رده پشتیبانی باید همواره آماده خدمت رسانی به افراد در مسایل بحرانی و بلایا باشند. از طرفی، پرستاران شاغل در بیمارستان های نظامی در معرض استرس های مخصوص محیط های نظامی نظیر محدودیت آزادی های فردی، اجبار به پاسخگویی در مقابل رفتارهای انجام شده، انتظار و نگرانی از لحظه وقوع حادثه و مواجهه و مداخله در بحران ها هستند(۴). پژوهش ها نشان داده اند استرس شغلی با عملکرد شغلی ارتباط دارد. پژوهش هایی نیز به بررسی اثر استرس شغلی بر عملکرد شغلی پرداخته اند. در این پژوهش ها

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-11]

نشان داده شد که بین استرس شغلی و عملکرد شغلی ارتباط معناداری وجود دارد.(۸-۵).

روانشناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می دانند و معتقدند انگیزه ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه تأثیر دارند. باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه ای از ملاک های مشخص قابل شناسایی هستند(۹). عملکرد شغلی به لحاظ نظری شامل دو مؤلفه است، مؤلفه اول عملکرد وظیفه ای است که نیازمندی ها و الزامات شغلی را منعکس می کند و مؤلفه دوم عملکرد زمینه ای است که فعالیت های تعریف نشده و نامشخص نظیر کار تیمی و حمایت را در بر می گیرد(۱۰). در واقع، عملکرد زمینه ای به آن دسته از فعالیت های مربوط به شغل گفته می شود(مانند سخت کار کردن و کمک به دیگران) که به صورت رسمی بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی شوند(۱۱). در پژوهش دیگری نیز نشان داده شد که سلامت روان با رضایت شغلی که عملکرد شغلی فرد را در پی دارد، رابطه معناداری دارد(۱۲).

عوامل فردی مختلفی بر میزان سلامت روان کارکنان و شاغلین تأثیر می گذارد. تنظیم شناختی هیجان از مهمترین متغیرهای مؤثر بر سطح سلامت روان می باشد(۱۳). در یک پژوهش دانشگاهی وجود رابطه معنادار بین سلامت روان و تنظیم هیجان نشان داده شد(۱۴).

منظور از تنظیم شناختی هیجان نحوه پردازش شناختی فرد در هنگام مواجهه با وقایع ناگوار و استرس زا می باشد(۱۳). کرینگ و ورنر[۱] در سال ۲۰۰۴ به نقل از آوات بهرام و همکاران(۱۵)، اظهار می دارند تطبیق و سازگاری روان شناختی تا حد زیادی به تنظیم هیجان ها بستگی دارد. اکثر اختلالات روانشناختی به واسطه یک آشفتگی هیجانی مشخص می شوند و این آشفتگی ها به طور زیربنایی با کارکرد معیوب در تنظیم هیجانی مرتبط می گردد. در زندگی انسان تجربه هیجان های منفی گریزناپذیر است، در همین ارتباط بدون تردید در زندگی روزمره پتانسیل قابل توجهی برای "دشواری در تنظیم هیجانی" وجود دارد و تنظیم هیجانی یکی از مهمترین تکالیف برای سلامت جسمی و روانشناختی محسوب می شود.

راهبرد های تنظیم هیجان به استفاده از راهبردهایی درجهت نفوذ، تجربه و تعدیل هیجان ها همچون سرکوبی یا ارزیابی شناختی اشاره دارد. تنظیم هیجان انطباقی از طریق توانایی فرد برای بکار بردن راهبردهای مؤثر کنار آمدن در هنگام و جریان موقعیت های استرس زا تعریف می شود(۱۶). از آنجا که تنظیم شناختی هیجان بخش مهمی از زندگی هر فرد را به خود اختصاص می دهد، تعجب آور نیست که آشفتگی در هیجان و تنظیم آن می تواند منجر به اندوهگینی و حتی آسیب روانی شود(۱۵). تنظیم شناختی هیجان نقش مهمی در سازگاری انسان با وقایع استرس زای زندگی دارد. نتایج پژوهش ها نشان داده اند که ظرفیت افراد در تنظیم مؤثر هیجان ها بر شادمانی روانشناختی، جسمانی و بین فردی تأثیر می گذارد(۱۷). در پژوهش هایی برداشت هایی گاه متناقض ابراز داشته شده از جمله اینکه فرسودگی شغلی با تنظیم هیجانی ضعیف ارتباط دارد(۱۸) اما از طرفی دیگر بیان گردیده که بین تنظیم هیجانی و استرس شغلی پرستاران رابطه معناداری وجود ندارد(۱). از آنجایی که گفته شده تنظیم هیجان نقش مهمی در سازگاری فرد با وقایع استرس زای زندگی دارد (۱۹)، می توان بیان کرد که دشواری های تنظیمی هیجانی نیز، می تواند سرآغاز شروع اختلالات روانی باشد(۲۰). بر اساس تحقیقات انجام شده می توان گفت تنظیم هیجان با متغیر های سلامت روان و استرس شغلی، که باعث ایجاد مشکل در عملکرد شغلی می شوند در ارتباط است و تأثیرات مهمی بر آنها، و نهایتاً عملکرد شغلی ممکن است بگذارد. برهمین اساس توجه به این متغیرها و تلاش در جهت مقابله با استرس مهم می باشد.

در پژوهشی، عواملی مانند ساعت کاری زیاد، فقدان کنترل پرستاران بر محیط کار، عدم دریافت پاداش، ابهام در شرح وظایف پرستاری به عنوان عامل های استرس شغلی پرستاران شناسایی شده اند(۲۱). از راهکارهای کاهش استرس، مقابله و کنترل استرس می باشد. مقابله، عبارت از تسلط یافتن، کم کردن و یا تحمل آسیب هایی است که استرس ایجاد می کنند و ممکن است رابطه فرد را با محیط تغییر و یا میزان ناراحتی عاطفی او را کاهش دهند(۲۲). لازاروس و فولکمن(۲۲) در سه شکل کلی مقابله را مشخص کرده اند، که عبارتند از: شیوه مسأله مدار(مقابله متمرکز بر مشکل)، شیوه مقابله هیجان مدار (مقابله متمرکز بر هیجان) و شیوه مقابله اجتناب مدار(مقابله متمرکز بر اجتناب). شیوه یا مجموعه شیوه هایی که طی آن فرد به منظور کاهش یا حذف پیامدهای ناخوشایند استرس، سعی می کند بر عامل استرس تسلط یابد، شیوه مقابله ای مسأله مدار نام دارد. در مقابله هیجان مدار فرد برای مهار واکنش های هیجانی مرتبط با استرس شیوه هایی به کار می گیرد و در مقابله اجتناب مدار فرد سعی می کند از عامل استرس دوری کند.

تحقیقات استینر[۲] و همکاران بیانگر آن است که روش های مقابله ای مسأله مدار با شاخص های بیماری و رفتارهای پرخطر همبستگی ضعیفی دارد، در حالیکه روش های مقابله ای اجتنابی همبستگی مثبتی با این ابعاد را نشان می دهد و فرد در معرض خطر و ناسازگاری قرار دارد، یعنی راهبردهای مقابله ای مسأله مدار با سلامت روان رابطه مثبت دارد(۲۳). اهمیت

۱- Kring AM, & Werner KH
۲- Stinner, G

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-11]

راهبردهای مقابله ای در تعیین میزان سلامت روانی افراد در تحقیقات متعدد اثبات شده است. لازاروس معتقد است مقابله یک متغیر میانجی بین وقایع منفی زندگی و سلامت روانی است. بین متخصصین توافق نظر کلی وجود دارد که مقابله کافی در دوران جوانی نتایج مثبتی را به همراه دارد، از جمله مشکلات رفتاری کمتر، عزت نفس بالاتر، علائم کمتر افسردگی و سازگاری مثبت با جوانی(۲۴).

اثر بخشی یک سازمان در گرو عملکرد مؤثر کارکنانش می باشد. در گذشته برای بررسی عوامل موثر بر عملکرد شغلی کارکنان و اثربخشی سازمان، فقط به آن دسته از رفتارها توجه می شد که جزء وظایف اصلی شغلی افراد بودند که اصطلاحاً عملکرد درون نقشی نامیده می شدند؛ ولی امروزه با گسترش دامنه ی موضوعات روانشناختی و نفوذ آن در حوزه شغلی و حرفه ایی، مشخص شده است که عوامل دیگری از جمله توجه به هیجانات و استرس ها و فشارزاهای شغلی و نحوه مقابله و رویارویی با آنها در پیش بینی هرچه بهتر عملکرد شغلی کمک به‌سزایی می کنند. از آنجایی که شکل دهی رفتارهایی که برای پیشبرد اهداف سازمانی حیاتی اند مانند عملکرد سازمانی، در کارکنان امری دشوار است، بنابراین، ابتدا باید پیش زمینه های آن ها را شناخته و از این راه اثربخشی سازمانی را افزایش داد. در پژوهش حاضر سعی شده است از طریق متغیرهایی چون تنظیم هیجانی و شیوه های رویارویی با عوامل فشارزا و استرس آور به پیش بینی عملکرد شغلی پرداخته شود. تاکنون پژوهش های زیادی به اهمیت نقش این متغیرها پرداخته اند؛ با این وجود در هیچ یک از آن ها رابطه همزمان این متغیرها مورد سنجش قرار نگرفته است. علاوه بر آن در جامعه ایران و بخصوص در میان پرستاران و کارکنان بیمارستان های مراکز نظامی این ارزیابی صورت نگرفته است. زیرا محیط بیمارستانی به دلیل ویژگی های منحصر به فرد خود محیطی پر تشنج بوده و با مشکلاتی عدیده همراه است که فشار عمده چنین محیطی بر دوش پرستاران و کارکنان درمانی این سازمان است که خود عواقبی از جمله کاهش عملکرد، افزایش تعداد غیبت ها، موارد استعفا و کاهش رضایت شغلی را به دنبال خواهد داشت. لذا محقق به دنبال بررسی این موضوع برآمد که آیا دشواری های تنظیم هیجانی و شیوه های رویارویی با عوامل فشارزا و استرس آور می تواند عملکرد شغلی پرستاران و کارکنان درمانی را پیش بینی نماید؟

روش کار

روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان درمانی یک بیمارستان نظامی در شهر کرمانشاه به تعداد ۱۳۸ نفر تشکیل دادند که نمونه ای ۱۰۳ نفری با استفاده از فرمول کوکران به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. برای جمع آوری داده های پژوهش از مقیاس های عملکرد شغلی پاترسون، دشواری های تنظیم هیجانی گراتز و سبک های مقابله با شرایط پر استرس اندلر و پارکر استفاده شد.

پرسشنامه عملکرد شغل پاترسون

(Job Performance Questionnaire= JPQ):

پرسشنامه عملکرد شغلی توسط پاترسون(۱۹۹۰) تهیه و تدوین گردیده و در سال ۱۳۶۹ نیز توسط شکرکن و ارشدی در ایران ترجمه شده است. این پرسشنامه دارای ۱۵ سوال می باشد، که عملکرد کارکنان را در حوزه وظایف شغلی و سازمانی شان اندازه می گیرند. شیوه نمره گذاری پرسشنامه، به صورت چهار گزینه ای است و گزینه های آن شامل "خیلی ضعیف(بندرت)"، "ضعیف(گاهی)"، "خوب(اغلب)"، و "عالی(همیشه)" می باشد.

در ازای هر یک از گزینه ها به ترتیب امتیازات ۰، ۱، ۲ و ۳ داده می شود. بنابراین، دامنه نمرات و امتیازات هر آزمودنی بین ۰ تا ۴۵ می باشد. به منظور سنجش اعتبار این پرسشنامه، در سال ۸۲-۸۱ صالحی از دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن استفاده کرد که ضریب اعتبار محاسبه شده با روش آلفای کرونباخ برابر با ۸۶٪ و با روش دو نیمه کردن، برابر با ۷۸٪ می باشد. ضریب اعتبار به دست آمده در سطح معناداری ۰/۰۱ معنادار است و معرف اعتبار مطلوبی می باشد(۲۵).

پرسشنامه مقابله با شرایط پر استرس

(Coping Inventory for Stressful Situations = CISS):

این پرسشنامه در سال ۱۹۹۰ توسط اندلر و پارکر به منظور ارزیابی نحوه رویارویی افراد با مشکلاتشان ساخته شد. این آزمون دارای ۴۸ عبارت است و سه سبک مقابله اصلی را در بر می گیرد، که شامل مقابله مسأله مدار، به معنای کنترل هیجانات و برنامه ریزی برای حل گام به گام مسأله(۱۶ عبارت)، مقابله هیجان مدار، که در آن فرد به جای تمرکز بر خود مسأله بر هیجانات ناشی از آن تمرکز کرده و به جای حل مشکل برای کاهش دادن هیجانات منفی تلاش می کند (۱۶ عبارت) و سبک مقابله اجتنابی که فرد از روبرو شدن با مشکل اجتناب می کند (۱۶ عبارت). این پرسشنامه یک ابزار خود گزارشی است و آزمودنی ها باید در یک طیف لیکرت پنج درجه ای (از هرگز= ۱ تا بسیار زیاد =۵) مشخص کنند که تا چه حد از هر یک از راهبردهای ارائه شده استفاده می کنند. ضریب آلفای کرونباخ سه زیر مقیاس اصلی آزمون در نمونه های مختلف از جمله: نوجوانان، دانشجویان و بزرگسالان بالای ۰/۸۰گزارش شده است . همچنین ضریب پایایی حاصل از روش بازآزمایی زیر مقیاس ها در فاصله ۶ هفته بین ۰/۵۱ تا۰/۷۳گزارش شده است (۲۶). در ایران نیز ضریب آلفای زیر مقیاس های مقابله مسأله مدار را ۰/۷۵، مقابله هیجان مدار ۰/۸۲ و مقابله اجتنابی را ۷۳/۰ گزارش کرده اند. اعتبار سازه عبارات زیر مقیاس های

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-11]

آزمون از طریق محاسبه همبستگی هر یک از عبارات با کل عبارات زیر مقیاس مورد نظر اثبات شد(۲۷).

پرسشنامه دشواری های تنظیم هیجانی

(Difficulties in Emotion Regulation Scale = DERS):

این پرسشنامه توسط درس گراتز در سال ۲۰۰۴ساخته شده است که شامل۳۶ آیتم چند بعدی خود گزارشی است و الگوهای تنظیم هیجانی افراد را مورد ارزیابی قرار می دهد. تحلیل عاملی وجود۶ عامل عدم پذیرش پاسخ های هیجانی، دشواری در انجام رفتار هدفمند، دشواری در کنترل تکانه، فقدان آگاهی هیجانی، دسترسی محدود به راهبردهای تنظیم هیجانی و عدم وضوح هیجانی را نشان داد. گراتز اعتبار این پرسشنامه را ۰/۹۳ و پایایی آن را به روش آلفای کرونباخ۰/۸۰ گزارش کرده است(۲۸). در پژوهش امینیان (۲۸)پایایی آن با دو روش آلفای کرونباخ وتنصیف محاسبه شد که به ترتیب برابر ۰/۸۶ و ۰/۸۰، که بیانگر ضرایب قابل قبول پرسشنامه تنظیم هیجانی بود و برای اعتبار پرسشنامه تنظیم هیجانی، نمره آن با نمره پرسشنامه هیجان خواهی ذاکرمن همبسته شد و مشخص شد همبستگی مثبت معناداری بین آنها وجود دارد که بیانگر برخورداری پرسشنامه تنظیم هیجانی از اعتبار لازم بود ($P<۰/۴۳$، $r=۰/۲۶$ و $n=۵۹$).

یافته ها

به منظور تحلیل داده های پژوهش ابتدا آماره های توصیفی بررسی می شوند سپس در بخش آمار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده می شود که نتایج در جداول ذیل آمده اند.

جدول ۱: توصیف داده های عملکرد شغلی، سبک های مقابله با شرایط فشارزا و دشواری تنظیم هیجان

		فراوانی	درصد فراوانی
سن	کمتر از ۲۵ سال	۱۰	۹/۷
	۲۵ تا ۳۵ سال	۴۹	۴۷/۶
	۳۵ تا ۴۵ سال	۳۱	۳۰/۲
	۴۵ تا ۵۵ سال	۹	۸/۷
	۵۵ سال به بالا	۴	۳/۸
جنسیت	زن	۴۱	۳۹/۸
	مرد	۶۲	۶۰/۲

جدول ۱ نشان دهنده فراوانی و درصد فراوانی شرکت کنندگان پژوهش بر حسب سن و جنسیت می باشد. همانطور که ملاحظه می شود بیشترین میزان شرکت کنندگان با فراوانی ۴۹ نفر در گروه ۳۵-۲۵ سال قرار دارند و کمترین نیز در گروه بیشتر از ۵۵ سال با فراوانی ۴ نفر می باشد. همچنین از لحاظ جنسیت بیشترین میزان مربوط به مردان فراوانی ۶۲ می باشد و جنسیت زن نیز دارای فراوانی ۴۱ می باشد.

جدول ۲: توصیف داده های عملکرد شغلی، سبک های مقابله با شرایط فشارزا و دشواری تنظیم هیجان

	میانگین	انحراف معیار
عملکرد شغلی	۵۱/۳۷	۵/۱۳
مقابله مسأله مدار	۶۲/۷۹	۶/۰۱
مقابله هیجان مدار	۵۷/۸۲	۴/۲۹
مقابله اجتنابی	۳۲/۰۶	۳/۹۸
عدم پذیرش پاسخ های هیجانی	۱۷/۶۵	۳/۵۰
دشواری در انجام رفتار هدفمند	۱۶/۲۱	۲/۳۳
دشواری در کنترل تکانه	۱۸/۸۱	۱/۸۲
فقدان آگاهی هیجانی	۱۶/۹۰	۱/۱۳
دسترسی محدود به راهبردهای تنظیم هیجان	۱۷/۲۲	۳/۹۸
عدم وضوح هیجانی	۱۷/۵۴	۲/۲۸

جدول ۲ میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش را نشان می دهد. همانطور که مشاهده می شود، میانگین عملکرد شغلی ۵۱/۳۷ می باشد، همچنین در سبک های مقابله با شرایط فشارزا بیشترین میانگین کسب شده مربوط به مقابله مسأله مدار با ۶۲/۷۹ می باشد و کمترین نیز در سبک مقابله اجتنابی با ۳۲/۰۶ می باشد. در بین مؤلفه های دشواری هیجانی بیشترین میانگین مربوط به دشواری در کنترل تکانه با ۱۸/۸۱ و کمترین نیز در مؤلفه دشواری در انجام رفتار هدفمند با میزان ۱۶/۲۱می باشد.

جدول ۳ ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می دهد. همانطور که ملاحظه می شود عملکرد شغلی با سبک های مقابله هیجان مدار و اجتنابی همبستگی معنادار و منفی دارد و با سبک مقابله ای مسأله مدار همبستگی معنادار و مثبت دارد. همچنین عملکرد شغلی با مؤلفه های دشواری تنظیم هیجان بجز مؤلفه دسترسی محدود به راهبردهای تنظیم هیجان همیستگی معنادار و منفی دارد. به این صورت که با بالا رفتن مؤلفه های دشواری در تنظیم هیجان، عملکرد شغلی پایین می آید.

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-11]

جدول ۳: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش با استفاده از آزمون پیرسون

	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
عملکرد شغلی	-									
مقابله مسأله مدار	۰/۶۳**	-								
مقابله هیجان مدار	-۰/۲۶**	-۰/۱۹*	-							
مقابله اجتنابی	-۰/۲۵*	-۰/۲۱*	۰/۲۹**	-						
عدم پذیرش پاسخ های هیجانی	-۰/۳۱**	۰/۰۲	۰/۰۹	۰/۲۱*	-					
دشواری در انجام رفتار هدفمند	-۰/۳۳**	-۰/۰۶	۰/۰۴	۰/۱۸	۰/۸۷**	-				
دشواری در کنترل تکانه	-۰/۴۶**	-۰/۱۳	۰/۱۱	۰/۰۸	۰/۸۸**	۰/۷۷**	-			
فقدان آگاهی هیجانی	-۰/۵۱**	-۰/۲۰*	۰/۲۱*	-۰/۰۲	۰/۷۶**	۰/۶۳**	۰/۶۵**	-		
دسترسی محدود به راهبردهای تنظیم هیجان	-۰/۰۶	۰/۳۰**	-۰/۲۲*	۰/۵۱**	۴۰/۴۴**	۰/۴۲**	۰/۳۱**	۰/۰۷	-	
عدم وضوح هیجانی	-۰/۳۹**	-۰/۱۱	۰/۲۲*	۰/۰۹	۰/۸۳**	۰/۸۹**	۰/۷۳**	۰/۶۶**	۰/۲۹**	-

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ * همبستگی در سطح ۰/۰۵

در ادامه به منظور تبیین متغیر ملاک(عملکرد شغلی) توسط متغیرهای پیش بین(سبک های مقابله با شرایط فشارزا و مؤلفه های دشواری در تنظیم هیجان) از رگرسیون چند متغیره استفاده می شود، به منظور انجام رگرسیون لازم است ابتدا مفروضه های رگرسیون(کمولوگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده ها و دوربین واتسون برای استقلال داده ها) اجرا می شود که نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۴: نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف و دوربین واتسون

	آماره کلموگروف اسمیرنوف	سطح معناداری	دوربین واتسون
عملکرد شغلی	۱/۱۸	۰/۱۲	
مقابله مسأله مدار	۰/۷۳	۰/۶۵	۱/۵۹
مقابله هیجان مدار	۱/۲۶	۰/۰۸	
مقابله اجتنابی	۱/۳۰	۰/۰۶	
عدم پذیرش پاسخ های هیجانی	۱/۰۳	۰/۲۳	۱/۸۴
دشواری در انجام رفتار هدفمند	۱/۱۰	۰/۱۷	
دشواری در کنترل تکانه	۰/۹۰	۰/۳۸	
فقدان آگاهی هیجانی	۱/۲۵	۰/۰۸	
دسترسی محدود به راهبردهای تنظیم هیجان	۱/۱۶	۰/۱۰	
عدم وضوح هیجانی	۱/۱۲	۰/۱۶	

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-11]

جدول ۴ مفروضه های رگرسیون را باتوجه به آزمون کلموگروف اسمیرنوف و دوربین واتسون نشان می دهد. همانطور که مشاهده می شود، سطح معناداری برای تمام متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان می دهد توزیع داده ها نرمال می باشد. همچنین دوربین واتسون برای رگرسیون سبک های مقابله با موقعیت فشارزا ۱/۵۹ می باشد، و برای رگرسیون دشواری های هیجانی ۱/۸۴ می باشد، با توجه به اینکه میزان دوربین واتسون باید بین ۲/۵ – ۱/۵ باشد تا مفروضه تأیید شود، و در آزمون بالا این میزان بین ۲/۵ تا ۱/۵ است، درنتیجه این مفرضه نیز تأیید می شود.

جدول ۵: نتایج رگرسیون همزمان برای پیش بینی عملکرد شغلی به وسیله متغیرهای پیش بین

متغییر ملاک	متغیرهای پیش بین	F	R^2	B	Beta	T
عملکرد شغلی	مقابله مسأله مدار	۳۳/۰۰۷**	۰/۴۸	۰/۶۶	۰/۶۵	۸/۶۵**
	مقابله هیجان مدار			-۰/۲۱	-۰/۳۰	-۴/۰۱**
	مقابله اجتنابی			-۰/۰۱	-۰/۰۲	-۰/۳۰
عملکرد شغلی	عدم پذیرش پاسخ های هیجانی	۲۳/۹۴**	۰/۵۷	۱/۹۰	۱/۱۴	۴/۷۰**
	دشواری در انجام رفتار هدفمند			-۰/۳۷	-۰/۲۱	-۱/۲۸
	دشواری در کنترل تکانه			-۱/۶۵	-۰/۸۷	-۵/۹۳**
	فقدان آگاهی هیجانی			-۱/۱۸	-۰/۵۳	-۴/۵۵**
	دسترسی محدود به راهبردهای تنظیم هیجان			۱/۶۷	۰/۲۹	۳/۳۹**
	عدم وضوح هیجانی			-۰/۴۳	-۰/۲۵	-۱/۶۵

** در سطح ۰/۰۱

جدول ۵ نتایج رگرسیون همزمان برای پیش بینی عملکرد شغلی به وسیله متغیرهای پیش بین(سبک های مقابله با شرایط فشارزا و مؤلفه های دشواری در تنظیم هیجان) را نشان می دهد . همانطور که مشاهده می شود سبک های مقابله ای با هم توانسته اند متغیر ملاک(عملکرد شغلی)، را به طور معناداری پیش بینی کنند(R^2=۰/۴۸ $F_{,}$= ۳۳/۰۰۷ ،P<۰/۰۱). که از بین سبک های مقابله ای، سبک مقابله مسأله مدار توانسته متغیر ملاک(عملکرد شغلی)، را به طور معنادار و مثبت پیش بینی کنند(Beta=۰/۶۵ $t_{,}$=۸/۶۵ P, <۰/۰۱)، سبک مقابله ای هیجان مدار نیز توانست متغیر ملاک(عملکرد شغلی)، را به طور معنادار و منفی پیش بینی کنند(Beta=-۰/۳۰ $t_{,}$=-۴/۰۱ P,<۰/۰۱)، اما سبک مقابله ای اجتنابی نتوانست پیش بینی کننده معناداری برای عملکرد شغلی باشد. همچنین مقایسه ضرایب بتا نشان داد مهم ترین عامل پیش بینی کننده عملکرد شغلی، مقابله مسأله مدار است.

همچنین مشاهده می شود مؤلفه های دشواری در تنظیم هیجان، با هم توانسته اند متغیر ملاک (عملکرد شغلی)، را به طور معناداری پیش بینی کنند(R^2=۰/۵۷ $F_{,}$=۲۳/۹۴ P,<۰/۰۱). که از بین این مؤلفه ها، عدم پذیرش پاسخ های هیجانی (Beta=۱/۱۴ $t_{,}$=۴/۷۰ P, <۰/۰۱) و دسترسی محدود به راهبردهای تنظیم هیجان(Beta=۰/۲۹ $t_{,}$=۳/۳۹ P,<۰/۰۱)، توانسته اند متغیر ملاک (عملکرد شغلی)، را به طور معنادار و مثبت پیش بینی کنند. مؤلفه های دشواری در کنترل تکانه (Beta=-۰/۸۷ $t_{,}$=-۵/۹۳ P,<۰/۰۱) و فقدان آگاهی هیجانی (Beta=-۰/۵۳ $t_{,}$=-۴/۵۵ P,<۰/۰۱)، نیز توانسته اند متغیر ملاک(عملکرد شغلی)، را به طور معنادار و منفی پیش بینی کنند. اما مؤلفه های دشواری در انجام رفتار هدفمند و عدم وضوح هیجانی، نتوانستند پیش بینی کننده معناداری برای عملکرد شغلی باشند. همچنین مقایسه ضرایب بتا نشان داد مهم ترین عامل پیش بینی کننده عملکرد شغلی، مؤلفه عدم پذیرش پاسخ های هیجانی است.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف پیش بینی عملکرد شغلی براساس دشواری های تنظیم هیجان و شیوه های رویارویی با شرایط پر استرس در کارکنان درمانی یک بیمارستان نظامی انجام شد. نتایج نشان داد سبک های مقابله ای مسأله مدار و هیجان مدار توانستند به طور معنادار عملکرد شغلی را پیش بینی کنند نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش های خدری و دباغی(۲۴)، جعفری و همکاران(۲۹)، صمدی و همکاران(۴)، رضایی راد و همکاران(۳۰) و رئیسی و توکلی(۵) همسو می باشد. آنها در پژوهش های خود به بررسی استرس، فرسودگی شغلی، رضایت

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-11]

شغلی، عملکرد شغلی و سبک های مقابله با استرس پرداختند و نشان دادند استرس و سبک های مقابله با آن بر فرسودگی و رضایت و عملکرد شغلی تاثیر معناداری دارد. همچنین نتایج این پژوهش با پژوهش جعفری و همکاران(۲۹) که نشان دادند بین استرس شغلی و سبک های مقابله با استرس رابطه معناداری وجود ندارد، همسو نمی باشد. حسینی و مقتدر(۳۱) نشان دادند که آموزش راهبردهای مقابله با استرس بر سازگاری اجتماعی تأثیر معناداری دارد.

در این پژوهش نشان داده شد مؤلفه های عدم پذیرش پاسخ های هیجانی، دشواری در کنترل تکانه، فقدان آگاهی هیجانی و دسترسی محدود به راهبردهای تنظیم هیجان توانستند عملکرد شغلی را به طور معناداری پیش بینی کنند. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش های ایل بیگی قلعه نی و رستمی(۲۲)، کریم بهرام و همکاران(۱۵)، سیاح و همکاران(۳۲) همسو می باشد. آن ها در پژوهش های خود نشان دادند تنظیم هیجان بر عملکرد افراد در زمینه های کاری، زناشویی، زندگی و تحصیلی تأثیر معنادار دارد. همچنین علیزاده و همکاران(۱)، نشان دادند بین استرس شغلی و دشواری در تنظیم هیجان رابطه معناداری وجود ندارد که این نتیجه با نتایج پژوهش حاضر همسو نمی باشد. همانطور که ملاحظه می شود نتایج پژوهش حاضر و پژوهش های پیشین نشان دهنده تأثیر سبک های مقابله ای و ویژگی های هیجانی بر عملکرد افراد در زمینه های گوناگون زندگی بخصوص عملکرد شغلی است، که از جمله موقعیت های مهم در زندگی فرد می باشد که بیشتر زمان زندگی خود را در این موقعیت طی می کند. کارکنان بخش های درمانی مخصوصاً در بیمارستان های نظامی که میزان استرس شغلی و فشار زیادی را متحمل می شوند ممکن است از لحاظ هیجانی و شرایط روانی دچار مشکل شوند و در عملکرد شغلی با مشکلاتی روبرو شوند. توجه ویژه به این قشر و ویژگی های شخصیتی و روانی از ضروریات جامعه می باشد، زیرا سلامت آنها در بهبود و سلامت بیماران دخیل می باشد. لذا پیشنهاد می گردد پژوهش های بیشتری در زمینه مسایل هیجانی کارکنان درمانی بخش های نظامی انجام شود، همچنین پیشنهاد می گردد به صورت دوره ای برای این قشر کاری کارگاه های آموزشی در زمینه سبک های مقابله با استرس و موقعیت فشارزا و همینطور در زمینه بهبود ویژگی های شخصیتی مثبت انجام شود.

تشکر و قدردانی

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از کلیه عزیزانی که در انجام این پژوهش مشارکت داشتند، تشکر و قدردانی به عمل آورند.

References

1-Alizadeh A, Kazemigalogahi M, Jamali Z, Barati M & Azizi M. The role of Emotional Regulation and Spirituality on Occupational Stress in Military Nurses. J Nurse and Physician Within War. 2014; 2 (2): 17-22. [Persian].

2-Lim ba J, msocsci F, Bogossian M, Ahern KM. Stress and coping in Australian nurses: a systematic review. J Int Nurs Rev.2010; 57 (1):22-31.

3-Donyavi .V, Koohian .K, Soleiman Meigooni .S, Akbari .M. Survey of occupational stress scale on nurses in a military hospital in Tehran – 2012. . J Nurse and Physician Within War. 2013; 0 (19 and 20):9-13. [Persian].

4-Samadi S, Golmohammadi A, Sayed Ahmadian SM, Rezapuor T & Panahi H. The Relationship between Job Stress and Occupational Empowerment of Nurses in Selected Military Hospitals of the Country. J of Police Medicine. 2013; 1 (2):31-37. [Persian].

5-Raisi P & Tavakoli G. The effect Job stresses Hospital administrators and nursing Metron on the mental health and their job performance. J Hakim. 2002; 5 (4). [Persian].

6-Raisi P & Monajemi F. Study Job stress medical records of staff working in teaching hospitals of Iran University of Medical Sciences and Health Services. J Thought and Behavior. 1999; 5 (1 and 2):45-54. [Persian].

7-Raisi P & Zahiri M. Study prevalence of severe stress, stressors and their impact on the efficiency of hospital managers. J Thought and Behavior. 1998; 4 (2):40-48. [Persian].

8-Alma J. Stress in the ambulance personel.J Health rec manag. 1993; 12 (1): 9-61.

9-Ahadi B, Fathi A & Abdolmohammadi K. The Study of Psychological Factors affecting job performance police commander of East Azarbaijan. J Knowledge Police in East Azarbaijan. 2015; 15(4):63-78. [Persian].

10-Abolghasemi A, Moradisoroush M & Zahed A. The relationship between personal initiative, religious orientation and organizational social capital and workers job performances in the productive centers. J Knowledge & Research in Applied Psychology. 2011; 43 (1):86-94. [Persian].

11-Barrick, M. R., Mount, M. K., & Judge, T. A. Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next? J of Selection and Assessment. 2001; 9(1), 9-30.

12-Shafi Abadi A, Khalaj Asadi S. Relationship between Job Satisfaction and Mental

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-11]

Health. J Modern Industrial/Organizational Psychology. 2010; 1 (2):27-34. [Persian].
13-Garnefski, N, & Kraaij, V. Relationships between cognitive emotion regulation strategies and depressive symptoms: a comparative study of five specific samples. J Personality and individual Differences. 2006; 40(1):1659-1669.
14-Heshmatzadeh M. The relationship between emotion regulation problems and defense mechanisms with public health in students [Dissertation]. Iran: Islamic Azad University of Marvdasht; 2014. [Persian].
15-Avat Bahram K, Rabiei M, Donyavi V & Nikfarjam M. Comparison between emotion regulation strategies and life styles of couples with or without marital satisfaction in Sardasht. J Nurse and Physician Within War. 2015; 2 (4):124-130. [Persian].
16-Wong CF, Silva K, Kecojevic A, Schrager SM, Bloom JJ, Iverson E, et al. Coping and emotion regulation profiles as predictors of nonmedical prescription drug and illicit drug use among high-risk young adults.J Drug and alcohol dependence. 2013; 132 (1-2):165-171.
17-Szczygiet D, Buczny J, Bazinska R. Emotion regulation and emotional information processing: The moderating effect of emotional awareness. J Pers Indiv Differ. 2012; 52 (3):433-7.
18-Brackett MA, Palomera R, Mojsa-Kaja J, Reyes MR, Salovey P. Emotion-regulation ability, burnout, and job satisfaction among British secondary-school teachers. J Psychol Schs. 2010; 47(1):406- 17.
19-Eisenberg, N., Fabes, R. A., Guthrie, I. K., & Reiser, M. Dispositional emotiona lity and regulation: Their role in predicting quality of social functioning. J of Personality and Social Psychology. 2000; 78(1): 136-157.
20-Berking M, Margraf M, Ebert D, Wupperman P, Hofmann SG, Junghanns K. Deficits in Emotion – Regulation Skills Predict Alcohol use During and After Cognitive Behavioral Therapy for Alcohol Dependence. J Consult Clin Psychol. 2011; 79 (3):307-18.
21-GHolam Nejad H, Nikpeyma N. Occupational stressors in nursing. J Iran Occupational Health. 2009; 6 (1): 22-27. [Persian].
22-Ilbeigy Ghale nei R, Rostami M. Role of honesty-humility, emotionality, extraversion, agreeableness, conscientiousness and openness to experience personality dimensions, emotion regulation and stress coping strategies in predicting the quality of life in migraine peoples. J Mazandaran Univ Med Sci. 2014; 24 (112): 67-76. [Persian].
23-Mirzaei Gh, Fathi Ashtiani A. , Mehrabi H. A, Ahmadi Kh. Main Factors Dctcrminant Effccting on Job Satisfaction in Officcrs in a Military Unit. J of Military Medicine. 2006; 8 (1) : 69-77. [Persian].
24-Khedri B & Dabaghi P. Study of relationship between coping styles and mental health of soldiers. . J Nurse and Physician Within War. 2015; 2 (5):195-200. [Persian].
25-Saatchi M, kamkari K, Asgarian M. Psychological tests.3th ed. Iran, Tehran: Virayesh; 2012.p.336. [Persian].
26-Sadeghpour A, Azadi E, Mahmoodi M, Sharifi M. Prediction of Coping Strategies with Stress Based on Emotional Regulation Difficulties of Students. 5th International Congress of Child and Adolescents Psychiatry. 2012 Oct 9; Iran, Tehran: Iranian J Psychiatry 7:3, summer 2012. [Persian].
27-Shokri O, Moradi A, Farzad V, Sangari A, Ghanaei Z & Rezaee A. The role of personality traits and coping strategies in student's mental health: A Model causal. J Advances in Cognitive Science. 2005; 0 (1):28-38. [Persian].
28-Aminian M. The r Relationship between Emotion Regulation, negative life events and body image with nutrition disorders in women and girls in Ahwaz [Dissertation]. Iran: Islamic Azad University of Ahwaz; 2009. [Persian].
29-Jafary E, Kamarzarin H, Kordmirza E, Sefizadeh V. The role of spiritual well-being and coping skills in prediction of job satisfaction in nurses. Journal of Clinical Nursing and Midwifery. 2015; 4 (1):50-58. [Persian].
30-Rezaei Rad M, Kameli MJ & Buock Mousavi S. Coping with the stress of police personnel towards retirement and communicate with their individual characteristics. J Police Management Studies. 2010; 4 (4):535-560. [Persian].
31-Hosseini S & Moghtader L. The effectiveness of coping with stress on social adjustment. J Thought and Behavior. 2009; 3 (12):66-73. [Persian].
32-Sayah M, Olapur A, Ardame A, Shahidi S & Yaghoobi askarabad E. Prediction of Mental Health and Academic Performance of students within Cognitive Emotional Regulation Strategies in Medical Sciences University of Jundishapur in Ahvaz. J Center for the Study and Development of Medical Education. 2014; 5 (1):37-44. [Persian].

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-11]

Predict job performance based on difficulties in regulating emotions and practices to deal with stressors in a military hospital medical staff

Mami SH*, Sharifi M, Heidaryan F, Almasi F, Yarahmadi H, Zandifar H, Bastami M

Abstract

Introduction: The aim of this study is to predict job performance of nurses and medical staff a military hospital based on difficulties regulating emotions and ways of to deal with stressors and stressful.

Methods:. The study population included all medical staff a military hospital in Kermanshah to 138 people formed that sample of 103 people using the Cochran formula were selected by random sampling. For collect research data used of Job Performance Questionnaire, Difficulties in Emotion Regulation Scale and Coping Inventory for Stressful Situations.

Results: The results by multivariate regression showed problem-focused and emotion-focused coping styles and emotion regulation difficulties components (rejection of emotional responses, difficulty in controlling impulses, a lack of emotional awareness and limited access to emotion regulation strategies) were able to significantly predict job performance.

Conclusion: Can be concluded Influential, Coping Styles and emotional characteristics of the nurses in the field of the job (including important situations in one's life) which can be cause problems or High abilityon their job performance. So is most important noted this research which managers should try pay more attention to these psychological variables as an important factor in increasing the productivity of their employees.

Keywords: Job Performance, emotion, stressor and military hospital.

---

*Corresponding author: Department of pscycology, Ilam Branch, Islamic Azad University, Ilam, Iran. Email: Shahram.mami@yahoo.com

[Downloaded from npwjm.ajaums.ac.ir on 2026-11-11]