

رابطه استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی و مسئولیت‌پذیری با عملکرد شغلی پرستاران بیمارستان‌های شهرستان بهبهان

لیلا مترصد^۱، فرشته اسمعیل خانی^۲

تاریخ دریافت ۱۳۹۸/۰۸/۰۴ تاریخ پذیرش ۱۳۹۹/۰۱/۲۶

چکیده

پیش‌زمینه و هدف: با توجه به اهمیت عملکرد پرستاری در افزایش کیفیت مراقبت و درمان بیماران و اهمیت توجه به عوامل مؤثر در آن این پژوهش باهدف بررسی رابطه استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی و مسئولیت‌پذیری با عملکرد شغلی پرستاران بیمارستان‌های شهرستان بهبهان به مرحله اجرا درآمد. **مواد و روش کار:** به همین منظور از بین کلیه پرستاران بیمارستان‌های شهرستان بهبهان (۴۳۴)، تعداد ۲۰۸ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی چندمرحله‌ای انتخاب شدند ابزارهای پژوهش شامل: مقیاس استرس پرستاری گری تافت و اندرسون (۱۹۸۱)، مقیاس ترس از ارزیابی منفی لیری (۱۹۸۳)، پرسشنامه مسئولیت‌پذیری گاف (۱۹۸۷) و پرسشنامه‌های عملکرد شغلی پاتر سون (۱۹۷۰)، بوده است. در این پژوهش جهت تحلیل داده‌ها علاوه بر روش آمار توصیفی نظیر بیشترین و کم‌ترین نمره، میانگین، انحراف استاندارد از همبستگی ساده و رگرسیون چندگانه نیز استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج به‌دست‌آمده در این پژوهش نشان می‌دهد که ضرایب همبستگی به‌دست‌آمده از رابطه متغیرهای استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی با عملکرد شغلی معنی‌دار هستند. بدین معنی که بین استرس شغلی با عملکرد شغلی ($r = -0/354$, $p < 0/01$) رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. بین ترس از ارزیابی منفی با عملکرد شغلی ($r = -0/251$, $p < 0/01$)، رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین مسئولیت‌پذیری با عملکرد شغلی ($r = 0/285$, $p < 0/01$) رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان می‌دهد که از بین متغیرهای پیش‌بین، استرس شغلی ($\beta = -0/152$, $P \leq 0/01$) و پس‌از آن متغیر ترس از ارزیابی منفی ($\beta = -0/184$, $P \leq 0/01$) پیش‌بین‌های عملکرد شغلی محسوب می‌شوند.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی، مسئولیت‌پذیری، عملکرد شغلی

مجله پرستاری و مامایی، دوره هجدهم، شماره دوم، پی‌درپی ۱۲۷، اردیبهشت ۱۳۹۹، ص ۹۵-۱۰۶

آدرس مکاتبه: گروه روانشناسی عمومی، واحد بهبهان، دانشگاه آزاد اسلامی، بهبهان، ایران، تلفن: 06152870105-8

Email: L_moterased1973@yahoo.com

مقدمه

بقا و حتی انحلال سازمان‌هاست و اصولاً فلسفه سازمان‌ها همان عملکرد آن‌ها می‌باشد؛ چراکه همه عناصر و زیرمجموعه‌های یک سازمان که یک نظام یا سیستم را می‌سازند با عملکرد خود به‌صورت زنجیروار بقای کل سازمان را تضمین می‌کنند (۲). آرمسترانگ^۳ (۳) عملکرد را دستیابی به اهدافی که کمیت و کیفیت آن‌ها تعیین‌شده، تعریف کرده است. هر کاری که کارکنان در هر سطحی انجام می‌دهند، در تحقق اهداف کلی سازمان مؤثرند. بنابراین مدیریت عملکرد به آنچه کارکنان انجام می‌دهند کار آنان (نحوه انجام آن کار) رفتار آنان (و آنچه به دست می‌آورند) (نتایج آنان) مربوط می‌شود. در این میان پرستاران به‌عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین منبع انسانی

در دنیای مملو از تغییرات روزافزون در عرصه علم و دانش، چه از لحاظ نظری و چه از نظر کاربردی، نقش انسان آگاه و متبحر عاملی بسیار حیاتی برای تداوم عمر سازمان و سازگاری با تغییرات متنوع موجود در محیط داخلی و خارجی سازمان است. از آنجایی که منابع انسانی از مهم‌ترین سرمایه‌های هر سازمانی به شمار می‌روند، بررسی و شناسایی عوامل مرتبط با این منابع، می‌تواند بر عملکرد افراد مؤثر باشد (۱). ارتقای عملکرد شغلی به دلیل افزایش بهره‌وری در جامعه، یکی از مهم‌ترین اهدافی است که مدیران سازمان‌ها در پی آن می‌باشند. عملکرد مفهومی است که به‌تنهایی قادر به توجیه وجود

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد گروه روانشناسی عمومی، واحد بهبهان، دانشگاه آزاد اسلامی، بهبهان، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ استایار گروه روانشناسی عمومی، واحد بهبهان، دانشگاه آزاد اسلامی، بهبهان، ایران

^۳ Armstrong

بر عهده داشتن مسئولیت تأمین سلامت و درمان بیماران، تحت تأثیر عوامل متعدد استرس‌زا هستند (۹). کول و نلسون^۳ (۵) اعتقاد بر این دارند که ۹۳ درصد پرستاران مدام تحت تأثیر عوامل استرس‌زای محیط کار قرار می‌گیرند که این مسئله می‌تواند بر روی سلامت جسمی و روانی تأثیرگذار باشد. انجمن ملی ایمنی حرفه‌ای آمریکا، پرستاری را در رأس ۴۰ حرفه پرسترس معرفی کرده است. شکی نیست که در درازمدت این استرس می‌تواند باعث ایجاد فرسودگی شغلی شود (نلسون و سیمونز^۴) (۱۰).

از دیگر متغیرهایی که در این پژوهش به‌عنوان عوامل پیش‌بین عملکرد شغلی در نظر گرفته شده است، ترس از ارزیابی منفی^۵ می‌باشد. واتسون و فرند^۶ (۱۱) ترس از ارزیابی منفی را نگرانی افراد درباره ارزیابی‌های دیگران، آشفتگی مفرط نسبت به ارزیابی‌های منفی، اجتناب از موقعیت‌های ارزیابی، و انتظار تجربه ارزیابی‌های منفی از سوی دیگران، تعریف کردند. در حقیقت ترس از ارزیابی منفی شامل احساس دلهره و نگرانی در مورد ارزیابی‌های دیگران، نگرانی ناشی از این ارزیابی‌های منفی و انتظار این است که دیگران در مورد فرد فقط به‌طور منفی قضاوت کنند. این ترسی روان‌شناختی است که از نبود تعادل بین خواسته‌های موقعیتی یا محیطی حاصل می‌شود (جین و سودهیر^۷) (۱۲).

کلایتر، هیمبرگ، لیبویتز و گیتو^۸ (۱۳) نیز اظهار می‌دارند، در موقعیت‌های که فرد در معرض دید دیگران قرار گرفته و امکان انتقاد و ارزیابی او وجود دارد به‌گونه‌ای نامناسب دچار اضطراب می‌شوند، رپ^۹ و هیمبرگ (۱۴) ترس از ارزیابی منفی را به‌عنوان مشخصه اضطراب اجتماعی در نظر می‌گیرند که در ایجاد و حفظ اضطراب غیرمنطقی و شدید مرتبط با موقعیت‌های اجتماعی مؤثر است

آخرین متغیر که به‌عنوان پیش‌بین کننده عملکرد شغلی پرستاران در این پژوهش در نظر گرفته شده است، مسئولیت‌پذیری^{۱۰} است. احساس مسئولیت یکی از ویژگی‌های شخصیتی انسان‌هاست که عبارت است از قابلیت پذیرش، پاسخ‌گویی و به عهده گرفتن کاری که از کسی درخواست می‌شود و فرد حق دارد آن را بپذیرد یا نپذیرد (کلمز و بین^{۱۱}) (۱۵).

مسئولیت‌پذیری از دیدگاه فروم^{۱۲} (۱۶) فقط وظیفه یا تکلیفی نیست که باید توسط یک فرد انجام گیرد؛ بلکه برعکس، بیانگر نوعی احساس و حالت است که توسط خود فرد، برانگیخته‌شده و در بر

سازمان‌های مراقبت بهداشتی و درمانی، اهمیت بسزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند؛ به‌طوری‌که سازمان‌های مراقبت بهداشتی و درمانی بدون نیروی کارآمد پرستاری نمی‌توانند به موفقیتی دست یابند. سلامت جسمی و روحی بیماران به کیفیت مراقبت‌های پرستاری (عملکرد شغلی) مربوط می‌شود. عملکرد شغلی پرستاران، به‌عنوان فعالیتی اثربخش، در انجام فعالیت‌ها و مسئولیت‌های مرتبط با مراقبت مستقیم از بیمار تعریف می‌شود که افت آن منجر به کاهش بهره‌وری، افزایش هزینه‌ها، عدم رضایت بیماران و افزایش نیروی پرستاری می‌شود (۴).

یکی از متغیرهای تأثیرگذار بر عملکرد شغلی پرستاران، استرس شغلی است. به خاطر این‌که کارکنان سیستم بهداشتی نقش مهمی در کیفیت مراقبت ارائه‌شده به بیماران بر عهده دارند بنابراین استرس شغلی از مباحث مهم در بخش سلامت محسوب می‌شود. متصدیان حرفه‌های پزشکی به دلیل بر عهده داشتن مسئولیت تا مین سلامت و درمان بیماران، تحت تأثیر عوامل متعدد استرس‌زا هستند. استرس شغلی پرستاران به‌عنوان یک جز مهم سیستم بهداشتی درمانی دارای اثر زیاد بر کیفیت مراقبت‌های بالینی است (۵). استرس شغلی یکی از موضوعاتی است که در حوزه مدیریت و رفتار سازمانی مورد مطالعه و بررسی قرار می‌گیرد. لذا سازمان‌ها در برنامه خود توجه زیادی به مطالعه، کنترل و کاهش استرس در محیط کار نموده تا از این طریق هم از هزینه‌های مربوط به آسیب‌های جسمی و روانی ناشی از آن بکاهند و هم باعث ارتقای بهره‌وری کارکنان خود شوند دوئل^۱ (۶). استرس شغلی به‌عنوان عدم تعادل بین نیازهای محیط کار و توانایی فردی برای سازگاری در نظر گرفته می‌شود (اسملتز^۲) (۷).

بدون شک حرکت در جهت نیل به اهداف سازمانی و کسب آن اهداف و درنهایت پیشرفت جامعه، در گرو افزایش عملکرد کارکنان سازمان‌ها است. استرس یا فشار روانی مهم‌ترین تأثیر را بر عملکرد فرد می‌گذارد. بدین ترتیب هنگامی که استرس از حد مشخصی فراتر برود، باعث کاهش عملکرد می‌شود. میزان استرس در حد متعادل بهترین عملکرد را به همراه خواهد داشت و اگر میزان آن از یک محدوده کمتر یا بیشتر باشد، عملکرد پایین خواهد آمد (۸).

اگرچه استرس شغلی در همه مشاغل وجود دارد ولی در حرفه‌هایی که با سلامتی انسان‌ها سروکار دارند این موضوع اهمیت و فراوانی بیشتری پیدا می‌کند. متصدیان حرفه‌های پزشکی به دلیل

7. Jain & Sudhir

8. Cloitre, Heimberg, Leibowitz & Gitow

9. Rapee

10. responsibility

11. Clemes & Bean

12. Fromm

1. Doyle

2. Smeltzer

3. Cole & Nelson

4. Simmons & Nelson

5. fear of negative evaluation

6. Watson & Friend

دارنده پاسخ و واکنش فرد نسبت به نیازهای دیگران به‌صورت آشکار یا پنهان است.

از آنجایی که در پژوهش‌های مختلف، رابطه استرس شغلی و عملکرد شغلی پرستاران مورد بررسی قرار گرفته است اما کمتر پژوهشی پیرامون ترس از ارزیابی منفی با عملکرد شغلی انجام شده و با توجه به اهمیت و نقش عملکرد شغلی پرستاران، در بهبود و کیفیت پرستاری، این پژوهش باهدف بررسی رابطه بین استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی و مسئولیت‌پذیری با عملکرد شغلی پرستاران بیمارستان‌های شهرستان بهبهان انجام شده است.

مواد و روش کار

این پژوهش از نوع پژوهش همبستگی^۱ است و هدف آن شناخت متغیرهای مرتبط با عملکرد شغلی و ارائه تصویری روشن از رابطه متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک است.

در پژوهش حاضر استرس شغلی و ترس از ارزیابی منفی متغیرهای پیش‌بین و عملکرد شغلی متغیر ملاک است. و این پژوهش درصدد پاسخگویی به این سؤال است که: آیا بین استرس شغلی و ترس از ارزیابی منفی با عملکرد شغلی رابطه وجود دارد؟ جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه پرستاران شهرستان بهبهان (۴۳۴) نفر می‌باشد که در سال ۹۷ در بیمارستان‌های این شهرستان مشغول به کار بوده‌اند.

در این پژوهش نمونه آماری حاضر بر اساس جدول کرجسی و مورگان^۲ (۱۹۷۰)، انتخاب شد که شامل ۲۰۸ نفر از پرستاران می‌باشد. برای انتخاب نمونه از روش تصادفی چندمرحله‌ای استفاده شد. بدین‌صورت که از پس از مکاتبه با مسئولین بیمارستان‌های شهرستان، از هر بیمارستان بخش‌های موردنظر اعم از بخش کودکان، داخلی، جراحی، اتاق عمل، اورژانس، زنان، نوزادان، CCU، ICU و NICU به‌صورت تصادفی انتخاب شدند. سپس با در نظر گرفتن میزان پرستاران در هر بخش و توجه به شیفت کاری، آر هر بخش تعدادی پرستار به‌صورت تصادفی انتخاب شدند. پس از مشخص شدن پرستاران مورد نمونه، با آنان ارتباط برقرار شد، ضمن بازگویی و دادن توضیحاتی در خصوص اهمیت پژوهش حاضر، پرسشنامه‌های عملکرد شغلی^۳ پاترسون^۴ (۱۹۷۰)، مقیاس استرس پرستاری^۵ گری تافت و اندرسون^۶ (۱۹۸۱) (۱۷)، فرم کوتاه مقیاس ترس از ارزیابی منفی^۷ (لیری^۸، ۱۹۸۳) (۱۸) و پرسشنامه مسئولیت‌پذیری گاف (۱۹۸۷)، (۱۹) در اختیار آن‌ها قرار داده شد جمع‌آوری اطلاعات از آن‌ها آغاز گردید. در مدت‌زمان تکمیل

پرسشنامه‌ها نیز، هرگونه ابهام و پرسشی در خصوص ماده‌های مورد سؤال، توسط پژوهشگر رفع گردید و سعی بر آن بود تا اطلاعاتی با کیفیت بالا و خالص جمع‌آوری شوند. لازم به یادآوری است به‌منظور رعایت اخلاق حرفه‌ای، و جلوگیری از هرگونه سوگیری احتمالی، تمامی پرسشنامه‌ها بدون ذکر نام و نام خانوادگی تکمیل و جمع‌آوری شدند.

اطلاعات جمعیت شناختی اعضاء نمونه، مانند جنسیت، سن، میزان تحصیلات و نوع استخدام آزمودنی‌های موردپژوهش در قالب جداول و نمودارها در ادامه ارائه شده است. پرسشنامه عملکرد شغلی توسط پاترسون (۱۹۷۰) تهیه و توسط ارشدی و شکرکن (۲۰) ترجمه شده است. که به‌منظور سنجش عملکرد کارکنان به کار می‌رود. این پرسشنامه دارای ۱۵ سؤال از چهار درجه: بندرت - گاه - اغلب و همیشه تشکیل شده است جهت سنجش عملکرد این پرسشنامه با تغییرات جزئی به یک پرسشنامه خود ارزشیابی عملکرد تبدیل شد. در این پرسشنامه آزمودنی‌ها پاسخ‌های خود را به‌صورت علامت ضربدر در یک مقیاس ۴ درجه‌ای در پرسشنامه عملکرد شغلی مشخص می‌نماید و هم چنین روش محاسبه این آزمون به روش ۱، ۲، ۳، ۴ می‌باشد. حداکثر نمره در این پرسشنامه ۶۰ و حداقل ۱۵ می‌باشد (ارشدی و شکرکن، ۱۳۸۶) (۲۰). در پژوهش ارشدی و شکرکن (۱۳۸۶) (۲۰) جهت تعیین اعتبار مقیاس از یک سنجش تک ماده‌ای استفاده شده است و ضریب اعتبار ۰/۶۴ به دست آمده است. در تحقیقات خارجی پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی به کمک ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ و پایایی بازآزمایی آن در طی ۷ هفته ۰/۷۸ گزارش شده است

پرسشنامه استرس شغلی پرستاری که توسط گری تافت و اندرسون (۱۹۸۱) (۱۷) تهیه شده است و نخستین ابزاری است که به‌منظور اندازه‌گیری استرس پرستاری به جای استرس شغلی کلی ساخته شده است. این ابزار شامل ۳۴ عبارت است و میزان استرس شغلی در پرستاران را مورد سنجش قرار می‌دهد. گری تافت و اندرسون (۱۹۸۱) (۱۷) اعتبار پرسشنامه را بر روی ۱۲۲ پرستار بر اساس ضریب همبستگی بین مقیاس استرس شغلی پرستاران با مقیاس اضطراب ۰/۳۹، با اضطراب حالت ۰/۳۵ به دست آورده‌اند. گری تافت و اندرسون (۱۹۸۱) پایایی مقیاس بر روی ۳۱ پرستار را با استفاده از آزمون مجدد در فاصله بین دو تا پنج هفته برای کل مقیاس ۰/۸۱ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی مقیاس استرس پرستاری و مؤلفه‌های آن به سه روش آلفای کرونباخ،

^۵. Nursing Stress Scale (NSS)

^۶. Gray-Toft and Anderson

^۷. Brief Fear of Negative Evaluation Scale (B. F.N.E.S)

^۸. Leary

3. Correlation research

^۲. Krejcie & Morgan

^۳. Job Performance Questionnaire (JPQ)

^۴. Paterson

اسپیرمن - براون و گاتمن به ترتیب ۰/۹۳۸، ۰/۸۳۳ و ۰/۸۳۲ محاسبه شده است.

در پژوهش حاضر به منظور اندازه گیری ترس از ارزیابی منفی از فرم کوتاه مقیاس ترس از ارزیابی منفی لیری (۱۹۸۳) (۱۸)، استفاده شده است. این مقیاس که شامل ۱۲ ماده است و باهدف سنجش سطوح متمایز تجارب اضطراب زای افراد در مواجه احتمالی با ارزیابی های منفی آتی، طراحی شده است. پاسخ دهندگان وضعیت خود را در هر سؤال در یک طیف پنج درجه ای (۱- هرگز صدق نمی کند تا ۵- تقریباً همیشه صدق می کند) مشخص می کنند. در پژوهش لیری (۱۹۸۳) (۱۸) اعتبار پرسشنامه بین نسخه کوتاه مقیاس ترس از ارزیابی منفی و با مقیاس بلند ترس از ارزیابی منفی همبستگی بالایی به دست آمده است ($r = 0.96$). در پژوهش حاضر پایایی مقیاس ترس از ارزیابی منفی به یه شیوه آلفای کرونباخ، اسپیرمن براون و گاتمن به ترتیب ۰/۸۴۱، ۰/۸۲۹ و ۰/۸۲۸ به دست آمده است.

برای سنجش مسئولیت پذیری، از خرده مقیاس سنجش مسئولیت پذیری برگرفته شده از پرسشنامه روانشناختی کالیفرنیا استفاده شده است. خرده مقیاس مسئولیت پذیری برگرفته شده از پرسشنامه کالیفرنیا، دارای ۴۲ سؤال بوده که از میان ۴۶۲ سؤال پرسشنامه اصلی استخراج شده است. پرسشنامه یادشده نخستین بار توسط هاریسون گاف (۱۹۵۱) با ۶۴۸ سؤال و ۱۵ مقیاس برای سنجش ۱۵ ویژگی شخصیتی انتشار یافت و سپس در سال ۱۹۵۷ مقیاس های آن به ۱۸ و بار دیگر در سال ۱۹۸۷ به وسیله وی مورد تجدید نظر قرار گرفت و تعداد سؤال های آن به ۱۶۲ و تعداد خرده مقیاس های آن به ۲۰ خرده مقیاس افزایش یافت. مقیاس سنجش مسئولیت پذیری ۴۲ سوالی، به منظور سنجش ویژگی هایی از قبیل وظیفه شناسی، احساس تعهد، سخت کوشی، جدیت، قابلیت اعتماد، رفتار مبتنی بر نظم و مقررات، منطق و احساس مسئولیت مورد استفاده قرار گرفت. پاسخ های این پرسشنامه بصورت ۰ و ۱ نمره

گذاری می شود. به این معنی که آزمودنی در صورت موافق بودن با هر عبارت در مقابل آن علامت تیک و در صورت مخالفت با هر عبارت در مقابل آن علامت ضربدر قرار می دهد (۲۱). بر اساس نتایج پژوهش رضایی (۱۳۷۸) (۲۱) ضریب اعتبار مقیاس مذکور با استفاده از روش اعتبار ملاکی هم زمان (نمره های حاصل از مقیاس مذکور با نمره های حاصل از اجرای یک پرسش نامه چهار سئوالی سنجش مسئولیت پذیری خود ساخته) همبسته شده است که ضریب اعتبار آن ۰/۵۶ گزارش شده است. گاف (۱۹۸۷) (۱۹) پس از بررسی پژوهش های متعدد در مورد پرسشنامه روانشناختی کالیفرنیا نتیجه گرفت که دامنه ضرایب پایایی بازآزمایی و همسانی درونی هر یک از این میانه ۰/۵۲ تا ۰/۸۱ و میانه ضرایب اعتبار کلی آن نیز ۰/۷۰ می باشد. رضایی (۱۳۷۸) (۲۱) نیز در پژوهشی پایایی آن را به سه روش دونیمه سازی، آلفای کرونباخ و گاتمن به ترتیب ۰/۶۳، ۰/۶۵ و ۰/۶۳ به دست آورده است. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی پرسشنامه مسئولیت پذیری به سه روش آلفای کرونباخ، اسپیرمن - براون و گاتمن ۰/۸۳۲، ۰/۷۶۷ و ۰/۷۶۷ به دست آمده است.

یافته ها

مندرجات جدول (۱)، نشان می دهد که ضرایب همبستگی به دست آمده از رابطه متغیرهای استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی، مسئولیت پذیری با عملکرد شغلی معنی دار هستند. بدین معنی که بین استرس شغلی با عملکرد شغلی نیز ($r = -0.354$, $p < 0.01$) رابطه منفی و معنی داری وجود دارد. بین ترس از ارزیابی منفی با عملکرد شغلی ($r = -0.251$, $p < 0.01$)، رابطه منفی و معنی داری وجود دارد. همچنین بین مسئولیت پذیری با عملکرد شغلی ($r = 0.285$, $p < 0.01$) رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. از بین متغیرهای پیش بین، استرس شغلی بیشترین رابطه و ترس از ارزیابی منفی کمترین رابطه با عملکرد شغلی دارد. (سطوح معنی داری برای ضرایب با علامت * در جدول آمده است).

جدول (۱): نتایج ضریب همبستگی بین متغیرهای پیش بین با عملکرد شغلی

متغیرها	۱	۲	۳	۴
۱. استرس شغلی	-			
۲. ترس از ارزیابی منفی	۰/۳۲۰ ^{**}	-		
۳. مسئولیت پذیری	-۰/۳۹۷ ^{**}	-۰/۱۹۱ [*]	-	
۴. عملکرد شغلی	-۰/۳۵۴ ^{**}	-۰/۲۵۱ ^{**}	-	-
			۰/۲۸۵ ^{**}	

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

مندرجات جدول (۲)، نشان می‌دهد که ترکیب خطی متغیرهای پیش‌بین (استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی) با عملکرد شغلی از نظر آماری معنی دار است ($P \leq 0/01$, $F = 19/121$). بنابراین فرضیه ۴ نیز تأیید می‌گردد. همچنین ضرایب همبستگی چندگانه متغیرهای پیش‌بین با عملکرد شغلی ($R = 0/514$) به دست آمده است. ضریب تعیین به دست آمده ($R^2 = 0/265$) می‌باشد که نشان می‌دهد متغیرهای پیش‌بین قادرند به‌طور ترکیبی حدود ۲۶٪ از تغییرات متغیر ملاک را پیش‌بینی کنند.

جدول (۲): خلاصه تحلیل رگرسیون متغیرهای پیش‌بین با عملکرد شغلی به روش همزمان

مدل	مجموع مجذورات	میانگین مجذورات	نسبت F	R	R ²	sig
رگرسیون	۲۳۰۸/۷۱۱	۷۶۹/۵۷۰	۱۹/۱۲۱	۰/۵۱۴	۰/۲۶۵	۰/۰۰۱
باقیمانده	۲۶۳۴۰/۱۶۹	۱۲۹/۱۱۸				
کل	۲۸۶۴۸/۸۸۰					

مندرجات جدول (۳)، نشان می‌دهد که از بین متغیرهای پیش‌بین، استرس شغلی ($\beta = -0/152$, $P \leq 0/01$) و پس از آن متغیر ترس از ارزیابی منفی ($\beta = -0/184$, $P \leq 0/01$) بیش بین‌های عملکرد شغلی محسوب می‌شوند. همچنین متغیر مسئولیت‌پذیری دیگر قادر به پیش‌بینی متغیر ملاک در این معادله نمی‌باشد. در واقع اگر یک انحراف استاندارد به استرس شغلی اضافه شود، مقدار ۰/۱۵ واحد باعث کاهش عملکرد شغلی می‌شود.

جدول (۳): ضرایب رگرسیون استاندارد و غیر استاندارد برای پیش‌بینی متغیر ملاک

مدل	ضرایب غیر استاندارد	ضرایب استاندارد	T	sig
مقدار ثابت (a)	۶۴/۰۴۵		۱۲/۱۲۴	۰/۰۰۱
استرس شغلی	-۰/۱۰۶	-۰/۱۵۲	-۲/۲۱۵	۰/۰۲۸
ترس از ارزیابی منفی	-۰/۲۰۲	-۰/۱۴۸	-۲/۱۱۷	۰/۰۳۵
مسئولیت‌پذیری	۰/۲۸۶	۰/۱۳۴	۱/۹۶۴	۰/۰۵۴

بحث و نتیجه گیری

چالش و سرسختی را با عملکرد شغلی پرستاران سه بیمارستان در کشورهای خلیج خاورمیانه را مورد بررسی قرار داده است. خونگ و یین^۲ (۲۰۱۶) در بررسی تأثیر استرس شغلی بر عملکرد شغلی کارکنان بخشی صنعتی در ویتنام، به این نتیجه دست یافتند که استرس کاری تأثیری منفی بر عملکرد شغلی کارکنان داشته است. نیانگاو و بولا^۳ (۲۰۱۵) در پژوهش خود با مطالعه کار، استرس شغلی و عملکرد شغلی کارکنان هتل، دریافتند بین کار استرس و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. دار و همکارانش (۲۰۱۱) در پژوهش خود با بررسی تأثیر استرس شغلی کارکنان و عملکرد شغلی در کسب و کار بخش پاکستان، به این نتیجه دست یافته‌اند که یک

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بین استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی و مسئولیت‌پذیری با عملکرد شغلی پرستاران بیمارستان‌های شهرستان بهبهان رابطه وجود دارد. نتایج حاصل از این پژوهش را می‌توان با نتایج مشابه همچون جمال (۲۰۱۶)، خونگ و یین (۲۰۱۶)، نیانگاو و بولا (۲۰۱۵)، دار و همکارانش (۲۰۱۱)، احمد و رمضان (۲۰۱۳)، یوزگات و همکاران (۲۰۱۳)، گیلیو و همکارانش (۲۰۰۸)، حسینی شیرازی و همکارانش (۲۰۱۳/۱۳۹۲)، چی یانگ (۲۰۱۰) و ون و گو (۲۰۱۶) هماهنگ و همسو دانست (۳۱-۲۲). جمال^۱ (۲۰۱۶) در پژوهش خود رابطه استرس شغلی،

^۳ . Nyangahu & Bula

^۱ . Jamal

^۲ . Khuong & Yen

صورتی که از ظرفیت مقابله‌ای افراد تجاوز کند می‌تواند اثر تضعیف کننده بر عملکرد فردی و سازمانی داشته باشد. که اگر استرس شغلی کارکنان کلیدی و یا شمار زیادی از نیروی کاری سازمان را تحت تأثیر قرار دهد می‌تواند سلامت و عملکرد سازمان را به چالش کشیده و در این حالت سازمان نه تنها بهترین‌ها را از کارکنانش دریافت نمی‌کند بلکه ممکن است که عملکرد آن در بازار رقابتی بطور فزاینده‌ای تحت تأثیر قرار گیرد (۲۳).

پرستاران یکی از گروه‌هایی هستند که بیشترین استرس شغلی را تحمل می‌کنند از طرفی بر اساس الگوی تقاضا-کنترل مشاغلی که با استرس کاری بالا و کنترل پایین همراه هستند، موجب پدیدار شدن پریشانی روانی و جسمی می‌شوند. چنین محیط‌های کاری سرانجام منابع عاطفی و روانی پرستاران را تخلیه می‌کرده و ممکن است منجر به کاهش عملکرد شغلی پرستاران شود. مالاچ پینس^۴ (۲۹) معتقد است موقعیت‌های استرس‌زای شغلی برخاسته از ساختار سازمان مانند ابهام نقش، تعارض نقش و فشار کاری است و از سوی دیگر، فقدان شرایط مثبت در محیط کار به آثار منفی منجر شود. در همین راستا کریک‌مور^۵ (۳۰) نیز معتقد است مواجهه هر روز پرستار با درد و رنج بیماران، مرگ آنان و سوگواری اطرافیان می‌تواند از لحاظ روانی پرستاران را شدیداً تحت تأثیر قرار دهد. این استرس‌ها زیان آور بوده و توانایی پرستار را در حمایت از بیمار کاهش می‌دهد و سبب افت مراقبتی می‌گردد. این امر منجر به کاهش عملکرد در حیطه شغلی می‌شود.

به‌طور کلی وقتی سطح استرس شغلی بر افراد بالا می‌رود، افراد پس از ارزیابی موقعیت، به اشکال مختلف درصدد مقابله با شرایط استرس آور بر می‌آیند. به نظر می‌رسد که در زمان مقابله با استرس شغلی، سطح عملکرد شغلی ضعیف می‌شود، چرا که فرد در اثر تجربه عوامل فشارآور، ناگزیر بخشی از نیرو و توان کاری خود را صرف شیوه‌های مقابله با عوامل استرس آور می‌کند. به همین دلیل در زمان افزایش استرس شغلی، افراد به‌طور خواسته یا ناخواسته با محدودیت توان و انرژی برای عملکرد شغلی مطلوب مواجه می‌شوند. بنابراین در صورت تداوم عوامل استرس آور در محیط کار، سطح عملکرد شغلی فرد تضعیف می‌شود، و اگر این تضعیف یا کاهش بسیار جدی و چشمگیر باشد ممکن است برای فرد تبعات منفی دیگری را به وجود آورد. به همین دلیل ممکن است افراد در شرایط استرس شغلی تلاش کنند تا نشان دهند عملکرد آن‌ها تغییری ننموده است. افزایش استرس محیط کار در پرستاران می‌تواند منجر به بروز پاسخ‌های رفتاری و در نتیجه کاهش کیفیت کار و افزایش بار

رابطه منفی بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان وجود دارد. احمد و رمضان (۲۰۱۳) با بررسی تأثیر استرس شغلی بر عملکرد شغلی کارکنان بخشی از بانک در پاکستان، دریافتند همبستگی منفی بین استرس شغلی و عملکرد شغلی وجود دارد. یوزگات و همکاران (۲۰۱۳) در طی پژوهشی که پیرامون رابطه استرس شغلی و عملکرد شغلی کارکنان بخش عمومی استانبول با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی، انجام داده‌اند، گزارش کرده‌اند که یک رابطه منفی و معنی‌داری بین استرس شغلی و عملکرد شغلی وجود دارد. گیل‌بوا، شیروم، فرد و کوپر^۱ (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای به بررسی استرس‌های محیط کار و اثر آن‌ها بر عملکرد شغلی پرداخته‌اند. حسینی شیرازی و همکارانش (۲۰۱۳/۱۳۹۲) در پژوهشی با بررسی هراس اجتماعی (ترس از ارزیابی منفی از مبحث هراس اجتماعی نشأت می‌گیرد) و ارتباط آن با عملکرد شغلی پرسنل آموزش عالی، دریافتند رابطه منفی و معناداری بین هراس اجتماعی و اجزای آن با عملکرد شغلی وجود دارد. چی یانگ^۲ (۲۰۱۰) در مطالعه خود با بررسی چگونگی تأثیر مسئولیت‌پذیری بر عملکرد شغلی و رضایت شغلی کارکنان صنعت هتلداری، دریافته است که میزان مسئولیت‌پذیری در کارکنان بر روی عملکرد کاری آنان تأثیر به سزایی دارد. ون و گو^۳ (۲۰۱۶) با مطالعه بررسی عملکرد شغلی و صلاحیت مشاوران دانشگاه با توجه به نقش مسئولیت‌پذیری دریافتند که مسئولیت‌پذیری مشاوران تأثیر مثبت و قابل توجهی در عملکرد شغلی آنان دارد.

فرضیه ۱) بین استرس شغلی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد.

برای آزمودن این فرضیه، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. همان‌طور که ملاحظه گردید، بین استرس شغلی و عملکرد شغلی $(p < 0/01, r = -0/354)$ ، رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. در تبیین نتایج حاصل از این فرضیه می‌توان بیان کرد که استرس بخش عمده‌ای از زندگی کارکنان را در محیط کاری و سازمانی تحت تأثیر قرار می‌دهد و چنان‌چه مدت زیادی ادامه یابد یا میزان استرس زیاد باشد به تدریج فرد خسته شده و ادامه وضعیت باعث می‌شود تا انرژی جسمانی و روانی افراد کاهش یابد و موجب به خطر افتادن سلامت عمومی، تضعیف توانایی افراد و در نتیجه کاهش عملکرد شغلی کارکنان گردد.

یکی از پیامدهای استرس شغلی اثر بر عملکرد شغلی می‌باشد. استرس شغلی در حدی که از توانایی‌ها و ظرفیت‌های فرد تجاوز نکند می‌تواند با ۱۰٪ افزایش انگیزه سبب بهبود عملکرد شود ولی در

4. Malach-Pines

5. Crickmore

1. Gilboa, Shirom, Fried & Cooper

2. Chiang

3. Wen & Guo

هزینه‌های احتمالی به سازمان و بیماران گردد زیرا پرستاران در معرض استرس دچار ضعف شده و از روحیه پایین رنج می‌برند و استرس موجب بی‌علاقگی و خونسردی نسبت به وظایف، کاهش انرژی، سازگاری با محیط، کاهش کارایی، بروز مشکلات در امر تصمیم‌گیری، ایجاد اختلال در ارتباطات بیمارستانی و کاهش ارزش‌های شغلی در بین پرستاران می‌گردد.

پرستاران در محیط کار خود با عوامل استرس‌زایی برخورد می‌کنند که می‌تواند سلامت عمومی آنان را تحت الشعاع قرار دهد و با توجه به جایگاه این رشته در امر خدمات به بیماران، استرس‌های شغلی بر کیفیت کار و عملکرد شغلی آنان تأثیر منفی می‌گذارد. از طرف دیگر با توجه به این‌که آموزش کادر پرستاری هزینه بالایی را به نظام بهداشتی - درمانی تحمیل می‌کند، آسیب دیدن سلامت عمومی و متعاقباً عملکرد شغلی پایین آنان موجب به هدر رفتن سرمایه‌ها شده و بهره‌وری را کاهش می‌دهد. لذا مسئولین نظام بهداشتی - درمانی باید در جهت ارتقاء سلامت روانی و کاهش استرس‌های شغلی اقدامات موثری را انجام دهند.

فرضیه ۲) بین ترس از ارزیابی منفی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد.

برای آزمودن این فرضیه، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. همان‌طور که ملاحظه گردید، بین ترس از ارزیابی منفی و عملکرد شغلی $r = -0.251$ ، $p < 0.01$ ، رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. با توجه به این‌که کمتر مطالعاتی با موضوع ترس از ارزیابی منفی با عملکرد شغلی صورت گرفته، در نتیجه امکان مقایسه و همخوانی دقیق بین نتایج این پژوهش با نتایج سایر پژوهش‌ها به‌صورت کامل میسر نیست و بحث و مقایسه را اندکی مشکل ساخت.

در تبیین رابطه ما بین ترس از ارزیابی منفی و عملکرد شغلی می‌توان از مبحث اضطراب اجتماعی نام برد. رپ و همبرگ (۱۴) ترس از ارزیابی منفی را به‌عنوان مشخصه اضطراب اجتماعی در نظر می‌گیرند که در ایجاد و حفظ اضطراب غیرمنطقی و شدید مرتبط با موقعیت‌های اجتماعی مؤثر است. افراد مضطرب اجتماعی می‌ترسند که در موقعیت‌های اجتماعی نظیر قرارگیری در جمع، صحبت کردن در حضور دیگران و ملاقات با افراد جدید دچار شرمساری شوند (سادوک و سادوک، ۳۱). بیش از نیمی از مبتلایان به اضطراب اجتماعی در ایفای عملکرد خویش ناتوانی متوسط یا جدی دارند، ۱۲ درصد این افراد در کار خود دچار افت می‌شوند، ۱۱ درصد آن‌ها هرگز استخدام نمی‌شوند و ۸ درصد نیز به ترک حرفه خود اقدام خواهند کرد (ویچن، ۳۲). روشن است که سطوح پایین

اضطراب اجتماعی در افراد، نشان دهنده وضعیت مطلوب سلامت روان است. اضطراب اجتماعی به معنای ترس از موقعیت‌های اجتماعی است که در آن‌ها امکان ارزیابی منفی فرد توسط دیگران و یا ارتباط با غریبه‌ها وجود دارد. مدل‌های شناختی اضطراب اجتماعی بر اهمیت نقش شناخت‌های ناکارآمد در شکل‌گیری و تداوم اضطراب اجتماعی تأکید دارند. و ترس از ارزیابی منفی را یکی از مؤثرترین شناخت‌های ناکارآمد در این مشکل روان‌شناختی به حساب می‌آورند. مطالعات متعدد نشان داده‌اند که ارزیابی منفی، در افراد دارای اضطراب اجتماعی بالا است (استوپا و کلارک^۱) (۳۳).

افرادی که دچار اختلال اضطراب اجتماعی و ترس از ارزیابی منفی هستند همیشه سعی می‌کنند از موقعیت هراس آور اجتناب کنند، هرگاه نتوانند از آن موقعیت بگریزند ناچارند استرس و پریشانی شدیدی را تحمل کنند، این تحمل استرس و پریشانی در زندگی روزمره فرد تداخل قابل ملاحظه ایجاد می‌کند که همین امر منجر به کاهش عملکرد آنان می‌شود.

به‌طور کلی در محیط‌های کاری و مشاغل خاص و استرس‌زایی همچون پرستاران، توجه به برخی از اختلالات همچون اضطراب اجتماعی آنان حائز اهمیت است، شخصی که به شدت دچار اضطراب اجتماعی است، تصورش این است که در هر موقعیت یا شرایط اجتماعی کسانی به محض مواجه شدن با او رفتار و شخصیتش را مورد نقادی و ارزیابی قرار می‌دهند و یا ممکن است طوری رفتار کنند که دیگران مسخره‌اش کرده و او را تحت فشار قرار دهند. این چنین افرادی از علائم جسمانی همچون عصبی بودن، آرام و قرار نداشتن، احساس خستگی، سرگیجه، تکرر ادرار، تپش قلب، بی‌حالی، تنگی نفس، تعریق، لرزش، نگرانی و دلهره، بی‌خوابی، اشکال در تمرکز حواس، گوش به زنگ بودن را تجربه می‌کنند اگر این علائم و حالات اضطراب ادامه یابد، تنش و استرس در فرد بیشتر خواهد بود، چراکه پرستار یا کارمند مدام نگران ارزیابی دیگران است و همیشه سعی دارد از چنین موقعیت‌هایی که مورد ارزیابی قرار می‌گیرد بدور باشد، همین مسئله هم به سلامت روحی و روانی هم جسمانی آسیب وارد می‌کند که منجر به کاهش عملکرد شغلی فرد می‌شود. چراکه فرد نمی‌تواند با وجود چنین اضطرابی بر روی کار خود تمرکز کند و این عدم تمرکز و تشویش و نگرانی باعث تضعیف کارایی فرد خواهد شد.

فرضیه ۳) بین مسئولیت‌پذیری و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد.

برای آزمودن این فرضیه، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. همان‌طور که ملاحظه گردید، بین مسئولیت‌پذیری و عملکرد

^۱. Stopa & Clark

شغلی ($r = 0.785$, $p < 0.01$)، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. هر چند مطالعاتی کمی پیرامون مسئولیت‌پذیری و عملکرد شغلی در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است اما نتایج حاصل از این پژوهش را می‌توان با برخی نتایج مشابه همچون یوسف اوبیدات (۲۰۱۶)، شین و همکارانش (۲۰۱۶)، ون و گو (۲۰۱۶) و چی یانگ (۲۰۱۰) هماهنگ و همسو دانست (۳۴-۳۷).

نتایج حاصل از رابطه بین مسئولیت‌پذیری و عملکرد شغلی را می‌توان این گونه تبیین نمود که: مسئولیت‌پذیری کارکنان را آماده مقابله با مشکلات سازمانی می‌کند و موجب مقاوم‌تر شدن شخصیت افراد، افزایش بینش آن‌ها نسبت به زندگی و رویدادهای آن، افزایش مهارت در امور و برقراری ارتباط مؤثر و مفید با محیط و اطرافیانش می‌گردد (۱۵). در همین رابطه چی یانگ (۳۷) در مطالعه خود دریافته است که میزان مسئولیت‌پذیری در کارکنان بر روی عملکرد کاری آنان تأثیر به سزایی دارد. به‌طوری‌که هر چه کارکنان از مسئولیت‌پذیری بیشتری برخوردار باشند عملکرد شغلی آنان بهتر و در نتیجه رضایت بیشتری خواهند داشت.

درک ابعاد مسئولیت پرستاران از ضروریات تحقیق مسئولیت حرفه‌ای است. به عبارت واضح‌تر توسعه مفهوم مسئولیت در پرستاری و پاسخگویی قدمی اساسی در مشخص نمودن مرزهای حرفه‌ای است. مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی "حفظ استانداردهای عملکرد پرستاری و هدایت حرفه‌ای تعیین شده بر اساس حیطه و گسترش عملکرد" است. بر اساس این تعریف هر پرستار مسئول و پاسخگوی عملکرد خود و هدایت و جهت دهی به عملکرد خود، در مسیر دستیابی به استانداردهای حرفه‌ای و قانونی است. پرستار در برابر ارائه مراقبت‌های بالینی مطلوب و ماهرانه، پاسخگوی جامعه بوده و به‌عنوان فردی حرفه‌ای، مسئولیت تطبیق نقش و عملکرد خود با استانداردهای تعیین شده توسط سازمان‌های قانون گذار را دارد (وایت) (۳۸).

فرولوا و لاپینا^۱ (۳۹) بیان می‌دارند که به کارگیری کارکنان مسئولیت پذیر سبب می‌شود که در درازمدت هزینه‌های سازمانی کاهش یابد و بطور کلی کیفیت فرایندهای نیز افزایش یابد. چنان پرستاران اقدامات درمانی و یا وظایف محوله را با مسئولیت‌پذیری بالا انجام دهد، قادر خواهند بود در برخورد با مشکلات حرفه‌ای و قانونی با اطمینان بیشتری اقدام کنند و وظایف خود را با تعهد بالا انجام دهند.

به‌طور کلی می‌توان گفت که پذیرفتن هر نقشی، مسئولیت‌هایی به دنبال دارد پرستاران با شخصیت مسئولیت‌پذیری بالا، به‌صورت مستقیم و یا غیر مستقیم خود را در قبال درمان و مراقبت از بیماران

مسئول می‌دانند، لذا با افزایش میزان مسئولیت‌پذیری، پرستاران از هرگونه غفلت و سهل انگاری در مسیر درمان و مراقبت خودداری می‌کند، این امر نهایتاً منجر به عملکرد مناسب و کارایی بالا در پرستاران می‌شود. بنابراین هنگامی که پرستاران به مسئولیت حرفه‌ای خود واقف باشند در تعامل با بیماران به گونه این رفتار می‌کنند که موجب افزایش اعتماد بیمار نسبت به پرستار می‌شود. این امر نشان دهنده افزایش در عملکرد شغلی پرستاران است.

فرضیه ۴) بین استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی و مسئولیت‌پذیری با عملکرد شغلی رابطه وجود دارد.

نتایج پژوهش حاضر نشان داده است ضریب همبستگی چندگانه برای ترکیب خطی استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی و مسئولیت‌پذیری با عملکرد شغلی با $R = 0.514$ است. و ۲۶٪ واریانس مربوط به عملکرد شغلی به وسیله‌ی استرس شغلی، ترس از ارزیابی منفی و مسئولیت‌پذیری تبیین می‌شود. همچنین از بین متغیرهای پیش‌بین، استرس شغلی بهترین پیش‌بین کننده برای متغیر عملکرد شغلی می‌باشد.

اگرچه استرس شغلی در همه مشاغل وجود دارد ولی در حرفه‌هایی که با سلامتی انسان‌ها سروکار دارند این موضوع اهمیت و فراوانی بیشتری پیدا می‌کند. دست‌اندرکاران حرفه‌های پزشکی به دلیل بر عهده داشتن مسئولیت تأمین سلامت و درمان بیماران، تحت تأثیر عوامل متعدد استرس‌زا هستند (۵). استرس شغلی پرستاران به‌عنوان یک جز مهم سیستم بهداشتی درمانی دارای اثر زیاد بر کیفیت مراقبت‌های بالینی است. سطوحی از استرس ممکن است به بهتر شدن عملکرد کاری کمک کنند. وقتی استرس وجود نداشته باشد کارکنان دچار تنبلی و کسالت می‌شوند. چنان که استرس افزایش پیدا کند عملکرد به سمت بهبودی فزاینده می‌رود و کارکنان آمادگی ذهنی و روانی بالایی برای رؤیایی با چالش‌ها پیدا می‌کنند (یوزگت، یورتکورا و بیلگین‌گلو^۲) (۲۷). اما اگر مقدار استرس از سطح بهینه فراتر رود، تقاضاها از توانایی کارکنان بیشتر و در نتیجه سطح عملکرد افت می‌یابد. به‌طور کلی افرادی که استرس شغلی بالایی دارند همیشه در تصمیم‌گیری در کارها با تردید و دو دلی رو به رو هستند که باعث نوعی بلا تکلیفی و افت عملکرد شغلی می‌شود و این تردید باعث کاهش سرعت و چابکی در کارها می‌شود که راندمان کاری فرد را پایین می‌آورد. از طرفی استرس شغلی باعث نوعی تنش و استرس در روابط فرد با همکاران می‌شود که از حمایت همکاران با فرد می‌کاهد.

محدودیت‌های پژوهش

^۲. Youzget, Yurtkoru & Bilginuglu

^۱. Frolova & Lapina

سازمانی، و فراهم کردن شرایطی مطلوب جهت ممانعت عملکرد شغلی نامناسب و پایین کارکنان به سازمان توصیه می‌گردد.

۳. برگزاری جلسات منظم با حضور پرستاران و مسئولین پرستاری برای طرح و بررسی مشکلات موجود در این حرفه و ارائه راهکار برای حل مشکلات، ارائه خدمات مشاوره‌ای به پرستاران، برگزاری کلاس‌های مدیریت استرس و پایش میزان استرس در پرستاران به‌صورت دوره‌ای از اقداماتی است که در جهت کاهش استرس در آن‌ها پیشنهاد می‌گردد.

۴. آموزش کارکنان و پرستاران برای حس مسئولیت‌پذیری امر بسیار مهمی برای مشاهده تأثیر آن بر روی عملکرد شغلی و سایر متغیرهاست. از این رو توجه بیش از پیش به توسعه منابع انسانی و آموزش صحیح پرستاران در زمینه‌های مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی و مهارت ارتباطی، منافع زیادی در برداشته و یکی از راهکارهای اصلی بالا بردن کیفیت خدمات می‌باشد.

۵. مدیران می‌توانند جهت ارتقای سطح کیفی نیروی انسانی و عملکرد شغلی آنان، از طریق جذب نیروهای متخصص و تحصیل کرده مرتبط با مشاغل مورد نیاز اقدام نمایند.

۶. تشویق و حمایت کارکنان و ارزیابی مستمر فعالیت‌های آنان ضروری به نظر می‌رسد. افزایش حقوق و مزایا و ایجاد محیط فیزیکی مناسب، جهت بهبود عملکرد شغلی کارکنان توصیه می‌شود.

تشکر و قدردانی

تشکر و سپاس از استاد فرهیخته و فرزانه سرکار خانم دکتر اسمعیل خانی که در راه کسب علم و معرفت مرا یاری نمودند و سپاس از همه دوستان و همکارانم که در انجام این پژوهش مرا حمایت نمودند.

References:

- Alirezayee N, Masah H, Akrami N. The relation between work conscientiousness with job performance. *Ethic Sci Technol* 2013;8(2): 76-86.
- Andam R, Montazeri A, Aboesani A. Relationship between work ethics, job commitment and job performance among staff of sport and youth departments of Khorasan Razavi province. *Contemp Stud Sport Manag* 2015;5(10): 61-72.
- Armstrong M. A Handbook of Human Resource Management Practice. 10th ed. London: Kogan Page Publishing; 2006.

۱. نتایج تحقیق حاضر مربوط به پرستاران بیمارستان‌های شهرستان بهبهان می‌باشد، لذا تعمیم نتایج آن به سایر بخش‌ها، بیمارستان‌ها، مراکز و سازمان‌های دیگر با محدودیت مواجه است.

۲. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده گردیده که جنبه خود گزارش دهی دارد. لذا در تحقیقات آتی نیاز به اندازه‌گیری‌های بدیل نظیر مشاهده رفتار در محیط طبیعی کار و گزارش همتایان نیز می‌باشد.

۳. عدم اعتماد کارکنان به پیاده سازی نتایج طرح‌های تحقیقاتی مربوط به منابع انسانی که خود تا حدودی منجر به پایین آمدن تعهد آن‌ها در ارائه‌ی پاسخ صادقانه به سؤالات پرسشنامه می‌شود.

۴. محدودیت دیگر، زیاد بودن تعداد سؤالات هر ۴ پرسشنامه با توجه به فشردگی کار پرستاران بود. این امر رغبت و تمایل پرستاران را برای پاسخ دادن تا حدودی کاهش می‌داد و این خود ممکن است عاملی برای عدم همکاری مناسب آنان به شمار رود.

۵. همچنین نبودن تحقیقی مشابه پیرامون مسئولیت‌پذیری و ترس از ارزیابی منفی با عملکرد شغلی و مقایسه کردن نتایج و تفسیر نتایج از مواردی بود که تحقیق حاضر را تا حدودی با مشکل مواجه ساخت.

پیشنهادهات پژوهش

۱. با توجه به این‌که استرس شغلی در محیط کار می‌تواند عواقب زیان باری را برای اکثر کارکنان و نیز سازمان‌ها در پی داشته باشد، ارائه و اعمال راهکارهایی از سوی سازمان جهت کاهش این عوامل ضروری به نظر می‌رسد.

۲. برپایی کارگاه‌های تخصصی و کلاس‌های آموزشی ضمن خدمت جهت آگاهی هر چه بیشتر کارکنان نسبت به مسائل مختلف

- Kavoosi-Kosha Z, Ghaderi A, Moienizadeh M. The relationship between psychological well-being and job performance of nurses and their comparison in special and normal sections. *Clin Psychol Counsel* 2014;4(1): 175-94.
- Bahrami A, Akbari H, Mosavi S, Hanani M, Ramazani Y. Job stress in nurses of Kashan hospitals during 2009. *Feyz J Kashan Univ Med Sci* 2011;15(4): 367-73.
- Doyle C. Work and organizational psychology: An introduction with attitude. 1st ed. London: Routledge; 2004.

7. Brunner LS. Brunner & Suddarth's textbook of medical-surgical nursing. Lippincott Williams & Wilkins; 2010.
8. Rahimi Z. The relationship between job stress and occupational safety with job performance in employees in district 2 of education in Shiraz. Marvdasht: Islamic Azad University of Marvdasht; 2010.
9. Mahmoudirad G, Bagherian F. Effects of spiritual intelligence training on nurses' job stress. *J Ners Manag* 2015;4(1): 69-79.
10. Simmons BL, Nelson DL. Eustress at work: The relationship between hope and health in hospital nurses. *Health Care Manag Rev* 2001;26(4): 7-18.
11. Watson D, Friend R. Measurement of social-evaluative anxiety. *J consult Clin Psychol* 1969;33(4): 448.
12. Jain M, Sudhir PM. Dimensions of perfectionism and perfectionistic self-presentation in social phobia. *Asian J Psychiatry* 2010;3(4): 216-21.
13. Cloitre M, Heimberg RG, Liebowitz MR, Gitow A. Perceptions of control in panic disorder and social phobia. *Cogn Ther Res* 1992;16(5): 569-77.
14. Rapee RM, Heimberg RG. A cognitive-behavioral model of anxiety in social phobia. *Behav Res Ther* 1997;35(8): 741-56.
15. Alipour P. Training of responsibility to children. 7th ed. Mashad: Astan Ghods Razavi; 2006.
16. Fromm E. The Art of Love. Izmir: Jlya Publication; 2004.
17. Gray-Toft P, Anderson JG. The nursing stress scale: development of an instrument. *J Behav Assess* 1981;3(1): 11-23.
18. Leary MR. A brief version of the fear of negative evaluation scale. *Pers Soc Psychol Bul* 1983;9(3): 371-5.
19. Gough HG. A new dimension of status: I. Development of a personality scale. *Am Sociol Rev* 1948;13(4): 401-9.
20. Arshadi N, Shokrkon H. Investigating the relationship between mental pressure due to conflict and role ambiguity with performance and satisfaction with respect to the moderating effects of work autonomy and continuity among employees of the National Company of Oil Fields of the South of Ahwaz Region. *J Edu* 2007;3(14): 1-11.
21. Rezaie P. The relationship between responsibility and job satisfaction with achievement motivation and mental health in female educational instructors in Ahvaz city. Ahvaz: Shahid Chamran University of Ahvaz; 1999.
22. Jamal M. Job stress and job performance relationship in challenge-Hindrance model of stress: An empirical examination in the Middle East. *Pakistan J Comm Soc Sci* 2016;10(3): 404-18.
23. Khuong MN, Yen VH. Investigate the effects of job stress on employee job performance-A case study at Dong Xuyen industrial zone, Vietnam. *Int J Trade Econ Fin* 2016;7(2): 31-42.
24. Nyangahu KP, Bula H. Relationship between work stress and performance of employees: A case study of transit hotel in Nairobi city county. *Arch Bus Res* 2015;3(6): 22-37.
25. Dar L, Akmal A, Naseem MA, din Khan KU. Impact of stress on employees job performance in business sector of Pakistan. *Global J Manag Bus Res* 2011;11(6): 1-4.
26. Ahmed A, Ramzan M. Effects of job stress on employees job performance a study on banking sector of Pakistan. *IOSR J Bus Manag* 2013; 11(6): 61-8.
27. Yozgat U, Yurtkoru S, Bilginoğlu E. Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence. *Procedia Soc Behav Sci* 2013;75: 518-24.

28. Gilboa S, Shirom A, Fried Y, Cooper C. A meta - analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Pers Psychol* 2008;61(2): 227-71.
29. Malach-Pines A. Nurses' burnout: an existential psychodynamic perspective. *J Psycho Nurs Ment Health Serv* 2000;38(2): 23-31.
30. Crickmore R. Review of stress in intensive care unit: Heart and Lung. *J Acute Critical care* 1996;25(5): 409-17.
31. Sadock B, Sadock V. Kaplan & Shaddock's synopsis of psychiatry. Philadelphia: Lippincott, Williams & Wilkins; 2007.
32. Wittchen H-U, Beloch E. The impact of social phobia on quality of life. *Int Clin Psychopharmacol* 1996;11(1): 15-23.
33. Stopa L, Clark DM. Social phobia and interpretation of social events. *Behav Res Ther* 2000;38(3): 273-83.
34. Obeidat BY. Exploring the relationship between corporate social responsibility, employee engagement, and organizational performance: the case of Jordanian mobile telecommunication companies. *Int J Commun Net Sys Sci* 2016;9(09): 361-86.
35. Shin I, Hur WM, Kang S. Employees' perceptions of corporate social responsibility and job performance: A sequential mediation model. *Sustainability* 2016;8(493): 1-12.
36. Wen Y, Guo M, editors. Study on the relationship between competency and job performance of university counselors: Moderating role of responsibility consciousness. Logistics, Informatics and Service Sciences (LISS), 2016 International Conference on; 2016: IEEE.
37. Chiang C-CS. How corporate social responsibility influences employee job satisfaction in the hotel industry. Los Vegas, University of Nevada; 2010.
38. Wyatt DA. Nurses' responsibility for the future of nursing. *AORN J* 2012;95(5): 565-6.
39. Frolova I, Lapina I. Corporate social responsibility in the framework of quality management. *Procedia Soc Behav Sci* 2014;156: 178-82.

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS, FEAR OF NEGATIVE EVALUATION AND RESPONSIBILITY WITH JOB PERFORMANCE IN HOSPITAL NURSES IN BEHBAHAN CITY

leila moterased ^{*1}, Fereshteh Esmailkhani²

Received: 26 Oct, 2019; Accepted: 14 Apr, 2020

Abstract

Background & Aims: Considering the importance of nursing practice in increasing the quality of care and treatment of patients and the importance of paying attention to some effective factors this study aimed to investigate the relationship between job stress, fear of negative evaluation and accountability with job performance of nurses in hospitals in Behbahan city.

Materials & Methods: For this purpose 208 participants from all hospital nurses in Behbahan city (434), were selected through the multistage random sampling method. The instruments used in this study were the Gray-Toft and Anderson nursing stress scale(1981), Leary brief fear of negative evaluation scale(1983), Gough responsibility inventory (1987), and Paterson job performance questionnaire(1970). To analyze data, descriptive statistics (maximum and minimum, average and standard deviation), correlation simple, and multiple regression were used.

Results: Results obtained in this study showed that there was a negative and meaningful relationship between job stress with job performance ($p < 0.01$, $r = -0.354$), and between fear of negative evaluation with job performance ($p < 0.01$, $r = -0.285$). Also, there was a positive and meaningful relationship between responsibility with job performance ($p < 0.01$, $r = 0.251$). Results obtained from multiple regression showed that among the predictor variables, based on β coefficients, job stress ($p < 0.01$, $\beta = -0.152$) is considered to be the best predictor of job performance.

Keywords: job stress, fear of negative evaluation, responsibility, job performance

Address: Department of Psychology, Behbahan Branch, Islamic Azad University, Behbahan, Iran

Tel: (+98) 06152870105-8

Email: L_moterased1973@yahoo.com

¹ Graduate student, master of psychology at behbahan azad university Islamic Azad University (Corresponding Author)

² Ph.D-Assistant professor of psychology, university of Behbahan Islamic Azad University