

The Relation of Social Support and Self-Efficacy with Occupational Stress in Radiology Staff of Amol Hospitals

Hossein Nazoktabar¹, Fatemeh Aghalari Formi²

Abstract

Background: The radiology staff face many stressful situations in the hospital that can cause problems for them. Social support and self-efficacy are some of the factors that may have an inhibitory effect on occupational stress. The objective of this study was to determine the relationship of social support and self-efficacy with occupational stress in radiology staff of Amol hospitals in 2018.


Methods: This was cross-sectional study. A total of 200 radiology staff of Amol Hospitals were selected by stratified random sampling. The data collection tools were the social support questionnaire by Zimet et al., the self-efficacy questionnaire by Nezami et al., and the occupational stress questionnaire by Parker and Dekotis. To analyze the data, Pearson correlation coefficient and multiple linear regression were used in SPSS software version 24.

Results: There was a significant inverse relation between social support and occupational stress ($p < 0.001$), and also between self-efficacy and occupational stress ($p < 0.001$). The results of multiple linear regression indicated that social support with the highest beta value was the best predictor of occupational stress ($P < 0.001$).

Conclusion: People with high social support have a greater sense of personal accomplishment and are less stressed and anxious when working. Furthermore, people with high self-efficacy feel more positive about their work and their ability to cope with occupational stress and problems.

Keywords: Social Support, Self-Efficacy, Occupational Stress, Radiology Staff

Citation: Nazoktabar H, Aghalari Formi F. The relation between social support and self-efficacy with occupational stress in radiology staff of Amol hospitals. Health and Development Journal 2020; 9(3):263-272. [In Persian]

 10.22062/jhad.2020.91533

© 2020 The Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1- Assistant Professor, Department of Social Sciences, Payame Noor University, Tehran, Iran

2- M.Sc., Department of Psychology, Ayatollah Amoli Branch, Islamic Azad University, Amol, Iran

Corresponding Author: Hossein Nazoktabar **Email:** hntabar@pnu.ac.ir

Address: Payame Noor University, Artesh Blvd., Tehran, Iran.

Tel: 02122441511 **Fax:** 02123323456

ارتباط حمایت اجتماعی و خودکارآمدی با تنش شغلی کارکنان بخش رادیولوژی بیمارستان های آمل

حسین نازک تبار^۱، فاطمه آقارلی فرمی^۲

چکیده

مقدمه: کارکنان بخش رادیولوژی با موقعیت های تنش زای زیادی در بیمارستان مواجه می شوند که می تواند مشکلاتی را در آنان ایجاد کند. حمایت اجتماعی و خودکارآمدی از جمله عواملی است که احتمالاً اثر مهارکننده بر تنش شغلی دارد. مطالعه حاضر با هدف تعیین رابطه حمایت اجتماعی و خودکارآمدی با تنش شغلی در کارکنان رادیولوژی بیمارستان های آمل در سال ۱۳۹۷ انجام پذیرفت.

روش ها: این مطالعه از نوع مقطعی بود. ۲۰۰ نفر از کارکنان رادیولوژی بیمارستان های آمل به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسشنامه های حمایت اجتماعی Zimet و همکاران، خودکارآمدی Nezami و همکاران و تنش شغلی Parker و Dekotis بود. برای تحلیل داده ها، از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی چندگانه در نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۴ استفاده شد.

نتایج: بین حمایت اجتماعی و تنش شغلی ($P < 0/001$) و همچنین بین خودکارآمدی و تنش شغلی ($P < 0/001$)، رابطه معنی دار و معکوسی وجود داشت. نتایج رگرسیون خطی چندگانه حاکی از آن بود که حمایت اجتماعی با بزرگترین بتا بهترین متغیر پیش بینی کننده تنش شغلی بود ($P < 0/001$).

بحث و نتیجه گیری: افراد دارای حمایت اجتماعی بالا، احساس موفقیت فردی بیشتری دارند و در هنگام کار، با استرس و اضطراب کمتری مواجه می شوند. همچنین افراد دارای خودکارآمدی بالا، کار خود را مثبت تر و توانایی شان را در مقابله با تنش ها و مشکلات کاری بیشتر احساس می کنند.

واژگان کلیدی: حمایت اجتماعی، خودکارآمدی، تنش شغلی، کارکنان رادیولوژی

مقدمه

استرس یکی از عمده ترین مسائل پزشکی و اجتماعی روز است که در مفهوم عام، عاملی است که همواره تعادل فیزیکی و روانی فرد را بهم زده و با ایجاد مشکلات روانی و روانی، کارایی فرد را تحت الشعاع خود قرار می دهد. در روان شناسی استرس به معنای تحت فشار روحی و روانی قرار گرفتن تلقی شده است.

کار بخش مهمی از زندگی هر فردی به شمار می آید و از یک سو می تواند شماری از نیازهای اساسی انسان همچون پرورش روح و جسم، برقراری ارتباط اجتماعی، ایجاد حس ارزشمندی، اعتماد به نفس و شایستگی را ارضا کند؛ اما از

سوی دیگر، ممکن است منبع اصلی بروز استرس نیز باشد (۱). یکی از انواع استرس، تنش شغلی یا استرس شغلی است؛ طبق تحقیق مؤسسه ملی امنیت و سلامت شغلی امریکا (National Institute of Occupational Safety & Health) تمام مشاغل دارای درجه ایی از استرس می باشند. تنش شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و وضعیت های مرتبط با شغل دانست که اکثر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند (۲). بر طبق یک مکتب فکری تفاوت در مشخصات فردی مانند شخصیت و شیوه سازگاری، مهم ترین عامل در ایجاد استرس کاری در افراد است. عوامل مختلفی در بروز تنش شغلی نقش دارند.

۱- استادیار، گروه جامعه شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲- کارشناسی ارشد، گروه روان شناسی، واحد آیت الله آملی، دانشگاه آزاد اسلامی، آمل، ایران

Email: hntabar@pnu.ac.ir

نویسنده مسئول: حسین نازک تبار

آدرس: تهران، بلوار ارتش، دانشگاه پیام نور

تلفن: ۰۲۱۲۳۳۲۳۴۵۶ فاکس: ۰۲۱۲۲۴۴۱۵۱۱

Davis فشار کار، کیفیت پایین محیط شغلی، فضای ناامن سیاسی، تفاوت ارزش‌های فردی با ارزش‌های سازمان، دگرگونی و تغییر به‌ویژه زمانی که فراگیر و غیرعادی باشد، تعارض و ابهام نقش، سرخوردگی و ناکامی و اختیار نامتناسب با مسئولیت را در بروز تنش شغلی مؤثر دانسته است (۳).

در هر سازمان، مهم‌ترین عامل در نیل به اهداف، نیروی انسانی آن است و شکی نیست که موفقیت و پیشرفت سازمان‌ها به نیروی انسانی آن‌ها بستگی دارد. در حال حاضر، مهم‌ترین دارایی هر سازمان، نیروی کارآمد و متعهد است (۴). حرفه‌های وابسته به پزشکی از جمله مشاغل هستند که به علت مسئولیت‌تأمین‌راحتی، آسایش و مداوای بیماران تحت تاثیر عوامل مختلف تنش‌زا قرار دارند. مسئولیت کارکنان سلامت در قبال مراقبت از بیماران، رسیدگی به موقعیت‌های اورژانس و اخذ تصمیم درست به‌ویژه در زمانی که دسترسی به سایرین غیرممکن یا مشکل است، از عوامل استرس‌زا در حرفه‌های پزشکی محسوب می‌شود. در این بین کارکنان رادیولوژی از جمله حرفه‌های خدماتی در سازمان است که خطا کردن در آن‌ها می‌تواند زیان‌های جبران‌ناپذیری را برای بیماران و خانواده‌های آن‌ها به بار آورد. رادیولوژی‌نیازمند دقت زیادی است و سروکار داشتن با بیمار، فشار کاری و مسئولیت سنگینی را بر دوش رادیولوژیست‌ها می‌گذارد. بنابراین دقت به مسائل ریزحرفه‌ای و غافل‌نشدن از آن‌ها ممکن است اثرات زیادی در سبک رفتاری و شخصیتی این قشر داشته باشد. تنش شغلی بخشی از زندگی کارکنان سیستم مراقبت‌های بهداشتی درمانی از قبیل پرستاران، پزشکان و مدیران اجرایی بیمارستان‌ها است. تنش عاملی مؤثر در بی‌کفایتی سازمان‌ها، تغییر شغل، غیبت از کار به بهانه بیماری، کاهش کیفیت و کمیت درمان، افزایش هزینه‌های درمان و کاهش رضایت شغلی است (۵).

یکی از عوامل مهم مهارکننده اثرات منفی تنش شغلی، عامل روان‌شناختی حمایت اجتماعی است. شواهد حاکی از آن است که حمایت اجتماعی می‌تواند در سازگاری شخص با تنش، نقشی تسهیل‌کننده داشته باشد. حمایت اجتماعی

ترکیبی از سه عنصر عاطفه، تصدیق و یاری است. عاطفه یعنی ابراز عشق و محبت، تصدیق یعنی آگاهی از رفتار و بازخوردهای مناسب و یاری یعنی مساعدت مستقیم مانند مساعدت مالی و یاری دادن در انجام کارها است. یکی از ویژگی‌های افراد نسبتاً مقاوم در برابر رویدادهای تنش‌زا، برخورداری از حمایت اجتماعی است. سیستم‌های حمایت اجتماعی می‌توانند اثرات منفی تنش بر وضعیت بهداشت و سلامت روان را تعدیل نمایند (۶). با نگاهی به نتایج انجام‌شده به نظر می‌رسد بررسی تاثیر حمایت اجتماعی بر تنش شغلی کارکنان به خصوص در گروه‌های اجتماعی با موقعیت و حمایت‌های ویژه از جمله کارکنان رادیولوژی، می‌تواند نقش مؤثری در کاهش تنش‌های شغلی داشته باشد. همچنین کارکنان رادیولوژی علاوه بر این که باید به حمایت از بیماران پردازند، خود نیز نیازمند به سیستم‌های حمایتی هستند. حمایت اجتماعی به عنوان یک عامل مستقیم در تقویت بهزیستی و سلامتی افراد عمل می‌کند (۷) و به‌عنوان حمایتی تعریف می‌شود که فرد از خانواده، دوستان و سازمان‌ها و سایر افراد دریافت می‌کند. این حمایت اثر مثبت بر شخص داشته و سبب افزایش پویایی روان‌شناختی می‌شود و به وی در جنبه‌های عاطفی، شناختی و جسمانی کمک می‌کند (۸).

یکی از عوامل دیگر مرتبط با شغل، خودکارآمدی و باور داشتن به توانمندی‌ها و نقاط قوت خود است. می‌توان گفت خودکارآمدی اشاره به باورهای فرد در توانایی خویش برای انجام موفقیت‌آمیز یک عملکرد و مهارت‌های اساسی یک کار مهم، دارد. خودکارآمدی بیانگر باور و موفقیت افراد در مورد توانایی و استعدادهایشان در بسیاری از سطوح مختلف از جمله غلبه بر ترس، موفقیت در محل کار و گذر از زندگی سخت می‌باشد (۹). خودکارآمدی یک عامل تعیین‌کننده مؤثر بر تلاش افراد و مقاومت آن‌ها در برابر هر فعالیتی است (۵). در طول زندگی هر فرد، نوعی حس رو به گسترش از خودکارآمدی، باعث حفظ حرکت رو به جلو، انرژی و طراوت در فرد می‌شود. هنگامی که خودکارآمدی پایین باشد، افراد مستعد افسردگی، کناره‌گیری و تردیدهای دردآلود نسبت به خود می‌شوند (۱۰). مطابق

نظریه شناختی- اجتماعی خودکارآمدی نقش کلیدی و مهم در سلامت و بهداشت روان داشته و بسیاری از کارکردهای روان شناختی را تحت تاثیر خود قرار می دهد. بر طبق نظریه Bandura انتظارات خودکارآمدی قضاوت درباره این است که یک فرد چقدر خوب می تواند از راه های مشخص به اهداف برسد یا با موقعیت های تنش زا کنار بیاید (۱۱). Zaki و نیز مهدی زاده و همکاران در پژوهش بر روی پرستاران بر وجود ارتباط منفی بین خودکارآمدی و استرس شغلی تاکید کرده اند (۱۲، ۱۳). اما Ipek و همکاران در پژوهش بر روی معلمان زبان در این خصوص هیچ ارتباطی بین خودکارآمدی و استرس شغلی نیافتند (۱۴). پیری و زینالی و Rafiq بین حمایت اجتماعی و استرس شغلی ارتباط منفی معنی داری یافتند (۱۵، ۱۶).

گسترده گی کارکنان رادیولوژی در بیمارستان ها و کلینیک های تخصصی بیانگر ضرورت تحقیقات بیشتر برای تشخیص اولویت های بهداشت روانی، توجه به مؤلفه های اجتماعی از جمله حمایت اجتماعی و خودکارآمدی است. با در نظر گرفتن اهمیت تنش شغلی بین کارکنان رادیولوژی در بخش های مختلف شغلی می توان راهکارهایی را برای افزایش خودکارآمدی و حمایت اجتماعی ارائه کرد. تاکنون پژوهش جامعی درباره متغیرهای این پژوهش انجام نگرفته است، لذا پژوهش حاضر با هدف تعیین ارتباط حمایت اجتماعی و خودکارآمدی با تنش شغلی کارکنان رادیولوژی بیمارستان های آمل انجام گرفت.

مواد و روش ها

این پژوهش از نوع مقطعی - تحلیلی می باشد. جامعه آماری تحقیق را کارکنان بخش رادیولوژی بیمارستان های شهرستان آمل در سال ۱۳۹۷ تشکیل دادند. تعداد کل کارکنان ۴۱۰ نفر بود. با استفاده از جدول مورگان، حجم نمونه ۲۰۰ نفر تعیین گردید. نمونه گیری به روش تصادفی طبقه ای انجام گرفت. به این منظور پس از هماهنگی های لازم، ابتدا لیست اسامی همه کارکنان رادیولوژی تهیه و سپس به هر کارمند یک کد شناسایی اختصاص داده و در ادامه به صورت قرعه کشی ۲۰۰ کارمند بر اساس کد

اختصاصی انتخاب شدند. شرایط ورود به تحقیق، دارا بودن حداقل یک سال سابقه کار و ارائه رضایت جهت شرکت در مطالعه بود. این طرح دارای تأییدیه کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی با شماره ۱۹۶۲۰۹۵/۲۳۹۲۰۷۰ می باشد.

مقیاس حمایت اجتماعی توسط Zimet و همکاران در سال ۱۹۸۸ تهیه شد. این مقیاس ۱۲ گویه دارد و سه بعد حمایت خانواده، دوستان و دیگر افراد مهم را می سنجد. هر بعد این مقیاس ۴ گویه دارد. پاسخ دهنده به هر گویه آن روی مقیاس ۷ درجه ای لیکرت (۱=کاملاً مخالف و ۷=کاملاً موافق) پاسخ می دهد. دامنه نمره کل در این مقیاس بین ۱۲ و ۸۴ قرار دارد. ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس در مطالعه Zimet و همکاران برای خرده مقیاس های شخص مهم دیگر، خانواده و دوستان به ترتیب برابر با ۰/۸۷، ۰/۸۵ و ۰/۸۵ بوده است (۱۷). سلیمی و همکاران روایی و پایایی این مقیاس را در ایران به دست آورده اند که ضریب پایایی آن به روش آلفای کرونباخ برای هر یک از ابعاد به ترتیب ۰/۸۶، ۰/۸۶ و ۰/۸۲ و روایی آن با روش تحلیل عاملی مناسب بوده است (۱۸).

مقیاس خودکارآمدی توسط Nazemi و همکاران در سال ۱۹۹۶ تهیه شد. این مقیاس ۱۰ گویه چهارگزینه ای با دامنه ۱ تا ۴ دارد که کمینه و بیشینه نمره آن در محدوده ۱۰ و ۴۰ قرار دارد. آلفای کرونباخ این پرسش نامه بین ۰/۸۱ تا ۰/۹۱ گزارش شده است و ضریب همسانی درونی آن نیز بین ۰/۸۱ تا ۰/۹۱ گزارش شده است (۱۹). در ایران، رجبی این مقیاس را هنجاریابی کرد که ضریب آلفای کرونباخ آن ۰/۸۲ به دست آمد (۲۰).

مقیاس استرس شغلی Parker و Dekotis در سال ۱۹۸۳ جهت سنجش تنش شغلی ساخته شد. این پرسشنامه دارای ۱۳ گویه است که ۸ گویه آن مربوط به احساس تحت فشار بودن ناشی از زمان و ۵ گویه مربوط به احساس اضطراب ناشی از شغل می باشد. پاسخ ها روی طیف لیکرت ۵ تایی از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) قرار دارند. نمرات بالا در این مقیاس نشانگر درجه بالایی از استرس در فرد است (۲۱). این پرسشنامه در ایران برای اولین بار توسط دمیری ترجمه، تنظیم و اجرا گردیده است. دمیری ضرایب پایایی

کلی این مقیاس را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۰ و ضریب اعتبار، ۰/۶۸ ($P < ۰/۰۰۱$) گزارش کرده است (۲۲). پایایی این ابزار در مطالعه ابراهیمی و همکاران با آلفای کرونباخ ۰/۹۷ تأیید شده است (۲۳). Glazer و همکاران پایایی کلی این مقیاس را در مطالعات مختلف بین ۰/۷۸ تا ۰/۹۱ گزارش کردند (۳). Parker و Dekotis پایایی دو بعد این مقیاس را با استفاده از آلفای کرونباخ برای بعد فشار زمانی ۰/۸۶ و برای بعد اضطراب مرتبط با شغل ۰/۷۴ به دست آورده اند (۲۱).

داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS-24 مورد تحلیل قرار گرفت. از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و همچنین آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی چندگانه برای تجزیه تحلیل داده‌ها استفاده شد.

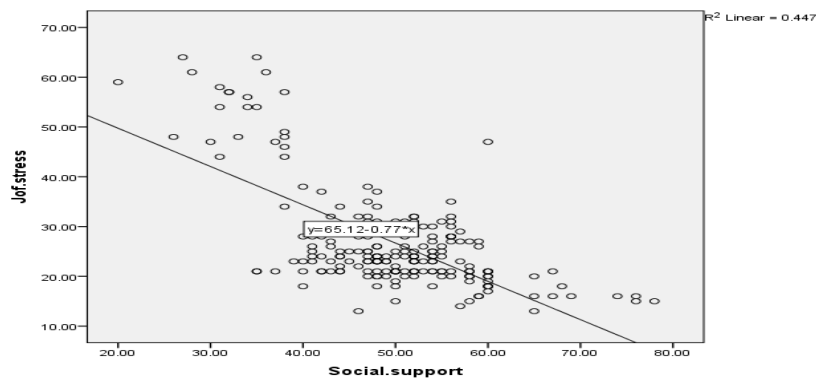
نتایج

در افراد مورد مطالعه، زنان ۱۱۳ نفر (۵۶/۵) و مردان ۹۳ نفر (۴۳/۵) بودند. همچنین از نظر سطح تحصیلات، ۱۸

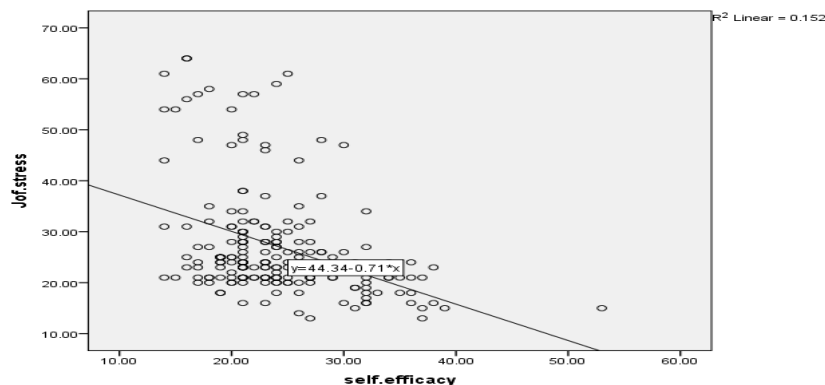
درصد (۳۵ نفر) تک‌سین، ۳۶ درصد (۷۳ نفر) کارشناس و ۴۶ درصد (۹۲ نفر) کارشناس ارشد بودند. حداقل سن افراد شرکت‌کننده در مطالعه ۲۴ سال و حداکثر سن ۴۹ سال بود و میانگین و انحراف معیار سن افراد مورد مطالعه $۳۲ \pm ۷/۶۷$ بود.

میانگین و انحراف معیار برای حمایت اجتماعی خودکارآمدی $۴۹/۳۷ \pm ۹/۳۸$ ، تنش شغلی $۲۴/۰۷ \pm ۵/۸۷$ و تنش شغلی داده‌ها) از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (K-S) استفاده شد. در این آزمون در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ تمام متغیرهای تحقیق نرمال بودند.

نتایج تحلیل همبستگی گشتاوری پیرسون (با پیش‌فرض خطی بودن رابطه بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک بررسی که نمودار ۱ و ۲ حاکی از برقرار بودن این مفروضه‌اند) نشان داد که بین حمایت اجتماعی و خودکارآمدی با تنش شغلی همبستگی معکوس و معنی‌دار وجود دارد ($P < ۰/۰۰۱$) (جدول ۱).



نمودار ۱. رابطه خطی بین حمایت اجتماعی و تنش شغلی



نمودار ۲. رابطه خطی بین خودکارآمدی و تنش شغلی

جدول ۱ نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون را برای تنش شغلی با متغیرهای مورد بررسی نشان می‌دهد. طبق

نتایج حاصله، بین متغیر تنش شغلی با حمایت اجتماعی و خودکارآمدی همبستگی معکوس و معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱. همبستگی تنش شغلی با متغیرهای مورد بررسی در کارکنان رادیولوژی تحت مطالعه

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
حمایت اجتماعی	تنش شغلی	-۰/۶۶۹	۰/۰۰۱
خودکارآمدی	-	-۰/۳۹۰	۰/۰۰۱

در این پژوهش برای تعیین اثر متغیرهای مستقل حمایت اجتماعی، خودکارآمدی، جنسیت و سن در پیش‌بینی تغییرات تنش شغلی کارکنان رادیولوژی، از رگرسیون خطی چندمتغیره با روش همزمان استفاده شد که نتایج مدل رگرسیون در جدول ۲ نشان داده شده است. ضریب تأثیر رگرسیونی استاندارد بر تنش شغلی حکایت از آن دارد که بین متغیرهای مستقل، متغیر حمایت اجتماعی

($\beta = -0/617$) و سپس متغیر خودکارآمدی ($\beta = -0/119$) بیشترین نقش را در پیش‌بینی تغییرات تنش شغلی کارکنان رادیولوژی دارد. اما جنسیت و سن اثر معنی‌داری نداشتند (جدول ۲). مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده نیز حکایت از این دارد که فقط ۰/۴۵۳ از تغییرات تنش شغلی از طریق متغیرهای حمایت اجتماعی، خودکارآمدی، جنسیت و سن توضیح داده شده است.

جدول ۲. خلاصه مدل رگرسیون چندمتغیره تنش شغلی در کارکنان رادیولوژی تحت مطالعه

Model	B	SES	β	t	p
مقدار ثابت	۶۷/۴۱	۳/۲۳	-	۲۰/۸۸	<۰/۰۰۱
حمایت اجتماعی	-۰/۷۰۹	۰/۰۶۷	-۰/۶۱۷	-۱۰/۵۷	<۰/۰۰۱
خودکارآمدی	-۰/۲۱۸	۰/۱۰۷	-۰/۱۱۹	-۲/۰۴	<۰/۰۰۲
جنسیت	-۰/۸۳۲	۱/۱۸۶	-۰/۰۱۸	۰/۱۹۷	۰/۶۷۴
سن	-۰/۰۴۱	۰/۱۳۷	-۰/۰۱۳	۰/۱۲۳	۰/۷۱۲
	$R = 0/677$	$R^2 = 0/459$	$R^2_{Adj} = 0/453$	$F = 8/150$	$p < 0/001$

بحث
پژوهش حاضر با هدف تعیین ارتباط حمایت اجتماعی و خودکارآمدی با تنش شغلی کارکنان رادیولوژی بیمارستان‌های شهرستان آمل انجام گرفت. نتایج مطالعه نشان داد که بین حمایت اجتماعی و تنش شغلی رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد. همبستگی معکوس میان متغیرها حاکی از آن است که بالا بودن حمایت اجتماعی در کارکنان با تنش شغلی پایین‌تر همراه است. این نتایج با یافته‌های واعظ‌فر و همکاران (۹)؛ Rafiq (۱۶)؛ رضایی و همکاران (۲۴)؛ درویشی و مکومندی (۲۵)؛ کرمی و همکاران (۲۶) همسو می‌باشد. پژوهشگران عقیده دارند که حمایت

اجتماعی، افراد را برای مقابله با مشکلات آماده می‌کند و باعث تقویت رفتارهای مثبت و سازگارانه می‌شود. تأمین حمایت اجتماعی در رشد شخصیت بهداشت روانی و جسمانی فرد، آثار پیشگیرانه درمانی دارد. انسان در طول زندگی نیازمند محیط صمیمی و دوستانه است که حامی او باشد (۲۷).
استرس شغلی به‌عنوان مسأله بهداشتی مهم برای سازمان‌ها و کارکنان شناخته می‌شود. بنابراین، موقعیت‌های استرس‌زای استرس شغلی محیط کاری منجر به عواقب منفی نظیر اضطراب، سردرد و بیماری قلبی می‌شود (۱۶). Frese دریافت که حمایت اجتماعی بالا از آثار منفی بر عملکرد روان‌شناختی از جمله استرس شغلی می‌کاهد. امروزه در محیط‌های کار

هزینه بیماری‌های مزمن مرتبط با کار در حال افزایش است که خود دلیلی آشکار بر وجود استرس شغلی می‌باشد. استرس هنگامی رخ می‌دهد که فرد واکنش‌های خود را در مواجهه با محرک‌های درونی و بیرونی ناتوان ببیند. در چنین مواردی عواملی از قبیل توانایی مقابله فرد با محرک‌ها، حمایت اجتماعی و خانوادگی، سن، وضعیت اقتصادی، وجود اختلالات روانی در فرد، می‌توانند تأثیرپذیری شخص را از استرس کم یا زیاد نمایند. برداشت کارکنان از برخی فعالیت‌های سازمان مانند افزایش حقوق و دستمزد، ارتقاء و آموزش این است که سازمان از آن‌ها حمایت می‌کند (۲۸). حمایت اجتماعی مخصوصاً حمایت همکاران سبب می‌شود که کارمندان خستگی عاطفی و زوال شخصیت کمتری داشته باشند، درحالی که حمایت از طرف رئیس به کارمندان کمک می‌کند تا بیشتر به توانایی‌های خود برای انجام کارها اعتماد داشته باشند.

Beehr و همکاران بیان می‌کنند که ارتباط درباره امور کاری و غیرکاری در بین کارکنان می‌تواند به کاهش احساسات منفی که کارکنان در محیط کار تجربه می‌کنند، کمک کند (۲۹). روابط صمیمی بین همکاران باعث ایجاد اعتماد و غم‌خواری و دلسوزی بین آن‌ها می‌شود (۳۰). همچنین، کارمندانی که از جانب همکاران خود حمایت می‌شوند، سطح عملکرد مطلوب‌تر و انضباط بیشتری در کارها را نشان می‌دهند. رؤسا نیز بر استرس شغلی کارمندان اثرگذار هستند (۳۱). در حقیقت سهم حمایت رؤسا در بهزیستی کارمندان با نظریه مبادله رهبر-عضو (Leader-member exchange theory) مطرح شده است. این نظریه بیان می‌کند که کیفیت روابط دو طرفه بین رئیس و کارمند می‌تواند سطح اعتماد، علاقه و حمایتی که کارمند از رئیس دریافت می‌کند را افزایش دهد. در این رابطه کارکنان حمایت بیشتری دریافت می‌کنند، منابع بیشتری در دسترس دارند و رهنمودهای بیشتری برای رشد و پیشرفت شخصی نیز از سوی رئیس به آن‌ها ارائه خواهد شد و در نتیجه مشارکت آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها بیشتر خواهد بود (۲۹). همین استدلال می‌تواند سبب شود کارکنان استرس شغلی کمتری داشته باشند.

همچنین نتایج پژوهش نشان داد که بین خودکارآمدی و تنش شغلی رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد. این نتیجه مؤید این است که هرچه کارکنان از میزان خودکارآمدی بالاتری برخوردار باشند، تنش شغلی کمتری از خود نشان می‌دهند. این یافته‌ها با نتایج فاتحی و همکاران (۵)؛ Zaki (۱۲)؛ مهدی‌زاده و همکاران (۱۳)؛ Ipek و همکاران (۱۴)؛ نظری و همکاران (۳۲)؛ کواوه‌ای و همکاران (۳۳)؛ ابراهیمی‌مقدم و پورا احمد (۳۴)؛ Mei Law و همکاران (۳۵)؛ آزادی و همکاران (۳۶) همسو است و رابطه بین خودکارآمدی با تنش شغلی افراد را تأیید می‌کند.

از این رو، یکی از پیامدهای مثبت شغلی این است که فرد در حین انجام وظایف خود، احساس موفقیت شغلی را در حد مناسب تجربه نماید و تلاشش را برای رسیدن به این موفقیت‌ها بیشتر کند. انسان برای آن که خوب بتواند فعالیت کند می‌بایست کمی استرس احساس کند، چراکه برانگیختگی هیجانی ملایم، افراد را در جریان انجام کاری که عهده دارند هوشیار نگاه می‌دارد. اما استرس بیش از اندازه، برای فردی که در سازمانی کار کرده و یا در جامعه‌ای زندگی می‌کند، پیامدهای نامناسبی را در برخواهد داشت (۳۴). تنش شغلی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین خطرات شغلی باعث کاهش بهره‌وری، غیبت از کار، جابجایی نیرو و تعارض نقش‌های کاری شده و می‌تواند هزینه‌های بهداشتی و درمانی زیادی را برای کارکنان داشته باشد (۳۷). باورهای خودکارآمدی تعیین می‌کنند که افراد تا چه اندازه برای انجام کارهایشان زمان می‌گذارد، هنگام مقابله با مشکلات تا کی مقاومت می‌کنند و چقدر قادرند این مشکلات را حل کنند و نیز در مقابله با موقعیت‌های گوناگون چه اندازه انعطاف‌پذیرند (۲۰).

هر قدر کار کارکنان در یک زمان افزایش یابد، باورهای آن‌ها از توانایی و مهارتشان برای مقابله با مشکلات نیز کاهش می‌یابد. وقتی که افراد احساس می‌کنند که نیازهای محیط کاری آن‌ها با توانایی‌ها و مهارت‌هایشان برابر نیست، کمتر می‌توانند مشکلات استرس‌زای زندگی‌شان را کنترل کنند و در نتیجه تنش شغلی بیشتری خواهند داشت. همچنین، افزایش پیچیدگی نقش و نیز مسئولیت متعدد

کارکنان موجب کاهش خودکارآمدی و به تبع بالا رفتن تنش شغلی آنان می‌گردد (۱۳). در واقع هنگامی که فرد دارای خودکارآمدی بالا باشد، اهداف متعالی تری را انتخاب می‌کند و برای نیل به این اهداف متعالی باید فعالیت‌های زیادی را در جهت بهبود موقعیت‌های ایجاد شده، انجام بدهد. از سوی دیگر، افراد با خودکارآمدی کم، شاید بر این دیدگاه باشند که مشکلات قابل حل نیست و این دیدگاه سبب می‌شود تا افسردگی، یاس و تنگ نظریشان افزایش پیدا کند. این افراد از تلاش برای حل مشکلات پیش رو ممانعت کرده و یا وقت و مقاومت کمتری را در برابر مشکلات نشان می‌دهند. از این رو، می‌توان گفت که افراد دارای خودکارآمدی بالا دارای تنش شغلی پایین تری نسبت به افراد با خودکارآمدی پایین می‌باشند (۳۸).

می‌توان گفت خودکارآمدی عاملی مهم برای انجام موفقیت‌آمیز عملکرد و مهارت‌های اساسی لازم برای انجام آن است. با توجه به این که احساس موفقیت فردی، جنبه‌ای از احساس خودکارآمدی را نیز در بر می‌گیرد، لذا هنگامی که فرد بر مهارت‌ها و عملکردهای خود کنترل لازم داشته باشد، از احساس موفقیت خوبی برخوردار خواهد شد. بنابراین می‌توان گفت احتمالاً، افراد با داشتن احساس خودکارآمدی بالا می‌توانند در امور مربوط به شغل خود موفق عمل نمایند (۳۹).

در این مطالعه نیز حمایت اجتماعی بهترین متغیر پیش‌بینی‌کننده تنش شغلی منفی بود و می‌توان گفت سهم حمایت اجتماعی در پیش‌بینی تنش شغلی کارکنان رادیولوژی بیشتر از خودکارآمدی بوده است. نتایج تحقیق حاضر با یافته‌های بیرامی و همکاران (۴۰)، پیری و زینالی (۱۵) و کرمی و همکاران (۲۶) همسو می‌باشد.

در مطالعه حاضر جنسیت و سن در پیش‌بینی تنش شغلی سهم مهمی نداشتند. اما بررسی‌های انجام‌شده در سایر پژوهش‌ها نشان می‌دهد که زنان احتمالاً به دلیل تعارض بین مسئولیت‌های شغلی و مسئولیت‌های خانوادگی، بیشتر از مردان در معرض عوامل استرس‌زا قرار می‌گیرند (۴۱).

همچنین با بالا رفتن سن از طرفی تسلط فرد بر نحوه انجام وظایفش افزایش یافته و در نتیجه ترس و اضطراب به دلیل انجام کار اشتباه و وقوع حادثه کاری کاهش می‌یابد. Boore و McGrath بیان می‌کنند که عوامل استرس‌زای شغلی شامل حجم کاری زیاد، ساعت طولانی و زیاد کار، کمبود حمایت و ناتوانی در رها نشدن از کار جهت استراحت است. جلوه اصلی استرس شغلی در پرستارانی که ساعت طولانی را به کار اختصاص می‌دهند، به شکل احساس کمبود موفقیت شخصی در زندگی شغلی نمایان می‌شود (۴۲). بنابراین، ایجاد سیستم‌های حمایتی قوی در محیط کار و خارج از آن و تلاش برای ایجاد یک جو کاری مناسب از طریق حمایت کامل از پرسنل و کاهش حجم کاری و افزایش آزادی عمل در تصمیم‌گیری، می‌تواند منجر به کاهش استرس شغلی در کارکنان رادیولوژی شود.

محدودیت‌های پژوهش حاضر به داده‌ها و ویژگی‌های نمونه مربوط می‌شود. از نظر جامعه مورد تحقیق، پژوهشگر مطالعه خود را در بیمارستان‌های آمل انجام داده که یافته‌ها تنها به این جامعه آماری قابل تعمیم بوده و لذا تعمیم نتایج به سایر مناطق کشور باید با احتیاط صورت گیرد.

نتیجه‌گیری

در این مطالعه بین حمایت اجتماعی و خودکارآمدی با تنش شغلی همبستگی معنی‌داری وجود داشت، بنابراین با توجه به این که کارکنان بخش رادیولوژی به دلیل ساعات زیاد کاری، خستگی ناشی از آن، مشکلات شغلی، خانوادگی و اقتصادی همواره در معرض عوامل تنش‌زا قرار دارند، پیشنهاد می‌گردد عوامل زمینه‌ای مانند حجم زیاد کاری، شیوه‌های افزایش خودکارآمدی و برنامه‌های حمایت اجتماعی بیشتر مورد توجه قرار گرفته و به رفع نیازهای کارکنان در تمامی این ابعاد توجه شود، تا کاهش تنش شغلی میسر گردد.

تعارض منافع

نویسندگان اعلام می‌نمایند که تضاد منافی در این تحقیق وجود ندارد.

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه نویسنده دوم در مقطع کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد آیت‌الله

آملی است که در سال ۱۳۹۷ دفاع شده. نویسندگان این پژوهش از کلیه مسئولین و پرسنل بیمارستان‌های شهرستان آمل که در این مسیر پژوهشگران را یاری نمودند، قدردانی می‌نمایند.

References

- Hosseini Sadeh M, Fathi Ashtiani, A. Investigating the relationship between marital satisfaction and marriage duration among students at Imam Khomeini institute of education and research. *Journal of Psychology and Religion* 2010; 3(4):127-145. [In Persian]
- Mirzaei M. Comparison of occupational stress and general health level of accounting and payroll personnel of the Iranian National Bank [Master Thesis]. Tehran: Shahid Beheshti University; 2005. [In Persian]
- Glazer S, Gyurak A. Source of occupational stress among nurses in five countries. *International. J Intercult Rel*; 2008. 32(1):49-66. doi: 10.1016/j.ijintrel.2007.10.003.
- Saadat E, Human resources management, 24th ed. Tehran, Samat Publications; 2019. [In Persian]
- Fatehi F, Mohammadi M, Karimian M, Azmon M, Shahabi H, Gharibi F. The relationship between job stress and self-efficacy and general health of nurses and midwives in Besat hospital in Sanandaj. *Shenakht Journal of Psychology and Psychiatry*. 2015; 2(3):111-100. [In Persian]
- Chang EM, Hancock KM, Johnson A, Daly J, Jackson, D. Role stress in nurses: Review of related factors and strategies for moving forward. *Nurs Health Sci*. 2005; 7(1): 57-65. doi: 10.1111/j.1442-2018.2005.00221.
- Liu L, Xu N, Wang L. Moderating role of self-efficacy on the associations of social support with depressive and anxiety symptoms in Chinese patients with rheumatoid arthritis. *Neuropsychiatric disease and treatment*. 2017, 13, 2141-2150. doi: 10.2147/NDT.S137233.
- Gulacti F. The effect of perceived social support on subjective well-being. *Procedia Soc Behav Sci*. 2010; 2(2):3844-9. doi: 10.1016/j.sbspro.2010.03.602.
- Vaezfar S, Azadi M, Akbari Balotanbegan A, Rahimi M. The Predictive Role of Self-efficacy and Social Support in Nurses' Burnout. *IJN*. 2013; 27(90-91): 140-149. doi: 10.29252/ijn.27.90.91.140. [In Persian]
- Crane WC. Growth theories: concepts and applications. Translation by A Razaei and Gh Khojnejad. Tehran: Grow Publishing; 2012. [In Persian]
- Bandura A. Self-efficacy beliefs as shapers of Childrens aspirations and career trajectories. *Child Development*. 2001; 72(1), 187-206. doi: 10.1111/1467-8624.00273.
- Zaki RA. Job stress and self- efficacy among psychiatric nursing working in mental health hospitals at Cairo, Egypt. *J Education Practice*. 2016; 7(20): 103-113. doi:10.1080/1361332052000341006.
- Mahdizadeh Gondavani P, Pourreza A, VerdiPour H, Dopeikar N. Assessing relationship between job stress, self-efficacy and coping among teaching hospitals staff in Tabriz University of Medical sciences in 2009. *JHOSP*. 2013; 12(1): 57-66. [In Persian]
- Ipek H, Akcay A, Atay SB, Berber G, Karalik T, Yilmaz TS. The relationship between occupational stress and teacher: Self-Efficacy: A study with EFL instructors. *Anadolu Journal of Educational Sciences International*. 2018; 8(1): 126-150. doi: 10.18039/ajesi.393945.
- Piri Y, Zeinali A. Relationship between Perceived Social Support, Social Capital and Quality of Life with Job Burnout among Nurses. *IJN*. 2016; 29 (103): 13-23 doi: 10.29252/ijn.29.103.13. [In Persian]
- Rafiq R. Social support and its impact on job stress among cement industry workers: A comparative study. *International Journal of Management and Commerce Innovations*. 2015; 3(1): 338-346.
- Zimet GD, Powell SS, Farley GK, Werkman S, Berkoff KA. Psychometric characteristics of the Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*. 1998; 55(5):610-617.
- Salimi AR, Joukar B, Nikpour R. Internet and communication: perceived social support and loneliness as antecedent variable. *Psychological studies*. 2009; 5(3): 81-102. [In Persian]
- Schwarzer R, Born A. Optimistic self-beliefs: Assessment of general perceived self-efficacy in thirteen cultures. *World Psychology*. 1997; 3(1-2):177-190.
- Rajabi Gh. Reliability and validity of General Self-Efficacy Beliefs Scale (GSE-10) in psychology students of the faculty of educational sciences and psychology of Shahid Chamran University of Ahwaz and Marvdasht Azad University. *Quarterly Journal of New Thoughts on Education*. 2006; 2(1, 2):111-122. [In Persian]
- Parker DF, Decotis TA. Organizational determinants of job stress. *Organization behavior and human performance*. 1983; 32(2):160-177.
- Damiri H. Designing and pattern testing of some of the antecedents and consequences of occupational stress in the staff of the national

- Iranian drilling company. [Master Thesis]. Ahvaz: Shahid Chamran University of Ahvaz; 2011. [In Persian]
23. Ebrahimi A, Molavi H, Moosavi G, Bornamanesh A, Yaghobi M. Psychometric properties and factor structure of general health questionnaire 28 (ghq-28) in Iranian psychiatric patients. *RBS*. 2007; 5(1):5-12. [In Persian]
 24. Rezaei N, Behbahani N, Najaf Yarandi A, Hosseini F. Relationship between job stress and social support in nurses. *Iran J Nurs*. 2006; 46(19): 71-78. [In Persian]
 25. Darwishi H, Makumundi B. The relationship between social support and job burnout among Ahvaz university of medical sciences staff. Fourth International Conference on Psychology and Social Sciences, Tehran, Mehr Ishraq Congregations; 2015.
 26. Karami J, Moradi A, Hatamian P. The effect of resilience, self-efficacy, and social support on job satisfaction among the employed, middle-aged and elderly. *Salmand*. 2017; 12(3):300-311. doi: 10.21859/sija.12.3.300. [In Persian]
 27. Mousavi B. Relationship between job stress and social support with job burnout among employees of the Southern Zagros Petroleum Company. [Master Thesis]. Marvdasht: Islamic Azad University, Marvdasht Branch; 2010. [In Persian]
 28. Hosseini Z, Panahandeh Vansfeli KH, Mirzayan, B. The study of the relationship between professional stress and job satisfaction among employees of governmental organizations in Ilam, 2001. *SJIMU*. 2015; 12(45-44): 34-39. [In Persian]
 29. Ross RR, Altmuair EM. Job stress. Translation by G Khajehpour. Tehran: Publications of Industrial Management Organization; 2006.
 30. Chang-qin, L, Oi-ling S, Cooper CL. Managers' occupational stress in China: The role of self-efficacy. *Personality and Individual Differences*. 2005; 38(2): 269-278. doi:10.10236/0045673.
 31. Tsaor Sheng-Hshiang, Tang Ya-Yun. Job stress and well-being of female employees in hospitality: The role of regulatory leisure coping styles. *Int J Hospit Manag*. 2012; 31(4): 1038-1044. doi: 10.1016 /j.ijhm. 2011.12.009.
 32. Nazari Sh, Kakabari K, Afsharinia K, Nazari R. Investigating the relationship between self-efficacy and personality traits with job satisfaction among the staff members of imam Khomeini relief committee. *J Psychol Educ Sci*. 2015; 1(1): 22-35. [In Persian]
 33. Kavehee T, Ashoori A, Habibi M. Job satisfaction prediction based on self-efficacy beliefs, teaching self-efficacy, occupational stress and the level of needs of exceptional teachers in Lorestan province. *Exceptional Education*. 2014; 4(126): 15-5. [In Persian]
 34. Ebrahimi Moghadam H, Pourahmad F. Emotional expressiveness and self-efficacy relationship with burnout in municipal employees. *Occupational Medicine Quarterly Journal*. 2012; 4(3): 72-62. [In Persian]
 35. Law FM, Guo GJ. Correlation of hope and self-efficacy with job satisfaction, job stress, and organizational commitment for correctional officers in the Taiwan prison system. *Int J Offender Ther Comp Criminol*. 2016; 60(11): 1257-1277. doi:10.1177/0306624X15574997.
 36. Vaezfar SS, Azadi MM, Akbari Baloobangan A, Rahimi M. The role of coping styles and self-efficacy in nurses job stress in hospital. *Nursing Care Research Center*. 2014; 2 (2): 22-32. [In Persian]
 37. Barry S. Levy, David H. Wegman. Occupational health. Lippincott: Wilking press. 2010; doi: 10.1136/oem.57.7.503a
 38. Rostami R, Shahmohamadi K, Ghaedi G, Besharat M A, Akbari Zardkhaneh S, Nosratabadi M. Relations Among Self-efficacy, Emotional Intelligence and Perceived Social Support in University Students. *Horizon Med Sci*. 2010; 16(3):46-54. [In Persian]
 39. Aqdami Baher A, Najarpour Ostadi S, Livar Jani Sh. Relationship between self-efficacy and emotional intelligence with burnout among the staff of Islamic Azad University of Tabriz Branch. *Educational Sciences*. 2009; 2(7):119-99. [In Persian]
 40. Beirami M, Movahedi M, Movahedi Y, Azizi A, Mohamadzadegan R. The role of perceived social support in the prediction of burnout among nurses. *J Nurs Manag*. 2014; 3(1), 27-34. [In Persian]
 41. Randell R, Altmaier E. Job stress: Practical book in the organization and individual level. In G Khajepur (ed.). Industrial Management Institute Publication. 1998; 10-11. [In Persian]
 42. McGrath A, Reid N, Boore J. Occupational stress in nursing. *International Journal of Nursing Studies* (1989), 26, 359-368. *Int J Nurs Stud*. 2003; 40(5):555-569. doi:10.1016/s0020-7489(03)00058-0.